



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

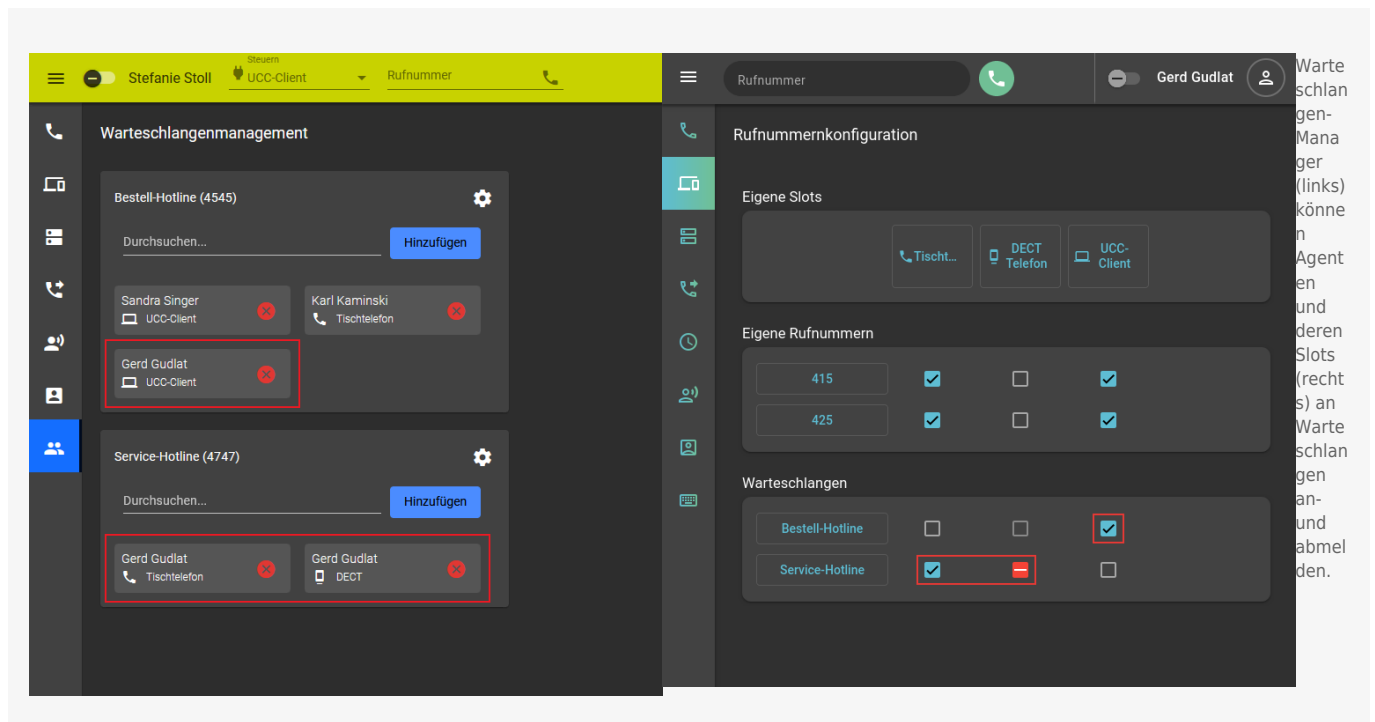
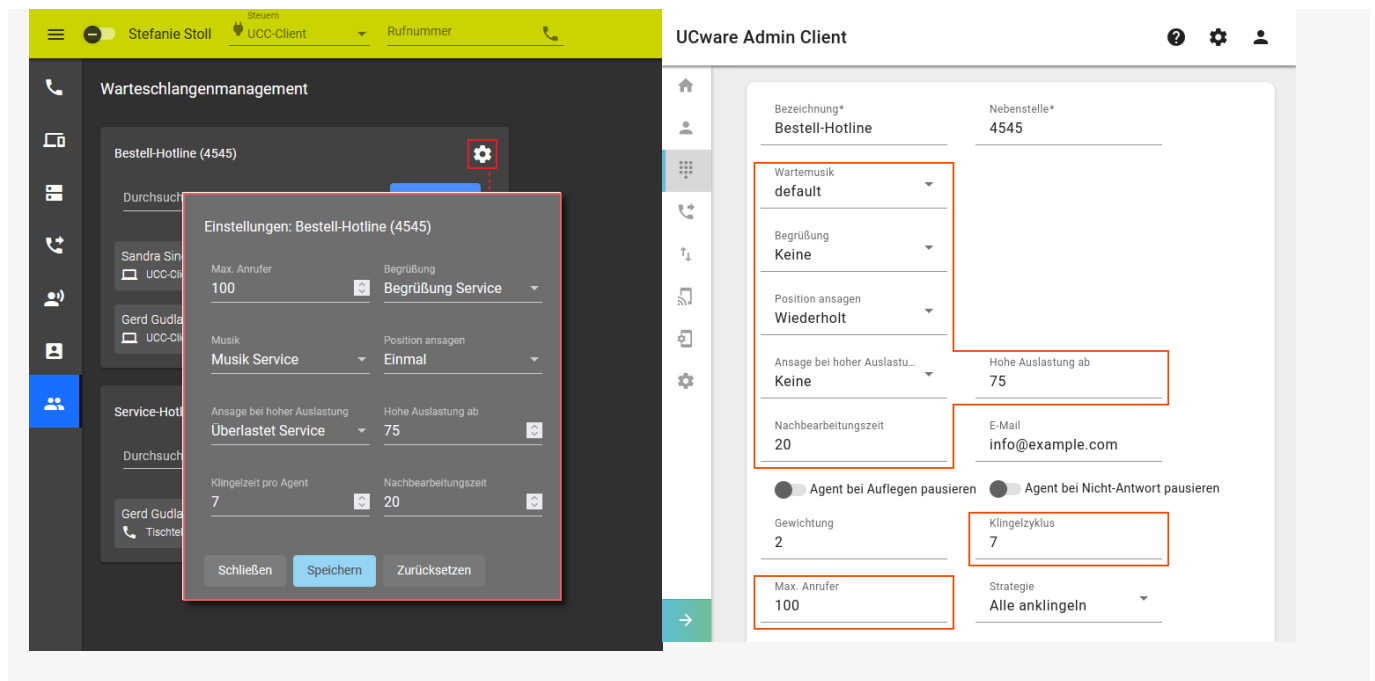
Gerd Gudlat

Tischtelefon

Gerd Gudlat

DECT

Warte
schlan
gen-
Mana
ger
(links)
könne
n
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, on the left, is a vertical sidebar with icons for home, user, group, queue, and settings. The main 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, there's a section titled 'Benutzer' (Users) with two user names in grey bubbles: 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll'. Below that, there's a section titled 'Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt' (Permissions of the group ws_mgmt) with a sub-header '3 Berechtigung(en)'. This section contains a table with three rows, each representing a permission. The first column is 'Berechtigung(en)' (Permission), the second is 'Auf Gruppe' (On group), and the third is a red trash icon. The rows are: 'manage_queues' for 'ws_kunden -- WS Kunden', 'manage_queues' for 'ws_partner -- WS Partner', and 'manage_queues' for 'ws_intern -- WS intern'. A red rectangle highlights the entire table.

UCware Admin Client

Gruppe: ws_mgmt

Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

ralf.ranke stefanie.stoll

Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt 3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
manage_queues	ws_kunden -- WS Kunden	
manage_queues	ws_partner -- WS Partner	
manage_queues	ws_intern -- WS intern	

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=1688384370

Last update: **03.07.2023 11:39**