

[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. At the top, it displays 'Gruppe: ws_mgmt' with buttons for 'Löschen', 'Zurücksetzen', and 'Speichern'. Below this, there is a 'Benutzer' section with names 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. The main section is titled 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt' and shows 3 permissions. A table lists the permissions:

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	ws_kunden — WS Kunden	
manage_queues	ws_kunden — WS Kunden	
monitor_queues	ws_kunden — WS Kunden	

The 'manage_queues' row is highlighted with a red border. To the right of the screenshot, there is a vertical text block: 'Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können Warteschlangen der Gruppe WS Kunden managen (rechts).

This screenshot shows a window with a close button (X icon) in the top left corner. To the right of the window, there is a vertical text block: 'Warteschlangen-Manager (links) können Eigenschaften von Warteschlangen (rechts) anpassen.'

The screenshot shows the 'UCware Admin Client' interface. The configuration page for 'Info-Hotline' (Nebenstelle 4545) is displayed. Several fields are highlighted with red boxes: 'Wartemusik' (default), 'Begrüßung' (Keine), 'Position ansagen' (wiederholt), 'Ansa bei hoher Auslastung' (Keine), 'Hohe Auslastung ab' (75), 'Nachbearbeitungszeit' (20), 'E-Mail' (service@firma.com), 'Gewichtung' (2), 'Klingelzyklus' (7), 'Max. Anrufer' (100), and 'Strategie' (Alle ankingeln). There are also two toggle switches for 'Agent bei Nicht-Antwort pausieren' and 'Agent bei Auflegen pausieren', both currently turned off.

The left screenshot shows the 'Warteschlangen-Management' interface. It displays two queues: 'Info-Hotline (4545)' and 'Kunden-Hotline (4646)'. Agents are listed with their status and device type. In the 'Info-Hotline' queue, Gerd Gudlat (UCC-Client) is highlighted with a red box. In the 'Kunden-Hotline' queue, Gerd Gudlat (Tischtelefon) and Gerd Gudlat (DECT Telefon) are highlighted with a red box.

The right screenshot shows the 'Rufnummernkonfiguration' interface. It displays 'Eigene Slots' and 'Eigene Rufnummern'. The 'Eigene Rufnummern' table is as follows:

Rufnummer	☑	☐	☑
415	☑	☐	☑
4151	☑	☐	☑

The 'Warteschlangen' section shows 'Info-Hotline' and 'Kunden-Hotline'. The 'Info-Hotline' checkbox is checked and highlighted with a red box. The 'Kunden-Hotline' checkbox is also checked and highlighted with a red box.

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.

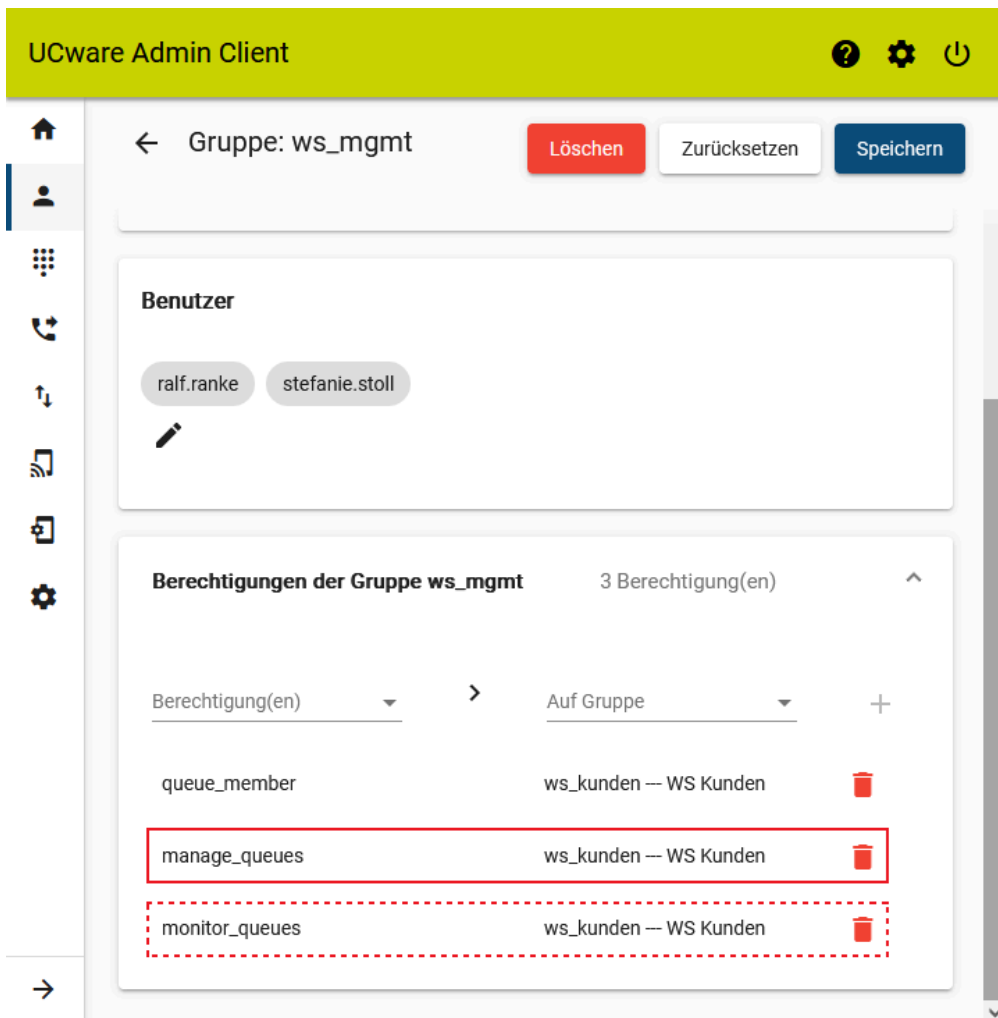


Hinweis:

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=1716821958

Last update: **27.05.2024 14:59**

