

[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:

The screenshot shows the 'UCware Admin Client' interface. At the top, it displays 'Gruppe: ws_mgmt' with buttons for 'Löschen', 'Zurücksetzen', and 'Speichern'. Below this, there is a 'Benutzer' section listing 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. The main section is 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt', which shows 3 permissions. A table lists these permissions:

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	ws_kunden -- WS Kunden	
monitor_queues	ws_kunden -- WS Kunden	
manage_queues	ws_kunden -- WS Kunden	

The 'monitor_queues' row is highlighted with a red border. To the right of the screenshot, there is a vertical text block: 'Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können [Notiz-Statistiken](#) zu Warteschlangen der Gruppe WS Kunden abrufen (rechts).

This screenshot shows a red 'X' icon in a small box, indicating an error or a specific action. To the right, there is a vertical text block: 'Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können [Stunden-, Tages- und Monatsstatistiken](#) zu Warteschlangen der

UCware Admin Client

Gruppe: ws_mgmt Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

ralf.ranke stefanie.stoll

Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt 3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	ws_kunden — WS Kunden	
monitor_queues	ws_kunden — WS Kunden	
manage_queues	ws_kunden — WS Kunden	

Gruppe WS Kunden abrufen (rechts).

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.
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=1716817230

Last update: **27.05.2024 13:40**

