

# Warteschlangen-Manager ernennen

Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an 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 funktionierende Warteschlange eingerichtet haben, können Sie ausgewählte Benutzer zu Warteschlangen-Managern ernennen. Diese erhalten Zugriff auf die folgenden Funktionen des UCC-Clients:

- Warteschlangen-Einstellungen anpassen
- agent

## Grundlagen

Benutzer können auf das Warteschlangenmanagement des UCC-Clients zugreifen, wenn Sie die Berechtigung `manage_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

manage\_queues

Kunden-Hotlines

monitor\_queues

Kunden-Hotlines

Stefanie Stoll

UCC-Client

Rufnummer

Warteschlangenmanagement

Bestell-Hotline (4545)

Durchsuchen...

Hinzufügen

Sandra Singer

UCC-Client

Karl Kaminski

Tischtelefon

Gerd Gudlat

UCC-Client

Service-Hotline (4747)

Durchsuchen...

Hinzufügen

Gerd Gudlat

Tischtelefon

Gerd Gudlat

DECT

Stefanie Stoll

UCC-Client

Rufnummer

Warteschlangenmanagement

Bestell-Hotline (4545)

Durchsuchen...

Hinzufügen

Sandra Singer

UCC-Client

Gerd Gudlat

UCC-Client

Service-Hotline (4747)

Durchsuchen...

Hinzufügen

Gerd Gudlat

Tischtelefon

Einstellungen: Bestell-Hotline (4545)

Max. Anrufer

100

Begrüßung

Begrüßung Service

Musik

Musik Service

Position ansagen

Einmal

Ansage bei hoher Auslastung

Überlastet Service

Hohe Auslastung ab

75

Klingelzeit pro Agent

7

Nachbearbeitungszeit

20

Schließen

Speichern

Zurücksetzen

UCware Admin Client

Bezeichnung\*

Nebenstelle\*

Bestell-Hotline

4545

Wartemusik

default

Begrüßung

Keine

Position ansagen

Wiederholt

Ansage bei hoher Auslastu...

Keine

Nachbearbeitungszeit

20

Agent bei Auflagen pausieren

Agent bei Nicht-Antwort pausieren

Gewichtung

2

Max. Anrufer

100

Hohe Auslastung ab

75

E-Mail

info@example.com

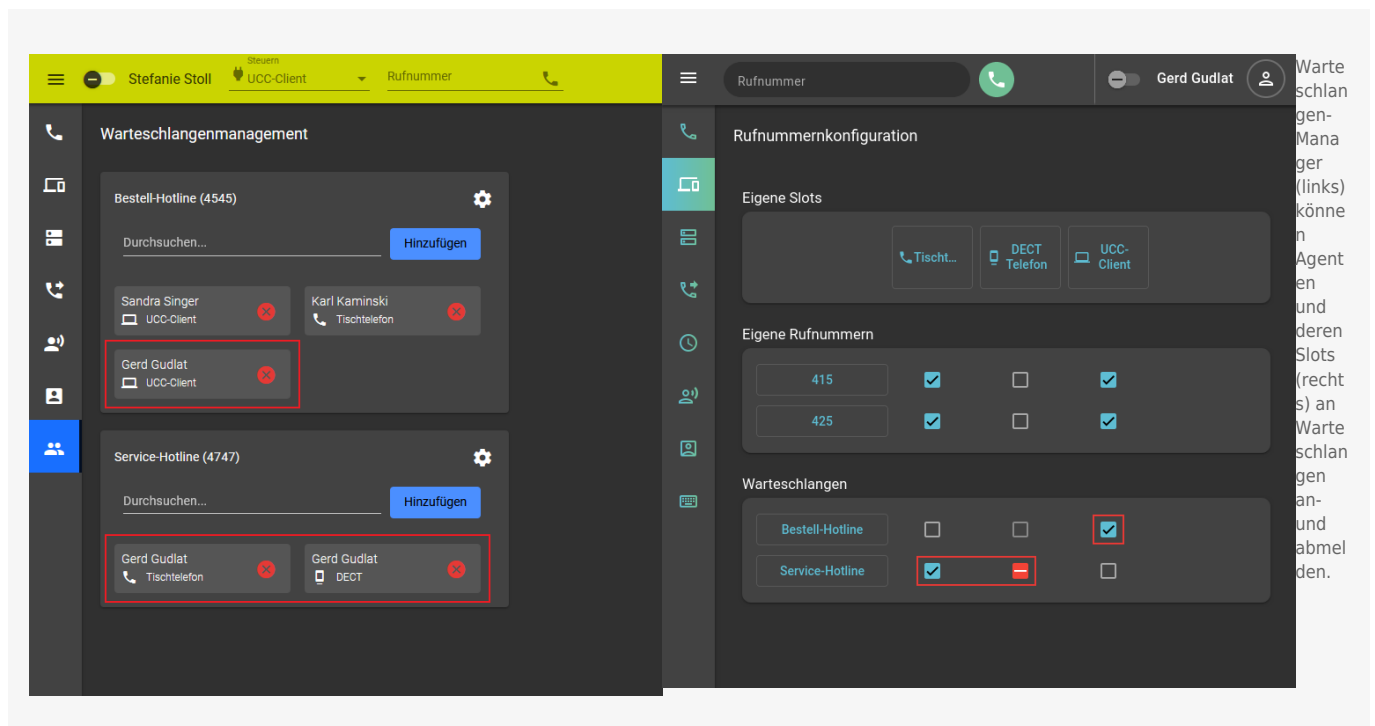
Klingelzyklus

7

Strategie

Alle ankingeln

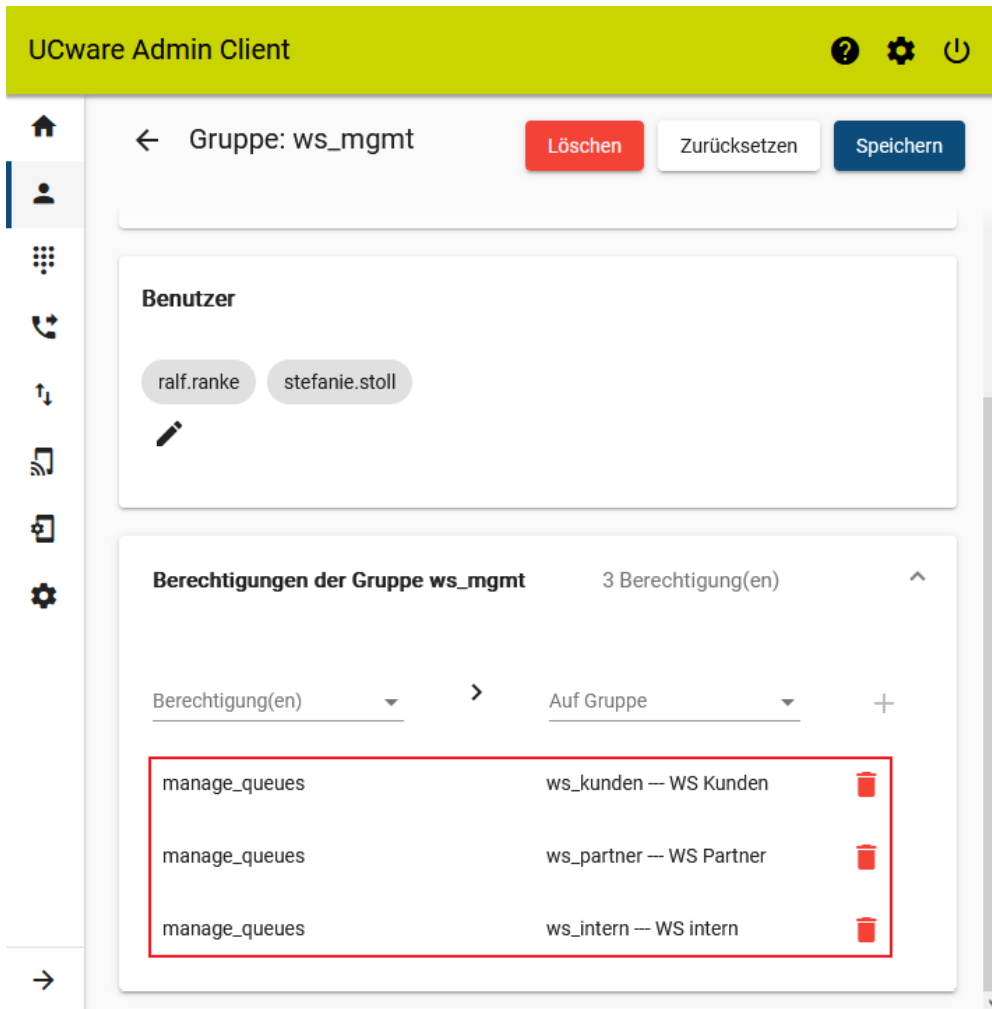
Warteschlangen-Manager (links) können Eigenschaften von Warteschlangen (rechts) anpassen.



Als Administrator können Sie manage\_queues jeder beliebigen Benutzergruppe für jede beliebige Warteschlangen-Gruppe zuweisen. Dies gilt auch für Benutzer, die selbst keine Warteschlangen-Agenten sind.

## Schritt für Schritt

Um Benutzer zu Warteschlangen-Managern zu ernennen, 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 `manage_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

6. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

**Speichern**

Nach einem Reload des UCC-Clients sind die **gewünschten Funktionen** für berechtigte Benutzer verfügbar.

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

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/archiv/5\\_x/adhandbuch/benutzer\\_gruppen/berechtigung/manage\\_queues?rev=1680596085](https://wiki.ucware.com/archiv/5_x/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/manage_queues?rev=1680596085)

Last update: **04.04.2023 08:14**