

Admin-Client, Management-Client, Berechtigungen, Warteschlange



Versionshinweis:
Dieser Artikel wurde für **UCware 6.0** überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

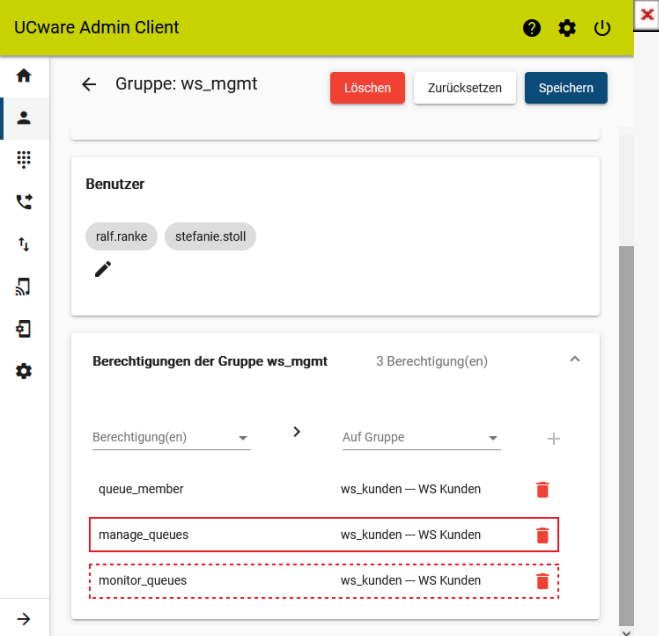
Warteschlangen-Manager ernennen

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 shows the 'UCware Admin Client' interface. The top bar is yellow with a home icon, a settings icon, a power icon, and a close icon (X). Below the bar, the left sidebar contains icons for home, users, queues, transfers, settings, and a right arrow. The main content area is titled 'Gruppe: ws_mgmt' and includes buttons for 'Löschen', 'Zurücksetzen', and 'Speichern'. Under the 'Benutzer' section, two users are listed: 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. The 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt' section shows '3 Berechtigung(en)'. A table lists permissions: 'queue_member' for 'ws_kunden — WS Kunden', 'manage_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden' (highlighted with a red box), and 'monitor_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden' (dashed red box). A red 'X' icon is in the top right corner of the screenshot.

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



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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. At the top, there's a yellow header with the title 'UCware Admin Client' and icons for help, settings, and power. Below the header, a sidebar on the left contains icons for home, user, groups, queues, and settings. The main content area is titled 'Gruppe: ws_mgmt' and includes buttons for 'Löschen' (red), 'Zurücksetzen' (white), and 'Speichern' (blue). Under the 'Benutzer' section, two users are listed: 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. Below that, the 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt' section shows '3 Berechtigung(en)'. It contains a table with columns for 'Berechtigung(en)', '>', 'Auf Gruppe', and '+'. The table lists three permissions: 'queue_member' for 'ws_kunden — WS Kunden', 'manage_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden' (highlighted with a red border), and 'monitor_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden' (highlighted with a dashed red border). Each row has a red trash icon for deletion.

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

Speichern

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=1716812355

Last update: **27.05.2024 12:19**

