



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Agile V12

Manager Administrationshandbuch

Manager Administrationshandbuch

Administrationshandbuch

10/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhalt

1 Informationen zu diesem Handbuch	9
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?	9
1.2 Formatierungskonventionen	9
1.3 Feedback zur Dokumentation	10
2 Planen einer Implementierung.....	11
2.1 OpenScape Contact Center-Verarbeitung	12
2.1.1 Erstverarbeitung	12
2.1.2 Ablaufverarbeitung	12
2.1.3 Warteschlangenprozess	12
2.2 Überblick über die Konfiguration der Entwurfsdatenbank	13
2.2.1 Grundlegende Konfiguration der Entwurfsdatenbank	13
2.2.2 Verbindungseinstellungen und Sprachressourcen für die Kommunikationsplattform	14
2.2.3 Konfigurieren der Verbindungen zum Unternehmens-Server	14
2.2.4 Konfigurieren von Benutzern und benutzerbasierten Ressourcen	15
2.2.5 Konfigurieren der Wandanzeige- und Broadcaster-Ressourcen	15
2.2.6 Konfigurieren der Routingressourcen	16
2.2.7 Abschließen der Einrichtung	16
2.2.8 Konfigurieren von Reportdefinitionen	17
2.2.9 Konfigurieren von Call Director	17
2.2.10 Validieren der Entwurfsdatenbank	18
2.3 Erstkonfiguration der Manager-Anwendung	18
3 Erste Schritte.....	21
3.1 Info über die Manager-Anwendung	21
3.2 Anmelden bei der Manager-Anwendung	21
3.2.1 Info über den Haupt-Administrator	23
3.3 Info über die Benutzeroberfläche	24
3.3.1 Administration Center	24
3.3.2 Broadcast Center	25
3.3.3 Design Center	25
3.3.4 Report Center	25
3.3.5 Telefonie-Center	25
4 Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen.....	27
4.1 Konfigurieren von Benutzern	27
4.1.1 Konfigurieren der allgemeinen Benutzereigenschaften	28
4.1.2 Konfigurieren der Benutzerberechtigungen	31
4.1.3 Konfigurieren der Kontaktbearbeitungseinstellungen für einen Benutzer	33
4.1.4 Konfigurieren von medienspezifischen Einstellungen für einen Benutzer	34
4.1.5 Konfigurieren der Schwellwerte für einen Benutzer	35
4.1.6 Konfigurieren der Ressourcen, die ein Benutzer überwachen kann	37
4.1.7 Konfigurieren der Teamliste für einen Benutzer	38
4.1.8 Konfigurieren der Reports für einen Benutzer	39
4.1.9 Konfigurieren der Sicherheitseinstellungen für einen Benutzer	41
4.2 Info über Benutzervorlagen	42
4.2.1 Benutzervorlage-Verbindungen	43
4.2.2 Konfigurieren einer Benutzervorlage	44
4.2.3 Einrichten eines Benutzers anhand von einer Benutzervorlage	47

Inhalt

4.2.4 Einrichten mehrerer Benutzer anhand von einer Benutzervorlage	48
4.2.5 Einrichten mehrerer Benutzer durch Importieren einer Textdatei	50
4.3 Info über Benutzerprofile	51
4.3.1 Standard-Benutzerprofile	52
4.3.2 Konfigurieren eines Benutzerprofils	54
4.3.3 Zugriffslevel	56
5 Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen.	57
5.1 Konfigurieren einer Abteilung	57
5.2 Konfigurieren eines Standorts	58
5.3 Info über Client Desktop-Agenten-Portal-Gründe	59
5.3.1 Konfigurieren eines Nichtverfügbarkeitsgrunds	60
5.3.2 Konfigurieren eines Tätigkeitsgrunds	61
5.3.3 Konfigurieren eines Grundes für Nachkontaktaktivitäten	61
5.3.4 Konfigurieren eines Nachbearbeitungsgrunds	62
5.4 Info über die Server	64
5.4.1 Konfigurieren von Servereigenschaften	65
5.4.2 Konfigurieren eines Watchdog-Servers	66
5.4.3 Konfigurieren einer Benachrichtigung	67
5.5 Konfigurieren einer Datenquelle	69
5.6 Konfigurieren eines Verzeichnisses	70
6 Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen	73
6.1 Info über Broadcaster	74
6.1.1 Konfigurieren einer Broadcaster-Ansicht	74
6.1.2 Konfigurieren eines Broadcaster-Verteilers	81
6.2 Info über Wandanzeigen	82
6.2.1 Einrichten eines Wandanzeigenetyps	83
6.2.2 Erstellen einer Wandanzeige-Definition	84
6.2.3 Konfigurieren einer Wandanzeige-Ansicht	86
6.2.4 Konfigurieren eines Wandanzeige-Verteilers	94
7 Reporting	95
7.1 Info über Echtzeit-Reporte	96
7.2 Info über Historische Reporte	99
7.3 Info über Summenreporte	101
7.4 Info über Aktivitätsreporte	103
7.5 Überwachungsberechtigungen und Reporting	104
7.6 Reporting-Level	104
7.7 Konfigurieren eines Reports	105
7.7.1 Konfigurieren der allgemeinen Report-Eigenschaften	106
7.7.2 Auswählen des Report-Inhalts	110
7.7.3 Definieren von Spalten in einem Report	118
7.7.4 Einstellen von Schwellwerten und Alarmen in einem Report	119
7.7.5 Definieren des Balkendiagramms in einem Report	122
7.7.6 Planen eines historischen Reports	123
7.7.7 Definieren der Ausgabe-Optionen für einen Report	126
7.8 Übung: Erstellen eines einfachen Echtzeit-Reports	130
7.8.1 Einrichten einer neuen Reportdefinition	131
7.8.2 Definieren des Layouts Ihres Reports	132
7.8.3 Auswählen der reportrelevanten Warteschlangen	133
7.8.4 Einstellen von Schwellwert und Alarm	133
7.8.5 Aktivieren und Anzeigen des Reports	136

7.9 Übung zur Anpassung eines vordefinierten historischen Reports	137
7.9.1 Erstellen einer Kopie des vordefinierten Reports	138
7.9.2 Definieren des Report-Bereichs	139
7.9.3 Planen des Reports	140
7.9.4 Definieren des Layouts Ihres Reports	140
7.9.5 Definieren der Ausgabe-Optionen für den Report	142
7.9.6 Auswählen der reportrelevanten Warteschlangen	143
7.9.7 Ausführen des Reports	143
7.10 Generieren eines Benutzer-Aktivitätsreports	144
7.11 Generieren eines Ursprungs-Aktivitätsreports	145
7.12 Konfigurieren der Benutzer-Report-Optionen	147
7.12.1 Konfigurieren der allgemeinen Benutzer-Report-Optionen	147
7.12.2 Konfigurieren der Verzeichnisoptionen	149
7.12.3 Konfigurieren der Farben in Reporten	151
7.13 Konfigurieren von System-Report-Optionen	152
7.13.1 Konfigurieren von Report-Intervallen für globale Warteschlangen	152
7.13.2 Konfigurieren des ersten Tags der Woche	153
7.13.3 Konfigurieren von Warteschlangen-Echtzeit-Report-Optionen	154
7.13.4 Konfigurieren des Ausgabestandorts für Workforce Management-Daten	155
7.13.5 Konfigurieren der Option Reporte per E-Mail versenden	156
8 Routing	159
8.1 Info über gruppenbasiertes Routing	159
8.1.1 Überlegungen zur Gruppeneinrichtung	159
8.1.2 Konfigurieren einer Gruppe	160
8.2 Konfigurieren von Routing-Optionen	162
8.2.1 Konfigurieren manueller Reservierungszeit	162
8.2.2 Konfigurieren maximaler Angebotszeit	163
9 Arbeiten mit Abläufen	165
9.1 Info über Ablaufdiagramme:	165
9.2 Info über Routingkonzept-Abläufe	166
9.2.1 Beispiel für grundlegenden Routingkonzept-Ablauf	166
9.3 Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen	168
9.3.1 Ursprung/Ziel-Informationen	169
9.3.2 Von einem Anruf eingeholte Informationen	171
9.3.3 Planungsdaten	172
9.3.4 Statistik	174
9.3.5 Kontaktdaten	175
9.3.6 Datenbankfunktionen	178
9.3.7 Kundenspezifische Funktionen	186
9.4 Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs	192
9.4.1 Überschreiben von Call Director-Standardeinstellungen	193
9.4.2 Überschreiben von Standardeinstellungen für Fehler-Warteschlange	195
9.5 Info über Warteschlangenprozess-Abläufe	195
9.6 Überlegungen zu Warteschlangenprozess-Abläufen	196
9.6.1 Schleifen in einem Warteschlangenprozess-Ablauf	196
9.6.2 Beenden eines Warteschlangenprozess-Ablaufs	198
9.7 Konfigurieren eines Warteschlangenprozess-Ablaufs	200
9.8 Verbinden von Abläufen	201
9.8.1 Vereinfachen von Abläufen	202
9.8.2 Eliminieren redundanter Funktionalität	204
9.9 Aktivieren eines Ablaufs	204

Inhalt

9.10 Übung zum Einrichten eines Ablaufs	205
9.10.1 Einrichten des Routingkonzept-Ablaufs	205
9.10.2 Zugriff auf den Design Editor	206
9.10.3 Hinzufügen der Komponente Zeitplan	206
9.10.4 Hinzufügen der Komponente Transfer	209
9.10.5 Hinzufügen der Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung	209
9.10.6 Verbinden der Komponenten	211
9.10.7 Hinzufügen der Komponente Einreihung	212
9.11 Funktionen anderer Komponententypen	214
10 Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten	215
10.1 Info über Warteschlangen	215
10.2 Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung	215
10.2.1 Kontakt-Erstverarbeitung	216
10.2.2 Planung	216
10.2.3 Überlauf und Spezialisierungsüberschneidung	217
10.2.4 Personalbestand, Kontaktaufkommen und Wartezeit	218
10.2.5 Schrittintervalle	221
10.3 Konfigurieren einer Warteschlange	223
10.3.1 Konfigurieren von allgemeinen Warteschlangen-Informationen	224
10.3.2 Konfigurieren der Warteschlangen-Schritte	228
10.3.3 Konfigurieren der Warteschlangen-Überschreibungen	230
10.3.4 Auswählen der Warteschlangen-Nachbearbeitungsgründe	231
10.3.5 Auswählen der Warteschlangen-Aggregate	232
10.3.6 Auswählen der Warteschlangen-Reporte	232
10.4 Info über Aggregate	233
10.5 Konfigurieren eines Aggregats	234
11 Arbeiten mit Sprach-Ressourcen	235
11.1 Unterstützte Kommunikationsplattformen	235
11.2 Grundlegende Interaktion mit der Kommunikationsplattform	235
11.3 Kommunikationsplattform-Ressourcen	237
11.4 Info über KonfigSync	237
11.4.1 KonfigSync-Behandlung von Benutzer-IDs	238
11.4.2 KonfigSync-Behandlung von anderen Ressourcen	240
11.5 Konfigurieren von Sprachoptionen	240
11.5.1 Konfigurieren von Standard-Routingkonzept, -Warteschlange und -Zeitüberschreitungs-Nebenstelle für Sprache	241
11.5.2 Konfigurieren der Einstellungen für Fehler-Warteschlange Sprache	242
11.5.3 Konfigurieren der Kommunikationsplattform-Einstellungen	243
11.5.4 Konfigurieren der KonfigSync-Einstellungen	244
12 Arbeiten mit Call Director	247
12.1 Interaktion zwischen Kommunikationsplattform und Sprachprozessor	247
12.2 Call Director-Ablaufkomponenten	249
12.3 Konfigurieren der Call Director-Ressourcen	249
12.3.1 Konfigurieren eines Sprachprozessors	250
12.3.2 Konfigurieren einer WAV-Datei	250
12.4 Konfigurieren der Call Director-Optionen	253
12.4.1 Konfigurieren der allgemeinen Call Director-Optionen	253
12.4.2 Konfigurieren der Call Director-Standardnavigation	256
12.4.3 Konfigurieren der Call Director-Antworten	258

13 Verwenden des Leistungsmerkmals Callback	261
13.1 Callback-Verarbeitung	262
13.2 Konfigurieren der Callback-Ressourcen	263
13.2.1 Konfigurieren eines Wiederholungsgrunds	263
13.2.2 Konfigurieren eines Löschungsgrunds	264
13.2.3 Konfigurieren von ausgeschlossenen Nummern	265
13.3 Konfigurieren von Callback-Optionen	265
13.3.1 Konfigurieren von allgemeinen Callback-Einstellungen	266
13.3.2 Konfigurieren des Callback-Routingplans	267
13.3.3 Konfigurieren der Web Callback-Einstellungen	268
13.4 Generieren der Liste Geplanter Callbacks	269
14 Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail	271
14.1 Überlegungen zu E-Mail-Abläufen	271
14.1.1 Arbeiten mit Kategorien	272
14.1.2 Weitere E-Mail-Ablaufkomponenten	274
14.2 Konfigurieren von E-Mail-Ressourcen	275
14.2.1 Konfigurieren einer E-Mail-Kategorie	275
14.2.2 Konfigurieren eines Verwerfungsgrundes	276
14.2.3 Info über E-Mail-Templates	277
14.2.4 Konfigurieren eines E-Mail-Templates	278
14.2.5 E-Mail-Ziel konfigurieren	280
14.2.6 Überwachten Ursprung für E-Mail konfigurieren	281
14.3 Konfigurieren von E-Mail-Optionen	282
14.3.1 Konfigurieren des Standard-E-Mail-Routingkonzepts, der -Warteschlange und der -Adressen	283
14.3.2 Einstellungen für Fehler-Warteschlange E-Mail konfigurieren	284
14.3.3 E-Mail-Routing-Zeitplan konfigurieren	284
14.3.4 Einstellungen für E-Mail-Nachrichten konfigurieren	286
14.3.5 Gewissheitsgrade für E-Mail anzeigen	287
14.4 Durchführen einer Suche in der E-Mail-Historie	289
15 Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen	291
15.1 Konfigurieren der persönlichen Optionen	291
15.1.1 Konfigurieren von Bestätigungsoptionen	293
15.2 Konfigurieren von erweiterten Optionen	294
15.2.1 Konfigurieren der Diagnose-Einstellungen	294
15.2.2 Ändern des Kennworts	296
15.2.3 Wiederherstellen der Standardeinstellungen	296
15.3 Konfigurieren von Systemoptionen	297
15.3.1 Konfigurieren der allgemeinen Systemeinstellungen	297
15.3.2 Konfigurieren der E-Mail-Server-Einstellungen	298
15.3.3 Konfigurieren der Web-Server-Einstellungen	301
15.3.4 Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit	302
15.3.5 Konfigurieren der Netzwerkkommunikation	303
15.4 Konfigurieren der Anwendungsoptionen	304
15.4.1 Info über Anzeige Wartende Kontakte	306
15.4.2 Konfigurieren der Broadcaster-Einstellungen	307
15.5 Konfigurieren der Optionen für die Kontakt Suche	307
15.6 Konfigurieren der Datenverwaltungsoptionen	309
15.6.1 Konfigurieren der Datenverwaltungszeit	309
15.6.2 Hinzufügen eines Datenspeicherorts	311
15.6.3 Löschen eines Datenspeicherorts	313
15.6.4 Konfigurieren der Speicherperioden für Report-Daten	313

Inhalt

15.6.5 Konfigurieren der Speicherperioden für E-Mail-Daten	315
15.7 Konfigurieren der Statistik-Optionen	316
15.7.1 Konfigurieren des Service-Level-Intervalls	316
15.7.2 Konfigurieren der Wartezeit	320
15.7.3 Konfigurieren der Benutzer-Berechnung	321
15.7.4 Konfigurieren, wie im Call Director oder in einem IVR-System abgeschlossene Kontakte gezählt werden	322
15.7.5 Konfigurieren der Schichten	322
15.8 Konfigurieren der Optionen für Anwesenheitsintegration	323
16 Microsoft CRM-Integration	327
16.1 Benutzeranforderungen für Microsoft CRM	327
16.2 Überlegungen zum Microsoft CRM Routingkonzept-Ablauf	327
Index	333

1 Informationen zu diesem Handbuch

Dieses Handbuch bietet eine Übersicht über die OpenScape Contact Center Manager-Anwendung und führt den Benutzer durch die verschiedenen regelmäßig auszuführenden Administrationsaufgaben.

1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch richtet sich an Contact-Center-Administratoren, die für die Konfiguration und Wartung zuständig sind, und an Supervisors und Manager, die die OpenScape Contact Center-Produktivitätstools verwenden.

1.2 Formatierungskonventionen

In diesem Handbuch werden folgende Formatierungskonventionen verwendet:

Fettdruck

In dieser Formatierung erscheinen OpenScape Contact Center Komponenten, Fenster- und Dialogfeldtitel sowie Elementnamen.

Kursiv

In dieser Formatierung erscheinen Verweise auf verwandte Dokumentationen.

Nichtproportionale Schrift

In dieser Schrift erscheint Text, den Sie eingeben müssen oder der vom Computer in einer Meldung angezeigt wird.

HINWEIS: Hinweise heben Informationen hervor, die nützlich, aber nicht wesentlich sind, zum Beispiel Tipps oder alternative Methoden zum Durchführen einer Aufgabe.

WICHTIG: Wichtige Hinweise machen auf Aktionen aufmerksam, die den Betrieb der Anwendung beeinträchtigen oder zum Verlust von Daten führen können.

Informationen zu diesem Handbuch

Feedback zur Dokumentation

1.3 Feedback zur Dokumentation

Wenn Sie Probleme im Zusammenhang mit diesem Dokument mitteilen möchten, wenden Sie sich bitte an das Kundendienst-Center.

Bitte halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Angaben bereit. Dadurch können wir das Dokument, mit dem Sie Schwierigkeiten haben, schneller identifizieren.

- **Titel:** Manager Administrationshandbuch
- **Sachnummer:** A31003-S22B1-M105-01-00A9

2 Planen einer Implementierung

Die meisten Kunden arbeiten während der Planungs- und Entwurfsphase einer OpenScape Contact Center-Implementierung eng mit ihrem Servicevertreter zusammen. Der Servicevertreter ist für die Einrichtung und Implementierung der Erstkonfiguration zuständig. Die für Sie eingerichtete Entwurfsdatenbank enthält Definitionen der wichtigsten Ressourcen, einen Anfangssatz von Benutzern, Abläufe, die bestimmen, wie ankommende und eingereichte Kontakte bearbeitet werden, und Zuordnungen zu den von OpenScape Contact Center überwachten Kommunikationsplattform-Ressourcen.

Dieses Kapitel bietet einen Überblick über die wichtigsten Konzepte, die bei einer OpenScape Contact Center-Implementierung zu beachten sind. Darin enthalten ist eine Zusammenfassung der grundlegenden Konfigurationsaufgaben, die durchzuführen sind, um eine Entwurfsdatenbank einzurichten, die Entwurfsdatenbank in Betrieb zu nehmen und die Erstkonfiguration des Systems vorzunehmen.

Nachdem die Erstkonfiguration in Betrieb genommen wurde, sind laufende Aufgaben im Rahmen der Routinewartung wie die Verwaltung von Benutzern, Profilen und Nebenstellen sowie tägliche Supervisor-Aufgaben wie das Konfigurieren und Verwenden der Produktivitätstools durchzuführen.

Richtlinienänderungen, neue Geschäftsfelder, geänderte Leistungsanforderungen oder einfacher Größenzuwachs können eine Änderung der Eigenschaften des Kontaktrouting in Ihrer Konfiguration erfordern. Üblicherweise umfasst dies relativ begrenzte Neukonfigurationsaufgaben, wie die Änderung der Einrichtung des Call Director-Menüs, die Hinzufügung von Diensten für eine neue Rufnummer oder die Überprüfung Ihrer Warteschlangeneinrichtung. Der letzte Teil dieses Handbuchs enthält Anleitungen zum Durchführen dieser Neukonfigurationsaufgaben.

HINWEIS: Müssen Sie eine umfangreiche Neukonfiguration vornehmen, bitten Sie Ihren Servicevertreter um Unterstützung.

2.1 OpenScape Contact Center-Verarbeitung

Dieser Abschnitt bietet eine detaillierte Einführung in die Elemente der OpenScape Contact Center-Konfiguration.

2.1.1 Erstverarbeitung

Ankommende Kontakte werden wie folgt an OpenScape Contact Center geleitet:

- **Sprache** – Für jede gewählte Nummer, die vom Contact Center bedient wird, werden ankommende Kontakte auf der Kommunikationsplattform gehalten. Die Plattform benachrichtigt OpenScape Contact Center von dem Kontakt, stellt entsprechende Kontaktinformationen bereit und wartet dann auf Anweisungen von OpenScape Contact Center, wie der Kontakt weiter zu bearbeiten ist. Weitere Informationen zum Sprache-Support finden Sie im [Kapitel 11, "Arbeiten mit Sprach-Ressourcen"](#).
- **Callback** – Neben Sprache (Basis) bietet OpenScape Contact Center auch Unterstützung für Callbacks. Mit dem Leistungsmerkmal Callback können Kunden und Benutzer ausgehende Anrufe an Kunden planen. OpenScape Contact Center richtet dann den Anruf ein und verwaltet ihn. Weitere Informationen zum Callback-Support finden Sie im [Kapitel 13, "Verwenden des Leistungsmerkmals Callback"](#).
- **E-Mail** – E-Mail-Nachrichten werden über einen Unternehmens-E-Mail-Server an den OpenScape Contact Center E-Mail-Server weitergeleitet. Alle E-Mail-Nachrichten werden in einer einzelnen Mailbox auf dem Unternehmens-E-Mail-Server gespeichert. Die Unterstützung für mehrere E-Mail-Adressen kann durch Aliasnamen bereitgestellt werden. Weitere Informationen zu E-Mail-Support finden Sie im [Kapitel 14, "Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail"](#).

2.1.2 Ablaufverarbeitung

In OpenScape Contact Center ankommende Kontakte werden durch einen Routingkonzept-Ablauf verarbeitet. Der Ablauf erfasst Kontaktanforderungen und bestimmt, wie jeder Kontakt weitergeleitet wird. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 9.2, "Info über Routingkonzept-Abläufe", auf Seite 166](#).

2.1.3 Warteschlangenprozess

Während ein Kontakt in der Warteschlange ist, führt OpenScape Contact Center beim Versuch, den Kontakt einem bestimmten Benutzer zuzuordnen, eine Reihe von Schritten aus. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 8.1, "Info über gruppenbasiertes Routing", auf Seite 159](#).

In die Warteschlange eingereihte Kontakte werden zwar üblicherweise in der Reihenfolge bearbeitet, in der sie in die Warteschlange gesetzt werden, OpenScape Contact Center kann die Reihenfolge der Bearbeitung jedoch anhand von Routing-Entscheidungen und Warteschlangeneigenschaften, wie der Priorität, festlegen.

Während ein Kontakt in der Warteschlange wartet, wird ein Warteschlangenprozess-Ablauf auf die Warteschlange angewendet. Die Warteschlange, oder der Warteschlangenprozess-Ablauf, kann den Kontakt bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 10.1, "Info über Warteschlangen"](#), auf Seite 215 und [Abschnitt 9.5, "Info über Warteschlangenprozess-Abläufe"](#), auf Seite 195.

2.2 Überblick über die Konfiguration der Entwurfsdatenbank

Dieser Abschnitt enthält einen allgemeinen Überblick über die Schritte, die zum Konfigurieren einer Entwurfsdatenbank erforderlich sind.

HINWEIS: Bevor Sie mit der Konfiguration der Entwurfsdatenbank beginnen können, müssen Sie die Ressourcen-Arbeitsblätter für die Kommunikationsplattform, zu der Sie eine Verbindung herstellen wollen, vollständig ausfüllen. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie alle erforderlichen Informationen für die Konfiguration zur Verfügung haben.

Ausführliche Anleitungen zum Durchführen der einzelnen Aufgaben finden Sie in den nachfolgenden Kapiteln oder in der *Manager-Hilfe*.

2.2.1 Grundlegende Konfiguration der Entwurfsdatenbank

Beginnen Sie mit der Einrichtung einer neuen, leeren Entwurfsdatenbank, und aktivieren Sie anschließend mithilfe der Lizenzdatei die erforderlichen Produkt-Leistungsmerkmale.

So konfigurieren Sie eine einfache Entwurfsdatenbank:

1. Melden Sie sich bei der Manager-Anwendung an.
2. Richten Sie eine neue Entwurfsdatenbank ein.
3. Aktivieren Sie die Produkt-Leistungsmerkmale mit einer Lizenzdatei.

Planen einer Implementierung

Überblick über die Konfiguration der Entwurfsdatenbank

2.2.2 Verbindungseinstellungen und Sprachressourcen für die Kommunikationsplattform

Zur Weiterleitung von Anrufen und zur Erfassung von Statistikdaten überwacht das System einige wichtige Ressourcen auf der Kommunikationsplattform. Mit Hilfe der Manager-Anwendung muss für jede Ressource auf der Kommunikationsplattform eine entsprechende Definition in OpenScape Contact Center erstellt werden.

Eine Liste mit Ressourcen für die Kommunikationsplattform finden Sie unter [Abschnitt 11.3, "Kommunikationsplattform-Ressourcen", auf Seite 237](#).

So konfigurieren Sie Kommunikationsplattform-Verbindung und Sprachressourcen:

1. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Kommunikationsplattform.
2. Konfigurieren Sie die standardmäßige Zeitüberschreitungs-Nebenstelle.
3. Konfigurieren Sie die Benutzer-IDs, Nebenstellen, UCD-Gruppen, Wiedereinreichungsziele und überwachten Ziele für die OpenScape Business-Kommunikationsplattform.

2.2.3 Konfigurieren der Verbindungen zum Unternehmens-Server

Abhängig von den lizenzierten Leistungsmerkmalen müssen Sie die Verbindungen zum Unternehmens- E-Mail-Server für das OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmal E-Mail und zum Unternehmens-Webserver für die webbasierten OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Verbindungen zum Unternehmens-E-Mail-Server:

1. Konfigurieren Sie die IMAP-Server-Einstellungen, die der OpenScape Contact Center E-Mail-Server für die Kommunikation mit dem Unternehmens-E-Mail-Server nutzt, um ankommende E-Mail-Nachrichten weiterzuleiten.
2. Konfigurieren Sie die SMTP-Server-Einstellungen, die der OpenScape Contact Center E-Mail-Server für die Kommunikation mit dem Unternehmens-E-Mail-Server nutzt, um gehende E-Mail-Nachrichten weiterzuleiten.

So konfigurieren Sie die Verbindungen zum Unternehmens-Webserver:

1. Konfigurieren Sie die Portnummer des ungesicherten Ports und des TLS-aktivierten Ports, die der Web Interaction-Server für die Kommunikation mit dem Unternehmens-Webserver nutzt.
2. Konfigurieren Sie die Portnummer, die der Web Interaction-Server nutzt, um wegen Web Callback-Anforderungen mit dem Unternehmens-Webserver zu kommunizieren.

2.2.4 Konfigurieren von Benutzern und benutzerbasierten Ressourcen

Beim Einrichten eines neuen Benutzers müssen Sie mindestens die folgenden Attribute angeben: Vorname, Nachname, ID, Benutzername und entweder Kennwort für die OpenScape Contact Center-Authentifizierung oder Domänenname für die Windows-Authentifizierung.

So konfigurieren Sie Benutzer und benutzerbasierte Ressourcen:

1. Konfigurieren Sie Gruppen.
2. Konfigurieren Sie Abteilungen.
3. Konfigurieren Sie Orte.
4. Konfigurieren Sie Benutzer. Sie können jeden Benutzer manuell konfigurieren oder mehrere Benutzer auf einmal einrichten.
 - Wenn Sie mehrere Benutzer anhand von einer Benutzervorlage einrichten möchten, konfigurieren Sie die Benutzervorlagen.
 - Wenn Sie mehrere Benutzer durch Importieren einer Benutzerliste einrichten möchten, erstellen Sie die Benutzerliste.
 - Wenn Sie mehrere Benutzer eingerichtet haben, schließen Sie die Benutzerdefinitionen ab. Beispielsweise müssen Sie nach dem Einrichten mehrerer Benutzer anhand von einer Benutzervorlage die Benutzer möglicherweise noch bestimmten Abteilungen und Teamlisten zuweisen.

2.2.5 Konfigurieren der Wandanzeige- und Broadcaster-Ressourcen

Zum Verwenden der Wandanzeige und des Broadcasters müssen Sie diese darauf konfigurieren, Meldungen anzuzeigen.

Planen einer Implementierung

Überblick über die Konfiguration der Entwurfsdatenbank

So konfigurieren Sie Wandanzeige- und Broadcaster-Ressourcen:

1. Erstellen Sie Wandanzeige-Definitionen (optional).
2. Konfigurieren Sie Wandanzeige-Ansichten.
3. Konfigurieren Sie Wandanzeige-Verteiler.
4. Konfigurieren Sie Broadcaster-Ansichten.
5. Konfigurieren Sie Broadcaster-Verteiler.

2.2.6 Konfigurieren der Routingressourcen

Für jeden lizenzierten Medientyp (z.B. Sprache, E-Mail) müssen Sie die Routingressourcen konfigurieren.

So konfigurieren Sie Routingressourcen für jeden Medientyp:

1. Konfigurieren Sie Warteschlangen.
2. Konfigurieren Sie Komponenten für jeden Ablauftyp.
3. Erstellen Sie eine Kopie des bereitgestellten Routingkonzept-Beispielablaufs, und ändern Sie ihn nach Bedarf.
4. Erstellen Sie eine Kopie des bereitgestellten Warteschlangenprozess-Beispielablaufs, und ändern Sie ihn nach Bedarf. Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie möchten, dass die Kommunikationsplattform die gesamte Warteschlangenverarbeitung übernehmen soll.

2.2.7 Abschließen der Einrichtung

Für jeden lizenzierten Medientyp (z.B. Sprache, E-Mail) können Sie weitere Einstellungen für die Bearbeitung von Kontakten konfigurieren. Beispielsweise können Sie die Gründe konfigurieren, aus denen Client Desktop-Benutzer auswählen können, wenn sie eine E-Mail-Nachricht verwerfen, einen Callback wiederholen oder einen Kontakt nachbearbeiten.

Schließen Sie die Einrichtung für jeden Medientyp ab:

1. Konfigurieren Sie das Standard-Routingkonzept, die Standard-Warteschlange und die Einstellungen für die Fehler-Warteschlange.
2. Konfigurieren Sie die Nichtverfügbarkeits-, Tätigkeits- und Nachbearbeitungsgründe.

3. Konfigurieren Sie für E-Mail die Ziele, Kategorien, Templates, Verwerfungsgründe und die restlichen E-Mail-Optionen, wie zum Beispiel den Standard-Routingplan. Sie können auch Gewissheitsgrade anzeigen, falls erforderlich.
4. Konfigurieren Sie für Callbacks die Löschungsgründe, Wiederholungsgründe, ausgeschlossenen Nummern und die restlichen Callback-Optionen, wie zum Beispiel den Standard-Routingplan.

2.2.8 Konfigurieren von Reportdefinitionen

Eine Reportdefinition definiert die Eigenschaften eines Reports. Einige Eigenschaften sind allen Reportarten gemeinsam, während andere Optionen nur für bestimmte Reportarten gelten. Eine spezielle Reportdefinition ist abhängig von der Reportart, den zu dokumentierenden Ressourcen, dem erforderlichen Format des Reports, dem Reportzeitplan etc. Es stehen viele Optionen zur Verfügung.

2.2.9 Konfigurieren von Call Director

Wenn Call Director lizenziert ist, müssen Sie einen Sprachprozessor konfigurieren, der mit dem System verwendet werden soll. Ein Sprachprozessor wird zusammen mit Call Director verwendet, um Nachrichten wiederzugeben und mit dem Anrufer zu interagieren.

WICHTIG: Wenn Sie die Kommunikationsplattform OpenScape Business verwenden, können Sie auf der Registerkarte „Leistungsmerkmale“ im Fenster „Optionen“ das Leistungsmerkmal „Call Director“ nicht deaktivieren. Das beruht auf der Tatsache, dass der Knoten „Trennen“ die Funktionalität Call Director für diesen Schalttyp benötigt.

So konfigurieren Sie Call Director:

1. Konfigurieren Sie die Sprachprozessoren.
2. Konfigurieren Sie die Call Director-Teilnehmernummern oder Call Director-Nebenstellen.

Hinweis: Bei einem auf hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) konfigurierten System sind redundante Sprachprozessoren erforderlich. Einzelheiten hierzu finden Sie in [Abschnitt 18.1, "Call Director-Konfiguration in einer hoch verfügbaren Umgebung \(Warm Standby\)"](#)

1. Konfigurieren Sie den Sprachprozessor.
2. Konfigurieren Sie die Call Director-Nebenstellen.

Planen einer Implementierung

Erstkonfiguration der Manager-Anwendung

2.2.10 Validieren der Entwurfsdatenbank

Sie können die Entwurfsdatenbank auf mögliche Inkonsistenzen überprüfen und diese beheben. Beispielsweise findet das System Inkonsistenzen wie nicht konfigurierte Server/Kommunikationsplattform-Ressourcen oder nicht in einer Gruppe enthaltene Benutzer.

2.3 Erstkonfiguration der Manager-Anwendung

Nachdem Sie die Kommunikationsplattform konfiguriert, die OpenScape Contact Center-OpenScape Contact Center Server und -Clients installiert und die Drittanbieter-Komponenten integriert haben, müssen Sie die Manager-Anwendung für OpenScape Contact Center für die erstmalige Verwendung konfigurieren.

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die erforderlichen Schritte zum Durchführen der Erstkonfiguration der Manager-Anwendung. Eine detaillierte Anleitung finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

So führen Sie die Erstkonfiguration der Manager-Anwendung durch:

1. Melden Sie sich bei der Manager-Anwendung an, und stellen Sie eine Verbindung zur bereits konfigurierten Entwurfsdatenbank her.
2. Aktivieren Sie die Produkt-Leistungsmerkmale in der Betriebsdatenbank mithilfe derselben Lizenzdatei, die Sie zum Aktivieren der Leistungsmerkmale in der Entwurfsdatenbank verwendet haben, und laden Sie dann die Entwurfsdatenbank in die Betriebsdatenbank.
3. Melden Sie sich nach dem Neustart der Dienste **OpenScape Contact Center** und **OpenScape Contact Center AutoPA** bei der Manager-Anwendung an, und stellen Sie die Verbindung zur Betriebsdatenbank her.
4. Falls noch nicht geschehen, ändern Sie das Standard-Passwort für das Benutzerkonto des Haupt-Administrators entsprechend den Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens.
5. Stellen Sie sicher, dass das KonfigSync-Leistungsmerkmal aktiviert ist.
6. Stellen Sie im **Telefonie-Center** unter **Kommunikationsplattform-Ressourcen** sicher, dass die folgenden Ressourcen den Zustand **Aktiv** haben.
 - Benutzer-Nebenstellen
 - UCD-Gruppen

7. Stellen Sie im **Administration Center**, unter **Benutzer** sicher, dass alle Benutzer (außer Supervisors oder Administratoren, die keine Kontakte bearbeiten) den Zustand **Aktiv** haben.
8. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen WAV-Dateien auf dem Haupt-Server-Computer installiert sind, und weisen Sie dann die WAV-Dateien den entsprechenden Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufen zu.
9. Konfigurieren Sie gegebenenfalls Wandanzeigen.

Planen einer Implementierung

Erstkonfiguration der Manager-Anwendung

3 Erste Schritte

Dieses Kapitel bietet eine Einführung in die Manager-Anwendung und beschreibt, wie Sie sich bei der Anwendung anmelden.

3.1 Info über die Manager-Anwendung

Die Manager-Anwendung bietet Contact-Center-Managern und -Supervisors eine einheitliche, benutzerfreundliche Schnittstelle für alle Contact-Center-Verwaltungsaufgaben.

Manager-Leistungsmerkmale sind u. a.:

- Intuitive Benutzeroberfläche für Systemkonfiguration und Benutzerverwaltung.
- Leistungsfähiges Entwicklungstool für Routingkonzept und Warteschlangenprozess-Abläufe.
- Echtzeit-Statistiken und Leistungsdaten, die direkt an Benutzer-Desktops oder Wandanzeigen gesendet werden können
- Anpassbare Echtzeit-Reporte, Summenreporte und historische Reporte in grafischer und tabellarischer Form.
- Integriertes Analysemodell für die Trendprognose unter Betriebsbedingungen.
- Konfigurierbare Alarne, Schwellwerte und Benachrichtigungen.
- Automatische Erkennung und Identifizierung von Synchronisierungsfehlern oder nicht übereinstimmenden Ressourcen.

3.2 Anmelden bei der Manager-Anwendung

Jeder Manager-Benutzer hat einen eindeutigen Benutzernamen sowie ein Kennwort, das für die Anmeldung bei der Manager-Anwendung erforderlich sein könnte. Ihre Benutzer-Definition bestimmt, über welche Berechtigungen Sie verfügen. Wenn Sie nicht die Manager-Zugriffsberechtigung haben, können Sie sich nicht bei der Manager-Anwendung anmelden.

Erste Schritte

Anmelden bei der Manager-Anwendung

Außerdem bestimmt Ihre Benutzer-Definition, ob Sie beim Anmelden OpenScape Contact Center-Authentifizierung oder Windows-Authentifizierung verwenden. Wenn Sie Windows-Authentifizierung verwenden, können Sie sich nicht bei einer Entwurfsdatenbank anmelden und sehen beim Starten der Manager-Anwendung nicht das Dialogfeld "Anmelden". Die Manager-Anwendung überprüft nur Ihren Windows-Benutzernamen und wird dann geöffnet.

HINWEIS: Wenn Sie sich das erste Mal bei der Manager-Anwendung anmelden, melden Sie sich mit dem Benutzerkonto des Haupt-Administrators an. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 3.2.1, "Info über den Haupt-Administrator", auf Seite 23](#).

So melden Sie sich bei der Manager-Anwendung an:

1. Zeigen Sie im Menü **Start** auf **Programme**, zeigen Sie auf **OpenScape Contact Center Agile**, und klicken Sie auf **Manager**. Die Anwendung zeigt das Dialogfeld Anmelden an.
2. Um sich bei der Standarddatenbank anzumelden, gehen Sie direkt zu Schritt 3. Um sich bei einer anderen Datenbank als der standardmäßigen Datenbank anzumelden, klicken Sie auf **Optionen**, und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Um eine Verbindung zur Betriebsdatenbank herzustellen:
 - Wählen Sie in der Liste **Verbinden mit** den Eintrag **Betriebsdatenbank** aus.
 - Geben Sie in das Feld **Administrationsserver** die Adresse des Administrationsservers auf dem Haupt-Server-Computer im Format *Portnummer@Servername* ein. Die Standardeingabe lautet *6000@Servername*.
 - Um eine Verbindung zu einer Entwurfsdatenbank herzustellen:
 - Wählen Sie in der Liste **Verbinden mit** den Eintrag **Entwurfsdatenbank** aus.
 - Geben Sie in das Feld **Dateiname der Entwurfsdatenbank** den vollständigen Pfad und den Dateinamen für die Datenbank ein. Sie können auf **[...]** klicken, um die Datenbankdatei zu suchen und auszuwählen. Wenn Sie einen Datenbanknamen eingeben, der nicht existiert, richtet die Anwendung eine neue leere Entwurfsdatenbank ein. Wenn Sie versuchen, die Verbindung zu einer Entwurfsdatenbank herzustellen, die einen nicht unterstützten Kommunikationsplattform-Typ verwendet, fordert die Anwendung Sie auf, die Datenbank zu aktualisieren und einen unterstützten Kommunikationsplattform-Typ auszuwählen.

3. Geben Sie im Feld **Benutzername** Ihren Benutzernamen ein.
4. Geben Sie in das Feld **Kennwort** Ihr Kennwort ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

3.2.1 Info über den Haupt-Administrator

Der Haupt-Administrator ist ein Standardbenutzerkonto, das in jeder neu eingerichteten OpenScape Contact Center-Datenbank konfiguriert ist. Das Benutzerkonto des Haupt-Administrators hat Zugriff auf sämtliche Funktionen der Manager-Anwendung. Der Standard-Benutzername für den Haupt-Administrator ist **master**, und das Standardkennwort ist **password**. Sie sollten das Standardkennwort des Haupt-Administrators beim ersten Anmelden ändern und später gemäß den Sicherheitsrichtlinien auf Ihrem Standort in regelmäßigen Abständen erneut ändern. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.2.2, "Ändern des Kennworts", auf Seite 296](#).

Wenn der Haupt-Administrator angemeldet ist, jedoch über einen konfigurierten Zeitraum keine Aktivität ausführt, wird er automatisch abgemeldet. Einzelheiten zum Konfigurieren des Zeitüberschreitungsintervalls für das Konto des Haupt-Administrators finden Sie im [Abschnitt 15.4, "Konfigurieren der Anwendungsoptionen", auf Seite 304](#).

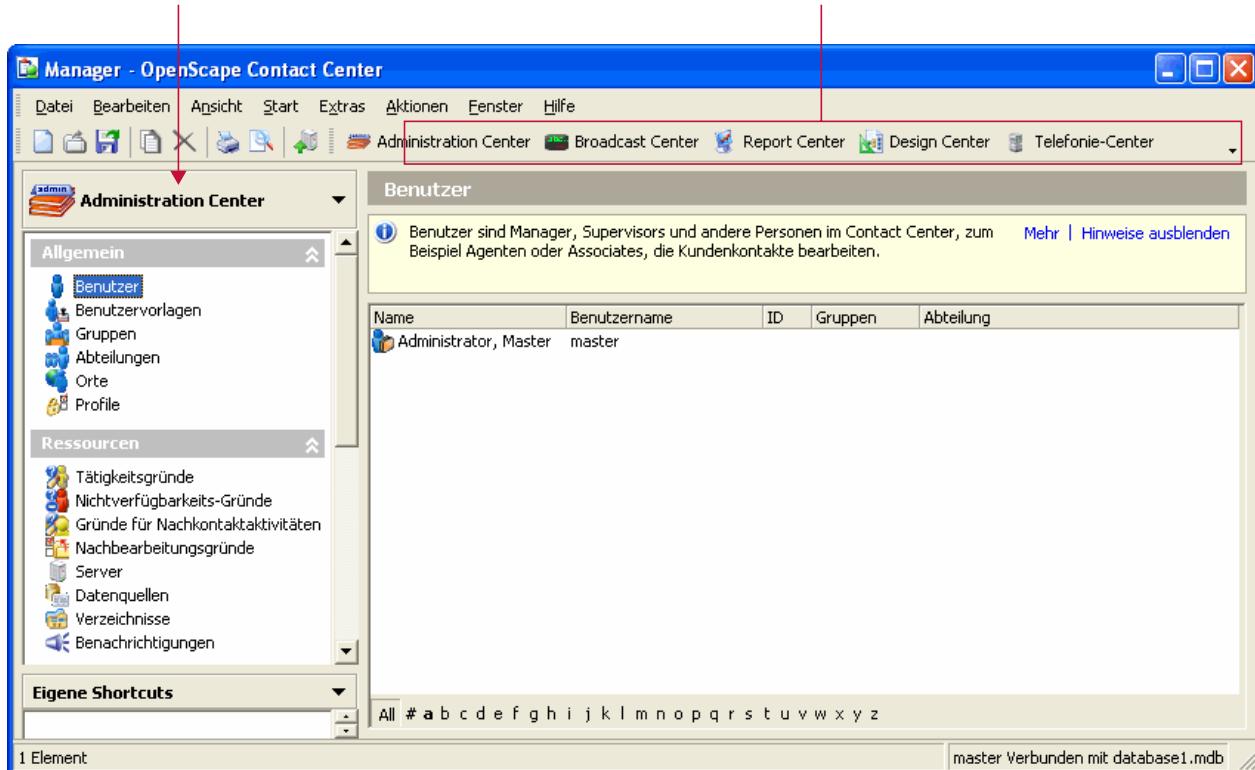
Erste Schritte

Info über die Benutzeroberfläche

3.3 Info über die Benutzeroberfläche

Die Manager-Anwendung enthält fünf Haupt-Arbeitsbereiche (Work Center), die Sie bei der Ausführung wichtiger Contact Center-Verwaltungsaufgaben unterstützen: Administration Center, Broadcast Center, Design Center, Report Center und Telefonie-Center.

Ausgewähltes Manager Work Center



Zugriff auf weitere Work Center

3.3.1 Administration Center

Das Administration Center bietet eine zentrale Administrationsmöglichkeit für alle benutzerbezogenen Einstellungen. Im Administration Center definieren und verwalten Sie Ressourcen wie Benutzer, Benutzervorlagen, Profile, Datenquellen, Verzeichnisse und Benachrichtigungen.

3.3.2 Broadcast Center

Das Broadcast Center ist ein voll integriertes und leistungsfähiges Kommunikationswerkzeug, mit dem das Contact-Center-Personal ständig auf dem Laufenden gehalten werden kann. Über den Broadcaster können Sie Echtzeit-Statistiken und Leistungsdaten für alle Medientypen an Wandanzeigen oder direkt an Benutzer-Desktops schicken.

Das Broadcast Center ist der Bereich, in dem Sie Wandanzeige- und Broadcaster-Ansichten und Definitionen festlegen und verwalten können.

3.3.3 Design Center

Das Design Center ist ein visuelles, Workflow-basiertes Tool zur Festlegung intelligenter Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufe für alle Multimedia-Contact-Center-Interaktionen.

Um die Einrichtung von Abläufen zu optimieren, bietet OpenScape Contact Center eine Bibliothek von konfigurierbaren, wiederverwendbaren Komponenten für Routingkonzepte und Warteschlangenprozesse. Mithilfe einer Drag & Drop-Oberfläche können Sie Abläufe entwerfen, die automatisch auf Vollständigkeit überprüft und validiert werden.

Das Design Center ist der Bereich, in dem Warteschlangen und Abläufe definiert und verwaltet werden, die festlegen, wie ankommende Kontakte weitergeleitet werden.

3.3.4 Report Center

Das Report Center verfügt über ein leistungsfähiges Reporting-Modul zur Festlegung und Anzeige von Echtzeit-Reporten, Summenreporten und historischen Reporten für alle Medientypen. Ein vielseitiges Reporting ermöglicht eine bessere Betriebsüberwachung und effizientere Entscheidungsfindung sowie die Fähigkeit, proaktiv Muster zu erkennen und auf diese zu reagieren, bevor Probleme auftreten können.

Im Report Center definieren und verwalten Sie die Reports, mit denen Sie den Betrieb Ihres Contact Centers bewerten können.

3.3.5 Telefonie-Center

Das Telefonie-Center vereinfacht die Synchronisierung zwischen OpenScape Contact Center und der Kommunikationsplattform. Das Telefonie-Center ist der Bereich, in dem Sie die OpenScape Contact Center-Kommunikationsplattform-Ressourcen und andere externen

Erste Schritte

Info über die Benutzeroberfläche

Komponente, die OpenScape Contact Center überwacht, konfigurieren, um Kontakte weiterzuleiten und statistische Daten für die Reporterstellung zu sammeln.

4 Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie Benutzer-Definitionen konfigurieren und mit Benutzervorlagen und Profilen arbeiten.

4.1 Konfigurieren von Benutzern

Um die Manager-, Agenten-Portal- oder Client Desktop-Anwendung nutzen zu können, muss zuerst eine Benutzer-Definition in der Manager-Anwendung eingerichtet werden. Faktoren wie die Aufstockung oder Reduzierung des Personals oder die Erweiterung des Contact Centers erfordern die regelmäßige Einrichtung, Löschung oder Änderung von Benutzer-Definitionen. Administratoren sind normalerweise zuständig für die Konfiguration aller Benutzer im Contact Center. Administratoren können ihre eigenen Benutzerdefinitionen nicht ändern.

HINWEIS: Um einen Benutzer zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung „Voll“ oder „Ändern“ für **Benutzer** verfügen. Wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist, müssen Sie auch über die erforderlichen Sicherheitszugriffsrechte verfügen, um den Benutzer ändern zu können. Einzelheiten zur Option Erhöhte Sicherheit finden Sie im [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).

Bei Benutzern mit Sprach-Funktionen/-Zugang, müssen Sie sicherstellen, dass eine entsprechende Benutzer-Definition auf der Kommunikationsplattform vorhanden ist. Sie können das Leistungsmerkmal KonfigSync zur Unterstützung bei der Benutzerverwaltung verwenden. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 11.4.1, "KonfigSync-Behandlung von Benutzer-IDs", auf Seite 238](#).

Übersicht

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Schritte, die zum Konfigurieren aller Attribute in einer Benutzer-Definition erforderlich sind:

1. Allgemeine Benutzereigenschaften konfigurieren – siehe [Abschnitt 4.1.1, "Konfigurieren der allgemeinen Benutzereigenschaften", auf Seite 28](#).
2. Benutzerberechtigungen konfigurieren – siehe [Abschnitt 4.1.2, "Konfigurieren der Benutzerberechtigungen", auf Seite 31](#).
3. Kontaktbearbeitungseinstellungen für den Benutzer konfigurieren – siehe [Abschnitt 4.1.3, "Konfigurieren der Kontaktbearbeitungseinstellungen für einen Benutzer", auf Seite 33](#).

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Konfigurieren von Benutzern

4. Medienspezifische Einstellungen für den Benutzer konfigurieren – siehe [Abschnitt 4.1.4, "Konfigurieren von medienspezifischen Einstellungen für einen Benutzer", auf Seite 34](#).
5. Schwellwerte für den Benutzer konfigurieren – siehe [Abschnitt 4.1.5, "Konfigurieren der Schwellwerte für einen Benutzer", auf Seite 35](#).
6. Ressourcen konfigurieren, die ein Benutzer überwachen kann – siehe [Abschnitt 4.1.6, "Konfigurieren der Ressourcen, die ein Benutzer überwachen kann", auf Seite 37](#).
7. Teamliste für den Benutzer konfigurieren – siehe [Abschnitt 4.1.7, "Konfigurieren der Teamliste für einen Benutzer", auf Seite 38](#).
8. Reporte konfigurieren, die Daten über einen Benutzer anzeigen – siehe [Abschnitt 4.1.8, "Konfigurieren der Reporte für einen Benutzer", auf Seite 39](#).
9. Benutzer konfigurieren, die diesen Benutzer ändern können, und Ressourcen konfigurieren, die der Benutzer ändern kann – siehe [Abschnitt 4.1.9, "Konfigurieren der Sicherheitseinstellungen für einen Benutzer", auf Seite 41](#).

HINWEIS: Sie können neue Benutzer auch anhand einer Benutzervorlage einrichten (siehe [Abschnitt 4.2, "Info über Benutzervorlagen", auf Seite 42](#)).

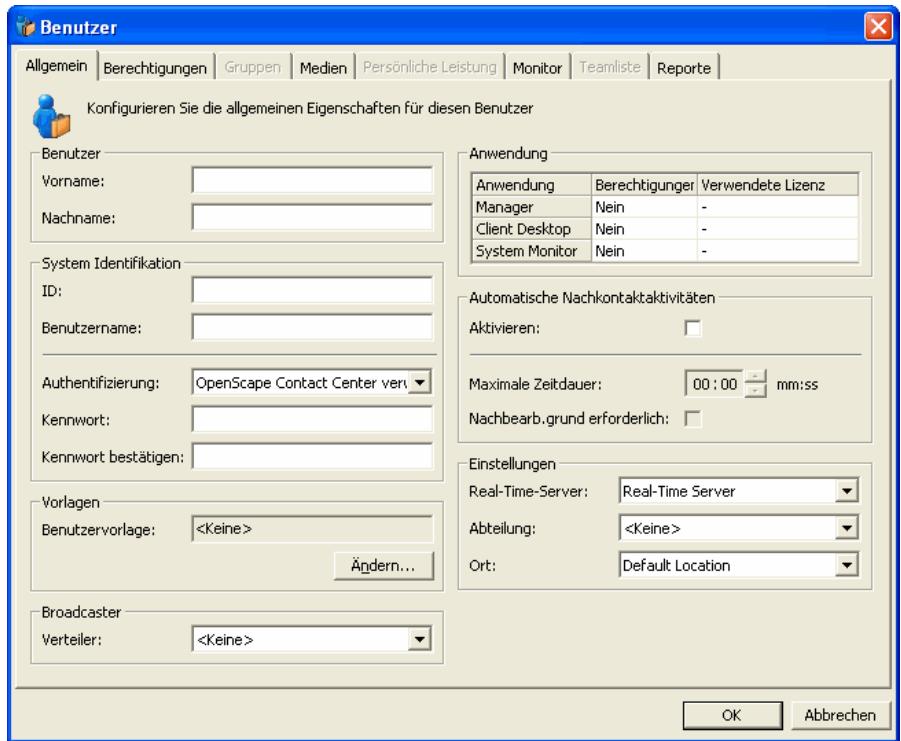
4.1.1 Konfigurieren der allgemeinen Benutzereigenschaften

Sie können die allgemeinen Benutzereigenschaften konfigurieren wie zum Beispiel Benutzernamen, System-ID-Einstellungen, Abteilung usw.

Beim Einrichten eines neuen Benutzers müssen Sie zumindest folgende Informationen angeben: Vor- und Nachname, ID und Benutzername des Benutzers und entweder das Kennwort für OpenScape Contact Center-Authentifizierung oder den Domänennamen für Windows-Authentifizierung.

So konfigurieren Sie allgemeine Benutzereigenschaften:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Benutzer** und dann auf **Benutzer**.



2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Benutzer** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Vorname** den Vornamen des Benutzers ein.
 - Geben Sie in das Feld **Nachname** den Nachnamen des Benutzers ein.
3. Führen Sie unter **System Identifikation** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **ID** eine eindeutige numerische ID ein, durch die der Benutzer auf der Kommunikationsplattform identifiziert wird. Wenn Sie das Leistungsmerkmal KonfigSync verwenden und die von Ihnen angegebene ID nicht in einem überwachten Domänenbereich ist, werden Sie aufgefordert, einen neuen KonfigSync-Domänenbereich einzurichten. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 11.4, "Info über KonfigSync"](#), auf Seite 237.
 - Geben Sie in das Feld **Benutzername** einen eindeutigen Benutzernamen ein. Dieser Name wird beim Anmelden bei der Manager-Anwendung und beim Aufzeichnen von statistischen Daten verwendet. Wenn Sie die Windows-Authentifizierungsmethode verwenden wollen, muss der Benutzername mit dem Namen übereinstimmen, der für die Anmeldung bei der Windows-Domäne verwendet wurde.

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Konfigurieren von Benutzern

- Wählen Sie in der Liste **Authentifizierung** eine der folgenden Vorgehensweisen:
 - Wenn das System den Benutzer validieren soll, klicken Sie auf **OpenScape Contact Center verwenden**, und geben Sie dann das Kennwort in das Feld **Kennwort** und nochmals in das Feld **Kennwort bestätigen** ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
 - Wenn Windows den Benutzer validieren soll, klicken Sie auf **Windows verwenden**, und geben Sie dann den NetBIOS-Namen der Windows-Domäne in das Feld **Domäne** ein. Stellen Sie sicher, dass der Benutzername mit dem Namen übereinstimmt, der zur Anmeldung bei der Windows-Domäne dient. Wenn Sie diese Option wählen, kann dieser Benutzer sich nicht bei einer Entwurfsdatenbank anmelden und sieht beim Starten der Manager-Anwendung das Anmeldefenster nicht.
- 4. Um die Benutzerattribute anhand einer Benutzervorlage festzulegen (siehe [Abschnitt 4.2, "Info über Benutzervorlagen", auf Seite 42](#)), klicken Sie unter **Vorlagen** auf **Ändern** und wählen Sie die gewünschte Benutzervorlage für den Benutzer aus der Liste aus. Wenn Sie später ein Attribut im Benutzerdatensatz oder in der Benutzervorlage ändern, zeigt ein Hinweis an, dass die Verbindung der Vorlage nicht aktuell ist. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 4.2.1, "Benutzervorlage-Verbindungen", auf Seite 43](#).
- 5. Wählen Sie unter **Broadcaster** in der Liste **Verteiler** den Namen des Broadcaster-Verteilers aus, dem der Benutzer zugewiesen werden soll.
- 6. Legen Sie unter **Anwendung** den Zugriff des Benutzers auf die drei OpenScape Contact Center-Anwendungen fest. Klicken Sie für jede Anwendung auf das Element in der Spalte **Berechtigungen**, und wählen Sie den Zugriff aus der Liste aus. Für die Anwendungen Manager und System Monitor ist für den Zugriff einfach **Ja** oder **Nein** anzugeben. Für die Client Desktop- oder Agenten-Portal-Anwendung müssen Sie den Benutzertyp wählen (z.B. **Agent** oder **Associate**). Die Spalte **Verwendete Lizenz** zeigt den Lizenztyp an, der je nach Ihrer Auswahl verwendet wird. Sie können die Produkt-Leistungsmerkmale überprüfen, um zu sehen, wie viele Lizenzen für das Contact Center verfügbar sind.
- 7. Führen Sie unter **Automatische Nachkontaktaktivitäten** folgende Schritte durch:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktivieren**, damit das System den Benutzer nach dem Trennen eines Kontakts automatisch in den Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten versetzt. Wenn Sie diese

Option konfigurieren, konfigurieren Sie nicht das Leistungsmerkmal Automatische Nachbearbeitung für diesen Benutzer auf der Kommunikationsplattform.

- Wenn Sie im Feld **Maximale Zeitdauer** eine Zeit eingeben, bleibt der Benutzer für die definierte Zeitdauer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nachbearbeitungsgrund erforderlich**, damit der Benutzer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten bleibt, bis ein Nachbearbeitungsgrund für den Kontakt gespeichert wurde. Wenn zusätzlich eine maximale Zeitdauer angegeben wurde, bleibt der Benutzer nach dem Speichern eines Nachbearbeitungsgrundes für die angegebene Zeitdauer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten.

HINWEIS: Wenn der Benutzer über die Client Desktop- oder Agenten-Portal-Berechtigung **Manuell in Zustand Nachkontaktaktivitäten wechseln und Grund ändern** verfügt, kann er einen anderen Grund für Nachkontaktaktivitäten auswählen, um im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten zu bleiben.

8. Führen Sie unter **Einstellungen** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie aus der Liste **Real-Time-Server** den Real-Time-Server aus, zu dem der Benutzer die Verbindung herstellen kann. Das Contact Center sollte nur einen Real-Time-Server haben, so dass die Liste nur ein Element enthält.
 - Um Statistiken für diesen Benutzer in Reports auf Abteilungsebene einzufügen, wählen Sie aus der Liste **Abteilung** eine Abteilung für diesen Benutzer aus.
 - Damit Benutzer-Reports basierend auf der Zeitzone des Benutzerortes generiert werden können, wählen Sie in der Liste **Ort** den Benutzerort aus.
9. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.1.2 Konfigurieren der Benutzerberechtigungen

Berechtigungen steuern den Zugriff des Benutzers auf die Leistungsmerkmale der Client-Desktop-, Agent Portal- und Manager-Anwendung sowie die Ressourcen, mit denen ein Benutzer arbeiten kann. Sie können zwar jede Berechtigung einzeln zuweisen, im Normalfall werden Sie aber ein oder mehrere Benutzerprofile definieren, um Zeit zu sparen. Einzelheiten hierzu finden Sie

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Konfigurieren von Benutzern

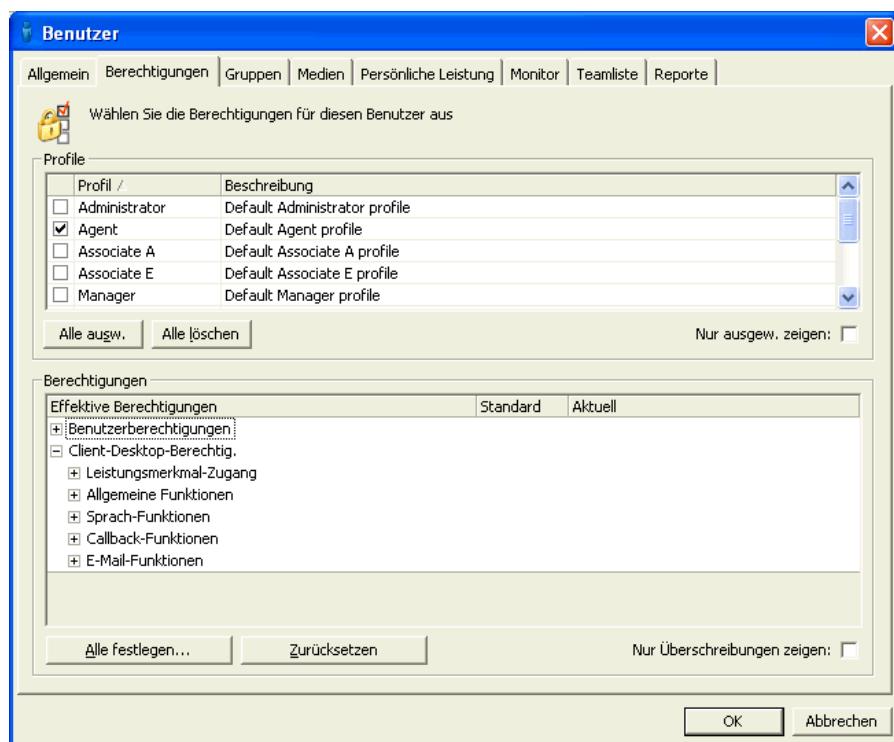
unter [Abschnitt 4.3, "Info über Benutzerprofile", auf Seite 51](#). Sie können die in dem ausgewählten Profil definierten Standardberechtigungen verwenden oder die Berechtigungen nach Bedarf ändern.

WICHTIG: Verwenden Sie bei der Vergabe von Berechtigungen die notwendige Sorgfalt. Die Fähigkeit eines Benutzers, andere Benutzer einzurichten und ihre Berechtigungen zu ändern, sollte streng kontrolliert werden.

HINWEIS: Für einige Berechtigungen müssen Sie andere Einstellungen in der Manager-Anwendung konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise einem Benutzer Zugriff auf ein externes Verzeichnis in der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung gewähren möchten, aktivieren Sie die Client Desktop-/Agenten-Portal- Berechtigung **Verzeichnis** und konfigurieren anschließend die Einstellungen für die Kontaktsuche im Dialogfeld Optionen.

So konfigurieren Sie die Benutzerberechtigungen:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Berechtigungen**.



3. Aktivieren Sie in der Tabelle **Profile** das Kontrollkästchen für jedes Profil, das Sie dem Benutzer zuweisen möchten. Wenn zwei oder mehr Profile ausgewählt sind, wird der aktuelle Zugriffslevel des Benutzers auf den höchsten Zugriffslevel der ausgewählten Profile geändert.
4. Wahlweise können Sie in der Tabelle **Berechtigungen** die Standardberechtigungen ändern. Klicken Sie für jede Funktion, die Sie ändern möchten, auf das Element in der Spalte **Aktuell**, und wählen Sie den Zugriffslevel aus der Liste aus. Eine Beschreibung der Zugriffslevel finden Sie im [Abschnitt 4.3.3, "Zugriffslevel", auf Seite 55](#).

HINWEIS: Klicken Sie auf **Zurücksetzen**, um die effektiven Berechtigungen auf die Standard-Zugriffslevel zurückzusetzen.

5. Um nur die Berechtigungen in der Liste zu zeigen, für die der Standard-Zugriffslevel geändert wurde, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Überschreibungen zeigen**.
6. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.1.3 Konfigurieren der Kontaktbearbeitungseinstellungen für einen Benutzer

Wenn das System für gruppenbasiertes Routing konfiguriert ist, müssen Sie die Gruppen auswählen, denen ein Benutzer angehört. Die von Ihnen ausgewählten Gruppen bestimmen, welche Kontaktarten der Benutzer empfangen kann. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 8.1, "Info über gruppenbasiertes Routing", auf Seite 159](#).

HINWEIS: Die Registerkarte Reporte im Dialogfeld Benutzer wird nur bei Auswahl der Benutzerberechtigung **Von OpenScape Contact Center weitergeleitete Kontakte empfangen** aktiv.

So konfigurieren Sie die Kontaktbearbeitungseinstellungen für einen Benutzer:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontaktbearbeitung**.

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Konfigurieren von Benutzern

3. Aktivieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für jede Gruppe, der Sie diesen Benutzer zuweisen möchten. Sie können bis zu 10 Gruppen auswählen.
4. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.1.4 Konfigurieren von medienspezifischen Einstellungen für einen Benutzer

Sie können für jeden Benutzer folgende medienspezifische Einstellungen konfigurieren:

- **Sprache** – Die Ausfall-Gruppe, die verwendet werden soll, wenn das OpenScape Contact Center-System ausfällt.
- **E-Mail** – Die Warteschlange, an die die E-Mail-Nachrichten des Benutzers gesendet werden, wenn Sie die stumme Überwachung des Benutzers ausführen möchten.

So konfigurieren Sie medienspezifische Einstellungen für einen Benutzer:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Medien**.
3. Wählen Sie unter **Spracheinstellungen** in der Liste **Ausfall-UCD-Gruppe** die UCD-Gruppe aus, die verwendet werden soll, wenn das OpenScape Contact Center-System ausfällt und Anrufe über die Kommunikationsplattform weitergeleitet werden.
4. Wenn dieser Benutzer über die Berechtigung E-Mail verfügt, wählen Sie unter **E-Mail-Einstellungen** in der Liste **Stumme Überwachung-Warteschlange** die E-Mail-Warteschlange aus, in die vom Benutzer gesendete E-Mail-Nachrichten wieder eingereiht werden. Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Überprüfung der E-Mail-Nachrichten durch einen Manager oder Supervisor, bevor sie an einen Kunden gesendet werden. Dieses Leistungsmerkmal ist optional.
5. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

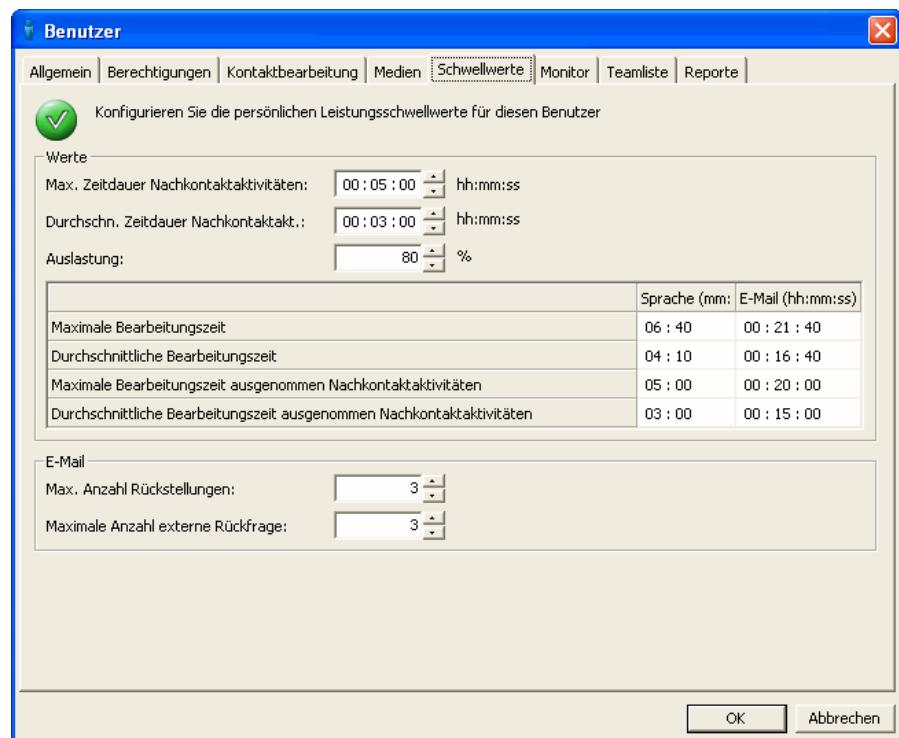
4.1.5 Konfigurieren der Schwellwerte für einen Benutzer

Das System kann Statistiken in den Benutzeranwendungen anzeigen, die darauf basieren, ob ein Benutzer bestimmte persönliche Leistungsschwellwerte überschritten hat. Anhand von diesen Statistiken können Sie besser einschätzen, wie gut ein Benutzer Kontakte bearbeitet. Sie können Schwellwerte für Werte wie zum Beispiel die maximale Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten, die maximale Bearbeitungszeit (für jeden Medientyp) und die Auslastung festlegen.

HINWEIS: Die Registerkarte Schwellwerte wird nur aktiv, wenn Sie die Client Desktop-/Agenten-Portal-Berechtigungen **Von OpenScape Contact Center weitergeleitete Kontakte empfangen** und **Persönliche Leistung** auswählen. Sie müssen die Berechtigung **Von OpenScape Contact Center weitergeleitete Kontakte empfangen** aktivieren, bevor Sie die Berechtigung **Persönliche Leistung** wählen können.

So konfigurieren Sie die Schwellwerte für einen Benutzer:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwellwerte**.



Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Konfigurieren von Benutzern

3. Führen Sie unter **Werte** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Feld **Max. Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten** die maximale Zeitdauer ein, die ein Benutzer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbringen sollte, während er einen Kontakt abschließt.
 - Geben Sie im Feld **Durchschn. Zeitdauer Nachkontaktakt**. die durchschnittliche Zeitdauer ein, die der Benutzer im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbringen sollte, während er einen Kontakt abschließt.
 - Geben Sie im Feld **Auslastung** die prozentuale Zeitdauer ein, die der Benutzer für die Bearbeitung eines Kontakts aufwenden sollte. Die Auslastungsberechnung basiert auf der Gesamtzeit, für die der Benutzer bei der Kommunikationsplattform angemeldet ist. Sie können die Berechnung der Auslastung ändern, sodass die Verfügbarkeitszeit zusätzlich zur Tätigkeitszeit einbezogen wird. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.7.3, "Konfigurieren der Benutzer-Berechnung", auf Seite 321](#).
4. Geben Sie in dem Raster die folgenden Schwellwerte für jeden Medientyp an:
 - Geben Sie im Feld **Maximale Bearbeitungszeit** die maximale Zeitdauer an, die ein Benutzer für die Bearbeitung eines weitergeleiteten Kontakts aufwenden soll.
 - Geben Sie im Feld **Durchschnittliche Bearbeitungszeit** die durchschnittliche Zeitdauer an, die ein Benutzer für die Bearbeitung eines weitergeleiteten Kontakts aufwenden soll.
 - Geben Sie im Feld **Maximale Bearbeitungszeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten** die maximale Zeitdauer an, die ein Benutzer für die Bearbeitung eines weitergeleiteten Kontakts aufwenden soll, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu dem Kontakt aufgewendeten Zeitdauer.
 - Geben Sie im Feld **Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten** die durchschnittliche Zeitdauer an, die ein Benutzer für die Bearbeitung eines weitergeleiteten Kontakts aufwenden soll, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten zu dem Kontakt aufgewendeten Zeitdauer.
5. Wenn dieser Benutzer über die Berechtigung E-Mail verfügt, führen Sie unter **E-Mail** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Max. Anzahl Rückstellungen** die maximale Anzahl von E-Mail-Nachrichten ein, die der Benutzer zurückstellen sollte.
 - Geben Sie in das Feld **Maximale Anzahl externe Rückfrage** die maximale Anzahl von E-Mail-Nachrichten ein, die der Benutzer zur Rückfrage an externe Benutzer weiterleiten sollte.

6. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.1.6 Konfigurieren der Ressourcen, die ein Benutzer überwachen kann

Sie können einen Benutzer zur Überwachung anderer Ressourcen in der OpenScape Contact Center-Datenbank (wie Benutzer, Gruppen, Warteschlangen und Aggregate) konfigurieren. Die Überwachungsberechtigung erhalten normalerweise nur Supervisors, Manager und Administratoren.

Wenn ein Benutzer die Überwachungsberechtigung für eine Ressource hat, kann er Folgendes tun:

- Statistiken für die Ressource anzeigen.
- Ein Broadcaster- oder Wandanzeige-Ansichtelement über die Ressource im Broadcast Center einrichten.
- Einen Report zu der Ressource im Report Center erstellen.

Wenn es sich bei der überwachten Ressource um einen Benutzer handelt, kann ein Benutzer:

- Berichte des überwachten Benutzers bearbeiten und ausführen.
- Den überwachten Benutzer als Besitzer von Berichten zuweisen.
- Den überwachten Benutzer zu einer Teamliste hinzufügen.
- Broadcaster- und Wandanzeige-Ansichten des überwachten Benutzers anzeigen und bearbeiten.

HINWEIS: Sie können Ihre eigenen überwachten Ressourcen nicht ändern.

So konfigurieren Sie die Ressourcen, die ein Benutzer überwachen kann:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Überwachen**.
3. Wählen Sie unter **Einfügen** in der Liste **Zeigen** den Ressourcentyp aus, der überwacht werden soll.
4. Wählen Sie die Ressourcen, die der Benutzer überwachen soll, auf eine der folgenden Arten aus:

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Konfigurieren von Benutzern

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle überwachen**, wenn der Benutzer alle in der Liste enthaltenen Ressourcen überwachen soll.

HINWEIS: Das Kontrollkästchen Alle überwachen können Sie nur aktivieren, wenn Ihre Benutzer-Definition diese Fähigkeit vorsieht.

- Wenn der Benutzer nur einige der aufgelisteten Ressourcen überwachen soll, markieren Sie die Kontrollkästchen der einzelnen zu überwachenden Elemente in der Liste.
5. Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4 für jeden Ressourcentyp, der überwacht werden soll.
 6. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.1.7 Konfigurieren der Teamliste für einen Benutzer

Sie können die Teamliste für einen Benutzer konfigurieren. Die Teamliste erscheint in der Client Desktop- oder Agenten-Portal-Anwendung und zeigt den aktuellen Zustand von anderen Benutzern an. Sie können der Teamliste eines Benutzers bis zu 100 Benutzer zuweisen. Sie können nur Benutzer auswählen, die der Benutzer überwachen kann.

HINWEIS: Die Registerkarte Teamliste im Dialogfeld Benutzer wird nur aktiv, wenn Sie folgende Client Desktop-/Agenten-Portal-Berechtigung **Teamliste und -leiste** wählen.

So konfigurieren Sie die Teamliste für einen Benutzer:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamliste**.
3. Aktivieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, der in der Teamliste für diesen Benutzer in der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung angezeigt werden soll.
4. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.1.8 Konfigurieren der Reports für einen Benutzer

Sie können Reports konfigurieren, die Daten über einen Benutzer anzeigen.

HINWEIS: Die Registerkarte Reports im Dialogfeld Benutzer wird nur bei Auswahl der Benutzerberechtigung **Von OpenScape Contact Center weitergeleitete Kontakte empfangen** aktiv.

So konfigurieren Sie die Reports für einen Benutzer:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reports**.

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Konfigurieren von Benutzern

3. Führen Sie unter **Reporte** im Feld **Auswählen nach** einen der folgenden Schritte durch:
 - Wählen Sie **Benutzer** aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Report, der Daten über diesen Benutzer anzeigen soll. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reports oder Reports, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.
 - Wählen Sie **Abteilung** aus, und zeigen Sie die Reports an, in denen Daten über diese Benutzerabteilung enthalten sind.
 - Wählen Sie **Gruppe** aus, und zeigen Sie die Reports an, in denen die Daten dieser Benutzergruppe enthalten sind.

HINWEIS: Wenn **Abteilung** oder **Gruppe** im Feld **Auswählen nach** ausgewählt ist, können Sie nur die Reports anzeigen, die Daten über die Abteilung oder Gruppe dieses Benutzers anzeigen. Sie können keine einzelnen Benutzer zu diesen Reports hinzufügen oder aus diesen Reports entfernen. Außerdem wird die auf der Registerkarte Reports gezeigte Liste mit Reports nicht dynamisch aktualisiert, wenn die Abteilung oder Gruppe des Benutzers geändert wird, während das Dialogfeld Benutzer geöffnet ist.

HINWEIS: Wenn Sie eine Benutzerdefinition bearbeiten, die mit einer Benutzervorlage verbunden ist, sind die Reports in der Liste, die mit der Benutzervorlage verbunden sind, schreibgeschützt. Wenn Sie einen dieser Reports aus der Benutzerdefinition entfernen möchten, müssen Sie entweder die Verbindung des Benutzers mit der Benutzervorlage lösen oder den Report aus der Benutzervorlage entfernen und alle Benutzer aktualisieren (in diesem Fall werden alle mit der Benutzervorlage verbundenen Benutzer aus dem Report entfernt).

4. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.1.9 Konfigurieren der Sicherheitseinstellungen für einen Benutzer

Das Leistungsmerkmal Erhöhte Sicherheit bietet eine zusätzliche Sicherheitsstufe für das Contact Center. Wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist, können Sie:

- Die Benutzer konfigurieren, die diesen Benutzer ändern können.
- Die Ressourcen in der OpenScape Contact Center-Datenbank konfigurieren, die der Benutzer ändern kann.

Die Änderungsberechtigung wird normalerweise nur Administratoren erteilt.

Einzelheiten zur Option Erhöhte Sicherheit finden Sie im [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).

So konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für einen Benutzer:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer** und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**.
3. So konfigurieren Sie die Benutzer, die diesen Benutzer ändern können:
 - a) Wählen Sie unter **Konfigurieren** die Option **Benutzer, die diesen Benutzer ändern können**. Diese Option ist deaktiviert, wenn der Benutzer, den Sie konfigurieren, nicht über die Zugriffsberechtigung für die Manager-Anwendung verfügt.
 - b) Wählen Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, der diesen Benutzer ändern können soll. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Benutzer** verfügen.
4. So konfigurieren Sie die Ressourcen, die der Benutzer ändern kann:
 - a) Wählen Sie unter **Konfigurieren** die Option **Ressourcen, die dieser Benutzer ändern kann**. Diese Option ist deaktiviert, wenn der Benutzer nicht über die Zugriffsberechtigung "Voll" oder "Ändern" für eine der geeigneten Ressourcen verfügt.
 - b) Unter **Einfügen**, wählen Sie in der Liste **Zeigen** die Ressource aus, die Sie konfigurieren wollen. Die Liste enthält nur die Ressourcentypen, für die sowohl Sie als auch der Benutzer die Zugriffsberechtigung "Voll" oder "Ändern" haben.
 - c) Aktivieren Sie in der Ausgabeliste das Kontrollkästchen für jede Ressource, die dieser Benutzer ändern können soll.

5. Wenn Sie diese Benutzer-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

4.2 Info über Benutzervorlagen

Benutzervorlagen sind sehr nützlich für die Erstkonfiguration einer großen Anzahl von Benutzern. Statt die Attribute für jeden neuen Benutzer einzeln festzulegen, können Sie die meisten Attribute vielen Benutzern gleichzeitig zuweisen.

Wenn Sie eine Benutzervorlage konfigurieren (siehe [Abschnitt 4.2.2, "Konfigurieren einer Benutzervorlage", auf Seite 44](#)), geben Sie alle Benutzerattribute außer den folgenden Attributen an, die für jeden neuen Benutzer einzeln festgelegt werden müssen:

- Vorname
- Nachname
- ID
- Benutzername
- Kennwort (nur, wenn Sie OpenScape Contact Center-Authentifizierung verwenden)

Sie können anschließend anhand von einer Vorlage einen einzelnen oder mehrere Benutzer einrichten. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 4.2.3, "Einrichten eines Benutzers anhand von einer Benutzervorlage", auf Seite 47](#)
- [Abschnitt 4.2.4, "Einrichten mehrerer Benutzer anhand von einer Benutzervorlage", auf Seite 48](#)

Sie können im Dialogfeld Optionen die Standard-Benutzervorlage konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.1, "Konfigurieren der persönlichen Optionen", auf Seite 291](#).

HINWEIS: Wenn Sie die Konfiguration der Benutzer in Ihrem Contact Center mithilfe von Benutzervorlagen vornehmen möchten, sollten Sie nur die Vorlagen zum Ändern der Benutzereigenschaften verwenden, statt die Eigenschaften in anderen Ressourcen zu ändern, die mit dem Benutzer verbunden sind. Wenn Sie beispielsweise die Benutzer ändern möchten, die einer bestimmten Abteilung zugewiesen sind, sollten Sie die Abteilung in der Benutzervorlage ändern, statt die ausgewählten Benutzer auf der Registerkarte Benutzer in der Abteilung oder die ausgewählte Abteilung in jedem Benutzerdatensatz zu ändern. Dadurch wird sichergestellt, dass die Verbindung mit der Benutzervorlage erhalten bleibt. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 4.2.1, "Benutzervorlage-Verbindungen", auf Seite 43](#).

4.2.1 Benutzervorlage-Verbindungen

Jede Benutzervorlage enthält eine Liste von Benutzern, die mit dieser Benutzervorlage verbunden sind. Die Verbindung zwischen Benutzer und Benutzervorlage bleibt so lange erhalten, bis ein Attribut (kein benutzerspezifisches Attribut) im Benutzerdatensatz oder Benutzervorlagendatensatz geändert wird. In diesem Moment wird die Verbindung gelöst. Die Verbindung zwischen einem Benutzer und einer Benutzervorlage wird auch dann gelöst, wenn der Benutzer oder die Benutzervorlage gelöscht wird.

Wenn die Verbindung mit einer Benutzervorlage gelöst wird, zeigt der Benutzerdatensatz die letzte auf den Benutzer angewandte Vorlage mit dem Hinweis, dass die Verbindung historisch und nicht mehr aktiv ist.

Wenn Sie eine Benutzervorlage aktualisieren, können Sie wahlweise nur die Benutzervorlage aktualisieren oder alle mit der Vorlage verbundenen Benutzer aktualisieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 4.2.2.3, "Aktualisieren einer Benutzervorlage", auf Seite 46](#).

Wenn ein Benutzer-Report Bestandteil einer Benutzervorlage ist, ändert sich die Verbindung des Benutzers mit der Vorlage nicht, wenn Sie über das Dialogfeld Benutzer-Report eine der folgenden Aufgaben ausführen:

- Hinzufügen des Benutzers zu einem neuen Report.
- Hinzufügen des Benutzers zu einem vorhandenen Report.
- Entfernen des Benutzers aus einem vorhandenen Report.

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Info über Benutzervorlagen

In jedem dieser Szenarios bleibt die Verbindung des Benutzers mit der Vorlage erhalten, und es gibt keine Auswirkungen auf die Vorlage und auf andere mit der Vorlage verbundene Benutzer.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer-Report Bestandteil einer Benutzervorlage ist, und Sie ändern die Optionen "Report nach" und "Auswählen nach" auf einen anderen Wert als "Benutzer", wird der Report aus der Benutzervorlage und den mit dieser Vorlage verbundenen Benutzerdefinitionen entfernt, aber die Verbindungen mit der Benutzervorlage bleiben erhalten.

4.2.2 Konfigurieren einer Benutzervorlage

Sie können Benutzervorlagen auf verschiedene Arten konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 4.2.2.1, "Erstellen einer Benutzervorlage", auf Seite 44](#)
- [Abschnitt 4.2.2.2, "Erstellen einer Benutzervorlage anhand eines vorhandenen Benutzers", auf Seite 45](#)
- [Abschnitt 4.2.2.3, "Aktualisieren einer Benutzervorlage", auf Seite 46](#)

HINWEIS: Um eine Benutzervorlage zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Benutzervorlagen** verfügen. Wenn die Option Erhöhte Sicherheit Option aktiviert ist, müssen Sie auch über die erforderlichen Sicherheitszugriffsrechte verfügen, um die Benutzervorlage ändern zu können. Einzelheiten zur Option Erhöhte Sicherheit finden Sie im [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).

4.2.2.1 Erstellen einer Benutzervorlage

Sie können eine neue Benutzervorlage gemäß der Beschreibung in diesem Abschnitt einrichten.

So richten Sie eine Benutzervorlage ein:

1. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Administration Center** und anschließend auf **Benutzervorlage**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Benutzervorlage** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Benutzervorlage ein.

- Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Benutzervorlage ein.
3. Klicken Sie unter **Vorlage** auf **Bearbeiten**.
 4. Ändern Sie die Einstellungen (außer den benutzerspezifischen Attributen) auf dieselbe Weise wie Einstellungen für einen Benutzer konfiguriert werden. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld Benutzervorlage zurückzukehren.
 5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.
 6. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, den Sie mit dieser Vorlage verbinden möchten. Um mehrere Benutzer auszuwählen, halten Sie die Strg- oder Umschalttaste gedrückt und wählen Sie die Benutzer mittels Mausklick aus. Drücken Sie anschließend die Leertaste. Wenn Sie die Leertaste drücken, werden alle deaktivierten Kontrollkästchen aktiviert und alle aktivierte Kontrollkästchen deaktiviert.
 7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).
 8. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, dem Sie die Berechtigung zur Änderung dieser Benutzervorlage erteilen möchten. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Benutzervorlagen** verfügen.
 9. Klicken Sie auf **OK**.

4.2.2.2 Erstellen einer Benutzervorlage anhand eines vorhandenen Benutzers

Sie können eine Benutzervorlage basierend auf einer vorhandenen Benutzer-Definition einrichten.

So richten Sie eine Benutzervorlage anhand eines vorhandenen Benutzers ein:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer**.
2. Wählen Sie aus dem rechten Teilfenster den Benutzer, dessen Daten die Grundlage für die neue Benutzervorlage bilden sollen.
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen** die Option **Vorlage von Benutzer einrichten**.

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Info über Benutzervorlagen

4. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Benutzervorlage** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Benutzervorlage ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Benutzervorlage ein.
5. Klicken Sie unter **Vorlage** auf **Bearbeiten**.
6. Ändern Sie die Einstellungen (außer den benutzerspezifischen Attributen) auf dieselbe Weise wie Einstellungen für einen Benutzer konfiguriert werden. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 4.1, "Konfigurieren von Benutzern", auf Seite 27](#).

4.2.2.3 Aktualisieren einer Benutzervorlage

Wenn Sie eine Benutzervorlage aktualisieren, können Sie wahlweise nur die Benutzervorlage aktualisieren oder alle mit der Vorlage verbundenen Benutzer aktualisieren.

So aktualisieren Sie eine Benutzervorlage:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzervorlagen**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Teilfenster auf die zu ändernde Benutzervorlage.
3. Klicken Sie unter **Vorlage** auf **Bearbeiten**.
4. Ändern Sie die Einstellungen (außer den benutzerspezifischen Attributen) auf dieselbe Weise wie Einstellungen für einen Benutzer konfiguriert werden. Siehe [Abschnitt 4.1, "Konfigurieren von Benutzern", auf Seite 27](#).
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.
6. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, den Sie mit dieser Vorlage verbinden möchten. Um mehrere Benutzer auszuwählen, halten Sie die Strg- oder Umschalttaste gedrückt und wählen Sie die Benutzer mittels Mausklick aus. Drücken Sie anschließend die Leertaste. Wenn Sie die Leertaste drücken, werden alle deaktivierten Kontrollkästchen aktiviert und alle aktvierten Kontrollkästchen deaktiviert.
7. Klicken Sie auf **OK**.

8. Führen Sie im Dialogfeld **Aktualisierung von Benutzervorlagen** eine der folgenden Aktionen aus:
 - Zur Übernahme der Änderungen an der Benutzervorlage wählen Sie **Nur Vorlage aktualisieren**. Mit dieser Option wird die Verbindung zwischen der Vorlage und den mit der Vorlage erstellten Benutzern gelöst. Die Verbindung wird dann im Dialogfeld Benutzer als historisch und nicht mehr aktiv angezeigt.
 - Zur Aktualisierung aller mit der Vorlage verbundenen Benutzer wählen Sie **Alle Benutzer aktualisieren**. In diesem Fall bleibt die Verbindung zwischen der Vorlage und den mit der Vorlage erstellten Benutzern erhalten.
9. Klicken Sie auf **OK**.

4.2.3 Einrichten eines Benutzers anhand von einer Benutzervorlage

Statt die Attribute für jeden neuen Benutzer einzeln festzulegen, können Sie einen neuen Benutzer basierend auf der Standard-Benutzervorlage einrichten. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 4.2, "Info über Benutzervorlagen", auf Seite 42](#). Sie können im Dialogfeld Optionen die Standard-Benutzervorlage konfigurieren (siehe [Abschnitt 15.1, "Konfigurieren der persönlichen Optionen", auf Seite 291](#)).

Es müssen für jeden neuen Benutzer lediglich folgende benutzerspezifische Attribute eingegeben werden: Vorname, Nachname, ID, Benutzername und Kennwort.

So richten Sie einen Benutzer anhand von einer Benutzervorlage ein:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Benutzer** und dann auf **Benutzer von Standardvorlage**. Das Dialogfeld Benutzer mit den Attributen der ausgewählten Benutzervorlage wird angezeigt.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Benutzer** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Vorname** den Vornamen des Benutzers ein.
 - Geben Sie in das Feld **Nachname** den Nachnamen des Benutzers ein.

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Info über Benutzervorlagen

3. Führen Sie unter **System Identifikation** folgende Schritte durch:

- Geben Sie in das Feld **ID** eine eindeutige numerische ID ein, durch die der Benutzer auf der Kommunikationsplattform identifiziert wird.
- Geben Sie in das Feld **Benutzername** einen eindeutigen Benutzernamen ein. Dieser Name wird beim Anmelden bei der Manager-Anwendung und beim Aufzeichnen von statistischen Daten verwendet.
- Führen Sie in der Liste **Authentifizierung** folgendes durch:
 - Wenn das System den Benutzer validieren soll, klicken Sie auf **OpenScape Contact Center verwenden**, und geben Sie dann das Kennwort in das Feld **Kennwort** und nochmals in das Feld **Kennwort bestätigen** ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
 - Wenn Windows den Benutzer validieren soll, klicken Sie auf **Windows verwenden**, und geben Sie dann den NetBIOS-Namen der Windows-Domäne in das Feld **Domäne** ein. Stellen Sie sicher, dass der Benutzername in Windows und OpenScape Contact Center identisch ist. Wenn Sie diese Option wählen, sieht dieser Benutzer beim Starten der Manager-Anwendung das Fenster **Anmelden** nicht.

4. Klicken Sie auf **OK**.

4.2.4 Einrichten mehrerer Benutzer anhand von einer Benutzervorlage

Wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind, können Sie anhand von einer Benutzervorlage mehrere Benutzer gleichzeitig einrichten. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 4.2, "Info über Benutzervorlagen", auf Seite 42](#).

HINWEIS: Sie können nicht mehrere Benutzer einrichten, wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind.

Für jeden Benutzer, den Sie einrichten, müssen Sie die benutzerspezifischen Attribute (das heißt, Vorname, Nachname, ID, Benutzername und Kennwort) angeben). Die übrigen Attribute werden anhand der ausgewählten Benutzervorlage festgelegt.

Sie können auch mehrere Benutzer durch Importieren einer Textdatei einrichten, die die benutzerspezifischen Attribute auflistet. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 4.2.5, "Einrichten mehrerer Benutzer durch Importieren einer Textdatei", auf Seite 49](#).

So richten Sie mehrere Benutzer ein:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Administration Center** und **Benutzer** und klicken Sie auf **Mehrere Benutzer hinzufügen**.
2. Geben Sie im Fenster **Mehrere Benutzer hinzufügen** für jeden zu erstellenden Benutzer folgende Attribute an:
 - **Vorname** – Geben Sie den Vornamen des Benutzers ein.
 - **Nachname** – Geben Sie den Nachnamen des Benutzers ein.
 - **ID** – Geben Sie eine eindeutige, numerische ID ein, um den Benutzer auf der Kommunikationsplattform zu identifizieren.
 - **Benutzername** – Geben Sie einen eindeutigen Benutzernamen ein. Dieser Name wird beim Anmelden bei der Manager-Anwendung und beim Aufzeichnen von statistischen Daten verwendet.
 - **Kennwort** – Geben Sie das zur Anmeldung bei OpenScape Contact Center erforderliche Kennwort ein. Wenn in der Benutzervorlage die Windows-Anmelddaten enthalten sind, können Sie dieses Feld leer lassen. Wenn dieses Feld leer bleibt, die Benutzervorlage aber nach Anmelddaten für OpenScape Contact Center verlangt, wird der Benutzer nicht eingerichtet.
 - **Kennwort bestätigen** – Geben Sie das Kennwort erneut ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
 - **Benutzervorlage** – Klicken Sie auf die Tabellenzelle und wählen Sie den Namen der Benutzervorlage aus der Liste. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Standard-Benutzervorlage verwendet; wenn jedoch keine Standard-Benutzervorlage im Dialogfeld Optionen (siehe [Abschnitt 15.1, "Konfigurieren der persönlichen Optionen", auf Seite 291](#)) definiert wurde, wird der Benutzer nicht eingerichtet.
3. Klicken Sie auf **Benutzer einrichten**. Die Anwendung richtet die Benutzer anhand der von Ihnen eingegebenen Informationen ein. Die Benutzerliste zeigt den Status des Benutzereinrichtungsprozesses:
 -  – Zeigt an, dass der Benutzer erfolgreich eingerichtet worden ist.
 -  – Zeigt an, dass der Benutzer nicht eingerichtet wurde.

4.2.5 Einrichten mehrerer Benutzer durch Importieren einer Textdatei

Wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind, können Sie mehrere Benutzer durch Importieren einer Textdatei einrichten, die die benutzerspezifischen Attribute auflistet. Spezifikationen für die Textdatei können Sie [Abschnitt 4.2.5.1, "Benutzerlisten-Voraussetzungen", auf Seite 50](#) entnehmen.

HINWEIS: Sie können nicht mehrere Benutzer einrichten, wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind.

So richten Sie mehrere Benutzer durch Importieren einer Textdatei ein:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Benutzer importieren**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld **Datei öffnen** die Textdatei mit der Benutzerliste, die Sie importieren möchten, und klicken Sie dann auf **Öffnen**.
3. Überprüfen Sie im Fenster **Mehrere Benutzer hinzufügen**, dass die Attribute in der Liste korrekt importiert wurden.
4. Sie können auch in der Spalte **Benutzervorlage** auf die Zelle klicken und die gewünschte Benutzervorlage aus der Liste wählen.
5. Klicken Sie auf **Benutzer einrichten**. Die Anwendung erstellt die Benutzer anhand der in der Textdatei angegebenen Vorlage oder, falls keine Vorlage festgelegt ist, anhand der Standardvorlage. Die Benutzerliste zeigt den Status des Benutzereinrichtungsprozesses:
 - – Zeigt an, dass der Benutzer erfolgreich eingerichtet worden ist.
 - – Zeigt an, dass der Benutzer nicht eingerichtet wurde.

4.2.5.1 Benutzerlisten-Voraussetzungen

Die Benutzerliste ist eine Textdatei, die eine Liste von Benutzern enthält, die Sie einrichten wollen. Die Textdatei muss folgende Anforderungen erfüllen:

- Pro Zeile muss ein Benutzerdatensatz enthalten sein.
- Jede Zeile muss sechs Felder enthalten, die durch einen senkrechten Strich getrennt werden (fünf | Zeichen). Wenn Sie keine Benutzervorlage angeben, sehen die einzelnen Zeilen folgendermaßen aus:

Vorname|Nachname|ID|Benutzername|Kennwort|

Der letzte senkrechte Strich (|) zeigt an, dass keine Benutzervorlage festgelegt worden ist.

- Dieser Text, bei dem zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden wird, erscheint genauso, wie er hier eingegeben wird.
- Kommentarzeilen, die mit // beginnen, werden nicht angezeigt.

In der folgenden Tabelle sind die Felder der einzelnen Datensätze zusammengefasst.

Feldname	Obligatorisch	Feldbeschreibung
Vorname	J	Vorname des Benutzers. Maximal 30 Zeichen.
Nachname	J	Nachname des Benutzers. Maximal 35 Zeichen
ID	J	Anhand der numerischen ID wird der Benutzer auf der Kommunikationsplattform identifiziert. Maximal drei Ziffern.
Benutzername	J	Dieser Name wird beim Anmelden bei der Manager-Anwendung und beim Aufzeichnen von statistischen Daten verwendet. Maximal 35 Zeichen.
Kennwort	N	Wenn in der Benutzervorlage die Windows-Anmelddaten enthalten sind, können Sie dieses Feld leer lassen. Wenn die Vorlage die Verwendung von Anmelddaten für OpenScape Contact Center verlangt und dieses Feld leer bleibt, wird der Benutzer nicht eingerichtet. Maximal 16 Zeichen.
Benutzervorlage	N	Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Standard-Benutzervorlage verwendet. Wenn jedoch in der Manager-Anwendung keine Standard-Benutzervorlage festgelegt ist, wird der Benutzer nicht eingerichtet. Maximal 32 Zeichen.

Tabelle 1

Für jeden Benutzerdatensatz erforderliche Felder

4.3 Info über Benutzerprofile

Ein Benutzerprofil ist ein Satz von Standard-Zugriffsberechtigungen, der beim Konfigurieren eines bestimmten Benutzertyps verwendet werden kann. Beispielsweise kann einem auf einem Administratorprofil basierenden Benutzer der Zugriff auf alle Manager-Leistungsmerkmale und -Steuerelemente gewährt werden, während ein auf einem Supervisorprofil basierender Benutzer nur Benutzer konfigurieren darf. Sie können ein Benutzerprofil einrichten oder eines der mit der Anwendung bereitgestellten Standard-Benutzerprofile verwenden.

4.3.1 Standard-Benutzerprofile

Die Manager-Anwendung enthält einen Satz von Standard-Benutzerprofilen, die eine breite Palette von Funktionen und Zuständigkeiten bereitstellen. Sie können diese Profile wie vorgegeben übernehmen oder auch modifizieren, um sie spezifischen Berechtigungsanforderungen auf Ihrem Standort anzupassen.

4.3.1.1 Manager-Benutzerprofile

Das System stellt die folgenden Standard-Benutzerprofile für die Manager-Anwendung bereit:

- **Administrator** – Das Administrator-Profil eignet sich für Benutzer mit beschränkten Administratoraufgaben. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf alle Konfigurationselemente außer denen, die direkt mit der Kontaktweiterleitung und mit Interaktionen mit externen Ressourcen (zum Beispiel der Kommunikationsplattform) zusammenhängen. (Der Zugriff auf diese Elemente erfolgt im Profil Haupt-Administrator.)
- **Manager** – Das Profil Manager ist für Benutzer vorgesehen, die für die Geschäftsziele im gesamten Contact Center sowie für die Personaleinstellung und die Leistung des Contact Centers verantwortlich sind. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf Reports, mit deren Hilfe der Manager die Leistung der Mitarbeiter einschätzen und messen kann.
- **Haupt-Administrator** – Das Profil Haupt-Administrator ist für Benutzer vorgesehen, die für die Konfiguration sämtlicher Ressourcen in OpenScape Contact Center zuständig sind. Dieses Profil bietet vollen Zugriff auf das System, einschließlich der Möglichkeit zum Ändern aller Contact Center-Einstellungen.
- **Supervisor** – Das Profil Supervisor ist für Benutzer vorgesehen, die für die tägliche Überwachung des Contact Center-Personals zuständig sind. Ihre Aufgabe ist es, die Leistung zu überwachen und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf Echtzeit-Kommunikation und -Reporting.
- **Telekommunikationsexperte** – Das Profil Telekommunikationsexperte eignet sich für Benutzer wie IT-Experten und Administratoren, die für den Support für das Contact Center und die Konfiguration der Computer- und Sprachaspekte von OpenScape Contact Center zuständig sind. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf System- und Sprache-Einstellungen.

4.3.1.2 Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzerprofile

HINWEIS: Alle Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzerprofile unterliegen der Lizenzierung, und es können keine zusätzlichen Leistungsmerkmale zu diesen Profilen hinzugefügt werden.

Das System stellt die folgenden Standard-Benutzerprofile für die Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung bereit:

- **Agent** – Das Profil Agent ist für Benutzer vorgesehen, die in einem strukturierten Contact Center-Betrieb arbeiten. Dieses Profil stellt umfassende Berechtigungen zur Kontaktbearbeitung bereit, die benötigt werden, um Kontakte mit höchster Effektivität und Effizienz zu bearbeiten.
- **Associate A** – Das Profil Associate A ist für Benutzer vorgesehen, die häufig Kontakte bearbeiten und auf Kundenanfragen antworten, aber keine “Fulltime”-Benutzer sind. Bei Benutzern mit diesem Profil wird nicht gemessen, wie effizient sie Kundeninteraktionen bearbeiten; bei diesen Benutzern handelt es sich häufig um die Mitarbeiter eines Unternehmens, die für ganz bestimmte Themen am besten qualifiziert sind.
- **Associate E** – Das Profil Associate E ist für leitende Mitarbeiter und Experten vorgesehen, die hinzugeholt werden können, wenn Unterstützung für Echtzeit-Anforderungen des Contact Centers benötigt wird. Benutzer mit diesem Profil können für einen bestimmten Geschäftsbereich, zum Beispiel Debitorenkonten, zuständig sein oder über die Genehmigungsberechtigung für Verträge und Bestellungen verfügen. **Telefon-Agent** – Das Profil Telefon-Agent ist für Benutzer gedacht, die in einem strukturierten Contact-Center-Betrieb arbeiten, aber keine Lizenz für die Nutzung der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung haben. Dieses Profil erlaubt den Empfang von Kontakten, die vom OpenScape Contact Center-System über ein Telefon weitergeleitet wurden.

4.3.2 Konfigurieren eines Benutzerprofils

Sie können ein neues Benutzerprofil einrichten oder die vorhandenen Profile ändern. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 4.3, "Info über Benutzerprofile", auf Seite 51.](#)

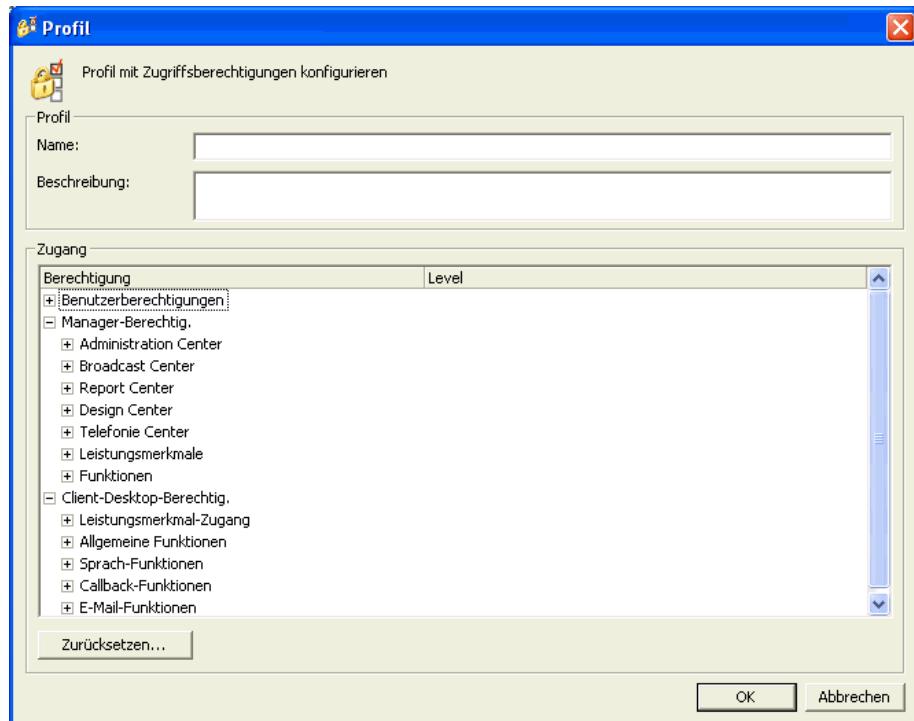
WICHTIG: Verwenden Sie bei der Vergabe von Berechtigungen die notwendige Sorgfalt. Die Fähigkeit eines Benutzers, andere Benutzer einzurichten und ihre Berechtigungen zu ändern, sollte streng kontrolliert werden.

HINWEIS: Um ein Benutzerprofil zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Profile** verfügen. Wenn die Option Erhöhte Sicherheit Option aktiviert ist, müssen Sie auch über die erforderlichen Sicherheitszugriffsrechte verfügen, um das Profil ändern zu können. Einzelheiten zur Option Erhöhte Sicherheit finden Sie im [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302.](#)

So konfigurieren Sie ein Benutzerprofil:

1. Zeigen Sie im Menü Dateiauf Neu, zeigen Sie auf Administration Center, und klicken Sie auf Profil.

HINWEIS: Um ein neues Profil anhand von einer Kopie eines Profils einzurichten, klicken Sie im Administration Center unter Allgemein auf Profile, klicken Sie anschließend, im rechten Fenster mit der rechten Maustaste auf das Profil, und wählen Sie Kopie erstellen.



2. Führen Sie auf der Registerkarte Allgemein unter Profil folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das Profil ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das Profil ein. Die Beschreibung sollte enthalten, welcher Benutzertyp dieses Profil verwenden sollte.
3. Unter **Zugang** sind alle Berechtigungen standardmäßig auf **Nein** oder **Kein Zugriff** gesetzt. Klicken Sie für jede Berechtigung, die Sie ändern möchten, auf das Element in der Spalte **Level**, und wählen Sie den neuen Zugriffslevel aus der Liste aus. Einzelheiten zu Zugriffslevels finden Sie im Abschnitt 4.3.3, "Zugriffslevel", auf Seite 55.
4. Um alle Zugriffslevel auf **Nein** oder **Kein Zugriff** zurückzusetzen, klicken Sie auf **Zurücksetzen....**

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).
6. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, dem Sie die Berechtigung zur Änderung dieses Profils erteilen möchten Profil. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Profile** verfügen.
7. Klicken Sie auf **OK**.

4.3.3 Zugriffslevel

In OpenScape Contact Center verfügt jeder Benutzer bzw. jedes Benutzerprofil über einen Satz von Berechtigungen und für jede Berechtigung über einen Zugriffslevel, der angibt, welche Funktionen der Benutzer mit dieser Berechtigung ausführen kann.

WICHTIG: Verwenden Sie bei der Vergabe von Berechtigungen die notwendige Sorgfalt. Die Fähigkeit eines Benutzers, andere Benutzer einzurichten und ihre Berechtigungen zu ändern, sollte streng kontrolliert werden.

Einige Zugriffsberechtigungen werden verwendet, um Datensätze in der Datenbank zu lesen, zu ändern oder einzurichten. Es gibt folgende Zugriffslevels für diese Berechtigungen:

- **Kein Zugriff** – Der Benutzer kann das Element nicht anzeigen oder ändern.
- **Nur lesen** – Der Benutzer kann das Element anzeigen, aber nicht ändern.
- **Ändern** – Der Benutzer kann das Element anzeigen und ändern.
- **Voll** – Der Benutzer kann das Element einrichten, anzeigen, ändern und löschen.

Einige Leistungsmerkmale können nur aktiviert oder deaktiviert werden. Es gibt folgende Zugriffslevels für diese Berechtigungen:

- **Nein** – Der Benutzer kann nicht auf das Leistungsmerkmal zugreifen.
- **Ja** – Der Benutzer kann auf das Leistungsmerkmal zugreifen.

Wenn zwei oder mehr Profile für einen Benutzer ausgewählt sind, ist der aktuelle Zugriffslevel des Benutzers der höchste Zugriffslevel der ausgewählten Profile. Wenn beispielsweise der Zugriffslevel in einem der Profile **Voll** ist, ist der aktuelle Zugriffslevel des Benutzers **Voll**.

Wenn nur ein Profil konfiguriert wird, ist auch der Zugriffslevel **Eingeschränkt** verfügbar. Die Auswahl von **Eingeschränkt** für eine Berechtigung in einem Profil bedeutet, dass der aktuelle Zugriffslevel des Benutzers, für den dieses Profil ausgewählt wurde, je nachdem entweder **Nein** oder **Kein Zugriff** ist, auch wenn Sie ein weiteres Profil mit einem höheren Zugriffslevel auswählen.

Arbeiten mit Benutzern, Vorlagen und Profilen

Info über Benutzerprofile

5 Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen

Ihr Servicevertreter ist normalerweise zuständig für die Einrichtung und Implementierung der OpenScape Contact Center-Erstkonfiguration. Dies beinhaltet die Konfiguration von Administration Center-Ressourcen, zum Beispiel Standorte, Server, Datenquellen und Verzeichnisse. Diese Elemente brauchen normalerweise nicht neu konfiguriert zu werden. Sie müssen jedoch Abteilungen und Gründe konfigurieren, wie in diesem Kapitel beschrieben, bevor Sie Ihre OpenScape Contact Center-Konfiguration in Betrieb nehmen.

HINWEIS: Es gibt auch einige globale Optionen, die normalerweise konfiguriert werden müssen, bevor Sie Ihre OpenScape Contact Center-Konfiguration in Betrieb nehmen. Weitere Informationen finden Sie in [Kapitel 15, "Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen"](#).

5.1 Konfigurieren einer Abteilung

Eine Abteilung ist eine Zusammenstellung von OpenScape Contact Center-Benutzern, die zu Reporting-Zwecken zusammengefasst werden. Eine Abteilung kann sich aus einer Reihe von Gruppen oder aus einzelnen Benutzern aus verschiedenen Gruppen zusammensetzen.

HINWEIS: Um eine Abteilung zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Abteilungen** verfügen. Wenn die Option Erhöhte Sicherheit Option aktiviert ist, müssen Sie auch über die erforderlichen Sicherheitszugriffsrechte verfügen, um die Abteilung ändern zu können. Einzelheiten zur Option Erhöhte Sicherheit finden Sie im [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit"](#), auf Seite 302.

So konfigurieren Sie eine Abteilung:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Abteilung**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Abteilung** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Abteilung ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Abteilung ein. Die Beschreibung der Abteilung sollte deutlich auf das gemeinsame Element für die Benutzer in der Abteilung hinweisen.

Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen

Konfigurieren eines Standorts

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.
4. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, den Sie dieser Abteilung zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reporte**.
6. Aktivieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für jeden Report, der Daten über diese Abteilung anzeigen soll. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reports oder Reports, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).
8. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, dem Sie die Berechtigung zur Änderung dieser Abteilung erteilen möchten. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Abteilungen** verfügen.
9. Klicken Sie auf **OK**.

5.2 Konfigurieren eines Standorts

Sie können einen Standort für jeden geographischen Bereich konfigurieren, den Sie mit OpenScape Contact Center-Benutzern oder -Wandanzeigen verbinden möchten. Über Standorte können Benutzer-Reports basierend auf der Zeitzone des Standorts eines Benutzers generiert werden, und Wandanzeigen können die lokale Zeit in der Zeitzone des Standorts der Wandanzeige anzeigen.

HINWEIS: Um einen Standort zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Orte** verfügen. Wenn die Option Erhöhte Sicherheit Option aktiviert ist, müssen Sie auch über die erforderlichen Sicherheitszugriffsrechte verfügen, um den Standort ändern zu können. Einzelheiten zur Option Erhöhte Sicherheit finden Sie im [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).

So konfigurieren Sie einen Standort:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, anschließend auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Standort**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Standort** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Standort ein.

- Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Standort ein.
 - Wählen Sie in der Liste **Zeitzone** die Zeitzone des Standorts aus.
3. Führen Sie unter **Kontakt** folgende Schritte durch:
- Geben Sie in das Feld **Name** den Namen der Person ein, die für den Standort zuständig ist. Diese Person ist gewöhnlich der Administrator, der die OpenScape Contact Center-Datenbank konfiguriert und technische Unterstützung anbietet.
 - Geben Sie in das Feld **Telefonnummer** die Telefonnummer ein, unter der die Kontaktperson zu erreichen ist.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.
5. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, den Sie diesem Standort zuordnen möchten.

HINWEIS: Wenn Sie einen Benutzer aus einem Standort entfernen möchten, müssen Sie den Standort des Benutzers in der Benutzerdefinition ändern. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 4.1.1, "Konfigurieren der allgemeinen Benutzereigenschaften", auf Seite 28](#).

6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wandanzeigen**.
7. Aktivieren Sie unter **Wandanzeigen** das Kontrollkästchen für jede Wandanzeige, die Sie diesem Standort zuordnen möchten.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).
9. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, dem Sie die Berechtigung zur Änderung dieses Standorts erteilen möchten. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Orte** verfügen.
10. Klicken Sie auf **OK**.

5.3 Info über Client Desktop-/Agenten-Portal-Gründe

Um Arbeitsprozesse zu vereinheitlichen, können Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer veranlasst werden, einen Grund auszuwählen, wenn sie einen bestimmten Routing- oder Bearbeitungszustand annehmen oder

Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen

Info über Client Desktop-/Agenten-Portal-Gründe

verlassen. In der Manager-Anwendung können Sie die folgenden Typen von Gründen konfigurieren, die Benutzer beim Wechseln ihres Zustands auswählen können:

- Nichtverfügbarkeitsgründe
- Tätigkeits Gründe
- Gründe für Nachkontaktaktivitäten
- Nachbearbeitungs Gründe

Eine Definition aller Benutzerzustände finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

5.3.1 Konfigurieren eines Nichtverfügbarkeitsgrunds

Ein Nichtverfügbarkeitsgrund ist eine Erklärung dafür, dass ein Benutzer in den Routingzustand Nicht verfügbar wechselt. Wenn der Benutzer bei der Kommunikationsplattform angemeldet, aber nicht für die Bearbeitung von ankommenden Kontakten verfügbar ist, sollte er den Routingzustand Nicht verfügbar auswählen. Nichtverfügbarkeitsgründe dienen normalerweise dazu, allgemeine Gründe für die Abwesenheit wie zum Beispiel Mittagspausen und ähnliches zu beschreiben. Das System leitet keine Kontakte an einen Benutzer weiter, der im Routingzustand Nicht verfügbar ist.

HINWEIS: Um einen Nichtverfügbarkeitsgrund zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung „Voll“ oder „Ändern“ für **Nichtverfügbarkeitsgründe** verfügen.

HINWEIS: Wenn Sie das OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmal Anruf nicht beantwortet verwenden, setzt das OpenScape Contact Center-System einen Benutzer in den Routingzustand Nicht verfügbar, wenn er einen Kontakt nicht annimmt. Der Änderung des Routingzustands wird ein Standard-Nichtverfügbarkeitsgrund zugewiesen.

So konfigurieren Sie einen Nichtverfügbarkeitsgrund:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Nichtverfügbarkeitsgrund**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Nichtverfügbarkeitsgrund ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Nichtverfügbarkeitsgrund ein.

4. Klicken Sie auf **OK**.

5.3.2 Konfigurieren eines Tätigkeitsgrunds

Ein Tätigkeitsgrund ist eine Erklärung dafür, dass ein Benutzer in den Routingzustand Tätig wechselt. Wenn der Benutzer bei der Kommunikationsplattform angemeldet ist, aber Tätigkeiten durchführt, die nicht mit Kontakten zusammenhängen (wie z. B. Teilnahme an Besprechungen oder Trainingssitzungen), sollte er den Routingzustand Tätig auswählen. Das System leitet keine Kontakte an einen Benutzer weiter, der im Routingzustand Tätig ist.

HINWEIS: Um einen Tätigkeitsgrund zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Tätigkeitsgründe** verfügen.

So konfigurieren Sie einen Tätigkeitsgrund:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Tätigkeitsgrund**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Tätigkeitsgrund ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Tätigkeitsgrund ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

5.3.3 Konfigurieren eines Grundes für Nachkontaktaktivitäten

Ein Grund für Nachkontaktaktivitäten ist eine Erklärung dafür, dass ein Benutzer in den Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten wechselt. Ein Benutzer befindet sich im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten, wenn er Aufgaben durchführt (z. B. Notizen machen oder Folgeinformationen senden), nachdem er die Verbindung zu einem Kontakt getrennt hat.

Benutzer können explizit den Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten starten, es kann aber auch eine Benutzer-Definition eingerichtet werden, die Benutzer automatisch in den Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten versetzt, nachdem sie die Verbindung zu einem Kontakt getrennt haben. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 4.1.1, "Konfigurieren der](#)

Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen

Info über Client Desktop-/Agenten-Portal-Gründe

[allgemeinen Benutzereigenschaften](#)", auf Seite 28.

HINWEIS: Um einen Grund für Nachkontaktaktivitäten zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Gründe für Nachkontaktaktivitäten** verfügen.

So konfigurieren Sie einen Grund für Nachkontaktaktivitäten:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Grund für Nachkontaktaktivitäten**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Grund für Nachkontaktaktivitäten ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Grund für Nachkontaktaktivitäten ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

5.3.4 Konfigurieren eines Nachbearbeitungsgrunds

Ein Nachbearbeitungsgrund ist eine Erklärung dafür, welche Aktionen ein Benutzer ausgeführt hat, um einen Kontakt abzuschließen. Dies kann beispielsweise ein Hinweis darauf sein, dass ein Verkauf getätigter, ein Problem behoben oder ein Kundendatensatz aktualisiert wurde. Die ausgewählten Nachbearbeitungsgründe werden durch historische Reports überwacht.

Wenn die Option Nachbearbeitungsgrund erforderlich für einen Benutzer aktiviert ist (siehe [Abschnitt 4.1.1, "Konfigurieren der allgemeinen Benutzereigenschaften](#)", auf Seite 28), muss der Benutzer mindestens einen Nachbearbeitungsgrund für jeden Kontakt auswählen.

HINWEIS: Um einen Nachbearbeitungsgrund zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Nachbearbeitungsgründe** verfügen.

So konfigurieren Sie einen Nachbearbeitungsgrund:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Nachbearbeitungsgrund**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Details** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Nachbearbeitungsgrund ein.

- Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Nachbearbeitungsgrund ein.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlange**.
 4. Wählen Sie unter **Warteschlange** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, dem Sie diesen Nachbearbeitungsgrund zuordnen möchten.
 5. Klicken Sie auf **OK**.

5.4 Info über die Server

Das OpenScape Contact Center-System verwendet die folgenden Server:

- Administrationsserver
- Callback-Server (nur wenn das Leistungsmerkmal Callback aktiviert ist)
- Call Director-Server (nur wenn das Leistungsmerkmal Call Director aktiviert ist)
- KonfigSync-Server
- Datenverwaltungsserver
- E-Mail-Server (nur wenn das Leistungsmerkmal E-Mail aktiviert ist oder die Option Reporte per E-Mail versenden ausgewählt ist)
- Presence-Server
- Real-Time-Server
- Report-Server
- Routing-Server
- Statistikserver
- T-Server
- Watchdog-Server
- Web Interaction-Server

HINWEIS: Einige Leistungsmerkmale, die mithilfe einer Lizenzdatei aktiviert wurden, müssen freigeschaltet werden, bevor sie verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter "["Freischalten aktiverter Leistungsmerkmale"](#)".

Sie können die Servereigenschaften konfigurieren und Benachrichtigungen einrichten, um den Administrator zu informieren, wenn auf einem der Server ein Problem auftritt.

HINWEIS: Wenn Sie eine Entwurfsdatenbank laden, überschreibt das System den Hostnamen aller Server, die denselben Host wie der Administrationsserver haben, mit dem Hostnamen des Server-Computers, auf dem sich die Betriebsdatenbank befindet. Dadurch wird sichergestellt, dass der Hostname des Servers immer korrekt konfiguriert ist.

5.4.1 Konfigurieren von Servereigenschaften

Sie können bei allen OpenScape Contact Center-Servern außer dem Watchdog-Server den Namen, den Hostnamen und die Portnummer der Server-Ressource ändern. Informationen zum Konfigurieren der Eigenschaften eines Watchdog-Servers finden Sie im [Abschnitt 5.4.2, "Konfigurieren eines Watchdog-Servers", auf Seite 66](#).

HINWEIS: Um eine Server-Ressource zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Server** verfügen.

HINWEIS: Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind und die Servereigenschaften ändern, müssen Sie den OpenScape Contact Center-Dienst auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

So konfigurieren Sie die Eigenschaften eines Servers:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Ressourcen** auf **Server**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Server, den Sie ändern wollen.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den neuen Namen für den Server ein.
4. Geben Sie in das Feld **Hostname** den Hostnamen des Server-Computers ein, auf dem sich der Server befindet. Sie können maximal 15 Zeichen eingeben.
5. Geben Sie in das Feld **Portnummer** die Portnummer des Servers auf dem Server-Computer ein.

HINWEIS: Wenn eine Firewall auf dem Server-Computer aktiviert ist, und Sie ändern die Portnummer eines Servers nach der Erstkonfiguration des Systems, müssen Sie die Firewall-Einstellungen neu konfigurieren.

6. Klicken Sie auf **OK**.

5.4.2 Konfigurieren eines Watchdog-Servers

Die Anwendung richtet automatisch einen Watchdog-Server auf jedem Computer ein, auf dem ein OpenScape Contact Center-Server installiert ist. Der Watchdog-Server startet und überwacht alle anderen OpenScape Contact Center-Server und gibt Benachrichtigungen aus.

Sie können den Namen und die Portnummer eines Watchdog-Servers, jedoch nicht den Hostnamen ändern. Wenn Sie den Hostnamen des Servers ändern, auf dem sich der Watchdog-Server befindet, ändert die Anwendung automatisch den Hostnamen des entsprechenden Watchdog-Servers.

HINWEIS: Um einen Watchdog-Server zu ändern, müssen Sie über Änderungszugriff für die Manager-Berechtigung **Server** verfügen.

HINWEIS: Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind und die Servereigenschaften ändern, müssen Sie den OpenScape Contact Center-Dienst auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

So konfigurieren Sie einen Watchdog-Server:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Ressourcen** auf **Server**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Watchdog-Server, den Sie ändern wollen.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den neuen Namen für den Server ein.
4. Geben Sie in das Feld **Portnummer** die ID ein, über die die Verbindungen für den Host identifiziert werden.

Klicken Sie auf **OK**.

5.4.3 Konfigurieren einer Benachrichtigung

Um sicherzustellen, dass Administratoren über den Systemstatus informiert sind, können Sie automatische Benachrichtigungen konfigurieren. Sie können das System darauf konfigurieren, eine E-Mail- oder Pager-Nachricht an eine Einzelperson zu senden, wenn es ein Problem mit der Datenbanknutzung oder mit einem der OpenScape Contact Center-Server gibt.

HINWEIS: Um eine Benachrichtigung zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Benachrichtigungen** verfügen.

Bei E-Mail-Benachrichtigungen ist die Absenderadresse "OpenScape_Contact_Center". Wenn der SMTP-Server so konfiguriert ist, dass bei der Sicherheitsüberprüfung auch der Absender authentifiziert wird, müssen Sie sicherstellen, dass der Server-Computer E-Mail-Nachrichten mit der "Von"-Adresse "OpenScape_Contact_Center" verschicken darf.

So konfigurieren Sie eine Benachrichtigung:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Benachrichtigung**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Benachrichtigung** folgende Schritte durch:
 - a) Wählen Sie in der Liste **Bedingung** eine der folgenden Bedingungen aus:
 - **Datenbanknutzung** – Gibt an, dass nicht genügend Festplattenspeicher verfügbar ist, um die Daten zu speichern, die in den nächsten zwei Wochen generiert werden, basierend auf den konfigurierten Speicherperioden. Einzelheiten zu den Datenspeicherperioden finden Sie im [Abschnitt 15.6, "Konfigurieren der Datenverwaltungsoptionen"](#), auf Seite 309.
 - **Server außer Betrieb** - Gibt an, dass der Server nicht betriebsbereit ist.
 - **Server-Reaktionszeit** - Die Server-Reaktionszeit ist länger als erwartet.
 - **Server betriebsbereit** - Ein Häkchen neben einem Server weist darauf hin, dass der Server wieder betriebsbereit ist.
 - b) Wählen Sie in der Liste **Komponente** den Server aus, die Sie überwachen wollen.
3. Wählen Sie unter **Typ** in der Liste **Benachrichtigungsmethode** den Benachrichtigungstyp aus, den Sie verwenden möchten: **E-Mail** oder **Pager**.

Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen

Info über die Server

4. Wenn Sie in Schritt 3 unter **Details E-Mail** ausgewählt haben, konfigurieren Sie die E-Mail-Nachricht wie folgt:
 - a) Geben Sie in das Feld **E-Mail-Adresse** die E-Mail-Adresse ein, an die die Benachrichtigung gesendet werden soll.
 - b) Geben Sie in das Feld **Nachricht** die Nachricht ein, die an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet werden soll.
 - c) Geben Sie in das Feld **SMTP-Server** den Hostnamen des Computers ein, auf dem sich der SMTP-Server befindet.
5. Wenn Sie in Schritt 3 unter **Details Pager** ausgewählt haben, konfigurieren Sie die Pager-Nachricht wie folgt:
 - a) Geben Sie in das Feld **Pager-Nummer** die Nummer des anzurufenden Pagers ein.
 - b) Geben Sie in das Feld **Numerischer Code** den Code für die ausgewählte Bedingung ein. Beispielsweise erscheint, wenn die Ziffern 111 gewählt werden, ein numerischer Code auf dem Pager.
 - c) Wählen Sie im Feld **Anzahl der Versuche** aus, wie häufig versucht werden soll, den Pager zu kontaktieren.
 - d) Wählen Sie im Feld **Wahlwiederholungspause** die Zeitdauer aus, die zwischen wiederholten Versuchen zum Kontaktieren des Pagers verstreichen soll.
 - e) Wählen Sie im Feld **Nachrichtenverzögerung** die Zeitdauer aus, die zwischen dem Wählen der Pager-Nummer und dem Senden der Ziffern für den numerischen Code verstreichen soll.
6. Um die konfigurierte Benachrichtigung zu testen, klicken Sie auf **Test**.
7. Klicken Sie auf **OK**.

5.5 Konfigurieren einer Datenquelle

Sie können auf Informationen in einer externen, ODBC-konformen Datenbank zugreifen und diese Informationen dann in einer Komponente Datenbankfunktion als Entscheidungshilfe für Kontakt-Routing verwenden. Vergewissern Sie sich, dass die externe Datenbank Zuordnungen zu ODBC-konformen Datentypen bietet.

Um auf eine externe, ODBC-konforme Datenbank zuzugreifen, müssen Sie auf dem OpenScape Contact Center-Server-Computer folgende Schritte ausführen:

- Konfigurieren Sie in Windows eine ODBC-Datenquelle mit Verbindung zur externen Datenbank. Da das OpenScape Contact Center-System ein 32-Bit-System ist, werden nur 32-Bit-ODBC-Datenquellen unterstützt.
- Sie müssen in der Manager-Anwendung eine Datenquellendefinition für jede ODBC-Datenquelle konfigurieren, auf die Sie zugreifen möchten.

HINWEIS: Um eine Datenquellendefinition einzurichten oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Datenquellen** verfügen.

HINWEIS: Eine langsame Datenbankverbindung zu einer Datenquelle beeinträchtigt die Leistung des Contact Centers. Stellen Sie sicher, dass Datenquellen, zu denen Sie eine Verbindung herstellen wollen, sich nicht negativ auf die Produktivität Ihres Contact Centers auswirken.

So konfigurieren Sie eine Datenquelle:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Datenquelle**.
2. Führen Sie unter **Details** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name der Datenquelle** den Namen der Datenquelle ein. Klicken Sie auf **Suchen**, um den erforderlichen Datenquellennamen zu suchen.
 - Geben Sie im Feld **Maximale Verbindungen** die maximale Anzahl von Verbindungen an, die für diese Datenquelle verfügbar sind.
3. Führen Sie unter **Zugang** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Benutzer-ID** die Benutzer-ID des Benutzers ein, der die Verbindung zu dieser Datenquelle herstellen kann.
 - Geben Sie in das Feld **Kennwort** das Kennwort für die Benutzer-ID ein.

Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen

Konfigurieren eines Verzeichnisses

4. Klicken Sie auf **Test**, um die Verbindung zu der Datenquelle zu testen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

5.6 Konfigurieren eines Verzeichnisses

Sie können eine Verzeichnis-Ressource in der Manager-Anwendung konfigurieren, um den Zugriff auf ein externes LDAP-Verzeichnis zu ermöglichen. Das LDAP-Verzeichnis kann dann zur Informationssuche verwendet werden, z.B. zur Suche von Name, Rufnummer oder E-Mail-Adresse. Beispielsweise kann das externe Verzeichnis in der Client-Desktop-Anwendung genutzt werden, um Kollegen und Kunden außerhalb des Contact Centers zu kontaktieren. In der Manager-Anwendung wird das externe Verzeichnis genutzt, um beim Senden von Reporten per E-Mail Empfänger auszuwählen. Sie können bis zu zwei Verzeichnisse für die Verwendung in der Manager-Anwendung und der Client-Desktop-Anwendung konfigurieren.

HINWEIS: Die Verbindung zwischen den Client-Anwendungen und dem LDAP-Server kann über LDAPS (LDAP over TLS) verschlüsselt werden.

HINWEIS: Um ein Verzeichnis zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Abteilungen** verfügen.

So konfigurieren Sie ein Verzeichnis:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, anschließend auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Verzeichnis**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Verzeichnis** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Verzeichnisses ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das Verzeichnis ein.

3. Führen Sie unter **Anbindung** folgende Schritte durch:

- Geben Sie in das Feld **Hostname** den Hostnamen des Verzeichnis-Servers ein.
- Geben Sie in das Feld **Portnummer** die TCP/IP-Portnummer des Verzeichnis-Servers ein. Der Standardwert ist **389**.

HINWEIS: Setzen Sie zum Aktivieren von LDAPS die Portnummer auf **636**. Setzen Sie im Agenten-Portal-Web und Agenten-Portal das Flag unter **Settings > Directories > Setup Connection > TLS**

- Um die Verbindung zum Verzeichnis-Server zu testen, klicken Sie auf **Test**. Sie müssen den Kontonamen und das Kennwort eingeben, um auf den Verzeichnis-Server zugreifen zu können.

HINWEIS: Damit wird die Verbindung von diesem Server-Computer (nicht vom Client-Computer) getestet.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Abfrage**.

5. Führen Sie unter **Felder** eine der folgenden Aktionen aus:

- Um ein neues abzufragendes Verzeichnisfeld zu konfigurieren, klicken Sie auf **Hinzufügen**, und konfigurieren Sie anschließend das Feld.
- Um ein vorhandenes abzufragendes Verzeichnisfeld zu ändern, wählen Sie das Verzeichnisfeld in der Liste aus, klicken Sie auf **Bearbeiten**, und konfigurieren Sie anschließend das Feld.
- Um ein vorhandenes Verzeichnisfeld zu löschen, wählen Sie das Verzeichnisfeld in der Liste aus, und klicken Sie auf **Löschen**.

HINWEIS: Die Anordnung von oben nach unten der Felder in der Liste entspricht der Reihenfolge, in der die Felder in der Manager- und Client-Desktop-Anwendung angezeigt werden. Um die Reihenfolge der Felder zu ändern, klicken Sie in eine Zeile, um sie zu markieren, und klicken Sie dann auf die Aufwärts- oder Abwärts-Pfeiltaste rechts von der Liste, um die Zeile nach oben oder nach unten zu verschieben.

6. Geben Sie unter **Abfrage-Zeichenfolge** die Komponenten der Abfrage-Zeichenfolge für die Verzeichnissuche ein:

- Geben Sie in das Feld **Grundlegender eindeutiger Name** den grundlegenden eindeutigen Namen ein, der als Startpunkt für die LDAP-Abfrage verwendet werden soll. Der grundlegende eindeutige

Konfigurieren weiterer Administrations-Ressourcen

Konfigurieren eines Verzeichnisses

Name enthält eine oder mehrere Attributnamen- und Attributwert-Zeichenfolgen, die durch das Zeichen “=” getrennt sind, beispielsweise **ou=sales, o=mycompany.com**.

- Wählen Sie aus der Liste **Bereich** den Bereich der Listenabfrage aus: **Basis**, **Eine Ebene** oder **Unterbaum**.
- Geben Sie in das Feld **Objektklasse** die Liste der Objektklassen ein, die zur Filterung der Abfrage verwendet werden sollen. Die Objektkategorien in der Liste müssen durch Kommas getrennt werden.
- Geben Sie in das Feld **Objektkategorien** die Liste der Objektkategorien ein, die zur weiteren Filterung der Abfrage verwendet werden sollen. Die Objektkategorien in der Liste müssen durch Kommas getrennt werden.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ergebnisse**.

8. Führen Sie unter **Felder** eine der folgenden Aktionen aus:

- Um ein neues in den Suchergebnissen anzuzeigendes Verzeichnisfeld zu konfigurieren, klicken Sie auf **Hinzufügen**, und konfigurieren Sie anschließend das Feld.
- Um ein vorhandenes in den Suchergebnissen anzuzeigendes Verzeichnisfeld zu ändern, wählen Sie das Verzeichnisfeld in der Liste aus, klicken Sie auf **Bearbeiten**, und konfigurieren Sie anschließend das Feld.
- Um ein vorhandenes Verzeichnisfeld zu löschen, wählen Sie das Verzeichnisfeld in der Liste aus, und klicken Sie auf **Löschen**.

9. Klicken Sie auf **OK**.

OpenScape Contact Center

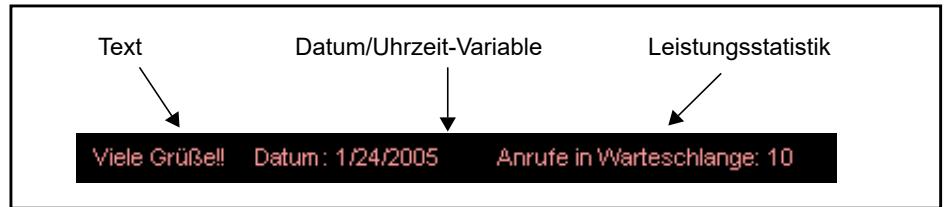
6 Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Manager und Supervisors können Informationen mit zwei Broadcasting-Methoden an Contact Center-Benutzer übermitteln:

- An den Broadcaster in der Client-Desktop-/Agent Portal-Anwendung (siehe [Abschnitt 6.1, "Info über Broadcaster", auf Seite 74](#))
- An Wandanzeigen im Contact Center (siehe [Abschnitt 6.2, "Info über Wandanzeigen", auf Seite 82](#))

Sie können die folgenden Inhaltsarten anzeigen:

- **Text** – Text kann entweder allein oder zusammen mit Datum/Uhrzeit-Variablen und Statistiken (als Beschriftung) verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise eine Datum-Variable in eine Ansicht einfügen, möchten Sie vielleicht den folgenden Text einfügen: **Das heutige Datum ist.**
- **Datum/Uhrzeit-Variablen** – Datum- und Uhrzeit-Variablen zeigen das aktuelle Datum oder die aktuelle Uhrzeit an und werden in Echtzeit aktualisiert.
- **Leistungsstatistiken** – Echtzeit-Statistiken zu verschiedenen Contact Center-Ressourcen werden von den OpenScape Contact Center-Servern empfangen und in Echtzeit aktualisiert.



Jede Zusammenstellung von Inhalten wird als Ansicht bezeichnet. Sie senden diese Ansichten an definierte Gruppen von Benutzern oder Wandanzeigen, die als Verteiler bezeichnet werden. Über den Ansicht/Verteiler-Mechanismus können Sie Inhalte definieren, die sich an bestimmte Benutzer richten, und die Inhalte entweder direkt an diese Benutzer oder an bestimmte Wandanzeigen senden. Bei einer einfachen Konfiguration gibt es vielleicht Verteiler, die auf Ihrer Warteschlangeneinrichtung basieren, oder Benutzer, die nach ihrem Supervisor gruppiert sind.

Jeder Broadcaster oder jede Wandanzeige kann nur eine Ansicht anzeigen.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Broadcaster

6.1 Info über Broadcaster

Der Broadcaster ist ein auf den Benutzer-Desktops eingerichtetes Anzeigemedium. Zum Anzeigen einer Broadcaster-Ansicht muss der Benutzer die Client Desktop/Agenten-Portal-Anwendung ausführen und über das Leistungsmerkmal Broadcaster verfügen.



Der Broadcaster unterstützt die Anzeige einer einzelnen Broadcaster-Ansicht. Alle Statistiken einer Broadcaster-Ansicht beziehen sich auf den Benutzer.

Broadcaster-Ansichten weisen folgende Elemente auf:

- Eine Textzeile.
- Scrolling-Funktion – Der Benutzer kann die Textverschiebung anhalten.
- Statistik-Anzeige zu Benutzern, Kontakten, Gruppen, Warteschlangen und Aggregaten.

Der Broadcaster zeigt den Inhalt mit Abständen zwischen den einzelnen Statistiken so an, dass die Statistiken den gesamten Anzeigebereich ausfüllen. Wenn der Inhalt der Statistik länger als der Anzeigebereich des Broadcasters ist, zeigt die Broadcaster-Ansicht entsprechende Abstände zwischen den Statistiken an.

6.1.1 Konfigurieren einer Broadcaster-Ansicht

Sie können unterschiedliche Ansichten zur Anzeige auf dem Broadcaster konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 6.1, "Info über Broadcaster", auf Seite 74](#).

HINWEIS: Um eine Broadcaster-Ansicht zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Broadcaster-Ansicht** verfügen.

HINWEIS: Sie können nur eigene Ansichten sehen oder Ansichten, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.

Übersicht

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Schritte, die zum Konfigurieren aller Attribute in einer Broadcaster-Ansicht erforderlich sind:

1. Allgemeine Informationen konfigurieren – siehe [Abschnitt 6.1.1.1, "Konfigurieren der allgemeinen Informationen für die Broadcaster-Ansicht"](#), auf Seite 75.
2. Inhalt konfigurieren – siehe [Abschnitt 6.1.1.2, "Konfigurieren des Inhalts einer Broadcaster-Ansicht"](#), auf Seite 76.
3. Schwellwert für jedes Broadcaster-Ansichtelement konfigurieren - siehe [Abschnitt 6.1.1.4, "Konfigurieren eines Schwellwerts für ein Broadcaster-Ansichtelement"](#), auf Seite 79.
4. Verteiler konfigurieren – siehe [Abschnitt 6.1.1.5, "Konfigurieren eines Verteilers für die Broadcaster-Ansicht"](#), auf Seite 81.

6.1.1.1 Konfigurieren der allgemeinen Informationen für die Broadcaster-Ansicht

Sie können den Namen, die Beschreibung und den Besitzer einer Broadcaster-Ansicht konfigurieren.

So konfigurieren Sie allgemeine Informationen für eine Broadcaster-Ansicht:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Broadcast Center** und auf **Broadcaster**, und klicken Sie auf **Ansicht**.
2. Führen Sie unter **Ansicht** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Ansicht ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Ansicht ein. Die Beschreibung sollte die in der Broadcaster-Ansicht angezeigten Informationen enthalten.
 - Wählen Sie in der Liste **Besitzer** einen Benutzernamen aus. Der Besitzer ist der einzige Benutzer außer dem Systemadministrator, der die Eigenschaften dieser Ansicht ändern kann. Sie können Ihren eigenen Namen wählen oder den eines Benutzers, den Sie überwachen können. Der Besitzer kann nur die Benutzer, Gruppen oder Warteschlangen in der Ansicht sehen, zu deren Überwachung er berechtigt ist.
3. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

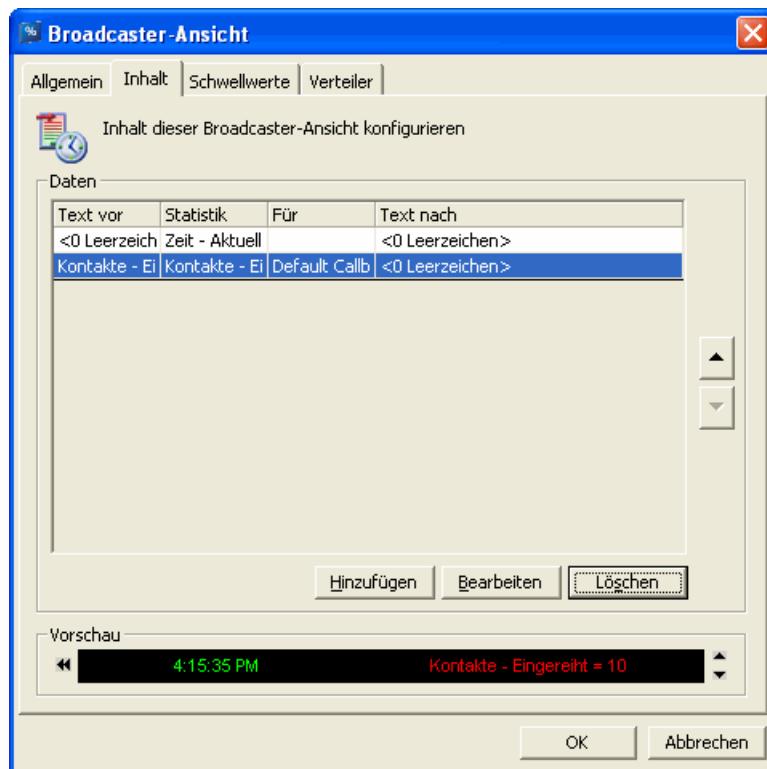
Info über Broadcaster

6.1.1.2 Konfigurieren des Inhalts einer Broadcaster-Ansicht

Sie können eine Broadcaster-Ansicht darauf konfigurieren, Text, Datum- und Uhrzeit-Variablen und Leistungsstatistiken anzuzeigen. Änderungen, die Sie an der Broadcaster-Ansicht vornehmen, werden sofort übernommen und betreffen alle Benutzer, die die Broadcaster-Ansicht nutzen.

So konfigurieren Sie den Inhalt einer Broadcaster-Ansicht:

1. Klicken Sie im **Broadcast Center** unter **Broadcaster** auf **Ansichten**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf die Broadcaster-Ansicht, für die Sie den Inhalt konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.



4. Führen Sie unter **Daten** eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um eine neue Broadcaster-Ansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - Zum Bearbeiten eines vorhandenen Broadcaster-Ansichtelements wählen Sie den entsprechenden Eintrag in der Liste aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

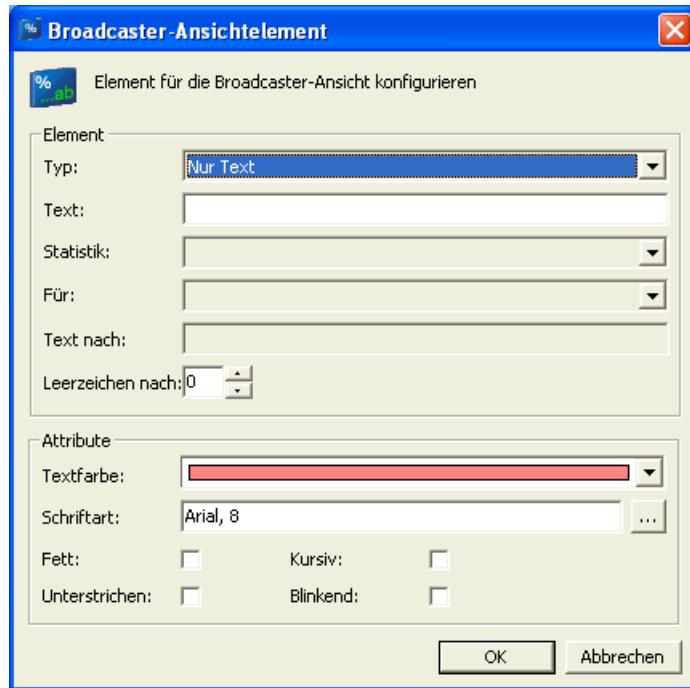
5. Konfigurieren Sie das Element für die Broadcaster-Ansicht (siehe [Abschnitt 6.1.1.3, "Konfigurieren eines Broadcaster-Ansichtelements", auf Seite 77](#)).
6. Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5 für jedes Element, das Sie konfigurieren möchten.
7. Verwenden Sie das Fenster **Vorschau**, um den Inhalt der Broadcaster-Ansicht anzuzeigen. Die Elemente erscheinen in derselben Reihenfolge in der Ansicht wie in der Liste. Sie können den Auf- oder Abwärtspfeil verwenden, um die Reihenfolge der Elemente in der Liste zu ändern.
8. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

6.1.1.3 Konfigurieren eines Broadcaster-Ansichtelements

Sie können ein Broadcaster-Ansichtelement darauf konfigurieren, Text, Datum- und Uhrzeit-Variablen und Leistungsstatistiken anzuzeigen.

So konfigurieren Sie ein Broadcaster-Ansichtelement:

1. Öffnen Sie das Dialogfeld **Broadcaster-Ansichtelement**.



2. Wählen Sie in der Liste **Typ** einen der angegebenen Typen aus. Sie können **Nur Text** oder eine von mehreren verschiedenen Variablentypen wählen.
3. Wenn Sie **Nur Text** ausgewählt haben, geben Sie im Feld **Text** den anzugegenden Text ein.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Broadcaster

4. Wenn Sie einen VariablenTyp ausgewählt haben, führen Sie folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Statistik** die Statistik aus, die Sie in der Broadcaster-Ansicht anzeigen möchten. Wenn Sie eine Schwellwert-geeignete Statistik auswählen, können Sie später einen Schwellwert konfigurieren (siehe [Abschnitt 6.1.1.4, "Konfigurieren eines Schwellwerts für ein Broadcaster-Ansichtselement", auf Seite 79](#)).
 - Optional können Sie einen mit der Statistik verbundenen Text angeben, zum Beispiel eine Beschriftung oder Beschreibung:
 - Geben Sie in das Feld **Text vor** den Text ein, der der Statistik vorangehen soll.
 - Geben Sie in das Feld **Text nach** den Text ein, der auf die Statistik folgen soll.
 - Wenn Sie einen Gruppen-, Warteschlangen- oder Aggregat-VariablenTyp ausgewählt haben, können Sie in der Liste **Für** die Gruppen, Warteschlangen oder Aggregate auswählen, für die die Statistik angezeigt werden soll. Sie können nur die Gruppen, Warteschlangen oder Aggregate auswählen, die Sie und der Besitzer der Ansicht überwachen können.

HINWEIS: Wenn Sie den Benutzer-VariablenTyp ausgewählt haben, wird die Statistik allen Benutzern angezeigt, denen die Broadcaster-Ansicht zugewiesen wurde.

5. Geben Sie im Feld **Leerzeichen nach** die Anzahl der Leerzeichen an, die Sie nach dem Element in der Broadcaster-Ansicht einfügen möchten. Das Feld **Leerzeichen nach** erscheint nicht, wenn der Broadcaster darauf konfiguriert ist, automatisch einen Abstand einzufügen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.4.2, "Konfigurieren der Broadcaster-Einstellungen", auf Seite 307](#).
6. Wählen Sie in der Liste **Textfarbe** die Farbe aus, in der das Element in der Ansicht angezeigt wird.
7. Wählen Sie in der Liste **Schrift** die Schrift aus, in der das Element in der Ansicht angezeigt wird.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jedes Zeichenformat, das Sie auf das Element anwenden möchten (**Fett**, **Unterstrichen**, **Kursiv** und/oder **Blinkend**).
9. Klicken Sie auf **OK**.

6.1.1.4 Konfigurieren eines Schwellwerts für ein Broadcaster-Ansichtelement

Sie können für bestimmte, auf der Broadcaster-Ansicht gezeigte Statistiken einen Schwellwert konfigurieren. Wenn ein Schwellwert durchbrochen wird, können Sie den Namen der Statistik in einer anderen Farbe oder in einem anderen Schriftformat (z.B. fett) anzeigen lassen, um auf Problemsituationen hinzuweisen und die Aufmerksamkeit auf die Statistik zu lenken.

HINWEIS: Um einen Schwellwert für ein Broadcaster-Ansichtelement zu konfigurieren, müssen Sie über die Manager-Berechtigung **Ansicht- und Report-Schwellwerte setzen** verfügen.

Die Statistik bestimmt, ob es sich bei diesem Schwellwert um einen Höchst- oder Mindestwert handelt. Beispielsweise hat die Statistik Kontakte – Eingereiht einen maximalen Schwellwert. Wenn Sie einen Schwellwert von 10 für die Statistik Kontakte – Eingereiht definieren, wird der Schwellwert durchbrochen, wenn die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange den Wert 10 überschreitet. Als weiteres Beispiel hat die Statistik Service-Level – Geschätzt einen minimalen Schwellwert. Wenn Sie einen Schwellwert von 75% für diese Statistik definieren, wird der Schwellwert durchbrochen, wenn der geschätzte Service-Level unter 75% fällt.

Bevor Sie einen Schwellwert für eine Statistik konfigurieren können, müssen Sie eine Broadcaster-Ansicht konfigurieren, um die Statistik anzuzeigen (siehe [Abschnitt 6.1.1.3, "Konfigurieren eines Broadcaster-Ansichtelements", auf Seite 77](#)).

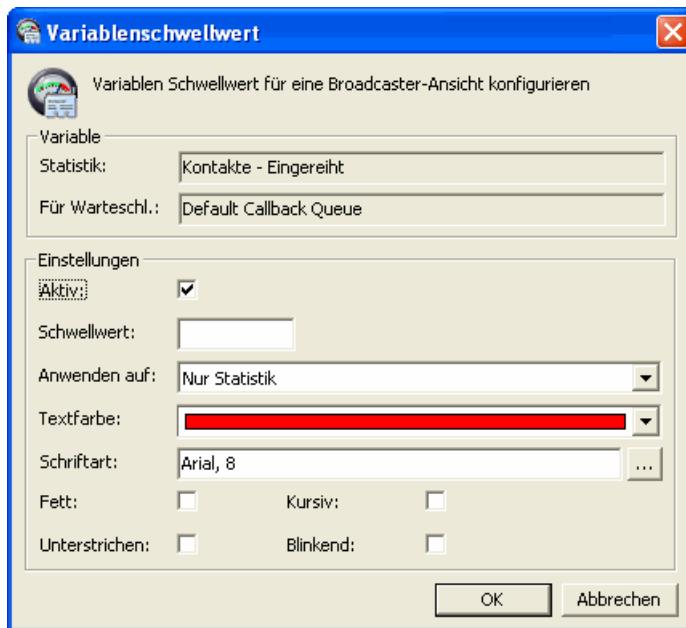
So konfigurieren Sie einen Schwellwert für ein Broadcaster-Ansichtelement:

1. Klicken Sie im **Broadcast Center** unter **Broadcaster** auf **Ansichten**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf die Broadcaster-Ansicht, für die Sie einen Schwellwert konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwellwerte**.
4. Wählen Sie in der Liste **Elemente** die Statistik aus, für die Sie den Schwellwert einstellen möchten. Die Elementliste enthält nur die auf der Registerkarte Inhalt angegebenen Statistiken, für die Sie einen Schwellwert festlegen können.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Broadcaster

5. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Die Felder **Statistik** und **Für** zeigen die ausgewählte Statistik. Sie können sie hier nicht bearbeiten.



6. Aktivieren Sie unter **Einstellungen** das Kontrollkästchen **Aktiv**. Auf diese Weise können Sie den Schwellwert konfigurieren. Nachdem der Schwellwert konfiguriert wurde, können Sie ihn über das Kontrollkästchen **Aktiv** in der Broadcaster-Ansicht aktivieren oder deaktivieren.
7. Geben Sie in das Feld **Schwellwert** den Grenzwert ein, mit dem die Statistik verglichen werden soll. Die Statistik bestimmt, ob es sich bei diesem Wert um einen Höchst- oder Mindestwert handelt.
8. Wählen Sie in der Liste **Anwenden auf** aus, ob die Schwellwert-Bedingung nur auf die Statistik (**Nur Statistik**) oder auf das gesamte Element (**Gesamtes Element**) einschließlich Textbeschriftungen angewendet werden soll.
9. Wählen Sie in der Liste **Textfarbe** die Textfarbe aus, die darauf hinweist, dass der Alarm-Schwellwert durchbrochen wurde.
10. Wählen Sie in der Liste **Schrift** die Schrift aus, die darauf hinweist, dass der Alarm-Schwellwert durchbrochen wurde.

11. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jedes Zeichenformat, das Sie auf das Element anwenden möchten (**Fett**, **Unterstrichen**, **Kursiv** und/oder **Blinkend**).
12. Klicken Sie auf **OK**, um das Dialogfeld **VariablenSchwellwert** zu schließen. Die von Ihnen eingegebenen Informationen werden auf der Registerkarte **Schwellwerte** angezeigt. Wenn der Schwellwert inaktiv ist, erscheint für die Statistik in der Elementliste unter Schwellwert der Wert **Keine**.
13. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

6.1.1.5 Konfigurieren eines Verteilers für die Broadcaster-Ansicht

Sie können einen Broadcaster bestimmten Broadcaster-Verteilern zuweisen. Sie müssen die Broadcaster-Verteiler einrichten, bevor Sie sie in einer Ansicht auswählen können (siehe [Abschnitt 6.1.2, "Konfigurieren eines Broadcaster-Verteilers", auf Seite 81](#)).

So konfigurieren Sie den Verteiler einer Broadcaster-Ansicht:

1. Klicken Sie im **Broadcast Center** unter **Broadcaster** auf **Ansichten**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf die Broadcaster-Ansicht, für die Sie den Verteiler definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verteiler**.
4. Aktivieren Sie unter **Senden an** das Kontrollkästchen für jeden Broadcaster-Verteiler, an den Sie die Ansicht senden möchten. Wenn der Verteiler, den Sie auswählen möchten, nicht in der Liste verfügbar ist, müssen Sie einen neuen Broadcaster-Verteiler einrichten.
5. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

6.1.2 Konfigurieren eines Broadcaster-Verteilers

Ein Broadcaster-Verteiler ist eine Gruppe von Benutzern, denen Sie eine einzelne Broadcaster-Ansicht zuweisen können (siehe [Abschnitt 6.1.1, "Konfigurieren einer Broadcaster-Ansicht", auf Seite 74](#)). Auf diese Weise können Sie eine Broadcaster-Ansicht für eine bestimmte Zusammenstellung von Benutzern anpassen. Nachdem Sie einen Broadcaster-Verteiler eingerichtet und ihm eine Ansicht zugewiesen haben, kann die Ansicht auf jedem definierten Benutzer-Desktop angezeigt werden.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Wandanzeigen

Ein Benutzer kann gleichzeitig nur eine Broadcaster-Ansicht sehen. Wenn der Benutzer in einem anderen Verteiler enthalten ist, und Sie wählen den Benutzer in diesem Verteiler aus, sieht der Benutzer die neue Ansicht beim nächsten Aktualisierungskreislauf auf der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung.

HINWEIS: Um einen Broadcaster-Verteiler zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Broadcaster-Verteiler** verfügen.

So konfigurieren Sie einen Broadcaster-Verteiler:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Broadcast Center** und auf **Broadcaster**, und klicken Sie auf **Verteiler**.
2. Führen Sie unter **Verteiler** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Verteiler ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Verteiler ein. Die Beschreibung sollte Informationen über die Benutzer in dem Verteiler enthalten.
3. Wählen Sie unter **Aktuell** in der Liste **Ansicht** die Broadcaster-Ansicht aus, die Sie an die ausgewählte Gruppe von Benutzern verteilen möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.
5. Markieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für alle Benutzer, die die Broadcaster-Ansicht auf ihren Desktops anzeigen können.
6. Klicken Sie auf **OK**.

6.2 Info über Wandanzeigen

Eine Wandanzeige ist ein in Ihrem Contact Center befindliches Anzeigemedium, auf dem mehrere Benutzer Informationen sehen können. Die Daten auf der Wandanzeige werden im selben Intervall aktualisiert wie die Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung (siehe [Abschnitt 15.4, "Konfigurieren der Anwendungsoptionen", auf Seite 304](#)).

Wandanzeigen weisen folgende Leistungsmerkmale auf:

- Mehrere Zeilen – Wählen Sie die Zeile aus, auf der die Variable erscheint. Sie können Zeilen synchronisieren, sodass der Name der Statistik über dem zugehörigen Wert erscheint.

- Textfarbe – Wählen Sie die Farbe zum Anzeigen des Textes aus (wenn das Wandanzeige-Modell dies unterstützt). Bei dreifarbigem Anzeigen werden die Farben rot, gelb und grün angezeigt.
- Verschieberichtung – Wählen Sie die Richtung der horizontalen Verschiebung. Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten: Nach links verschieben, Halten und nach links verschieben, Halten und nach rechts verschieben, Stationär und halten, Blinken und halten.

Das System unterstützt verschiedene Spectrum Wandanzeige-Modelle mit dem EZ Key II-Protokoll. Eine Liste mit unterstützten Wandanzeigemodellen und Anleitungen zur Installation und Konfiguration einer Wandanzeige finden Sie im [Systemverwaltungshandbuch](#). Wenn Sie ein nicht unterstütztes Wandanzeige-Modell haben, können Sie einen benutzerdefinierten Wandanzeigetyp einrichten (siehe [Abschnitt 6.2.1, "Einrichten eines Wandanzeigetyps", auf Seite 83](#)).

Lesen Sie in der Dokumentation zu Ihrer Wandanzeige nach, um die Leistungsmerkmale zu ermitteln, die von Ihrer speziellen Wandanzeige unterstützt werden. Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Firmware für Ihre Wandanzeige heruntergeladen haben.

6.2.1 Einrichten eines Wandanzeigetyps

Das System stellt Standard-Wandanzeigetypen für mehrere Spectrum Wandanzeige-Modelle bereit. Sollten Sie ein nicht unterstütztes Wandanzeigemodell haben, können Sie einen benutzerdefinierten Wandanzeigetyp einrichten, den Sie auswählen können, wenn Sie eine Wandanzeige-Definition einrichten oder eine Wandanzeige-Ansicht konfigurieren.

HINWEIS: Um einen benutzerdefinierten Wandanzeigetyp zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Wandanzeigetypen** verfügen.

So richten Sie einen Wandanzeigetyp ein:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Broadcast Center** und **Wandanzeige**, und klicken Sie auf **Typ**.
2. Führen Sie unter **Typ** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** den Namen ein, der zum Identifizieren des Wandanzeigetyps dient.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die benutzerdefinierte Wandanzeige ein, einschließlich der Länge und des Modells der Wandanzeige.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Wandanzeigen

3. Führen Sie unter **Spezifikationen** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Zeilen** die Anzahl der auf der Wandanzeige angezeigten Zeilen aus.
 - Geben Sie in der Liste **Zeichen** die Anzahl der Zeichen an, die in jeder Zeile der Wandanzeige angezeigt werden können.
 - Wenn der Wandanzeigetyp drei Farben unterstützt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dreifarbig**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

6.2.2 Erstellen einer Wandanzeige-Definition

Eine Wandanzeige-Definition enthält Name und Beschreibung der Wandanzeige, die Hardware-Einstellungen für die Wandanzeige und den Wandanzeige-Verteiler. Die Wandanzeigen-Definition beschreibt normalerweise den physischen Standort der Wandanzeige im Contact Center, zum Beispiel **Dritte Etage, Südwand**.

Während die Konfiguration von Wandanzeige-Ansichten und -Verteilern typischerweise in den Zuständigkeitsbereich von Supervisors und Managern fällt, werden Wandanzeige-Definitionen gewöhnlich vom Servicetechniker konfiguriert. Eine detaillierte Anleitung finden Sie im *Systemverwaltungshandbuch*.

HINWEIS: Um eine Wandanzeige-Definition zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Wandanzeige-Definitionen** verfügen.

Bevor Sie beginnen, müssen Sie die Liste der Wandanzeigetypen in dem Broadcast Center überprüfen, um sicherzustellen, dass der Wandanzeigetyp, den Sie verwenden wollen, nicht schon konfiguriert wurde. Wenn Ihr Wandanzeigetyp nicht in der Liste enthalten ist, richten Sie einen benutzerdefinierten Wandanzeigetyp ein (siehe [Abschnitt 6.2.1, "Einrichten eines Wandanzeigetyps", auf Seite 83](#)).

So richten Sie eine Wandanzeige-Definition ein:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Broadcast Center** und auf **Wandanzeige**, und klicken Sie auf **Definition**.



2. Führen Sie unter **Wandanzeige** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Wandanzeige ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung der Wandanzeige ein. Die Beschreibung sollte den physischen Standort der Wandanzeige enthalten.
3. Wählen Sie unter **Typ** in der Liste **Name** den Wandanzeigetyp aus. Nachdem Sie den Wandanzeigetyp ausgewählt haben, werden die Eigenschaften der Wandanzeige im Feld **Beschreibung** angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Wandanzeigen

5. Führen Sie unter **Anbindung** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Hostname** den Hostnamen oder die IP-Adresse der Wandanzeige ein.
 - Geben Sie in das Feld **Portnummer** die Portnummer der Wandanzeige ein. Die Portnummer gibt die Verbindung zu der Wandanzeige auf dem OpenScape Contact Center-Server-Computer an.
 - Wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, können Sie auf **Testen** klicken, um die Konfiguration zu überprüfen. Wenn der Test fehlschlägt, überprüfen Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse und die Portnummer der Wandanzeige.
 - Wählen Sie aus der Liste **Standort** den Standort der Wandanzeige aus. Standardeinstellung ist der Standort, an dem die Manager-Anwendung installiert ist.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
7. Wählen Sie in der Liste **Verteiler** einen Verteiler aus. Wenn keine Verteiler aufgelistet sind, können Sie diese Wandanzeige zu einem Verteiler hinzufügen, wenn Sie einen Wandanzeige-Verteiler einrichten (siehe [Abschnitt 6.2.4, "Konfigurieren eines Wandanzeige-Verteilers", auf Seite 94](#)).
8. Klicken Sie auf **OK**.

6.2.3 Konfigurieren einer Wandanzeige-Ansicht

Sie können unterschiedliche Ansichten einrichten, die auf einer Wandanzeige angezeigt werden können. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 6.2, "Info über Wandanzeigen", auf Seite 82](#).

HINWEIS: Um eine Wandanzeige-Ansicht zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Wandanzeige-Ansichten** verfügen.

Übersicht

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Schritte, die zum Konfigurieren aller Attribute in einer Wandanzeige-Ansicht erforderlich sind:

1. Allgemeine Informationen konfigurieren – siehe [Abschnitt 6.2.3.1, "Konfigurieren der allgemeinen Informationen für die Wandanzeige", auf Seite 87](#).
2. Inhalt konfigurieren – siehe [Abschnitt 6.2.3.2, "Konfigurieren des Inhalts einer Wandanzeige-Ansicht", auf Seite 89](#).
3. Schwellwert für ein Wandanzeige-Element konfigurieren - siehe [Abschnitt 6.2.3.4, "Konfigurieren eines Schwellwerts für ein Wandanzeige-Ansichtelement", auf Seite 92](#).
4. Verteiler für eine Wandanzeige Ansicht konfigurieren – siehe [Abschnitt 6.2.3.5, "Konfigurieren eines Verteilers für eine Wandanzeige-Ansicht", auf Seite 93](#).

6.2.3.1 Konfigurieren der allgemeinen Informationen für die Wandanzeige

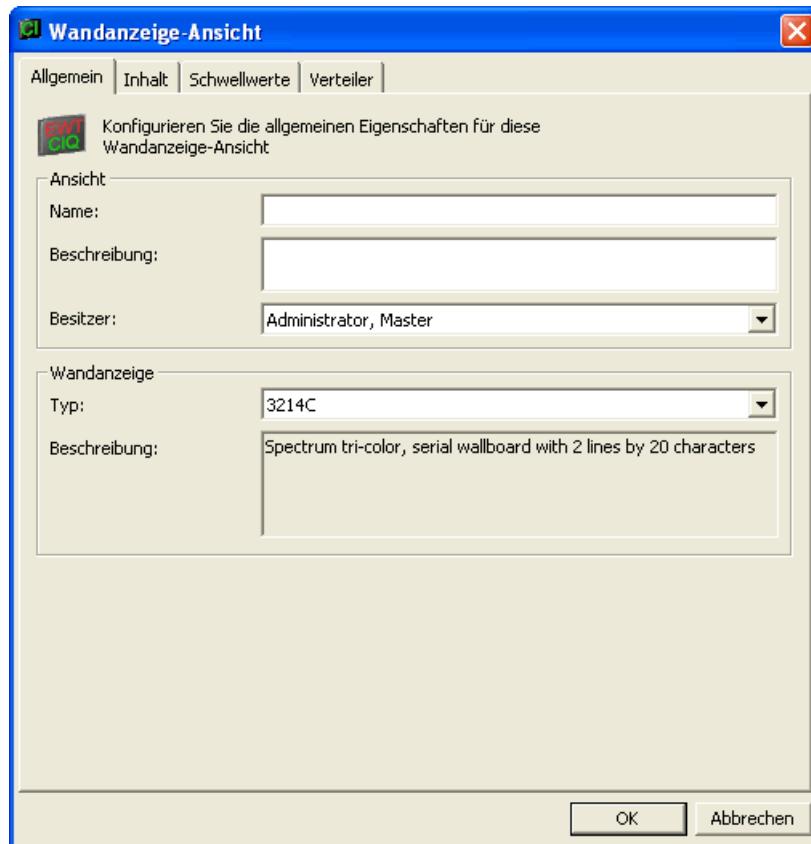
Sie können für jede Wandanzeige-Ansicht den Namen, die Beschreibung, den Besitzer und den Wandanzeigetyp konfigurieren.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Wandanzeigen

So konfigurieren Sie allgemeine Informationen für die Wandanzeige-Ansicht:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Broadcast Center** und **Wandanzeige**, und klicken Sie auf **Ansicht**.



2. Führen Sie unter **Ansicht** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Ansicht ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Ansicht ein. Die Beschreibung sollte die in der Wandanzeige-Ansicht angezeigten Informationen enthalten.
 - Klicken Sie in der Liste **Besitzer** auf einen Benutzernamen. Der Besitzer ist der einzige Benutzer außer dem Systemadministrator, der die Eigenschaften dieser Ansicht ändern kann. Sie können Ihren eigenen Namen wählen oder den eines Benutzers, den Sie überwachen können. Der Besitzer kann nur die Benutzer, Gruppen oder Warteschlangen in der Ansicht sehen, zu deren Überwachung er berechtigt ist.

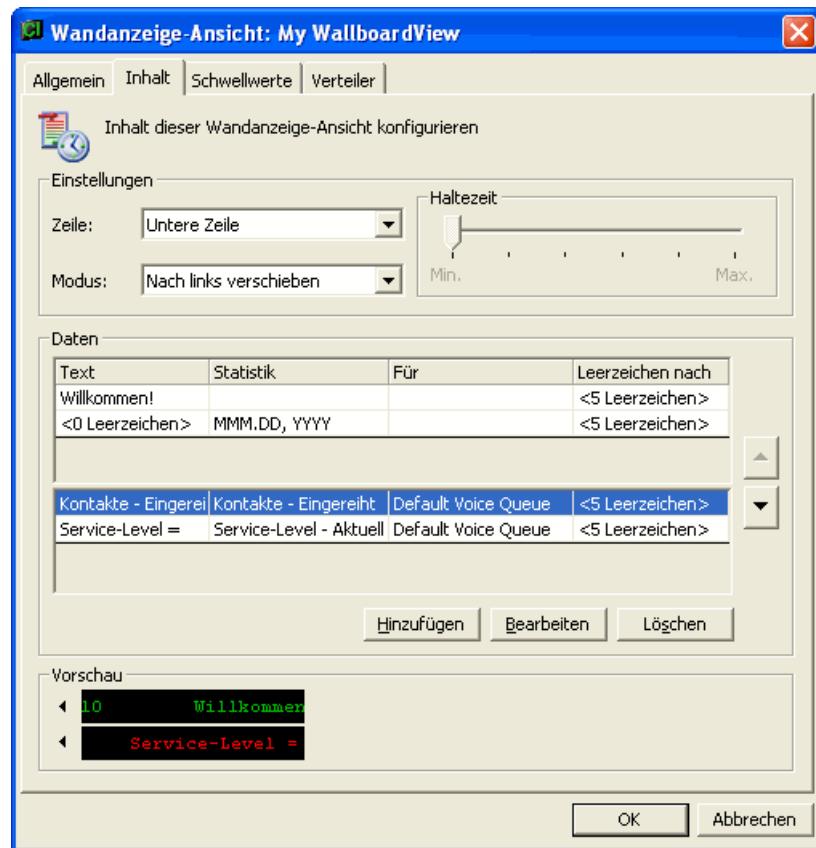
3. Wählen Sie unter **Wandanzeige** in der Liste **Typ** den Wandanzeigetyp aus, für den Sie die Ansicht konfigurieren. Nachdem Sie den Wandanzeigetyp ausgewählt haben, werden die Eigenschaften der Wandanzeige im Feld **Beschreibung** angezeigt.
4. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

6.2.3.2 Konfigurieren des Inhalts einer Wandanzeige-Ansicht

Sie können eine Wandanzeige-Ansicht so konfigurieren, dass Text oder Statistiken angezeigt werden. Änderungen, die Sie an einer Wandanzeige-Ansicht vornehmen, werden sofort übernommen und betreffen alle Benutzer, die die Wandanzeige nutzen.

So konfigurieren Sie den Inhalt einer Wandanzeige-Ansicht:

1. Klicken Sie im **Broadcast Center** unter **Wandanzeige** auf **Ansichten**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf die Wandanzeige-Ansicht, für die Sie den Inhalt konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.



Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Wandanzeigen

4. Wählen Sie unter **Einstellungen** in der Liste **Zeile** die Zeile in der Wandanzeige-Ansicht aus, für die Sie den Inhalt konfigurieren möchten. Sie können entweder **Obere Zeile** oder **Untere Zeile** auswählen.

HINWEIS: Das System unterstützt die Verwendung von Wandanzeigen mit bis zu vier Zeilen, aber das EZ Key II-Protokoll kann die Zeilen nur als Obere Zeile und Untere Zeile ansprechen. Wenn Sie also eine drei- oder vierzeilige Wandanzeige verwenden, nutzt die Wandanzeige alle ihre Zeilen minus eine, um den in der oberen Zeile definierten Inhalt anzuzeigen. Die untere Zeile beginnt direkt nach der letzten Zeile der oberen Zeile. Wenn zum Beispiel der in der oberen Zeile konfigurierte Inhalt nur zwei Zeilen einer vierzeiligen Wandanzeige benötigt, beginnt der in der unteren Zeile konfigurierte Inhalt in der dritten Zeile der Wandanzeige.

5. Wählen Sie in der Liste **Modus** die gewünschte Verschieberichtung und -aktion aus:
 - **Nach links verschieben** – Verschiebt den Text fortlaufend nach links.
 - **Halten und nach links verschieben** – Hält den Text für eine definierte Zeitdauer auf dem Bildschirm an und verschiebt ihn dann nach links.
 - **Halten und nach rechts verschieben** – Hält den Text für eine definierte Zeitdauer auf dem Bildschirm an und verschiebt ihn dann nach rechts.
 - **Stationär und halten** – Der Text bleibt für die definierte Zeitdauer auf dem Bildschirm stehen. Bei großen Textmengen werden für die definierte Dauer der Haltezeit Gruppen von Zeichen angezeigt.
 - **Blinken und halten** – Lässt den Text fortlaufend blinken.
6. Wenn Sie einen Modus mit einer Halteaktion ausgewählt haben, verschieben Sie unter **Haltezeit** den Schieberegler, um die Länge der Zeitdauer anzugeben, für die ein Element in der Mitte der Wandanzeige stehenbleibt.
7. Führen Sie unter **Daten** eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen eines neuen Wandanzeige-Elements auf **Hinzufügen**.
 - Wählen Sie zum Bearbeiten eines vorhandenen Wandanzeige-Elements das Element aus der Liste aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Konfigurieren Sie ein Wandanzeige-Ansichtelement (siehe [Abschnitt 6.2.3.3, "Konfigurieren eines Wandanzeige-Ansichtelement", auf Seite 91](#)).
9. Wiederholen Sie die Schritte 7 und 8 für jedes Element, das Sie konfigurieren möchten.
10. Der Bereich **Vorschau** zeigt den Inhalt der Wandanzeige-Ansicht an. Die ausgewählte Verschiebeaktion wird gezeigt, nicht aber die Halteaktion.

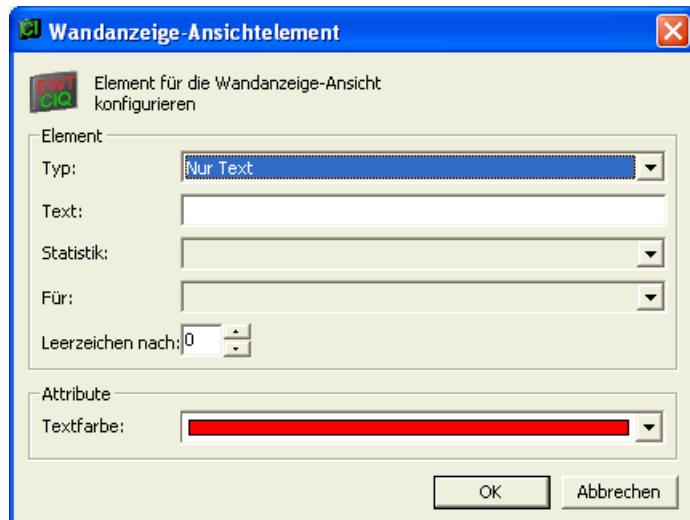
11. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

6.2.3.3 Konfigurieren eines Wandanzeige-Ansichtelement

Sie können ein Wandanzeige-Ansichtelement darauf konfigurieren, Text, Datum- und Uhrzeit-Variablen und Leistungsstatistiken anzuzeigen.

So konfigurieren Sie ein Wandanzeige-Ansichtelement:

1. Öffnen Sie das Dialogfeld **Wandanzeige-Ansichtelement**.



2. Wählen Sie unter **Element**, in der Liste **Typ** einen der bereitgestellten Typen aus. Sie können **Nur Text** oder eine von mehreren verschiedenen Variabtentypen wählen.
3. Geben Sie in das Feld **Text** den Text ein, der auf der Wandanzeige angezeigt werden soll.
4. Wenn Sie einen Variabtentyp ausgewählt haben, wählen Sie über das Feld **Statistik** die Statistik aus, die in der Wandanzeige-Ansicht angezeigt werden soll. Sie können für jede Schwellwert-geeignete Statistik, die Sie auswählen, den Schwellwert konfigurieren.
5. Wenn Sie einen Gruppen-, Warteschlangen- oder Aggregat-Variabtentypen ausgewählt haben, können Sie über das Feld **Für** die Gruppen, Warteschlangen oder Aggregate auswählen, für die die Statistik angezeigt werden soll. Sie können nur die Warteschlangen, Gruppen oder Aggregate auswählen, die Sie und der Besitzer der Ansicht überwachen können.
6. Geben Sie im Feld **Leerzeichen nach** die Anzahl der Leerzeichen an, die Sie nach dem Element in der Wandanzeige-Ansicht einfügen möchten.
7. Wählen Sie unter **Attribute** eine **Textfarbe** für das Element aus.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Verwenden der Broadcaster und Wandanzeigen

Info über Wandanzeigen

6.2.3.4 Konfigurieren eines Schwellwerts für ein Wandanzeige-Ansichtelement

Sie können für jede auf der Wandanzeige-Ansicht gezeigte Statistik einen Schwellwert konfigurieren. Wenn ein Schwellwert überschritten wird, können Sie den Namen der Statistik in einer anderen Farbe anzeigen (bei dreifarbigem Wandanzeigetypen) oder Text auf der zusätzlichen Zeile der Wandanzeige anzeigen lassen.

Bevor Sie einen Schwellwert für eine Statistik konfigurieren können, müssen Sie eine Wandanzeige-Ansicht konfigurieren, um die Statistik anzuzeigen (siehe [Abschnitt 6.2.3.3, "Konfigurieren eines Wandanzeige-Ansichtelement", auf Seite 91](#)).

So konfigurieren Sie einen Schwellwert für ein Wandanzeige-Ansichtelement:

1. Klicken Sie im **Broadcast Center** unter **Wandanzeige** auf **Ansichten**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf die Wandanzeige-Ansicht, die Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwellwerte**.
4. Wählen Sie unter **Elemente** die Statistik aus, für die Sie einen Schwellwert konfigurieren wollen. Die Elementliste enthält nur die auf der Registerkarte Inhalt angegebenen Statistiken, für die Sie einen Schwellwert festlegen können.
5. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Die Felder **Statistik** und **Für** zeigen die ausgewählte Statistik. Sie können sie hier nicht bearbeiten.



6. Aktivieren Sie unter **Einstellungen** das Kontrollkästchen **Aktiv**. Auf diese Weise können Sie den Schwellwert konfigurieren. Nachdem der Schwellwert konfiguriert wurde, können Sie ihn über das Kontrollkästchen **Aktiv** in der Wandanzeige-Ansicht aktivieren oder deaktivieren.
7. Geben Sie im Feld **Schwellwert** den Grenzwert an, mit dem die Statistik verglichen werden soll. Die Statistik bestimmt, ob es sich bei diesem Wert um einen Höchst- oder Mindestwert handelt.
8. Wählen Sie in der Liste **Aktion** die Aktion aus, die Benutzer auf den überschrittenen Schwellwert aufmerksam machen soll:
 - **Farbe ändern** – Wählen Sie in der Liste **An** die anzugebende Farbe aus.
 - **Text zeigen** – Geben Sie in das Feld **Text** den anzugegenden Text ein.
9. Wählen Sie in der Liste **Anwenden auf** aus, ob die Schwellwert-Bedingung nur auf die Statistik (**Nur Statistik**) oder auf das gesamte Element (**Gesamtes Element**) einschließlich Textbeschriftungen angewendet werden soll.
10. Klicken Sie auf **OK**. Die von Ihnen eingegebenen Informationen werden auf der Registerkarte **Schwellwerte** angezeigt. Wenn der Schwellwert inaktiv ist, erscheint für die Statistik in der Elementliste unter Schwellwert der Wert **Keine**.
11. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

6.2.3.5 Konfigurieren eines Verteilers für eine Wandanzeige-Ansicht

Sie können eine Wandanzeige bestimmten Wandanzeige-Verteilern zuweisen.

HINWEIS: Sie müssen die Wandanzeige-Verteiler einrichten, bevor Sie sie in einer Ansicht auswählen können (siehe [Abschnitt 6.2.4, "Konfigurieren eines Wandanzeige-Verteilers", auf Seite 94](#)).

So konfigurieren Sie den Verteiler für eine Wandanzeige-Ansicht:

1. Klicken Sie im **Broadcast Center** unter **Wandanzeige** auf **Ansichten**.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf die Wandanzeige-Ansicht, für die Sie den Verteiler definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verteiler**.
4. Aktivieren Sie unter **Senden an** das Kontrollkästchen für jeden Wandanzeige-Verteiler, an den Sie die Ansicht senden möchten.
5. Wenn Sie diese Ansicht-Definition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

6.2.4 Konfigurieren eines Wandanzeige-Verteilers

Ein Wandanzeige-Verteiler ist eine Gruppe von Wandanzeigen, denen Sie eine einzelne Wandanzeige-Ansicht zuweisen können (siehe [Abschnitt 6.2.3, "Konfigurieren einer Wandanzeige-Ansicht", auf Seite 86](#)). Nachdem Sie einen Wandanzeige-Verteiler eingerichtet und ihm eine Ansicht zugewiesen haben, kann die Ansicht auf den ausgewählten Wandanzeigen angezeigt werden.

Da nur eine Ansicht auf jeder Wandanzeige angezeigt werden kann, kann eine Wandanzeige gleichzeitig nur Mitglied eines Verteilers sein.

HINWEIS: Um einen Wandanzeige-Verteiler zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Wandanzeige-Verteiler** verfügen.

So konfigurieren Sie einen Wandanzeige-Verteiler:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Broadcast Center** und auf **Wandanzeige**, und klicken Sie auf **Verteiler**.
2. Führen Sie unter **Verteiler** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Verteiler ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Verteiler ein.
3. Wählen Sie unter **Aktuell** in der Liste **Ansicht** die Wandanzeige-Ansicht aus, die auf allen Wandanzeigen in dem Verteiler angezeigt werden soll.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wandanzeigen**.
5. Aktivieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für jede Wandanzeige, in der die aktuelle Wandanzeige-Ansicht angezeigt werden soll.
6. Klicken Sie auf **OK**.

7 Reporting

Sie können das Leistungsmerkmal Reporting von Manager verwenden, um Leistungsdaten anzuzeigen, die Ihnen dabei helfen können, die Problembehandlung zu vereinfachen, die Effizienz Ihres Contact Centers zu erfassen und Ihre OpenScape Contact Center-Konfiguration zu optimieren. Die Reporting-Funktion stellt Echtzeit-Statistiken, Summenstatistiken für den aktuellen Tag und historische Statistiken für verschiedene Contact-Center-Ressourcen bereit. Die Optionen reichen von Online-Ansichten, die den aktuellen Status bestimmter Ressourcen zeigen, bis zu herkömmlichen Statistikübersichten.

The screenshot illustrates the reporting functionality in Manager. On the left, two types of reports are shown:

- Echtzeit-Ansicht, die den aktuellen Status einer Warteschlange zeigt**: An arrow points from this text to a table titled "Example: Queue Status Report". This table shows real-time queue status for three queues (Q1-DIV, Q2-EQU, Q3) across four time intervals (Eingereiht, Aktuell, Geschätzt, Angenommen). The data is as follows:

Name	Kontakte			Service-Level		Wartezeit	
	Eingereiht	Aktuell	Geschätzt	Geschätzt	Angenommen		
Q1-DIV	0	100.0	100.0		00:00:02		
Q2-EQU	1	83.0	77.0		00:02:15		
Q3	2	100.0	83.0		00:02:44		
	3	81.0	86.0		00:01:00		

- Statistikübersicht mit Gesamtsummen, Rollups und Intervallaufschlüsselung**: A downward arrow points from this text to a window titled "Report-Viewer". This window displays a historical report titled "Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010". The report provides detailed statistics for user A1 across various dates and times, including offers made, handled calls, transferred calls, ringing, and abandoned calls, along with total duration and status details. The data is as follows:

Name	Angeboten			Bearbeitet			Weitergeleitet		Klingeln		Abgebro...		Gesamtzeit			
	Alle	Alle	Weitergeleitet	Weitergeleitet	Klingeln	Abgebro...	Angemeldet	Frei	Besetzt	Abwesend						
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08								
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05								
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22								
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30								
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13								
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03								
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00								
	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08								

The bottom of the "Report-Viewer" window shows a summary row and a message indicating 32 elements.

Es gibt vier Arten von Reporten:

- **Echtzeit** – siehe Abschnitt 7.1, "Info über Echtzeit-Reporte", auf Seite 96.
- **Historisch** – siehe Abschnitt 7.2, "Info über Historische Reporte", auf Seite 99.
- **Summenreport** – siehe Abschnitt 7.3, "Info über Summenreporte", auf Seite 101.
- **Aktivitätsreport** – siehe Abschnitt 7.4, "Info über Aktivitätsreporte", auf Seite 103.

Reporting

Info über Echtzeit-Reporte

Die Manager-Anwendung stellt einen Satz von Reportdefinitionen bereit, die unverändert übernommen oder als Basis für die Erstellung neuer Reportdefinitionen verwendet werden können. Detaillierte Informationen zu allen Reportarten, zu vordefinierten Reporten und zu möglichen Report-Inhalten finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

HINWEIS: Sie können Reports zu Ressourcen erstellen, für die Ihnen lediglich die Berechtigung zur Überwachung zugewiesen wurde. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 7.5, "Überwachungsberechtigungen und Reporting", auf Seite 104](#).

HINWEIS: Während das System die Datenbank wartet, können keine Reports ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 7.13.3, "Konfigurieren von Warteschlangen-Echtzeit-Report-Optionen", auf Seite 154](#).

7.1 Info über Echtzeit-Reporte

Echtzeit-Reporte werden online angezeigt, um den aktuellen Status der folgenden Ressourcen zu überwachen:

- Benutzer
- Gruppen
- Kontakte
- Callbacks
- Warteschlangen und Aggregate

Die in einem Echtzeit-Report angezeigten Daten werden in Echtzeit aktualisiert. Die Reports können Sie dabei unterstützen, Entscheidungen im Minutentakt zu treffen. Sie können zum Beispiel Aktivitäten in einer Gruppe überwachen, um zu ermitteln, ob die Tätigkeitslast weitere Benutzer erfordert. Eine Beschreibung der verfügbaren Statistiken finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

Echtzeit-Reporte verfügen über eine Alarmfunktion, um Sie auf wichtige Werte in den Reportspalten aufmerksam zu machen. Für Spalten mit einem numerischen oder Zeitablauf-Wert können Sie eine Schwellwert-Bedingung festlegen. So

können Sie für eine Spalte Kontakte in Warteschlange eine Schwellwert-Bedingung festlegen, um einen Alarm auszulösen, wenn die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange größer als fünf ist.

HINWEIS: Benutzer-Echtzeit-Reporte sind nur verfügbar, wenn für Ihren Standort der Reporting-Einschränkungslevel "Vollst." (siehe [Abschnitt 7.6, "Reporting-Level", auf Seite 104](#)).

HINWEIS: Sie können die Anwendung darauf konfigurieren, klingelnde und nicht angenommene Kontakte in Warteschlangen-Echtzeit-Reporte einzubeziehen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.13.3, "Konfigurieren von Warteschlangen-Echtzeit-Report-Optionen", auf Seite 154](#).

Beispielsweise ist die Anzahl der Kontakte, die derzeit in der Warteschlange warten, ein entscheidendes Informationsdetail in einem Contact Center. Wenn Sie Kontakte überwachen wollen, die auf der Warteschlangenebene warten, können Sie einen Warteschlangen-Echtzeit-Report verwenden.

Example: Queue Status Report						x	
Name	A	Kontakte		Service-Level		Wartezeit	
		Eingereiht	Aktuell	Geschätzt	Geschätzt	Angenommen	
Q1-DIV		0	100.0	100.0		00:00:23	
Q2-EQU		1	83.0	77.0		00:02:53	
Q3		2	100.0	83.0		00:02:45	
		3	81.0	86.0		00:01:00	

Dieser Report zeigt die Gesamtzahl der derzeit wartenden Kontakte für einen Satz von Warteschlangen an. Die Details für jede Warteschlange umfassen:

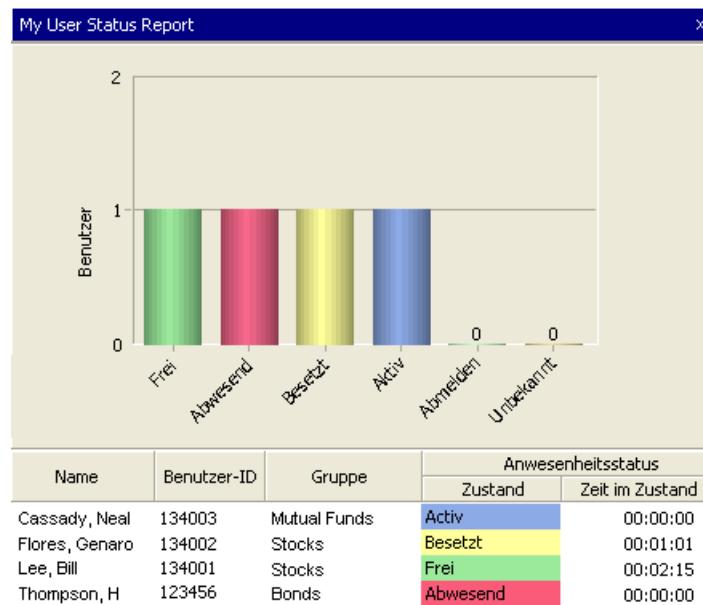
- Die Anzahl der wartenden Kontakte in dieser Warteschlange.
- Den aktuellen, auf den letzten 24 Kontakten basierenden Service-Level und einen geschätzten Service-Level.
- Die geschätzte Zeit, die ein empfangener Kontakt wartet, bis er angenommen wird.

Die Hervorhebung in der Spalte Kontakte in Warteschlange stellt eine Alarmfunktion dar, die mit einem visuellen oder akustischen Alarm auf Problemsituationen hinweist. Jede Unterart eines Echtzeit-Reports stellt einen Satz von Spalten bereit, für die Sie Alarne einstellen können. Beim Einrichten eines Reports können Sie bis zu drei unterschiedliche Schwellwerte für eine bestimmte Spalte definieren. Wird einer dieser Schwellwerte durchbrochen, erscheint oder ertönt jeweils ein anderer Alarm. In einer realen Situation bedeutet der Alarm in der Spalte Kontakte – Eingereiht möglicherweise nur, dass an diesem Tag eine ungewöhnlich hohe Auslastung vorliegt. Sie könnten diese Information verwenden, um sofortige Maßnahmen zu ergreifen. So können Sie veranlassen, dass weitere Benutzer verfügbar werden.

Reporting

Info über Echtzeit-Reporte

Sie können den Gruppen-Echtzeit-Report auch als ersten Schritt bei der Identifizierung eines Problems verwenden. Wenn Sie genauere Informationen dazu erhalten wollen, was bei einer problematischen Warteschlange vorgefallen ist, können Sie einen Benutzer-Echtzeit-Report zu Benutzern erstellen, die mit dieser Warteschlange verbunden sind:



Dieser Report stellt im oberen Bereich eine Statistik als Balkendiagramm dar. Bei der Erstellung eines Echtzeit-Reports haben Sie die Möglichkeit, Tabellendaten, Diagrammdaten oder beide einzufügen.

Allgemein können Informationen in Echtzeit-Reporten nützlich bei der Identifizierung der folgenden Anforderungen und Probleme sein:

- Zusätzlicher Personalbedarf
- Schulung der Benutzer
- Engpässe bei Warteschlangen
- Konfigurationsänderungen, wie die Neuzuordnung von Benutzern zwischen Gruppen

7.2 Info über Historische Reporte

Historische Reporte bieten statistische Übersichten über die Leistung von speziellen Ressourcen über einen bestimmten Zeitraum. Historische Reporte dienen normalerweise dazu, die Leistung des Contact Centers, die Effizienz der Konfiguration und die Produktivität einzelner Warteschlangen und Benutzer zu erfassen und auszuwerten. Statistiken sind auf Benutzer-, Abteilungs- und Standortebene verfügbar. Eine Beschreibung der verfügbaren Statistiken finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

Folgende Ressourcen können in historischen Reporten überwacht werden:

- Benutzer
- Gruppen
- Kontakte
- Callbacks
- Warteschlangen
- Ziele
- Abläufe
- Call Director-Komponenten
- Nachbearbeitungsgründe
- Gründe für Routingzustand
- Gründe für Nachkontaktaktivitäten

Reporting

Info über Historische Reports

Die üblichen Bereiche für historische Reports sind Tages-, Wochen- und Monatszeiträume. Sie können aber auch benutzerdefinierte Bereiche definieren. Innerhalb des Bereichs eines Reports können Sie die Statistiken weiter aufschlüsseln, um spezielle Intervalle anzuzeigen. Der unten gezeigte Report ist ein täglicher Report, der in Stundenintervalle aufgeschlüsselt ist.

The screenshot shows a Windows application window titled "Report-Viewer". The menu bar includes "Datei", "Ansicht", "Extras", "Aktionen", and "Hilfe". Below the menu is a toolbar with icons for file operations. A status bar at the bottom displays "32 Elemente". The main content area is a grid table titled "Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010". The table has columns for Name, Angeboten (Alle), Bearbeitet (Alle), Weitergeleitet (Klingeln Abgebro...), Angemeldet, Frei, Besetzt, and Abwesend. The data is organized by date (19/01/2010, 21/01/2010, 22/01/2010) and hour (14:00, 15:00, 16:00). The table shows various counts and times for each entry.

Name	Angeboten	Bearbeitet	Weitergeleitet	Gesamtzeit			
	Alle	Alle	Weitergeleitet	Angemeldet	Frei	Besetzt	Abwesend
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00
	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00
							05:17:08

Historische Reports verfügen über drei Zeitplanungsoptionen: Sofortige Ausführung des Reports, einmalige Ausführung des Reports zu einem bestimmten Zeitpunkt (definiert durch Datum und Uhrzeit) oder regelmäßige Ausführung des Reports. Wenn Sie die regelmäßige Ausführung eines Reports wählen, können Sie auch die Häufigkeit festlegen.

HINWEIS: Zum Generieren eines historischen Reports können maximal 60.000 Datensätze in der Datenbank verwendet werden (10.000 Datensätze, wenn der Report Kontaktdatensatz-Details enthält). Wenn die Anzahl der zum Generieren eines Reports verwendeten Datensätze in der Datenbank diese Grenzwerte überschreitet, schlägt der Report fehl. Der fehlgeschlagene Report wird im Ordner **Fehlgeschlagen** mit der Meldung angezeigt, dass die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze den Maximalwert überschritten hat. Um den Report erfolgreich zu generieren, müssen Sie weniger Ressourcen für den Report auswählen, den Bereich des Reports so reduzieren, dass ein kürzerer Zeitraum abgedeckt wird, oder ein längeres Intervall wählen.

7.3 Info über Summenreports

Summenreports kombinieren den mit Informationen zum "Aktuellen Status" verbundenen Nutzen von Echtzeit-Reporten mit den detaillierten Statistiken und der Rollup-Funktion von historischen Reporten.

Die Hauptunterschiede zwischen Summenreporten und historischen Reporten sind:

- Summenreports sind Online-Reporte und können nicht geplant werden.
- Summenreports zeigen Statistiken für den aktuellen 24-Stunden-Zeitraum bis zum letzten für den Report definierten Stunden- oder 15-Minuten-Intervall.
- Wenn das nächste Stunden- oder 15-Minuten-Intervall abläuft, werden Statistiken für dieses Intervall für alle enthaltenen Ressourcen in Echtzeit zu dem Report hinzugefügt. Zusätzlich zu den Statistiken für das neue Intervall werden Gesamtsummen auf Abteilungs- und Standortebene aktualisiert.
- Die Diagramm-Statistik eines Summenreports kann eine Trendkurve enthalten, anhand derer Sie Intervalle des aktuellen Tages mit den gleichen Intervallen eines früheren Tages bzw. desselben Tages der vergangenen Woche vergleichen können.

Eine Beschreibung der verfügbaren Statistiken finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

Folgende Ressourcen können in Summenreporten überwacht werden:

- Benutzer
- Gruppen
- Callbacks
- Warteschlangen
- Ziele
- Abläufe
- Call Director-Komponenten
- Nachbearbeitungsgründe
- Gründe für Routingzustand
- Gründe für Nachkontaktaktivitäten

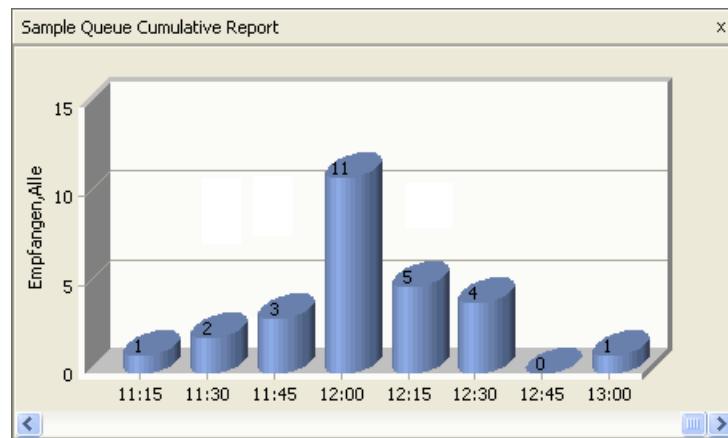
Summenreports verfügen über eine Alarmfunktion, um Sie auf wichtige Werte in den Reportspalten aufmerksam zu machen. Für Spalten mit einem numerischen oder Zeitablauf-Wert können Sie eine Schwellwert-Bedingung festlegen. So

Reporting

Info über Summenreporte

Können Sie für eine Spalte Kontakte in Warteschlange eine Schwellwert-Bedingung festlegen, um einen Alarm auszulösen, wenn die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange größer als fünf ist.

Die Summenreport-Funktion dient dazu, flexible multifunktionale Reports bereitzustellen, die historische und Echtzeit-Reports zusammenfassen. Sie können zum Beispiel täglich einen Report wie den unten gezeigten verwenden, um die Contact Center-Leistung seit dem Beginn der Schicht zu überwachen oder fortlaufende Summen zu erfassen. Sie können beispielsweise tatsächliche Leistungsstatistiken mit geplanten oder prognostizierten Werten vergleichen. Zu selteneren Gelegenheiten können Sie auch komplexe einmalige Reports ohne größeren Aufwand erstellen.



Neben der Erfassung von fortlaufenden Summen besteht ein Hauptnutzen des Summenreports in der Verwendung von Trenddaten, um Prognosen zu erleichtern. Die Trendkurve basiert auf zum vorherigen Tag bzw. zum selben Tag der vorherigen Woche gesammelten Informationen und wird immer beim Öffnen des Reports angezeigt. Ein Vergleich der Statistiken des aktuellen Tages mit dem ausgewählten Trend könnte Sie auf zukünftige Probleme aufmerksam machen. So müssen Sie möglicherweise den Personalstand ändern, um zukünftigen Volumenschwankungen zu begegnen, die sich aus der Trendkurve ableiten lassen.

Als Online-Report bietet die Benutzeroberfläche Anzeigoptionen wie das Ein- oder Ausblenden von Detailstufen und die Möglichkeit, Ansichten zu ändern. Schließlich können Sie den Online-Report drucken oder exportieren.

7.4 Info über Aktivitätsreports

Sie können drei Arten von Aktivitätsreporten generieren:

- **Benutzer-Aktivitätsreport** – siehe Abschnitt 7.10, "Generieren eines Benutzer-Aktivitätsreports", auf Seite 144.
- **Ursprungs-Aktivitätsreport** – siehe Abschnitt 7.11, "Generieren eines Ursprungs-Aktivitätsreports", auf Seite 145.
- **Liste Geplanter Callbacks** – siehe Abschnitt 13.4, "Generieren der Liste Geplanter Callbacks", auf Seite 269.

Benutzer- und Ursprungsaktivitätsreports liefern historische, schrittweise Zustands- und Aktivitätsdaten während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich. Statistiken für Aktivitätsreports sind erst verfügbar, nachdem die Aktivität abgeschlossen ist, z. B. nachdem der aktuelle Zustand sich geändert hat. Darüber hinaus benötigt das System eine Verzögerung von 15 Minuten, während der die Statistiken in die OpenScape Contact Center-Datenbank geschrieben werden. Eine Beschreibung der verfügbaren Statistiken finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

Eine Liste geplanter Callbacks liefert eine Liste der für das Contact Center geplanten Callbacks.

Nachfolgend ist beispielhaft ein Benutzer-Aktivitätsreport für mehrere Benutzer dargestellt.

The screenshot shows a Windows application window titled 'Benutzer-Aktivitätsreport'. The menu bar includes 'Datei', 'Ansicht', 'Extras', 'Aktionen', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Report ausführen', 'Hilfe', and 'Registerkarte schließen'. A tab bar at the top has 'Allgemein' and 'Ergebnisse' tabs, with 'Allgemein' selected. A sub-dialog titled 'Ergebnisse für den Benutzer-Aktivitätsreport anzeigen' is open, showing a table titled 'Daten'. The table has columns: 'Benutzer', 'Zeit', 'Aktivität', and 'Details'. The data is organized by user (Benutzer1, Benutzer2, Benutzer3) and shows activity entries with dates, times, and status details. At the bottom of the sub-dialog, there are buttons for 'Aktivitäten: 8 Elemente', 'Markiert: 0 Elemente', and 'master Verbunden mit boss'.

Benutzer	Zeit	Aktivität	Details
Benutzer1	6/7/2012	16:00 an 17:00	Aktivitäten: 2
		4:22:41 PM Angemeldet	Angemeldet bei: E
		4:22:41 PM Nicht verfügbar ausg...	Grund: Nicht festg
Benutzer2	6/7/2012	16:00 an 17:00	Aktivitäten: 3
		4:23:04 PM Angemeldet	Angemeldet bei: S
		4:23:04 PM Nicht verfügbar ausg...	Grund: Nicht festg
		4:23:05 PM Angemeldet	Angemeldet bei: E
Benutzer3	6/7/2012	16:00 an 17:00	Aktivitäten: 3

Reporting

Überwachungsberechtigungen und Reporting

7.5 Überwachungsberechtigungen und Reporting

Wenn Sie ein Supervisor oder Manager sind, wurde Ihnen möglicherweise eine Reihe von Benutzern, Gruppen und Warteschlangen zugewiesen, zu deren Überwachung Sie berechtigt sind. Daraus ergibt sich, dass Sie nur Berichte zu Ressourcen erstellen können, für die Sie die Überwachungsberechtigung haben. Informationen zu den Ressourcen, die Sie überwachen können, erhalten Sie bei Ihrem Administrator.

Der Reporting-Level bestimmt auch, was Sie überwachen können.

7.6 Reporting-Level

Der Reporting-Level ist ein lizenziertes Leistungsmerkmal in der Manager-Anwendung, mit dem die für die Leistungsstatistiken in verschiedenen Reportarten angezeigte Datenmenge eingeschränkt werden kann.

Ein Standort kann einen von drei Reporting-Levels haben:

- **Vollständig** - Historische Benutzerberichte und Benutzer-Summenberichte können detaillierte und zusammenfassende Statistiken für die einzelnen Benutzer enthalten. Ereignisse in Ursprungs-Aktivitätsberichten können bestimmte Benutzer identifizieren. Benutzer-Aktivitätsberichte können generiert werden.
- **Abteilung** - Historische Benutzerberichte und Benutzer-Summenberichte zeigen nur Statistiken auf Abteilungs- oder Standortebene an. Es sind keine detaillierten und zusammenfassenden Statistiken für Benutzer verfügbar. Ereignisse, die in den Ursprungs-Aktivitätsberichten für einzelne Benutzer aufgeführt werden, geben lediglich einen Hinweis auf die zugehörige Abteilung, nicht auf den einzelnen Benutzer. Benutzer-Aktivitätsberichte können nicht generiert werden.
- **Standort** - Historische Benutzerberichte und Benutzer-Summenberichte zeigen nur Statistiken auf Standortebene an. Es sind keine detaillierten und zusammenfassenden Statistiken auf Benutzer- und Abteilungsebene verfügbar. Ereignisse, die in den Ursprungs-Aktivitätsberichten für einzelne Benutzer aufgeführt werden, geben lediglich einen Hinweis auf den zugehörigen Standort, nicht auf den einzelnen Benutzer. Benutzer-Aktivitätsberichte können nicht generiert werden.

Weitere Informationen zum Reporting-Level auf Ihrem Standort erhalten Sie von Ihrem Servicevertreter.

7.7 Konfigurieren eines Reports

Beim Konfigurieren von Echtzeit-, Summen- und historischen Reporten erstellen Sie eine Reportdefinition, die die Eigenschaften des Reports definiert. Einige Eigenschaften sind für alle Reportarten gleich. So haben beispielsweise alle Reports eine Layout-Eigenschaft, die bestimmt, welche Spalten in welcher Reihenfolge in dem Report angezeigt werden. Einige Eigenschaften gelten nur für bestimmte Reportarten. Beispielsweise können Sie für Echtzeit-Reports Alarne definieren, die Sie auf bestimmte Werte aufmerksam machen, und historische Reports können für die regelmäßige Ausführung geplant werden.

HINWEIS: Um eine Reportdefinition zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

Überprüfen Sie vor dem Ändern eines bestehenden Reports, wer der Besitzer ist. Wenn Sie über die Berechtigung zum Überwachen anderer Benutzer verfügen, und Sie haben Benutzern den Besitz eines Reports zugewiesen, den Sie ändern wollen, sollten Sie vor dem Ändern der Reportdefinition Rückfrage mit diesen Benutzern halten.

HINWEIS: Da Aktivitätsreports für die Verwendung als einfache fallbezogene Abfragen vorgesehen sind, gibt es für Aktivitätsreports keine gespeicherte Reportdefinition.

Übersicht

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Schritte, die zum Konfigurieren aller Eigenschaften in einer Reportdefinition erforderlich sind:

1. Konfigurieren Sie die allgemeinen Report-Eigenschaften – siehe [Abschnitt 7.7.1, "Konfigurieren der allgemeinen Report-Eigenschaften"](#), auf Seite 106.
2. Wählen Sie die Ressourcen aus, für die Sie Reports erstellen wollen – siehe [Abschnitt 7.7.2, "Auswählen des Report-Inhalts"](#), auf Seite 110.
3. Definieren Sie die Spalten, die in dem Report erscheinen sollen – siehe [Abschnitt 7.7.3, "Definieren von Spalten in einem Report"](#), auf Seite 118.
4. Setzen Sie für Echtzeit- und Summenreports die Schwellwerte und Alarne für bestimmte Spalten – siehe [Abschnitt 7.7.4, "Einstellen von Schwellwerten und Alarmen in einem Report"](#), auf Seite 119.
5. Optional definieren Sie ein Balkendiagramm für den Report – siehe [Abschnitt 7.7.5, "Definieren des Balkendiagramms in einem Report"](#), auf Seite 122.
6. Bei historischen Reports bestimmen Sie, wann der Report ausgeführt werden soll und schicken den Report an den Zeitplaner – siehe [Abschnitt 7.7.6, "Planen eines historischen Reports"](#), auf Seite 123.

Reporting

Konfigurieren eines Reports

7. Definieren Sie die Ausgabe-Optionen für den Report – siehe Abschnitt 7.7.7, "Definieren der Ausgabe-Optionen für einen Report", auf Seite 126.

7.7.1 Konfigurieren der allgemeinen Report-Eigenschaften

Der erste Schritt bei der Konfiguration eines Benutzers ist die Festlegung der allgemeinen Report-Eigenschaften. Die auswählbaren Optionen hängen von der Art des zu konfigurierenden Reports ab.

So konfigurieren Sie die allgemeinen Report-Eigenschaften:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Report Center**, und klicken Sie auf die Reportart, die Sie generieren möchten.

HINWEIS: Um eine Kopie eines vordefinierten Reports zu erstellen, klicken Sie im **Report Center**, unter **Definitionen** auf die Art des Reports, den Sie kopieren möchten. Klicken Sie dann im rechten Fenster mit der rechten Maustaste auf die Reportdefinition, die Sie kopieren möchten, und klicken Sie auf **Kopie erstellen**.

2. Führen Sie unter **Report** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Report ein.
 - In Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Report ein. Die Beschreibung sollte Informationen über den Inhalt des Reports und die durch den Report überwachten Ressourcen enthalten.
3. Wählen Sie in der Liste **Besitzer** den Benutzer aus, der den Report verwenden kann, wenn er sich bei der Manager-Anwendung angemeldet hat. Standardmäßig wird Ihr Benutzername ausgewählt. Die Liste enthält alle Benutzer, zu deren Überwachung Sie berechtigt sind. Sie können einen Benutzer, der keine Berechtigung zum Erstellen von Reporten hat, als Besitzer des Reports zuweisen.
4. Führen Sie unter **Attribute** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Art** den Typ des zu erstellenden Berichts aus: **Echtzeit-Report**, **Summenreport** oder **Historischer Report**. Für einige Ressourcen sind nur bestimmte Reportarten verfügbar.
 - Aktivieren Sie im Bereich **Einfügen** das Kontrollkästchen **Tabelle**, um Tabellen-Informationen in den Report einzufügen, und/oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Diagramm**, um ein Balkendiagramm in den Report einzufügen. Ein Report wird standardmäßig im Tabellenformat angezeigt. Hier enthalten die Zeilen die Ressourcen und die Spalten die

Statistiken für diese Ressourcen. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Tabelle** deaktivieren, wird das Kontrollkästchen **Diagramm** standardmäßig aktiviert, aber Sie können nur eine einzelne Statistik als Diagramm darstellen.

- Definieren Sie für einen Summenreport den Bereich. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.7.1.1, "Definieren des Bereichs für einen Summenreport", auf Seite 107](#).
 - Definieren Sie für einen historischen Report den Bereich. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.7.1.2, "Definieren des Bereichs in einem historischen Report", auf Seite 108](#).
5. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.1.1 Definieren des Bereichs für einen Summenreport

Beim Konfigurieren eines Summenreports müssen Sie den Bereich des Reports angeben.

So definieren Sie den Bereich für einen Summenreport:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Wählen Sie unter **Attribute** in der Liste **Bereich** den Bereich aus, der von dem Report im aktuellen 24-Stunden-Zeitraum abgedeckt werden soll:
 - Um die Statistikdaten, die seit Beginn der aktuellen Schicht kumuliert wurden, anzuzeigen, wählen Sie **Seit Schichtanfang** aus.
 - Um die neuesten über eine definierte Stundenzahl gesammelten statistischen Daten anzuzeigen, wählen Sie **Jüngster Zeitraum**, und geben Sie dann im Feld **Zeit** die Zeitspanne (in Stunden und Minuten) an, die von dem Report abgedeckt werden soll.
 - Um kumulierte Statistiken seit einem bestimmten Zeitpunkt des Tages zu zeigen, wählen Sie **Seit** aus, und geben Sie dann im Feld **Zeit** die Startzeit für den Report ein.
 - Wählen Sie in der Liste **Intervall** das Aktualisierungsintervall für den Report aus: **15 Minuten** oder **Stündlich**.
3. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.1.2 Definieren des Bereichs in einem historischen Report

Beim Konfigurieren eines historischen Reports müssen Sie den Bereich des Reports angeben.

HINWEIS: Start- und Endedatum sowie Start- und Endezeit werden basierend auf den Einstellungen für Zeit und Zeitzone bestimmt, die auf dem Server-Computer konfiguriert sind.

So definieren Sie den Bereich für einen historischen Report:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Aktivieren Sie unter **Attribute** das Kontrollkästchen **Report über Mitternacht**, um einen Bereich anzugeben, der die Grenze zum nächsten Tag (Mitternacht) überschreitet. Dadurch wird sichergestellt, dass die Daten in dem generierten Report Intervalle beinhalten, die die Mitternachtsgrenze überschreiten.
3. Wählen Sie in der Liste **Bereich** den Bereich des Reports aus. Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:
 - **Gestern** – Report zu statistischen Daten des Vortages ausführen. Reports können in 15-Minuten-, Stunden-, Tages- oder Wochenintervalle aufgeschlüsselt werden.
 - **Diese Woche** – Report zu den bisher gesammelten statistischen Daten für diese Woche ausführen. Das **Startdatum** richtet sich nach dem definierten ersten Tag der Woche. Reports können in 15-Minuten-, Stunden-, Tages- oder Wochenintervalle aufgeschlüsselt werden.
 - **Letzte Woche** – Report zu den Statistiken von letzter Woche ausführen. Das **Startdatum** richtet sich nach dem definierten ersten Tag der Woche. Der Report kann in 15-Minuten-, Stunden-, Tages- oder Wochenintervalle aufgeschlüsselt werden.
 - **Dieser Monat** – Report zu den bisher gesammelten statistischen Daten für diesen Monat ausführen. Das **Startdatum** ist der erste Tag des Monats. Der Report kann in 15-Minuten-, Stunden-, Tages- oder Wochenintervalle aufgeschlüsselt werden.
 - **Letzter Monat** – Report zu den Statistiken von letztem Monat ausführen. Das **Startdatum** ist der erste Tag des Monats. Der Report kann in 15-Minuten-, Stunden-, Tages-, Wochen- oder Monatsintervalle aufgeschlüsselt werden.

- **Benutzerdefiniert** – Report zu einem benutzerdefinierten Bereich, für den Sie das Start- und Endedatum angeben, ausführen. Abhängig vom angegebenen Start- und Endedatum können Reports zu einem benutzerdefinierten Bereich in 15-Minuten-, Stunden-, Tages-, Wochen- oder Monatsintervalle aufgeschlüsselt werden.

HINWEIS: Wenn Sie in Schritt 2 das Kontrollkästchen **Report über Mitternacht** aktiviert haben, erscheinen die Bereiche als **<Bereich>, einschließlich Tag davor**. In jedem Fall liegt das vom System bereitgestellte **Startdatum** einen Tag vor Beginn des ausgewählten Bereichs. Wenn Sie beispielsweise **Dieser Monat, einschließlich Tag davor** auswählen, ist das **Startdatum** der letzte Tag des vorangegangenen Monats. Außerdem kann der Report bei aktiviertem Kontrollkästchen **Report über Mitternacht** nur in 15-Minuten- und Stundenintervalle aufgeschlüsselt werden.

4. Wenn Sie **Benutzerdefiniert** in den Dialogfeldern **Startdatum** und **Endedatum** gewählt haben, geben Sie das Start- und Endedatum des Bereichs ein. Wenn das Kontrollkästchen **Report über Mitternacht** aktiviert ist, dürfen Startdatum und Endedatum nicht identisch sein.
5. Wählen Sie in der Liste **Intervall** das Intervall in dem Reportbereich aus, für das Teilsummen angezeigt werden sollen. Siehe Beschreibungen in Schritt 3 oben.

HINWEIS: Wenn Sie als Intervall **<Keine>** ausgewählt haben, wird der Report anhand der 15-Minuten-Statistiken generiert. Dies kann dazu führen, dass die Reporterstellung fehlschlägt, weil die Anzahl der zur Generierung des Reports verwendeten Datenbankeinträge den maximal zulässigen Wert überschreitet.

6. Geben Sie in den Feldern **Startzeit** und **Endezeit** nur den Abschnitt des Tages an, der in dem Report abgedeckt werden soll. Dies ist von Nutzen, wenn Ihr Contact Center nur während eines bestimmten Tagesabschnitts in Betrieb ist oder wenn Sie Ihr Augenmerk auf bestimmte Schichten richten wollen. Die Werte werden in einem 24-Stunden-Format eingegeben. Wenn das Kontrollkästchen **Report über Mitternacht** aktiviert ist, muss die **Startzeit** gleich der **Endezeit** sein oder nach dieser liegen. Nachfolgend einige Beispiele:
 - 09:00 bis 17:00 – Der Report deckt den Bereich zwischen 09:00 und 17:00 Uhr am selben Tag ab.
 - 08:00 bis 08:00 – Der Report deckt den 24-Stunden-Zeitraum zwischen 08:00 und 08:00 Uhr ab.

Reporting

Konfigurieren eines Reports

- 23:00 bis 07:00 – Der Report deckt den Bereich zwischen 23:00 Uhr an einem und 07:00 Uhr am nächsten Tag ab. Diese Konfiguration ist nur möglich, wenn das Kontrollkästchen **Report über Mitternacht** aktiviert ist.

HINWEIS: Um die Zeit 23:59 als **Endezeit** zu definieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesende**. Wenn das Kontrollkästchen **Report über Mitternacht** aktiviert ist, ist das Kontrollkästchen **Tagesende** nicht verfügbar.

7. Wenn bei einem Benutzer-Report, Report Grund für Routingzustand, Nachbearbeitungsgrund-Report oder Report Grund für Nachkontaktaktivitäten mehrere Orte konfiguriert sind, wählen Sie in der Liste **Zeitzone verwenden von** die Zeitzonen-Option aus, die Sie zum Generieren der Reportinhalte verwenden möchten. Als Auswahlmöglichkeiten stehen Ihnen **Lokaler Standort** und **Benutzerort** zur Verfügung.

HINWEIS: Wenn Sie **Benutzerort** auswählen, können Sie einen historischen Report Nachbearbeitungsgrund nicht nach Warteschlange oder nach Aggregat generieren, wie in Schritt 5 von Abschnitt 7.7.2.3, "Auswählen der Ressourcen für einen historischen Report", auf Seite 115 beschrieben.

8. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.2 Auswählen des Report-Inhalts

In einer Reportdefinition müssen die Ressourcen definiert sein, für die Sie Reports erstellen wollen. Die auswählbaren Ressourcen hängen von der konfigurierten Reportart ab und können Benutzer, Gruppen, Warteschlangen, Ziele etc. beinhalten. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 7.7.2.1, "Auswählen der Ressourcen für einen Echtzeit-Report", auf Seite 111](#)
- [Abschnitt 7.7.2.2, "Auswählen der Ressourcen für einen Summenreport"](#)
- [Abschnitt 7.7.2.3, "Auswählen der Ressourcen für einen historischen Report", auf Seite 115](#)

Jeder Report kann bis zu 100 Ressourcen enthalten. Die Auswahl einer großen Zahl von Ressourcen beeinträchtigt jedoch die Systemleistung.

HINWEIS: Sie können nur Reports zu Ressourcen erstellen, für die Ihnen die Berechtigung zur Überwachung zugewiesen wurde (siehe [Abschnitt 7.5, "Überwachungsberechtigungen und Reporting", auf Seite 104](#)).

7.7.2.1 Auswählen der Ressourcen für einen Echtzeit-Report

Sie können abhängig von der Art des Echtzeit-Reports, den Sie konfigurieren, unterschiedliche Ressourcen auswählen.

So wählen Sie die Ressourcen für einen Echtzeit-Report aus:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**. Die Registerkarte **Inhalt** zeigt abhängig von der definierten Reportart eine Liste von Ressourcen an. Auf der Registerkarte **Inhalt** sind nur die Ressourcen zu sehen, für die Sie die Überwachungsberechtigung haben.
3. Bei einem Warteschlangen-Echtzeit-Report geben Sie im Feld **Report nach** den Level an, auf dem die Ressourcen ausgewählt werden können:
 - **Warteschlangen** – Der Report enthält die Warteschlangen, die Sie in der Liste auswählen.
 - **Aggregate** – Der Report enthält die Aggregate, die Sie in der Liste auswählen.
4. Bei einem Benutzer-Echtzeit-Report geben Sie im Feld **Auswählen nach** den Level an, auf dem die Ressourcen ausgewählt werden können:
 - **Benutzer** – Der Report enthält die Benutzer, die Sie in der Liste auswählen.
 - **Gruppe** – Der Report enthält alle Benutzer, die Mitglieder der Gruppen sind, die Sie auswählen und für die Sie überwachungsberechtigt sind.

Reporting

Konfigurieren eines Reports

5. Aktivieren Sie in der Liste mit Ressourcen das Kontrollkästchen für jede Ressource, die Sie in den Report einfügen möchten.

HINWEIS: Wenn Sie einen Benutzer-Report bearbeiten, bei dem die beiden Optionen **Report nach** und **Auswählen nach** den Wert **Benutzer** haben, sind die Benutzer in der Liste, die mit einer Benutzervorlage verbunden sind, schreibgeschützt. Wenn Sie einen dieser Benutzer aus dem Report entfernen möchten, müssen Sie entweder die Verbindung des Benutzers mit der Benutzervorlage lösen oder den Report aus der Benutzervorlage entfernen und alle Benutzer aktualisieren (in diesem Fall werden alle mit der Benutzervorlage verbundenen Benutzer aus dem Report entfernt).

6. Bei einem Benutzer-Echtzeit-Report aktivieren Sie unter **Benutzer ausschließen** das Kontrollkästchen **Abgemeldete Benutzer ausschließen**, um alle vom System abgemeldeten Benutzer aus dem Report auszuschließen.
7. Bei einem Kontakt-Echtzeit-Report aktivieren Sie unter **Kontaktoptionen** das Kontrollkästchen **Kontakt mit Verarbeitung vor Einreihung einbeziehen**, wenn die Kontakte, die gerade im Contact Center angekommen und noch in Bearbeitung sind, in den Report einbezogen werden sollen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, erscheinen die Kontakte erst in dem Report, wenn sie eingereiht wurden.
8. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.2.2 Auswählen der Ressourcen für einen Summenreport

Abhängig von dem Typ des zu konfigurierenden Summenreports stehen Ihnen unterschiedliche Ressourcen zur Auswahl.

So wählen Sie die Ressourcen für einen Summenreport aus:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**. Die Registerkarte **Inhalt** zeigt abhängig von der definierten Reportart eine Liste von Ressourcen an. Die Liste enthält nur die Ressourcen, für die Sie die Überwachungsberechtigung haben.

3. Bei einem Warteschlangen- oder Callback-Summenreport wählen Sie in der Liste **Report nach** den Report-Level für die Statistiken aus:
 - **Warteschlange** – Der Report zeigt Statistiken auf Warteschlangenebene an.
 - **Aggregat** – Der Report zeigt Statistiken auf Aggregatsebene an.
4. Bei einem Callback-Summenreport wählen Sie in der Liste **Auswählen nach** die Ebene aus, auf der die Ressourcen ausgewählt werden können:
 - **Warteschlange/Aggregat** – Der Report enthält die Warteschlangen oder Aggregate (abhängig von Ihrer Auswahl in Schritt 3 oben), die Sie auswählen.
 - **Ursprung** – Der Report enthält die Warteschlangen oder Aggregate (abhängig von Ihrer Auswahl in Schritt 3 oben) mit Callbacks, die mit den von Ihnen ausgewählten Methoden eingerichtet wurden.
5. Bei einem Summenreport "Grund für Routingzustand" wählen Sie im Feld **Report nach** die Detailstufe für den Report aus:
 - **Benutzer** – Der Report zeigt vollständige Informationen zur Benutzeridentifizierung und Statistiken an.
 - **Abteilung** – Der Report zeigt Statistiken auf Abteilungsebene an. Benutzer-Identifizierungsdaten und detaillierte Benutzerstatistiken werden unterdrückt.
6. Bei einem Nachbearbeitungsgrund-Summenreport wählen Sie im Feld **Report nach** die Detailstufe für den Report aus:
 - **Benutzer** – Der Report zeigt vollständige Informationen zur Benutzeridentifizierung und Statistiken an.
 - **Abteilung** – Der Report zeigt Statistiken auf Abteilungsebene an. Benutzer-Identifizierungsdaten und detaillierte Benutzerstatistiken werden unterdrückt.
 - **Warteschlange** – Der Report zeigt Statistiken nur auf Warteschlangenebene an. Benutzer- und Abteilungs-Identifizierungsdaten und detaillierte Abteilungs- und Benutzerstatistiken werden unterdrückt.

Reporting

Konfigurieren eines Reports

- **Aggregat** – Der Report zeigt Statistiken nur auf Standortebene an. Benutzer- und Abteilungs-Identifizierungsdaten und detaillierte Abteilungs- und Benutzerstatistiken werden unterdrückt.

HINWEIS: Die in Schritt 5 und 6 zuvor beschriebenen Optionen für **Report nach** sind nur innerhalb der Einschränkungen des für Ihren Standort eingestellten Reporting-Levels verfügbar (siehe [Abschnitt 7.6, "Reporting-Level", auf Seite 104](#)). Wenn Ihr Standort zum Beispiel den Reporting-Level Abteilung verwendet, können Sie keine Reports auf Benutzerebene generieren. Die Optionen **Report nach** werden auch durch Ihre Überwachungsberechtigungen beeinträchtigt. Wenn Sie zum Beispiel die Berechtigung zum Überwachen von nur zwei Benutzern haben, können Sie nur Benutzer-Reports mit Statistiken zu diesen zwei Benutzern generieren.

7. Wenn Sie in Schritt 5 oder 6 die Ebene **Benutzer** ausgewählt haben, können Sie über die Liste **Auswählen nach** die Ebene angeben, auf der die Benutzer ausgewählt werden können:
 - **Benutzer** – Der Report zeigt Statistiken für die Benutzer an, die Sie in der Liste ausgewählt haben.
 - **Gruppe** – Der Report zeigt Statistiken über alle Benutzer an, die Mitglieder der Gruppen sind, die Sie ausgewählt haben und für die Sie überwachungsberechtigt sind.
 - **Abteilung** – Der Report zeigt Statistiken über alle Benutzer an, die Mitglieder der Abteilungen sind, die Sie auswählen und für die Sie überwachungsberechtigt sind.
8. Aktivieren Sie in der Liste mit Ressourcen das Kontrollkästchen für jede Ressource, die Sie in den Report einfügen möchten.

HINWEIS: Wenn Sie einen Benutzer-Report bearbeiten, bei dem die beiden Optionen **Report nach** und **Auswählen nach** den Wert **Benutzer** haben, sind die Benutzer in der Liste, die mit einer Benutzervorlage verbunden sind, schreibgeschützt. Wenn Sie einen dieser Benutzer aus dem Report entfernen möchten, müssen Sie entweder die Verbindung des Benutzers mit der Benutzervorlage lösen oder den Report aus der Benutzervorlage entfernen und alle Benutzer aktualisieren (in diesem Fall werden alle mit der Benutzervorlage verbundenen Benutzer aus dem Report entfernt).

9. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.2.3 Auswählen der Ressourcen für einen historischen Report

Abhängig von dem Typ des zu konfigurierenden historischen Reports stehen Ihnen unterschiedliche Ressourcen zur Auswahl.

So wählen Sie die Ressourcen für einen historischen Report aus:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**. Hier werden die für Reports verfügbaren Ressourcen (z.B. Benutzer, Warteschlangen oder Ziele) angezeigt. Auf der Registerkarte **Inhalt** sind nur die Ressourcen zu sehen, für die Sie die Überwachungsberechtigung haben.
3. Bei einem historischen Report wählen Sie in der Liste **Report nach** die Ebene aus, auf der die Warteschlangen ausgewählt werden können:
 - **Warteschlange** – Der Report zeigt Statistiken für die Warteschlangen an, die Sie in der Liste auswählen.
 - **Warteschlange nach Benutzer** – Der Report zeigt Statistiken für die in der Liste ausgewählten Warteschlangen mit Details zu den einzelnen Benutzern in den Warteschlangen.
 - **Aggregat** – Der Report zeigt Statistiken für die Aggregate an, die Sie in der Liste ausgewählt haben.
4. Bei einem historischen Report "Historischer Report Grund für Routingzustand" wählen Sie im Feld **Report nach** die Detailstufe für den Report aus:
 - **Benutzer** – Der Report zeigt vollständige Informationen zur Benutzeridentifizierung und Statistiken an.
 - **Benutzer nach Warteschlange** (nicht verfügbar für "Report Grund für Routingzustand") – Dieser Report zeigt die vollständigen Benutzer-Identifikationsdaten sowie Benutzer-Statistiken zu den einzelnen Warteschlangen an, von denen die Kontakte zugewiesen worden sind.
 - **Abteilung** – Der Report zeigt Statistiken nur auf Abteilungs- und Standortebene an. Benutzer-Identifizierungsdaten und detaillierte Benutzerstatistiken werden unterdrückt.

Reporting

Konfigurieren eines Reports

5. Bei einem historischen Report "Nachbearbeitungsgrund" wählen Sie im Feld **Report nach** die Detailstufe für den Report aus:
 - **Benutzer** – Der Report zeigt vollständige Informationen zur Benutzeridentifizierung und Statistiken an.
 - **Abteilung** – Der Report zeigt Statistiken auf Abteilungsebene an. Benutzer-Identifizierungsdaten und detaillierte Benutzerstatistiken werden unterdrückt.
 - **Warteschlange** – Der Report zeigt Statistiken nur auf Warteschlangenebene an. Benutzer- und Abteilungs-Identifizierungsdaten und detaillierte Abteilungs- und Benutzerstatistiken werden unterdrückt.
 - **Aggregat** – Der Report zeigt Statistiken nur auf Aggregatsebene an. Benutzer- und Abteilungs-Identifizierungsdaten und detaillierte Benutzer- und Abteilungsstatistiken werden unterdrückt.

HINWEIS: Die in Schritt 4 und 5 zuvor beschriebenen Optionen für **Report nach** sind nur innerhalb der Einschränkungen des für Ihren Standort eingestellten Reporting-Levels verfügbar (siehe [Abschnitt 7.6, "Reporting-Level", auf Seite 104](#)). Wenn Ihr Standort zum Beispiel den Reporting-Level Abteilung verwendet, können Sie keine Reports auf Benutzerebene generieren. Die Optionen **Report nach** werden auch durch Ihre Überwachungsberechtigungen beeinträchtigt. Wenn Sie zum Beispiel die Berechtigung zum Überwachen von nur zwei Benutzern haben, können Sie nur Benutzer-Reports mit Statistiken zu diesen zwei Benutzern generieren.

6. Bei einem historischen Callback-Report wählen Sie im Feld **Report nach** den Report-Level für die Callback-Statistiken aus:
 - **Warteschlange** – Der Report zeigt Callback-Statistiken für die Warteschlangen an, die Sie in der Liste auswählen.
 - **Aggregat** – Der Report zeigt Callback-Statistiken für die von Ihnen aus der Liste ausgewählten Aggregate an.
 - **Disposition** – Der Report zeigt Statistiken für alle Callbacks mit den Dispositionen an, die Sie in der Liste ausgewählt haben.
7. Wenn Sie in Schritt 4 oder 5 die Ebene **Benutzer** oder **Benutzer n. Warteschl.** ausgewählt haben, können Sie über die Liste **Auswählen** nach die Ebene angeben, auf der die Benutzer ausgewählt werden können:
 - **Benutzer** – Der Report zeigt Statistiken für die Benutzer an, die Sie in der Liste ausgewählt haben.

- **Gruppe** – Der Report zeigt Statistiken über alle Benutzer an, die Mitglieder der Gruppen sind, die Sie ausgewählt haben und für die Sie überwachungsberechtigt sind.
 - **Abteilung** – Der Report zeigt Statistiken über alle Benutzer an, die Mitglieder der Abteilungen sind, die Sie auswählen und für die Sie überwachungsberechtigt sind.
8. Wenn Sie in Schritt 6 die Ebene **Warteschlange** ausgewählt haben, können Sie über die Liste **Auswählen nach** die Ebene angeben, auf der die Warteschlangen ausgewählt werden können:
- **Warteschlange** – Der Report zeigt Statistiken für die Warteschlangen an, die Sie in der Liste auswählen.
 - **Ursprung** – Der Report zeigt Statistiken für alle Callbacks an, die mit den von Ihnen ausgewählten Methoden eingerichtet wurden.
9. Wenn Sie in Schritt 6 die Ebene **Aggregate** ausgewählt haben, können Sie über die Liste **Auswählen nach** die Ebene angeben, auf der die Aggregate ausgewählt werden können:
- **Aggregat** – Der Report zeigt Statistiken für die Aggregate an, die Sie in der Liste ausgewählt haben.
 - **Ursprung** – Der Report zeigt Statistiken für alle Callbacks an, die mit den von Ihnen ausgewählten Methoden eingerichtet wurden.
10. Aktivieren Sie in der Ausgabeliste mit Ressourcen das Kontrollkästchen für jede Ressource, die Sie in den Report einfügen möchten.

HINWEIS: Wenn Sie einen Benutzer-Report bearbeiten, bei dem die beiden Optionen **Report nach** und **Auswählen nach** den Wert **Benutzer** haben, sind die Benutzer in der Liste, die mit einer Benutzervorlage verbunden sind, schreibgeschützt. Wenn Sie einen dieser Benutzer aus dem Report entfernen möchten, müssen Sie entweder die Verbindung des Benutzers mit der Benutzervorlage lösen oder den Report aus der Benutzervorlage entfernen und alle Benutzer aktualisieren (in diesem Fall werden alle mit der Benutzervorlage verbundenen Benutzer aus dem Report entfernt).

11. Wenn Sie mit einem historischen Kontakt-Report arbeiten oder **Warteschl. n. Benutzer** in Schritt 3 oder **Benutzer n. Warteschl.** in Schritt 4 ausgewählt haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kontaktdatensatz-Detail in diesen Report einfügen**, damit Zustands- und Aktivitätsdaten in den Report eingefügt werden. Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das tägliche, wöchentliche oder monatliche Intervall ausgewählt wurde (siehe Abschnitt 7.7.1.2, "Definieren des Bereichs in einem historischen Report", auf

[Seite 108\).](#)

HINWEIS: Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, und die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze in der Datenbank überschreitet 10.000, schlägt der Report fehl. Der fehlgeschlagene Report wird im Ordner **Fehlgeschlagen** mit der Meldung angezeigt, dass die Anzahl der zum Generieren des Reports verwendeten Datensätze den Maximalwert überschritten hat. Um den Report erfolgreich zu generieren, müssen Sie entweder weniger Ressourcen für den Report auswählen oder den Bereich des Reports so reduzieren, dass ein kürzerer Zeitraum abgedeckt wird.

12. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.3 Definieren von Spalten in einem Report

Sie können die Statistiken auswählen, die als Spalten in Ihren Reporten erscheinen sollen, und die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Die auswählbaren Statistiken sind abhängig von den Ressourcen, für die Sie einen Report erstellen (siehe [Abschnitt 7.7.2, "Auswählen des Report-Inhalts", auf Seite 110](#)).

Spalten in einem Report definieren:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Spalten**. Die Registerkarte listet alle Statistiken auf, die Sie in dem Report anzeigen können.
3. Führen Sie unter **Spalten** folgende Schritte durch:
 - a) Wählen Sie in der Liste **Report zu** das Medium aus, zu dem Sie einen Report erstellen möchten.
 - b) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jede Spalte, die in dem Report erscheinen soll. Beschreibungen der Spalten, die Sie auswählen können, finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

HINWEIS: Die Spalte, die die Ressource identifiziert, für die der Report erstellt wird, wird standardmäßig ausgewählt und kann nicht deaktiviert werden. Im Fall von Benutzer-Reporten muss eines der Kontrollkästchen "Name" oder "Benutzer-ID" aktiviert sein. Die Anwendung lässt nicht zu, dass beide Kontrollkästchen deaktiviert werden.

c) Die Anordnung von oben nach unten der Statistiken in der Liste entspricht der Reihenfolge von links nach rechts, in der die Spalten in dem Report erscheinen. Um die Reihenfolge der Spalten zu ändern, klicken Sie in die Zeile (nicht in das Kontrollkästchen), um sie zu markieren, und klicken Sie dann auf die Aufwärts- oder Abwärts-Pfeiltaste rechts von der Liste, um die Zeile nach oben oder nach unten zu verschieben.

4. Führen Sie unter **Sortieren** folgende Schritte durch:

- Wählen Sie in der Liste **Sortieren nach** die Spalte aus, nach der die Daten in dem Report sortiert werden sollen.
- Wählen Sie in der Liste **Sortierreihenfolge** die Sortierreihenfolge (**Aufsteigend** oder **Absteigend**) für den Report.

5. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.4 Einstellen von Schwellwerten und Alarmen in einem Report

Echtzeit- und Summenreports verfügen über eine Alarmfunktion, die Sie auf wichtige Werte in einem Report aufmerksam machen kann. Sie können einen Schwellwert für eine bestimmte Statistik in einem Report einstellen. Wenn dann dieser Schwellwert überschritten wird, werden Sie durch einen optischen oder akustischen Alarm auf diesen statistischen Wert aufmerksam gemacht. Zu den Alarmaktionen gehören die Protokollierung einer Meldung im Fenster Systemmeldungen, die farbliche Hervorhebung in der entsprechenden Spalte der Report-Tabelle und das Abspielen einer WAV-Datei.

HINWEIS: Die Alarmaktion "Farbliche Hervorhebung" ist in einem Balkendiagramm nicht verfügbar.

Sie können Schwellwerte nur für Schwellwert-geeignete Statistiken einstellen. Um zu bestimmen, ob Sie für eine Statistik einen Schwellwert einstellen können, lesen Sie die Beschreibung zu der Statistik im *Reporting Referenzhandbuch*.

HINWEIS: Um Schwellwerte in einem Report zu konfigurieren, müssen Sie über die Manager-Berechtigung **Ansicht- und Report-Schwellwerte setzen** verfügen.

Reporting

Konfigurieren eines Reports

Sie können drei unterschiedliche Schwellwert-Bedingungen für eine Statistik einstellen: Niedrig, Mittel und Hoch. Sie können zum Beispiel die folgenden Bedingungen für eine Statistik Kontakte in Warteschlange festlegen:

- Wert in blauer Farbe hervorheben, wenn die Anzahl der wartenden Kontakte größer als 5 ist.
- Wert in gelber Farbe hervorheben, wenn die Anzahl der wartenden Kontakte größer als 10 ist.
- Wert in roter Farbe hervorheben, wenn die Anzahl der wartenden Kontakte größer als 15 ist.

HINWEIS: Bevor Sie Schwellwerte und Alarme einstellen, müssen Sie zunächst die im Report anzugezeigenden Spalten auswählen (siehe [Abschnitt 7.7.3, "Definieren von Spalten in einem Report", auf Seite 118](#)).

So stellen Sie Schwellwerte und Alarme in einem Report ein:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurerende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwellwerte**.
3. Unter **Definierte Schwellwerte** listet die Anwendung alle vorhandenen Schwellwert-Definitionen für diesen Report auf.
 - Um einen neuen Schwellwert zu erstellen, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - Um einen vorhandenen Schwellwert zu bearbeiten, wählen Sie den Schwellwert in der Liste aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Dialogfeld **Variabenschwellwert** in der Liste **Statistiken** den Namen der Statistik aus, für die Sie einen Schwellwert festlegen möchten. Die Liste enthält nur Schwellwert-geeignete Statistiken.
5. Wenn Sie eine Zustand-Statistik ausgewählt haben, wählen Sie in der Liste **Zustand** den Zustand aus, mit dem Sie den Schwellwert verbinden möchten.
6. Wählen Sie in der Liste **Kontaktyp** den Kontakttyp aus, mit dem Sie den Schwellwert verbinden möchten.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Schwellwert für diese Statistik zu aktivieren.
8. Aktivieren Sie abhängig von der Art der Ressource, für die Sie einen Report erstellen (siehe [Abschnitt 7.7.2, "Auswählen des Report-Inhalts", auf Seite 110](#)), das Kontrollkästchen für jede Ressource, für die der Schwellwert angezeigt wird. Wenn Sie beispielsweise einen Benutzer-Echtzeit-Report konfigurieren, aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, für den der Schwellwert angezeigt werden soll.

9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwellwerte**.
10. Wählen Sie unter **Aktivität** in der Liste **Bereich** den Schwellwertbereich aus, für den Sie die Alarne einstellen möchten: **Niedrig**, **Mittel** oder **Hoch**.
11. Wenn Sie den mittleren oder hohen Schwellwertbereich gewählt haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Alarm für den Bereich zu aktivieren. Sie können das Kontrollkästchen Aktiv für den niedrigen Bereich nicht deaktivieren - es ist standardmäßig aktiviert.
12. Geben Sie im Feld **Schwellwert** den Wert für den Schwellwert an.
13. Aktivieren Sie im Bereich **Aktion** das Kontrollkästchen für jeden Alarm, den Sie im Schwellwertbereich einstellen möchten:
 - Wenn bei jedem Überschreiten des Schwellwerts eine Systemmeldung protokolliert werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alarm in Systemmeldungen protokollieren**.
 - Wenn der Text beim Überschreiten des Schwellwerts in einer anderen Farbe hervorgehoben werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Farbe ändern**, und wählen Sie über das Farb-Auswahlfeld die Farbe der Hervorhebung aus.
 - Wenn bei jedem Überschreiten des Schwellwerts eine Audiodatei abgespielt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Audiodatei wiedergeben** und geben Sie den Namen der auf dem Haupt-Server-Computer gespeicherten WAV-Datei an. Wenn Sie selbst auf dem Haupt-Server-Computer arbeiten, können Sie nach der WAV-Datei suchen, um sie auszuwählen.

HINWEIS: Wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, können Sie auf  klicken, um die WAV-Datei abzuspielen. Sie können keine WAV-Dateien abspielen, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind.

14. Wiederholen Sie die Schritte 10 bis 13 für jeden Schwellwertbereich, den Sie konfigurieren möchten.
15. Überprüfen Sie unter **Zusammenfassung** die eingestellten Schwellwertbereiche und Alarne.
16. Klicken Sie auf **OK**, um das Dialogfeld Variabenschwellwert zu schließen. Der Schwellwert wird in der Liste **Definierte Schwellwerte** angezeigt.
17. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.5 Definieren des Balkendiagramms in einem Report

Alle Reportarten können ein Balkendiagramm für eine einzelne Statistik enthalten. Nur einige der Statistiken in einem Report können als Diagramm dargestellt werden. Um zu bestimmen, ob eine Statistik als Diagramm dargestellt werden kann, lesen Sie die Beschreibung zu der Statistik im *Reporting Referenzhandbuch*.

HINWEIS: Die Alarmaktion “Farbliche Hervorhebung” für eine Statistik ist in einem Balkendiagramm nicht verfügbar. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.7.4, "Einstellen von Schwellwerten und Alarmen in einem Report"](#), auf Seite 119.

HINWEIS: Vor der Einstellung der Diagramm-Optionen müssen Sie zunächst die im Report anzuzeigenden Spalten angeben (siehe [Abschnitt 7.7.3, "Definieren von Spalten in einem Report"](#), auf Seite 118).

So definieren Sie ein Balkendiagramm in einem Report:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurerende Reportdefinition.
2. Stellen Sie sicher, dass Diagramme aktiviert sind: aktivieren Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Attribute** das Kontrollkästchen **Diagramm**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Diagramm**.
4. Wählen Sie unter **Einstellungen** in der Liste **Statistik** den Namen der Statistik aus, die Sie als Diagramm darstellen wollen. Die Liste enthält nur die Spalten, die als Diagramm dargestellt werden können.
5. Wählen Sie in der Liste **Balkenfarbe** die Farbe der Balken in dem Diagramm aus. Sie können nur eine Farbe für alle Balken auswählen.
6. Wählen Sie im Bereich **Format** das Format der Balken aus: **2D** oder **3D**.
7. Nur bei Summenreporten können Sie eine Trendkurve auf dem Diagramm anzeigen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Trend zeigen**, und geben Sie wie folgt die Eigenschaften der Trendkurve an:
 - Wählen Sie im Feld **Trend** den Eintrag **Gestern**, um eine Trendkurve basierend auf den statistischen Daten des Vortages anzuzeigen, oder wählen Sie **Gleicher Tag letzte Woche**, um eine Trendkurve basierend auf den statistischen Daten desselben Tages vor einer Woche anzuzeigen.

- Wählen Sie in der Liste **Linienformat** entweder **Gerade** oder **Glätten** aus.
 - Wählen Sie in der Liste **Linienfarbe** die Farbe der Trendkurve aus.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Datenpunkte**, wenn wichtige Datenpunkte auf der Trendkurve gezeigt werden sollen.
8. Überprüfen Sie unter **Vorschau** die Optionen, die Sie für Ihr Balkendiagramm ausgewählt haben.
 9. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.6 Planen eines historischen Reports

Sie müssen die Reports, die Sie ausführen möchten, an den Zeitplaner schicken. Diese Komponente ist zuständig für die Report-Planung, die Einreihung der Reports in die Ausführungswarteschlange und die Verwaltung der abgeschlossenen Reports.

HINWEIS: Um einen historischen Report zu planen, müssen Sie über die Manager-Berechtigung **Historische Reports planen und anzeigen** verfügen.

Wenn ein geplanter Report ausgeführt wird, während Sie nicht bei der Manager-Anwendung angemeldet sind, werden Sie bei der nächsten Anmeldung aufgefordert, den abgeschlossenen Report auf den lokalen Computer zu übertragen. Zu diesem Zeitpunkt wird der Report gemäß der Reportdefinition ausgegeben. Das System bewahrt abgeschlossene Reports maximal sieben Tage lang auf.

HINWEIS: Wenn beim Versuch, einen historischen Report anzuzeigen, zu drucken, in eine Datei zu exportieren oder per E-Mail zu senden, Probleme auftreten, kann dies mit einem Netzwerkproblem zusammenhängen. Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihren Netzwerkadministrator.

Reporting

Konfigurieren eines Reports

Sie können einen historischen Report für folgende Ausführung planen:

- Sofort starten – siehe [Abschnitt 7.7.6.1, "Planen eines Reports für die sofortige Ausführung", auf Seite 124](#)
- Starten zu einem bestimmten Zeitpunkt - siehe [Abschnitt 7.7.6.2, "Planen eines Reports für die einmalige Ausführung zu einem bestimmten Zeitpunkt", auf Seite 124](#)
- Starten für die regelmäßig wiederkehrende Ausführung - siehe [Abschnitt 7.7.6.3, "Planen eines Reports für die regelmäßig wiederkehrende Ausführung", auf Seite 125](#)

HINWEIS: Wenn Sie einen geplanten historischen Report ändern, müssen Sie nicht nur die Reportdefinition speichern, sondern den Report auch neu an den Zeitplaner abschicken.

7.7.6.1 Planen eines Reports für die sofortige Ausführung

Beim Konfigurieren eines historischen Reports können Sie den Report so planen, dass er sofort ausgeführt wird.

So planen Sie die sofortige Ausführung eines Reports:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan**.
3. In der Liste **Ausführen des Reports**, wählen Sie **Jetzt** aus.
4. Klicken Sie auf **An Zeitplaner senden**. Der Report wird mit dem auf der Registerkarte Ausgabe definierten Ausgabeziel und Format ausgeführt.

7.7.6.2 Planen eines Reports für die einmalige Ausführung zu einem bestimmten Zeitpunkt

Beim Konfigurieren eines historischen Reports können Sie den Report so planen, dass er zu einem bestimmten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) ausgeführt wird.

So planen Sie einen Report für einmalige Ausführung:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan**.

3. Klicken Sie in der Liste **Ausführen des Reports** auf **Einmalig**. Die Registerkarte wird aktualisiert, und Sie können angeben, wann der Report ausgeführt werden soll.
4. Wählen Sie in der Liste **Datum** das Datum aus, an dem der Report ausgeführt werden soll.
5. Wählen Sie in der Liste **Zeit** die Uhrzeit aus, zu der der Report ausgeführt werden soll. Die Zeit basiert auf einem 24-Stunden-Format, zum Beispiel wird 4 Uhr nachmittag als 16:00 angegeben.
6. Klicken Sie auf **An Zeitplaner senden**. Der Report wird mit dem auf der Registerkarte Ausgabe definierten Ausgabeziel und Format ausgeführt.

7.7.6.3 Planen eines Reports für die regelmäßige wiederkehrende Ausführung

Beim Konfigurieren eines historischen Reports können Sie den Report so planen, dass er regelmäßig ausgeführt wird.

So planen Sie für einen Report die regelmäßige Ausführung:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan**.
3. Wählen Sie in der Liste **Ausführen des Reports Mehr als einmal** aus. Die Registerkarte wird aktualisiert, und Sie können angeben, wann der Report ausgeführt werden soll.
4. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um zu planen, wie häufig der Report ausgeführt werden soll:
 - Klicken Sie auf **Täglich**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen neben jedem Wochentag, an dem der Report ausgeführt werden soll. Geben Sie in das Feld **Zeit** die Startzeit des Intervalls ein, das der Report abdecken soll.
 - Klicken Sie auf **Wöchentlich**, und wählen Sie dann aus der Liste **Tag** den Wochentag aus, an dem der Report ausgeführt werden soll. Geben Sie in das Feld **Zeit** die Startzeit des Intervalls ein, das der Report abdecken soll.
 - Klicken Sie auf **Monatlich** und wählen Sie aus der Liste **Tag** eine der folgenden Optionen: **Letzter Tag**, um den Report am letzten Tag des Monats zu erstellen, oder **Bestimmter Tag**, um den Report an dem Tag

Reporting

Konfigurieren eines Reports

zu erstellen, den Sie im anschließend angezeigten Dialogfeld auswählen. Geben Sie in das Feld **Zeit** die Startzeit des Intervalls ein, das der Report abdecken soll.

HINWEIS: Der Eintrag im Feld **Zeit** wird im 24-Stunden-Format angegeben, zum Beispiel wird 4 Uhr nachmittag als 16:00 angegeben.

5. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um die Dauer dieses Reportzeitplans anzugeben:
 - Um den Report unendlich auszuführen, klicken Sie auf **Für immer**.
 - Um den Zeitplan für eine festgelegte Zeitspanne anzuwenden, klicken Sie auf **Benutzerdefiniert**, und verwenden Sie die Listen **Start** und **Ende**, um das Start- und Endedatum anzugeben.
6. Klicken Sie auf **An Zeitplaner senden**. Der Report wird mit dem auf der Registerkarte Ausgabe definierten Ausgabeziel und Format ausgeführt.

7.7.7 Definieren der Ausgabe-Optionen für einen Report

Echtzeit- und Summenreports sind normalerweise für die Online-Anzeige vorgesehen, während historische Reports online angezeigt, gedruckt, in eine Datei exportiert oder als Anlage einer E-Mail-Nachricht gesendet werden können. Weitere Informationen erhalten Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 7.7.7.1, "Definieren der Ausgabe-Optionen für einen Echtzeit- oder Summenreport", auf Seite 126](#)
- [Abschnitt 7.7.7.2, "Definieren der Ausgabe-Optionen für einen historischen Report", auf Seite 128](#)

7.7.7.1 Definieren der Ausgabe-Optionen für einen Echtzeit- oder Summenreport

Echtzeit- und Summenreports können nur für die Online-Anzeige definiert werden, weil sie Informationen enthalten, die in Echtzeit aktualisiert werden. Wenn Sie jedoch einen Ausdruck oder eine elektronische Kopie eines Echtzeit- oder Summenreports benötigen, können Sie den Report drucken oder als Datei speichern, während er online angezeigt wird. In diesen Fällen können Sie auf der Registerkarte Ausgabe den Drucker angeben, der verwendet werden soll, wenn Sie den Report vom Bildschirm drucken. Sie können auch das Format und den Dateinamen angeben, wenn Sie eine Kopie des Reports auf dem Festplattenlaufwerk speichern.

Die Standard-Ausgabeeinstellungen für Reports werden in den Benutzer-Report-Optionen angegeben. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.12.1, "Konfigurieren der allgemeinen Benutzer-Report-Optionen"](#), auf [Seite 147](#). Beim Konfigurieren der Ausgabe-Optionen für den Report können Sie die Standardeinstellungen jedoch überschreiben.

So definieren Sie die Ausgabe-Optionen für einen Echtzeit- oder Summenreport:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausgabe**.
3. Unter **Standard-Ausgabeeinstellungen** ist die Option **Report anzeigen** standardmäßig aktiviert. Diese Einstellung kann nicht geändert werden.
4. Wählen Sie unter **Ausgabemodus-Einstellungen** in der Liste **Ausgabemodus** den Ausgabemodus aus, dessen Standardeinstellungen Sie ändern möchten.
5. Wenn Sie in Schritt 4 **Report drucken** ausgewählt haben, können Sie Folgendes tun:
 - Wählen Sie in der Liste **Druckename** den Drucker aus, auf dem der Report gedruckt werden soll.
 - Um die Formatierungsoptionen (wie Seitenausrichtung, Kopfzeilen, Fußzeilen etc.) anzugeben, klicken Sie auf **Erweitert**.
6. Wenn Sie in Schritt 4 **Report exportieren** ausgewählt haben, können Sie Folgendes tun:
 - Wählen Sie in der Liste **Format** das Dateiformat für den Report aus. Sie können unter folgenden Formaten wählen: Microsoft Excel (.xls), Webseite (.htm), Kommagetrennt (.csv) oder PDF (.pdf).
 - Im Feld **Dateiname**, geben Sie den Speicherort und den Namen der Datei an, in die der Report exportiert werden soll. Sie müssen den vollständigen Pfad zu der Exportdatei, zum Beispiel C:\Dateiname, einfügen.
 - Um die Formatierungsoptionen (wie Seitenausrichtung, Kopfzeilen, Fußzeilen etc.) anzugeben, klicken Sie auf **Erweitert**.
7. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.7.7.2 Definieren der Ausgabe-Optionen für einen historischen Report

Wenn Sie einen historischen Report konfigurieren, können Sie festlegen, ob der Report online angezeigt, gedruckt, in eine Datei exportiert oder per E-Mail an einen oder mehrere Empfänger gesendet werden soll. Unabhängig vom Ausgabemodus werden abgeschlossene historische Reports an einen definierten Reportordner gesendet.

HINWEIS: Die Option zum Senden eines historischen Reports per E-Mail ist nur verfügbar, wenn die Option **Reporte per E-Mail versenden** aktiviert ist und Sie über die Manager-Berechtigung **Historische Reporte per E-Mail versenden** verfügen. Einzelheiten zum Aktivieren des Leistungsmerkmals **Reporte per E-Mail versenden** finden Sie im [Abschnitt 7.13.5, "Konfigurieren der Option Reporte per E-Mail versenden"](#), auf Seite 156.

Die Standard-Ausgabeeinstellungen für Reporte werden in den Benutzer-Report-Optionen angegeben. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.12.1, "Konfigurieren der allgemeinen Benutzer-Report-Optionen"](#), auf Seite 147. Beim Konfigurieren der Ausgabe-Optionen für den Report können Sie die Standardeinstellungen jedoch überschreiben.

So definieren Sie die Ausgabe-Optionen für einen historischen Report:

1. Wählen Sie im **Report Center** unter **Definitionen** die Reportart aus, und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die zu konfigurierende Reportdefinition.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausgabe**.
3. Wählen Sie unter **Standard-Ausgabeeinstellungen** in der Liste **Ausgabeordner** den Reportordner aus, an den der abgeschlossene Report gesendet werden soll. Sie können den standardmäßigen Report-Posteingang oder einen benutzerdefinierten Reportordner wählen.
4. Wählen Sie in der Liste **Ausgabemodus** den Standard-Ausgabemodus für den Report aus:
 - **Report anzeigen** – Der Report ist nur für die Online-Anzeige verfügbar.
 - **Report drucken** – Der Report wird an einen Drucker ausgegeben.
 - **Report exportieren** – Der Report wird in eine Datei exportiert.
 - **Report per E-Mail versenden** – Der Report wird als Anlage einer E-Mail-Nachricht an einen oder mehrere Empfänger gesendet.
5. Wählen Sie unter **Ausgabemodus-Einstellungen** in der Liste **Ausgabemodus** den Ausgabemodus aus, dessen Standardeinstellungen Sie ändern möchten.

6. Wenn Sie in Schritt 5 Report drucken ausgewählt haben, können Sie Folgendes tun:
 - Wählen Sie in der Liste **Druckename** den Drucker aus, auf dem der Report gedruckt werden soll.
 - Um die Formatierungsoptionen (wie Seitenausrichtung, Kopfzeilen, Fußzeilen etc.) anzugeben, klicken Sie auf **Erweitert**.
7. Wenn Sie in Schritt 5 Report exportieren ausgewählt haben, können Sie Folgendes tun:
 - Wählen Sie in der Liste **Format** das Dateiformat für den Report aus. Sie können unter folgenden Formaten wählen: Microsoft Excel (.xls), Webseite (.htm), Kommagetrennt (.csv) oder PDF (.pdf).
 - Im Feld **Dateiname**, geben Sie den Speicherort und den Namen der Datei an, in die der Report exportiert werden soll. Sie müssen den vollständigen Pfad zu der Exportdatei, zum Beispiel C:\Dateiname, einfügen.
 - Um die Formatierungsoptionen (wie Seitenausrichtung, Kopfzeilen, Fußzeilen etc.) anzugeben, klicken Sie auf **Erweitert**.
8. Wenn Sie in Schritt Report E-Mail5 ausgewählt haben, können Sie Folgendes tun:
 - Im Feld **Von** zeigt die Anwendung die in den Standard-Ausgabeeinstellungen definierte E-Mail-Adresse für ausgehende Nachrichten an. Sie können die E-Mail-Adresse nicht bearbeiten.
 - Geben Sie die E-Mail-Empfänger an.
 - Um einen Empfänger aus einem LDAP-Verzeichnis auszuwählen, klicken Sie auf **An**, **Cc** oder **Bcc**, und wählen Sie den Empfänger im Dialogfeld **Empfänger auswählen** aus. Um dieses Leistungsmerkmal zu verwenden, must bereits ein Verzeichnis eingerichtet sein. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Abschnitt 5.6, "Konfigurieren eines Verzeichnisses", auf Seite 70.
 - Geben Sie im Feld **An**, **Cc** oder **Bcc** die E-Mail-Adresse des Empfängers ein: Um eine E-Mail-Adresse einzugeben, müssen Sie über die Manager-Berechtigung **Geben Sie beim Versenden von E-Mail-Reporten die E-Mail-Adresse in das Empfängerfeld ein** verfügen.
 - Um mehr als einen Empfänger in den Feldern **An**, **Cc** oder **Bcc** anzugeben, trennen Sie die einzelnen Empfänger durch einen Strichpunkt voneinander.
 - Geben Sie im Feld **Betreff** den Betreff der E-Mail-Nachricht ein. Standardmäßig ist der Betreff der Name des Reports.

Reporting

Übung: Erstellen eines einfachen Echtzeit-Reports

- Geben Sie in das Feld **Nachricht** den Text der E-Mail-Nachricht im Nur-Text-Format ein. Die Nachricht enthält standardmäßig die in den Standard-Ausgabeeinstellungen definierte Signatur.
 - Wählen Sie in der Liste **Format** das Format des an die E-Mail-Nachricht angehängten Reports aus. Sie können unter folgenden Formaten wählen: Microsoft Excel (.xls), Webseite (.htm), Kommagetrennt (.csv) oder PDF (.pdf).
 - Geben Sie im Feld **Dateiname** den Namen der angehängten Datei an. Der Standard-Dateiname ist der Name des Reports mit einer Erweiterung, die dem ausgewählten Dateiformat entspricht.
 - Um die Formatierungsoptionen des Reports (wie Seitenausrichtung, Kopfzeilen, Fußzeilen etc.) anzugeben, klicken Sie auf **Erweitert**.
9. Wenn Sie diese Reportdefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

7.8 Übung: Erstellen eines einfachen Echtzeit-Reports

In Abschnitt 7.1, "Info über Echtzeit-Reporte", auf Seite 96 haben Sie einen einfachen Warteschlangen-Echtzeit-Report gesehen, der dazu dient, die aktuellen Kontakte, die auf einen Satz von Warteschlangen warten, zu zeigen und zu kategorisieren.

Die folgenden Themen erläutern schrittweise den Prozess der Erstellung und Aktivierung dieses Reports. Diese Prozedur dient nur zu Übungszwecken.

Vorbereitungen:

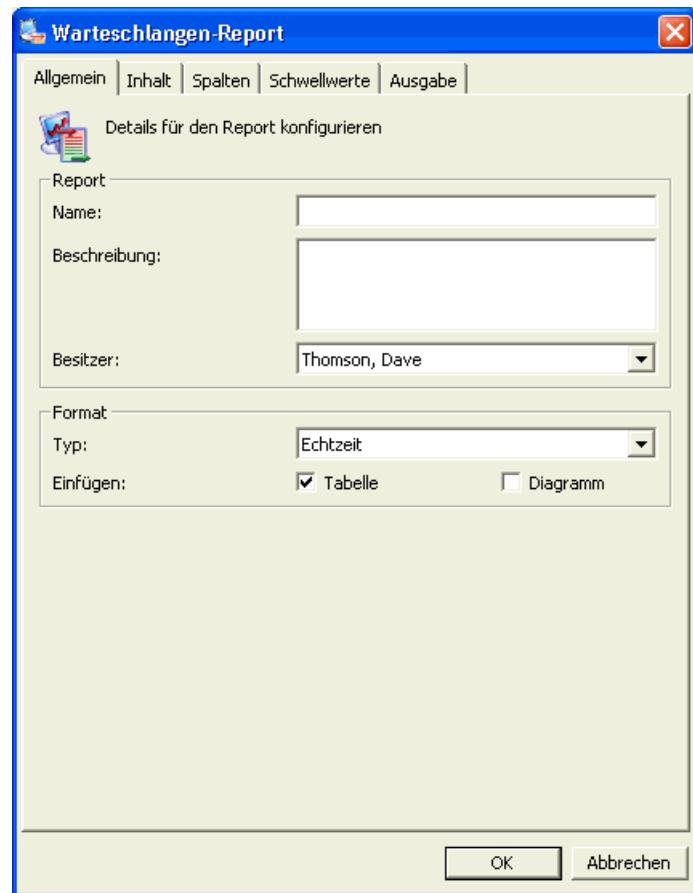
- Stellen Sie sicher, dass das System ausgeführt wird und Ihr Contact Center aktiv ist. Dies ist erforderlich, um Reports mit Echzeitdaten generieren zu können.
- Als Supervisor erstellen Sie Reports und führen die Überwachung durch für Ressourcen wie Warteschlangen und einzelne Benutzer. Um diese Ressourcen überwachen zu können, benötigen Sie die entsprechende Überwachungsberechtigung. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um sicherzustellen, dass Ihnen diese Berechtigungen erteilt worden sind.

7.8.1 Einrichten einer neuen Reportdefinition

Der erste Schritt bei der Reporterstellung ist die Einrichtung einer Reportdefinition (einschl. Reportart und Verwaltungsdetails).

So richten Sie eine neue Reportdefinition ein:

1. Klicken Sie im **Report Center**, unter **Definitionen** auf **Warteschlangen**.
2. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Report Center**, und klicken Sie auf **Warteschlangen-Report**.
3. Wählen Sie in der Liste **Art** den Eintrag **Echtzeit** aus. Die Registerkarten im Dialogfeld **Warteschlangen-Report** stehen für die verschiedenen Eigenschaften eines Echtzeit-Reports.



4. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen **Mein Warteschlangen-Echtzeit-Report** ein.
5. Sie können hierfür sich selbst oder einen Besitzer wählen, zu dessen Überwachung Sie berechtigt sind. Der Report steht dem Besitzer zur Verfügung, sobald dieser bei der Manager-Anwendung angemeldet ist. Für diese Übung können Sie den Report-Besitz übernehmen. Da dies die Standardoption ist, ist keine Aktion erforderlich.

Reporting

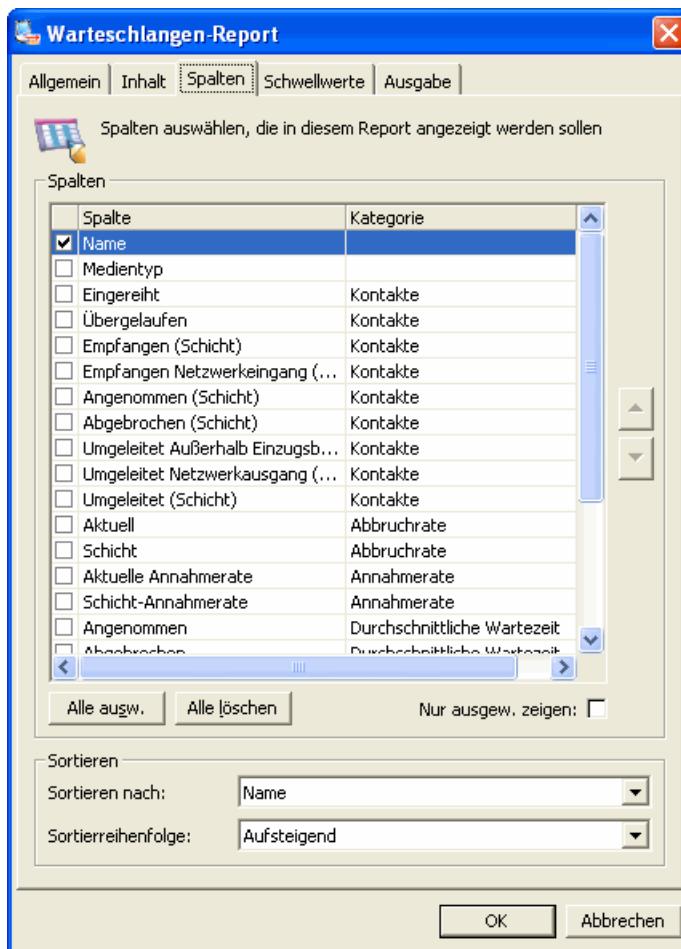
Übung: Erstellen eines einfachen Echtzeit-Reports

7.8.2 Definieren des Layouts Ihres Reports

Der wichtigste Teil des Reports sind die Spalten. Über diese bestimmen Sie die in dem Report angezeigten IDs und Statistiken sowie die Reihenfolge der Anzeige.

So definieren Sie das Layout für den Report:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Spalten**.



2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Name, Kontakte in Warteschlange, Service-Level-Aktuell, Service-Level-Geschätzt** und **Wartezeit-Geschätzt Aktuell Angenommen**. Jede der mit einem Kontrollkästchen verbundenen Statistiken steht für eine Spalte, die in dem Report erscheinen kann. Die Reihenfolge der Optionen von oben nach unten entspricht der Reihenfolge von links nach rechts der Spalten in dem Report.

Da die Spalten, die Sie in den Report aufnehmen wollen, bereits in der Reihenfolge sind, in der sie angezeigt werden sollen, lässt sich das Layout einfach definieren.

HINWEIS: Das Kontrollkästchen **Name** ist automatisch aktiviert und kann nicht deaktiviert werden. Jeder Report muss unabhängig von der reportrelevanten Ressource eine ID für die Hauptressource enthalten.

7.8.3 Auswählen der reportrelevanten Warteschlangen

Die Warteschlangen, die Sie überwachen und für die Sie Reports erstellen können, hängen von Ihrer Rolle ab. Wenn Sie zum Beispiel Sie ein Contact Center-Supervisor sind, haben Sie vom OpenScape Contact Center-Administrator die Berechtigung erhalten, eine oder mehrere Warteschlangen zu überwachen.

So wählen Sie die Warteschlangen aus, für die Sie Reports erstellen wollen:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
2. Klicken Sie auf **Alle auswählen**.

7.8.4 Einstellen von Schwellwert und Alarm

Der von Ihnen erstellte Report zeigt einen Alarm für die Spalte **In Warteschlange**. In einer realen Situation, in der Sie verschiedene Echtzeit-Reports zum Überwachen verschiedener Ressourcensätze verwenden, ist dies der visuelle Alarm, der Ihre Aufmerksamkeit auf diesen Report und die Werte in dieser Spalte lenkt. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 7.7.4, "Einstellen von](#)

Reporting

Übung: Erstellen eines einfachen Echtzeit-Reports

[Schwellwerten und Alarmen in einem Report", auf Seite 119.](#)

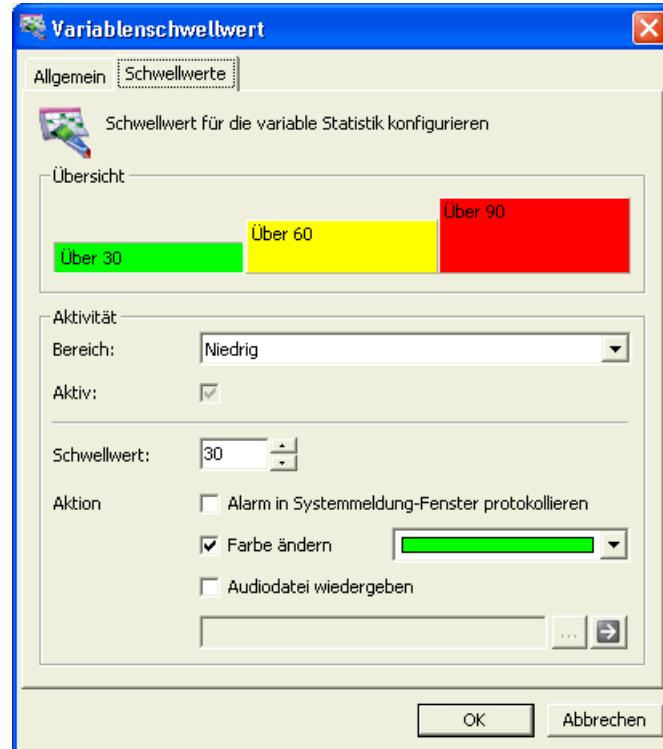
So setzen Sie den Alarm in Ihrem Report:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwellwerte**.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3. Im Dialogfeld **VariablenSchwellwert** können Sie die Spalte auswählen, für die der Alarm gesetzt werden soll. Wählen Sie in der Liste **Statistik Kontakte - In Warteschlange**. Dies ist die Spalte, für die Sie einen Alarm setzen wollen.

HINWEIS: In der Liste **Statistik** werden nur die von Ihnen auf der Registerkarte **Spalten** ausgewählten Elementen angezeigt, die einen Schwellwert unterstützen. Beispielsweise erscheint die Spalte **Name** nicht in der Liste, da für einen Warteschlangennamen keine Schwellwerte gesetzt werden können.

4. Sie können auch angeben, dass der Alarm nur für bestimmte Warteschlangen angezeigt werden soll. Die unter **Warteschlangen** aufgelisteten Namen sind die Namen der Warteschlangen auf Ihrem Standort, für die Sie Reports erstellen dürfen. Klicken Sie auf **Alle auswählen**. Dies bedeutet, dass der Alarm für alle Warteschlangen gilt, die Sie auf der Registerkarte **Inhalt** ausgewählt haben.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwellwerte**. Hier geben Sie die Einzelheiten zu Ihrem Alarm an. Sie können bis zu drei Alarmstufen konfigurieren. Für das vorliegende Beispiel reicht eine Alarmstufe aus. Sie müssen die anderen beiden Alarme deaktivieren.



6. Wählen Sie in der Liste **Bereich** die Option **Hoch**.
7. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Alarm auf dem **Hohen** Level zu deaktivieren. Die Einstellungen für den **Mittleren** Alarm werden gezeigt.
8. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Alarm auf dem **Mittleren** Level zu deaktivieren. Die Einstellungen für den **Niedrigen** Alarm werden gezeigt.
9. Geben Sie im Feld **Schwellwert** den Alarmschwellwert **1** ein. Der von Ihnen definierte Alarm wird angezeigt, wenn der Wert der Spalte Kontakte – Eingereiht größer als eins ist.
10. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Farbe ändern** und wählen Sie Rot als Farbe, die angezeigt werden soll, wenn der Wert in der Spalte Kontakte – Eingereiht größer als eins ist.
11. Klicken Sie auf **OK**, um das Dialogfeld VariablenSchwellwert zu schließen.
12. Ihre Reportdefinition ist nun abgeschlossen. Klicken Sie auf **OK**, um die Reportdefinition zu schließen.

Reporting

Übung: Erstellen eines einfachen Echtzeit-Reports

7.8.5 Aktivieren und Anzeigen des Reports

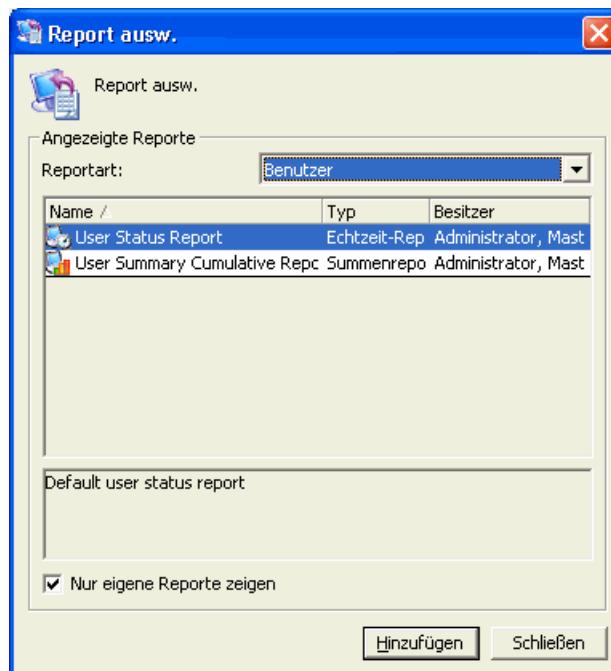
Bevor Sie Ihren Report anzeigen, müssen Sie ihn aktivieren. Sie aktivieren den Report, indem Sie ihn zu einer Ansicht hinzufügen, die sich im Ordner **Report-Ansichten** befindet.

So aktivieren Sie den Report:

1. Klicken Sie im **Report Center** unter **Ausgabe** auf den Ordner **Report-Ansichten**. Die Liste wird aktualisiert und zeigt den Inhalt des Ordners **Report-Ansichten**.

HINWEIS: Sofern Sie nicht der OpenScape Contact Center-Administrator sind, ist Ihr Ordner **Echtzeit** wahrscheinlich leer.

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche (Neu). Ein Dialogfeld **Reportansicht** wird geöffnet.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen **Meine Echtzeit-Reporte** ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Standard-Layout** den Eintrag **1-Einzeln** aus.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Ein Dialogfeld **Report auswählen** wird geöffnet.



6. Wählen Sie in der Liste **Reportart** den Eintrag **Warteschlangen** aus.
7. Klicken Sie in der Liste **Angezeigte Reports** auf **Mein Warteschlangen-Echtzeit-Report**, um ihn auszuwählen, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

8. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Dialogfeld **Report auswählen** zu schließen.
9. Klicken Sie auf **OK**, um das Dialogfeld **Reportansicht** zu schließen.
10. Doppelklicken Sie auf die Reportansicht **Meine Echtzeit-Reporte**. Der **Echtzeit-Viewer** wird geöffnet.

Sie haben die Erstellung Ihres ersten Reports nun erfolgreich abgeschlossen.

7.9 Übung zur Anpassung eines vordefinierten historischen Reports

Das Erstellen einer Kopie eines vorhandenen vordefinierten Reports und die anschließende Anpassung ist oftmals effizienter als die Erstellung eines neuen Reports. In den folgenden Abschnitten werden Sie schrittweise angeleitet, den **Summenreport Warteschlange** (ein vordefinierter historischer Warteschlangen-Report) für eine geringfügig andere Reporting-Anforderung anzupassen.

Betrachten Sie nun eine reale Situation unter Einbeziehung Ihrer Warteschlangenkonfiguration. Eine Warteschlange Kredite könnte die Gruppe Hypotheken als primäre Gruppe und die Gruppe Geldanlage als Überlaufgruppe enthalten. Wenn Sie die Warteschlange Kredite mithilfe eines Echtzeit-Reports täglich überwachen, erkennen Sie möglicherweise einen täglichen Trend hin zu mehr wartenden Kontakten in der Warteschlange. Dies kann verschiedene Bedeutungen haben. Vielleicht gibt es einfach nur erhöhten Datenverkehr von Kunden, die an Hypotheken interessiert sind, als Folge kürzlich durchgeführter Vertriebs- oder Werbekampagnen. Sie haben möglicherweise nicht genügend Personal im Hinblick auf Benutzer, die Experten bei der Bearbeitung von Kontakten zu Hypotheken sind. Möglicherweise müssen Sie auch die Schrittzeit in Ihrer Warteschlangenkonfiguration ändern oder den verbundenen Ablauf anpassen.

Ein historischer Warteschlangen-Report enthält Statistiken, die für die weitere Untersuchung der Situation von Nutzen sein können. Das folgende Beispiel zeigt einen historischen Warteschlangen-Report mit den grundlegenden Informationen, die Sie für den Einstieg benötigen.

Name	Service-Level	Abbruchrate	Empfangen		Angenommen		
			Alle	Alle	Primär	Überlauf	
Investmentfonds	90	10	4000	3598	2598	1000	
Oct 01	85	12	1100	935	600	335	
Nov 01	92	9	1200	1104	750	354	
Dec 01	88	11	800	704	500	204	
Jan 01	95	8	900	855	600	255	

Reporting

Übung zur Anpassung eines vordefinierten historischen Reports

Wöchentliche Reports für einen Zeitraum von drei oder vier Monaten könnten Ihnen bei der Diagnose von Trends behilflich sein. Auf Grundlage der in diesen Reporten enthaltenen Informationen könnten Sie andere Reports nutzen, um die Trends genauer zu untersuchen. Der nächste Schritt wären historische Reports zu Benutzern.

Der vordefinierte Report **Summenreport Warteschlange** ähnelt sehr stark dem oben gezeigten Report. In dieser Übung ändern Sie den Report **Summenreport Warteschlange**, um ihn zur Untersuchung der oben beschriebenen Probleme zu nutzen.

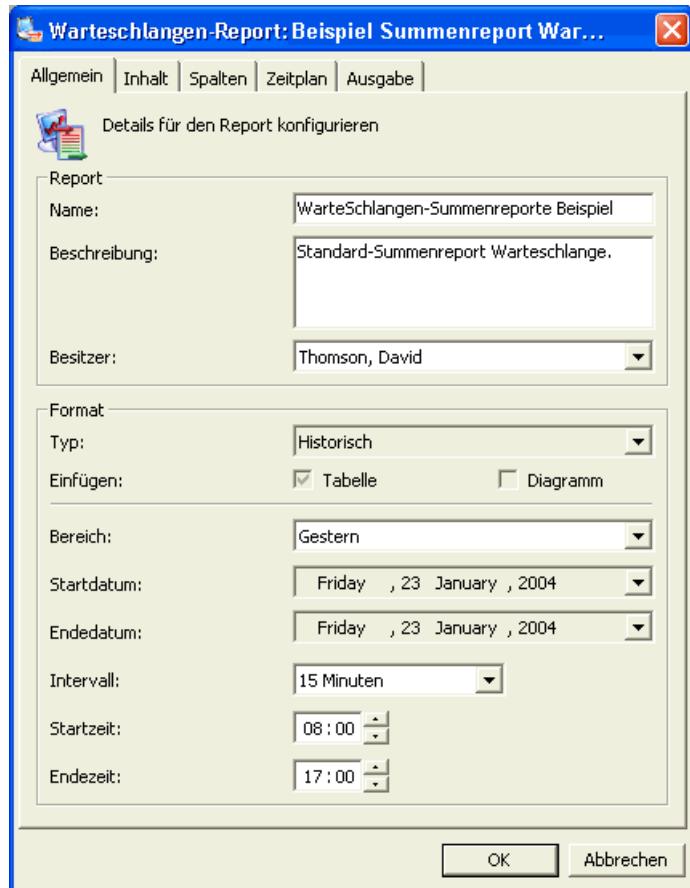
7.9.1 Erstellen einer Kopie des vordefinierten Reports

Erstellen Sie zunächst eine Kopie des **Summenreports Warteschlange**.

So erstellen Sie eine Kopie:

1. Klicken Sie im **Report Center**, unter **Definitionen** auf **Warteschlangen**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Summenreport Warteschlange**, um diesen Report auszuwählen.
3. Klicken Sie im Menü **Bearbeiten** auf **Kopie erstellen**.

4. Ändern Sie im Dialogfeld **Summenreport Warteschlange** im Feld **Name** den Namen auf **Beispiel für Summenreport Warteschlange**.



7.9.2 Definieren des Report-Bereichs

Die Eigenschaften Bereich und Zeitplanung sind bei historischen Reporten eng miteinander verknüpft. Während der Bereich die von dem Report abgedeckte Zeitdauer angibt, gibt die Zeitplanung an, wann der Report ausgeführt wird. Wenn Sie zum Beispiel tägliche Reports erstellen wollen (Bereich), könnten Sie den Report für jeden Tag um 10:00 Uhr des folgenden Tages ausführen lassen (Zeitplanung). In diesem Beispiel setzen Sie Ihren neuen historischen Report auf einen Bereich von einem Tag und auf sofortige Ausführung.

So definieren Sie den Bereich für diesen Report:

1. Klicken Sie auf die Liste **Bereich**, um die Bereichsoptionen anzuzeigen. Lassen Sie die Option **Gestern** ausgewählt.
2. Für jede Warteschlange in dem Report werden die Statistiken aufgeschlüsselt nach dem Intervall angezeigt, das Sie für Ihren Reportbereich wählen. Wenn Sie möglichst genaue Details erhalten wollen,

Reporting

Übung zur Anpassung eines vordefinierten historischen Reports

können Sie einen Report mit 15-Minuten-Intervallen erstellen. Um eine einfache Reportdefinition einzurichten, ist ein Stundenintervall ausreichend. Klicken Sie in der Liste **Intervall** auf **Stündlich**.

3. Ihr Report sollte nur die Zeiten zeigen, in denen das Contact Center geöffnet ist. Verwenden Sie gegebenenfalls die Felder **Startzeit** und **Endezeit**, um einen anderen täglichen Bereich auszuwählen, den der Report abdecken soll.

7.9.3 Planen des Reports

In diesem Beispiel planen Sie tägliche Reports, die zu einem angegebenen Zeitpunkt am Tag nach dem von dem Report abgedeckten Tag ausgeführt werden. So könnten Sie, um die Systemauslastung zu verringern, den Report am darauffolgenden Tag zu einem Zeitpunkt ausführen, wenn das Contact Center nicht in Betrieb ist, zum Beispiel um 04:00 Uhr.

Für diese Übung können Sie die Standardoption **Jetzt** auf der Registerkarte **Zeitplan** ausgewählt lassen. Eine Beschreibung der anderen Optionen finden Sie im [Abschnitt 7.7.6, "Planen eines historischen Reports", auf Seite 123](#).

7.9.4 Definieren des Layouts Ihres Reports

Als nächstes müssen Sie die in Ihrem Report angezeigten Spalten und die Reihenfolge der Anzeige definieren. Jede Art von historischem Report enthält eine große Anzahl von Statistiken, die Sie in Ihrem Report als Spalten verwenden können. Um diesen Report mit dem auf [Seite 137](#) gezeigten Report in Einklang zu bringen, müssen Sie einige Statistiken aus der aktuellen Definition entfernen, andere hinzufügen und dann die Reihenfolge ändern.

So definieren Sie das Layout für Ihren Report:

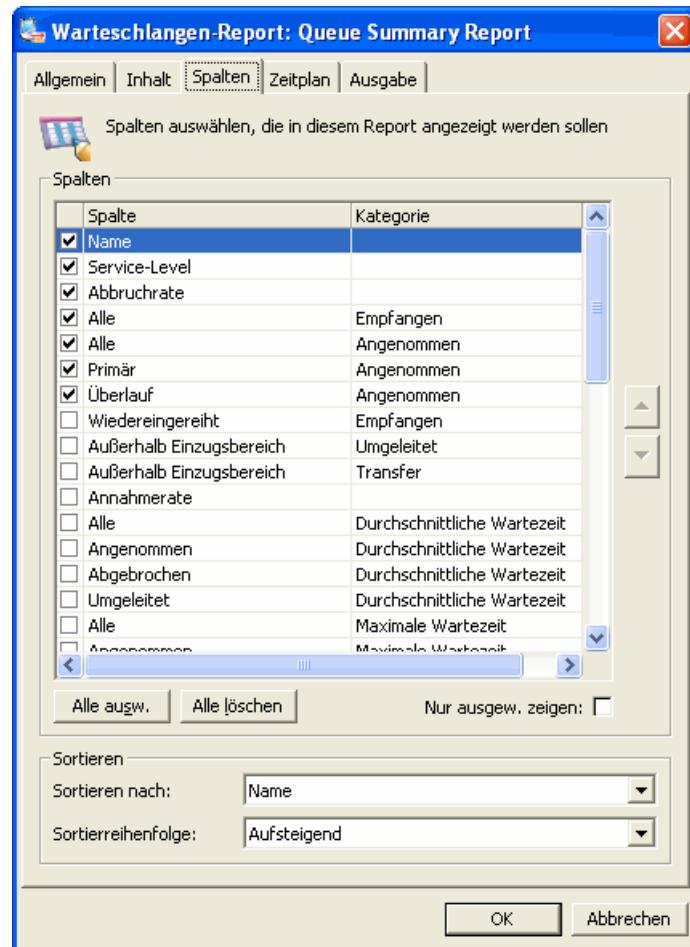
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Spalten**.
2. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die folgenden, nicht benötigten Statistiken:

Spalte	Kategorie
Umgeleitet	Außerhalb Einzugsbereich
Abgebrochen	Abgebrochene Kontakte
Alle	Durchschnittliche Wartezeit

3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die folgenden Statistiken, falls Sie diese mit einbeziehen wollen:

Spalte	Kategorie
Primär	Angenommene Kontakte
Überlauf	Angenommene Kontakte

4. Wählen Sie die Statistik **Service-Level** aus. Deaktivieren Sie nicht das Kontrollkästchen.
5. Klicken Sie auf den Aufwärtspfeil auf der rechten Seite des Dialogfelds, bis die Statistik **Service-Level** sich direkt unter der Statistik **Name** befindet.
6. Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5, um die Statistik **Abbruchrate** direkt unter die neue Position der Statistik **Service-Level** zu verschieben. Ihre Registerkarte **Spalten** sollte nun wie folgt aussehen:



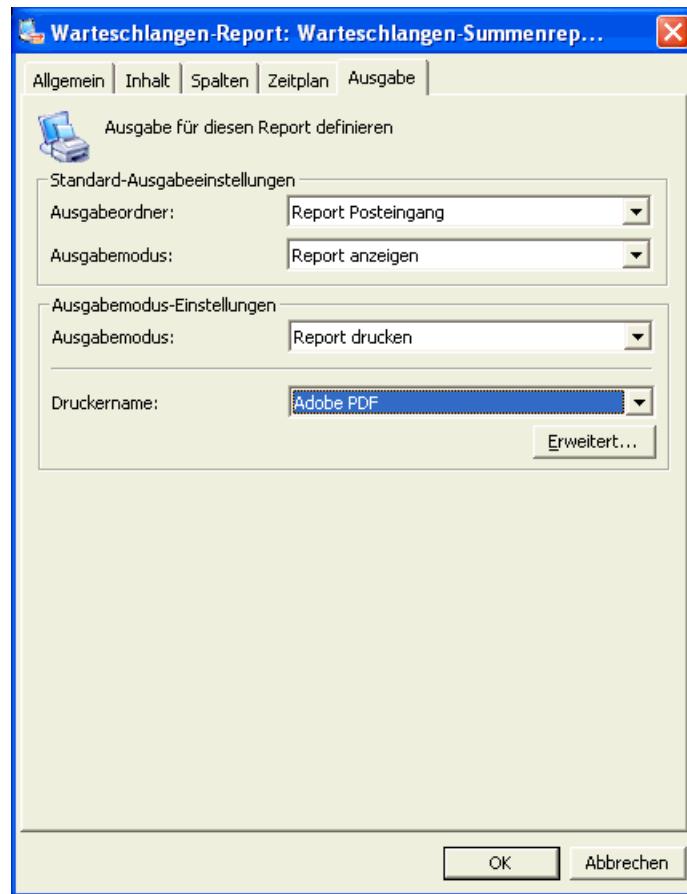
Reporting

Übung zur Anpassung eines vordefinierten historischen Reports

7.9.5 Definieren der Ausgabe-Optionen für den Report

Im Normalfall werden historische Reports gedruckt. Sie können jedoch für einen historischen Report andere Ziele angeben. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.7.7.2, "Definieren der Ausgabe-Optionen für einen historischen Report", auf Seite 128.](#)

Der Standard-Ausgabemodus **Report anzeigen** auf der Registerkarte **Ausgabe** kann für diese Übung beibehalten werden.



7.9.6 Auswählen der reportrelevanten Warteschlangen

Die Warteschlangen, die Sie überwachen und für die Sie Reports erstellen können, hängen von Ihrer Rolle ab. Wenn Sie zum Beispiel Sie ein Contact Center-Supervisor sind, haben Sie vom OpenScape Contact Center-Administrator die Berechtigung erhalten, eine oder mehrere Warteschlangen zu überwachen.

So wählen Sie die Warteschlangen aus, für die Sie Reports erstellen wollen:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**. Sie enthält Einträge für alle Warteschlangen, zu deren Überwachung Sie berechtigt sind.
2. Klicken Sie auf **Alle auswählen**.

7.9.7 Ausführen des Reports

Ihre Reportdefinition ist nun abgeschlossen. Nun bleibt nur noch, den Report auszuführen. Historische Reports werden vom Zeitplaner verwaltet. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 7.7.6, "Planen eines historischen Reports", auf Seite 123](#).

So führen Sie den Report aus:

1. Klicken Sie auf **OK**. Es erscheint ein Dialogfeld mit der Frage, ob Sie den Report nun abschicken wollen.
2. Klicken Sie auf **OK**, um den Report jetzt abzuschicken. Es kann einige Minuten dauern, bis der Report ausgeführt wird. Wenn der Report abgeschlossen ist, wird er in den Ordner **Report-Posteingang** unter **Ausgabe** eingefügt. Sie können den Inhalt dieses Ordners anzeigen und auf den Report doppelklicken, um ihn anzuzeigen.

Sie haben die Erstellung Ihres zweiten Reports nun erfolgreich abgeschlossen.

Reporting

Generieren eines Benutzer-Aktivitätsreports

7.10 Generieren eines Benutzer-Aktivitätsreports

Wenn Sie einen Benutzer-Aktivitätsreport generieren, zeigt die Anwendung historische, minutengenaue Zustands- und Aktivitätsdaten für einen Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich an. Sie können einen Report entweder für einen einzelnen Benutzer oder für mehrere Benutzer erstellen, die während des Zeitintervalls aktiv waren. Wenn mehrere Orte konfiguriert sind, können Sie wählen, den Report basierend auf der Zeitzone des lokalen Standorts oder des Benutzerortes auszuführen.

HINWEIS: Um einen Benutzer-Aktivitätsreport zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung verfügen.

HINWEIS: Benutzer-Aktivitätsreports sind nur verfügbar, wenn für Ihren Standort der Reporting-Level Voll konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 7.6, "Reporting-Level", auf Seite 104](#).

Jede Zeile in dem Report enthält Details zu einer einzelnen Zustandsänderung. Der Report weist folgende Spalten auf:

- **Benutzer** – Der Benutzer, zu dem der Report erstellt wird.
- **Zeit** – Das Datum und die Uhrzeit, an dem die Änderung der Aktivität oder des Zustands erfolgt ist.
- **Aktivität** – Die Aktivität oder der Zustand, in die/den der Benutzer gewechselt ist.
- **Details** – Zusätzliche Details zur Änderung der Aktivität oder des Zustands.

So generieren Sie einen Benutzer-Aktivitätsreport:

1. Zeigen Sie im Menü **Ansicht** auf **Aktivitätsreports**, und klicken Sie dann auf **Benutzer**.
2. Wählen Sie unter **Kriterien** in der Liste **Report zu** die Benutzer aus, zu denen ein Report erstellt werden soll. Sie können zwischen **Einzelner Benutzer** und **Aktive Benutzer in Zeitintervall** wählen.
3. Geben Sie im Feld **Start** das Startdatum und die Startzeit des Intervalls ein, das der Report abdecken soll. Die Zeit basiert auf einem 24-Stunden-Format, zum Beispiel wird 4 Uhr nachmittag als 16:00 angegeben.
4. Geben Sie im Feld **Ende** das Endedatum und die Endezeit des Intervalls an, für das ein Report erstellt werden soll.

5. Wenn mehrere Orte konfiguriert sind, wählen Sie in der Liste **Zeitzone verwenden** von die Zeitzonen-Option aus, die Sie zum Generieren der Reportinhalte verwenden möchten. Als Auswahlmöglichkeiten stehen Ihnen **Lokaler Standort** und **Benutzerort** zur Verfügung.
6. Wenn Sie in Schritt 2 **Einzelner Benutzer** ausgewählt haben, geben Sie im Feld **Name** den Namen des Benutzers an, für den Sie einen Report erstellen möchten.
7. Wenn Sie in Schritt 2 **Aktive Benutzer in Zeitintervall** gewählt haben, können Sie Folgendes tun:
 - a) Klicken Sie auf **Jetzt suchen**. Das System generiert die Liste der Benutzer, die während des definierten Zeitintervalls aktiv waren.
 - b) Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, für den Sie einen Report erstellen möchten, oder klicken Sie auf **Alle auswählen**. Sie können maximal 100 Benutzer auswählen.
8. Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Report ausführen**.
9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ergebnisse**, um die Ergebnisse des Reports anzuzeigen. Ein vollständig abgeschlossener Aktivitätsreport kann maximal 40.000 Datensätze anzeigen. Ein unvollständiger Aktivitätsreport (der 40.000 Datensätze erreicht, bevor alle Benutzer verarbeitet sind) kann bis zu 60.000 Datensätze anzeigen.

7.11 Generieren eines Ursprungs-Aktivitätsreports

Wenn Sie einen Ursprungs-Aktivitätsreport generieren, zeigt die Anwendung historische, minutengenaue Zustands- und Ereignisdaten für alle Kontakte von einem Ursprung oder einer Liste mit Ursprüngen während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich an. Sie können mehrere Ursprünge angeben oder Platzhalter verwenden, um eine Liste mit Ursprüngen zu generieren, aus der ausgewählt werden kann.

HINWEIS: Um einen Ursprungs-Aktivitätsreport zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung verfügen.

Jede Zeile in dem Report enthält Details zu einer einzelnen Zustandsänderung. Der Report weist folgende Spalten auf:

- **Ursprung** – Der Ursprung, zu dem der Report erstellt wurde.
- **Zeit** – Das Datum und die Uhrzeit, an dem das Ereignis oder die Zustandsänderung erfolgt ist.
- **Ereignis** – Das Ereignis oder der Zustand, in den der Kontakt gewechselt ist.

Reporting

Generieren eines Ursprungs-Aktivitätsreports

- **Betreff** – Dieser enthält typischerweise das Ziel des Ereignisses. Beispielsweise enthält der Betreff bei einem Transfer den Benutzer, an den der Kontakt weitergeleitet wurde.
- **Details** – Zusätzliche Details zu dem Ereignis oder der Zustandsänderung.

So generieren Sie einen Ursprungs-Aktivitätsreport:

1. Zeigen Sie im Menü **Ansicht** auf **Aktivitätsreporte**, und klicken Sie dann auf **Ursprung**.
2. Wählen Sie unter **Kriterien** in der Liste **Medientyp** den Medientyp aus, für den ein Report erstellt werden soll. Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten: **Sprache** oder **E-Mail**.
3. Geben Sie im Feld **Start** das Startdatum und die Startzeit des Intervalls an, für das ein Report erstellt werden soll. Die Zeit basiert auf einem 24-Stunden-Format, zum Beispiel wird 4 Uhr nachmittag als 16:00 angegeben.
4. Geben Sie im Feld **Ende** das Endedatum und die Endezeit des Intervalls an, für das ein Report erstellt werden soll.
5. Geben Sie abhängig vom ausgewählten Medientyp in dem Ausgabefeld (**Telefonnummer** oder **E-Mail-Adresse**) den Ursprung an, zu dem ein Report erstellt werden soll. Wenn Sie mehrere Ursprünge angeben, trennen Sie die einzelnen Ursprünge durch ein Komma. Das System unterstützt die Verwendung von einem Platzhalter pro Ursprung. Sie können einen Platzhalter allein oder zum Ersetzen von einem oder mehreren Zeichen am Ende eines Ursprungs verwenden. Beispiele:
 - Die Telefonnummern 123* und * sind gültig, während die Nummern *567, *567* und 56*7 nicht gültig sind.
 - Die E-Mail-Adressen sales* und * sind gültig, während die Adressen *sales, *@* und sales@*.com nicht gültig sind.
6. Wenn Sie mehr als einen Ursprung angegeben haben, führen Sie Folgendes durch:
 - a) Klicken Sie auf **Jetzt suchen**. Das System generiert eine Liste mit Ursprüngen, die mit den von Ihnen angegebenen Kriterien übereinstimmen.
 - b) Aktivieren Sie unter **Ursprünge** das Kontrollkästchen für jeden Ursprung, zu dem ein Report erstellt werden soll, oder klicken Sie auf **Alle auswählen**. Sie können maximal 100 Ursprünge auswählen.
7. Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Report ausführen**.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ergebnisse**, um die Ergebnisse des Reports anzuzeigen. Ein vollständig abgeschlossener Aktivitätsreport kann maximal 40.000 Datensätze anzeigen. Ein unvollständiger Aktivitätsreport (der 40.000 Datensätze erreicht, bevor alle Ursprünge verarbeitet sind) kann bis zu 60.000 Datensätze anzeigen.

7.12 Konfigurieren der Benutzer-Report-Optionen

Sie können die Standardeinstellungen konfigurieren, die sich auf die von Benutzern generierten Reports auswirken.

7.12.1 Konfigurieren der allgemeinen Benutzer-Report-Optionen

Sie können folgende allgemeine Benutzer-Report-Optionen konfigurieren:

- Die Benachrichtigungsmethode, mit der angezeigt wird, wann ein historischer Report abgeschlossen ist.
- Die verwendeten Standard-Ausgabeeinstellungen, wenn Sie eine neue Reportdefinition konfigurieren und wenn Sie einen Report drucken, exportieren oder per E-Mail senden (falls aktiviert). Sie können die meisten Standard-Ausgabeeinstellungen in einer speziellen Reportdefinition überschreiben.

HINWEIS: Die Felder **E-Mail-Adresse gehend** und **E-Mail-Signatur** sind nur verfügbar, wenn die Option Reports per E-Mail versenden aktiviert ist und Sie über die Manager-Berechtigung **Historische Reports per E-Mail versenden** verfügen. Einzelheiten zum Aktivieren des Leistungsmerkmals Reports per E-Mail versenden finden Sie im Abschnitt 7.13.5, "Konfigurieren der Option Reports per E-Mail versenden", auf Seite 156.

So konfigurieren Sie die Benachrichtigungsmethoden für Reports:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Reporting**.

Reporting

Konfigurieren der Benutzer-Report-Optionen

3. Führen Sie unter **Wenn ein Report-Job abgeschlossen ist** folgende Schritte durch:
 - Um einen Sound wiederzugeben, wenn der Report abgeschlossen ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sound wiedergeben**, und geben den Namen der abzuspielenden WAV-Datei ein. Sie können auf  klicken, um die WAV-Datei auszuwählen, oder auf  klicken, um die WAV-Datei abzuspielen.
 - Um eine Systemmeldung anzuzeigen, wenn der Report abgeschlossen ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alarm in Systemmeldungs-Fenster protokollieren**.
 - Um ein Symbol in der Taskleiste anzuzeigen, wenn der Report abgeschlossen ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Report-Symbol in der Taskleiste zeigen**.
4. Führen Sie unter **Standard-Ausgabeeinstellungen** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Ausgabeordner** den Reportordner aus, an den abgeschlossene Reports gesendet werden sollen. Sie können den standardmäßigen Report-Posteingang oder einen benutzerdefinierten Reportordner wählen.
 - Wählen Sie in der Liste **Druckernname** den Drucker aus, auf dem die Reports gedruckt werden.
 - Wählen Sie in der Liste **Dateiformat** das Dateiformat für exportierte Reports aus. Sie können unter folgenden Formaten wählen: Microsoft Excel (.xls), Webseite (.htm), Kommagetrennt (.csv) oder PDF (.pdf).
 - Geben Sie in das Feld **E-Mail-Adresse gehend** die E-Mail-Adresse ein, die als Von-Adresse verwendet wird, wenn abgeschlossene historische Reports per E-Mail gesendet werden. Diese E-Mail-Adresse wird benötigt, wenn Sie vorhaben, die Option Reports per E-Mail versenden zu nutzen. Sie können diese E-Mail-Adresse in einer Reportdefinition nicht überschreiben.
 - Geben Sie in das Feld **E-Mail-Signatur** die Signatur ein, die verwendet wird, wenn Reports per E-Mail gesendet werden. Die Signatur ist im Nur-Text-Format.
5. Klicken Sie auf **OK**.

7.12.2 Konfigurieren der Verzeichnisoptionen

Sie müssen die Optionen für jedes externe LDAP-Verzeichnis konfigurieren, auf das Sie aus der Manager-Anwendung zugreifen möchten. Ein Verzeichnis wird verwendet, um beim Senden von Reporten per E-Mail Empfänger auszuwählen.

Bevor Sie beginnen, muss die Option **Reporte per E-Mail versenden** aktiviert und das Verzeichnis, dessen Optionen Sie konfigurieren möchten, bereits eingerichtet sein. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 7.13.5, "Konfigurieren der Option Reporte per E-Mail versenden"](#), auf Seite 156 bzw. [Abschnitt 5.6, "Konfigurieren eines Verzeichnisses"](#), auf Seite 70.

7.12.2.1 Konfigurieren der Verzeichnis-Verbindungseinstellungen

Wenn ein externes LDAP-Verzeichnis, auf das Sie aus der Manager-Anwendung zugreifen möchten, eine Benutzerauthentifizierung erfordert, müssen Sie die Verbindungseinstellungen für das Verzeichnis konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Verzeichnis-Verbindungseinstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Reporting**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verzeichnis**.
4. Wählen Sie unter **Verzeichnis** in der Liste **Verzeichnis zum Konfigurieren auswählen** das Verzeichnis aus, für das Sie die Verbindungseinstellungen konfigurieren möchten.
5. Klicken Sie unter **Verbindung** auf **Ändern**.
6. Führen Sie im Dialogfeld **Verbindung einrichten** folgende Schritte durch:
 - a) Geben Sie im Feld **Kontoname** den Benutzernamen ein, der für den Zugriff auf das Verzeichnis erforderlich ist.
 - b) Geben Sie im Feld **Kennwort** das Kennwort ein, das für den Zugriff auf das Verzeichnis erforderlich ist.
 - c) Geben Sie in das Feld **Kennwort bestätigen** das Kennwort erneut ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
 - d) Klicken Sie auf **OK**.

Reporting

Konfigurieren der Benutzer-Report-Optionen

7.12.2.2 Konfigurieren der Einstellungen für Verzeichnisabfrage

Wenn Sie ein Verzeichnis durchsuchen, müssen Sie möglicherweise mehrere Suchen durchführen und Ihre Suchkriterien jedesmal verfeinern. Sie können die Abfragefelder darauf konfigurieren, die von Ihnen eingegebenen Suchkriterien zu speichern, und sie als Standardkriterien für die nächste Suche verwenden.

Bevor Sie die Einstellungen für die Verzeichnisabfrage konfigurieren können, muss mindestens ein Verzeichnisabfragefeld konfiguriert sein.

So konfigurieren Sie die Verzeichnisabfrage-Einstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Reporting**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verzeichnis**.
4. Wählen Sie unter **Verzeichnis** in der Liste **Verzeichnis zum Konfigurieren auswählen** das Verzeichnis aus, für das Sie die Abfrageeinstellungen konfigurieren möchten.
5. Klicken Sie unter **Einstellungen für das Abfragefeld** auf **Ändern**.
6. Aktivieren Sie im Dialogfeld **Abfrageeinstellungen ändern** das Kontrollkästchen zu jedem Feld, das eingegebene Suchkriterien speichern soll. Klicken Sie anschließend auf **OK**.

7.12.2.3 Konfigurieren der Einstellungen für Verzeichnisergebnisse

Sie können konfigurieren, wie die Ergebnisse einer Verzeichnissuche angezeigt werden, einschließlich der angezeigten Felder und der Reihenfolge der Anzeige.

Bevor Sie die Einstellungen für die Verzeichnisergebnisse konfigurieren können, muss mindestens ein Verzeichnisergebnisfeld konfiguriert sein.

So konfigurieren Sie die Einstellungen für Verzeichnisergebnisse:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Reporting**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verzeichnis**.
4. Wählen Sie unter **Verzeichnis** in der Liste **Verzeichnis zum Konfigurieren auswählen** das Verzeichnis aus, für das Sie die Ergebniseinstellungen konfigurieren möchten.

5. Klicken Sie unter **Einstellungen für das Ergebnisfeld** auf **Ändern**.
6. Führen Sie im Dialogfeld **Ergebniseinstellungen ändern** folgende Schritte durch:
 - a) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jedes Feld, das angezeigt werden soll. Die vertikale Anordnung der Felder in der Liste entspricht der horizontalen Reihenfolge, in der die Spalten in den Suchergebnissen erscheinen. Sie können den Auf- oder Abwärtspfeil verwenden, um die Reihenfolge der Felder in der Liste zu ändern.
 - b) Wählen Sie in der Liste **Sortieren nach** den Namen des Feldes aus, nach dem sortiert werden soll. Nur ausgewählte Felder erscheinen als Sortieroptionen.
 - c) Wählen Sie in der Liste **Sortierreihenfolge** eine Sortierreihenfolge aus (**Aufsteigend** oder **Absteigend**).
 - d) Klicken Sie auf **OK**.

7.12.3 Konfigurieren der Farben in Reporten

Sie können Reports so einrichten, dass Routingzustände, Kontaktzustände, Kontakttypen und Callback-Ursprünge (wenn das Leistungsmerkmal Callback aktiviert ist) angezeigt und verglichen werden können. Die Anwendung stellt einen Satz von Standardfarben bereit, in denen diese Elemente in Reporten angezeigt werden. Sie können die Standardfarbe für den Vordergrund und Hintergrund jedes dieser Elemente ändern.

So konfigurieren Sie die Farben in Reporten:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Reporting**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Farben**.
4. Klicken Sie bei dem Element, dessen Farbe Sie ändern möchten, auf die Zelle in der Spalte **Vordergrund** oder **Hintergrund**. Die Schaltfläche  wird in der Spalte angezeigt. Außerdem wird eine Vorschau der Darstellung des Elements in dem Report unten in dem Dialogfeld angezeigt.
5. Klicken Sie auf , um das Dialogfeld **Farbe** zu öffnen.
6. Wählen Sie im Dialogfeld **Farbe** die Farbe aus, die Sie verwenden möchten, und klicken Sie dann auf **OK**.

7.13 Konfigurieren von System-Report-Optionen

Sie können die Standardeinstellungen konfigurieren, die sich auf Reports in der Manager-Anwendung auswirken. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

HINWEIS: Um eine der System-Report-Optionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

7.13.1 Konfigurieren von Report-Intervallen für globale Warteschlangen

Die Globalen Warteschlangenintervalle werden in kumulierten und historischen Warteschlangen-Reporten verwendet, um leichter bestimmen zu können, wann ein Kontakt eingereiht wurde, da Kontakte einige Zeit in einer Warteschlange verbringen können. Kumulierte und historische Warteschlangen-Reporte enthalten Aufschlüsselungen nach Intervall der Zeitdauer, die Kunden warten, bevor ein Kontakt angenommen oder abgebrochen wird. Hierbei werden die Statistiken "Angenommen in Intervall" und "Abgebrochen in Intervall" verwendet. Sie können maximal fünf Zeitintervalle definieren, in denen Sie die Anzahl der von einem Benutzer beantworteten Kontakte bzw. die Anzahl der abgebrochenen Anrufe verfolgen können.

So legen Sie Report-Intervalle für globale Warteschlangen fest

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Reporting**.
3. Führen Sie unter **Globale Warteschlangenintervalle** folgende Schritte durch:
 - a) Wählen Sie in der Liste **Medien** den Medientyp aus, für den Sie die Warteschlangen-Report-Intervalle konfigurieren möchten, z.B. **Sprache**.
 - b) Doppelklicken Sie in der Spalte **Bis** für Intervall 1 auf die Zeit und geben Sie die Endezeit ein. Der Beginn von Intervall 2 wird als Reaktion auf die von Ihnen eingegebene Zahl aktualisiert.
 - c) Doppelklicken Sie in der Spalte **Bis** für jedes weitere Intervall auf die Zeit und geben Sie die Endezeit ein. Die Endezeit für das letzte Intervall ist immer Für immer.
4. Wiederholen Sie Schritt 3 für jeden Medientyp, den Sie konfigurieren möchten, und klicken Sie anschließend auf **OK**.

7.13.2 Konfigurieren des ersten Tags der Woche

Bei historischen Reporten, die für Diese Woche oder Letzte Woche definiert sind, ist das Startdatum abhängig vom konfigurierten ersten Tag der Woche.

Der erste Tag der Woche wird bei der Installation in den regionalen Optionen des Host-Computers festgelegt. In den USA wird beispielsweise standardmäßig Sonntag verwendet, in Deutschland ist die Standardeinstellung Montag. Diese Einstellung können Sie auch nach der Installation jederzeit ändern. Die Änderung wird nach dem nächsten Wochendurchlauf wirksam, wirkt sich jedoch nicht auf vorhandene historische Daten aus, die noch mit der vorigen Einstellung generiert werden.

So konfigurieren Sie den ersten Tag der Woche für die Report-Erstellung:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Reporting**.
3. Wählen Sie unter **Erster Wochentag** im Feld **Tag auswählen** den Wochentag, den Sie als Startdatum für historische Reports verwenden möchten, die Diese Woche oder Letzte Woche auswerten.
4. Die Anwendung informiert Sie, dass sich die Änderung nicht auf vorhandene historische Daten auswirkt, für die die vorherige Einstellung verwendet wird.

Reporting

Konfigurieren von System-Report-Optionen

7.13.3 Konfigurieren von Warteschlangen-Echtzeit-Report-Optionen

Sie können die folgenden Optionen für Warteschlangen- und Aggregatstatistiken auswählen, die in Echtzeit-Reporten und Wandanzeige- sowie Broadcaster-Ansichten angezeigt werden:

- **Klingelnde und nicht angenommene Kontakte einbeziehen** – Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Kontakte im Zustand “Klingeln”, “Wartend” und “Nicht angenommen” in die Statistiken “Kontakte in Warteschlange” und “Kontakte - Überlauf” und die Klingelzeit in die Statistik “Wartezeit” einbezogen.
- **Gewichtete Dschn.werte verw.** – Das System verwendet standardmäßig einen einfachen Durchschnittswert für die Berechnung von aktuellen und geschätzten Statistikübersichten in Warteschlangen-Echtzeit-Reporten und Echtzeit-Aggregatstatistiken. Diese Option ermöglicht Ihnen die Verwendung eines gewichteten Durchschnittswerts, bei dem die Anzahl der Kontakte in jeder Warteschlange berücksichtigt wird. Gehen Sie zum Beispiel von folgenden Werten aus:

Warteschlange	Kontakte – Empfangen (Schicht)	Service-Level - Schicht
Verkauf	10	90
Support	5	50

In diesem Beispiel ergibt der mit dem einfachen Durchschnittswert berechnete Service-Level $(90+50)/2 = 70\%$ und der mit dem gewichteten Durchschnittswert berechnete Service-Level $[(10*90) + (5*50)]/15 = 77\%$.

Die Gewichtung erfolgt mittels der Statistik Kontakte – Empfangen (Schicht) bei der Berechnung von Schichtstatistiken sowie der Statistik Kontakte – Eingereiht bei der Berechnung aktueller und geschätzter Statistiken.

HINWEIS: Auch wenn die Option **Gewichtete Dschn.werte verw.** aktiviert ist, verwendet das System, wenn keine Kontakte in der Warteschlange sind, die Standard-Berechnungsmethode mit dem einfachen Durchschnittswert.

So konfigurieren Sie die Warteschlangen-Echtzeit-Report-Optionen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Reporting**.

3. Führen Sie unter **Warteschlange-Echtzeit-Report** folgende Schritte durch, und klicken Sie anschließend auf **OK**:
 - Zum Einbeziehen von Anrufen im Zustand Klingeln und Nicht angenommen aktivieren Sie wie oben beschrieben das Kontrollkästchen **Klingelnde u. nicht angen. Kontakte einbez..**
 - Zum Verwenden gewichteter Durchschnittswerte bei der Berechnung von Übersichten in Echtzeit-Reporten und Echtzeit-Aggregatstatistiken aktivieren Sie wie oben beschrieben das Kontrollkästchen **Initial Hunt Group**.

7.13.4 Konfigurieren des Ausgabestandorts für Workforce Management-Daten

Das OpenScape Contact Center-System exportiert automatisch Statistik- und Administrationsdaten im XML-Format in den Ordner ShareData\XMLOutput auf dem Haupt-Server-Computer. Sie können diese XML-Daten in einer Workforce Management-Anwendung eines Drittanbieters nutzen, um den Prozess der Personaleinsatzplanung und Bedarfsprognose zu vereinfachen. Eine Beschreibung der vom System exportierten XML-Daten finden Sie im *Workforce Management Integrationshandbuch*.

HINWEIS: Das Schema für die XML-Daten ist in der Datei "OSCCSchema.xsd" definiert. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Servicevertreter.

Reporting

Konfigurieren von System-Report-Optionen

Sie können die XML-Daten auf zwei Arten abrufen:

1. Sie können die XML-Daten aus dem Ordner ShareData\XMLOutput auf dem Haupt-Server-Computer auf einen Workforce Management-Computer oder einen anderen Standort kopieren. In diesem Fall müssen Sie Lesezugriff auf den Ordner ShareData\XMLOutput haben.
2. Sie können das System so konfigurieren, dass die XML-Daten nicht nur in den Ordner ShareData\XMLOutput, sondern zusätzlich auf ein freigegebenes Netzlaufwerk geschrieben werden. In diesem Fall müssen Sie Folgendes tun:
 - Konfigurieren Sie den Ausgabestandort (den Standort des freigegebenen Netzlaufwerks), wie in der folgenden Prozedur beschrieben.
 - Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto **hppc** auf dem Haupt-Server-Computer berechtigt ist, die XML-Daten in den konfigurierten Ausgabestandort zu schreiben.

So konfigurieren Sie den Ausgabestandort für Workforce Management-Daten:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Reporting**.
3. Geben Sie unter **Workforce Management** im Feld **Ausgabestandort** den vollständigen Pfad zu dem Ordner ein, in den Sie die XML-Daten im UNC-Format schreiben möchten. Sie können kein zugeordnetes Netzlaufwerk verwenden. Beispiel:
\\WorkforceManagementMachine\XMLOutput\
4. Klicken Sie auf **OK**.

7.13.5 Konfigurieren der Option Reporte per E-Mail versenden

Mit dem Leistungsmerkmal Reporte per E-Mail versenden können abgeschlossene Historische Reporte als Anlagen zu E-Mail-Nachrichten verteilt werden. Sie können die Option Reporte per E-Mail versenden für das System aktivieren oder deaktivieren.

Der Reporte werden über den im Dialogfeld Optionen konfigurierten Unternehmens-SMTP-Server verteilt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Abschnitt 15.3.2, "Konfigurieren der E-Mail-Server-Einstellungen", auf Seite 298.

So konfigurieren Sie die Option Reporte per E-Mail versenden:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Reporting**.
3. Um die Verteilung von historischen Reporten per E-Mail zu aktivieren, setzen Sie unter **Reporte per E-Mail versenden** ein Häkchen in das Kontrollkästchen **Aktivieren**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Reporting

Konfigurieren von System-Report-Optionen

8 Routing

Dieses Kapitel enthält Informationen zum Konfigurieren von Routing-Komponenten und zum Entwickeln eines Routingkonzepts.

8.1 Info über gruppenbasiertes Routing

Unter gruppenbasiertem Routing versteht man die Zuordnung eines Kontakts zu der besten Gruppe von Benutzern, die für die Bearbeitung des Kontakts geeignet sind.

Wenn OpenScape Contact Center einen Kontakt an eine Warteschlange weiterleitet, wird im ersten Schritt der Warteschlange versucht, den Kontakt an einen Benutzer in einer primären Gruppe von Benutzern weiterzuleiten, die für die Bearbeitung des Kontakts am besten geeignet sind. Wenn die primäre Gruppe den Kontakt nicht in der angegebenen Zeit bearbeiten kann, wird der Kontakt an eine oder mehrere Überlaufgruppen weitergeleitet. Der Überlaufmechanismus hat hinzufügende Wirkung. An jedem Punkt, an dem ein Kontakt in eine neue Gruppe überläuft, wird die neue Gruppe von Benutzern zum aktuellen Pool der verfügbaren Benutzer hinzugefügt.

8.1.1 Überlegungen zur Gruppeneinrichtung

Eine Gruppe kann eine beliebige Zusammenstellung von Benutzern sein, die Fachwissen oder Zuständigkeit für einen bestimmten Bereich teilen und ähnlich geeignet für die Bearbeitung ankommender Kontakte sind. Ein einzelner Benutzer kann zu mehreren Gruppen gehören.

Die erste Überlegung bei der Einrichtung von Gruppen betrifft die Spezialisierung. Richten Sie sich bei der Auswahl und Spezialisierung Ihrer Gruppen nach den Anforderungen Ihrer Anrufer. Im folgenden einfachen Szenario bietet eine Serviceabteilung technischen Support für vier verschiedene Softwareprodukte – Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Browser, Projekt. In solch einem einfachen Fall würden Sie für jedes von Ihrem Unternehmen unterstützte Produkt eine eigene Gruppe einrichten, da das Ziel ist, die Anforderungen der Anrufer einem geeigneten Benutzer zuzuordnen. Die Spezialisten in diesen Bereichen würden Sie dann den jeweiligen Gruppen zuweisen.

Routing

Info über gruppenbasiertes Routing

Wenn Ihre Fachgebiete Aktien, Investmentfonds und Anleihen sind und Sie in jedem Bereich zweisprachige Dienstleistungen anbieten, würden Sie sechs Gruppen definieren:

- Aktien/Englisch
- Aktien/Deutsch
- Investmentfonds/Englisch
- Investmentfonds/Deutsch
- Anleihen/Englisch
- Anleihen/Deutsch

Sie sollten in Betracht ziehen, neben den spezialisierten Gruppen eine Gruppe für jeden zusätzlichen Funktionsbereich einzurichten, der routinemäßig als erste Anlaufstelle bei der Weiterleitung eines Kontakts verwendet wird. Beispielsweise sind die Hauptbereiche Ihrer Spezialisierung Aktien, Investmentfonds und Anleihen, Sie möchten aber, dass neue Kunden an eine Administrations-Gruppe geleitet werden, in der eine vorbereitende Verarbeitung erfolgt. Dies lässt sich am besten erreichen, indem Sie eine Verwaltungs-Warteschlange einrichten und Ihren Routingkonzept-Ablauf verwenden, um neue Kontakte an die Verwaltungs-Gruppe weiterzuleiten.

Wenn Sie sowohl Spezialisten in bestimmten Bereichen als auch Benutzer mit allgemeinen Fähigkeiten in einem oder mehreren Ihrer spezialisierten Bereiche haben, sollten Sie außerdem in Betracht ziehen, die allgemeinen Benutzer in Ausfall-Gruppen zusammenzustellen, die als Überlaufoptionen für Ihre spezialisierten Gruppen dienen. Diese Gruppen hätten dann nur die Funktion von Überlaufgruppen, die mit verschiedenen Warteschlangen verbunden sind, und würden nie als primäre Gruppe für eine bestimmte Warteschlange verwendet.

Es gibt einen engen Zusammenhang zwischen der Gruppen- und der Warteschlangeneinrichtung, weshalb auch Faktoren zu berücksichtigen sind, die sich auf die Warteschlangeneinrichtung auswirken. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 10.2, "Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung", auf Seite 215](#).

8.1.2 Konfigurieren einer Gruppe

Beim gruppenbasierten Routing (siehe [Abschnitt 8.1, "Info über gruppenbasiertes Routing", auf Seite 159](#)) werden Kontakte an eine Gruppe weitergeleitet, der ein Benutzer angehört, der den Kontakt bearbeiten kann.

Nachdem Sie eine Gruppe konfiguriert haben, können Sie sie als Schritt in eine Warteschlangendefinition einfügen [Abschnitt 10.3.2, "Konfigurieren der Warteschlangen-Schritte", auf Seite 228](#)).

HINWEIS: Um eine Gruppe zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Gruppen** verfügen. Wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist, müssen Sie auch über die erforderlichen Sicherheitszugriffsrechte verfügen, um die Gruppe ändern zu können.

Einzelheiten zur Option Erhöhte Sicherheit finden Sie im [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).

So konfigurieren Sie eine Gruppe:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Administration Center**, und klicken Sie auf **Gruppe**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Gruppe** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Gruppe ein.

HINWEIS: Sie können den Namen einer Gruppe nicht mehr ändern, nachdem Sie die Gruppe gespeichert haben.

- Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Gruppe ein. Die Beschreibung der Gruppe sollte die allgemeinen Informationen enthalten, die bestimmen, welche Benutzer zu der Gruppe gehören.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.
 4. Aktivieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, den Sie zu dieser Gruppe hinzufügen möchten. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Benutzerberechtigung **Von OpenScape Contact Center weitergeleitete Kontakte empfangen** verfügen. Alle ausgewählten Benutzer sollten in der Lage sein, die in diese Gruppe weitergeleiteten Kontakte zu bearbeiten.

HINWEIS: Sie können auch die Gruppen auswählen, zu denen ein Benutzer gehört, wenn Sie die Eigenschaften des Benutzers konfigurieren. Siehe [Abschnitt 4.1.3, "Konfigurieren der Kontaktbearbeitungseinstellungen für einen Benutzer", auf Seite 33](#).

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reporte**.

Routing

Konfigurieren von Routing-Optionen

6. Aktivieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für jeden Report, der Daten über diese Gruppe anzeigen soll. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reports oder Reports, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.

HINWEIS: Um viele Gruppen zu einem Report hinzuzufügen, können Sie die Gruppen-Report-Definition öffnen, auf die Registerkarte **Inhalt** klicken und alle Gruppen auswählen, die Sie zu dem Report hinzufügen wollen.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).
8. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, dem Sie die Berechtigung zur Änderung dieser Gruppe erteilen möchten. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Gruppen** verfügen.
9. Klicken Sie auf **OK**.

8.2 Konfigurieren von Routing-Optionen

Sie können die Standardeinstellungen konfigurieren, anhand derer Kontakte im OpenScape Contact Center-System weitergeleitet werden. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 8.2.1, "Konfigurieren manueller Reservierungszeit", auf Seite 162](#)
- [Abschnitt 8.2.2, "Konfigurieren maximaler Angebotszeit", auf Seite 163](#)

HINWEIS: Um eine der Routing-Optionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

8.2.1 Konfigurieren manueller Reservierungszeit

Wenn ein Kontakt für einen Benutzer in einem Kontakt-Echtzeit-Report reserviert ist, ist die manuelle Reservierungszeit die Zeitdauer, für die der Kontakt reserviert werden kann. Wenn der Kontakt dem Benutzer nicht innerhalb der manuellen

Reservierungszeit zugewiesen wird, wird der Kontakt zurück in die Warteschlange eingereiht. Die manuelle Reservierungszeit wird global für jeden Medientyp festgelegt.

HINWEIS: Die Zeit, für die ein Kontakt für einen Benutzer reserviert ist, wird in die Wartezeit einbezogen. Reservierte Kontakte, die vor dem Weitergehen zu den Warteschlangenschritten unangenommen bleiben, könnten sich negativ auf die Service-Level-Berechnung auswirken.

So konfigurieren Sie die manuelle Reservierungszeit:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Routing**.
3. Doppelklicken Sie unter **Manuelle Reservierungszeit** für jeden Medientyp in der Tabelle auf die Spalte **Zeit**, und geben Sie die Zeitdauer ein, für die ein Kontakt für einen Benutzer reserviert werden kann.
4. Klicken Sie auf **OK**.

8.2.2 Konfigurieren maximaler Angebotszeit

Sie können für jeden Medientyp die maximale Angebotszeit konfigurieren. Wenn ein Kontakt nicht innerhalb der angegebenen Angebotszeit akzeptiert wird, so wird er zurück in die Warteschlange eingereiht (sofern konfiguriert) oder als Nicht angenommen gekennzeichnet.

Die maximale Angebotszeit ist abhängig vom Medientyp:

- **Sprache** – Die Zeitdauer, die einem Benutzer zur Verfügung steht, um einen Anruf anzunehmen.
- **Callback** – Die Zeitdauer, die der Anwendung oder einem Benutzer, sofern er über die Berechtigung **Vorschau Callbacks** verfügt, zur Verfügung steht, um einen Callback zu akzeptieren.

Routing

Konfigurieren von Routing-Optionen

- **E-Mail** – Die Zeitdauer, die der Anwendung zur Verfügung steht, um eine E-Mail-Nachricht zu akzeptieren. Dies beinhaltet die für den Download der E-Mail-Nachricht vom Unternehmens-IMAP-Server erforderliche Zeitdauer. Alle ankommenden E-Mail-Nachrichten werden von der Client Desktop-Anwendung automatisch akzeptiert.

HINWEIS: In einer benutzerdefinierten Anwendung kann dem Benutzer die Möglichkeit gegeben werden, einen Callback oder eine E-Mail-Nachricht manuell zu akzeptieren. In jedem dieser Fälle ist die maximale Angebotszeit die Zeitdauer, die dem Benutzer zur Verfügung steht, um den Kontakt manuell zu akzeptieren.

HINWEIS: Sie können die Kommunikationsplattform so konfigurieren, dass sie mithilfe des OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmals Anruf nicht beantwortet alle nicht innerhalb der maximalen Angebotszeit beantworteten Kontakte zurück in die Warteschlange einreiht und den Benutzer in den Routingzustand Nicht verfügbar versetzt. Informationen zum Konfigurieren des OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmals Anruf nicht beantwortet finden Sie im Abschnitt 11.5.3, "Konfigurieren der Kommunikationsplattform-Einstellungen", auf Seite 243.

So konfigurieren Sie die maximale Angebotszeit:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Routing**.
3. Doppelklicken Sie unter **Maximale Angebotszeit** für jeden Medientyp in der Tabelle in der Spalte Zeit in die Zelle und geben Sie dann die Zeitspanne ein. Bei einigen Medientypen bezieht sich diese Zeit auf die Reaktion eines Benutzers, bei anderen auf eine Reaktion der Anwendung.
4. Klicken Sie auf **OK**.

9 Arbeiten mit Abläufen

Dieses Kapitel bietet eine detaillierte Einführung zu Abläufen, leitet Sie durch eine Übung zum Einrichten eines Ablaufs und informiert über damit verbundene Aufgaben.

Das OpenScape Contact Center-System nutzt folgende Arten von Abläufen:

- Routingkonzept-Abläufe – siehe [Abschnitt 9.2, "Info über Routingkonzept-Abläufe", auf Seite 166](#)
- Warteschlangenprozess-Abläufe – siehe [Abschnitt 9.5, "Info über Warteschlangenprozess-Abläufe", auf Seite 195](#).

9.1 Info über Ablaufdiagramme:

Ein Ablaufdiagramm ist ein visuelles Skript, das einem Programmablauf entspricht. Es definiert die Abfolge von Ereignissen, die dazu dient, Kontakte in der Warteschlange weiterzuleiten oder zu verarbeiten. Entscheidungen können auf vorhandenen OpenScape Contact Center-Informationen basieren, zum Beispiel Kontaktdaten, Leistungsstatistiken, Datenbankabfragen und Zeitplandaten. Es können auch Informationen von einer externen Datenquelle abgerufen werden.

HINWEIS: Eine langsame Datenbankverbindung zu einer Datenquelle beeinträchtigt die Leistung des Contact Centers. Stellen Sie sicher, dass Datenquellen, die Sie einrichten und zu denen Sie eine Verbindung herstellen möchten, sich nicht auf die Produktivität Ihres Contact Centers auswirken.

Ein Ablaufdiagramm enthält Komponenten und Verbindungslienien zwischen den Komponenten, um den Kontaktlauf darzustellen.

- Komponenten stellen Haltepunkte in dem Ablaufdiagramm dar. Sie können verwendet werden, um Entscheidungen anhand von Daten zu treffen, Leistungsstatistiken zu aktualisieren, Kontakte an andere Stellen weiterzuleiten, eine Pause zu machen oder andere Aufgaben durchzuführen.
- Verbindungslienien werden verwendet, um den Kontaktlauf zwischen den Komponenten darzustellen. Wenn eine Entscheidung erforderlich ist, wird für jeden möglichen Ausgang der Komponente eine Linie eingerichtet.

Ablaufdiagramme werden mit dem Design Editor konfiguriert.

Arbeiten mit Abläufen

Info über Routingkonzept-Abläufe

9.2 Info über Routingkonzept-Abläufe

Ein Routingkonzept-Ablauf ist eine Abfolge von Ereignissen zur Weiterleitung eines Kontakts im Contact Center. Bei der Ablaufverarbeitung kann ein Kontakt basierend auf Kriterien wie der Uhrzeit, dem Ursprung oder Ziel des Kontakts, Informationen aus einer Datenbanksuche oder Leistungsstatistiken weitergeleitet werden. Andere medienspezifische Kriterien, zum Beispiel Schlüsselwörter in E-Mail-Nachrichten oder vom Kunden mittels Call Director eingeholte Informationen, können ebenfalls verwendet werden.

Schließlich muss ein Routingkonzept-Ablauf mit einer der folgenden Aktionen enden:

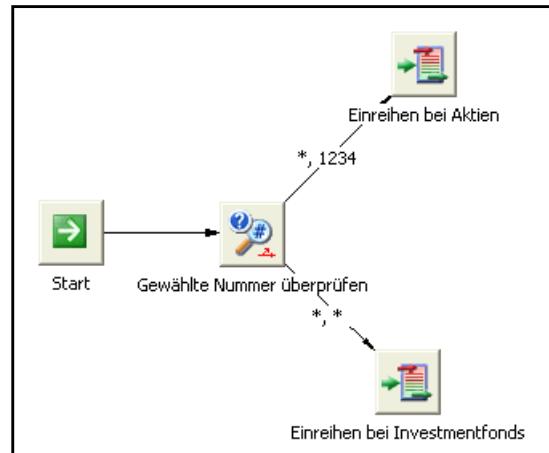
- Kontakt an einen Benutzer weiterleiten.
- Kontakt an eine Warteschlange weiterleiten.
- Kontakt trennen oder verwerfen.

Falls erforderlich, können Sie den Routingkonzept-Ablauf auch so konfigurieren, dass er mit einem anderen Routingkonzept-Ablauf verbunden wird.

Für jeden im Contact Center verfügbaren Medientyp stellt OpenScape Contact Center ein Standard-Routingkonzept bereit, mit dem Kontakte an eine Standard-Warteschlange weitergeleitet werden. Sie können einen neuen Routingkonzept-Ablauf anhand von einer Kopie des Standard-Routingkonzepts oder ohne Verwenden einer Vorlage ganz neu einrichten.

9.2.1 Beispiel für grundlegenden Routingkonzept-Ablauf

Das folgende Diagramm zeigt ein Beispiel für einen einfachen Routingkonzept-Ablauf für Sprache. Ein Kontakt wird anhand der Pilotnummer, die mit einer gewählten Nummer verbunden ist, an eine Warteschlange weitergeleitet.



Dieses Beispiel stellt zwar nur einen einfachen Routingkonzept-Ablauf dar, veranschaulicht aber alle grundlegenden Regeln, die beim Einrichten eines solchen Ablaufs einzuhalten sind. Ein Routingkonzept-Ablauf:

- Beginnt die Verarbeitung an einer Komponente **Start**.
- Weist eine Zwischenverarbeitung auf, die typischerweise das Sammeln von Informationen und das Treffen von Entscheidungen anhand dieser Informationen umfasst. Im Beispiel wird die Zwischenverarbeitung von der Komponente **Gewählte Nummer überprüfen** übernommen. Die Zwischenverarbeitung ist normalerweise komplizierter als hier gezeigt.
- Wird durch eine gültige Endkomponente beendet. In diesem Beispiel sind die Einreichungs-Komponenten die Endkomponenten.

Die kleinen rechteckigen Objekte stellen Ablaufkomponenten dar. Sie können die Ausführung eines Routingkonzept-Ablaufs verfolgen, indem Sie den Verbindungslien folgen, die die Komponenten in dem Ablauf miteinander verbinden. Die Ausführung einer Komponente, die sich in zwei oder mehr Ausführungspfade verzweigt (wie die Komponente **Gewählte Nummer überprüfen**), beinhaltet eine Entscheidung, und abhängig von der Entscheidung wird die Ausführung auf nur einem Pfad fortgesetzt. Die von einer Komponente abgehenden Pfade werden als Ausgaben bezeichnet.



Die Symbole auf den Komponenten stehen für unterschiedliche Komponententypen, die jeweils unterschiedliche Aktionen ausführen. Beispielsweise sind die Komponenten **Unter Aktien einreihen** und **Unter Investmentfonds einreihen** beides Einreichung-Komponenten. Die Funktion einer Einreichung-Komponente besteht darin, den Kontakt an eine spezielle Warteschlange weiterzuleiten.

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Die Komponente **Gewählte Nummer überprüfen** ist eine Ursprung/Ziel-Entscheidung-Komponente.



Eine Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung vergleicht den Ursprung oder das Ziel, die mit dem ankommenden Kontakt verbunden sind, mit einer Liste von Ursprüngen und Zielen, die beim Einrichten der Komponente angegeben werden. In dem Beispiel überprüft die Komponente **Gewählte Nummer überprüfen** die mit dem ankommenden Anruf verbundene Pilotnummer auf eine Übereinstimmung mit 1234. Das Ziel wird mit der gewählten Nummer 212 BROKER (212 276-5377) auf der Kommunikationsplattform verbunden. Wenn die Ziele übereinstimmen, übernimmt die Komponente **Einreihen bei Aktien** die Ausführung. Wenn die Ziele nicht übereinstimmen, übernimmt die Komponente **Unter Investmentfonds einreihen** die Ausführung.

9.3 Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

OpenScape Contact Center stellt Informationen von verschiedenen Quellen bereit, die in einem Routingkonzept-Ablauf verwendet werden können. Einige dieser Informationen können direkt oder indirekt bei der Weiterleitung eines ankommenden Kontakts verwendet werden.

Bei der Planung eines Routingkonzept-Ablaufs stellen sich vor allem zwei Fragen:

- Welche Informationen kann ein Routingkonzept-Ablauf zur Weiterleitung von Kontakten verwenden?

- Wie verwendet ein Routingkonzept-Ablauf diese Informationen für die Weiterleitung von Kontakten?

Diese Fragen werden in den folgenden Abschnitten beantwortet.

9.3.1 Ursprung/Ziel-Informationen

Beim Konfigurieren einer Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung können Sie eine Liste mit Ursprüngen, Zielen oder Ursprung/Ziel-Kombinationen angeben, die die Komponente mit den Ursprung/Ziel-Details eines an kommenden Kontakts vergleichen soll. Jedes eingegebene Ursprung/Ziel-Paar generiert einen Ausgangspunkt für diese Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung. Der Standardeintrag (*.*) in der Liste mit Ursprung/Ziel-Kombinationen stellt ebenfalls einen Ausgangspunkt dar, der verwendet werden kann, falls es keinen speziellen übereinstimmenden Eintrag gibt.

HINWEIS: Das Format der für OpenScape Contact Center verfügbaren Sprach-Ursprünge und -Ziele hängt von Ihrem geographischen Ort und der Programmierung der Kommunikationsplattform ab. Die in diesem Handbuch gezeigten Beispiele haben folgende Formate: Ziele sind Pilotnummern, die der gewählten Nummer zugeordnet sind, und Ursprünge sind 10-stellige nordamerikanische Telefonnummern.

Ein Ziel wird typischerweise direkt verwendet, um den Kontakt an eine Warteschlange weiterzuleiten. Wenn Sie zum Beispiel zwei Leitungen haben, 212 BROKER und 212 FUNDS4U, könnten Sie den Kontakt wie in dem in [Abschnitt 9.2.1, "Beispiel für grundlegenden Routingkonzept-Ablauf", auf Seite 166](#) gezeigten Routingkonzept-Ablauf weiterleiten. Kontakte mit dem Ziel 212 BROKER (Pilotnummer 1234) werden an die Warteschlange Aktien weitergeleitet, während Kontakte mit dem Ziel 212 FUNDS4U in die Warteschlange Investmentfonds eingereiht werden.

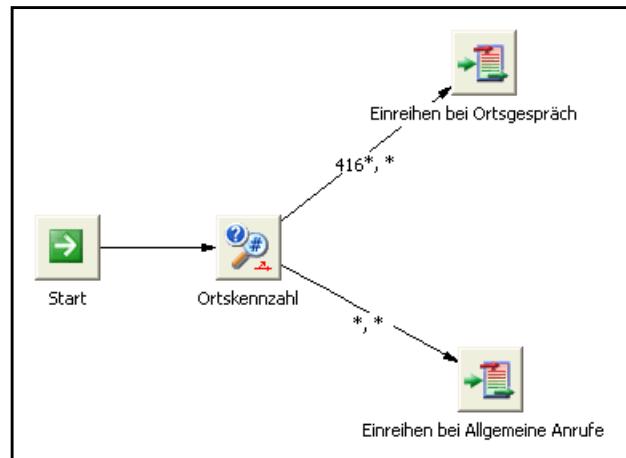
Entsprechend gibt es eine Reihe von Anwendungen für den mit einem Kontakt verbundenen Ursprung. Beispiel:

- Bei Anrufen könnten Sie eine ursprungsbasierte Entscheidung anhand des geographischen Ortes des Anrufers treffen. Da Sie bei der Konfiguration einer Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung Platzhalterzeichen

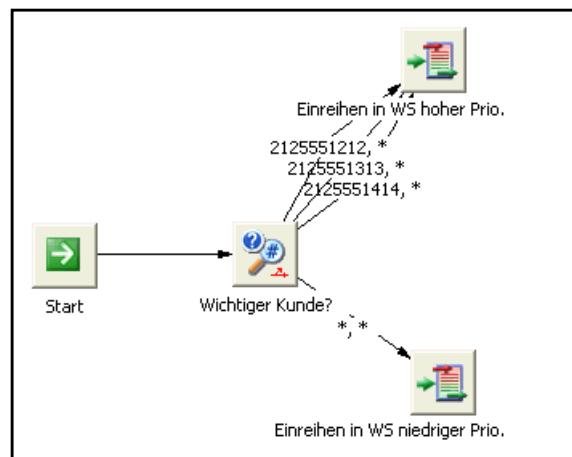
Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

verwenden können, könnten Sie beim Ursprung eines ankommenden Kontakts die Ortskennzahl überprüfen und den Kontakt basierend darauf einreihen, ob es sich um ein Ortsgespräch handelt.



- Sie könnten eine Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung konfigurieren, die in den E-Mail-Adressen oder Telefonnummern Ihrer wichtigsten Kunden nach Übereinstimmungen sucht. Der Ursprung eines ankommenden Kontakts würde dann mit diesen Ursprüngen verglichen und der Kontakt anhand dieses Kriteriums weitergeleitet. Im folgenden Beispiel führen alle drei Ausgaben von der Ursprung/Ziel-Entscheidung-Komponente **Wichtiger Kunde?** zu derselben Einreihung-Komponente.

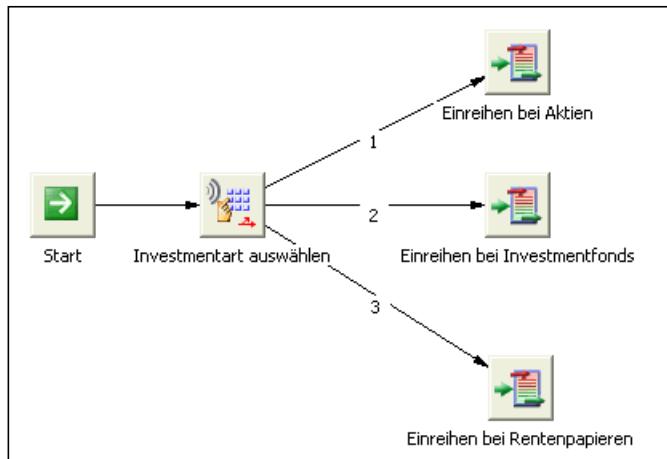


9.3.2 Von einem Anruf eingeholte Informationen

Wenn Sie Call Director verwenden, kann der Routingkonzept-Ablauf Call Director veranlassen, Informationen vom Anrufer einzuholen. Im einfachsten Szenario bitten Sie den Kunden, den Grund seines Anrufs zu nennen, verwenden dann die angegebenen Informationen, um den Anruf weiterzuleiten.

HINWEIS: Neben Call Director kann auch ein IVR-System Informationen vom Anrufer einholen.

Sie könnten beispielsweise eine einzige Leitung 212 INVEST nutzen, um Kunden zu bedienen, die mit Experten im Bereich Aktien, Investmentfonds oder Anleihen sprechen wollen. Wenn ein Kontakt in OpenScape Contact Center ankommt, könnte der Anrufer durch ein Menü aufgefordert werden, eine dieser Optionen auszuwählen.



In diesem Beispiel, ist **Anlagetyp wählen** ist eine Menüabfrage-Komponente. Beim Konfigurieren einer Menüabfrage-Komponente geben Sie die Auswahlmöglichkeiten an, die ein Kunde treffen kann. Anschließend können Sie für jede der Auswahlmöglichkeiten einen Ausgangspunkt aus der Menüabfrage-Komponente einrichten. Innerhalb der Komponente **Anlagetyp wählen** entsprechen die drei gültigen Ausgangspunkte den Optionen Aktien, Investmentfonds und Anleihen.

Im obigen Beispiel führen die Auswahlmöglichkeiten für den Anrufer direkt zu einer Warteschlange. Die vom Kunden eingeholten Informationen müssen nicht unbedingt so direkt verwendet werden. Sie könnten dem Kunden zum Beispiel zwei Auswahlmöglichkeiten bieten:

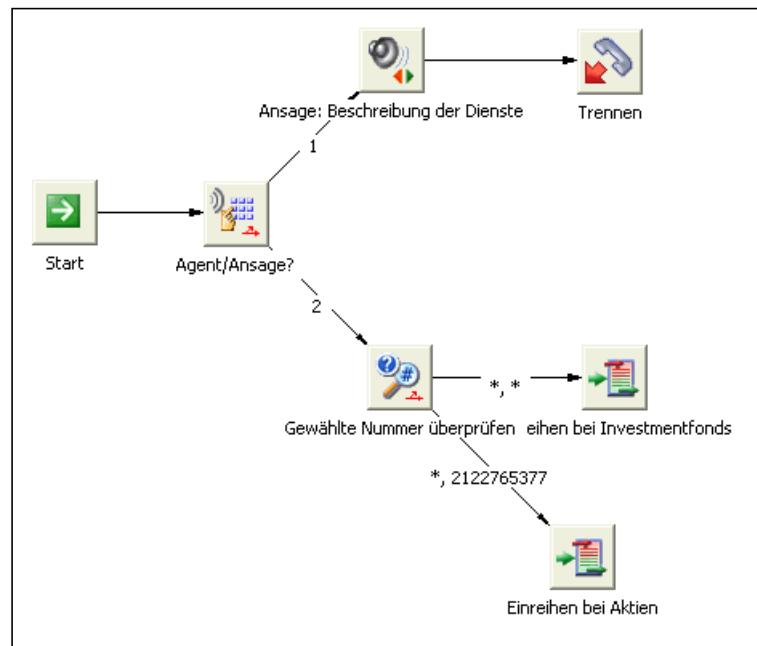
- Um eine Auflistung unserer Dienstleistungen zu hören, drücken Sie die 1
- Um mit einem Agenten verbunden zu werden, drücken Sie die 2

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Wenn der Anrufer die 1 drückt, könnten Sie eine einfache Nachricht abspielen lassen und dann den Kontakt trennen. Wenn der Anrufer die 2 drückt, könnten Sie den Kontakt basierend auf den Zieldaten weiterleiten lassen. Das folgende Diagramm zeigt den Routingkonzept-Ablauf, der dieses Konzept ausführt.

Dienstleistungen auflisten ist eine Nachricht-Komponente. Sie spielt eine aufgezeichnete Nachricht für den Anrufer ab und übergibt dann die Ausführung an die nächste Komponente.



Wenn OpenScape Contact Center mit Call Director arbeitet, bietet ein Routingkonzept-Ablauf zusätzlich zur Menüabfrage die Möglichkeit der einfachen Ziffernerfassung, indem ein Anrufer zum Beispiel gebeten wird, seine Kreditkartennummer einzugeben.

9.3.3 Planungsdaten

Sie können OpenScape Contact Center-Zeitpläne einrichten, die bestimmen, wie Kontakte basierend auf der Tageszeit, dem Wochentag oder speziellen Daten behandelt werden. Sie können Zeitpläne einrichten, um Kontakte anhand von Folgendem zu bearbeiten:

- Tageszeiten und Wochentage, an denen Ihr Contact Center geöffnet ist
- Spezielle feste Daten im Jahr (z.B. Feiertage), an denen das Contact Center geschlossen ist
- Routinganforderungen, die sich während des Tages ändern. Beispielsweise können Sie verschiedene Schichten haben, die zu unterschiedlichen Zeiten mit unterschiedlichem Personal und unterschiedlichen Kontaktvolumen-Anforderungen arbeiten

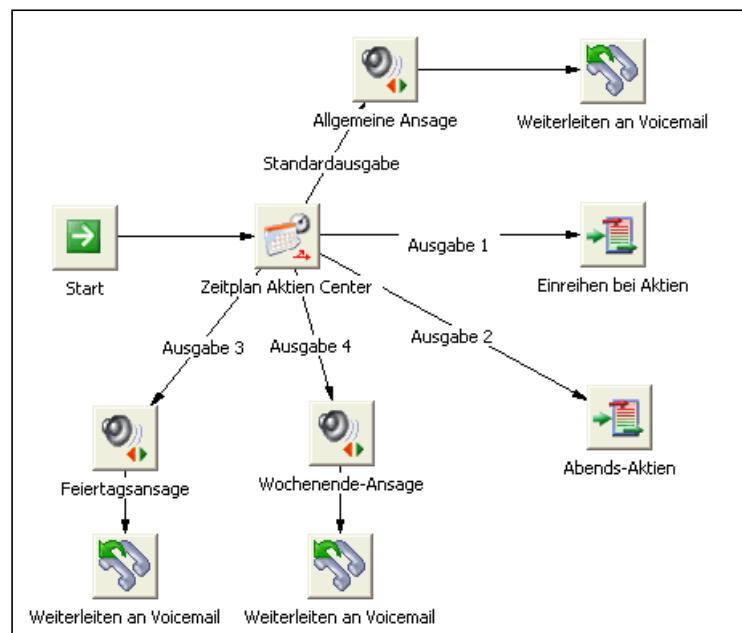
Gehen Sie zum Beispiel von folgendem Sprache-Szenario aus:

- Während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag werden Kontakte an 212 BROKER an die Warteschlange Aktien geleitet. Die Warteschlange Aktien ist darauf konfiguriert, die Kontakte nahezu ausschließlich zu Experten im Bereich Aktien weiterzuleiten. Die Einrichtung für Anfragen zu Investmentfonds und Anleihen ist entsprechend.
- Der Kontaktdatenverkehr außerhalb der normalen Geschäftszeiten ist weitaus geringer und wird von weniger Personal, das nicht so spezialisiert ist, bewältigt. Bei diesen Faktoren geht Ihnen der Nutzen hochspezialisierter Warteschlangen verloren. Zwischen 17:00 und 21:00 Uhr könnten Kontakte für 212 BROKER an eine Warteschlange Geschäftsschluss Allgemein weitergeleitet werden. Diese Warteschlange könnte anfangs versuchen, den Kontakt einem Aktienexperten zuzuordnen, dann die Übereinstimmungskriterien so lockern, dass der Kontakt von einem weniger qualifizierten Benutzer bearbeitet werden kann, und schließlich den Kontakt bei Zeitüberschreitung an eine VoiceMail-Nebenstelle weiterleiten.
- Das Contact Center ist immer an Samstagen und Sonntagen geschlossen. An diesen Tagen soll eine spezielle Wochenend-Nachricht für die Kunden abgespielt werden.
- Das Contact Center ist am 1. Januar ganztägig geschlossen. An diesem Datum soll eine spezielle Feiertags-Nachricht für die Kunden abgespielt werden.
- Zu allen anderen Zeiten, an denen das Contact Center geschlossen ist, soll eine allgemeine Nachricht für die Kunden abgespielt werden.

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Das folgende Diagramm zeigt einen Routingkonzept-Ablauf, der dieses Routingszenario ausführt.



Aktien-Center-Zeitplan ist eine Zeitplan-Komponente. Beim Konfigurieren einer Zeitplan-Komponente richten Sie einen speziellen Fall für jede Uhrzeit/jeden Tag/jedes Datum mit eigener Bearbeitung ein. Alle nicht von diesen Fällen abgedeckten Zeiten und Daten werden als Standardfall behandelt. Die Ausgaben 1 bis 4 stehen für die oben angesprochenen Zeiträume Tagsüber, Abend, Wochenende und 1. Januar. Die Standardausgabe steht für alle Zeiten, die nicht durch eine der Ausgaben 1 bis 4 abgedeckt sind.

Sie sind nicht auf einen Zeitplan beschränkt. Sie können im selben Ablauf mehrere Zeitpläne verwenden. Wenn Ihr Contact Center eine Vielzahl von Funktionsbereichen hat, benötigen Sie eventuell einen separaten Zeitplan für jeden Bereich. So könnten Sie mit jedem von Ihrem Contact Center unterstützten Ziel einen separaten Zeitplan verbinden.

Ein Beispiel dazu, wie sie eine Komponente Zeitplan einrichten, finden Sie im Abschnitt 9.10.3, "Hinzufügen der Komponente Zeitplan", auf Seite 206.

9.3.4 Statistik

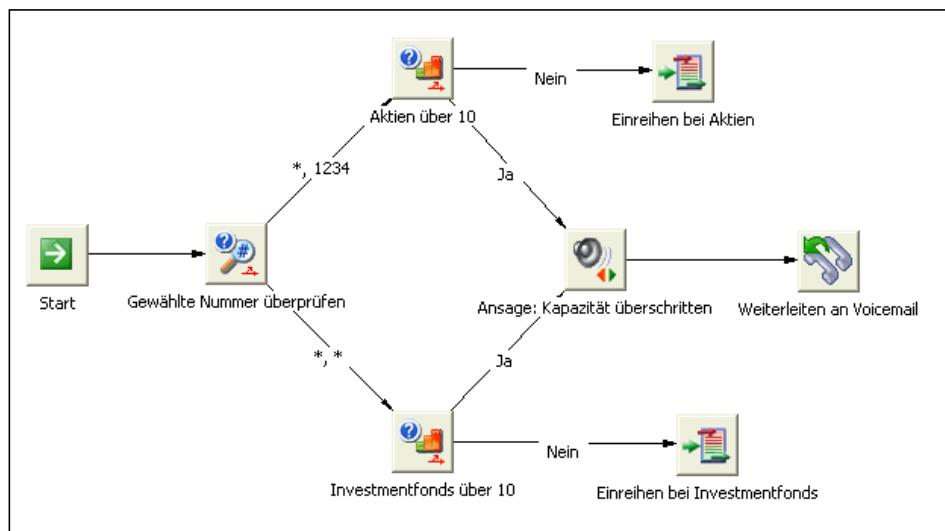
OpenScape Contact Center verwaltet einen fortlaufend aktualisierten Satz von Leistungsstatistiken. Im Allgemeinen überwacht OpenScape Contact Center folgende Statistiken:

- Summenstatistiken wie die Anzahl der aktuell verfügbaren Benutzer in einer Gruppe, die Anzahl der wartenden Kontakte und die Anzahl der bei der primären Gruppe einer Warteschlange angemeldeten Benutzer.

- Berechnete Statistiken wie den aktuellen Service-Level, die geschätzte Wartezeit und die Zeit bis zum Abbruch.

Ein Routingkonzept-Ablauf kann auf der Warteschlangen-Ebene auf eine Reihe dieser Statistiken zugreifen. Dies ermöglicht Ihnen die Weiterleitung basierend auf aktuellen Bedingungen wie dem Kontaktaufkommen und dem Personalbestand.

So könnten Sie vor der Einreichung die aktuelle Anzahl der in einer Sprach-Warteschlange wartenden Kontakte überprüfen. Gibt es keine oder nur eine geringe Anzahl wartender Kontakte, würden Sie den Kontakt an diese Warteschlange weiterleiten. Andernfalls könnten Sie eine Nachricht für den Anrufer abspielen und dann den Kontakt an VoiceMail leiten.



In diesem Beispiel sind **Mehr als 10 Anrufe in Warteschlange Aktien** und **Mehr als 10 Anrufe in Warteschlange Fonds** Leistungsentscheidung-Komponenten. Dieser Komponententyp führt einen einfachen Vergleich mit einer speziellen Statistik durch, wobei Vergleichsoperatoren wie Gleich, Über (größer als) und Unter (kleiner als) verwendet werden. Die Ausführung wird dann basierend darauf, ob der Test Ja (wahr) oder Nein (falsch) ergeben hat, an die nächste Komponente übergeben.

9.3.5 Kontaktdaten

Jeder von OpenScape Contact Center verarbeitete Kontakt verfügt über einen Satz von Informationen, die so genannten Kontaktdaten, die für die Lebensdauer des Kontakts verfügbar sind. Sie können die Kontaktdaten verwenden, um Informationen zu diesem Kontakt nachzuverfolgen. Die naheliegendste Anwendung der Kontaktdaten ist die Anzeige von Kontaktinformationen im Client-Desktop. Sie können die Kontaktdaten jedoch auch in einem Ablauf zum Weiterleiten von Kontakten oder zu anderen Zwecken nutzen.

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Die Kontaktdaten stellen sozusagen eine Liste von Schlüssel/Wert-Paaren dar. Beispielsweise zeigt die folgende Tabelle Kontaktdaten, die aus vier Schlüssel/Wert-Paaren bestehen:

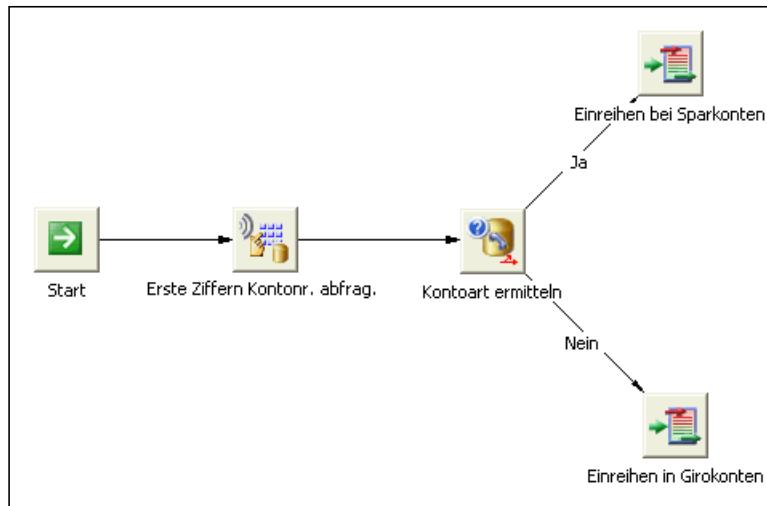
Schlüssel	Wert
Name	Bill Lee
Adresse1	955 Morning Glory Circle
Adresse2	Buffalo, New York
Ursprung	(716) 555-1212

Tabelle 1 Kontaktdaten als Liste von Schlüssel/Wert-Paaren

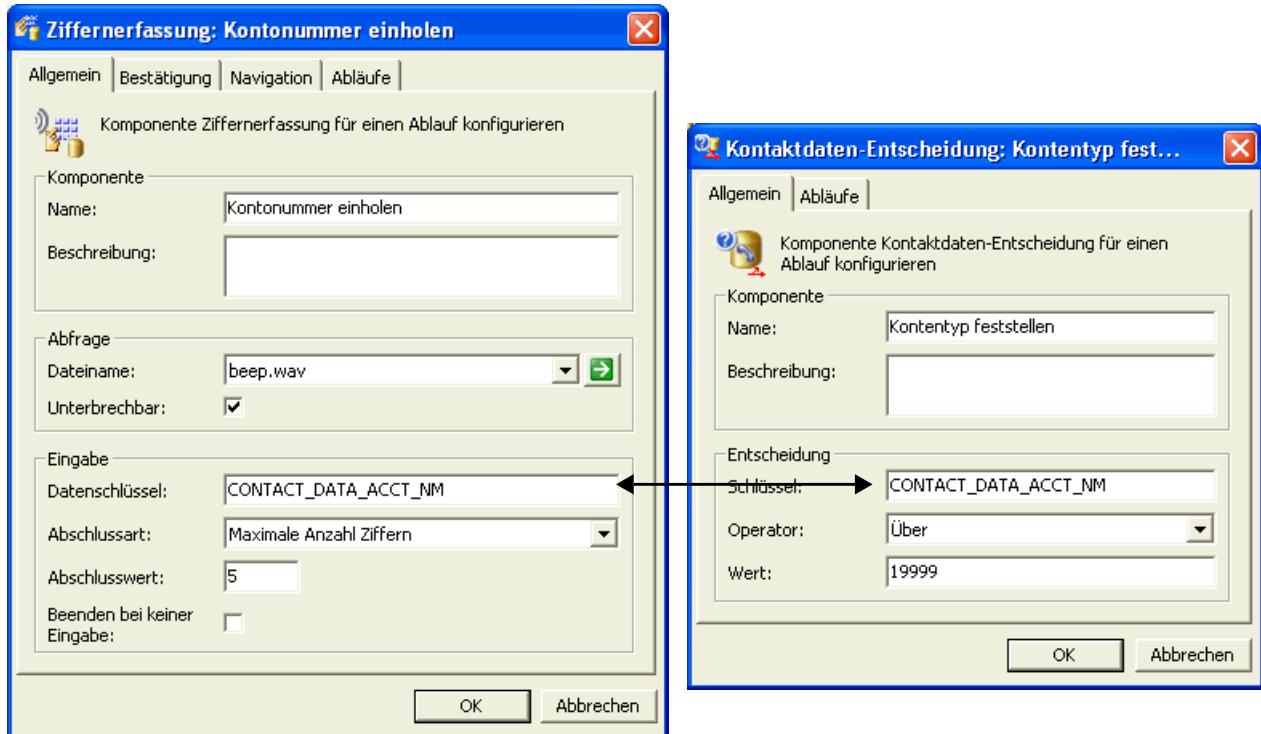
Mit einigen der in einem Routingkonzept-Ablauf verwendbaren Komponententypen können Sie Schlüssel/Wert-Paare in die Kontaktdaten schreiben. Beispielsweise könnten die in der Tabelle gezeigten Kontaktdaten eingerichtet worden sein, indem ein Datensatz von einer Kundendatenbank abgerufen wurde und die Ergebnisse in die Kontaktdaten geschrieben wurden.

HINWEIS: Weitere Informationen zur Datenbanksuche in einem Routingkonzept-Ablauf finden Sie im [Abschnitt 9.3.6, "Datenbankfunktionen"](#), auf Seite 178.

Sie können auch Routingentscheidungen anhand von Werten in den Kontaktdaten treffen. Zum Beispiel könnten Sie beim Telefonbanking, wenn ein Anruf in OpenScape Contact Center ankommt, den Kunden bitten, seine Kontonummer einzugeben. Anhand von dieser Nummer könnte festgestellt werden, ob es sich bei dem Konto um ein Spar- oder Girokonto handelt. Wenn Sie diesen Wert in die Kontaktdaten schreiben, könnten Sie den Kontakt später aufgrund dieses Kriteriums einreihen.



In diesem Beispiel ist **Kontonummer einholen** eine Komponente
Ziffernerfassung und **Kontentyp feststellen** eine Komponente
Kontaktdaten-Entscheidung. Die Konfiguration für diese Komponenten wird
unten gezeigt.



Die Komponente **Kontonummer einholen** fordert den Kunden auf, eine Kontonummer einzugeben, und schreibt die bereitgestellten Ziffern als Wert in ein Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paar, das mit dem Schlüssel CONTACT_DATA_ACCT_NM verbunden ist. In diesem Beispiel liegen Girokontonummern in Bereich 10001 bis 19999 und Sparkontonummern im Bereich 20000 bis 29999. Die Komponente **Kontentyp feststellen** übergibt die Verarbeitung basierend darauf, in welchem dieser Bereiche der Wert CONTACT_DATA_ACCT_NM liegt, an eine von zwei Einreihung-Komponenten.

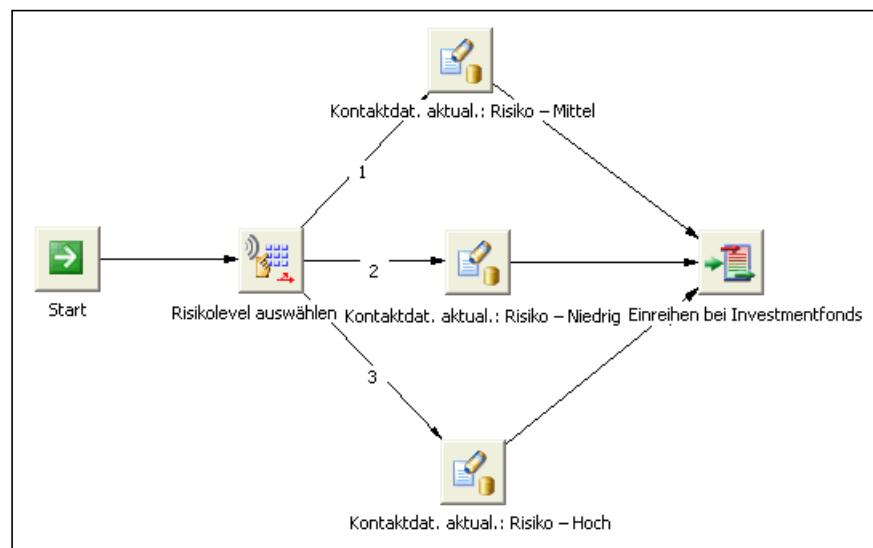
HINWEIS: Ziffernerfassung-Komponenten sind nur verfügbar, wenn OpenScape Contact Center mit Call Director arbeitet.

Informationen zu Kontaktdaten müssen nicht unbedingt bei der Weiterleitung eines Kontakts verwendet werden. Sie können auch Informationen für die spätere Verwendung aufzeichnen, zum Beispiel um die frühere Auswahl eines Anrufers zu speichern. Kontaktdaten sind auch für den Benutzer, der den Kontakt bearbeitet, von Nutzen, da er diese Informationen im Client-Desktop anzeigen kann.

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Es könnte zum Beispiel sein, dass Sie Anrufer bei 212 FUNDS4U direkt an die Warteschlange Investmentfonds weiterleiten möchten. Sie möchten jedoch außerdem, dass der Kunde seine Risikostufe angibt, damit diese im Client-Desktop angezeigt werden kann. Sie könnten zu diesem Zweck beim Eingang eines Kontakts eine Menüabfrage-Komponente verwenden, um den Anrufer aufzufordern, eine von drei Risikostufen (hoch, mittel, niedrig) anzugeben. Anschließend könnten Sie die Auswahl mithilfe einer Komponente Kontaktdaten-Aktualisierung in die Kontaktdaten schreiben. In diesem Beispiel sind **Risiko = Niedrig**, **Risiko = Mittel** und **Risiko = Hoch** Kontaktdaten-Aktualisierung-Komponenten.



Diese Informationen stünden dann dem Benutzer, der den Kontakt annimmt, zur Verfügung, da der Inhalt der Kontaktdaten im Client-Desktop angezeigt wird. Sie können diese Informationen, nachdem der Kontakt eingereiht ist, aber auch in einem Warteschlangenprozess-Ablauf nutzen, um eine geeignete Nachricht für den Anrufer abzuspielen, während er wartet.

HINWEIS: Sie können Kontaktdaten als Parameter an ein DLL- oder COM-Modul übergeben, das von einer Kundenspezifischen Funktion-Komponente aufgerufen wird. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 9.3.7, "Kundenspezifische Funktionen", auf Seite 186](#).

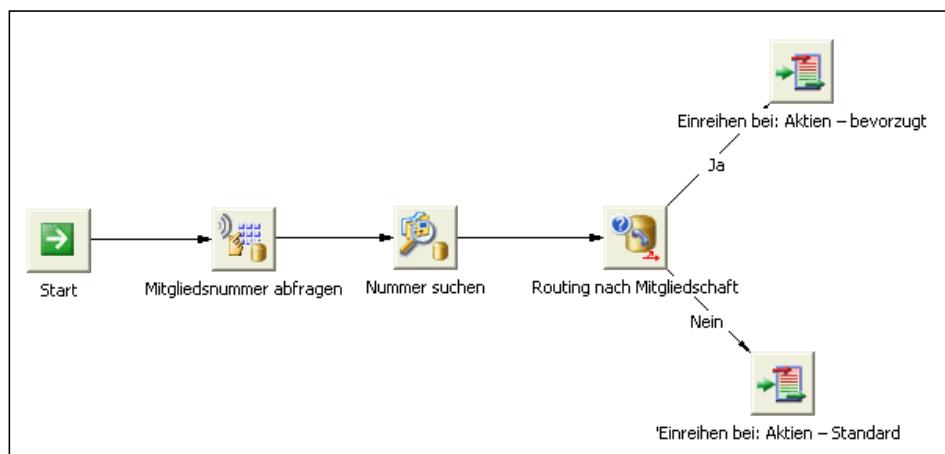
9.3.6 Datenbankfunktionen

Wenn Sie Zugriff auf eine ODBC-konforme Datenquelle haben, können Sie eine beliebige SQL-Abfrage in einem Routingkonzept-Ablauf verwenden, um die Datenquelle abzufragen oder zu aktualisieren. Die häufigste Anwendung dieser Aktion ist der Zugriff auf Informationen in der Kundendatenbank. Diese

Funktionalität kann jedoch auch genutzt werden, um beispielsweise auf Produktinformationen oder andere Informationen zuzugreifen, die beim Weiterleiten des Kontakts verwendet werden.

HINWEIS: Falls Sie Daten mit nicht westeuropäischen Zeichen abfragen, achten Sie darauf, dass Ihre ODBC-kompatible Datenquelle UTF-8-Codierung und keine andere Codepage mit diesen Zeichen verwendet.

Beispielsweise könnte Ihr Contact Center zwei Kunden-Mitgliedsebenen haben, die Standard- und die Premium-Ebene. Wenn ein Anruf in OpenScape Contact Center ankommt, könnten Sie den Anrufer nach seiner Mitgliedsnummer fragen. Sie könnten dann mithilfe einer Datenbankabfrage überprüfen, welche Mitgliedsebene der Anrufer hat, und Premium-Mitglieder in eine speziell für sie eingerichtete Warteschlange einreihen.



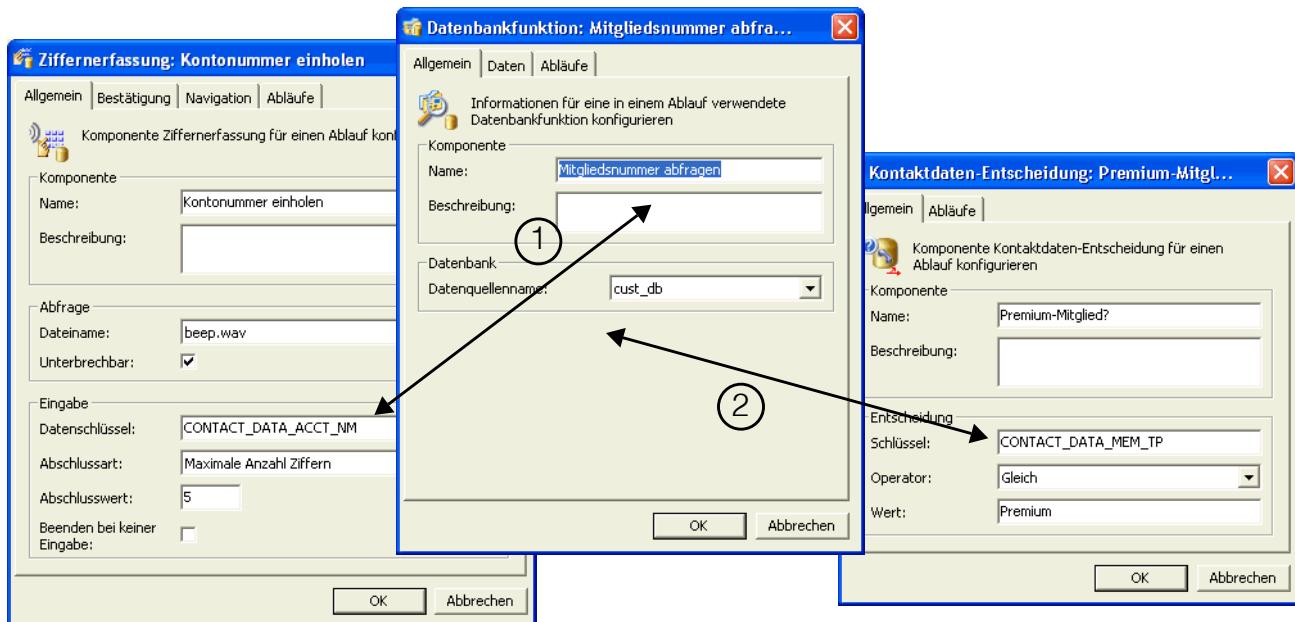
In diesem Beispiel ist **Mitgliedsnummer abfragen** eine Datenbankfunktion-Komponente. Mithilfe einer Datenbankfunktion-Komponente können Sie basierend auf einem Kontaktdaten-Wert eine ODBC-Datenbankabfrage durchführen. Die Ergebnisse können formatiert und für die spätere Verwendung in den Kontakt-Datensatz geschrieben werden.

Die Konfiguration der Komponenten **Kontonummer einholen**, **Mitgliedsnummer abfragen** und **Premium-Mitglied?** wird nachfolgend gezeigt. Die Ziffernerfassung-Komponente **Mitgliedsnummer einholen** fordert den

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Kunden auf, eine Mitgliedsnummer einzugeben, und schreibt die bereitgestellten Ziffern als Wert in ein Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paar, das mit dem Schlüssel CONTACT_DATA_ACCT_NM verbunden ist.



Die Datenbankfunktion-Komponente **Mitgliedsnummer abfragen**:

1. Gibt eine Abfrage mit einer WHERE-Klausel aus, die den Datensatz zurückgibt, der mit dem Wert des Schlüssels CONTACT_DATA_ACCT_NM verbunden ist. Einzelheiten und Beispiele für die Abfrageerstellung finden Sie im [Abschnitt 9.3.6.1, "Formatieren von Datenbankfunktionen"](#), auf Seite 180.
2. Schreibt den mit dem Datensatz zurückgegebenen membership_type als Wert in ein mit dem Schlüssel CONTACT_DATA_MEM_TP verbundenes Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paar.

9.3.6.1 Formatieren von Datenbankfunktionen

Dieser Abschnitt enthält Einzelheiten über und Beispiele für die Verwendung von Variablen und Parametern in einer Komponente Datenbankfunktion.

Variablenaustausch

Sie können das Tildezeichen (~) verwenden, um die Variablen in einer SQL-Anweisung aufzufüllen:

- Wenn der Datentyp eine Zeichenfolge ist, verwenden Sie ‘~VARIABLE~’.
- Wenn der Datentyp numerisch ist, verwenden Sie ~VARIABLE~.

Sie können eine Variable angeben, die ihren Wert aus den Kontaktdaten bezieht, oder Sie können die vordefinierten Variablen SOURCE (Ursprung), DESTINATION (Ziel) und CONTACTID (Kontakt-ID) verwenden, die ihre Werte von der Kommunikationsplattform oder von der Einreichungsanforderung beziehen.

HINWEIS: Wenn Sie die Variable SOURCE oder DESTINATION angeben, werden der Kontaktursprung (ANI) bzw. das Kontaktziel (DNIS) verwendet. Wurde allerdings SOURCE oder DESTINATION bereits als Kontaktdatenschlüssel definiert, wird der Wert aus den Kontaktdaten verwendet. Wenn Sie die Variable CONTACTID angeben, wird immer die Kontakt-ID verwendet, unabhängig davon, ob sie als Kontaktdatenschlüssel definiert wurde.

HINWEIS: Einzelheiten zum Arbeiten mit Kontaktdaten finden Sie im [Abschnitt 9.3.5, "Kontaktdaten", auf Seite 175](#).

Angenommen, die folgenden Schlüssel/Wert-Paare sind in den Kontaktdaten vorhanden:

<Caller_Name, Peter> und <Order_Number, 13478>

Sie können einen Kontaktdatenschlüssel-Namen als Variable angeben.

Wenn die SQL-Anweisung auf der Registerkarte Daten lautet:

```
SELECT First_Name AS Name FROM Customer_table WHERE First_Name  
= 'Caller_Name'
```

Die eigentliche Datenbankabfrage lautet dann:

```
SELECT First_Name AS Name FROM Customer_table WHERE First_Name  
= 'Peter'
```

Wenn die SQL-Anweisung auf der Registerkarte Daten lautet:

```
SELECT Number AS Destination_Number FROM Customer_table WHERE  
Number = ~DESTINATION~
```

Verwendet die eigentliche Datenbankabfrage das mit dem Anruf verbundene Ziel:

```
SELECT Number FROM Customer_table WHERE Number = 1234
```

Mit SQL abgerufene Daten formatieren

Wenn Sie eine Komponente Datenbankfunktion einrichten, benötigen Sie SQL-Anweisungen. Mithilfe von SQL werden Informationen aus der Datenquelle abgerufen oder in diese eingefügt.

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Zum Abrufen von Daten in einer Komponente Datenbankfunktion können Sie jede beliebige SQL-Anweisung (einschließlich gespeicherte Prozeduren) verwenden. Wenn Sie eine gespeicherte Prozedur verwenden, müssen Sie die Prozedur codieren, damit der zurückgegebenen Datentyp von ODBC unterstützt wird. Außerdem müssen Sie die Werte in den zurückgegebenen Daten benennen, damit sie später von der Komponente Datenbankfunktion verwendet werden können.

Detaillierte Informationen zur Verwendung von SQL finden Sie in Ihrer SQL-Dokumentation.

WICHTIG: Sie sollten nur SQL-Abfragen erstellen, wenn Sie Erfahrung in der Anwendung von SQL haben.

Nachdem die Informationen aus der Datenbank extrahiert und formatiert wurden, können sie über einen von Ihnen definierten Schlüssel zu den Kontaktdaten hinzugefügt werden. Sie können die Kontaktdaten in anderen Komponenten eines Ablaufs verwenden, um Entscheidungen zu treffen.

Sie können die folgenden Funktionen verwenden, um Informationen aus den Datenbankwerten zu extrahieren:

- ["Beispiel für Funktion Value"](#)
- ["Beispiel für Funktion Substring"](#)
- ["Beispiel für Funktion Rightstring"](#)
- ["Beispiel für Funktion Combine"](#)
- ["Beispiele für Tag-Funktion"](#)

Sie können Ihre Datenbankabfrage durch Variablenaustausch verbessern, indem Sie die Datenbankabfrage mit Kontaktdaten-Informationen integrieren.

Beispiel für Funktion Value

Beispiel: Extrahieren einer Bestellnummer für Kunde # 1234

Beispieldaten:

Eine Datenbanktabelle "Bestellungen" (Orders) enthält eine Kundennummer (Customer_ID), einen Kundennamen (Customer_Name), ein Bestelldatum (Order_Date) und eine Bestellnummer (Order_Number). Die Daten könnten zum Beispiel lauten: 1234, John Smith, 03222004, D65746.

Beispiel für SQL-Anweisung:

```
SELECT Order_Number AS Current_Order_Number FROM Orders WHERE  
Customer_ID = 1234
```

Ergebnis der SQL-Datenbanksuche:

D65746, in der Variable Current_Order_Number

Verwenden Sie die Funktion **Value** mit dem Parameter **Current_Order_Number**, um die Bestellnummer ohne Formatierung zu extrahieren. Geben Sie im Dialogfeld **Kontaktdaten** im Feld **Schlüssel** den Kontaktdatenschlüssel Order_Number_Key oder einen anderen Schlüsselnamen ein. Die Kontaktdaten enthalten Order_Number_Key, D65746, nachdem die Komponente in einem Ablauf ausgeführt wurde.

Beispiel für Funktion Substring

Beispiel: Extrahieren der ersten drei Zeichen der Bestellnummer, die die Region des Kunden angeben.

Beispieldaten:

Eine Datenbanktabelle "Bestellungen" (Orders) enthält eine Kundennummer (Customer_ID), einen Kundennamen (Customer_Name), ein Bestelldatum (Order_Date) und eine Bestellnummer (Order_Number). Die Daten könnten zum Beispiel lauten: 1234, John Smith, 03222004, D65746.

Beispiel für SQL-Anweisung:

```
SELECT Order_Number AS Order_Region FROM Orders WHERE  
Customer_ID = 1234
```

Ergebnis der SQL-Datenbanksuche:

D65746, in der Variable Order_Region

Verwenden Sie die Funktion **Substring** mit den Parametern **Order_Region**, **1**, **3**, um die ersten drei Zeichen der Bestellregion (Order_Region) zu extrahieren. Geben Sie im Dialogfeld **Kontaktdaten** im Feld **Schlüssel** den Kontaktdatenschlüssel Region oder einen anderen Schlüsselnamen ein. Die Kontaktdaten enthalten Region, D65, nachdem die Komponente in einem Ablauf ausgeführt wurde.

Beispiel für Funktion Rightstring

Beispiel: Überprüfen, ob der Kunde im laufenden Jahr eine Rechnung hatte.

Beispieldaten:

Eine Datenbanktabelle "Bestellungen" (Orders) enthält eine Kundennummer (Customer_ID), einen Kundennamen (Customer_Name), ein Bestelldatum (Order_Date) und eine Bestellnummer (Order_Number). Die Daten könnten zum Beispiel lauten: 1234, John Smith, 03222004, D65746.

Beispiel für SQL-Anweisung:

```
SELECT Order_Date AS Current_Order_Date FROM Orders WHERE  
Customer_ID = 1234
```

Ergebnis der SQL-Datenbanksuche:

03222004, in der Variable Current_Order_Date

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Verwenden Sie die Funktion **Rightstring** mit den Parametern **Current_Order_Date**, **4**, um die letzten vier Ziffern des aktuellen Bestelldatums (**Current_Order_Date**) zu extrahieren. Geben Sie im Dialogfeld **Kontaktdaten** im Feld **Schlüssel** den Kontaktdatenschlüssel Jahr (Year) ein. Die Kontaktdaten enthalten Year, 2004, nachdem die Komponente in einem Ablauf ausgeführt wurde.

Beispiel für Funktion Combine

Beispiel: Hervorheben der Bestellnummer für einen Eilauftrag an einen speziellen Kunden.

Beispieldaten:

Eine Datenbanktabelle "Bestellungen" (Orders) enthält eine Kundennummer (Customer_ID), einen Kundennamen (Customer_Name), ein Bestelldatum (Order_Date) und eine Bestellnummer (Order_Number). Die Daten könnten zum Beispiel lauten: 1234, John Smith, 03222004, D65746.

Beispiel für SQL-Anweisung:

```
SELECT Order_Number AS Current_Order_Number FROM Orders WHERE Customer_ID = 1234
```

Ergebnis der SQL-Datenbanksuche:

D65746, in der Variable Current_Order_Number

Verwenden Sie die Funktion **Combine** mit den Parametern **Current_Order_Number**, **"-SO"**, um Daten aus der aktuellen Bestellnummer (**Current_Order_Number**) zu extrahieren. Geben Sie im Dialogfeld **Kontaktdaten** im Feld **Schlüssel** den Kontaktdatenschlüssel Bestellnummer (Order Number) ein. Die Kontaktdaten enthalten Order Number, D65746-SO, nachdem die Komponente in einem Ablauf ausgeführt wurde.

HINWEIS: Bei der Funktion **Combine with Space** besteht der einzige Unterschied darin, dass zwischen den beiden Parametern ein Leerzeichen gesetzt wird.

Beispiele für Tag-Funktion

XML-Text wird anhand der folgenden Kriterien analysiert:

- Jedes Element muss ein öffnendes und ein schließendes Tag aufweisen.
- Es ist nur ein Element der obersten Ebene zulässig.
- Sie können nur nach untergeordneten Elementen suchen, nicht nach Attributen.
- Sie können auf verschiedenen Ebenen nach Elementen suchen.

Beispiel: Auswählen eines bestimmten Kunden (in diesem Fall der zweite) aus XML-Text.

Beispieldaten:

Eine Datenbanktabelle "Customer" enthält Namen und Länderkennzahlen. Die Namens-Daten können beispielsweise folgendermaßen lauten:
<Customer_Record><Customer_Name>Peter Jones</Customer_Name><Customer_Name>John Smith</Customer_Name></Customer_Record>, und die Länderkennzahl (Country_Codes) lautet 01.

Beispiel für SQL-Anweisung:

```
SELECT Names AS Full_Name FROM Customer WHERE Country_Codes = 01.
```

Ergebnis der Datenbanksuche:

```
<Customer_Record><Customer_Name>Peter Jones</Customer_Name><Customer_Name>John Smith</Customer_Name></Customer_Record>
```

Verwenden Sie die Funktion Tag mit den Parametern **Full_Name**, **"Customer_Name"**, **2**, um die zweite Nennung des vollständigen Namens (Full_Name) zu extrahieren. Geben Sie im Dialogfeld **Kontaktdaten** im Feld **Schlüssel** den Kontaktdatenschlüssel Name ein. Die Kontaktdaten enthalten Name, John Smith, nachdem die Komponente in einem Ablauf ausgeführt wurde.

HINWEIS: Der Parameter Tag muss in Anführungszeichen stehen.

Beispiel: Wählen Sie Elemente aus verschiedenen Ebenen in XML-Text aus.

Beispieldaten:

```
<contact category="Sales"><fullname>Hans Meier</fullname><phonenumbers><home>8015552323</home><cell>8015553232</cell></phonenumbers><email address='jsmith@email.com' /></contact>
```

Suchen Sie nach dem vollständigen Namen (das Element mit der Bezeichnung "fullname")

Ergebnis: John Smith

Suchen Sie nach Telefonnummern (das Element mit der Bezeichnung "phonenumbers")

Ergebnis: 80155523238015553232

Suchen Sie nach der privaten Telefonnummer (das Element mit der Bezeichnung "phonenumbers" und das Unterelement "home")

Ergebnis: 8015552323

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Suchen Sie nach der Attributkategorie (das Element mit der Bezeichnung "category")

Nicht erlaubt – Sie können, wie in den vorangegangenen Beispielen, nur nach untergeordneten Elementen suchen.

Suchen Sie nach der Kontaktkategorie (das Element mit der Bezeichnung "contact category")

Nicht erlaubt – "contact" ist ein Tag-Name, "category" ist ein Attributname. Sie können nicht zusammen in einer Suche verwendet werden.

Suchen Sie nach dem Kontakt (das Element mit der Bezeichnung "contact")

Ergebnis: John Smith80155523238015553232

HINWEIS: Die E-Mail-Adresse erscheint nicht im Suchergebnis, weil sie nicht in einem untergeordneten Element, sondern im Attribut gespeichert ist.

9.3.7 Kundenspezifische Funktionen

Die mit OpenScape Contact Center bereitgestellten Ablaufkomponenten bieten eine Vielzahl an Funktionen, mit denen Sie Informationen zu ankommenden Kontakten sammeln, Routingentscheidungen treffen und weitere Aspekte Ihres Contact Centers automatisieren können. Sie können auch Funktionen nutzen, die außerhalb des Bereichs der in diesem Kapitel behandelten Themen liegen.

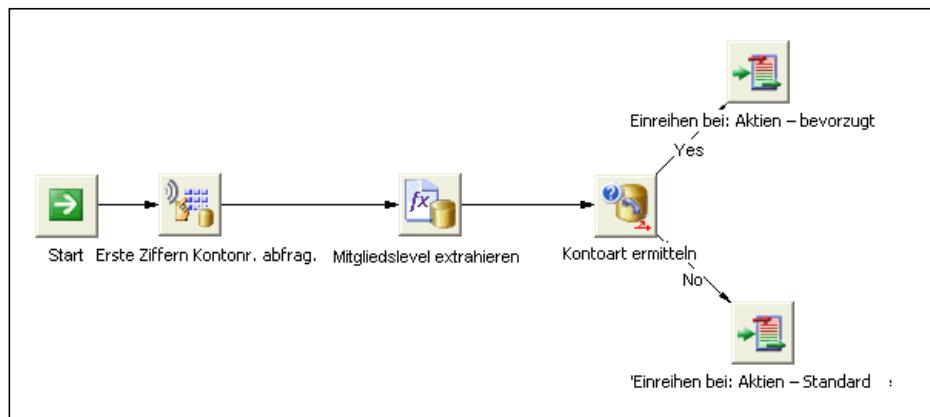
Sie können eine kundenspezifische Funktion in ein DLL- oder COM-Modul schreiben und die Funktion aus einem Routingkonzept- oder Warteschlangenprozess-Ablauf für alle unterstützten Medien aufrufen. Der Funktion werden mit dem Kontakt verbundene Kontaktdata übermittelt, und die Funktion kann:

- Die bereitgestellten Kontaktdata-Werte ändern – Wenn Sie beispielsweise den Kunden aufgefordert haben, eine siebenstellige Kundennummer einzugeben, können Sie den Ablauf die Nummer formatieren lassen, um zu Anzeigezwecken Leerzeichen oder Gedankenstriche einzufügen.
- Neue Kontaktdata zur Verwendung in dem Ablauf hinzufügen – Dies wäre sinnvoll, wenn Sie einen Wert nutzen möchten, der normalerweise in einem Ablauf nicht verfügbar ist. Dieser könnte von Informationen abgeleitet werden, die als Eingaben übermittelt werden, zum Beispiel durch eine Berechnung. Die Informationen könnten auch aus einer externen Quelle stammen, zum Beispiel Daten aus einer Datenbankabfrage, die verarbeitet und zurück an den Ablauf übermittelt werden. Nachdem die Ausführung des kundenspezifischen Ablaufs beendet ist, stehen die neuen Informationen als Kontaktdata zur Verwendung in dem Ablauf zur Verfügung, zum Beispiel für Routingentscheidungen oder zur Anzeige auf dem Client-Desktop.

- Aufgaben durchführen, die ganz außerhalb des Bereichs der OpenScape Contact Center-Verarbeitung liegen - Sie könnten zum Beispiel Kontaktdetails in ein externes kundenspezifisches Kontaktprotokoll schreiben.

HINWEIS: Einzelheiten zum Arbeiten mit Kontaktdaten finden Sie im [Abschnitt 9.3.5, "Kontaktdaten", auf Seite 175](#).

Nachdem Sie eine kundenspezifische Funktion geschrieben und kompiliert haben, können Sie sie in einem Routingkonzept- oder Warteschlangenprozess-Ablauf aufrufen. Im folgenden Beispiel wird der Anrufer aufgefordert, eine siebenstellige Kundennummer einzugeben.



Die Kundennummer wird in die Kontaktdaten geschrieben, und es ist Aufgabe der kundenspezifischen Funktion **Mitgliedslevel extrahieren**, die dritte, vierte und fünfte Ziffer zu analysieren, entsprechend dem Mitgliedslevel des Anrufers, und ein neues Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paar mit diesen Ziffern zu erstellen. Der Kontakt könnte dann abhängig davon eingereiht werden, ob die drei Stellen für eine Premium- oder eine normale Mitgliedschaft stehen.

9.3.7.1 Programmierung von kundenspezifischen Funktionen

Dieser Abschnitt enthält Anleitungen zum Schreiben von DLL- und COM-Modul-Funktionen, die zusammen mit Komponenten des Typs Kundenspezifische Funktion verwendet werden.

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Kontaktdaten als Ein- und Ausgabeparameter

Wenn eine kundenspezifische DLL- oder COM-Funktion aufgerufen wird, so wird ihr eine konfigurierte Teilmenge der aktuellen Kontaktdaten als Zeichenfolge übergeben. Entsprechend wird erwartet, dass die kundenspezifische Funktion einen Satz von Aktualisierungen der Kontaktdaten als Zeichenfolge zurückgibt.

HINWEIS: Eine Warteschlange, die für die Verwendung des Leistungsmerkmals Zusätzliche Informationen konfiguriert ist, kann Kontaktinformationen sammeln und diese als Kontaktdaten speichern. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 10.3.1.1, "Info über das Leistungsmerkmal Zusätzliche Informationen"](#), auf Seite 226.

Datentyp und Deklaration

Parameter, in denen Ein- und Ausgabeparameter für Kontaktdaten gespeichert sind, müssen in DLLs als Ein-Byte-Zeichenfolgen und in COM-Modulen als BSTR-Zeichenfolgen deklariert werden. Die folgende Tabelle zeigt die Deklarationen.

Typ	Deklaration
DLL	long = CustomFunction(char * pInput, char * pOutput)
COM	HRESULT = CustomFunction(BSTR bstrInput, BSTR bstrOutput)

Tabelle 2

Beispieldeklarationen für COM- und DLL-Funktionen

HINWEIS: Die kundenspezifische Funktion muss nicht **KundenspezifischeFunktion** genannt werden. Der Funktionsname kann ein beliebiger, für ein COM-Modul oder eine DLL-Funktion gültiger Wert sein.

Der erste Parameter speichert die Kontaktdaten-Schlüssel/-Wert-Paare, die an die kundenspezifische Funktion übergeben werden sollen. Der zweite Parameter wird verwendet, um Kontaktdaten, die von der kundenspezifischen Funktion verändert wurden, an den Ablauf zu übergeben, der die kundenspezifische Funktion aufrief. Bei den Zeichen, die in den Eingabe- und Ausgabeparametern gespeichert und übergeben werden können, muss es sich um ISO-8859-1-kompatible Zeichen handeln.

- Wenn der Schnittstellentyp eine DLL-Komponente ist, müssen die Zeichen Ein-Byte-Zeichen gemäß ISO-8859-1 sein.
- Wenn der Schnittstellentyp eine COM-Komponente ist, müssen die Parameterinhalte als UNICODE-Codepage 28591 (ISO 8859-1 Latin 1) codiert sein.

Zeichenfolgen-Layout für Kontaktdaten

Kontaktdaten werden als Zeichenfolgen an kundenspezifische Funktionen übergeben und von diesen zurückgegeben. Die ersten beiden Zeichen in der Zeichenfolge speichern die Anzahl der Schlüssel/Wert-Paare, und jeder nachfolgende Block von 160 Zeichen speichert ein Schlüssel/Wert-Paar. Es können bis zu 99 Schlüssel/Wert-Paare an die kundenspezifische Funktion übergeben und von dieser zurückgegeben werden.

In jedem Datensatz sind die ersten 32 Zeichen für den Kontaktdatenschlüssel und die restlichen 128 Zeichen für den Kontaktdatenwert reserviert. Nicht verwendete Bytes in diesen Schlüssel- und Wertzeichenfolgen-Feldern müssen mit NULL-Werten (binäre Null) aufgefüllt werden.

Beispielsweise zeigt das folgende Diagramm das Layout einer Zeichenfolge, die dazu dient, das Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paar **PIN/1234** an eine kundenspezifische Funktion zu übergeben:

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162
Char	01	PIN	null	1234	null

Für die von der kundenspezifischen Funktion an OpenScape Contact Center zurückgegebene Ausgabe-Zeichenfolge gelten dieselben Formatierungsregeln. Die Anzahl der im Eingabeparameter übergebenen Schlüssel/Wert-Paare kann sich von der Anzahl der Schlüssel/Wert-Paare im Ausgabeparameter unterscheiden. Das folgende Diagramm zeigt das Layout einer Zeichenfolge, die dazu dient, Kontaktdaten von einer kundenspezifischen Funktion zurückzugeben. Die oben eingegebenen Kontaktdaten wurden ergänzt um die Adresse **Address/2211 High Street**, die möglicherweise aus einer Datenbankabfrage stammt.

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162	163-169	170-194	195-210	211-322
Char	02	PIN	null	1234	null	Address	null	2211 High Street	null

Einschränkungen

Beim Erstellen einer kundenspezifischen Funktion gelten folgende Einschränkungen:

- Stellen Sie sicher, dass die von der kundenspezifischen Funktion aufgerufene Funktion sowie alle durch diese Funktion aufgerufenen Funktionen thread-safe (thread-sicher) sind. Diese Funktionen müssen ablaufinvariant und Multiprocessor-safe sein.
- Auch während der Ausführung der kundenspezifischen Funktion liegt die Verwaltung des Speichers beim Routing-Server. Kundenspezifische Funktionen sollten Speicher für Eingabe- oder Ausgabezeichenfolgen weder zuweisen noch neu zuweisen; auch sollten sie diese nicht löschen.

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Routingkonzept-Abläufen

Laufzeit-Einschränkungen

Nachdem die Eingabeparameter "verpackt" wurden, wird die kundenspezifische Funktion aufgerufen. Während dieser Zeit wird die Ablaufführung für den Kontakt angehalten. Die Ausführung des COM-Moduls oder der DLL-Funktion muss innerhalb von fünf Sekunden abgeschlossen sein.

Wenn eine kundenspezifische Funktion erfolgreich abgeschlossen wurde, wird die Ablaufführung bei der Komponente fortgesetzt, die unmittelbar auf die kundenspezifische Funktion folgt. Bei erfolgreicher Ausführung einer kundenspezifischen Funktion wird normalerweise einer der folgenden Rückgabecodes ausgegeben:

- Bei DLLs 0
- Bei COM-Modulen ein Wert, der mit dem SUCCEEDED-Makro validiert werden kann

Neben den durch OpenScape Contact Center vorgegebenen Rückgabecode- und Zeiteinschränkungen können auch aus Fehlern im Code der kundenspezifischen Funktion resultierende Laufzeitfehler zu Ausnahmefehlern führen. Wenn während der Ausführung der kundenspezifischen Funktion eine Ausnahme auftritt, beendet OpenScape Contact Center die Ablauparallelverarbeitung.

Wenn die Funktion nicht innerhalb von fünf Sekunden erfolgreich abgeschlossen wird, einen Rückgabecode ausgibt, der nicht den oben beschriebenen Rückgabecodes entspricht, oder zu einer Ausnahme führt, hängt die nächste Aktion von dem Typ des Ablaufs ab, der die kundenspezifische Funktion aufrief:

- Wenn die kundenspezifische Funktion von einem Routingkonzept-Ablauf aufgerufen wurde, wird der Kontakt entweder in der für dieses Routingkonzept spezifizierten Fehler-Warteschlange eingereiht oder, falls keine Routingkonzept-Fehler-Warteschlange angegeben wurde, in der für die verbundenen Medien angegebenen globalen Fehler-Warteschlange.
- Wenn die kundenspezifische Funktion von einem Warteschlangenprozess-Ablauf aufgerufen wurde, wird der Warteschlangenprozess-Ablauf beendet. Bei Anrufen wird der Kontakt wieder an die Standardbehandlung der Kommunikationsplattform übergeben. Bei anderen Kontakttypen wird der Ablauf einfach beendet und der Kontakt bleibt eingereiht. Bei allen Medientypen versucht OpenScape Contact Center auch weiterhin, den Kontakt einem Benutzer zuzuweisen.

HINWEIS: Wenn eine kundenspezifische Funktion fehlschlägt, werden in der System Monitor-Anwendung ein Fehlercode und eine Beschreibung angezeigt.

Beispiel für DLL-Quellcode

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel des Quellcodes für eine kundenspezifische Funktion, die in einer DLL aufgerufen wird.

```
CustomFunctionExampleDLL.cpp : Defines the entry point for the DLL
application.

//  

#include <stdlib.h>
#include "stdafx.h"  

BOOL APIENTRY DllMain( HANDLE hModule,
                        DWORD ul_reason_for_call,
                        LPVOID lpReserved
)
{
    return TRUE;
}
extern "C"
{
    __declspec(dllexport) long CustomFunctionExample(const char * dataIn, char
* dataOut)
    {
        // Determine number of input parameters
        char numParametersAsString[3] = {dataIn[0], dataIn[1], '\0'};
        const unsigned int numParameters = atoi(numParametersAsString);

        const unsigned int HEADER_SIZE = 2;
        const unsigned int KEY_SIZE = 32;
        const unsigned int VALUE_SIZE = 128;

        // Read each input parameter
        for (unsigned int i = 0; i < numParameters; i++)
        {
            char key[KEY_SIZE] = {0};
            char value[VALUE_SIZE] = {0};

            const unsigned int keyIndex = HEADER_SIZE + i * (KEY_SIZE +
VALUE_SIZE);
            const unsigned int valueIndex = keyIndex + KEY_SIZE;

            memcpy(key, dataIn + keyIndex, sizeof(key));
            memcpy(value, dataIn + valueIndex, sizeof(value));
        }

        // Return a single output parameter
        dataOut[0] = '0';
        dataOut[1] = '1';

        char outputKey[KEY_SIZE] = {'O', 'U', 'T', ' ', 'K', 'E', 'Y', '\0'};
        char outputValue[VALUE_SIZE] = {'O', 'U', 'T', ' ', 'V', 'A', 'L', 'U',
'E', '\0'};

        memcpy(dataOut + HEADER_SIZE, outputKey, sizeof(outputKey));
        memcpy(dataOut + HEADER_SIZE + KEY_SIZE, outputValue,
sizeof(outputValue));

        return 0;
    }
}
```

Arbeiten mit Abläufen

Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs

9.4 Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs

Ein Routingkonzept-Ablauf wird typischerweise verwendet, um einen Kontakt an eine Warteschlange weiterzuleiten, aber der Kontakt kann auch an einen Benutzer weitergeleitet oder getrennt oder verworfen werden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 9.2, "Info über Routingkonzept-Abläufe", auf Seite 166](#).

HINWEIS: Um eine Komponente Routingkonzept-Ablauf zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

Wenn Sie einen Routingkonzept-Ablauf Sprache konfigurieren, müssen Sie zunächst die WAV-Dateien konfigurieren, die Sie in dem Ablauf verwenden möchten (siehe [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei", auf Seite 250](#)).

HINWEIS: Sie können keinen Routingkonzept-Ablauf einrichten, der wieder mit sich selbst verbunden wird. Ein Routingkonzept-Ablaufdiagramm muss mit einer Abschlusskomponente enden.

So konfigurieren Sie einen Routingkonzept-Ablauf:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Design Center**, wählen Sie den Medientyp, und klicken Sie auf **Routingkonzept-Ablauf**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Ablauf** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Routingkonzept-Ablauf ein. Der Name erscheint auf der Registerkarte im Design Editor, wenn Sie das Ablaufdiagramm öffnen.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Routingkonzept-Ablauf ein. Die Beschreibung sollte den Zweck des Ablaufs erläutern.

3. Um Überschreiben-Einstellungen für den Ablauf zu konfigurieren, klicken Sie auf die Registerkarte **Überschreiben**, und führen Sie dann die folgenden Schritte durch:
 - Konfigurieren Sie bei einem Routingkonzept-Ablauf Sprache die Überschreiben-Einstellungen von Call Director für den Ablauf, falls erforderlich. Siehe [Abschnitt 9.4.1, "Überschreiben von Call Director-Standardeinstellungen", auf Seite 193](#).
 - Konfigurieren Sie die Überschreiben-Einstellungen der Fehler-Warteschlange für den Ablauf, falls erforderlich. Siehe [Abschnitt 9.4.2, "Überschreiben von Standardeinstellungen für Fehler-Warteschlange", auf Seite 195](#).
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reporte**.
5. Wählen Sie unter **Einfügen** die Reporte aus, die Daten über diesen Routingkonzept-Ablauf anzeigen sollen. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reporte oder Reporte, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.
6. Klicken Sie auf **OK**. Die Anwendung speichert den neuen Ablauf und gibt ihm den Status **Unvollständig**.
7. Doppelklicken Sie im rechten Teilfenster auf den neuen Ablauf. Ein Ablaufdiagramm erscheint im **Design Editor** mit einer **Startkomponente**.
8. Richten Sie, falls erforderlich, die Komponenten für das Routingkonzept-Ablaufdiagramm ein.
9. Komponenten zum Ablaufdiagramm hinzufügen.
10. Verbinden Sie die Komponenten.
11. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Speichern**.

9.4.1 Überschreiben von Call Director-Standardeinstellungen

Sie konfigurieren die Call Director-Standardeinstellungen im Dialogfeld Optionen (siehe [Abschnitt 12.4, "Konfigurieren der Call Director-Optionen", auf Seite 253](#)). Wenn Sie einen Routingkonzept-Ablauf (siehe [Abschnitt 9.4, "Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs", auf Seite 192](#)) oder einen Warteschlangenprozess-Ablauf (siehe [Abschnitt 9.7, "Konfigurieren eines Warteschlangenprozess-Ablaufs", auf Seite 200](#)) konfigurieren, können Sie die Standardeinstellungen überschreiben.

Bevor Sie beginnen, müssen Sie die zu verwendenden WAV-Dateien auf dem Haupt-Server-Computer installieren und konfigurieren (siehe [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei", auf Seite 250](#)).

Arbeiten mit Abläufen

Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs

So überschreiben Sie die Call Director-Einstellungen:

1. Klicken Sie im Dialogfeld **Routingkonzept Sprache** oder **Warteschlangenprozess Sprache** auf die Registerkarte **Überschreiben**.
2. Führen Sie unter **Call Director-Einstellungen überschreiben** je nach Bedarf einen oder alle der folgenden Schritte durch:
 - Um die ausgewählte Sprache für gesprochene Nachrichten zu überschreiben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sprache**, klicken Sie auf **Standard**, und wählen Sie die gewünschte Sprache aus der Liste aus. Die Liste enthält die vom Sprachprozessor unterstützten Sprachen.

HINWEIS: Die **Benutzerdefinierte Gebietsschema-ID** sollte nur von Ihrem Servicevertreter verwendet werden. Die Verwendung einer Sprache, die nicht in der Standardliste angegeben ist, erfordert zusätzliche Firmware für den Sprachprozessor.

- Um die WAV-Datei zu überschreiben, die bei Auftreten eines Fehlers abgespielt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Fehlermeldungsdatei**, und wählen Sie eine andere WAV-Datei aus der Liste aus.

HINWEIS: Wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, können Sie auf  klicken, um die WAV-Datei abzuspielen. Sie können keine WAV-Dateien abspielen, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind.

- Um die WAV-Datei zu überschreiben, die bei fehlender Antwort des Anrufers abgespielt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Name der Keine Antwort-Datei**, und wählen Sie die WAV-Datei aus der Liste aus.
- Um die WAV-Datei zu überschreiben, die bei einer ungültigen Antwort des Anrufers abgespielt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Name der Ungültige Antwort-Datei**, und wählen Sie die WAV-Datei aus der Liste aus.
- Um die Warteschlange zu überschreiben, an die der Anruf geleitet wird, wenn der Anrufer die Operator-Taste drückt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Operator-Warteschlange**, und wählen Sie eine andere Sprach-Warteschlange aus der Liste aus.
- Um die WAV-Datei zu überschreiben, die abgespielt wird, wenn der Anrufer an den Operator transferiert wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Name Transferdatei**, und wählen Sie eine andere WAV-Datei aus der Liste aus.

3. Wenn Sie die Bearbeitung dieses Ablaufs abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

9.4.2 Überschreiben von Standardeinstellungen für Fehler-Warteschlange

Die Standardeinstellungen für die Fehler-Warteschlange werden im Dialogfeld Optionen für jeden Medientyp konfiguriert. Wenn Sie einen Routingkonzept-Ablauf konfigurieren (siehe [Abschnitt 9.4, "Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs", auf Seite 192](#)), können Sie die Standardeinstellungen für die Fehler-Warteschlange überschreiben.

So überschreiben Sie die Einstellungen für die Fehler-Warteschlange:

1. Klicken Sie im Dialogfeld **Routingkonzept** auf die Registerkarte **Überschreiben**.
2. Führen Sie unter **Fehler-Warteschlange überschreiben** folgende Schritte durch:
 - Um die Warteschlange zu überschreiben, in die Kontakte gesetzt werden, wenn ein Fehler im Routingkonzept-Ablauf eintritt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Fehler-Warteschlange**, und wählen Sie eine andere Warteschlange aus der Liste aus.
 - Um die Standardbeschreibung der Fehler-Warteschlange zu überschreiben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Fehlerbeschreibung**, und geben Sie eine andere Beschreibung der Fehler-Warteschlange in das Feld ein.
3. Wenn Sie die Bearbeitung dieses Ablaufs abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

9.5 Info über Warteschlangenprozess-Abläufe

Ein Warteschlangenprozess-Ablauf bestimmt, was mit einem Kontakt geschieht, während er in der Warteschlange wartet. Für einen Warteschlangenprozess-Ablauf ist obligatorisch:

- Bei Anrufen kann zum Beispiel festgelegt werden, was ein Anrufer hört und welche Aktionen er durchführen kann.
- Bei E-Mail Nachrichten kann festgelegt werden, welche automatischen Aktionen für die E-Mail-Nachricht durchgeführt werden (z. B. Autobestätigungen oder Autoantworten).

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Warteschlangenprozess-Abläufen

Ein Warteschlangenprozess-Ablauf arbeitet parallel zu den Versuchen des Systems, den Kontakt weiterzuleiten, und wirkt sich nur auf die Weiterleitung aus, wenn der Ablauf den Kontakt in eine andere Warteschlange einreihet, weiterleitet, verwirft oder trennt. Wenn Call Director aktiviert ist, kann ein Warteschlangenprozess-Ablauf auch dazu verwendet werden, um Nachrichten für Anrufe wiederzugeben.

Allgemein können Sie in einem Warteschlangenprozess-Ablauf die gleichen Funktionen wie in einem Routingkonzept-Ablauf ausführen.

Für jeden im Contact Center verfügbaren Medientyp stellt OpenScape Contact Center einen Standard-Warteschlangenprozess-Ablauf bereit. Sie können einen neuen Warteschlangenprozess-Ablauf anhand von einer Kopie des Standardablaufs oder ohne Verwenden einer Vorlage ganz neu einrichten.

9.6 Überlegungen zu Warteschlangenprozess-Abläufen

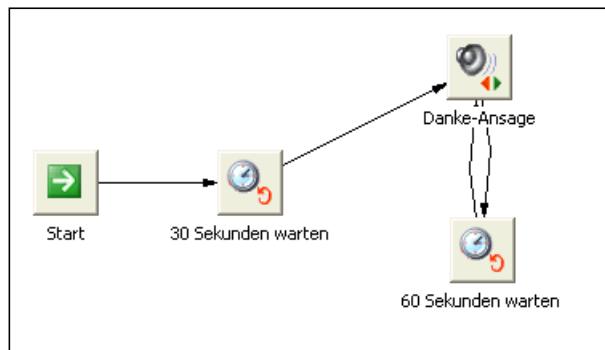
Die folgenden Abschnitte beschreiben die häufigsten Anwendungen von Warteschlangenprozess-Abläufen und erklären die Unterschiede zwischen Warteschlangenprozess- und Routingkonzept-Abläufen.

9.6.1 Schleifen in einem Warteschlangenprozess-Ablauf

Ein Ablauf kann Schleifen enthalten: ein oder mehrere Komponenten können wiederholt ausgeführt werden. Um eine Schleife einzurichten, erstellen Sie eine Verbindung zurück zu der Komponente, die bereits ausgeführt wurde.

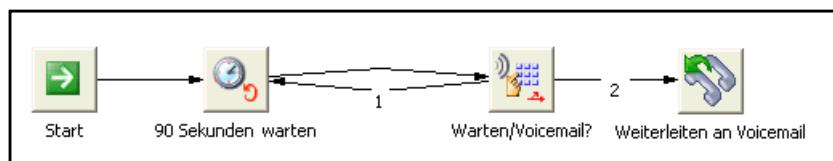
HINWEIS: Schleifen in Routingkonzept-Abläufen sollten wenn möglich vermieden werden, da sich dadurch die Zeitdauer für die Einreihung, Weiterleitung, Verwerfung oder Trennung eines ankommenden Kontakts verlängern kann.

In einem einfachen Sprache-Szenario könnte ein Warteschlangenprozess-Ablauf mit einer Wartezeit von 30 Sekunden starten und dann in eine Schleife eintreten: Abspielen einer Nachricht, in der dem Kunden für seine Geduld gedankt wird, Wartezeit von 60 Sekunden und erneuter Start der Schleife.



In diesem Beispiel sind **60 Sekunden warten** und **30 Sekunden warten** Warteintervall-Komponenten. Eine Warteintervall-Komponente pausiert für einen definierten Zeitraum, bevor die nächste Komponente in dem Ablauf ausgeführt wird. Während dieser Zeit erhält ein Anrufer die Kommunikationsplattform-Standardbehandlung, üblicherweise Wartemusik. Warteintervall-Komponenten können nur in Warteschlangenprozess-Abläufen verwendet werden. Sie können nicht in Routingkonzept-Abläufen verwendet werden.

Sie wollen möglicherweise nicht, dass eine Schleife unendlich ausgeführt wird. Wenn Sie Call Director verwenden, könnten Sie einen Warteschlangenprozess-Ablauf Sprache mit einem Warteintervall von 90 Sekunden starten, und dann eine Menüabfrage-Komponente einsetzen, um die Alternative anzubieten, weiter zu warten oder eine Voicemail-Nachricht zu hinterlassen.

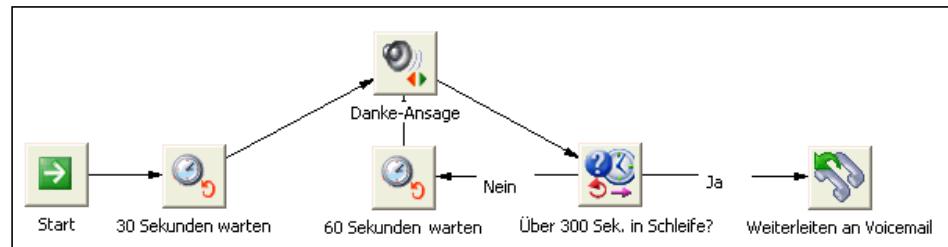


Sie können auch einen Schleifentest durchführen, um festzustellen, ob eine bestimmte Zeit abgelaufen ist oder die Schleife eine definierte Anzahl von Wiederholungen durchlaufen hat. Anschließend können Sie die Schleife

Arbeiten mit Abläufen

Überlegungen zu Warteschlangenprozess-Abläufen

aufgrund der Ergebnisse des Tests beenden. Das folgende Diagramm zeigt einen Ablauf, der testet, ob ein Anruf für fünf Minuten in die Warteschlange eingereiht war. Falls ja, wird der Anrufer an eine VoiceMail-Pilotenummer geleitet.



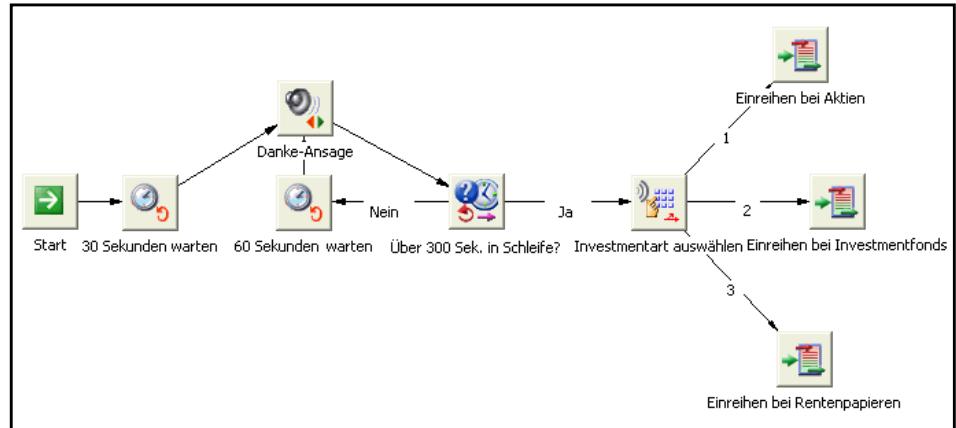
Seit über 5 Minuten eingereiht? ist eine Komponente des Typs Ablaufentscheidung. Nach jedem Schleifendurchlauf hängt es vom Testergebnis der Ablaufentscheidung-Komponente (wahr oder falsch) ab, welche Komponente als nächste ausgeführt wird.

9.6.2 Beenden eines Warteschlangenprozess-Ablaufs

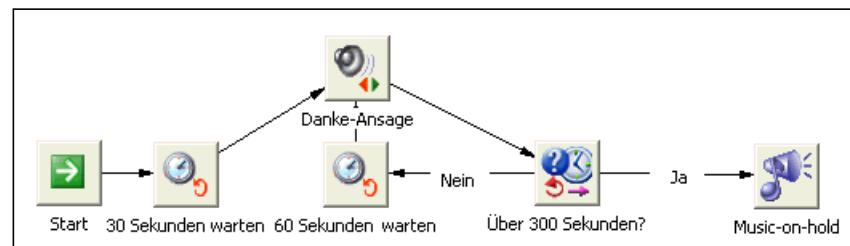
Ein Warteschlangenprozess-Ablauf wird ausgeführt, während OpenScape Contact Center versucht, den Kontakt an einen Benutzer weiterzuleiten. Warteschlangenprozess-Abläufe können auf verschiedene Arten beendet werden. Der Ablauf wird beendet, wenn OpenScape Contact Center den Kontakt basierend auf den für die Warteschlange konfigurierten primären und Überlaufgruppen erfolgreich an einen Benutzer weiterleitet. Der Ablauf kann auch Komponententypen enthalten, die den Ablauf beenden. Wie ein Routingkonzept-Ablauf kann auch ein Warteschlangenprozess-Ablauf den Kontakt trennen, verwerfen, weiterleiten oder in eine andere Warteschlange einreihen.

HINWEIS: Ein Warteschlangenprozess-Ablauf Sprache wird beendet, wenn der Anrufer den Anruf abbricht.

Das folgende Diagramm zeigt einen Warteschlangenprozess-Ablauf Sprache, der dem Anrufer ermöglicht, nach einer fünfminütigen Wartezeit in der Warteschlange eine andere Warteschlange zu wählen.



Sie können einen Warteschlangenprozess-Ablauf Sprache auch beenden, indem Sie den Kontakt an eine Kommunikationsplattform-Standardbehandlung (üblicherweise Wartemusik) leiten. Wenn ein Anrufer beispielsweise eine aufgezeichnete Nachricht für eine bestimmte Zeitdauer gehört hat, können Sie den Anrufer an Wartemusik weiterleiten lassen.



In diesem Beispiel ist **Wartemusik** eine Standardbehandlung-Komponente. Nach der Ausführung einer Standardbehandlung-Komponente setzt die Warteschlange die Suche nach einem geeigneten Benutzer zum Bearbeiten des Kontakts fort. Der Anrufer erhält die Kommunikationsplattform-Standardbehandlung, bis OpenScape Contact Center den Kontakt erfolgreich an einen Benutzer weiterleitet oder der Anrufer den Kontakt abbricht.

WICHTIG: Gehen Sie vorsichtig vor, wenn Sie zum ersten Mal einen Kontakt in eine Warteschlange einreihen oder wiedereinreihen, für den ein Warteschlangenprozess-Ablauf ausgeführt wird. Seien Sie auch entsprechend vorsichtig, wenn Sie einen Kontakt an eine Rufnummer weiterleiten und dies zur Ausführung eines Routingkonzept-Ablaufs führen könnte.

Arbeiten mit Abläufen

Konfigurieren eines Warteschlangenprozess-Ablaufs

Denken Sie stets daran, dass Leistung und Kundenzufriedenheit durch folgende Situationen beeinträchtigt werden können:

- Ein Warteschlangenprozess-Ablauf reiht einen Kontakt wieder in eine Warteschlange ein, der er bereits zugewiesen ist, so dass derselbe Ablauf erneut ausgeführt wird.
- Ein Warteschlangenprozess-Ablauf, der mit Warteschlange A verbunden ist, reiht einen Kontakt in Warteschlange B ein, deren Warteschlangenprozess-Ablauf den Kontakt wiederum in Warteschlange A einreihrt.
- Ein Routingkonzept-Ablauf leitet einen Kontakt an die OpenScape Contact Center-Hauptpilotnummer weiter, so dass derselbe Ablauf wiederholt ausgeführt wird.

9.7 Konfigurieren eines Warteschlangenprozess-Ablaufs

Ein Warteschlangenprozess-Ablauf bestimmt, was mit einem Kontakt geschieht, während er in der Warteschlange wartet. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 9.5, "Info über Warteschlangenprozess-Abläufe", auf Seite 195](#).

HINWEIS: Um eine Komponente Warteschlangenprozess-Ablauf zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

Wenn Sie einen Warteschlangenprozess-Ablauf Sprache konfigurieren, müssen Sie zunächst die WAV-Dateien konfigurieren, die Sie in dem Ablauf verwenden möchten (siehe [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei", auf Seite 250](#)).

Sie können einen schleifenförmigen Warteschlangenprozess-Ablauf einrichten, bei dem eine bestimmte Komponente wiederholt wird, bis der Kontakt von einem Benutzer bearbeitet wird. Verwenden Sie die Komponente Ablaufentscheidung, um eine Bedingung für die wiederholten Komponenten festzulegen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 9.6.1, "Schleifen in einem Warteschlangenprozess-Ablauf", auf Seite 196](#).

So richten Sie einen Warteschlangenprozess-Ablauf ein:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Design Center**, wählen Sie den Medientyp, und klicken Sie auf **Warteschlangenprozess-Ablauf**.
2. Führen Sie unter **Ablauf** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Warteschlangenprozess-Ablauf ein. Der Name erscheint auf der Registerkarte im Design Editor, wenn Sie das Ablaufdiagramm öffnen.

- Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Warteschlangenprozess-Ablauf ein. Die Beschreibung sollte den Zweck des Ablaufs erläutern.
3. Klicken Sie nur bei einem Warteschlangenprozess-Ablauf Sprache auf die Registerkarte **Überschreiben**, und konfigurieren Sie die Überschreiben-Einstellungen von Call Director für den Ablauf, falls erforderlich. Siehe [Abschnitt 9.4.1, "Überschreiben von Call Director-Standardeinstellungen"](#), auf Seite 193.
 4. Klicken Sie auf **OK**. Die Anwendung speichert den neuen Ablauf und gibt ihm den Status **Unvollständig**.
 5. Doppelklicken Sie im rechten Teilfenster auf den neuen Ablauf. Ein Ablaufdiagramm erscheint im **Design Editor** mit einer **Startkomponente**.
 6. Richten Sie die erforderlichen Komponenten für den Warteschlangenprozess-Ablauf ein.
 7. Komponenten zum Ablaufdiagramm hinzufügen.
 8. Verbinden Sie die Komponenten.
 9. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Speichern**.

9.8 Verbinden von Abläufen

In einem Ablauf können Sie eine Verbindung-Komponente verwenden, um die Ausführung an einen anderen Ablauf zu übergeben. Dies kann aus zwei Gründen nützlich sein:

- Sie können Ihre Abläufe in überschaubare Unterabläufe aufteilen, indem Sie eine Hierarchie mit einem Hauptablauf einrichten, der einen oder mehrere andere Abläufe aufruft.
- Sie können redundante Funktionen entfernen, indem Sie einen einzigen Unterablauf einrichten und diesen mit mehreren Standorten verbinden.

Es gibt praktisch keine Einschränkung bei den Verbindungsebenen. Ein von einem anderen Ablauf aufgerufener Ablauf kann wiederum einen dritten Ablauf aufrufen etc. Der Satz von Abläufen muss jedoch mit einer gültigen Endkomponente beendet werden.

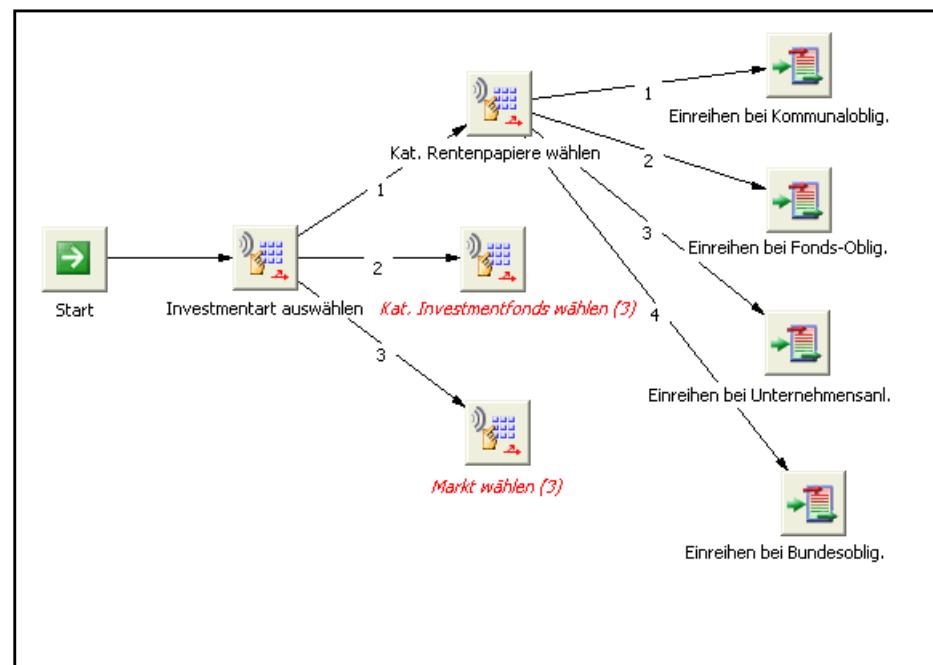
Schließlich können Sie einen Ablauf nur mit einem Ablauf des gleichen Typs verbinden. Ein Routingkonzept-Ablauf kann zum Beispiel nur mit einem anderen Routingkonzept-Ablauf verbunden werden, nicht mit einem Warteschlangenprozess-Ablauf.

Arbeiten mit Abläufen

Verbinden von Abläufen

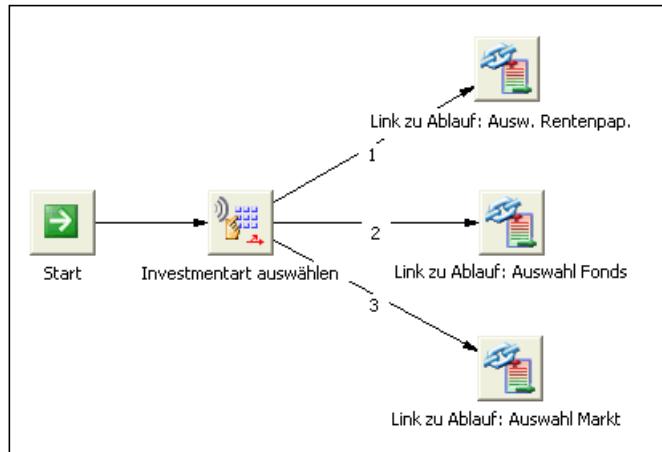
9.8.1 Vereinfachen von Abläufen

Das folgende Diagramm zeigt einen teilweise abgeschlossenen Routingkonzept-Ablauf Sprache. Dieser Ablauf sollte in mehrere kleinere Unterabläufe aufgeteilt werden.



Die erste Menüabfrage fordert den Anrufer auf, eine allgemeine Geldanlage-Dienstleistung zu wählen. Eine zweite Menüabfrage fordert den Anrufer dann auf, eine genauere Auswahl zu treffen. Wenn der Anrufer zunächst Anleihen gewählt hat, wird er dann aufgefordert, eine Anleihenkategorie (Kommunalobligationen, Kapital-, Renten- oder Staatsanleihen) auszuwählen. Entsprechend kann der Anrufer, wenn er anfänglich Investmentfonds wählt, aufgefordert werden, eine bestimmte Fondsfamilie (Geldmarkt, Wachstum, Mischfonds, Spezialfonds) auszuwählen. Nach dem Abschluss wäre dieser Ablauf so überladen, dass er schwierig zu verwalten wäre. Diese und andere Probleme mit komplexen Ablaufsituationen können mithilfe von Verbindungen behoben werden.

Sie könnten einen separaten Ablauf für jede Verzweigung einrichten, die nach der Auswahl des allgemeinen Anlagetyps entsteht. Anschließend können Sie den oben gezeigten Ablauf ändern, um eine Verbindung mit den drei neuen Abläufen herzustellen.



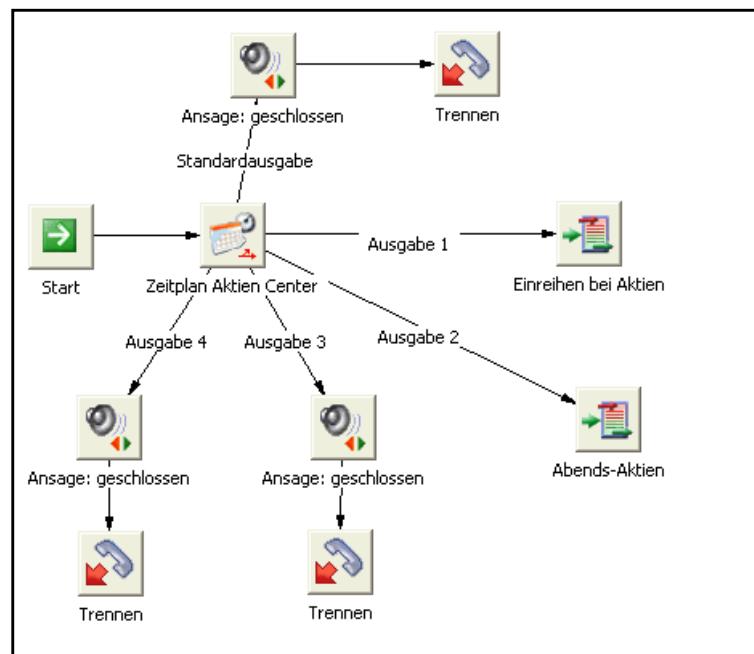
Verbinden mit Anleihenkategorie-Auswahl, Verbinden mit Fondsfamilie-Auswahl und Verbinden mit Marktauswahl sind Komponenten Verbindung mit Routingkonzept. Eine Komponente Verbindung mit Routingkonzept steigt aus dem aktuellen Ablauf aus und übergibt die Ausführung an einen anderen Routingkonzept-Ablauf.

Arbeiten mit Abläufen

Aktivieren eines Ablaufs

9.8.2 Eliminieren redundanter Funktionalität

Die Verwendung von Verbindungen ist auch nützlich, wenn Sie in verschiedenen Abläufen oder in mehreren Verzweigungen desselben Ablaufs identische Funktionen verwenden. Hier ein einfaches Beispiel: drei der Zeitplan-Ergebnisse im nachfolgend gezeigten Ablauf führen zu einer identischen Folgeverarbeitung, dem Abspielen einer Nachricht mit anschließendem Trennen.



Sie könnten einen neuen Ablauf einrichten, der die Nachricht- und die Trennen-Komponente enthält, und dann den Originalablauf so ändern, dass nach den drei entsprechenden Zeitplan-Ergebnissen eine Verbindung zu dem neuen Ablauf erfolgt.

9.9 Aktivieren eines Ablaufs

Sie können zwar mehrere Abläufe für ein bestimmtes Medium einrichten, es kann jedoch nur ein Ablauf pro Medium auf einem OpenScape Contact Center-Standort aktiv sein.

Der Standard-Routingkonzept-Ablauf wird im Dialogfeld Optionen festgelegt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

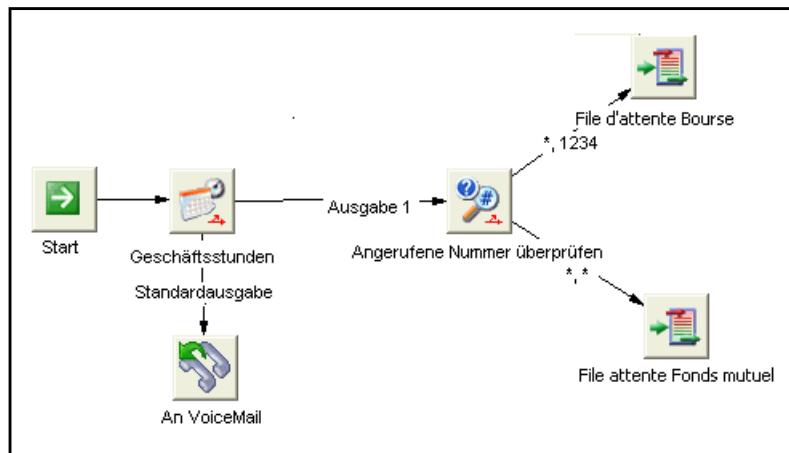
- [Abschnitt 11.5.1, "Konfigurieren von Standard-Routingkonzept, -Warteschlange und -Zeitüberschreitungs-Nebenstelle für Sprache", auf Seite 241](#)
- [Abschnitt 14.3.1, "Konfigurieren des Standard-E-Mail-Routingkonzepts, der -Warteschlange und der -Adressen", auf Seite 283](#)

Der Standard-Warteschlangenprozess-Ablauf wird in der Warteschlangendefinition angegeben. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 10.3.1, "Konfigurieren von allgemeinen Warteschlangen-Informationen"](#), auf Seite 224.

9.10 Übung zum Einrichten eines Ablaufs

Die folgenden Abschnitte enthalten eine Übung, die Sie schrittweise durchlaufen können, um sich mit der Einrichtung von Abläufen vertraut zu machen. Der eingerichtete Ablauf dient nur zu Übungszwecken und sollte nicht tatsächlich verwendet werden.

Sie richten den folgenden Routingkonzept-Ablauf Sprache ein:



Dieser Ablauf wird wie folgt ausgeführt:

1. Wenn ein Kontakt außerhalb der normalen Geschäftszeiten ankommt, wird er an VoiceMail weitergeleitet.
2. Wenn der Kontakt während der normalen Geschäftszeiten ankommt:
 - Wenn der Kontakt mit der gewählten Nummer ankommt, die mit Anfragen zu Aktien verbunden ist, wird er an eine Warteschlange Aktien weitergeleitet, um auf die Bearbeitung durch einen Benutzer zu warten.
 - Andernfalls wird er an die Warteschlange Investmentfonds weitergeleitet.

9.10.1 Einrichten des Routingkonzept-Ablaufs

Der erste Schritt beim Einrichten eines Ablaufs besteht im Erstellen des Ablaufs und der Definition seiner Eigenschaften.

So richten Sie einen Routingkonzept-Ablauf ein:

Arbeiten mit Abläufen

Übung zum Einrichten eines Ablaufs

1. Klicken Sie im **Design Center** auf die Registerkarte  Sprache.
2. Klicken Sie unter **Designs** auf **Routingkonzept-Abläufe**, um die vorhandenen Routingkonzept-Abläufe Sprache anzuzeigen.
3. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Design Center**, auf **Sprache**, und klicken Sie auf **Routingkonzept-Ablauf**.
4. Geben Sie in das Feld **Name kleine Zweigstellenbank** ein.
5. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Ablauf ein.

HINWEIS: Auf der Registerkarte **Überschreiben** können Sie bestimmte Standardeinstellungen überschreiben. Für diese Übung können die Überschreibungen jedoch erst einmal ignoriert werden.

6. Klicken Sie auf **OK**. Der neue Routingkonzept-Ablauf wird zu der Liste hinzugefügt.

9.10.2 Zugriff auf den Design Editor

OpenScape Contact Center enthält einen Editor, der für die Einrichtung und Verwaltung von Routingkonzept-Abläufen und Warteschlangenprozess-Abläufen zuständig ist.

So öffnen Sie den Design Editor:

- Doppelklicken Sie auf den Routingkonzept-Ablauf, den Sie soeben eingerichtet haben. Der Design Editor öffnet Ihren Routingkonzept-Ablauf. Er enthält eine einzelne Komponente, **Start**, die den Start der Verarbeitung für einen ankommend Kontakt angibt.

9.10.3 Hinzufügen der Komponente Zeitplan

Bei der Verarbeitung eines Kontakts wird im ersten Schritt überprüft, ob der Kontakt während der Betriebszeiten angekommen ist. Eine Zeitplan-Komponente verwendet die aktuellen Werte für Datum und Uhrzeit, um die Bearbeitung des Kontakts zu bestimmen. Es gibt verschiedene Optionen beim Einrichten von Zeitplan-Komponenten. Die hier vorliegende überprüft einfach, ob ein Kontakt von Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 17:00 Uhr angekommen ist.

So fügen Sie eine Komponente Zeitplan hinzu:

1. Erweitern Sie im **Design Editor** unter **Komponenten** zunächst den Ordner **Entscheidung** und dann den Ordner **Zeitpläne**.
2. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neue Komponente**, auf **Entscheidung**, und klicken Sie dann auf **Zeitpläne**.
3. Geben Sie im Feld **Name Geschäftsstunden** ein. Der Name der Komponente muss eindeutig sein.
4. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Komponente ein.
5. Doppelklicken Sie in dem Kalenderraster auf die Zelle Montag/9:00.

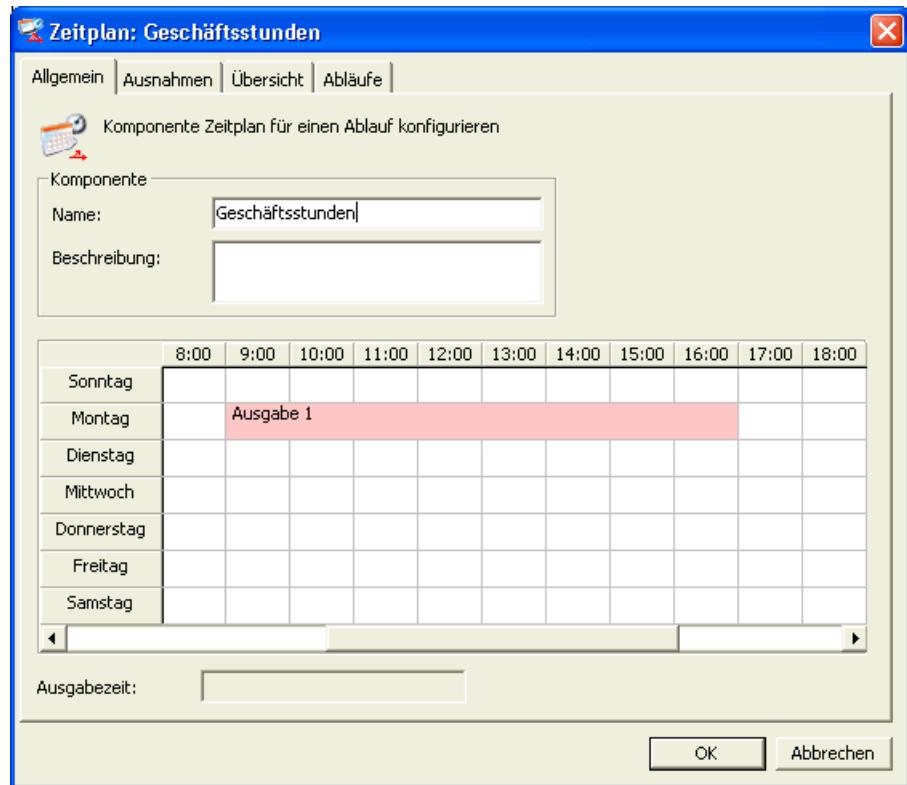


6. In der **Ausgabe konfigurieren** Wählen Feld, gehen Sie nach den folgenden Schritten vor:
 - Geben Sie im Feld **Startzeit 9:00** an.
 - Geben Sie im Feld **Endezeit 17:00** an.

Arbeiten mit Abläufen

Übung zum Einrichten eines Ablaufs

- Klicken Sie auf **OK**.



7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bereich, den Sie soeben definiert haben, zeigen Sie auf **Kopieren**, und klicken Sie dann auf **Dienstag**.
8. Wiederholen Sie Schritt 7 für **Mittwoch**, **Donnerstag** und **Freitag**.
9. Klicken Sie auf **OK**. Die neue Komponente wird unter **Zeitpläne** hinzugefügt.
10. Ziehen Sie die neue Komponente an eine Position, die ungefähr 2,5 cm rechts von der Komponente **Start** auf einer horizontalen Ebene mit der Komponente **Start** liegt.

HINWEIS: Wenn Sie eine Komponente zu einem Ablauf hinzufügen, enthält die Beschriftung eine Zahl in Klammern. Dies ist die Anzahl der Verbindungen zu anderen Komponenten, die diese Komponente benötigt. Die Verbindung von Komponenten erfolgt in einem späteren Schritt.

9.10.4 Hinzufügen der Komponente Transfer

Bei diesem Szenario sollte ein Kontakt, wenn er außerhalb der normalen Betriebszeiten ankommt, an eine VoiceMail-Nebenstelle weitergeleitet werden, sodass der Anrufer eine Nachricht hinterlassen kann. Diese Aktion kann von einer Komponente Transfer durchgeführt werden.

So fügen Sie eine Komponente Transfer hinzu:

1. Klicken Sie im **Design Editor** mit der rechten Maustaste unter die Komponente **Geschäftsstunden**, zeigen Sie auf **Neue Komponente hinzufügen**, zeigen Sie auf **Routing**, und klicken Sie auf **Transfer**. Das Dialogfeld **Sprach-Weiterleitung** wird geöffnet.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen **An VoiceMail** ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Komponente ein.
4. Geben Sie im Feld **Weiterleiten** eine willkürliche Nebenstellennummer ein, zum Beispiel **1111**. Nehmen Sie für diese Übung an, dass es sich um eine gültige VoiceMail-Nebenstelle handelt.
5. Klicken Sie auf **OK**. Ihr Ablauf sollte nun folgendermaßen aussehen:



9.10.5 Hinzufügen der Komponente Ursprung/ Ziel-Entscheidung

Bei diesem Szenario gibt es zwei gewählte Nummern, eine für Anfragen zu Aktien und eine für Anfragen zu Investmentfonds. Wenn ein Kontakt während der normalen Geschäftszeiten ankommt, sollten Sie den Kontakt basierend auf der gewählten Nummer an eine Aktien- oder Investmentfonds-Warteschlange weiterleiten.

Sie können die gewählte Nummer mithilfe einer Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung überprüfen. In diesem Fall ist nur das Ziel für Sie interessant.

Arbeiten mit Abläufen

Übung zum Einrichten eines Ablaufs

So fügen Sie eine Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung hinzu:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste an eine Stelle rechts von der Komponente **Geschäftsstunden**, zeigen Sie auf **Neue Komponente hinzufügen** und auf **Entscheidung**, und klicken Sie dann auf **Ursprung/Ziel-Entscheidung**.
2. Geben Sie **Gewählte Nummer überprüfen** in das Feld **Name** ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Komponente ein.
4. Fügen Sie unter **Konfiguration** die Ursprung/Ziel-Paare wie folgt ein:
 - a) In der Tabelle wird ein standardmäßiges Ursprung/Ziel-Paar (*/*) bereitgestellt.
 - b) Geben Sie in der Spalte **Ursprung** unter dem Standardpaar ein Sternchen (*) ein, um eine beliebige Kombination von Nummern anzugeben. Weitere Informationen zum Verwenden von Sternchen in den Ursprungs- und Zielnummern und zur Reihenfolge der Berücksichtigung von Ursprungs- und Zielnummern finden Sie in der **Manager-Hilfe**.



- c) Geben Sie in die Spalte **Ziel 1234** ein. Für diese Übung können Sie annehmen, dass 1234 mit der gewählten Nummer für Aktienanfragen verbunden ist. Da mit diesem Contact Center nur zwei gewählte Nummern verbunden sind, müssen Sie nur einen einzigen Test durchführen. Wenn der Test für 1234 bestanden wird, können Sie den

Kontakt in die Warteschlange Aktien einreihen. Wenn der Test fehlschlägt, können Sie den Kontakt in die Warteschlange Investmentfonds einreihen.

5. Klicken Sie auf **OK**.

9.10.6 Verbinden der Komponenten

Auch wenn noch weitere Komponenten zu diesem Ablauf hinzugefügt werden, verfügen Sie nun über genügend Komponenten, um diese miteinander zu verbinden. Dies bestimmt die Reihenfolge, in der die Komponenten ausgeführt werden. Eine Komponente hat mindestens eine Eingangsverbindung und keine, eine oder mehrere Ausgangsverbindungen.

Um eine Linie zu erstellen, die zwei Komponenten miteinander verbindet:

1. Wählen Sie die Komponente **Start**.



2. Um die erste Verbindung einzurichten, klicken Sie auf die Mitte – angezeigt durch ein kleines Viereck – der Komponente **Start**, und ziehen Sie eine Verbindungsleitung zu der Komponente **Geschäftsstunden**. Beachten Sie, dass in der Beschriftung für die Komponente **Start** die **(1)** nicht länger gezeigt wird. Analog dazu ist die Anzeige für erforderliche Verbindungen für die Komponente **Geschäftsstunden** von **3** auf **2** gefallen, was darauf hinweist, dass noch zwei Verbindungen benötigt werden, bevor diese Komponente vollständig konfiguriert ist.



3. Wählen Sie die Komponente **Geschäftsstunden** aus. In Abschnitt 9.10.3 auf Seite 9206 haben Sie eine Teilmenge des Kalenders für Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 17:00 Uhr eingerichtet. Diese Teilmenge erhielt die Bezeichnung **Ausgabe 1**. Die beiden restlichen Verbindungen von der Komponente **Geschäftsstunden** sind:
 - **Ausgabe 1** entsprechend der von Ihnen erstellten Teilmenge des Kalenders.
 - **Standard** entsprechend allen anderen Zeiten und Tagen.
4. Klicken Sie auf das mittlere Quadrat der Komponente **Geschäftsstunden**, und ziehen Sie eine Verbindung zu der Komponente **An VoiceMail**.

Arbeiten mit Abläufen

Übung zum Einrichten eines Ablaufs

5. Wählen Sie erneut die Komponente **Geschäftsstunden** aus. Klicken Sie auf das mittlere Quadrat der Komponente **Geschäftsstunden**, und ziehen Sie eine Verbindung zu der Komponente **Gewählte Nummer überprüfen**. Dies sind zunächst alle Komponenten, die Sie verbinden können. Ihr Ablauf sollte folgendermaßen aussehen:



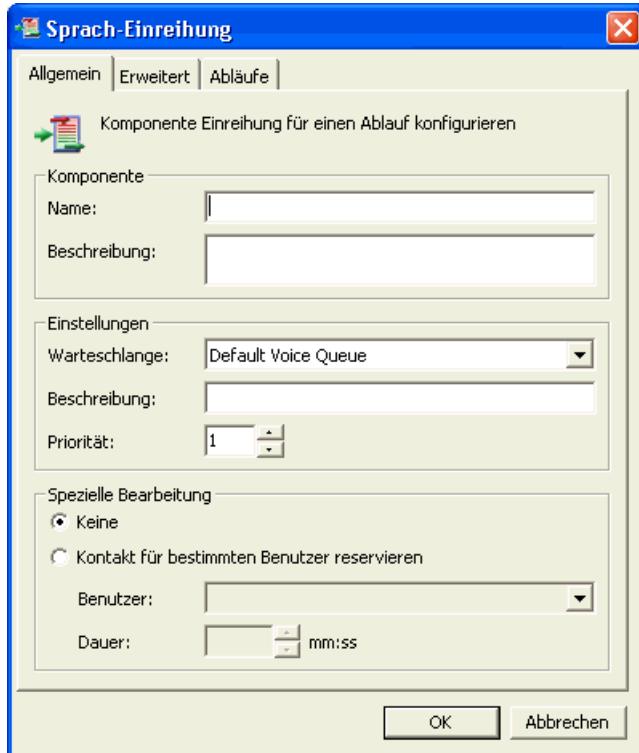
Die restlichen Aufgaben bestehen darin, die Komponenten einzurichten und zu verbinden, die die nächste ausgeführte Aktion basierend auf den Ergebnissen des Tests bestimmen, der von der Komponente **Gewählte Nummer überprüfen** durchgeführt wird.

9.10.7 Hinzufügen der Komponente Einreihung

Eine Komponente Einreihung leitet einen Kontakt an eine Warteschlange weiter, wo er darauf wartet, dass ein geeigneter Benutzer verfügbar wird, um den Kontakt zu bearbeiten. Die Warteschlange ist so konfiguriert, dass eine maximale Chance besteht, dass der Kontakt von einem Benutzer bearbeitet wird, der in dem für die Warteschlange eingerichteten Fachgebiet hochqualifiziert ist.

So fügen Sie die Komponente Einreihung hinzu:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Stelle rechts über der Komponente **Gewählte Nummer überprüfen**, zeigen Sie auf **Neue Komponente hinzufügen** und auf **Routing**, und klicken Sie dann auf **Einreihung**.



2. Geben Sie **Unter Aktien einreihen** in das Feld **Name** ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Komponente ein.
4. Wählen Sie im Feld **Warteschlange** eine verfügbare Warteschlange aus. Wenn Sie einen funktionierenden Ablauf einrichten wollten, würden Sie eine Warteschlange Aktien definiert haben. Da dies nur eine Übungssitzung ist, können Sie eine beliebige definierte Warteschlange nehmen, um die Definition der Komponente Einreihung abzuschließen.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Komponente **Unter Aktien einreihen**, und wählen Sie **Kopie erstellen**. Eine neue Definition für Einreihung-Komponenten wird mit denselben Werten wie die Komponente **Unter Aktien einreihen** geöffnet.
7. Ändern Sie den Wert im Feld **Name** in **Unter Investmentfonds einreihen**.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Arbeiten mit Abläufen

Funktionen anderer Komponententypen

9. Ziehen Sie die neue Einreihung-Komponente an eine Stelle rechts unter der Komponente **Gewählte Nummer überprüfen**.
10. Führen Sie anhand der in Abschnitt 9.10.6 auf Seite 9211 gelernten Prinzipien Folgendes durch:
 - Erstellen Sie eine Verbindung von der Komponente **Gewählte Nummer überprüfen** zu der Komponente **Unter Investmentfonds einreihen**.
 - Erstellen Sie eine Verbindung von der Komponente **Gewählte Nummer überprüfen** zu der Komponente **Unter Aktien einreihen**.
11. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Speichern**, um den Ablauf zu speichern.
12. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Schließen**, um den Design Editor zu schließen.

9.11 Funktionen anderer Komponententypen

In diesem Kapitel wurden einige der in Abläufen verwendbaren Komponententypen vorgestellt. Es gibt jedoch noch viele weitere Komponententypen, die Sie verwenden können. Einzelheiten zu diesen Komponententypen finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

10 Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Dieses Kapitel enthält Informationen zum Arbeiten mit Warteschlangen. Es bietet konzeptbezogene Informationen zur Funktionsweise von Warteschlangen, Informationen zum Entwickeln einer Warteschlangeneinrichtungs-Strategie und Details zum Arbeiten mit Warteschlangendefinitionen.

10.1 Info über Warteschlangen

Eine Warteschlange ist ein logischer Haltebereich für Kontakte, die darauf warten, an einen speziellen Benutzer weitergeleitet zu werden. Während ein Kontakt in der Warteschlange ist, führt OpenScape Contact Center beim Versuch, den Kontakt einem bestimmten Benutzer zuzuordnen, eine Reihe von Schritten aus. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 8.1, "Info über gruppenbasiertes Routing", auf Seite 159](#).

HINWEIS: Eine Einführung in den Warteschlangenprozess finden Sie in [Abschnitt 2.1.3, "Warteschlangenprozess", auf Seite 12](#).

10.2 Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung

Eine OpenScape Contact Center-Konfiguration sollte eine enge Beziehung zwischen den eingerichteten Warteschlangen und den Gruppen zeigen, die Sie als erste Anlaufstelle für die Annahme von Kontakten definiert haben.

Zwischen den von Ihnen gesammelten Informationen und den Entscheidungen, die Sie in Ihrem Routingkonzept-Ablauf treffen, besteht eine implizite Abhängigkeit. Ihre Konfiguration bestimmt, wer den Kontakt annimmt, wie lange der Anrufer wartet und welche Optionen ihm während des Wartens zur Verfügung stehen.

Die restlichen Themen in diesem Abschnitt befassen sich mit Überlegungen, die Sie beim Einrichten von Warteschlangen anstellen sollten.

HINWEIS: Beim Planen Ihrer Warteschlangeneinrichtung sollten Sie auch über die Gruppeneinrichtung nachdenken. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 8.1, "Info über gruppenbasiertes Routing", auf Seite 159](#).

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung

10.2.1 Kontakt-Erstverarbeitung

Ein Routingkonzept-Ablauf sammelt Informationen zu einem Kontakt und entscheidet auf Grundlage dieser Informationen, wie dieser Kontakt weitergeleitet werden soll. Die Erstverarbeitung der im Contact Center ankommenden Kontakte sollte bei der Einrichtung Ihrer Warteschlangen eine wichtige Rolle spielen. Während der Ersteinrichtung oder einer geplanten Neukonfiguration sollten die Warteschlangeneinrichtung und die Planung des Routingkonzept-Ablaufs gleichzeitig erfolgen.

Betrachten Sie als Beispiel ein Sprachmedium, bei dem Sie mehrere logische Kandidaten für Spezialisierungsbereiche haben, aber nur eine einzige gewählte Nummer bedienen. In diesem Fall sollten Sie Anrufe nicht einfach über eine Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung in einem Routingkonzept-Ablauf an eine Warteschlange weiterleiten. Wenn Sie zudem weder Call Director noch ein IVR-System verwenden, wäre es schwierig, einen Kontakt ohne die Intervention eines Operators an eine von mehreren spezialisierten Warteschlangen weiterzuleiten.

Wenn Sie bereits Entscheidungen getroffen haben, die die Erstverarbeitung von in Ihrem Contact Center ankommenden Kontakten beeinflussen, sollte die Konfiguration Ihrer Warteschlange unter Berücksichtigung dieser Entscheidungen erfolgen.

10.2.2 Planung

Beim Planen Ihrer Warteschlangeneinrichtung müssen Sie Routingunterschiede berücksichtigen, die sich aus den von Ihnen verwendeten Zeitplänen ergeben. [Abschnitt 9.3.3, "Planungsdaten", auf Seite 172](#), bietet eine Einführung in OpenScape Contact Center-Zeitpläne.

Unter bestimmten Umständen haben Zeitpläne keine Auswirkung auf Ihre Warteschlangeneinrichtung, beispielsweise, wenn Sie in allen Schichten dieselbe Benutzeranzahl und dieselben Benutzertypen haben. Weitere Informationen zu Schichten finden Sie in [Abschnitt 15.7.5, "Konfigurieren der Schichten", auf Seite 322](#).

Nach Ende der normalen Betriebszeiten (z.B. abends) benötigen Sie jedoch möglicherweise ein anderes Routing. Beispielsweise arbeitet bei einem kleineren Kontaktaufkommen nach den normalen Geschäftszeiten auch weniger Personal. Die Kontaktbearbeitung wäre dann möglicherweise effizienter, wenn Sie anstelle von drei speziellen Warteschlangen für Aktien, Investmentfonds und Anleihen eine einzige Warteschlange Geldanlagen nach Geschäftsschluss mit allgemeineren Fähigkeiten einrichten.

10.2.3 Überlauf und Spezialisierungsüberschneidung

Nach der Erstverarbeitung durch einen Routingkonzept-Ablauf wird ein Kontakt im nächsten Verarbeitungsschritt, wenn er nicht getrennt oder an eine spezielle Nebenstelle geleitet wird, in einer Warteschlange gehalten.

Da eine Warteschlange zunächst versucht, einen Kontakt an Benutzer in ihrer primären Gruppe und später an Benutzer in Überlaufgruppen weiterzuleiten, können Sie Ihre Warteschlangen/Gruppen entsprechend anpassen, falls es bei den Kenntnissen, der Spezialisierung oder der Zuständigkeit zwischen den Gruppen Überschneidungen gibt. Eine Warteschlange kann in dieser Hinsicht als Prioritätsliste von Gruppen angesehen werden.

Gehen Sie zum Beispiel davon aus, dass Ihr Contact Center den Verkauf von Sportschuhen verwaltet. Sie haben dann möglicherweise Spezialisten in den folgenden Bereichen:

- Schlittschuhe
- Skischuhe
- Wanderschuhe
- Tennisschuhe
- Joggingschuhe
- Walking-Schuhe

In diesem Fall gibt es wahrscheinlich einige Überschneidungen bei den Kenntnissen aller Benutzer, die mit Winter-Sportschuhen zu tun haben. Entsprechend gibt es wahrscheinlich Überschneidungen bei den Kenntnissen der Benutzer, die mit Sommer-Sportschuhen zu tun haben.

Sie könnten nun eine separate Zielnummer für jede Dienstleistung oder jedes Produkt haben oder ein IVR-System nutzen, um den Benutzer nach seiner Auswahl zu fragen und den Kontakt entsprechend weiterzuleiten. Lässt man andere Überlegungen außer Acht, könnte die Warteschlangen/Gruppen-Einrichtung dem in der folgenden Tabelle gezeigten Beispiel entsprechen.

Warteschlange	Primäre Gruppe	Überlaufgruppen
Schlittschuhe	Schlittschuhe	Skischuhe, Wanderschuhe
Skischuhe	Skischuhe	Schlittschuhe, Wanderschuhe
Wanderschuhe	Wanderschuhe	Skischuhe, Schlittschuhe
Tennisschuhe	Tennisschuhe	Joggingschuhe, Walking-Schuhe
Joggingschuhe	Joggingschuhe	Tennisschuhe, Walking-Schuhe
Walking-Schuhe	Walking-Schuhe	Tennisschuhe, Joggingschuhe

Tabelle 1

Beispiel für Warteschlangen/Gruppen-Einrichtung

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung

10.2.4 Personalbestand, Kontaktaufkommen und Wartezeit

Ein Schlüsselfaktor beim Abschluss Ihrer Warteschlangeneinrichtung ist die Überprüfung, ob der Personalbestand dem Kontaktaufkommen entspricht oder dieses übersteigt. Im Allgemeinen ist in beiden vorgenannten Fällen die Wartezeit für den Anrufer minimal.

Das Beispiel in der Tabelle im [Abschnitt 10.2.3, "Überlauf und Spezialisierungsüberschreitung", auf Seite 217](#) stellt eine Situation mit effizienter Bearbeitung dar, wenn die folgenden Beispielannahmen und -statistiken zutreffen:

- **Kontaktaufkommen** – Durchschnittlich 350 Kontakte pro Stunde für Sportschuhe.
- **Kontaktverteilung** – Ankommende Kontakte werden gleichmäßig unter den sechs Fachgebieten aufgeteilt.
- **Gruppenpersonal** – Jedes der sechs Spezialgebiete verfügt über 10 Spezialisten, sodass es insgesamt 60 Benutzer gibt.
- **Kontaktbearbeitungszeit** – Ein Benutzer benötigt ungefähr sieben Minuten, um einen Kontakt zu bearbeiten, und weitere drei Minuten für die Nachbearbeitung, sodass insgesamt 10 Minuten pro Kontakt aufgewendet werden.

Da ein Benutzer sechs Kontakte pro Stunde bearbeiten kann und es 60 Benutzer gibt, beläuft sich die erwartete Kontaktbearbeitungskapazität für diese Warteschlangeneinrichtung auf 360 Kontakte pro Stunde. Da die auf dem Personalbestand basierende Kapazität (360 Anrufe pro Stunde) das erwartete Kontaktaufkommen (350 Anrufe pro Stunde) überschreitet, sollte diese Konfiguration, wenn man von anderen Faktoren einmal absieht, effizient sein.

Von einer etwas anderen Perspektive betrachtet:

- Bei pro Stunde knapp unter 60 Kontakten zu Skischuhen kommt durchschnittlich ein Kontakt pro Minute an.
- Ein einzelner Benutzer kann sechs Kontakte pro Stunde bearbeiten und wird daher voraussichtlich alle 10 Minuten (600 Sekunden) verfügbar sein. Bei einem Pool von 10 Experten in jedem Spezialisierungsbereich ist davon auszugehen, dass ein Benutzer einmal pro Minute verfügbar wird.

Bei einem ankommenden Kontakt pro Minute und einem Benutzer, der pro Minute verfügbar wird, ist die Wartezeit für einen Anrufer effektiv Null (keine Wartezeit). Dies impliziert, dass bei jeder Warteschlange die große Mehrheit der Kontakte von einem Benutzer bearbeitet wird, der ein Spezialist in dem mit der Warteschlange verbundenen Bereich ist. An einen bestimmten Spezialisierungsbereich gerichtete Kontakte werden fast immer von einem Spezialisten in diesem Bereich bearbeitet.

Es gibt jedoch Situationen, in denen eventuell eine weniger spezialisierte und eher ausfallorientierte Warteschlangeneinrichtung sinnvoll wäre.

10.2.4.1 Auswählen einer eher ausfallorientierten Warteschlangeneinrichtung

Eine ausfallorientierte Warteschlangeneinrichtung beruht immer noch auf Spezialisten, aber zusätzlich auf Benutzern mit allgemeinen Fähigkeiten in mehreren Spezialgebieten.

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für eine Warteschlangeneinrichtung, die im Vergleich zu der Einrichtung in [Abschnitt 10.2.3, "Überlauf und Spezialisierungsüberschneidung"](#), auf Seite 217 eher ausfallorientiert ist.

Warteschlange	Primäre Gruppe	Überlaufgruppen
Schlittschuhe	Schlittschuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe
Skischuhe	Skischuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe
Wanderschuhe	Wanderschuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe
Tennisschuhe	Tennisschuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe
Joggingschuhe	Joggingschuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe
Walking-Schuhe	Walking-Schuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe

Tabelle 2 Ausfallorientierte Warteschlangeneinrichtung

Diese Warteschlangen/Gruppen-Einrichtung könnte vorzuziehen sein, wenn die folgenden Bedingungen zutreffen:

- Es gibt nicht genügend Überschneidungen bei den Kenntnissen oder Zuständigkeiten zwischen den Spezialgebieten. Spezialisten für Schlittschuhe sind zum Beispiel nicht geeignet, Kontakte anderer Bereiche zu bearbeiten.
- Es sind nicht genügend Spezialisten verfügbar, um das Kontaktvolumen zu bearbeiten. Dies kann eine vorübergehende Situation sein. Wenn der Personalbestand in einem bestimmten Spezialgebiet dem Kontaktvolumen in Zeiten geringen Aufkommens angepasst wird, wäre das Personal in diesem Spezialgebiet nicht in der Lage, den Kontaktverkehr in Spitzenzeiten zu bewältigen.
- Bei niedrigem Kontaktaufkommen/Personalbedarf in Kombination mit langen Kontaktbearbeitungs- und Nachbearbeitungszeiten kann es zur Erhöhung der tatsächlichen Wartezeit für einzelne Kontakte kommen. Wenn Sie zum Beispiel zwei Spezialisten für einen bestimmten Bereich haben, die Bearbeitungs- und Nachbearbeitungszeit 30 Minuten pro Kontakt beträgt und das durchschnittliche Kontaktvolumen vier Kontakte pro Stunde ist, entspricht dieser Personalbestand durchschnittlich dem erwarteten

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung

Kontaktvolumen. Wenn jedoch Kontakte ankommen, während die beiden Benutzer gerade Kontakte bearbeiten, können die neu ankommenden Kontakte eine lange Wartezeit haben.

10.2.4.2 Auswählen einer weniger spezialisierten Warteschlangeneinrichtung

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für eine Warteschlangeneinrichtung, die im Vergleich zu der Einrichtung in [Abschnitt 10.2.3, "Überlauf und Spezialisierungsüberschneidung"](#), auf Seite 217 weniger spezialisiert ist.

Warteschlange	Primäre Gruppe	Überlaufgruppen
Sommer-Sportschuhe	Sommer-Sportschuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe
Winter-Sportschuhe	Winter-Sportschuhe	Ausfall-Gruppe Sportschuhe

Tabelle 3 Weniger spezialisierte Warteschlangeneinrichtung

Es gibt eine Reihe von Gründen, warum Sie eine weniger spezialisierte Warteschlangeneinrichtung vorziehen könnten, z.B.:

- Die Weiterleitung an eine breite Palette von Spezialgebieten ist aufgrund von Einschränkungen durch die Kontakt-Erstverarbeitung nicht einfach. Wenn Sie beispielsweise in einem Szenario mit Sprachmedium weniger gewählte Nummern unterstützen als Kandidaten für Spezialisierungsbereiche existieren oder weder Call Director noch ein IVR-System verwenden, um Informationen für die Weiterleitung des Kontakts vom Kunden einzuholen, müssen Sie möglicherweise eine weniger spezialisierte Warteschlangeneinrichtung verwenden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 10.2.1, "Kontakt-Erstverarbeitung"](#), auf Seite 216.
- Das Kontaktaufkommen in bestimmten Bereichen der Spezialisierung rechtfertigt möglicherweise nicht die Einrichtung spezieller Warteschlangen und Gruppen, um Anrufe in diesen Bereichen zu bearbeiten. So könnte ein niedriges Kontaktaufkommen in einem Spezialisierungsbereich dazu führen, dass die prozentuale Zeitdauer im untätigten Zustand für Benutzer in diesem Bereich unakzeptabel hoch ist.

- Das Kontaktaufkommen rechtfertigt im Allgemeinen noch keine Spezialisierung. Beispielsweise gilt die Annahme, dass die Wartezeit Null ist, wenn ein Kontakt pro Minute ankommt und ein Benutzer pro Minute verfügbar wird, nur, wenn es eine statistisch signifikante Stichprobengröße von Benutzern und ankommenden Kontakten gibt.

HINWEIS: Diese Überlegungen werden auch von den Service-Level-Intervallen beeinflusst, die Sie für jede Warteschlange einrichten. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 10.2.5, "Schrittintervalle", auf Seite 221](#).

In den meisten Fällen werden Administratoren ihre ursprüngliche Konfiguration heranziehen und eine Feinabstimmung vornehmen. Sie können das Leistungsmerkmal Reporting der Manager-Anwendung verwenden, um historische Leistungsstatistiken zu inspizieren und Ressourcen in Echtzeit zu überwachen. Weitere Informationen finden Sie in [Kapitel 7, "Reporting"](#).

10.2.5 Schrittintervalle

Ein wichtiger Aspekt, der beim Konfigurieren von Schrittintervallen zu berücksichtigen ist, ist die maximale Zeitdauer, die Kontakte in der Warteschlange verbringen sollen, der so genannte Service-Level. Sie können entweder einen allgemeinen Service-Level für das System oder Service-Level für einzelne Warteschlangen definieren. Mithilfe bestimmter Reporte kann ausgewertet werden, wie gut das Contact Center die jeweilige Zielvorgabe erfüllt. Wenn eine Warteschlange die Zielvorgabe nicht erfüllt, können Sie die Schrittintervalle in dieser Warteschlange ändern. Sie sollten außerdem darauf achten, die Wartezeit mit der Wichtigkeit der Zuordnung des Kontakts zur geeigneten Benutzergruppe auszutarieren.

Es gibt keine spezielle Formel für die Berechnung idealer Überlaufgruppen-Intervalle. Sie können jedoch Strategien für zwei Situationen vergleichen, um eine eigene Strategie für Ihr Contact Center zu entwickeln:

- Überlaufgruppen-Intervalle für ein kleineres Contact Center mit weniger spezialisierten Gruppen.
- Überlaufgruppen-Intervalle für ein größeres Contact Center mit Gruppen mit größerer Spezialisierung.

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung

In einem kleineren Contact Center können, obwohl Sie Experten in bestimmten Produktbereichen wie Skischuhe, Schlittschuhe und Wanderschuhe haben, Faktoren wie Wartezeit, Personalbestand und Kontaktvolumen eine weniger spezialisierte Warteschlangen-Einrichtung erfordern. Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel.

Warteschlange	Primär	Überlauf	Zeitüberschreitung
Sommer-Sportschuhe	Sommer-Sportschuhe (9 Benutzer)	Ausfall-Gruppe Sportschuhe (20 Benutzer)	VoiceMail, 300 Sekunden
Winter-Sportschuhe	Winter-Sportschuhe (9 Benutzer)	Ausfall-Gruppe Sportschuhe (20 Benutzer)	VoiceMail, 300 Sekunden

Tabelle 4 Beispiel für weniger spezialisierte Warteschlangeneinrichtung

Bei einer einzigen Überlaufgruppe für die Warteschlange muss nur ein Überlaufgruppen-Intervall bereitgestellt werden. Wenn beispielsweise in einem Szenario mit Sprachmedium Ihre Zielvorgabe für die maximale Wartezeit 60 Sekunden ist, könnten Sie einfach warten, bis die Wartezeit sich der Zielvorgabe für die maximale Wartezeit annähert, bevor Sie zulassen, dass ein Kontakt überläuft. Beispielsweise könnten Sie, basierend auf den in der Tabelle gezeigten Gruppengrößen, ein Überlaufintervall von 50 Sekunden für die Warteschlange Winter-Sportschuhe definieren. Bei in dieser Warteschlange ankommenden Kontakten würde OpenScape Contact Center versuchen, diesen Kontakt an einen von neun Benutzern der Gruppe Winter-Sportschuhe weiterzuleiten. Nach 50 Sekunden würde der Kontakt an die Ausfall-Gruppe Sportschuhe überlaufen, wodurch ein Pool von 20 geeigneten Benutzern hinzugefügt wird. In den meisten Fällen würde dies praktisch gewährleisten, dass ein Anruf innerhalb der Zielvorgabe einer maximalen Wartezeit von 60 Sekunden angenommen wird.

In einem Contact Center mit einer eher spezialisierten Warteschlangeneinrichtung haben Sie zusätzliche Optionen, wenn sich Kenntnisse, Spezialisierung oder Zuständigkeiten zwischen Gruppen überschneiden. Sehen Sie sich hierzu die folgende Warteschlangen-/Gruppen-Einrichtung an.

Warteschlange	Primäre Gruppe	Überlaufgruppen	Zeitüberschreitung
Skischuhe	Skischuhe (10 Benutzer)	Schlittschuhe (10 Benutzer) Wanderschuhe (10 Benutzer)	VoiceMail, 300 Sekunden
Schlittschuhe	Schlittschuhe	Skischuhe, Wanderschuhe	VoiceMail, 300 Sekunden
Wanderschuhe	Wanderschuhe	Skischuhe, Schlittschuhe	VoiceMail, 300 Sekunden

Tabelle 5 Beispiel für Warteschlangeneinrichtung mit größerer Spezialisierung

In diesem Fall können Sie die Eignung der Benutzer für die Bearbeitung von Kontakten zu Skischuhen wie folgt einstufen:

- Gruppe Skischuhe – perfekte Übereinstimmung
- Gruppe Schlittschuhe – gute Übereinstimmung
- Gruppe Wanderschuhe – akzeptable Übereinstimmung

Diese Warteschlangen/Gruppen-Einrichtung berücksichtigt nicht nur die Zielvorgabe für die maximale Wartezeit, Sie können auch die Wartezeit mit der Eignung des zugeordneten Benutzers zum Bearbeiten des Kontakts abstimmen. Obwohl beispielsweise Ihre Zielvorgabe für die maximale Wartezeit 60 Sekunden ist, können Sie festlegen, dass Kontakte an die Warteschlange Skischuhe nach 30 Sekunden zur Gruppe Schlittschuhe überlaufen können, da eine gute Übereinstimmung den Nachteil aufwiegt, dass der Kontakt wahrscheinlich länger in der Warteschlange warten muss. Dies würde den Pool der geeigneten Benutzer nach 30 Sekunden von 10 auf 20 erhöhen. Entsprechend können Sie nach 45 Sekunden den Überlauf zur Gruppe Wanderschuhe definieren, um die Gesamtzahl der geeigneten Benutzer auf 30 zu erhöhen. Denken Sie daran, dass der Überlauf zu einer Gruppe, die als primäre Gruppe einer anderen Warteschlange fungiert, den Service-Level für die zweite Warteschlange beeinflussen kann.

10.3 Konfigurieren einer Warteschlange

Sie können für jeden in Ihrem Contact Center verfügbaren Medientyp eine Warteschlange konfigurieren. Es gibt verschiedene Aspekte, die bei der Entscheidung über die Konfiguration einer Warteschlange zu berücksichtigen sind. Ausführliche Informationen finden Sie im *Manager-Administrationshandbuch*.

HINWEIS: Um eine Warteschlange zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

Übersicht

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Schritte, die zum Konfigurieren aller Eigenschaften in einer Warteschlange erforderlich sind:

1. Konfigurieren Sie die allgemeinen Warteschlangen-Informationen – siehe [Abschnitt 10.3.1, "Konfigurieren von allgemeinen Warteschlangen-Informationen"](#), auf Seite 224.
2. Konfigurieren Sie die Warteschlangenschritte – siehe [Abschnitt 10.3.2, "Konfigurieren der Warteschlangen-Schritte"](#), auf Seite 228.

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Konfigurieren einer Warteschlange

3. Konfigurieren Sie die Warteschlangen-Überschreibungen – siehe [Abschnitt 10.3.3, "Konfigurieren der Warteschlangen-Überschreibungen", auf Seite 230](#).
4. Wählen Sie die Warteschlangen-Nachbearbeitungsgründe aus – siehe [Abschnitt 10.3.4, "Auswählen der Warteschlangen-Nachbearbeitungsgründe", auf Seite 231](#).
5. Wählen Sie die Warteschlangen-Aggregate aus – siehe [Abschnitt 10.3.5, "Auswählen der Warteschlangen-Aggregate", auf Seite 232](#).
6. Wählen Sie die Warteschlangen-Reporte aus – siehe [Abschnitt 10.3.6, "Auswählen der Warteschlangen-Reporte", auf Seite 232](#).

10.3.1 Konfigurieren von allgemeinen Warteschlangen-Informationen

Sie können allgemeine Informationen zu der E-Mail-Warteschlange angeben, zum Beispiel den Namen, eine Beschreibung, und den zu verwendenden Warteschlangenprozess-Ablauf. Sie müssen diesen Schritt beim Konfigurieren einer neuen Warteschlange durchführen.

So konfigurieren Sie allgemeine Informationen zur Sprach-Warteschlange:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Design Center**, wählen Sie den gewünschten Medientyp, und klicken Sie auf **Warteschlange**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Warteschlange** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Warteschlange ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Warteschlange ein. Die Beschreibung sollte die Art der Kontakte angeben, für die diese Warteschlange verwendet werden soll.
3. Wählen Sie für alle Warteschlangen mit Ausnahme von Callback-Warteschlangen unter **Warteschlangenprozess** in der Liste **Ablauf** einen Warteschlangenprozess-Ablauf aus (siehe [Abschnitt 9.5, "Info über Warteschlangenprozess-Abläufe", auf Seite 195](#)). Wenn Sie keinen Warteschlangenprozess-Ablauf wählen, wird nur der Routingkonzept-Ablauf zum Weiterleiten von Kontakten verwendet. Sie können den Standard-Warteschlangenprozess-Ablauf auswählen, oder Sie können einen Warteschlangenprozess-Ablauf einrichten und dieser Warteschlange zuweisen.
4. Geben Sie unter **Zusätzliche Informationen** im Feld **Adresse** den Speicherort des Dokuments an, das auf dem PC des Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzers angezeigt werden soll, wenn der Kontakt aus der

Warteschlange an den Benutzer weitergeleitet wird. Sie können auf  klicken, um das Dokument zu suchen. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 10.3.1.1, "Info über das Leistungsmerkmal Zusätzliche Informationen", auf Seite 226](#).

5. Bei einer Sprach-Warteschlange können Sie das System einen Callback einrichten lassen, wenn ein Anruf abgebrochen wird (nur verfügbar, wenn das Contact Center für Callbacks lizenziert ist). Aktivieren Sie unter **Callback-Einrichtung** das Kontrollkästchen **Callback zu Anrufabbruch einrichten**, und wählen Sie dann die Callback-Warteschlange aus der Liste **Warteschlange** aus.

HINWEIS: Wenn für eine Warteschlange die Option **Callback zu Anrufabbruch einrichten** aktiviert ist und in der verbundenen Warteschlange ein Anruf von einem Anrufer abgebrochen wird, überprüft das System den Callback-Plan, um sicherzustellen, dass ein Callback innerhalb der nächsten 24 Stunden bearbeitet werden kann. Wenn ein Callback erstellt wird, bleibt er nach Abbruch des Anrufs für 24 Stunden aktiv und wird erst dann vom System gelöscht.

6. Wenn Sie diese Warteschlangendefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Konfigurieren einer Warteschlange

10.3.1.1 Info über das Leistungsmerkmal Zusätzliche Informationen

Sie können eine Warteschlange so konfigurieren (siehe [Abschnitt 10.3, "Konfigurieren einer Warteschlange", auf Seite 223](#)), dass ein in einer Adresse für Zusatzinformationen angegebenes Dokument auf dem Computer des Benutzers geöffnet wird, wenn ein Kontakt von dieser Warteschlange an einen Client-Desktop-Benutzer geleitet wird. Die Adresse kann ein beliebiger Dokumentbezeichner sein, sofern dem Windows-Betriebssystem auf dem Client-Desktop-Computer eine mit dem Dokument verbundene Standardanwendung bekannt ist.

Nachfolgend einige Beispiele für die mögliche Verwendung dieses Leistungsmerkmals:

- eine Tabelle mit Preisen oder nützlichen Support-Informationen für mit dieser Warteschlange verbundene Produkte zu öffnen.
- einen Browser auf einer auf einem Telefonverzeichnis basierenden Website zu öffnen, der den Namen und die Adresse des Kunden basierend auf dem mit dem Kontakt verbundenen Ursprung anzeigt.
- eine Kontakt-Historie anzeigen, indem Sie eine Abfrage an eine Kundendatenbank ausgeben, wobei Kundenidentifizierungsdaten verwendet werden, die während der Ausführung eines Routingkonzept-Ablaufs eingeholt wurden.

HINWEIS: Client-Desktop-Benutzer, die Kontakte von dieser Warteschlange empfangen, müssen über die Benutzer-Berechtigung **Adresse für Zusatzinformationen automatisch öffnen** verfügen.

Im Agenten-Portal-Web ist die Funktion der zusätzlichen Informationen aufgrund der Sicherheitsbegrenzungen des Webbrowsers eingeschränkt (zum Beispiel können Dateien auf dem lokalen Computer nicht geöffnet oder ausgeführt werden, wenn sie im Feld der zusätzlichen Informationen konfiguriert wurden).

Die Adresse für Zusatzinformationen kann einen oder mehrere Variablen enthalten, die durch die Kontaktdaten, den Ursprung des Kontakts oder das Kontaktziel ersetzt werden, wenn der Kontakt in die Warteschlange eingereiht wird. Auf diese Weise können Sie die Skriptadresse so anpassen, dass nur Dokumente geöffnet werden, die sich speziell auf den Kunden oder den Zweck des Kontakts beziehen. Die folgende Tabelle zeigt eine Liste der Variablen, die in die Adresse für Zusatzinformationen eingefügt werden können.

Variable	Beschreibung
~CDK~	Dabei ist CDK die Schlüssel-Komponente eines Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paars, das während der Ausführung des Routingkonzept-Ablaufs erstellt wurde. Wenn der Kontakt eingereiht wird, wird die Variable durch die Wert-Komponente des Schlüssel/Wert-Paars ersetzt.
~SOURCE~	Wenn der Kontakt eingereiht wird, wird die Variable durch den mit dem Kontakt verbundenen Ursprung ersetzt.
~DESTINATION~	Wenn der Kontakt eingereiht wird, wird die Variable durch den mit dem Kontakt verbundenen Ziel ersetzt.
~CONTACTID~	Beim Einreihen des Kontakts in die Warteschlange wird die Variable durch die von OpenScape Contact Center generierte ID ersetzt, die den Kontakt eindeutig identifiziert.

Tabelle 6

Variablen für Adresse für Zusatzinformationen

Alle Kontaktdaten, die als Variable in einer Adresse für Zusatzinformationen verwendet werden sollen, müssen in dem aktiven Routingkonzept für den Standort festgelegt werden. Betrachten Sie als Beispiel ein webgestütztes Kundendatenbanksystem, in dem Benutzer wichtige Daten zum Kundendatensatz und zur Kontakthistorie anzeigen können, wenn eine Kontonummer in einen Browser eingegeben wird. Bei ankommenden Kontakten könnte ein Routingkonzept-Ablauf einen Kunden auffordern, seine Kontonummer einzugeben, und das Ergebnis dann als Kontaktdatenwert speichern, der mit dem Kontaktdatenschlüssel **ACCT_NUM** verbunden ist.



Um diese Information nutzen zu können, enthält die Definition der Warteschlange, an die der Kontakt geleitet wird, eine Adresse für Zusatzinformationen der betreffenden URL, einschließlich des Kontaktdatenschlüssels **ACCT_NUM**.

http://www.cust.com/accountinfo?account=~ACCT_NUM~

Wenn der Kunde 123456 als seine Kontonummer eingibt, wird die Adresse für Zusatzinformationen folgendermaßen aufgelöst:

<http://www.cust.com/accountinfo?account=123456>

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Konfigurieren einer Warteschlange

Wenn der Kontakt an einen Client-Desktop-Benutzer geleitet wird, wird die mit dem URL verbundene Webseite im Browser des Benutzers geöffnet.

10.3.2 Konfigurieren der Warteschlangen-Schritte

Warteschlangen geben die Schritte an, die ein Kontakt durchläuft. Sie können Schritte für eine (1) primäre Gruppe und maximal 10 Überlaufgruppen konfigurieren. Die primäre Gruppe ist als erste Gruppe von Benutzern definiert, in deren Warteschlange der ankommende Kontakt eingereiht wird. Dies sollte die Gruppe mit Benutzern sein, die sich am besten mit den Anforderungen des Kontakts auskennen. Eine Überlaufgruppe ist eine zusätzliche Gruppe, der der Kontakt ebenfalls zugewiesen wird, wenn die vorangegangene Schrittzeit abgelaufen ist. Durch Hinzufügen von Überlaufgruppen zu der Warteschlange stehen mehr geeignete Benutzer für die Bearbeitung des in der Warteschlange wartenden Kontakts zur Verfügung.

Sie können jede Gruppe nur einmal zu einer Warteschlange hinzufügen. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie im [Abschnitt 8.1, "Info über gruppenbasiertes Routing", auf Seite 159](#).

So konfigurieren Sie die Warteschlangen-Schritte:

1. Klicken Sie im **Design Center** auf die Registerkarte für den Medientyp, den Sie öffnen möchten.
2. Klicken Sie unter **Ressourcen** auf **Warteschlangen** und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die Warteschlange, die Sie konfigurieren wollen.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schritte**.
4. Führen Sie unter **Sequenz** folgende Schritte durch:
 - a) Klicken Sie in der Zeile **Primär** unter **Gruppe** auf die Zelle, und wählen Sie einen primären Gruppe aus der Liste aus. Wenn Sie eine primäre Gruppe auswählen, wird eine neue Überlaufzeile zu der Tabelle hinzugefügt.
 - b) Doppelklicken Sie in der Zeile **Primär** unter **Schrittzeit** auf die Zelle, und geben Sie eine Zeit ein, die der Kontakt in der Warteschlange warten soll, bis ein Benutzer in der primären Gruppe den Kontakt bearbeitet.
 - c) Klicken Sie in der Zeile **Überlauf** unter **Gruppe** auf die Zelle, und wählen Sie einen Überlaufgruppen-Namen aus der Liste aus. Wenn Sie eine Überlaufgruppe auswählen, wird eine neue Überlaufzeile zu der Tabelle hinzugefügt.
 - d) Doppelklicken Sie in der ersten Zeile **Überlauf** unter **Schrittzeit** auf die Zelle, und geben Sie eine Zeit ein, die der Kontakt in der Warteschlange warten soll, während er diesem Schritt zugewiesen ist.

- e) Wiederholen Sie die Schritte (c) und (d) für jede Überlaufgruppe, die Sie einrichten möchten. Sie können maximal 10 Überlaufgruppen konfigurieren.

HINWEIS: Wenn bei Sprach-Warteschlangen keine angemeldeten Benutzer in dem aktuellen Schritt sind, wird der Schritt übersprungen, und die Warteschlangen-Schrittausführung geht zum nächsten Schritt weiter, bei dem es angemeldete Benutzer gibt. Da der Überlaufmechanismus hinzufügende Wirkung hat, beinhaltet der Pool von Benutzern im aktuellen Schritt alle Benutzer von der im aktuellen Schritt angegebenen Überlaufgruppe plus alle Benutzer von den in den vorangegangenen Schritten angegebenen Gruppen. Bei Callback- und E-Mail-Warteschlangen warten Kontakte immer für die angegebene Schrittzeit, auch wenn keine geeigneten Benutzer angemeldet sind.

5. Wählen Sie unter **In letztem Schritt** aus, wie die Warteschlange den letzten Schritt verarbeitet:
 - Wenn der Kontakt die Zeit überschreiten darf, wählen Sie **Auf angegebene Schrittzeit warten**.
 - Wenn der Kontakt weiter warten soll, wählen Sie **Für immer warten** (dies ist die Standardeinstellung). In diesem Fall, können Sie das Kontrollkästchen **Zeitüberschreitung wenn kein geeigneter Benutzer angemeldet ist** aktivieren, um diese Einschränkung auszuwählen.

WICHTIG: Wenn Sie Sprach-Warteschlangen so konfigurieren, dass ein Kontakt beim letzten Schritt in einer Warteschlange ankommt, ohne dass eine Zeitüberschreitung definiert ist, und es sind keine geeigneten Benutzer angemeldet, bleibt der Kontakt für eine unendliche Zeitdauer bei dem letzten Schritt. Wenn Sie Callback- und E-Mail-Warteschlangen so konfigurieren, dass eine Zeitüberschreitung zulässig ist, löscht das System den Kontakt, sobald dieser die für den letzten Schritt eingestellte Zeit überschreitet.

6. Wenn Sie bei einer Sprach-Warteschlange in Schritt 4 oben **Auf angegebene Schrittzeit warten** ausgewählt haben, müssen Sie die Zeitüberschreitungs-Nebenstelle angeben:
 - Um die Standard-Zeitüberschreitungsnebenstelle auszuwählen, wählen Sie **Globale Zeitüberschreitungs-Nebenstelle**. Weitere Informationen finden Sie in Abschnitt 11.5.1, "Konfigurieren von Standard-Routingkonzept, -Warteschlange und -Zeitüberschreitungs-Nebenstelle für Sprache", auf Seite 241.
 - Zur Angabe einer Zeitüberschreitungs-Nebenstelle wählen Sie **Nebenstelle** und geben Sie die Nebenstellennummer ein.

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Konfigurieren einer Warteschlange

7. Wenn Sie diese Warteschlangendefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

8.

10.3.3 Konfigurieren der Warteschlangen-Überschreibungen

Sie können eine Warteschlange darauf konfigurieren, bestimmte Standardeinstellungen zu überschreiben, falls erforderlich. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Das Standard-Service-Level-Intervall überschreiben. Einzelheiten zum Standard-Service-Level-Intervall finden Sie in [Abschnitt 15.7.1, "Konfigurieren des Service-Level-Intervalls", auf Seite 316](#).
- Bei einer E-Mail-Warteschlange überschreiben Sie die Standardeinstellungen für E-Mail-Nachrichten. Einzelheiten zu den Standardeinstellungen für E-Mail-Nachrichten finden Sie in [Abschnitt 14.3.4, "Einstellungen für E-Mail-Nachrichten konfigurieren", auf Seite 286](#).
- Konfigurieren Sie für eine Callback-Warteschlange, wie häufig ein mit dieser Warteschlange verbundener Callback höchstens wiederholt werden kann.

So konfigurieren Sie die Warteschlangen-Überschreibungen:

1. Klicken Sie im **Design Center** auf die Registerkarte für den Medientyp, den Sie öffnen möchten.
2. Klicken Sie unter **Ressourcen** auf **Warteschlangen** und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die Warteschlange, die Sie konfigurieren wollen.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Überschreiben**.
4. Für jeden Warteschlangentyp können Sie das Standard-Service-Level-Intervall überschreiben. Aktivieren Sie unter **Systemeinstellungen überschreiben** das Kontrollkästchen **Service-Level-Intervall**, und geben Sie das Service-Level-Intervall für diese Warteschlange an.
5. Bei einer E-Mail-Warteschlange können Sie die Einstellungen für die Standardnachricht überschreiben. Gehen Sie unter **Systemeinstellungen überschreiben** folgendermaßen vor:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Prolog-Template**, und wählen Sie dann das Prolog-Template, das Sie für diese Warteschlange verwenden möchten, aus der Liste aus.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Signatur-Template**, und wählen Sie dann das Signatur-Template, das Sie für diese Warteschlange verwenden möchten, aus der Liste aus.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Urspr. Nachrichtenbez.**, und geben Sie dann den Text ein, der über der ursprünglichen E-Mail-Nachricht erscheinen soll, wenn der Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet, zum Beispiel **Originalnachricht**:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gesprächs-ID-Bezeichner**, und geben Sie dann den Text ein, der vor der Gesprächs-ID erscheinen soll, wenn der Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet. Die Gesprächs-ID ist eine Kennung, die vom OpenScape Contact Center E-Mail-Server eingefügt wird, um den Nachrichten-Thread zu identifizieren.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Antwortpräfix**, und geben Sie dann den Text ein, der der Betreffzeile vorangestellt werden soll, wenn der Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet, zum Beispiel **Aw:**.
6. Bei einer Callback-Warteschlange geben Sie unter **Wiederholen** im Feld **Maximale Anzahl Wiederholungen** an, wie häufig das System oder ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer maximal einen mit dieser Warteschlange verbundenen Callback neu planen kann.
 7. Wenn Sie diese Warteschlangendefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

10.3.4 Auswählen der Warteschlangen-Nachbearbeitungsgründe

In der Manager-Anwendung können Sie Nachbearbeitungsgründe einer Warteschlange zuordnen. In der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung werden nur die Nachbearbeitungsgründe, die der Warteschlange des aktiven Kontakts zugeordnet sind, zur Auswahl durch den Benutzer angezeigt.

So konfigurieren Sie die Nachbearbeitungsgründe für die Warteschlange:

1. Klicken Sie im **Design Center** auf die Registerkarte für den Medientyp, den Sie öffnen möchten.
2. Klicken Sie unter **Ressourcen** auf **Warteschlangen** und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die Warteschlange, die Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nachbearbeitungsgründe**.
4. Aktivieren Sie unter **Nachbearbeitungsgründe** das Kontrollkästchen für jeden Nachbearbeitungsgrund, den Sie dieser Warteschlange zuordnen möchten. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 5.3.4, "Konfigurieren](#)

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Konfigurieren einer Warteschlange

eines Nachbearbeitungsgrunds", auf Seite 62.

5. Wenn Sie diese Warteschlangendefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

10.3.5 Auswählen der Warteschlangen-Aggregate

Sie können die Aggregate auswählen, zu denen eine Warteschlange gehört. Für nähere Informationen zu Aggregaten siehe [Abschnitt 10.4, "Info über Aggregate", auf Seite 233](#).

HINWEIS: Sie müssen ein Aggregat einrichten, bevor Sie es in einer Warteschlange auswählen können (siehe [Abschnitt 10.5, "Konfigurieren eines Aggregats", auf Seite 234](#)).

So wählen Sie die Warteschlangen-Aggregate aus:

1. Klicken Sie im **Design Center** auf die Registerkarte für den Medientyp, den Sie öffnen möchten.
2. Klicken Sie unter **Ressourcen** auf **Warteschlangen** und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die Warteschlange, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aggregate**.
4. Aktivieren Sie unter **Inhalt** das Kontrollkästchen für jedes Aggregat, in das diese Warteschlange eingefügt werden soll.
5. Wenn Sie diese Warteschlangendefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

10.3.6 Auswählen der Warteschlangen-Reporte

Sie können die Reporte auswählen, die Informationen über die von Ihnen konfigurierte Warteschlange anzeigen.

Sie können die Warteschlange auch darauf konfigurieren, die Report-Intervalle für globale Warteschlangen zu überschreiben, falls erforderlich. Einzelheiten zu den Report-Intervallen für globale Warteschlangen finden Sie in [Abschnitt 7.13.1, "Konfigurieren von Report-Intervallen für globale Warteschlangen", auf Seite 152](#).

So wählen Sie die Warteschlangen-Reporte aus:

1. Klicken Sie im **Design Center** auf die Registerkarte für den Medientyp, den Sie öffnen möchten.
2. Klicken Sie unter **Ressourcen** auf **Warteschlangen** und doppelklicken Sie dann im rechten Teilfenster auf die Warteschlange, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reporte**.
4. Aktivieren Sie unter **Diese Warteschlange in diese Reporte einfügen** das Kontrollkästchen für jeden Report, der Daten über diese Warteschlange anzeigen soll. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reports oder Reports, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.
5. Um die globalen Warteschlangen-Reportintervalle zu überschreiben, aktivieren Sie unter **Intervall** das Kontrollkästchen **Systemeinstellungen überschreiben**, und führen Sie dann die folgenden Schritte durch:
 - Doppelklicken Sie in der Spalte **Bis** für **Intervall 1** auf die Zeit und geben Sie die Endezeit ein. Der Beginn von Intervall 2 wird als Reaktion auf die von Ihnen eingegebene Zahl aktualisiert.
 - Doppelklicken Sie in der Spalte **Bis** für jedes weitere Intervall auf die Zeit und geben Sie die Endezeit ein. Die Endezeit für das letzte Intervall ist immer **Für immer**.
6. Wenn Sie diese Warteschlangendefinition abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

10.4 Info über Aggregate

Ein Aggregat ist eine logische Gruppierung von Warteschlangen, die zu Reporting-Zwecken dient. Benutzer können die Leistung des Contact Centers auf Aggregatsebene mithilfe der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung anzeigen. Supervisors können Zustandsdaten zu Aggregaten in Echtzeit-Reporten oder Statistikübersichten für Aggregate in historischen Reporten anzeigen.

Beispielsweise könnten Sie die folgenden Warteschlangen verwenden:

- Investmentfonds-Englisch
- Investmentfonds-Deutsch
- Aktien-Englisch
- Aktien-Deutsch
- Anleihen-Englisch

Arbeiten mit Warteschlangen und Aggregaten

Konfigurieren eines Aggregats

- Anleihen-Deutsch

Wenn Sie daran interessiert sind, die Leistung aller Experten im Bereich Investmentfonds anzuzeigen, können Sie Investmentfonds-Englisch und Investmentfonds-Deutsch in einem einzelnen Aggregat Investmentfonds gruppieren und Reporte für dieses Aggregat generieren. Entsprechend könnten Sie die drei Warteschlangen mit der Fähigkeit Englisch und die drei Warteschlangen mit der Fähigkeit Deutsch gruppieren, um die Bearbeitung von Kontakten mit der jeweiligen Sprache-Kontaktanforderung gegenüberzustellen und zu vergleichen.

10.5 Konfigurieren eines Aggregats

Sie können Aggregate verwenden, um ähnlich weitergeleitete Kontakte zu überwachen, selbst wenn verschiedene Warteschlangen verwendet werden.

HINWEIS: Um ein Aggregat zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung „Voll“ oder „Ändern“ verfügen.

So konfigurieren Sie ein Aggregat:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, zeigen Sie auf **Design Center**, wählen Sie den Medientyp, und klicken Sie auf **Aggregate**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Aggregate** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das Aggregat ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das Aggregat ein.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlangen**.
4. Aktivieren Sie unter **Einfügen** das Kontrollkästchen für jede Warteschlange, die in das Aggregat eingefügt werden soll.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reporte**.
6. Aktivieren Sie unter **Dieses Aggregat in diese Reporte einfügen** das Kontrollkästchen für jeden Report, der Daten über dieses Aggregat anzeigen soll. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reports oder Reports, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.
7. Klicken Sie auf **OK**.

11 Arbeiten mit Sprach-Ressourcen

Dieses Kapitel enthält Informationen zum Sprache-Support in OpenScape Contact Center. Es bietet eine Einführung zur Interaktion zwischen dem OpenScape Contact Center-System und unterstützten Kommunikationsplattformen und enthält Anleitungen zum Ausführen von Aufgaben im Zusammenhang mit dem Medium Sprache.

HINWEIS: Informationen zu Call Director-Ressourcen im Telefonie-Center finden Sie im [Kapitel 12, "Arbeiten mit Call Director"](#). Wenden Sie sich an Ihren Servicevertreter, um Informationen zu IVR-Ressourcen im Telefonie-Center zu erhalten.

11.1 Unterstützte Kommunikationsplattformen

OpenScape Contact Center unterstützt die folgenden Kommunikationsplattformen:

- OpenScape Business V1

Beim Arbeiten mit einer Kommunikationsplattform zum Verwalten von Kontakten übernimmt das System folgende wichtige Aufgaben: Berechnen und Übermitteln von Anweisungen zur Anrufweiterleitung, Sammeln von Statistiken, Verwalten der Interaktion von Benutzern und Komponenten mit der Kommunikationsplattform. Die Plattform ist zuständig für die erste Phase der Anrufverarbeitung, grundlegende Operationen wie Transfer und Halten und andere Basisaufgaben für Sprache.

Sie können im Dialogfeld Optionen die Kommunikationsplattform-Einstellungen konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 11.5.3, "Konfigurieren der Kommunikationsplattform-Einstellungen"](#), auf Seite 243.

11.2 Grundlegende Interaktion mit der Kommunikationsplattform

Dieser Abschnitt enthält eine grundlegende Einführung in die Interaktion zwischen OpenScape Contact Center und den Kommunikationsplattform-Ressourcen. Sie sollten sich damit vertraut machen,

Arbeiten mit Sprach-Ressourcen

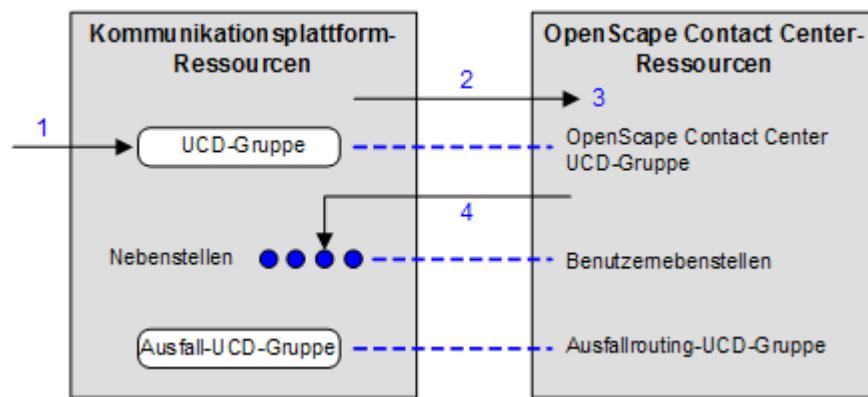
Grundlegende Interaktion mit der Kommunikationsplattform

wie die Kommunikationsplattform-Ressourcen mit Ihrer OpenScape Contact Center-Konfiguration zusammenhängen, bevor Sie mit dem Telefonie Center arbeiten.

HINWEIS: Die Lektüre dieses Abschnitts setzt ein grundlegendes Verständnis der Kommunikationsplattform-Komponenten und ihrer Funktionen sowie der häufig verwendeten Terminologie voraus.

Die für den Betrieb von OpenScape Contact Center benötigten Ressourcen auf der Kommunikationsplattform werden während der Installation und Konfiguration eingerichtet, bevor die Manager-Anwendung konfiguriert wird. Informationen zur Konfiguration von OpenScape Contact Center-Equivalents finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

Das folgende Diagramm bietet eine einfache Einführung in die OpenScape Contact Center-Interaktion mit OpenScape Business-Kommunikationsplattform-Ressourcen. Sie zeigt die wichtigsten von OpenScape Contact Center überwachten Kommunikationsplattform-Ressourcen, und die entsprechenden Konfigurationselemente in OpenScape Contact Center und beschreibt die Interaktionen anhand eines Beispiels für die erste Phase der Anrufverarbeitung.



Die nummerierten Schritte sind:

1. Eine CDL-Nummer verbindet gewählte Nummern, die vom Contact Center bedient werden, mit einer bestimmten UCD-Gruppe.
2. Der Anruf wird auf der Kommunikationsplattform gehalten, während die Kommunikationsplattform OpenScape Contact Center von dem Anruf benachrichtigt.
3. Basierend auf seiner Warteschlangen/Ablauf-Einrichtung findet OpenScape Contact Center den verfügbaren Benutzer, der am besten für die Bearbeitung des Anrufs geeignet ist.

4. OpenScape Contact Center weist dann die Kommunikationsplattform an, den Anruf an die Nebenstelle weiterzuleiten, bei der dieser Benutzer angemeldet ist.

11.3 Kommunikationsplattform-Ressourcen

Zur Weiterleitung von Anrufen und zur Erfassung von Statistikdaten überwacht OpenScape Contact Center einige wichtige Ressourcen auf der Kommunikationsplattform. Mit Hilfe der Manager-Anwendung muss für jede Ressource auf der Kommunikationsplattform eine entsprechende Definition in OpenScape Contact Center erstellt werden.

HINWEIS: Einzelheiten zum Konfigurieren der entsprechenden Ressourcendefinitionen finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

Folgende Ressourcen sind für die OpenScape Business-Kommunikationsplattform in OpenScape Contact Center konfiguriert:

- Benutzer-IDs
- Nebenstellen
- UCD-Gruppen
- Wiedereinreichungsziele

Die Informationen zu Benutzer-IDs, Nebenstellen und UCD-Gruppen können zur gemeinsamen Nutzung von Konfigurationsinformationen mit der Kommunikationsplattform synchronisiert werden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 11.4, "Info über KonfigSync", auf Seite 237](#).

11.4 Info über KonfigSync

Das Leistungsmerkmal KonfigSync (Konfigurationssynchronisierung) überwacht die wichtigsten Kommunikationsplattform-Ressourcen des Contact Centers und synchronisiert die Definitionen aus OpenScape Contact Center und die Definitionen auf der Kommunikationsplattform. Wenn eine Konfigurationsänderung erkannt wird, übermittelt KonfigSync die Änderungsdaten sofort an das OpenScape Contact Center-System und verringert so Konfigurationsfehler, manuelle Eingaben und Doppelaufwand. Eine Liste der überwachbaren Kommunikationsplattform-Ressourcen finden Sie in [Abschnitt 11.3, "Kommunikationsplattform-Ressourcen", auf Seite 237](#).

Arbeiten mit Sprach-Ressourcen

Info über KonfigSync

KonfigSync überwacht und synchronisiert Kommunikationsplattform-Ressourcen nur in definierten Ressourcen-Domänenbereichen. Dies ermöglicht die Konzentration auf wichtige Contact-Center-Ressourcen, z.B. Benutzer-Nebenstellen, während weniger wichtige Ressourcen, wie die Empfangs-Nebenstelle, ignoriert werden können. In kleineren Contact-Centern kann KonfigSync beispielsweise die Nebenstellen von 121 bis 140 überwachen. Wenn eine neue Nebenstelle in diesem Bereich auf der Kommunikationsplattform eingerichtet wird, wird eine entsprechende Nebenstellen-Definition in OpenScape Contact Center eingerichtet.

Die Synchronisierung übernimmt der OpenScape Contact Center-KonfigSync-Server. Wenn der KonfigSync-Server gestartet wird oder wenn Sie explizit Ressourcen synchronisieren, führt der KonfigSync-Server die Synchronisierung der OpenScape Contact Center-Definitionen mit denen auf der Kommunikationsplattform durch. Einzelheiten zum Aktivieren des Leistungsmerkmals KonfigSync finden Sie im [Abschnitt 11.5.4, "Konfigurieren der KonfigSync-Einstellungen", auf Seite 244](#).

KonfigSync behandelt Änderungen an Benutzer-IDs anders als bei anderen Ressourcen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 11.4.1, "KonfigSync-Behandlung von Benutzer-IDs", auf Seite 238](#) und [Abschnitt 11.4.2, "KonfigSync-Behandlung von anderen Ressourcen", auf Seite 240](#).

11.4.1 KonfigSync-Behandlung von Benutzer-IDs

Die folgende Tabelle zeigt die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn der KonfigSync-Server Änderungen an Benutzer-IDs erkennt, die in einem definierten KonfigSync-Bereich liegen.

KonfigSync-Server erkennt...	Ausgeführte Aktion...
Ein Benutzer wurde zur Kommunikationsplattform hinzugefügt, die in OpenScape Contact Center nicht vorhanden ist	KonfigSync richtet in OpenScape Contact Center eine neue Definition für den Benutzer ein (Benutzer-ID, Benutzername und Ausfall-Gruppe) und setzt den Ressourcenzustand auf Unvollständig . Einzelheiten zum Vervollständigen der Definitionen finden Sie im Abschnitt 11.4.1.1, "Vervollständigen einer von KonfigSync eingerichteten Benutzer-Definition", auf Seite 239 .
Eine Ressource wurde zu OpenScape Contact Center hinzugefügt, die auf der Kommunikationsplattform nicht vorhanden ist	KonfigSync setzt den OpenScape Contact Center-Definitionszustand auf Kommunikationsplattform-Synchronisierungsfehler .

Tabelle 1

KonfigSync-Aktionen bei Änderungen an Benutzer-IDs

KonfigSync-Server erkennt...	Ausgeführte Aktion...
Ein Benutzer wurde aus der Kommunikationsplattform gelöscht, ist aber in OpenScape Contact Center noch vorhanden	Wenn der Benutzer berechtigt ist, nur Anrufe zu bearbeiten, setzt KonfigSync den OpenScape Contact Center-Definitionszustand auf Inaktiv . Wenn der Benutzer berechtigt ist, sich bei anderen Medien anzumelden, wird Sprache für den Benutzer deaktiviert.
Ein Benutzer wurde aus OpenScape Contact Center gelöscht, ist aber auf der Kommunikationsplattform noch vorhanden	KonfigSync setzt den OpenScape Contact Center-Definitionszustand auf -Synchronisierungsfehler.

Tabelle 1 KonfigSync-Aktionen bei Änderungen an Benutzer-IDs

11.4.1.1 Vervollständigen einer von KonfigSync eingerichteten Benutzer-Definition

Wenn der KonfigSync-Server eine neue Benutzer-Definition auf der Kommunikationsplattform erkennt, deren ID sich in einem der definierten KonfigSync-Domänenbereiche befindet, richtet er eine minimale Benutzer-Definition in OpenScape Contact Center ein. Die Benutzer-Definition beinhaltet Folgendes:

- Benutzer-ID
- Benutzername
- Ausfall-Gruppe

Bevor ein Benutzer alle seine Funktionen nutzen kann, müssen Sie die Eigenschaften in der Benutzer-Definition vervollständigen. Sie können feststellen, ob Benutzer-Definitionen unvollständig sind, indem Sie im Administration Center überprüfen, ob es Benutzer im Zustand **Unvollständig** gibt. Häufig zeigt dies an, dass die Benutzer-Definition erst vor kurzem eingerichtet wurde.

So schließen Sie eine von KonfigSync eingerichtete Benutzer-Definition ab:

1. Klicken Sie im **Administration Center** unter **Allgemein** auf **Benutzer**, und doppelklicken Sie im rechten Fenster auf den Benutzer, dessen Daten Sie vervollständigen möchten.
2. Vervollständigen Sie die verbleibenden Benutzereigenschaften, wie erforderlich (siehe [Abschnitt 4.1, "Konfigurieren von Benutzern", auf Seite 27](#)).

Arbeiten mit Sprach-Ressourcen

Konfigurieren von Sprachoptionen

11.4.2 KonfigSync-Behandlung von anderen Ressourcen

Die folgende Tabelle zeigt die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn der KonfigSync-Server Änderungen an Ressourcen erkennt, die keine Benutzer-IDs sind (z.B. Nebenstellen und Wiedereinreichungsziele) und die in einem definierten KonfigSync-Bereich liegen .

KonfigSync-Server erkennt...	Ausgeführte Aktion...
Eine Ressource wurde zur Kommunikationsplattform hinzugefügt, die in OpenScape Contact Center nicht vorhanden ist	KonfigSync richtet eine neue OpenScape Contact Center-Definition für die Ressource ein, gibt ihr den Namen des Domänenbereichs und setzt den Ressourczustand auf Aktiv .
Eine Ressource wurde zu OpenScape Contact Center hinzugefügt, die auf der Kommunikationsplattform nicht vorhanden ist	KonfigSync setzt den OpenScape Contact Center-Definitionszustand auf Kommunikationsplattform-Synchronisierung sfehler .
Eine Ressource wurde aus der Kommunikationsplattform gelöscht, ist aber in OpenScape Contact Center noch vorhanden	KonfigSync löscht die OpenScape Contact Center-Definition der Ressource.
Eine Ressource wurde aus OpenScape Contact Center gelöscht, ist aber auf der Kommunikationsplattform noch vorhanden	KonfigSync setzt den OpenScape Contact Center-Definitionszustand auf OpenScape Contact Center-Synchronisierungsfehler .

Tabelle 2

KonfigSync-Aktionen bei Änderungen an anderen Ressourcen

11.5 Konfigurieren von Sprachoptionen

Über die Sprachoptionen können Sie die Standardeinstellungen für das Leistungsmerkmal Sprache konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 11.5.1, "Konfigurieren von Standard-Routingkonzept, -Warteschlange und -Zeitüberschreitungs-Nebenstelle für Sprache", auf Seite 241](#)
- [Abschnitt 11.5.2, "Konfigurieren der Einstellungen für Fehler-Warteschlange Sprache", auf Seite 242](#)
- [Abschnitt 11.5.3, "Konfigurieren der Kommunikationsplattform-Einstellungen", auf Seite 243](#)

- Abschnitt 11.5.4, "Konfigurieren der KonfigSync-Einstellungen", auf Seite 244

HINWEIS: Um eine der Sprachoptionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

11.5.1 Konfigurieren von Standard-Routingkonzept, -Warteschlange und -Zeitüberschreitungs-Nebenstelle für Sprache

Sie müssen die folgenden Standardwerte für das Leistungsmerkmal Sprache angeben:

- **Standard-Routingkonzept-Ablauf** – Der Routingkonzept-Ablauf, der anfänglich zum Weiterleiten aller Anrufe im Contact Center dient. Falls erforderlich, können Sie den Standardablauf des Routingkonzepts so konfigurieren, dass er mit anderen Routingkonzept-Abläufen verbunden wird.
- **Standardwarteschlange** – Die Warteschlange, die Sie als Standardoption für den Eintrag Keine Übereinstimmung gefunden (*) in einer Komponente Zieltabelle verwenden möchten.
- **Zeitüberschreitungs-Nebenstelle** – Die Nebenstelle, an die ein Anruf weitergeleitet wird, wenn Sie beim Einrichten einer Warteschlange eine Zeitüberschreitung angegeben haben. Im Allgemeinen sollte die Zeitüberschreitungs-Nebenstelle verwendet werden, um den Anruf aus dem OpenScape Contact Center-System hinaus zu verschieben. Die Zeitüberschreitungs-Nebenstelle sollte *nicht* auf eine CDL-Rufnummer für eine UCD-Gruppe verweisen.

Richten Sie vor der Konfiguration dieser Einstellungen den Routingkonzept-Ablauf (siehe [Abschnitt 9.4, "Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs", auf Seite 192](#) und die Warteschlange (siehe [Abschnitt 10.3, "Konfigurieren einer Warteschlange", auf Seite 223](#)) ein, die Sie als Standard verwenden möchten.

So konfigurieren Sie das Standard-Routingkonzept und die Standard-Warteschlange:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Sprache**.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Standard** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Routingkonzept** das Routingkonzept Sprache aus, das Sie zum ersten Weiterleiten aller Anrufe verwenden möchten.

- Wählen Sie in der Liste **Warteschlange** die Sprach-Warteschlange aus, die Sie als Standardoption für den Eintrag Keine Übereinstimmung gefunden (*) in einer Komponente Zieltabelle verwenden möchten.
 - Geben Sie in das Feld **Zeitüberschreitungs-Nebenstelle** die Nebenstelle ein, die Sie als Standard-Zeitüberschreitungs-Nebenstelle verwenden möchten. Die Zeitüberschreitungs-Nebenstelle ist die Nebenstelle, an die ein Anruf weitergeleitet wird, sofern Sie beim Konfigurieren einer Warteschlange eine Zeitüberschreitung angegeben haben.
4. Klicken Sie auf **OK**.

11.5.2 Konfigurieren der Einstellungen für Fehler-Warteschlange Sprache

Die Fehler-Warteschlange ist die Warteschlange, an die Anrufe bei behebbaren Systemfehlern geleitet werden. Behebbare Systemfehler sind von den OpenScape Contact Center-Servern generierte Fehler, die nicht durch die in einigen Ablaufkomponenten bereitgestellte Option **Beenden bei Fehler** behandelt werden können. Wenn das System einen behebbaren Systemfehler in einem Routingkonzept-Ablauf erkennt, wird der Anruf an die Fehler-Warteschlange weitergeleitet, von wo er dann an einen geeigneten Benutzer geleitet werden kann.

Bei einem kritischen Fehler, wie zum Beispiel einem Systemausfall während der Bearbeitung des Anrufs auf einer Sprachprozessor-Nebenstelle, leitet das System den Anruf an die Fehler-Transfernummer. Die Fehler-Transfernummer erfüllt nicht denselben Zweck wie die mit einer Warteschlange verbundene Zeitüberschreitungs-Nebenstelle. Die Fehler-Transfernummer sollte eine CDL-Rufnummer für eine OpenScape Contact Center-UCD-Gruppe sein.

HINWEIS: Sollte es zu einem Systemausfall kommen, bei dem das System den Anruf nicht weiter verarbeiten kann, kann die Kommunikationsplattform das Ausfallrouting starten.

So konfigurieren Sie die Fehler-Warteschlange Sprache:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Sprache**.

3. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Fehler** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Warteschlange** die Warteschlange aus, an die Kontakte bei behebbaren Fehlern geleitet werden.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Fehler-Warteschlange ein.
 - Wählen Sie in der Liste **Transfernummer** die Rufnummer aus, an die Kontakte bei kritischen Fehlern geleitet werden.
4. Klicken Sie auf **OK**.

11.5.3 Konfigurieren der Kommunikationsplattform-Einstellungen

Bei der Installation der OpenScape Contact Center-Software haben Sie die Kommunikationsplattform ausgewählt, mit der das System verbunden ist.

WICHTIG: Das Ändern des Kommunikationsplattform-Typs nach der Ersteinrichtung des Systems kann den Betrieb des Systems beeinträchtigen. Wenden Sie sich an Ihren Servicevertreter, wenn Sie beabsichtigen, Ihre Kommunikationsplattform auszutauschen. Sie verfügen möglicherweise nicht über die erforderliche Software auf dem Server-Computer, um mit einer anderen Kommunikationsplattform arbeiten zu können. In den meisten Fällen sollten Sie den Kommunikationsplattform-Typ nur ändern, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind, um Konfigurationen vorzunehmen. Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind und den Kommunikationsplattform-Typ ändern, müssen Sie den OpenScape Contact Center-Dienst auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

Sie können die Einstellungen für die ausgewählte Kommunikationsplattform konfigurieren, zum Beispiel:

- Die Einstellung des OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmals Anruf nicht beantwortet.
- Die CSTA-Server-Einstellungen für das Kommunikationsplattform-Schnittstellenmodul.

So konfigurieren Sie ein OpenScape Business-System:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Sprache**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikationsplattform**.

Arbeiten mit Sprach-Ressourcen

Konfigurieren von Sprachoptionen

4. Um das OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmal Anruf nicht beantwortet zu aktivieren, setzen Sie ein Häkchen in das Kontrollkästchen **Anruf nicht beantwortet** aktivieren.
5. Nehmen Sie unter **CSTA-Server-Einstellungen** folgende Einstellungen vor:
 - Geben Sie in das Feld **Hostname** den Hostnamen des Server-Computers ein, auf dem sich der CSTA-Server befindet.
 - Geben Sie in das Feld **Portnummer** die Portnummer des CSTA-Servers ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

11.5.4 Konfigurieren der KonfigSync-Einstellungen

Sie können das Leistungsmerkmal KonfigSync aktivieren (siehe [Abschnitt 11.4, "Info über KonfigSync", auf Seite 237](#)) und verschiedene mit der Synchronisierung verbundene Einstellungen konfigurieren, zum Beispiel wann die Synchronisierung stattfindet.

So konfigurieren Sie die KonfigSync-Einstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Sprache**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **KonfigSync**.
4. Aktivieren Sie unter **KonfigSync** das Kontrollkästchen **Aktivieren**, um die Synchronisierungseinstellungen zu übernehmen.
5. Konfigurieren Sie unter **Kommunikationsplattform-Zugriff** die folgenden Elemente, die dem KonfigSync-Server den Zugang zur Kommunikationsplattform und das Ändern von Kommunikationsplattform-Ressourcen ermöglichen:
 - a) Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse der Kommunikationsplattform ein.
 - b) Geben Sie in das Feld **Portnummer** die entsprechende Portnummer der Kommunikationsplattform ein.
 - c) Geben Sie in das Feld **Anmeldename** den für die Anmeldung bei der Kommunikationsplattform benötigten Benutzernamen ein.
 - d) Geben Sie in das Feld **Kennwort** das für die Anmeldung bei der Kommunikationsplattform benötigte Kennwort ein.
 - e) Geben Sie in das Feld **Kennwort bestätigen** das Kennwort erneut ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.

6. Geben Sie unter **Bereichszuordnung** im Feld **Automatische Erstellungsgröße** die Größe des automatisch definierten Ressourcen-Domänenbereichs ein. Wenn Sie eine Ressource in OpenScape Contact Center einrichten, die außerhalb des KonfigSync-Ressourcendomänenbereichs liegt, werden Sie aufgefordert, sie zu dem Domänenbereich hinzuzufügen. Der Wert in diesem Feld definiert die verwendete Erhöhung. Sie können einen Wert von 1-1000 eingeben. Der Standardwert ist 1.
7. Aktivieren Sie unter **Synchronisierung** das Kontrollkästchen **Zur Datenverwaltungszeit**, um die Kommunikationsplattform und die OpenScape Contact Center-Ressourcen automatisch nach Durchführung der Datenverwaltung (normalerweise nach ca. 20 Minuten) zu synchronisieren.

HINWEIS: Wenn Sie über die erforderliche Administrator-Berechtigung verfügen, können Sie auf **Jetzt synchronisieren** klicken, um die Kommunikationsplattform und die OpenScape Contact Center-Ressourcen manuell zu synchronisieren. Dies sollte jedoch nur während Zeiten mit niedrigem Kontaktaufkommen durchgeführt werden.

Arbeiten mit Sprach-Ressourcen

Konfigurieren von Sprachoptionen

12 Arbeiten mit Call Director

Dieses Kapitel bietet eine Einführung in den Call Director und enthält Anleitungen zum Arbeiten mit konfigurierbaren Call Director-Ressourcen in der Manager-Anwendung

Call Director ist ein lizenziertes Leistungsmerkmal, das es Ihnen ermöglicht, Nachrichten wiederzugeben und mit dem Anrufer zu interagieren. Eine Nachricht (WAV-Datei) kann dazu dienen, den Anrufer zu begrüßen, eine Menüabfrage bereitzustellen, numerische Daten zu erfassen oder eine Leistungslevel-Statistik wiederzugeben. Beispielsweise kann der Kunde aufgefordert werden: "Drücken Sie die Taste 1 für Service oder die Taste 2 für Vertrieb".

Call Director-Komponenten können helfen, den Anrufer dem besten verfügbaren Benutzer in Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufen zuzuordnen. Sie müssen eine Drittanbieter-Anwendung nutzen, um WAV-Dateien für die Verwendung mit den Call Director-Komponenten zu erstellen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei", auf Seite 250](#).

12.1 Interaktion zwischen Kommunikationsplattform und Sprachprozessor

Wenn das System für Call Director lizenziert ist, wird ein Contact Media Service-Sprachprozessor verwendet, um Ansagen abzuspielen, interaktive Aufzeichnungen vorzunehmen und von einem Anrufer eingegebene Ziffern zu erfassen.

Wenn eine Ablaufkomponente eine Call Director-Funktion aufruft, wird der Anruf an eine Nebenstelle weitergeleitet, die für Call Director-Dienste reserviert ist.

HINWEIS: Wenn ein Anruf an eine interaktive Call Director-Nebenstelle weitergeleitet wird, kann es sein, dass der Anrufer einen kurzen Rufton hört, bevor der Sprachprozessor den Anruf annimmt.

Im Telefonie Center verbindet jede Call Director-Nebenstelle eine Sprachprozessor-Nebenstelle (oder einen Kanal) mit einer Kommunikationsplattform-Nebenstelle, die für interaktive Nachrichten reserviert ist. Für Ansagen wird über die Call Director-Nebenstelle außerdem eine Kommunikationsplattform-Geräte-ID verbunden.

Arbeiten mit Call Director

Interaktion zwischen Kommunikationsplattform und Sprachprozessor

Die Anzahl der benötigten Nebenstellen basiert auf der Kapazität und ist standortabhängig. Da das System nur einen einzelnen Sprachprozessor unterstützt, können besonders komplexe Abläufe mehr Nebenstellen erfordern als auf dem System verfügbar sind. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Servicevertreter.



Stellen Sie sicher, dass die Sprachprozessor-Konfiguration abgeschlossen ist, bevor Sie die Call Director-Nebenstellen konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 12.3.1, "Konfigurieren eines Sprachprozessors", auf Seite 250](#). Informationen zur Konfiguration von Call Director-Nebenstellen finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

12.2 Call Director-Ablaufkomponenten

Die folgenden Ablaufkomponenten rufen direkt Call Director-Funktionen auf:

- Menüabfrage-Komponenten spielen eine akustische Sprachabfrage für einen Anrufer ab, und die Weiterleitung des Kontakts oder die nachfolgende Verarbeitung in dem Ablauf kann dann basierend auf der Antwort des Anrufers erfolgen.
- Nachricht-Komponenten spielen eine akustische Nachricht für einen speziellen Kontakt ab.
- Leistungsnachricht-Komponenten spielen eine akustische Nachricht ab, gefolgt von einer Warteschlangen-Statistik und einer abschließenden Nachricht.
- Ziffernerfassung-Komponenten spielen eine akustische Nachricht ab, holen numerische Informationen, zum Beispiel eine Kontonummer, vom Anrufer ein und speichern sie in den Kontaktdaten.
- Nummernwiedergabe-Komponenten geben eine Nummer für einen Anruf wieder. Die Nummer kann als Teil der Komponente konfiguriert oder aus den Kontaktdaten abgerufen werden.

Details zur Konfiguration dieser Komponenten finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

12.3 Konfigurieren der Call Director-Ressourcen

Bevor Sie Call Director-Komponenten in einem Ablauf nutzen können, müssen Sie folgende Operationen durchführen:

- Konfigurieren Sie die Call Director-Nebenstellen – siehe *Manager-Hilfe*.
- Konfigurieren Sie den Sprachprozessor – siehe [Abschnitt 12.3.1, "Konfigurieren eines Sprachprozessors", auf Seite 250](#).
- Konfigurieren Sie die WAV-Dateien, die Sie verwenden möchten – siehe [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei", auf Seite 250](#).

HINWEIS: Ihre Call Director-Anfangskonfiguration wird typischerweise von Ihrem Servicevertreter eingerichtet. Informationen zu den Einrichtungsaufgaben finden Sie im *Integrationshandbuch für Kommunikationsplattformen*.

12.3.1 Konfigurieren eines Sprachprozessors

Bei Verwendung von Call Director müssen Sie den Sprachprozessor konfigurieren, der mit dem System verwendet werden soll. Das System unterstützt die Verwendung eines einzigen Contact Media Service-Sprachprozessors.

WICHTIG: Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind, stellen Sie sicher, dass die Sprachprozessor-Konfiguration abgeschlossen ist, bevor Sie die Call Director-Nebenstellen konfigurieren.

So konfigurieren Sie einen Sprachprozessor:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Telefonie-Center**, und klicken Sie auf **Sprachprozessor**.
2. Führen Sie unter **Sprachprozessor** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Sprachprozessors ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Sprachprozessor ein.
 - Geben Sie in das Feld **Hostname** den Hostnamen des Server-Computers ein.
 - Geben Sie in das Feld **Portnummer** die Portnummer ein, die der Sprachprozessor für die CTI-Kommunikation verwendet. Standardwert: 6027
 - Geben Sie in das Feld **Kennwort** das Kennwort für das Benutzerkonto ein, das zum Herstellen einer Verbindung mit dem Sprachprozessor verwendet wird. Standardwert: Un1Fy
3. Führen Sie unter **Einstellungen** folgende Schritte durch:
4. Klicken Sie auf **OK**.

12.3.2 Konfigurieren einer WAV-Datei

Wenn das Leistungsmerkmal Call Director aktiviert ist, müssen Sie eine Ressource für jede Audiodatei (WAV-Datei) konfigurieren, die Sie in Call Director-Ablaufkomponenten und anderen Call Director-spezifischen Einstellungen verwenden möchten.

HINWEIS: Um eine WAV-Datei zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **WAV-Dateien** verfügen.

Sie können eine WAV-Datei vom Haupt-Server-Computer oder von einem Client-Computer hochladen. Die hochgeladenen WAV-Dateien werden im Ordner WaveFiles auf dem Haupt-Server-Computer gespeichert. Die Pfadnamen der Dateien werden nicht in der Ressource gespeichert. Das System sucht in dem angegebenen Ordner WaveFiles nach den WAV-Dateien.

Die WAV-Dateien müssen spezifische Voraussetzungen erfüllen (siehe [Abschnitt 12.3.2.1, "Voraussetzungen für Call Director-WAV-Dateien", auf Seite 252](#)). Die WAV-Dateien müssen mit geeigneter Fremdanbieter-Software und -Hardware erstellt werden. Wir stellen keine Software oder Hardware bereit, die zum Erstellen von WAV-Dateien benötigt wird.

So konfigurieren Sie eine WAV-Datei:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, auf **Design Center**, dann auf **Sprache**, und klicken Sie anschließend auf **WAV-Datei**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Datei** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** den Namen der WAV-Datei ein. Sie können auch nach der WAV-Datei suchen, um sie auszuwählen und in den Ordner WaveFiles hochzuladen.

HINWEIS: Wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, können Sie auf  klicken, um die WAV-Datei abzuspielen. Sie können keine WAV-Dateien abspielen, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind.

- Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die WAV-Datei ein. Die Beschreibung sollte enthalten, welche Informationen in der WAV-Datei präsentiert werden.

Das Kontrollkästchen **Installiert** ist ein schreibgeschütztes Element, das verwendet wird, wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, um anzusehen, ob die WAV-Datei im Ordner WaveFiles installiert ist oder nicht. Wenn das System die WAV-Datei nicht finden kann, wird das Kontrollkästchen **Installiert** deaktiviert. Dieses Kontrollkästchen ist immer deaktiviert, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind. Sie können die WAV-Dateidefinition auch dann speichern, wenn das System die WAV-Datei nicht finden kann.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die Option Erhöhte Sicherheit aktiviert ist. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.3.4, "Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit", auf Seite 302](#).

Arbeiten mit Call Director

Konfigurieren der Call Director-Ressourcen

4. Aktivieren Sie unter **Benutzer** das Kontrollkästchen für jeden Benutzer, dem Sie die Berechtigung zur Änderung dieser WAV-Datei erteilen möchten. Die Liste enthält nur die Benutzer, die über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **WAV-Dateien** verfügen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

12.3.2.1 Voraussetzungen für Call Director-WAV-Dateien

Beim Erstellen einer WAV-Datei müssen Sie sicherstellen, dass die Datei die folgenden Voraussetzungen erfüllt.

Die durchschnittliche Maximalleistung des metallischen Signals über ein beliebiges 3-Sekunden-Intervall im 200-3995 Hz-Sprachband überschreitet folgende von der FCC geforderten ANSI/TIA-986-A-Anforderungen bezüglich der Einschränkung der Signalleistung nicht:

- Die analogen CO/DID-Leitungs- und OPS-Leitungsschnittstellen überschreiten nicht den Wert -9 dBm
- Die zwei- und vierdrigen verlustfreien Querverbindungs-Schnittstellen überschreiten nicht den Wert -15 dBm
- Die digitalen T1- und ISDN PRI/BRI-Schnittstellen überschreiten nicht den Wert -12 dBm

Der Name der WAV-Datei enthält nur alphanumerische Zeichen und das Unterstrichzeichen (A-Z, a-z, 0-9 und "_"), hat die Erweiterung .wav und ist ohne Erweiterung und Pfadangabe maximal 25 Zeichen lang. Die folgenden WAV-Dateinamen sind zum Beispiel gültig:

- First_Message.wav
- Next_Msg1.wav
- Next_Msg2.wav
- 1203_Entry.wav
- 1stError_File.wav

12.4 Konfigurieren der Call Director-Optionen

Die verschiedenen Standardoptionen für das Leistungsmerkmal Call Director können konfiguriert werden. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 12.4.1, "Konfigurieren der allgemeinen Call Director-Optionen", auf Seite 253](#)
- [Abschnitt 12.4.2, "Konfigurieren der Call Director-Standardnavigation", auf Seite 256](#)
- [Abschnitt 12.4.3, "Konfigurieren der Call Director-Antworten", auf Seite 258](#)

HINWEIS: Um eine der Call Director-Optionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung „Voll“ oder „Ändern“ verfügen.

HINWEIS: Sie können einige dieser Standardoptionen überschreiben, wenn Sie einen Ablauf konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 9.4.1, "Überschreiben von Call Director-Standardeinstellungen", auf Seite 193](#).

12.4.1 Konfigurieren der allgemeinen Call Director-Optionen

Sie können verschiedene allgemeine Optionen für Call Director konfigurieren, zum Beispiel die Nebenstellenzuordnung und die Standardsprache.

Bevor Sie beginnen, müssen Sie die zu verwendenden WAV-Dateien auf dem Haupt-Server-Computer installieren und konfigurieren (siehe [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei", auf Seite 250](#)).

Arbeiten mit Call Director

Konfigurieren der Call Director-Optionen

So konfigurieren Sie allgemeine Call Director-Optionen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Call Director**. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Nebenstellenzuordnung** folgende Schritte durch:
 - Doppelklicken Sie in der Spalte **Interaktion (%)** auf die Zahl in der Zeile **Routingkonzept**, und geben Sie den Prozentsatz aller verfügbaren interaktiven Nebenstellen ein, den Sie für die Wiedergabe interaktiver Nachrichten in einem Routingkonzept-Ablauf reservieren möchten.
 - Doppelklicken Sie in der Spalte **Ansage (%)** auf die Zahl in der Zeile **Routingkonzept**, und geben Sie den Prozentsatz aller verfügbaren Ansage-Nebenstellen ein, den Sie für die Wiedergabe von Ansagen in einem Routingkonzept-Ablauf reservieren möchten.
 - In beiden Fällen aktualisiert die Anwendung automatisch die Zeile **Warteschlangenprozess**, sodass die Gesamtzahl 100 ergibt. Beispiele finden Sie im [Abschnitt 12.4.1.1, "Beispiele für das Nebenstellenzuordnungs-Verhältnis", auf Seite 256](#).
3. Klicken Sie unter **Sprache** auf **Standard**, und wählen Sie die Sprache, die Sie für gesprochene Nachrichten verwenden möchten, aus der Liste aus. Die Liste enthält die vom Sprachprozessor unterstützten Sprachen.

Um eine andere Sprache als eine der Standardsprachen zu verwenden:

 1. Klicken Sie auf **Eigene Gebietsschema-ID**
 2. Geben Sie einen entsprechenden Wert ein, z.B. 1043 für "Niederländisch - Niederlande"
 3. Für eine benutzerdefinierte Sprache müssen Sie die WAV-Dateien selbst aufnehmen oder von einem Drittanbieter beziehen. Dies sind systemeigene WAV-Dateien, die in Nummernwiedergaben und Leistungsnachrichten verwendet werden, z.B. um die Wartezeit in einer Warteschlange anzukündigen.
 4. Speichern Sie diese WAV-Dateien auf dem OSCC-Server im Ordner
`%HPPCDIR%\SystemVoice\<custom locale id>\Unisex`

gemäß den Standardsprachen, bei denen <eigene Gebietsschema-ID> für den Wert steht, der mit der benutzerdefinierten Sprache verknüpft ist.

HINWEIS: Bei Verwendung einer benutzerdefinierten Sprache werden alle abgespielten WAV-Dateien aus dem *Unisex-Ordner* übernommen, im Gegensatz zu den Standardsprachen. Für die Standardsprachen werden die WAV-Dateien je nach grammatischem Kontext sowohl aus dem Ordner *Male* (Männerstimmen) bzw. *Female* (Frauenstimmen) übernommen.

4. Geben Sie unter **Ausfallschwellwert** im Feld **Außer Betrieb befindliche Nebenstellen** den Prozentsatz der Call Director-Nebenstellen an, die außer Betrieb sein müssen, bevor der Call Director-Server außer Betrieb geht. Der Standardwert ist 75 %.
5. Wählen Sie unter **Fehler** in der Liste **Name der Nachrichtendatei** die WAV-Datei aus, die abgespielt wird, wenn ein Fehler auftritt. Diese Fehlermeldung wird abgespielt, wenn die Verbindung zwischen Call Director und dem Sprachprozessor unterbrochen wurde. Dieselbe Meldung wird abgespielt, wenn der Call Director-Server einen Fehler im Ablauf erkennt, es sei denn, Sie überschreiben diese Fehlermeldung in einem speziellen Ablaufdiagramm (siehe [Abschnitt 9.4.1, "Überschreiben von Call Director-Stardeinstellungen", auf Seite 193](#)).

HINWEIS: Wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, können Sie auf  klicken, um die WAV-Datei abzuspielen. Sie können keine WAV-Dateien abspielen, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Arbeiten mit Call Director

Konfigurieren der Call Director-Optionen

12.4.1.1 Beispiele für das Nebenstellenuordnungs-Verhältnis

Wenn Sie die allgemeinen Optionen für Call Director konfigurieren, geben Sie unter **Nebenstellenuordnung** den Prozentsatz der interaktiven Nebenstellen und Ansage-Nebenstellen an, den Sie für Routingkonzept-Abläufe und Warteschlangenprozess-Abläufe reservieren möchten. Einzelheiten zum Konfigurieren der allgemeinen Optionen finden Sie unter [Abschnitt 12.4.1, "Konfigurieren der allgemeinen Call Director-Optionen"](#), auf Seite 253.

Wenn nach der Anwendung des Verhältnisses eine geteilte Nebenstelle übrig bleibt, wird diese den Routingkonzept-Abläufen zugeordnet. Nehmen Sie beispielsweise an, dass Sie 10 Nebenstellen haben. In der folgenden Tabelle finden Sie einige Beispiele für die Zuordnung von Nebenstellen.

Nebenstellenuordnung		Tatsächliche Anzahl reserverter Nebenstellen	
Routingkonzept	Warteschlangen prozess	Für Routingkonzept-Ablä ufe	Für Warteschlangen-proz ess-Abläufe
50%	50%	5	5
1%	99%	1	9
55%	45%	6	4
99%	1%	10	0

Tabelle 1 Beispiele für die Nebenstellenuordnung

HINWEIS: Falls eine Call Director-Nebenstelle gelöscht wird, könnte das System automatisch Nebenstellen entweder Routingkonzept-Abläufen oder Warteschlangenprozess-Abläufen basierend auf der konfigurierten Nebenstellenuordnung neu zuordnen.

12.4.2 Konfigurieren der Call Director-Standardnavigation

Sie können die Navigationstasten konfigurieren, die global für Call Director-Komponenten in Abläufen verwendet werden können. Eine Navigationstaste ist eine Ziffer auf dem Endgerät, die ein Anrufer eingeben kann, um von einer Call Director-Komponente in einem Ablauf zu einer anderen zu gehen. Sie können eine Teilmenge dieser Tasten für jede Call Director-Komponente auswählen, die Sie konfigurieren.

Bevor Sie beginnen, müssen Sie die zu verwendenden WAV-Dateien auf dem Haupt-Server-Computer installieren und konfigurieren (siehe [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei"](#), auf Seite 250).

So konfigurieren Sie die Call Director-Standardnavigation:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Call Director**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Interaktion**.
4. Aktivieren Sie unter **Standardnavigation** das Kontrollkästchen für jede Funktion, die Sie für den Anrufer verfügbar machen möchten. Wenn Sie die der Funktion zugewiesene **Taste** ändern möchten, klicken Sie auf die Zelle in der Spalte **Taste**, und wählen Sie die Taste aus der Liste aus. Sie können aus den folgenden Funktionen wählen:
 - **Operator** – Ermöglicht dem Anrufer die Weiterleitung an den Operator.
 - **Schritt Zurück zu Root** – Ermöglicht dem Anrufer, zur ersten interaktiven Komponente im Routingkonzept- oder Warteschlangenprozess-Ablauf zurückzugehen.
 - **Wiederholen** – Ermöglicht dem Anrufer, die aktuelle Komponente zu wiederholen.
 - **Vorherige** – Ermöglicht dem Anrufer, zur vorherigen interaktiven Komponente zurückzugehen. Wenn der Anrufer bei der ersten Komponente ist, wird die Aktion der Komponente wiederholt.
 - **Hilfe** – Ermöglicht dem Anrufer, eine WAV-Datei anzuhören, die Hilfe zum Routingkonzept- oder Warteschlangenprozess-Ablauf bietet.

WICHTIG: Wenn für die Hilfefunktion und eine weitere Funktion dieselbe Taste verwendet wird, erhält die Hilfe immer den Vorzug vor der anderen Funktion. Es wird empfohlen, zum Aufrufen der Hilfe für das Leistungsmerkmal Call Director immer die Sterntaste (*) zu verwenden.

Arbeiten mit Call Director

Konfigurieren der Call Director-Optionen

5. Wenn Sie die Funktion **Operator** ausgewählt haben, führen Sie folgende Schritte durch:
 - Klicken Sie in der Liste **Operator-Warteschlange** auf die Warteschlange, an die der Anruf weitergeleitet wird, wenn der Anrufer die Operator-Taste drückt.
 - Klicken Sie in der Liste **Operator-Transferdatei** auf die WAV-Datei, die abgespielt wird, wenn der Anrufer an den Operator transferiert wird.

HINWEIS: Wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, können Sie auf  klicken, um die WAV-Datei abzuspielen. Sie können keine WAV-Dateien abspielen, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind.

6. Wenn Sie die Funktion **Hilfe** ausgewählt haben, klicken Sie in der Liste **Name der Hilfedatei** auf die WAV-Datei, die abgespielt wird, wenn der Anrufer auf die Hilfe zugreift.
7. Klicken Sie auf **OK**.

12.4.3 Konfigurieren der Call Director-Antworten

Sie können festlegen, welche Call Director-Antworten verwendet werden, wenn der Anrufer auf eine Call Director-Komponente in einem Routingkonzept-Ablauf oder einem Warteschlangenprozess-Ablauf keine oder eine ungültige Antwort gibt.

Bevor Sie beginnen, müssen Sie die zu verwendenden WAV-Dateien auf dem Haupt-Server-Computer installieren und konfigurieren (siehe [Abschnitt 12.3.2, "Konfigurieren einer WAV-Datei", auf Seite 250](#)).

So konfigurieren Sie Call Director-Antworten:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Call Director**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Interaktion**.
4. Geben Sie unter **Antwortversuche** im Feld **Maximale Anzahl** an, wie häufig das System akzeptiert, dass der Anrufer nicht antwortet, bevor der Anruf an die Fehler-Warteschlange weitergeleitet wird. Sie können eine Zahl zwischen 1 und 9 angeben.

5. Führen Sie unter **Keine Antwort** folgende Schritte durch:

- Geben Sie im Feld **Maximale Zeit** die maximale Zeitdauer in Sekunden an, die das System auf eine Eingabe durch den Anrufer wartet, bevor es feststellt, dass dieser nicht antwortet. Sie können einen Wert zwischen 1 und 60 Sekunden angeben.
- Klicken Sie in der Liste **Name der Nachrichtendatei** auf die WAV-Datei, die abgespielt wird, wenn der Anrufer innerhalb der definierten Zeitdauer nicht antwortet. Sie können diese WAV-Datei in einem speziellen Ablaufdiagramm überschreiben (siehe [Abschnitt 9.4.1, "Überschreiben von Call Director-Standardeinstellungen", auf Seite 193](#)).

HINWEIS: Wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind, können Sie auf  klicken, um die WAV-Datei abzuspielen. Sie können keine WAV-Dateien abspielen, wenn Sie mit einer Entwurfsdatenbank verbunden sind.

6. Wählen Sie unter **Ungültige Antwort** im Feld **Name der Nachrichtendatei** die WAV-Datei aus, die abgespielt werden soll, wenn der Anrufer eine falsche Telefontaste drückt. Sie können diese WAV-Datei in einem speziellen Ablaufdiagramm überschreiben (siehe [Abschnitt 9.4.1, "Überschreiben von Call Director-Standardeinstellungen", auf Seite 193](#)).
7. Klicken Sie auf **OK**.

Arbeiten mit Call Director

Konfigurieren der Call Director-Optionen

13 Verwenden des Leistungsmerkmals Callback

Dieses Kapitel bietet eine Einführung in das Leistungsmerkmal Callback und enthält Anleitungen zum Arbeiten mit konfigurierbaren Callback-Optionen in der Manager-Anwendung.

Das lizenzierte Leistungsmerkmal Callback ermöglicht Ihnen, Benutzern und Kunden die Fähigkeit zum Erzeugen von Callbacks bereitzustellen. Ein Callback ist eine Anforderung für einen Rückruf, die üblicherweise auf eine frühere Interaktion des Kunden mit dem Contact Center zurückgeht.

Ein Callback kann auf folgende Arten erzeugt werden:

- Eine Callback-Anforderung wird anhand der Komponente Callback einrichten als Teil des Workflows generiert. Einzelheiten über die Komponente Callback einrichten finden Sie in der *Manager-Hilfe*.
- Eine Sprach-Warteschlange kann so konfiguriert werden, dass ein Callback automatisch eingerichtet wird, wenn ein Kunde einen Anruf abbricht. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 10.3.1, "Konfigurieren von allgemeinen Warteschlangen-Informationen", auf Seite 224](#). Diese Methode der Callback-Erzeugung setzt voraus, dass ANI-Nummern in der Kommunikationsplattform ankommen.

HINWEIS: Es werden auch zusätzliche Methoden zur automatischen Einrichtung von Callbacks unterstützt; zum Beispiel kann ein IVR-System Kontaktinformationen sammeln, um den Callback einrichten. Wenden Sie sich an Ihren Servicevertreter, um weitere Informationen zu erhalten.

- Ein Benutzer plant einen Callback von der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung. Mit dieser Methode können Sie einen Callback für einen bestimmten Benutzer reservieren.
- Ein Kunde generiert eine Callback-Anforderung von einer Webseite. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 13.3.3, "Konfigurieren der Web Callback-Einstellungen", auf Seite 268](#).

HINWEIS: Es wird empfohlen, Callback-spezifische Agenten in einer separaten UCD-Gruppe auf der Kommunikationsplattform zu konfigurieren, um unerwünschtes Ausfall-Routing zu vermeiden.

Um Callbacks zu bearbeiten, müssen Sie Callback-spezifische Warteschlangen einrichten.

13.1 Callback-Verarbeitung

Unabhängig von der Einrichtungsmethode wird jeder Callback für ein spezielles Zeitintervall an einem bestimmten Tag eingeplant. Zum geplanten Zeitpunkt wird der Callback in eine Callback-Warteschlange eingereiht. Die Callback-Warteschlange, an die der Callback geleitet wird, ist abhängig davon, wie der Callback eingerichtet wurde:

- Bei Callbacks, die während der Verarbeitung eines Routingkonzept- oder Warteschlangenprozess-Ablaufs eingerichtet werden, ist die Warteschlange in der Komponente Callback einrichten angegeben.
- Bei Sprach-Warteschlangen, die darauf konfiguriert sind, einen Callback einzurichten, wenn ein Kunde einen Anruf abbricht, gibt die Sprach-Warteschlange auch die Callback-Ziel-Warteschlange an.
- Bei Callbacks, die von der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung eingerichtet werden, wählt der Benutzer beim Einrichten des Callback eine gültige Callback-Warteschlange aus.
- Bei Callbacks, die auf einer Webseite eingerichtet werden, wird ein Satz von HTML-Vorlagenseiten bereitgestellt, über die Sie neben anderen Einstellungen die Callback-Ziel-Warteschlange definieren können.

HINWEIS: Informationen zum Konfigurieren der Callback-Warteschlange finden Sie im Abschnitt 10.3, "Konfigurieren einer Warteschlange", auf Seite 223.

Die Warteschlangen-Schrittausführung versucht, einen Benutzer zu finden, der den Callback bearbeiten kann. Wenn ein geeigneter und verfügbarer Benutzer gefunden wird, wird der Callback diesem Benutzer zugewiesen. Für den Benutzer öffnet sich ein PopUp-Fenster mit Details zu dem Callback.

Detaillierte Informationen zu den Optionen eines Benutzers bei einem angebotenen Callback finden Sie im Handbuch *Client-Desktop Erste Schritte*. Im Hinblick auf die in der Manager-Anwendung konfigurierten Callback-Einstellungen und -Optionen sind folgende Aspekte der Benutzeroptionen von Bedeutung:

- Wenn der Benutzer keine Berechtigung zur Vorschau des Kontakts und damit zur Anzeige weiterer Details hat, werden die grundlegenden Kontaktdetails für ein konfigurierbares Intervall angezeigt, und danach wird der Anruf an den Kunden automatisch initiiert.
- Wenn der Benutzer die Berechtigung zur Vorschau des Kontakts hat, kann er den Kontakt akzeptieren oder löschen. Wenn der Benutzer den Kontakt nicht innerhalb eines konfigurierbaren Intervalls akzeptiert oder löscht, wird der Callback zurück in die Warteschlange eingereiht.

- Wenn der Benutzer den Callback löscht, muss ein standortspezifischer (am Standort definierter) Löschungsgrund angegeben werden. Damit wird die Verarbeitung des Callback abgeschlossen.
- Wenn der Benutzer den Callback akzeptiert und der Anruf nicht abgeschlossen werden kann, kann der Benutzer eine Wiederholung sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt planen. Die Anzahl der Wiederholungsversuche ist konfigurierbar, und bei jeder angeforderten Wiederholung muss ein standortspezifischer Wiederholungsgrund angegeben werden.
- Wenn der Benutzer den Callback akzeptiert und der Anruf an den Kunden erfolgreich eingerichtet wird, kann der Benutzer den Kontakt auf die gleiche Weise wie jeden anderen Anruf bearbeiten. Wenn der Benutzer den Callback trennt, muss er angeben, ob der Callback erfolgreich bearbeitet wurde, oder eine Wiederholung planen.

13.2 Konfigurieren der Callback-Ressourcen

Sie müssen verschiedene Ressourcen konfigurieren, die sich auf das Leistungsmerkmal Callback auswirken.

HINWEIS: Ihre Callback-Anfangskonfiguration wird typischerweise von Ihrem Servicevertreter eingerichtet. Informationen zu den Einrichtungsaufgaben finden Sie im *Integrationshandbuch für Kommunikationsplattformen*.

13.2.1 Konfigurieren eines Wiederholungsgrunds

Ein Wiederholungsgrund ist eine Erklärung, die ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer auswählen kann, wenn ein Callback fehlgeschlagen ist und wiederholt werden muss. Wiederholungsgründe werden häufig verwendet, um zum Beispiel anzugeben, dass der Anruf nicht beantwortet wurde oder die Leitung besetzt ist.

Die Manager-Anwendung stellt einen Satz von vordefinierten Wiederholungsgründen bereit. Sie können diese Wiederholungsgründe weder löschen noch umbenennen, aber Sie können ihre Beschreibungen ändern.

HINWEIS: Um einen Wiederholungsgrund zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung „Voll“ oder „Ändern“ für **Wiederholungsgründe** verfügen.

Verwenden des Leistungsmerkmals Callback

Konfigurieren der Callback-Ressourcen

So konfigurieren Sie einen Wiederholungsgrund:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Design Center** und auf **Callback**, und klicken Sie auf **Wiederholungsgrund**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Wiederholungsgrund ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Wiederholungsgrund ein.
4. Geben Sie in das Feld **Wahlwiederholungspause** die Anzahl von Stunden und Minuten ein, nach der das System den Callback wiederholen wird.
5. Klicken Sie auf **OK**.

13.2.2 Konfigurieren eines Löschungsgrunds

Ein Löschungsgrund ist eine Erklärung, die ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer auswählen kann, wenn er einen Callback löscht. Löschungsgründe werden häufig verwendet, um zum Beispiel anzugeben, dass der Benutzer eine ungültige Telefonnummer erkannt hat.

Die Manager-Anwendung stellt einen Satz von vordefinierten Löschungsgründen bereit. Sie können diese Löschungsgründe weder löschen noch umbenennen, aber Sie können ihre Beschreibungen ändern.

HINWEIS: Um einen Löschungsgrund zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Löschungsgründe** verfügen.

So konfigurieren Sie einen Löschungsgrund:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Design Center** und auf **Callback**, und klicken Sie auf **Löschungsgrund**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Löschungsgrund ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Löschungsgrund ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

13.2.3 Konfigurieren von ausgeschlossenen Nummern

Sie können eine Liste von Telefonnummern einrichten, die von Callbacks ausgeschlossen sind. Sie sollten zum Beispiel Notrufnummern ausschließen, wie die Rufnummern für Krankenwagen und Polizei.

HINWEIS: Um eine ausgeschlossene Nummer einzurichten oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Ausgeschlossene Nummern** verfügen.

So konfigurieren Sie eine ausgeschlossene Nummer:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, auf **Design Center** und auf **Callback**, und klicken Sie dann auf **Ausgeschlossene Nummer**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die ausgeschlossene Nummer ein.
3. Geben Sie in das Feld **Telefonnummer** die Telefonnummer ein, die von Callbacks ausgeschlossen werden soll. 
4. Klicken Sie auf **OK**.

13.3 Konfigurieren von Callback-Optionen

Über die Callback-Optionen können Sie die Standardeinstellungen für das Leistungsmerkmal Callback konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 13.3.1, "Konfigurieren von allgemeinen Callback-Einstellungen"](#), auf Seite 266
- [Abschnitt 13.3.2, "Konfigurieren des Callback-Routingplans"](#), auf Seite 267
- [Abschnitt 13.3.3, "Konfigurieren der Web Callback-Einstellungen"](#), auf Seite 268

HINWEIS: Um eine der Callback-Optionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

13.3.1 Konfigurieren von allgemeinen Callback-Einstellungen

Sie können verschiedene allgemeine Optionen für Callbacks konfigurieren, zum Beispiel die automatische Wählverzögerung, sowie die Optionen, die die automatische Einrichtung eines Callback betreffen, wenn ein Kunde einen Anruf abbricht. Informationen zum Konfigurieren einer Sprach-Warteschlange für die automatische Einrichtung eines Callback bei Abbruch finden Sie im [Abschnitt 10.3.1, "Konfigurieren von allgemeinen Warteschlangen-Informationen", auf Seite 224](#).

So konfigurieren Sie die allgemeinen Callback-Einstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Callback**.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Callback-Einstellungen** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Feld **Automatische Wählverzögerung** an, wie lange das System nach dem Angebot eines Callback an einen Benutzer, der keine Berechtigung zur Vorschau von Kontakten hat, warten soll, bevor der Callback automatisch gewählt wird. Dies gibt dem Benutzer einige Zeit, die Callback-Informationen zu überprüfen. Die maximale Verzögerungszeit ist 60 Sekunden.
 - Geben Sie im Feld **Max. Zeit für Ergebniseingabe** an, wie lange der Benutzer nach dem Trennen eines Callback Zeit hat, um anzugeben, dass der Callback erfolgreich war, oder um eine Wiederholung zu planen, bevor der Benutzer in den Routingzustand Nicht verfügbar gesetzt wird.
 - Markieren Sie zum Umwandeln der anzurufenden Nummer basierend auf Ihrer TAPI-Konfiguration das Kontrollkästchen **Callback-Nummer formatieren**. Einige Kommunikationsplattformen können darauf konfiguriert werden, wählbare rufende Nummern bereitzustellen, sodass keine Umwandlung erforderlich ist. In diesem Fall darf das Kontrollkästchen nicht markiert sein, damit die Nummer ohne Umwandlung verwendet wird. Wenn Sie TAPI nicht konfiguriert haben, hat das Markieren dieses Kontrollkästchens keine Auswirkungen.

4. Führen Sie unter **Callback zu Abbruch einrichten** folgende Schritte durch:

- Geben Sie im Feld **Abbruch-Schwellwert** an, wie lange ein Anruf vor dem Abbruch mindestens in der Warteschlange gewesen sein muss, damit ein Callback eingerichtet wird.
- Geben Sie im Feld **Standardpriorität** die Standardpriorität des eingerichteten Callback an. Sie können einen Wert zwischen 1 und 100 angeben, wobei 100 die höchste Priorität ist.

HINWEIS: Wenn für eine Warteschlange die Option **Callback zu Anrufabbruch einrichten** aktiviert ist und in der verbundenen Warteschlange ein Anruf von einem Anrufer abgebrochen wird, überprüft das System den Callback-Plan, um sicherzustellen, dass ein Callback innerhalb der nächsten 24 Stunden bearbeitet werden kann. Wenn ein Callback erstellt wird, bleibt er nach Abbruch des Anrufs für 24 Stunden aktiv und wird erst dann vom System gelöscht.

5. Aktivieren Sie unter **Doppelte Einträge** das Kontrollkästchen **Doppelte Callback-Eintr. verhindern**, wenn das System nicht mehr als einen Callback-Eintrag mit derselben Ziel-Telefonnummer und Warteschlange zulassen soll.

HINWEIS: Wenn die Option **Dopp. Callback-Eintr. verhindern** aktiviert ist, erstellt der Callback-Server bei einem doppelten Callback trotzdem einen Ausgangspunkt für die Komponente Callback einrichten.

6. Konfigurieren Sie unter **Zeitplan** den Callback-Plan (siehe [Abschnitt 13.3.2, "Konfigurieren des Callback-Routingplans", auf Seite 267](#)).

7. Klicken Sie auf **OK**.

13.3.2 Konfigurieren des Callback-Routingplans

Der Callback-Routingplan schränkt die Betriebszeit ein, während der ein Callback im Contact Center geplant werden kann. Sie können den Standard-Callback-Routingplan sowie Ausnahmen zu diesem Standardplan konfigurieren.

So konfigurieren Sie den Callback-Routingplan:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Callback**.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Zeitplan** auf **Zeitplan bearbeiten**.

Verwenden des Leistungsmerkmals Callback

Konfigurieren von Callback-Optionen

4. Doppelklicken Sie im Dialogfeld **Callback-Routingplan** auf den Tag, den Sie konfigurieren möchten, und bearbeiten Sie dann den aktiven Zeitraum für den Tag.

HINWEIS: Sie können auch den Start- oder Endpunkt eines aktiven Zeitraums ziehen, um den Zeitraum ändern.

5. Optional können Sie auf die Registerkarte **Ausnahmen** klicken, um eine Ausnahme vom Standardzeitplan einzurichten. Eine Ausnahme überschreibt den Zeitplan für den gesamten Tag.
 - a) Klicken Sie auf dem Kalender auf den Tag, für den Sie eine Ausnahme planen möchten, zum Beispiel ein gesetzlicher Feiertag. Die Zeile Standard zeigt den Standard-Zeitplan für den Tag.
 - b) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Überschreiben**.
 - c) Doppelklicken Sie in der Zeile **Überschreiben** auf eine Zelle, und bearbeiten Sie dann den aktiven Zeitraum für den Überschreibplan. Klicken Sie auf **OK**.
6. Verwenden Sie die Registerkarte **Übersicht**, um den Zeitplan nach Status oder nach Wochentag anzuzeigen.
 - Um die Tage und Zeiten zu sehen, an denen der Plan aktiv bzw. inaktiv ist, erweitern Sie **Nach Status**, und klicken Sie dann auf **Aktiv** oder **Inaktiv**.
 - Um den Zeitplan für diesen Tag zu sehen, erweitern Sie **Nach Tag**, und klicken Sie dann auf den Wochentag.
7. Klicken Sie auf **OK**.

13.3.3 Konfigurieren der Web Callback-Einstellungen

Ihr Unternehmen kann eine Web-Schnittstelle bereitstellen, von der aus Kunden Informationen oder Support anfordern können. Anhand von diesen Kundenanforderungen kann OpenScape Contact Center Callbacks generieren.

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die Web-Schnittstelle aktivieren und den Port konfigurieren, den der Web Interaction-Server verwendet, um mit dem Unternehmens-Webserver zu kommunizieren.

WICHTIG: Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind und die Portnummer ändern, müssen Sie den Web Interaction-Server auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

So konfigurieren Sie die Web Callback-Einstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Callback**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Web Callback**.
4. Um die Generierung von Callbacks über die Web-Schnittstelle zu ermöglichen, aktivieren Sie unter **Web Callback** das Kontrollkästchen **Aktivieren**.
5. Wählen Sie unter **Port-Einstellungen** in der Liste **Portnummer** die Nummer des Ports aus, den der Web Interaction-Server zur Kommunikation mit dem Unternehmens-Webserver für Web Callback-Anforderungen nutzt. Sie können einen ungesicherten oder gesicherten (TLS-fähigen) Port auswählen. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 15.3.3, "Konfigurieren der Web-Server-Einstellungen", auf Seite 301](#).
6. Klicken Sie auf **OK**.

13.4 Generieren der Liste Geplanter Callbacks

Sie können eine Liste mit Callbacks generieren, die für zukünftige Einreichung geplant sind und noch nicht eingereiht oder weitergeleitet wurden. Die Liste kann für spezielle Callback-Typen und -Warteschlangen generiert werden.

HINWEIS: Um eine Liste Geplanter Callbacks zu generieren, müssen Sie über die Manager-Berechtigung **Liste Geplanter Callbacks** verfügen.

So generieren Sie eine Liste Geplanter Callbacks:

1. Um auf das Dialogfeld **Liste Geplanter Callbacks** zuzugreifen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Liste Geplanter Callbacks**.
 - Zeigen Sie im Menü **Ansicht** auf **Aktivitätsreporte**, und klicken Sie auf **Liste Geplanter Callbacks**.
2. Führen Sie unter **Kriterium** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie im Feld **Ursprungstyp** aus, woher die Callbacks stammen, die Sie dokumentieren möchten. Sie können eine der Optionen in der Liste oder **Alle** auswählen.
 - Wählen Sie im Bereich **Start** das Startdatum und die Startzeit für das Intervall, das der Report abdecken soll. Die Zeit wird im 24-Stunden-Format angegeben.

Verwenden des Leistungsmerkmals Callback

Generieren der Liste Geplanter Callbacks

- Wählen Sie im Bereich **Ende** das Endedatum und die Endezeit des Intervalls.
3. Wählen Sie unter **Warteschlangen** die Warteschlangen aus, für die Sie die geplanten Callbacks sehen möchten.
 4. Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Jetzt suchen**.

14 Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Dieses Kapitel bietet eine Einführung in das Leistungsmerkmal E-Mail und enthält Anleitungen zum Arbeiten mit konfigurierbaren E-Mail-Ressourcen in der Manager-Anwendung.

Das lizenzierte Leistungsmerkmal E-Mail bietet Kunden die Möglichkeit, per E-Mail Unterstützung von Ihrem Contact-Center anzufordern. Der Kunde übermittelt eine Anforderung an eine bestimmte E-Mail-Adresse, und die E-Mail-Nachricht wird über Ihren Unternehmens-E-Mail-Server an den OpenScape Contact Center-E-Mail-Server weitergeleitet. Alle E-Mail-Nachrichten werden in einer einzelnen Mailbox auf dem Unternehmens-E-Mail-Server gespeichert. Sie müssen mehrere E-Mail-Ziele konfigurieren, wenn Sie mehrere E-Mail-Adressen für Ihr Contact Center einrichten möchten.

Der OpenScape Contact Center E-Mail-Server und der Unternehmens-E-Mail-Server kommunizieren über IMAP4 (Internet Messaging Access Protocol). Die OpenScape Contact Center-Anwendungen und der Unternehmens-E-Mail-Server verwenden IMAP4 auch zum Abrufen und Verarbeiten von E-Mail-Nachrichten. Nachrichten-Anlagen werden mittels separater IMAP4- und MIME-Funktionen abgerufen. E-Mail-Antwortnachrichten werden über eine SMTP- Schnittstelle an Kunden gesendet.

HINWEIS: Der OpenScape Contact Center E-Mail-Server stellt keinen Virenschutz bereit. Der Virenschutz muss vom Unternehmens-E-Mail-Server und dem Betriebssystem bereitgestellt werden.

Warteschlangen, ein Routingkonzept-Ablauf und optional Warteschlangenprozess-Abläufe müssen speziell für E-Mail-Nachrichten eingerichtet werden.

14.1 Überlegungen zu E-Mail-Abläufen

In OpenScape Contact Center wird die Weiterleitung ankommender E-Mail-Nachrichten über einen Routingkonzept-Ablauf E-Mail initiiert (siehe [Abschnitt 9.4, "Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs", auf Seite 192](#)). E-Mail-Abläufe können nicht nur allgemeine Ablauffunktionen nutzen, sondern es stehen auch eine Reihe von Optionen speziell für das Arbeiten mit E-Mail-Nachrichten zur Verfügung:

- Die E-Mail-Nachrichten können durch Herausfiltern von relevanten Schlüsselwörtern und Sätzen in der E-Mail-Nachricht kategorisiert werden. OpenScape Contact Center kann dann die E-Mail-Nachricht anhand der E-Mail-Kategorie an die entsprechende Warteschlange weiterleiten. Weitere

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Überlegungen zu E-Mail-Abläufen

Informationen finden Sie in [Abschnitt 14.1.1, "Arbeiten mit Kategorien", auf Seite 272](#).

- Mit anderen E-Mail-Komponententypen können Sie E-Mail-Aktionen automatisieren. Antworten und Bestätigungen können generiert und übermittelt werden, während die E-Mail-Nachricht von dem Routingkonzept-Ablauf verarbeitet oder in eine Warteschlange eingereiht wird. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 14.1.2, "Weitere E-Mail-Ablaufkomponenten", auf Seite 274](#).

Letztendlich muss ein Routingkonzept-Ablauf die E-Mail-Nachricht wie folgt weiterleiten:

- Weiterleiten der E-Mail-Nachricht an eine Warteschlange, um auf die Bearbeitung durch einen Benutzer zu warten.
- Verwerfen der E-Mail-Nachricht unter Angabe eines standortspezifischen Verwerfungsgrundes (siehe [Abschnitt 14.2.2, "Konfigurieren eines Verwerfungsgrundes", auf Seite 276](#)).
- Senden einer automatischen Antwort auf die E-Mail-Nachricht.

Nachdem eine E-Mail-Nachricht eingereiht wurde, ist es Aufgabe der Warteschlange, einen verfügbaren Benutzer zu finden, der die E-Mail-Nachricht bearbeiten kann. Nachdem eine E-Mail-Nachricht an einen Benutzer übermittelt wurde, bietet die Client-Desktop-Anwendung eine ganze Palette von Leistungsmerkmalen, mit denen Benutzer E-Mail-Nachrichten bearbeiten können.

E-Mail-Nachrichten werden automatisch vom OpenScape Contact Center E-Mail-Server verworfen, wenn folgende Bedingungen zutreffen:

- Die E-Mail-Nachricht enthält keine Von-Adresse.
- Die Von-Adresse enthält den Text "postmaster" oder "microsoftexchange".
- Die An-Adresse ist keine E-Mail-Adresse, die als Ziel konfiguriert wurde.

14.1.1 Arbeiten mit Kategorien

Sie können die Weiterleitung einer E-Mail-Nachricht oder die nachfolgende Ablaufverarbeitung basierend darauf ausführen, ob bestimmte Schlüsselwörter in der E-Mail-Nachricht enthalten sind. Dies wird mit zwei Ressourcentypen in OpenScape Contact Center bewerkstelligt:

- **Kategorien** – Eine Kategorie besteht aus einem oder mehreren Paaren aus Schlüsselwort und Komponente. Einzelheiten zum Einrichten von Kategorien finden Sie im [Abschnitt 14.2.1, "Konfigurieren einer E-Mail-Kategorie", auf Seite 275](#).

- **Komponente Kategorie-Entscheidung** – Eine Komponente Kategorie-Entscheidung überprüft, ob eine E-Mail-Nachricht mit einem oder mehreren Kategoriekriterien übereinstimmt, und übergibt die Ausführung basierend auf dem ersten gefundenen übereinstimmenden Kriterium an die nächste Komponente. Jedes Kriterium ist ein logischer Ausdruck, der eine Bedingung basierend auf Kategorien definiert, die auf die E-Mail-Nachricht zutreffen. Einzelheiten zum Konfigurieren der Komponente Kategorie-Entscheidung finden Sie in der *Manager-Hilfe*.

HINWEIS: Sie können Gewissheitsgrade verwenden, um die Kategorisierung zu präzisieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 14.3.5, "Gewissheitsgrade für E-Mail anzeigen"](#), auf Seite 287.

In einem Contact Center eines Unternehmens, das Schuhe verkauft, könnte es beispielsweise Warteschlangen für Winterschuhe und Sommerschuhe geben. Sie könnten Kategorien gemäß den Schuharten, die Sie verkaufen, einrichten:

- Skischuhe
- Schlittschuhe
- Wanderschuhe
- Tennisschuhe
- Joggingschuhe
- Walking-Schuhe

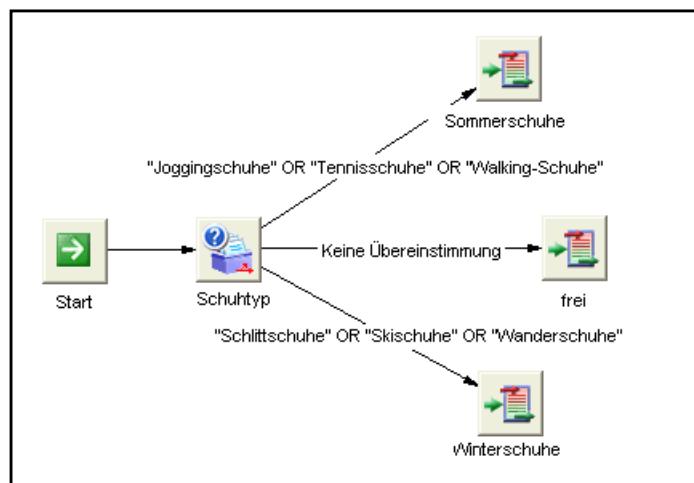
Sie könnten dann eine Komponente Kategorie-Entscheidung verwenden, um E-Mail-Nachrichten wie folgt weiterzuleiten:

- Wenn die E-Mail-Nachricht eines der Schlüsselwörter Skischuhe, Schlittschuhe oder Wanderschuhe enthält, den Kontakt an die Warteschlange Wintersport weiterleiten.
- Wenn die E-Mail-Nachricht eines der Schlüsselwörter Tennisschuhe, Joggingschuhe oder Walking-Schuhe enthält, den Kontakt an die Warteschlange Sommersport weiterleiten.

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Überlegungen zu E-Mail-Abläufen

- Kontakte, für die keine spezielle Übereinstimmung gefunden wurde, könnten an eine Warteschlange **Nicht zugewiesen** weitergeleitet werden.



14.1.2 Weitere E-Mail-Ablaufkomponenten

Zusätzlich zu der Komponente Kategorie-Entscheidung können die folgenden E-Mail-Komponenten in E-Mail-Abläufen verwendet werden:

- Autobestätigung** – Sie können eine Komponente Autobestätigung verwenden, um mit dem Inhalt eines Autobestätigungs-Templates eine automatische Antwort auf die E-Mail-Nachricht eines Kunden zu senden.
- Autoantwort** – Sie können eine Komponente Autoantwort verwenden, um mit dem Inhalt eines Autoantwort-Templates eine automatische Antwort auf die E-Mail-Nachricht eines Kunden zu senden.
- Autovorschlag** – Mit der Komponente Autovorschlag können Sie einen Antwortentwurf auf eine E-Mail-Nachricht eines Kunden mit dem Inhalt eines Antwort-Templates senden.
- Verwerfen** – Sie können eine Komponente Verwerfen verwenden, um eine E-Mail-Nachricht aus einem ausgewählten Grund zu verwerfen.
- Antwortentscheidung** – Sie können eine Komponente Antwortentscheidung verwenden, um die Weiterleitung einer E-Mail-Nachricht basierend darauf zu bestimmen, ob die E-Mail-Nachricht eine Antwort auf ein bestehendes Gespräch ist oder nicht.

Viele dieser Komponenten werden aus standortspezifischen Vorlagen, sogenannten Templates, erstellt. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 14.2.3, "Info über E-Mail-Templates", auf Seite 277](#).

Einzelheiten zur Konfigurierung der Komponententypen finden Sie in der [Manager-Hilfe](#).

14.2 Konfigurieren von E-Mail-Ressourcen

Sie müssen verschiedene Ressourcen konfigurieren, die sich auf das Leistungsmerkmal E-Mail auswirken.

HINWEIS: Ihre E-Mail-Anfangskonfiguration wird typischerweise von Ihrem Servicevertreter eingerichtet. Informationen zu den Einrichtungsaufgaben finden Sie im *Systemverwaltungshandbuch*.

14.2.1 Konfigurieren einer E-Mail-Kategorie

Eine Kategorie definiert die Schlüsselwörter, nach denen OpenScape Contact Center in einer ankommenden E-Mail-Nachricht sucht, um die E-Mail-Nachricht besser an die geeignete Warteschlange weiterleiten zu können. Sie können die Kategorien so definieren, dass im Betreff der E-Mail-Nachricht, im Text der Nachricht oder in beidem nach den Schlüsselwörtern gesucht wird.

Sie können zum Beispiel die folgenden zwei Kategorien konfigurieren:

- Wenn das Schlüsselwort "Verkauf" im Betreff oder im Text gefunden wird, wird die E-Mail-Nachricht der Kategorie VERKAUF zugeordnet.
- Wenn die Schlüsselwörter "Support", "Service" oder "Hilfe" im Betreff oder im Text gefunden werden, wird die E-Mail-Nachricht der Kategorie SUPPORT zugeordnet.

HINWEIS: Um eine E-Mail-Kategorie zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die Manager-Berechtigung für **Kategorien** verfügen.

Sie können Kategorien mit Kategorie-Entscheidungs-Komponenten in einem Ablauf als Schritt bei der Weiterleitung ankommender E-Mail-Nachrichten verwenden. Eine detaillierte Einführung in Kategorien und die Verwendung von Kategorien in Abläufen finden Sie im [Abschnitt 14.1.1, "Arbeiten mit Kategorien", auf Seite 272](#).

So konfigurieren Sie eine Kategorie:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Design Center**, auf **E-Mail**, und klicken Sie auf **Kategorie**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Details** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Kategorie ein.

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Konfigurieren von E-Mail-Ressourcen

- Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Kategorie ein.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kriterium**.



4. Führen Sie für jedes Schlüsselwort, das Sie definieren möchten, folgende Schritte durch:
- Klicken Sie in der Spalte **Suchen in** auf das Element, und wählen Sie den Nachrichtenort aus der Liste aus. Sie können zwischen **Betreff**, **Text** und **Betreff oder Text** wählen.
 - Geben Sie in der Spalte **Suche nach Wörtern** das Schlüsselwort ein, nach dem gesucht werden soll.
 - Drücken Sie die **Tabulatortaste** oder die **Eingabetaste**, um einen anderen Eintrag einzurichten.
5. Klicken Sie auf **OK**.

14.2.2 Konfigurieren eines Verwerfungsgrundes

Verwerfungsgründe sind Erklärungen, die Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer und -Abläufe beim Verwerfen einer E-Mail-Nachricht angeben können.

Die Manager-Anwendung stellt einen Satz von vordefinierten Verwerfungsgründen bereit. Sie können diese Verwerfungsgründe weder löschen noch umbenennen, aber Sie können ihre Beschreibungen ändern.

So konfigurieren Sie einen Verwerfungsgrund:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Design Center**, auf **E-Mail**, und klicken Sie auf **Verwerfungsgrund**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Verwerfungsgrund ein.
3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Verwerfungsgrund ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

14.2.3 Info über E-Mail-Templates

Die Ablaufverarbeitung für E-Mail-Nachrichten von Kunden kann automatische Antworten und Vorschlagentwürfe enthalten, die automatisch für die nachfolgende Verarbeitung erzeugt werden. Diese werden automatisch mithilfe von Templates erstellt. Außerdem kann ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer bei der Bearbeitung einer gehenden E-Mail-Nachricht den Inhalt mithilfe von Templates zusammenstellen.

HINWEIS: Prolog- und Signatur-Templates können auf der Warteschlangenebene zugewiesen werden (siehe [Abschnitt 10.3.3, "Konfigurieren der Warteschlangen-Überschreibungen", auf Seite 230](#)).

Sie können die folgenden fünf Typen von E-Mail-Templates konfigurieren:

- **Prolog** – Dieser Template-Typ wird am Anfang einer E-Mail-Antwortnachricht eingefügt. Zum Beispiel, „Bitte entfernen Sie nicht die Ticketnummer in der Betreffzeile oben. Mit der Ticketnummer können wir Antworten nachverfolgen, die Sie uns im Zusammenhang mit Ihrer Originalnachricht gesendet haben.“
- **Signatur** – Dieser Template-Typ wird am Ende einer E-Mail-Antwortnachricht eingefügt. Beispiel:

Vertrieb - My Company
vertrieb@mycompany.com
Besuchen Sie unsere Website unter www.mycompany.com
- **Antwort** – Dieser Template-Typ kann beim Konfigurieren einer Autoantwort- oder Autovorschlag-Komponente ausgewählt werden. Er kann folgendermaßen verwendet werden:
 - Senden einer automatischen Antwort auf eine E-Mail-Nachricht, wenn der Kunde eine einfache Frage stellt, die automatisch beantwortet werden kann. Zum Beispiel, „Vielen Dank, dass Sie sich an mycompany.com gewandt haben. Informationen zum Bestellen unserer Produkte finden Sie auf der Website www.mycompany.com/Produkte.“.

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Konfigurieren von E-Mail-Ressourcen

- Einfügen von vorgeschlagenem Text in eine E-Mail-Antwortnachricht, wenn der Kunde eine häufig gestellte Frage sendet.

Sie müssen ein Antwort-Template mit einer oder mehreren Warteschlangen verbinden. Wenn ein Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet, die von einer der verbundenen Warteschlangen weitergeleitet wurde, wird dieses Template zum Erstellen des E-Mail-Nachricht-Entwurfs verwendet. Der E-Mail-Server erstellt den Entwurf einer E-Mail-Nachricht anhand des angegebenen Antwort-Templates, verwendet jedoch Antwortpräfix, Gesprächs-ID-Bezeichner und Original-Nachrichtenbezeichner, die in der Warteschlange konfiguriert sind. Sind diese Elemente nicht in der Warteschlange konfiguriert, verwendet der E-Mail-Server die auf Systemebene konfigurierten Standardwerte.

- **Autobestätigung** – Diese Art von Template wird ausgewählt, wenn Sie eine Komponente Autobestätigung konfigurieren. Sie dient dazu, eine automatische Antwort auf eine E-Mail-Nachricht zu senden, damit der Kunde weiß, dass seine Nachricht empfangen wurde. Zum Beispiel, "Vielen Dank, dass Sie sich an mycompany.com gewandt haben. Ihre Anfrage wird von einem qualifizierten Agenten bearbeitet und in Kürze beantwortet werden."
- **Neue Nachricht** – Diese Art von Template wird eingefügt, wenn ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer eine neue E-Mail-Nachricht erstellt.

14.2.4 Konfigurieren eines E-Mail-Templates

Es gibt fünf unterschiedliche Typen von E-Mail-Templates, die Sie konfigurieren können (siehe [Abschnitt 14.2.3, "Info über E-Mail-Templates", auf Seite 277](#)). Einige Templates werden verwendet, wenn Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer auf E-Mail-Nachrichten von Kunden antworten, während andere vom System verwendet werden, um automatische Antworten auf E-Mail-Nachrichten zu senden.

HINWEIS: Um ein E-Mail-Template zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

E-Mail-Templates können im HTML- oder im Nur-Text-Format erstellt werden. HTML ermöglicht Ihnen besondere Formatierungen wie Fettdruck, Aufzählungen und nummerierte Listen sowie das Einfügen von Bildern und URLs. Das System weist einer ankommenden E-Mail-Nachricht ein Template aufgrund des Formats der ursprünglichen Nachricht zu. Sie sollten daher beim Erstellen eines neuen Templates sowohl die HTML- als auch die Nur-Text-Abschnitte des Templates konfigurieren.

E-Mail-Templates dürfen maximal 500 KB groß sein.

So konfigurieren Sie ein E-Mail-Template:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Design Center**, auf **E-Mail**, und klicken Sie auf einen der Template-Typen:
 - **Prolog**
 - **Signatur**
 - **Antworten**
 - **Autobestätigungen**
 - **Neue Nachrichten**
2. Führen Sie unter **Details** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das Template ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das Template ein.
3. Um HTML-Inhalt zu erstellen, führen Sie im Feld **Nachricht - HTML** eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie den erforderlichen Text ein. Die folgenden Textformatierungen können geändert werden. Ausführliche Informationen finden Sie in der *Manager-Hilfe*.
 - Fügen Sie eine URL ein. Ausführliche Informationen finden Sie in der *Manager-Hilfe*.
 - Fügen Sie ein Logo oder Bild ein. Ausführliche Informationen finden Sie in der *Manager-Hilfe*.
4. Um Inhalt im Nur-Text-Format zu erstellen, geben Sie eine Nachricht in das Feld **Nachricht - Text** ein.
5. Klicken Sie bei Antwort-Templates auf die Registerkarte **Warteschlangen**, und wählen Sie dann die Warteschlangen aus, für die dieses Antwort-Template verwendet werden kann. Wenn ein Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet, die von einer der ausgewählten Warteschlangen weitergeleitet wurde, kann dieses Template ausgewählt werden, um den Text für den Antwortentwurf zu erstellen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

14.2.5 E-Mail-Ziel konfigurieren

Alle E-Mail-Nachrichten werden in einer einzelnen Mailbox auf dem Unternehmens-E-Mail-Server gespeichert. Wenn Sie mehr als eine Ziel-E-Mail-Adresse für Ihr Contact Center nutzen möchten (zum Beispiel sales@company.com und support@company.com), müssen Sie die entsprechenden E-Mail-Ziele konfigurieren.

HINWEIS: Um ein E-Mail-Ziel zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

HINWEIS: Sie können im Dialogfeld Optionen die Standard-E-Mail-Adressen konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 14.3.1, "Konfigurieren des Standard-E-Mail-Routingkonzepts, der -Warteschlange und der -Adressen"](#), auf Seite 283.

Sie können für jedes von Ihnen erstellte Ziel angeben, ob das Ziel für Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer beim Senden einer gehenden E-Mail-Nachricht zur Auswahl zur Verfügung stehen soll. Wenn diese Option aktiviert ist, erscheint das Ziel in der Von-Liste gehender E-Mail-Nachrichten in der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung. Sie können auch angeben, ob das jeweilige Ziel zur Erfassung von Statistik- und Reportdaten überwacht werden soll.

Beim Ändern eines vorhandenen E-Mail-Ziels können Sie nur den Namen und die Beschreibung des Ziels ändern. Das eigentliche Ziel kann nicht geändert werden. Um das Ziel zu ändern, müssen Sie das E-Mail-Ziel löschen und ein neues einrichten.

So konfigurieren Sie ein E-Mail-Ziel:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Design Center**, auf **E-Mail**, und klicken Sie auf **Ziele**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Details** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das Ziel ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das Ziel ein.
 - Geben Sie in das Feld **E-Mail-Adresse** die Ziel-E-Mail-Adresse ein.
 - Geben Sie in das Feld **Text Von** einen Aliasnamen für die Ziel-E-Mail-Adresse ein. Dieser Aliasname erscheint im Feld Von, wenn ein Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet.

- Um zuzulassen, dass das Ziel als 'Von'-Adresse verwendet werden kann, wenn ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer eine gehende E-Mail-Adresse erstellt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Verfügbar für gehend**.
 - Um zu Reporting-Zwecken statistische Daten für dieses Ziel zu sammeln, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **überwacht**. Wenn Sie diese Option aktivieren, wird die Registerkarte Reporte aktiv.
3. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Überwacht** aktiviert haben, klicken Sie auf die Registerkarte **Reporte** und aktivieren Sie die Kontrollkästchen aller Reporte, die Daten über dieses Ziel anzeigen sollen. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reporte oder Reporte, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.
4. Klicken Sie auf **OK**.

14.2.6 Überwachten Ursprung für E-Mail konfigurieren

Zur Erfassung von Statistikdaten für einen bestimmten E-Mail-Ursprung muss der Ursprung von OpenScape Contact Center überwacht werden können.

HINWEIS: Um einen Überwachten Ursprung für E-Mail zu erstellen oder zu ändern, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

HINWEIS: Beim Ändern eines vorhandenen überwachten Ursprungs können Sie nur den Namen und die Beschreibung ändern. Der Ursprung selbst kann nicht geändert werden. Um den Ursprung zu ändern, müssen Sie den überwachten Ursprung löschen und einen neuen einrichten.

So richten Sie einen überwachten Ursprung für E-Mail ein:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Neu**, dann auf **Design Center**, auf **E-Mail**, und klicken Sie anschließend auf **Überwachter Ursprung**.
2. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Details** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Ursprung ein.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Ursprung ein.

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Konfigurieren von E-Mail-Optionen

- Geben Sie in das Feld **Ursprung** die E-Mail-Adresse ein, die Sie überwachen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reporte**.
 4. Aktivieren Sie unter **Diesen Ursprung in diese Reporte einfügen** das Kontrollkästchen für jeden Report, der Daten über diesen Ursprung anzeigen soll. Die Liste enthält nur Ihre eigenen Reports oder Reports, die Benutzern gehören, die Sie überwachen können.
 5. Klicken Sie auf **OK**.

14.3 Konfigurieren von E-Mail-Optionen

Über die E-Mail-Optionen können Sie die Standardeinstellungen für das Leistungsmerkmal E-Mail konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Abschnitt 14.3.1, "Konfigurieren des Standard-E-Mail-Routingkonzepts, der -Warteschlange und der -Adressen", auf Seite 283](#)
- [Abschnitt 14.3.2, "Einstellungen für Fehler-Warteschlange E-Mail konfigurieren", auf Seite 284](#)
- [Abschnitt 14.3.3, "E-Mail-Routing-Zeitplan konfigurieren", auf Seite 284](#)
- [Abschnitt 14.3.4, "Einstellungen für E-Mail-Nachrichten konfigurieren", auf Seite 286](#)
- [Abschnitt 14.3.5, "Gewissheitsgrade für E-Mail anzeigen", auf Seite 287](#)

HINWEIS: Um eine der E-Mail-Optionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

14.3.1 Konfigurieren des Standard-E-Mail-Routingkonzepts, der -Warteschlange und der -Adressen

Sie müssen die folgenden Standardwerte für das Leistungsmerkmal E-Mail angeben:

- **Routingkonzept-Ablauf** – Der Routingkonzept-Ablauf, der anfänglich zum Weiterleiten aller E-Mail-Nachrichten im Contact Center dient. Falls erforderlich, können Sie den Standardablauf des Routingkonzepts so konfigurieren, dass er mit nachfolgenden Routingkonzept-Abläufen verbunden wird.
- **Warteschlange** – Die Warteschlange, die Sie als Standardoption für den Eintrag Keine Übereinstimmung gefunden (*) in einer Komponente Zieltabelle verwenden möchten.
- **E-Mail-Adresse kommend** – Das Standard-E-Mail-Ziel für alle kommenden E-Mail-Nachrichten.
- **E-Mail-Adresse gehend** – Das Standard-E-Mail-Ziel, das als 'Von'-Adresse verwendet wird, wenn ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer eine gehende E-Mail-Nachricht erstellt.

Richten Sie vor der Konfiguration dieser Einstellungen den Routingkonzept-Ablauf (siehe [Abschnitt 9.4, "Konfigurieren eines Routingkonzept-Ablaufs", auf Seite 192](#)), die Warteschlange (siehe [Abschnitt 10.3, "Konfigurieren einer Warteschlange", auf Seite 223](#)) und die E-Mail-Ziele (siehe [Abschnitt 14.2.5, "E-Mail-Ziel konfigurieren", auf Seite 280](#)) ein, die Sie als Standard verwenden möchten.

So konfigurieren Sie das Standard-E-Mail-Routingkonzept, die -Warteschlange und die -Adressen

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **E-Mail**.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Standard** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Routingkonzept** das E-Mail-Routingkonzept aus, das Sie anfangs zum Weiterleiten aller E-Mail-Nachrichten verwenden möchten.
 - Wählen Sie in der Liste **Warteschlange** die E-Mail-Warteschlange aus, die Sie als Standardoption für den Eintrag Keine Übereinstimmung gefunden (*) in einer Komponente Zieltabelle verwenden möchten.
 - Wählen Sie in der Liste **E-Mail-Adresse kommend** das E-Mail-Ziel aus, das Sie als Standard-E-Mail-Adresse für alle kommenden E-Mail-Nachrichten verwenden möchten.

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Konfigurieren von E-Mail-Optionen

- Wählen Sie in der Liste **E-Mail-Adresse gehend** das E-Mail-Ziel aus, das Sie als Standard-E-Mail-Adresse in der Von-Liste verwenden möchten, wenn ein Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer eine gehende E-Mail-Nachricht erstellt. Nur die E-Mail-Ziele, für die Sie die Option **Verfügbar für gehend** aktiviert haben, sind in der Liste verfügbar. Wenn Sie **<Keine>** auswählen, muss der Benutzer vor dem Senden der E-Mail-Nachricht eine 'Von'-Adresse auswählen.
4. Klicken Sie auf **OK**.

14.3.2 Einstellungen für Fehler-Warteschlange E-Mail konfigurieren

Die Fehler-Warteschlange ist die Warteschlange, an die E-Mail-Nachrichten bei behebbaren Systemfehlern weitergeleitet werden. Behebbare Systemfehler sind von den OpenScape Contact Center-Servern generierte Fehler, die nicht durch die in einigen Ablaufkomponenten bereitgestellte Option **Beenden bei Fehler** behandelt werden können. Wenn das System einen behebbaren Systemfehler in einem Routingkonzept-Ablauf erkennt, wird die E-Mail-Nachricht an die Fehler-Warteschlange weitergeleitet, von wo sie dann an einen geeigneten Benutzer geleitet werden kann.

So konfigurieren Sie die Fehler-Warteschlange E-Mail:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **E-Mail**.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Fehler** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Warteschlange** die Warteschlange aus, an die Kontakte bei behebbaren Fehlern geleitet werden.
 - Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Fehler-Warteschlange ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

14.3.3 E-Mail-Routing-Zeitplan konfigurieren

Der E-Mail-Routingplan schränkt die Betriebszeit ein, während der E-Mail-Nachrichten im Contact Center gesendet und empfangen werden können. Sie können den Standardzeitplan sowie Ausnahmen zu diesem Standardplan konfigurieren.

So konfigurieren Sie den E-Mail-Routingplan:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **E-Mail**.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Zeitplan** auf **Zeitplan bearbeiten**.
4. Doppelklicken Sie im Dialogfeld **E-Mail-Routingplan** auf den Tag, den Sie konfigurieren möchten, und bearbeiten Sie dann den aktiven Zeitraum für den Tag.

HINWEIS: Sie können auch den Start- oder Endpunkt eines aktiven Zeitraums ziehen, um den Zeitraum ändern.

5. Optional können Sie auf die Registerkarte **Ausnahmen** klicken, um eine Ausnahme vom Standardzeitplan einzurichten. Eine Ausnahme überschreibt den Zeitplan für den gesamten Tag.
 - a) Klicken Sie auf dem Kalender auf den Tag, für den Sie eine Ausnahme planen möchten, zum Beispiel ein gesetzlicher Feiertag. Die Zeile **Standard** zeigt den Standard-Zeitplan für den Tag.
 - b) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Überschreiben**.
 - c) Doppelklicken Sie in der Zeile **Überschreiben** auf eine Zelle, bearbeiten Sie den aktiven Zeitraum für den Überschreibplan, und klicken Sie auf **OK**.
6. Verwenden Sie die Registerkarte **Übersicht**, um den Zeitplan nach Status oder nach Wochentag anzuzeigen.
 - Um die Tage und Zeiten zu sehen, an denen der Plan aktiv bzw. inaktiv ist, erweitern Sie **Nach Status**, und klicken Sie dann auf **Aktiv** oder **Inaktiv**.
 - Um den Zeitplan für diesen Tag zu sehen, erweitern Sie **Nach Tag**, und klicken Sie dann auf den Wochentag.
 - Um die konfigurierten Ausnahmen vom Standardzeitplan zu sehen, klicken Sie auf den Ordner **Ausnahmen**.
7. Klicken Sie auf **OK**.

14.3.4 Einstellungen für E-Mail-Nachrichten konfigurieren

Sie können Standard-Prolog, -Signatur, -Beschriftungen etc. für E-Mail-Nachrichten konfigurieren.

Bevor Sie beginnen, müssen Sie die Prolog- und Signatur-Templates einrichten, die Sie in Ihren E-Mail-Nachrichten verwenden möchten (siehe [Abschnitt 14.2.4, "Konfigurieren eines E-Mail-Templates", auf Seite 278](#)).

So konfigurieren Sie die Einstellungen für E-Mail-Nachrichten:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **E-Mail**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
4. Führen Sie unter **Einstellungen E-Mail-Nachricht** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Liste **Prolog** das Prolog-Template aus, das Sie als Standard-Prolog für eine E-Mail-Nachricht verwenden möchten.
 - Wählen Sie in der Liste **Signatur** das Signatur-Template aus, das Sie als Standard-E-Mail-Signatur verwenden möchten.
 - Geben Sie im Feld **Urspr. Nachrichtenbez.** den Text ein, der über der ursprünglichen E-Mail-Nachricht erscheinen soll, wenn der Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet, zum Beispiel **Originalnachricht**:
 - Geben Sie in das Feld **Bezeichnung Gesprächs-ID** den Text ein, der vor der Gesprächs-ID erscheinen soll, wenn der Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet. Die Gesprächs-ID ist eine Kennung, die vom OpenScape Contact Center E-Mail-Server eingefügt wird, um den Nachrichten-Thread zu identifizieren.
 - Geben Sie im Feld **Antwortpräfix** den Text ein, der der Betreffzeile vorangestellt werden soll, wenn der Benutzer auf eine E-Mail-Nachricht antwortet, zum Beispiel **Aw:**.
5. Führen Sie unter **Zurückgestellte E-Mail-Nachrichten** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Feld **Maximale Anzahl** die maximale Anzahl der E-Mail-Nachrichten an, die von jedem Benutzer zurückgestellt werden können. Diese Anzahl kann überschritten werden, wenn E-Mail-Nachrichten automatisch vom System zurückgestellt werden.
 - Geben Sie im Feld **Automatische Rückstellzeit** die Zeitdauer in Tagen, Stunden und Minuten an, nach der eine aktive E-Mail-Nachricht automatisch zurückgestellt wird. Wenn eine E-Mail-Nachricht

automatisch zurückgestellt wird, wird der Benutzer in den Routingzustand Nicht verfügbar versetzt, und der Antwortentwurf (falls vorhanden) wird automatisch gespeichert.

- Geben Sie im Feld **Maximale Rückstellzeit** die maximale Zeitdauer in Tagen, Stunden und Minuten an, für die eine E-Mail-Nachricht zurückgestellt werden kann. Nachdem diese Zeit abgelaufen ist, wird die E-Mail-Nachricht automatisch vom OpenScape Contact Center E-Mail-Server zurück in die Warteschlange eingereiht.
6. Geben Sie unter **Rückfrage E-Mail-Nachrichten** im Feld **Maximale Rückfragezeit** die maximale Zeitdauer in Tagen, Stunden und Minuten an, für die eine E-Mail-Nachricht zur externen Rückfrage gesendet werden kann. Nachdem diese Zeit abgelaufen ist, wird die E-Mail-Nachricht automatisch vom OpenScape Contact Center E-Mail-Server zurück in die Warteschlange eingereiht.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer extern Rückfrage zu einer E-Mail-Nachricht hält, wird die Antwort für den Benutzer reserviert, der die Rückfrage initiiert hat, und wird ungeachtet der Priorität der Kontakte in der Warteschlange vor allen anderen Kontakten an diesen Benutzer weitergeleitet.

7. Aktivieren Sie unter **Anlagen** das Kontrollkästchen, wenn die Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung vor dem Ausführen einer Anlage eine Warnmeldung anzeigen soll. Auf diese Weise können Benutzer sicherstellen, dass sie die richtige Software auf ihren Computern installiert haben, um die Anlage anzuzeigen.

WICHTIG: Da der OpenScape Contact Center E-Mail-Server die E-Mail-Nachrichten nicht auf Viren prüft, muss der Unternehmens-E-Mail-Server über Einrichtungen zum Schutz vor Viren verfügen.

8. Klicken Sie auf **OK**.

14.3.5 Gewissheitsgrade für E-Mail anzeigen

Sie können auf Wunsch Gewissheitsgrade anzeigen, die mit E-Mail-Kategorien verbunden sind. Gewissheitsgrade dienen dazu, eine statistische Wahrscheinlichkeit auszudrücken. Sie stellen eine zusätzliche und genauere Methode der Kategorisierung von E-Mail-Nachrichten für die nachfolgende Weiterleitung an eine geeignete Warteschlange bereit. Wenn Sie

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Konfigurieren von E-Mail-Optionen

Gewissheitsgrade aktivieren, können Sie einen Gewissheitsgrad für jede E-Mail-Kategorie angeben, die Sie zum Konfigurieren eines Ausdrucks in einer Komponente Kategorie-Entscheidung verwenden.

WICHTIG: Die Umstellung auf die Anzeige von E-Mail-Gewissheitsgraden ist ein einseitiger Vorgang. Nach der Änderung kann das System nicht wieder zurück umgestellt werden.

Der E-Mail-Server verwendet eine Standardschnittstelle zum Kategorisieren von ankommenden E-Mail-Nachrichten. Wenn Sie E-Mail-Gewissheitsgrade anzeigen, wird empfohlen, ein kundenspezifisches Kategorisierungsmodul zu verwenden. Die vom Standard-Kategorisierer zurückgegebenen Gewissheitsgrade sind im eigentlichen Sinne keine Gewissheitsgrade, sondern Berechnungen der Auftretenshäufigkeit. Die Auftretenshäufigkeit in einer E-Mail-Nachricht ergibt sich aus der Gesamtzahl des Auftretens von für die Kategorie definierten Schlüsselwörtern, geteilt durch die Gesamtzahl des Auftretens aller für beliebige Kategorien definierten Schlüsselwörter. Wenn zum Beispiel die Kategorie Verkauf zweimal in einer E-Mail-Nachricht gefunden wird und drei andere Kategorien in der E-Mail-Nachricht gefunden werden, beträgt der zurückgegebene Gewissheitsgrad 2/5 oder 40%. Aus diesem Grund wird empfohlen, bei Verwendung des Standard-Kategorisierers keine Gewissheitsgrade anzuzeigen.

Kundenspezifische Kategorisierungsmodule haben das Format einer DLL-Datei (.dll).

HINWEIS: Weitere Informationen zu diesem Bereich erhalten Sie von Ihrem Servicevertreter.

So zeigen Sie Gewissheitsgrade an:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **E-Mail**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**.
4. Klicken Sie unter **Gewissheitsgrade** auf **Gewissheitsgrade anzeigen**.
5. Klicken Sie im Dialogfeld **Gewissheitsgrade aktivieren** unter **Sollen Gewissheitsgrade angezeigt werden?** auf **Ja** und anschließend auf **OK**.
6. Wenn das System nachfragt, ob Sie Gewissheitsgrade wirklich aktivieren möchten, klicken Sie auf **Ja**. Das System aktiviert Gewissheitsgrade.

7. Wählen Sie unter **Kategorisierung** die Option **Kundenspezifisches Kategorisierungsmodul verwenden** aus, und geben Sie dann den Pfad und Dateinamen der DLL-Datei an, die Sie verwenden möchten. Sie können auf **[...]** klicken, um die Datei zu suchen, die Sie verwenden möchten.
8. Klicken Sie auf **OK**.

14.4 Durchführen einer Suche in der E-Mail-Historie

Sie können eine Liste der E-Mail-Nachrichten generieren, die von dem Contact Center über ein definiertes Zeitintervall bearbeitet wurden. Sie können nach dem Status der E-Mail-Nachricht oder nach spezifischeren Parametern wie der Gesprächs-ID, dem bearbeitenden Benutzer, der Ursprung- oder Ziel-E-Mail-Adresse oder der Betreffzeile suchen. In der Ergebnisliste können Sie die angezeigten E-Mail-Nachrichten öffnen, anzeigen und eventuell neu senden.

HINWEIS: Damit Sie eine Suche in der E-Mail-Historie ausführen können, müssen Sie über die Manager-Berechtigung **Suche in E-Mail-Historie** verfügen.

So führen Sie eine Suche in der E-Mail-Historie durch:

1. Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Suche in E-Mail-Historie**.
2. Führen Sie unter **Datum und Uhrzeit** folgende Schritte durch:
 - Wählen Sie im Bereich **Start** das Startdatum und die Startzeit für das Intervall, in dem gesucht werden soll.
 - Wählen Sie im Bereich **Ende** das Endedatum und die Endezeit des Intervalls.
3. Aktivieren Sie unter **Status** das Kontrollkästchen für jeden E-Mail-Nachricht-Zustand, nach dem Sie suchen möchten.
4. Führen Sie optional unter **Erweiterte Parameter** folgende Schritte für jeden Parameter durch, den Sie zum Präzisieren Ihrer Suche verwenden möchten:
5. Klicken Sie auf eine Zelle in der Spalte **Parameter**, und wählen Sie eine der Optionen aus der Liste aus.
6. Geben Sie in der Spalte **Wert** den Wert an, der dem ausgewählten Kriterium entspricht. Wenn Sie zum Beispiel **Betreffzeile** auswählen, geben Sie den Text ein, der in der Betreffzeile der E-Mail-Nachrichten erscheint, nach denen Sie suchen.

Arbeiten mit dem Leistungsmerkmal E-Mail

Durchführen einer Suche in der E-Mail-Historie

7. Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Jetzt suchen**.

HINWEIS: Die Suchfunktion „E-Mail-Historie“ durchsucht die ursprünglichen Mails und nicht den gesamten Gesprächsverlauf (z.B. extern weitergeleitete E-Mails)

15 Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Eine OpenScape Contact Center-Konfiguration enthält eine Reihe von Optionen (z.B. Anwendungseinstellungen, Intervalle, Berechnungen und geplante Ereignisse), die die routinemäßige Funktion, das Reportwesen und den Service-Level für die Kunden beeinflussen. Die meisten Kunden beginnen mit den Standardeinstellungen für viele dieser Elemente, aber Sie können die Einstellungen auch jederzeit neu konfigurieren. Die Einstellungen werden global konfiguriert, einige Einstellungen können jedoch in Warteschlangenprozess- und Routingkonzept-Abläufen überschrieben werden.

WICHTIG: Wenden Sie sich an Ihren Servicevertreter, bevor Sie größere Änderungen an den Schwellwert- und Intervall-Einstellungen vornehmen, die in Ihrer Datenbank konfiguriert sind.

Einige der globalen Optionen werden im jeweiligen Kapitel beschrieben (beispielsweise Routing-Optionen in [Kapitel 8, "Routing"](#)), aber die restlichen Optionen werden in diesem Kapitel beschrieben.

15.1 Konfigurieren der persönlichen Optionen

Sie können verschiedene persönliche Optionen konfigurieren:

- Das Aussehen und Verhalten der Manager-Anwendung, zum Beispiel die Anzeige der Indexleiste.
- Die Anzeige der Systemmeldungen im Meldungsfenster und in der Statusleiste. Die Statusleiste befindet sich ganz unten im Hauptfenster der Manager-Anwendung.
- Die Benachrichtigungsmethode, mit der angezeigt wird, wann ein Schwellwert in einem Echtzeit- oder Summenreport erreicht ist.
- Standard-Benutzervorlage für die Einrichtung neuer Benutzer. Weitere Informationen zu Benutzervorlagen finden Sie unter [Abschnitt 4.2, "Info über Benutzervorlagen", auf Seite 42](#).

Sie können außerdem die Bestätigungsoptionen konfigurieren (siehe [Abschnitt 15.1.1, "Konfigurieren von Bestätigungsoptionen", auf Seite 293](#)).

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der persönlichen Optionen

So konfigurieren Sie die Persönlichen Optionen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Persönlich**.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Zeigen** die Kontrollkästchen für die Elemente, die angezeigt werden sollen:
 - **Indexleiste** – Zeigt die Indexleiste an, über die Sie aus einer Teilmenge von Listeneinträgen einen Eintrag auswählen können. Um die Buchstaben auf der Indexleiste, mit denen Einträge verbunden sind, in Fettdruck darzustellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktive Indexleisten-Buchstaben **fett** darstellen**.
 - **QuickInfo** – Zeigt die Funktion der Symbolleisten-Schaltflächen im Manager-Anwendungsfenster an, wenn Sie den Mauszeiger über die Schaltfläche führen.
 - **Hinweise zu Datensätzen** – Zeigt eine Beschreibung des ausgewählten Datensatzes an. Hinweise zu Datensätzen werden über dem rechten Fenster im Hauptfenster der Manager-Anwendung angezeigt.
4. Führen Sie unter **Nachrichten** folgende Schritte durch:
 - Um die Zeitdauer zu definieren, für die Systemmeldungen in der Statusleiste angezeigt werden, geben Sie im Feld **Statusleisten-Meldungen ausblenden nach** einen Wert in Sekunden an.
 - Um auftretende Systemmeldungen in einem separaten Fenster anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Systemmeldung-Fenster beim Auftreten neuer Meldungen anzeigen**. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, werden die Systemmeldungen protokolliert, aber das Fenster wird nicht geöffnet.

HINWEIS: Klicken Sie im Menü **Ansicht** auf **Systemmeldungen**, um das Systemmeldungsfenster zu öffnen.

5. Wenn der Echtzeit-Viewer bei Erreichen eines Schwellwerts blinken soll, aktivieren Sie unter **Wenn ein Schwellwert erreicht ist** das Kontrollkästchen **Blinkende Titelleiste oder Taskleisten-Symbol, wenn Echtzeit-Viewer ausgeblendet oder minimiert ist**. Wenn der Echtzeit-Viewer ausgeblendet ist, blinkt die Titelleiste, und wenn der Echtzeit-Viewer minimiert ist, blinkt das Symbol in der Taskleiste.
6. Wählen Sie unter **Standard-Benutzervorlage** aus der Liste **Vorlage auswählen** die Benutzervorlage, die Sie als Standardvorlage verwenden möchten. Die Standardvorlage wird verwendet, wenn Sie mehrere Benutzer einrichten und keine Benutzervorlage festgelegt wurde. Einzelheiten hierzu

finden Sie unter Abschnitt 4.2.5, "Einrichten mehrerer Benutzer durch Importieren einer Textdatei", auf Seite 49.

7. Klicken Sie auf **OK**.

15.1.1 Konfigurieren von Bestätigungsoptionen

Sie können die Anwendung darauf konfigurieren, nach einer Bestätigung zu fragen, wenn Sie verschiedene Aktionen wie das Löschen eines Datensatzes oder das Beenden der Anwendung ausführen.

So konfigurieren Sie die Bestätigungsoptionen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Persönlich**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bestätigungen**.
4. Aktivieren Sie unter **Bestätigungen einblenden wenn** das Kontrollkästchen für jede Aktion, bei der die Manager-Anwendung Sie nach einer Bestätigung fragen soll:
 - **Datensätze löschen** – Die Anwendung fragt, ob Sie den Datensatz (zum Beispiel eine Ressource oder Definition in einem der Anwendungs-Center) wirklich löschen möchten.
 - **Manager-Anwendung beenden** – Die Anwendung fragt, ob Sie die Anwendung wirklich beenden möchten.
 - **Report aus einer Reportansicht entfernen** – Die Anwendung fragt, ob Sie den Report wirklich aus der Reportansicht entfernen möchten.
 - **Historische Reports wurden abgeschlossen** – Wenn Sie sich anmelden, informiert Sie die Anwendung darüber, dass historische Reports abgeschlossen wurden, während Sie abgemeldet waren.
 - **Reportänderungen führen zur Löschung von Schwellwerten** – Wenn Sie einen Report (zum Beispiel die Reportart, die Report-Ressource, die ausgewählte Ressource oder die Report-Aktivität) ändern, werden Sie von der Anwendung informiert, dass die aktuell für den Report definierten Schwellwerte infolge der Änderung gelöscht werden.
 - **Der Report wurde erfolgreich abgeschickt** – Die Anwendung informiert Sie, dass der Report erfolgreich an den Zeitplaner abgeschickt wurde.
 - **Vorgänge im Hintergrund wurden abgeschlossen** – Die Anwendung informiert Sie, wenn ein Vorgang im Hintergrund (z. B. die Löschung mehrerer Benutzer) abgeschlossen ist.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren von erweiterten Optionen

15.2 Konfigurieren von erweiterten Optionen

Sie können die verschiedene erweiterte benutzerbezogene Optionen für die Manager-Anwendung konfigurieren.

15.2.1 Konfigurieren der Diagnose-Einstellungen

Sie können die Manager-Anwendung darauf konfigurieren, Meldungen in einer Diagnosedatei zu protokollieren. Der Administrator oder ein Servicetechniker kann mithilfe dieser Datei die Operationen der Anwendungen nachverfolgen und Probleme beheben, zum Beispiel warum die Verbindung zwischen einer Anwendung und einem OpenScape Contact Center-Server unterbrochen wurde. Sie können die Diagnoseprotokollierung aktivieren oder deaktivieren sowie den Inhalt der Diagnosedatei konfigurieren. Die Konfiguration der Inhalte sollte nur erforderlich sein, wenn Probleme in Ihrem Contact Center auftreten.

So aktivieren Sie die Diagnoseprotokollierung:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Erweitert**.
3. Aktivieren Sie unter **Diagnose** das Kontrollkästchen **Diagnoseprotokollierung aktivieren**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

So konfigurieren Sie den Inhalt der Diagnosedatei:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Erweitert**.
3. Klicken Sie unter **Diagnose** auf **Details**. Das Dialogfeld **Diagnose** wird angezeigt.

HINWEIS: Die Diagnosedateien werden in dem im Feld **Ablageort** angegebenen Ordner gespeichert.

4. Aktivieren Sie unter **Levels** das Kontrollkästchen für jeden Diagnose-Level, der in die Datei eingefügt werden soll:

HINWEIS: Wenn Sie eine Anwendung starten, werden standardmäßig die Diagnose-Level **Ereignis**, **ActiveX-Komponente** und **Funktion Ein-/Ausgang** ausgewählt.

- **Schwerwiegend** – Speichert Meldungen zu Fehlern, die die Verbindung zwischen der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung und den verschiedenen Servern unterbrechen.
- **Warnung** – Speichert Meldungen, die mit Fehlern zusammenhängen, die die Verbindung zwischen der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung und den verschiedenen Servern nicht unterbrechen.
- **Information** – Speichert Meldungen, die mit dem normalen Verbindungsbetrieb zwischen der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung und den verschiedenen Servern zusammenhängen.
- **Ereignis** – Diagnoseaufzeichnung eines Ereignisses, das die Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung von den OpenScape Contact Center-Servern empfangen hat.
- **ActiveX-Komponente** – Speichert Meldungen, die in der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung mit OCX-Operationen zusammenhängen. Beim Starten der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung wird diese Option standardmäßig automatisch aktiviert.
- **Funktion Ein-/Ausgang** – Diagnoseaufzeichnung des Codeablaufs.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren von erweiterten Optionen

15.2.2 Ändern des Kennworts

Sie erhalten den Benutzernamen und das Kennwort für die Anmeldung bei der Manager-Anwendung von einem Administrator. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie Ihr Kennwort nach der ersten Anmeldung ändern und später gemäß den Sicherheitsrichtlinien auf Ihrem Standort in regelmäßigen Abständen erneut ändern. Diese Richtlinie gilt auch für das Standardkennwort des Haupt-Administrators. Weitere Informationen zum Haupt-Administrator-Benutzerkonto finden Sie im [Abschnitt 3.2.1, "Info über den Haupt-Administrator", auf Seite 23](#).

So ändern Sie das Kennwort:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Benutzer-Einstellungen** auf **Erweitert**.
3. Klicken Sie unter **Kennwort** auf **Ändern**.
4. Führen Sie im Dialogfeld **Kennwort ändern** folgende Schritte durch:
 - a) Geben Sie im Feld **Altes Kennwort** das bisher verwendete Kennwort ein.
 - b) Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
 - c) Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** Ihr neues Kennwort erneut ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
 - d) Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

15.2.3 Wiederherstellen der Standardeinstellungen

Sie können bestimmte Benutzereinstellungen, wie zum Beispiel benutzerdefinierte Shortcuts, Symbolleisten und Farben, auf die Standardeinstellungen zurücksetzen, die bei der Erstinstallation der Anwendung bestanden.

So stellen Sie die Standardeinstellungen wieder her:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**.
3. Klicken Sie unter **Standardeinstellungen** auf **Wiederherstellen**.

4. Führen Sie unter **Leistungsmerkmale** folgende Schritte durch:

- a) Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Leistungsmerkmale, deren Standardeinstellungen Sie wiederherstellen möchten.
- b) Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Leistungsmerkmale, bei denen Sie die Standardeinstellungen nicht wiederherstellen wollen.
- c) Klicken Sie auf **OK**.

5. Klicken Sie auf **OK**.

15.3 Konfigurieren von Systemoptionen

Sie können verschiedene Systemoptionen konfigurieren, die sich auf das Contact Center beziehen.

HINWEIS: Um eine der Systemoptionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

15.3.1 Konfigurieren der allgemeinen Systemeinstellungen

Sie können allgemeine Systemeinstellungen, wie die Informationen zum Contact-Center-Standort und zum technischen Support, sowie das Verzeichnis des ShareData-Ordners konfigurieren.

Der ShareData-Ordner ist ein Repository zum Speichern und Übertragen von verschiedenen Elementen im Contact Center, wie z. B. Entwurfsdatenbanken, historische Reporte, WAV-Dateien und XML-Daten.

WICHTIG: Es wird nachdrücklich empfohlen, das Standardverzeichnis des ShareData-Ordners nicht zu ändern. Die Einrichtung des ShareData-Ordners auf einem anderen Computer als dem Haupt-Server-Computer kann sich negativ auf die Systemleistung auswirken. Wenn es unbedingt notwendig ist, das Standardverzeichnis zu ändern, sollte dies nur von Ihrem Servicevertreter vorgenommen werden.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren von Systemoptionen

So konfigurieren Sie die allgemeinen Systemeinstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Fenster unter **Systemeinstellungen** auf **System**.
3. Geben Sie das Feld **Standort** unter **Profil** den Namen Ihres Contact Centers ein. Dieser Name erscheint auf Reporten über das Contact Center und wenn Sie Server überwachen.
4. Führen Sie unter **Kontakt** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Name** den Namen der Person ein, die für den Betrieb des Contact Centers zuständig ist. Diese Person ist gewöhnlich der Administrator, der die OpenScape Contact Center-Datenbank konfiguriert und technische Unterstützung anbietet.
 - Geben Sie in das Feld **Telefonnummer** die Telefonnummer der Person ein, die für den Betrieb des Contact Centers zuständig ist.
5. Geben Sie unter **ShareData** im Feld **Standort** den Pfad und den Namen des ShareData-Ordners ein. Der Ordner befindet sich gewöhnlich auf dem Haupt-Server-Computer.
6. Markieren Sie unter **360°-Kundensicht** das Kontrollkästchen **Aktivieren**, um das Leistungsmerkmal zu aktivieren.
7. Klicken Sie auf **OK**.

15.3.2 Konfigurieren der E-Mail-Server-Einstellungen

Ankommende E-Mail-Nachrichten werden über den Unternehmens-E-Mail-Server an den OpenScape Contact Center-E-Mail-Server weitergeleitet. Der Unternehmens-E-Mail-Server und der OpenScape Contact Center E-Mail-Server kommunizieren über das IMAP4-Protokoll. Nachrichten-Anlagen werden mittels separater IMAP4- und MIME-Funktionen abgerufen.

Gehende E-Mail-Nachrichten werden über eine SMTP-Schnittstelle an Kunden verteilt. Hierzu gehörten abgeschlossene historische Reports, die als Anlagen an E-Mail-Nachrichten verteilt werden. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 7.13.5, "Konfigurieren der Option Reporte per E-Mail versenden", auf Seite 156](#).

WICHTIG: Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind und die Servereinstellungen ändern, müssen Sie den OpenScape Contact Center E-Mail-Server auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

So konfigurieren Sie die Einstellungen für den E-Mail-Server:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Fenster unter **Systemeinstellungen** auf **System**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mail-Einstellungen**.
4. Führen Sie unter **Unternehmens-IMAP-Server** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Hostname** den Hostnamen des Computers (oder FQDN) ein, auf dem sich der IMAP-Server befindet.
 - Geben Sie in das Feld **Portnummer** die Portnummer des IMAP-Servers ein.
 - Zum Absichern der Verbindung aktivieren Sie das Kontrollkästchen **TLS verwenden**.
 - Geben Sie in das Feld **Benutzername** den für die Anmeldung am IMAP-Server erforderlichen Benutzernamen ein, beispielsweise OSCCEmail.
 - Geben Sie in das Feld **Kennwort** das für die Anmeldung beim IMAP-Server benötigte Kennwort ein.
 - Geben Sie in das Feld **Kennwort bestätigen** das Kennwort erneut ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
 - Geben Sie im Feld **Max. Anzahl IMAP-Sitzungen** die maximale Anzahl zulässiger IMAP-Sitzungen ein. Der Wert **0** bedeutet unbegrenzt.

HINWEIS: Setzen Sie den Parameter **Max. Anzahl IMAP-Sitzungen** auf 20, wenn Sie als E-Mail-Server Office365 verwenden.

5. Führen Sie unter **Unternehmens-SMTP-Server** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **Hostname** den Hostnamen des Computers (oder FQDN) ein, auf dem sich der SMTP-Server befindet.
 - Geben Sie in das Feld **Portnummer** die Portnummer des SMTP-Servers ein.
 - Zum Absichern der Verbindung aktivieren Sie das Kontrollkästchen **TLS verwenden**.
 - Wählen Sie in der Liste **Authentifizierung** eine der folgenden Vorgehensweisen:
 - **Keine** – Keine Authentifizierung verwenden.
 - **IMAP-Einstellungen verwenden** – Gleichen Benutzernamen und gleiches Kennwort wie für den IMAP-Server verwenden.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren von Systemoptionen

- **Einstellungen unten verwenden** – In den folgenden Feldern festgelegten Benutzernamen und Kennwort verwenden. Die folgenden drei Optionen sind nur verfügbar, wenn Sie diese Option wählen.
- Geben Sie in das Feld **Benutzername** den Namen des Benutzers ein, der für die Anmeldung beim SMTP-Server benötigt wird.
- Geben Sie in das Feld **Kennwort** das für die Anmeldung beim SMTP-Server benötigte Kennwort ein.
- Geben Sie in das Feld **Kennwort bestätigen** das Kennwort erneut ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
- Geben Sie in das Feld **E-Mail-Adresse Systemüberwachung** eine gültige E-Mail-Adresse ein. Der SMTP-Server muss in der Lage sein, beim Erstellen einer neuen E-Mail-Nachricht diese Adresse als “Von”-Adresse (zum Beispiel die in den allgemeinen E-Mail-Optionen definierte “E-Mail-Adresse gehend”) zu verwenden.
- Geben Sie im Feld **Max. Nachrichtenrate** die maximale Anzahl ausgehender Nachrichten an, die pro Minute verarbeitet werden können. Sie können einen Wert zwischen 0 und 1000 eingeben. Der Standardwert 0 gibt an, dass es kein Limit gibt.

WICHTIG: Wir empfehlen dringend, den Standardwert 0 für die Max. Nachrichtenrate nur dann zu ändern, wenn Sie Microsoft Office 365 als Unternehmens-E-Mail-Server verwenden.

6. Klicken Sie auf **OK**.

15.3.3 Konfigurieren der Web-Server-Einstellungen

Der Web Interaction-Server kommuniziert mit dem Unternehmens-Webserver, um eine direkte und sichere Schnittstelle für Web Callbacks bereitzustellen.

In diesem Abschnitt ist das Konfigurieren eines ungesicherten und eines gesicherten (TLS-fähigen) Ports beschrieben, über die der Web Interaction-Server eine Verbindung zum Unternehmens-Webserver herstellen kann. Ob Sie nur einen oder beide Ports konfigurieren, steht Ihnen frei.

WICHTIG: Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind und eine der Portnummern ändern, müssen Sie den Web Interaction-Server auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

HINWEIS: Achten Sie darauf, dass die in der Manager-Anwendung konfigurierten Portnummern mit den auf dem Unternehmens-Webserver konfigurierten Portnummern übereinstimmen. Einzelheiten hierzu finden Sie im *Systemverwaltungshandbuch*.

Wenn Sie eine sichere Verbindung zwischen dem Web Interaction-Server und dem Unternehmens-Webserver einrichten möchten, kann das System so konfiguriert werden, dass es die auf einem TLS-Zertifikat basierende Authentifizierung verwendet.

Zum Abschließen der TLS-Konfiguration müssen Sie außerdem folgende Schritte durchführen:

- Installieren Sie ein TLS-Zertifikat auf dem Haupt-Server-Computer. Einzelheiten hierzu finden Sie im *Installationshandbuch*.
- Aktivieren Sie auf dem Unternehmens-Webserver TLS-Sicherheit. Einzelheiten hierzu finden Sie im *Systemverwaltungshandbuch*.
- Wählen Sie einen TLS-fähigen Port für die Webverbindung aus. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 13.3.3, "Konfigurieren der Web Callback-Einstellungen"](#), auf Seite 268.

HINWEIS: Es wird empfohlen, einen TLS-fähigen Port erst auszuwählen, wenn alle anderen Konfigurationen für den Web Interaction-Server abgeschlossen sind.

So konfigurieren Sie die Web-Server Einstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Fenster unter **Systemeinstellungen** auf **System**.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren von Systemoptionen

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Web-Einstellungen**.
4. Führen Sie unter **Port-Einstellungen** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Feld **Portnummer** die Nummer des ungesicherten Ports ein, die der Web Interaction-Server für die Kommunikation mit dem Unternehmens-Webserver nutzt.
 - Geben Sie im Feld **Portnummer (TLS)** die Nummer des TLS-fähigen Ports ein, die der Web Interaction-Server für die Kommunikation mit dem Unternehmens-Webserver nutzt.
5. Klicken Sie auf **OK**.

15.3.4 Konfigurieren der Option Erhöhte Sicherheit

Mit dem Leistungsmerkmal Erhöhte Sicherheit können Sie den Zugriff auf folgende Ressourcen auf autorisiertes Personal beschränken:

- Benutzer
- Benutzervorlagen
- Gruppen
- Abteilungen
- Speicherorte
- Profile
- Call Director -Komponenten (wenn Call Director lizenziert ist)
- WAV-Dateien

Wenn die Option aktiviert ist, enthalten die Dialogfelder zu den jeweiligen Ressourcen eine zusätzliche Registerkarte Sicherheit, auf der Sie die Sicherheitseinstellungen für die Ressource konfigurieren können.

Wenn Sie zunächst die Option Erhöhte Sicherheit aktivieren, kann nur der Benutzer Haupt-Administrator auf die jeweiligen Ressourcen zugreifen. Einzelheiten zum Benutzer Haupt-Administrator finden Sie im [Abschnitt 3.2.1, "Info über den Haupt-Administrator", auf Seite 23](#).

So konfigurieren Sie die Option Erhöhte Sicherheit:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Fenster unter **Systemeinstellungen** auf **System**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie je nach Bedarf unter **Erhöhte Sicherheit** das Kontrollkästchen **Aktivieren**.

5. Klicken Sie auf **OK**.

15.3.5 Konfigurieren der Netzwerkkommunikation

Sie können die Netzwerkkommunikationseinstellungen für die OpenScape Contact Center Komponenten so einrichten, dass das Transport Layer Security (TLS) 1.2 Protokoll zur Verschlüsselung verwendet wird.

So konfigurieren Sie die Netzwerkkommunikationseinstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Fenster unter **Systemeinstellungen** auf **System**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**.
4. Führen Sie unter **Netzwerkkommunikation** folgende Schritte durch:
 - a) Wählen Sie im Feld **Verschlüsselungseinstellung** eine der folgenden Vorgehensweisen:
 - **Deaktiviert** – Jeder Versuch, TLS 1.2-Verschlüsselung zu verwenden, wird zurückgewiesen. Die Netzwerkkommunikation verläuft unverschlüsselt.
 - **Zulässig** – Jeder Versuch, TLS 1.2-Verschlüsselung zu verwenden, wird akzeptiert. Die Netzwerkkommunikation verläuft auf Anfrage verschlüsselt.
 - **Erforderlich** – Nur Anforderungen, TLS 1.2-Verschlüsselung für die Netzwerkkommunikation zu verwenden, werden akzeptiert.

HINWEIS: Die Verschlüsselungseinstellung **Erforderlich** wird bei Verwendung der OpenScape Contact Center IVR API-Integration nicht unterstützt.

- b) Wählen Sie im Feld **Verschlüsselungseinstellung** eine der folgenden Optionen aus:
 - TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
 - TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA256
 - TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Anwendungsoptionen

- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_1256_GCM_SHA256

HINWEIS: Standardmäßig sind die Verschlüsselungseinstellung **Deaktiviert** und der Cipher-Suite-Wert **TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256** ausgewählt.

5. Klicken Sie auf **OK**.

HINWEIS: Um die Agenten-Portal-Anwendung verwenden zu können, muss auf dem Client-Rechner im Java-Ordner (z. B. C:\Programme\Java\jdk1.8.0_91\jre\lib\security) die Java Cryptography Extension (JCE) installiert sein, sofern die Verschlüsselungseinstellungen für die folgenden Chiffren Erlaubt oder Erforderlich sind:

- TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384,
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384.

Andernfalls wird die Agenten-Portal-Anwendung nicht ordnungsgemäß funktionieren.

WICHTIG: Wenn Sie die Verschlüsselungseinstellung oder Cipher-Suite ändern, müssen Sie den OpenScape Contact Center-Dienst auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

15.4 Konfigurieren der Anwendungsoptionen

Die Anwendungsoptionen beeinflussen den Betrieb der Client-Desktop-, Agenten-Portal- und Manager-Anwendung. Wenn Sie diese Optionen konfigurieren, werden die Einstellungen für alle Benutzer im Contact Center übernommen.

Sie können folgendes konfigurieren:

- Die Anzeige Wartende Kontakte in der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.4.1, "Info über Anzeige Wartende Kontakte", auf Seite 306](#).
- Das Intervall, in dem OpenScape Contact Center automatisch die Informationen in der Client Desktop-/Agenten-Portal- und der Manager-Anwendung aktualisiert.
- Das Zeitüberschreitungsintervall für das Konto des Haupt-Administrators in der Manager-Anwendung.

- Die Broadcaster-Einstellungen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.4.2, "Konfigurieren der Broadcaster-Einstellungen", auf Seite 307](#).

HINWEIS: Um eine der Anwendungsoptionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

So konfigurieren Sie die Anwendungsoptionen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Anwendung**.
3. Führen Sie unter **Anzeige Wartende Kontakte** für jeden Medientyp folgende Schritte durch:
 - Geben Sie in das Feld **An** die minimale Anzahl der Kontakte ein, die erforderlich sind, um die Anzeige einzuschalten.
 - Geben Sie in das Feld **Langsames Blinken** die minimale Anzahl der Kontakte ein, die erforderlich sind, damit die Anzeige langsam blinkt.
 - Geben Sie in das Feld **Schnelles Blinken** die minimale Anzahl der Kontakte ein, die erforderlich sind, damit die Anzeige schnell blinkt.
4. Um eine Telefontaste für die Anzeige Wartende Kontakte zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Taste auf Telefontastatur verwenden** und geben Sie dann im Feld **Position** die ganze Zahl ein, die für die Taste steht, die Sie verwenden möchten. Der Standardwert ist 25. Wenn Sie eine andere Taste auswählen möchten, lesen Sie in der Kommunikationsplattform-Dokumentation nach, wie Sie vorgehen müssen. Achten Sie darauf, keine Taste auszuwählen, die bereits einem Kommunikationsplattform-Leistungsmerkmal zugewiesen ist.
5. Geben Sie unter **Client Desktop-/Agenten-Portal-Einstellungen** im Feld **Echtzeit-Aktualisierungsintervall** die Anzahl der Sekunden zwischen Datenaktualisierungen in der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung an oder wählen Sie sie aus. Informationen wie Benutzer-Leistungsstatistiken und Benutzerlisten sowie die Broadcaster- und Wandanzeige-Ansichten werden im festgelegten Intervall aktualisiert. Der Standardwert liegt bei 30 Sekunden.
6. Geben Sie unter **Manager-Einstellungen** im Feld **Echtzeit-Aktualisierungsintervall** die Anzahl der Sekunden zwischen Datenaktualisierungen in der Manager-Anwendung an. Verschiedene für

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Anwendungsoptionen

Echtzeit- und Summenreporte verwendete Statistiken sowie sichtbare Eigenschaften der Anwendung werden im festgelegten Intervall aktualisiert. Der Standardwert liegt bei 30 Sekunden.

HINWEIS: Beim Einstellen des Manager-Echtzeit-Aktualisierungsintervalls sollten Sie die Systemhardware und das Kontaktvolumen im Contact Center berücksichtigen. Zum Beispiel sollten Sie keine extrem niedrige Aktualisierungsrate von 5 Sekunden verwenden, wenn Ihre Hardware nur die Mindestvoraussetzungen erfüllt und Sie ein hohes Kontaktaufkommen haben. Durch eine Aktualisierungsrate von 10 oder sogar 15 Sekunden wird die Systemleistung erhöht.

7. Geben Sie unter **Manager-Einstellungen** im Feld **Zeitüberschreitung** die Anzahl der Minuten an, die der Haupt-Administrator inaktiv sein kann, bevor er automatisch abgemeldet wird. Der Standardwert ist 60 Minuten.
8. Klicken Sie auf **OK**.

15.4.1 Info über Anzeige Wartende Kontakte

Die Anzeige Wartende Kontakte ermöglicht dem Benutzer, die Anzahl der auf den Benutzer wartenden Kontakte zu messen. Sie hat drei Zustände: An, langsames Blinken und schnelles Blinken. Mit zunehmender Anzahl der auf den Benutzer wartenden Kontakte durchläuft die Anzeige die drei Zustände. Die Anzeige befindet sich in der Taskleiste der Arbeitsstation, auf der die Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung ausgeführt wird.

Sie können für jeden Medientyp die Anzeige Wartende Kontakte konfigurieren. Wenn Sie die drei Zustände auf 1, 5 und 10 Kontakte konfigurieren:

- Die Anzeige leuchtet konstant, wenn die Anzahl der wartenden Kontakte zwischen 1 und 4 liegt.
- Die Anzeige Wartende Kontakte blinkt langsam, wenn die Anzahl der Kontakte zwischen 5 und 9 liegt.
- Die Anzeige Wartende Kontakte blinkt schnell, wenn die Anzahl der Kontakte höher als 10 ist.

HINWEIS: Die Anzeige Wartende Kontakte zeigt reservierte Kontakte, wenn der Kontakt für den Benutzer reserviert ist.

Benutzer, die nicht die Client-Desktop-Anwendung verwenden, werden über die Anzeigeleuchte an ihrem Telefon über wartende Kontakte in der Warteschlange, für die sie geeignet sind, benachrichtigt.

15.4.2 Konfigurieren der Broadcaster-Einstellungen

Die Broadcaster-Einstellungen wirken sich darauf aus, wie der Broadcaster in der Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung angezeigt wird.

So konfigurieren Sie die Broadcaster-Einstellungen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Anwendung**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Broadcaster**.
4. Um den Broadcaster so zu konfigurieren, dass zwischen Elementen ein automatischer Abstand eingefügt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatischer Abstand**.
5. Wählen Sie in der Liste **Hintergrundfarbe** die Farbe aus, die Sie für den Hintergrund des Broadcasters verwenden möchten.
6. Klicken Sie auf **OK**.

15.5 Konfigurieren der Optionen für die Kontaktsuche

Sie können die Client Desktop-/Agenten-Portal-Anwendung darauf konfigurieren, bei Empfang eines Kontakts ein festgelegtes Verzeichnis zu durchsuchen, um eine Übereinstimmung zwischen einem Kontaktdaten-Element und einem ausgewählten Verzeichnisfeld zu finden. Die Kontakte in dem Verzeichnis, die ein übereinstimmendes Feld enthalten, werden im Fenster Kontaktdetails auf der Registerkarte Verzeichnis angezeigt. Auf diese Weise werden die Kontaktdaten eingeschränkt, die der Benutzer beim Empfang eines Kontakts sieht. Durch entsprechendes Festlegen der Suchkriterien kann die Anzahl der durchsuchten Datensätze reduziert werden. Je einfacher die Verzeichnissuche, desto schneller die Antwortzeit.

HINWEIS: Das Agenten-Portal-Java ist von diesen Konfigurationen nicht betroffen. Im Agenten-Portal-Java funktioniert die Kontaktsuche nur für Sprachmedien für alle hinzugefügten Verzeichnisse und kann nicht deaktiviert werden.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Optionen für die Kontaktsuche

Bevor Sie beginnen, müssen Sie das Verzeichnis konfigurieren, in dem gesucht werden soll (siehe [Abschnitt 5.6, "Konfigurieren eines Verzeichnisses", auf Seite 70](#)).

HINWEIS: Um eine der Optionen für die Kontaktsuche zu konfigurieren, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Verzeichnisse** verfügen.

So konfigurieren Sie die Optionen für die Kontaktsuche:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Kontaktsuche**.
3. Wählen Sie unter **Verzeichnis** aus der Liste **Verzeichnis** das Verzeichnis, das nach Kontaktdaten durchsucht werden soll. In der Liste werden nur die Verzeichnisse angezeigt, die in der Manager-Anwendung konfiguriert worden sind.
4. Führen Sie unter **Suchen** folgende Schritte durch:
 - a) Wählen Sie im Feld **Medien** den Medientyp aus, für den Sie die Suche konfigurieren möchten, z.B. **Sprache**.
 - b) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktivieren**.
 - c) Geben Sie in das Feld **Zu suchender Verzeichnisfeldname** den Namen des Verzeichnis-Felds ein, das Sie für die Suche verwenden wollen.
 - d) Wählen Sie die Kontaktdaten aus, die Sie mit dem angegebenen Feldnamen der Datenbank vergleichen möchten. Sie können unter den Folgenden auswählen:
 - **Ursprung** des Kontakts.
 - **Ziel** des Kontakts.
 - **Kontaktdatenschlüssel**, das heißt, ein Schlüssel in den Kontaktdaten. Wenn Sie **Kontaktdaten-Schlüssel** auswählen, geben Sie den Namen des Schlüssels von den Kontaktdaten ein, der den Wert enthält, der in der Suche verwendet wird.

Wenn Sie zum Beispiel nach allen Einträgen in der Datenbank suchen möchten, bei denen das Feld "Anruf von" mit dem Ursprung des aktuellen Kontakts übereinstimmt, würden Sie den Datenbank-Feldnamen, der dem Anzeigenamen "Anruf von" entspricht, in das Feld **Zu suchender Verz.-Feldname** eingeben und anschließend die Option **Ursprung** wählen.

5. Klicken Sie auf **OK**.

15.6 Konfigurieren der Datenverwaltungsoptionen

Sie können die Optionen für die Verwaltung von Daten im Contact Center einschließlich der Datenspeicherperioden konfigurieren.

HINWEIS: Um eine der Datenverwaltungsoptionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

15.6.1 Konfigurieren der Datenverwaltungszeit

Die Datenverwaltungszeit ist ein bestimmter Zeitpunkt (Stunde) während des Tages, an dem die Anwendung automatische Datenverwaltungsprozeduren ausführt. Während dieser Zeit führt das System verschiedene Aufgaben durch, wie die Berechnung täglicher, wöchentlicher und monatlicher Statistiken und die Löschung von Daten, die die definierte Datenspeicherdauer überschritten haben. Während der Durchführung von Datenverwaltungsprozeduren können keine Reports erstellt werden.

Die Anwendung ist standardmäßig darauf konfiguriert, die vorhandenen Administrationsdaten zur Datenverwaltungszeit in eine Microsoft Access-Datenbank zu exportieren. Es wird dann bei der Datenverwaltung eine neue Exportdatenbank angelegt, die entsprechend dem Erstellungszeitpunkt benannt und im Unterordner AdministrationData des ShareData-Ordners gespeichert wird. Die letzten 30 Datenbanken werden gespeichert. Diese Datenbanken kann Ihr Servicevertreter zur Behebung von Systemproblemen heranziehen. Die Struktur der Datenbanken entspricht der einer Entwurfsdatenbank.

Um die Auswirkung auf den Contact Center-Betrieb möglichst gering zu halten, sollte die Datenverwaltung für Zeiten geplant werden, in denen das Contact Center geschlossen oder am wenigsten ausgelastet ist. Denken Sie daran, die Zeitzonen von Remote-Standorten zu berücksichtigen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 15.6.1.1, "Auswirkung unterschiedlicher Zeitzonen auf die Datenverwaltung", auf Seite 310](#).

OpenScape Contact Center **So konfigurieren Sie die Datenverwaltungszeit:**

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Datenverwaltung**.
3. Geben Sie unter **Datenverwaltung** im Feld **Wartungszeit** die Stunde des Tages an, zu der das System mit der Durchführung der Datenverwaltungsprozeduren beginnen soll. Die Minuten können nicht geändert werden.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Datenverwaltungsoptionen

4. Stellen Sie sicher, dass die Option **Admin.-daten exportieren** aktiviert ist.

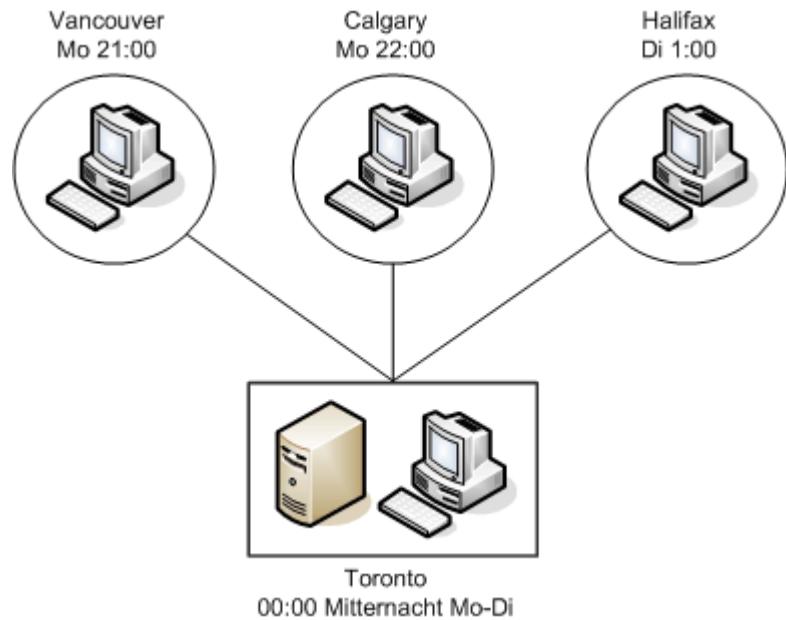
WICHTIG: Die Option **Admin.-daten exportieren** ist standardmäßig aktiviert und darf nur unter Anleitung Ihres Servicevertreters deaktiviert werden.

5. Klicken Sie auf **OK**.

15.6.1.1 Auswirkung unterschiedlicher Zeitzonen auf die Datenverwaltung

Das OpenScape Contact Center-System ermöglicht Ihnen die Ausführung von Reporten für unterschiedliche Zeitzonen. Deshalb sollten Sie unbedingt sicherstellen, dass der Tag an allen Orten, die sich in unterschiedlichen Zeitzonen befinden, vollständig abgeschlossen ist, bevor die Datenverwaltung erfolgt. Wenn bei der Berechnung der Report-Statistiken der Tag (die Woche/der Monat) an allen Orten noch nicht vollständig abgeschlossen ist, enthalten Reports, die auf der Zeitzone des Benutzerortes basieren, keine Daten für diesen Tag (diese Woche/diesen Monat). Die Daten stehen dann allerdings am nächsten Tag zur Verfügung.

Im folgenden Beispieldiagramm steht der Haupt-Server-Computer in Toronto. Wenn Sie die Datenverwaltungszeit für Toronto auf 00:00 Uhr (Montag auf Dienstag) festsetzen, ist der Tag in Vancouver, wo es erst Montag 21:00 Uhr ist, noch nicht abgeschlossen. In diesem Fall sind die Daten für Montag nicht in Reporten enthalten, die auf der Zeitzone eines Benutzers basieren, der sich in Vancouver befindet (dies gilt insbesondere für historische Reports für Benutzer, Grund für Routingzustand, Nachbearbeitungsgrund und Grund für Nachkontaktaktivitäten). Sie sollten daher die Datenverwaltungszeit so planen, dass sie nach Dienstag 03:00 Uhr stattfindet, damit der Tag in Vancouver vollständig abgeschlossen ist.



15.6.2 Hinzufügen eines Datenspeicherorts

Um sicherzustellen, dass das System über ausreichend Datenspeicherkapazität verfügt, müssen Sie die Gesamtspeichernutzung überprüfen und anhand der erhaltenen Werte ermitteln, ob Sie einen neuen Datenspeicherort hinzufügen müssen.

HINWEIS: Die Gruppenfelder Datenspeicherorte und Datenbanknutzung erscheinen nur, wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Datenverwaltungsoptionen

In den Datenverwaltungsoptionen werden auf der Registerkarte Allgemein unter Datenbanknutzung gesamt die folgenden Richtwerte angezeigt:

- **Maximal zulässiger Speicherplatz** – Dies ist der maximale für Datenspeicherung zugelassene Festplattenspeicher. Dieser Wert kann nicht geändert werden.
- **Zugewiesener Speicherplatz** – Dies ist der gesamte Festplattenspeicher, der derzeit vom System für die Datenspeicherung zugeordnet wurde.
- **Geschätzter erforderlicher Speicherplatz** – Dies ist der geschätzte Festplattenspeicher, der derzeit basierend auf der aktuellen Systemauslastung und der Gesamtheit der konfigurierten Speicherperioden für die Datenspeicherung erforderlich ist.

Der neue Datenspeicherort muss ein internes Festplattenlaufwerk sein, das ausschließlich für die Speicherung von OpenScape Contact Center-Daten vorgesehen ist. Bevor Sie beginnen, müssen Sie sicherstellen, dass das Laufwerk, das Sie hinzufügen möchten, bereits installiert ist.

HINWEIS: Die System Monitor-Anwendung zeigt eine Meldung an, wenn nicht genügend Festplattenspeicher verfügbar ist, um die über die nächsten zwei Wochen (oder weniger) generierten Daten zu speichern. Der Schätzwert basiert auf den konfigurierten Speicherperioden und der aktuellen Systemauslastung. Sie können zu diesem Zweck auch eine Benachrichtigung konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 5.4.3, "Konfigurieren einer Benachrichtigung"](#).

So fügen Sie einen Datenspeicherort hinzu:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Datenverwaltung**.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Datenspeicherorte** auf **Hinzufügen**.
4. Wählen Sie im Dialogfeld **Datenspeicherort hinzufügen** das Festplattenlaufwerk aus, das Sie zusätzlich für die Datenspeicherung verwenden möchten.
5. Klicken Sie auf **OK**.

15.6.3 Löschen eines Datenspeicherorts

Bevor Sie einen definierten OpenScape Contact Center-Datenspeicherort löschen können, müssen Sie alle Daten von dem Festplattenlaufwerk entfernen.

HINWEIS: Die Gruppenfelder Datenspeicherorte und Datenbanknutzung erscheinen nur, wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind.

So löschen Sie einen Datenspeicherort:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Datenverwaltung**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** unter **Datenspeicherorte** das Laufwerk aus der Tabelle aus, das Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.

15.6.4 Konfigurieren der Speicherperioden für Report-Daten

Sie können konfigurieren, wie lange die verschiedenen OpenScape Contact Center-Report-Statistiken und das Fehlerprotokoll gespeichert werden.

Es gibt folgende Report-Statistiken:

- **Detaillierte Statistiken** – Detaillierte Statistiken umfassen detaillierte Kontakt- und Benutzerstatistiken sowie Kontaktdaten. Die folgenden Reports verwenden detaillierte Statistiken: Benutzer- und Ursprungs-Aktivitätsreports, historische Reports Kontakt/Ursprung, historische Reports Warteschlange nach Benutzer und historische Reports Benutzer nach Warteschlange.
- **15-Minuten-Statistiken** – Historische Reports ohne Intervall, mit 15-Minuten-Intervallen und Stundenintervallen werden alle anhand der 15-Minuten-Statistiken generiert.
- **Tagesstatistiken** – Historische Reports mit Tagesintervallen werden anhand der Tagesstatistiken generiert.
- **Wochenstatistiken** – Historische Reports mit Wochenintervallen werden anhand der Wochenstatistiken generiert.
- **Monatsstatistiken** – Historische Reports mit Monatsintervallen werden anhand der Monatsstatistiken generiert.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Datenverwaltungsoptionen

Unter Datenbanknutzung für Reporting werden die folgenden Richtwerte angezeigt:

- **Maximal zulässiger Speicherplatz** – Dies ist der maximale für die Speicherung von Report-Daten zugelassene Festplattenspeicher. Dieser Wert kann nicht geändert werden.
- **Zugewiesener Speicherplatz** – Dies ist der gesamte Festplattenspeicher, der derzeit vom System für die Speicherung von Report-Daten zugeordnet wurde.
- **Geschätzter erforderlicher Speicherplatz** – Dies ist der geschätzte Festplattenspeicher, der derzeit basierend auf der aktuellen Systemauslastung und der definierten Speicherperiode für die Speicherung von Report-Daten erforderlich ist.

HINWEIS: Das Gruppenfeld Datenbanknutzung für Reporting erscheint nur, wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind.

So konfigurieren Sie die Speicherdauer für Report-Daten:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Datenverwaltung**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reporting**.
4. Klicken Sie unter **Speicherperioden** in jeder Tabellenzeile auf die Spalte **Wert**, und geben Sie einen neuen Wert in die Zelle ein. Klicken Sie alternativ auf **[...]**, um die Speicherdauer im Dialogfeld Speicherdauer-Konverter anzugeben.
5. Unter **Datenbanknutzung für Reporting** aktualisiert die Anwendung den Wert der Einstellung **Geschätzter erforderlicher Speicherplatz** basierend auf Ihren Änderungen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

15.6.5 Konfigurieren der Speicherperioden für E-Mail-Daten

Sie können konfigurieren, wie lange E-Mail-Nachrichten und Kontaktinformationen gespeichert werden.

Unter Datenbanknutzung für E-Mail werden die folgenden Richtwerte angezeigt:

- **Maximal zulässiger Speicherplatz** – Dies ist der maximale für die Speicherung von E-Mail-Daten zugelassene Festplattenspeicher. Dieser Wert kann nicht geändert werden.
- **Zugewiesener Speicherplatz** – Dies ist der gesamte Festplattenspeicher, der derzeit vom System für die Speicherung von E-Mail-Daten zugeordnet wurde.
- **Geschätzter erforderlicher Speicherplatz** – Dies ist der geschätzte Festplattenspeicher, der derzeit basierend auf der definierten Speicherperiode für die Speicherung von E-Mail-Daten erforderlich ist.

HINWEIS: Das Gruppenfeld Datenbanknutzung für E-Mail erscheint nur, wenn Sie mit einer Betriebsdatenbank verbunden sind.

So konfigurieren Sie die Speicherdauer für E-Mail-Daten:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Datenverwaltung**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mail**.
4. Klicken Sie unter **Speicherdauer** auf die Tabellenspalte **Wert** und geben Sie in die Zelle einen neuen Wert ein. Klicken Sie alternativ auf **[...]**, um die Speicherdauer im Dialogfeld Speicherdauer-Konverter anzugeben.
5. Unter **Datenbanknutzung für E-Mail** aktualisiert die Anwendung den Wert der Einstellung **Geschätzter erforderlicher Speicherplatz** basierend auf Ihren Änderungen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Statistik-Optionen

15.7 Konfigurieren der Statistik-Optionen

Die Optionen, die Sie für die Statistiken angeben, wirken sich auf die Berechnung der Benutzerleistung in der Manager-Anwendung aus.

HINWEIS: Um eine der Statistik-Optionen zu konfigurieren, müssen Sie über die zugehörige Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" verfügen.

15.7.1 Konfigurieren des Service-Level-Intervalls

Das Service-Level-Intervall ist ein für das Contact Center gesetztes Ziel, das helfen soll, die Leistung zu überwachen. Das Service-Level-Intervall ist der Ziel-Zeitraum, in dem ein Kontakt angenommen werden sollte. Dies bedeutet, dass ein Kontakt nicht länger als die definierte Zeitdauer in der Warteschlange warten sollte, um als erfolgreich angenommen eingestuft zu werden. Das Service-Level-Intervall wird global für jeden Medientyp im Contact Center festgelegt, diese Einstellung kann jedoch für eine spezielle Warteschlange überschrieben werden.

Die Anwendung berechnet anhand des Service-Level-Intervalls den Service-Level für alle Warteschlangen, die OpenScape Contact Center-Kontakte weiterleiten. Der Service-Level ist definiert als die Anzahl der erfolgreich angenommenen Kontakte dividiert durch die Gesamtzahl der Kontakte. Die Anwendung errechnet den Service-Level anhand der ausgewählten Formel zur Berechnung des Service-Levels.

So definieren Sie die Service-Level-Intervalle:

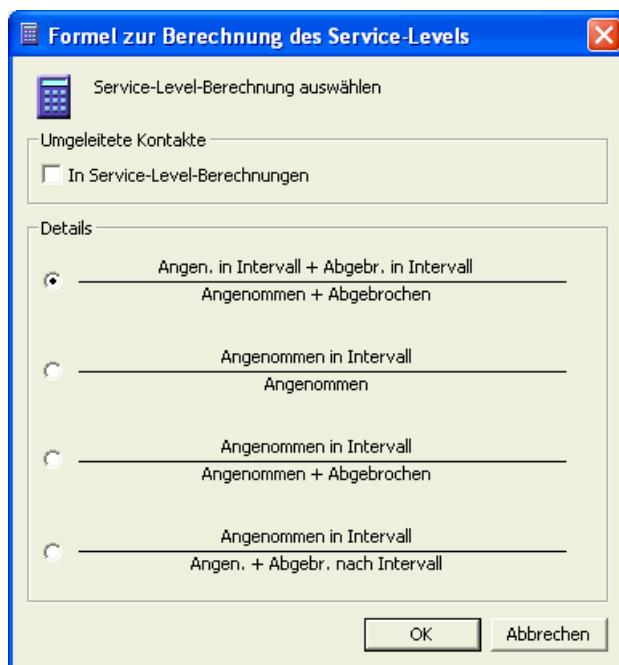
1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Statistik**.
3. Doppelklicken Sie unter **Service-Level-Berechnung** für jeden **Medientyp** in der Tabelle auf die Zeit, und geben Sie das Zeitintervall ein, das einem Benutzer ausreichen sollte, um einen Kontakt anzunehmen. Beachten Sie, dass das Zeitintervall für Anrufe in Stunden, das Zeitintervall für Callbacks und E-Mail-Nachrichten dagegen in Tagen gerechnet wird.
4. Klicken Sie auf **OK**.

15.7.1.1 Wählen der Formel zur Berechnung des Service-Levels

Die Anwendung berechnet anhand des Service-Level-Intervalls den Service-Level für alle Warteschlangen, die OpenScape Contact Center-Kontakte weiterleiten. Die Anwendung berechnet den Service-Level anhand von einer von vier Formeln, von denen jede „erfolgreich angenommene Kontakte“ und „Gesamtzahl der Kontakte“ anders definiert.

So wählen Sie die Formel zur Berechnung des Service-Levels:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Statistik**.
3. Klicken Sie auf **Formel**.

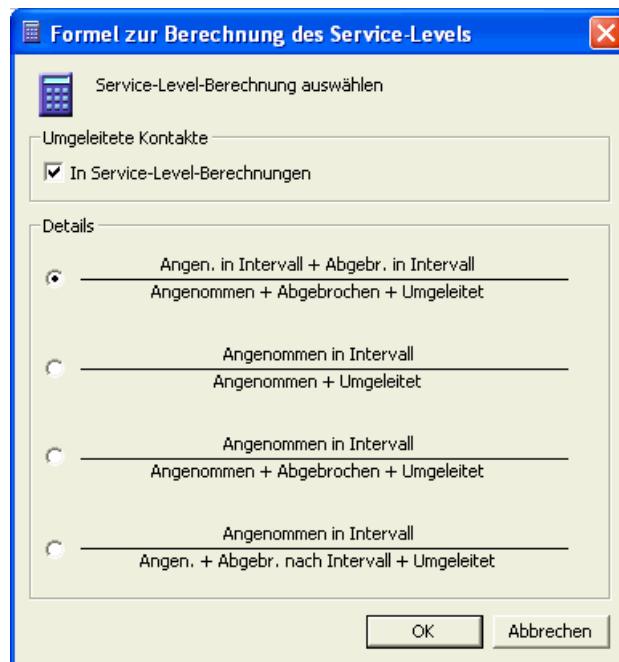


4. Markieren Sie im Dialogfeld **Formel zur Berechnung des Service-Levels** unter **Umgeleitete Kontakte** das Kontrollkästchen **In Service-Level-Berechnungen einbeziehen**, wenn auch umgeleitete Kontakte bei der Berechnung berücksichtigt werden sollen. Umgeleitete

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Statistik-Optionen

Kontakte beinhalten Anrufe, die an ein unüberwachtes Gerät weitergeleitet werden, bevor Sie von einem Benutzer angenommen / vom Anrufer abgebrochen werden oder die Zeit überschreiten.



5. Wählen Sie unter **Details** die Formel zur Berechnung des Service-Levels aus, die Sie für die Service-Level-Berechnung verwenden möchten. Eine Beschreibung der Formeln finden Sie im Abschnitt 15.7.1.2, "Formeln für Service-Level-Berechnung", auf Seite 318.
6. Klicken Sie auf **OK**.

15.7.1.2 Formeln für Service-Level-Berechnung

In der Formel zur Berechnung des Service-Levels definiert der **Zähler**, welche Kontakte als innerhalb des Service-Level-Intervalls erfolgreich angenommen erachtet werden. Im Zähler kann Folgendes stehen:

- Die Anzahl der innerhalb des Service-Level-Intervalls angenommenen Kontakte.
- Die Anzahl der innerhalb des Service-Level-Intervalls abgebrochenen Kontakte. (Sie können diese Kontakte als erfolgreich angenommen erachten, weil es schwierig ist, einen Kontakt anzunehmen, der schnell abgebrochen wird.)

Der *Nenner* definiert, welche Kontakte die Gesamtzahl der Kontakte ausmachen. Diese Anzahl wird durch die Art des Reports bestimmt, in dem der Service-Level angezeigt wird. In einem Echtzeit-Report entspricht die Gesamtzahl der Kontakte der Anzahl der seit dem letzten Schichtanfang empfangenen Kontakte (max. 24 Kontakte). In einem Summenreport oder historischen Report hängt die Gesamtzahl der Kontakte vom Zeitraum ab, der in dem Report definiert ist. Im Nenner kann Folgendes stehen:

- Die Anzahl der während des angegebenen Zeitraums angenommenen Kontakte.
- Die Anzahl der während des angegebenen Zeitraums abgebrochenen Kontakte.
- Die Anzahl der innerhalb des Service-Level-Intervalls abgebrochenen Kontakte. (Dieser Wert kann an Stelle der Gesamtzahl der abgebrochenen Kontakte herangezogen werden, wenn Kontakte, die nach relativ kurzer Zeit abgebrochen werden, nicht enthalten sind).
- Die Anzahl der umgeleiteten Kontakte, wenn das Kontrollkästchen **In Service-Level-Berechnungen einbeziehen** unter **Umgeleitete Kontakte** aktiviert ist.

HINWEIS: Die Bedeutung der Begriffe Abgebrochen, Angenommen und Umgeleitet variiert abhängig vom Medium. Einzelheiten hierzu finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

Beispiel

Wenn das globale Service-Level-Intervall für Sprache auf 30 Sekunden eingestellt ist, heißt das, dass Anrufe in Ihrem Contact Center innerhalb von 30 Sekunden abgeschlossen werden sollten. Nehmen Sie an, dass 15 Anrufen im Contact Center ankommen: 9 Anrufe wurden innerhalb 30 Sekunden angenommen; 2 Anrufe werden vom Anrufer vor 30 Sekunden abgebrochen; und 4 Anrufe werden nach 30 Sekunden angenommen. Das bedeutet:

- Angenommen in Service-Level-Intervall = 9
- Abgebrochen in Service-Level-Intervall = 2
- Angenommen = 13
- Abgebrochen = 2

Diese Zahlen liegen der Berechnung des Service-Levels zu Grunde:

- Die erste Formel berechnet den Service-Level als $11/15 = 0,73333333$
- Die zweite Formel berechnet den Service-Level als $9/13 = 0,692307$
- Die dritte Formel berechnet den Service-Level als $9/15 = 0,6$

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Statistik-Optionen

- Die vierte Formel berechnet den Service-Level als $9/13 = 0,692307$

15.7.2 Konfigurieren der Wartezeit

Standardmäßig beginnt die Wartezeit, wenn ein Kontakt in eine Warteschlange gesetzt wird. Sie können festlegen, ob die Zeit vor der Einreihung eines Anrufs (zum Beispiel, wenn der Kontakt in einem IVR-System ist) oder die Zeit, in der ein Callback oder eine E-Mail-Nachricht vom System ausgesetzt ist, in den Report einbezogen werden soll. Dies wird in den Wartezeit-Statistiken von Reporten angezeigt.

Die Wartezeit beinhaltet die Zeit, für die ein Kontakt während der Einreihung für einen bestimmten Benutzer reserviert ist. Reservierte Kontakte, die vor dem Weitergehen zu den Warteschlangenschritten unangenommen bleiben, könnten sich negativ auf die Service-Level-Berechnung auswirken. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 8.2.1, "Konfigurieren manueller Reservierungszeit"](#), auf [Seite 162](#) und [Abschnitt 15.7.1, "Konfigurieren des Service-Level-Intervalls"](#), auf [Seite 316](#).

So konfigurieren Sie die Wartezeit:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Statistik**.
3. Führen Sie unter **Wartezeit** folgende Schritte durch:
 - Sie können festlegen, dass die Wartezeit beginnt, sobald ein Anruf bei einer überwachten Ressource, z.B. einer IVR-Nebenstelle ankommt. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen **Zeit vor Einreihung einbeziehen**. Wenn diese Option deaktiviert ist, beginnt die Wartezeit, wenn der Anruf eingereiht wird. Diese Option gilt nur für Anrufe.
 - Um die Zeit einzubeziehen, für die der Kontakt vom System ausgesetzt ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vom System ausgesetzte Kontakte einbeziehen**. Das System setzt die Weiterleitung von E-Mail-Nachrichten und Callbacks aus, wenn die aktuelle Uhrzeit außerhalb des konfigurierten Routingplans für den Medientyp liegt. Diese Option gilt nur für E-Mail-Nachrichten und Callbacks.
4. Klicken Sie auf **OK**.

15.7.3 Konfigurieren der Benutzer-Berechnung

Statistiken werden für jeden OpenScape Contact Center-Benutzer überwacht, der Kontakte bearbeitet. Diese Statistiken berücksichtigen die Zeitdauer, die in jedem Zustand und jeder Auslastung verbracht wurde.

Auslastung ist der Prozentsatz der Anmeldezeit, den ein Benutzer für die Bearbeitung weitergeleiteter Kontakte oder andere Tätigkeiten (zum Beispiel Teilnahme an Besprechungen) aufwendet:

$$\text{Auslastung} = (\text{Zeit Bearbeitet Weitergeleitet} + \text{Zeit Beschäftigt}) \div \text{Anmeldezeit} * 100$$

Sie können die Zeitdauer, die ein Benutzer im Zustand Frei verbringt, in die Berechnung der Auslastung einbeziehen. Weitere Informationen zur Definition von Benutzerstatistiken finden Sie im *Reporting Referenzhandbuch*.

Sie können auch die Zeitdauer definieren, die ablaufen muss, nachdem ein Benutzer eine andere Person am Standort kontaktiert hat, damit der Kontakt als Rückfrage eingestuft wird.

So konfigurieren Sie die Benutzer-Berechnung:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Statistik**.
3. Führen Sie unter **Benutzer-Berechnung** folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Feld **Rückfrage in Betracht ziehen nach**, die Zeitdauer (in Sekunden) an, die ablaufen muss, nachdem ein Benutzer eine andere Person am Standort kontaktiert hat, damit der Kontakt als Rückfrage eingestuft wird.
 - Um die Zeitdauer, die ein Benutzer im Zustand Frei verbringt, in die Auslastungsberechnung einzubeziehen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zeitdauer Frei in Auslast. einbez..**
4. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Statistik-Optionen

15.7.4 Konfigurieren, wie im Call Director oder in einem IVR-System abgeschlossene Kontakte gezählt werden

Wenn dem OpenScape Contact Center-System Call Director oder ein IVR-System vorgeschaltet ist oder ein Kontakt aus einem Routingkonzept-Ablauf heraus an Call Director oder ein IVR-System übergeben wird, kann der Kontakt vor der Warteschlangeneinreihung in Call Director oder dem IVR-System abgeschlossen werden. Dies kann auf zwei Arten erfolgen: indem entweder Call Director oder das IVR-System die Verbindung trennt oder indem der Anrufer auflegt.

Sie können definieren, ob Kontakte, die auf diese Weise abgeschlossen werden, als Angenommen oder Abgebrochen berücksichtigt werden. Wenn beispielsweise ein Kunde alle benötigten Informationen vom IVR-System abgerufen hat und anschließend auflegt, sollte dieser Anruf als angenommen gelten und nicht als abgebrochen. Kontakte, die außerhalb des Einzugsbereichs umgeleitet werden, gelten ebenfalls als angenommen, wenn diese Option aktiviert ist.

Kontakte, die in Call Director oder einem IVR-System beendet werden, während sie in die Warteschlange eingereiht sind, gelten unabhängig von diesem Einstellungswert als abgebrochen.

So konfigurieren Sie, wie im Call Director oder in einem IVR-System abgeschlossene Kontakte berücksichtigt werden:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Statistik**.
3. Um in Call Director oder einem IVR-System abgeschlossene Kontakte als angenommen zu berücksichtigen, aktivieren Sie unter **Call Director oder IVR** das Kontrollkästchen **Abgeschlossen in Call Director oder IVR gilt als angenommen**. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, gelten diese Kontakte als Abgebrochen.
4. Klicken Sie auf **OK**.

15.7.5 Konfigurieren der Schichten

Die Echtzeit-Statistiken für Kontakte werden basierend auf Zeiträumen berechnet, die im Contact Center normalerweise als Schichten definiert sind. Am Anfang einer Schicht werden die Echtzeit-Statistiken für Ihr Contact Center auf 0 gesetzt, um die Berechnung neuer Echtzeit-Statistiken zu starten.

Es können maximal drei Schichten in einem 24-Stunden-Zeitraum konfiguriert werden. Sie müssen die Anfangszeit von Schicht 1 angeben; die anderen beiden Anfangszeiten sind optional. Die Startzeit für die Schicht 1 ist standardmäßig

00:01 (eine Minute nach Mitternacht). Wenn nur eine Schicht konfiguriert ist, weist Ihr Standort eine einzige 24-Stunden-Datenreihe pro Tag auf. Die Zeiten werden im 24-Stunden-Format eingegeben.

Die Reports und Ansichten in der Manager-Anwendung zeigen die Echtzeit-Statistiken nur für die aktuelle Schicht.

So konfigurieren Sie die Schichtanfangszeiten:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Statistik**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Geben Sie unter **Schichten** die Anfangszeit für **Schicht 1** ein.
Standardmäßig ist das Kontrollkästchen **Schicht 1** aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.
5. Um zusätzliche Anfangszeiten zu konfigurieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Schicht**, und geben Sie dann die erforderliche Anfangszeit an.
6. Klicken Sie auf **OK**.

HINWEIS: Um eine Schichtanfangszeit zu löschen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Schicht, die Sie löschen möchten.

15.8 Konfigurieren der Optionen für Anwesenheitsintegration

Das Leistungsmerkmal Anwesenheitsintegration ermöglicht Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzern, die Anwesenheit verschiedener Benutzer über das Leistungsmerkmal Verzeichnis anzuzeigen.

HINWEIS: Wenn Sie mit der Betriebsdatenbank verbunden sind und die Optionen für die Anwesenheitsintegration ändern, nachdem das Leistungsmerkmal aktiviert wurde, müssen Sie den Presence-Server auf dem Haupt-Server-Computer neu starten.

HINWEIS: Um die Optionen für Anwesenheitsintegration zu konfigurieren, müssen Sie über die Manager-Berechtigung "Voll" oder "Ändern" für **Anwesenheitsintegration** verfügen.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Optionen für Anwesenheitsintegration

Wenn das Leistungsmerkmal Anwesenheitsintegration aktiviert ist (siehe Schritt 3 in der folgenden Prozedur) und der Client Desktop-/Agenten-Portal-Benutzer eine Verzeichnissuche durchführt, versucht das System, die Anwesenheit jedes Benutzers in den Suchergebnissen wie

- Das System versucht zunächst, den Anwesenheitsstatus des Benutzers und den Anwesenheitsstatus des Sprachmediums von OpenScape UC Application abzurufen, sofern das Leistungsmerkmal OpenScape UC-Anwendungsintegration aktiviert und konfiguriert ist, wie in Schritt 4 in der folgenden Prozedur.
- Wenn der Benutzer kein OpenScape UC Application-Benutzer ist oder das Leistungsmerkmal OpenScape UC-Anwendungsintegration nicht aktiviert oder nicht verfügbar ist, versucht das System den Anwesenheitsstatus vom OpenScape Contact Center-System abzurufen.

So konfigurieren Sie die Optionen für Anwesenheitsintegration:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Systemeinstellungen** auf **Anwesenheit**.
3. Zum Aktivieren des Leistungsmerkmals Anwesenheitsintegration aktivieren Sie unter **Anwesenheitsintegration** das Kontrollkästchen **Aktivieren**.
4. Zum Aktivieren und Konfigurieren des OpenScape UC Application-Leistungsmerkmals Anwesenheitsintegration führen Sie unter **OpenScape UC-Anwendungsintegration** die folgenden Schritte durch:
 - a) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktivieren**.
 - b) Geben Sie in das Feld **SOAP/HTTP-Hostname** den Hostnamen des OpenScape UC Application SyMoM SOAP-over-HTTP-Connectors ein.
 - c) Geben Sie in das Feld **SOAP/HTTP-Portnummer** die Portnummer des OpenScape UC Application SyMoM SOAP-over-HTTP-Connectors ein.
 - d) Aktivieren Sie zum Absichern der Verbindung zur OpenScape UC Application das Kontrollkästchen **TLS verwenden**.
 - e) Geben Sie in das Feld **Benutzername** den Benutzernamen des OpenScape UC Application-Kontos, das vom OpenScape Contact Center-System verwendet wird, um die Verbindung zu der OpenScape UC Application aufrechtzuerhalten, im Format *Benutzer@Domäne* ein.
 - f) Geben Sie in das Feld **Kennwort** das Kennwort für das OpenScape UC Application-Konto ein.
 - g) Geben Sie in das Feld **Kennwort bestätigen** das Kennwort erneut ein, um die korrekte Eingabe zu bestätigen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen
Konfigurieren der Optionen für Anwesenheitsintegration

Konfigurieren von sonstigen globalen Optionen

Konfigurieren der Optionen für Anwesenheitsintegration

16 Microsoft CRM-Integration

Das OpenScape Contact Center-System kann Microsoft CRM 1.2 oder Microsoft Dynamics CRM 3.0 integrieren. Ist eine Microsoft CRM-Anwendung integriert, kann die Client Desktop-Anwendung basierend auf Benutzerberechtigungen und dem Vorhandensein bestimmter mit dem Anruf verbundener Schlüssel/Wert-Paare für Kontaktdaten ein Microsoft CRM-Fenster öffnen.

16.1 Benutzeranforderungen für Microsoft CRM

Jeder Benutzer, für den die Microsoft CRM-Integration aktiviert werden soll:

- Muss ein Konto mit Zugriff auf den Microsoft CRM-Server-Computer haben.
- Die Microsoft CRM-Integration-Software muss installiert sein.
- Muss die Client-Desktop-Anwendung ausführen

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, muss die in der Manager-Anwendung eingerichtete Benutzer-Definition geändert werden.

So aktivieren Sie einen Benutzer für Microsoft CRM-Integration:

- Setzen Sie beim Konfigurieren der Benutzer-Definition auf der Registerkarte **Berechtigungen** die Benutzerberechtigung **Microsoft CRM-Integration aktivieren** auf **Ja**. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 4.1.2, "Konfigurieren der Benutzerberechtigungen", auf Seite 31](#).

HINWEIS: Es wird dringend empfohlen, in OpenScape Contact Center und der Microsoft CRM-Konfiguration identische Benutzernamen zu verwenden. Wenn in den beiden Systemen unterschiedliche Benutzernamen verwendet werden, muss ein Alias in der Client-Desktop-Anwendung erstellt werden.

16.2 Überlegungen zum Microsoft CRM Routingkonzept-Ablauf

Ob ein Microsoft CRM PopUp-Fenster in der Client-Desktop-Anwendung angezeigt wird, wenn ein Kontakt ankommt, hängt davon ab, ob bestimmte Schlüssel/Wert-Paare in den mit dem ankommenden Kontakt verbundenen Kontaktdaten vorhanden sind. Komponenten, die in die Kontaktdaten schreiben, wie eine Komponente Kontaktdaten-Aktualisierung, können darauf konfiguriert werden, diese Informationen in einen Routingkonzept-Ablauf einzufügen.

Damit ein Microsoft CRM-Formular geöffnet wird, müssen die Kontaktdaten für einen Anruf entweder ein Schlüssel/Wert-Paar MS_CRM_MATCH oder ein Schlüssel/Wert-Paar MS_CRM_NOMATCH oder beide enthalten. Außerdem

Microsoft CRM-Integration

Überlegungen zum Microsoft CRM Routingkonzept-Ablauf

können Sie, wenn Sie die Konto- oder Fall-Optionen mit diesen Schlüsseln verwenden, die Schlüssel/Wert-Paare MS_CRM_ACC_NUM und MS_CRM_CASE_NUM verwenden, um für Zuordnungszwecke eine Fallnummer oder Kontonummer einzufügen. Die folgende Tabelle enthält Einzelheiten zu diesen Schlüssel/Wert-Paaren.

HINWEIS: Wenn eine Suche mehrere übereinstimmende Einträge in der Microsoft CRM-Datenbank findet, wird ein Fenster Erweiterte Suche geöffnet. Der Benutzer kann dann Suchparameter manuell eingeben, um auf diese Weise den korrekten Anrufer-Datensatz zu identifizieren.

Schlüssel	Funktion und gültige Werte
MS_CRM_MATCH	Definiert den angezeigten Formulartyp, wenn für den aktuellen Kontakt gesammelte Informationen mit einem Datensatz in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmen, wie nachfolgend dargestellt: <ul style="list-style-type: none">• Kontakt – Öffnet ein Kontakt-Formular, wenn die mit dem Kontakt verbundene ANI mit einem der Felder Telefon geschäftlich, Telefon privat, Mobiltelefon, Fax, Pager oder Telefon eines Datensatzes in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt.• Lead – Öffnet ein Lead-Formular, wenn die mit dem Kontakt verbundene ANI mit einem der Felder Telefon geschäftlich, Telefon privat, Mobiltelefon, Fax, Pager oder Telefon eines Datensatzes in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt.• Konto – Öffnet ein Konto-Formular, wenn die mit dem MS_CRM_ACC_NUM-Schlüssel bereitgestellte Kontonummer mit einem Feld Kontonummer eines Datensatzes in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt. Ist kein MS_CRM_ACC_NUM-Schlüssel vorhanden, wird ein Konto-Formular geöffnet, wenn die mit dem Kontakt verbundene ANI mit einem der Felder Telefon geschäftlich, Telefon privat, Mobiltelefon, Fax, Pager oder Telefon eines Datensatzes in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt.• Fall – Öffnet ein Fall-Formular, wenn der bereitgestellte MS_CRM_CASE_NUM-Wert mit einer vorhandenen Fallnummer in einem Datensatz in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt.
MS_CRM_NOMATCH	Definiert den angezeigten Formulartyp, wenn keine Übereinstimmung für die bereitgestellte Spezifikation "MS_CRM_MATCH" gefunden wird oder kein MS_CRM_MATCH bereitgestellt wird. Die Werte, die Sie angeben können, sind identisch mit denen für den Schlüssel MS_CRM_MATCH.
MS_CRM_ACC_NUM	Speichert eine Kontonummer, die zusammen mit einem MS_CRM_MATCH oder MS_CRM_NOMATCH verwendet wird, der die Option Fall angibt.

Tabelle 1

Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paare

Schlüssel	Funktion und gültige Werte
MS_CRM_CASE_NUM	Speichert eine Fallnummer, die zusammen mit einem MS_CRM_MATCH oder MS_CRM_NOMATCH verwendet wird, der die Option Konto angibt.

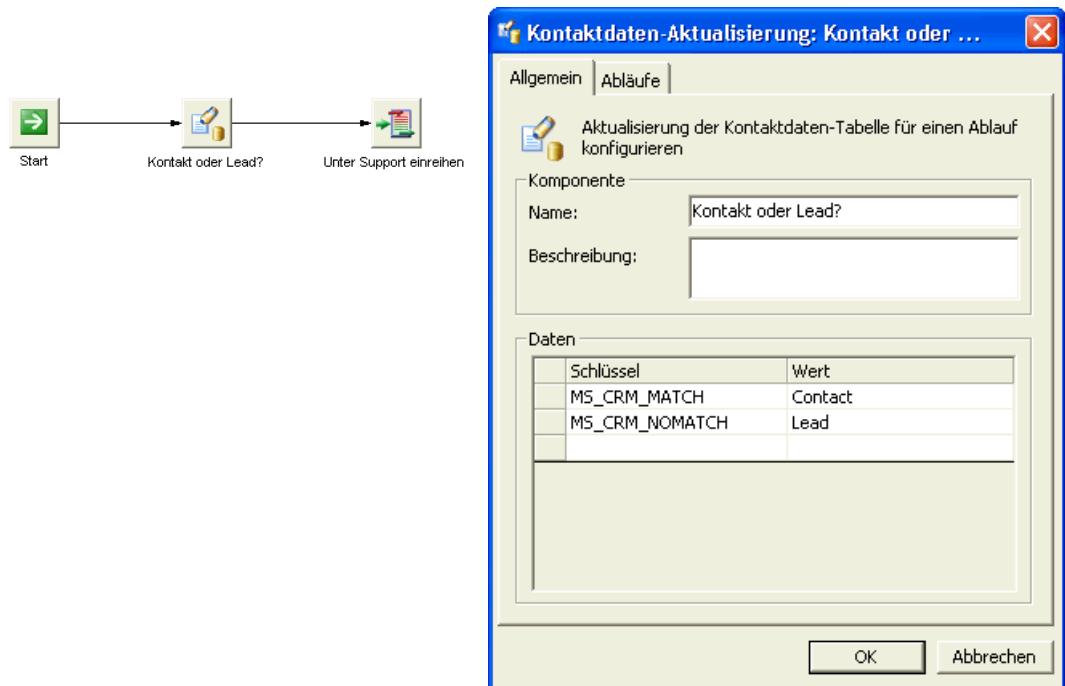
Tabelle 1

Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paare

In einem einfachen Szenario möchten Sie möglicherweise eines von zwei Microsoft CRM-Formularen anzeigen:

- Anzeige eines ausgefüllten Microsoft CRM-Formulars "Kontakt", wenn die ANI eines ankommenden Kontakts mit einem Kontakt in Ihrer Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt.
- Anzeige eines neuen Formulars "Lead", wenn keine Übereinstimmung gefunden wird.

Das folgende Diagramm zeigt den Routingkonzept-Ablauf und die Konfiguration der Komponente Kontaktdaten-Aktualisierung, die die Microsoft CRM Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paare für dieses Szenario definiert.



In einem komplexeren Szenario könnten Sie einleitend Call Director-Menüabfragen verwenden, um einem anrufenden Kunden drei Auswahlmöglichkeiten zu bieten:

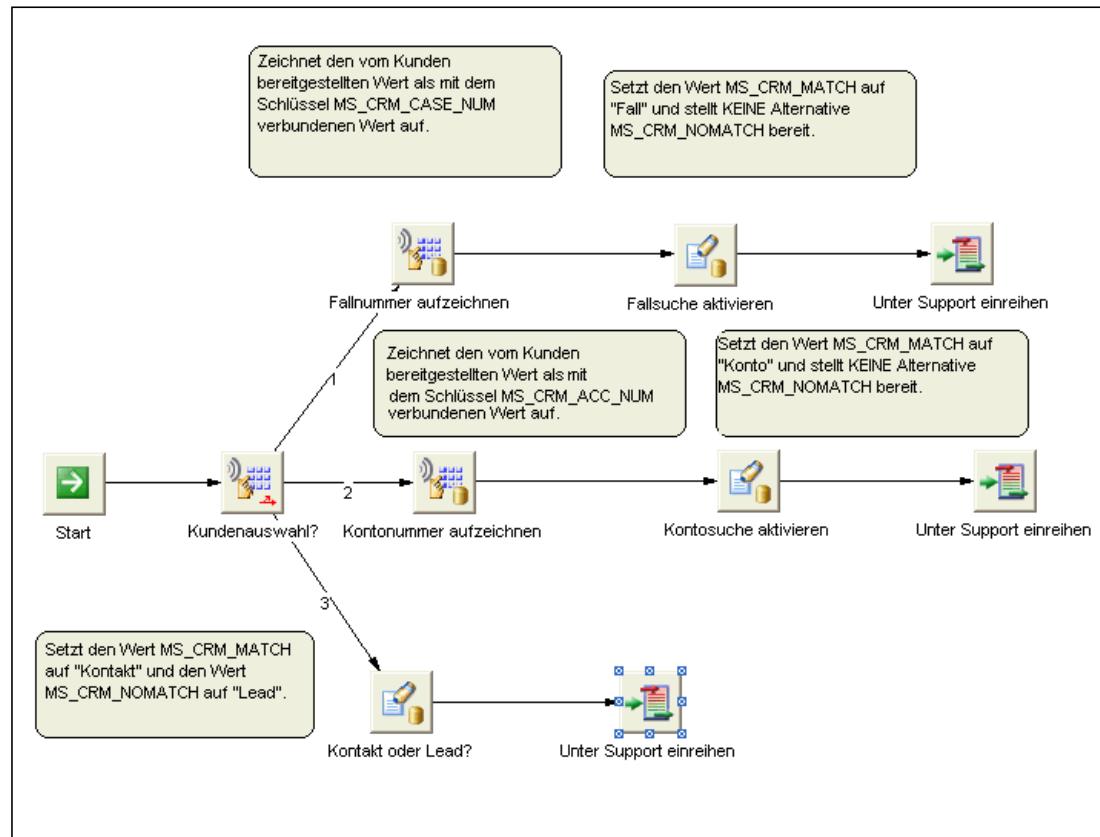
- Bieten Sie dem Kunden an, eine Fallnummer einzugeben. Dies wäre dann nützlich, wenn Kunden ein Fehlerticket erhalten und später zurückrufen, um das Problem nachzuverfolgen. Wenn die Fallnummer mit einer Fallnummer in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt, wird ein ausgefülltes

Microsoft CRM-Integration

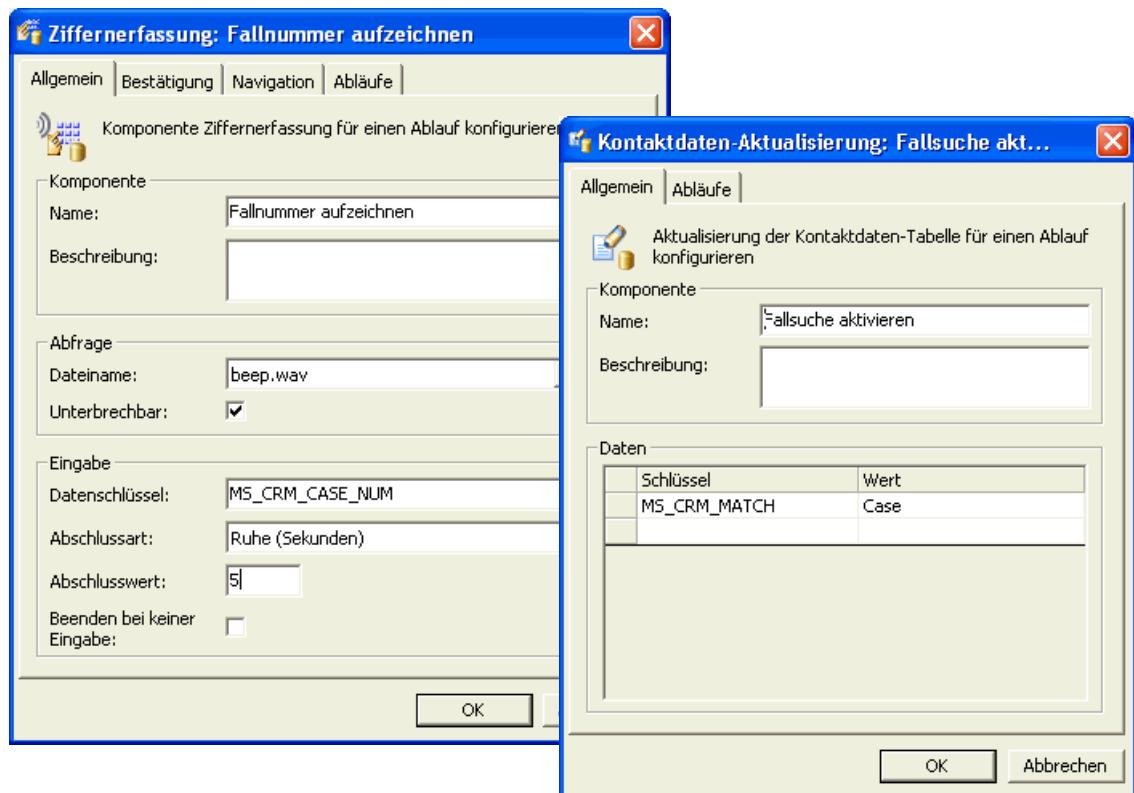
Überlegungen zum Microsoft CRM Routingkonzept-Ablauf

Fall-Formular geöffnet. Gibt es keine Übereinstimmung, weil der Kunde zum Beispiel die Nummer falsch eingegeben hat, sollte kein Formular geöffnet werden, sodass der Kunde gezwungen ist, den Kundendatensatz manuell zu finden.

- Bieten Sie dem Kunden an, eine Kontonummer einzugeben. Dies wäre die schnellste Methode, um den Benutzer auf den weiteren Ablauf vorzubereiten, wenn keine Fallnummer beteiligt ist. Wenn die Kontonummer mit einer Kontonummer in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt, wird ein ausgefülltes Konto-Formular geöffnet. Gibt es keine Übereinstimmung, sollte kein Formular geöffnet werden, sodass der Benutzer gezwungen ist, den Kundendatensatz manuell zu finden.
- Bieten Sie die Möglichkeit an, fortzufahren ohne eine Fallnummer oder Kontonummer anzugeben. Wenn die ANI des ankommenden Anrufs mit einer ANI in der Microsoft CRM-Datenbank übereinstimmt, wird ein ausgefülltes Konto-Formular geöffnet. Gibt es keine Übereinstimmung, sollte ein Lead-Formular geöffnet werden, mit dem der Kunde einen neuen Datensatz einrichten kann.



Bei der letzten Option ist die Komponentenkonfiguration identisch mit der Konfiguration im vorigen Beispiel. Bei den Optionen mit Fallnummer und Kontonummer muss die Einstellung der entsprechenden Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paare jedoch in zwei Schritten durchgeführt werden, da die Ziffernerfassung-Komponenten nur die Definition eines Kontaktdaten-Schlüssel/Wert-Paars zulassen. So zeigt beispielsweise das folgende Diagramm die Schlüssel/Wert-Paar-Konfiguration für die Komponenten **Fallnummer aufzeichnen** und **Fallsuche aktivieren**.



Beachten Sie auch Folgendes: da kein PopUp-Fenster angezeigt wird, wenn es keine übereinstimmende Fallnummer in der Microsoft CRM-Datenbank gibt, definiert die Komponente Fallsuche aktivieren kein Schlüssel/Wert-Paar MS_CRM_NOMATCH.

Microsoft CRM-Integration

Überlegungen zum Microsoft CRM Routingkonzept-Ablauf

Stichwörter

A

abgebrochene Anrufe

- im Call Director oder in einem IVR-System
- beendete Anrufe konfigurieren 322
- Warteschlange konfigurieren, einen Callback einzurichten 225

Ablaufdiagramme

- Info über 165
- Kontaktdaten verwenden 175
- kundenspezifische Funktionen verwenden 186

Abläufe

- aktivieren 204
- Datenbankfunktionen verwenden 178
- mit Call Director verwenden 171
- Schleifen 196
- Statistiken verwenden 174
- verbinden 201
- Zeitpläne verwenden 172

Abläufe verbinden 201

Ablaufverarbeitung, Info über 12

Abteilungen

- konfigurieren 57

Administration Center, Info 24

Administrationsdaten exportieren 309

Administrationsdaten, exportieren 309

Adresszusatzinformationen, verwenden 226

Agentenprofil 53

Aggregate

- Echtzeitüberwachung 96
- einrichten 234
- gewichtete Durchschnittswerte verwenden 154
- Info 233
- Überwachungsberechtigung 37
- Warteschlangen definieren 232

Aktivitätsreporte

- für Benutzer generieren 144
- für Ursprünge generieren 145
- Info 103

Alarne, in Reporten einstellen 119

allgemeine Benutzereigenschaften, konfigurieren 28

allgemeine Report-Eigenschaften, konfigurieren 106

allgemeine Warteschlangeninformationen, konfigurieren 224

Angebotszeit, konfigurieren 163

angenommene Anrufe, im Call Director oder in einem IVR-System beendet 322

Anmelden bei der Manager-Anwendung 21

Anrufer-ID

- Standardeinstellung überschreiben 230, 231

Ansage-Nebenstellen, konfigurieren 254

Ansichten

- Broadcaster-Ansicht konfigurieren 74

- Wandanzeige-Ansicht konfigurieren 86

Anwendungsoptionen, konfigurieren 304

Anwendungszugriff, für einen Benutzer

- konfigurieren 30

Anwesenheitsintegration, Optionen konfigurieren 323

Anzeige Wartende Kontakte

- Info 306

- konfigurieren 304

Aufgaben planen 11

Ausgabe-Optionen

für einen Echtzeit- oder Summenreport

- definieren 126

für einen historischen Report definieren 128

Standardwerte für Reporte konfigurieren 147

Ausgabe-Optionen für einen Report 126

ausgeschlossene Nummern, einrichten 265

Auslastung

- für einen Benutzer konfigurieren 36

- Zeitdauer Frei einbeziehen 321

Ausnahmen

- im Callback-Plan konfigurieren 267

- im E-Mail-Plan konfigurieren 284

Authentifizierung, für einen Benutzer konfigurieren 29

Automatische Nachkontaktaktivitäten, für einen

- Benutzer konfigurieren 30

automatischer Abstand, für den Broadcaster

- konfigurieren 307

B

Balkendiagramme, in einem Report definieren 122

Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten, automatische Einstellung für einen Benutzer konfigurieren 30

Beispiele

- Call Director-Nebenstellenuordnung 256

- Echtzeit-Reporte 97

- Komponente Ablaufentscheidung 196

- Komponente Datenbankfunktion 178

- Komponente Einreichung 170

- Komponente Kategorie-Entscheidung 273

- Komponente Kontaktdaten-Aktualisierung 175, 178
- Komponente Kontaktdaten-Entscheidung 176
- Komponente Kundenspezifische Funktion 186
- Komponente Leistungsentscheidung 174
- Komponente Menüabfrage 171, 178
- Komponente Nachricht 172
- Komponente Standardbehandlung 198
- Komponente Trennen 172
- Komponente Ursprung/Ziel-Entscheidung 168, 169, 170
- Komponente Warteintervall 196
- Komponente Zeitplan 172
- Komponente Ziffernerfassung 176
- Nebenstellenuzuordnung für Call Director 256
- Routingkonzept-Ablauf 166
- Benachrichtigungen
 - konfigurieren 67
 - Methoden für Reporte konfigurieren 147
- Benutzer
 - allgemeine Eigenschaften konfigurieren 28
 - anhand von einer Benutzervorlage einrichten 47
 - Anwendungszugriff konfigurieren 30
 - Ausfall-Gruppe konfigurieren 34
 - automatische Nachkontaktaktivitäten
 - konfigurieren 30
 - Berechtigungen konfigurieren 31
 - Echtzeitüberwachung 96
 - historische Reporte 99
 - KonfigSync-Benutzer-Definition
 - vervollständigen 239
 - Konfigurationsübersicht 27
 - medienspezifische Einstellungen konfigurieren 34
 - mehrere anhand von einer Benutzervorlage
 - einrichten 48
 - mehrere durch Importieren einer Textdatei
 - einrichten 50
 - persönliche Leistungsschwellwerte
 - konfigurieren 35
 - Summenreporte 101
 - Systemidentifikation konfigurieren 29
 - Teamliste konfigurieren 38
 - überwachte Ressourcen konfigurieren 37
 - zu Reporten zuordnen 39
 - Benutzer-Aktivitätsreporte
 - Beispiel 103
 - generieren 144
 - Info 103
 - Benutzer-Berechnung, konfigurieren 321
 - Benutzereinstellungen, wiederherstellen 296
 - Benutzeroberfläche, Info über 24
 - Benutzerprofile
- Info über 51
 - konfigurieren 54
 - Liste mit Standardprofilen 52
- Benutzer-Report-Optionen
 - Benachrichtigungsmethoden konfigurieren 147
 - Farben in Reporten konfigurieren 151
 - Info über 147
 - Standard-Ausgabeeinstellungen konfigurieren 147
 - Verzeichnisoptionen konfigurieren 149
- Benutzer-Standardeinstellungen, wiederherstellen 296
- Benutzervorlagen
 - aktualisieren 46
 - Info 42
 - konfigurieren 44
 - neue Vorlage einrichten 44
 - Verbindungen 43
 - Vorlage basierend auf vorhandenem Benutzer einrichten 45
- Berechnungen
 - Benutzer-Berechnung konfigurieren 321
 - Service-Level-Formel wählen 317
 - Service-Level-Intervall 318
- Berechtigungen
 - Auswirkung auf Reporting 104
 - für Benutzer konfigurieren 31
 - Zugriffslevel 56
- Bereiche
 - in historischen Reporten definieren 108
 - in Summenreporten definieren 107
- Bestätigungsoptionen, konfigurieren 293
- Betriebsdatenbank, beim Anmelden auswählen 22
- Broadcast Center, Info 25
- Broadcaster
 - Info 74
 - konfigurieren 307
- Broadcaster-Ansichten
 - allgemeine Informationen konfigurieren 75
 - Element konfigurieren 77
 - Inhalt konfigurieren 76
 - Inhaltsarten 73
 - konfigurieren 74
 - Verteiler konfigurieren 81
- Broadcaster-Verteiler, konfigurieren 81

C

- Call Director
 - Ablaufkomponenten 249
 - Antworten konfigurieren 258
 - beendete Anrufe als Angenommen konfigurieren 322
 - Beispiele für das Nebenstellenuzuordnungs-Verhältnis 256

- Einstellungen in einem Routingkonzept-Ablauf
überschreiben 193
in Abläufen verwenden 171
Info 247
Nebenstellenuzuordnung konfigurieren 253
Sprache konfigurieren 253
Sprachprozessor konfigurieren 250
Standard-Fehlermeldung konfigurieren 253
Standardnavigation konfigurieren 256
Standardoptionen konfigurieren 253
- C**
Callbacks
ausgeschlossene Nummer einrichten 265
automatische Wählverzögerung konfigurieren 266
Echtzeitüberwachung 96
historische Reports 99
Info über das Leistungsmerkmal Callback 261
Liste geplanter Callbacks 103
Liste Geplanter Callbacks generieren 269
Löschungsgründe einrichten 264
maximale Zeit für Ergebniseingabe
konfigurieren 266
Optionen für Einrichten bei Abbruch
konfigurieren 266
Routingplan konfigurieren 267
Standardoptionen konfigurieren 265
Standard-Wiedereinreihung 262
Summenreports 101
Warteschlange konfigurieren, einen Callback bei
Abbruch einzurichten 225
Warteschlangenprozess 262
Web Callback-Optionen konfigurieren 268
Wiederholungsgrund einrichten 263
- Callback-Warteschlangen
maximale Anzahl von Wiederholungen
konfigurieren 230, 231
Standardeinstellungen für die Anrufer-ID
überschreiben 230, 231
- Client-Desktop-Gründe, Info 59
COM-Module, schreiben 187
CRM-Integration
Integration mit Microsoft 327
CSTA-Server-Einstellungen, konfigurieren 243
- D**
Datenbanken
Administrationsdaten exportieren 309
eine externe Datenquelle konfigurieren 69
Datenbankfunktionen, in Abläufen verwenden 178
Datenquellen, konfigurieren 69
Datenspeicherorte
hinzufügen 311
löschen 313
- Datenverwaltung, Standardoptionen konfigurieren 309
Datenverwaltungszeit, konfigurieren 309
Design Center, Info 25
Diagnose-Einstellungen, konfigurieren 294
Diagramme, in einem Report definieren 122
DLLs, schreiben 187
Dokumentation
Feedback geben 10
Formatierungskonventionen 9
Zielgruppe 9
durchschn. Zeitdauer Nachkontakt., für einen
Benutzer konfigurieren 36
durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgenommen
Nachkontakteaktivitäten, für einen Benutzer
konfigurieren 36
durchschnittliche Bearbeitungszeit, für einen Benutzer
konfigurieren 36
- E**
Echtzeit-Aktualisierungsintervall, konfigurieren 304
Echtzeit-Reports
aktivieren und anzeigen 136
Ausgabe-Optionen definieren 126
Balkendiagramm einfügen 122
Beispiele 97
Info 96
konfigurieren 105
Ressourcen für Reporterstellung auswählen 111
Schwellwerte und Alarne einstellen 119
übliche Anwendungsgebiete 98
Einstellungen für IMAP-Server, für E-Mail
konfigurieren 298
Einstellungen für SMTP-Server, für E-Mail
konfigurieren 298
E-Mail
Datenspeicherperioden konfigurieren 315
Einstellungen für einen Benutzer konfigurieren 34
Einstellungen für Fehler-Warteschlange
konfigurieren 284
E-Mail-Server-Einstellungen konfigurieren 298
externe Rückfrage 287
Info 271
Kategorie konfigurieren 275
Nachrichten-Templates einrichten 278
Routing nach Kategorien 272
Routingplan konfigurieren 284
spezielle Komponenten 274
Standardeinstellungen für E-Mail-Nachrichten
konfigurieren 286
Standardoptionen konfigurieren 282
Standard-Routingkonzept konfigurieren 283
Standard-Von-Adresse 283

- Standard-Warteschlange konfigurieren 283
 - Suche in Historie durchführen 289
 - Überlegungen bei der Planung 271
 - überwachten Ursprung konfigurieren 281
 - Ziel konfigurieren 280
 - E-Mail-Kategorien**
 - für Routing von E-Mail-Nachrichten verwenden 272
 - Gewissheitsgrade anzeigen 287
 - konfigurieren 275
 - E-Mail-Templates**
 - Info 277
 - E-Mail-Warteschlangen**
 - Standardeinstellungen für Nachrichten überschreiben 230
 - Entwurfsdatenbank
 - beim Anmelden auswählen 22
 - Überblick über Konfiguration 13
 - erhöhte Sicherheit, konfigurieren 302
 - erster Wochentag, für Reporte konfigurieren 153
 - Erstkonfiguration des Systems 11
 - externe Datenquellen, konfigurieren 69
 - externe Verzeichnisse, Zugriff konfigurieren 70
- F**
- Farben in Reporten
 - konfigurieren 151
 - Standardeinstellungen wiederherstellen 296
 - Fehlermeldung
 - konfigurieren für Call Director 255
 - Fehler-Warteschlange
 - für E-Mail konfigurieren 284
 - für Sprache konfigurieren 242
 - Standardeinstellungen in einem
 - Routingkonzept-Ablauf überschreiben 195
 - Fehler-Warteschlange Sprache, konfigurieren 242
 - Festplattenlaufwerke, für Datenspeicherung hinzufügen 311
 - Formel, für Service-Level-Berechnung wählen 317
 - für den Web Interaction-Server konfigurieren 301
- G**
- Gesamtspeichernutzung, anzeigen 311
 - gewichtete Durchschnittswerte, Verwenden für Warteschlangen-Echtzeit- und Aggregatstatistiken 154
 - Gewissheitsgrade, für E-Mail Kategorien anzeigen 287
 - globale Optionen, konfigurieren 291
 - Gründe
 - Grund für Nachkontaktaktivitäten konfigurieren 61
 - Info über Client-Desktop-Gründe 59
 - Lösungsgrund für Callbacks einrichten 264
 - Nachbearbeitungsgrund konfigurieren 62
 - Nichtverfügbarkeitsgrund konfigurieren 60
 - Tätigkeitsgrund konfigurieren 61
 - Verwerfungsgrund konfigurieren 276
 - Wiederholungsgrund für Callbacks einrichten 263
 - Gründe für Nachkontaktaktivitäten
 - historisches Reporting 99
 - Summenreporte 101
 - Gründe für Nachkontaktaktivitäten, konfigurieren 61
 - Gründe für Routingzustand
 - historische Reporte 99
 - konfigurieren 59
 - Summenreporte 101
 - Gruppen
 - Echtzeitüberwachung 96
 - Funktionsbereich-Gruppen 160
 - historische Reporte 99
 - Info 159
 - konfigurieren 160
 - Spezialisierung 159
 - Summenreporte 101
 - Überlegungen zur Einrichtung 159
 - Überwachungsberechtigung 37
 - gruppenbasiertes Routing
 - Info 159
 - Optionen konfigurieren 162
 - Überlegungen zur Einrichtung von Warteschlangen 215
 - Überlegungen zur Gruppeneinrichtung 159
- H**
- Hintergrundfarbe, für den Broadcaster konfigurieren 307
 - historische Reporte
 - Ausgabe-Optionen definieren 128
 - Balkendiagramm einfügen 122
 - Bereich definieren 108
 - für Bildschirmanzeige auswählen 128
 - für die einmalige Ausführung zu einem bestimmten Zeitpunkt planen 124
 - für die regelmäßige Ausführung planen 125
 - für sofortige Ausführung planen 124
 - in eine Datei exportieren 128
 - Info 99
 - konfigurieren 105
 - Ressourcen für Reporterstellung auswählen 115
 - übliche Anwendungsgebiete 99
 - zum Drucken auswählen 128
 - zum Senden per E-Mail auswählen 128
 - historischen Report planen 123
- I**
- Implementierung, planen 11

Informationen mittels Broadcasting übermitteln 73
 Interaktive Nebenstellen, konfigurieren 254
 interne Festplattenlaufwerke, für Datenspeicherung hinzufügen 311
Intervalle
 Echtzeit-Aktualisierungsintervall konfigurieren
 Aktualisierungsintervall, konfigurieren 304
 für Warteschlangenschritte berechnen 221
 in einem historischen Report definieren 109
 in einem Summenreport definieren 107
 Report-Intervalle für globale Warteschlangen konfigurieren 152
 Service-Level-Intervall konfigurieren 316
 Zeitüberschreitungssintervall für den Haupt-Administrator konfigurieren 304
Intervalle für globale Warteschlangen, konfigurieren 152
IVRs
 beendete Anrufe als Angenommen konfigurieren 322

K

Kategorien
 für E-Mail konfigurieren 275
 für Routing von E-Mail-Nachrichten verwenden 272
 Gewissheitsgrade anzeigen 287
Kennwörter
 ändern 296
 Konto des Haupt-Administrators 23
klingelnde Kontakte
 in Warteschlangen-Echtzeit-Reporte einbeziehen 154
 maximale Angebotszeit konfigurieren 163
Kommunikationsplattformen
 Definition von Ressourcen 237
 Einstellungen konfigurieren 243
 grundlegende Interaktion mit dem System 235
 unterstützte Typen 235
Komponente Datenbankfunktion
 externe Datenquellen konfigurieren 69
Komponente Einreichung
 manuelle Reservierungszeit konfigurieren 162
Komponenten
 wiederholte Ausführung 196
KonfigSync
 Behandlung von Benutzer-IDs 238
 Benutzer-Definition vervollständigen 239
 Info über 237
 Standardeinstellungen konfigurieren 244
KonfigSync-Behandlung von anderen Ressourcen 240
Konfigurationsaufgaben, Übersicht 11
Konfigurationssynchronisierung, siehe KonfigSync

Kontaktaufkommen, Auswirkung auf Warteschlangeneinrichtung 218
 Kontaktbearbeitungseinstellungen, für einen Benutzer konfigurieren 33
Kontaktdaten
 in Abläufen verwenden 175
 in kundenspezifischen Funktionen verwenden 187
 Integrationsanforderungen für Microsoft CRM 327
 Suchkriterien konfigurieren 307
Kontakte
 Echtzeitüberwachung 96
 für einen Benutzer reserviert 287
 historische Reports 99
 manuelle Reservierungszeit konfigurieren 162
Kontakte verarbeiten 12
Kontakt-Erstverarbeitung 12, 216
Kontaktperson
 für das Contact Center konfigurieren 297
 für einen Standort konfigurieren 59
Kontaktsuche, konfigurieren 307
Kundeninformationen, in Abläufen einholen 171
kundenspezifische Funktionen
 Ausnahmebearbeitung 190
 Datentyp und Deklaration 188
 Kontaktdaten bearbeiten 188
 Laufzeit-Einschränkungen 190
 Rückgabecodes 190
 schreiben 187
 Speicherzuordnungs-Einschränkung 189
 Voraussetzung Thread-Sicherheit 189

L

LDAP-Verzeichnisse, Zugriff konfigurieren 70
 Leistungsmerkmal Anruf nicht beantwortet konfigurieren 243
 Leistungsmerkmal Automatische Nachbearbeitung, für einen Benutzer konfigurieren 31
 Leistungsmerkmal Reporting-Level, Info 104
Leistungsmerkmale
 Manager-Anwendung 21
Liste Geplanter Callbacks
 generieren 269
 Info 103
Löschungsgründe, einrichten 264

M

Manager-Anwendung starten 21
 Manager-Erstkonfiguration 18
 manuelle Reservierungszeit, konfigurieren 162
 max. Anzahl Rückstellungen, für einen Benutzer konfigurieren 36
 maximale Angebotszeit, konfigurieren 163

maximale Anzahl externe Rückfrage, für einen Benutzer konfigurieren 36
maximale Bearbeitungszeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten, für einen Benutzer konfigurieren 36
maximale Bearbeitungszeit, für einen Benutzer konfigurieren 36
maximale Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten, für einen Benutzer konfigurieren 36
medienspezifische Einstellungen, für einen Benutzer konfigurieren 34
mehrere Benutzer anhand von einer Benutzervorlage einrichten 48 durch Importieren einer Textdatei einrichten 50 Voraussetzungen für Benutzerliste 50
Microsoft CRM-Integration Benutzeranforderungen 327 Überlegungen zum Routingkonzept-Ablauf 327
Modem, für einen Watchdog-Server konfigurieren 66

N

Nachbearbeitungsgründe historische Reports 99 konfigurieren 62 Summenreports 101 zwingende Eingabe für einen Benutzer konfigurieren 31
Nachrichten Info über E-Mail-Nachrichten-Templates 277
Nebenstellenzuordnung, für Call Director konfigurieren 254
Netzwerkkommunikation, konfigurieren 303
nicht angenommene Kontakte in Warteschlangen-Echtzeit-Reporte einbeziehen 154 maximale Angebotszeit konfigurieren 163
Nichtverfügbarkeitsgründe, konfigurieren 60

O

OpenScape Contact Center-Authentifizierung, für einen Benutzer konfigurieren 29
OpenScape Contact Center-Server Eigenschaften ändern 65 Info 64
OpenScape UC Application-Integration, konfigurieren 323
Operator-Funktion konfigurieren für Call Director 258
Optionen für Anwesenheitsintegration konfigurieren 323 für Call Director konfigurieren 253 für Datenverwaltung konfigurieren 309

für E-Mail konfigurieren 282
für Kontaktsuche konfigurieren 307
für Routing konfigurieren 162
für Sprache konfigurieren 240
für Statistiken konfigurieren 316
konfigurieren für Callbacks 265
Standardoptionen konfigurieren 291
Orte
Reporte ausführen für 110

P

Personalbestand, Auswirkung auf Warteschlangeneinrichtung 218
persönliche Leistungsschwellwerte, für einen Benutzer konfigurieren 35
Planungsübersicht 11
primäre Gruppen, Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung 217
Profil Administrator 52
Profil Associate A 53
Profil Associate E 53
Profil Haupt-Administrator 52
Profil Manager 52
Profil Supervisor 52
Profil Telefon-Agent 53
Profil Telekommunikationsexperte 52
Profile Berechtigungs-Zugriffslevel 56
Info über Benutzer 51 konfigurieren 54
Liste mit Standardprofilen 52
Prognose, Summenreports verwenden 101

R

Report Center, Info 25
Report-Daten, Speicherperioden konfigurieren 313
Reporte allgemeine Eigenschaften konfigurieren 106 ändern 105
anzuzeigende Statistiken definieren 118
Auswirkung von Überwachungsberechtigungen 104
Balkendiagramm definieren 122
Benutzer zuordnen 39
Besitzer zuweisen 106
Daten für ein Aggregat anzeigen 234
Info über Aktivitätsreports 103
Info über Echtzeit-Reports 96
Info über historische Reports 99
Info über Summenreports 101
Inhalt auswählen 110
Konfigurationsübersicht 105

- Reportart auswählen 106
 Reporte für eine Warteschlange definieren 232
 Ressourcen für Reporterstellung auswählen 110
 Schwellwerte und Alarne einstellen 119
 Spaltenreihenfolge definieren 118
 Tabelle oder Diagramm einfügen 106
Reporte per E-Mail versenden
 Ausgabe-Optionen definieren 129
 Option konfigurieren 156
Reporting-Funktionen, Info 95
Reporting-Level Abteilung, Info 104
Reporting-Level Standort, Info 104
Reporting-Level Voll, Info 104
Report-Intervalle für Warteschlangen 152
Report-Optionen
 Ausgabestandort für Workforce
 Management-Daten konfigurieren 155
 Benachrichtigungsmethoden konfigurieren 147
 Benutzer-Report-Optionen konfigurieren 147
 Datenverwaltungszeit konfigurieren 309
 ersten Wochentag konfigurieren 153
 Farben in Reporten konfigurieren 151
 Report-Intervalle für globale Warteschlangen konfigurieren 152
 Speicherperioden für E-Mail-Daten konfigurieren 315
 Speicherperioden für Report-Daten konfigurieren 313
 Standard-Ausgabeeinstellungen konfigurieren 147
 System-Report-Optionen konfigurieren 152
 Verzeichnisoptionen konfigurieren 149
 Warteschlangen-Echtzeit-Report-Optionen konfigurieren 154
 Reservierungszeit, für Kontakte in Warteschlange konfigurieren 162
Ressourcen
 für einen Echtzeit-Report auswählen 111
 für einen historischen Report auswählen 115
 für einen Summenreport auswählen 112
Ressourcen-Arbeitsblätter 13
Routingkonzept-Abläufe
 aktivieren 204
 Anforderungen für Microsoft CRM 327
 Beispiel für einen einfachen Sprache-Ablauf 166
 Call Director-Einstellungen überschreiben 193
 Datenbankfunktionen verwenden 178
 einrichten 192
 Einstellungen für Fehler-Warteschlange überschreiben 195
 Info 166
 Kontaktdata verwenden 175
 kundenspezifische Funktionen verwenden 186
 mit Call Director verwenden 171
 Überlegungen bei der Planung 168
 Ursprung/Ziel-Informationen verwenden 169
 verbinden 201
 Zeitpläne verwenden 172
Routing-Optionen, konfigurieren 162
Routingpläne
 für Callbacks konfigurieren 267
 für E-Mail konfigurieren 284
Rückfragen, Startzeit konfigurieren 321
Rückgabecodes, kundenspezifische Funktionen 190
S
Schichten, konfigurieren 322
Schlüssel/Wert-Paare, *siehe* Kontaktdata
Schlüsselwörter, für Routing von E-Mail-Nachrichten verwenden 272
Schritte, für Warteschlangen konfigurieren 228
Schwellwerte
 für ein Broadcaster-Ansichtelement konfigurieren 79
 für ein Wandanzeige-Element konfigurieren 92
 für einen Benutzer konfigurieren 35
 für Spalten in einem Report konfigurieren 119
Server
 Eigenschaften ändern 65
 Info 64
Server für ankommende E-Mail, konfigurieren 298
Server für ausgehende E-Mail, konfigurieren 298
Service-Level
 Berechnungsformel wählen 317
 Berechnungsformeln 318
 Intervall konfigurieren 316
 Standardeinstellung für eine Warteschlange überschreiben 230
ShareData-Ordner, Verzeichnis konfigurieren 297
Shortcuts
 Standardeinstellungen wiederherstellen 296
Sicherheit
 Konfigurieren der Netzwerkkommunikation 303
 Option Erhöhte Sicherheit konfigurieren 302
Spalten
 in einem Report definieren 118
Spaltenreihenfolge in einem Report, definieren 118
Speichernutzung, anzeigen 311
Speicherperioden
 für E-Mail-Daten konfigurieren 315
 für Report-Daten konfigurieren 313
Sprache
 Standard für Call Director konfigurieren 254
Sprachoptionen, konfigurieren 240
Sprachprozessor, für Call Director konfigurieren 250

- Sprach-Warteschlangen
 für die Einrichtung eines Callbacks bei Abbruch konfigurieren 224
 Zeitüberschreitungs-Nebenstelle konfigurieren 229
- Standard-Benutzerprofile, Info 52
- Standardeinstellungen für E-Mail-Nachrichten, konfigurieren 286
- Standardnachrichten
 für E-Mail erstellen 277
- Standardnavigation
 konfigurieren für Call Director 256
- Standardoptionen, konfigurieren 291
- Standard-Routingkonzept-Ablauf
 für E-Mail konfigurieren 283
 für Sprache konfigurieren 241
- Standard-Warteschlange
 für E-Mail konfigurieren 283
 für Sprache konfigurieren 241
- Standorte
 konfigurieren 58
- Statistiken
 in Abläufen verwenden 174
 in einem Report definieren 118
 in Reporten verwenden 313
 Optionen konfigurieren 316
 Schicht-Neustartzeiten konfigurieren 322
 Speicherperioden konfigurieren 313
- Suche in E-Mail-Historie durchführen 289
- Summenreporte
 Ausgabe-Optionen definieren 126
 Balkendiagramm einfügen 122
 Beispiele 102
 Bereich definieren 107
 Info 101
 konfigurieren 105
 Ressourcen für Reporterstellung auswählen 112
 Schwellwerte und Alarne einstellen 119
 übliche Anwendungsbiete 102
- Switches, *siehe* Kommunikationsplattformen
- Symbolleisten
 Standardeinstellungen wiederherstellen 296
- Systemoptionen, konfigurieren 297
- System-Report-Optionen, konfigurieren 152
- T**
- täglich kumulierte Statistiken 101
- Tätigkeitsgründe, konfigurieren 61
- Teamliste, für einen Benutzer konfigurieren 38
- Telefonie-Center
 Info 26
- Textdatei, zum Einrichten mehrerer Benutzer verwenden 50
- Trends, Summenreporte verwenden 101
- U**
- Überblick
 Report konfigurieren 105
 Überlaufgruppen, Überlegungen zur Warteschlangeneinrichtung 217
 Überschreibungen, für Warteschlangen konfigurieren 230
 Übersichten
 Benutzer konfigurieren 27
 Broadcaster-Ansicht konfigurieren 74
 Wandanzeige-Ansicht konfigurieren 86
 Warteschlange konfigurieren 223
 überwachte Ressourcen, für einen Benutzer konfigurieren 37
 überwachte Ursprünge
 für E-Mail konfigurieren 281
 überwachte Ziele
 für E-Mail konfigurieren 280
 Überwachungsberechtigungen, Auswirkung auf Reporting 104
 Übungen
 Erstellen eines einfachen Echtzeit-Reports 130
 Erstellen eines einfachen Routingkonzept-Ablaufs 205
 vordefinierten historischen Report anpassen 137
 ungültige Kundenantworten, angezeigte Call Director-Meldung konfigurieren 258
- URLs
 kontaktbezogene Webseiten automatisch öffnen 226
- Ursprünge
 für E-Mail konfigurieren 281
- Ursprungs-Aktivitätsreporte
 generieren 145
 Info 103
- V**
- Verkehrslast, Auswirkung auf Warteschlangeneinrichtung 218
- Verteiler
 für eine Broadcaster-Ansicht konfigurieren 81
 für eine Wandanzeige-Ansicht konfigurieren 93
- Verwerfungsgründe, einrichten 276
- Verzeichnisinformationen, konfigurieren 297
- Verzeichnisse
 Abfrageeinstellungen konfigurieren 150
 Ergebniseinstellungen konfigurieren 150
 Optionen konfigurieren 149
 Verbindungseinstellungen konfigurieren 149
 Zugriff auf externe Verzeichnisse konfigurieren 70

Voraussetzungen für Benutzerliste, zur Einrichtung mehrerer Benutzer 50
vordefinierte Benutzerprofile 52

W

Wandanzeige-Ansichten
allgemeine Informationen konfigurieren 87
Element konfigurieren 91
Inhalt konfigurieren 89
Inhaltsarten 73
Konfigurationsübersicht 86
Schwellwert für ein Element konfigurieren 92
Verteiler konfigurieren 93

Wandanzeigen
Ansicht konfigurieren 86
benutzerdefinierten Typ einrichten 83
Definition erstellen 84
Info 82

Wandanzeige-Verteiler, konfigurieren 94

Warteschlangen
Aggregaten zuweisen 232
ausfallorientierte Einrichtung 219
Auswirkung der Kontakt-Erstverarbeitung auf die Einrichtung 216
Auswirkung der Zeitplanung auf Einrichtung 216
Auswirkung von Personalbestand, Kontaktaufkommen und Wartezeit auf Einrichtung 218
Auswirkung von Spezialisierungsüberschneidung auf Einrichtung 217
Callback-Verarbeitung 262
Echtzeitüberwachung 96
ergänzende Informationen konfigurieren 224
für die Einrichtung eines Callbacks bei Abbruch konfigurieren 224
historische Reporte 99
in ein Aggregat einbeziehen 234
Info 215
Konfigurationsübersicht 223
kontaktbezogene Dokumente oder URLs automatisch öffnen 226
Nachbearbeitungsgründe auswählen 231
Reporten zuweisen 232
Schritte konfigurieren 228
Standard-Warteschlangenprozess-Ablauf konfigurieren 224
Summenreporte 101
Überlegungen zur Einrichtung 215
Überschreibungen konfigurieren 230
Überwachungsberechtigung 37
Warteschlangen-Schrittintervalle berechnen 221
weniger spezialisierte Einrichtung 220

Zeitüberschreitungseinstellungen konfigurieren 228

Warteschlangen-Echtzeit-Reporte gewichtete Durchschnittswerte verwenden 154

Warteschlangen-Echtzeit-Reporte, klingelnde und nicht angenommene Kontakte einbeziehen 154

Warteschlangenprozess, Info 12

Warteschlangenprozess-Abläufe aktivieren 204
beenden 198
Info 195
Schleifen 196
Überlegungen bei der Planung 196
verbinden 201

Wartezeit, Auswirkung auf Warteschlangeneinrichtung 218

Wartezeit, für Anrufe konfigurieren 320

Watchdog-Server, konfigurieren 66

WAV-Dateien konfigurieren 250
mit Call Director verwenden 247
Voraussetzungen 252

Web Callback-Optionen, konfigurieren 268

Web Interaction-Server
Port für Web Callbacks konfigurieren 268
ungesicherte und gesicherte Ports konfigurieren 301

Wiederholungsgründe, einrichten 263

Windows-Authentifizierung 22, 30

Windows-Authentifizierung, für einen Benutzer konfigurieren 29

Workforce Management-Daten, Ausgabestandort konfigurieren 155

X

XML-Daten, Ausgabestandort konfigurieren 155

Z

Zeitpläne
Auswirkung auf Warteschlangeneinrichtung 216
für Callbacks konfigurieren 267
für E-Mail konfigurieren 284

Zeitüberschreitungsintervall, für den Haupt-Administrator konfigurieren 304

Zeitüberschreitungs-Nebenstelle
für eine Warteschlange konfigurieren 229
Standard-Nebenstelle konfigurieren 241

Ziele
für E-Mail konfigurieren 280
historische Reporte 99
Summenreporte 101

Stichwörter

Zugriff auf die Client-Anwendung, für einen Benutzer

konfigurieren 30

Zugriffslevel für Berechtigungen 56

