



Verwenden der Avaya IP Office Contact Center-Module „Konfiguration“ und „UI-Konfiguration“

© 2014-2018, Avaya Inc.
Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya Inc. übernimmt jedoch keine Haftung für eventuelle Fehler. Avaya behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne entsprechende Mitteilung an eine Person oder Organisation zu ändern und zu korrigieren.

Haftungsausschluss für Dokumentation

Der Begriff „Dokumentation“ bezeichnet veröffentlichte Informationen in unterschiedlichen Medien; hierzu können Produktinformationen, Bedienungsanleitungen und Leistungsspezifikationen gehören, die Endbenutzern von Produkten allgemein verfügbar sind. Der Begriff „Dokumentation“ schließt Marketingmaterial aus. Avaya haftet nur dann für Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen der ursprünglich veröffentlichten Fassung dieser Dokumentation, wenn diese Änderungen, Ergänzungen und Streichungen von Avaya vorgenommen wurden. Der Endnutzer erklärt sich einverstanden, Avaya sowie die Handlungsbevollmächtigten, Angestellten und Beschäftigten von Avaya im Falle von Forderungen, Rechtsstreitigkeiten, Ansprüchen und Urteilen auf der Grundlage von oder in Verbindung mit nachträglichen Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen in dieser Dokumentation zu entschädigen und von jeglicher Haftung freizustellen, sofern diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen vom Endnutzer vorgenommen worden sind.

Haftungsausschluss für Links

Avaya haftet nicht für die Inhalte und die Zuverlässigkeit der Websites ab, auf die auf dieser Website oder in der von Avaya bereitgestellten Dokumentation verwiesen (verlinkt) wird. Avaya haftet nicht für die Verlässlichkeit von auf diesen Websites enthaltenen Informationen, Aussagen oder Inhalten und unterstützt nicht notwendigerweise die Produkte, Dienstleistungen oder Informationen, die auf diesen beschrieben oder angeboten werden. Avaya kann nicht garantieren, dass diese Links jederzeit funktionieren, und hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit dieser Websites.

Gewährleistung

Avaya gewährt eine eingeschränkte Gewährleistung für Hardware und Software von Avaya. Die Bedingungen der eingeschränkten Gewährleistung können Sie Ihrem Kaufvertrag entnehmen. Darüber hinaus stehen die Standardgewährleistungsbedingungen von Avaya sowie Informationen über den Support für dieses Produkt während der Gewährleistungszeit auf der Avaya-Support-Website <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> unter dem Link „Warranty & Product Lifecycle“ bzw. einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite allen Avaya-Kunden und Dritten zur Verfügung. Beachten Sie hierbei: Wenn die Produkte von einem Avaya-Channel Partner außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanada erworben werden, wird die Gewährleistung von diesem Channel Partner und nicht direkt von Avaya erbracht.

Der Begriff „gehostete Dienste“ bezeichnet das Abonnement eines gehosteten Diensts, das Sie von Avaya oder (falls zutreffend) einem autorisierten Avaya-Channel Partner erworben haben und das in SAS- oder sonstigen Servicebeschreibungen bezüglich des betreffenden gehosteten Diensts näher beschrieben wird. Wenn Sie ein Abonnement eines gehosteten Diensts erwerben, ist die oben genannte eingeschränkte Gewährleistung gegebenenfalls nicht gültig, Sie haben jedoch möglicherweise Anspruch auf Support-Leistungen in Verbindung mit dem gehosteten Dienst. Dies ist in den Dokumenten der Servicebeschreibung für den betreffenden gehosteten Dienst näher beschrieben. Setzen Sie sich mit Avaya oder (ggf.) mit dem Avaya-Channel Partner in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen hierzu wünschen.

Gehosteter Dienst

FOLGENDE BESTIMMUNGEN GELTEN, WENN SIE EIN ABONNEMENT FÜR EINEN GEHOSTETEN DIENST VON AVAYA ODER EINEM AVAYA-VERTRIEBSPARTNER (FALLS ZUTREFFEND) ERWERBEN. DIE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER GEHOSTETEN DIENSTE SIND AUF DER AVAYA-WEBSITE [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) UNTER DEM LINK „Avaya Nutzungsbedingungen für gehostete Dienste“ ODER ETWAIGEN VON AVAYA BEKANNTGEgebenEN NACHFOLGER-WEBSITES ABRUFBAR UND GELTEN FÜR

ALLE PERSONEN, DIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN. INDEM SIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN ODER ANDERE DAZU AUTORISIEREN, STIMMEN SIE IN IHREM NAMEN UND IM AUFTRAG IHRER ORGANISATION (NACHFOLGEND „SIE“ ODER DER „ENDBENUTZER“) DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN IM NAMEN EINES UNTERNEHMENS ODER EINER ANDEREN JURISTISCHEN PERSON ZUSTIMMEN, GARANTIEREN SIE, DASS SIE AUTORISIERT SIND, DIESE ENTITÄT AN DIE VORLIEGENDEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU BINDEN. WENN SIE DAZU NICHT BEFUGT SIND ODER SIE DIESEN NUTZUNGSBESTIMMUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE NICHT AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUGREIFEN ODER DIESEN NUTZEN UND NIEMANDEN AUTORISIEREN, AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUZUGREIFEN ODER IHN ZU NUTZEN.

Lizenzen

DIE LIZENZBESTIMMUNGEN FÜR DIE SOFTWARE, DIE AUF DER AVAYA-WEBSITE UNTER [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) UNTER DEM LINK „AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)“ BZW. EINER VON AVAYA BEKANNT GEBEBENEN NACHFOLGESEITE AUFGEFÜHRT SIND, GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE SOFTWARE VON AVAYA HERUNTERLADEN, NUTZEN BZW. INSTALLIEREN, WELCHE IM RAHMEN EINES KAUFVERTRAGS MIT AVAYA BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-CHANNEL PARTNER VON AVAYA INC., EINEM VERBUNDENEN UNTERNEHMEN VON AVAYA BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-CHANNEL PARTNER BEZOGEN WURDE. SOFERN NICHT ANDERWEITIG VON AVAYA SCHRIFTLICH BESTÄTIGT, VERLÄNGERT AVAYA DIESE LIZENZ NICHT, WENN DIE SOFTWARE NICHT ÜBER EINE DER OBEN GENANNTEN OFFIZIELLEN QUELLEN BEZOGEN WURDE. AVAYA BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, GEGEN SIE ODER DRITTE, WELCHE DIE SOFTWARE OHNE LIZENZ VERWENDEN ODER VERKAUFEN, GERICHTLICHE SCHRITTE EINZULEITEN. MIT DER INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DER SOFTWARE BZW. MIT DEM EINVERSTÄNDNIS ZUR INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DURCH ANDERE AKZEPTIEREN SIE IN IHREM EIGENEN NAMEN UND IM NAMEN DES UNTERNEHMENS, FÜR DAS SIE DIE SOFTWARE INSTALLIEREN, HERUNTERLADEN ODER NUTZEN (NACHFOLGEND ALS „SIE“ UND „ENDBENUTZER“ BEZEICHNET), DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND GEHEN EINEN RECHTSGÜLTIGEN VERTRAG MIT AVAYA INC. ODER DEM BETREFFENDEN AVAYA-PARTNER EIN („AVAYA“).

Avaya gewährt Ihnen eine Lizenz im Rahmen der unten beschriebenen Lizenztypen mit Ausnahme der Heritage Nortel-Software, deren Lizenzrahmen ebenfalls weiter unten beschrieben wird. Ist in der Auftragsdokumentation kein eindeutiger Lizenztyp angegeben, handelt es sich bei der gültigen Lizenz um eine entsprechend vorgesehene Systemlizenz, wie im Abschnitt zur vorgesehenen Systemlizenz beschrieben. Grundsätzlich wird für jeweils eine (1) Geräteeinheit eine (1) Lizenz vergeben, sofern keine andere Anzahl von Lizenzen oder Geräteeinheiten in der Dokumentation oder anderen Ihnen zur Verfügung stehenden Materialien angegeben ist. „Software“ sind Computerprogramme in Objektcode, die von Avaya oder einem Avaya Channel Partner als unabhängiges Produkt oder vorinstalliert auf einem Hardware-Produkt bereitgestellt werden, sowie jegliche Upgrades, Aktualisierungen, Fehlerbehebungen oder geänderte Versionen dieser Programme. Der Begriff „designierter Prozessor“ bezeichnet ein einzelnes unabhängiges Computergerät. Der Begriff „Server“ bezeichnet eine Gruppe von designierten Prozessoren, die eine Softwareanwendung für mehrere Benutzer bereitstellt (virtuell oder physisch). Der Begriff „Instanz“ bezeichnet eine einzelne Kopie der Software, die zu einem bestimmten Zeitpunkt (i) auf einem physischen Rechner oder (ii) auf einer bereitgestellten virtuellen Maschine („VM“) oder ähnlicher Bereitstellung ausgeführt wird.

Lizenztypen

Mehrplatzlizenz (Concurrent User License (CU). Der Endanwender ist berechtigt, die Software auf mehrere bezeichnete Rechner oder auf einem oder mehreren Servern zu installieren, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der lizenzierten Anzahl Arbeitsplätze oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine „Einheit“ in diesem Sinne ist eine Funktionseinheit, die nach Festlegung von Avaya als Grundlage für die Berechnung der Lizenzgebühr dient und bei der es sich unter anderem um einen Agenten, Port oder Nutzer, ein E-Mail-Konto oder Voicemailkonto einer natürlichen Person oder

einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der Verwaltungsdatenbank, die von dem Produkt genutzt wird, um einem Nutzer den Zugriff auf die Software zu ermöglichen, handeln kann. Einheiten können mit einem bestimmten angegebenen Server oder einer Instanz der Software verknüpft sein.

Heritage Nortel-Software

„Heritage Nortel-Software“ bezeichnet die Software, die im Dezember 2009 von Avaya als Teil des Erwerbs von Nortel Enterprise Solutions Business übernommen wurde. Die Heritage Nortel-Software ist als Software in der Heritage Nortel-Produktliste auf <https://support.avaya.com/LicenseInfo> unter folgendem Link (bzw. einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgersite) zu finden: „Heritage Nortel Products“. Für die Heritage Nortel-Software gewährt Avaya dem Kunden hierunter eine Heritage Nortel-Softwarelizenz. Diese gilt jedoch lediglich im Umfang der autorisierten Aktivierungs- oder Verwendungsebene, zu den in der Dokumentation angegebenen Zwecken und eingebettet in, zur Ausführung auf oder zur Kommunikation mit Avaya-Geräten. Gebühren für Heritage Nortel-Software können auf dem Umfang der autorisierten Aktivierung oder Verwendung gemäß einer Bestellung oder Rechnung basieren.

Copyright

Das Material dieser Website, die Dokumentation, Software, der gehostete Dienst oder die Hardware, die von Avaya bereitgestellt werden, dürfen nur für die anderweitig ausdrücklich festgelegten Verwendungszwecke verwendet werden. Sämtliche der von Avaya bereitgestellten Inhalte dieser Website, die Dokumentation, der gehostete Dienst und die Produkte, einschließlich Auswahl, Layout und Design der Inhalte, sind Eigentum von Avaya oder den Lizenzgebern des Unternehmens und sind durch Urheberrechte und andere Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums, einschließlich des Sui-Generis-Rechts zum Schutz von Datenbanken, geschützt. Es ist Ihnen nicht gestattet, den Inhalt, darunter Code und Software, zur Gänze oder teilweise zu ändern, zu kopieren, zu vervielfältigen, neu zu veröffentlichen, hochzuladen, im Internet zu veröffentlichen, zu übertragen oder zu vertreiben. Die unbefugte, ohne ausdrückliche und schriftliche Genehmigung von Avaya erfolgende Vervielfältigung, Übertragung, Verbreitung, Speicherung und/oder Nutzung kann unter dem geltenden Recht straf- oder zivilrechtlich verfolgt werden.

Virtualisierung

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn das Produkt auf einem virtuellen Computer bereitgestellt wird. Jedes Produkt hat einen eigenen Bestellcode und eigene Lizenztypen. Beachten Sie, dass jede Instanz eines Produkts separat lizenziert und bestellt werden muss, sofern nicht etwas anderes angegeben wird. Wenn der Endanwender-Kunde oder Avaya-Channel Partner zwei Instanzen von Produkten desselben Typs installieren möchte, dann müssen von diesem Typ zwei Produkte bestellt werden.

Komponenten von Drittanbietern

„Komponenten von Drittanbietern“ sind bestimmte im Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon oder gehostete Dienste, die Software (einschließlich Open Source-Software) enthalten können, die auf der Grundlage von Vereinbarungen mit Drittanbietern vertrieben werden („Drittanbieterkomponenten“), die möglicherweise die Rechte für bestimmte Teile des Produkts erweitern oder einschränken („Drittanbieterbestimmungen“). Informationen zum Vertrieb des Betriebssystem-Quellcodes von Linux (bei Produkten mit Linux-Quellcode) sowie zur Bestimmung der Urheberrechtsinhaber der Drittanbieterkomponenten und der geltenden Drittanbieterbestimmungen finden Sie bei den Produkten, in der Dokumentation oder auf der Website von Avaya unter <https://support.avaya.com/Copyright> (oder etwaigen von Avaya bekanntgegebenen Nachfolger-Websites). Die Open-Source-Software-Lizenzbedingungen, die als Bestimmungen von Drittanbietern stammen, entsprechen den Lizenzrechten, die in den Lizenzbedingungen erteilt werden, und enthalten möglicherweise weitere rechtliche Vorteile für Sie, wie die Veränderung und Verbreitung der Open-Source-Software. Die Bestimmungen von Drittanbietern haben Vorrang gegenüber diesen Software-Lizenzbedingungen, jedoch nur in Bezug auf jeweilige Drittkomponenten und nur solange die Software-Lizenzbedingungen für Sie größere Einschränkungen bedeuten als die jeweiligen Bestimmungen von Drittanbietern.

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn der Codec H. 264 (AVC) mit dem Produkt vertrieben wird. DIESES PRODUKT WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN

GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. FÜR ANDERE ZWECKE WIRD WEDER EXPLIZIT NOCH IMPLIZIT EINE LIZENZ GEWÄHRT. AUSFÜHRLICHE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Dienstanbieter

DIE FOLGENDEN BESTIMMUNGEN SIND ANWENDBAR, WENN PRODUKTE ODER SERVICES VON AVAYA VON EINEM CHANNEL PARTNER GEHOSTET WERDEN. DAS PRODUKT ODER DER GEHOSTETE SERVICE VERWENDEN MÖGLICHERWEISE KOMponentEN VON DRITTANBIETERN, FÜR DIE BESTIMMUNGEN VON DRITTANBIETERN GELTEN UND DIE ERFORDERN, DASS EIN DIENSTANBIETER UNMITTELBAR VON DEM DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG LIZENZIERT SEIN MUSS. WENN EIN AVAYA-CHANNEL PARTNER PRODUKTE VON AVAYA HOSTET, MUSS DIES SCHRIFTLICH VON AVAYA AUTORISIERT WORDEN SEIN, UND WENN DIESE GEHOSTETEN PRODUKTE BESTIMMTE SOFTWARE VON DRITTANBIETERN VERWENDEN ODER BEINHALTEN, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF MICROSOFT-SOFTWARE ODER CODECS, IST DER AVAYA-CHANNEL PARTNER VERPFLICHTET, AUF KOSTEN DES AVAYA-CHANNEL PARTNERS DIREKT VOM JEWEILIGEN DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG DIE ENTSPRECHENDEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZU BESCHAFFEN.

IN BEZUG AUF CODECS GILT FOLGENDES: WENN DER AVAYA-CHANNEL PARTNER PRODUKTE HOSTET, DIE DEN CODEC G.729, H.264 ODER H.265 VERWENDEN ODER BEINHALTEN, BESTÄTIGT DER AVAYA-CHANNEL PARTNER UND ERKENNT AN, DASS DER AVAYA-CHANNEL PARTNER FÜR SÄMTLICHE ZUGEHÖRIGEN GEBÜHREN UND/ODER LIZENZGEBÜHREN AUFZUKOMMEN HAT. DER CODEC G.729 WIRD VON SIPRO LAB TELECOM INC. LIZENZIERT; SIEHE WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML. DER CODEC H.264 (AVC) WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (I) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (II) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. ES WIRD KEINE LIZENZ GEWÄHRT ODER FÜR ANDERE ZWECKE IMPLIZIERT. WEITERE INFORMATIONEN ZU DEN CODECS H. 264 (AVC) UND H.265 (HEVC) ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Einhaltung der Gesetze

Der Kunde bestätigt und erkennt an, dass er verpflichtet ist, alle geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich der Gesetze und Vorschriften in Bezug auf das Aufzeichnen von Anrufen, Datenschutz, geistiges Eigentum, Geschäftsgeheimnisse, Betrug und Musikaufführungsrechte, in dem Land oder Gebiet einzuhalten, in dem das Avaya-Produkt verwendet wird.

Gebührenbetrug verhindern

„Gebührenbetrug“ ist die unbefugte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine dazu nicht berechtigte Person (z. B. jemand, der kein Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer Ihres Unternehmens oder anderweitig im Auftrag Ihres Unternehmens tätig ist). Sie sollten sich darüber im Klaren sein, dass Gebührenbetrug in Verbindung mit Ihrem System möglich ist und gegebenenfalls zu erheblichen zusätzlichen Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste führen kann.

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

Wenn Sie den Verdacht haben, dass Sie Opfer von Gebührenbetrug sind und technische Unterstützung benötigen, rufen Sie die Hotline für Gebührenbetrug des Technical Service Center an: +1-800-643-2353 (USA und Kanada). Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgersite.

Sicherheitsrisiken

Informationen zu den Sicherheits-Supportrichtlinien von Avaya finden Sie unter <https://support.avaya.com/security> im Abschnitt „Security Policies and Support“.

Mutmaßliche Sicherheitsrisiken in Bezug auf Avaya-Produkte werden nach dem Supportverfahren für die Avaya-Produktsicherheit gehandhabt (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Herunterladen der Dokumentation

Die aktuellsten Versionen der Dokumentation finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite.

Avaya-Support

Mitteilungen zu Produkten und gehosteten Diensten sowie Artikel finden Sie auf der Support-Website von Avaya: <https://support.avaya.com>. Dort können Sie auch Probleme mit Ihrem Avaya-Produkt oder Ihrem gehosteten Dienst melden. Eine Liste mit Support-Telefonnummern und Kontaktadressen finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter <https://support.avaya.com> (bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite). Scrollen Sie ans Ende der Seite, und wählen Sie „Contact Avaya Support“ aus.

Marken

Die auf dieser Website, in der/den Dokumentation(en), den gehosteten Diensten und im/in den Produkt(en) von Avaya enthaltenen Marken, Logos und Dienstleistungsmarken („Marken“) sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von Avaya, seinen Partnern oder anderen Drittparteien. Die Nutzung dieser Marken ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei, die Eigentümer der Marke ist, gestattet. Der Inhalt dieser Website, der Dokumentation(en), den gehosteten Diensten und des/der Produkt(e) darf keinesfalls dahingehend ausgelegt werden, dass stillschweigend, durch Verwirkung oder auf andere Weise eine Lizenz oder ein Recht an den Marken ohne die ausdrückliche und schriftliche Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei gewährt wird.

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya Inc.

Alle Nicht-Avaya-Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Linux[®] ist eine eingetragene Handelsmarke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Inhalt

Kapitel 1: Einführung	11
Zweck.....	11
Änderungsverlauf.....	11
Kapitel 2: Navigation in den Modulen zur allgemeinen Konfiguration und zur Konfiguration der UI	14
Datenspeicher.....	14
Menüs des Konfigurationsmoduls.....	14
Optionen im Konfigurationsmenü.....	14
Optionen im Systemmenü.....	15
Optionen im Servicemenü.....	15
Optionen im Windows-Menü.....	16
Objekte im Konfigurationsmodul.....	16
Objekttypen.....	16
Task-Typen für Objekte.....	17
Objektnamen.....	17
Konfigurieren der in einer Tabelle gezeigten Objektdetails.....	18
Ordner des Moduls UI-Konfiguration.....	19
Aktualisieren der Konfiguration eines Agenten.....	19
Aktualisieren der Profilansicht.....	20
Kapitel 3: UI-Konfiguration	21
Konfigurieren der Kontaktleiste.....	21
Konfigurieren der Registerkarte Startseite	22
Konfigurieren der Registerkarte Telefonie	22
Konfigurieren der Registerkarte E-Mail	23
Konfigurieren der Registerkarte Autostart-RT-Information	24
Konfigurieren von Kundendaten und Webzugriff.....	24
Anpassen von Schwellenwert und Variablen.....	25
Anpassen des Schwellenwerts.....	25
Anpassen von Variablen.....	26
Farbanpassungsoptionen.....	26
Konfigurieren der Registerkarte Echtzeitinformationen	27
Kapitel 4: Konfigurieren von Themen	28
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Thema“.....	28
Feldbeschreibungen der Themenfunktionen.....	29
Setup-Felder.....	29
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“.....	29
Letztes Thema anzeigen -Status.....	30
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“.....	31
Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“.....	33
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“.....	35
Konfigurieren von Postfachdetails.....	36
Feldbeschreibungen der Postfach-Details.....	36
Protokoll SMTP.....	36

Feldbeschreibungen des POP3-Protokolls.....	37
Feldbeschreibungen des IMAP4-Protokolls.....	37
Konfigurieren von POP3-Themen.....	38
Konfigurieren eines IMAP4-Themas.....	39
Konfigurieren von Sperrzeiten.....	40
Feldbeschreibungen der Sperrzeiten.....	40
Konfigurieren von Jobcodes.....	41
Feldbeschreibungen der Auftragscodes.....	41
Routing-Konfiguration.....	42
Feldbeschreibungen der Routing-Funktionen.....	42
Kapitel 5: Skills-Konfiguration.....	44
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Skill“.....	44
Konfigurieren von Skill-basiertem Routing.....	45
Skills und Skill-Level.....	45
Konfigurieren der Skill-Tag-Namen.....	45
Konfigurieren der Themen-Skills und Skill-Level.....	46
Konfigurieren der Agenten-Skills und Skill-Level.....	47
Statistikwerte im Taskflow.....	47
Anruf-Routing basierend auf den Produktkenntnissen der Agenten.....	48
Kapitel 6: Konfigurieren einer Agentengruppe.....	50
Feldbeschreibungen der Agentengruppe.....	50
Virtuelle Agentengruppen.....	51
Erstellen von virtuellen Agentengruppen.....	51
Agentengruppenzuordnung.....	52
Priorität.....	52
Taskflow-Set.....	52
Monitoring.....	52
Agentengruppenfelder.....	53
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“.....	53
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“.....	54
Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“.....	55
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“.....	56
Kapitel 7: Agentenkonfiguration.....	57
Hinzufügen von Agenten.....	57
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“.....	57
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“.....	60
Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“.....	61
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“.....	61
Einrichten von Rechten für einen Agenten.....	62
Beschreibung der Registerkarte Statistik	62
Beschreibung der Registerkarte Monitoring	63
Beschreibung der Registerkarte Taskflow-Editor	64
Beschreibung der Registerkarte Sonstige	65
Beschreibung der Registerkarte Agent	66
Beschreibung der Registerkarte UI	67
Beschreibung der Registerkarte E-Mail	67

Beschreibung der Registerkarte „Konfiguration“	69
Beschreibung der Registerkarte „Variablen“	70
Kapitel 8: Konfigurieren eines Agentenprofils	71
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Profil“	71
Einrichtung eines Agentenprofils	72
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“	72
Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“	73
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“	73
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“	73
Kapitel 9: Teamkonfiguration	74
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Team“	74
Bearbeiten von Teams	74
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“	75
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“	75
Feldbeschreibungen der Registerkarten „E-Mail“ und „Chat“	76
Kapitel 10: Konfigurieren der Kundenerkennung	77
Hinzufügen von Kundendetails	77
Feldbeschreibungen der Funktion „Kunden bearbeiten“	77
Hinzufügen eines Agenten als persönlichen Kontakt	78
Zuweisen von Einwahlthemen	79
Importieren von Kunden im Überblick	80
Feldbeschreibungen der Steuerungsdatei	80
Automatischer Import von Kundendaten	81
Kapitel 11: Konfigurieren eines externen Ziels	84
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Externe Ziele“	84
Hinzufügen externer Ziele	85
Feldbeschreibungen der Eigenschaften des externen Ziels	85
Kapitel 12: Konfiguration von Ansagen und Ansageskripts	86
Ansagenkonfigurierung	86
Konfigurieren von 1x-Ansagen	86
Erstellen der Ansageskripts	87
Feldbeschreibungen für Ansageskripts	88
Konfigurieren von Ansagetext	88
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Ansagetext“	89
Kapitel 13: Konfiguration des Arbeitsbereichs	90
Installation des Terminalservers	90
Einrichten eines Arbeitsplatzes an einem Terminalserver	90
Anmelden des Remote-Clients	91
TTrace-Verwendung	91
Kapitel 14: IVR Konfiguration	93
Feldbeschreibungen der IVR-Registerkarte	93
Erstellen von IVR-Skripts	93
Feldbeschreibungen der IVR-Konfiguration	94
Skripts	94
Feldbeschreibungen der IVR-Skripts	95
Kapitel 15: Konfigurieren der Pausenzeit	96

Bearbeiten von Pausenzeitcodes.....	96
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Pausencode“.....	96
Kapitel 16: Konfiguration in TK-Anlage.....	97
Feldbeschreibungen der Registerkarte „TK-Anlage“.....	97
Bearbeiten der TK-Anlage.....	97
Feldbeschreibungen der Allgemeinen Einstellungen.....	97
Bearbeiten des Zugriffs auf eine TK-Anlage.....	99
Hinzufügen von Amtszugängen.....	100
Bearbeiten der Eigenschaften von Aufgaben-Servern.....	101
Kapitel 17: Konfigurieren der Ländereinstellung.....	103
Feldbeschreibungen unter der Registerkarte „Land“.....	103
Hinzufügen von Ländereinstellungen.....	104
Bearbeiten der Ländereinstellungen.....	104
Löschen der Ländereinstellungen.....	104
Kapitel 18: Konfigurieren von Queue-Devices.....	106
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Queue-Devices“.....	106
Hinzufügen von Queue-Devices.....	106
Löschen der Queue-Devices.....	107
Kapitel 19: Telefon-Konfiguration.....	108
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“.....	108
Hinzufügen von Telefonkonfigurationen.....	108
Löschen von Telefonkonfigurationen.....	109
Kapitel 20: Telefongruppenkonfiguration.....	110
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefongruppe“.....	110
Erstellen von Telefongruppen.....	110
Kapitel 21: CHAP-Server-Konfiguration.....	112
CHAP-Server.....	112
Bearbeiten von CHAP-Servern.....	112
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“.....	113
Feldbeschreibungen der Registerkarte „IPO CHAP-Zugriff“.....	113
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Eigenschaften“.....	113
Kapitel 22: VEA-Konfiguration (Voice Extension Adapter).....	115
Feldbeschreibungen der Registerkarte „VEA“.....	115
Hinzufügen von Sprachdurchwahladaptern.....	116
Feldbeschreibungen in der Registerkarte „VEA bearbeiten“.....	116
Kapitel 23: Chat-Server-Konfiguration.....	118
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat-Server“.....	118
Feldbeschreibungen der Bearbeiten-Dialogfelder für „Task-Server“.....	119
Kapitel 24: Chat-Skript-Konfiguration.....	120
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat-Skript“.....	120
Hinzufügen von Chat-Skripts.....	120
Feldbeschreibungen von „Chat-Skript – Erstellen“.....	121
Kapitel 25: Konfigurieren der Systemeinstellungen.....	122
Konfigurieren der allgemeinen Einstellungen.....	122
Feldbeschreibungen der Systemeinstellungen.....	122



Feldbeschreibungen für Sicherheits-Banner.....	123
Freizeit im Überblick.....	123
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Freizeiten“.....	124
Statistikeinstellungen.....	124
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“.....	124
Feldbeschreibungen unter „Telefonie“.....	126
Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“.....	127
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“.....	127
Beschreibungen des Felds „Erweitert“.....	128
Löschen von Statistik-Daten.....	129
Monitoring-Standarddeckwerte.....	130
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“.....	130
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“.....	130
Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“.....	130
Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“.....	131
Variablen im Überblick.....	131
Feldbeschreibungen der definierten Variablen.....	132
Feldbeschreibungen der Tag-Einstellungen.....	132
Feldbeschreibungen der definierten Tags.....	133
Konfigurationsstatistik im Überblick.....	134
Feldbeschreibungen der Verfügbarkeit für Tasks.....	135
Feldbeschreibungen der „Skill-Übersicht“.....	137
Hinzufügen von Agenten-Skills.....	137
Beispiel eines Agenten-Skills.....	138
Die Themen-Skills.....	138
Beispiel eines Themen-Skills.....	138
Personaleinsatzplanungs-Schnittstelle.....	138
Feldbeschreibungen der Zeiteinstellungen.....	139
Zähler.....	139
Starten oder Stoppen von Aufgabenstatistiken.....	139
Feldbeschreibungen der Task-Statistik.....	140
Automatisches Löschen der Daten in einer Task-Statistik.....	140
Schichtplan im Überblick.....	141
Kapitel 26: Konfigurieren der Serviceeinstellungen.....	142
Statistikfilter.....	142
Ändern des Statistikzählernamens.....	143
Feldbeschreibungen der Sondereinstellungen.....	143
Datenschutz.....	144
Feldbeschreibungen der Telefoneinstellungen.....	144
Zugriffscod für Agenten und Themen.....	144
Feldbeschreibungen der Zugriffscod-Einstellungen.....	144
Feldbeschreibungen der „E-Mail-Einstellungen“.....	145
Feldbeschreibungen für das Exportieren archivierter E-Mails.....	145
Feldbeschreibungen für Chat-Systemeinstellungen und Archiv-Einstellungen.....	146
Kapitel 27: Ressourcen.....	148
Dokumentation.....	148
Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite.....	151

Inhalt

Schulungen.....	151
Anzeigen von Avaya Mentor-Videos.....	152
Support.....	152
Verwenden der Avaya InSite Wissensdatenbank.....	152
Glossar	154

Kapitel 1: Einführung

Zweck

In diesem Dokument werden die Module UI-Konfiguration () und Konfiguration () im IP Office Contact Center User Interface for Windows beschrieben. Das Dokument richtet sich an Administratoren.

Im Kapitel „UI-Konfiguration“ werden die verschiedenen Funktionen und Optionen des UI-Konfigurationsmoduls beschrieben. Die nachfolgenden Kapitel befassen sich mit Aufgaben, die Sie im Konfigurationsmodul durchführen können.

IP Office Contact Center User Interface for Windows muss durch Administratoren konfiguriert werden, bevor Agenten und Supervisor damit arbeiten können.

Dieses Dokument ist als PDF und als Onlinehilfe innerhalb der UI verfügbar. Sie können über das Menü **Hilfe** oder die **F1**-Taste auf die Hilfe zugreifen.

Hinweis:

Die Online-Hilfe dieses Dokuments im IP Office Contact Center-Build ist möglicherweise nicht die aktuelle Version. Die endgültige Version erhalten Sie auf <http://support.avaya.com/>. Informationen zum Suchen von Dokumenten finden Sie unter [Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite](#) auf Seite 151.

Änderungsverlauf

Die folgende Tabelle fasst wichtige Änderungen in diesem Dokument zusammen.

Ausgabe	Veröffentlichungsdatum	Zusammenfassung der Änderungen
Version 10.1, Ausgabe 1	Mai 2017	<ul style="list-style-type: none">• Hinweis im Kapitel „Einführung“ hinzugefügt, dass die neueste Version dieses Dokuments unter http://support.avaya.com/ verfügbar ist.• Weitere Informationen über die Status von Letztes Thema anzeigen hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Letztes Thema anzeigen-Status auf Seite 30.• Zusätzliche Informationen über die Konfiguration des Webzugriffs unter Konfigurieren von Kundendaten und Webzugriff auf Seite 24 hinzugefügt.


Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...


Ausgabe	Veröffentlichungsdatum	Zusammenfassung der Änderungen
		<ul style="list-style-type: none"> • Informationen über Konfigurationseinstellungen zum Exportieren archivierter E-Mails hinzugefügt. Eine neue Registerkarte Archivierte E-Mails exportieren wurde in dieser Version zum Konfigurationsmodul hinzugefügt. • Zusätzliche Informationen über die maximale Anzahl von E-Mails in der Warteschleife und die Auswirkungen dieser Einstellung hinzugefügt. • Berechtigungsnamen und -beschreibungen aktualisiert. • Chat-Informationen im Kapitel „Dienstkonfigurationseinstellungen“ hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Feldbeschreibungen für Chat-Systemeinstellungen und Archiv-Einstellungen auf Seite 146. • Geringfügige Änderungen in Feldbeschreibungen im gesamten Dokument vorgenommen.
Version 10.1.1, Ausgabe 2	Oktober 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Referenzen auf IP Office Contact Center User Interface for Chrome Devices entfernt. Andere Namen für diese Benutzeroberfläche umfassen „Chrome App“ und „Chrome UI“. All diese Referenzen wurden entfernt. • Informationen über das Aktivieren von Audio- und Videobenachrichtigungen hinzugefügt und erforderliche Agentenberechtigungen für Benachrichtigungen beschrieben. • Abschnitte unter UI-Konfiguration auf Seite 21 neu angeordnet und aktualisiert. • Abschnitte unter Einrichten von Rechten für einen Agenten auf Seite 62 neu angeordnet und aktualisiert. • Dokumentation auf Seite 148 aktualisiert.
Version 10.1.2, Ausgabe 3	April 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Objekttypen auf Seite 16 aktualisiert. • Liste der Symbole in Objektnamen auf Seite 17 und Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“ auf Seite 29 aktualisiert. • Informationen über Aufzeichnungsoptionen in Konfigurieren der Kontaktleiste auf Seite 21 aktualisiert. • Konfigurieren von Kundendaten und Webzugriff auf Seite 24 aktualisiert. • Den Feldnamen einer Registerkarte in Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“ auf Seite 33 aktualisiert. • Konfigurieren von Jobcodes auf Seite 41 aktualisiert. • Virtuelle Agentengruppen auf Seite 51 aktualisiert. • Das Kontrollkästchen von Pause zulässig in Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“ auf Seite 54 beschrieben. • Den Feldnamen einer Registerkarte in Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“ auf Seite 55 entfernt.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Ausgabe	Veröffentlichungsdatum	Zusammenfassung der Änderungen
		<ul style="list-style-type: none"> • Informationen über die Berechtigung „Client via SSH verwenden“ in Beschreibung der Registerkarte Agent auf Seite 66 hinzugefügt. • Verschiedene Feldnamen von Registerkarten in Feldbeschreibungen der Registerkarte „Profil“ auf Seite 71 entfernt und geändert. • Verschiedene Feldnamen von Registerkarten in Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“ auf Seite 73 entfernt und geändert. • Standardverzögerungszeit in Feldbeschreibungen der Eigenschaften des externen Ziels auf Seite 85 hinzugefügt. • Den Feldnamen einer Registerkarte in Feldbeschreibungen für Ansageskripts auf Seite 88 entfernt. • Konfiguration des Arbeitsbereichs auf Seite 90 hinzugefügt. • Einen Feldnamen in Feldbeschreibungen unter „Telefonie“ auf Seite 126 aktualisiert. • Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“ auf Seite 127 aktualisiert. • Mehrere Werte in Feldbeschreibungen der Verfügbarkeit für Tasks auf Seite 135 aktualisiert. • Dokumentation auf Seite 148 aktualisiert. • Geringfügige Umformulierungen im gesamten Dokument.
Version 10.1.2.2, Ausgabe 4	Dezember 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Feldbeschreibungen unter „Telefonie“ auf Seite 126 aktualisiert. • Datenschutz auf Seite 144 hinzugefügt. • Dokumentation auf Seite 148 aktualisiert.

Kapitel 2: Navigation in den Modulen zur allgemeinen Konfiguration und zur Konfiguration der UI

Das Modul Konfiguration () ist das Hauptmodul für die Konfiguration von Objekten, die Agenten mit den Task-Typen Telefonie, E-Mail und Chat verwenden können. Sie können das Modul Konfiguration auch verwenden, um die Systemeinstellungen zu konfigurieren, die Konfiguration zu ändern und Objekte in IP Office Contact Center zu löschen.

Das Modul UI-Konfiguration () wird zur Konfiguration der Kontaktleiste für ein Profil oder einen Agenten verwendet. Sie können den konfigurierten Startseite- und Telefonie-Monitor auch einem Profil oder einem Agenten zuweisen.

Beide Module, Konfiguration und UI-Konfiguration, sind über die Registerkarte **Administration** zugänglich. Alternativ können Sie das Modul im **Gehe zu**-Menü auswählen.

Datenspeicher

Das System speichert Daten in einer Datenbank auf einem Netzwerkcomputer. Sie müssen die Details des Netzwerkcomputers in den Servereinstellungen konfigurieren.

Menüs des Konfigurationsmoduls

Optionen im Konfigurationsmenü

In diesem Menü können Sie die folgenden konfigurierten Elemente anzeigen:

- Themen
- Agentengruppen
- Agenten
- Agentenprofile
- Teams
- Kunden

- Externe Ziele
- Arbeitsplätze
- Ansagen
- Ansageskripts
- IVRs
- Chat-Skripts

Optionen im Systemmenü

In diesem Menü werden folgende Informationen angezeigt:

- Allgemeine Systemeinstellungen.
- Definierte arbeitsfreie Zeiten.
- Statistikeinstellungen.
- Der Zeitraum zum Löschen von Statistikdaten. Sie können die Statistikdaten bis zum ausgewählten Datum löschen.
- Standardwerte für Monitoring.
- Definierte Variablen.
- Definierte Tags.
- Konfigurationsberichte.
- Die Standardeinstellungen für die Verfügbarkeit aller Task-Typen.
- Skills-Übersicht für Themen und Agenten.
- Einstellungen der Personalplanungs-Schnittstelle.
- Taskreporting-Einstellungen.
- Schichtplan-Einstellungen.
- Verfügbare Pausenzeitcodes.

Optionen im Servicemenü

In diesem Menü werden folgende Informationen angezeigt:

- Monitorfilter für jedes Objekt und jeden Task-Typ.
- Spezielle Objekteinstellungen.
- Standard-Telefoneinstellungen.
- Ansagemodule.
- Konfigurierte TK-Anlagen.
- Konfigurierte Ländereinstellungen. Diese Angabe ist optional.
- Konfigurierte Queue-Devices.
- Konfigurierte Telefone.
- Konfigurierte Telefongruppen.

- Details des konfigurierten CHAP-Servers.
- Details des konfigurierten Sprachdurchwahladapters (Voice Extension Adapter, VEA).
- Auswahlcodes für Agenten-TK-Anlagen.
- Auswahlcodes für Themen-TK-Anlagen.
- E-Mail-Einstellungen für das System.
- Details des konfigurierten Chat-Servers.
- Chat-Einstellungen.










Optionen im Windows-Menü

Die Optionen in diesem Menü ermöglichen Folgendes:




- Ein- bzw. Ausblenden der Statusleiste.
- Speichern der aktuellen Einstellungen. Beim nächsten Starten des Moduls können Sie wieder die gleichen Einstellungen verwenden.

Objekte im Konfigurationsmodul

Objekttypen

Icon	Beschreibung
	Zeigt die Liste der konfigurierten Themen an. Ein Thema ist eine in IP Office Contact Center zu erbringende Dienstleistung oder Aufgabe.
	Zeigt die Liste der konfigurierten Agentengruppen an.
	Zeigt die Liste der konfigurierten Agenten an.
	Zeigt die Liste der konfigurierten Profile an. Ein Profil beinhaltet die Gruppenzuordnung, Genehmigungen, Privilegien und Telefon.
	Zeigt die Liste der konfigurierten Teams an. Ein Team ist eine Gruppe aus mehreren Agenten.
	Zeigt die Liste der konfigurierten IVRs an.
	Zeigt die Liste der konfigurierten Kunden an. Ein Kunde ist ein Objekt, das einem Agenten Informationen über den anrufenden Teilnehmer gibt.
	Zeigt die Liste der konfigurierten externen Ziele an.
	Zeigt die Liste der konfigurierten Arbeitsplätze an.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Icon	Beschreibung
	Ein Arbeitsplatz ist eine Liste der bei IP Office Contact Center angemeldeten Benutzer.
	Zeigt die verfügbaren Pausenzeitcodes an.
	Zeigt die Einzelheiten des Festnetztelefonanlagen-Servers an.
	Zeigt Details wie die Ländervorwahl und die internationale Vorwahl für die Zielnummer an.
	Zeigt die konfigurierten Queue-Devices an.
	Zeigt die konfigurierten Telefonapparate an.
	Zeigt die konfigurierten Telefongruppen an.
	Zeigt die Details des konfigurierten CHAP-Servers an.
	Zeigt die Details des konfigurierten Sprachdurchwahladapters an.
	Zeigt die Details des konfigurierten Chat-Servers an.
	Zeigt die Liste der konfigurierten Chat-Skripten an.

Task-Typen für Objekte

Wenn Sie einen Task-Typ im Feld **Ansicht** auswählen, werden die zugehörigen Objekte angezeigt.

Task-Typ	Beschreibung
Telefonie	Zeigt die konfigurierten TK-Anlagen an.
E-Mail	Zeigt die konfigurierten E-Mail-Archive an.
Chat	Zeigt den konfigurierten Chat-Server an.
Virtuell	Zeigt die konfigurierten virtuellen Agentengruppen an.

Sie können ein Objekt eines spezifischen Task-Typs auswählen. Die Liste „Anzeige“ zeigt nur die für den markierten Task-Typ konfigurierten Objekte an. Wenn Sie auf **Alle** klicken, zeigt das System alle Objekte der verschiedenen Task-Typen an.

Mit dem Feld unterhalb der Listen können Sie nach einem Listenelement suchen. Die **Statusleiste** zeigt Informationen zum ausgewählten Element an.

Hinweis:

Wenn Sie mit dem Modul Konfiguration arbeiten, müssen Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren** klicken, damit die letzten Änderungen an den Objekten angezeigt werden, die Sie oder ein anderer Administrator vorgenommen haben.

Objektnamen

Sie können das Modul Konfiguration verwenden, um den Namen eines Objekts zu ändern. Der Name des Objekts im Modul Konfiguration definiert auch das Objekt in TaskFlow-Editor. Der Name eines Objekts, das in den Modulen TaskFlow-Editor und Konfiguration verwendet wird,

kann möglicherweise nicht geändert werden. Sie können unter Umständen den Namen eines Themas nicht ändern, das vom TaskFlow genutzt wird.

! Wichtig:

Wenn Sie den Namen eines Objekts ändern, dürfen Sie folgende Zeichen nicht verwenden:

- Prozent (%)
- @-Zeichen
- Anführungszeichen (“ „,)
- Zoll-Zeichen (")
- Ausrufungszeichen (!)
- Umgekehrter Schrägstrich (\)
- Spitze Klammern (<>)
- Senkrechter Strich (|)
- Schrägstrich (/)
- Fragezeichen (?)
- Gleichheitszeichen (=)
- Eckige Klammern ([])
- Klammern ()
- Geschwungene Klammern ({})
- Eurozeichen (€)

Konfigurieren der in einer Tabelle gezeigten Objektdetails



Informationen zu diesem Vorgang

Informationen über Objekte werden in einer Tabelle angezeigt. Sie können festlegen, welche Art von Informationen in der Tabelle angezeigt werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Tabellenansicht auf **Spalten**.

Das System zeigt das Dialogfeld **Konfiguration der Spalten** an.


2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standardeinstellungen verwenden**.
3. Wählen Sie zum Konfigurieren sichtbarer Spalten ein Objekt aus und klicken Sie auf .
4. Wählen Sie zum Entfernen eines Objekts das Objekt aus und klicken Sie auf .
5. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt die Tabelle mit Objekten und den konfigurierten Spalten an.


Ändern der Reihenfolge der Objekte in einer Tabelle

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift.

Das System ordnet die Einträge in der Tabelle in alphabetischer Reihenfolge für eine ausgewählte Spalte. Die ausgewählte Spaltenüberschrift zeigt  neben dem Namen der Spalte an.

2. Um die Reihenfolge erneut zu ändern, klicken Sie auf die Spaltenüberschrift.

Das System sortiert die Tabelle in umgekehrter Reihenfolge. Die Spaltenüberschrift zeigt  neben dem Namen der Spalte an.

Arbeiten mit Tastaturfunktionen

Vorgehensweise

- Um ein Listenfeld auszuwählen, drücken Sie die `Leertaste`.
- Um zum nächsten Befehl oder zur nächsten Schaltfläche zu wechseln, drücken Sie die `Tab-Taste`.
- Um zum vorherigen Eintrag zurückzukehren, drücken Sie `Umschalt + Tab`.
- Um einen Zahlenwert zu vergrößern, drücken Sie den Pfeil nach oben auf der Tastatur.
- Um einen Zahlenwert zu verkleinern, drücken Sie den Pfeil nach unten auf der Tastatur.
- Um den maximalen Wert für einen Eintrag auszuwählen, drücken Sie die Taste `Bild auf`.
- Um den minimalen Wert für einen Eintrag auszuwählen, drücken Sie die Taste `Bild ab`.

Ordner des Moduls UI-Konfiguration

Das Modul UI-Konfiguration hat einen linken und einen rechten Bereich. Die Ordner im linken Bereich enthalten Folgendes:

- Die konfigurierten Systeme.
- Eine Liste der konfigurierten Profile.
- Eine Liste der konfigurierten Agenten.

Aktualisieren der Konfiguration eines Agenten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **UI-Konfiguration** auf den Ordner „Agent“.
2. Klicken Sie in der Liste konfigurierter Agenten im rechten Bereich doppelt auf einen Agentennamen.

Im Dialogfeld **UI-Konfiguration für Agent** können Sie die Informationen über den Agenten aktualisieren.

Aktualisieren der Profilansicht

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **UI-Konfiguration** auf den Ordner **Profile**.
2. Klicken Sie in der Liste konfigurierter Profile mit der rechten Maustaste auf ein Profil, um die Änderung vorzunehmen.
3. Klicken Sie im Pop-upmenü auf **Aktualisieren**, um die Profiländerungen anzuzeigen.

Kapitel 3: UI-Konfiguration



In diesem Kapitel werden Aufgaben beschrieben, die Sie mit dem Modul UI-Konfiguration erledigen können.

Konfigurieren der Kontaktleiste

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Kontaktleiste für ein System, ein Profil oder einen Agenten konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontaktleiste**.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Standard**, wenn Sie die Standardkonfiguration der Kontaktleiste beibehalten möchten.
4. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
5. Um die verfügbaren Elemente zu ändern, verschieben Sie Elemente aus **Verfügbare Elemente** nach **Ausgewählte Elemente** und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. **(Optional)** Wenn Sie ein Element aus der Kontaktleiste entfernen möchten, wählen Sie das Element in **Ausgewählte Elemente** aus und klicken Sie auf **Entfernen**.
7. Mit **Nach oben** und **Nach unten** können Sie die Reihenfolge der Elemente in der Kontaktleiste ändern.
8. Um der Kontaktleiste die Option zur Anrufaufzeichnung hinzuzufügen, gehen Sie im Feld **Anrufaufzeichnung über: (Element: Aufzeichnung)** folgendermaßen vor:
 - a. Klicken Sie auf , um ein Thema auszuwählen.
 - b. Klicken Sie auf , um ein externes Ziel auszuwählen.

* Hinweis:

Sie können auch die Schaltfläche **Aufzeichnung anhalten** zur Kontaktleiste hinzufügen. Wenn Sie darauf klicken, wird die Aufzeichnung nach 15 Sekunden standardmäßig wieder aufgenommen. Sie können diese Einstellung in IP Office ändern. Weitere Informationen zur Einstellung der Verzögerungszeit für die

Wiederaufnahme der Aufzeichnung finden Sie unter *Verwalten der Avaya IP Office™ Platform mit Manager*.


9. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren der Registerkarte Startseite

Informationen zu diesem Vorgang

Befolgen Sie diese Vorgehensweise, um die Home-Ansicht zu konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **UI-Konfiguration** auf die Registerkarte **Startseite**.
4. Markieren Sie das Kontrollkästchen „Standard“, wenn Sie die Standardansicht beibehalten möchten.
5. Zum Ändern der **Startseite**-Ansicht klicken Sie auf , um nach einer neuen Datei zu suchen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren der Registerkarte Telefonie

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **UI-Konfiguration** auf die Registerkarte **Telefonie**.
4. Wählen Sie in **Aktuelle Telefonie** eine der folgenden Optionen aus:
 - Laden Sie eine neue Datei hoch, um diese für den **Telefonie**-Hauptbildschirm zu verwenden.
 - Markieren Sie das Kontrollkästchen **Standard**, um die **Telefonie**-Standardansicht zu verwenden.

5. **(Optional)** Markieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Dialer-Anrufen in den Vordergrund**, um den ausgewählten **Telefonie**-Bildschirm zu verwenden, wenn ein Dialer-Anruf verteilt wird.
6. **(Optional)** Wählen Sie in **Aktuelle Schnellzugriffsleiste** eine der folgenden Optionen aus:
 - Markieren Sie das Kontrollkästchen **Standard**, um die Standard-Schnellzugriffsleiste zu verwenden.
 - Laden Sie eine neue Datei hoch.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren der Registerkarte E-Mail

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um Voreinstellungen für die E-Mail-Funktion zu konfigurieren.

Voraussetzungen

Sie müssen über die Berechtigung „UI-Konfiguration E-Mail“ verfügen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **UI-Konfiguration** auf die Registerkarte **E-Mail**.
4. Passen Sie die Schriftarteneinstellungen für E-Mails an oder wählen Sie **Standard** aus, um die Standardeinstellungen zu verwenden.

Die standardmäßigen Schriftarteneinstellungen lauten wie folgt:

- Standardschriftart: Verdana
- Standardschriftgröße: Klein
- Standardtextfarbe: Schwarz

*** Hinweis:**

Die IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche entspricht nicht diesen Einstellungen.

5. Wählen Sie **Automatische Rechtschreibprüfung** aus, um die automatische Rechtschreibprüfung vor dem Senden von E-Mails zu erzwingen.

Per Standardeinstellung ist die automatische Rechtschreibprüfung deaktiviert. Wenn Sie diese Standardeinstellung nicht im Menü **System** geändert haben, bleibt die automatische Rechtschreibprüfung deaktiviert, wenn Sie **Standard** auswählen.

6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Konfigurieren der Registerkarte Autostart-RT-Information

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Autostart-Monitor**.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Markieren Sie das Kontrollkästchen **Standard**, um die Standardansicht beizubehalten.
 - Zum Hochladen einer neuen Monitordatei deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standard**, klicken Sie auf **Hinzufügen** und wählen Sie eine Datei aus.
 - Zum Entfernen eines vorhandenen Elements klicken Sie auf **Entfernen**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren von Kundendaten und Webzugriff

Informationen zu diesem Vorgang

Der Administrator kann bis zu sechs Kundeninformationsfelder konfigurieren. Mit diesem Verfahren können Sie Kundendaten in IP Office Contact Center User Interface for Windows konfigurieren. Diese Daten werden auch in IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche angezeigt.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Web-UI-Agent**.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - Wählen Sie **Standard**, wenn Sie die Standardinformationen beibehalten möchten.

- Deaktivieren Sie **Standard**, um die Informationen anzupassen.
5. Mit den Schaltflächen in **Kundendaten** können Sie Informationen hinzufügen, entfernen oder bearbeiten.

Mit **Kundendaten** können Sie festlegen, auf welche Art von Kundeninformationen die Agenten Zugriff haben. Sie können ebenso die Anruf-Tags konfigurieren. Die von Ihnen konfigurierten Anruf-Tags werden in der IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche angezeigt.

6. Mit **Webzugriff** können Sie die URLs hinzufügen, entfernen und ändern, die Agenten für Recherchen zu Kundenanfragen verwenden können.

Wenn Sie eine URL für eine Website hinzufügen oder ändern, müssen Sie die vollständige URL angeben, einschließlich eines Protokolls wie HTTP oder HTTPS. Die URL darf nicht mit `www` beginnen.

Sie können auch festlegen, ob die URL in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Browserfenster geöffnet werden soll. Wenn Sie eine unsichere HTTP-Verbindung verwenden, wählen Sie die Option, die URL in einem neuen Browserfenster zu öffnen.

Anpassen von Schwellenwert und Variablen

Anpassen des Schwellenwerts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Schwellenwerte und Variablen anpassen. Sie können die folgenden Schwellenwerte definieren:

- **Min.**
- **Max.**
- **Warnung**
- **Alarm**

Die definierten Werte werden auch in IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche angezeigt.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
3. Klicken Sie in **UI-Konfiguration für Agent** auf **Web-UI**.
4. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Standard**, wenn Sie eigene Werte festlegen möchten.

5. Zum Bearbeiten der Schwellenwert-Informationen wählen Sie ein Element aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Anpassen von Variablen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
3. Klicken Sie in **UI-Konfiguration für Agent** auf **Web-UI**.
4. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Standard**, wenn Sie eigene Werte festlegen möchten.
5. Verwenden Sie die verfügbaren Variablenoptionen, um eine Variable hinzuzufügen, zu bearbeiten, umzubenennen oder zu entfernen.
6. **(Optional)** Mit **Nach oben** und **Nach unten** können Sie die Reihenfolge der Variablen anpassen.
7. Klicken Sie auf **OK**.







Farbanpassungsoptionen

Bei bestimmten Echtzeitsichten können Sie die Standardfarben und die Textfarbe anpassen. Sie können die Farbe des Status „Abwesend“ allerdings nicht ändern.





Eine Farbänderung wirkt sich auf die nachfolgenden Monitore aus:

- Kreisdiagramm
- Agentenstatus für AG (Raster)
- Agentenstatus für Team (Raster)

Sie können die Standardfarben für die nachfolgenden Status ändern:



Agentenstatus	Standard-Hintergrundfarbe	Standard-Textfarbe
Anwesend		
Pausenzeit		
ACD nicht aktiv		

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Agentenstatus	Standard-Hintergrundfarbe	Standard-Textfarbe
Frei		
ACD aktiv		

Konfigurieren der Registerkarte Echtzeitinformationen

Vorgehensweise

- Wählen Sie im Bildschirm **UI-Konfiguration** eine der folgenden Optionen aus:
 - **System**
 - **Profil**
 - **Agent**
- Doppelklicken Sie im rechten Bereich auf ein Listenelement.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Monitoring**.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standard**, damit Sie die Standardoptionen ändern können.
- Klicken Sie auf eine Hintergrund- oder eine Textfarbe.
- Wählen Sie im Dialogfeld **Farben auswählen** eine Farbe aus, und klicken Sie auf **OK**.
Weitere Informationen zur Farbanpassung finden Sie unter [Farbanpassungsoptionen](#) auf Seite 26.
Die Farbe wird geändert und es wird ein Kreuz  neben der Farbpalette angezeigt.
- (Optional)** Mit einem der folgenden Schritte können Sie die Standardfarbeinstellung wiederherstellen:
 - Klicken Sie auf das Kreuzsymbol .
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standard**.
- (Optional)** Zum Deaktivieren des Blinkens markieren Sie das Kontrollkästchen **Blinken der Taskleiste bei Monitoralarmen abschalten**.
- Klicken Sie auf **OK**.

Kapitel 4: Konfigurieren von Themen

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Ein Thema ist ein Dienst oder ein Task, die Sie im IP Office Contact Center-System ausführen. Ein von einem Kunden gewähltes Ziel und ein Name identifizieren ein Thema. Ein Thema kann hierbei eine E-Mail Adresse, eine Einwahlnummer oder eine Chatsitzung sein. Sie müssen jedes Thema einer Agentengruppe zuordnen. Um ein Thema konfigurieren zu können, benötigen Sie Angaben wie den Namen des Themas und der Agentengruppe.

Ihre Konfigurationsmöglichkeiten in IP Office Contact Center:

- Sie können mit den entsprechenden Lizenzen bis zu 4000 Themen in einer TK-Anlage konfigurieren.
- Ohne Ausscheidungskennziffer oder Amtskennziffer ist es nicht möglich, ein Thema zu konfigurieren.
- Sie benötigen spezielle Rechte, um den Namen eines vorhandenen Themas ändern zu können.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Thema“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Themas an.
Tel	Zeigt den Task-Typ „Telefonie“ an, für den Sie das Thema konfiguriert haben.
E-Mail	Zeigt den Task-Typ „E-Mail“ an, für den Sie das Thema konfiguriert haben.
Chat	Zeigt die Chat-Telefonie an, für die Sie das Thema konfiguriert haben.
Zahl	Zeigt die Themenummer an.
In Benutzung	Zeigt ein X-Symbol an, das darauf hinweist, dass das System die Themenummer in der CHAP-Konfiguration eingerichtet hat.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage eines Themas an.
E-Mail Adresse	Zeigt die E-Mail-Adresse eines Themas an.


Feldbeschreibungen der Themenfunktionen

Name	Beschreibung
Bearbeiten	Zeigt das markierte Thema im Bearbeitungsmodus an.
Neu	Erzeugt ein neues Thema.
Kopieren	Kopiert das markierte Thema.
Löschen	Löscht das markierte Thema.
Gesperrte Zeiträume	Zeigt die Sperrzeiten für das markierte Thema im Bearbeitungsmodus an.



Setup-Felder

In den folgenden Abschnitten werden die Registerkartenfelder erläutert, die Sie für ein Thema bearbeiten können.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Name	<p>Zeigt den Namen des markierten Themas an. Sie können einen Namen für ein Thema nicht mehrfach verwenden. Es sind nur maximal 29 alphanumerische Zeichen zulässig.</p> <p> Hinweis:</p> <p>Wenn Sie den Namen eines Themas ändern, dürfen Sie Folgendes nicht verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozent (%) • @-Zeichen • Anführungszeichen (" „) • Zoll-Zeichen (") • Ausrufungszeichen (!) • Umgekehrter Schrägstrich (\) • Spitze Klammern (<>) • Senkrechter Strich () • Schrägstrich (/) • Fragezeichen (?) • Gleichheitszeichen (=) • Eckige Klammern ([]) • Klammern () • Geschwungene Klammern ({})

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Eurozeichen (€)
Aufgabentyp	<p>Zeigt die Aufgabentypen für das markierte Thema an. Sie können ein Thema für die folgenden Aufgabentypen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch • E-Mail • Chat <p> Hinweis: Das System zeigt eine neue Registerkarte für jeden Aufgabentyp an.</p>
Priorität	<p>Zeigt die Priorität des markierten Themas an.</p> <p>Sie können für ein Thema eine Priorität festlegen. Die Priorität wird nur bewertet, wenn der IP Office Contact Center-Server das Anrufrouting übernimmt. Sie können eine Priorität zwischen 0 und 100 einstellen.</p>
Letztes Thema anzeigen	<p>Gibt an, ob der Name des letzten Themas bezüglich Themenüberlauf und Vermittlung für den Agenten angezeigt wird. Letztes Thema anzeigen verfügt über drei Status, die unter Letztes Thema anzeigen-Status auf Seite 30 beschrieben werden.</p> <p> Hinweis: Die Konfiguration des Werts Letztes Thema anzeigen hat keine Auswirkung auf historische Berichte. Bei historischen Berichten gelten die Zähler für abgebrochene Anrufe oder Gespräche immer für das letzte Thema.</p>
Berichtswerte für Anrufverteilung verwenden	<p>Ermöglicht die Auswahl der Berichtswerte, die in der Weiterleitung für das ausgewählte Thema ausgewertet werden können. Sie können einen oder mehrere der folgenden Werte auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TSF: Bei Auswahl ist der Wert 100 eingestellt. • Erreichbarkeit: Bei Auswahl ist der Wert 100 eingestellt. • Durchschn. Wartezeit: Bei Auswahl ist der Wert 0 eingestellt. <p>Keiner dieser Werte ist standardmäßig ausgewählt. Sie können diese Werte in einem Taskflow als Themenvariablen verwenden.</p>
Gesperrte Zeiträume	<p>Zeigt die Sperrzeiten für das markierte Thema an.</p> <p>Sie können die Sperrzeiten für ein Thema festlegen. Das Symbol x gibt die Anzahl der von Ihnen konfigurierten Sperrzeiten an.</p>
Variablen	<p>Zeigt die Variablen für ein Thema an. Sie können Variablen eines Themas hinzufügen, ändern oder löschen.</p>

Letztes Thema anzeigen-Status

Das Kontrollkästchen **Letztes Thema anzeigen** verfügt über die folgenden Status:

- Im Standardstatus ist das Kontrollkästchen ausgegraut oder weist einen schwarzen Rahmen auf (zum Beispiel:). In diesem Fall werden der Themename und die

Auftragscode-Konfigurationsdetails aus dem ersten Thema bezogen. Mit Monitoring wie einem Schichtplan wird der Anruf dem ersten Thema angerechnet.

- Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist () und diese Einstellung im ersten Thema verwendet wird, werden der Themename und die Auftragscode-Konfiguration aus dem letzten Thema bezogen. Die Standardkonfiguration für **Letztes Thema anzeigen** muss in der Konfiguration des Überlaufthemas aktiviert sein. In diesem Fall wird der Anruf als Echtzeitinformation für das Überlaufthema gezählt.
- Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert oder nicht ausgewählt ist () und diese Einstellung im letzten Thema verwendet wird, werden der Themename und die Auftragscode-Konfiguration aus dem ersten Thema bezogen, selbst wenn **Letztes Thema anzeigen** im ersten Thema aktiviert ist.

Themenauswirkungs-Szenario

Dieses Szenario beschreibt die Auswirkung des Kontrollkästchens **Letztes Thema anzeigen** auf Themen. In diesem Szenario werden zwei Themen beschrieben: Thema 1 und Thema 2.

- Wenn sich Thema 1 im Standardstatus befindet, das Kontrollkästchen also ausgegraut ist oder einen schwarzen Rahmen aufweist, passiert Folgendes:
 - Wenn sich das Kontrollkästchen für Thema 2 im selben Standardstatus befindet, wird Thema 1 angezeigt.
 - Wenn das Kontrollkästchen für Thema 2 ausgewählt ist, wird Thema 2 angezeigt.
 - Wenn das Kontrollkästchen für Thema 2 deaktiviert oder nicht ausgewählt ist, wird Thema 1 angezeigt.
- Wenn das Kontrollkästchen für Thema 1 ausgewählt ist, passiert Folgendes:
 - Wenn sich das Kontrollkästchen für Thema 2 im Standardstatus befindet, wird Thema 2 angezeigt.
 - Wenn das Kontrollkästchen für Thema 2 ausgewählt ist, wird Thema 2 angezeigt.
 - Wenn das Kontrollkästchen für Thema 2 deaktiviert oder nicht ausgewählt ist, wird Thema 1 angezeigt.
- Wenn das Kontrollkästchen für Thema 1 deaktiviert oder nicht ausgewählt ist, passiert Folgendes:
 - Wenn sich das Kontrollkästchen für Thema 2 im Standardstatus befindet, wird Thema 1 angezeigt.
 - Wenn das Kontrollkästchen für Thema 2 ausgewählt ist, wird Thema 2 angezeigt.
 - Wenn das Kontrollkästchen für Thema 2 deaktiviert oder nicht ausgewählt ist, wird Thema 1 angezeigt.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“

Name	Beschreibung
Themenummer	Zeigt die Felder AKZ und Nachwahl in den Einstellungen der TK-Anlage an.
Agentengruppe	Gibt die Standard-Agentengruppe für ein Thema an. Die Standard-Agentengruppe kann nicht automatisch für die Verteilung von Anrufen


Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	verwendet werden. Deshalb wird die Konfiguration im Taskflow verwendet.
Nachbearbeiten	Zeigt die Nachbearbeitungszeit für das Thema an.
Rufzeitüberschreitung	Gibt die maximale Rufzeit in Sekunden an, die dem Agenten zur Verfügung stehen, um den Anruf anzunehmen. Dieser Wert gilt nur für Anrufe, die nicht über eine Agentengruppe weitergeleitet werden. Die Anrufe werden an den letzten Agenten oder den persönlichen Kontakt weitergeleitet.
Max. Reservierungszeit	Definiert die maximale Zeit, die ein Anruf für einen bestimmten Agenten in einer Warteschleife reserviert werden kann, bis der Anruf gemäß den Taskflow-Regeln weitergeleitet wird.
Zu übertragende Rufnummer	Zur Festlegung der Nummer, die bei ausgehenden ACD-Themenanrufen auf dem Telefon des Empfängers angezeigt werden soll. Diese Nummer wird verwendet, wenn ein Agent den Anruf über die Wählen -Schaltfläche in der Benutzeroberfläche startet. Diese Option wird außerdem bei Rückrufen aus einer Liste mit abgebrochenen Anrufen und für Themen in einer Dialer-Kampagne verwendet. Standardmäßig ist keine Nummer angegeben.
VMPPro-Aufzeichnung	Ermöglicht die Auswahl von Optionen für die automatische Aufzeichnung in Voicemail Pro. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen auswählen, wird die Variable VMPProRec an das Thema angehängt. Sie können einen der folgenden Werte auswählen: <ul style="list-style-type: none"> • Niemals • Aufzeichnungstyp VRL • Aufzeichnungstyp VRLA • Mailboxnummer verwenden Wenn Sie Mailboxnummer verwenden auswählen, wird das Feld Mailboxnummer aktiviert.
Mailboxnummer	Geben Sie die Mailboxnummer für die automatische Aufzeichnung in Voicemail Pro ein. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie für VMPPro-Aufzeichnung Mailboxnummer verwenden einstellen.
Skript für Wiedergabe von Sprachnachrichten	Zeigt das Skript für Sprachnachrichten an. Wenn das System eine Sprachnachricht für das ausgewählte Thema erhält, wird das Skript gestartet. Das Skript verarbeitet die Sprachnachricht und kann diese abspielen.
Auftragscodes	Konfiguriert die Auftragscodes für das ausgewählte Thema. Sie können die Länge des Auftragscode und vordefinierter Codes bestimmen. Auf einem Personalcomputer werden die Auftragscodes in einer Liste angezeigt, um die Eingabe und Verteilung von Auftragscodes zu erleichtern.
Statistik/Monitoring	Zeigt die Statistiken und den Monitoring an. Sie können für Statistik/Monitore die Standardeinstellungen verwenden oder neue Einstellungen konfigurieren. Sie können die Standardeinstellungen in den Systemeinstellungen festlegen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Skills	Zeigt die Themen-Skills an. Sie können die Themen-Skills für den Task-Typ „Telefonie“ auswählen.
Anrufverteilung	Zeigt die Routing-Details für das markierte Thema an. Sie können die Haltezeit und Minimale Kontaktzeit für die Last Agent-Funktion einstellen. Sie können auch Last Agent Routing, Current Agent Routing und Personal Contact Routing im IP Office Contact Center-System einrichten. Wenn sich die Objekte im Kernel befinden, können Sie die Reihenfolge der Objekte festlegen.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“

Name	Beschreibung
Postfach	Zeigt das Postfach eines Themas an.
Max. Anzahl E-Mails in Routing	Ermöglicht Ihnen, die maximale Anzahl der E-Mails in der Warteschleife anzugeben, die vom Routing-Prozess berücksichtigt werden. Sie können einen Wert zwischen 100 und 5000 einstellen. Der Standardwert beträgt 1000.  Hinweis: Sie können die Anzahl der E-Mails in einer Themenwarteschlange auch beschränken, indem Sie die Themenvariable bearbeiten und Tag auf MaxTaskPerTopic einstellen. Wenn Sie einen Wert eingeben, der nicht zwischen 100 und 5000 liegt, wird dieser vom Standardwert (1000) überschrieben, wenn Sie die Themenkonfiguration speichern. Informationen zu den Auswirkungen einer Beschränkung der Anzahl von E-Mails finden Sie unter Beschränkung der Anzahl von E-Mails für das Routing auf Seite 34.
Max. Annahmezeit	Zeigt die maximale Annahmezeit für eine E-Mail an. Sie müssen die Zeit im Format Stunden und Minuten (hh:mm) definieren. Die Annahmezeit beginnt, wenn eine E-Mail im Ordner „Posteingang“ des Agenten eintrifft. Wenn ein Agent eine E-Mail vor Ablauf der maximalen Annahmezeit nicht abfragt, wird der Arbeitsplatz von der Verteilung aus allen Agentengruppen abgemeldet.
Auftragscodes	Konfiguriert die Auftragscodes für das ausgewählte Thema. Sie können die Länge des Auftragscode und vordefinierter Codes bestimmen. Auf einem Personalcomputer werden die Auftragscodes in einer Liste angezeigt, um die Eingabe und Verteilung von Auftragscodes zu erleichtern.
Statistik/Monitoring	Zeigt die Statistiken und den Monitor an. Sie können für Statistik/Monitore die Standardeinstellungen verwenden oder neue Einstellungen konfigurieren. Sie können die Standardeinstellungen in den Systemeinstellungen festlegen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Skills	Zeigt die Themen-Skills an. Sie können die Themen-Skills für den Task-Typ „E-Mail“ auswählen.
Anrufverteilung	Zeigt die Routing-Details für das markierte Thema an. Sie können die Haltezeit und Minimale Kontaktzeit für die Last Agent-Funktion einstellen. Sie können auch Last Agent Routing, Current Agent Routing und Personal Contact Routing im IP Office Contact Center-System einrichten. Wenn sich die Objekte im Kernel befinden, können Sie die Reihenfolge der Objekte festlegen.
Vorgangsnummer in Betreff einfügen	Fügt eine Vorgangsnummer ein. Sie können einer neuen E-Mail zu einem Thema automatisch eine Vorgangsnummer zuweisen. Das Agenten-Skills verwendet die Vorgangsnummern, um die Anfragen des Kunden und die Anfragen zu derselben Transaktion miteinander zu verknüpfen. Wenn Sie das Kontrollkästchen Vorgangsnummer in Betreff einfügen markieren, fügt das System die Vorgangsnummer in den Betreff ein. Das Agenten-Skills aktualisiert die Betreffzeile nur, wenn Sie auf die E-Mail antworten oder sie weiterleiten. Wenn Sie eine E-Mail delegieren, ändert sich der Betreff der E-Mail nicht. Um die Änderungen zu übernehmen, müssen Sie den Dienstadapter des C3000 Clients neustarten.
Agentengruppe	Gibt die Standard-Agentengruppe für ein Thema an. Die Standard-Agentengruppe kann nicht automatisch für die Verteilung von E-Mails verwendet werden.

Beschränkung der Anzahl von E-Mails für das Routing

Auswirkungen von Routing und Statistik

Wenn eine E-Mail im System eintrifft, sendet der Aufgaben-Server eine Mitteilung an den Kernel-Prozess. Der Kernel sendet die Aufgabe an den Vektor-Prozess, sodass die E-Mail gemäß dem aktiven Taskflow weitergeleitet wird. Der Kernel sendet die Aufgabe außerdem an den statistic_Srv- und den monitor_srv-Prozess, um die echte Anzahl von E-Mails im System für die Statistik zu berechnen.

Wenn sich die Anzahl der E-Mails im System erhöht, erhöht sich auch die Anzahl der Aufgaben, die durch Vektoren verteilt werden müssen. Diese Erhöhung wirkt sich auf das Routing von Sprachanrufen aus. Um zu verhindern, dass die Anrufverteilung durch die Anzahl der E-Mails im System verlangsamt wird, ist die Anzahl der E-Mails, die vom Vektor-Prozess berücksichtigt werden, standardmäßig auf 1000 pro Thema begrenzt. Wenn die Zahl der E-Mails im Thema größer ist als der unter **Max. Anzahl E-Mails in Warteschleife** eingestellte Wert, werden keine weiteren E-Mails an den Vektor-Prozess gesendet. Diese E-Mails werden dann deaktiviert. Wenn die Anzahl der E-Mails in der Warteschleife kleiner wird, werden diese E-Mails aktiviert und zum Vermitteln an den Vektor-Prozess gesendet. Die ältesten deaktivierten E-Mails werden zuerst reaktiviert.

In TTraceConsole können Sie die Anzahl der Warteschleifen- und deaktivierten E-Mails im Aufgaben-Server mithilfe des Befehls `PrintServerState` überprüfen.

Monitorauswirkungen

Im Modul „Monitoring“ zeigt das Element „NQueued monitoring“ die Gesamtanzahl der aktiven und deaktivierten E-Mails an, die sich in der Warteschleife des Themas befinden. Der maximal mögliche Wert entspricht dem Limit, das Sie in **System > Allgemein** für die E-Mail-Konfiguration eingestellt haben.

In der Liste **E-Mails im Wartefeld [E-Mail]** werden die E-Mails in der Themenwarteschlange angezeigt, die bereit für die Verteilung an einen Agenten sind. Diese E-Mails in der Themenwarteschlange werden von den Vektor-Prozessen gemäß dem aktiven Taskflow ausgewertet.

Topic2 - Queue [E-mail]			NQueued(Topics)[E]	
TQueued	Address	UM_Subject		
01:00:43	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		50
01:00:43	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
01:00:33	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
01:00:28	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
00:59:27	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“

Name	Beschreibung
Jabber-Kennung	<p>Zeigt die Jabber-ID an, die dem Benutzer auf dem Chat-Server die Adressierungsfunktion ermöglicht. Die Jabber-ID verwendet das folgende Format:</p> <ul style="list-style-type: none"> • topic1@domain.com/ipocc • Konten @ Domäne/Ressource <p>Der erste Teil ist die Adresse des Knoten. Der Knoten steht für den Benutzernamen. Sie können einen Benutzernamen eingeben. Die gesamte Jabber-Kennung besteht aus dem IP Office Contact Center-System. Die Domäne wird vom markieren Aufgaben-Server abgeleitet. Das IP Office Contact Center-System verwendet <i>ipocc</i> als Ressource.</p>
Kennwort	Zeigt das Kennwort des Chat-Benutzers an.
Max. Annahmezeit	Gibt die maximale Zeit in Minuten und Sekunden (mm:ss) an, die einem Agenten zur Verfügung stehen, um eine Chat-Anfrage anzunehmen.
Chat-Skript unter	<p>Zeigt das markierte Chat-Skript für folgende Statuten an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ablehnen • halten • Ende <p>Automatischer Text wird als Chat-Skript konfiguriert.</p>
Agentengruppe	Gibt die Standard-Agentengruppe für ein Thema an. Die Standard-Agentengruppe kann nicht automatisch für die Verteilung von Chat-Anfragen verwendet werden.
Auftragscodes	<p>Konfiguriert die Auftragscodes für das ausgewählte Thema.</p> <p>Sie können die Länge des Auftragscode und vordefinierter Codes bestimmen. Auf einem Personalcomputer werden die Auftragscodes in einer Liste angezeigt, um die Eingabe und Verteilung von Auftragscodes zu erleichtern.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Statistik/Monitoring	Zeigt die Statistiken und den Monitor an. Sie können für Statistik/Monitore die Standardeinstellungen verwenden oder neue Einstellungen konfigurieren. Sie können die Standardeinstellungen in den Systemeinstellungen festlegen.
Skills	Zeigt die Themen-Skills an. Sie können die Themen-Skills für den Task-Typ „Chat“ wählen.

Konfigurieren von Postfachdetails

In den folgenden Abschnitten werden die Postfachfelder und -verfahren erläutert, mit denen Sie Ihr Postfach konfigurieren können.

Feldbeschreibungen der Postfach-Details

Name	Beschreibung
E-Mail	Zeigt die E-Mail-Adresse des Postfachs an.
Antwort an	Zeigt die Information der Antwort-Adresse auf eine empfangene E-Mail an. Antwortet der Agent auf eine E-Mail durch die Antworten -Funktion, verwendet das System die im Reply To-Feld in MIME-Teil der Nachricht angegebene Antwortadresse. Die Antwortadresse kann von der Absender-Adresse abweichen. Dies wird hauptsächlich verwendet, um Antworten auf E-Mails, die der Agent versendet oder die automatisch versendet werden, entsprechend zu steuern.
Absender	Zeigt die Absenderadresse der E-Mail an. Sie können die From -Option verwenden, um die Absenderadresse einer E-Mail zu ändern. Das System verwendet standardmäßig die Themenadresse als Absenderadresse.
Postfach aktiv	Gibt an, dass das ausgewählte Postfach die E-Mail akzeptiert und weiterleitet. Wenn Sie das Kontrollkästchen Postfach aktiv markieren, akzeptiert und verteilt das ausgewählte Postfach die E-Mails. Ist diese Option nicht ausgewählt, arbeitet das System die E-Mails ab, die aktuell Themen zugeteilt sind, bis das Thema keine E-Mails mehr enthält.

Protokoll SMTP

Die spezifischen Einstellungen für das SMTP-Protokoll müssen nicht konfiguriert werden. Sie können die Option **Postfach aktiv** auswählen, damit das Agenten-Skills die E-Mail akzeptiert und an das entsprechende Thema verteilt. Wenn Sie diese Option nicht auswählen, empfängt das Agenten-Skills keine E-Mails. Vor UMR sendet das Agenten-Skills eine Fehlermeldung an

den Upstream-Mail-Server mit dem Hinweis, dass das Postfach nicht verfügbar ist. Der Upstream-Mail-Server empfängt E-Mails von den Kunden an das Unternehmen.

Feldbeschreibungen des POP3-Protokolls

Name	Beschreibung
Mailserver	Gibt den Namen des Mail-Servers an.
Port	Zeigt den Standardport an. Die standardmäßige Portnummer lautet <i>110</i> .
Benutzer	Gibt die Postfach-Adresse an.
Pollintervall	Zeigt den Intervall an, zu dem das System ungelesene Nachrichten empfängt.
Kennwort	Zeigt das vom Benutzer konfigurierte Kennwort an.
Kennwort bestätigen	Bestätigt das vom Benutzer konfigurierte Kennwort.

* Hinweis:

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Postfach aktiv** markieren, empfängt und verteilt das System die E-Mails an das entsprechende Thema. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Postfach aktiv** nicht markieren, empfängt das POP3-Postfach E-Mails, ruft diese jedoch nicht ab. Der Upstream-E-Mail-Server empfängt E-Mails von den Kunden an das Unternehmen.

Feldbeschreibungen des IMAP4-Protokolls

Name	Beschreibung
Mailserver	Gibt den Namen des Mail-Servers an.
Port	Zeigt den Standardport an. Die standardmäßige Portnummer lautet <i>143</i> .
Benutzer	Gibt die Postfach-Adresse an.
Abfrageintervall	Zeigt den Intervall an, in dem das System ungelesene Nachrichten abrufen.
Kennwort	Zeigt das vom Benutzer konfigurierte Kennwort an.
Kennwort bestätigen	Bestätigt das vom Benutzer konfigurierte Kennwort.
Aktion	Gibt an, welche Aktion das System nach dem Abrufen der E-Mails ergreift. Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> • Als gelesen markieren • Verschieben • Löschen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Ordner	Gibt an, in welchen Ordner Sie die E-Mails verschieben können. Wählen Sie die Option Verschieben , um die E-Mails in den Ordner zu verschieben.

*** Hinweis:**

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Postfach aktiv** markieren, empfängt und verteilt das System die E-Mails an das entsprechende Thema. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Postfach aktiv** nicht markieren, empfängt das IMAP4-Postfach E-Mails, ruft diese jedoch nicht ab. Der Upstream-E-Mail-Server empfängt E-Mails von den Kunden an das Unternehmen.

Konfigurieren von POP3-Themen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie das POP3-Protokoll verwenden, ruft das System Nachrichten aus dem Ordner **Posteingang** ab und löscht sie.

Voraussetzungen

Konfigurieren Sie die E-Mail-Einstellungen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Konfiguration > Themen > Neu**.
2. Nehmen Sie im Dialogfeld **Thema erstellen** Folgendes vor:
 - a. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail**.
Das System zeigt die Registerkarte **E-Mail** an.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mail**.
4. Klicken Sie im Feld **Postfach** auf **Details**.
5. Geben Sie im Dialogfeld **Postfach-Details** die geforderten Angaben ein.

*** Hinweis:**

Die E-Mail-Adresse des Themas setzt sich aus einem Namen und einer Domäne zusammen.

6. Klicken Sie im Feld **Protokoll** auf **POP3** und gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Klicken Sie im Feld **Verschlüsselung** auf **SSL/TLS**.
 - b. Geben Sie im Feld **Mailserver** den Namen des Mail-Servers ein, der verwendet werden soll.
 - c. Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Port** der Standardwert 995 eingestellt ist.
 - d. Geben Sie im Feld **Benutzer** die Postfach-Adresse ein, die verwendet werden soll.

- e. Geben Sie im Feld **Pollingintervall** das Intervall ein, in dem das System alle Nachrichten abrufen soll.
- f. Geben Sie im Feld **Kennwort** das Kennwort ein.
- g. Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** das Kennwort erneut ein.
- h. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt die Details auf der Registerkarte **E-Mail** an.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt das Thema in der Themenliste an.

Konfigurieren eines IMAP4-Themas

Informationen zu diesem Vorgang

Diese Funktion funktioniert nicht mit der gesicherten Kennwortauthentifizierung.

Voraussetzungen

Konfigurieren Sie die E-Mail-Einstellungen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Konfiguration > Themen > Neu**.
2. Nehmen Sie im Dialogfeld **Thema erstellen** Folgendes vor:
 - a. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail**.

Das System zeigt die Registerkarte **E-Mail** an.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mail**.
4. Klicken Sie im Feld **Postfach** auf **Details**.
5. Geben Sie im Dialogfeld **Postfach-Details** die geforderten Angaben ein.

Hinweis:

Die E-Mail-Adresse des Themas setzt sich aus einem Namen und einer Domäne zusammen.

6. Klicken Sie im Feld **Protokoll** auf **IMAP4** und gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Klicken Sie im Feld **Verschlüsselung** auf **StartTLS**.
 - b. Geben Sie im Feld **Mailserver** den Namen des Mail-Servers ein, der verwendet werden soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Port** 143 ein.
 - d. Geben Sie im Feld **Benutzer** die Postfach-Adresse ein, die verwendet werden soll.
 - e. Geben Sie im Feld **Pollingintervall** das Intervall ein, in dem das System alle Nachrichten abrufen soll.

- f. Geben Sie im Feld **Kennwort** das Kennwort ein.
 - g. Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** das Kennwort erneut ein.
 - h. Wählen Sie im Feld **Aktion** eine der folgenden Optionen aus:
 - Als gelesen markieren
 - Verschieben
 - gelesen
 - i. Wählen Sie im Feld **Ordner** den Ordner aus, in den die abgerufenen Nachrichten verschoben werden sollen, und klicken Sie auf **Verschieben**.
Das System verschiebt die Nachrichten in den ausgewählten Ordner.
 - j. Klicken Sie auf **OK**.
Das System zeigt die Details auf der Registerkarte **E-Mail** an.
7. Klicken Sie auf **OK**.
Das System zeigt das Thema in der Themenliste an.

Konfigurieren von Sperrzeiten

Sie können die Sperrzeiten für ein Thema festlegen. Die Rufnummer (**x**) zeigt die Anzahl der Sperrzeiten an, die Sie für ein Thema festlegen. Sie können Sperrzeiten erstellen, ändern oder löschen. Sie können die Sperrzeiten im Modul TaskFlow-Editor auswerten. Sie müssen einen Logikbaustein in TaskFlow-Editor einsetzen, um die definierten Zeiten mit dem Begriff `q(?) blocked` zu berücksichtigen. Das Fragezeichen ist ein Platzhalter für das Thema. Stimmt die aktuelle Zeit mit der Sperrzeit überein, setzt das System für das Thema den Begriff `q(?) blocked` auf 1.

*** Hinweis:**

Sperrzeiten gelten anders als Feiertage für das gewählte Thema.

Feldbeschreibungen der Sperrzeiten

Name	Beschreibung
Beginn	<p>Zeigt Startdatum und -uhrzeit einer Sperrzeit an.</p> <p>Sie können das Startdatum und die Uhrzeit für eine Sperrzeit einstellen.</p> <p>Wenn Sie die Option Täglich auswählen, können Sie die Zeit nur für eine Sperrzeit festlegen. Bei Auswahl der Option Wöchentlich können Sie einen spezifischen Tag auswählen.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<p>* Hinweis:</p> <p>Sie können das Datum und die Uhrzeit einer Sperrzeit über die entsprechenden Eingabesteuerungen eingeben.</p>
Ende	<p>Zeigt Enddatum und -uhrzeit der Sperrzeit an.</p> <p>Sie können das Datum und die Uhrzeit für das Ende der Sperrzeit einstellen.</p> <p>Wenn Sie die Option Täglich auswählen, können Sie die Zeit nur für eine Sperrzeit festlegen. Bei Auswahl der Option Wöchentlich können Sie einen spezifischen Tag auswählen.</p> <p>Das Datum und die Uhrzeit für das Ende der Sperrzeit müssen nach dem Datum und der Uhrzeit des Starts liegen.</p>
Wiederh.	<p>Gibt die Wiederholung der Sperrzeiten an. Sie können eine der folgenden Optionen wählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine (einmalige Sperrzeit) • Täglich: Zum Beispiel regelmäßige Pausen wie das tägliche Mittagessen ab 12:00 Uhr. bis 12:30 Uhr. • wöchentlich • Jährlich: Zum Beispiel gesetzliche Feiertage.

Konfigurieren von Jobcodes

Sie können einen Jobcode auswählen, indem Sie die Option **Jobcode verwenden** auswählen. Das System zeigt die vordefinierten Auftragscodes mitsamt dem Code und dem Namen an. Sie können Auftragscodes einfügen, ändern oder löschen. Das System verwendet die Auftragscodes zur statistischen Auswertung oder Zuordnung von Anrufen zu bestimmten Vorgängen und Tätigkeiten.

Sie können bestimmen, ob für ein Thema ein Auftragscode verwendet werden muss oder nicht. Wenn ein Jobcode eingegeben werden muss, weist das System dem Agenten erst dann einen neuen Anruf zu, wenn dieser den Jobcode ausgewählt oder eingegeben hat.

Feldbeschreibungen der Auftragscodes

Sie können einen festen Auftragscode mit einer Beschreibung konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Anwendung an diesem Thema	<p>Legt fest, ob das Thema einen Auftragscode erfordert.</p> <p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine Auftragscodes verwenden: Gibt an, dass das Thema keinen Auftragscode erfordert.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Auftragscodes verwenden: Gibt an, dass das Thema Auftragscodes verwendet. • Auftragscode erzwingen: Gibt an, dass das Thema Auftragscodes verwenden muss.
Auftragscodelänge	Gibt an, dass die Auftragscodelänge auf zwischen 1 und 20 Ziffern festgelegt werden muss.
Vordefinierte Codes	Zeigt die vordefinierten Auftragscodes an. Sie können die vordefinierten Auftragscodes einfügen, ändern und löschen.
Kennummer	Zeigt den Code für den Auftragscode an. Sie können als Code nur Ziffern verwenden. Die Anzahl der Ziffern eines Auftragscodes darf die Auftragscodelänge nicht überschreiten.
Name	Zeigt den Namen des Codes an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden, um den Code zu beschreiben.

Routing-Konfiguration

Sie können die Haltezeit und minimale Kontaktzeit für die Last Agent-Funktion einstellen. Sie können auch konfigurieren, wie das IP Office Contact Center-System-Routing die Objekte Last Agent, Current Agent und Personal Contact bearbeitet.

Möglichkeiten für die Verteilung von Anrufen und E-Mails

Wenn Sie den Kernel-Prozess nutzen:

- Der Kernel-Prozess verteilt Anrufe und E-Mails für die zugeordneten Objekte.
- Die Reihenfolge der Objekte legt eine Priorisierung fest. Das oberste Objekt hat beispielsweise die Priorität 1 und das nächste Objekt die Priorität 2.

Wenn Sie den Vector-Prozess verwenden, verteilt der Vector-Prozess die Anrufe und E-Mails für die zugeordneten Objekte. Sie müssen im Taskflow definieren, wie das System die Anrufe und E-Mails in Bezug auf Last Agent, Current Agent und Personal Contact verteilen soll.

Empfehlung bei Hochlast-Systemen


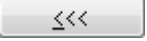
Sie müssen die für Last Agent, Current Agent und Personal Contact definierten Regeln im Kernel-Prozess festlegen, um die Belastung viel genutzter Systeme zu reduzieren. Sie können diese Regeln auch nutzen, um die Anzahl der Anrufe und E-Mails, die der Vector-Prozess verteilt, zu reduzieren.

Feldbeschreibungen der Routing-Funktionen

Name	Beschreibung
Haltezeit	Zeigt die Haltezeit für E-Mails in Stunden und Minuten an.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung	
	<p>Sie müssen das Format Stunden:Minuten verwenden. Die Haltezeit legt fest, wie lange die Zuordnung zwischen Anrufer oder Absender und dem Agenten gespeichert wird. Bei Anrufen beginnt die Zeit nach Gesprächsende. Bei E-Mails beginnt die Zeit, nachdem der Agent die E-Mail abgesendet hat.</p>	
Minimale Kontaktzeit	<p>Zeigt die minimale Kontaktzeit für E-Mails in Stunden und Minuten an.</p> <p>Die Kontaktzeit legt fest, wie lange ein Kontakt zwischen Anrufer und Agent mindestens gewesen sein muss, oder wie lange eine E-Mail mindestens vom Agent bearbeitet werden muss. Wenn ein Agent die minimale Kontaktzeit nicht erfüllt, fügt das System der Last Agent-Funktion keinen Anruf und keine E-Mail hinzu.</p>	
Taskflow (Vectors)	Zeigt die Objekte in der Taskflow -Liste an.	
Automatisch (Kernel)	Zeigt die Objekte in der Automatisch -Liste an.	

Icon	Name	Beschreibung
	Nach rechts	Fügt das markierte Objekt in die Liste Automatisch (Kernel) ein.
	Nach links	Fügt das markierte Objekt in die Taskflow-Liste (Vektor) ein.


Kapitel 5: Skills-Konfiguration

Sie können für ein Thema oder einen Agenten für jeden Task-Typ Skills einfügen und die Skill-Level definieren. Um einen Skill einzufügen, zu ändern und zu löschen, verwenden Sie die Registerkarte **Skill** im Dialogfeld **Themen-Skills** oder **Agenten-Skills**. Um einen Skill zu ändern, können Sie den Namen und den Skill-Level direkt in der Liste bearbeiten.

Der Skill-Level zeigt an, welche Skills und Kenntnisse ein Agent in einem bestimmten Bereich benötigt, damit das System den jeweiligen Anruf oder die E-Mail an den Agenten weiterleitet. Sie müssen einen Skill-Level in Prozent angeben. Der Mindestwert beträgt 0 und der Höchstwert 100 Prozent. Sie können einen Skill zur Skill-Liste hinzufügen. Sie können Skills im Menü „Agenten-Skills“ in der Tag-Liste konfigurieren.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Skill“

Die Registerkarte **Skill** zeigt die definierten Skill-Details wie den Namen und die Skill-Level an. Auf der Registerkarte **Skill** können Sie die gültigen Skills und Skill-Levels für das entsprechende Thema oder den Agenten angeben.

Name	Beschreibung
Skill	Zeigt die konfigurierten Skills für das Thema an. Sie können für ein Thema Skills für die Task-Typen Telefonie und E-Mail konfigurieren.
Level	Zeigt den Skill-Level an.
Themenüberlauf	Zeigt die Überlauf-Option für das ausgewählte Thema an. Sie können die konfigurierten Skills verwenden oder Ihre eigenen Skills erstellen. Sie können eine oder beide der folgenden Optionen wählen: <ul style="list-style-type: none">• Ursprungsskills erhalten: Das System löscht oder erhält die Skills oder die Einwahlthemen.• Eigene Skills setzen: Das System fügt die Überlauf-Skills hinzu. <p> Hinweis: Für ein Einwahlthema werden alle Skills hinzugefügt, unabhängig von der Konfiguration der Parameter Ursprungsskills erhalten und Eigene Skills setzen. Um Skills gezielt bei einem Anruf oder einer E-Mail zu löschen, muss der Skill im Taskflow-Set durch eine Tag-Operation auf 0 gesetzt werden.</p>

Konfigurieren von Skill-basiertem Routing

Mit dem Skill-basierten Routing können Sie Call-Center-Kunden mit Agenten verbinden, die qualifiziert sind, um die Probleme, Fragen und Anfragen von Kunden zu bearbeiten. Sie müssen die Agenten-Skills, Skill-Level und Taskflows festlegen, um die Kontakte an die geeignetsten Agenten weiterzuleiten. Zur Konfiguration des Skill-basierten Routings müssen Sie Skill-Tag-Namen, Themen-Skill-Level und Agenten-Skill-Level festlegen.

Skills und Skill-Level

Jeder Call-Center-Agent verfügt über bestimmte Skills, welche die Kenntnisse und Fähigkeiten des Agenten festlegen. Die Skill-Level quantifizieren die Kenntnisse und Fähigkeiten eines Agenten und geben an, wie gut die Skills eines Agenten in einem bestimmten Bereich sind.

Sie können Skill-Themen erstellen, die Kenntnis- und Fähigkeitsbereichen entsprechen und die Skill-Level für jeden Skill anhand von Prozentsätzen festlegen, um das Skill-basierte Routing zu konfigurieren. Sie müssen die benötigten Skill-Level identifizieren, um Kundenanrufe und E-Mails zu bestimmten Themen zu verwalten und die Kontakte an geeignete Agenten weiterzuleiten. Sie können Themen und Agenten mehr als einen Skill zuordnen. Das System muss alle Kriterien zum Weiterleiten eines Kontakts erfüllen.

Die folgende Liste zeigt beispielsweise die Skills und Skill-Level für Agenten an, die fließend Deutsch sprechen, grundlegende Englischkenntnisse haben und kein Französisch sprechen.

Skill	Skill-Level
Agent beherrscht Deutsch.	100
Agent beherrscht Englisch.	80
Agent beherrscht Französisch.	0

Wenn ein Kunde anruft und einen Französisch sprechenden Agenten verlangt, leitet das System den Anruf nicht an einen Agenten weiter, der kein Französisch beherrscht.

Konfigurieren der Skill-Tag-Namen

Informationen zu diesem Vorgang

Konfigurieren Sie Skills durch Hinzufügen der beschriebenen Tag-Namen der Skills, um das dynamische Skill-basierte Routing zu nutzen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Agenten-Skills > Tag-Liste > Hinzufügen**.
2. Geben Sie im Dialogfeld **Tag-Erstellen** die folgenden Angaben ein:
 - a. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Tags ein.
 - b. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Skill** aus.

c. Klicken Sie auf **OK**.

In der Liste **Definierte Tags** zeigt das Agenten-Skills das neue Tag an.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Das System speichert das neue Tag.

*** Hinweis:**

Sie können bei Bedarf weitere Tags zur Liste hinzufügen.

Konfigurieren der Themen-Skills und Skill-Level

Voraussetzungen

Konfigurieren Sie die Namen der Skill-Tags.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **Konfiguration** auf die Registerkarte **Themen**.

2. Um die Eigenschaften eines Themas zu bearbeiten, doppelklicken Sie auf das Thema.

3. Wählen Sie im Feld **Aufgabentyp** eine der folgenden Optionen aus:

- **Telefonie**
- **E-Mail**
- **Chat**

Es wird eine Registerkarte für den gewählten Aufgabentyp ausgewählt. Wenn Sie zum Beispiel **E-Mail** auswählen, zeigt das System die Registerkarte **E-Mail** an.

4. Klicken Sie in der Registerkarte „Aufgabentyp“ auf **Skills**.

5. Nehmen Sie im Dialogfeld **Themen-Skills** Folgendes vor:

- a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- b. Wählen Sie im Dialogfeld **Skill auswählen** ein Tag aus und klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt das ausgewählte Tag in der **Skill**-Liste an.

6. Geben Sie im Feld **Level** einen Skill-Level ein.

*** Hinweis:**

Dieser Wert legt den Skill-Level als Prozentsatz fest und der Höchstwert entspricht 100. Verwenden Sie diese Einstellung, um das geforderte Mindest-Skill-Level für einen Agenten festzulegen und einen mit dem ausgewählten Tag markierten Kontakt zu bearbeiten.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt die Tags und die Skill-Level in der Liste an.

*** Hinweis:**

Sie können bei Bedarf weitere Tags hinzufügen.

8. Klicken Sie auf **OK**.

Das System speichert die Skill-Konfiguration.

Konfigurieren der Agenten-Skills und Skill-Level

Voraussetzungen

- Konfigurieren der Namen von Skill-Tags.
- Konfigurieren Sie die Themen-Skills und Level für sämtliche Skills jedes einzelnen Agenten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **Konfiguration** auf **Agent**.

Das System zeigt die Registerkarte **Agent** an.

2. Um die Eigenschaften eines Agenten zu bearbeiten, doppelklicken Sie auf den Namen des Agenten.

Das Dialogfeld **[Agent]–Bearbeiten** wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Skills > Hinzufügen**.

Das System zeigt das Dialogfeld **Skill auswählen** an.

4. Wählen Sie ein Tag aus, und klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt das ausgewählte Tag in der Skill-Liste an.

5. Geben Sie im Feld **Level** einen Skill-Level ein.

 **Hinweis:**

Dieser Wert legt den Skill-Level als Prozentsatz fest, wobei der Höchstwert 100 entspricht. Verwenden Sie diese Einstellung, um das geforderte Mindest-Skill-Level für einen Agenten festzulegen und einen mit dem ausgewählten Tag markierten Kontakt zu bearbeiten.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt die Tags und die Skill-Level in der Liste an.

 **Hinweis:**

Sie können bei Bedarf weitere Tags hinzufügen.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Das System speichert die Skill-Konfiguration.

Statistikwerte im Taskflow

Anhand der Statistikwerte in den Taskflows können Sie die Anrufverteilung kontrollieren. Sie können die Anrufverteilung anpassen, indem Sie die Grenzwerte der Service-Level im Taskflow einstellen. Passen Sie die Grenzwerte mit **TSF** oder **Level-Einstellung akzeptieren** an. Verwenden Sie **Level-Einstellung akzeptieren** in Kontakt-Centern, in denen Sie lediglich die Annahmerate garantieren müssen.

Sie müssen einen Statistikwert bestehend aus **TSF**, Erreichbarkeit und durchschnittlicher Wartezeit als Variable im Monitor_srv-Prozess angeben und den Wert in der Datenbank speichern. Nach dem Systemneustart verwendet das System die zuletzt gespeicherte Variable. Das erste Update findet nach 15 Minuten statt, sodass ausreichend Statistikwerte für eine zuverlässige Berechnung erfasst werden können.

In einem Thema müssen die folgenden Parameter konfiguriert werden:

- Der TSF-Parameter **Mon_TSF** mit einem Anfangswert von 100.
- Der AcceptLevel-Parameter **Mon_AcceptLevel** mit einem Anfangswert von 0.
- Der Parameter „Durchschnittliche Wartezeit“ **Mon_AvgTConvWait** mit einem Anfangswert von 0.

Anruf-Routing basierend auf den Produktkenntnissen der Agenten

Das System nutzt das Skill-basierte Routing, um Kontakte an Agenten basierend auf deren Wissen über ein Produkt zu verteilen.

In diesem Beispiel verwendet das System die mit dem Task-Typ „Telefonie“ konfigurierten Skill-Tag-Namen. Drei Agenten sind angemeldet und verfügbar. Sind die Agenten nicht nach Skills sortiert, bestimmt das System den geeignetsten Kandidaten anhand folgender Formel:

`knows product A + knows product B.`

In diesem Beispiel konfiguriert das System folgende Skills für ein Thema namens 4711:

- Kennt Produkt A.
- Kennt Produkt B.

Für einen eingehenden Kontakt des Themas 4711 benötigt ein Agent einen Skill-Level von 50 % für Produkt A und einen Skill-Level von 70 % für Produkt B, um mit dem Kontakt verbunden zu werden.

	Skill: Kennt Produkt A	Skill: Kennt Produkt B
Themen-Skills und Skill-Level		
4711	50	70
Agenten-Skills und Skill-Level		
Agent 1	90	70
Agent 2	70	80
Agent 3	40	100

Anruf-Routing ohne Sortierung nach Skills:

Ohne Taskflow-Konfiguration und basierend auf den vorhergehenden Einstellungen bearbeitet das System die Kontakte entsprechend den folgenden Bedingungen:

- Agent 1 und Agent 2 erhalten Anrufe zum Thema 4711.
- Der Agent, der am längsten frei war, erhält den ersten Anruf.

- Agent 3 erhält keine Themenanrufe zum Thema 4711.

Anruf-Routing mit absteigender Sortierung nach Skills:

Mit einem in absteigender Reihenfolge konfiguriertem Taskflow bearbeitet das System die Kontakte entsprechend folgender Bedingungen:

- Agent 1 erhält Anrufe zum Thema 4711, wenn der Agent verfügbar ist.
- Nur wenn Agent 1 beschäftigt ist, erhält Agent 2 einen Anruf zum Thema 4711.
- Agent 3 erhält keine Themenanrufe zum Thema 4711.

Kapitel 6: Konfigurieren einer Agentengruppe

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Eine Agentengruppe besteht aus mehreren Agenten, die Tasks für ein oder mehrere Themen bearbeiten. Anrufe werden an den nächsten freien Agenten in der Gruppe verteilt.

*** Hinweis:**

Einige Einstellungen gelten nur bei interner Anrufverteilung.

Sie können maximal 250 Agentengruppen in einer TK-Anlage einrichten.

Sie können auch den Namen einer vorhandenen Agentengruppe mit den entsprechenden Sonderrechten ändern.

Feldbeschreibungen der Agentengruppe

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Agenten an.
Virtual AG	Zeigt an, ob die Agentengruppe eine virtuelle Agentengruppe ist.
Tel	Zeigt an, ob ein Agent für den Task-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob ein Agent für den Task-Typ E-Mail konfiguriert ist.
Chat	Zeigt an, ob ein Agent für den Task-Typ Chat konfiguriert ist.
TK-Anlage	Zeigt den TK-Anlagen-Server des Agenten an.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Agenten. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erzeugt einen neuen Agenten.
Virtuelle AG erstellen	Erzeugt eine virtuelle Agentengruppe.
Kopieren	Kopiert einen markierten Agenten.
Löschen	Löscht einen markierten Agenten.

Virtuelle Agentengruppen

Sie können physische Agentengruppen zu einer virtuellen Agentengruppe zusammenfassen. In einer virtuellen Agentengruppe werden die Agenten indirekt zugewiesen.

Wenn ein Agent sich bei einer physischen Agentengruppe an- oder abmeldet, wird er auch bei der zugeordneten virtuellen Agentengruppe an- oder abgemeldet. Wenn Sie mehr als eine physische Agentengruppe mit derselben virtuellen Agentengruppe konfigurieren, wird der Agent bei der virtuellen Agentengruppe und der ersten physischen Agentengruppe zugleich angemeldet. Die Abmeldung des Agenten erfolgt dann gleichzeitig bei der virtuellen Agentengruppe und der letzten physischen Agentengruppe.

Erstellen von virtuellen Agentengruppen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können virtuelle Agentengruppen im Modul Konfiguration erstellen. Sie können Agentengruppen auch einer virtuellen Agentengruppe zuordnen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Agentengruppe** auf **Virtuelle AG erzeugen**.

Das Dialogfeld **Virtuelle Agentengruppe – Erstellen** wird angezeigt.

2. Geben Sie einen Namen ein.

Beispiel: ChromeAppAG.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Die virtuelle Agentengruppe wird der Liste der Agentengruppen hinzugefügt.

Weitere Schritte

Ordnen Sie die Agentengruppen der virtuellen Agentengruppe zu.

Zuordnen von Agentengruppen an eine virtuelle Agentengruppe

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einer virtuellen Agentengruppe mehr als eine Agentengruppe zuordnen.

Voraussetzungen

Erstellen Sie mindestens eine virtuelle Agentengruppe.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Agentengruppe** auf eine Agentengruppe.

2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Das Dialogfeld **Agentengruppe – Bearbeiten** wird angezeigt.

3. Klicken Sie in **Virtuelle AG** auf  und gehen Sie wie folgt vor:

- a. Wählen Sie eine virtuelle Agentengruppe aus.
- b. Klicken Sie auf **OK**.

Die ausgewählte virtuelle Agentengruppe wird in **Virtuelle AG** angezeigt.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Die von Ihnen bearbeitete Agentengruppe wird der ausgewählten virtuellen Agentengruppe zugewiesen.

Agentengruppenzuordnung

Es gelten die folgenden Regeln:

- Ein Agent kann nur einer virtuellen Agentengruppe zugeordnet werden.
- Eine virtuelle Agentengruppe kann für mehrere physische Agentengruppen arbeiten.
- Die physischen Agentengruppen einer virtuellen Agentengruppe können einer oder unterschiedlichen TK-Anlagen angehören.
- Sie können die physischen Agentengruppen einem Agenten zuweisen.

Priorität

Die Priorität einer virtuellen Agentengruppe für einen Agenten entspricht der höchsten Priorität der zugehörigen angemeldeten physischen Agentengruppe. Bei den folgenden Aktionen ändert sich die Priorität einer virtuellen Agentengruppe:

- Ändern der Priorität einer physischen Agentengruppe.
- An- oder Abmelden bei einer physischen Agentengruppe.
- Hinzufügen oder Entfernen einer physischen Agentengruppe beim Agenten.
- Einrichten oder Aufheben der Zugehörigkeit einer physischen Agentengruppe zu einer virtuellen Agentengruppe.

Taskflow-Set

Die Verteilung im Taskflow-Set über eine virtuelle Agentengruppe verhält sich genauso, als handele es sich um eine physische Agentengruppe. Beim Zuweisen auf einen Agenten wird der TK-Anlage nur eine der zugeordneten, angemeldeten, physischen Agentengruppen signalisiert. Die TK-Anlage funktioniert nur mit physischen Agentengruppen.

Monitoring


Im Bereich **Monitor** der Benutzeroberfläche werden die mit den Agentengruppen verbundenen Monitore angezeigt, zum Beispiel die Monitore der virtuellen und der physischen Agentengruppen.

Agentengruppenfelder

In den folgenden Abschnitten werden die Agentengruppenfelder erläutert, die Sie konfigurieren können.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Die allgemeinen Einstellungen gelten für alle Aufgabentypen.

Name	Beschreibung
Name	<p>Zeigt den vollständigen Namen der ausgewählten Agentengruppe an. Der Name muss einzigartig sein. Es sind nur maximal 29 alphanumerische Zeichen zulässig.</p> <p>Wenn Sie den Namen eines Themas ändern, dürfen Sie Folgendes nicht verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozent (%) • @-Zeichen • Anführungszeichen (" „,) • Zoll-Zeichen (") • Ausrufungszeichen (!) • Umgekehrter Schrägstrich (\) • Spitze Klammern (<>) • Senkrechter Strich () • Schrägstrich (/) • Fragezeichen (?) • Gleichheitszeichen (=) • Eckige Klammern ([]) • Klammern () • Geschwungene Klammern ({})
Aufgabentyp	<p>Zeigt die Aufgabentypen der Agentengruppe an. Sie können eine Agentengruppe für die folgenden Aufgabentypen konfigurieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch • E-Mail • Chat <p> Hinweis:</p> <p>Das System zeigt eine neue Registerkarte für jeden Aufgabentyp an.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...


Name	Beschreibung
Variablen	<p>Zeigt die Variablen für die virtuellen Agentengruppen an.</p> <p>Sie können die Variablen einer Agentengruppe hinzufügen, ändern oder löschen.</p>
Virtual AG	<p>Zeigt die ausgewählte virtuelle Gruppe der Agentengruppe an.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“

Wenn Sie für eine Agentengruppe den Task-Typ „Telefonie“ freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.


Name	Beschreibung
WF-Faktor	<p>Gibt den Warteschleifenfaktor an.</p> <p>Aus dem Warteschleifenfaktor und der Anzahl der angemeldeten Agenten in der Agentengruppe berechnet sich die Größe der Warteschleife und der Agentengruppe. Die Anrufe, die das Agenten-Skills nicht in die Warteschlange setzen kann, erhalten ein Besetztzeichen. Sie müssen den Warteschlangenfaktor in das Feld Warteschlangenfaktor eingeben.</p> <p>Der Höchstwert des Warteschlangenfaktors ist 50.</p> <p>* Hinweis:</p> <p>Der Warteschlangenfaktor wird nur bei Anrufverteilung über das IP Office Contact Center-System ausgewertet.</p>
Rufzeitüberschreitung	<p>Gibt die Rufüberwachungszeit in Sekunden an.</p> <p>Wenn ein Agent einen Themenanruf nicht innerhalb der spezifizierten Rufzeitüberschreitung entgegennimmt, wird der Anruf in der Themenwarteschlange zurückgestellt und gemäß den Regeln des aktiven Taskflows erneut weitergeleitet. Obwohl sich der Agent bei allen Agentengruppen abgemeldet hat, gilt für eine zugewiesene Agentengruppe die Abmeldesperre. Es wird die Rufzeitüberschreitung derjenigen Agentengruppe verwendet, die dem Thema im aktiven Taskflow zugewiesen ist.</p> <p>* Hinweis:</p> <p>Der Wert für die Rufzeitüberschreitung in IP Office Contact Center muss kleiner als die Zeit für Keine Antwort in IP Office sein. Dadurch ist sichergestellt, dass der Anruf jederzeit die Kontrolle über den Routing-Vorgang von IP Office Contact Center hat.</p> <p>Wenn die Rufzeitüberschreitung in IP Office Contact Center größer ist als die Zeit für Keine Antwort in IP Office, wird der Wert für die Rufzeitüberschreitung in IP Office Contact Center ignoriert und die für Keine Antwort in IP Office konfigurierte Zeit wird abzüglich einer Sekunde als Rufzeitüberschreitung</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...


Name	Beschreibung
	<p>verwendet. Angenommen, Sie legen die Rufzeitüberschreitung auf 30 Sekunden und die Zeit für Keine Antwort in IP Office auf 15 Sekunden fest, dann wird der eingehende Themenanruf nach 14 Sekunden zurück in die Themenwarteschlange gestellt und der Agent wird abgemeldet.</p> <p>Der Höchstwert für Rufzeitüberschreitung beträgt 120 Sekunden.</p>
Abmeldesperre	<p>Zeigt an, wie viele Agenten mindestens bei der Agentengruppe angemeldet bleiben müssen.</p> <p>Es können sich nur so viele Agenten abmelden, wie von der Quote erlaubt, d. h. es können sich keine weiteren Agenten dieser Agentengruppe abmelden. Das System verhindert die Abmeldesperre, wenn die Klingelzeit überschritten wurde.</p> <p>Der Maximalwert der Abmeldesperre beträgt 255.</p>
Agenten	Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die dieser Agentengruppe zugeordnet sind.
Statistik/Monitor...	<p>Zeigt die Statistiken und Monitore der Agentengruppe an.</p> <p>Sie können für Statistik/Monitor... die Standardwerte verwenden oder neue Werte konfigurieren.</p> <p> Hinweis:</p> <p>Sie können die Standardwerte in den Systemeinstellungen festlegen.</p>
Kontrollkästchen Pause zulässig	Ermöglicht es den Agenten, während der Abmeldesperre Pause zu machen. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert. Wählen Sie Pause zulässig aus, wenn Sie zulassen möchten, dass Agenten während der Abmeldesperre Pause machen können.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“

Wenn Sie für eine Agentengruppe den Task-Typ E-Mail freigeben, müssen Sie die folgenden Eigenschaften konfigurieren.

Name	Beschreibung
Agenten	Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die der aktuellen Agentengruppe zugeordnet sind.
Statistik/Monitoring	<p>Zeigt die Statistiken und Monitore der Agentengruppe an.</p> <p>Sie können für Statistik/Monitoring die Standardwerte verwenden oder neue Werte konfigurieren.</p> <p> Hinweis:</p> <p>Sie können die Standardwerte in den Systemeinstellungen festlegen.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“

Name	Beschreibung
Agenten	Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die der aktuellen Agentengruppe zugeordnet sind.
Statistik/Monitoring	Zeigt die Statistiken und den Monitor an. Sie können für Statistik/Monitoring die Standardwerte verwenden oder neue Wert konfigurieren.  Hinweis: Sie können die Systemeinstellungen verwenden, um die Standardwerte festzulegen.

Kapitel 7: Agentenkonfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.


Ein Agent kann sich bei mehreren Kanälen anmelden und erhält seine Tasks vom Call-Center-Routing.

Hinzufügen von Agenten


Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Agent** auf **Erstellen**.
Das Dialogfeld **[Agent] – Erstellen** wird angezeigt.
2. Legen Sie in den Registerkarten die erforderlichen Einstellungen fest.
3. Klicken Sie auf **OK**.


Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Systemname	Zeigt den Namen des Agenten an. Sie können einen Namen mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen zuweisen. Der Name muss einzigartig sein. Klammern und Sonderzeichen sind nicht zulässig.  Hinweis: Benutzernamen, die mit einem Konto verknüpft sind, dürfen keine Leerzeichen enthalten.
Benutzername	Zeigt den Benutzernamen an. Das System verwendet den Benutzernamen und das Kennwort, um einen Agenten bei der Anmeldung zu identifizieren. Sie können dem Agenten einen Benutzernamen von maximal 29 alphanumerischen Zeichen Länge zuweisen. Klammern und Sonderzeichen sind nicht zulässig.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<p> Hinweis:</p> <p>Benutzernamen, die mit einem Konto verknüpft sind, dürfen keine Leerzeichen enthalten.</p>
Alias	Zeigt das Alias des Agenten an. Sie können dieses Alias mit dem Modul Statistik für anonyme Statistiken benutzen. Das Alias darf maximal 29 alphanumerische Zeichen lang sein.
Sprache	Legt die Sprache für Menüs, Befehle und Dialogfenster fest.
Task-Typ	<p>Zeigt die Task-Typen an, für die der Agent konfiguriert ist. Sie können einen Agenten für die folgenden Task-Typen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonie • E-Mail • Chat <p>Sie müssen für jeden Task-Typ die entsprechenden Einstellungen eingeben.</p>
Nachname	Geben Sie den Nachnamen des Agenten ein. Sie können einen Namen mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen eingeben.
Vorname	Zeigt den Vornamen des Agenten an. Sie können einen Namen mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen eingeben.
Personalnummer	<p>Gibt die Personalnummer eines Agenten an. Sie können den internen Unternehmenscode des Benutzers eingeben. Die Angabe in diesem Feld ist optional.</p> <p>Es sind nur maximal 29 alphanumerische Zeichen zulässig.</p>
Kostenstelle	<p>Gibt die Kostenstelle des Agenten an. Sie können die interne Kostenstelle des Unternehmens für den Benutzer eingeben. Die Angabe in diesem Feld ist optional.</p> <p>Es sind nur maximal 29 alphanumerische Zeichen zulässig.</p>
Bild	<p>Zeigt ein Bild für den Agenten an.</p> <p>IP Office Contact Center unterstützt Bilder in den Formaten <code>.jpg</code> oder <code>.png</code> mit einer maximalen Dateigröße von 50 KB. Die empfohlene Auflösung beträgt 120 x 120 Pixel. Die Anzeige größerer Bilder kann länger dauern. Das ausgewählte Bild kann auch in der IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche angezeigt werden.</p>
Titel	Gibt die Anrede des Agenten an. Sie können entweder Herr oder Frau auswählen. Die ausgewählte Anrede wird an das Modul weitergereicht.
Vordefiniertes Profil	<p>Gibt ein vordefiniertes Profil oder <Keines> für den Agenten an.</p> <p>Die Gruppenzuordnung und die Berechtigungen eines vordefinierten Profils können mithilfe dieses Menüs nicht geändert werden. Sie müssen die Einstellungen in der Profilkonfiguration des Agenten ändern.</p>
Adressbuchprofil	<p>Gibt an, welcher Agent welche Adressbücher lesen und welche er importieren darf.</p> <p>Sie können außerdem das Adressbuchprofil für Telefonbücher verwenden.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Kennwort	<p>Gibt das Kennwort des Agenten an. Agenten können ihr Kennwort jederzeit ändern.</p> <p>Das Kennwort muss aus mindestens acht Zeichen bestehen.</p> <p>Sie müssen ein Kennwort eingeben.</p> <p>Aus Sicherheitsgründen gibt es kein Standardkennwort.</p> <p>Sie können zwei oder mehr der folgenden Zeichentypen in Ihrem Kennwort verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kleinbuchst. • Großbuchst. • Ziffern • Sonderzeichen
Zweites Kennwort	<p>Ermöglicht die Einrichtung eines Kennworts für eine zweite Person, wenn Sie über das 4-Augen-Prinzip-Recht verfügen.</p> <p> Hinweis:</p> <p>Diese zweite Person kann das Kennwort nicht ändern.</p>
Variablen	<p>Zeigt die Variablen für den Agenten an. Sie können Variablen hinzufügen, ändern oder löschen.</p>
Skills	<p>Zeigt die für den Agenten festgelegten Skills und Skill-Level an. Die Skills eines Agenten gelten für alle Task-Typen.</p> <p>Sie können Skills einfügen, ändern und löschen.</p> <p>Um einen Skill zu ändern, können Sie direkt in der Liste den Namen und den Skill-Level bearbeiten.</p> <p>Der Skill-Level zeigt an, wie gut die Skills und Kenntnisse eines Agenten auf einem bestimmten Gebiet sind. Sie können einen Mindestwert von 0 % und einen Höchstwert von 100 % für einen Skill-Level festlegen.</p>
Verfügbar	<p>Zeigt die Bedingungen an, die für jeden Task-Typ erfüllt sein müssen, damit einem Agenten keine weiteren Tasks zugewiesen werden.</p> <p>Sie können für den Agenten individuell die Einstellungen ändern oder die Standardeinstellungen benutzen. Sie können die Standardeinstellungen der Verfügbarkeit für Tasks im Menü System festlegen.</p>
Rechte	<p>Ermöglicht die Aktualisierung der Rechte für einen Agenten durch die Auswahl von Rollen und die Definition von Benutzern.</p>
Berechtigung	<p>Zeigt die Berechtigungen des Agenten an. Sie können die Themen, Agentengruppen, Agenten, Teams und Arbeitsplätze, die der Agent verwenden kann, bestimmen. Sie können die folgenden Optionen einstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thema: Sie können die Themen festlegen, die der Agent verwenden kann. • Agentengruppe: Sie können festlegen, welche Agentengruppen der Agent verwenden kann. Anhand der Agentengruppen(AG)-Berechtigungen bestimmt das System, die Agentengruppen, für welche ein

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<p>Agent, wenn er über das Recht AG-Gruppe selbst wählen verfügt, Abfragefunktionen ausführen kann.</p> <p>Bei Agenten, die über Rechte wie Monitoring, Statistik oder Agentengruppen-Konfiguration verfügen, wird durch die AG-Berechtigung geregelt, für welche Agentengruppen der Agent diese Funktionen ausführen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agent: Sie können festlegen, welche Agenten der Agent konfigurieren kann. Der Agent benötigt dafür das Recht Agenten-Konfiguration. • Agent: Sie können festlegen, welche Teams der Agent konfigurieren kann. • Telefon: Sie können die Arbeitsplätze festlegen, die der Agent verwenden kann. • Telefongruppe: Sie können festlegen, welche Telefongruppen der Agent verwenden kann. • Kampagne: Sie können festlegen, welche Kampagnen der Agent im Modul Dialer bearbeiten und anzeigen kann.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“

Ein Telefon ist ein IP Office-Benutzer. Ein Agent mit dem Aufgaben-Thementyp Telefonie kann sich anmelden. Ein Agent kann mit einem physischen Telefon oder einem Computer arbeiten.

Wenn Sie für einen Agenten den Task-Typ „Telefonie“ freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Name	Beschreibung
Telefoniename	<p>Zeigt den Namen des IP Office-Benutzers an.</p> <p>Sie können bis zu 18 alphanumerische Zeichen verwenden.</p>
Rufnummer	<p>Zeigt die Rufnummer des IP Office-Benutzers an.</p>
Nachbearbeiten	<p>Zeigt die Nachbearbeitungszeit in Prozent für ein konfiguriertes Thema an.</p>
Gruppenzuordnung	<p>Zeigt die Agentengruppen an, an die das System den Agenten oder das Agentenprofil für die Task-Typen Telefonie oder E-Mail zuweist. Für jede Agentengruppe können Sie eine Priorität zwischen 1 und 5 angeben. Die Priorität können Sie in der Liste auch direkt auswählen.</p> <p>Sie können Agentengruppen hinzufügen oder löschen. Sie können bis zu 120 Gruppen hinzufügen. Mit Nach oben und Nach unten ändern Sie die Reihenfolge der Gruppen.</p>
Kennwort	<p>Gibt das Kennwort des Agenten am Telefon an.</p> <p>Das Kennwort darf maximal neun Zeichen lang sein.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Einstellungen	<p>Ermöglicht Ihnen die Änderung der Telefoneinstellungen.</p> <p>Sie können die Einstellungen manuell ändern oder die Standardeinstellungen verwenden, indem Sie das Kontrollkästchen Standardeinstellungen verwenden aktivieren.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“

Name	Beschreibung
Postfach	<p>Zeigt den Namen des Postfachs des Agenten an.</p> <p>Sie können die folgenden Eigenschaften des Postfachs ändern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail: Zeigt die E-Mail-Adresse des Agenten an. • Antwort an: Zeigt die Antwort-Adresse für eine empfangene E-Mail an. Antwortet der Agent auf eine E-Mail durch die Antworten-Funktion, verwendet das System die Antwort an-Adresse. Die Antwort an-Adresse kann von der Absender-Adresse abweichen. Diese Option wird hauptsächlich verwendet, um vom Agenten versendete Antworten auf E-Mails zu steuern. • Von: Zeigt die Absender-Adresse des Agenten an.
Gruppenzuordnung	<p>Zeigt die Agentengruppen an, denen der Agent für den Task-Typ „E-Mail“ zugeordnet ist.</p> <p>Für jede Agentengruppe können Sie eine Priorität zwischen 1 und 5 festlegen. Sie können die Agentengruppen einfügen oder löschen. Sie können bis zu 120 Gruppen hinzufügen. Mit Nach oben und Nach unten ändern Sie die Reihenfolge der Agentengruppen.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“

Name	Beschreibung
Einstellungen	<p>Zeigt die Einstellungen für den Task-Typ „Chat“ an.</p> <p>Sie können die folgenden Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben-Server: Zeigt den konfigurierten Aufgaben-Server an. Sie können einen Task-Server für den Chat wählen. Wenn ein Chat-Task-Server konfiguriert ist, verwendet das System automatisch den Task-Server. Ein Chat-Task-Server kann grundsätzlich nur einen Chat-Server verwalten. <p>Nur ein Administrator ist befugt, einen Chat-Aufgaben-Server zu konfigurieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrüßungstext: Wählen Sie einen Begrüßungstext aus.
Gruppenzuordnung	<p>Zeigt die Agentengruppen an, denen der Agent für den Task-Typ „Chat“ zugeordnet ist.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	Für jede Agentengruppe können Sie eine Priorität zwischen 1 und 5 festlegen. Sie können die Agentengruppen einfügen oder löschen. Sie können bis zu 120 Gruppen hinzufügen. Mit Nach oben und Nach unten ändern Sie die Reihenfolge der Agentengruppen.

Einrichten von Rechten für einen Agenten

Informationen zu diesem Vorgang

Mit Rechten steuern Sie, auf welche Optionen ein Agent zugreifen kann.

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie auf einen Agenten in der Registerkarte **Agent**.

Das Dialogfeld **[Agent]-Bearbeiten** wird angezeigt.

2. Wählen Sie eine Option im Dropdownmenü **Rechte** oder klicken Sie auf , um die Rechteeinstellungen für den Agenten zu aktualisieren.

Verwenden Sie das Dialogfeld **Agenten-Privilegien**, um einem Agenten Rechte zuzuordnen. Der Agent kann die Rechte nur dann an andere Agenten weitergeben, wenn das Kontrollkästchen **W** markiert ist.

In den Tabellen im folgenden Abschnitt werden die Rechte angezeigt, die Sie in jeder Registerkarte im Dialogfeld **Agenten-Privilegien** einstellen können.

3. Wenn Sie die Rechteeinstellungen im Dialogfeld **Agenten-Privilegien** aktualisiert haben, klicken Sie auf **Schließen**.
4. Um die Rechte zu aktivieren, klicken Sie auf **OK**.

Beschreibung der Registerkarte Statistik

Im Statistik-Modul können Sie die folgenden Berechtigungen konfigurieren:

Name	Beschreibung
Teamleiter	
Statistiken	Gibt an, dass der Benutzer das Modul Statistik starten und verwenden kann.
Thema	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über Themen erstellen kann.
Agentengruppe	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über Agentengruppen erstellen kann.
Agent	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über Agenten erstellen kann.
Nur Alias darstellen	Gibt an, dass der Benutzer in Statistiken anstelle des Agentennamens nur den Alias sehen kann.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Team	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über Teams erstellen kann.
Telefon	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über Arbeitsplätze erstellen kann.
Leitung	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über Leitungen erstellen kann.
Dialer	Gibt an, dass der Benutzer Berichte im Wählsystem-Modul erstellen kann.
IVR	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über IVR erstellen kann.
Skill	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über Skills erstellen kann.
System	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über das System erstellen kann.
TK-Anlagen	Gibt an, dass der Benutzer Statistiken über TK-Anlagen erstellen kann.
Automatische Statistiken	Gibt an, dass der Benutzer automatische Statistiken erstellen kann.
Daten löschen	Gibt an, dass der Benutzer Statistikdaten eines bestimmten Zeitraums löschen kann.
Statistikparameter festlegen	Gibt an, dass der Benutzer vordefinierte Statistiken öffnen und den Betrachtungszeitraum anpassen kann.
Supervisor	
Definition	Gibt an, dass der Benutzer den Dateimanager konfigurieren kann, um neue Statistiken zu erstellen.

Beschreibung der Registerkarte Monitoring

Sie können die folgenden Rechte für das Modul Monitoring einrichten:

Name	Beschreibung
Agent	
Rückruf aus Anrufliste	Gibt an, dass der Benutzer die Rückruffunktion aus der Liste der abgebrochenen Anrufe heraus verwenden kann.
Vermitteln	Gibt an, dass der Benutzer einen neuen Anruf oder eine neue Chat-Konversation für eine Agentengruppe aus dem Bereich Agentenstatus auf einen beliebigen verfügbaren Agenten ziehen kann.
Heranholen	Gibt an, dass der Benutzer Anrufe oder Chat-Konversationen für die Agentengruppe aus der Warteschlange oder dem Bereich Agentenstatus entnehmen kann. Der Benutzer muss bei den betreffenden Agentengruppen angemeldet sein.
Aus Warteschleife vermitteln	Gibt an, dass der Benutzer Anrufe oder Chat-Konversationen aus der Warteschleife vermitteln kann. Benutzer können Auf-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	gaben aus der Warteschleife für sich selbst reservieren oder manuell auf einen anderen freien Agenten ziehen.
Löschen aus Anrufliste	Gibt an, dass der Benutzer Einträge aus der Anrufliste im Modul Monitoring löschen kann.
Alle Agenten (Berechtigung)	Gibt an, dass der Benutzer alle Mitglieder einer Agentengruppe oder eines Teams und alle anderen Agenten und Mitglieder anzeigen kann.
Teamleiter	
Monitoring	Gibt an, dass der Benutzer das Modul Monitoring starten und verwenden kann.
Leistungsmonitore	Gibt an, dass der Benutzer Querverbindungen im Modul Monitoring verwenden kann. * Hinweis: Leistungsmonitore werden in IP Office Contact Center nicht unterstützt.
Remote-Funktionen	Gibt an, dass der Benutzer die Remote-Funktionen verwenden kann.
Abwesenheitsnotiz	Gibt an, dass der Benutzer die Abwesenheitsnotiz für andere Benutzer konfigurieren kann. * Hinweis: Um diese Funktion verwenden zu können, benötigen Benutzer zudem das Recht „Variable – Agenten“.
Agentenhistorie	Gibt an, dass der Benutzer die Agentenhistorie verwenden und bearbeiten kann.
Supervisor	
Konfiguration	Gibt an, dass der Benutzer die privaten oder systemweiten Monitore erstellen oder ändern kann.
Supervisor-Notfall	Gibt an, dass der Benutzer die Funktion Supervisor-Notfall verwenden kann. Um diese Funktion konfigurieren zu können, benötigt der Benutzer zudem das Recht „Supervisor-Notfall konfigurieren“.
Stilles Mithören	Gibt an, dass der Benutzer die Option Stilles Mithören oder Coaching in der Kontaktleiste des Telefons verwenden kann.

* **Hinweis:**

Sie benötigen Supervisor-Lizenzen, um Monitoring-Berechtigungen zu nutzen.

Beschreibung der Registerkarte Taskflow-Editor

Im Modul TaskFlow-Editor können Sie die folgenden Rechte einrichten:



Name	Beschreibung
Taskflow-Editor	Gibt an, dass der Benutzer das Modul TaskFlow-Editor starten und verwenden kann.
Taskflow-Set bearbeiten	Gibt an, dass der Benutzer das Taskflow-Set bearbeiten kann. Wenn Sie dieses Recht nicht auswählen, hat der Benutzer nur Lesezugriff.
Taskflow-Set aktivieren	Gibt an, dass der Benutzer das voreingestellte Taskflow-Set bearbeiten und ändern kann. Bei einem Systemausfall verwendet das IP Office Contact Center-System das voreingestellte Taskflow-Set. Dieses voreingestellte Taskflow-Set ist separat geschützt.
Standard-Taskflow-Set festlegen	Gibt an, dass der Benutzer mit dieser Berechtigung ein Taskflow-Set als voreingestelltes Taskflow-Set definieren kann.
Vordef. Bedingungen bearbeiten	Gibt an, dass der Benutzer die vordefinierten Bedingungen bearbeiten und ändern kann. Ein Benutzer kann private Bedingungen ohne besondere Rechte bearbeiten.
Erweiterter Modus	Gibt an, dass Sie Taskflow-Sets mit den folgenden Elementen nicht öffnen können, wenn Sie keine Rechte für den erweiterten Modus besitzen: <ul style="list-style-type: none"> • Logik • Verteiler (Gleich) • Verteiler (Zyklisch)

Beschreibung der Registerkarte Sonstige

Sie können die folgenden Berechtigungen für die anderen Module im IP Office Contact Center-System konfigurieren:

Name	Beschreibung
Dialer	Gibt an, dass der Benutzer das Modul Dialer verwenden kann.
IVR-Editor	Gibt an, dass der Benutzer das Modul IVR-Editor verwenden kann.
Adressbuch-Admin	Gibt an, dass der Benutzer das Modul Adressbuchverwaltung verwenden kann.
Taskreporting	
Agenten-Auswertung	Gibt an, dass der Benutzer nicht-anrufbezogene Benutzer-Ereignisse verwenden kann.
Kontakt-Auswertung	Gibt an, dass der Benutzer das Modul Kontakt-Auswertung verwenden kann.
Statistiken starten/stoppen	Gibt an, dass der Benutzer die Statistiken starten und stoppen kann.

Beschreibung der Registerkarte Agent

Name	Beschreibung
Kennwort ändern	Gibt an, dass der Benutzer Kennwörter ändern kann.
Alias ändern	Gibt an, dass der Benutzer Aliase ändern kann. Sie können das Alias für Statistiken verwenden.
Zwischen optischer und Audio-Benachrichtigung wechseln	Gibt an, dass der Benutzer Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren kann.
Client über SSH verwenden	Gibt an, dass sich der Benutzer remote mit dem IP Office Contact Center User Interface for Windows über einen sicheren SSH-Tunnel verbinden kann.
Rufumleitung ausgeloggtter Benutzer	Gibt an, dass der Benutzer für die Zeit, in der er abgemeldet ist, eine Rufumleitung aktivieren kann.
Automatisches Anmelden	Der Benutzer wird automatisch bei der Anrufverteilung angemeldet.
Agentengruppenzuordnung	Gibt an, dass sich Benutzer selbst zu einer Agentengruppe zuordnen können.
Auftragscodeeingabe	<p>Gibt an, dass der Benutzer einen Jobcode eingeben kann.</p> <p> Hinweis: Die Verwendung von IP Office Contact Center-Nebenstellenanlagen erfordert keine solche Berechtigung. Die Einstellung ist im Thema festgelegt.</p>
Zwingende A-Code-Eingabe	<p>Gibt an, dass Benutzer für jeden Anruf einen Auftragscode eingeben müssen.</p> <p> Hinweis: Die Verwendung von IP Office Contact Center-Nebenstellenanlagen erfordert keine solche Berechtigung. Die Einstellung ist im Thema festgelegt.</p>
Ausgehender Auftragscode	Der Benutzer kann für ausgehende Anrufe einen Auftragscode eingeben.
Nachbearbeitungszeit verlängern	Benutzer können bei Bedarf die Nachbearbeitungszeit verlängern.
Chat > Automatisches Anmelden	Benutzer werden automatisch bei allen zugeordneten Agentengruppen angemeldet.
Chat > Erweiterte Archivansicht	Gibt an, dass der Benutzer das Chat-Archiv verwenden kann.
Serverspezifisch > Vier-Augen-Prinzip	<p>Gibt an, dass zwei Personen gleichzeitig dieselben Daten überwachen können.</p> <p>Sie benötigen ein zweites Kennwort, um diese Daten abrufen zu können. Sie müssen zwei Kennwörter in der Agenten-Konfiguration definieren.</p>

Beschreibung der Registerkarte UI

Name	Beschreibung
Home	
Auswahl eigener Home-Datei	Gibt an, dass der Benutzer eine Datei für die Home-Ansicht auswählen und anzeigen kann.
Home-Konfiguration	Gibt an, dass der Benutzer für alle Benutzer Monitore konfigurieren kann.
Telefonie	
Auswahl eigener Telefonie-Datei	Gibt an, dass der Benutzer eine Telefonie-Datei auswählen kann.
Telefon-Konfiguration	Gibt an, dass der Benutzer die Telefone für andere Benutzer konfigurieren kann.
Eigene Kontaktleiste ändern	Gibt an, dass der Benutzer seine Kontaktleiste ändern kann.
Kontaktleisten konfigurieren	Gibt an, dass Benutzer die Kontaktleiste für alle Benutzer konfigurieren können.
Schnellzugriffsleiste anzeigen	Zeigt die Schnellzugriffsleiste an.
Auswahl eigener Schnellzugriffsleisten-Datei	Gibt an, dass Benutzer eine Datei für die Schnellzugriffsleiste auswählen können.
UI-Konfiguration	
UI-Konfiguration	Gibt an, dass der Benutzer das Modul UI-Konfiguration verwenden kann.
UI-Konfiguration der Anwendung	Gibt an, dass der Benutzer eine aktive Ansicht auswählen kann. Nach dem Starten von IP Office Contact Center startet die ausgewählte Ansicht automatisch.
Konfiguration der Rasterfarben	Gibt an, dass die Benutzer den Hintergrund und die Textfarben auswählen können.
UI-Konfiguration E-Mail	Aktiviert die Registerkarte E-Mail im Modul UI-Konfiguration . Sie benötigen diese Berechtigung zum Konfigurieren von Schriftarteneinstellungen und der automatischen Rechtschreibprüfung.
UI-Konfiguration Chat	Aktiviert die Registerkarte Chat im Modul UI-Konfiguration .

Beschreibung der Registerkarte E-Mail

* Hinweis:

- Die Registerkarte **E-Mail** hieß früher Registerkarte **UMR**.
- Mit diesen Einstellungen legen Sie fest, welche E-Mail-Funktionen verwendet werden können.

Name	Beschreibung
E-Mail-Administrator	Mit diesem Recht können Sie die folgenden Funktionen nutzen: <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Konfiguration • Adressbuchverwaltung
E-Mail-Routing nach Schlüsselwörtern	Mit diesem Recht können Sie E-Mail-Skripts mit Schlüsselwörtern zur Textsuche konfigurieren. Im Recht E-Mail-Administrator ist dieses Recht enthalten.
Textbaustein-Administrator	Mit diesem Recht können Sie das Modul Textbaustein-Administrator verwenden.
E-Mail-Supervisor	Mit diesem Recht können Sie als Supervisor arbeiten und die folgenden Funktionen nutzen: Im Ordner „Übersicht“: <ul style="list-style-type: none"> • E-Mails löschen. • E-Mails an Agenten delegieren. • E-Mails an Themen im Ordner „Gelöscht“ delegieren. Im Ordner „Gelöscht“: <ul style="list-style-type: none"> • E-Mails an ein Thema delegieren. Im Wörterbuch: <ul style="list-style-type: none"> • Verwalten • Import
Verwendung von Textbausteinen	Mit diesem Recht können Sie in E-Mails Textbausteine benutzen. Die Textbausteine werden mit dem Modul Textbaustein-Administrator eingerichtet.
Zurückstellen von E-Mails	Mit diesem Recht können Sie E-Mails zurückstellen. Diese E-Mails werden anschließend im Ordner „Zurückgestellt“ abgelegt.
Drucken von E-Mails	Mit diesem Recht können Sie E-Mails drucken.
Agentenansicht Wartefeld	Mit diesem Recht können Sie eine Übersicht der E-Mail-Queue für die autorisierten Themen anzeigen. Sie können außerdem E-Mails aus der E-Mail-Queue auswählen.
Löschen von E-Mails	Mit diesem Recht können Sie aktive E-Mails löschen. Danach können diese E-Mails nicht wiederhergestellt werden.
Automatisches Anmelden	Mit diesem Recht werden Sie automatisch an den für Sie konfigurierten Agentengruppen angemeldet.
E-Mail-Archiv	Mit diesem Recht können Sie auf archivierte oder abgeschlossene E-Mails im Archivordner zugreifen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Antworten als Agent	Mit diesem Recht können Sie als Agent antworten. Das System verwendet die entsprechende E-Mail-Adresse als Absender-Adresse.

Beschreibung der Registerkarte „Konfiguration“

Sie können die folgenden Rechte für das Modul Konfiguration einrichten:

Name	Beschreibung
Konfiguration	Gibt an, dass der Benutzer das Modul Konfiguration starten und verwenden kann.
Thema	Gibt an, dass der Benutzer Themen konfigurieren kann.
Sperrzeiten	Gibt an, dass der Benutzer Sperrzeiten konfigurieren kann.
Agentengruppe	Gibt an, dass der Benutzer Agentengruppen konfigurieren kann.
Agent	Gibt an, dass der Benutzer Agenten-Details konfigurieren kann.
Alias bearbeiten	Gibt an, dass der Benutzer Aliasinformationen bearbeiten kann.
Windows-Benutzerkonto bearb.	Gibt an, dass der Benutzer das Windows-Benutzerkonto bearbeiten kann.
Kennwort bearbeiten	Gibt an, dass der Benutzer das Kennwort bearbeiten kann.
Agenten-Profil	Gibt an, dass der Benutzer die Agentenprofile konfigurieren kann.
Team	Gibt an, dass der Benutzer Teams konfigurieren kann.
Skill	Gibt an, dass der Benutzer Skills konfigurieren kann.
Ansage	Gibt an, dass der Benutzer Ansagen konfigurieren kann.
Ansageskripte	Gibt an, dass der Benutzer Ansageskripts konfigurieren kann.
IVR	Gibt an, dass der Benutzer interaktive Sprachantworten (Interactive Voice Responses, IVR) konfigurieren kann. * Hinweis: IVR wurden früher Voice Units genannt.
Chat-Skript	Gibt an, dass der Benutzer Chat-Skripts konfigurieren kann.
Kundenerkennung	Gibt an, dass der Benutzer Daten der Kundenerkennung ändern und eingeben kann.
Externe Ziele	Gibt an, dass der Benutzer externe Ziele ändern und eingeben kann.
System	Gibt an, dass der Benutzer allgemeine Einstellungen des Systems konfigurieren kann.
Personaleinsatzplanungs-Schnittstelle	Gibt an, dass der Benutzer die Personaleinsatzplanungs-Schnittstelle konfigurieren kann.
Konfigurationsbericht	Gibt an, dass der Benutzer eine Konfigurationsstatistik erzeugen kann.
Schichtplan	Gibt an, dass der Benutzer den Schichtplan konfigurieren kann.
Statistikdaten löschen	Gibt an, dass der Benutzer die Statistikdaten löschen kann.

Sie können außerdem die folgenden Servicerechte im Modul Konfiguration setzen:

Name	Beschreibung
Statistikfilter	Gibt an, dass der Benutzer Statistikfilter konfigurieren kann.
Spezial-Einstellungen	Gibt an, dass der Benutzer die Spezial-Einstellungen konfigurieren kann.
Telefon-Einstellungen	Gibt an, dass der Benutzer die Telefon-Standard-Einstellungen konfigurieren kann.
TK-Anlage	Gibt an, dass der Benutzer TK-Anlagen konfigurieren kann.
Ländereinstellung	Gibt an, dass der Benutzer die Ländereinstellungen konfigurieren kann.
Queue-Device	Gibt an, dass der Benutzer Queue-Devices konfigurieren kann.
Telefon/Telefongruppe	Gibt an, dass der Benutzer die Telefone oder Telefongruppen konfigurieren kann.
CHAP-Server	Gibt an, dass der Benutzer CHAP-Server konfigurieren kann.
AKZ-Agenten	Gibt an, dass der Benutzer Ausscheidungskennziffern konfigurieren kann.
AKZ-Themen	Gibt an, dass der Benutzer die Ausscheidungskennziffern für Themen konfigurieren kann.
E-Mail-Einstellungen	Gibt an, dass der Benutzer die E-Mail-Einstellungen konfigurieren kann.
Chat-Server	Gibt an, dass der Benutzer die Einstellungen für den Chat-Server konfigurieren kann.
Chat-Einstellungen	Gibt an, dass der Benutzer die Chat-Einstellungen konfigurieren kann.

Beschreibung der Registerkarte „Variablen“

Sie können das Variablen-Privileg verwenden, um zu bestimmen, ob der Agent Variablen für bestimmte Objekte konfigurieren kann. Sie können auch bestimmen, ob der Agent Werte ändern oder zuweisen kann. Mit den entsprechenden Berechtigungen können Sie die Werte der folgenden Objekte im Modul Monitoring ändern:

- Global
- Thema
- Agentengruppe
- Agenten
- TK-Anlagen
- IVR-Skripte
- Externe Ziele

Kapitel 8: Konfigurieren eines Agentenprofils

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Ein Agentenprofil beinhaltet die Gruppenzuordnungen, Genehmigungen und Berechtigungen. Sie können die Agentenprofile verwenden, um die Einstellungen von Agenten zu verwalten. Sie können den Vererbungsmechanismus der Agentenprofile als Tool zur Vererbung und Zuweisung derselben Profile an mehrere Agenten verwenden.

Wenn Sie ein Profil mehreren Agenten zuweisen und die Einstellungen dieses Profils ändern, werden die Einstellungen der Agenten automatisch entsprechend angepasst. Sie können ein Profil mehreren Agenten mit denselben Einstellungen zuweisen, ohne die Einstellungen für jeden einzelnen Agenten konfigurieren zu müssen.

Sie können das Profil selbst dann als Vorlage zur Konfigurierung allgemeiner Einstellungen verwenden, wenn jeder Agent andere Einstellungen hat. Sie müssen dem Agenten zuerst das Profil zuweisen. Das System kopiert die Einstellungen des Profils. Wählen Sie <Keine> als vordefiniertes Profil. Das System speichert die Profileinstellungen. Auch wenn Sie die Einstellungen des ursprünglichen Profils zu einem späteren Zeitpunkt ändern, bleiben die neuen, angepassten Einstellungen gleich.

Sie können beliebig viele Agentenprofile einrichten. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank. Wenn einer oder mehrere Agenten dieses Profil verwenden, können Sie es nicht löschen.

Hinweis:

Nachdem der Administrator das Agentenprofil geändert hat, muss sich der Agent abmelden und die IP Office Contact Center User Interface for Windows beenden, neu starten und sich erneut in der IP Office Contact Center User Interface for Windows anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Profil“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Agentenprofils an.
Telefonie	Zeigt an, ob eine Agentengruppe für den Task-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob eine Agentengruppe für den Task-Typ E-Mail konfiguriert ist.
Chat	Zeigt an, ob ein Agentenprofil für den Task-Typ Chat konfiguriert ist.

Einrichtung eines Agentenprofils

In den folgenden Abschnitten werden die Registerkartenfelder erläutert, die Sie für ein Agentenprofil konfigurieren können.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den eindeutigen Namen des Agentenprofils an. Sie können einen Namen für das Agentenprofil mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen eingeben.
Aufgabentypen	Zeigt den Aufgabentyp an, für den der Agent konfiguriert ist. Zur Auswahl stehen <ul style="list-style-type: none"> • Telefonie • E-Mail • Chat Es öffnet sich eine neue Registerkarte für jeden Aufgabentyp, und Sie müssen die entsprechenden Einstellungen in jeder Registerkarte eingeben.
Angewendet bei	Zeigt die Agenten an, die dieses Profil verwenden.
Privilegien	Zeigt die Privilegien des Agentenprofils an. Sie können Agent, Supervisor, Administrator oder eine benutzerdefinierte Rolle auswählen.
Genehmigung	Zeigt die Genehmigungen des Agentenprofils an. Sie können festlegen, welche der folgenden Objekte für das Agentenprofil verwendet werden kann: <ul style="list-style-type: none"> • Thema: Sie können die Themen bestimmen, die der Agent verwenden kann. • Agentengruppe: Sie können bestimmen, welche Agentengruppen der Agent verwenden kann. Durch Agentengruppen(AG)-Berechtigungen können Sie die Agentengruppen bestimmen, für die ein Agent Abfragefunktionen ausführen kann, wenn er über das Privileg AG wählen verfügt. Bei Agenten, die über Privilegien wie Monitoring, Statistik oder Agentengruppen-Konfiguration verfügen, wird durch die Agentengruppen-Berechtigungen geregelt, für welche Agentengruppen der Agent diese Funktionen ausführen darf. • Agent: Sie können festlegen, welche Agenten der Agent konfigurieren kann. Der Agent benötigt das Privileg „Agenten konfigurieren“, um Agenten konfigurieren zu können. • Team: Sie können festlegen, welches Team der Agent konfigurieren kann.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Telefon: Sie können die Arbeitsplätze festlegen, die der Agent verwenden kann. • Telefongruppe: Sie können festlegen, welche Telefongruppen der Agent verwenden kann. • Kampagne: Sie können festlegen, welche Kampagnen der Agent im Modul Dialer bearbeiten und anzeigen kann.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“

Name	Beschreibung
Gruppenzuordnung	<p>Zeigt die Agentengruppen an, denen der Agent für den Aufgabentyp „E-Mail“ zugeordnet ist.</p> <p>Sie können eine Priorität zwischen 1 (höchste Priorität) und 5 (niedrigste Priorität) für jede Agentengruppe definieren. Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Sie können auch die Reihenfolge mit den Schaltflächen Nach unten und Nach oben ändern.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“

Name	Beschreibung
Begrüßungstext	Zeigt den konfigurierten Begrüßungstext an.
Gruppenzuordnung	<p>Zeigt die Agentengruppen an, denen der Agent für den Task-Typ „E-Mail“ zugeordnet ist. Sie können eine Priorität zwischen 1 (höchste Priorität) und 5 (niedrigste Priorität) für jede Agentengruppe definieren. Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Sie können auch die Reihenfolge mit den Schaltflächen Nach unten und Nach oben ändern.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“

Name	Beschreibung
Gruppenzuordnung	<p>Zeigt die Agentengruppen an, an die das System den Agenten oder das Agentenprofil für die Task-Typen Telefonie oder E-Mail zuweist. Sie können eine Priorität zwischen 1 (höchste Priorität) und 5 (niedrigste Priorität) für jede Agentengruppe wählen. Die Priorität können Sie in der Liste auch direkt auswählen.</p> <p>Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Mit den Schaltflächen Nach oben oder Nach unten ändern Sie die Reihenfolge innerhalb des Menüs.</p>
Einstellungen	Zeigt die Telefon-Einstellungen an. Wenn Sie die Markierung bei Standardeinstellungen verwenden entfernen, können Sie die Telefonie-Einstellungen ändern.

Kapitel 9: Teamkonfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Ein Team besteht aus mehreren Agenten. Sie können die Module Monitoring und Statistik verwenden, um die Teams zu überwachen bzw. zu bewerten.

Bei einem Team stehen Ihnen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Große Agentengruppen für Monitore und Statistikzwecke unterteilen.
- Ausgewählte Agenten hinzufügen.
- Ausgewählte Agenten entfernen.

 **Hinweis:**

Sie können einen Agenten auch aus der Liste der Teammitglieder entfernen, indem Sie auf den Agentennamen doppelklicken.

Abhängig von der Größe der Datenbank können Sie eine beliebige Anzahl von Teams mit beliebig vielen Mitglieder konfigurieren.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Team“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen der konfigurierten Teams an.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Team. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Neu	Erstellt ein neues Team.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Team.

Bearbeiten von Teams

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Feld **Name** auf ein Team.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Das Dialogfeld **Team – bearbeiten** wird angezeigt.

3. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Name	<p>Zeigt den Namen des Teams an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden, mit Ausnahme der folgenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozent (%) • @-Zeichen • Anführungszeichen (“ „) • Zoll-Zeichen (") • Ausrufungszeichen (!) • Umgekehrter Schrägstrich (\) • Spitze Klammern (<>) • Senkrechter Strich () • Schrägstrich (/) • Fragezeichen (?) • Gleichheitszeichen (=) • Eckige Klammern ([]) • Klammern () • Geschwungene Klammern ({})
Team-Mitglieder	Zeigt die Namen der Teammitglieder an. Sie können Agenten zum Team hinzufügen.
Übrige Agenten	Zeigt die Namen der Agenten an, die keine Teammitglieder sind.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“

Name	Beschreibung
Monitoreinstellungen	Zeigt die Einstellungen der Monitore an. Sie können die Standardeinstellungen verwenden oder ändern.
Wartezeitschwelle für TSF	<p>Zeigt die Wartezeit in Minuten und Sekunden an. Sie können die Standardeinstellungen ändern. Diese Einstellungen werden auch für Statistiken verwendet.</p> <p>Sie müssen diesen Wert zwischen 5 und 900 Sekunden festlegen, d. h. 15 Minuten. Wenn die Wartezeit eines Anrufs, einer E-Mail oder einer</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<p>Chat-Anfrage in der Warteschlange länger als die festgelegte Zeit beträgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das System meldet, dass der Anruf sich zu lange in der Warteschlange befand. • Der Wert des Task-Service-Faktor (TSF) wird verringert.

Feldbeschreibungen der Registerkarten „E-Mail“ und „Chat“

Felder der Registerkarte „E-Mail“

Name	Beschreibung
Monitoreinstellungen	Zeigt die Einstellungen der Monitore an. Sie können die Standardeinstellungen verwenden oder ändern.
Wartezeitschwelle für TSF	<p>Zeigt die Wartezeit in Stunden und Minuten an. Sie können die Standardeinstellungen ändern. Diese Einstellungen werden auch für Statistiken verwendet.</p> <p>Für diesen Wert müssen Sie zwischen 1 Minute und 168 Stunden (7 Tage) einstellen.</p>
Berechnungszeitraum	Zeigt den Berechnungszeitraum an. Sie können diesen Wert in den Monitoring-Standardwerten ändern.

Felder der Registerkarte „Chat“

Name	Beschreibung
Monitoreinstellungen	Zeigt die Einstellungen der Monitore an. Sie können die Standardeinstellungen verwenden oder ändern.
Wartezeitschwelle für TSF	Zeigt die Wartezeit in Minuten und Sekunden an. Sie können die Standardeinstellungen ändern. Diese Einstellungen werden auch für Statistiken verwendet.
Berechnungszeitraum	Zeigt den Berechnungszeitraum an. Sie können diesen Wert in den Monitoring-Standardwerten ändern.

Kapitel 10: Konfigurieren der Kundenerkennung

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Die Agenten im IP Office Contact Center-System erhalten über die Kundenerkennungsfunktion vorläufige Informationen über den Anrufer. Das System verwendet die Rufnummer und die E-Mail-Adresse zur Identifikation des Kunden. Es sucht dann in der Datenbank nach den Kundendaten und stellt dem Agenten die Informationen bereit. Sie können beliebig viele Kundeneinträge einrichten. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank.

Hinzufügen von Kundendetails

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kunde** auf **Erstellen**.
2. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Der konfigurierte Kundeneintrag wird in der Liste der Kundeneinträge angezeigt.

Feldbeschreibungen der Funktion „Kunden bearbeiten“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Kunden an. Sie können einen Namen mit maximal 40 alphanumerischen Zeichen eingeben.
Kunden-Nr.	Zeigt die Kundennummer an. Sie können eine Rufnummer mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen zuweisen.
Priorität	Zeigt die Priorität des Kunden an. Die Priorität wird der Nachricht, dem Anruf oder der E-Mail angehängt. Sie können diese Priorität in der Taskflow-Verarbeitung für den Anruf-Routing-Prozess auswerten und den Anruf entsprechend weiterleiten. Sie können so z. B. wichtigen Kunden eine höhere Priorität geben.
Firmeneintrag	Gibt an, dass das System einen Kunden erkennt, wenn der Kunde die konfigurierten Rufnummern oder E-Mail-Adressen verwendet. <ul style="list-style-type: none">• Gültig für den Telefonie-Typ: Sie können z. B. für eine Firma eine Firmenrufnummer angeben (0071113586) und zusätzlich einzelne Mitarbeiter mit ihrer

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<p>vollständigen Rufnummer (007111358612) eintragen. Wenn eine vollständige Rufnummer eingetragen ist, wird bei einem Anruf dieser Kunde angezeigt, auch wenn eine Firmenrufnummer erkannt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausgewählt: Erkennt einen Kunden anhand seiner Firmenrufnummer. Wenn die Rufnummer mit dem Anfang einer Rufnummer übereinstimmt, wird der entsprechende Kunde (die Firma) angezeigt. • Nicht ausgewählt: Erkennt einen Kunden anhand der vollständigen Rufnummer. • Gültig für den E-Mail-Typ: Sie können z. B. für eine Firma eine E-Mail Firmenadresse angeben (comergo.com) und zusätzlich einzelne Mitarbeiter mit ihrer vollständigen E-Mail-Adresse (heinz.schmidt@comergo.com) eintragen. Wenn eine vollständige E-Mail-Adresse eingetragen ist, wird bei einer E-Mail dieser Kunde angezeigt, auch wenn eine E-Mail-Firmenadresse erkannt wird. Als E-Mail-Firmenadresse gelten in der Regel die Zeichen nach @. • Ausgewählt: Erkennt einen Kunden anhand seiner Firmen-E-Mail-Adresse. Wenn die E-Mail-Firmenadresse übereinstimmt, wird der entsprechende Kunde (die Firma) angezeigt. • Nicht ausgewählt: Erkennt einen Kunden anhand seiner vollständigen E-Mail-Adresse.
<p>Rufnummern/E-Mails</p>	<p>Zeigt die Rufnummern und E-Mails an, anhand derer ein Kunde identifiziert werden kann. In diesem Feld werden folgende Informationen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rufnummer oder E-Mail • Typ • Typ
<p>Persönliche Sachbearbeiter/Themen</p>	<p>Zeigt die persönlichen Kontakte und Themen an. In diesem Feld werden folgende Informationen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name der Agenten oder Themen • Rufnummer • E-Mail • Einwahlthema <p>Sie können persönliche Kontakte wie Agenten oder persönliche Themen hinzufügen oder löschen.</p>

Hinzufügen eines Agenten als persönlichen Kontakt

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kunde** auf einen Namen.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Klicken Sie im Feld **Persönlicher Kontakt/Themen** auf **Agenten hinzufügen**.

Das System zeigt das Dialogfeld **Persönlichen Kontakt für Kunden auswählen** mit einer Liste der Agenten und dem Namen, Task-Typ, Rufnummer und der TK-Anlage jedes Agenten an.

*** Hinweis:**

Wenn Sie eine TK-Anlage und einen Task-Typ auswählen, zeigt das System lediglich die entsprechenden Agenten für die TK-Anlage und den Task-Typ an.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt den ausgewählten Agenten im Feld **Persönlicher Kontakt/Themen** an.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Das System speichert den Agenten als persönlichen Kontakt.

*** Hinweis:**

Sie können ein Thema als persönlichen Kontakt verwenden, sodass der Anruf in den Taskflow dieses spezifischen Themas umgeleitet wird. Hat ein Anrufer zum Beispiel unbezahlte Rechnungen, wird er immer direkt in die Buchhaltungsabteilung durchgestellt, bis die Rechnungen bezahlt sind.

Zuweisen von Einwahlthemen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kunde** auf einen Namen.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Klicken Sie im Feld **Persönliche Kontakte/Themen** auf einen Kontakt.
4. Klicken Sie auf **Einwahlthema**.

Das System zeigt das Dialogfeld **Thema zuweisen** mit einer Liste der Themen und dem Namen, Aufgabentyp, Rufnummer und der TK-Anlage jedes Themas an.

*** Hinweis:**

Wenn Sie eine TK-Anlage und einen Aufgabentyp auswählen, zeigt die Liste die entsprechenden Themen für die TK-Anlage und den Aufgabentyp an.

5. Klicken Sie auf **OK**.

*** Hinweis:**

Wenn Sie ein Einwahlthema auswählen, wird der persönliche Kontakt nur dann verwendet, wenn sich der Kunde in das ausgewählte Thema eingewählt hat.

Importieren von Kunden im Überblick

Sie können Kundendaten mit zwei Dateien, einer Importdatei, die Dateieinträge enthält, und einer Steuerungsdatei, die den Import steuert, importieren. Sie können die folgenden Optionen festlegen:

- Die importierten Daten müssen die vorhandenen Kundendaten ersetzen.
- Die importierten Daten müssen zu den vorhandenen Daten importiert werden.

Die Importdatei

Die Importdatei enthält die Datensätze der Kunden. Sie können die Daten im Datensatz lediglich durch Semikolons trennen. Die Datendatei trägt die Dateiendung `.csv`.

Die Steuerungsdatei

Die Steuerungsdatei enthält die erforderlichen Einträge, um den Import der Kundendaten zu steuern. Die Einträge der Steuerungsdatei müssen den Einträgen der Importdatei entsprechen. Die Steuerungsdatei trägt die Dateiendung `.txt`.

Feldbeschreibungen der Steuerungsdatei

Einstellung	Typ	Maximale Datensatzlänge	Beschreibung
NOP	–	–	Gibt an, dass das System diese Spalte im Datensatz nicht importiert.
Name	zwingend	19	Zeigt den Namen des Kunden an.
Prio	Optionale Abgabe	1	Zeigt die Priorität des Kunden an. Als Standardwert wird 1 benutzt.
IsCompany	Optionale Abgabe	1	Gibt an, ob es sich um eine Firmenadresse handelt.
CustomerNo	Optionale Abgabe	19	Zeigt die Kundennummer an.
AgentNumber	Optionale Abgabe	29	Zeigt die Rufnummer des Agenten an.
Agent	Optionale Abgabe	29	Zeigt den Namen des Agenten an. Sie können mehr als einen Agenten als persönlichen Kontakt importieren. * Hinweis: Der Name des Agenten, den Sie als persönlichen Kontakt verwenden, muss derselbe Name sein, den das IP Office Contact Center-System verwendet. Wenn die Namen nicht übereinstimmen, importiert das System den persönlichen Kontakt nicht.
TopicNumber	Optionale Abgabe	29	Zeigt die Rufnummer eines Themas an.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Typ	Maximale Datensatzlänge	Beschreibung
Thema	Optionale Abgabe	29	Zeigt den Namen eines Themas an.
BusinessPhone	zwingend	128	Zeigt die Geschäftsnummer eines Kunden an.
BusinessEmail	Optionale Abgabe	128	Zeigt die Firmen-E-Mail-Adresse des Kunden an.
BusinessFax	Optionale Abgabe	128	Zeigt die Firmen-Faxnummer des Kunden an.
PrivatePhone	Optionale Abgabe	128	Zeigt die Privatnummer des Kunden an.
PrivateEmail	Optionale Abgabe	128	Zeigt die private E-Mail-Adresse des Kunden an.
PrivateFax	Optionale Abgabe	128	Zeigt die private Faxnummer des Kunden an.
MobilePhone	Optionale Abgabe	128	Zeigt die Mobilnummer des Kunden an.
MobileEmail	Optionale Abgabe	128	Zeigt die mobile E-Mail-Adresse des Kunden an.
MobileFax	Optionale Abgabe	128	Zeigt die mobile Faxnummer des Kunden an.
PhoneNumber	Optionale Abgabe	128	Zeigt die vorherigen Einstellungen für die geschäftliche Telefonnummer an. Aus Kompatibilitätsgründen mit Altkunden wird „PhoneNumber“ dem Wert „BusinessPhone“ zugeordnet.
InTopic	Optionale Abgabe	29	Zeigt das Einwahlthema an.

Automatischer Import von Kundendaten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Zeitpunkt für den automatischen Import von Kundendaten festlegen. Das Modul Konfiguration importiert die Kundendaten automatisch in den konfigurierten Intervallen.

Voraussetzungen

- Erstellt eine Importdatei unter dem Namen der Steuerungsdatei.
- Speichert die Importdatei und die Steuerungsdatei im selben Ordner.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kunde** auf **Automatisch importieren**.
Das System zeigt das Dialogfeld **Kundendaten automatisch importieren** an.
2. Wählen Sie **Aktiviert** aus und gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Klicken Sie auf **Datei importieren**.

- b. Klicken Sie auf eine Datei.
- c. Klicken Sie auf **Öffnen**.
Das System wählt die Datei aus und zeigt die Details im Feld **Datei importieren** an.
- d. Um die Fehlermeldungen während des Importierens einer Datei zu ignorieren, wählen Sie **Importfehler ignorieren** aus.
- e. Um einen Importmodus auszuwählen, wählen Sie im Feld **Modus** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Vorhandene Kundendaten ersetzen**
 - **Importierte Kundendaten zu bereits vorhandenen hinzufügen**
- f. Um einen Intervall für einen automatischen Import zu setzen, wählen Sie im Feld **Zeit** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Täglich (z. B. regelmäßige Pausen)**
 - **wöchentlich**
 - **Zyklisch**

Sie müssen das Format Stunden:Minuten (hh:mm) verwenden.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Das System importiert die Kundendaten automatisch zur festgelegten Zeit.

Wenn der automatische Import aktiviert ist, wird ein -Indikator angezeigt.

Feldbeschreibungen der Funktion „Kundendaten automatisch importieren“

Name	Beschreibung
Aktiviert	Gibt an, ob der automatische Import von Kundendaten aktiviert ist.
Import-Datei	Gibt den Namen der Importdatei an.
Fehler im Import ignorieren	Gibt an, ob das Modul Konfiguration die Fehler während des Imports ignorieren soll.
Modus	Gibt den Importmodus an. Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> • Vorhandene Kundendaten ersetzen: Das Modul Konfiguration löscht alle vorhandenen Kundendaten und erstellt neue Kundendaten beim Importieren einer Datei. • Importierte Kundendaten zu bereits vorhandenen hinzufügen: Das Modul Konfiguration aktualisiert die vorhandenen Kundendaten. Wenn das System die Kundendaten mit einer vorhandenen Rufnummer importiert, überschreibt das Modul Konfiguration die vorhandenen Daten.
Zeitpunkt	Legt das Intervall für den automatischen Import fest. Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> • Täglich: Der Import startet täglich um die eingestellte Uhrzeit. • Wöchentlich: Der Import startet wöchentlich am vorgegebenen Tag um die eingestellte Uhrzeit.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Zyklisch: Der Import startet zur vorgegebenen Zeit.

Kapitel 11: Konfigurieren eines externen Ziels

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Sie können jede beliebige Rufnummer als externes Ziel einrichten. Sie können zum Beispiel eine Mobiltelefonnummer oder die Themenummer eines anderen Call Centers als externes Ziel verwenden.

Sie können externe Ziele im Modul TaskFlow-Editor verwenden oder Ziele für die Anrufaufzeichnung in der Kontaktleiste. Sie können die Eigenschaften eines externen Ziels so konfigurieren, dass Sie eine Nachricht als Textnachricht oder Fax weiterleiten. Sie können beliebig viele externe Ziele einrichten.

Verzögerungszeit

Sie können eine Verzögerungszeit für ein belegtes externes Ziel festlegen. Während dieses Zeitraums greift der TaskFlow-Prozess nicht auf das Ziel zu. Wenn ein Taskflow-Prozess beispielsweise einen Anruf an ein besetztes externes Ziel weiterleitet, kann der Prozess für die konfigurierte Verzögerungszeit nicht auf das externe Ziel zugreifen.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Externe Ziele“

Name	Beschreibung
Name	Der Name des externen Ziels.
Task-Typ	Der Task-Typ des externen Ziels.
Rufnummer/E-Mail	Die Rufnummer oder E-Mail-Adresse des externen Ziels.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes externes Ziel. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erzeugt ein neues externes Ziel.
Kopieren	Kopiert ein markiertes externes Ziel.
Löschen	Löscht ein markiertes externes Ziel.


Hinzufügen externer Ziele

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Externes Ziel** auf **Neu**.
2. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Das konfigurierte externe Ziel wird in der Liste der externen Ziele angezeigt.

Feldbeschreibungen der Eigenschaften des externen Ziels

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des externen Ziels an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden, mit Ausnahme der folgenden: <ul style="list-style-type: none"> • Klammern • Sonderzeichen
Task-Typ	Zeigt den Task-Typ des externen Ziels an. Wenn das Ziel besetzt ist: <ul style="list-style-type: none"> • Bei dem Task-Typ Telefonie: Sie müssen die Rufnummer und die Wahlpause festlegen. • Bei dem Task-Typ E-Mail: Sie müssen die E-Mail-Adresse eingeben.
Task-Typ: Telefonie	
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des externen Ziels an. Sie können maximal 25 Zeichen verwenden.  Hinweis: Bei externen Zielen müssen Sie den Zugriffscode berücksichtigen.
Wahlpause bei besetzt	Zeigt die Wahlpause an. Die minimale Wahlpause beträgt 1 Sekunde und die maximale Wahlpause 1 Stunde. Der Standardwert beträgt 5 Sekunden. Sie können Wahlpause bei besetztem Ziel lediglich für den Telefonie-Task-Typ auswählen. Die Wahlpause legt die Dauer fest, in der das System das externe Ziel für die Aufgabenablauf-Verarbeitung blockiert.
Task-Typ: E-Mail	
E-Mail	Gibt die E-Mail-Adresse des externen Ziels an. Sie können maximal 25 Zeichen verwenden.
Schaltfläche	Beschreibung
Variablen	Zeigt die definierten Variablen an.

Kapitel 12: Konfiguration von Ansagen und Ansageskripts

In diesem Kapitel wird die Konfiguration von Ansagen und Ansageskripts im Modul Konfiguration beschrieben.

Ansagenkonfigurierung

Sie können dem Thema für eingehende und umgelegte Anrufe eine Ansage zuordnen. Die direkten, eingehenden Anrufe sind die Anrufe, die zum ausgewählten Thema gewählt werden. Weitervermittelte Anrufe sind die Anrufe, die ursprünglich zu einem anderen Thema gewählt wurden und die der Agent oder das Anrufverteilungssystem an das aktuelle Thema verteilt. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen, während Sie eine Ansage hinzufügen:

- Vom VEA-Prozess verwaltete Ansagen
- Vom Voice Control-Prozess verwaltete IVR-Skripts

Sie müssen die Ansagetexte zuerst konfigurieren. Sie müssen die folgenden Informationen für die Zuordnung des ausgewählten Ansagetyps konfigurieren:

- Rufnummer
- Name
- Unterbrechbar

Sie können Ansagetexte einfügen, löschen, wiedergeben und nach oben oder nach unten verschieben. Sie können die Ansage-Funktion nur für den Task-Typ „Telefonie“ nutzen.

Konfigurieren von 1x-Ansagen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können 1x-Ansageskripts in den Taskflow-Sets konfigurieren und verwenden. Eine 1x-Ansage verfügt über einen Ausgang. Allerdings können Sie für das Taskflow-Set ein alternatives Taskflow-Set festlegen.

Wenn Sie ein 1x-Ansageskript konfigurieren, müssen Sie dem Skript mindestens zwei Ansagetexte hinzufügen. Die erste Ansage muss den Text enthalten, z. B. einen Begrüßungstext. Diese Ansage darf nicht unterbrechbar sein. Sie können zwei oder mehr Ansagetexte verwenden. Der letzte Ansagetext (Stille) darf allerdings keinen Text enthalten und muss unterbrechbar sein.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Ansageskripte** auf **Neu**.
2. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.

*** Hinweis:**

Verwenden Sie nicht mehr als 22 Zeichen, wenn Sie das Ansageskript für eine 1x-Ansage verwenden. Wenn Sie ein Ansageskript erstellen, wird ein Tag mit dem Namen `Script_<Name>` erstellt. Dieser Tag ist auf 29 Zeichen beschränkt. Wenn Sie also mehr als 22 Zeichen für das einmalige Ansageskript verwenden, können Sie den Taskflow, der das Skript verwendet, nicht aktivieren.

3. Aktivieren Sie im Feld **Am Skriptende** das Kontrollkästchen **Letzten Text wiederholen**.
4. Fügen Sie im Feld **Ansagetext** den Ansagetext hinzu.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Das konfigurierte 1x-Ansageskript wird in der Liste der Ansageskripts angezeigt.

Erstellen der Ansageskripts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen Ansageskripts erstellen, um Ansagetext in TaskFlow-Editor zu verwenden. TaskFlow-Editor verwendet Ansageskripts für die Taskflow-Verarbeitung.

Ein Ansageskript kann aus mehreren Ansagetextdateien bestehen. Das System spielt dem Anrufer die Ansagetextdateien nacheinander ab. Nachdem der gesamte Text in der Liste abgespielt wurde, wiederholt das System den letzten Text bis zur nächsten Aktion, zum Beispiel die Anrufweiterleitung an einen freien Agenten. Zu diesem Zeitpunkt wird die Wiedergabe beendet. Sie können die Reihenfolge der Textdateien in der Liste jederzeit ändern.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Ansageskripte** auf **Neu**.
2. Nehmen Sie die erforderlichen Einstellungen wie in [Feldbeschreibungen für Ansageskripts](#) auf Seite 88 beschrieben vor.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Das konfigurierte Ansageskript wird in der Liste der Ansageskripts angezeigt.

Feldbeschreibungen für Ansageskripts

Option	Beschreibung
Name	<p>In dieses Feld geben Sie den Namen des Ansageskripts ein. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden, mit Ausnahme der folgenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klammern. • Sonderzeichen wie das @-Zeichen (@), Anführungszeichen (" "), Prozent (%), Ausrufezeichen (!), Schrägstrich (\), und spitze Klammern (<>). • IVR-Skripts mit demselben Namen. Sie müssen IVR-Skripts mit eindeutigen Namen erstellen. <p>Verwenden Sie nicht mehr als 22 Zeichen, wenn Sie das Ansageskript für eine 1x-Ansage verwenden. Wenn Sie ein Ansageskript erstellen, wird ein Tag mit dem Namen <code>Script_<Name></code> erstellt. Dieser Tag ist auf 29 Zeichen beschränkt. Wenn Sie also mehr als 22 Zeichen für das einmalige Ansageskript verwenden, können Sie den Taskflow, der das Skript verwendet, nicht aktivieren.</p>
Begrüßungsansage	<p>Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Ansageskript als Begrüßungsansage verwendet werden soll.</p> <p>Wenn das Kontrollkästchen markiert ist, zählt das System diese Zeit in den Statistiken nicht als Wartezeit.</p>
Kostenlos	<p>Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Ansageskript für den Anrufer gebührenfrei sein soll.</p>
Am Skriptende	<p>Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Letzten Text wiederholen: Nachdem alle Ansagetexte abgespielt wurden, wird der letzte Text wiederholt, bis die Wiedergabe gestoppt wird. Zum Beispiel verbindet das System den Anruf mit einem freien Agenten. • Automatisch anhalten: Nachdem alle Ansagetexte abgespielt wurden, wird die Ansage gestoppt.
Ansagetexte	<p>In diesem Abschnitt können Sie Ansagetext hinzufügen, ändern oder löschen. Mit Nach oben und Nach unten können Sie die Listenelemente neu anordnen.</p> <p>Der Status „Unterb.“ (Unterbrechbar) bedeutet, ob das System den Ansagetext unterbrechen kann. Wenn ein Agent beispielsweise während der unterbrechbaren Ansage oder Musik verfügbar wird, kann das System den Anruf dem Agenten zuweisen.</p>

Konfigurieren von Ansagetext

Wenn Sie ein Ansageskript erstellen oder bearbeiten, können Sie auf **Hinzufügen/Ändern** klicken, um Ansagetext hinzuzufügen oder zu bearbeiten. Wenn Sie neuen Ansagetext hinzufügen und mehrere TK-Anlagen konfiguriert sind, müssen Sie eine TK-Anlage für die Ansage auswählen. Zum Konfigurieren des Textes müssen Sie die erforderlichen Felder wie in [Feldbeschreibungen der Registerkarte „Ansagetext“](#) auf Seite 89 beschrieben ausfüllen.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Ansagetext“

Option	Beschreibung
Name	Geben Sie hier einen Namen für den Ansagetext ein. Sie können einen Namen für einen neuen Ansagetext eingeben oder den Namen eines vorhandenen Texts mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen ändern. Wenn ein Text mit demselben Namen bereits vorhanden ist, wird der vorhandene Ansagetext überschrieben.
Textnummer	Zeigt die fortlaufende Nummer des Ansagetextes an.
Sounddatei	Ermöglicht die Auswahl einer Audiodatei. Sie können lediglich <code>.wav</code> -Dateien verwenden.
Dauer	Zeigt die Dauer des Ansagetextes in Minuten und Sekunden an.
Unterbrechbar	Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, kann die Ansage unterbrochen werden. Wenn ein Agent beispielsweise während der Ansage oder Musik verfügbar wird, kann der Agent die Ansage unterbrechen.
Kommentar	Ermöglicht die Eingabe eines Kommentars, zum Beispiel eine Beschreibung für den Ansagetext.
Status	<p>Zeigt den Status des Ansagetextes an.</p> <p>Die unterschiedlichen Status lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht übertragen • Es wurde keine <code>.wav</code>-Datei für diese Textnummer übertragen. • Die Übertragung der <code>.wav</code>-Datei wurde abgebrochen. • Übertragen • Übertragung fehlerfrei abgeschlossen. • Neu übertragen • Die vorherige <code>.wav</code>-Datei wurde durch eine neue Datei ersetzt. <p>Die folgenden <code>.wav</code>-Formate werden unterstützt: PCM 8 kHz, 16 Bit, Mono.</p>

Kapitel 13: Konfiguration des Arbeitsbereichs

Mit einem Arbeitsbereich können Sie einen Computer und ein Telefon einer bestimmten Arbeitsstation zuordnen. Sie können beliebig viele Arbeitsbereiche einrichten. In den Konfigurationsmodulen werden auf der Registerkarte „Arbeitsbereich“ alle konfigurierten Arbeitsbereiche aufgelistet. Die Liste enthält:

- Der Name eines jeden Arbeitsbereichs.
- Der Name des Terminals und der Typ des Arbeitsbereichs. Der Terminaltyp kann ein Personalcomputer (PC) oder Netzwerkcomputer (NC) sein.
- Die Telefonnummer.
- Die Nebenstellenanlage an, mit der das Telefon verbunden ist.

Anhand der Informationen in diesem Kapitel können Sie einen Agenten auf einem Terminalserver einrichten.

Installation des Terminalservers

Auf dem Terminalserver müssen Sie das User Interface als RPC-Anbindung installieren.

Ein Agent an einem Computer startet eine Terminalserver-Session auf einem Terminalserver. Dem Agenten ist ein Telefon zugeordnet.

Einrichten eines Arbeitsplatzes an einem Terminalserver

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitsplatz**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
Das System zeigt das Dialogfeld **Arbeitsplatzkonfiguration – Erstellen** an.
3. Geben Sie einen Namen und andere erforderliche Informationen ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bildschirmarbeitsplatz**.
5. Wählen Sie **NC**.
6. Geben Sie den NC Namen in Großbuchstaben ein. Anschließend können Sie die erforderlichen Informationen eingeben.

7. Wählen Sie ein Telefon aus.
8. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Einstellungen zu speichern.
Der Arbeitsplatz ist eingerichtet und erscheint in der Liste.

Anmelden des Remote-Clients

Jeder Remote-Client muss mit seinem eigenen separaten Konto angemeldet sein. Wenn dies nicht erfolgt, dann beeinflussen sich die verschiedenen Client-Sessions und Konten, die auf dem Terminalserver angemeldet sind, wie in den folgenden Beispielen dargestellt gegenseitig:

Beispiel 1

`testuser` ist am Terminalserver und zugleich am Remote-Client angemeldet. Wenn auf dem Remote-Client die Benutzeroberfläche startet, dann wird die Benutzeroberfläche auch auf dem Terminalserver gestartet.

Beispiel 2

Wenn dasselbe Remote-Konto auf mehreren Terminalsitzen angemeldet ist, dann bewirkt ein Starten der Benutzeroberfläche auf einem Terminalclient auch das Starten des Clients bei allen anderen entsprechenden Sitzungen.

TTrace-Verwendung

Wenn Sie das Trace-System (TTrace) verwenden, wird der Name eines Remote-Clients in der Ausgabe des Trace-Systems angezeigt, wenn ein Agent angemeldet ist. Nachfolgend ein Beispiel für ein TTrace-Protokoll:

```
A5448c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5449c 10:00:25.813 TC_General #+++ workplace
A5450c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5451c 10:00:25.813 TC_General #+++ hostname: AMARILLO
A5452c 10:00:25.813 TC_General #+++ ip-address: 135.124.109.42
A5453c 10:00:25.813 TC_General #+++ TerminalServer: true
A5454c 10:00:25.813 TC_General #+++ TerminalServerClient: true
A5455c 10:00:25.813 TC_General #+++ workspace: STU111273
A5456c 10:00:25.813 TC_General #+++ screenDeviceHost: STU111273
A5457c 10:00:25.813 TC_General #+++ screenDeviceId:
69ba2a5403010000
A5458c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminal: 225
A5459c 10:00:25.813 TC_General #+++ pabx: PBXServer
A5460c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5461c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5462c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5463c 10:00:25.813 TC_General #+++ loggedIn agent
A5464c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5465c 10:00:25.813 TC_General #+++ login name: Supervisor
A5466c 10:00:25.813 TC_General #+++ system name: Supervisor
A5467c 10:00:25.813 TC_General #+++ agentId: 3b39825242004700
A5468c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminal: 225
A5469c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminalId: 3e39825243004a00
A5470c 10:00:25.813 TC_General #+++
```

```
A5471c 10:00:25.813 TC_General #+++++  
+++#
```

Dieselben Informationen werden auch mit den folgenden TTrace-Befehlen in der TTrace-Konsole angezeigt:

```
ccui_workplace  
ccui_loggedInAgent
```

Hinweis:

Mit der ersten Anmeldung von einem Computer wird der Arbeitsplatzeintrag automatisch erstellt. Wenn sich ein Benutzer über eine Remotedesktopverbindung an einem Computer anmeldet, ist der zugestellte Hostname wie eine Anmeldung vom Terminalserver. Dabei handelt es sich nicht um den Namen des Computers, auf dem die IP Office Contact Center UI ausgeführt wird, sondern um den Namen des Computers, von dem die Remotedesktopverbindung gestartet wurde. Damit kein falscher Arbeitsplatz verwendet wird, nutzen Sie den Parameter `-noTerminalServerClient` mit dem Minuszeichen (-) eingeschlossen, um die IP Office Contact Center Benutzeroberfläche zu starten. Erstellen Sie eine Verknüpfung auf dem Remotecomputer und fügen Sie diesen Parameter zu den **Eigenschaften** im Feld **Ziel** hinzu. Beispiel: `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\AvayaCCMain.EXE" -noTerminalServerClient.`

Kapitel 14: IVR Konfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Eine IVR-Einheit (Interactive Voice Response) erweitert IP Office Contact Center um Funktionen wie Ansagen, Spracherkennung und DTMF-Wählinteraktionen.

*** Hinweis:**

Die Spracherkennung wird in IP Office nicht unterstützt.

Die IVR-Einheit erstellt Skripts mit der entsprechenden Software. Für den Zugriff auf die Skripts können Sie den Voice Control-Prozess (VC) verwenden, der auf dem IP Office Contact Center-Server ausgeführt wird. Sie können die Skripts außerdem bei der Taskflow-Verarbeitung verwenden.

Feldbeschreibungen der IVR-Registerkarte

Name	Beschreibung
Name	Der Name der interaktiven Sprachantwort (Interactive Voice Response, IVR).
TK-Anlage	Die TK-Anlage, in der das System die Ansage konfiguriert.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet die ausgewählte IVR. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erstellt eine neue IVR.
Kopieren	Kopiert die markierte IVR.
Löschen	Löscht die ausgewählte IVR.

Erstellen von IVR-Skripten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **IVR** auf **Neu**.
2. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Das konfigurierte IVR-Skript wird in der Liste von IVR-Skripten angezeigt.

Feldbeschreibungen der IVR-Konfiguration

Name	Beschreibung
Name	Gibt den Namen der interaktiven Sprachantwort (Interactive Voice Response, IVR) an. Sie können einen Namen mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen zuweisen.
Typ	Gibt den Typ der IVR an. Der Standardtyp ist Voice Control .
Host	Zeigt den Hostnamen der IVR an. Sie können auch die IP-Adressen verwenden.
Mailserver	Gibt den Hostnamen eines SMTP fähigen Mailservers an. Die IVR verwendet diesen Mailserver zum Versenden von Sprachnachrichten per E-Mail.
Standardskript	Zeigt das Standard-Skript an. Wenn im aktiven IVR-Skript ein Fehler auftritt oder eine Variable nicht definiert ist, startet die IVR dieses Skript.

Schaltfläche	Beschreibung
Skripts	Zeigt die konfigurierten IVR-Skripts an.
Sprachnachrichten	<p>Zeigt die konfigurierten Sprachnachrichten mit den folgenden Details an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum oder Uhrzeit • Erl. • Typ • Name • Kunde • Länge • Thema <p>Sie können die für eine Sprachnachricht gespeicherten Tags anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche Details klicken. Sie können eine Sprachnachricht auch löschen.</p>

Skripts

Das Skript enthält die folgenden Informationen:

- **Name**
- **Typ**
- **Welc.**
- **Erreichbar**

Feldbeschreibungen der IVR-Skripts

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des IVR an.
Typ	Zeigt den IVR-Typen an. Diese sind: <ul style="list-style-type: none"> • Nicht definiert • Ansage • Begrüßungsansage • Automatischer Agent
Erreichbar	Gibt an, ob die IVR verfügbar ist. Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> • JA • Nein
Schaltfläche	Beschreibung
Eigenschaften	Zeigt konfigurierten Eigenschaften der IVR an. Sie können die Eigenschaften für ein IVR-Skript mit dem Modul IVR-Editor festlegen. Der Standardtyp ist Ansage.

Kapitel 15: Konfigurieren der Pausenzeit

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

In diesem Kapitel wird die Konfiguration von Pausencodes beschrieben, die Agenten verwenden, wenn Sie in Pause gehen.

! Wichtig:

Die Registerkarte „Pausencode“ wird nur angezeigt, wenn die Option **Pausencodes verwenden** in den **Systemeinstellungen** aktiviert ist.

Bearbeiten von Pausenzeitcodes

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Pausencode** auf einen Pausencode.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Geben Sie im Feld **Pause** einen Namen ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt den Namen der Pausenzeit in der Liste der Pausenzeitcodes an.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Pausencode“

Name	Beschreibung
Name	Der Name des Pausencodes.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet den markierten Pausencode. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erstellt einen neuen Pausencode.
Löschen	Löscht einen markierten Pausencode.

Kapitel 16: Konfiguration in TK-Anlage

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

In IP Office Contact Center können Sie beliebig viele TK-Anlagen einrichten.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „TK-Anlage“

Die Registerkarte **TK-Anlage** zeigt eine Liste aller konfigurierten TK-Anlagen an.

Name	Beschreibung
Name	Der Name der TK-Anlage.
Kürzel	Die Abkürzung der TK-Anlage.
Standort	Der Standort der TK-Anlage.
Typ	Der Typ der TK-Anlage.
Versionen	Die Version der TK-Anlage.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte TK-Anlage. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.


Bearbeiten der TK-Anlage

In den folgenden Abschnitten werden die Optionen zur Bearbeitung der TK-Anlage beschrieben.

Feldbeschreibungen der Allgemeinen Einstellungen

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen der TK-Anlage an. Dieser Name muss im IP Office Contact Center-System eindeutig sein.
Kürzel	Zeigt die Abkürzung der TK-Anlage an. Diese Angabe ist optional.
Standort	Zeigt den Standort der TK-Anlage an.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	Diese Angabe ist optional.
Color	Zeigt die Farbe der TK-Anlage an. Die Module des IP Office Contact Center-Systems verwenden diese Farbe, um die Nebenstellenanlage anzuzeigen.
Typ	Gibt den Typ der TK-Anlage an.
Versionen	Gibt die Version der TK-Anlage an. Der Kernel-Prozess erfordert diese Angabe.
Systemkennwort	Nennt das Kennwort, um eine Verbindung mit IP Office herzustellen. Dieses Kennwort ist das vom System generierte Kennwort von IP Office.
Nebenstellenanlagen-Zugang	Zeigt den konfigurierten Nebenstellenanlagen-Zugang an.
Aufgaben-Server	Zeigt die allgemeinen Eigenschaften des Aufgaben-Servers an.
Anmelde/Abmelde-Nachrichten auf Agententelefon anzeigen	Gibt an, ob auf dem Telefon des Benutzers Login/Logoff-Meldungen angezeigt werden. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
AKZ für Dialer:	<p>Zeigt die Ausscheidungskennziffer für externe Verbindungen für Mechanic-Dialer an.</p> <p>Die Amtskennziffer ist eine spezifische Kennziffer, die das System in TK-Anlagen für Amtsbelegung und Rufnummern von Dialer-Kampagnen verwendet. Wenn Sie diesen Code als Präfix eingeben, kann die TK-Anlage bestimmte Leitungen belegen.</p> <p> Hinweis:</p> <p>Sie müssen die Anzahl der Dialer-Kampagnen nicht anpassen. Für die Wählsystem-Parameter einer Wählsystem-Kampagne oder eines Themas können Sie weder die Option Als ACD-Gespräch markieren noch Amtskennziffer verwenden.</p>
AKZ für Outcc (Extern)	Zeigt den Zugriffscode für den externen Rückruf an.
AKZ für Outcc (Intern)	Zeigt die Ausscheidungskennziffer für den internen Rückruf an.
Zugriffscode auf den Adressbuch-Server	<p>Zeigt den Zugriffscode für den Adressbuch-Server an.</p> <p>Die Agenten verwenden das Adressbuch als Telefonbuch.</p>
Weitere AKZ	<p>Zeigt die konfigurierten Zugriffscode an.</p> <p>Sie müssen einen Zugriffscode für Vorschau-, Direkt- und Agenten-Dialer eingeben. Sie können beliebig viele AKZs einrichten.</p> <p>Sie können eine Zugriffscode für Vorschau-, Direkt- und Agenten-Dialer einfügen, ändern oder löschen.</p> <p>Zur Verwendung dieser Ausscheidungskennziffer müssen Sie die Ausscheidungskennziffer in der Kampagnenkonfiguration der Dialer-Benutzeroberfläche zuweisen.</p>
Konf. Zugang	Legt die IP-Adresse von IP Office, den Port, die Anmeldeinformationen und das Synchronisierungsintervall fest.

Bearbeiten des Zugriffs auf eine TK-Anlage

Informationen zu diesem Vorgang

Für den Zugriff auf die TK-Anlage können Sie mehrere Module Manager auf verschiedenen Personalcomputern nutzen. Abhängig von den verwendeten Module Managers für den Zugriff auf die TK-Anlage müssen Sie die Verbindungen zwischen der TK-Anlage konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **TK-Anlage > Zugriff auf TK-Anlage > bearbeiten**.
2. Führen Sie im Dialogfeld **Zugriff auf TK-Anlage** einen der folgenden Schritte durch:
 - Um einen neuen Zugriff auf eine TK-Anlage zu erstellen, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - Um den Zugriff auf eine bestimmte TK-Anlage zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.
 - Um den Zugriff auf eine TK-Anlage zu bearbeiten, geben Sie die folgenden Werte ein:
 - **Hostname**
 - **Port**
3. Klicken Sie auf **OK**.

Das System speichert die Konfiguration.

Feldbeschreibungen des TK-Anlagen-Zugriffs

Name	Beschreibung
Hostname	Gibt den Namen oder die TCP/IP-Nummer von IP Office an.
Port	Gibt den Socket-Port des entsprechenden Module Managers an. Der voreingestellte Socket-Port ist 50797.

Konf. Feldbeschreibungen unter Zugriff

Name	Beschreibung
IP Adresse	Zeigt die IP-Adresse von IP Office an.
Port	Gibt den für IPO500V2 und IPOL (Server Edition) verwendeten Port an. Die Ports sind: <ul style="list-style-type: none"> • IPO500V2: 8443 • IPOL (Server Edition) : 7070
Benutzer	Gibt den Benutzernamen mit zu konfigurierenden Berechtigungen in IP Office an. Beispiel: Administrator. Dieser Benutzer kann ein explizites Konto in IP Office erstellen. Dabei kann es sich beispielsweise um IPOSyncService handeln, das lediglich für den Synchronisationsprozess verwendet wird.
Kennwort	Gibt das Benutzerkennwort an. Es sind nur maximal 29 alphanumerische Zeichen zulässig.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Synchronisierungsintervall	Zeigt die Intervall-Einstellungen an. Standardmäßig ist diese auf 2 Minuten eingestellt.

Hinzufügen von Amtszugängen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **TK-Anlage** auf **Erstellen**.
Das System zeigt das Dialogfeld **TK-Anlagen-Konfiguration – Erstellen** an.
2. Klicken Sie auf **Ext. Amtsleitung**.
Das System zeigt das Dialogfeld **Amtsleitung** an.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anlegen**.
Eine neue Konfiguration für externe Leitungen wird der Liste der Konfigurationen externer Leitungen hinzugefügt.
4. Wählen Sie die Amtsleitungskonfiguration, und geben Sie die folgenden Angaben ein:
 - **Land**
 - **Ortscode**
 - **Startnummer des TK-Anlage**
 - **Endnummer der TK-Anlage**
 - **Anzahl lokaler Ziffern**
5. Klicken Sie auf **OK**.
Das System speichert die Amtsleitungskonfiguration.

Amtszugänge löschen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Dialogfeld **Amtsleitung** auf eine Ländereinstellung.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
Das System zeigt folgende Meldung an:
Sollen die ausgewählten Objekte endgültig gelöscht werden?.
3. Stimmen Sie diesem mit **Ja** zu.
Das System löscht die markierte Amtsleitung.

Feldbeschreibungen der Amtsleitung

Die Registerkarte **Amtsleitung** zeigt eine Liste aller konfigurierten Amtsleitungen an.

Name	Beschreibung
Land	Zeigt den Namen des markierten Landes an.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	Der Standardwert ist Deutschland.
Ortscode	Zeigt den Ortscode an. Zum Beispiel 07191.
Startnummer des TK-Anlage	Zeigt die Startnummer der TK-Anlage an. Beispiel: 3586-00.
Endnummer der TK-Anlage	Zeigt die Stoppnummer der TK-Anlage an. Beispiel: 13586-99.
Anzahl lokaler Ziffern	Zeigt die Anzahl der lokalen Ziffern an. Lokale Ziffern gehören den verfügbaren lokalen Rufnummern der PABX-Domäne an. Wenn eine PABX-Nummer beispielsweise mit 1321 beginnt und mit 1385 endet, beträgt die Anzahl lokaler Ziffern 2. Wenn Sie nur eine PABX-Startnummer eingeben, entspricht die Anzahl lokaler Ziffern 0.

Schaltfläche	Beschreibung
Abbrechen	Bricht eine Aktion ab.
Erstellen	Erzeugt eine neue Amtsleitung.
Löschen	Löscht eine markierte Amtsleitung.

Bearbeiten der Eigenschaften von Aufgaben-Servern

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die allgemeinen Eigenschaften eines Aufgaben-Servers bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Nebenstellenanlage** auf eine **Nebenstellenanlage**.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das System zeigt das Dialogfeld **Nebenstellenanlagen-Konfiguration bearbeiten** an.
3. Klicken Sie auf .
Das Dialogfeld **Aufgaben-Server bearbeiten** wird mit den Registerkarten **Allgemein** und **Zuweisung** angezeigt.
4. Geben Sie in der Registerkarte **Allgemein** folgende Details ein:
 - **Name**
 - **Hostname**
5. Klicken Sie auf **OK**.
Das System speichert die Konfiguration und zeigt den Namen des Aufgaben-Servers im Feld **Aufgaben-Server** an.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Aufgaben-Servers an.
Hostname	Zeigt den Namen des Netzwerkcomputers des Aufgaben-Servers an.
Sitzungs-ID	Zeigt die Sitzungs-ID des Aufgaben-Servers an. Die Sitzungs-ID-Einstellung lautet anders, wenn die TK-Anlage mit mehreren Aufgaben-Servern verbunden ist. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Start-Zeitpunkt	Gibt die Startzeit des Aufgaben-Servers an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Versionen	Zeigt die aktuelle Version des Aufgaben-Servers an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Zuordnung“

Name	Beschreibung
Zugeordnete Applikationen	Zeigt den Namen der zugeordneten Anwendungen an. Sie müssen der Liste einen Sprachdurchwahladapter hinzufügen. Sie können die Eigenschaften einer zugeordneten Applikation bearbeiten.
Übrige Applikationen	Zeigt den Namen von anderen Anwendungen an.

Kapitel 17: Konfigurieren der Ländereinstellung

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Sie können die Ländereinstellungsfunktion verwenden, um den Namen des Netzerkanbieters zu konfigurieren und den Anbieter einem Land zuzuweisen. Außerdem können Sie den nationalen und internationalen Code für jedes Land konfigurieren.

Feldbeschreibungen unter der Registerkarte „Land“

Die Registerkarte „Ländereinstellung“ zeigt die Providerdaten an.

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Netzerkanbieters an. Beispiel: Deutsche Telecom AG oder Arcor.
Land	Zeigt den Ländernamen für die Ländereinstellung an.
Ländervorwahl	Zeigt die Ländervorwahl an. Zum Beispiel 49 für Deutschland, 33 für Frankreich und 39 für Italien.
Nationale Vorwahl	Zeigt die nationale Vorwahl der Ländereinstellung an. Zum Beispiel 0.
Kennziffer international	Zeigt die internationale Vorwahl der Ländereinstellung an. Zum Beispiel 00.
Ortsvorwahl verwendet	Gibt an, ob der Benutzer die Ortsvorwahl für die Ländereinstellung wählen muss. Beispiel: In Spanien wird grundsätzlich die Vorwahl mitgewählt.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Ländereinstellung. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erzeugt eine neue Ländereinstellung.
Löschen	Löscht die ausgewählten Ländereinstellungen.

Hinzufügen von Ländereinstellungen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Land** auf **Erstellen**.

Das System zeigt das Dialogfeld **Ländereinstellung – Erstellen** an.

2. Machen Sie die folgenden Angaben:

- **Name**
- **Land**
- **Ländervorwahl**
- **Nationale Vorwahl**
- **Kennziffer international**

3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Ortsvorwahl verwenden**.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Die konfigurierte Ländereinstellung wird in der Liste der Ländereinstellungen angezeigt.

Bearbeiten der Ländereinstellungen

Vorgehensweise

1. Führen Sie auf der Registerkarte **Land** einen der folgenden Schritte aus:

- Doppelklicken Sie auf eine Ländereinstellung.
- Klicken Sie auf eine Ländereinstellung und anschließend auf **Bearbeiten**.

Das System zeigt das Dialogfeld **Ländereinstellung – Bearbeiten** an.

2. Machen Sie die folgenden Angaben:

- **Name**
- **Land**
- **Ländervorwahl**
- **Long**
- **Kennziffer international**

3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Ortsvorwahl verwenden**.

Das System aktualisiert die Ländereinstellungen.

Löschen der Ländereinstellungen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Land** auf eine oder mehrere Ländereinstellungen.

2. Klicken Sie auf **Löschen**.
3. Stimmen Sie diesem mit **Ja** zu.

Das System löscht die ausgewählten Ländereinstellungen dauerhaft.

Kapitel 18: Konfigurieren von Queue-Devices

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Ein Queue-Device erhält eingehende Anrufe, bis einer der Agenten verfügbar ist, um die Anrufe entgegenzunehmen.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Queue-Devices“

Name	Beschreibung
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des Queue-Device an. Sie können maximal 15 Zeichen verwenden.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage der Rufnummer an.
In Benutzung	Gibt an, ob das System die CHAP-Konfiguration zur Einrichtung der Rufnummer verwendet. Das X-Zeichen gibt an, dass das System die CHAP-Konfiguration zur Einrichtung der Rufnummer verwendet.

Schaltfläche	Beschreibung
Erstellen	Erzeugt einen neuen Rufnummernblock.
Löschen	Löscht die ausgewählten Rufnummern.

Hinzufügen von Queue-Devices

Informationen zu diesem Vorgang

Die Registerkarte **Queue-Device** zeigt die zugewiesenen Rufnummern und die zugehörige TK-Anlage für ein Queue-Device an. Die TK-Anlage verwendet diese Rufnummer, um das Queue-Device einer Warteschleife zuzuweisen. Sie müssen Queue-Devices zur Verwendung von Warteschleifen konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Queue-Device** auf **Erstellen**.

Das System zeigt das Dialogfeld **TK-Anlage für Queue-Device auswählen** an.

2. Klicken Sie auf eine **TK-Anlage**.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Das Dialogfeld **Queue-Device – Erstellen** wird angezeigt.

4. Geben Sie im Feld **Startnummer** die erste Rufnummer ein.

5. Klicken Sie auf **Endnummer**.

Die Endnummer wird automatisch aufgefüllt. Diese Nummer stimmt mit der in das Feld **Start-Nr.** eingegebenen Nummer überein.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Das Queue-Device wird der Liste der Queue-Devices hinzugefügt.

Löschen der Queue-Devices

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Queue Device** auf die Nummern.

2. Klicken Sie auf **Löschen**.

3. Stimmen Sie diesem mit **Ja** zu.

Das System löscht die markierten Rufnummern.

Kapitel 19: Telefon-Konfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Ein Telefon ist ein IP Office-Benutzer. Agenten mit dem Task-Typ Telefonie können sich anmelden.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“

Die Registerkarte **Telefon** listet alle konfigurierten Telefonnummern auf. Sie können die Registerkarte **Telefon** verwenden, um die verfügbaren Agenten festzulegen. Sie müssen die Rufnummer des IP Office-Benutzers eingeben, jedoch nicht die Nebenstellenummer.

Name	Beschreibung
Rufnummer	Die Rufnummer des IP Office-Benutzers. Sie können maximal 15 Ziffern verwenden.
TK-Anlage	Die TK-Anlage für die Nummer.
Name	Der konfigurierte Name. Sie können diesen Namen außerdem für den Telefonstatus der Telefongruppe oder das Raster im Modul Monitoring verwenden.

Hinzufügen von Telefonkonfigurationen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Telefon** auf **Erstellen**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld eine **TK-Anlage** aus.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt das Dialogfeld **Telefon – Erstellen** an.

4. Geben Sie im Feld **Startnummer** die erste Rufnummer ein.
5. Klicken Sie auf **Endnummer**.

Die Endnummer wird automatisch aufgefüllt. Diese Nummer stimmt mit der in das Feld **Start-Nr.** eingegebenen Nummer überein.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Löschen von Telefonkonfigurationen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Telefon** die Anzahl der Telefone aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Kapitel 20: Telefongruppenkonfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Sie können eine Telefongruppe verwenden, um Echtzeit-Informationen über die Gruppe abzufragen.

Sie können den Status jedes Telefons oder jeder Telefongruppe überwachen. Eine Telefongruppe kann alle Mitarbeiter innerhalb einer Abteilung enthalten. Für jedes Telefon in der Gruppe gibt es einen Indikator, dessen Farbe sich abhängig vom Telefonstatus ändert. Die Telefonnummer wird ebenfalls angezeigt. Eine QuickInfo zeigt den Namen des Agenten an, wenn sich dieser anmeldet.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefongruppe“

Name	Beschreibung
Name	Der Name der Telefongruppe. Sie können dem IP Office Contact Center-System einen eindeutigen Namen von maximal 29 alphanumerischen Zeichen zuweisen.
Anzahl der Telefongruppen	Die Anzahl der Telefongruppen im System. Die Anzahl der Telefongruppen ist unbegrenzt.
Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Telefongruppe. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erstellt eine neue Telefongruppe.
Kopieren	Kopiert eine markierte Telefongruppe.
Löschen	Löscht eine markierte Telefongruppe.

Erstellen von Telefongruppen

Voraussetzungen

- Sie müssen über das Recht und das erforderliche Privileg für das Telefon oder die Telefongruppe verfügen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Telefongruppe** auf **Erstellen**.

Das System zeigt das Dialogfeld **[Telefongruppe] – Erstellen** an.

2. Machen Sie die folgenden Angaben:

- **Name**
- **Zugewiesene Telefone**

3. Klicken Sie auf **OK**.

Das System zeigt die Telefongruppe in der Liste der Telefongruppen an.

Kapitel 21: CHAP-Server-Konfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

In diesem Kapitel wird die Konfiguration des CHAP-Servers (Common Hardware Abstraction Platform) beschrieben.

CHAP-Server

Die Registerkarte **CHAP-Server** führt die bekannten CHAP-Server und Hostnamen auf.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet den markierten CHAP-Server. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erstellt einen neuen CHAP-Server.
Löschen	Löscht einen markierten CHAP-Server.

Bearbeiten von CHAP-Servern

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass die VEA- und CHAP-Synchronisierungsprozesse ausgeführt werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **CHAP-Server** auf einen CHAP-Prozess.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das System zeigt das Dialogfeld **CHAP – Bearbeiten** an.
3. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System fügt den Server zur Liste der CHAP-Server hinzu.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Name	Der Name des CHAP-Servers.
Hostname	Der Name des Netzwerkcomputers des CHAP-Servers. Der bestehende Hostname kann nicht geändert werden, weil er mit dem IVR-, VEA- und IPO-Aufgaben-Server verknüpft ist. Sie können einen neuen Namen zuweisen, nachdem Sie einen neuen Server erstellt haben.
Sitzungs-ID	Die Sitzungs-ID des CHAP-Servers. Wenn mehr als ein CHAP-Server mit der TK-Anlage verbunden ist, wird die Sitzungs-ID für jeden CHAP-Server angezeigt.
Startzeit	Die Startzeit des CHAP-Servers.
Version	Die aktuelle Version des CHAP-Servers.


Feldbeschreibungen der Registerkarte „IPO CHAP-Zugriff“

Name	Beschreibung
Info	Allgemeine Informationen. Die Standardeinstellung lautet Themen und Queue-Devices .
SIP Nebenstelle	Die verwendete SIP-Nebenstelle für die CHAP-Verbindungen in IP Office. Als Standardwert wird 699 benutzt.
User Agent	Der Benutzername. Die Standardeinstellung des Benutzer-Agenten lautet Avaya CIE .
Login Code (Anmeldecode)	Der Anmeldecode. * Hinweis: Bei der SIP-Nebenstelle können Sie diesen Wert außerdem im Feld Telefonie > Supervisor-Einstellungen im IP Office Manager festlegen.
Startnummer und Endnummer	Der Rufnummernbereich für Themen, Queue-Devices und IVRs. Der Rufnummernbereich darf nicht überlappen.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Eigenschaften“

Name	Beschreibung
DNSServerIP	Zeigt die IP-Adresse des Netzwerk-Domänennamenservers an.
LocalDomainName	Zeigt den lokal vereinheitlichten Domänennamen an. Dieser Name ist unabhängig von gegebenenfalls vorhandenen Domänennamen. Sie können einen neuen Namen zuweisen. Dieser muss mit dem in IP Office definierten Namen übereinstimmen. Das System verwendet diesen Namen innerhalb des Session Initiation Protocol (SIP), um das Common Hardware Abstraction-System (CHAP) als TK-Anlage innerhalb

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	von SIP zu identifizieren. Der Benutzer kann je nach TK-Anlagen-Netzwerk einen Namen zuweisen. Beispiel: <code>avaya.com</code> .
LocalHostName	Zeigt den lokalen Hostnamen an. Beispiel: <code>ipoccsystem</code> .
LocalIPAddress	Zeigt die IP-Adresse des Servers an, auf dem CHAP ausgeführt wird.
LocalRTPPortRange	Zeigt den Bereich für die Portnummern an, die vom CHAP-Server für die RTP-Verbindungen benutzt werden. Die Standardports sind Port 14000 bis Port 15000. Sie müssen 4 Ports für jeden Kanal zuweisen. Wenn ein Port einem Kanal bereits zugewiesen wurde, verwendet das System den nächsten freien Port.
LocalSignalPort	Zeigt den Far-End Listen Port des zugehörigen IP Office an. Der Standard-Port ist 5100.
PBXDomainName	Zeigt den Domännennamen der TK-Anlage an. Dieser Name muss dem Namen in IP Office entsprechen. Der Name der SIP-Domäne muss derselbe sein wie in IP Office Manager bei <code>system/LAN1/VOIP</code> . Sie müssen Kleinbuchstaben verwenden.
PBXIPAddress	Gibt die IP-Adresse des SIP-Ethernet-Querverbindungsanschlüsse in IP Office an.
PBXPingPeriod	Zeigt die Zeit zwischen zwei Pings in Millisekunden an. Wenn die Ping-Periode 0 ist, deaktiviert das System den Ping.
PBXSignalPort	Zeigt den lokalen Überwachungsport der zugehörigen Signalisierungsgruppe in IP Office an.
RTPPayloadType	Kennzeichnet die RTP-Pakete im Medienstream. RTP-Pakete enthalten DTMF-Daten, wie in RFC2833 beschrieben. Diese Konfiguration muss mit den DTMF-Einstellungen von IP Office übereinstimmen. Andernfalls werden die DTMF-Ziffern nicht erkannt.
SRTP	Gibt den Wert für das Secure Realtime Transfer Protocol (SRTP) an. Die Standardeinstellung ist <code>true</code> , wenn die Basiskonfiguration mit dem Import-Tool oder dem webbasierten Verwaltungsportal erfolgt.
TransportTypeProtocol	Gibt das Übertragungsprotokoll an. Der Standardwert ist TCP.  Hinweis: Wenn Sie das Protokoll von oder auf TLS ändern, kann es einige Minuten dauern, bis die Verbindung mit IP Office wiederhergestellt ist.

Kapitel 22: VEA-Konfiguration (Voice Extension Adapter)

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Der Voice Extension Adapter (VEA) steuert die Geräte in der Anrufverteilung und den Warteschleifen im Call Center.

*** Hinweis:**

Sie können einem VEA einen CHAP-Server zuweisen, vorausgesetzt die Hostnamen stimmen überein.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „VEA“

Die Registerkarte **VEA** listet alle bekannten Sprachdurchwahladapter (Voice Extension Adapter, VEA) und Hostnamen auf.

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des VEA an.
Hostname	Zeigt den Namen des VEA im Netzwerk an.
Sitzungs-ID	Zeigt die Sitzungs-ID des VEA an.
Startzeit	Gibt an, zu welcher Uhrzeit der VEA startet.
Versionen	Zeigt die aktuelle Version des VEA an.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet einen ausgewählten VEA. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Fügt einen neuen VEA hinzu.
Löschen	Löscht den ausgewählten VEA.
Aktualisieren	Aktualisiert die Anzeige. Das System aktualisiert die Startzeit und die Version.

Hinzufügen von Sprachdurchwahladaptern

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Sprachdurchwahladapter (Voice Extension Adapters, VEA) hinzufügen, um die Routing-Geräte und Queue-Devices im IP Office Contact Center-System zu steuern.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **VEA > Erstellen**.

Das System zeigt das Dialogfeld **VEA – Erstellen** an.

2. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Der konfigurierte VEA wird in der Liste der VEAs angezeigt.

Feldbeschreibungen in der Registerkarte „VEA bearbeiten“

Tabelle 1: Die Registerkarte Allgemein

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Chat-Servernamen an.
Hostname	Gibt den Namen des VEA im Netzwerk an. Sie können die IP-Adressen verwenden. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Sitzungs-ID	Gibt die Sitzungs-ID an. Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
Start-Zeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an. Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
Versionen	Gibt die Version an. Diesen Parameter können Sie nicht ändern.

Tabelle 2: Die Registerkarte Eigenschaften

Name	Beschreibung
DefaultScript	Gibt das Standard-Skript an. Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
DisconnectSupervisionTimeout	Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
MaxCountOfDialingDevices	Gibt an, wie viel Prozent von den für den Dialer zur Verfügung stehenden Geräten vom System für ausgehende Aufträge genutzt wird. Der Standardwert ist 30%.
MaxCountOfWaitQueueDevices	Gibt an, wie viel Prozent der verfügbaren Geräte das System für Queue-Devices nutzt.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
MaxSpeakTime	<p>Gibt die maximale Zeitdauer an, die ein Anruf in der Warteschlange gehalten wird. Nach Ablauf dieser Zeit wird der Anruf in der Warteschlange beendet.</p> <p>Die Standardablaufzeit ist 1800 Sekunden.</p>
MaxTransferTime	<p>Gibt die maximale Zeit an, die ein Agent für die Weiterleitung eines Anrufs verbringen kann.</p> <p>Diesen Parameter können Sie nicht ändern.</p>
PlayTextSeqRetryCount	Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
PlayTextSeqRetryTimeout	Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
Task-ServerActionTimeout	Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
Task-ServerRouteResponseTimeout	Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
UseCarrierBasedRouting	<p>Zeigt die Einstellung für den Parameter UseCarrierBasedRouting an. Die Standardeinstellung ist <code>True</code>.</p> <p>Stellen Sie sicher, dass UseCarrierBasedRouting auf <code>True</code> gestellt ist, sodass Anrufe, die nicht in das CIE-System weitergeleitet werden können, an ein intelligentes Netzwerk weitergeleitet werden.</p> <p>Wenn der Parameter UseCarrierBasedRouting auf <code>False</code> gesetzt ist, hört der Anrufer einen Wählton.</p>

Kapitel 23: Chat-Server-Konfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Das IP Office Contact Center Chatsystem verwendet das Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP). Sie müssen einen Chat-Server und einen Chat-Task-Server konfigurieren.

Das Modul Konfiguration umfasst einen Chat-Server. Wenn bereits ein Chat-Server vorhanden ist, deaktiviert das System die Schaltflächen **Neu** und **Löschen**. Nur die Schaltfläche **Bearbeiten** bleibt aktiviert. Die Schaltfläche **Löschen** ist aktiviert, wenn mehr als ein Chat-Server vorhanden sind.

Chat kann für Agentengruppen, Agenten und Themen nicht aktiviert werden, wenn kein Chat-Server verfügbar ist. Wenn Sie in den Dialogfeldern **Agentengruppe – Bearbeiten**, **Agent – Bearbeiten** oder **Thema – Bearbeiten** das Kontrollkästchen **Chat** auswählen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat-Server“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Chat-Servers an.
Hostname	Zeigt den Namen des Chat-Servers im Netzwerk an.
Port	Zeigt die Portnummer des Chat-Servers an.
Domäne	Gibt die Domäne des Chat-Servers an.
Verschlüsselung	Gibt den Typ der Verschlüsselung an. Zur Auswahl stehen <ul style="list-style-type: none">• <Keine>• Automatische Aushandlung
Aufgaben-Server	Zeigt den Namen des Aufgaben-Servers an. Sie können die Einstellung Aufgaben-Server auf der Registerkarte Chat für Themen und Agenten verbergen.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet den markierten Chat-Server. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.

Feldbeschreibungen der Bearbeiten-Dialogfelder für „Task-Server“

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Chat-Task-Servers an.
Host-Name	Gibt den Hostnamen des Computers an, auf dem der Task-Server ausgeführt wird.
Sitzungs-ID	Zeigt die Sitzungs-ID an. Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
Start-Zeitpunkt	Zeigt die Startzeit an. Diesen Parameter können Sie nicht ändern.
Versionen	Zeigt die Version des Chat-Task-Servers an. Diesen Parameter können Sie nicht ändern.

Kapitel 24: Chat-Skript-Konfiguration

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Sie können ein Chat-Skript für ein Thema oder einen Agenten verwenden. Sie können im Taskflow-Editor außerdem ein Chat-Skript verwenden. Das System sendet den konfigurierten Text eines Chat-Skripts automatisch an die Teilnehmer des Chats.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat-Skript“

Name	Beschreibung
Name	Der Name des Chat-Skripts.
Typ	Der Typ des Chat-Skripts.

Schaltfläche	Beschreibung
Bearbeiten	Öffnet das markierte Chat-Skript. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erstellen	Erstellt ein neues Chat-Skript.
	Löscht das markierte Chat-Skript. Wenn Sie ein Chat-Skript löschen, löscht das System die konfigurierten Elemente, wie Agenten und Themen. Sie können das Chat-Skript, das der aktive Aufgabenablauf verwendet, nicht löschen.

Hinzufügen von Chat-Skripts

Vorgehensweise


1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Chat-Server** auf **Erstellen**.

Das Dialogfeld **Chat-Skript – Erstellen** wird angezeigt.

2. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Das konfigurierte Chat-Skript wird in der Liste der Chat-Skripts angezeigt.

Feldbeschreibungen von „Chat-Skript – Erstellen“

Name	Beschreibung
Name	Gibt den Namen des Chat-Aufgaben-Servers mit maximal 29 Zeichen ein.
Text	Gibt den Text im Chat-Skript an.  Hinweis: Das Prozentzeichen (%) ist nicht zulässig.
Tag	Zeigt die konfigurierten Tags an. Sie können Tags im Text verwenden. Das System markiert einen Tag mit einem Prozentzeichen (%).

Kapitel 25: Konfigurieren der Systemeinstellungen

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.


Konfigurieren der allgemeinen Einstellungen

Vorgehensweise


1. Klicken Sie im **Systemmenü** auf **Allgemein**.
2. Geben Sie die erforderlichen Einstellungen ein.
3. Füllen Sie die Registerkarten in dem Dialogfeld aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Feldbeschreibungen der Systemeinstellungen

In der folgenden Tabelle werden die Optionen der Registerkarte **Systemeinstellungen** beschrieben:

Name	Beschreibung
Systemsprache	<p>Ermöglicht die Auswahl einer Sprache für die Benutzeroberfläche. Sie können die Spracheinstellungen auch ändern, wenn Sie die allgemeinen Einstellungen für einen Agenten ändern. Dieses Feld hat keine Auswirkung auf die Spracheinstellungen einzelner Benutzer. Die Sprache wird bei Ihrer nächsten Anmeldung geändert.</p> <p> Hinweis:</p> <p>Der Kalender unter Basisdaten > Zeitraum wird nur angepasst, wenn Sie die zur eingestellten Sprache passenden Regionaleinstellungen aktivieren. Auf einem Windows-Computer können Sie die Regionaleinstellung über das Dropdownmenü Format unter Systemsteuerung > Region und Sprache auswählen.</p>
Systembild	<p>Zeigt ein Bild für IP Office Contact Center an. Sie können ein Bild aus den im System gespeicherten Bildern auswählen.</p>
Funktionsweise Last/Current Agent Routing	<p>Gibt die Funktionsweise des Last/Current Agent Routing an. Es gibt folgende Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Systemweit Speichert die Nummer des Anrufers und den verbundenen Agenten nach einem Gespräch in ein Thema. Ruft der Anrufer innerhalb

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	einer definierten Zeit erneut an, verbindet ihn das System auch dann mit demselben Agenten, wenn ein anderes Thema ausgewählt wurde. <ul style="list-style-type: none"> • Themenspezifisch: Verbindet den Anrufer nur dann mit demselben Agenten, wenn er erneut dasselbe Thema gewählt hat.
Pausencodes verwenden	Gibt an, ob Sie Pausencodes verwenden müssen. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die Registerkarte „Pausencodes“ nicht im Modul Konfiguration angezeigt.
Funktion für Kennwortsperr	Ermöglicht die Festlegung der folgenden Sperroptionen für Agenten, die falsche Anmeldeinformationen eingeben: <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Anmeldeversuche: Die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche. • Sperr für die Anmeldung: Die Gesamtzeit, nach der Agenten gesperrt werden. Der Standardwert beträgt 60 Sekunden. <p> Hinweis: Wenn einer der obigen Werte auf 0 eingestellt ist, ist die Kennwortsperr für alle Agenten in IP Office Contact Center deaktiviert.</p>

Feldbeschreibungen für Sicherheits-Banner

In der folgenden Tabelle werden die Optionen der Registerkarte **Sicherheits-Banner** beschrieben. Auf dieser Registerkarte können Sie ein Sicherheits-Banner für die IP Office Contact Center-Anwendungen und -UIs aktivieren.

Name	Beschreibung
Sicherheits-Banner aktivieren	Aktiviert das IP Office Contact Center-Sicherheits-Banner, wenn ausgewählt.
Titel	Zur Eingabe eines Titels für das Sicherheits-Banner.
Beschreibung	Ermöglicht die Eingabe einer Beschreibung für das Sicherheits-Banner.

Freizeit im Überblick

Sie können die Freizeitfunktion für die Anrufverteilung wie bei der TaskFlow-Verarbeitung verwenden. Für das Modul TaskFlow-Editor können Sie in einem Logik-Baustein den zeitspezifischen Begriff *t.holiday* verwenden. Das System setzt *t.holiday* auf 1, wenn Sie eine Freizeit für die aktuelle Zeit festlegen. Die Freizeiteinstellung gilt über das IP Office Contact Center-System. Eine blockierte Zeiträumeinstellung ist nur in dem Modul, in dem der blockierte Zeitraum definiert wurde, gültig.

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Freizeiten“


Name	Beschreibung
Beginn	<p>Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der die Freizeit beginnt.</p> <p>Wenn Sie Wiederholung auf Täglich oder Wöchentlich setzen, können Sie nur die Zeit festlegen, zu der die Freizeit startet.</p> <p>Wenn Sie Wiederholung auf Wöchentlich setzen, können Sie den Tag festlegen, an dem die Freizeit startet.</p> <p>Sie können die Uhrzeit und das Datum eingeben, oder Sie können ein Datum aus dem Kalender auswählen.</p>
Ende	<p>Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der die Freizeit endet.</p> <p>Die Stopzeit der Freizeit muss nach der Startzeit der Freizeit liegen.</p>
Wiederh.	<p>Gibt die Wiederholung der Freizeiten an. Zur Auswahl stehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine: Die Pause wird nicht wiederholt. • Täglich: Die Pause wird täglich zur festgelegten Uhrzeit wiederholt. Ein Beispiel für tägliche Wiederholungen ist die tägliche Mittagspause von 12:00 bis 12:30 Uhr. • Wöchentlich: Die Pause wird täglich am festgelegten Tag und zur gewünschten Uhrzeit wiederholt. • Jährlich: Die Pause wird jährlich am festgelegten Datum und zur gewünschten Uhrzeit wiederholt. Ein Beispiel für eine sich jährlich wiederholende Pause ist ein gesetzlicher Feiertag.
Schaltfläche	Beschreibung
Einfügen	Fügt eine neue Freizeit mit den konfigurierten Eigenschaften hinzu.
Bearbeiten	Öffnet die markierte Freizeit. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht die markierte Freizeit.

Statistikeinstellungen

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Statistik-Verfahren	<p>Zeigt an, welche Statistik für das IP Office Contact Center-System eingestellt ist. Zur Auswahl stehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervall-bezogene Statistik: Standard-Statistiktyp. • Back Office Statistik

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	Weitere Informationen über Statistikmethoden finden Sie unter <i>Verwendung von Avaya IP Office Contact Center für Windows</i> .
Berechnungszeitraum	<p>Zeigt die Dauer eines Statistikintervalls in Minuten an. Die gesammelten Statistikdaten in der Verlaufsstatistik basieren auf diesem Intervall. Das System berechnet alle Statistikdaten am Ende des Intervalls. <i>totNNew</i> entspricht beispielsweise der Summe der eingegangenen Anrufe im spezifischen Intervall. Alle Zähler werden in der Datenbank am Ende des nächsten Intervalls gespeichert.</p> <p> Hinweis:</p> <p>Durch einen Neustart des IP Office Contact Center-Servers während der Geschäftszeiten des Contact-Centers gehen alle Statistikdaten aus dem aktuellen und dem vorigen Intervall verloren.</p> <p>Der Standardwert des Intervalls ist 15 Minuten. Sie können diesen Wert auch auf 30 oder 5 Minuten setzen.</p>
Die Statistikdaten liegen in folgender Auflösung vor	<p>Zeigt die Auflösung der Statistikdaten an.</p> <p>Die Liste zeigt die folgenden Informationen über die Statistikdaten an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Startzeit • Berechnungszeitraum [min]
Statistikdaten automatisch löschen	<p>Gibt den Zeitraum an, nach dem das Agenten-Skills die Statistikdaten löscht. Sie können einen bestimmten Zeitraum oder Tage festlegen, nach denen das System die Statistikdaten löscht. Das System löscht nur die Statistikdaten. Für die Aufgabenstatistikdaten müssen Sie einen separaten Zeitraum einstellen. Der Zeitraum muss größer als 90 Tage sein. Wenn Sie einen Zeitraum von weniger als 90 Tagen eingeben, zeigt das Agenten-Skills eine Fehlermeldung an.</p> <p>Die Standardeinstellung ist Statistikdaten automatisch nach 365 Tagen löschen.</p>
Statistik aus Anrufersicht	Gibt an, ob das System die Verbindungen mit externen Zielen als erfolgreich bewertet.
Reporting	<p>Zeigt die Einstellungen für Reporting und Echtzeitinformationen an.</p> <p>Die Einstellungen sind wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zeitfenster für Wahlwiederholungen: Gibt das Zeitfenster für Wahlwiederholungen an. Sie können einen Wert zwischen 5 Minuten und 12 Stunden einstellen. Wenn kein Call-Center-Agent den ersten Anruf abnimmt und der Anrufer innerhalb des konfigurierten Zeitfensters erneut anruft, wird der Anruf als Wahlwiederholung gemeldet. • Zeitfenster für First Call Resolution (FCR): Gibt die Anzahl der Anfragen an, die ein Agent mit dem ersten Anruf abschließt. Wenn der Anrufer im Zeitfenster nicht erneut anruft, meldet das System den Anruf als beendet. Für das Zeitfenster können Sie einen Wert zwischen einer Stunde und sieben Tagen festlegen. Die Standardeinstellung ist drei Tage. Wenn IP Office Contact Center startet, beginnt auch das Zeitfenster. Zurückliegende Anrufe werden nicht einbezogen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Automatisches Reporting als E-Mail versenden an	Gibt den SMTP-Server und die Domäne an, um automatische Statistiken als E-Mail zu versenden.

Feldbeschreibungen unter „Telefonie“

Die Registerkarte **Telefonie** zeigt die Statistikeinstellungen des Task-Typs „Telefonie“ an. Sie können die Statistikeinstellungen für Themen, Agentengruppen und Agenten einstellen.

Name	Beschreibung
Rufzeitschwelle	<p>Gibt an, wann ein Anruf die Klingeldauer überschritten hat. Sie können die Zeit in Sekunden von 0 bis 240 angeben.</p> <p>Die Variable totNExp1 zeigt die Gesamtzahl der Anrufe an, welche die Klingelzeit überschreiten.</p>
Anzahl der Gespräche	<p>Gibt die Gesamtzahl der Gespräche über die Variable totNConvWait an. Das System zeigt folgende Details an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • totNConvWait <= N: Das System zählt ein Gespräch, wenn die Wartezeit des Anrufs weniger oder gleich dem von Ihnen eingestellten Wert ist. • totNConvWait > M: Das System zählt ein Gespräch, wenn die Wartezeit länger als der von Ihnen eingestellte Wert ist. Der Wert muss größer sein als der Wert totNConvWait <= N. • totNConvWait > N <= M: Das System zeigt die Werte der beiden Wartezeiten, N und M, an. <p>Sie können diese Einstellung für Themen, Agenten und Agentengruppen konfigurieren.</p>
Anzahl der beendeten Gespräche	<p>Zeigt die Gesamtanzahl der beendeten beantworteten Anrufe an, deren Gesprächszeit gleich oder geringer der konfigurierten Zeit ist.</p> <p>Diese Einstellung wird für den Zähler totNConv < N verwendet. Sie können diese Einstellung für Themen konfigurieren.</p>
Anzahl der nicht abgefragten Anrufe	<p>Zeigt die Gesamtzahl unbearbeiteter Anrufe über die Variable totNAbanWait an.</p> <p>Das System zeigt folgende Details an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • totNAbanWait <= N: Das System zählt einen abgebrochenen Anruf, wenn die Wartezeit geringer oder gleich dem von Ihnen eingestellten Wert ist. • totNAbanWait > M: Das System zählt einen abgebrochenen Anruf, wenn die Wartezeit länger oder gleich dem eingestellten Wert ist. Der Wert muss größer sein als der Wert totNAbanWait <= N. • totNAbanWait > N <= M: Das System zeigt die Werte der dritten und vierten Wartezeiten an. <p>Sie können diese Einstellung für Agentengruppen und Themen konfigurieren.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
OD: Anzahl der Gespräche durch ext. Tln. beendet	<p>Zeigt die Anzahl der Anrufe, die durch den externen Teilnehmer beendet wurden, an. OD bedeutet Outbound-Dialer.</p> <p>Für die Statistik-Zähler können Sie diese Zeit in Sekunden festlegen. Das System meldet einen Anruf, der vom Dialer gestartet wurde, als beendet, wenn die Dauer des Anrufs geringer als die von Ihnen eingestellte Zeit ausfällt.</p> <p>Sie können diese Einstellung für Themen und Agenten konfigurieren.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“

Name	Beschreibung
Anzahl der E-Mails	<p>Zeigt die Anzahl der bearbeiteten E-Mails an. Die Variable <i>totNDone</i> gibt die Gesamtzahl der bearbeiteten E-Mails an. Der Zähler zählt alle E-Mails, die ein Agent bearbeitet. Die Wartezeit ist eine konfigurierbare Zeit, damit der <i>totNDone</i>-Zähler zu zählen beginnt.</p> <p>Das System zeigt folgende Details an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wartezeit <= x: Der Zähler zählt alle E-Mails, die bis zur Abfrage nicht länger als die von Ihnen eingestellte Zeit <i>t</i> in der Warteschlange des Themas gewartet haben. Der minimale Wert für die erste Wartezeit, <i>x</i>, ist 0:30 Stunden. • Wartezeit > x h und <= y h: Der Zähler zählt alle E-Mails, die länger als die eingestellte Zeit <i>x</i> und kürzer als die eingestellte Zeit <i>y</i> im Postfach des Themas gewartet haben. Sie können die zweite Wartezeit, <i>y</i>, auf maximal 168:00 Stunden einstellen. <p>Sie können die Statistikeinstellungen für Themen, Agentengruppen und Agenten einstellen.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“

Name	Beschreibung
Anzahl der Chatsitzungen	<p>Gibt die Gesamtzahl der Chatsitzungen an.</p> <p>Die Variable <i>totNConvWait</i>.</p> <p>Das System zeigt folgende Details an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TotNConvWait <= N: Das System zählt eine Chatanfrage, wenn die Wartezeit geringer als oder gleich dem von Ihnen eingestellten Wert ist. • TotNConvWait > M: Das System zählt eine Chatsitzung, wenn die Wartezeit länger oder gleich dem von Ihnen eingestellten Wert ist. Der Wert muss größer sein als der Wert TotNConvWait <= N. • TotNConvWait > N <= M: Das System zeigt die Werte der ersten und der zweiten Wartezeiten an.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	Sie können diese Einstellung für Themen, Agenten und Agentengruppen konfigurieren.
Anzahl der unbeantworteten Chatanfragen	<p>Gibt die Gesamtzahl unbearbeiteter Chatanfragen über die Variable totNAbanWait an.</p> <p>Das System zeigt folgende Details an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TotNAbanWait <= N: Das System zählt eine unbeantwortete Chatanfrage, wenn die Wartezeit geringer als oder gleich dem von Ihnen eingestellten Wert ist. • TotNAbanWait > M: Das System zählt eine unbeantwortete Chatsitzung, wenn die Wartezeit länger oder gleich dem von Ihnen eingestellten Wert ist. Der Wert muss größer sein als der Wert TotNAbanWait <= N. • TotNAbanWait > N <= M: Dieser Wert gibt die Werte der dritten und vierten Wartezeiten an. <p>Sie können diese Einstellung für Agentengruppen und Themen konfigurieren.</p>

Beschreibungen des Felds „Erweitert“

Name	Beschreibung
Kompression ausführen	<p>Zeigt die Einstellungen für eine Komprimierung der Statistikdaten an.</p> <p>Eine Datenbank speichert die Statistikdaten. Sie können den Speicherplatzbedarf reduzieren, wenn Sie die Daten komprimieren. Wenn Sie die Daten komprimieren, wird jedoch auch die Auflösung der Daten reduziert. Sie können wählen, nach welchem Zeitraum Sie die Statistikdaten komprimieren möchten.</p> <p>Sie können außerdem auswählen, ob Sie die Statistikdaten komprimieren möchten. Das System komprimiert die Daten aller Task-Typen.</p>
Statistiktyp	<p>Zeigt den Statistiktyp an.</p> <p>Zur Auswahl stehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervall-Statistik: Speichert Gesprächszeiten, Rufzeiten und weitere Zeiten in den jeweiligen Intervallen. • Backoffice-Statistik: Speichert alle Zähler in den Intervallen, in denen der Anruf in das System kommt. <p> Hinweis:</p> <p>Wird hier der Statistik-Typ geändert, ist die Auswertung der alten Daten nicht mehr</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	möglich. Sie müssen Ihren PC neu starten, um die Änderungen zu übernehmen.
Komprim. auf das kleinste Interv. nach x Tagen	Gibt an, dass das System die Statistikdaten nach der von Ihnen eingestellten Zeit komprimiert. Das System berechnet die Daten für die neue Auflösung, und diese Daten stimmen mit dem gewählten kleinsten Intervall überein.
Komprimierung auf einen Tag nach y Tagen	Gibt an, dass das System die Statistikdaten nach der von Ihnen eingestellten Zeit komprimiert. Das System berechnet die Daten für die neue Auflösung. Die Auflösung der Daten beträgt dann einen Tag. Der Wert für x muss kleiner als der Wert für y sein.
Kleinste Intervall	Zeigt das ausgewählte Intervall an. Zur Auswahl stehen <ul style="list-style-type: none"> • 30 Minuten • 60 Minuten • 120 Minuten
Aktuelle Auflösung	Zeigt die aktuelle Auflösung an.

Löschen von Statistik-Daten


Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie keine Statistikdaten benötigen, können Sie diese Daten aus der Datenbank löschen. Beachten Sie, dass, wenn Sie die Statistikdaten bis zu einem bestimmten Datum löschen, das Agenten-Skills die gesamten Daten bis zu dem angegebenen Datum löscht. Gelöschte Statistikdaten können nicht wiederhergestellt werden.

Voraussetzungen

Beantragen Sie das Privileg zum Löschen von Daten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im **Systemmenü** auf **Statistikdaten löschen**.
2. Klicken Sie im Feld **Alle Statistikdaten löschen bis** auf das Kalendersymbol () , und wählen Sie ein Datum aus.
3. Klicken Sie auf **OK**.
Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an.
4. Stimmen Sie diesem mit **Ja** zu.
Das System löscht dauerhaft die Statistikdaten bis zum ausgewählten Datum.

Monitoring-Standarddeckwerte

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Allgemein“

Name	Beschreibung
Berechnungszeitraum	<p>Zeigt die Dauer eines Monitorintervalls in Minuten an. Nach einem Intervall setzt das Agenten-Skills den Wert für TSF auf 100 % zurück und startet eine neue Berechnung. Das System bewertet auch den dynamischen Task-Service-Faktor (DTSF) für den berechneten Zeitraum.</p> <p>Zur Auswahl stehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 5 • 15 • 30 • 60
Information	Zeigt die Zeit an, nach der das System den regelmäßigen Monitor aktualisiert.
Liste abgebrochener Anrufe im Thema verwenden	<p>Dieses Kontrollkästchen ermöglicht es Ihnen, eine Liste abgebrochener Anrufe für ein Thema zu verwenden.</p> <p>Geben Sie die Dauer im Feld Listeneinträge beibehalten für im Format hh:mm an.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Telefonie“

Für Themen und Agentengruppen können Sie die **Wartezeitschwellen** für TSF und TSFF konfigurieren. Für die Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen.

Name	Beschreibung
Wartezeitschwellen	<p>Zeigt folgende Wartezeitschwelle an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TSF • TSFF <p>Das Feld Wartezeitschwelle gibt die Dauer in Sekunden an, nach der ein Anruf als zu lange in der Warteschlange gezählt wird. Wenn ein Anruf in der Warteschlange länger als die festgelegte Zeit wartet, werden TSF und DTSF reduziert.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „E-Mail“

Für Themen und Agentengruppen können Sie die **Wartezeitschwellen** für TSF und TSFF konfigurieren. Für die Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen.

Name	Beschreibung
Wartezeitschwellen	<p>Zeigt folgende Wartezeitschwelle an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TSF • TSFF <p>Das Feld Wartezeitschwelle gibt die Dauer in Stunden und Minuten an, nach der eine E-Mail vom Agenten-Skills als zu lange in der Warteschlange gezählt wird. Wenn eine E-Mail in der Warteschlange länger als die von Ihnen festgelegte Zeit wartet, werden TSF und DTSF reduziert.</p>

Feldbeschreibungen der Registerkarte „Chat“

Für Themen und Agentengruppen können Sie die **Wartezeitschwellen** für TSF und TSFF konfigurieren. Für die Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen.

Name	Beschreibung
Wartezeitschwellen	<p>Zeigt folgende Wartezeitschwelle an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TSF • TSFF <p>Das Feld Wartezeitschwelle bestimmt die Wartezeit in Stunden und Minuten, nach der eine Chatanfrage vom Agenten-Skills als zu lange in der Warteschlange gezählt wird. Wenn eine Chatanfrage in der Warteschlange länger als die von Ihnen festgelegte Zeit wartet, werden TSF und DTSF reduziert.</p>

Variablen im Überblick

Sie können die Variablen in den Modulen TaskFlow-Editor und Monitoring verwenden. Bevor Sie Variablen verwenden, müssen Sie sie konfigurieren. Mit dem Modul Monitoring können Sie auf Variablen zugreifen und die eingestellten Werte verändern.

Sie können für die folgenden Objekte Variablen definieren:


- Agent
- Agentengruppe
- Externes Ziel
- Global
- IVR-Skript
- TK-Anlage
- Thema

Feldbeschreibungen der definierten Variablen

Name	Beschreibung
gewählte	Zeigt die Tags mit Name, Typ, Datentyp und Auflösung an. Sie können für die Variable einen Tag auswählen.
Objekt	Zeigt die Liste der Objekte an. Sie können ein Objekt wählen. Wenn Sie Global wählen, können Sie die Variable für alle Objekte nutzen.
Tag	Zeigt die Liste der konfigurierten Tags an. Sie können einen Tag auswählen. Sie können nur benutzerdefinierte Tags für eine Variable nutzen.
Wert	Zeigt den Wert der Variable an. Sie können den Wert einstellen.

Schaltfläche	Beschreibung
Einfügen	Erstellt eine neue Variable mit den gewünschten Eigenschaften.
Änderung	Öffnet eine markierte Variable. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht eine markierte Variable.

Feldbeschreibungen der Tag-Einstellungen

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen des Tags mit maximal 29 alphanumerischen Zeichen an.
Typ	Zeigt die Art des Tags an. Diese sind: <ul style="list-style-type: none"> • Benutzerdefiniert: Sie können auf das Tag nur zugreifen. • Agenten-Skills-spezifische Tags: Das gesamte Agenten-Skills kann auf das Tag als Skill zugreifen.
Datentyp	Zeigt den Datentyp eines Tags an. Sie müssen Zeichenkette , Zahl , Zeitpunkt in GMT oder Zeitdauer in Sekunden angeben.
Auflösung	Zeigt den Integer-Typ an. Wenn Sie Integer als Datentyp auswählen, können Sie eine der folgenden Auflösungen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> • Integer. Zum Beispiel 42. • Zehntel. Zum Beispiel 46,1. • Hundertstel. Zum Beispiel 46,14.
Vom CGI-Server änderbar	Gibt an, ob der CGI-Server einen Tag gegebenenfalls verändert.  Hinweis: Eine Person ohne Berechtigungen kann einen veränderbaren Tag gegebenenfalls ändern.
Mit Überschreibschutz	Gibt an, ob ein Aufgaben-Tag schreibgeschützt ist.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Anwenden von Tags auf Aufgaben aus Conference/ Transfer	<p>Gibt an, ob ein System eine Konferenz startet oder eine E-Mail delegiert, wenn ein Anruf weitergeleitet wird. Zur Auswahl stehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ignorieren: Das System wendet das Tag aus einer Anfrage nicht auf die resultierende Aufgabe an. • Anwenden, überschreiben, falls angemessen: Das System wendet das Tag an und überschreibt Daten, falls angemessen. • Nur anwenden, wenn übertragen, überschreiben, falls angemessen: Das System wendet das Tag nur an, wenn das Tag übertragen und überschrieben wird, falls angemessen. • Wird nur angewandt, wenn in der ursprünglichen Aufgabe nicht vorhanden: Das System wendet den Tag nur an, wenn er in der ursprünglichen Aufgabe (einem Anruf) nicht vorhanden war. <p>Ob der Tag aus dem ersten Anruf (C1) oder aus der Anfrage (C2) auf den resultierenden Anruf angewendet wird, hängt vom Tag und dem Kunden ab. Beim Konfigurieren eines Tags können Sie festlegen, wie ein Tag verarbeitet werden soll. Wenn Sie einen Anruf übertragen, stellt das Agenten-Skills eine neue Verbindung (C3) nach der Anfrage her. Das System stellt jedoch keine neue Verbindung nach einer Konferenz her. Die resultierende Verbindung ist der ursprüngliche Anruf (C1). Das System wendet die Tags aus den ursprünglichen Verbindungen auf die neuen Verbindungen an. Das System ignoriert standardmäßig Tags aus Konferenzen. Sie können ein Tag aus einer Konferenz konfigurieren, um es auf Anrufe anzuwenden. Sie können einen Konferenztag konfigurieren, damit er in der resultieren Verbindung immer angewendet wird. Wenn derselbe Tag in der ursprünglichen Verbindung vorhanden ist, überschreibt das System den Wert des Tags und behält den Wert von C1 bei.</p> <p>Beispiele einer Tag-Konfiguration für Vermittlungen oder Anfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LastTopicName: Anwenden, überschreiben, falls angemessen. • FirstTopicName: Nur anwenden, wenn in der ursprünglichen Aufgabe nicht vorhanden.

Feldbeschreibungen der definierten Tags

Sie können im Dialogfeld **Definierte Tags** die folgenden Aktionen durchführen:

Name	Beschreibung
Einfügen	Erzeugt einen neuen Aufgaben-Tag mit den entsprechenden Eigenschaften.
Ändern	Öffnet einen markierten Aufgaben-Tag. Sie können die Eigenschaften bearbeiten
Löschen	Löscht einen markierten Aufgaben-Tag. Sie können systemspezifische Tags nicht löschen.

Konfigurationsstatistik im Überblick

Sie können aktuelle Konfigurationsdaten in Microsoft Excel-Tabellen exportieren. Sie müssen Microsoft Excel 2007 oder höher auf Ihrem Computer installieren. Das System zeigt alle exportierten Konfigurationsdaten im Tabellenformat an. Diese Konfigurationsdaten können Sie bearbeiten, speichern und ausdrucken. Je nach Umfang der Daten kann der Export einige Minuten dauern.

Sie können die folgenden Konfigurationsdaten exportieren:

Konfigurationsdaten	Eigenschaften
Themen	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemein • Sperrzeiten für jedes Thema • Ansagen für jedes Thema • Skills für jedes Thema
Agentengruppen	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemein • Agenten für jede AG • Virtual AGs
Agenten	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemein • Themen-Berechtigung • AG-Berechtigung • Agent-Berechtigung • Team-Berechtigung • Telefon-Berechtigung • Telefongruppen-Berechtigung • Kampagnen-Berechtigung • Rechte • Skills für jeden Agenten
Profile	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemein • Themen-Berechtigung • AG-Berechtigung • Agent-Berechtigung • Team-Berechtigung • Telefon-Berechtigung • Telefongruppen-Berechtigung • Kampagnen-Berechtigung • Rechte
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"> • Team-Zusammenstellung • Ansagen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Konfigurationsdaten	Eigenschaften
	<ul style="list-style-type: none"> • Ansageskripts • IVR • IVR-Skripts • Schichtplan • Queue-Device • Definierte Tags • Pausenzeitcode • Variablen • Externe Ziele • Kundenerkennung • Telefonanlagen • Ländereinstellung • Task-Server/CHAP • Arbeitsplätze • System • Externes Display • Wallboards • Auftragscodes • Statistikfilter • Telefonisch • Amtsleitung • Chat-Server • Chat-Skripts

Feldbeschreibungen der Verfügbarkeit für Tasks

Auf der Registerkarte **Verfügbarkeit für Tasks** werden die Aufgaben festgelegt, die ein Agent ausführen kann.

Name	Beschreibung
Telefonie	
Wie viele Anrufe erhält der Agent maximal?	Die maximale Anzahl der Anrufe für jeden Agenten. Sie können den Wert auf 0 oder 1 einstellen.
Wenn der Agent einen Anruf erhält oder ein Gespräch führt, erhält er E-Mails?	Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Auch wenn der Agent einen Anruf erhält oder sich im Gespräch befindet, kann er E-Mails empfangen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Nein: Wenn der Agent einen Anruf erhält oder sich im Gespräch befindet, erhält er keine weiteren E-Mails.
Wenn der Agent einen Anruf erhält oder ein Gespräch führt, erhält er Chat-Anfragen?	<p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Auch wenn der Agent einen Anruf erhält oder sich im Gespräch befindet, erhält er weitere Chat-Anfragen. • Nein: Wenn der Agent einen Anruf erhält oder sich im Gespräch befindet, erhält er keine weiteren Chat-Anfragen.
E-Mail	
Wie viele E-Mails erhält der Agent maximal?	Die maximale Anzahl von E-Mails, die ein Agent erhält. Sie können einen Wert zwischen 0 und 999 einstellen.
Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er Anrufe?	<p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Auch wenn ein Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er Anrufe. • Nein: Wenn ein Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er keine Anrufe.
Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er Chat-Anfragen?	<p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Auch wenn ein Agent eine E-Mail bearbeitet, kann er Chat-Anfragen erhalten. • Nein: Wenn ein Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er keine Chat-Anfragen.
Warn-E-Mails blockieren Sprachanrufe	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass Sprachanrufe für Agenten von Warn-E-Mails blockiert werden, statt nur von geöffneten E-Mails. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Chat	
Wie viele Chat-Anfragen erhält der Agent maximal?	Die maximale Anzahl der Chat-Anfragen, die ein Agent erhält. Sie können einen Wert zwischen 0 und 999 einstellen.
Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, erhält er Anrufe?	<p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Auch wenn ein Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, kann er Anrufe erhalten. • Nein: Wenn ein Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, erhält er keine weiteren Anrufe.
Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, erhält er E-Mails?	<p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja: Auch wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, kann er E-Mails erhalten. • Nein: Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, erhält er keine weiteren E-Mails.
Auch für Last Agent/Current Agent/persönlicher Kontakt zu verwenden	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden die auf dieser Registerkarte konfigurierten Werte für Aufgaben berücksichtigt, die:</p> <ul style="list-style-type: none"> • über eine Agentengruppe weitergeleitet wurden. • einem Agenten direkt über Last Agent Routing, Current Agent oder persönlicher Kontakt zugeteilt wurden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	Weitere Informationen zu Call-Flow-Zielen finden Sie unter <i>Verwaltung des Avaya IP Office Contact Center-Taskflow-Editors</i> . Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert.

Feldbeschreibungen der „Skill-Übersicht“

Name	Beschreibung
Ansicht	Zeigt die speziell für jede Skill konfigurierten Objekte an. Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> • <Alle>: Zeigt alle Objekte an. • Telefonie: Zeigt die Skills und Skill-Level für den Task-Typ Telefonie an. • E-Mail: Zeigt die Skills und Skill-Level für den Task-Typ E-Mail an. • Chat: Zeigt die Skills und Skill-Level für den Task-Typ Chat an.
Agenten-Skills	Zeigt die Skills für die konfigurierten Agenten an.
Themen-Skills	Zeigt die Skills für die konfigurierten Themen an.
Globale Skill-Reduzierung	Ermöglicht die Eingabe eines Prozentsatzes für die betrachteten Skills. Sie können einen Wert zwischen 0 und 100 einstellen. Standardmäßig ist 100 eingestellt, was bedeutet, dass keine Skill-Reduzierung stattfindet. Ein anderer Wert bedeutet, dass alle Skills um diesen Prozentsatz reduziert werden.

Sie müssen die Skills in der Tag-Liste konfigurieren. Weitere Informationen über Tags finden Sie unter „Konfigurieren von Tags“.

Hinzufügen von Agenten-Skills

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können das Wissen und die Funktionen eines Agenten konfigurieren. Sie können die Mindestanforderungen eines Agenten durch Konfigurieren des Skill-Levels angeben. Die Spezifikation des Skill-Level erfolgt in Prozent.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Skill-Übersicht** auf **Agenten-Skills**.
Das System zeigt die Agenten und die konfigurierten Skills an.
2. Klicken Sie auf einen Eintrag, und geben Sie einen Wert ein.
Sie können einen Maximalwert von 100 für ein Skill-Level eingeben.
Das System zeigt den Eintrag in Rot an.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Beispiel eines Agenten-Skills

Beispiel

Agent	Spricht Deutsch	Spricht Englisch	Spricht Spanisch
A001	100	80	-
A002	100	-	50
A003	50 (in Rot)	100	-
A004	50	20	50
A005	20 (in Rot)	100 (in Rot)	100 (in Rot)

Die Themen-Skills

Im Feld **Themen-Skills** können Sie den Wissensstand und die Fähigkeiten eines Themas eingeben. Das Agenten-Skills zeigt die Themen und die konfigurierten Skills in einer Tabelle an. Sie müssen einen Skill-Level für einen Skill mit einem Höchstwert von 100 eingeben. Der Wert zeigt den Skill-Level in Prozent an. Sie können die Mindestanforderungen eines Agenten zu einem Thema durch Konfigurieren des Skill-Levels angeben. Wenn Sie ein Feld bearbeiten und einen neuen Wert eingeben, zeigt das Agenten-Skills den neu eingegebenen Wert in Rot an. Wenn Sie auf **Anwenden** klicken, übernimmt das System die Einstellungen und die Schrift wird wieder Schwarz.

Beispiel eines Themen-Skills

Folgende Tabelle zeigt ein Beispiel eines Themen-Skills.

Beispiel

Agent	Kennt Produkt A		Kennt Produkt B		A spricht Deutsch	
	Gespräch	E-Mail	Gespräch	E-Mail	Gespräch	E-Mail
Thema 001	50	50	-	-	90	80
Thema 002	90	-	80	-	90	80
Thema 003	90	90	50	50	90	80
Thema 004	-	-	50	-	90	80
Thema 005	80 (in Rot)	-	30 (in Rot)	-	90	80

Personaleinsatzplanungs-Schnittstelle

Die Statistikdaten des IP Office Contact Center-Systems werden in den internen Tabellen der PostgreSQL-Datenbank in einer komplexen Struktur gespeichert. Die bearbeiteten Daten zu einem Thema können täglich über eine ODBC-Schnittstelle bereitgestellt werden, um externen Modulen (INVISION) einfachen Zugriff auf Statistikdaten zu gewähren.

Um die Schnittstelle für die Personalplanung zu verwenden, müssen Sie:

- Den XSTAT-Server installieren und diesen Server auf dem IP Office Contact Center-Systemserver konfigurieren.

Der Prozess `xstat_srv` muss ausgeführt werden.

- Installieren Sie einen PostgreSQL ODBC-Treiber, und konfigurieren Sie diese Datenbank für das externe Modul.

Feldbeschreibungen der Zeiteinstellungen

Name	Beschreibung
Start-Zeitpunkt	Zeigt den Startzeitpunkt für die Erhebung der statistischen Werte an. Sie müssen das Format Stunden und Minuten (hh:mm) verwenden.
Dauer	Zeigt die Dauer für die Erhebung der statistischen Werte an. Sie müssen das Format Stunden und Minuten (hh:mm) verwenden.
Intervall	Zeigt das Statistik-Intervall für die statistische Erhebung an. Sie müssen entweder den Berechnungszeitraum der Statistik-Einstellungen oder ein Vielfaches dieses Werts eingeben. Sie müssen das Format Stunden und Minuten (hh:mm) verwenden.
Berechnungsstart	Gibt an, zu welcher Uhrzeit die Statistikberechnung beginnt. Sie müssen die Berechnung in einer Zeit mit wenig Betrieb starten. Beispiel: Nachts. Sie müssen das Format Stunden und Minuten (hh:mm) verwenden.
Vorhaltezeit	Gibt an, wie lange das System die Daten in der IP Office Contact Center Systemdatenbank (Xstat-Tabelle) speichert. Nach Ablauf dieser Zeit überschreibt das System die Daten.

Für einen Zeitraum können Sie die Startzeit, die Dauer und das Intervall konfigurieren. Zum Beispiel täglich.

Zähler

Ein Zähler zeigt eine Liste mit den Zählern der Personalplanungs-Schnittstelle an. Diese Liste zeigt nur Zähler für Themen mit dem Task-Typ **Telefonie** an.

Die verfügbaren Zähler sind die folgenden:

- Zähler für Themen
- Zähler für Agentengruppen
- Zähler für Agenten

Starten oder Stoppen von Aufgabenstatistiken

Voraussetzungen

Privilegien zum Starten/Stoppen von Statistiken beantragen (Registerkarte „Sonstige“).

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **System** auf **Aufgabenstatistik**.
Das System zeigt das Dialogfeld **Aufgabenstatistik** an.
2. Klicken Sie auf eine Aufgabenstatistik und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine inaktive Aufgabenstatistik zu starten, klicken Sie auf **Start**.
 - Um eine inaktive Aufgabenstatistik zu stoppen, klicken Sie auf **Stopp**.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Feldbeschreibungen der Task-Statistik

Name	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen der Task-Statistik an. Es gibt folgende Standard-Task-Statistiken: <ul style="list-style-type: none"> • LevelOne(System) • LevelTwoAgent(System) • LevelTwoTopic(System) • AgentLogging(System) • LevelOneCustomerHist(System)
Status	Zeigt den Status der Task-Statistik an. Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> • In Benutzung • deaktiv
Schaltfläche	Beschreibung
Start	Startet die ausgewählte Task-Statistik.
Stopp	Hält die ausgewählte Task-Statistik an.

Automatisches Löschen der Daten in einer Task-Statistik

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Zeitraum für die automatische Löschung der Task-Statistikdaten konfigurieren. Sie können diesen Zeitraum zwischen 90 und 24855 Tagen festlegen. Die Standardhaltezeit ist 400 Tage.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **System** auf **Aufgabenstatistik**.
Das System zeigt das Dialogfeld **Aufgabenstatistik** an.
2. Wählen Sie **Statistikdaten automatisch löschen**.
3. Geben Sie in das Feld **Nach Zeit** die Anzahl der Tage ein.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Das System speichert die Änderungen.

5. Um die Änderungen zu übernehmen, starten Sie den *tr_srv*-Prozess neu.

Schichtplan im Überblick

Der Schichtplan wird für die folgenden Online-Monitore für den Task-Typ „Telefonie“ verwendet:

- Themen-Monitor: Anzahl der Gespräche in jeder Schicht.
- Themen-Monitor: Gesamtzahl aller Anrufe, die pro Schicht an externe Ziele übertragen wurden.
- Agenten-Monitor: Anzahl der Gespräche des Agenten in jeder Schicht.

Hinweis:

Das System setzt den Online-Monitor bei Beginn jeder Schicht auf Null zurück.

Sie können beliebig viele Schichten im Schichtplan erfassen. Sie können die gleiche Schicht für alle Wochentage festlegen oder die jeweiligen Schichten für jeden Wochentag festlegen. Wenn Sie Schichten für jeden Wochentag konfigurieren möchten, dürfen Sie die Option **Alle Tage gleich** nicht auswählen. Sie können Schichten hinzufügen, bestimmte Schichten löschen oder alle Schichten löschen. Für eine Schicht können Sie nur den Startzeitpunkt festlegen. Bei jeder Startzeit wird der jeweilige Monitor zurückgesetzt.

Kapitel 26: Konfigurieren der Serviceeinstellungen

In diesem Kapitel werden die Optionen des Moduls Konfiguration beschrieben.

Wenn Sie über die entsprechenden Rechte verfügen, können Sie die Serviceeinstellungen bearbeiten.

Statistikfilter

Sie können die Statistikfilter verwenden, um die Statistik-Daten zu konfigurieren, die das IP Office Contact Center-System auszuwerten hat. So können Sie z. B. Daten, die aus arbeitsrechtlichen Gründen nicht ausgewertet werden dürfen, von der Auswertung ausschließen. Jeder Task-Typ hat einen Zähler und die Registerkarten zeigen die Zähler für die verschiedenen Task-Typen an. Sie benötigen angemessene Benutzerrechte, um Berichtsfiler setzen zu können. Für jeden Statistikfiltertyp zeigt das System die entsprechenden Zähler an. Sie können die Statistikfilter für Folgendes setzen:

- Agentengruppen
- Agenten
- Dialer
- Skill-Kombinationen
- System
- Teams
- Telefone
- Themen
- IVR

Liste der Zähler

Eine Liste zeigt die Zähler des jeweiligen Typs an. Die Zähler für einen Typ werden in Themengebiete untergliedert. Ein Pluszeichen (+) zeigt an, dass ein Thema über weitere Zähler verfügt. Sie können auf das Pluszeichen klicken, um die Zähler eines Themas anzuzeigen. Sie können auch auf ein Themengebiet klicken, um die Ansicht der Gliederung zu ändern.

Die Ansicht

Sie können angeben, ob das System die Abkürzungen oder die Namen der Zähler für den Typ des Statistikfilters anzeigen soll. Für einen Namen:

- Ein Sternchen (*) zeigt an, dass der Zähler während der Auswertung in Agentengruppen aufgeteilt wird.

- Ein Rautezeichen (#) zeigt an, dass der Zähler während der Auswertung in Themen aufgeteilt wird.

Ändern des Statistikzählernamens

Informationen zu diesem Vorgang

Während der Konfigurierung der Dienstinstellungen, können Sie den Namen der Statistikzähler ändern. Das System fügt den Systemnamen des Statistik-Zählers in Klammern dem neuen Namen hinzu. Das System verwendet den geänderten Namen in Statistiken und Auswertungen.

Hinweis:

In den Überschriften findet ein Zeilenumbruch nach 40 Zeichen statt. Wenn der Zählername mehr als 40 Zeichen ist, werden die Überschriften der Statistik-Auswertungen in mehreren Zeilen angezeigt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **Dienst** auf **Statistik-Filter**.
Das System zeigt das Dialogfeld **Statistikfilter** an.
2. Doppelklicken Sie auf einen Statistik-Zähler.
3. Gehen Sie wie folgt vor, um den Namen des Statistik-Zählers zu überschreiben:
 - a. Geben Sie in das Feld **Neuer Zählername** einen Namen ein.

Hinweis:

Sie können maximal 255 Zeichen verwenden.

- b. Klicken Sie auf **OK**.
4. **(Optional)** Um den Namen auf den Systemnamen zurückzusetzen, klicken Sie auf **Löschen**.

Das System weist dem Statistik-Zähler den Systemnamen zu.

Feldbeschreibungen der Sondereinstellungen

Sie benötigen entsprechende Benutzerrechte, um die Sondereinstellungen konfigurieren zu können.

Name	Beschreibung
Ändern von Themen-Namen zulassen	Gibt an, ob ein Benutzer den Namen von Themen ändern kann. Nur ein Administrator kann den Namen von Themen ändern.
Ändern von AG-Namen zulassen	Gibt an, ob ein Benutzer die Namen von Agentengruppen ändern kann. Nur ein Administrator kann den Namen von Agentengruppen ändern.
Mindestgröße von Teams	Gibt die Mindestanzahl Agenten an, die Sie einem Team hinzufügen können. Ein Team kann zwischen 0 bis 1000 Mitglieder umfassen.

Datenschutz

IP Office Contact Center ist optimiert, personenbezogene Daten zu schützen, damit die Datenschutz-Grundverordnungsanforderungen (DSGVO) der Europäischen Union eingehalten werden. Mit der neuen Option **Erweitert > Datenschutz** erhalten autorisierte IP Office Contact Center-Benutzer mit der Berechtigung „Datenschutz“ die Möglichkeit, personenbezogene Daten zu suchen, zu exportieren, zu anonymisieren oder zu entfernen. Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der Datenschutzfunktionalität finden Sie unter *Verwenden der Datenschutzfunktionalität in Avaya IP Office Contact Center*.

Feldbeschreibungen der Telefoneinstellungen

Sie benötigen entsprechende Benutzerrechte, um die standardmäßigen Telefoneinstellungen zu ändern.

Name	Beschreibung
Automatische Abfrage	<p>Gibt an, ob das System die Anrufe automatisch annimmt.</p> <p>Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei eingehenden ACD-Anrufen: Die eingehenden ACD-Anrufe werden automatisch angenommen. • Bei ausgehenden ACD-Anrufen (Dialer): Die automatische Anruf Funktion wird für ausgehende ACD-Anrufe aktiviert. • Nach x s: Ein Anruf wird nach einer bestimmten Zeit automatisch angenommen. Der Agent muss nicht auf Annehmen klicken. Sie können einen Zeitraum zwischen 0 und 255 Sekunden angeben.

Zugriffscod für Agenten und Themen

Sie können den Amtsleitungscode, die Länge der Nebenstelle und die TK-Anlage mit Zugriffscodes konfigurieren. Sie müssen sich mit den entsprechenden Berechtigungen anmelden, um die Einstellungen für die Zugangscodes für Agenten und Themen zu konfigurieren.

Feldbeschreibungen der Zugriffscod-Einstellungen


Name	Beschreibung
Zahl	Der Zugriffscod für einen Agenten oder ein Thema.
Länge	Die Länge der Nachwahlnummer.
TK-Anlage	Der TK-Anlagen-Servername.

Schaltfläche	Beschreibung
Ändern	Zeigt die Eigenschaften für den ausgewählten Zugriffscode an. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Hinzufügen	Fügt einen neuen Zugriffscode hinzu.
Löschen	Löscht eine markierte Ausscheidungskennziffer.

Feldbeschreibungen der „E-Mail-Einstellungen“

Sie benötigen die erforderliche Berechtigung, um E-Mail-Einstellungen festzulegen.

Sie müssen folgende Einstellungen auf der Registerkarte **Systemeinstellungen** konfigurieren, wenn Sie E-Mail-Routing im IP Office Contact Center-System verwenden:

Name	Beschreibung
E-Mail-Domäne	<p>Zeigt den Agenten und die Themendomäne an. Sie können den Agenten und die Themendomäne hinzufügen.</p> <p> Hinweis: Im Modul E-Mail-Konfiguration müssen Sie außerdem die E-Mail-Domäne konfigurieren. Beispiel: <code>company.com</code>.</p>
Präfix für Vorgangsnummer	Zeigt ein Präfix für eine Vorgangsnummer an. Wenn Sie ein Präfix setzen, zeigt das System das Präfix mit der Vorgangsnummer in der Betreffzeile beim Antworten oder Weiterleiten der E-Mail an.
Suffix für Vorgangsnummer	Zeigt den Suffix an, der hinter eine Vorgangsnummer gesetzt werden muss. Wenn Sie ein Suffix setzen, hängt das System dieses in einer E-Mail beim Antworten oder beim Weiterleiten im Betreff an.

Feldbeschreibungen für das Exportieren archivierter E-Mails

Verwenden Sie die Registerkarte **Archivierte E-Mails exportieren**, um den Export von archivierten E-Mails zu konfigurieren.

Name	Beschreibung
Kontrollkästchen Aktivieren	Bei Auswahl zeigt dieses Kontrollkästchen an, dass die Komponente „Email Exporter“ aktiviert ist. Der Email Exporter ist standardmäßig aktiviert. Wenn er aktiviert ist, können Sie die anderen Einstellungen auf dieser Registerkarte konfigurieren.
Export starten	Geben Sie an, zu welchem Zeitpunkt nach Mitternacht der Export gestartet werden soll. Standardmäßig startet der Export 5 Minuten nach Mitternacht.
E-Mail-Aufbewahrungsdauer	Die Aufbewahrungsdauer von E-Mails in Tagen. E-Mails, die älter als der angegebene Wert sind, werden exportiert. Sie werden von der Datenbank in eine ZIP-Datei verschoben.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
	<p>Sie können über das Web-Verwaltungsportal auf abgeschlossene ZIP-Dateien zugreifen.</p> <p>Dieser Wert ist standardmäßig auf 100 Tage eingestellt. Der Minimalwert beträgt 1 Tag und der Maximalwert 730 Tage.</p>
ZIP-Aufbewahrungsdauer	<p>Die maximale Aufbewahrungsdauer der ZIP-Datei. ZIP-Dateien, die älter sind als der von Ihnen eingegebene Wert, werden vom Datenträger gelöscht. Dieser Wert gilt zusätzlich zur konfigurierten E-Mail-Aufbewahrungsdauer.</p> <p>Dieser Wert ist standardmäßig auf 100 Tage eingestellt. Der Minimalwert beträgt 1 Tag und der Maximalwert 730 Tage.</p>
Max. Größe der ZIP-Datei	<p>Die maximale Größe einer ZIP-Datei in MB. Wenn eine ZIP-Datei diese Größe erreicht, wird sie abgeschlossen und es können keine weiteren E-Mails hinzugefügt werden.</p> <p>Die Standardgröße beträgt 250 MB. Die Mindestgröße beträgt 10 MB und die maximale Größe 3000 MB.</p>
Speicherort für ZIP-Dateien	<p>Der Pfad zum Ordner, in dem abgeschlossene ZIP-Dateien gespeichert werden.</p> <p>Der Standardpfad lautet C:\ProgramData\AVAYA\IPOCC\MailExport.</p>
Arbeitsordner	<p>Der Pfad zum Arbeitsverzeichnis, in dem archivierte E-Mails und noch nicht abgeschlossene ZIP-Dateien gespeichert werden.</p> <p>Der Standardpfad lautet C:\ProgramData\AVAYA\IPOCC\MailExport\work.</p>

Feldbeschreibungen für Chat-Systemeinstellungen und Archiv-Einstellungen

Die Registerkarten **Systemeinstellungen** und **Archiv**, die in den folgenden Tabellen beschrieben werden, sind in den **Chat-Einstellungen** verfügbar. Sie können die Chat-Servereinstellungen bearbeiten, indem Sie auf **Chat-Server** klicken. Diese Option ist auch über das Menü **Serviceeinstellungen** verfügbar.

Systemeinstellungen

In der folgenden Tabelle werden für Chat verfügbaren Optionen der Registerkarte **Systemeinstellungen** beschrieben:

Name	Beschreibung
Emoticons anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn in einer Chat-Sitzung Emoticons angezeigt werden sollen.
Inaktives Gespräch nach folgendem Zeitraum trennen	Legen Sie über das Dropdownmenü eine Zeit fest, nach deren Ablauf eine inaktive Chat-Konversation beendet wird. Sie können 5, 10, 15, 30 oder 60 Minuten auswählen.

In der folgenden Tabelle werden die für Chat verfügbaren Optionen der Registerkarte **Archiv** beschrieben. Verwenden Sie diese Registerkarte, wenn Sie über eine Chat-Archivdatenbank verfügen.

Name	Beschreibung
Archiv aktivieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Chat-Archivierung zu aktivieren. Die anderen Felder auf dieser Registerkarte sind nur relevant, wenn die Archivierung aktiviert ist.
Startzeit zur Löschung	Der Zeitpunkt, an dem Chats gelöscht werden. Legen Sie die Zeit in Stunden und Minuten fest. Sie können die Zeit nach Mitternacht festlegen, sodass die Löschung nach Mitternacht beginnt. Die Standard-einstellung ist täglich um 2:30 Uhr.
Archivdaten automatisch löschen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn archivierte Daten automatisch gelöscht werden sollen. Sie müssen außerdem den Zeitpunkt angeben, nach dem die Daten gelöscht werden. Zum Löschen archivierter Daten müssen Taskstatistiken konfiguriert werden.

Kapitel 27: Ressourcen

Dokumentation

Die folgenden IP Office Contact Center-Dokumente sind auf der Avaya-Support-Website unter <http://support.avaya.com> verfügbar.

Dokumente zu IP Office Contact Center User Interface for Windows

Dokumententitel	Verwenden Sie dieses Dokument für	Zielgruppe
<i>Verwaltung der Avaya IP Office Contact Center-Adressbücher</i>	Adressbücher in der IP Office Contact Center-Benutzeroberfläche verwalten. Die Adressbuchfunktion erleichtert Agentenaufgaben, z. B. für Anrufe und das Versenden von E-Mails.	Administratoren
<i>Verwendung der Avaya IP Office Contact Center-Module „Konfiguration“ und „UI-Konfiguration“</i>	Verwaltungsaufgaben in den Modulen Konfiguration und UI-Konfiguration durchführen. * Hinweis: Dieses Dokument ist auch als Hilfesystem für die Benutzeroberfläche des Produkts verfügbar.	Administratoren
<i>Verwaltung des Avaya IP Office Contact Center-Wählsystems</i>	Mit dem Modul Dialer in der IP Office Contact Center-Benutzeroberfläche arbeiten. * Hinweis: Dieses Dokument ist auch als Hilfesystem für die Benutzeroberfläche des Produkts verfügbar.	Administratoren
<i>Verwaltung des Avaya IP Office Contact Center-IVR Editors</i>	IVR-Editor-Skripts erstellen und bearbeiten. * Hinweis: Dieses Dokument ist auch als Hilfesystem für die Benutzeroberfläche des Produkts verfügbar.	Administratoren

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Dokumententitel	Verwenden Sie dieses Dokument für	Zielgruppe
<i>Verwaltung des Avaya IP Office Contact Center-Taskflow-Editors</i>	TaskFlow-Editor-Skripts erstellen und bearbeiten. Ab Version 10.0 enthält dieses Dokument auch Informationen zu Aufgabenkategorien, die zuvor in einem eigenen <i>Referenzdokument zu IP Office Contact Center-Aufgabenkategorien</i> enthalten waren. Dieses Dokument wird nicht mehr angeboten. * Hinweis: Dieses Dokument ist auch als Hilfesystem für die Benutzeroberfläche des Produkts verfügbar.	Administratoren
<i>Verwaltung von Avaya IP Office Contact Center-Textblöcken</i>	Textbausteine für die E-Mail-Funktion von IP Office Contact Center erstellen, bearbeiten und verwalten.	Administratoren
<i>Verwendung von Avaya IP Office Contact Center für Windows</i>	Verwenden von IP Office Contact Center User Interface for Windows. * Hinweis: Dieses Dokument ist auch als Hilfesystem für die Benutzeroberfläche des Produkts verfügbar.	Alle Schnittstellenbenutzer, einschließlich Agenten, Supervisoren und Administratoren.

Andere verwandte Dokumente zu IP Office Contact Center

Dokumententitel	Verwenden Sie dieses Dokument für	Zielgruppe
<i>Avaya IP Office Contact Center-Funktionsbeschreibung</i>	Verständnis der Funktionen und Leistungsmerkmale von IP Office Contact Center.	Alle Benutzer
<i>Avaya IP Office Contact Center-Referenzkonfiguration</i>	Verständnis der Bereitstellungstechnologien, Netzwerkarchitektur, Systemfunktionen, Produktinteroperabilität und Funktionsbeschränkungen bestimmter Konfigurationen von IP Office Contact Center.	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebs- und Supportpersonal • Architekten • Implementierungsingenieure
<i>Anhang zu den aufgabenbasierten Guides für Avaya IP Office Contact Center</i>	Die aufgabenbasierten Guides (TBGs) werden für diese Version nicht aktualisiert. Dieser Anhang ist ein Zusatz zu den vorhandenen aufgabenbasierten Guides.	<ul style="list-style-type: none"> • Supportpersonal • Implementierungsingenieure • Administratoren

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Dokumententitel	Verwenden Sie dieses Dokument für	Zielgruppe
	<p>Der Anhang enthält nur Inhalte in Bezug auf Inhalte der neuen Version 10.1.2. Er ersetzt nicht die vorhandenen aufgabenbasierten Guides. Verwenden Sie den Anhang in Verbindung mit den folgenden vorhandenen Guides für Version 10.1 und Version 10.1.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für die Hauptinstallation</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für die erweiterte Installation</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für Wartung</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für die Konfiguration der Telefon-Benutzerschnittstelle</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für das Wählsystem</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für Taskflow-Editor</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für IVR-Editor-Szenarien</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für E-Mail und Chat-Dienste</i> • <i>Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für Statistik</i> • <i>Konfiguration der Anrufaufzeichnung für Avaya IP Office Contact Center</i> <p>* Hinweis:</p> <p>Die aufgabenbasierten Guides für Version 10.1.1 sind nur auf Englisch verfügbar.</p>	

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Dokumententitel	Verwenden Sie dieses Dokument für	Zielgruppe
<i>Verwenden der Datenschutz-funktionalität in Avaya IP Office Contact Center</i>	Konfigurieren Sie den Datenschutz und verwalten Sie personenbezogene Daten auf der IP Office Contact Center User Interface for Windows.	Administratoren und Benutzer mit der Berechtigung „Datenschutz“.

Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu <http://support.avaya.com/>.
2. Geben Sie oben auf dem Bildschirm Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **Login**.
3. Klicken Sie auf **Support by Product > Documents**.
4. Geben Sie in **Enter your Product Here** den Produktnamen ein und wählen Sie das Produkt aus der Liste aus.
5. Wählen Sie in **Choose Release** eine entsprechende Release-Nummer aus.
6. Klicken Sie im **Content Type**-Filter auf einen Dokumenttyp oder klicken Sie auf **Select All**, um eine Liste aller verfügbaren Dokumente anzuzeigen.

Wenn Sie beispielsweise nach Benutzerhandbüchern suchen, klicken Sie im **User Guides**-Filter auf **Content Type**. Die Liste zeigt dann nur Dokumente der ausgewählten Kategorie an.

7. Klicken Sie auf **Enter**.

Schulungen

Sie haben unter <http://www.avaya-learning.com> Zugriff auf Schulungen und Informationen. Geben Sie für die Suche nach einem Kurs nach der Anmeldung auf der Website den Kurscode oder den Titel des Kurses in das Feld **Suchen** ein und drücken Sie **Eingabe** oder klicken Sie auf **>**.

Tabelle 3: IP Office Contact Center – Kurse und Zertifizierung

Code des Kurses	Titel des Kurses
ACDS-3782	Design – Avaya IP Office Contact Center
ACIS-7750	Implementierung – Avaya IP Office Contact Center
ACSS-7894	Support – Avaya IP Office Contact Center

Anzeigen von Avaya Mentor-Videos

Avaya Mentor-Videos enthalten technische Inhalte mit Anleitungen zur Installation, Konfiguration und Fehlerbehebung für Avaya-Produkte.

Informationen zu diesem Vorgang

Die Videos stehen auf der Support-Website von Avaya unter dem Dokumenttyp „Videos“ sowie in dem von Avaya betriebenen Kanal auf YouTube zur Verfügung.

Vorgehensweise

- Rufen Sie die Website <http://support.avaya.com> auf und gehen Sie danach wie folgt vor, um Videos auf der Support-Website von Avaya zu suchen:
 - Geben Sie in das Feld **Search** den Text `Avaya Mentor Videos` ein, um eine Liste der verfügbaren Videos anzuzeigen.
 - Geben Sie in das Feld **Search** den Produktnamen ein. Wählen Sie auf der Seite **Search Results** den Eintrag **Video** in der Spalte **Content Type** auf der linken Seite aus.
- Um die Avaya Mentor-Videos auf YouTube zu finden, rufen Sie www.youtube.com/AvayaMentor auf, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - Geben Sie ein oder mehrere Schlüsselwörter in das Feld **Im Kanal suchen** ein, um nach einem bestimmten Produkt oder Thema zu suchen.
 - Blättern Sie in den **Playlists** nach unten, und klicken Sie auf den Namen eines Themas, um die auf der Website veröffentlichte Liste verfügbarer Videos anzuzeigen.

*** Hinweis:**

Es stehen nicht für alle Produkte Videos zur Verfügung.

Support

Die aktuelle Dokumentation sowie Produktmitteilungen und Wissensartikel finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <http://support.avaya.com>. Sie können auch nach Versionshinweisen, Downloads und Problemlösungen suchen. Verwenden Sie das Online-Kundendienstsystem, um eine Anfrage an den Kundendienst zu erstellen. Chatten Sie live mit Agenten, um Antworten auf Ihre Fragen zu erhalten, oder lassen Sie sich von einem Agenten mit einem Support-Team verbinden, wenn ein Problem zusätzliches Fachwissen erfordert.

Verwenden der Avaya InSite Wissensdatenbank

Die Avaya InSite Wissensdatenbank ist eine webbasierte Suchmaschine mit:

- Aktuellen Verfahren zur Fehlerbehebung und technische Tipps
- Informationen über Service-Packs
- Zugriff auf Kunden- und technische Informationen

- Informationen über Schulungs- und Zertifizierungsprogramme
- Links zu sonstigen relevanten Informationen

Als autorisierter Avaya Partner oder aktueller Avaya Kunde mit einem Supportvertrag können Sie kostenlos auf die Wissensdatenbank zugreifen. Sie benötigen ein Anmeldekonto und eine gültige Sold-To-Nummer.

Verwenden Sie die Avaya InSite Wissensdatenbank, um nach möglichen Lösungen auf Probleme zu suchen.

1. Gehen Sie zu <http://www.avaya.com/support>.
2. Melden Sie sich auf der Avaya Website mit einem gültigen Avaya Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.

Das System zeigt die Seite **Avaya Support** an.

3. Klicken Sie auf **Support nach Produkt > Produktspezifischer Support**.
4. Geben Sie bei **Enter Product Name** das Produkt ein und drücken Sie die Eingabetaste.
5. Wählen Sie das Produkt aus der Liste aus und wählen Sie einen Release aus.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Technical Solutions**, um Artikel anzuzeigen.
7. Wählen Sie die gewünschten Artikel aus.

Glossar

AES	Der AES-Server dient als Media Server. Dieser Media-Server stellt die TSAPI-Verbindung zwischen CIE-System und TK-Anlage her.
CSV	Eine CSV-Datei (Datei mit durch Komma getrennten Werten) ist eine Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten.
Nachbearbeitungszeiten	ACW steht für After Call Work (Anrufnachbearbeitung).
NC	NC steht für network computer oder auch Netzwerk-Computer. Netzwerk-Computer sind im Grunde genommen Terminals, die an das Internet angepasst sind. Da NCs über eigene lokale CPU-Leistung verfügen, spricht man anstelle von Netzwerk-Terminals von Netzwerk-Computern. Bei den NCs handelt es sich um plattenlose Computer, die sich ihre Software über ein Netzwerk herunterladen.
Per Fax	Das Wort Fax ist eine Verkürzung von Telefax, welches wiederum eine Verkürzung ist von Telefaksimile, also eine Fernbildabschrift.
RPC	RPC ist die Kurzform von Remote Procedure Call, das bedeutet auf Deutsch etwa: Entfernter Prozedur-Aufruf. Ein RPC ist ein Aufruf einer Prozedur in einem Modul oder einer Aufgabe, der auf einem entfernten Rechner stattfindet. In anderen Worten ist ein Remoteprozessaufruf ein Prozess, der auf dem lokalen Host aufgerufen und auf dem entfernten Host ausgeführt wird. Die möglichen Ergebnisse und das Ende des Prozesses werden dem ersten PC ausgegeben, das heißt dem lokalen Host.
SMS	SMS steht für Short Message Service. SMS ist ein Telekommunikationsdienst zum Übertragen von Textnachrichten.
TSF	TSF bedeutet Task-Service-Faktor.
UNC	UNC steht für Uniform Naming Convention. UNC ist weitestgehend Standard, wenn man freigegebene Ressourcen, wie zum Beispiel Ordner, Laufwerke, in einem Rechnernetz verwalten möchte. Mit UNC kann auf eine Verbindung unter Zuweisung eines Laufwerksbuchstabens verzichtet werden. Beispiel: <code>\\servername\sharename\path</code> (Windows).
VEA	VEA steht für Voice Extension Adapter.

Index

-Konfiguration
 Chat-Server [118](#)

A

Agenten
 Konfiguration [57](#)
Agenten einfügen
 Agent
 Einfügen [57](#)
Agenteneinstellungen [21](#)
Agentengruppen
 Konfiguration [50](#)
Agentengruppenfelder
 Einrichtung [53](#)
Agentenprofil
 Einrichtung [72](#)
 Konfiguration [71](#)
Agenten-Skills
 Angabe
 E-Mail [130](#)
 Telefonie [130](#)
 Einstellungen
 Monitoring
 Standardwerte [130](#)
Aktualisieren der Profilansicht [20](#)
Aktualisieren der UI-Konfiguration [19](#)
Ändern
 Rasterelementfarbe [27](#)
Änderungsverlauf [11](#)
Anlage
 Einstellungen
 Chat [131](#)
Anmelden [91](#)
Ansage
 Textkonfiguration [88](#)
Ansaen
 Konfiguration [86](#)
Ansaeskripts
 Konfiguration [86](#)
Arbeitsplatz
 Einrichten eines Terminalservers [90](#)
 TTrace [91](#)
Autostart-Monitore [24](#)

B

bearbeiten
 Pausenzeitcode [96](#)
Bearbeiten
 Team [74](#)
 TK-Anlage [97](#)
Beschränkung der Anzahl von E-Mails für das Routing ... [34](#)

C

CHAP-Server
 Konfiguration [112](#)
Chat-Server
 -Konfiguration [118](#)
Chat-Skript
 Einfügen
 Hinzufügen eines Chat-Skripts [120](#)
 Konfiguration [120](#)

D

Datenschutz [144](#)
Dokumentänderungen [11](#)
Dokumentation [148](#)
drei Status
 Letztes Thema anzeigen [30](#)

E

Einrichtung
 Agentengruppenfelder [53](#)
 Agentenprofil [72](#)
Einstellungen
 Agent [21](#)
 Profil [21](#)
 System [21](#)
E-Mail-Einstellungen
 Archivierte E-Mails exportieren [145](#)
Erstellen
 IVR-Skript [93](#)
externes Ziel
 Einfügen
 externes Ziel hinzufügen [85](#)
 Konfiguration [84](#)

F

Farben für das Kreisdiagramm [26](#)
Feldbeschreibungen
 Allgemein, Registerkarte [113](#)
 Archiv-Einstellungen [146](#)
 Chat-Einstellungen [146](#)
 IPO CHAP-Zugriff [113](#)
 Registerkarte „Eigenschaften“ [113](#)
 Systemeinstellungen [146](#)
Felder auf der Thema-Registerkarte [29](#)

H

hinzufügen
 Autostart-Monitore [24](#)
Hinzufügen von Agenten-Skills
 Einfügen
 Agenten-Skill [137](#)
Home-Modul konfigurieren [22](#)

I		
InSite Wissensdatenbank	152	
Installation des Terminalservers	90	
IVR		
Feldbeschreibung	93	
Konfiguration	93	
K		
Konfiguration		
Agenten	57	
Agentengruppen	50	
Agentenprofil	71	
Ansage	88	
Ansagen	86	
Ansageskripts	86	
CHAP-Server	112	
Chat-Skript	120	
externes Ziel	84	
IVR	93	
Kundenerkennung	77	
Ländereinstellung	103	
Pausenzeit	96	
Queue-Devices	106	
Routing	42	
Serviceeinstellungen	142	
Skill-basiertes Routing	45	
Skills	44	
Systemeinstellungen	122	
Teams	74	
Telefone	108	
Telefongruppe	110	
TK-Anlage	97	
VEA	115	
Konfiguration des Arbeitsbereichs	90	
Konfigurationsmenü		
Extras		
nach Spalte ordnen	19	
Konfigurationsmodul		
Datenspeicher	14	
Extras		
Objektnamen ändern	17	
Spalten konfigurieren	18	
Konfigurationsmenü	14	
Listefeld	17	
Objekttypen	16	
Servicemenü	15	
Systemmenü	15	
Themen im Überblick	28	
Verwendung der Tastatur	19	
Windows-Menü	16	
konfigurieren		
E-Mail-Modul	23	
Konfigurieren		
Kontaktleiste	21	
Telefoniemodul	22	
Konfigurieren der Dienststellungen		
Einstellungen der AKZ-Agenten	144	
E-Mail-Einstellungen	145	
Konfigurieren der Systemeinstellungen		
Aufgabenstatistik starten		
Aufgabenstatistik starten (<i>Fortsetzung</i>)		
Aufgabenstatistik starten (<i>Fortsetzung</i>)		
Aufgabenstatistik anhalten	139	
Beispiel eines Agenten-Skills	138	
Beispiel eines Themen-Skills	138	
Einstellungen der definierten Tags	133	
Einstellungen der definierten Variablen	132	
Feldbeschreibung	140	
Konfigurationsstatistik im Überblick	134	
Starten und Stoppen einer Aufgabenstatistik	139	
Tag-Einstellungen	132	
Task-Statistik	140	
Task-Statistikdaten	140	
Themen-Skills	138	
Variablen im Überblick	131	
Zähler	139	
Zeiteinstellungen	139	
Konfigurieren der Voice Units		
Skripts	94	
Konfigurieren des Chat-Servers		
Bearbeiten-Dialogfelder	119	
Registerkarte „Chat-Server“	118	
Task-Server	119	
Konfigurieren des Chat-Skripts		
Eigenschaften des Chat-Skripts	121	
Registerkarte „Chat-Skript“	120	
Konfigurieren von Agenten		
Andere Rechte	65	
Benutzer	66	
Einstellungen	62	
E-Mail	67	
Konfiguration	69	
Monitoring	63	
Registerkarte „Chat“	61	
Registerkarte „E-Mail“	61	
Statistiken	62	
Taskflow-Editor	64	
UI	67	
Variablen	70	
Konfigurieren von Agentengruppen		
Allgemein, Registerkarte	53	
Einstellungen	50	
Monitoring	52	
Priorität	52	
Registerkarte „Chat“	56	
Registerkarte „E-Mail“	55	
Taskflow-Set	52	
Virtuelle Agentengruppe	51	
Zuweisung	52	
Konfigurieren von Agentenprofilen		
Registerkarte „Chat“	73	
Registerkarte „E-Mail“	73	
Telefonie-Registerkarte	73	
Konfigurieren von Ansageskripts		
Ansageskript	87	
Konfigurieren von Dienststellungen		
Andere Einstellungen	143	
Name des Statistikzählers	143	
Schichten im Überblick	141	
Statistikfilter	142	
Telefoneinstellungen	144	
Konfigurieren von IVRs		

Konfigurieren von IVRs (<i>Fortsetzung</i>)	
Eigenschaften	94
VU-Skript	95
Konfigurieren von Teams	
Allgemein, Registerkarte	75
Registerkarte „E-Mail“	76
Registerkarte „Team“	74
Team	
Konfigurieren	75
Telefonie-Registerkarte	75
Konfigurieren von Themen	
Agenten-Skills und -Level	47
Allgemein, Registerkarte	29
Auftragscode	41
Einstellungen der Auftragscodes	41
Einstellungen der Registerkarte „Skill“	44
Einstellungen der Sperrzeiten	40
Liste der Aktionen	29
Postfach-Details	36
Protokoll IMAP4	37
Protokoll POP3	37
Protokoll SMTP	36
Registerkarte „E-Mail“	33
Registerkarte „Thema“	28
Routing-Funktionen	42
Situation	48
Skills und Skill-Level	45
Skill-Tag-Namen	45
Sperrzeiten	40
Statistikwerte, Taskflow	47
Themen-Skills und Level	46
Kontaktleiste konfigurieren	21
Kunde hinzufügen	
Kunde	
Einfügen	77
Kundendaten	24
Kundenerkennung	
Konfiguration	77
L	
Ländereinstellung	
Konfiguration	103
Löschen	104
Letztes Thema anzeigen	
Themenauswirkungs-Szenario	31
Löschen	
Statistikdaten	129
O	
Objekttypen	16
P	
Pausenzeit	
Feldbeschreibung	96
Profileinstellungen	21
Q	
Queue-Devices	
Konfiguration	106
R	
Rasterelementfarbe	27
Routing	
Konfiguration	42
S	
Schaltflächenfarben	26
Schulungen	151
Schwellenwert	25
Serviceeinstellungen	
Konfiguration	142
Sicherheits-Banner	123
Skill-basiertes Routing	
Konfiguration	45
Skills	
Konfiguration	44
Skill-Übersicht	
Agenten-Skill	
Themen-Skill	137
Sprachdurchwahl	
VEA	
Einfügen	116
Statistikeinstellungen	
Allgemein, Registerkarte	124
E-Mail	127
Registerkarte „Chat“	127
Registerkarte „Erweitert“	128
Telefonie	126
Support	152
Systemeinstellungen	21
allgemeine	122
Freizeit	123, 124
Konfiguration	122
Statistiken	124
Systemeinstellungen konfigurieren	
Telefonie	
Verfügbarkeit für Tasks	135
T	
Tasten und Kreisdiagramme	26
Teams	
Konfiguration	74
Telefone	
Konfiguration	108
Telefongruppe	
Konfiguration	110
Telefonie	31
Thema, bearbeiten	
Chat	35
Themen konfigurieren	
Konfigurieren des IMAP4-Themas	39
POP3-Thema konfigurieren	38
TK-Anlage	

Index

TK-Anlage (Fortsetzung)		Aufgaben-Server (Fortsetzung)	
Bearbeiten	97	TK-Anlage	
Konfiguration	97	Amtsleitung	
Trace-System		Löschen	100
Arbeitsplatz	91	Aufgaben-Server	
TTrace		Bearbeiten	101
Arbeitsplatz	91	Zugreifen	99
U		Verwaltung, Queue-Device	107
Überblick		Verwaltung, Telefon	108
Personalplanungs-Schnittstelle	138	Verwaltung, Telefongruppe erstellen, Telefongruppe	110
UI-Konfiguration		Verwaltung der Module	
Aktualisieren	19	Konfiguration	14
Aktualisieren der Profilsicht	20	Verwaltungsmodule	
Home-Modul	22	Konfiguration	97
Modulordner	19	Verwaltung Zuweisung	
		TK-Anlage	
V		Aufgaben-Server	102
Variablen	26	Videos	152
VEA		Virtuelle Agentengruppe	
Konfiguration	115	Einfügen	
VEA konfigurieren		virtuelle Agentengruppe hinzufügen	51
Eigenschaften VEA	116	Z	
Registerkarte VEA	115	Zugriffscodes	
Verwaltung	104 , 112	Agent	
agent	54	Thema	144
Agent	78	Zuordnen von Agentengruppen	
Agentenprofil	71	zuordnen	
Allgemein, Registerkarte	57 , 72	Agentengruppe	
Allgemeine Einstellungen	97	virtuelle Gruppe	51
Amtsleitung	100	Zweck	11
Ansage	89		
Ansageskripte	88		
bearbeiten	88		
CHAP	112		
Eigenschaften	85 , 102		
einmalige Ansage			
Konfiguration	86		
Einstellungen			
Ansagetext	89		
Einwahlthemen	79		
externes Ziel	84 , 85		
Import	80 , 81		
Konf. Zugreifen	99		
Kunde	78 , 80 , 81		
Kunden bearbeiten	77		
Land			
Ländereinstellung	104		
Ländereinstellung	103		
Queue-Device	106		
Registerkarte TK-Anlage	97		
Steuerungsdatei	80		
Telefongruppe	110		
Telefonie-Registerkarte			
Agent	60		
Telefonisch	108		
Telefon löschen			
Telefonisch			
Löschen	109		