



**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. On the left, the 'Berechtigungen der Gruppe ws\_mgmt' section lists three permissions: 'queue\_member', 'monitor\_queues' (highlighted with a red box), and 'manage\_queues'. On the right, a pie chart titled 'Anrufnotizen Info-Hotline : 17. März 2023 - 31. März 2023' displays call statistics. Below the chart is a table with columns 'Text', 'Anzahl', and 'durchschn. Dauer'.

Text	Anzahl	durchschn. Dauer
Anrufer vermittelt	28	35 Sek.
Auskunft erteilt	35	51 Sek.
Termin vereinbart	21	47 Sek.

Legend for the pie chart:

- Verpasst (Purple)
- Keine Anrufnotiz (Yellow)
- Anrufer vermittelt (Cyan)
- Auskunft erteilt (Red)
- Termin vereinbart (Green)


Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können [Notiz-Statistiken](#) zu Warteschlangen der Gruppe WS Kunden abrufen (rechts).

This section is a placeholder for a second screenshot, which would show 'Stunden-, Tages- und Monatsstatistiken' for the queue group.

Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können [Stunden-, Tages- und Monatsstatistiken](#) zu Warteschlangen der

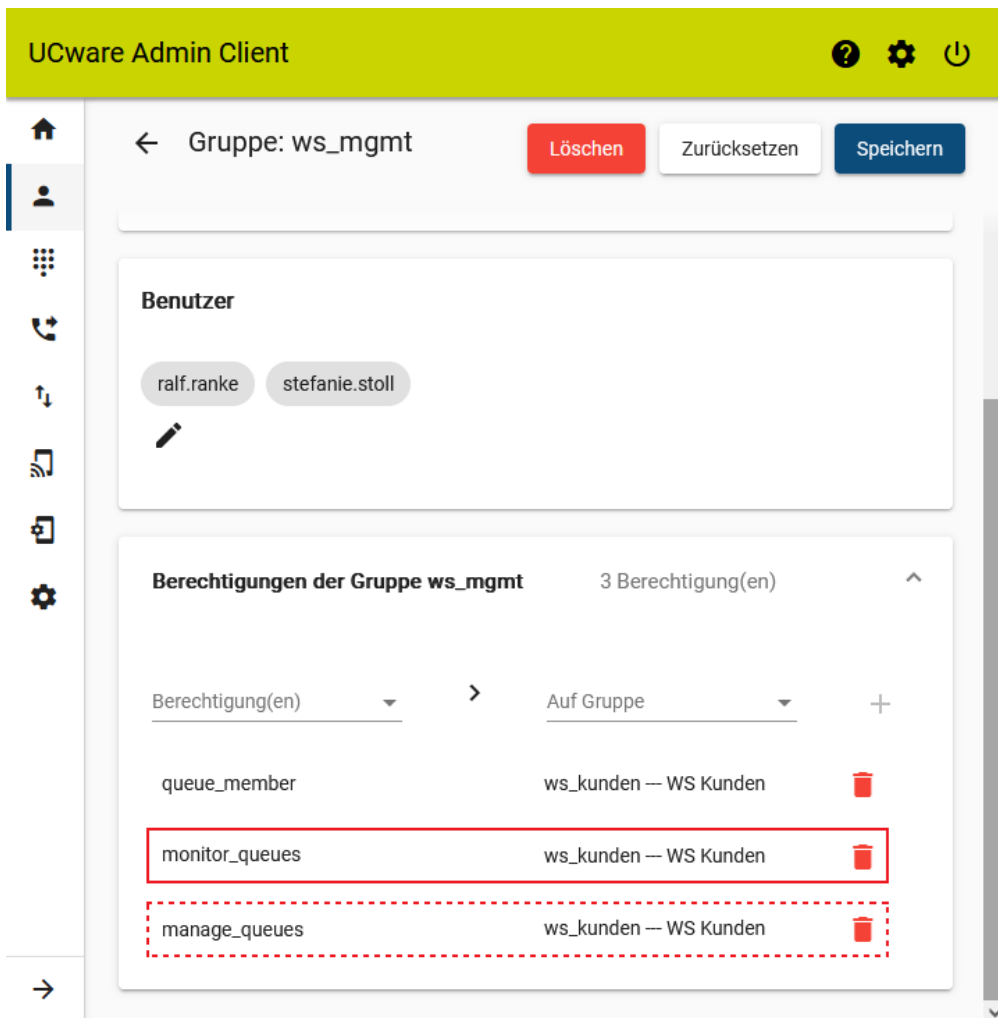
The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: ws\_mgmt' page is visible, showing users 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. Below, the 'Berechtigungen der Gruppe ws\_mgmt' section lists three permissions: 'queue\_member', 'monitor\_queues', and 'manage\_queues', all assigned to 'ws\_kunden — WS Kunden'. The 'monitor\_queues' and 'manage\_queues' entries are highlighted with red boxes. 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 y-axis ranges from 0 to 120. Buttons for 'Löschen', 'Neu laden', and 'CSV-Export' are at the bottom of the chart. On the far right, a vertical label reads '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=1721299369](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/monitor_queues?rev=1721299369)

Last update: **18.07.2024 10:42**

