

Admin-Client, Berechtigungen, Statistik, Warteschlange



Versionshinweis:
Dieser Artikel wurde für [UCware 6.2](#) überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

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

Anrufnotizen Info-Hotline : 27. März 2023 - 31. März 2023

Zeitraum

27.3.2023 - 31.3.2023

+ Zeitraumfilter hinzufügen

Text	Anzahl	Dauer
Termin vereinbart	28	00:26
Anrufer vermittelt	21	00:19
Auskunft erteilt	42	00:41

Löschen

Neu laden

CSV-Export

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

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

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

Monatsstatistik: Info-Hotline: Dez. 2022 - März 2023

Anfangsmonat Dez. 2022

Endmonat März 2023

+ Zeitraumfilter hinzufügen

Monat	Angenommen	Abgesprungen	Weitergeleitet	Abgelehnt	Zeitüberschreitung	keine Agenten	Voll
Dez. 2022	80	10	0	0	0	0	0
Jan. 2023	70	10	0	0	0	0	0
Feb. 2023	40	10	0	0	0	0	0
März 2023	110	10	0	0	0	0	0

Löschen

Neu laden

CSV-Export

Warteschlangen der Gruppe Kunden-Hotlines 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:

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	

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.

Für berechtigte Benutzer sind die **gewünschten Funktionen** nach einem Neustart oder Reload des Management-Clients verfügbar. Der Management-Client ist in diesem Fall in der Seitenleiste des **UCC-Clients** verlinkt.

From:
<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/monitor_queues?rev=1726231572

Last update: **13.09.2024 12:46**

