



Archivierter Artikel:
Dieser Artikel gilt bis UCware 5.x. Den aktuellen Stand finden Sie [hier](#).

[veraltet:] 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

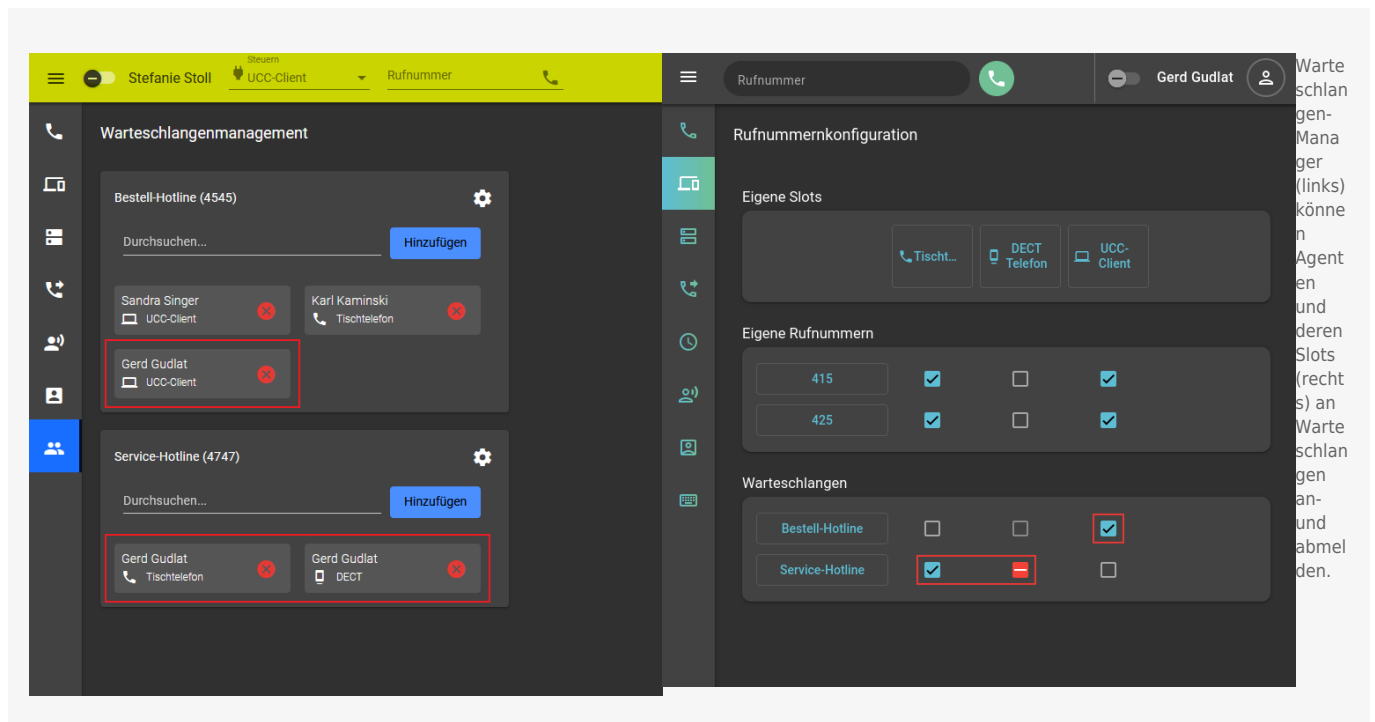
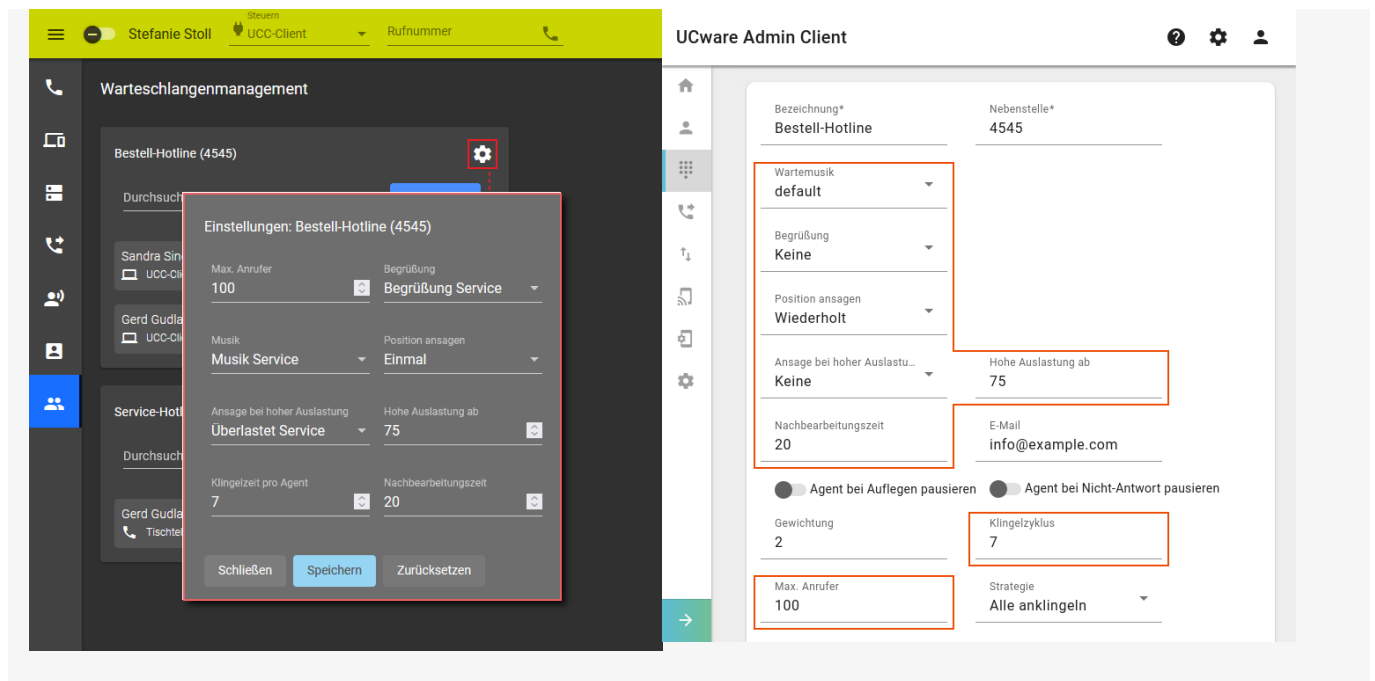
Gerd Gudlat

Tischtelefon

Gerd Gudlat

DECT

Warte
schlan
gen-
Mana
ger
(links)
könn
en
Eigen
schaft
en
von
Warte
schlan
gen
(recht
s)
anpas
sen.



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:

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. At the top, there's a yellow header with the text 'UCware Admin Client' and three icons: a question mark, a gear, and a power button. Below the header, there's a sidebar with various icons. The main content area shows the configuration for a group named 'ws_mgmt'. At the top of this section, there are three buttons: 'Löschen' (red), 'Zurücksetzen' (white), and 'Speichern' (blue). Below these buttons, there's a section titled 'Benutzer' (Users) which contains two user names: 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. Below the users, there's a section titled 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt' (Permissions of the group ws_mgmt) which shows '3 Berechtigung(en)'. This section contains a table with three rows, each representing a permission. The first row is 'manage_queues' for 'ws_kunden -- WS Kunden'. The second row is 'manage_queues' for 'ws_partner -- WS Partner'. The third row is 'manage_queues' for 'ws_intern -- WS intern'. Each row has a red trash icon to its right. The table is enclosed in a red border.

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=1688136028

Last update: **30.06.2023 14:40**