

Admin-Client, Management-Client, Berechtigungen, Warteschlange



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

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:

UCware Admin Client

Gruppe: ws_mgmt

LöschenZurücksetzenSpeichern

Benutzer

ralf.rankestefanie.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

Warteschlangen-Management

Info-Hotline (4545)

Durchsuchen...Hinzufügen

Sandra Singer

Tischtelefon

Sandra Singer

UCC-Client

Gerd Gudlat

UCC-Client

Kunden-Hotline (4646)

Durchsuchen...Hinzufügen

Armin Artmann

UCC-Client

Iris Immsee

UCC-Client

Gerd Gudlat

Tischtelefon

Gerd Gudlat

DECT Telefon

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

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

Warteschlangen-Management

Info-Hotline (4545)

Sandra Singer
Tischtelefon

Gerd Gudlat
UCC-Client

Kunden-Hotline (4646)

Armin Artmann
UCC-Client

Gerd Gudlat
Tischtelefon

UCware Admin Client

Bezeichnung *
Info-Hotline

Nebenstelle *
4545

Wartemusik
default

Begrüßung
Keine

Position ansagen
wiederholt

Ansa bei hoher Auslastung
Keine

Hohe Auslastung ab
75

Nachbearbeitungszeit
20

E-Mail
service@firma.com

☐ Agent bei Nicht-Antwort pausieren

☐ Agent bei Auflegen pausieren

Gewichtung
2

Klingelzyklus
7

Max. Anrufer
100

Strategie
Alle ankingeln

Eintrittsbedingung

Austrittsbedingung

Einstellungen: Info-Hotline (4545)

Max. Anrufer
100

Begrüßung
Keine

Musik
default

Position ansagen
wiederholt

Ansa bei hoher Auslastung
Keine

Hohe Auslastung ab
75

Klingelzyklus
7

Nachbearbeitungszeit
20

Warteschlangen-Management

Info-Hotline (4545)

Sandra Singer
Tischtelefon

Gerd Gudlat
UCC-Client

Kunden-Hotline (4646)

Armin Artmann
UCC-Client

Iris Immsee
UCC-Client

Gerd Gudlat
Tischtelefon

Gerd Gudlat
DECT Telefon

Rufnummernkonfiguration

Eigene Slots

Eigene Rufnummern

Warteschlangen

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:

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. At the top, there's a yellow header with the title 'UCware Admin Client' and icons for help, settings, and power. Below the header, a sidebar on the left contains navigation icons. The main content area shows the configuration for a group named 'ws_mgmt'. At the top of this section, there are buttons for 'Löschen' (Delete), 'Zurücksetzen' (Reset), and 'Speichern' (Save). Below this, there's a section titled 'Benutzer' (Users) with 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) with a sub-header '3 Berechtigung(en)'. This section contains a table with three rows of permissions. The first row is 'queue_member' for 'ws_kunden — WS Kunden'. The second row is 'manage_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden', which is highlighted with a red border. The third row is 'monitor_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden', which is highlighted with a dashed red border. At the bottom of the interface, there's a blue button labeled 'Speichern' (Save).

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?rev=1716823225

Last update: **27.05.2024 15:20**

