

v.6.1, Admin-Client, Management-Client, Berechtigungen, Warteschlange



**Versionshinweis:**

Dieser Artikel wurde für UCware 6.0 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

# [veraltet:] Warteschlangen-Manager ernennen

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 den Anmelde-Status der zugehörigen Agenten erteilen.

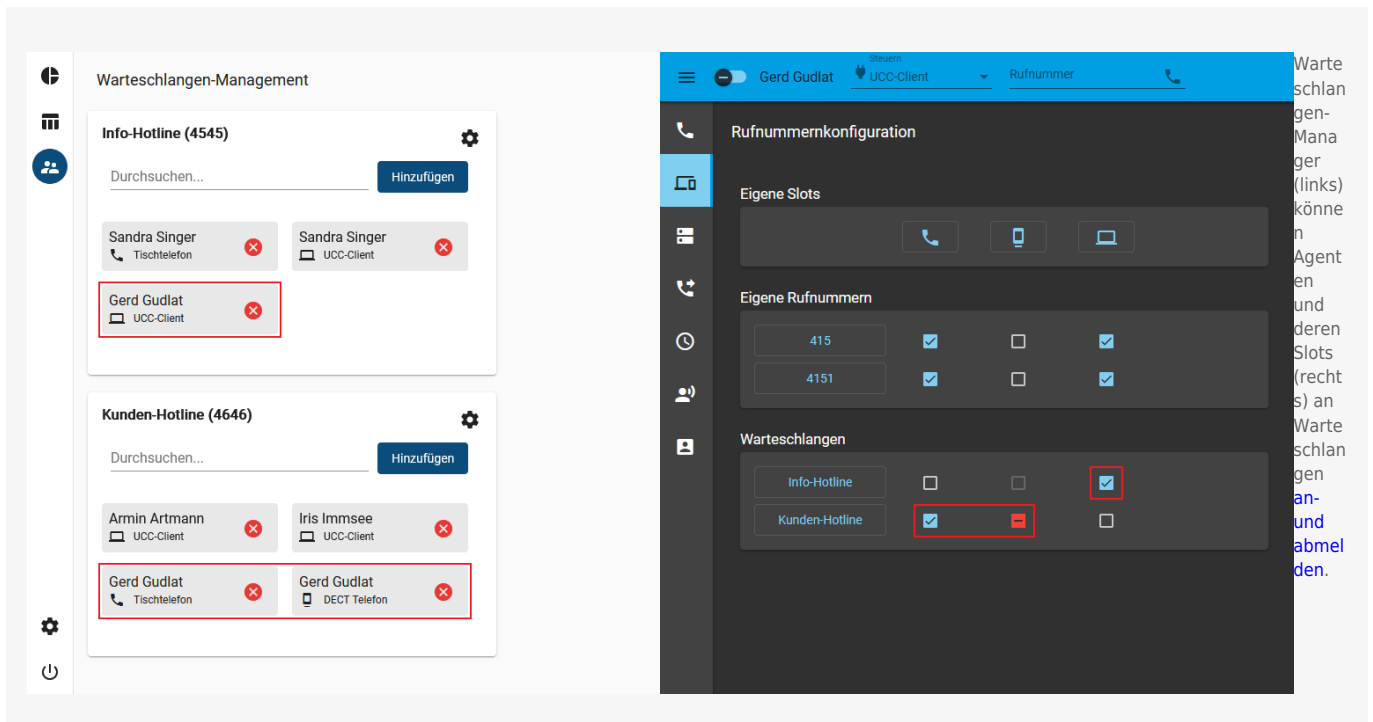
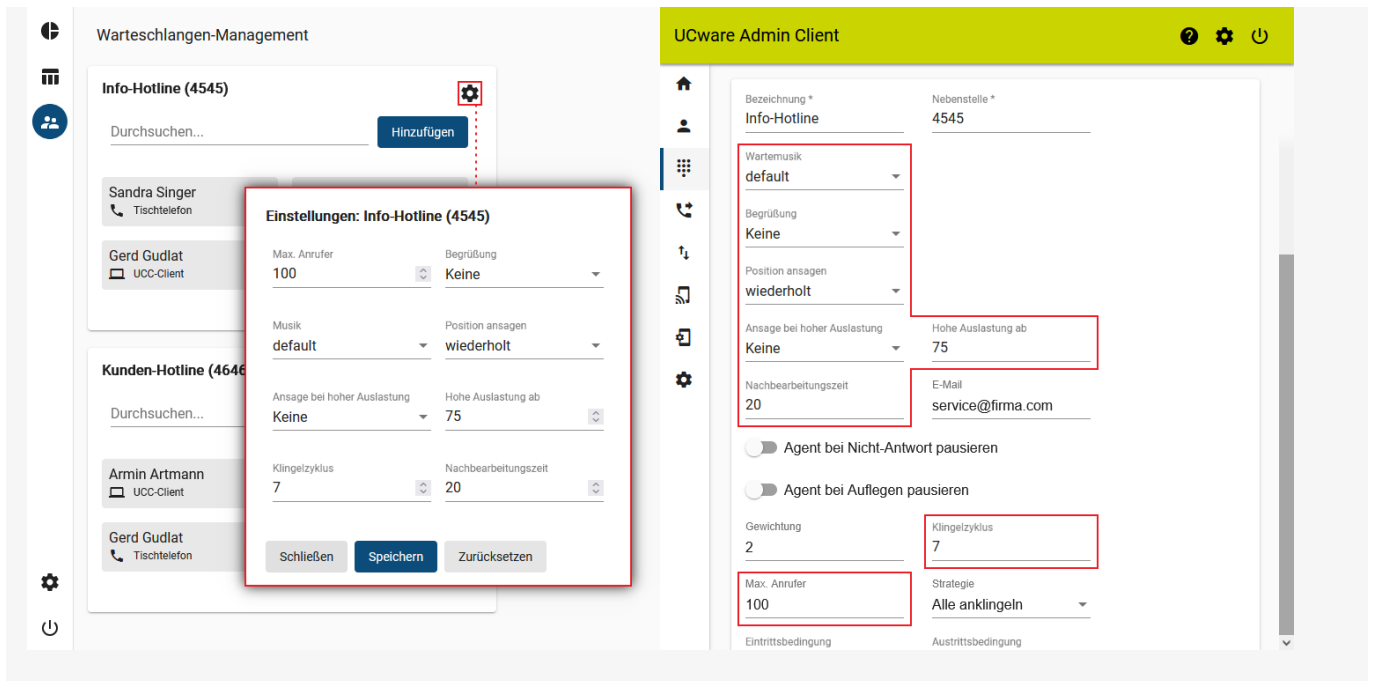
## Grundlagen

Benutzer können auf das **Warteschlangen-Management** des [Management-Clients](#) zugreifen, wenn Sie die [Berechtigung](#) `manage_queues` über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:

The screenshot displays the UCware Admin Client interface. On the left, the 'UCware Admin Client' header is visible. The main content area shows the configuration for the 'ws\_mgmt' group. Under 'Benutzer', users 'ralf.ranke' and 'stefanie.stoll' are listed. The 'Berechtigungen der Gruppe ws\_mgmt' section shows three permissions: 'queue\_member', 'manage\_queues', and 'monitor\_queues', all assigned to 'ws\_kunden - WS Kunden'. The 'manage\_queues' and 'monitor\_queues' entries are highlighted with red boxes. On the right, the 'Warteschlangen-Management' section shows two hotlines: 'Info-Hotline (4545)' and 'Kunden-Hotline (4646)'. Each hotline has a search bar and a 'Hinzufügen' button. Below each search bar, agents are listed with their roles and a red 'X' icon, indicating they are not assigned to that queue. For 'Info-Hotline (4545)', agents Sandra Singer (Tischtelefon and UCC-Client) and Gerd Gudlat (UCC-Client) are listed. For 'Kunden-Hotline (4646)', agents Armin Artmann (UCC-Client), Iris Immsee (UCC-Client), and Gerd Gudlat (Tischtelefon and DECT Telefon) are listed.

Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können Warteschlangen der Gruppe WS Kunden managen (rechts).

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.



#### Hinweis:

Um den Benutzern auch das Anlegen von [Anrufnotiz-](#) und [Warteschlangen-Statistiken](#) zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung `monitor_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

## Schritt für Schritt

Um Benutzer zu Warteschlangen-Managern zu ernennen, gehen Sie wie folgt vor:

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            |  |
|------------------|-----------------------|--|
| queue_member     | ws_kunden — WS Kunden |  |
| manage_queues    | ws_kunden — WS Kunden |  |
| monitor_queues   | ws_kunden — WS Kunden |  |

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. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `monitor_queues` für die Warteschlangen-Gruppe.
7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

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

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

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/archiv/6\\_1/adhandbuch/benutzer\\_gruppen/berechtigung/manage\\_queues](https://wiki.ucware.com/archiv/6_1/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/manage_queues)

Last update: **17.09.2024 08:12**

