



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:

		<p>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).</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Mitgli eder der Benut zergru ppe WS Mgmt. (links) könn en Stund en-, Tages und Monat sstati stiken zu Warte schlan gen der Grupp</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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=1686901373

Last update: **16.06.2023 07:42**