

[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:

UCware Admin Client

Gruppe: ws_mgmt

LöschenZurücksetzenSpeichern

Benutzer

ralf.ranke

stefanie.stoll

Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt

3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

+

queue_member

ws_kunden — WS Kunden

manage_queues

ws_kunden — WS Kunden

monitor_queues

ws_kunden — WS Kunden

Warteschlangen-Management

Bestell-Hotline (4545)

Durchsuchen...Hinzufügen

Sandra Singer

Tischtelefon

Sandra Singer

UCC-Client

Gerd Gudlat

UCC-Client

Service-Hotline (4747)

Durchsuchen...Hinzufügen

Armin Artmann

UCC-Client

Iris Immsee

UCC-Client

Gerd Gudlat

Tischtelefon

Gerd Gudlat

DECT-Telefon

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

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Warteschlangen-Management' sidebar lists 'Bestell-Hotline (4545)' and 'Service-Hotline'. The main panel displays the settings for 'Bestell-Hotline (4545)'. A red box highlights the 'Einstellungen: Bestell-Hotline (4545)' dialog box, which contains the following settings:

- Max. Anrufer: 100
- Begrüßung: Keine
- Wartemusik: default
- Position ansagen: Wiederholt
- Ansage bei hoher Auslastung: Keine
- Hohe Auslastung ab: 75
- Klingelzyklus: z
- Nachbearbeitungszeit: 20

Buttons at the bottom of the dialog are 'Schließen', 'Speichern', and 'Zurücksetzen'. The main panel also shows settings like 'Bezeichnung * Info-Hotline', 'Nebenstelle * 4545', 'Wartemusik default', 'Begrüßung Keine', 'Position ansagen wiederholt', 'Ansage bei hoher Auslastung Keine', 'Hohe Auslastung ab 75', 'Nachbearbeitungszeit 20', 'Agent bei Nicht-Antwort pausieren', 'Agent bei Auflegen pausieren', 'Gewichtung 2', 'Klingelzyklus 7', 'Max. Anrufer 100', 'E-Mail service@firma.com', 'Strategie Alle ankingeln', and 'Eintrittsbedingung'.

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Warteschlangen-Management' sidebar lists 'Info-Hotline (4545)' and 'Kunden-Hotline (4646)'. The main panel displays the settings for 'Info-Hotline (4545)'. A red box highlights the 'Einstellungen: Info-Hotline (4545)' dialog box, which contains the following settings:

- Max. Anrufer: 100
- Begrüßung: Keine
- Wartemusik: default
- Position ansagen: Wiederholt
- Ansage bei hoher Auslastung: Keine
- Hohe Auslastung ab: 75
- Klingelzyklus: z
- Nachbearbeitungszeit: 20

Buttons at the bottom of the dialog are 'Schließen', 'Speichern', and 'Zurücksetzen'. The main panel also shows settings like 'Bezeichnung * Info-Hotline', 'Nebenstelle * 4545', 'Wartemusik default', 'Begrüßung Keine', 'Position ansagen wiederholt', 'Ansage bei hoher Auslastung Keine', 'Hohe Auslastung ab 75', 'Nachbearbeitungszeit 20', 'Agent bei Nicht-Antwort pausieren', 'Agent bei Auflegen pausieren', 'Gewichtung 2', 'Klingelzyklus 7', 'Max. Anrufer 100', 'E-Mail service@firma.com', 'Strategie Alle ankingeln', and 'Eintrittsbedingung'.

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:

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' (grey), 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 a delete icon. 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).

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=1716822592

Last update: **27.05.2024 15:09**

