

Warteschlangen-Manager ernennen

Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an 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 funktionierende [Warteschlange](#) eingerichtet haben, können Sie ausgewählten Benutzern Zugriff auf den Anmelde-Status der zugehörigen Agenten erteilen.

Grundlagen

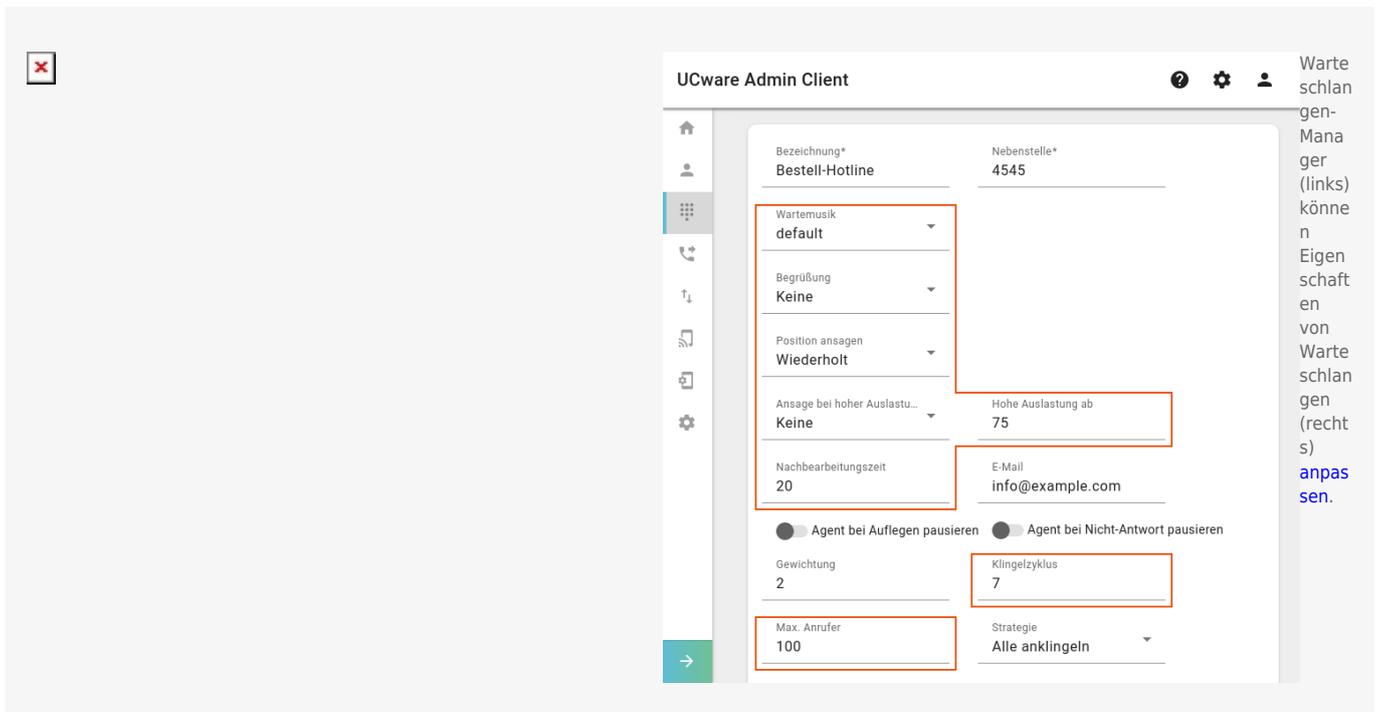
Benutzer können auf das  **Warteschlangen-Management** des [Management-Clients](#) zugreifen, wenn Sie die [Berechtigung manage_queues](#) über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:



This screenshot shows the 'UCware Admin Client' interface for configuring a queue. The queue name is 'Bestell-Hotline' and the extension is '4545'. The settings are as follows:

Parameter	Value
Wartemusik	default
Begrüßung	Keine
Posttion ansagen	Wiederholt
Ansage bei hoher Auslastu...	Keine
Nachbearbeitungszeit	20
Hohe Auslastung ab	75
E-Mail	info@example.com
Agent bei Auflegen pausieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent bei Nicht-Antwort pausieren	<input type="checkbox"/>
Gewichtung	2
Klingelzyklus	7
Max. Anrufer	100
Strategie	Alle ankingeln

On the right side of the interface, there is a sidebar with the text: 'Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können Warteschlangen der Gruppe WS Kunden managen (rechts)'.



This screenshot shows the 'UCware Admin Client' interface for configuring a queue. The queue name is 'Bestell-Hotline' and the extension is '4545'. The settings are as follows:

Parameter	Value
Wartemusik	default
Begrüßung	Keine
Posttion ansagen	Wiederholt
Ansage bei hoher Auslastu...	Keine
Nachbearbeitungszeit	20
Hohe Auslastung ab	75
E-Mail	info@example.com
Agent bei Auflegen pausieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent bei Nicht-Antwort pausieren	<input type="checkbox"/>
Gewichtung	2
Klingelzyklus	7
Max. Anrufer	100
Strategie	Alle ankingeln

On the right side of the interface, there is a sidebar with the text: 'Warteschlangen-Manager (links) können Eigenschaften von Warteschlangen (rechts) anpassen.'



This screenshot shows the 'UCware Admin Client' interface for configuring a queue. The queue name is 'Bestell-Hotline' and the extension is '4545'. The settings are as follows:

Parameter	Value
Wartemusik	default
Begrüßung	Keine
Posttion ansagen	Wiederholt
Ansage bei hoher Auslastu...	Keine
Nachbearbeitungszeit	20
Hohe Auslastung ab	75
E-Mail	info@example.com
Agent bei Auflegen pausieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent bei Nicht-Antwort pausieren	<input type="checkbox"/>
Gewichtung	2
Klingelzyklus	7
Max. Anrufer	100
Strategie	Alle ankingeln

On the right side of the interface, there is a sidebar with the text: 'Warteschlangen-Manager'.

ger
(links)
können
Agenten
und
deren
Slots
(rechts)
an
Warteschlangen
an-
und
abmelden.

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:



1. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Warteschlange**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
2. **Weisen** Sie dieser 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 .

Nach einem Reload des Management-Clients sind die [gewünschten Funktionen](#) für berechtigte Benutzer verfügbar.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/manage_queues?rev=1681299243

Last update: **12.04.2023 11:34**

