



Versionshinweis:
Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von UCware 6.0.

Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an 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 funktionierende Warteschlange eingerichtet haben, können Sie ausgewählten Benutzern Zugriff auf die Statistik-Funktionen des Management-Clients erteilen.

Grundlagen

Benutzer können auf  **Anrufnotiz-** und  **Warteschlangen-Statistiken** des **Management-Clients** zugreifen, wenn Sie die **Berechtigung** `monitor_queues` über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:



Mitgli
eder
der
Benut
zergru
ppe
WS
Mgmt.
(links)
könn
en
[Notiz-
Statist
iken](#)
zu
Warte
schlan
gen
der
Grupp
e WS
Kunde
n
abruf
en
(recht
s).



Mitgli
eder
der
Benut
zergru
ppe
WS
Mgmt.
(links)
könn
en
[Stund
en-,
Tages
und
Monat
sstati
stiken](#)
zu
Warte
schlan
gen
der
Grupp

Als Administrator können Sie `monitor_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 Management von [Agenten](#) und [Warteschlangen-Einstellungen](#) zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung [manage_queues](#) für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

Schritt für Schritt

Um Benutzern Zugriff auf die Statistik-Funktionen des Management-Clients erteilen, 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 `monitor_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

6. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `manage_queues` für die Warteschlangen-Gruppe.

Speichern

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/monitor_queues?rev=1685611560

Last update: **01.06.2023 09:26**