

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:

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer' section lists three permissions: 'queue_member', 'monitor_queues' (highlighted with a red box), and 'manage_queues'. On the right, a 'Anrufnotizen Info-Hotline' window displays a pie chart and a table for the period 27.3.2023 - 31.3.2023. The pie chart categories are: Verpasst (7), Keine Anrufnotiz (14), Weitergeleitet (0), Termin vereinbart (28), Anrufer vermittelt (21), and Auskunft erteilt (42). The table below shows the following data:

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


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

This area is a placeholder for a second screenshot or diagram, showing the same interface elements as the first screenshot.

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Benutzer' section lists users 'stefanie.stoll' and 'ralf.ranke'. Below it, the 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer' section shows three permissions: 'queue_member', 'monitor_queues', and 'manage_queues', all assigned to 'Kunden-Hotlines'. The 'monitor_queues' permission is highlighted with a red border. On the right, a 'Monatsstatistik: Info-Hotline: Dez. 2022 - März 2023' chart displays a stacked bar chart for each month. The legend includes: Angenommen (green), Abgesprungen (yellow), Weitergeleitet (cyan), Abgelehnt (purple), Zeitüberschreitung (orange), keine Agenten (red), 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'. On the far right, a vertical sidebar contains the text '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	

- Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Warteschlange**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
- Weisen** Sie dieser Gruppe die gewünschte(n) Warteschlange(n) zu.
- Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Benutzer**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
- Weisen** Sie dieser Gruppe den/die gewünschten Benutzer zu.
- Erteilen** Sie der Benutzergruppe die Berechtigung `monitor_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.
- Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `manage_queues` für die Warteschlangen-Gruppe.
- 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**

