Admin-Client, Berechtigungen, Statistik, Warteschlange

Versionshinweis:
Dieser Artikel wurde für UCware 6.2 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie hier.

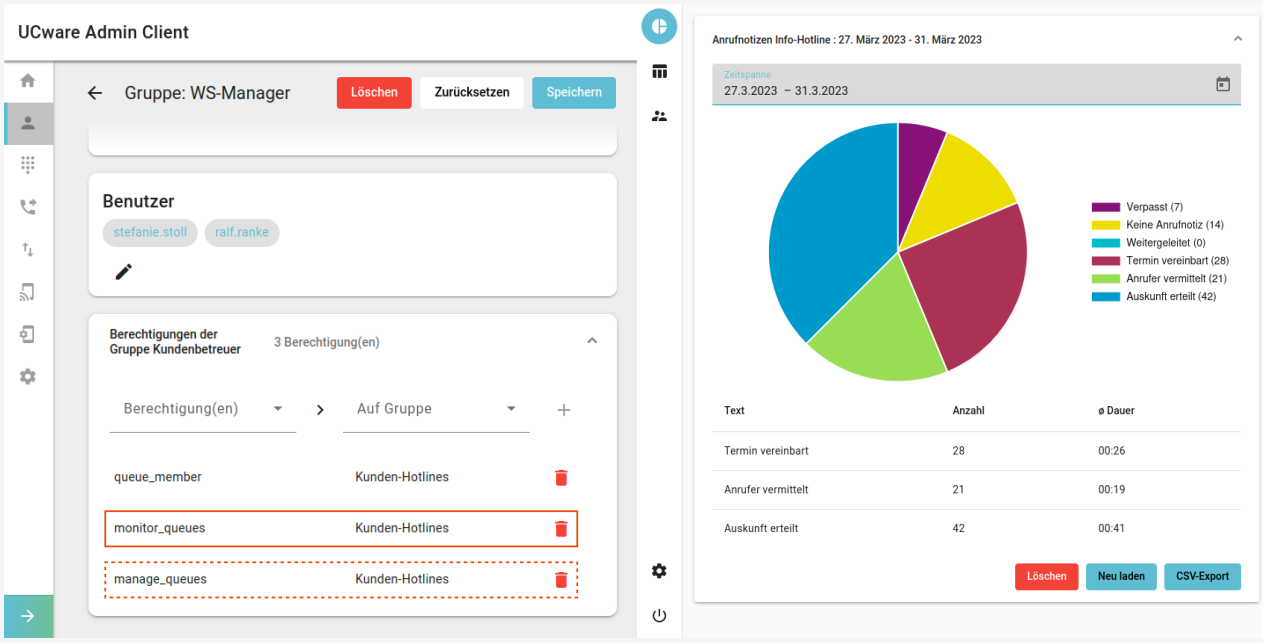
Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten

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.

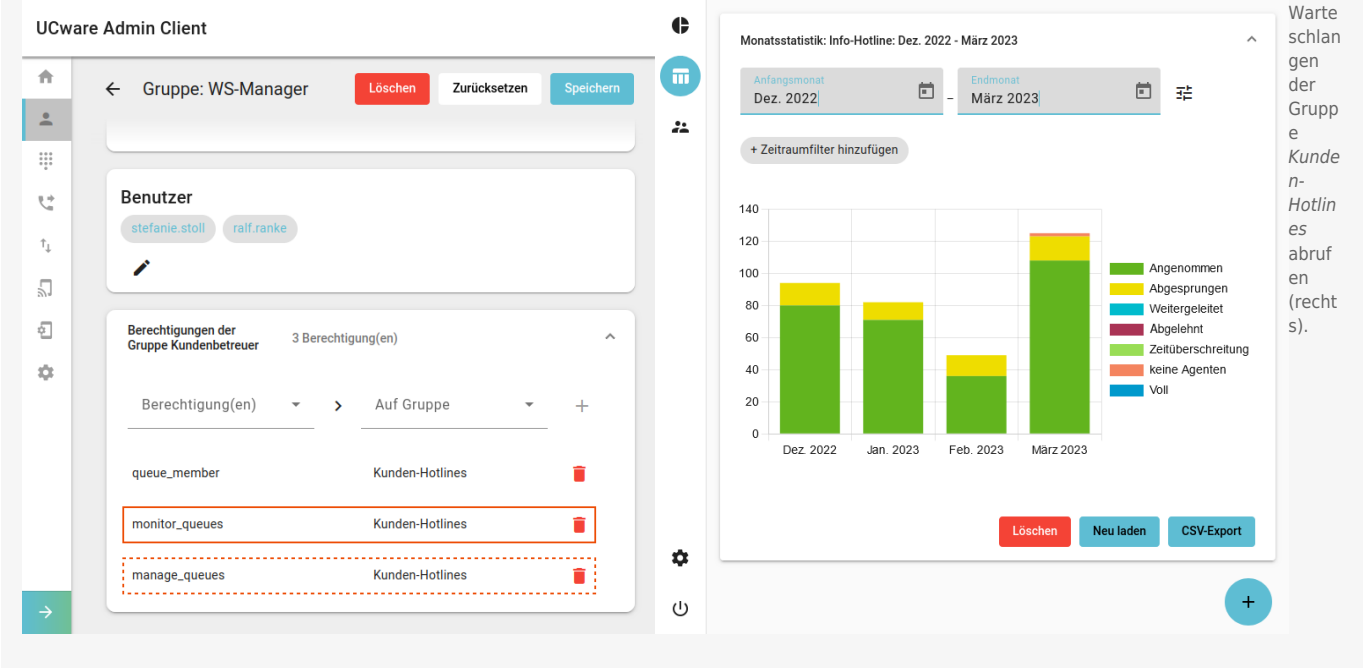
Grundlagen

Benutzer können auf **Anrufnotiz-** und **Warteschlangen-Statistiken** des Management-Clients zugreifen, wenn Sie die Berechtigung `monitor_queues` über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:



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



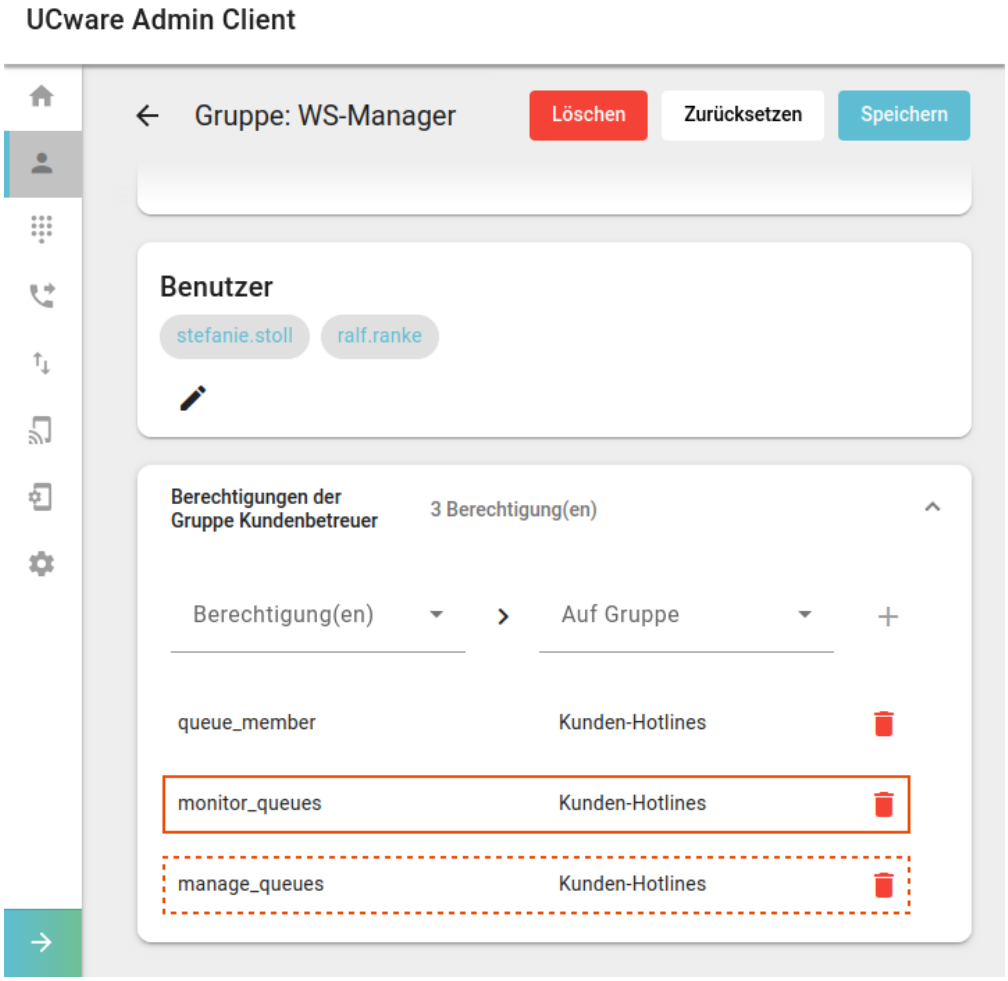
Warteschlangen der Gruppe *Kunden-Hotlines* abrufen (rechts).

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:



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=1742996018

Last update: **26.03.2025 13:33**