Admin-Client, Berechtigungen, Statistik, Warteschlange



Versionshinweis:

Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von UCware 6.0.

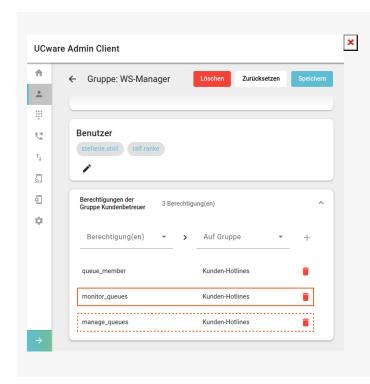
Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten

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 Mamt. (links) könne Notiz-Statist iken Warte schlan gen der Grupp e WS Kunde

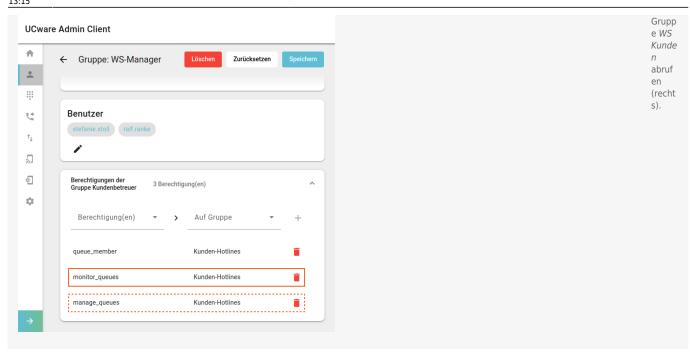
abruf

Mitgli

en (recht s).

×

eder der Benut zergru Mgmt. (links) könne Stund en-. Tages und Monat sstati 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:

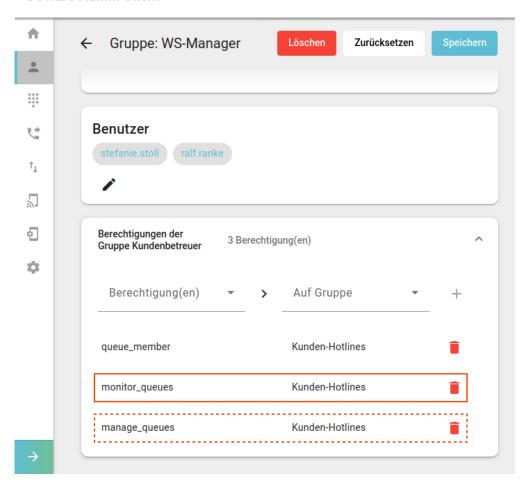
Um den Benutzern auch das Management von Agenten und Warteschlangen-Einstellungen zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung manage_queues für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

Schritt für Schritt

Um Benutzern Zugriff auf die Statistik-Funktionen des Management-Clients erteilen, gehen Sie wie folgt vor:

https://wiki.ucware.com/ Printed on 02.07.2025 13:15

UCware Admin Client



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.
- Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung manage_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/monitor_queues?rev=1716815729

Last update: 27.05.2024 13:15