

[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 area is currently blank, serving as a placeholder for a second screenshot or diagram. To the right, there is a vertical text block: 'Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können [Stunden-, Tages- und Monatsstatistiken](#) zu Warteschlangen der

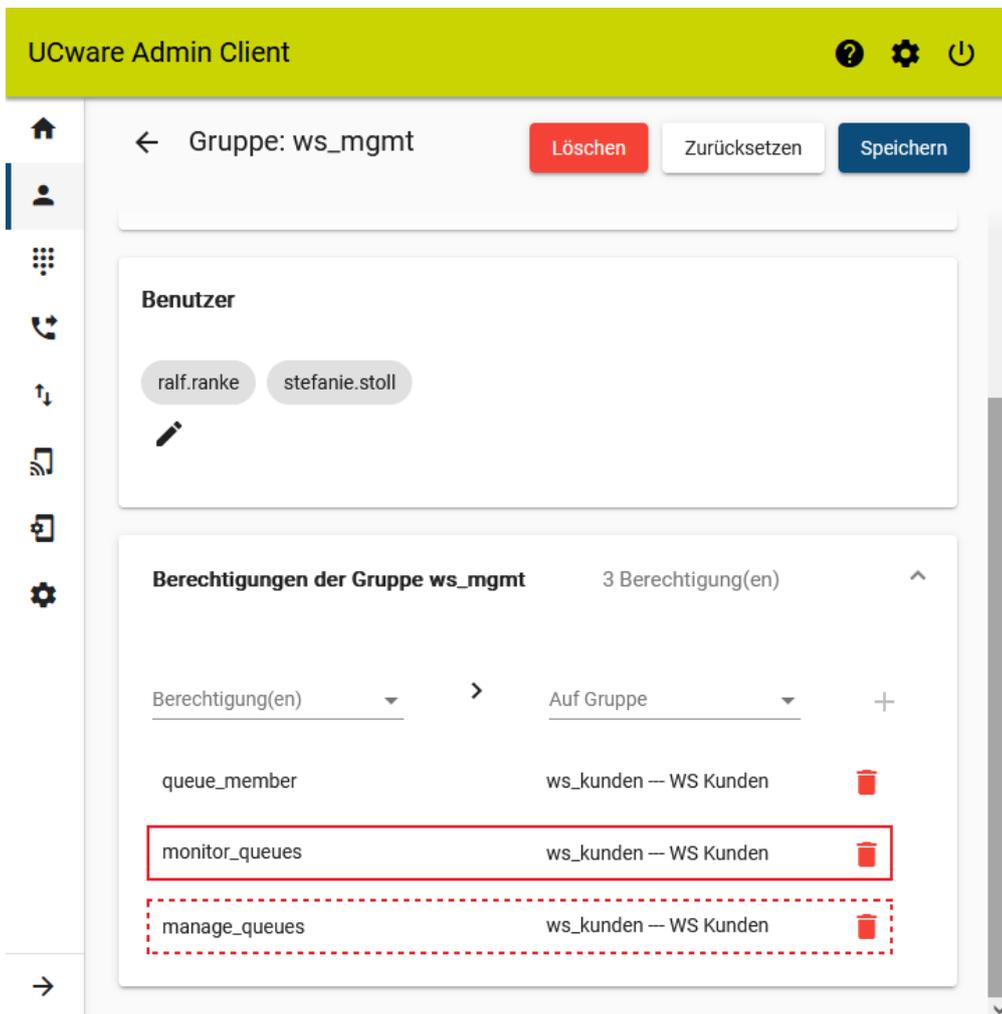
The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: ws_mgmt' configuration page is visible, showing users 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. Under 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt', three permissions are listed: 'queue_member', 'monitor_queues', and 'manage_queues', all assigned to 'ws_kunden - WS Kunden'. The 'monitor_queues' permission is highlighted with a red box. On the right, a 'Monatsstatistik: Info-Hotline: Dez. 2022 - März 2023' chart is displayed. The chart shows a stacked bar for each month from December 2022 to March 2023. The legend includes: Angenommen (green), Abgesprungen (yellow), Weitergeleitet (cyan), Zeitüberschreitung (purple), keine Agenten (orange), and Voll (blue). The chart shows a significant increase in 'Angenommen' calls in March 2023. Below the chart are buttons for 'Löschen', 'Neu laden', and 'CSV-Export'.

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=1716883033

Last update: **28.05.2024 07:57**

