

[Admin-Client](#), [Management-Client](#), [Berechtigungen](#), [Warteschlange](#)



Versionshinweis:

Dieser Artikel wurde für [UCware 6.2](#) überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

Warteschlangen-Manager ernennen

Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen und verteilen die Gespräche automatisch auf die zuständige Benutzergruppe, die sogenannten Agenten. Überzählige Verbindungen werden dabei gehalten und in der Reihenfolge des Anrufeingangs dem jeweils nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen.

Wenn Sie eine [Warteschlange](#) eingerichtet haben, können Sie ausgewählten Benutzern Zugriff auf den Anmelde-Status der zugehörigen Agenten erteilen.

Grundlagen

Benutzer können auf das **Warteschlangen-Management** des [Management-Clients](#) zugreifen, wenn Sie die [Berechtigung](#) `manage_queues` über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:

The screenshot displays the UCware Admin Client interface. On the left, the 'UCware Admin Client' window shows the configuration for the 'Gruppe: WS-Manager'. Under 'Benutzer', 'stefanie.stoll' and 'ralf.ranke' are listed. The 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer' section shows three permissions: 'queue_member', 'manage_queues', and 'monitor_queues', all assigned to 'Kunden-Hotlines'. The 'manage_queues' permission is highlighted with a red box. On the right, the 'Warteschlangen-Management' window shows two queues: 'Bestell-Hotline (4545)' and 'Service-Hotline (4747)'. Each queue has a search bar and a 'Hinzufügen' button. Below each search bar, agents are listed with their client types and a red 'X' icon indicating they are assigned to the queue. For 'Bestell-Hotline (4545)', agents are Sandra Singer (Tischtelefon and UCC-Client) and Gerd Gudlat (UCC-Client). For 'Service-Hotline (4747)', agents are Armin Artmann (UCC-Client), Iris Immsee (UCC-Client), and Gerd Gudlat (Tischtelefon and DECT-Telefon).

Mitglieder der Benutzergruppe *WS-Manager* (links) können Warteschlangen der Gruppe *Kunden-Hotlines* managen (rechts).

Warteschlangen-Manager (links) können Eigenschaften von Warteschlangen (rechts) anpassen.

Warteschlangen-Management

Bestell-Hotline (4545)

Durchsuchen... **Hinzufügen**

Sandra Singer
Tischtelefon

Gerd Gudlat
UCC-Client

Service-Hotline

Durchsuchen... **Hinzufügen**

Armin Artmann
UCC-Client

Gerd Gudlat
Tischtelefon

Einstellungen: Bestell-Hotline (4545)

Max. Anrufer: 100 | Begrüßung: Keine

Wartemusik: default | Position ansagen: Wiederholt

Ansage bei hoher Auslastung: Keine | Hohe Auslastung ab: 75

Klingelzyklus: z | Nachbearbeitungszeit: 20

Schließen **Speichern** Zurücksetzen

UCware Admin Client

Bezeichnung* **Bestell-Hotline** | Nebenstelle* **4545**

Wartemusik: default

Begrüßung: Keine

Position ansagen: Wiederholt

Ansage bei hoher Auslastung: Keine | Hohe Auslastung ab: 75

Nachbearbeitungszeit: 20 | E-Mail: info@example.com

Agent bei Auflegen pausieren | Agent bei Nicht-Antwort pausieren

Gewichtung: 2 | Klingelzyklus: 7

Max. Anrufer: 100 | Strategie: Alle anklingeln

Warteschlangen-Management

Bestell-Hotline (4545)

Durchsuchen... **Hinzufügen**

Sandra Singer
Tischtelefon

Sandra Singer
UCC-Client

Gerd Gudlat
UCC-Client

Service-Hotline (4747)

Durchsuchen... **Hinzufügen**

Armin Artmann
UCC-Client

Iris Immsee
UCC-Client

Gerd Gudlat
Tischtelefon

Gerd Gudlat
DECT-Telefon

Rufnummernkonfiguration

Eigene Slots

Tisch... DECT-Telefon UCC-Client

Eigene Rufnummern

415	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
425	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Warteschlangen

Bestell-Hotline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Service-Hotline	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als Administrator können Sie `manage_queues` jeder beliebigen Benutzergruppe für jede beliebige Warteschlangen-Gruppe zuweisen. Dies gilt auch für Benutzer, die selbst keine Warteschlangen-Agenten sind.



Hinweis:

Um den Benutzern auch das Anlegen von [Anrufnotiz-](#) und [Warteschlangen-Statistiken](#) zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung `monitor_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

Schritt für Schritt

Um Benutzer zu Warteschlangen-Managern zu ernennen, gehen Sie wie folgt vor:

UCware Admin Client

Gruppe: WS-Manager Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

stefanie.stoll ralf.ranke

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer 3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	Kunden-Hotlines	
manage_queues	Kunden-Hotlines	
monitor_queues	Kunden-Hotlines	

1. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Warteschlange**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
2. **Weisen** Sie der Gruppe die gewünschte(n) Warteschlange(n) zu.
3. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Benutzer**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
4. **Weisen** Sie dieser Gruppe den/die gewünschten Benutzer zu.
5. **Erteilen** Sie der Benutzergruppe die Berechtigung `manage_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.
6. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `monitor_queues` für die Warteschlangen-Gruppe.
7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

Für berechtigte Benutzer sind die **gewünschten Funktionen** nach einem Neustart oder Reload des Management-Clients verfügbar. Der Management-Client ist in diesem Fall in der Seitenleiste des **UCC-Clients** verlinkt.

From:
<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/manage_queues

Last update: **13.09.2024 12:46**

