

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:

UCware Admin Client

Gruppe: WS-Manager Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

stefanie.stoll ralf.ranke

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer 3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	Kunden-Hotlines	
monitor_queues	Kunden-Hotlines	
manage_queues	Kunden-Hotlines	

UCware Admin Client

← Gruppe: WS-Manager

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

Benutzer

stefanie.stoll ralf.ranke

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer

3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

+

queue_member

Kunden-Hotlines

monitor_queues

Kunden-Hotlines

manage_queues

Kunden-Hotlines

Grupp
e WS
Kunde
n
abruf
en
(recht
s).

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:

UCware Admin Client

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. At the top, there's a header bar with a back arrow, the text 'Gruppe: WS-Manager', and three buttons: 'Löschen' (red), 'Zurücksetzen' (white), and 'Speichern' (blue). Below this is a section titled 'Benutzer' (Users) with two user names: 'stefanie.stoll' and 'ralf.ranke'. Underneath is a section titled 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer' (Permissions of the group Kundenbetreuer) with a sub-header '3 Berechtigung(en)'. This section contains a table with three rows of permissions. The first row is 'queue_member' for 'Kunden-Hotlines'. The second row is 'monitor_queues' for 'Kunden-Hotlines', which is highlighted with a red border. The third row is 'manage_queues' for 'Kunden-Hotlines', which is highlighted with a dashed red border. Each row has a red trash icon to its right. On the left side of the interface, there is a vertical sidebar with icons for home, user, settings, and other functions.

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	Kunden-Hotlines	
monitor_queues	Kunden-Hotlines	
manage_queues	Kunden-Hotlines	

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.
7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit **Speichern**.

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**