



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Enterprise V12

Siebel Integrationshandbuch

Siebel Integrationshandbuch

Integrationshandbuch

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	5
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?	5
1.2 Formatierungskonventionen	5
1.3 Feedback zur Dokumentation	6
2 Informationen über die OpenScape Contact Center Siebel-Integration	7
2.1 Übersicht	7
2.2 Zusätzliche Funktionen der Siebel-Symbolleiste	8
2.3 Einschränkungen	8
3 Installieren und Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration	11
3.1 Systemvoraussetzungen	11
3.2 Installieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration	11
3.3 Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration	12
3.3.1 Konfigurieren der Integration auf dem Siebel-Server-Computer	13
3.3.2 Definieren der Siebel-Repository-Datei	17
3.3.3 Kommunikationstreiber aktivieren	18
Stichwörter	19

Inhalt

1 Informationen zu diesem Handbuch

Dieses Handbuch bietet eine Übersicht über die Integration von OpenScape Contact Center in die Siebel CRM 7.8-Desktopumgebung.

1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch richtet sich an Siebel-Systemadministratoren, die mit der Installation und Konfiguration der OpenScape Contact Center Siebel-Integrationssoftware betraut sind.

HINWEIS: Informationen zur Administration, Konfiguration und Bedienung des Siebel CRM 7.8-Systems finden Sie in Ihrer Siebel-Dokumentation.

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.

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:** Siebel Integrationshandbuch
- **Sachnummer:** A31003-S22A-N106-01-0020

2 Informationen über die OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Dieses Kapitel bietet eine Übersicht über die OpenScape Contact Center-Integration mit Siebel CRM 7.8, einschließlich der zusätzlichen Symbolleistenfunktionen.

2.1 Übersicht

Die Integration des OpenScape Contact Center-Systems mit Siebel CRM 7.8 verwendet einen von Siebel zertifizierten Konnektor, um Softphone-Funktionalität und PopUp-Funktionalität für Sprache bereitzustellen.

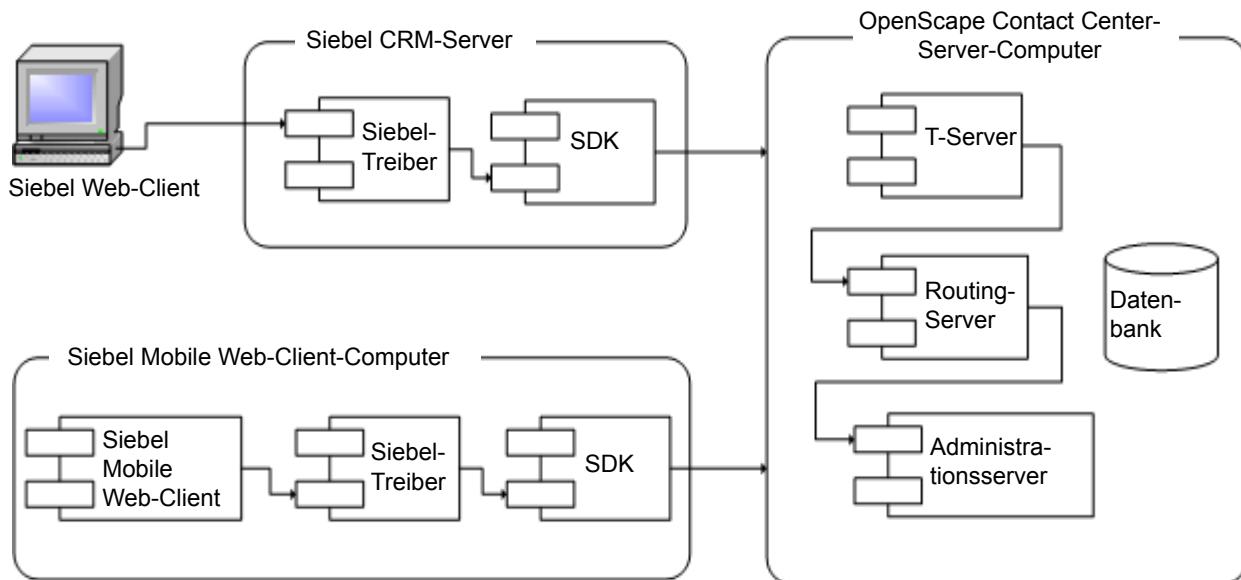
Die OpenScape Contact Center Siebel-Integration ermöglicht Siebel-Benutzern, die durch das OpenScape Contact Center-System weitergeleitet wurden, die Bearbeitung von Anrufen mit dem Siebel Web-Client (Thin) oder dem Siebel Mobile Web-Client (Fat) und unterstützt je nach Spracheinstellung des Siebel-Benutzers die Sprachen Englisch oder Deutsch.

Nachdem Sie die Installation abgeschlossen und die in diesem Handbuch beschriebenen notwendigen Konfigurationsaufgaben durchgeführt haben, verfügen Sie über einen von Siebel zertifizierten Konnektor (Treiber). Alle Vorgänge, bei denen dieser Konnektor verwendet wird, werden über die Siebel-Schnittstelle ausgeführt. Das OpenScape Contact Center-System läuft im Hintergrund, um Anrufe weiterzuleiten und auf Anfragen vom Siebel-System zu antworten.

HINWEIS: Die OpenScape Contact Center Siebel-Integration bietet eine validierte OpenScape Contact Center SDK-basierte Vorlage und stellt die Quelldateien zum Kompilieren des Siebel-Treibers bereit, um eine benutzerdefinierte Anpassung der Integration zu ermöglichen. Einzelheiten hierzu erhalten Sie von Ihrem Servicevertreter.

Informationen über die OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Zusätzliche Funktionen der Siebel-Symbolleiste



2.2 Zusätzliche Funktionen der Siebel-Symbolleiste

Durch die Integration werden dem Standard-Siebel-Desktop vier Symbolistenfunktionen hinzugefügt. Informationen zur Verwendung der Standardfunktionen finden Sie in der Siebel-Dokumentation.

Symbol	Funktion	Beschreibung
	Verfügbar	Setzt den Routingzustand des Benutzers auf Verfügbar .
	An-/Abmelden	Meldet Sie bei der OpenScape Contact Center-Sprach-Warteschlange an oder ab.
	Nicht verfügbar	Setzt den Routingzustand des Benutzers auf Nicht verfügbar .
	Tätig	Setzt den Routingzustand des Benutzers auf Tätig .

Tabelle 1

OpenScape Contact Center-spezifische Symbolistenfunktionen

2.3 Einschränkungen

Der Abschnitt beschreibt Einschränkungen der OpenScape Contact Center Siebel-Integration.

Informationen über die OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Einschränkungen

Einschränkung	Beschreibung
Anklopfende Anrufe	Obwohl anklopfende Anrufe in der Tätigkeitsliste angezeigt werden, kann zwischen den Anrufen nicht gemakelt werden.

Tabelle 2

Einschränkungen

Informationen über die OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Einschränkungen

3 Installieren und Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie die OpenScape Contact Center Siebel-Integration installieren und konfigurieren, um Basis-Softphone-Funktionalität und PopUp-Funktionalität für Sprache bereitzustellen.

3.1 Systemvoraussetzungen

Die OpenScape Contact Center Siebel-Integration kann auf einem Computer mit den folgenden Microsoft Windows-Betriebssystemen installiert werden:

- Windows Server 2008 R2 Standard oder Enterprise Edition mit Service Pack 1
- Windows 8 oder 8.1 Professional oder Enterprise Edition oder höher
- Windows 7 Professional oder Enterprise Edition oder höher
- Windows Vista Business oder Enterprise Edition mit Service Pack 2 oder höher

3.2 Installieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Auf welchem Siebel-Computer Sie die OpenScape Contact Center Siebel-Integration installieren, hängt von der Art des verwendeten Clients ab:

- Wenn Sie den Siebel Mobile Web-Client (Fat) verwenden, müssen Sie die Integration auf dem Siebel-Server-Computer und allen Siebel Mobile Web-Client-Computern installieren.
- Wenn Sie den Siebel Web-Client (Thin) verwenden, müssen Sie die Integration nur auf dem Siebel-Server-Computer installieren.

So installieren Sie die OpenScape Contact Center Siebel-Integration:

1. Beenden Sie auf dem Siebel-Computer, auf dem Sie die OpenScape Contact Center Siebel-Integration installieren möchten, den Siebel Server-Dienst und den Siebel Gateway Name Server-Dienst, und wählen Sie anschließend eine der folgenden Vorgehensweisen:
 - Wenn Sie die Installation von der OpenScape Contact Center DVD durchführen, legen Sie die DVD in das DVD-ROM-Laufwerk ein, navigieren Sie zum Ordner Siebel-Integration, **und doppelklicken Sie auf setup.exe**.

Installieren und Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

- Wenn Sie die Installation vom NetSetup-Ordner auf dem OpenScape Contact Center-Server-Computer durchführen, navigieren Sie zum Ordner Siebel-Integration, und **doppelklicken Sie anschließend auf setup.exe**.
2. Wählen Sie eine Sprache für die Installation aus, und klicken Sie auf **OK**. Das **OpenScape Contact Center Siebel Integration-Setup-Programm** wird gestartet, um Sie durch den weiteren Installationsvorgang zu leiten.
 3. Klicken Sie auf **Weiter**.
 4. Lesen Sie im Dialogfeld **Lizenzvereinbarung** den Lizenzvertrag sorgfältig durch, klicken Sie auf **Ich akzeptiere die Bedingungen der Lizenzvereinbarung**, und klicken Sie auf **Weiter**.
 5. Um die OpenScape Contact Center Siebel-Integration im Standardverzeichnis zu installieren, klicken Sie auf **Weiter**.

WICHTIG: Es wird nachdrücklich empfohlen, das Standardverzeichnis nicht zu ändern, außer auf Anweisung durch Ihren Servicevertreter.

6. Um die Installation zu starten, klicken Sie auf **Installieren**.
7. Wenn der Installationsvorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Fertigstellen**. Die folgenden Ordner werden im Standard-Installationsordner eingerichtet.
 - Image Files (Bilddateien)
 - Siebel Definition Files (Siebel-Definitionsdateien)
 - Siebel Import Files (Siebel-Importdateien)
 - Siebel Repository Files (Siebel-Repository-Dateien)

3.3 Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die OpenScape Contact Center Siebel-Integration auf dem Siebel-Server-Computer konfigurieren. Eine detaillierte Anleitung finden Sie in der Siebel-Dokumentation.

3.3.1 Konfigurieren der Integration auf dem Siebel-Server-Computer

HINWEIS: In einer Multi-Tenant-Umgebung müssen Sie für jede Business Unit, bei der sich Siebel Call Center-Agenten anmelden werden, eigene Konfigurationsdateien erstellen und anschließend die in diesem Abschnitt beschriebene Vorgehensweise für jede Business Unit wiederholen. Einzelheiten zur Erstellung der Dateien für jede Business Unit finden Sie im [Abschnitt 3.3.1.1, "Erstellen von separaten Konfigurationdateien für jede Business Unit"](#), auf Seite 15.

So konfigurieren Sie die Integration auf dem Siebel-Server-Computer:

1. Navigieren Sie zum Ordner **Siebel Definition Files** und öffnen Sie die erforderliche Definitionsdatei (zum Beispiel "HPPC Siebel 7 Configuration English.def") in einem Texteditor wie Notepad.
2. Ändern Sie im Abschnitt "Drivers and Profiles" die in [Tabelle 3](#) aufgeführten Profilparameter-Überschreibungen. Ändern Sie, falls erforderlich, auch die anderen Pflichtparameter.

Parameter	Beschreibung
Driver:HiPathProCenterID	Der OpenScape Contact Center-Benutzername, der zur Initialisierung der HiPath ProCenter Manager-Schnittstelle im OpenScape Contact Center-SDK verwendet wird.
Driver:HiPathProCenter Kennwort	Das Kennwort, dass dem Parameter Driver:HiPathProCenterID zugeordnet wurde.
Driver:HiPathProCenter BusinessUnitName	Optional. Der Name der OpenScape Contact Center-Business Unit in einer Multi-Tenant-Umgebung. Wenn das Leistungsmerkmal Multi-Tenancy nicht lizenziert wurde, wird dieser Parameter ignoriert.
Driver:LogFile	Der Name und Ort der Protokolldatei. Verwenden Sie Nebenstelle .000, zum Beispiel HPPCSiebel78_Servername.000.
Driver:LogDebug	Optional, Boolescher Wert. <ul style="list-style-type: none"> • FALSE – Drucken der Protokolldatei • TRUE – Drucken aller Funktionseintritts- und -austrittsprotokolle des OpenScape Contact Center SDK (ttkhppc.dll)
Driver:LogEnable	Boolescher Wert. <ul style="list-style-type: none"> • FALSE – Protokollierung deaktivieren • TRUE – Protokollierung aktivieren
Driver:ConnectionString	Die Adresse des Administrationsservers auf dem OpenScape Contact Center-Server-Computer. Das Format ist Portnummer@Servername.

Tabelle 3

Profilparameter-Überschreibungen

Installieren und Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

3. Melden Sie sich auf dem Siebel-Server-Computer mit SADMIN im Siebel-Call-Center an.
4. Erstellen Sie eine neue Konfiguration, zum Beispiel OpenScape Contact Center-Siebel-Integration für Siebel 7, und speichern Sie sie.
5. Importieren Sie die Definitionsdatei und stellen Sie sicher, dass Sie folgende Elemente auswählen:
 - Konfigurationsparameter
 - Befehle
 - Ereignisse
 - Treiber und Profile

Wenn der Import abgeschlossen ist, wird ein neues Treiberprofil mit demselben Namen wie die Konfiguration erstellt.

6. Erstellen Sie einen neuen Siebel-Benutzer, der als CTI-Agent verwendet wird.
7. Wählen Sie die neue Konfiguration aus und fügen Sie den neuen Siebel-Benutzer hinzu.
8. Zeigen Sie das neue allgemeine Siebel-Benutzerprofil an und geben Sie die Anmelde-ID ein. Diese muss mit der OpenScape Contact Center-Benutzer-ID übereinstimmen, die dem Agenten zugeordnet ist.
9. Richten Sie ein Teleset ein, das den neuen Siebel-Benutzer und die entsprechende OpenScape Contact Center-Nebenstelle enthält.
10. Navigieren Sie zum Ordner **Image Files** und kopieren Sie die Bilddateien in den folgenden Ordner:

`<SiebelEnterpriseDir>\SWEApp\PUBLIC\<SPRACHE>\images`

3.3.1.1 Erstellen von separaten Konfigurationdateien für jede Business Unit

In einer Multi-Tenant-Umgebung müssen Sie für jede Business Unit, bei der sich Siebel Call Center-Agenten anmelden werden, separate Definitions- (.def) und Bibliotheksdateien (.dll) erstellen. Nach Erstellung der erforderlichen Dateien konfigurieren Sie die Integration für jede Business Unit wie in [Abschnitt 3.3.1, "Konfigurieren der Integration auf dem Siebel-Server-Computer", auf Seite 13](#) beschrieben.

HINWEIS: Wenn Sie den Siebel Web-Client (Thin) verwenden, muss der in der Definitionsdatei konfigurierte Name Driver:LogFile für jede Business Unit identisch sein.

So erstellen Sie separate Konfigurationdateien für jede Business Unit:

1. Navigieren Sie zum Ordner **Siebel Definition Files**, erstellen Sie eine Kopie der entsprechenden Definitionsdatei (zum Beispiel "HPPC Siebel 7 Configuration English.def") und benennen Sie sie für die Business Unit um (zum Beispiel in "Siebel 7 Configuration for BusUnit A.def").
2. Öffnen Sie die umbenannte .def-Datei in einem Texteditor wie Notepad.
3. Geben Sie im Abschnitt "Drivers and Profiles" eindeutige Profil-, Treiber- und Bibliotheksnamen für die Business Unit an. Beispiel:

```
[Profile:Siebel 7 Voice Driver for BusUnit A]
Driver = "Siebel 7 Voice Driver for BusUnit A"
Driver:HiPathProCenterID = "master"
Driver:HiPathProCenterPassword = "password"
Driver:HiPathProCenterBusinessUnitName = "BusUnit A"
Driver:LogFile = "c:\Siebel78Log.000"
Driver:LogEnable = "FALSE"
Driver:LogDebug = "FALSE"
Driver:ConnectionString = "6000@servername"
```

```
[Driver:Siebel 7 Voice Driver for BusUnit A]
```

```
Library Name = "HPPCSiebel78_forBusUnitA.dll"
Icon File = "voice.gif"
Channel Type = "Voice"
Outbound Flag = "Y"
Interactive = "Y"
Channel String = "Voice"
```

Installieren und Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Inbound Flag = "Y"

[Driver Parameters:Siebel 7 Voice Driver for BusUnit A]

```
Required:Service:SiebelID = "{@UserId}"
Required:Service:TelephonyServerAdjustment = "150"
Required:Driver:UserName = "{@Username}"
Required:Service:Extension = "{@SelectedDN}"
Required:Service:AgentID = "{@AgentId}"
Required:Driver:HiPathProCenterID = "CHANGE_ME"
Required:Driver:HiPathProCenterPassword = "CHANGE_ME"
Driver:HiPathProCenterBusinessUnitName = "CHANGE_ME"
Required:Driver:LogFile = "CHANGE_ME"
Required:Driver:LogEnable = "FALSE"
Required:Service:ChannelType = "Voice"
Required:Driver:LogDebug = "FALSE"
Required:Driver:Configuration = "{@Configuration}"
Required:Driver:ConnectionString = "CHANGE_ME"
Required:Name = "Siebel 7 Voice Driver for BusUnit A"
```

4. Navigieren Sie zum Ordner **Siebel Integration for HiPath ProCenter**, erstellen Sie eine Kopie der Datei "HPPCSiebel78.dll" und benennen Sie sie in den in Schritt 3 angegebenen Bibliotheksnamen um.
5. Beachten Sie dabei die in [Abschnitt 3.3.1, "Konfigurieren der Integration auf dem Siebel-Server-Computer"](#), auf Seite 13 beschriebene Vorgehensweise zum Konfigurieren der Integration für die Business Unit.
6. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 5 für jede Business Unit.

3.3.2 Definieren der Siebel-Repository-Datei

Sie müssen die korrekte Siebel-Repository-Datei sowohl auf dem Siebel-Server-Computer als auch auf jedem Siebel Mobile Web-Client definieren. Die Integration stellt eine Repository-Datei bereit, die für ein Siebel 7.8-System (Version 2) erstellt wurde und möglicherweise nicht mit anderen Siebel-Versionen kompatibel ist. Deshalb:

- Wenn Sie ein Siebel 7.8-System (Version 2) haben, verwenden Sie die mit der Integration gelieferte Repository-Datei.
- Wenn Sie eine andere Siebel-Version haben, verwenden Sie das Siebel-Tool, um eine neue Repository-Datei zu kompilieren.

WICHTIG: Wenn Sie sich für die Kompilierung einer neuen Repository-Datei entscheiden, besteht bei einer bereits existierenden OpenScape Contact Center-Siebel-Integration ein Inkompatibilitätsrisiko.

HINWEIS: Es wird empfohlen, eine Sicherungskopie der bestehenden Repository-Datei **Siebel.srf** auf dem Siebel-Server-Computer und auf den Siebel Mobile Web-Client-Computern zu erstellen, bevor Sie diese Schritte durchführen.

So verwenden Sie die mit der Integration gelieferte Repository-Datei:

1. Kopieren Sie die Datei **siebel_<Sprache>.srf** aus dem Ordner **Siebel Repository Files** (siehe Schritt [7 auf Seite 12](#)) in den folgenden Ordner:
<SiebelEnterpriseDir>\<SiebelServerDir>\OBJECTS\<SPRACHE>
2. Benennen Sie die Datei **siebel_<Sprache>.srf** im Ordner **<SPRACHE>** in **Siebel.srf** um.
3. Wenn Sie den Siebel Mobile Web-Client (Fat) verwenden, kopieren Sie die umbenannte Datei **Siebel.srf** in den folgenden Ordner auf den Siebel Mobile Web-Client-Computern:
<Siebel WebClientDir>\OBJECTS\<SPRACHE>

So kompilieren Sie eine neue Repository-Datei:

1. Öffnen Sie das Siebel-Tool.
2. Importieren Sie die Datei **HPPC Siebel 7 Import.sif**, die sich im Ordner **Siebel Import Files** befindet (siehe Schritt [7 auf Seite 12](#)).
3. Kompilieren Sie eine neue Datei **Siebel.srf**.
4. Ersetzen Sie die bestehende Datei **Siebel.srf** durch die neue Datei **Siebel.srf** im folgenden Ordner:

Installieren und Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

Konfigurieren der OpenScape Contact Center Siebel-Integration

<SiebelEnterpriseDir>\<SiebelServerDir>\OBJECTS\<SPRACHE>

5. Wenn Sie den Siebel Mobile Web-Client (Fat) verwenden, kopieren Sie die neue Datei **Siebel.srf** in den folgenden Ordner auf den Siebel Mobile Web-Client-Computern:

<Siebel WebClientDir>\OBJECTS\<SPRACHE>

3.3.3 Kommunikationstreiber aktivieren

Sie müssen sicherstellen, dass der Kommunikationstreiber aktiviert ist.

So aktivieren Sie den Kommunikationstreiber:

1. Suchen Sie die Datei uagent.cfg im folgenden Ordner:
<SiebelEnterpriseDir>\<Siebel WebClientDir>\BIN\<SPRACHE>
2. Öffnen Sie die Datei uagent.cfg und setzen Sie CommEnable auf TRUE.

Stichwörter

B

Betriebssysteme, unterstützte 11
Business Units, separate Konfigurationsdateien erstellen 15

D

Dokumentation
Feedback geben 6
Formatierungskonventionen 5
Zielgruppe 5

E

Einschränkungen 8

I

Installation 11
installierte Siebel-Dateien 12

K

Kommunikationstreiber, aktivieren 18
Konfigurationsdateien, separate erstellen (Multi-Tenant-Umgebung) 15

M

Multi-Tenant-Umgebung, separate Konfigurationsdateien erstellen 15

S

Schaltfläche Anmelden/Abmelden 8
Schaltfläche Nicht verfügbar 8
Schaltfläche Tätig 8
Schaltfläche Verfügbar 8
Siebel-Repository-Datei, definieren 17
Siebel-Server-Computer, konfigurieren 13
Siebel-Symbolleiste, neue Funktionen 8
Sprachunterstützung 7
Systemvoraussetzungen 11

U

Übersicht 7

