




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:



Mitgli
eder
der
Benut
zergru
ppe
WS
Mgmt.
(links)
könn
en
Warte
schlan
gen
der
Grupp
e WS
Kunde
n
mana
gen
(recht
s).



UCware Admin Client

Bezeichnung*

Bestell-Hotline

Nebenstelle*

4545

Wartemusik

default

Begrüßung

Keine

Position ansagen

Wiederholt

Ansage bei hoher Auslastu...

Keine

Nachbearbeitungszeit

20

Max. Anrufer

100

Hohe Auslastung ab

75

E-Mail

info@example.com

Klingelzyklus

7



Strategie

Alle anklingeln

Agent bei Auflegen pausieren

Agent bei Nicht-Antwort pausieren

Warte
schlan
gen-
Mana
ger
(links)
könn
en
Eigen
schaft
en
von
Warte
schlan
gen
(recht
s)
[anpas
sen](#).



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.

Speichern

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**

