



**Versionshinweis:**  
Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von [UCware 6.0](#).

# Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten

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 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  
ssitati  
stiken](#)  
zu  
Warte  
schlan  
gen  
der

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=1714490258](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/monitor_queues?rev=1714490258)

Last update: **30.04.2024 15:17**