

[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 are listed with their roles (Tischtelefon, UCC-Client, DECT Telefon) and status (indicated by red 'x' icons).

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' (Queue Management) section is visible, showing two queues: 'Info-Hotline (4545)' and 'Kunden-Hotline (4646)'. The 'Info-Hotline (4545)' queue has a settings gear icon. A settings dialog box is open for this queue, titled 'Einstellungen: Info-Hotline (4545)'. The dialog contains the following settings: Max. Anrufer: 100; Begrüßung: Keine; Musik: default; Position ansagen: wiederholt; Ansage bei hoher Auslastung: Keine; Hohe Auslastung ab: 75; Klingelzyklus: 7; Nachbearbeitungszeit: 20. The dialog has buttons for 'Schließen', 'Speichern', and 'Zurücksetzen'. On the right, the 'UCware Admin Client' main interface shows the configuration for the 'Info-Hotline (4545)' queue. The 'Bezeichnung' is 'Info-Hotline' and the 'Nebenstelle' is '4545'. The 'Wartemusik' is set to 'default', 'Begrüßung' to 'Keine', and 'Position ansagen' to 'wiederholt'. The 'Anzeige bei hoher Auslastung' is 'Keine' and 'Hohe Auslastung ab' is '75'. The 'Nachbearbeitungszeit' is '20' and the 'E-Mail' is 'service@firma.com'. There are two toggle switches: 'Agent bei Nicht-Antwort pausieren' and 'Agent bei Auflegen pausieren', both currently off. The 'Gewichtung' is '2' and 'Klingelzyklus' is '7'. The 'Max. Anrufer' is '100' and the 'Strategie' is 'Alle ankingeln'. The 'Eintrittsbedingung' and 'Austrittsbedingung' are both empty.

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Warteschlangen-Management' section is visible, showing two queues: 'Info-Hotline (4545)' and 'Kunden-Hotline (4646)'. The 'Info-Hotline (4545)' queue has a settings gear icon. The queue list shows the following agents assigned to the queue: Sandra Singer (Tischtelefon), Gerd Gudlat (UCC-Client), Armin Artmann (UCC-Client), Iris Immsee (UCC-Client), Gerd Gudlat (Tischtelefon), and Gerd Gudlat (DECT Telefon). On the right, the 'Rufnummernkonfiguration' (Number Configuration) screen is visible. The screen shows the configuration for the 'Info-Hotline' queue. The 'Eigene Slots' section shows three slots: '415', '4151', and '4152'. The 'Eigene Rufnummern' section shows two numbers: '415' and '4151'. The 'Warteschlangen' section shows the 'Info-Hotline' and 'Kunden-Hotline' queues. The 'Info-Hotline' queue is assigned to the '415' and '4151' numbers. The 'Kunden-Hotline' queue is assigned to the '415' number.

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.

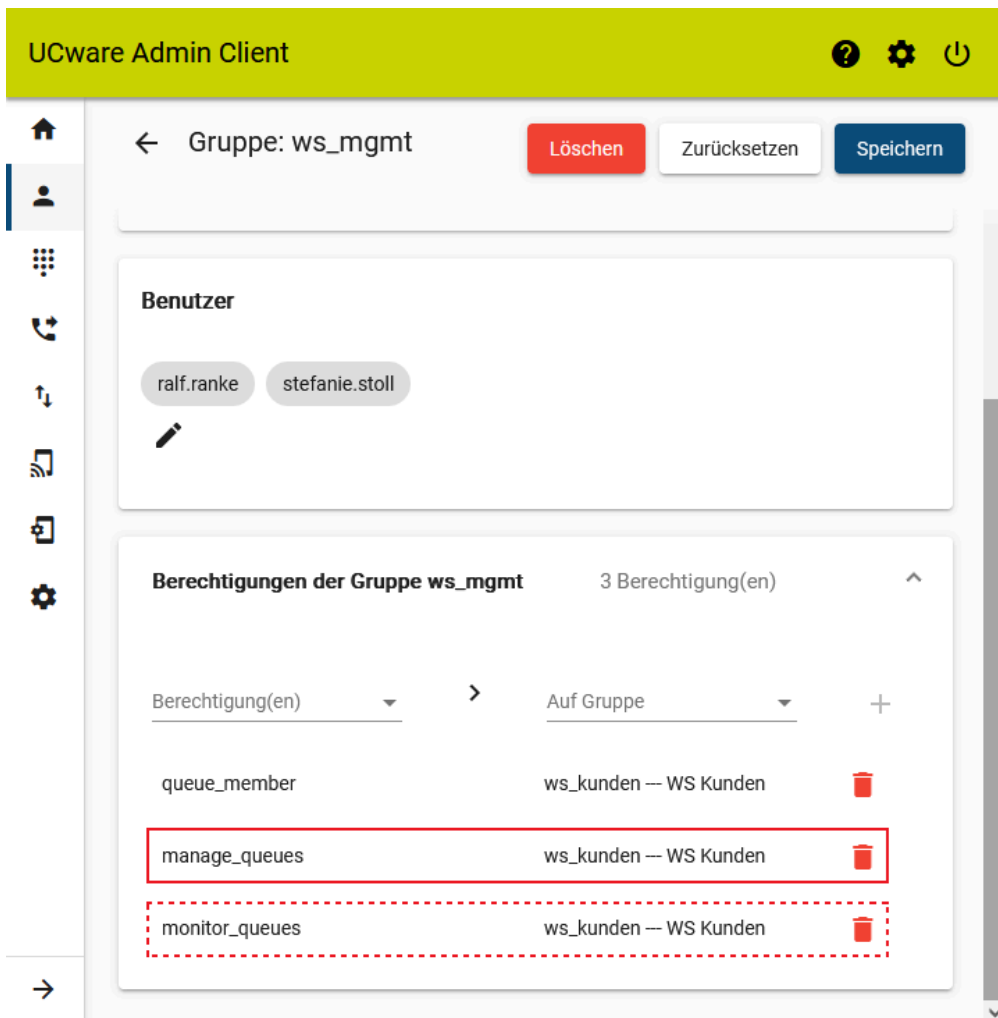


Hinweis:

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=1716823225

Last update: **27.05.2024 15:20**

