

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:

UCware Admin Client

Gruppe: ws_mgmt

LöschenZurücksetzenSpeichern

Benutzer

ralf.rankestefanie.stoll

Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt

3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

queue_memberws_kunden — WS Kunden

manage_queuesws_kunden — WS Kunden

monitor_queuesws_kunden — WS Kunden

Warteschlangen-Management

Info-Hotline (4545)

Durchsuchen...Hinzufügen

Sandra SingerTischtelefonSandra SingerUCC-ClientGerd GudlatUCC-Client

Kunden-Hotline (4646)

Durchsuchen...Hinzufügen

Armin ArtmannUCC-ClientIris ImmseeUCC-ClientGerd GudlatTischtelefonGerd GudlatDECT 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)

Durchsuchen... Hinzufügen

Sandra Singer
Tischtelefon

Gerd Gudlat
UCC-Client

Kunden-Hotline (4646)

Durchsuchen... Hinzufügen

Armin Artmann
UCC-Client

Gerd Gudlat
Tischtelefon

UCware Admin Client

Bezeichnung * Info-Hotline Nebenstelle * 4545

Wartemusik default

Begrüßung Keine

Position ansagen wiederholt

Ansage 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

Ansage bei hoher Auslastung Keine Hohe Auslastung ab 75

Klingelzyklus 7 Nachbearbeitungszeit 20

Schließen Speichern Zurücksetzen

Warteschlangen-Management

Info-Hotline (4545)

Durchsuchen... Hinzufügen

Sandra Singer
Tischtelefon

Gerd Gudlat
UCC-Client

Kunden-Hotline (4646)

Durchsuchen... Hinzufügen

Armin Artmann
UCC-Client

Iris Immsee
UCC-Client

Gerd Gudlat
Tischtelefon

Gerd Gudlat
DECT Telefon

Rufnummernkonfiguration

Eigene Slots

Eigene Rufnummern

Warteschlangen

Info-Hotline

Kunden-Hotline

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, 'manage_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden', is highlighted with a red border. The third row, 'monitor_queues' for 'ws_kunden — WS Kunden', is enclosed in a red dashed border. Each row has a red trash icon to its right.

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.

Speichern

7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

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=1724765093

Last update: **27.08.2024 13:24**

