

[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 displays the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt' section shows a table of permissions:

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

The right panel shows 'Warteschlangen-Management' with two hotlines: 'Info-Hotline (4545)' and 'Kunden-Hotline (4646)'. Agents listed include Sandra Singer (Tischtelefon, UCC-Client) and Gerd Gudlat (UCC-Client, 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 'Warteschlangen-Management' interface. On the left, there are two queue lists: 'Bestell-Hotline (4545)' and 'Service-Hotline'. The 'Bestell-Hotline' list shows agents Sandra Singer and Gerd Gudlat. A settings modal is open for 'Bestell-Hotline (4545)'. On the right, the 'UCware Admin Client' shows the configuration for 'Info-Hotline' (Nebenstelle 4545). The settings are as follows:

- Bezeichnung: Info-Hotline, Nebenstelle: 4545
- Wartemusik: default
- Begrüßung: Keine
- Position ansagen: wiederholt
- Ansage bei hoher Auslastung: Keine
- Hohe Auslastung ab: 75
- Nachbearbeitungszeit: 20
- E-Mail: service@firma.com
- Agent bei Nicht-Antwort pausieren:
- Agent bei Auflegen pausieren:
- Gewichtung: 2
- Klingelzyklus: 7
- Max. Anrufer: 100
- Strategie: Alle ankingeln
- Eintrittsbedingung: (empty)
- Austrittsbedingung: (empty)

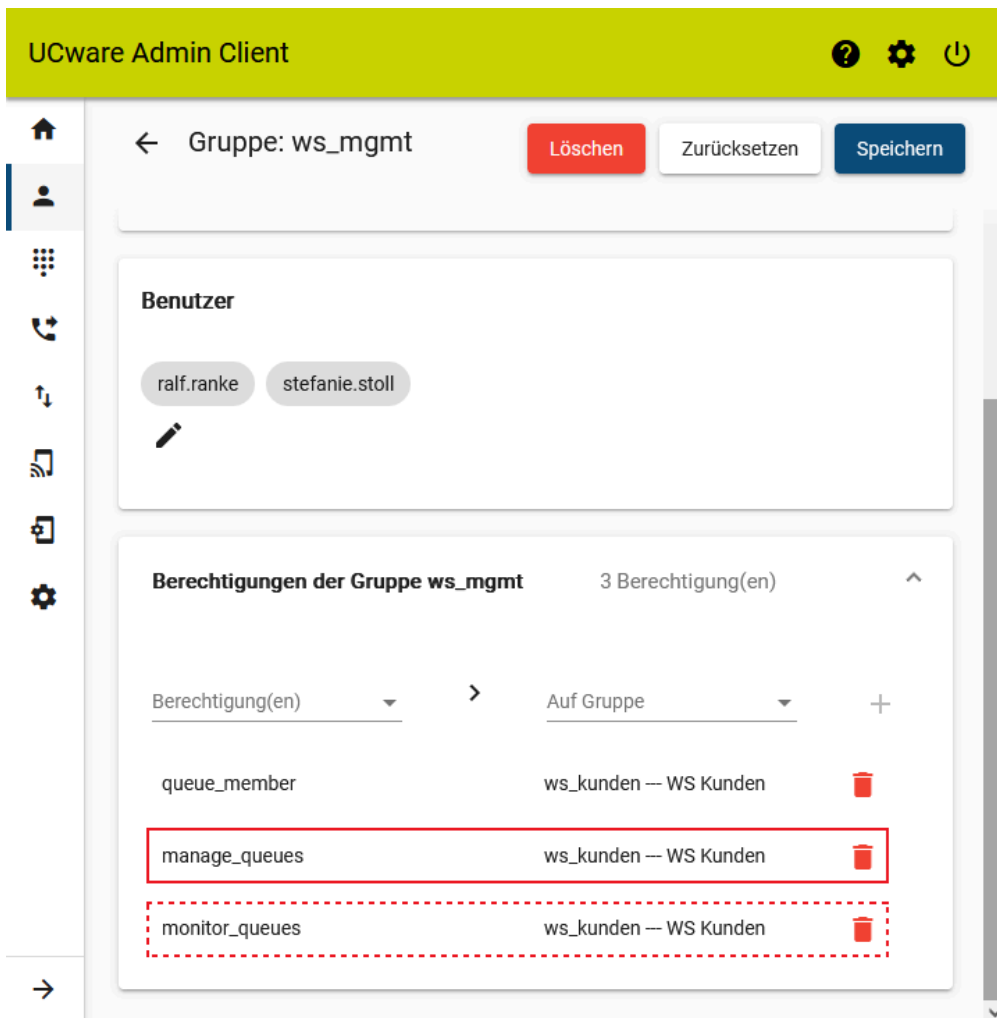
The screenshot shows the 'Warteschlangen-Management' interface. On the left, there are two queue lists: 'Info-Hotline (4545)' and 'Kunden-Hotline (4646)'. The 'Info-Hotline' list shows agents Sandra Singer and Gerd Gudlat. The 'Kunden-Hotline' list shows agents Armin Artmann, Iris Immsee, and Gerd Gudlat. On the right, the 'Rufnummernkonfiguration' screen shows the assignment of 'Info-Hotline' and 'Kunden-Hotline' to the 'Info-Hotline' queue.

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=1716822905

Last update: **27.05.2024 15:15**

