Versionshinweis:
Dieser Artikel wurde für UCware 6.0 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie hier.

Warteschlangen-Manager ernennen

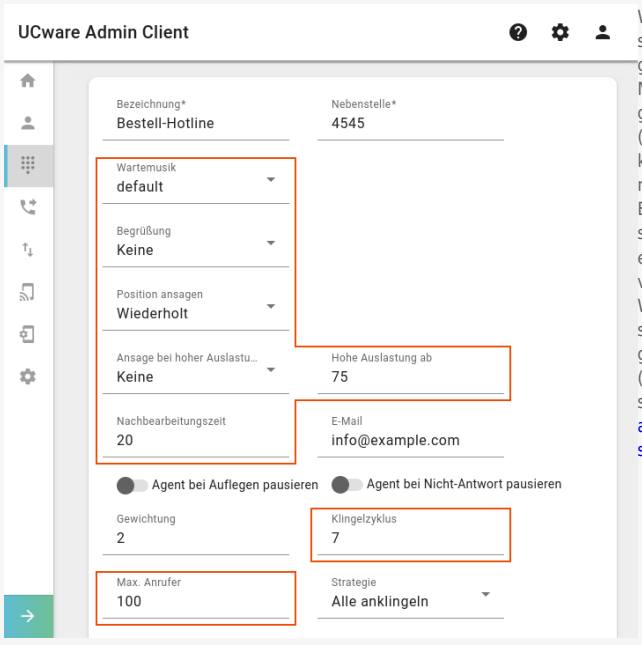
Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an und verteilen die Gespräche automatisch auf die zuständige Benutzergruppe, die sogenannten Agenten. Überzählige Verbindungen werden dabei gehalten und in der Reihenfolge des Anrufeingangs dem jeweils nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen.

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:

Mitglieder der Benutzergruppe *WS Mgmt.* (links) können Warteschlangen der Gruppe *WS Kunden* managen (rechts).



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

Warteschlangen-Manager (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=1688037223

Last update: **29.06.2023 11:13**