



# **Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 3.4.1 Konfiguration**

Ausgabe: 1.0  
14/11/2017

**COMPAS ID: 123298**

© 2017 Avaya Inc.  
Alle Rechte vorbehalten.

#### **Hinweis**

Obwohl angemessene Bemühungen unternommen wurden, um sicherzustellen, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Drucklegung vollständig und akkurat waren, übernimmt Avaya Inc. keine Haftung für eventuelle Fehler. In zukünftigen Versionen können an den in diesem Dokument enthaltenen Informationen Änderungen und Korrekturen angebracht werden.

**Ausführliche Support-Informationen finden Sie in dem vollständigen Dokument *Avaya Support-Hinweise für Softwaredokumentation* mit der Dokumentnummer 03-600758.**

**Sie finden dieses Dokument auf unserer Website unter <http://www.avaya.com/support>, indem Sie im Suchfeld nach der Dokumentnummer suchen.**

#### **Haftungsausschluss für die Dokumentation**

Avaya Inc. übernimmt keine Haftung für Änderungen, Zusätze oder Löschungen an der ursprünglich veröffentlichten Version dieser Dokumentation, außer wenn diese von Avaya durchgeführt wurden. Der Kunde und/oder der Endbenutzer willigen ein, Avaya sowie die Vertreter, Bediensteten und Angestellten von Avaya gegenüber allen Klagen, Gerichtsverfahren, Forderungen und Urteilen, die aus Änderungen, Zusätzen oder Löschungen an dieser Dokumentation oder im Zusammenhang damit entstehen, in dem vom Kunden oder Endbenutzer vorgenommenen Umfang der Änderungen, Zusätze oder Löschungen zu entschädigen und schadenfrei zu halten.

#### **Haftungsausschluss für Links**

Avaya Inc. übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt oder die Zuverlässigkeit von durch Links verknüpften Websites und billigt nicht unbedingt die darin beschriebenen oder angebotenen Produkte, Dienste oder Informationen. Es wird keine Garantie übernommen dafür, dass diese Links in jedem Fall funktionieren und dass die verknüpften Seiten immer verfügbar sind.

#### **Garantie**

Avaya Inc. übernimmt für dieses Produkt eine beschränkte Garantie. Die Bedingungen dieser beschränkten Garantie können Sie Ihrem Verkaufsvertrag entnehmen. In der folgenden Website finden Sie Informationen zur Standardgarantie von Avaya sowie zum Support für dieses Produkt, während es der Garantie unterliegt: <http://www.avaya.com/support>

#### **Copyright**

Sofern nicht explizit anders angegeben, ist das Produkt durch Urheber- und andere Eigentumsrechte geschützt. Die unberechtigte Vervielfältigung, Übertragung oder Verwendung kann entsprechend dem anwendbaren Gesetz strafrechtlich als auch zivil verfolgt werden.

#### **Avaya-Support**

Avaya stellt eine Hotline zur Verfügung, unter der Sie Probleme berichten oder Fragen zu Ihrem Produkt stellen können. Für Kunden und Business Partner in Deutschland lautet die Support-Telefonnummer +49 180 274 18 52. Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Website: <http://www.avaya.com/support>

# Inhalt

<b>Wissenswertes über diese Anleitung</b>	<b>13</b>
Fragen zur Anleitung .....	13
An wen richtet sich die Anleitung? .....	13
Welche Informationen enthält die Anleitung? .....	13
Welche Informationen enthält die Anleitung nicht? .....	14
Wie gliedert sich die Anleitung? .....	14
Welche Ausgabe der Anleitung liegt hier vor? .....	14
Wo finden Sie weitere Informationen? .....	15
Wie erhalten Sie ein gedrucktes Exemplar? .....	16
Voraussetzungen .....	16
Drucken der Anleitung .....	16
Probleme beim Drucken .....	16
<b>Lernen Sie das Modul Konfiguration kennen</b>	<b>17</b>
Konfiguration, was ist das? .....	17
Was können Sie konfigurieren? .....	17
Was bedeutet konfigurieren? .....	17
Was sind Objekte? .....	17
Welche Objekte gibt es? .....	18
Was sind Aufgaben-Typen? .....	19
Wo werden die Daten gespeichert? .....	19
Aufbau des Moduls Konfiguration .....	20
Öffnen des Moduls Konfiguration .....	20
Menüs .....	20
Befehle des Menüs Konfiguration .....	20
Befehle des Menüs System .....	21
Befehle des Menüs Erweitert .....	21
Befehle des Menüs Fenster .....	22
Befehle des Menüs Hilfe .....	22
Auswahlfeld Ansicht .....	22
Register .....	23
Suchfelder .....	23
Statusleiste .....	23
Arbeitshilfen .....	24
Ändern des Namens eines Objekts .....	24
Spalten .....	25
Arbeiten mit der Tastatur .....	26
Arbeiten mit der Maus .....	26
<b>Konfigurieren von Themen</b>	<b>27</b>
Thema, was ist das? .....	27
Was zeigt das Register Themen? .....	27
Was benötigen Sie, um ein Thema einzurichten? .....	27
Wie viele Themen können Sie einrichten? .....	27
Was benötigen Sie, um den Namen eines Themas zu ändern? .....	28
Welche Aktionen können Sie im Register Themen durchführen? .....	28
Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Allgemein .....	29
Name .....	29
Priorität .....	29

Aufgaben-Typ .....	29
Letzes Thema anzeigen .....	30
Bereichswerte für Anrufverteilung verwenden.....	30
x Sperrzeiten.....	30
Variablen .....	30
Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Telefonie.....	31
Einstellungen.....	31
Auftragscode .....	33
Statistik/Monitor.....	33
Skills.....	33
Routing .....	33
Ansage.....	33
Bearbeiten eines Themas: Registerblatt E-Mail.....	34
Postfach .....	34
Max. Anzahl E-Mail in Warteschlange .....	34
Max. Annahmezeit .....	34
Auftragscode .....	34
Statistik/Monitor.....	34
Skills.....	34
Routing .....	35
Vorgangsnummer in Betreff einfügen .....	35
Agenten Gruppe .....	35
Bearbeiten der Mailbox-Details.....	36
Protokoll SMTP.....	36
Protokoll POP3.....	37
Protokoll IMAP4 .....	37
Konfigurieren von Sperrzeiten.....	38
Was sind Sperrzeiten? .....	38
Was müssen Sie beachten?.....	38
Was können Sie für Sperrzeiten konfigurieren? .....	38
Konfigurieren von Auftragscodes.....	40
Was ist ein Auftragscode? .....	40
Was können Sie für Auftragscodes konfigurieren? .....	40
Konfigurieren von Skills.....	41
Register Skill .....	41
Welche Aktionen können Sie im Dialog Themen Skills oder Agenten Skills durchführen?.....	42
Skill .....	42
Konfigurieren von Routing.....	43
Möglichkeiten für Verteilung von Anrufen und E-Mails (Routing).....	43
Empfehlung bei Hochlast-Systemen .....	43
Last Agent Funktion .....	43
Funktionen der Verteilung (Routing) .....	44
Konfigurieren der Ansagen.....	45
Was sind ausgewählte Anrufe? .....	45
Was sind umgelegte Anrufe?.....	45
Was können Sie für Ansagetext-Zuordnung konfigurieren? .....	45
Was sind Halteansagen? .....	45
Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Chat .....	46
Einstellungen.....	46
Chat-Skript bei .....	46
Agenten Gruppe .....	46
Auftragscode .....	46
Statistik/Monitor.....	46
Skills.....	47

## Konfigurieren von Agentengruppen 48

Agentengruppe, was ist das?.....	48
Was zeigt das Register Agentengruppe? .....	48

Wie viele Agentengruppen können Sie einrichten? .....	48
Was benötigen Sie, um den Namen einer Agentengruppe zu ändern? .....	48
Welche Aktionen können Sie im Register Agentengruppe durchführen? .....	49
Virtuelle Agentengruppe, was ist das? .....	50
Zuordnung .....	50
An- und Abmelden von Agenten .....	50
Priorität .....	51
TaskFlow-Set .....	51
Hinweis zum Monitoring .....	51
Symbol .....	51
Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt Allgemein .....	52
Name .....	52
Aufgaben-Typ .....	52
Variablen .....	52
Virtuelle AG .....	52
Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt Telefonie .....	53
TK-Anlage .....	53
Wartefeldfaktor .....	53
Rufzeitüberschreitung .....	53
Routing Nr. ....	53
Abmeldesperre .....	53
Statistik/Monitor .....	54
Agenten .....	54
Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt E-Mail .....	55
Agenten .....	55
Statistik/Monitor .....	55
Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt Chat .....	55
Agenten .....	55
Statistik/Monitor .....	55
Erzeugen einer virtuellen Agentengruppe .....	56
Voraussetzungen .....	56
Hinweis für die Zuordnung .....	56
Einrichten anhand eines Beispiels .....	57
Beispiel Variable für virtuelle Agentengruppe .....	57
Angaben für virtuelle Agentengruppe .....	58

## **Konfigurieren von Agenten 59**

Agent, was ist das? .....	59
Was zeigt das Register Agenten? .....	59
Wie viele Agenten können Sie einrichten? .....	59
Welche Aktionen können Sie im Register Agenten durchführen? .....	60
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Allgemein .....	60
Systemname .....	60
Loginname .....	60
Alias .....	60
Sprache .....	61
Aufgaben-Typ .....	61
Anrede .....	61
Nachname .....	61
Vorname .....	61
Personalnummer .....	61
Kostenstelle .....	61
Bild .....	61
Vordefiniertes Profil .....	62
Privilegien .....	62
Adressbuch Profil .....	62
Kennwort .....	63
2. Kennwort .....	63
Variablen .....	63

Skills.....	63
Verfügbarkeit.....	64
Privilegien .....	64
Berechtigung .....	64
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Erweitert .....	64
Automatische Anmeldung über Windows-Benutzerkonto .....	65
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Telefonie.....	65
Telefoniename .....	65
TK-Anlage.....	65
Rufnummer.....	65
NBZ.....	65
Gruppenzuordnung.....	66
Kennwort.....	66
Einstellungen .....	66
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt E-Mail.....	67
Mailbox .....	67
Details einer Mailbox .....	67
Gruppenzuordnung.....	67
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Chat .....	68
Begrüßungstext.....	68
Taskserver .....	68
Gruppenzuordnung.....	68
Welche Privilegien gibt es? .....	69
Was sind Privilegien? .....	69
Setzen von Privilegien.....	69
Was bedeutet W?.....	69
Privilegien: Agent.....	69
Privilegien: UI.....	71
Privilegien: E-Mail .....	73
Privilegien: Konfig. ....	75
Privilegien: Variablen.....	76
Privilegien: Statistik .....	77
Privilegien: Monitor .....	78
Privilegien: TaskFlow-Editor .....	80
Konfigurierte Privilegien: Sonstige .....	81

## **Konfigurieren von Profilen 82**

Profil, was ist das? .....	82
Nutzen der Vererbung .....	82
Zuweisen des gleichen Profils auf mehrere Agenten.....	82
Nutzen des Profils als Hilfsmittel .....	83
Beachten bei Profil entfernen .....	83
Was zeigt das Register Profile? .....	83
Wie viele Profile können Sie einrichten? .....	83
Warum können Sie ein Profil nicht löschen? .....	83
Welche Aktionen können Sie im Register Profil durchführen?.....	84
Aktualisieren in der UI-Konfiguration .....	84
Bearbeiten eines Profils: Registerblatt Allgemein .....	85
Name .....	85
Aufgaben-Typen.....	85
Angewendet bei .....	85
Privilegien .....	85
Berechtigung .....	85
Bearbeiten eines Profils: Registerblatt Telefonie.....	87
TK-Anlage.....	87
Gruppenzuordnung.....	87
Einstellungen.....	87
Bearbeiten eines Profils: Registerblatt E-Mail.....	87
Gruppenzuordnung.....	87

Bearbeiten eines Profils: Registerblatt Chat .....	87
Einstellungen .....	87
Gruppenzuordnung .....	88
<b>Konfigurieren von Teams .....</b>	<b>89</b>
Team, was ist das? .....	89
Was zeigt das Register Team?.....	89
Wie viele Teams können Sie einrichten?.....	89
Wie viele Mitglieder kann ein Team haben? .....	89
Welche Aktionen können Sie im Register Team durchführen?.....	90
Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Allgemein .....	90
Name .....	90
Team-Mitglieder.....	90
Übrige Agenten .....	90
Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Telefonie, E-Mail, Chat .....	91
Monitor-Einstellungen.....	91
Wartezeitschwelle für TSF .....	91
Berechnungszeitraum .....	91
<b>Konfigurieren von Ansageskripte .....</b>	<b>93</b>
Ansageskript, was ist das? .....	93
Was sind Ansagetexte?.....	93
Was zeigt das Register Ansageskript?.....	93
Wie viele Ansageskripte können Sie einrichten? .....	94
Welche Aktionen können Sie im Register Ansageskript durchführen?.....	94
Bearbeiten eines Ansageskripts .....	95
Name .....	95
Begrüßungsansage.....	95
Kostenlos .....	95
Am Scriptende.....	95
Ansagetexte .....	96
Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansageskript-Bearbeiten durchführen?.....	96
Einfügen eines Ansagetextes .....	96
Konfigurieren einer 1xAnsage.....	97
Bearbeiten eines Ansagetextes.....	97
TK-Anlage Integral Enterprise (I55) .....	97
Wie viele Ansagetexte können Sie einrichten?.....	97
Erzeugen oder ändern eines Ansagetextes.....	97
Unterstütztes WAV-Format.....	98
TK-Anlage: Ansage.....	98
Wiedergabe eines Ansagetextes - nur Integral Enterprise (I55) .....	99
<b>Konfigurieren von IVRs .....</b>	<b>100</b>
IVR, was ist das? .....	100
Was zeigt das Register IVRs? .....	100
Wie viele IVR Einheiten können Sie einrichten? .....	100
Welche Aktionen können Sie im Register IVR durchführen?.....	101
Bearbeiten einer IVR .....	102
Eigenschaften einer IVR.....	102
Leitungszuordnung.....	104
Scripts.....	104
Bearbeiten der Eigenschaften eines IVR-Scripts.....	104
Sprachnachrichten .....	105
<b>Konfigurieren der Kundenerkennung .....</b>	<b>106</b>
Kunde, was ist das?.....	106
Wie wird ein Kunde identifiziert? .....	106

Was zeigt das Register Kunden? .....	106
Wie viele Kunden können Sie einrichten?.....	107
Welche Aktionen können Sie im Register Kunde durchführen? .....	107
Bearbeiten eines Kunden .....	108
Name .....	108
Kundennr. ....	108
Prio .....	108
Firmeneintrag .....	108
Rufnummern/E-Mails.....	109
Persönliche Sachbearbeiter/Themen.....	109
Erzeugen oder ändern einer Kunden-Rufnummer oder E-Mail.....	110
Einfügen eines Agenten als persönlichen Sachbearbeiter .....	110
Einfügen eines Themas als persönliches Thema .....	110
Einwahlthema.....	110
Importieren von Kunden.....	111
Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?.....	111
Einschränkung.....	111
Wie sieht eine Datensatzdatei aus?.....	111
Wie sieht eine Steuerdatei aus? .....	111
Beispiel für Datensatzdatei und Steuerdatei .....	113
Automatischer Import von Kundendaten.....	114
Voraussetzungen .....	114
Was können Sie konfigurieren?.....	114
Symbol für automatischen Import .....	114

## **Konfigurieren von externen Zielen 115**

Externes Ziel, was ist das? .....	115
Was zeigt das Register Externes Ziel?.....	115
Wie viele externe Ziele können Sie einrichten? .....	115
Welche Aktionen können Sie im Register Externes Ziel durchführen? .....	116
Eigenschaften eines externen Ziels.....	116
Eigenschaften .....	116
Wie funktioniert eine Wahlpause? .....	117

## **Konfigurieren von Arbeitsplätzen 118**

Arbeitsplatz, was ist das? .....	118
Was zeigt das Register Arbeitsplätze?.....	118
Wie viele Arbeitsplätze können Sie einrichten? .....	118
Welche Aktionen können Sie im Register Arbeitsplatz durchführen? .....	119
Bearbeiten eines Arbeitsplatzes .....	119
Arbeitsplatz: Name und Info .....	119
Bildschirmarbeitsplatz.....	119
Telefon .....	120
Wie richten Sie einen Agent an einem Terminalserver ein? .....	120
Installieren auf Terminalserver.....	120
Einrichten eines Arbeitsplatzes an einem Terminalserver.....	120
Beachten beim Anmelden.....	120
Hinweis für Trace-System.....	121

## **Konfigurieren von Pausencodes 122**

Pausencode, was ist das? .....	122
Was zeigt das Register Pausencode? .....	122
Wie viele Pausencodes können Sie einrichten?.....	122
Welche Aktionen können Sie im Register Pausencode durchführen? .....	122
Bearbeiten eines Pausencodes .....	123
Pausencode .....	123

## **Konfigurieren von Tk-Anlagen 124**



Tk-Anlage, was ist das? .....	124
Was zeigt das Register TK-Anlage? .....	124
Wie viele TK-Anlagen können Sie einrichten? .....	124
Welche Aktionen können Sie im Register TK-Anlage durchführen? .....	125
Bearbeiten einer Tk-Anlage .....	125
Bearbeiten einer TK-Anlagen Konfiguration .....	125
Einstellungen .....	128
Amtszugang .....	129
Konfigurieren der TK-Anlagen-Verbindungen .....	130
TaskServer .....	131
Bearbeiten der Eigenschaften einer zugeordneten Applikation [VEA] VEA .....	133
Zugang .....	135
IVR-Manager .....	137
AKZ .....	137
Konf. Zugang .....	138
<b>Konfigurieren der Länder</b> .....	<b>140</b>
Länder, was ist das? .....	140
Was zeigt das Register Länder? .....	140
Welche Aktionen können Sie im Register Länder durchführen? .....	142
Länder bearbeiten .....	142
Länder erzeugen .....	142
Länder löschen .....	142
<b>Konfigurieren der Queue Device</b> .....	<b>143</b>
Queue Device, was ist das? .....	143
Was zeigt das Register Queue Device? .....	143
Welche Aktionen können Sie im Register Queue Device durchführen? .....	143
Queue Device bearbeiten .....	144
Queue Device erzeugen .....	144
Queue Device löschen .....	144
<b>Konfigurieren des Telefons</b> .....	<b>145</b>
Telefon, was ist das? .....	145
Beachten TK-Anlage ACM .....	145
Was zeigt das Register Telefone? .....	145
Welche Aktionen können Sie im Register Telefon durchführen? .....	145
Telefon bearbeiten .....	147
Telefon erzeugen .....	147
Telefon löschen .....	147
<b>Konfigurieren von Telefon-Gruppen</b> .....	<b>148</b>
Telefon-Gruppe, was ist das? .....	148
Voraussetzung .....	148
Was zeigt das Register Telefon-Gruppe? .....	148
Welche Aktionen können Sie im Register Telefon-Gruppe durchführen? .....	148
<b>Konfigurieren des CHAP Servers</b> .....	<b>149</b>
CHAP Server, was ist das? .....	149
Was zeigt das Register CHAP Server? .....	149
Welche Aktion können Sie im Register CHAP Server durchführen? .....	149
CHAP bearbeiten .....	150
Voraussetzung .....	150
CHAP konfigurieren .....	150
Eigenschaften CHAP Adapter Line .....	152
Pool für Themen .....	152

ACM-QSIG-IP-1 Einstellungen mit Erläuterungen .....	152
ACM-SIP-IP-1 Einstellungen mit Erläuterungen .....	155
IPO-SIPEXT-IP Einstellungen mit Erläuterungen .....	159
PBXIPAddress, PBXSignalPort .....	160
Netzwerkqualität .....	162
CHAP Server löschen.....	162
Einrichten des Ruftones für CHAP.....	163
Eigenschaften des Ruftones.....	163
Format .....	163
Einrichten .....	163
Beispiele .....	164
Faxton-Erkennung .....	165
Einstellungen: Faxton-Erkennung .....	165
Einrichten .....	165
<b>Konfigurieren einer VEA .....</b>	<b>166</b>
VEA, was ist das? .....	166
Beachten bei Zuordnung einer VEA .....	166
Was zeigt das Register VEAs .....	166
Bearbeiten, erzeugen, löschen oder aktualisieren einer VEA .....	166
Eigenschaften einer VEA .....	167
<b>Konfigurieren des Chat-Servers .....</b>	<b>168</b>
Chat-Server, was ist das? .....	168
Was zeigt das Register Chat-Server .....	168
Bearbeiten, erzeugen oder löschen eines Chat-Server .....	168
Eigenschaften eines Chat-Servers .....	168
Bearbeiten des Chat TaskServers.....	169
Eigenschaften des Chat TaskServers .....	169
<b>Konfigurieren von Chat-Einstellungen .....</b>	<b>170</b>
Systemeinstellungen .....	170
Emoticons anzeigen.....	170
Beende inaktive Chat-Aufgaben nach .....	170
Archivierung .....	170
Archivierung aktivieren.....	170
Startzeit zum Löschen .....	170
Archivdaten automatisch löschen .....	171
<b>Konfigurieren von Chat-Skripten .....</b>	<b>172</b>
Chat-Skript, was ist das?.....	172
Was zeigt das Register Chat-Skripte .....	172
Bearbeiten, erzeugen oder löschen eines Chat-Skripts .....	172
Bearbeiten eines Chat-Skripts.....	172
Eigenschaften eines Chat-Skripts .....	172
<b>Konfigurieren der Systemeinstellungen .....</b>	<b>174</b>
Allgemeine Systemeinstellungen.....	174
Systemeinstellungen: Systemsprache .....	174
Systemeinstellungen: System Logo .....	174
Systemeinstellungen: Pausencodes.....	174
Systemeinstellungen : Anrufverteilungs-Funktionsweise Last/Current Agent.....	175
Systemeinstellungen : Funktion für Kennwortsperr .....	175
Sicherheits-Banner .....	175
Freizeiten .....	176
Wo verwenden Sie Freizeiten? .....	176

Was ist der Unterschied zu Sperrzeiten? .....	176
Welche Aktionen können Sie im Dialog Freizeiten durchführen? .....	176
Welche Angaben konfigurieren Sie für Freizeiten? .....	177
Statistik-Einstellungen .....	178
Allgemeine Statistik-Einstellungen .....	178
Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Telefonie .....	180
Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ E-Mail .....	182
Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Chat .....	183
Erweitert .....	184
Statistik-Daten löschen .....	186
Voraussetzungen .....	186
Löschen von Statistik-Daten .....	186
Monitor-Standarddeckwerte .....	187
Allgemeine Monitor-Standarddeckwerte .....	187
Monitor-Standarddeckwerte für den Aufgaben-Typ Telefonie .....	187
Monitor-Standarddeckwerte für den Aufgaben-Typ E-Mail .....	188
Monitor-Standarddeckwerte für den Aufgaben-Typ Chat .....	189
Variablen .....	190
Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Variablen durchführen? .....	190
Einfügen oder ändern von Variablen .....	190
Wählen eines Tags .....	190
Tag-Liste .....	191
Was ist ein Aufgaben-Tag? .....	191
Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Tags durchführen? .....	191
Einfügen oder ändern eines Aufgaben-Tags .....	192
Tagübernahme bei Transfer/Konferenz in die resultierende Task .....	192
Welche Aufgaben-Tags sind im CIE-System vorbereitet? .....	193
Konfigurationsbericht .....	194
Was benötigen Sie, um einen Konfigurationsbericht durchzuführen? .....	194
Wie lange dauert ein Export? .....	194
Welche Konfigurationsdaten können Sie exportieren? .....	194
Verfügbarkeit für Tasks .....	196
Telefonie .....	196
E-Mail .....	196
Typ Chat .....	197
Auch für Last Agent/Current Agent/persönlicher Kontakt zu verwenden .....	197
Skill-Übersicht .....	199
Auswahlfeld: Ansicht .....	199
Register: Agenten Skills .....	199
Register: Themen Skills .....	200
Personalplanungs-Schnittstelle .....	201
Voraussetzung, um die Personalplanungs-Schnittstelle zu nutzen .....	201
Zeiteinstellung .....	201
Zähler .....	202
Taskstatistik .....	203
Voraussetzung .....	203
Anzeige .....	203
Starten oder stoppen .....	203
Löschen der Daten .....	203
Schichtplan .....	205
Schichten .....	205

## **Konfigurieren der erweiterten Einstellungen 206**

Übersicht der erweiterten Einstellungen .....	206
Voraussetzung .....	206
Liste der erweiterten Einstellungen .....	206
Statistik-Filter .....	207
Voraussetzung .....	207
Welche Typen gibt es? .....	207

Liste der Zähler .....	207
Wählen der Ansicht .....	207
Wo erhalten Sie weitere Informationen zu den Zählern? .....	208
Ändern des Namens eines Statistik-Zählers .....	208
Besondere Einstellungen.....	209
Voraussetzung .....	209
Ändern von Themen-Name zulassen und Ändern von AG-Name zulassen .....	209
Mindestgröße von Teams .....	209
Telefon-StandardEinstellungen .....	210
Voraussetzung .....	210
Telefon-Einstellungen .....	210
Ansagemodule .....	211
Nur TK-Anlage Integral Enterprise (I55) .....	211
Voraussetzung .....	211
Welche Funktionen übernehmen Ansagemodule? .....	211
Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansagemodule durchführen? .....	211
Einfügen oder ändern eines Ansage-Moduls .....	212
AKZ Agenten und AKZ Themen .....	213
Unterschiede bei Integral Enterprise (I55) und ACM.....	213
Voraussetzung .....	213
Welche Aktionen können Sie im Dialog AKZ für Agenten durchführen? .....	213
Bearbeiten einer Ausscheidungskennziffer .....	213
E-Mail-Einstellungen.....	214
Voraussetzung .....	214
Register Systemeinstellungen.....	214
Register Archivierte E-Mails exportieren.....	214

## **Aufrufen der Hilfe und des Informationsdialogs 217**

Aufrufen der Hilfe .....	217
Aufrufen während der Bearbeitung .....	217
Aufrufen des Inhaltsverzeichnis .....	217
Anzeigen von Informationen zum Modul Konfiguration .....	218
Informationen des Dialogs Info über Konfiguration .....	218
Andere Möglichkeiten der Hilfestellung .....	219
Informationen im Internet.....	219
Hotline.....	219

## **Glossar 221**

## **Index 223**

# Wissenswertes über diese Anleitung

---

## Fragen zur Anleitung

Bevor Sie die Anleitung lesen haben Sie vielleicht einige Fragen dazu. Hier beantworten wir Ihnen einige Fragen zur Anleitung.

### An wen richtet sich die Anleitung?

Diese Anleitung richtet sich an Personen, die mit dem Modul **Konfiguration** arbeiten oder die einzelnen Merkmale der Module kennen lernen möchten. Es spielt dabei keine Rolle, ob Sie die Anleitung als Druckmedium oder Online nutzen.

Nutzen Sie die Anleitung, wie Sie möchten, ob als Nachschlagwerk oder um sich umfassend über die Möglichkeiten des Moduls **Konfiguration** zu informieren.

Beachten Sie, dass Sie als Benutzer unterschiedliche Berechtigungen (Privilegien) besitzen können. Um alle Funktionen des Moduls **Konfiguration** nutzen zu können, benötigen Sie die entsprechenden Privilegien oder müssen sich als speziellen Benutzer mit dem entsprechenden Kennwort anmelden.

### Welche Informationen enthält die Anleitung?

Diese Anleitung enthält Informationen, um das Modul **Konfiguration** bedienen zu können.

## Welche Informationen enthält die Anleitung nicht?

Diese Anleitung enthält keine Informationen zur Inbetriebnahme und Installation des Moduls **Konfiguration**. Informationen zu anderen Modulen des CIE-Systems finden Sie in den entsprechenden Unterlagen.

## Wie gliedert sich die Anleitung?

Die Gliederung dieser Anleitung führt Sie Schritt für Schritt in die Nutzung des Moduls **Konfiguration** ein. Wenn Sie einige Seiten gelesen haben, werden Sie feststellen, dass jedes Thema ähnlich aufgebaut ist. Zuerst erfolgt meist eine Einleitung ins Thema. Dann werden oft Voraussetzungen oder Kenntnisse beschrieben. Nach den Voraussetzungen oder Kenntnissen erfolgen Anleitungen. Eine Abbildung oder Beispiel vertiefen das Thema.

## Welche Ausgabe der Anleitung liegt hier vor?

Die folgende Tabelle zeigt Informationen zu dieser Ausgabe der Anleitung.

Erstellt am:	14. November 2017
Basis	Modul <b>Konfiguration</b>
Bearbeiter	Andreas Marquardt
Verfügbar als	Online-Hilfe Acrobat-Reader-Datei

## Wo finden Sie weitere Informationen?

Diese Anleitung beschreibt Kenntnisse und Voraussetzungen und zeigt Anleitungen, die Sie benötigen, um das Modul **Konfiguration** bedienen zu können.

Zusätzliche Informationen zum CIE-System finden Sie in folgenden Handbüchern.

- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express Systemadministrator
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express User Interface
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express TaskFlow-Editor
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express Dialer
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express IVR-Editor
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express Textbaustein-Administrator
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express Adressbuch-Administrator

---

## Wie erhalten Sie ein gedrucktes Exemplar?

Sie würden lieber die Anleitung auf Papier lesen, als diese am Personalcomputer anzusehen - kein Problem. Sie können diese Anleitung drucken. Dafür wurde diese Anleitung speziell aufbereitet. Sie erhalten dadurch eine gedruckte Anleitung, wie Sie es gewohnt sind.

Die Anleitung wird im A4-Format gedruckt. Der Umfang der gedruckten Anleitung ist etwa 206 Seiten.

### Voraussetzungen

Um die Anleitung drucken zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Sie benötigen die DVD **CIE**.
- Ein Acrobat Reader Version 9 oder höher muss auf Ihrem Personalcomputer installiert sein. Die entsprechende Software befindet sich auch auf der DVD **CIE**.
- Ein grafikfähiger Drucker muss an Ihrem Personalcomputer eingerichtet sein.

### Drucken der Anleitung

Sie möchten die Anleitung ausdrucken.

1. Wechseln Sie im Dateimanager in den Ordner **doc** auf der DVD.
2. Doppelklicken Sie auf die Datei **cie\_341\_configuration\_de.pdf**. Die Anwendung Acrobat Reader öffnet und zeigt die Anleitung.
3. Wählen Sie **Drucken** im Menü **Datei** der Anwendung **Acrobat Reader**. Die Datei wird gedruckt.

### Probleme beim Drucken

Wenn Sie die Anleitung nicht drucken können, fragen Sie bitte Ihren Systemverwalter. Ihr Systemverwalter kann Ihnen ein Exemplar ausdrucken.



# Lernen Sie das Modul Konfiguration kennen

---

## Konfiguration, was ist das?

Das Modul **Konfiguration** ist das zentrale Modul eines CIE-Systems, um Objekte zu konfigurieren. Die anderen Module verwenden die konfigurierten Objekte.

Lernen Sie jetzt die wichtigsten Begriffe des Moduls **Konfiguration** kennen.

### Was können Sie konfigurieren?

Mit dem Modul **Konfiguration** konfigurieren Sie alle Objekte eines CIE-Systems. Außerdem konfigurieren Sie Systemeinstellungen. Sie können die Konfigurationen ändern und Objekte löschen.

### Was bedeutet konfigurieren?






















Konfigurieren bedeutet, dass Sie Objekte erzeugen und die Eigenschaften der Objekte festlegen.

### Was sind Objekte?

Der Begriff Objekte dient in dieser Anleitung als Sammelbegriff für verschiedene Dinge, die im CIE-System bestimmte Aufgaben erfüllen. Für diese Aufgaben besitzt ein Objekt entsprechende Eigenschaften. Die Eigenschaften eines Objekts hängen auch vom Aufgaben-Typ ab, für den das Objekt eingesetzt wird.

## Welche Objekte gibt es?

Die folgende Liste zeigt alle im CIE-System möglichen Objekte, die Sie mit dem Modul **Konfiguration** konfigurieren. Ein Symbol veranschaulicht ein Objekt. Die Symbole finden Sie auch in den anderen Modulen des CIE-Systems.

Objekt	Symbol
<a href="#">Thema</a>	
Agentengruppe	
<a href="#">Virtuelle Agentengruppe</a>	
<a href="#">Agent</a>	
Profil	
<a href="#">Team</a>	
Ansageskript <a href="#">_D2HLink_ 229139</a>	
IVR <a href="#">_D2HLink_ 229140</a>	
<a href="#">Kunde</a>	
<a href="#">Externes Ziel</a>	
<a href="#">Arbeitsplatz</a>	
<a href="#">Pausencode</a>	
<a href="#">TK-Anlage</a>	
Länder	
<a href="#">Queue Device</a>	
<a href="#">Telefon</a>	
<a href="#">Telefon-Gruppe</a>	
<a href="#">CHAP Server</a>	
<a href="#">VEA</a>	
<a href="#">Chat-Server</a>	
<a href="#">Chat Skript</a>	

## Was sind Aufgaben-Typen?

Ein Aufgaben-Typ kennzeichnet, für welche Aufgabe ein bestimmtes Objekt eingesetzt wird. Dabei können Sie ein Objekt für mehrere Aufgaben-Typen einsetzen. Für jeden Aufgaben-Typ sind die entsprechenden Eigenschaften zu konfigurieren.

Ein CIE-System unterstützt die folgenden Aufgaben-Typen.

Aufgaben-Typ	Erläuterung
Telefonie	Bezeichnet alle Telefonie-Aufgaben. Ein Agent bearbeitet die Telefonie-Aufgaben mit einem Telefon. Dabei spielt es keine Rolle, ob er mit einem analogen oder digitalen Telefon oder mit einer PC-Telefon-Modul arbeitet.
E-Mail	Bezeichnet alle E-Mail-Aufgaben. Ein Agent bearbeitet die E-Mail-Aufgaben mit dem Modul E-Mail Client.
Chat	Bezeichnet alle Chat-Aufgaben. Ein Agent bearbeitet die Chat-Aufgaben mit dem Modul Chat.

## Wo werden die Daten gespeichert?

Alle Daten werden in einer CIE-Datenbank gespeichert. Die CIE-Datenbank befindet sich auf einem Rechner im Netzwerk. Bei Ihren CIE-Server-Einstellungen muss der entsprechende Rechner eingetragen sein.

---

# Aufbau des Moduls Konfiguration

Das Modul **Konfiguration** verfügt wie andere Windows-Anwendungen über Menüs, Befehle und eine Symbolleiste.

## Öffnen des Moduls Konfiguration

Das Modul **Konfiguration** ist im User Interface eingebunden.

### Voraussetzung

Bevor Sie das Modul nutzen können, müssen Sie das User Interface starten. Wie Sie dabei vorgehen, entnehmen Sie der entsprechenden Dokumentation.

### Öffnen

Um das Modul **Konfiguration** zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie in der **Task Bar** auf **Administration**.



2. Klicken Sie auf Modul **Konfiguration**.
3. Das Modul **Konfiguration** wird geöffnet.

oder

1. Wählen Sie **Konfiguration** im Menü **Fenster**.
2. Das Modul wird geöffnet.

## Menüs

Die folgende Darstellung zeigt schematisch die Menüs des Moduls **Konfiguration**.

**Konfiguration System Service Fenster Hilfe**

## Befehle des Menüs Konfiguration

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Konfiguration**.

Befehl	Funktion
Themen	Zeigt die konfigurierten Themen. Die Registerkarte Thema erscheint.
Agentengruppen	Zeigt die konfigurierten Agentengruppen. Die Registerkarte Agentengruppe erscheint.
Agenten	Zeigt die konfigurierten Agenten. Die Registerkarte Agent erscheint.
Profile	Zeigt die konfigurierten Profile. Die Registerkarte Agenten Profil erscheint.
Teams	Zeigt die konfigurierten Teams. Die Registerkarte Team erscheint.
Kunden	Zeigt die konfigurierten Kunden. Die Registerkarte Kunde erscheint.
Externes Ziele	Zeigt die konfigurierten externen Ziele. Die

<b>Befehl</b>	<b>Funktion</b>
	Registerkarte Externes Ziel erscheint.
Arbeitsplätze	Zeigt die konfigurierten Arbeitsplätze. Die Registerkarte Arbeitsplatz erscheint.
Ansagen	Zeigt die konfigurierten Ansagen. Die Registerkarte Ansage erscheint.
Ansageskripte	Zeigt die konfigurierten Ansageskripte. Die Registerkarte Ansageskript erscheint.
IVRs	Zeigt die konfigurierten IVRs. Die Registerkarte IVR erscheint.
Chat-Skripts	Zeigt die konfigurierten Chat-Skripte. Die Registerkarte Chat-Skripte erscheint.

## Befehle des Menüs System

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **System**.

<b>Befehl</b>	<b>Funktion</b>
Allgemein	Zeigt die System-Einstellungen.
Freizeiten	Zeigt die Freizeit-Definitionen.
Statistik-Einstellungen	Zeigt die Statistik-Einstellungen.
Statistik-Daten löschen	Zeigt einen Zeitrahmen zum Löschen von Statistik-Daten.
Monitor-Standarddeckwerte	Zeigt die Monitor-Standarddeckwerte.
Variablen	Zeigt die definierten Variablen.
Tag-Liste	Zeigt die definierten Tags.
Konfigurationsbericht	Zeigt den Konfigurationsbericht.
Verfügbarkeit für Tasks (Standard)	Zeigt die Standard-Einstellungen für Verfügbarkeit für Tasks
Skill-Übersicht	Zeigt die Skill-Übersicht.
Personalplanungs-Schnittstelle	Zeigt die Einstellungen für die Personalplanungs-Schnittstelle.
Taskstatistik	Zeigt die Einstellungen für den TR-Report.
Schichtplan	Zeigt die Einstellungen für den Schichtplan.
Pausencode	Zeigt die Pausencodes.

## Befehle des Menüs Erweitert

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Erweitert**.

<b>Befehl</b>	<b>Funktion</b>
Statistik-Filter	Zeigt die Statistik-Zähler.
Besondere-Einstellungen	Zeigt besondere Einstellungen.
Telefon-Standard-einstellungen	Zeigt die Telefon-Standard-einstellungen.
Ansagemodule	Zeigt die Ansagemodule.

Befehl	Funktion
TK-Anlagen	Zeigt die konfigurierten TK-Anlagen.
Länder	Zeigt die konfigurierten Ländereinstellungen. Für CIE werden diese Angaben zurzeit nicht benötigt.
Queue Device	Zeigt die konfigurierten Queue Devices.
Telefone	Zeigt die konfigurierten Telefone.
Telefon-Gruppen	Zeigt die konfigurierten Telefon-Gruppen.
CHAP Server	Zeigt die konfigurierten CHAP Server.
VEAs	Zeigt die konfigurierten Voice Extension Adapter (VEA).
AKZ-Agenten	Zeigt die Ausscheidungskennziffern der TK-Anlagen für Agenten.
AKZ Themen	Zeigt die Ausscheidungskennziffern der TK-Anlagen für Themen.
E-Mail-Einstellungen	Zeigt die E-Mail-Einstellungen.
Chat-Server	Zeigt die Einstellungen für den Chat-Server.
Chat-Einstellungen	Zeigt die <a href="#">Chat-Einstellungen</a> .

## Befehle des Menüs Fenster

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Fenster**.

Befehl	Funktion
Statusleiste	Blendet die Statusleiste ein- oder aus.
Einstellungen speichern	Sie können die aktuellen Einstellungen speichern. Beim nächsten Starten des Moduls erhalten Sie wieder die gleichen Einstellungen.

## Befehle des Menüs Hilfe

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Hilfe**.

Befehl	Funktion
Hilfethemen	Zeigt das Inhaltsverzeichnis der Hilfe.
Info über Konfiguration	Zeigt Informationen über das Modul <b>Konfiguration</b> .

## Auswahlfeld Ansicht

Ein Auswahlfeld zeigt die speziell für die Aufgaben-Typen konfigurierten Objekte.

Für die folgenden Aufgaben-Typen erscheinen die entsprechenden Objekte.

Aufgaben-Typ	Objekt
Telefonie	Zeigt die konfigurierten TK-Anlagen.
E-Mail	Zeigt die konfigurierten E-Mail-Archive.
virtuell	Zeigt die konfigurierten virtuellen Agenten Gruppen.

### Entsprechendes Objekt ausgewählt

Sie können ein Objekt eines Aufgaben-Typs auswählen. Es erscheinen in einer Liste eines Registers nur konfigurierte Objekte des ausgewählten Aufgaben-Typs.

### Alle ausgewählt

Wenn Sie **<alle>** auswählen, erscheinen in der Liste eines Registers alle entsprechenden Objekte.

## Register

Um die Objekte übersichtlich darzustellen, erscheinen die Objekte in Registern. Ein Register zeigt die entsprechend konfigurierten Objekte in einer Liste.

Im Register können Sie die folgenden Funktionen nutzen.

- Bearbeiten
- Erzeugen
- Kopieren
- Löschen
- Aktualisieren
- Spalten

## Suchfelder

Um in einer Liste eines Registers zu suchen, können Sie die Suchfelder nutzen. Sie finden im unteren Bereich einer Liste die entsprechenden Suchfelder.

## Statusleiste

Die Statusleiste zeigt Informationen zum ausgewählten Befehl.

Die Statusleiste können Sie ein- oder ausblenden.

1. Wählen Sie **Statusleiste** im Menü **Fenster**. Die Statusleiste wird ein- oder ausgeblendet.

---

## Arbeitshilfen

Sie erfahren, wie Sie mit dem Modul **Konfiguration** arbeiten und spezielle Funktionen nutzen können.

### Ändern des Namens eines Objekts

#### Probleme

Sie können jederzeit den Namen eines Objekts ändern. Beachten Sie dabei aber, dass der Name eines Objekts auch in dem Modul **TaskFlow-Editor** ein Objekt eindeutig identifiziert. Wenn Sie z.B. den Namen eines Themas ändern und dieses Thema im TaskFlow-Set benutzt wird, kann dies zu Problemen führen.

#### Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

#### Keine Zeichen @ , , % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.



## Spalten

Objekte, zum Beispiel Themen oder Agenten Gruppen werden in Tabellen angezeigt. Diese Tabellen zeigen in Spalten zusätzliche Informationen zu den Objekten.

In den Tabellen können Sie die Spalten wie gewünscht anordnen und die Reihenfolge der Spalten ändern und auch Spalten anzeigen lassen oder ausblenden. Außerdem können Sie nach bestimmten Einträgen suchen.

### Ändern der Reihenfolge

Objekte in einer Tabelle werden immer alphabetisch geordnet angezeigt. Sie können nach jeder beliebigen Spalte die Anzeige alphabetisch ordnen. Dabei können Sie entweder eine aufsteigende oder eine absteigende Sortierung wählen. Voreingestellt werden die Informationen, zum Beispiel der Name alphabetisch angezeigt. Das bedeutet nach A kommt B dann C usw.

Um die Tabelle nach einer bestimmten Spalte zu ordnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift.
2. Die Tabelle wird alphabetisch nach der Information, zum Beispiel der Rufnummer, angezeigt. Die Spaltenüberschrift zeigt das Zeichen ▲.
3. Um die Reihenfolge zu ändern, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.
4. Die Tabelle wird umgekehrt sortiert angezeigt. Die Spaltenüberschrift zeigt das Zeichen ▼.

### Konfigurieren der Spalten

Welche Informationen in der Tabelle angezeigt werden, können Sie konfigurieren. Voreingestellt wird die Standardeinstellung verwendet.

Um die Spalten wie gewünscht zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie in der Tabellenansicht auf die Schaltfläche **Spalten**. Der Dialog **Konfiguration der Spalten** erscheint.
2. Entfernen Sie die Markierung bei **Standardeinstellungen verwenden**.
3. Sie können die sichtbaren Spalten mit den Schaltflächen <<< (einfügen), >>> (herausnehmen), **Nach oben** und **Nach unten** wie gewünscht konfigurieren.
4. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**. Die Tabelle mit den Objekten wird dann mit den konfigurierten Spalten angezeigt.

### Suchen in Spalten

Sie können in einer Tabelle nach bestimmten Einträgen suchen. Sie finden im unteren Bereich der Tabelle entsprechende Suchfelder. So können Sie bei vielen Objekten in der Tabelle gezielt nach bestimmten Objekten mit bestimmten Eigenschaften suchen.

Um zum Beispiel nach einem Agenten mit einer bestimmten Rufnummer zu suchen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Geben Sie im Suchfeld für die Rufnummer zum Beispiel eine 2 ein.
2. In der Tabelle wird der erste gefundene Eintrag markiert. Im Beispiel ein Agent, dessen Rufnummer mit einer 2 beginnt.

## Arbeiten mit der Tastatur

Sie können die folgenden Funktionen mit der Tastatur ausführen.

<b>Funktion</b>	<b>Ausführen</b>
Markieren eines Auswahlfelds	Leertaste (Space) drücken.
Springen zum nächsten Eintrag oder zur nächsten Schaltfläche	Tab-Taste drücken. Mit Umkehrtaste und Tab-Taste springen Sie zum vorherigen Eintrag.
Erhöhen eines numerischen Eintrags	Nach Oben-Taste drücken.
Vermindern eines numerischen Eintrags	Nach Unten-Taste drücken.
Wählen des maximalen Werts eines Eintrags	Bild nach oben-Taste drücken.
Wählen des minimalen Werts eines Eintrags	Bild nach unten-Taste drücken.

## Arbeiten mit der Maus

Sie können die folgenden Funktionen mit der Maustaste ausführen.

<b>Funktion</b>	<b>Ausführen</b>
Bearbeiten eines Objekts	Doppelklicken Sie auf den Namen des Objekts.
Auswählen mehrerer aufeinander folgenden Objekte	Klicken Sie auf das erste Objekt in der Liste. Umschalttaste gedrückt halten. Klicken Sie auf das letzte Objekt in der Liste.
Auswählen mehrerer beliebiger Objekte	Klicken Sie auf das erste Objekt in der Liste. STRG-Taste gedrückt halten. Klicken Sie nacheinander auf die entsprechenden Objekte in der Liste.
Bearbeiten, Erzeugen, Kopieren, Löschen	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Objekts. Ein Kontextmenü erscheint. Wählen Sie den entsprechenden Befehl.

# Konfigurieren von Themen

---

## Thema, was ist das?

Ein Thema repräsentiert eine im CIE-System zu erbringende Dienstleistung oder Aufgabe.

Ein Thema identifiziert sich durch eine bestimmte Zielrufnummer und einen Namen. Ein Gesprächsteilnehmer (Kunde) wählt diese Zielrufnummer.

Für ein Thema müssen Sie Themennamen, Themenummer und eine Agentengruppe angeben. Außerdem können Sie andere Einstellungen für ein Thema bestimmen.

## Was zeigt das Register Themen?

Das Register **Themen** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Themen. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Themas.
Tel	Zeigt an, ob ein Thema für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob ein Thema für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des Themas.
aktiv	Das Zeichen X zeigt an, dass die Rufnummer in der CHAP-Konfiguration eingerichtet ist. Die Anzeige erscheint nur bei der TK-Anlage ACM.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Themas.
E-Mail-Adresse	Zeigt das E-Mail-Archiv des Themas.

## Was benötigen Sie, um ein Thema einzurichten?

Beachten Sie, dass Sie ohne AKZ-Nummer (Ausscheidungskennziffer) kein Thema einrichten können.

## Wie viele Themen können Sie einrichten?

Sie können maximal 4000 Themen in einer TK-Anlage einrichten.

Beachten Sie, dass Sie die entsprechenden Lizenzen benötigen.

## Was benötigen Sie, um den Namen eines Themas zu ändern?

Um den Themennamen nachträglich ändern zu können, benötigen Sie das entsprechende Spezial-Privilegien.

## Welche Aktionen können Sie im Register Themen durchführen?

Sie können im Register Thema die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Thema. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Thema.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Thema.
Löschen	Löscht ein markiertes Thema.
Sperrzeiten	Zeigt die Sperrzeiten für das markierte Thema. Sie können die Sperrzeiten bearbeiten.

---

## Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Allgemein

In den allgemeinen Einstellungen können Sie Name, Aufgaben-Typ, Priorität, Sperrzeiten, Variable und Info konfigurieren.

Die allgemeinen Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

### Name

Gibt den Namen des Themas an. Sie können einen Namen für ein Thema nicht mehrfach verwenden. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

#### Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

#### Keine Zeichen @ , , % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

### Priorität

Sie können für ein Thema eine Priorität festlegen. Diese Priorität ist nur gültig, wenn der CIE-Server die Anrufverteilung übernimmt. Die Priorität können Sie zwischen 0 und 100 einstellen.

### Aufgaben-Typ

Zeigt die Aufgaben-Typen, für die das Thema konfiguriert ist. Ein Thema können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail
- Chat

## Letzes Thema anzeigen

Gibt an, ob der Name des letzten Themas bei einem Überlauf oder nach einem Überweisen beim Agenten angezeigt wird.

Die Einstellung hat drei Zustände.

Anzeige	Kästchen	Erläuterung
<input type="checkbox"/>	Ausgefüllt	Es wird das erste Thema für die Anzeige und den Job-Code verwendet.  Die Variable CCK_DisplayLastTopic ist nicht vorhanden.
<input checked="" type="checkbox"/>	Häckchen	Wenn diese Einstellung für das erste Thema konfiguriert ist, dann wird für die Anzeige und den Job-Code das letzte Thema verwendet.  Die Variable CCK_DisplayLastTopic hat den Wert 1.
<input type="checkbox"/>	Leer	Wenn diese Einstellung für das letzte Thema konfiguriert ist, dann wird für die Anzeige und den Job-Code das erste Thema verwendet, auch wenn im ersten Thema das Häckchen gesetzt ist.  Die Variable CCK_DisplayLastTopic hat den Wert 0.

## Bereichswerte für Anrufverteilung verwenden

Sie können markieren, welche der folgenden Bereichswerte Sie für die Anrufverteilung verwenden möchten.

- TSF
- Erreichbarkeit
- Durchschn. Wartezeit

## x Sperrzeiten

Für ein Thema können Sie Sperrzeiten festlegen. Die Ziffer (x) zeigt an, wie viele Sperrzeiten definiert sind.

## Variablen

Zeigt die Variablen für das Objekt Thema an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

---

## Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Telefonie

Wenn Sie ein Thema für den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Wenn Sie ein Thema für den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, dann müssen Sie eine TK-Anlage auswählen. Beachten Sie, dass Sie diese Einstellung später nicht mehr ändern können.

### Einstellungen

Die folgenden Einstellungen müssen Sie konfigurieren.

Angabe	Erläuterung
Themennummer AKZ Nachwahl	<p>Gibt die Themennummer und die Nachwahl an. Themenrufnummer (AKZ) und die Länge der Nachwahl konfigurieren Sie in den Einstellungen für die TK-Anlage.</p> <p>Wählen Sie eine Themenrufnummer aus.</p> <p>Geben Sie eine Nachwahl-Nummer ein.</p> <p>Wenn Sie das Thema gespeichert haben (OK), dann können Sie die Angaben Themennummer, Nachwahl und TK-Anlage nicht mehr ändern.</p> <p>Informationen zur Rufnummernübertragung entnehmen Sie dem Systemadministrator-Handbuch.</p>
TK-Anlage	<p>Die TK-Anlage wählen Sie aus, wenn Sie für ein Thema den Aufgaben-Typ Telefonie markieren und auf <b>OK</b> klicken. Sie können die Zuordnung zur TK-Anlage später nicht mehr ändern.</p>
Agentengruppe	<p><b>TK-Anlage Integral Enterprise (I55)</b></p> <p>Wenn Sie das Thema an einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen, dann <b>müssen</b> Sie für das Thema eine Agentengruppe auswählen. Diese Agentengruppe wird bei interner Anrufverteilung der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) verwendet.</p> <p><b>TK-Anlage ACM / IPO</b></p> <p>Für ein Thema an der TK-Anlage ACM kann eine Agentengruppen ausgewählt werden. Sie benötigen die Zuordnung zur Agentengruppe, um bei der Funktion: Last Agent, Current Agent und Persönlicher Sachbearbeiter die Rufüberwachungszeit zu nutzen.</p>

Angabe	Erläuterung
Nachbearbeitungszeit	<p>Gibt die Nachbearbeitungszeit an. Die Nachbearbeitungszeit gibt an, nach welcher Zeit ein Agent, der einen Anruf für dieses Thema entgegengenommen hat, den nächsten Anruf angeschaltet bekommt. Die Nachbearbeitungszeit beginnt mit dem Ende des Gesprächs.</p> <p>Geben Sie im Eingabefeld <b>Nachbearbeitungszeit</b> die Standardnachbearbeitungszeit für dieses Thema an.</p> <p>Die Nachbearbeitungszeit können Sie zwischen 0 und 180 Sekunden einstellen.</p>
Rufzeitüberschreitung	<p>Gibt den Wert für die Rufzeitüberschreitung ein. Wenn die Rufzeit überschritten wird, dann wird der Agent zwangsabgemeldet.</p>
Max. Reservierungszeit	<p>Gibt die maximale Reservierungszeit an. Die maximale Reservierungszeit gibt an, wie lange der Anruf für dieses Thema gehalten wird.</p> <p>Geben Sie im Eingabefeld Max. Reservierungszeit die maximale Reservierungszeit für dieses Thema an.</p> <p>Die maximale Reservierungszeit können Sie zwischen 0 und 3600 Sekunden einstellen.</p>
Zu übertragende Rufnummer	<p>Die angegebene Rufnummer wird beim Agenten angezeigt.</p>
VMpro Aufzeichnung	<p>Aufzeichnungstyp VRL</p> <p>Aufzeichnungstyp VRLA</p> <p>Niemals</p> <p>Postfachnummer verwenden</p>
Postfachnummer	<p>Gibt die Postfachnummer an.</p>
Anruf nach Auslösen durch den Agenten maximal x-mal verteilen	<p>Zeigt an, wie oft ein Anruf maximal verteilt wird, wenn der Agent das Gespräch durch Auslösen beendet. Bei 0 wird ein Anrufer nach Auslösen durch den Agenten nicht mehr wieder in die Anrufverteilung eingegliedert. Bei 1 wird ein Anrufer nach Auslösen durch den Agenten einmal wieder in die Anrufverteilung eingereiht, der Anrufer erhält z.B. eine automatische Ansage (Rufnummer).</p>
Script für Wiedergabe von Sprachnachrichten	<p>Gibt ein Skript für Sprachnachrichten an. Wenn eine Sprachnachricht zu diesem Thema eintrifft, wird dieses Script gestartet. Das Script verarbeitet die Sprachnachrichten. Beispielsweise kann das Script die Sprachnachrichten wiedergeben.</p>
TK-Anlagenverbund Überlaufthema	<p>Markiert ein Thema als Überlaufthema. Sie benötigen ein Überlaufthema im TK-Anlagenverbund.</p>



## Auftragscode

Sie können für das Thema Auftragscodes angeben. Sie können die Auftragscodelänge bestimmen und Auftragscodes vordefinieren. Diese erscheinen bei PC-Plätzen in einem Auswahlfeld. Dies erleichtert die Eingabe und Zuordnung am PC-Arbeitsplatz.

## Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

## Skills

Sie können die Fähigkeiten (Skill) der Agenten für den Aufgaben-Typ Telefonie wählen.

## Routing

Sie können die Haltezeit und minimale Kontaktzeit für die LastAgent-Funktion einstellen. Außerdem können Sie konfigurieren, wie die Objekte Last Agent, Current Agent und Pers. Sachbearbeiter in der Verteilung im CIE-System berücksichtigt werden. Wenn die Objekte im Kernel berücksichtigt werden, dann können Sie eine Reihenfolge der Objekte festlegen.

## Ansage

Sie können für das Thema vier Ansagen zuordnen.

- Halteansagen
- Für eingewählte Anrufe
- Für umgelegte Anrufe

---

## Bearbeiten eines Themas: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie ein Thema den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Postfach

Gibt die Mailbox des Themas an.

### Max. Anzahl E-Mail in Warteschlange

Als Standard werden maximal 1000 E-Mails in der Warteschlange verarbeitet. Diese Einstellung dient zur Lastbegrenzung. Nur die angegebene maximale Anzahl wird im TaskFlow berücksichtigt.

### Max. Annahmezeit

Zeigt die maximale Annahmezeit für E-Mails in Stunden und Minuten.

Die Annahmezeit beginnt, wenn eine E-Mail im Ordner des Agenten eintrifft.

Wenn der Agent eine E-Mail am Abfrageplatz im Modul UMR WebClient vor Ablauf der maximalen Annahmezeit nicht abfragt, wird der Arbeitsplatz von der Verteilung an allen Agentengruppen abgemeldet.

Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).

### Auftragscode

Sie können für das Thema Auftragscodes angeben. Sie können die Auftragscodelänge bestimmen und Codes vordefinieren. Diese erscheinen bei PC-Plätzen in einem Auswahlfeld. Dies erleichtert die Eingabe und Zuordnung am PC-Arbeitsplatz.

### Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

### Skills

Sie können die Fähigkeiten (Skill) der Agenten für den Aufgaben-Typ E-Mail wählen.

## Routing

Sie können die Haltezeit und minimale Kontaktzeit für die LastAgent-Funktion einstellen. Außerdem können Sie konfigurieren, wie die Objekte Last Agent, Current Agent und Pers. Sachbearbeiter in der Verteilung im CIE-System berücksichtigt werden. Wenn die Objekte im Kernel berücksichtigt werden, dann können Sie eine Reihenfolge der Objekte festlegen.

## Vorgangsnummer in Betreff einfügen

Wenn eine neue E-Mail im Thema eintrifft, kann dieser E-Mail automatisch eine Nummer, die TicketID zugeordnet werden.

Die TicketID dient dazu, einen Vorgang über mehrere An- und Rückfragen eines Kunden logisch zusammenzuhalten.

Wenn Sie das Kontrollfeld markieren, dann wird die TicketID in den Betreff eingefügt. Die Betreffzeile wird nur ergänzt, wenn Sie eine E-Mail beantworten oder weiterleiten. Wenn Sie eine E-Mail delegieren, wird der Betreff nicht geändert.

Um die Änderung zu aktivieren, muss der Dienst C3000 Client Adapter neu gestartet werden.

## Agenten Gruppe

Die Agenten Gruppe wird für Monitoring im Zusammenhang mit dem CRM-Connector genutzt.

---

## Bearbeiten der Mailbox-Details

Im Dialog **Mailbox Details** bearbeiten Sie die Eigenschaften der Mailbox für ein Thema.

Feld	Erläuterung
E-Mail	Gibt die E-Mail-Adresse der Mailbox an.
Reply To	Dieses Feld enthält die Information der Antwort Adresse auf eine empfangene E-Mail. Antwortet der Agent auf eine E-Mail durch die Funktion <b>Antwort</b> , so wird die in der MIME Nachricht enthaltene Reply To-Adresse hier eingetragen. Die Reply To-Adresse kann von der Absender-Adresse abweichen. Dies wird primär verwendet, um Antworten auf E-Mails, die der Agent versendet oder die automatisch versendet werden, entsprechend zu steuern.
From	Hier kann der Agent seine Absenderadresse ändern. In der Regel wird hier die Themen Adresse eingetragen.
<input checked="" type="checkbox"/> Mailbox aktiv	<p>Ist der Punkt <b>Mailbox aktiv</b> ausgewählt, werden E-Mails von dieser Mailbox angenommen und verteilt.</p> <p>Ist der Punkt nicht ausgewählt, werden E-Mails, die aktuell Themen zugeteilt sind, abgearbeitet bis das Thema keine E-Mails mehr enthält.</p> <p>Beim Delegieren im UMR WebClient wird das ausgeschaltete Thema nicht mehr als Ziel angeboten.</p>

### Protokoll SMTP

Für das Protokoll SMTP sind keine weiteren Angaben nötig.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** ausgewählt, werden E-Mails empfangen und dem entsprechenden Thema zugeteilt.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** nicht ausgewählt, werden E-Mails abgelehnt. Es wird eine Fehlermeldung mit der Mitteilung, dass die Mailbox nicht erreichbar ist, an den vorgeschalteten Mailserver (vor UMR) geschickt. E-Mails von Kunden an die Firma werden vom vorgeschalteten Mailserver korrekt empfangen.

## Protokoll POP3

Für das Protokoll POP3 sind noch die die folgenden Felder auszufüllen.

Feld	Erläuterung
Mail Server	Gibt den Servernamen des Mail-Servers an.
Port	In der Regel wird als Standard der Port 110 verwendet.
Benutzer	Gibt die Postfach-Adresse an.
Pollintervall	Gibt das Intervall an, in dem die ungelesenen Nachrichten abholt werden.
Kennwort	Gibt das Kennwort des Benutzers an.
Kenwortbestätigung	Wiederholen Sie das Kennwort.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** ausgewählt, werden E-Mails von dieser Mailbox abgeholt und dem entsprechenden Thema zugeteilt.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** nicht ausgewählt, werden E-Mails vom POP3-Postfach nach wie vor empfangen, aber nicht mehr abgeholt. E-Mails von Kunden an die Firma werden vom vorgeschalteten Mailserver korrekt empfangen.

## Protokoll IMAP4

Für das Protokoll IMAP4 sind noch die die folgenden Felder auszufüllen.

Feld	Erläuterung
Mail Server	Gibt den Servernamen des Mail-Servers an.
Port	In der Regel wird als Standard der Port 143 verwendet.
Benutzer	Gibt die Postfach-Adresse an.
Pollintervall	Gibt das Intervall an, in dem die ungelesenen Nachrichten abholt werden.
Kennwort	Gibt das Kennwort des Benutzers an.
Kenwortbestätigung	Wiederholen Sie das Kennwort.
Aktion	Gibt die Aktion an, die nach dem Abholen erfolgt.
Ordner	Sie können Nachrichten in einen Ordner verschieben. Sie müssen die Aktion <b>Verschoben</b> auswählen.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** ausgewählt, werden E-Mails von dieser Mailbox abgeholt und dem entsprechenden Thema zugeteilt.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** nicht ausgewählt, werden E-Mails vom IMAP4-Postfach nach wie vor empfangen, aber nicht mehr abgeholt. E-Mails von Kunden an die Firma werden vom vorgeschalteten Mailserver korrekt empfangen.

---

# Konfigurieren von Sperrzeiten

Für ein Thema können Sie Sperrzeiten festlegen. Die Ziffer (x) zeigt an, wie viele Sperrzeiten definiert sind.

Sie können Sperrzeiten einfügen, ändern oder löschen.

## Was sind Sperrzeiten?

Sperrzeiten können Sie im TaskFlow-Editor auswerten. Sie müssen einen Logikbaustein einsetzen, um die definierten Zeiten zu berücksichtigen.

Die Sperrzeit verwenden Sie im TaskFlow-Editor in einem Logik-Baustein. Der Begriff heißt `q(?)blocked`. Das Fragezeichen ist ein Platzhalter für das Thema. Stimmt die aktuelle Zeit mit der Sperrzeit überein, wird für das Thema der Begriff `q(?)blocked` auf 1 gesetzt.

## Was müssen Sie beachten?

Beachten Sie, dass Sperrzeiten, anders als Feiertage, für das gewählte Thema gelten.

## Was können Sie für Sperrzeiten konfigurieren?

Für eine Sperrzeit definieren Sie die folgenden Eigenschaften.

Eigenschaft	Erläuterung
Wiederholung	Gibt die Wiederholung der Sperrzeit an.
Keine (einmalige Sperrzeit)	Sie können wählen, ob es keine, eine tägliche, eine wöchentliche oder eine jährliche Wiederholung ist.
Täglich (z.B. regelmäßige Pausen)	Beispiel für tägliche Wiederholung ist die tägliche Mittagspause von 12:00Uhr bis 12:30Uhr.
Wöchentlich (z.B. wöchentliche Pausen)	
Jährlich (z.B. nationale Feiertage)	
Beginn der Sperrzeit	<p>Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für den Beginn der Sperrzeit einstellen.</p> <p>Wenn Sie  Täglich oder  Wöchentlich einstellen, dann können Sie nur die Uhrzeit einstellen.</p> <p>Wenn Sie  Wöchentlich einstellen, dann können Sie einen Wochentag markieren.</p> <p>Die Uhrzeit können Sie direkt eingeben oder mit den Tasten  (nach oben und nach unten) einstellen.</p> <p>Das Datum können Sie direkt eingeben oder Sie klicken auf . Ein Kalenderblatt mit der Darstellung eines Monats erscheint. Ein roter Kreis  markiert das aktuelle Datum. Ein blauer Kreis  markiert den eingestellten Tag.</p>

Eigenschaft	Erläuterung
<p data-bbox="576 241 767 277">Ende der Sperrzeit</p> <div data-bbox="587 398 826 452">Ok</div> <div data-bbox="587 465 826 519">Abbrechen</div>	<p data-bbox="927 241 1398 300">Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für das Ende der Sperrzeit einstellen.</p> <p data-bbox="927 304 1437 389">Die Einstellungen entsprechen den oben genannten Einstellungen. Das Ende der Sperrzeit muss nach dem Beginn liegen.</p> <p data-bbox="927 394 1406 430">Quittiert Ihre Eingaben und schließt den Dialog.</p> <p data-bbox="927 465 1437 519">Der Dialog wird geschlossen, ohne dass vorgenommene Änderungen übernommen werden.</p>

---

## Konfigurieren von Auftragscodes

Sie können auswählen, ob Sie für ein Thema Auftragscodes verwenden möchten oder nicht.

Markieren Sie Auftragscode verwenden, um Auftragscode zu benutzen. Die vordefinierten Codes erscheinen mit Code und Name für die gewählte Auftragscodelänge.

Sie können Auftragscodes einfügen, ändern oder löschen.

### Was ist ein Auftragscode?

An jedem Agenten-Arbeitsplatz ist es möglich einen Auftragscode einzugeben. Dieser Auftragscode dient der statistischen Auswertung oder Zuordnung von Aufgaben zu bestimmten Vorgängen und Tätigkeiten.

Bei analogen Telefonen kann der Agent während der Nachbearbeitungszeit einen Auftragscode eingeben. Bei digitalen Telefonen (TH13, TM13, TS13) und an PC-Abfrageplätzen kann der Agent beliebig viele Auftragscodes während des Gesprächs oder in der Nachbearbeitungszeit eingeben.

Für ein Thema kann man bestimmen, ob ein Auftragscode verwendet werden muss (zwingender Auftragscode) oder nicht. Wenn der Agent einen Auftragscode eingeben muss, erhält der Agent erst nach der Eingabe des Auftragscodes den nächsten Anruf.

### Was können Sie für Auftragscodes konfigurieren?

Sie können einen festen Auftragscode mit einer Beschreibung eingeben.

Eigenschaften

Eigenschaft	Erläuterung
Anwendung an diesem Thema	Sie können für ein Thema festlegen, ob ein Auftragscode verwendet wird oder nicht oder ob der Auftragscode für das Thema eingegeben werden muss (zwingender Auftragscode).
<input type="checkbox"/> Keine Auftragscodes verwenden	
<input type="checkbox"/> Auftragscode verwenden	
<input type="checkbox"/> Auftragscode erzwingen	
Auftragscodelänge	Sie können eine Auftragscodelänge zwischen 1 und 20 Ziffern wählen.
Vordefinierte Codes	Eine Liste zeigt die vordefinierten Auftragscodes. Sie können einen Auftragscode einfügen, ändern oder löschen.
Code	Sie können als Code nur Ziffern verwenden. Wie viel Ziffern Sie bei Code eingeben können bestimmen Sie mit der Auftragscodelänge.
Name	Gibt eine Beschreibung für den Code an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.



---

# Konfigurieren von Skills

Sie können für ein Thema oder einen Agenten für jeden Aufgaben-Typ Skills einfügen und die entsprechenden Skill-Level definieren.

Der Dialog **Themen Skills oder Agenten Skills** zeigt das Register **Skill**.

Was Skills sind und wie Sie damit arbeiten, erfahren Sie im Thema: Was ist Skill Based Routing.

## Register Skill

Das Register **Skill** zeigt die definierten Skills mit Name und Skill-Level.

Im Register **Skill** definieren Sie die Skills und Skill-Level, die für das entsprechende Thema oder den Agenten gelten.

### Skills für Aufgaben-Typen

Sie können für ein Thema Skills für den Aufgaben-Typ Telefonie und unabhängig davon Skills für den Aufgaben-Typ E-Mail konfigurieren.

### Themenüberlauf

Für einen Themenüberlauf können Sie die folgenden Einstellungen markieren.

- Ursprungskills erhalten
- Eigene Skills gesetzt

Sie können die folgenden vier Kombinationen nutzen.

Möglichkeit	Einstellung	Erläuterung
1. Möglichkeit	<input type="checkbox"/> Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden gelöscht.
	<input type="checkbox"/> Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden nicht hinzugefügt.
2. Möglichkeit	<input type="checkbox"/> Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden gelöscht.
	<input checked="" type="checkbox"/> Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden hinzugefügt.
3. Möglichkeit	<input checked="" type="checkbox"/> Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden beibehalten.
	<input type="checkbox"/> Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden nicht hinzugefügt.
4. Möglichkeit	<input checked="" type="checkbox"/> Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden beibehalten.
	<input checked="" type="checkbox"/> Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden hinzugefügt.

Zu beachten ist, dass im Falle eines Einwahlthemas alle Skills des Einwahlthemas hinzugefügt werden, unabhängig von der Konfiguration der Parameter Ursprungskills erhalten und Eigene Skills gesetzt.

Um Skills gezielt bei einem Anruf (Call) oder einer E-Mail zu löschen, muss im TaskFlow-Set durch eine Tag-Operation der Skill auf den Wert 0 gesetzt.

## Welche Aktionen können Sie im Dialog Themen Skills oder Agenten Skills durchführen?

Sie können im Dialog **Themen Skills** oder **Agenten Skills** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Öffnet den Dialog <b>Skill auswählen</b> . Sie können einen Skill auswählen.
Löschen	Löscht einen markierten Skill.

Um einen Skill zu ändern, können Sie direkt in die Liste den Namen und den Skill-Level bearbeiten.

Der Skill-Level gibt an, wie gut die Fähigkeiten und Kenntnisse eines Agenten auf einem bestimmten Gebiet sein müssen, um die entsprechende Meldung (Anruf oder E-Mail) zu erhalten. Der Skill-Level wird in Prozent angegeben. Minimal 0 oder maximal 100 Prozent sind für einen Skill-Level möglich.

### Skill

Der Dialog **Skill auswählen** zeigt die Namen der Skills aus der Tag-Liste.

Skills konfigurieren Sie im Menü **System** unter **Tag-Liste**.

---

## Konfigurieren von Routing

Sie können die Haltezeit und minimale Kontaktzeit für die LastAgent-Funktion einstellen. Außerdem können Sie konfigurieren, wie die Objekte Last Agent, Current Agent und Pers. Sachbearbeiter in der Verteilung im CIE-System berücksichtigt werden.

### Möglichkeiten für Verteilung von Anrufen und E-Mails (Routing)

#### Wenn Sie den Prozess kernel nutzen

Anrufe und E-Mails für die zugeordneten Objekte werden vom Prozess kernel verarbeitet.

Die Reihenfolge der Objekte legt eine Priorisierung fest. Das oberste Objekt hat die Priorität 1, das nächste Objekt die Priorität 2 usw.

#### Wenn Sie den Prozess vectors nutzen

Anrufe und E-Mails für die zugeordneten Objekte werden vom Prozess vectors verarbeitet.

Wie Anrufe und E-Mails (Routing) im Bezug auf LastAgent, CurrentAgent und persönlicher Sachbearbeiter verteilt werden, muss im TaskFlow definiert werden.

### Empfehlung bei Hochlast-Systemen

Um die Last bei Hochlast-Systemen zu reduzieren und die Anzahl der vom Prozess vectors verteilten Anrufe und E-Mails zu reduzieren, empfehlen wir die im Prozess Kernel definierten Regeln für die Objekte Last Agent, Current Agent und persönlicher Sachbearbeiter zu nutzen.

### Last Agent Funktion

Im Dialog werden die Zeiten für die Last Agent Konfiguration eingetragen.

Aktion	Erläuterung
Haltedauer	<p>Zeigt die Haltedauer für E-Mails in Stunden und Minuten. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).</p> <p>Die Haltedauer legt fest, wie lange die Zuordnung zwischen Anrufer oder Absender und Agent gespeichert wird. Bei Anrufen beginnt die Zeit nach Gesprächsende. Bei E-Mails beginnt die Zeit nach Absenden der E-Mail.</p>
Minimale Kontaktzeit	<p>Zeigt die Minimale Kontaktzeit für E-Mails in Stunden und Minuten. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).</p> <p>Die minimale Kontaktzeit legt fest, wie lange ein Kontakt zwischen Anrufer und Agent mindestens gewesen sein muss oder wie lange eine E-Mail mindestens vom Agent bearbeitet wurde. Wenn die minimale Kontaktzeit nicht erreicht ist, dann wird ein Anruf oder eine E-Mail für die LastAgent-Funktion nicht berücksichtigt.</p>

## Funktionen der Verteilung (Routing)

Sie können die Listen für TaskFlow (Vectors) und Automatisch (kernel) wie gewünscht zusammenstellen.

Schaltfläche	Erläuterung
>>>	Fügt das markierte Objekt in die Liste Automatisch (kernel) ein.
<<<	Fügt das markierte Objekt in die Liste TaskFlow (Vectors) ein.
Auf	Sie bestimmen mit Auf und Ab die Priorität, wenn Sie die Verteilung (Routing) eines Objekts mit dem Prozess kernel nutzen.
Ab	

---

## Konfigurieren der Ansagen

Sie können für eingewählte und umgelegte Anrufe dem Thema eine Ansage zuordnen. Zur Auswahl stehen Ansagetexte von der DSPF, IVR oder MHX1 bis MHX4 (music on hold).

Die Ansagetexte müssen Sie vorher konfigurieren.

Dieses Merkmal kann man nur für den Aufgaben-Typ **Telefonie** nutzen.

Für Halteansagen können Sie entweder ein IVR-Ansageskript oder eine Zeitlage (MHX) wählen.

### Was sind eingewählte Anrufe?

Eingewählte Anrufe sind die Anrufe, die das Thema direkt mit der Themenrufnummer erreichen.

### Was sind umgelegte Anrufe?

Umgelegte Anrufe sind die Anrufe, die in ein anderes Thema eingewählt haben und von einem Agenten oder der Anrufverteilung in dieses Thema umgelegt werden.

### Was können Sie für Ansagetext-Zuordnung konfigurieren?

Eine Liste zeigt für den entsprechend ausgewählten Typ die folgenden Informationen.

- Nummer
- Name
- Unterbrechbar

Sie können Ansagetexte einfügen, löschen, wiedergeben, nach oben oder nach unten verschieben.

### Was sind Halteansagen?

Halteansagen sind Ansagen, die ein Teilnehmer erhält, wenn er wartet.

---

## Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Chat

Wenn Sie ein Thema für den Aufgaben-Typ Chat freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Im Chat-Server müssen Sie einen entsprechenden Benutzer eingerichtet haben. Dieser Benutzer steht für ein Chat-Thema im CIE-System. Sie benötigen den Benutzernamen und das Passwort, um den Benutzer zu identifizieren.

### Einstellungen

Die folgenden Einstellungen müssen Sie konfigurieren.

#### Jabber Identifier

Ein Jabber Identifier ermöglicht die Adressierung eines Benutzers auf einem XMPP-Server.

Das Schema eines Jabber Identifiers hat die folgende Form.

Beispiel:

cietopic1@ciedomain.com/cie

Node @ Domäne / Resource

Der erste Teil der Adresse ist der Node. Node steht für den Benutzernamen.

Geben Sie diesen Benutzernamen ein. Der komplette Jabber Identifier wird vom CIE-System zusammengesetzt. Die Domäne ergibt sich aus dem gewählten Taskserver. Als Resource verwendet das CIE-System cie.

#### Kennwort

Geben Sie das Passwort des Benutzers (XMPP-Server) an.

### Chat-Skript bei

Sie können für die folgenden Zustände einen automatischen Text auswählen. Den automatischen Text konfigurieren Sie als Chat Skript.

- Abweisen
- Halten
- Beenden

### Agenten Gruppe

Die Agenten Gruppe wird für Monitoring im Zusammenhang mit dem CRM-Connector genutzt.

### Auftragscode

Sie können für das Thema Auftragscodes angeben.

### Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

## **Skills**

Sie können die Fähigkeiten (Skill) der Agenten für den Aufgaben-Typ Chat wählen.

# Konfigurieren von Agentengruppen

---

## Agentengruppe, was ist das?

Die Agentengruppe besteht aus einer Gruppe von Agenten. Eine Agentengruppe bearbeitet ein oder mehrere Themen. Eine Agentengruppe verteilt die Anrufe auf den nächsten freien Agenten. Die Agenten müssen sich an der Agentengruppe anmelden. Die Verteilung der Anrufe auf Agenten kann entweder hierarchisch oder zeitgerecht geregelt werden.

Beachten Sie, dass einige Angaben nur für die interne Anrufverteilung gelten.

## Was zeigt das Register Agentengruppe?

Das Register **Agentengruppe** zeigt in einer Liste alle konfigurierte Agentengruppen. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der Agentengruppe.
Virt. AG	Zeigt an, ob es eine virtuelle Agentengruppe ist.
Tel	Zeigt an, ob eine Agentengruppe für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob eine Agentengruppe für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage der Agentengruppe.

## Wie viele Agentengruppen können Sie einrichten?

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

Beachten Sie, dass Sie die entsprechenden Lizenzen benötigen.

## Was benötigen Sie, um den Namen einer Agentengruppe zu ändern?

Um den Namen einer Agentengruppe nachträglich ändern zu können, benötigen Sie das entsprechende Spezial-Privilegien.



## Welche Aktionen können Sie im Register Agentengruppe durchführen?

Sie können im Register Agentengruppe die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Agentengruppe. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue Agentengruppe.
virtuelle AG erzeugen	Erzeugt eine virtuelle Agentengruppe.
Kopieren	Kopiert eine markierte Agentengruppe.
Löschen	Löscht eine markierte Agentengruppe.

---

## Virtuelle Agentengruppe, was ist das?

Um in einem Call Center-Netzwerk eine Anrufverteilung über mehrere TK-Anlagen zu realisieren, können mehrere physikalische Agentengruppen zu einer so genannten virtuellen Agentengruppe zusammengefasst werden.

In einer virtuellen Agentengruppe sind Agenten nur indirekt zugeordnet.

Weitere Informationen siehe auch: [Erzeugen einer virtuellen Agentengruppe](#)

### Zuordnung

Für die Zuordnungen gelten die folgenden Regeln.

- Eine physikalische Agentengruppe kann maximal einer virtuellen Agentengruppe zugeordnet werden.
- Eine virtuelle Agentengruppe kann für mehrere physikalische Agentengruppen arbeiten.
- Die physikalischen Agentengruppen einer virtuellen Agentengruppe können in unterschiedlichen oder in einer TK-Anlage liegen.
- Physikalische und virtuelle Agentengruppen können einem Agenten zugeordnet werden.

### An- und Abmelden von Agenten

Wenn sich Agenten an physikalischen Agentengruppen an- oder abmelden, dann wird der Agent ebenfalls an der zugeordneten virtuellen Agentengruppe an- oder abgemeldet.

Wenn ein Agent mehrere physikalische Agentengruppen mit derselben virtuellen Agentengruppe konfiguriert hat, dann wird der Agent beim Anmelden der ersten physikalischen Agentengruppe an der virtuellen Agentengruppe angemeldet.

Beim Abmelden wird der Agent von der letzten physikalischen Agentengruppe und auch von der virtuellen Agentengruppe abgemeldet.

Wenn der Agent über das UI an einer virtuellen Agentengruppe angemeldet wird, dann werden alle physikalischen Agentengruppen der zugeordneten virtuellen Agentengruppe ebenfalls angemeldet.

## Priorität

Die Priorität einer virtuellen Agentengruppe für einen Agenten ist gleich der wichtigsten (niedrigsten) Priorität der zugehörigen angemeldeten physikalischen Agentengruppe.

Bei den folgenden Aktionen ändert sich die Priorität einer virtuellen Agentengruppe.

- Ändern der Priorität einer physikalischen Agentengruppe
- an- oder abmelden an einer physikalischen Agentengruppe
- Hinzufügen oder entfernen einer physikalischen Agentengruppe beim Agenten
- Einrichten oder aufheben der Zugehörigkeit einer physikalischen Agentengruppe zu einer virtuellen Agentengruppe

## TaskFlow-Set

Die Verteilung im TaskFlow-Set über eine virtuelle Agentengruppe verhält sich genauso, als handelte es sich um eine physikalische Agentengruppe. Beim Zuteilen auf einen Agenten wird zur TK-Anlage nur eine der zugeordneten, angemeldeten, physikalischen Agentengruppen signalisiert. Die TK-Anlage kennt nur die physikalischen Agentengruppen.

## Hinweis zum Monitoring

Das User Interface zeigt im Bereich Monitoring von Agentengruppen abhängige Monitore, wie z.B. den Agentenstatusmonitor für virtuelle Agentengruppen und für physikalische Agentengruppen.

## Symbol

In dem Modul **Konfiguration** wird für virtuelle Agentengruppen das folgende Symbol verwendet.



---

# Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt

## Allgemein

In den allgemeinen Einstellungen können Sie Name, Aufgaben-Typ, Variable und die Zuordnung zu einer virtuellen Agentengruppe konfigurieren.

Die allgemeinen Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

### Name

Gibt den vollständigen Namen der Agentengruppe an. Er muss systemweit einmalig sein. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

#### Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

#### Keine Zeichen @ , , % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

### Aufgaben-Typ

Zeigt die Aufgaben-Typen der Agentengruppe. Eine Agentengruppe können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail
- Chat

### Variablen

Zeigt die Variablen für das Objekt Agentengruppe an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

### Virtuelle AG

Zeigt, ob die Agentengruppe einer virtuellen Agentengruppe zugeordnet ist.

Sie können wählen, welcher virtuellen Agentengruppe die Agentengruppe zugeordnet wird. Eine Agentengruppe kann nur **einer** virtuellen Agentengruppe zugeordnet werden.

---

# Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt Telefonie

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

## TK-Anlage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen des Aufgaben-Typs Telefonie eine TK-Anlage auswählen.

## Wartefeldfaktor

Gibt den Wartefeldfaktor an. Aus dem Wartefeldfaktor und der Anzahl der angemeldeten Agenten in der Agentengruppe berechnet sich die Größe des Wartefeldes der Agentengruppe. Anrufe, die nicht ins Wartefeld der Agentengruppe gelangen, erhalten ein Besetzt-Zeichen. Geben Sie im Eingabefeld Wartefeldfaktor den gewünschten Wartefeldfaktor ein.

Als maximalen Wert können Sie 50 verwenden.

Beachten Sie, dass der Wartefeldfaktor nur bei Anrufverteilung über das CIE-System ausgewertet wird. Bei interner Anrufverteilung einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) wird der Wartefeldfaktor nicht ausgewertet.

## Rufzeitüberschreitung

Gibt die Rufzeitüberschreitung in Sekunden an. Wenn ein Anruf an einem Abfrageplatz vor Ablauf der Rufzeitüberschreitung nicht abgefragt wird, wird der Arbeitsplatz von der Anrufverteilung an allen Agentengruppen abgemeldet. Geben Sie im Eingabefeld Rufüberwachungszeit die Zeit in Sekunden ein, nach der ein Abfrageplatz von der Anrufverteilung abgemeldet wird.

Es wird immer die Rufzeitüberschreitung verwendet, die für die dem Thema zugeordnete Agentengruppe definiert ist. Dies ist unabhängig davon, welche Agentengruppe den Anruf bearbeitet.

Als maximalen Wert können Sie 180 Sekunden verwenden.

Wenn Sie 0 eingeben, dann ist die Rufzeitüberschreitung ausgeschaltet. Es klingelt bis der Anrufer auflegt.

## Routing Nr.

Zeigt eine Nummer für die Leitweglenkung an. Bei einem Anruf in diese Agentengruppe wird der Anruf über Amt oder Querverbindung zur angegebenen Nummer umgeleitet.

Dieser Agentengruppe können Agenten zugeordnet sein. Ein Agent kann sich aber nicht an die Agentengruppe anmelden, wenn eine Routing Nr. eingetragen ist. So können Sie z.B. eine Agentengruppe mit zugeordneten Agenten zeitweise umleiten, ohne die Zuordnung der Agenten ändern zu müssen.

## Abmeldesperre

Zeigt, wie viele Agenten mindestens an der Agentengruppe angemeldet bleiben müssen. Es können sich nur so viele Agenten abmelden, bis die Anzahl der

Abmeldesperre erreicht ist. Ein weiterer Agent dieser Agentengruppe darf sich nicht abmelden.

Als maximalen Wert können Sie 255 verwenden.

## **Statistik/Monitor**

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

## **Agenten**

Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die dieser Agentengruppe zugeordnet sind.

---

## Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie für eine Agentengruppe den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Agenten

Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die dieser Agentengruppe zugeordnet sind.

### Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

---

## Bearbeiten einer Agentengruppe: Registerblatt Chat

Wenn Sie für eine Agentengruppe den Aufgaben-Typ Chat freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Agenten

Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die dieser Agentengruppe zugeordnet sind.

### Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

---

## Erzeugen einer virtuellen Agentengruppe

Man unterscheidet physikalische und virtuelle Agentengruppen.

Eine physikalische Agentengruppe ist einer TK-Anlage fest zugeordnet. Dadurch können sich nur Agenten dieser TK-Anlage an dieser Agentengruppe anmelden.

Einer virtuellen Agentengruppe können mehrere physikalische Agentengruppen zugeordnet werden. Dadurch kann man Agenten mehrerer TK-Anlagen in einer virtuellen Agentengruppe nutzen.

### Einschränkung

Eine physikalische Agentengruppe kann nur **einer** virtuellen Agentengruppe zugeordnet werden.

## Voraussetzungen

Um eine virtuelle Agentengruppe übergreifend über mehrere TK-Anlagen zu nutzen, müssen entsprechende Voraussetzungen geschaffen werden.

Sie müssen ein physikalisches Call Center-Netzwerk über mehrere TK-Anlagen konfigurieren, in dem die Verbindungen zwischen den TK-Anlagen eingerichtet und konfiguriert sind. Dazu müssen zwischen den TK-Anlagen Verbundleitungen vorhanden sein und in den TK-Anlagen entsprechend konfiguriert sein. Dann können Gespräche von einer TK-Anlage in eine andere TK-Anlage transferiert werden. Die Konfiguration erfolgt in den TK-Anlagen und im CIE-System.

Weitere Informationen siehe auch:

- [Bearbeiten einer TK-Anlage](#)
- TK-Anlagenverbund

## Hinweis für die Zuordnung

Die Zuordnung physikalischer Agentengruppen aus den verschiedenen oder gleichen TK-Systemen zur Realisierung eines Call Center-Netzwerks ist nur über die Konfiguration der physikalischen Agentengruppen möglich, in dem eine Zuordnung der physikalischen Agentengruppe zu einer virtuellen Agentengruppe getroffen wird. Im Konfigurationsanteil der virtuellen Agentengruppe ist nur die Zuordnung der physikalischen Agentengruppen ersichtlich.



## Einrichten anhand eines Beispiels


Um eine virtuelle Agentengruppe einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

### Schritt 1

1. Klicken Sie auf das Register **Agentengruppe** oder wählen Sie **Agentengruppe** im Menü **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **virtuelle AG erzeugen**. Der Dialog **[virtuelle Agentengruppe] - Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie einen Namen für die virtuelle Agentengruppe ein.
4. Sie können Variable oder TaskTags einer virtuellen Agentengruppe zuordnen, die im CallFlow-Set genutzt werden können. Im CallFlow-Set können diese Variabel oder TaskTags abgefragt und für weitere Zwecke manipuliert werden. Um Variable einzufügen klicken Sie auf **Variable**.
5. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**. Die virtuelle Agentengruppe ist konfiguriert.

### Schritt 2

Nun müssen Sie die virtuelle Agentengruppen den Agentengruppen zuordnen.

1. Klicken Sie eine entsprechende Agentengruppe (nicht virtuell), die Sie bereits erzeugt haben.
2. Klicken Sie im Register **Allgemein** auf .
3. Doppelklicken Sie auf die erzeugte virtuelle Agentengruppe.
4. Um die Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.
5. Wiederholen Sie die Punkte 1 bis 4 für alle gewünschten Agentengruppen, die Sie in einer virtuellen Agentengruppe zusammenfassen möchten.

## Beispiel Variable für virtuelle Agentengruppe

Sie können Variable oder TaskTags einer virtuellen Agentengruppe zuordnen.

### Beispiel

Jedem 10. Anrufer an der virtuellen Agentengruppe wird eine Begrüßungsansage angeschaltet.

### Vorgehensweise

Fügen Sie der virtuellen Agentengruppe eine Variable zu. Im CallFlow-Set erhöhen Sie den Wert dieser Variablen für jeden Anruf an der Agenten Gruppe. Danach kann im CallFlow-Set geprüft werden, ob diesem Anruf eine Begrüßungsansage geschaltet wird, bevor dieser Anruf einem Agenten aus der virtuellen Agentengruppe zugeordnet wird oder nicht.

## **Angaben für virtuelle Agentengruppe**

### **Virtuelle Agentengruppe**

Zeigt den Namen der virtuellen Agentengruppe an.

Zeigt die physikalischen Agentengruppen an, die dieser virtuellen Agentengruppe zugeordnet sind.

### **Variablen**

Zeigt die Variablen für das Objekt virtuelle Agentengruppe an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

### **Zuordnung**

Im Registerblatt Allgemein einer physikalischen Agentengruppe können Sie diese Agentengruppe einer virtuellen Agentengruppe zuordnen.

# Konfigurieren von Agenten

---

## Agent, was ist das?

Agent ist jeder Teilnehmer des CIE-Systems. Dabei wird nicht unterschieden, ob der Teilnehmer an einem Telefon oder einem entsprechend ausgestatteten Personalcomputer arbeitet.

Beachten Sie, dass je nach Aufgaben-Typ der Agent mit unterschiedlichen Werkzeugen (z.B. Telefon) arbeitet.

## Was zeigt das Register Agenten?

Das Register **Agenten** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Agenten. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Agenten.
Tel	Zeigt an, ob ein Agent für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob ein Agent für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des Agenten.
E-Mail-Adresse	Zeigt die E-Mail Adresse des Agenten.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Agenten.

## Wie viele Agenten können Sie einrichten?

Sie können maximal 1000 Agenten in einer TK-Anlage einrichten.

## Welche Aktionen können Sie im Register Agenten durchführen?

Sie können im Register **Agenten** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Agenten. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Agenten.
Kopieren	Kopiert einen markierten Agenten.
Löschen	Löscht einen markierten Agenten.

---

## Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Allgemein

Im Registerblatt **Allgemein** legen Sie die allgemeinen Eigenschaften eines Agenten fest.

Die allgemeinen Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

### Systemname

Gibt den Anzeigenamen des Agenten an. Weisen Sie dem Agenten einen Namen zu. Dieser Name ist systemweit eindeutig zu wählen.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

#### Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

#### Keine Zeichen @ „ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

### Loginname

Mit Hilfe dieses Namens und seines persönlichen Kennwortes wird der Benutzer beim Anmelden identifiziert.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

### Alias

Gibt den Alias des Agenten an. Dieser Alias (Pseudoname) kann man mit dem Modul **Statistik** für anonyme Statistiken benutzen. In der Regel legt der Agent seinen Alias fest.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Sprache

Gibt die Sprache für die CIE-Module an. Die CIE-Module erscheinen dann in der entsprechenden Sprache (Menüs, Befehle, Dialoge).

Ordnen Sie dem Benutzer eine Sprache durch Anklicken in der Liste zu. Nach dem Anmelden werden alle sprachspezifischen Teile (inklusive der landesspezifischen Formate) des Systems in der gewählten Sprache dargestellt.

## Aufgaben-Typ

Zeigt die Aufgaben-Typen, für die der Agent konfiguriert ist. Einen Agenten können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail
- Chat

## Anrede

Gibt die Anrede des Agenten an. Sie können entweder Herr oder Frau wählen. Die ausgewählte Anrede wird dem entsprechenden Modul übergeben.

## Nachname

Gibt den Nachnamen des Agenten an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Vorname

Gibt den Vornamen des Agenten an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Personalnummer

Gibt die Personalnummer des Agenten an. Geben Sie hier, falls gewünscht, die firmeninterne Kennziffer für den Benutzer an. Die Angabe in diesem Feld ist optional.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Kostenstelle

Gibt die Kostenstelle des Agenten an. Geben Sie hier, falls gewünscht, die firmeninterne Kostenstelle für den Benutzer an. Die Angabe in diesem Feld ist optional.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Bild

Für den Agenten könne Sie ein Bild auswählen.

## Vordefiniertes Profil

Gibt ein vordefiniertes Profil oder <keines> für den Agenten an.

Sie können für einen Agenten ein vordefiniertes Profil benutzen. Beachten Sie, dass Änderungen des definierten Profils sich auf den Agenten auswirken.

Bei einem vordefinierten Profil können Sie Gruppenzuordnung und die Berechtigungen nicht in der Agenten-Konfiguration ändern. Ändern Sie die Einstellungen in der Profil-Konfiguration.

## Privilegien

Sie können die Agenten-Privilegien selbst definieren oder vorgegebene Typen verwenden.

Folgende Typen sind vordefiniert.

- Benutzerdefiniert
- Administrator
- Agent
- Supervisor
- Teamleiter

## Adressbuch Profil

Mit Adressbuch Profilen legen Sie fest, welche Agenten welche Adressbücher lesen dürfen und welche sie importieren dürfen.

Das Adressbuch Profil dient auch für die Telefonbuchfunktion im Modul Telefonie.

## Kennwort

Gibt das Kennwort des Agenten an. Der Agent kann sein Kennwort jederzeit ändern.

### Rahmenbedingungen für Kennwort

Das Kennwort muss aus mindestens acht Zeichen bestehen.

Um das Kennwort geheim zu halten erscheint bei der Eingabe für jede Ziffer ein Stern (\*).

Aus Sicherheitsgründen wird kein voreingestelltes Kennwort verwendet.

Sie müssen ein Kennwort eingeben.

Für das Kennwort sind folgende Gruppen an Zeichen möglich:

- Kleinbuchstaben
- Großbuchstaben
- Ziffern
- Sonderzeichen

Sie müssen mindestens Zeichen aus zwei Gruppen verwenden.

### Beispiel für ein Kennwort

MeinKennwort\_01

Im Beispiel werden Zeichen aus allen Gruppen verwendet.

## 2. Kennwort

Bei einem Agenten mit dem Privileg Vier-Augen-Prinzip müssen Sie für eine zweite Person ein Kennwort angeben.

Beachten Sie, dass die zweite Person dieses Kennwort nicht selbst ändern kann.

Wenn Sie das Privileg 4-Augen-Prinzip nicht besitzen, dann können Sie diese Angabe nicht konfigurieren.

## Variablen

Zeigt die Variablen des Agenten an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

## Skills

Der Dialog Agenten Skills zeigt die definierten Skills und Skill-Levels des Agenten. Die Skills des Agenten gelten für alle Aufgaben-Typen.

Sie können Skills einfügen, ändern und löschen.

Um einen Skill zu ändern, können Sie direkt in der Liste den Namen und den Skill-Level bearbeiten.

Der Skill-Level gibt an, wie gut die Fähigkeiten und Kenntnisse des Agenten auf einem bestimmten Gebiet sind. Der Skill-Level wird in Prozent angegeben. Minimal 0 oder maximal 100 Prozent sind für einen Skill-Level möglich.

## Verfügbarkeit

Der Dialog **Verfügbarkeit für Tasks** zeigt für jeden Aufgaben-Typ, welche Bedingung erfüllt sein muss, damit ein Agent keine weitere Aufgabe erhält.

Sie können für den Agenten individuell die Einstellungen ändern oder die Standardeinstellungen benutzen. Die Standardeinstellungen der **Verfügbarkeit für Tasks** legen Sie im Menü **System** fest.

Weitere Informationen siehe: [Verfügbarkeit für Tasks](#)

## Privilegien

Sie können die Privilegien des Agenten ändern oder ansehen.

Weitere Informationen entnehmen Sie dem Thema: Welche Privilegien gibt es?

## Berechtigung

Zeigt die Berechtigungen des Agenten. Sie können bestimmen, welche Themen, Agentengruppen, Agenten, Teams und Arbeitsplätze der Agent verwenden kann.

### Thema

Sie bestimmen, welche Themen der Agent verwenden kann.

### Agentengruppe

Sie bestimmen, welche Agentengruppen der Agent verwenden kann.

Durch Agentengruppen-Berechtigungen (AG-Berechtigungen) wird geregelt, für welche Agentengruppen ein Agent, wenn er über das Privileg **AG-Gruppe selbst wählen** verfügt, Abfragefunktionen ausführen kann.

Bei Agenten, die über Privilegien wie Monitoring, Statistik oder Agentengruppen-Konfiguration verfügen, wird durch die AG-Berechtigungen geregelt, für welche Agentengruppen Sie diese Funktionen ausführen dürfen.

### Agent

Sie bestimmen, welche Agenten der Agent konfigurieren kann.

Der Agent benötigt dafür das Privileg Agenten-Konfiguration.

### Team

Sie bestimmen, welche Teams der Agent konfigurieren kann.

### Telefon

Sie bestimmen, welche Arbeitsplätze der Agent verwenden kann.

### Telefon-Gruppe

Sie bestimmen, welche Telefon-Gruppen der Agent verwenden kann.

### Kampagne

Sie bestimmen, welche Kampagne der Agent im Modul Dialer bearbeiten und betrachten kann.

---

## Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Erweitert

Im Registerblatt Erweitert können Sie ein Windows-Benutzerkonto angeben.



## Automatische Anmeldung über Windows-Benutzerkonto

Sie können einen Agenten so einrichten, dass der Agent mit seinem Windowsbenutzerkonto im CIE System identifiziert wird. Der Agent kann dann die Anwendung **Contact Center User Interface** starten, ohne dass er sich im CIE-System anmelden muss.

Diese Funktion wird auch als Single Sign-On (SSO) oder als Einmalanmeldung bezeichnet.

### Benutzername

Gibt den Benutzername für Windows an. Der Loginname wird automatisch übernommen.

### Domäne/Computer

Gibt die Domäne oder den Computer an, bei der oder bei dem sich der Benutzer anmeldet. Die Auswahlliste zeigt die bisher verwendeten Domänen und Computer.

---

## Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Telefonie

Ein Agent für den Aufgaben-Typ Telefonie bezeichnet einen Teilnehmer (auch DTE genannt).

Ein Agent kann ein Teilnehmer mit einem Telefon oder einem Personalcomputer sein.

Ein Personalcomputer ist mit der TK-Anlage verbunden. Sie können das Modul **Konfiguration** im vollen Umfang nutzen.

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

### Telefoniename

Zeigt den Namen des Agenten, mit dem er in der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) eingerichtet ist.

Sie können maximal 18 alphanumerische Zeichen verwenden.

### TK-Anlage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen des Aufgaben-Typs Telefonie eine TK-Anlage auswählen.

### Rufnummer

#### TK-Anlage ACM

Die Rufnummer (ACM-Agent) können Sie optional eingeben.

### NBZ

Zeigt die Nachbearbeitungszeit (NBZ).

Die Nachbearbeitungszeit (NBZ) gibt an, nach welcher Zeit ein Benutzer, der einen Anruf für diese Agentengruppe entgegengenommen hat, den nächsten Anruf angeschaltet bekommt. Die Nachbearbeitungszeit beginnt mit dem Ende des Gesprächs.

Sie können für den Agenten prozentual die Nachbearbeitungszeit verlängern oder verkürzen.

Maximal können Sie die Nachbearbeitungszeit bis zu 99% verlängern.

Die Nachbearbeitungszeit legen Sie bei der Themen-Konfiguration fest.

Als Voreinstellung sind 100% für die Nachbearbeitungszeit eingestellt.

## Gruppenzuordnung

Zeigt die Agentengruppen, denen der Agent oder das Profil für den Aufgabentyp Telefonie oder E-Mail zugeordnet ist. Für jede Agentengruppe können Sie eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwenden. Die Priorität können Sie in der Liste auch direkt auswählen.

Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen. Die Reihenfolge in der Liste wird nur bei der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) (interne Anrufverteilung) genutzt.

## Kennwort

Gibt das Kennwort des Agenten für die Eingabe am Telefon an. Um das Kennwort geheim zu halten erscheint bei der Eingabe für jede Ziffer ein Stern (\*).

### TK-Anlage I55

Das Kennwort muss aus sechs Ziffern bestehen.

Defaultkennwort: Als Voreinstellung verwendet das System die Rufnummer mit vorangestellten Nullen. Bei einer zweistelligen Rufnummer, z.B. 94, ist das Defaultkennwort dann 000094.

### TK-Anlage ACM

Das Kennwort kann aus maximal neun Ziffern bestehen. Beachten Sie die Konfiguration in der ACM.

## Einstellungen

Sie können die Standardeinstellungen verwenden oder die automatische Abfrage entsprechend für den Agent konfigurieren.

---

## Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie für einen Agenten den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Mailbox

Zeigt die Mailbox des Agenten. Sie können die Eigenschaften ändern.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Details** klicken, dann können Sie die Details einer Mailbox angeben.

### Details einer Mailbox

Die folgenden Details können Sie für eine Mailbox angeben.

Angabe	Erläuterung
E-Mail	Gibt die E-Mail-Adresse des Agenten an.
Reply To	Gibt die Information der Antwort-Adresse auf eine empfangene E-Mail an. Antwortet der Agent auf eine E-Mail durch die Funktion Antwort, so wird die in der Reply To-Adresse hier eingetragen. Die Reply To-Adresse kann von der Absender-Adresse abweichen. Dies wird primär verwendet, um Antworten auf E-Mails, die der Agent versendet, entsprechend zu steuern.
From	Gibt die Absender-Adresse des Agenten an.

### Gruppenzuordnung

Zeigt die Agentengruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ E-Mail zugeordnet ist. Für jede Agentengruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen.

---

## Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Chat

Wenn Sie für einen Agenten den Aufgaben-Typ Chat freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Begrüßungstext

Wählen Sie einen Begrüßungstext. Den Begrüßungstext konfigurieren Sie als Chat Skript.

### Taskserver

Sie müssen einen Chat TaskServer auswählen. Wenn nur ein Chat TaskServer konfiguriert ist, dann wird dieser automatisch verwendet. Ein Chat TaskServer kann einen Chat-Server verwalten.

### Gruppenzuordnung

Zeigt die Agentengruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ Chat zugeordnet ist. Für jede Agentengruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen.

---

## Welche Privilegien gibt es?

Die Privilegien sind in Registerkarten unterteilt.

### Was sind Privilegien?

Mit Privilegien steuern Sie, welche Module ein Agent im CIE-System nutzen kann und welche Aktionen der Agent in den Modulen ausführen kann. Zusätzlich können Sie festlegen, ob der Agent seine Privilegien weitergeben darf oder nicht.

### Setzen von Privilegien

Um Privilegien zu setzen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Doppelklicken Sie auf einen Agenten im Register **Agent**.
2. Klicken Sie auf **Privilegien**.
3. Markieren Sie die gewünschten Privilegien. Sie können einem Agenten bestimmte Privilegien zuweisen. Nur wenn Sie auch das entsprechende Feld **W** (Weitergabe) markieren, kann der Agent seine Privilegien an andere Agenten weitergeben.
4. Um die Privilegien zu setzen, klicken Sie auf **OK**.

### Was bedeutet W?

W bedeutet Weitergabe. Sie können markieren, ob ein Agent das entsprechende Privileg weitergeben darf oder nicht.

### Privilegien: Agent

Die folgenden Privilegien können Sie für Agenten setzen.

Privileg	Bedeutung
Kennwort ändern	Der Agent kann sein Kennwort ändern.
Alias ändern	Der Agent kann seinen Alias ändern. Der Alias kann für Statistiken genutzt werden.
Rufumleitung ausgeloggtter Benutzer	Der Agent kann eine Rufumleitung aktivieren für den Fall, dass er ausgeloggt ist. Dies gilt nur für die TK-Anlage Integral Enterprise (I55).
Automatisches Anmelden (Tel.)	Der Agent (z.B. ein Anrufbeantworter) wird automatisch an die Anrufverteilung angemeldet.
Agentengruppenzuordnung	Der Agent kann sich einer Agentengruppe selbst zuordnen. Dies gilt nur für die TK-Anlage Integral Enterprise (I55).
Pauseam Telefon steuert E-Mail Pause und Chat-Pause	Wenn Sie für einen Agenten das Privileg setzen, dann wird der Agent, sobald er sich am Terminal in Pause abmeldet automatisch auch für E-Mail und Chat in Pause gesetzt.

<b>Privileg</b>	<b>Bedeutung</b>
Auftragscodeeingabe	<p>Der Agent kann einen Auftragscode eingeben.</p> <p>Bei der TK-Anlage ACM wird dieses Privileg für den Agenten nicht benötigt. Die Einstellung wird bei der TK-Anlage ACM über das Thema konfiguriert.</p>
Zwingende Auftragscodeeingabe	<p>Der Agent muss zu jedem Anruf einen Auftragscode eingeben. Solange kein Auftragscode eingegeben wird bleibt der Agent in Nachbearbeitungszeit. Wenn Sie Zwingende Auftragscodeeingabe markieren, müssen Sie auch Auftragscodeeingabe markieren. Ein Agent kann sonst keinen Auftragscode eingeben.</p> <p>Bei der TK-Anlage ACM wird dieses Privileg für den Agenten nicht benötigt. Die Einstellung wird bei der TK-Anlage ACM über das Thema konfiguriert.</p>
Gehender Auftragscode	<p>Der Agent kann im gehenden Verkehr einen Auftragscode eingeben.</p> <p>Bei der TK-Anlage ACM ist dieses Merkmal immer aktiv.</p>
Nachbearbeitungszeit verlängern	<p>Der Agent kann die Nachbearbeitungszeit verlängern.</p> <p>Bei der TK-Anlage ACM ist dieses Merkmal immer aktiv.</p>
<b>Chat</b>	
Automatisches Anmelden	Der Agent wird automatisch an allen zugeordneten Agentengruppen angemeldet.
Erweiterte Archivansicht	Der Agent kann das Chat-Archiv nutzen.
<b>Server spezifisch</b>	
Vier-Augen-Prinzip	<p>Bestimmte Daten können mit diesem Privileg nur unter vier Augen betrachtet werden. Für die Daten ist ein zweites Kennwort nötig. In der Agenten-Konfiguration müssen zwei Kennwörter definiert werden. Ein Agent mit dem Privileg Vier-Augen-Prinzip kann sich nur mit Hilfe einer zweiten Person (2. Kennwort) anmelden. Dieser Agent kann sich also nicht allein anmelden.</p>

## Privilegien: UI

Die folgenden Privilegien können Sie für das UI setzen.

Privileg	Bedeutung
<b>Home</b>	
Auswahl eigene Home-Datei	Mit dem Privileg <b>Auswahl eigene Home-Datei</b> kann der Agent auswählen, welchen Monitor er ansehen möchte.
Home Konfiguration	Mit dem Privileg <b>Home Konfiguration</b> kann der Agent für andere Agenten Monitore konfigurieren.
<b>Telefonie</b>	
Auswahl eigener Telefonie	Mit dem Privileg <b>Auswahl eigener Telefonie</b> kann der Agent auswählen, welchen Telefonie er nutzen möchte.
Telefonie Konfiguration	Mit dem Privileg <b>Telefonie Konfiguration</b> kann der Agent für andere Agenten Telefonies konfigurieren.
Eigene Contact Bar ändern	Mit dem Privileg <b>Eigene Contact Bar ändern</b> kann der Agent seine eigene Contact Bar ändern.
Contact Bar Konfiguration	Mit dem Privileg <b>Contact Bar Konfiguration</b> kann der Agent für andere Agenten die Contact Bar konfigurieren.
Quick Bar anzeigen	Wenn Sie das Privileg Quick Bar anzeigen markieren, dann wird die Quick Bar angezeigt.
Auswahl eigene Quick Bar	Wenn Sie das Privileg Auswahl eigenen Quick Bar markieren, dann kann der Agent eine Datei für seine Quick Bar auswählen.  Weitere Informationen zur Quick Bar finden Sie im Benutzerhandbuch User Interface.
<b>Cockpit Bar</b>	
Cockpit Bar anzeigen	Mit dem Privileg <b>Cockpit Bar anzeigen</b> wird dem Agenten die Cockpit Bar angezeigt.
Eigene Cockpit Bar ändern	Mit dem Privileg <b>Eigene Cockpit Bar ändern</b> kann der Agent seine eigene Cockpit Bar ändern.
Cockpit Bar Konfiguration	Mit dem Privileg <b>Cockpit Bar Konfiguration</b> kann der Agent für andere Agenten die Cockpit Bar konfigurieren.

Privileg	Bedeutung
<b>Statusleiste</b>	
Eigene Statusleiste ändern	Mit dem Privileg <b>Eigene Statusleiste ändern</b> kann der Agent seine eigene Statusleiste ändern.
Statusleisten-Konfiguration	Mit dem Privileg <b>Statusleisten-Konfiguration</b> kann der Agent für andere Agenten die Statusleiste konfigurieren.
<b>UI Konfig</b>	
UI Konfiguration	Mit dem Privileg <b>UI Konfiguration</b> kann der Agent das Modul UI Konfiguration nutzen. Das Modul <b>UI-Konfig</b> erscheint in der Taskbar und kann genutzt werden.
Default-Oberfläche	Mit dem Privileg Default-Oberfläche kann der Agent die voreingestellte Oberfläche konfigurieren.
UI Konfig. Applikation	Mit dem Privileg <b>UI Konfig. Applikation</b> kann der Agent eine aktive Ansicht auswählen. Nach dem Start der Anwendung <b>Contact Center User Interface</b> erscheint die gewählte Ansicht automatisch, zum Beispiel Monitoring.  In der <b>UI Konfiguration</b> eines Systems, Profils oder Agenten erscheint mit dem Privileg zusätzlich das Register <b>Applikation</b> . Im Register <b>Applikation</b> kann man die aktive Ansicht auswählen.
Konfiguration Rasterfarben	Der Agent kann die Farben für Hintergrund und Text konfigurieren.
UI-Konfig Chat	Der Agent kann die UI Einstellungen für Chat konfigurieren.
UI-Konfig E-Mail	Der Agent kann die UI Einstellungen für E-Mail konfigurieren.



## Privilegien: E-Mail

Die folgenden Privilegien werden für **E-Mail** benötigt. Beachten Sie, dass Sie dadurch im Einzelfall Funktionen nutzen können oder nicht.

Privileg	Bedeutung
E-Mail-Administrator	<p>Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie die folgenden Funktionen nutzen.</p> <p>E-Mail-Konfiguration</p> <p>Adressbuch-Administration</p> <p>Die entsprechenden Symbole erscheinen in der Taskbar unter Administration.</p>
E-Mail Routing nach Schlüsselwörter	<p>Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie für die E-Mail Textsuche Skripte mit Schlüsselwörter konfigurieren.</p>
Textbaustein Administrator	<p>Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie das Modul Textbaustein Administrator nutzen. Wie Sie dabei vorgehen, erfahren Sie in der entsprechenden Online-Hilfe oder im Handbuch.</p>
E-Mail-Supervisor	<p>Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie als Supervisor arbeiten. Sie können als Supervisor die folgenden Funktionen nutzen.</p> <p><b>Im Ordner Übersicht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokument löschen</li> <li>- Dokument an Agenten delegieren</li> <li>- Dokument an Themen delegieren</li> </ul> <p><b>Im Ordner Papierkorb</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokument an Thema delegieren.</li> </ul> <p><b>Wörterbuch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrieren</li> <li>- Importieren</li> </ul>
Verwendung von Textbausteinen	<p>Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie Textbausteine in Dokumenten benutzen. Die Textbausteine werden mit dem Modul Textbaustein Administrator eingerichtet.</p>
Zurückstellen von E-Mails	<p>Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie Dokumente zurückstellen. Diese Dokumente finden Sie dann im Ordner Zurückgestellt.</p>
Drucken von E-Mails	<p>Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie Dokumente drucken.</p>

<b>Privileg</b>	<b>Bedeutung</b>
Agent Queue Ansicht	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten eine Übersicht auf die Queue von E-Mails, die für seine berechtigten Themen anstehen. Der Agent kann sich E-Mails aus dieser Queue auswählen.
Löschen von E-Mails	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten das Löschen von aktiven E-Mails. Gelöschte E-Mails sind unwiederbringlich verloren.
Automatisches Anmelden	Mit diesem Privileg werden Sie automatisch an den für Sie konfigurierten Agenten Gruppen angemeldet.
Erweiterte Archiv Ansicht	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten im Ordner Archiv auch Dokumente anzuzeigen von Postfächern (Mailbox) bereits gelöschter Agenten oder Themen.
Antworten als Agent	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten auszuwählen, ob er als Thema oder als Agent antwortet. Die entsprechende E-Mail-Adresse wird dann als Absender verwendet.

## Privilegien: Konfig.

Die folgenden Privilegien können Sie für die das Modul **Konfiguration** setzen.

Privileg	Bedeutung
Konfiguration	Der Agent kann das Modul <b>Konfiguration</b> starten und nutzen.
Thema	Der Agent kann Themen konfigurieren.
Sperrzeiten	Der Agent kann Sperrzeiten konfigurieren.
Agenten Gruppe	Der Agent kann Agentengruppen konfigurieren.
Agent	Der Agent kann Agenten konfigurieren.
Pseudoname bearbeiten	Der Agent kann den Pseudonamen ändern, wenn er Agenten konfigurieren kann.
Profil	Der Agent kann Profile konfigurieren.
Team	Der Agent kann Teams konfigurieren.
Arbeitsplatz	Der Agent kann Arbeitsplätze konfigurieren.
Skill	Der Agent kann Skills konfigurieren.
Ansage	Der Agent kann Ansagen konfigurieren.
Ansageskript	Der Agent kann Ansage-Skripte konfigurieren.
IVR	Der Agent kann IVRs konfigurieren.
Chat Skript	Der Agent kann Chat Skripte konfigurieren.
Kundenerkennung	Der Agent kann Daten der Kundenerkennung ändern und eingeben.
Externe Ziele	Der Agent kann externe Ziele ändern und eingeben.
System	Der Agent kann allgemeine Einstellungen des Systems konfigurieren.
Personalplanungs-Schnittstelle	Der Agent kann die Personalplanungsschnittstelle konfigurieren.
Konfigurationsbericht	Der Agent kann einen Konfigurationsbericht erzeugen.
Schichtplan	Der Agent kann den Schichtplan konfigurieren.
Statistikdaten löschen	Der Agent kann die Statistikdaten löschen.

Privileg Service	Bedeutung
Statistik-Filter	Der Agent kann Statistik-Filter konfigurieren.
Spezial-Einstellungen	Der Agent kann die Spezial-Einstellungen konfigurieren.
Telefon-Standardeinstellungen	Der Agent kann die Telefon-Standardeinstellungen konfigurieren.
Ansage-Modul	Der Agent kann Ansagemodule konfigurieren.
TK-Anlage	Der Agent kann TK-Anlagen konfigurieren.
Länder	Der Agent kann die Ländereinstellungen konfigurieren.
Queue Device	Der Agent kann Queue Devices konfigurieren.

Privileg Service	Bedeutung
Telefon / Telefon-Gruppe	Der Agent kann Telefone und Telefon-Gruppen konfigurieren.
CHAP Server	Der Agent kann CHAP Server konfigurieren.
AKZ Agenten	Der Agent kann die AKZs für Agenten konfigurieren. Dies gilt nur für die TK-Anlage Integral Enterprise (I55)
AKZ Themen	Der Agent kann die AKZs für Themen konfigurieren.
E-Mail-Einstellungen	Der Agent kann die E-Mail-Einstellungen konfigurieren.
Chat-Server	Der Agent kann die Einstellungen für den Chat-Server konfigurieren.
Chat Einstellungen	Der Agent kann die Chat-Einstellungen konfigurieren.

## Privilegien: Variablen

Für Objekte können Sie festlegen, ob der Agent Variablen für das entsprechende Objekt einrichten darf (Einrichtung). Außerdem können Sie festlegen, ob der Agent den Wert verändern darf oder nicht (Wertzuweisung). Der Wert kann mit dem entsprechenden Privileg im User Interface im Bereich Monitoring verändert werden.

Für die folgenden Objekte können Sie Variablen einrichten, wenn Sie über das entsprechende Privileg verfügen.

- Global
- Thema
- Agentengruppe
- Agenten
- IVR-Script
- Externe Ziele

## Privilegien: Statistik

Die folgenden Privilegien werden für das Modul **Statistik** benötigt.

Privileg	Bedeutung
<b>Teamleiter</b>	
Statistik	Der Agent kann das Modul <b>Statistik</b> starten und nutzen.
Thema	Der Agent kann Statistiken über Themen durchführen.
Agenten Gruppe	Der Agent kann Statistiken über Agentengruppen durchführen.
Agent	Der Agent kann Statistiken über Agenten durchführen.
nur Pseudoname darstellen	Der Agent kann Statistiken über Agenten mit den Pseudonamen durchführen.
Team	Der Agent kann Statistiken über Teams durchführen.
Telefon	Der Agent kann Statistiken über Telefone durchführen.
Leitung	Der Agent kann Statistiken über Leitungen durchführen.
Outbound ACD	Der Agent kann Statistiken über gehenden ACD-Verbindungen durchführen.
IVR	Der Agent kann Statistiken über IVRs durchführen.
Skill	Der Agent kann Statistiken über die Skills durchführen.
System	Der Agent kann Statistiken über das System durchführen.
Tk-Anlage	Der Agent kann Statistiken über TK-Anlagen durchführen.
Automatische Statistiken	Der Agent kann automatische Statistiken erzeugen.
Daten löschen	Der Agent kann Statistikdaten eines Zeitraumes löschen.
Reports parametrieren	Der Agent kann vordefinierte Reports im Inspector öffnen und den Betrachtungszeitraum anpassen.
<b>Supervisor</b>	
Definition	Der Agent kann den Dateimanager verwenden. Damit kann er z.B. neue Statistiken anlegen.

## Privilegien: Monitor

Die folgenden Privilegien werden für das Modul **Monitoring** benötigt.

### Agent

Beachten Sie, dass Sie die entsprechende Lizenz benötigen.

Privilegien	Bedeutung
Rückruf aus Anrufliste	Der Agent kann die Funktion Rückruf aus Anrufliste nutzen.
Vermitteln	Der Agent kann die Funktion Vermitteln nutzen.
Picken	Der Agent kann die Funktion Heranholen (pickup) nutzen.
Vermitteln/Vormerken aus dem Wartefeld	Der Agent kann die Funktion Vermitteln/Vormerken aus dem Wartefeld nutzen. Er kann Aufgaben im Wartefeld picken, vermitteln oder für sich, oder andere Agenten vormerken.

### Teamleiter

Beachten Sie, dass Sie die entsprechende Lizenz benötigen.

Privilegien	Bedeutung
Monitoring	Der Agent kann das Modul <b>Monitoring</b> starten und nutzen.
Remote-Funktionen	Der Agent kann die Remote-Funktionen nutzen. Welche Funktionen möglich sind, können Sie dem Benutzerhandbuch oder der entsprechenden Online-Hilfe entnehmen.
Leistungsmonitore	Der Agent kann die Funktion Leistungsmonitore nutzen.
Abwesenheitsnotiz	Der Agent kann Abwesenheitsnotizen anderer Agenten bearbeiten. Beachten Sie, dass Sie für diese Funktion auch das Privileg Variablen – Agenten benötigen.
Agentenhistorie	Der Agent kann die Agentenhistorie bearbeiten und nutzen.
Alle Agenten (Berechtigung)	Der Agent kann für folgende Elemente alle Agenten sehen, unabhängig von seinen Berechtigungen. Agentenstatus-Liste (AG) [Telefonie] Agentenstatus-Liste (AG) [E-Mail] Agentenstatus-Liste (AG) [Chat] Agentenstatus-Liste (Team) [Telefonie] Agentenstatus-Liste (Team) [E-Mail] Agentenstatus-Liste (Team) [Chat] Agentenstatus (AG) Agentenstatus (Team)

### Supervisor

Beachten Sie, dass Sie die entsprechende Lizenz benötigen.

Privileg	Bedeutung
----------	-----------

<b>Privileg</b>	<b>Bedeutung</b>
Konfiguration	Der Agent kann die Funktion Konfiguration nutzen, um private oder systemweite Monitore anzulegen oder zu ändern.
Supervisor Emergency	Der Agent kann die Funktion Supervisor-Emergency nutzen.
Silent Monitoring	Der Agent kann die Funktion Silent Monitoring oder Coaching in der Kontaktleiste des Telefons nutzen.
Supervisor Assistance	Der Agent kann die Funktionen Supervisor-Assistance und Silent Monitoring nutzen.

## Privilegien: TaskFlow-Editor

Die folgenden Privilegien werden für das Modul **TaskFlow-Editor** benötigt.

Privileg	Bedeutung
TaskFlow-Editor	Der Agent kann das Modul <b>TaskFlow-Editor</b> starten und nutzen.
TaskFlow-Set bearbeiten	Mit diesem Privileg können Sie einen TaskFlow-Set bearbeiten. Ist dieses Privileg nicht gesetzt haben Sie nur einen Lesezugriff.
TaskFlow-Set aktivieren	Bei Systemausfall verwendet das CIE-System eine Voreinstellung für den TaskFlow-Set. Dieser voreingestellte TaskFlow-Set ist separat geschützt. Der Agent kann mit diesem Privileg den Default TaskFlow-Set bearbeiten und ändern.
Default TaskFlow-Set setzen	Mit diesem Privileg können Sie einen TaskFlow-Set als voreingestellten TaskFlow-Set definieren.
Vordef. Bedingungen bearbeiten	Der Agent kann mit diesem Privileg diese vordefinierte Bedingungen bearbeiten und ändern. Private Bedingungen kann ein Benutzer ohne besondere Privilegien bearbeiten.
Erweiterter Modus	Für den TaskFlow-Editor gibt es die Lizenz Feat_CIECC_extUI. Diese Lizenz schaltet einen erweiterten Modus für den TaskFlow-Editor frei. Nur mit dieser Lizenz stehen folgende Elemente bereit. <ul style="list-style-type: none"><li>- Logik</li><li>- Verteiler Gleich</li><li>- Verteiler Zyklisch</li></ul> Wenn Sie die Lizenz oder das entsprechende Privileg Erweiterter Modus nicht besitzen, dann können Sie TaskFlow-Sets mit diesen Elementen nicht öffnen.



## Konfigurierte Privilegien: Sonstige

Die folgenden Privilegien werden für sonstige Module im CIE-System benötigt.

Privileg	Bedeutung
Dialer	Der Agent kann das Modul <b>Dialer</b> starten und nutzen.
Wallboard	Der Agent kann das Modul <b>WallBoard</b> starten und nutzen.
IVR-Editor	Der Agent kann das Modul <b>IVR-Editor</b> starten und nutzen.
Adressbuch-Admin	Der Agent kann das Modul <b>Adressbuch-Administrator</b> starten und nutzen.
<b>Task Reporting</b>	
Agentlogging	Der Agent kann Nicht-Callbezogene Agent Events nutzen.
Kontaktauswertung	Der Agent kann die Kontaktauswertung nutzen.
Reports starten/stoppen	Der Agent kann Reports starten oder anhalten.

# Konfigurieren von Profilen

---

## Profil, was ist das?

Ein Profil beinhaltet die Gruppenzuordnung, Berechtigungen, Privilegien und Telefon. Ein Profil ermöglicht es Ihnen komfortabel diese Einstellungen bei mehreren Agenten zu verwalten.

Die Angaben sind im Folgenden erläutert.

Ein Profil besitzt einen Vererbungsmechanismus. Den Vererbungsmechanismus können Sie für die folgenden Funktionen nutzen.

- für Vererbung
- mehreren Agenten das gleiche Profil zuweisen
- als Hilfsmittel

## Nutzen der Vererbung

Wenn Sie mehreren Agenten ein bestimmtes Profil zuweisen und Einstellungen im Profil ändern, werden automatisch auch die Einstellungen bei den entsprechenden Agenten geändert.

## Zuweisen des gleichen Profils auf mehrere Agenten

Sie können so auch einfach viele Agenten mit den gleichen Einstellungen erzeugen. Sie müssen nicht mühselig bei jedem Agenten die gleichen Einstellungen vornehmen.

## Nutzen des Profils als Hilfsmittel

Auch wenn jeder Agent andere Einstellungen benützt, können Sie das Profil als Vorlage für gleiche Einstellungen, z.B. Tastenleiste im Telefon nutzen. Weisen Sie dem Agenten zuerst das Profil zu. Alle Einstellungen werden vom Profil übernommen. Wählen Sie dann beim vordefinierten Profil <keines>. Die Einstellungen des Profils werden beibehalten. Sie müssen jetzt einfach nur die unterschiedlichen Einstellungen vornehmen. Änderungen des zugrunde liegenden Profils beeinflussen die Einstellungen nicht.

## Beachten bei Profil entfernen

Wenn Sie das Profil bei einem Agenten entfernen, dann behält der Agent die Berechtigungen und Privilegien des Profils. Beachten Sie aber, dass die Gruppenzuordnung entfernt wird. Das bedeutet, der Agent ist keiner Agenten Gruppe mehr zugeordnet.

## Was zeigt das Register Profile?

Das Register **Profile** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Profile. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Profils.
Tel	Zeigt an, ob ein Profil für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob ein Profil für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Profils.

## Wie viele Profile können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Profile einrichten. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank.

## Warum können Sie ein Profil nicht löschen?

Beachten Sie, dass Sie ein Profil nicht löschen können, wenn ein oder mehrere Agenten dieses Profil verwenden.

## Welche Aktionen können Sie im Register Profil durchführen?

Sie können im Register Profile die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Profil. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Profil.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Profil. Die folgenden UI-Konfigurationsdaten werden kopiert. <ul style="list-style-type: none"><li>- Contact Bar</li><li>- Cockpit Bar</li><li>- Home</li><li>- Telefonie</li><li>- Applikation</li><li>- Monitoring</li></ul>
Löschen	Löscht ein markiertes Profil.

## Aktualisieren in der UI-Konfiguration

Wenn Sie im User Interface mit dem Modul UI-Konfiguration arbeiten, dann sind Änderungen der Profile (neues Profil, gelöscht Profil) nicht sofort sichtbar. Sie müssen die Ansicht aktualisieren (rechte Maustaste – Aktualisieren).

---

# Bearbeiten eines Profils: Registerblatt Allgemein

Im Registerblatt Allgemein legen Sie die allgemeinen Eigenschaften eines Profils fest.

## Name

Gibt den Namen des Profils an. Weisen Sie dem Profil einen Namen zu. Dieser Name muss systemweit eindeutig sein.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Aufgaben-Typen

Einen Agenten können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail
- Chat

## Angewendet bei

Zeigt an, welche Agenten dieses Profil anwenden.

## Privilegien

Zeigt die Privilegien des Profils.

## Berechtigung

Zeigt die Berechtigungen des Profils. Sie können bestimmen, welche Themen, Agentengruppen, Agenten, Teams und Arbeitsplätze das Profil verwenden kann.

### Thema

Sie bestimmen, welche Themen der Agent konfigurieren kann.

### AG

Sie bestimmen, welche Agentengruppen der Agent konfigurieren kann.

Durch Agentengruppen-Berechtigungen (AG-Berechtigungen) wird geregelt, für welche Agentengruppen ein Agent, wenn er über das Privileg **AG-Gruppe selbst wählen** verfügt, Abfragefunktionen ausführen kann.

Bei Agenten, die über Privilegien wie Monitoring, Statistik oder Agentengruppen-Konfiguration verfügen, wird durch die AG-Berechtigungen geregelt, für welche Agentengruppen Sie diese Funktionen ausführen dürfen.

**Agent**

Sie bestimmen, welche Agenten der Agent konfigurieren kann.

Der Agent benötigt dafür das Privilegien Agenten-Konfiguration.

**Team**

Sie bestimmen, welche Teams der Agent konfigurieren kann.

**Telefon**

Sie bestimmen, welche Arbeitsplätze der Agent verwenden kann.

**Telefon-Gruppe**

Sie bestimmen, welche Telefon-Gruppen der Agent verwenden kann.

**Kampagne**

Sie bestimmen, welche Kampagne der Agent im Modul Dialer bearbeiten und betrachten kann.

---

## Bearbeiten eines Profils: Registerblatt Telefonie

Wenn Sie für ein Profil den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### TK-Anlage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen des Aufgaben-Typs Telefonie eine TK-Anlage auswählen.

### Gruppenzuordnung

Zeigt die Agentengruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ Telefonie zugeordnet ist. Für jede Agentengruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen. Die Reihenfolge in der Liste wird nur bei der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) (interne Anrufverteilung) genutzt.

### Einstellungen

Zeigt die Telefon-Einstellungen. Wenn Sie die Markierung bei Standardeinstellung verwenden entfernen, dann können Sie die Einstellungen ändern.

Siehe auch: [Telefon-Standardeinstellungen](#)

---

## Bearbeiten eines Profils: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie für ein Profil den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Gruppenzuordnung

Zeigt die Agentengruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ E-Mail zugeordnet ist. Für jede Agentengruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen.

---

## Bearbeiten eines Profils: Registerblatt Chat

Wenn Sie für einen Agenten den Aufgaben-Typ Chat freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Einstellungen

Die folgenden Einstellungen müssen Sie konfigurieren.

#### Taskserver

Sie müssen einen Chat TaskServer auswählen. Wenn nur ein Chat TaskServer konfiguriert ist, dann wird dieser automatisch verwendet. Ein Chat TaskServer kann einen Chat-Server verwalten.

### **Begrüßungstext**

Geben Sie einen Begrüßungstext ein.

### **Gruppenzuordnung**

Zeigt die Agentengruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ Chat zugeordnet ist. Für jede Agentengruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agentengruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen.



# Konfigurieren von Teams

---

## Team, was ist das?

Ein Team besteht in der Regel aus mehreren Agenten. Teams können Sie mit dem Modul **Monitoring** überwachen und mit dem Modul **Statistik** auswerten. Sie können Teams auch dazu nutzen, um große Agentengruppen für Monitor und Statistik zu untergliedern.

Ausgewählte Agenten können Sie dem Team hinzufügen oder herausnehmen. Diese Funktionen können Sie auch mit doppelklicken auf den gewünschten Agenten ausführen.

## Was zeigt das Register Team?

Das Register **Teams** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Teams. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Teams.

## Wie viele Teams können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Teams einrichten. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank.

## Wie viele Mitglieder kann ein Team haben?

Ein Team kann beliebig viele Mitglieder haben. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank.

## Welche Aktionen können Sie im Register Team durchführen?

Sie können im Register Teams die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Team. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Team.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Team.
Löschen	Löscht ein markiertes Team.

---

## Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Allgemein

Im Registerblatt Allgemein legen Sie die allgemeinen Eigenschaften eines Teams fest.

### Name

Zeigt den Namen des Teams an. Geben Sie einen Namen für das Team an.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

#### Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

#### Keine Zeichen @ , % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

### Team-Mitglieder

Zeigt die Mitglieder des Teams.

### Übrige Agenten

Zeigt die Agenten, die nicht Mitglied des Teams sind.

---

## Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Telefonie, E-Mail, Chat

Wenn Sie für ein Team den Aufgaben-Typ Telefonie oder E-Mail oder Chat freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

### Monitor-Einstellungen

Gibt die Monitor-Einstellungen an. Sie können die Standardwerte verwenden oder die Werte wie gewünscht einstellen.

### Wartezeitschwelle für TSF

Geben Sie im Eingabefeld die Wartezeit in Stunden und Minuten (hh:mm) ein, nach der ein Anruf oder eine E-Mail oder eine Chat-Anfrage als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jeder Anruf oder E-Mail oder Chat-Anfrage, die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld sind, führt zu einer Verschlechterung des TSF. Die Einstellung gilt auch für die Statistik.

Das Wartefeld für den Aufgaben-Typ E-Mail ist die Themen-Mailbox.

### Berechnungszeitraum

Zeigt den Berechnungszeitraum. Sie können den Berechnungszeitraum in den Monitor-Standarddeckwerten ändern.



# Konfigurieren von Ansageskripte

---

## Ansageskript, was ist das?

Um Ansagetexte im **TaskFlow-Editor** benutzen zu können, müssen Sie Ansageskripts erzeugen. Diese Ansageskripte können dann im **TaskFlow-Editor** verwendet werden. Die Ansageskripte dienen also für ein TaskFlow-Processing. Beachten Sie den Unterschied zu den Ansagetexten.

Ein Ansageskript kann aus mehreren Ansagetexten bestehen.

### Was sind Ansagetexte?

Alle Ansagetexte in dieser Liste werden den Anrufern als Kette vorgespielt. Nachdem alle Ansagetexte durchgelaufen sind, wird der letzte Text der Kette so lange wiederholt, bis das Vorspielen abgebrochen wird (z.B. wenn der wartende Anrufer an einen freien Abfrageplatz geschaltet wird). Um einen Ansagetext an eine andere Stelle in der Kette zu verschieben, markieren Sie den gewünschten Ansagetext und ziehen Sie den Mauszeiger an die neue Position zwischen zwei anderen Texten. Wenn sich der Mauszeiger in einen Doppelpfeil ändert, drücken Sie die linke Maustaste, um den Text an der neuen Stelle zu positionieren.

### Was zeigt das Register Ansageskript?

Das Register **Ansageskript** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Ansageskripte. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Ansageskripts.
Begr.	Zeigt an, ob dieses Ansageskripts eine Begrüßungsansage ist.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage, in der das Ansageskript konfiguriert ist.

## Wie viele Ansageskripte können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Ansageskripte einrichten.

## Welche Aktionen können Sie im Register Ansageskript durchführen?

Sie können im Register Ansageskript die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Ansageskript. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Ansageskript.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Ansageskript.
Löschen	Löscht ein markiertes Ansageskript.

---

# Bearbeiten eines Ansageskripts

Sie können die Eigenschaften eines Ansageskripts festlegen und Ansagetexte wiedergeben, einfügen und in der Liste die Ansagetexte noch unten oder nach oben verschieben.

## Name

Zeigt den Namen des Ansageskripts an. Sie können maximal 22 alphanumerische Zeichen verwenden.

### Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

### Keine Zeichen @ „ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

### IVR-Skript

Es darf kein IVR-Skript mit demselben Namen vorhanden sein.

## Begrüßungsansage

Sie können markieren, ob das Ansageskript eine Begrüßungsansage ist.

Wenn ein Ansageskript als Begrüßungsansage markiert ist, dann wird es bei der Statistik nicht als Wartezeit gezählt.

Wenn ein Ansageskript nicht als Begrüßungsansage markiert ist, dann wird die Zeitdauer in der Statistik bei der Wartezeit berücksichtigt.

### Beachten bei TK-Anlage ACM

Ein Ansageskript für eine Begrüßungsansage an der TK-Anlage ACM muss mit zwei Sekunden „Stille“ beginnen. Aufgrund von Verzögerungen beim Durchschalten der Sprachverbindung kann es sonst vorkommen, dass ein Teilnehmer den Anfang der Begrüßungsansage nicht hört.

An der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) ist dieses Verfahren nicht notwendig.

## Kostenlos

### Beachten:

**Das Merkmal funktioniert nicht. Markieren Sie diese Option nicht! Wenn Sie die Option markieren, dann erhält der Anrufer Rufton. Die Ansage wird nicht gespielt.**

## Am Scriptende

Sie können wählen, ob am Ende der letzte Text wiederholt wird oder die Ansage angehalten wird.

### Letzten Text wiederholen

Nachdem alle Ansagetexte durchgelaufen sind, wird der letzte Text der Kette so lange wiederholt, bis das Vorspielen abgebrochen wird (z.B. wenn der wartende Anrufer an einen freien Abfrageplatz geschaltet wird).

### Automatisch anhalten

Nachdem alle Ansagetexte durchgelaufen sind, wird das Vorspielen beendet.

## Ansagetexte

Zeigt Nummer, Name und die Information Unterbrechbar an.

Unterbrechbar bedeutet, dass der Ansagetext unterbrochen werden kann, z.B. wenn während der Ansage oder einer Musikeinspielung ein Abfrageplatz frei wird.

## Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansageskript-Bearbeiten durchführen?

Sie können im Dialog **Ansageskript-Bearbeiten** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Wiedergabe	Um einen Ansagetext probeweise anzuhören, klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Wiedergabe</b> . Der Ansagetext wird im Hörer abgespielt.
Einfügen	Die bestehenden Ansagetexte mit Nummer, Name und der Information Unterbrechbar erscheinen. Sie können ein oder mehrere Ansagetexte auswählen.
Löschen	Löscht einen markierten Ansagetext.
Nach oben	Schiebt einen markierten Ansagetext nach oben.
Nach unten	Schiebt einen markierten Ansagetext nach unten.

## Einfügen eines Ansagetextes

Wenn Sie im Dialog **Ansageskript-Bearbeiten** auf die Schaltfläche Einfügen klicken, erscheint der Dialog **Ansagetext für Script wählen**.

Der Dialog **Ansagetext für Script wählen** zeigt die bestehenden Ansagetexte mit Nummer, Name, der Information Unterbrechbar und der TK-Anlage.

Sie können einen oder maximal 5 Ansagetexte auswählen.




## Konfigurieren einer 1xAnsage

In einer Vorgängerversion hatte ein Ansageskript keinen Ausgang. Ab der Version 4.0 können Sie so genannte 1xAnsageskripte konfigurieren und im TaskFlow-Set nutzen. Ein 1xAnsageskript hat einen Ausgang und man kann dadurch einen weiteren Ablauf im TaskFlow-Set festlegen.

Bisher war es so, dass nach einem Ansageskript ein Teilnehmer nach einer Begrüßungsansage einen Rufton gehört hat. Dies kann man mit dem 1xAnsageskript verhindern.

Im TaskFlow-Set können Sie 1xAnsageScripte verwenden. Bei einer 1xAnsage müssen Sie die folgenden Punkte berücksichtigen.

- Sie müssen die Option  **Letzen Text wiederholen** markieren.
- Sie müssen mindestens zwei Ansagetexte einfügen. Der erste Ansagetext enthält in der Regel den Text, zum Beispiel einen Begrüßungstext. Dieser Text darf nicht unterbrechbar sein. Der zweite Ansagetext (silence) enthält keinen Text. Sie können auch mehrere Ansagetexte verwenden, aber der letzte Ansagetext (silence) darf keinen Text enthalten.
- Nur der letzte Ansagetext (silence) muss unterbrechbar sein. Markieren Sie die Option **Unterbrechbar**.

---

## Bearbeiten eines Ansagetextes

Ansagetexte konfigurieren Sie unter Ansageskripte.

Sie können die Ansagetexte einer Ansage bearbeiten.

### TK-Anlage Integral Enterprise (I55)

Die wav-Datei kann konvertiert und auf eine DSPF übertragen werden. Die Ansagetexte können Sie für die interne Anrufverteilung und für Ansageskripte nutzen.

#### Einschränkung

Sie können maximal 500 Ansagen einrichten. Es können 30 Ansage-Kanäle je ASM-Subbaugruppe (Ansagemodul) eingerichtet werden.

### Wie viele Ansagetexte können Sie einrichten?

Sie können maximal 500 Ansagetexte einrichten.

### Erzeugen oder ändern eines Ansagetextes

Sie können einen Ansagetext erzeugen oder ändern.

Die folgende Tabelle zeigt die Angaben und die Erläuterungen.

Angabe	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Ansagetextes. Geben Sie einen Namen für den neuen Ansagetext ein oder ändern Sie den Namen eines bestehenden Ansagetextes. Falls es schon einen Text mit diesem Namen gibt, wird der alte Ansagetext überschrieben. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Angabe	Erläuterung
Textnummer	Zeigt die fortlaufende Nummer des Ansagetextes.
Sounddatei	Zeigt eine Sounddatei an. Sie können eine bestehende Sounddatei nutzen. Nutzen können Sie nur eine wav-Datei.
Dauer	Zeigt die Ansagelänge des Ansagetextes in mm:ss (Minuten:Sekunden).
unterbrechbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollfeld, wenn Sie möchten, dass der Ansagetext unterbrochen werden kann, z.B. wenn während der Ansage oder einer Musikeinspielung ein Abfrageplatz frei wird.
Freigabe und Thema wählen	Sie können einen Ansagetext für ein bestimmtes Thema oder systemweit benutzen. Wählen Sie <alle> oder ein Thema aus.  Diese Funktion können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.
Kommentar	Gibt einen Kommentar an. Sie können eine Beschreibung für die Ansagetextdatei angeben.
Status	Zeigt den Status des Ansagetextes an. Die folgenden Stati sind möglich.  Nicht übertr.  Keine WAV-Datei zu dieser Textnummer übertragen.  Üb. Unterbr.  Übertragung der WAV-Datei abgebrochen.  Übertragen  Übertragung fehlerfrei abgeschlossen.  Neu übertr.  Vorherige WAV-Datei durch neue WAV-Datei ersetzt.

## Unterstütztes WAV-Format

Wir empfehlen das folgende WAV-Format.

PCM 8,000 kHz, 16 Bit, Mono, 16 Kbit/s

Sie können die folgenden WAV-Formate einsetzen. Dies kann aber zu Qualitätseinbußen führen.

- PCM 11,025 kHz, 16 Bit, Mono
- PCM 16,000 kHz, 16 Bit, Mono
- PCM 22,050 kHz, 16 Bit, Mono
- PCM 44,100 kHz, 16 Bit, Mono

## TK-Anlage: Ansage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen der Ansage eine TK-Anlage auswählen.

## **Wiedergabe eines Ansagetextes - nur Integral Enterprise (I55)**

Einen Ansagetext kann man nur am DSPF-Controller (Integral Enterprise (I55)) wiedergeben.

# Konfigurieren von IVRs

---

## IVR, was ist das?

Die IVR ergänzt die Funktion des CIE-Systems um Merkmale wie Sprachansagen, Spracherkennung und Interaktionen mit dem Anrufer über DTMF. DTMF bedeutet Dual Tone Multi Frequency Dialing oder im Deutschen MFV Mehr-Frequenz-Wahlverfahren.

Eine IVR wird mit Hardware (Karte) und Software auf einem Personalcomputer installiert. Die TK-Anlage ist über eine Leitung (z.B. S2M mit 30 B-Kanäle) mit der IVR verbunden.

Die Skripte auf der IVR werden mit der entsprechenden Software auf der IVR erstellt. Der Prozess VU stellt den Zugriff auf die Skripte zur Verfügung. Dieser Prozess arbeitet auf dem CIE-Server. Diese Skripte können dann im TaskFlow-Processing benutzt werden.

## Was zeigt das Register IVRs?

Das Register **IVRs** zeigt in einer Liste alle konfigurierten IVR-Einheiten. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der IVR.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage, in der die IVR konfiguriert ist.

## Wie viele IVR Einheiten können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele IVR Einheiten einrichten.

## Welche Aktionen können Sie im Register IVR durchführen?

Sie können im Register IVRs die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte IVR. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue IVR.
Kopieren	Kopiert eine markierte IVR.
Löschen	Löscht eine markierte IVR.






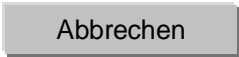

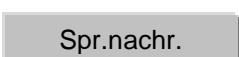

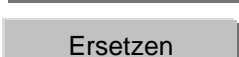
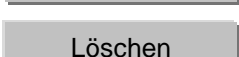
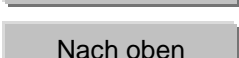
---

# Bearbeiten einer IVR

Sie können die Eigenschaften einer IVR festlegen.

## Eigenschaften einer IVR

Für eine IVR im CIE-System konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften.

Einstellungen	Erläuterung
Name	Gibt den Namen der IVR an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.
TK-Anlage 	Gibt die TK-Anlage an. Wenn Sie eine IVR konfiguriert haben, dann können Sie diese Einstellung nicht mehr ändern.
Typ 	Sie können beim Typ zwischen Voice Control und <Extern> wählen.
Schnittstellenversion 	Gibt die Version des Schnittstellen-Protokolls an. Für Voice Control müssen Sie 1.070 eingeben.
Host	Gibt den Hostnamen der IVR an. Sie können auch die IP-Adresse verwenden.
TCP Portnr.	Gibt die TCP-Portnummer der IVR an. Die TCP-Portnummer wird für eine ACM nicht benötigt. Für eine Integral Enterprise (I55) tragen Sie 54321 ein.
Mailserver	Gibt den Hostnamen eines SMTP fähigen Mailservers an. Diesen Mailserver verwendet Voice Control um E-Mails zu versenden.
Standard Skript 	Gibt das Standard-Skript an. Es wird im Fehlerfall von Voice Control gestartet.
Leitungszuordnung	Gibt die Leitungszuordnung an. Für ACM bleibt dieses Feld leer. Für die Integral Enterprise (I55) müssen Sie die Rufnummern der Kanäle auswählen, über die Voice Control mit der Tk-Anlage verbunden ist.
	Quittiert Ihre Eingaben und schließt den Dialog.
	Der Dialog wird geschlossen, ohne dass vorgenommene Änderungen übernommen werden.
	Öffnet den Dialog IVR-Skripts. Der Dialog zeigt die konfigurierten IVR-Skripte.
	Öffnet den Dialog Sprachnachrichten. Der Dialog zeigt die konfigurierten Sprachnachrichten.
	Fügt eine Leitung (Rufnummer der Kanäle) ein.
	Ersetzt eine Leitung.
	Löscht eine Leitung.
	Verschiebt die markierte Leitung in der Reihenfolge nach oben.

Einstellungen	Erläuterung
Nach unten	Verschiebt die markierte Leitung in der Reihenfolge nach unten.

### Welche Einstellungen müssen Sie in Abhängigkeit der TK-Anlage angeben?

Die folgenden Listen zeigen, welche Einstellungen Sie in Abhängigkeit von der TK-Anlage eingeben müssen.

#### ACM und Voice Control

- Name
- TK-Anlage
- Host
- Mailserver
- Standard Skript
- Scripts
- Sprachnachrichten

#### Integral Enterprise (I55) und Voice Control

- Name
- TK-Anlage
- Version
- Host
- TCP-PortNr.
- Mailserver
- Standard Skript
- Leitungszuordnung
- Scripts
- Sprachnachrichten

#### Integral Enterprise (I55) und <Extern>

- Name
- TK-Anlage
- Version
- Host
- TCP-PortNr.
- Leitungszuordnung
- Scripts
- Sprachnachrichten

## Leitungszuordnung

Zeigt die Leitungszuordnung der IVR.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen:

- Leitung
- B-Kanäle
- Port

Sie können Leitungen einfügen, ersetzen, löschen und die Leitung in der Liste nach oben oder unten verschieben.

## Scripts

Zeigt die folgenden Informationen:

- Name
- Typ
- Begr.
- Erreichbar

## Bearbeiten der Eigenschaften eines IVR-Scripts

Wenn Sie im Dialog **IVR-Skripte** ein IVR-Skript markieren und auf die Schaltfläche **Eigenschaften** klicken, erscheint der Dialog **IVR Script - Name des IVR-Scrips**.

### Eigenschaften

Sie können die folgenden Eigenschaften ansehen. Die Eigenschaften legen Sie mit dem Modul IVR-Editor für ein IVR-Skript fest. Voreingestellt wird der Typ Ansage verwendet.

Wenn Sie eine IVR mit der Version 1.060 oder früher einsetzen, dann können Sie die Eigenschaften auch bearbeiten.

### Typ

- undefiniert
- Ansage
- Begrüßungsansage
- Automatischer Agent

### Erreichbar

- Ja
- Nein

### Variablen

Zeigt die definierten Variablen.

### 1xAnsage

Im TaskFlow-Set können Sie das Element IVR-Skript (1xAnsage) verwenden.



## Sprachnachrichten

Gibt die aktuellen Sprachnachrichten der markierten IVR an.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen:

- Datum/Uhrzeit
- Erl
- Typ
- Name
- Kunde
- Länge
- Thema

Sie können eine Sprachnachricht löschen.

Klicken Sie auf **Details**, um alle zur Sprachnachricht gespeicherten Tags anzuzeigen.

# Konfigurieren der Kundenerkennung

---

## Kunde, was ist das?

Die Kundenerkennung stellt dem Agenten eine Vorabinformation zu einem anrufenden Teilnehmer zur Verfügung.

### Wie wird ein Kunde identifiziert?

Ein Kunde wird anhand von Rufnummern oder E-Mail-Adressen identifiziert. Anhand dieser Identifikation werden Informationen des Teilnehmers aus der Datenbank ermittelt und dem Agenten angeboten.

### Was zeigt das Register Kunden?

Für die Ansicht der Tabelle können Sie zwischen einfach und erweitert umschalten. Sie können die Liste sortieren, wenn Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift klicken.

#### Ansicht: einfach

Das Register **Kunden** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Kunden. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Kunden.
Kundennummer	Zeigt die Kundennummer des Kunden.
Prio	Zeigt die Priorität des Kunden.
Firmeneintrag	Zeigt ob es einen Firmeneintrag des Kunden gibt.

### Ansicht: erweitert

Das Register **Kunde** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Kunden. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Kunden.
Rufnummer/E-Mail	Zeigt die Rufnummer oder E-Mail-Adresse des Kunden.
Typ	Zeigt den Typ.
Art	Zeigt die Art der Rufnummer oder E-Mail des Kunden.
Prio	Zeigt die Priorität des Kunden.
Firmeneintrag	Zeigt ob es einen Firmeneintrag des Kunden gibt.
Kundennummer	Zeigt die Kundennummer des Kunden.

## Wie viele Kunden können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Kunden einrichten. Beachten Sie die Größe der Datenbank.

## Welche Aktionen können Sie im Register Kunde durchführen?

Sie können im Register **Kunden** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Kunden. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Kunden.
Löschen	Löscht einen markierten Kunden.
Man Import	Importiert Kundendaten.
Auto Import	Importiert Kontrahentendaten automatisch in festgelegten Zyklen.

---

# Bearbeiten eines Kunden

Sie können die Eigenschaften eines Kunden festlegen.

## Name

Gibt den Namen des Kunden an. Sie können maximal 40 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Kundennr.

Gibt die Kundennummer des Kunden an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Prio

Gibt die Priorität des Kunden an. Die Priorität wird der Meldung (Anruf oder E-Mail) angehängt. Im TaskFlow-Processing (Anrufverteilung) können Sie diese Priorität auswerten und den Anruf entsprechend verteilen. Sie können so z.B. wichtigen Anrufern eine höhere Priorität geben.

## Firmeneintrag

Gibt an, wie mit den eingetragenen Rufnummern oder E-Mail-Adressen ein Kunde erkannt wird.

### Für den Typ Telefon gilt folgendes:

Sie können z.B. für eine Firma eine Firmenrufnummer angeben (0071113586) und zusätzlich einzelne Mitarbeiter mit ihrer vollständigen Rufnummer (007111358612) eintragen. Wenn eine vollständige Rufnummer eingetragen ist, wird bei einem Anruf dieser Kunde angezeigt, auch wenn eine Firmenrufnummer erkannt wird.

### Markiert

Erkennt einen Kunden mit einer Firmenrufnummer. Wenn die Rufnummer mit dem Anfang einer Rufnummer übereinstimmt, wird der entsprechende Kunde (die Firma) angezeigt.

### Nicht markiert

Erkennt einen Kunden mit der vollständigen Rufnummer.

### **Für den Typ E-Mail gilt folgendes:**

Sie können z.B. für eine Firma eine E-Mail Firmenadresse angeben (comergo.com) und zusätzlich einzelne Mitarbeiter mit ihrer vollständigen E-Mail-Adresse (heinz.schmidt@comergo.com) eintragen. Wenn eine vollständige E-Mail-Adresse eingetragen ist, wird bei einer E-Mail dieser Kunde angezeigt, auch wenn eine E-Mail-Firmenadresse erkannt wird.

Als E-Mail-Firmenadresse gelten in der Regel die Zeichen nach @.

#### **Markiert**

Erkennt einen Kunden mit einer E-Mail-Firmenadresse. Wenn die E-Mail-Firmenadresse übereinstimmt, wird der entsprechende Kunde (die Firma) angezeigt.

#### **Nicht markiert**

Erkennt einen Kunden mit der vollständigen E-Mail-Adresse.

## **Rufnummern/E-Mails**

Eine Liste zeigt die Rufnummern und E-Mails mit denen ein Kunde identifiziert werden kann. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

- Typ
- Art
- Rufnummer oder E-Mail

Sie können einen Eintrag erzeugen oder löschen.

## **Persönliche Sachbearbeiter/Themen**

Eine Liste zeigt die persönlichen Sachbearbeiter und persönlichen Themen.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

- Name (der Agenten oder Themen)
- Rufnummer
- E-Mail
- Einwahlthema

Sie können persönliche Sachbearbeiter (Agenten) oder persönliche Themen einfügen oder löschen.

## Erzeugen oder ändern einer Kunden-Rufnummer oder E-Mail

Eine Kunden-Rufnummer gibt die maximal 128-stellige Rufnummer des Kunden an.

Sie können den Typ und die Art der Rufnummer markieren.

Sie haben folgende Typen zur Auswahl:

- Telefon
- Fax
- E-Mail

Sie haben folgende Arten zur Auswahl:

- geschäftlich
- mobil
- privat

## Einfügen eines Agenten als persönlichen Sachbearbeiter

Wenn Sie im Dialog **Kunde-Bearbeiten** auf die Schaltfläche **Agenten Einfügen** klicken, erscheint der Dialog **Persönlichen Sachbearbeiter für Kunden wählen**.

Eine Liste zeigt die Agenten mit Name, Aufgaben-Typ, Rufnummer und TK-Anlage.

Sie können eine TK-Anlage und Aufgaben-Typ auswählen. Dann zeigt die Liste nur die entsprechenden Einträge.

## Einfügen eines Themas als persönliches Thema

Wenn Sie im Dialog **Kunde-Bearbeiten** auf die Schaltfläche **Themen Einfügen** klicken, erscheint der Dialog **Persönliches Thema für Kunden wählen**.

Eine Liste zeigt die Themen mit Name, Aufgaben-Typ, Rufnummer und TK-Anlage.

Sie können eine TK-Anlage und Aufgaben-Typ auswählen. Dann zeigt die Liste nur die entsprechenden Einträge.

## Einwahlthema

Wenn Sie im Dialog **Kunde-Bearbeiten** einen Sachbearbeiter markieren und auf die Schaltfläche **Einwahlthema** klicken, erscheint der Dialog **Thema zuweisen**.

Eine Liste zeigt die Themen mit Name, Aufgaben-Typ, Rufnummer und TK-Anlage.

Sie können eine TK-Anlage und Aufgaben-Typ auswählen. Dann zeigt die Liste nur die entsprechenden Einträge.

---

# Importieren von Kunden

Sie können Kundendaten importieren. Sie benötigen dazu zwei Dateien. Die eine Datei (Datensatzdatei) enthält die Datensätze. Die andere Datei (Steuerdatei) dient zur Steuerung des Imports.

Sie können auswählen, ob Sie die vorhandenen Kundendaten ersetzen möchten oder die importierten Datensätze hinzufügen möchten.

## Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

Um Kunden importieren zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Die Datensatzdatei muss genauso heißen wie die Steuerdatei. Die Dateien unterscheiden sich durch die Dateiendung.
- Beide Dateien müssen im selben Ordner abgelegt sein.

## Einschränkung

Sie können nur einen persönlichen Sachbearbeiter (Agenten) importieren.

## Wie sieht eine Datensatzdatei aus?

Die Datensatzdatei enthält die Datensätze.

Die Daten eines Datensatzes sind durch einen Strich-Punkt (;) [Semikolon] getrennt.

Sie dürfen keine anderen Zeichen (z.B. ") verwenden.

Die Dateiendung ist csv.

## Wie sieht eine Steuerdatei aus?

Die Steuerdatei enthält spezielle Angaben, die zur Steuerung des Imports dienen.

Die Angaben der Steuerdatei müssen den Datensätzen der Datensatzdatei entsprechen.

Die Dateiendung ist txt.

### Zulässige Angaben für Steuerdatei

Die folgenden Angaben können für eine Steuerdatei verwendet werden. Sie dürfen nur die aufgeführten Angaben verwenden. Beachten Sie Groß- und Kleinschreibung.

Angaben	Voreinstellung	Angabe muss benutzt werden	Max. Datensatzlänge	Bemerkung
NOP	-	-	Beliebig	NOP gibt an, dass diese Spalte des Datensatzes nicht importiert wird.
Name	-	Ja	39	Name des Kunden
Prio	1	Nein	1	Priorität
IsCompany	1	Nein	1	Gibt an, ob es eine Firmenadresse gibt.
CustomerNo	-	Nein	19	Kundennummer
AgentNumber	-	Nein	29	Rufnummer eines Agenten
Agent	-	Nein	29	Name eines Agenten. Sie können mehrere persönliche Sachbearbeiter (Agent) importieren.
TopicNumber	-	Nein	29	Rufnummer eines Themas
Topic	-	Nein	29	Name eines Themas
InTopic	-	Nein	29	Name eines Themas für den persönlichen Sachbearbeiter
BusinessPhone	-	Ja	128	Geschäftliche Telefonnummer des Kunden
BusinessEmail	-	Nein	128	Geschäftliche E-Mail Adresse des Kunden
BusinessFax	-	Nein	128	Geschäftliche Faxnummer des Kunden
PrivatePhone	-	Nein	128	Private Telefonnummer des Kunden
PrivateEmail	-	Nein	128	Private E-Mail Adresse des Kunden
PrivateFax	-	Nein	128	Private Faxnummer des Kunden
MobilePhone	-	Nein	128	Mobile Telefonnummer des Kunden
MobileEmail	-	Nein	128	Mobile E-Mail Adresse des Kunden
MobileFax	-	Nein	128	Mobile Faxnummer des Kunden
PhoneNumber	-	Ja	128	Alte Angabe für BusinessPhone



Für die Angaben Prio und IsCompany müssen Sie entweder 0 oder 1 im Datensatz angeben. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird für Prio 1 und IsCompany 1 (markiert) verwendet. Nicht vorhandene Felder werden leer gelassen. Beachten Sie bei den persönlichen Sachbearbeitern, dass der Name des angegebenen Agenten mit dem Namen des Agenten im CIE-System übereinstimmen muss. Wenn dies nicht der Fall ist, wird kein persönlicher Sachbearbeiter importiert.

## Beispiel für Datensatzdatei und Steuerdatei

Die folgenden Texte dienen als Beispiel für eine Datensatzdatei mit der entsprechenden Steuerdatei. Im Beispiel werden nur die Daten Name, Kundennummer, Rufnummer und persönlicher Sachbearbeiter (Agent) aus der Datensatzdatei importiert.

Dateiname für Datensatzdatei: Beispiel.csv

Import GmbH;Stuttgart;0815;0711/4711;importiert alles;Agent\_5

Export GmbH;Welzheim;0207;07141/4712;exportiert alles;Agent\_3

Polzer Peter;Tamm;0816;07132/4713;Entwickler;Agent1

Dateiname für Steuerdatei: Beispiel.txt

Name

NOP

CustomerNo

BusinessPhone

NOP

Agent

---

# Automatischer Import von Kundendaten

Sie können Kundendaten automatisch importieren. Das Modul **Konfiguration** importiert die Kundendaten automatisch in einem von Ihnen definierten Zyklus.

## Voraussetzungen

Um Kunden importieren zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Die Datensatzdatei muss genauso heißen wie die Steuerdatei. Die Dateien unterscheiden sich durch die Dateiendung.
- Beide Dateien müssen im selben Ordner abgelegt sein.

## Was können Sie konfigurieren?

Für den automatischen Import können Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren.

Einstellung	Erläuterung
Automatik aktiv	Um den automatischen Import der Kundendaten zu aktivieren, müssen Sie dieses Feld markieren.
Importdatei	Sie müssen die Datensatzdatei auswählen.
Fehler im Import ignorieren	Wenn Sie dieses Feld markieren, ignoriert das Modul <b>Konfiguration</b> Fehler beim Import.
Modus	Sie können einen Modus auswählen:  <b>Vorhandene Kundendaten ersetzen</b>  Beim automatischen Import löscht das Modul <b>Konfiguration</b> zuerst alle vorhandenen Kundendaten. Die Kundendaten werden neu aus dem Import erzeugt.  <b>Importierte Kundendaten zu bereits vorhandenen hinzufügen</b>  Die vorhandenen Kundendaten werden aktualisiert. Wenn Kundendaten mit gleicher Rufnummer im Import vorhanden sind, werden die vorhandenen Kundendaten überschrieben.
Zeit	Sie können die folgenden Zyklen für den automatischen Import auswählen:  Der Import startet täglich um die eingestellte Uhrzeit.  Der Import startet wöchentlich am eingestellten Wochentag um die eingestellte Uhrzeit.  Der Import startet nach der eingestellten Zeit.  Bei der Eingabe der Uhrzeit verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden:Minuten).

## Symbol für automatischen Import

Wenn der automatische Import eingeschaltet ist, erscheint rechts in der Statusleiste das Symbol einer Uhr.



# Konfigurieren von externen Zielen

---

## Externes Ziel, was ist das?

Ein externes Ziel kann eine beliebige externe Rufnummer (z.B. Handy-Rufnummer) oder auch eine Themenrufnummer eines anderen Call Centers sein.

Externe Ziele benötigen Sie im TaskFlow-Editor.

## Was zeigt das Register Externes Ziel?

Das Register **Externes Ziel** zeigt in einer Liste alle konfigurierten externen Ziele. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des externen Ziels.
Aufgaben-Typ	Zeigt den Aufgabentyp des externen Ziels.
Rufnummer/E-Mail	Zeigt die Rufnummer oder E-Mail-Adresse des externen Ziels.

## Wie viele externe Ziele können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele externe Ziele einrichten.

## Welche Aktionen können Sie im Register Externes Ziel durchführen?

Sie können im Register **Externes Ziel** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes externes Ziel. Sie können die <a href="#">Eigenschaften</a> bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues externes Ziel.
Kopieren	Kopiert ein markiertes externes Ziel.
Löschen	Löscht ein markiertes externes Ziel.

---


## Eigenschaften eines externen Ziels


Sie können die Eigenschaften eines externen Ziels festlegen.

Sie können ein externes Ziel so einrichten, dass Sie eine Nachricht als SMS oder Fax weiterleiten oder die Nachricht auf einem Netzwerkdrucker ausdrucken.

### Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften müssen Sie für ein externes Ziel festlegen.

Eigenschaft	Erläuterung
Name	<p>Gibt den Namen eines externen Ziels an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.</p> <p><b>Keine Klammern ( ) [ ] { }</b></p> <p>Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.</p> <p><b>Keine Zeichen @ , % ! \ &lt; &gt;   / ? =</b></p> <p>Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.</p>
Aufgaben-Typ	<p>Gibt den Aufgaben-Typ des externen Ziels an.</p> <p>Beim Aufgaben-Typ Telefonie müssen Sie Rufnummer und Wahlpause bei besetzt eingeben.</p> <p>Beim Aufgaben-Typ E-Mail müssen Sie die E-Mail-Adresse eingeben.</p>
Rufnummer	<p>Gibt die Rufnummer eines externen Ziels an. Sie können maximal 25 Ziffern verwenden. Bei externen Zielen müssen Sie die AKZ-Nummer berücksichtigen.</p>
Aufgaben-Typ:  Telefonie	<p>Die Rufnummer müssen Sie beim Aufgaben-Typ Telefonie verwenden.</p>

Eigenschaft	Erläuterung
E-Mail	Gibt die E-Mail-Adresse eines externen Ziels an. Sie können maximal 25 Zeichen verwenden.
Aufgaben-Typ:  E-Mail	<p>Die E-Mail-Adresse müssen Sie beim Aufgaben-Typ E-Mail verwenden.</p> <p>Sie können ein externes Ziel als SMS, Fax oder Netzwerkdrucker einrichten. Verwenden Sie folgende Eingaben im Feld E-Mail.</p> <p>E-Mail-Adresse oder EMAIL=&lt;E-Mail Adresse&gt;</p> <p>SMS=&lt;Rufnummer&gt;</p> <p>FAX=&lt;Rufnummer&gt;</p> <p>PRINT=&lt;UNC-Pfad zum Netzwerkdrucker&gt;</p>
Wahlpause bei besetzt	<p><b>Wahlpause bei besetzt</b> können Sie nur beim Aufgaben-Typ Telefonie eingeben.</p> <p>Gibt die Wahlpause in Minuten und Sekunden an. Die minimale Wahlpause beträgt 1 Sekunde, die maximale Wahlpause 1 Stunde.</p> <p>Die Wahlpause gibt an, wie lange dieses Ziel für das TaskFlow-Processing (Anrufverteilung) gesperrt ist. Beachten Sie, dass die Wahlpause keine automatische Wahlwiederholung ist.</p>
Variablen	Zeigt die definierten Variablen.

## Wie funktioniert eine Wahlpause?

Für ein externes Ziel ist eine Wahlpause von 1 Minute angegeben. Das TaskFlow-Processing versucht auf dieses externe Ziel zu verteilen. Das externe Ziel ist belegt. Dieses externe Ziel wird jetzt für das TaskFlow-Processing eine Minute gesperrt. Das TaskFlow-Processing greift während dieser Zeit (Wahlpause) nicht auf dieses Ziel zu. Nach der Wahlpause, im Beispiel eine Minute, wird dieses Ziel wieder frei.

# Konfigurieren von Arbeitsplätzen

---

## Arbeitsplatz, was ist das?

Mit einem Arbeitsplatz können Sie einen Personalcomputer und ein Telefon einem bestimmten Arbeitsplatz zuordnen.

Wenn sich ein Agent an einem Personalcomputer mit dem Modul **UMR WebClient** im CIE-System anmeldet, erscheint der Personalcomputer automatisch in der Liste der Arbeitsplätze. Als Name wird der Hostname des Personalcomputers verwendet. Sie können den Namen ändern und dem Arbeitsplatz ein Telefon zuordnen.

## Was zeigt das Register Arbeitsplätze?

Das Register **Arbeitsplätze** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Arbeitsplätze. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Arbeitsplatzes.
Bildschirmarbeitsplatz	Zeigt den Namen des Bildschirmarbeitsplatzes.
Typ	Zeigt den Typ des Bildschirmarbeitsplatzes. PC steht für Personalcomputer. NC steht für Network Computer.
Telefon	Zeigt die Rufnummer des Telefons.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage, an die das Telefon angeschlossen ist.

## Wie viele Arbeitsplätze können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Arbeitsplätze einrichten.

## Welche Aktionen können Sie im Register Arbeitsplatz durchführen?

Sie können im Register **Arbeitsplätze** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Arbeitsplatz. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Arbeitsplatz.
Kopieren	Kopiert einen markierten Arbeitsplatz.
Löschen	Löscht einen markierten Arbeitsplatz.

---

## Bearbeiten eines Arbeitsplatzes

Sie können die Eigenschaften eines Arbeitsplatzes festlegen.

Sie können an einem Arbeitsplatz einen Bildschirmarbeitsplatz und ein Telefon konfigurieren.

### Arbeitsplatz: Name und Info

Für einen Arbeitsplatz können Sie einen Namen und eine Info eingeben.

Der Name eines Arbeitsplatzes muss im CIE-System eindeutig sein. Sie können maximal 256 alphanumerische Zeichen verwenden.

Zusätzlich zum Namen eines Arbeitsplatzes können Sie eine Info eingeben. Sie können maximal 256 alphanumerische Zeichen verwenden.

### Bildschirmarbeitsplatz

Für einen Bildschirmarbeitsplatz können Sie die folgenden Informationen eingeben.

Information	Bedeutung
Typ	Gibt den Typ des Bildschirmarbeitsplatzes an. Sie können PC oder NC wählen.  PC steht für Personalcomputer.  NC steht für Network Computer.
Typ: PC Host Name	Wenn Sie als Typ PC gewählt haben, dann geben Sie den Hostnamen des Bildschirmarbeitsplatzes an.
Typ: NC NC Name	Wenn Sie als Typ NC gewählt haben, dann geben Sie den Network Computer Name des Bildschirmarbeitsplatzes an. Den Network Computer Name müssen Sie in Großbuchstaben eingeben.
Info	Zeigt eine Information zum Bildschirmarbeitsplatz. Sie können maximal 256 alphanumerische Zeichen verwenden.

## Telefon

Wenn Sie als Arbeitsplatz ein Telefon konfigurieren, müssen Sie Rufnummer und TK-Anlage auswählen.

---

# Wie richten Sie einen Agent an einem Terminalserver ein?

Um einen Agent an einem Terminalserver einzurichten, beachten Sie die folgenden Hinweise.

## Installieren auf Terminalserver

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

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

## Einrichten eines Arbeitsplatzes an einem Terminalserver

Um einen Arbeitsplatz als Terminalserver einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **Arbeitsplatz**.
2. Klicken Sie auf **Erzeugen**. Der Dialog **Arbeitsplatz Konfiguration – Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie einen Namen ein. Optional können Sie eine Info eingeben.
4. Markieren Sie ☒ **Bildschirmarbeitsplatz**.
5. Markieren Sie ☐ **NC**.
6. Geben Sie den NC Namen in Großbuchstaben ein. Optional können Sie eine Info eingeben.
7. Wählen Sie ein Telefon aus.
8. Um Ihre Angabe zu sichern, klicken Sie auf **OK**. Der Arbeitsplatz ist eingerichtet und erscheint in der Liste.

## Beachten beim Anmelden

Beachten Sie, dass jeder Remote-Client mit einem eigenem, separatem Account angemeldet ist. Wenn dies nicht der Fall ist, dann beeinflussen sich die verschiedenen Client-Sessions und der auf dem Terminalserver eingeloggte Account gegenseitig.

### Auswirkung 1:

Auf dem Terminalserver ist testuser angemeldet. Auf dem Remoteclient ist testuser ebenfalls angemeldet. Wenn auf dem Remoteclient das User Interface gestartet wird, dann wird auch auf dem Terminalserver das User Interface gestartet.

### Auswirkung 2:

Wenn derselbe Remoteaccount auf mehreren Terminal-Sessions angemeldet ist, dann bewirkt ein Starten des User Interfaces auf einem Terminalclient auch das Starten des Clients an allen anderen entsprechenden Terminal-Sessions.



## Hinweis für Trace-System

Wenn Sie Trace System (TTrace) nutzen, dann können Sie folgende Funktion nutzen.

1. Sie haben die Reporterategorie **ReportRPCFunction** im Kernel aktiviert.
2. In der Ausgabe des Trace-Systems wird ein entsprechender Remote-Client Name angezeigt.

# Konfigurieren von Pausencodes

---

## Pausencode, was ist das?

Mit einem Pausencode definieren Sie die Art der Pause.

### Was zeigt das Register Pausencode?

Das Register **Pausencode** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Pausencodes. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Pausencodes.

### Wie viele Pausencodes können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele **Pausencodes** einrichten.

### Welche Aktionen können Sie im Register Pausencode durchführen?

Sie können im Register **Pausencode** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Pausencode. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Pausencode.
Löschen	Löscht einen markierten Pausencode.

---

## Bearbeiten eines Pausencodes

Im Dialog **Pausencode** bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Pausencodes.

### Pausencode

Zeigt den Namen des Pausencodes. Sie können maximal 254 alphanumerische Zeichen verwenden.

# Konfigurieren von Tk-Anlagen

---

## Tk-Anlage, was ist das?

Sie können zur Zeit die TK-Anlagen Integral Enterprise (I55), ACM oder IPO (IP Office) im Zusammenhang mit einem CIE-System einsetzen.

TK steht für Telekommunikation.

## Was zeigt das Register TK-Anlage?

Das Register **TK-Anlage** zeigt in einer Liste alle konfigurierten TK-Anlagen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der TK-Anlage.
Kürzel	Zeigt die Abkürzung der TK-Anlage.
Standort	Zeigt den Standort der TK-Anlage.
Typ	Zeigt den Typ der TK-Anlage.
Version	Zeigt die Version der TK-Anlage.

## Wie viele TK-Anlagen können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele TK-Anlagen einrichten.

## Welche Aktionen können Sie im Register TK-Anlage durchführen?

Sie können im Register **TK-Anlage** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte TK-Anlage. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue TK-Anlage.
Löschen	Löscht eine markierte TK-Anlage.  Wenn Sie eine TK-Anlage löschen, dann werden auch alle zugeordneten Agenten, Themen, Agenten Gruppen, IVRs, Ansagen, Ansage-Skripte, Telefone und Queue Devices gelöscht.

---

## Bearbeiten einer Tk-Anlage

Sie können TK-Anlagen Eigenschaften, TK-Anlagen Zugänge und TK-Anlagen Verbindungen konfigurieren. Sie können die TK-Anlage Einstellungen ansehen.

### Bearbeiten einer TK-Anlagen Konfiguration

Sie können die folgenden Eigenschaften einer TK-Anlage festlegen.

#### Allgemeine Felder

Als allgemeine Einstellungen für eine TK-Anlage geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der TK-Anlage. Dieser Name muss im CIE-System eindeutig sein.
Abkürzung	Zeigt die Abkürzung der TK-Anlage. Diese Angabe ist optional
Standort	Zeigt den Standort der TK-Anlage. Diese Angabe ist optional.
Farbe	Zeigt die Farbe für die TK-Anlage. In dieser Farbe erscheint die entsprechende TK-Anlage in den Modulen des CIE-Systems.
Typ	Zeigt den Typ der TK-Anlage. Sie müssen entweder Communication Manager oder IE (I55) auswählen.  <b>Communication Manager</b>  Wenn Sie Communication Manager auswählen, dann können Sie die folgende Angabe nicht bearbeiten.  - CSTA-Trace Port  <b>IPOffice</b>  Wenn Sie Communication Manager auswählen, dann können Sie die folgende Angabe nicht bearbeiten.  - CSTA-Trace Port

Einstellung	Erläuterung
Version	<p>Zeigt die Software-Version der TK-Anlage. Der Prozess Kernel benötigt diese Angabe.</p> <p>Wenn Sie eine TK-Anlage mit L0x verwenden, müssen Sie entsprechende Version auswählen. Wenn Sie in ein anderes Feld klicken oder die Taste TAB drücken, dann können Sie die Felder Benutzername und Kennwort bearbeiten.</p>
Benutzername	<b>I55</b>
Kennwort	<p>Geben Sie Benutzername und Kennwort für den Zugang zur TK-Anlage ein.</p> <p><b>Communication Manager</b></p> <p>Geben Sie Benutzername und Kennwort für den Zugang zum AES-Server ein.</p> <p><b>IPOffice</b></p> <p>Die Angabe ist nicht erforderlich.</p>

### Liste

Eine Liste zeigt die TK-Anlagen-Verbindungen. Bei mehreren TK-Anlagen müssen Sie die entsprechenden Eigenschaften angeben.

### Zuordnung zu CIE

Durch markieren werden die Eingabefelder zu CIE aktiviert.

Einstellung	Erläuterung
CSTA-Trace Port	<p>Zeigt den CSTA-Trace Port der TK-Anlage Integral Enterprise (I55). Um Meldungen gezielt verfolgen zu können, müssen Sie für jede TK-Anlage Integral Enterprise (I55) einen eigenen CSTA-Trace Port angeben.</p>
Anlage deaktiviert	<p>Durch markieren wird die TK-Anlage deaktiviert, beziehungsweise eine bestehende Verbindung abgebrochen.</p> <p>Diese Option können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.</p>
Externe Verteilung gesperrt	<p>Durch markieren wird eine externe Anrufverteilung verhindert. Bei externer Verteilung wird auf interne Verteilung umgeschaltet.</p> <p>Diese Option können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.</p>

Einstellung	Erläuterung
AKZ für Dialer	<p>Zeigt die Ausscheidungskennziffer für externe Verbindungen für Mechanic Dialer.</p> <p>Die Ausscheidungskennziffer ist eine spezifische Kennziffer, die in TK-Anlagen für Amtsbelegung und Rufnummern von Dialer-Kampagnen verwendet wird. Ist diese Kennziffer vorangestellt, ermöglicht sie eine gezielte Belegung von Leitungen.</p> <p>Die Rufnummern in den Kampagnen müssen nicht angepasst werden.</p> <p>Zusätzlicher Hinweis:</p> <p>Bei den Wahlparametern der Kampagne bzw. des Themas darf das Feld <b>Anruf als ACD Gespräch markieren</b> <u>nicht</u> ausgewählt sein, sonst wird die Ausscheidungskennziffer nicht verwendet.</p>
AKZ für Outcc (Extern)	Zeigt die Ausscheidungskennziffer für den externen Rückruf.
AKZ für Outcc (Intern)	Zeigt die Ausscheidungskennziffer für den internen Rückruf.
Weitere AKZ	<p>Für Preview-, Direct und Agenten-Dialer müssen Sie eine AKZ eingeben. Sie können beliebig viele AKZs einrichten.</p> <p>Sie können eine AKZ für Preview-, Direct und Agenten-Dialer einfügen, ändern oder löschen.</p>
AKZ für Adressbuch-Server	Gibt die Ausscheidungskennziffer für den Adressbuch-Server an. Das Adressbuch nutzen die Agenten für die Telefonbuch-Funktion.

### Bei TK-Anlage Integral Enterprise (I55)

Um das Leistungsmerkmal Rückruf aus der Anrufliste am Thema zu nutzen, muss für externe Rufnummern AKZ für Outcc (Extern) und für interne Rufnummern AKZ für Outcc (Intern) jeweils eine AKZ eingetragen werden. Es ist eine AKZ für gehende ACD-Anrufe zu verwenden.

Achtung: Beim Einrichten der Kennziffer in der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) in der Wabe OUTCC muss die Nachwahllänge der Themennummer eingetragen werden.

## Einstellungen

Eine Liste zeigt die Einstellungen der bearbeiteten TK-Anlage.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen mit Beschreibung, minimalem und maximalem Wert.

- Anzahl AGs je Agent
- Anzahl Überlaufgruppen
- Länge Kennwort
- Anzahl B-Kanäle
- Länge Themenname
- Länge AG-Name
- Länge Agentenname
- Händlergruppe
- Drängelinfo (Agent)
- Signalschwelle (Agent)
- Ansagetextnummer
- AG-Position
- AG-Priorität
- Länge Auftragscode allgemein
- Länge Auftragscode für Thema
- Rufüberwachung (AG)
- NBZ Agent
- NBZ Thema
- Ansagefaktor (AG)
- Überlauffaktor (AG)
- Wartefeldfaktor (AG)
- AG-Nummer



## Amtszugang

Der Dialog **Amtszugang** zeigt eine Liste aller konfigurierten Amtszugänge.

### Welche Aktionen können Sie im Register Amtszugang durchführen?

Sie können im Register **Amtszugang** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Abbrechen	Bricht eine Aktion ab.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Amtszugang.
Löschen	Löscht einen markierten Amtszugang

### Was zeigt die Liste Amtszugang?

Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Länder	Zeigt das ausgewählte Land an.
Ortskennziffer	Zeigt die Ortskennziffer an. Beispiel: 07191
PABX-Nummer Start	Zeigt die Anfangsnummer der PABX an. Beispiel: 13586-00
PABX-Nummer Ende	Zeigt die Endnummer der PABX an. Beispiel: 13586-99
Anzahl lokaler Ziffern	Gibt die Anzahl der lokalen Ziffern an (Ziffern, die schon zum lokalen Rufnummernhaushalt der PABX-Domäne gehören.  Beispiel:  PABX-Nummer-Start 1321 bis PABX-Nummer-Ende 1385  Daraus ergibt sich eine Anzahl lokaler Ziffern von 2.  Wenn Sie nur eine PABX-Nummer-Start eingeben, ist die Anzahl lokaler Ziffern 0.

### Amtszugang erzeugen

Zur Erzeugung eines neuen Amtszugangs gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie in der Liste **Amtszugang** auf die Schaltfläche **Erzeugen**. Im Eingabefeld **Länderereinstellung** wird voreingestellt Deutschland eingeblendet.
2. Tragen Sie im Eingabefeld **Ortskennziffer** die Ortskennziffer ein.
3. Füllen Sie die Eingabefelder **PABX-Nummer Start**, **PABX-Nummer Ende** und die **Anzahl lokaler Ziffern** aus.
4. Bestätigen Sie Ihre Angaben mit **OK**.

### Amtszugang löschen

Markieren Sie in der Liste **Amtszugang** eine oder mehrere Ländereinstellungen und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Die markierten Amtszugänge werden nach einer Sicherheitsabfrage gelöscht.

## Konfigurieren der TK-Anlagen-Verbindungen

Sie müssen die Verbindungen der TK-Anlagen konfigurieren. Dabei müssen Sie die gehenden und kommenden Verbindungen konfigurieren.

### Von TK-Anlage 1 nach TK-Anlage 2

#### **AKZ**

Zeigt die AKZ von TK-Anlage 1 nach TK-Anlage 2.

#### **Anzahl**

Zeigt die Anzahl der B-Kanäle von TK-Anlage 1 nach TK-Anlage 2.

### Von TK-Anlage 2 nach TK-Anlage 1

#### **AKZ**

Zeigt die AKZ von TK-Anlage 2 nach TK-Anlage 1.

#### **Anzahl**

Zeigt die Anzahl der B-Kanäle von TK-Anlage 2 nach TK-Anlage 1.

## TaskServer

Im Dialog **TaskServer** können Sie die allgemeinen Eigenschaften eines TaskServers bearbeiten und sich die Eigenschaften anzeigen lassen.

### Anzeigen

1. Um die Eigenschaften eines Task Servers zu bearbeiten, klicken Sie auf **Bearbeiten**. Die folgenden Eigenschaften werden in drei Registern angezeigt.

### Register Allgemein

Als allgemeine Einstellungen für einen **TaskServer** geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des TaskServers an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des TaskServers an.
SessionId	Zeigt die SessionId des TaskServers an. Wenn mehrere TaskServer mit der TK-Anlage verbunden sind, dann ist die SessionID unterschiedlich. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem der TaskServer gestartet wird. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Version	Zeigt die aktuelle Version des TaskServers an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.

### Register Eigenschaften

Im Register **Eigenschaften** werden folgende Informationen angezeigt.

Einstellung	Erläuterung
PABXTenant	Die PABXTenant dient für den Konfigurationsabgleich mit der TK-Anlage. Sie können mehrere Tenants eingeben. Die Tenants werden durch ein Komma getrennt. Wenn Sie eine Tenant ändern, dann erfolgt ein neuer Konfigurationsabgleich.
PbxDriverName	Gibt den Namen des TaskServers an.
EndPauseAfterLogin	false Voreinstellung. Die Pause wird nach dem Einloggen nicht beendet. true Die Pause wird nach dem Einloggen beendet.

Im Register **Zuordnung** wird der Inhalt des TaskServers angezeigt.

Einstellung	Erläuterung
Zugeordnete Applikationen	Zeigt die zugeordneten Applikationen. In der Regel muss [VEA] VEA in der Liste zugeordnet sein. Sie können die Eigenschaften einer zugeordneten

Einstellung	Erläuterung
Übrige Applikationen	Applikation bearbeiten. Siehe auch: Bearbeiten der Eigenschaften einer zugeordneten Applikation Zeigt die weiteren Applikationen.

## Bearbeiten der Eigenschaften einer zugeordneten Applikation [VEA] VEA

Sie können die Eigenschaften einer zugeordneten Applikation bearbeiten.

### Register Allgemein

Als allgemeine Einstellungen für einen zugeordnete Applikation geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der Applikation an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen der Applikation an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
SessionId	Zeigt die SessionId der Applikation an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem die Applikation gestartet wird. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Version	Zeigt die aktuelle Version der Applikation an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.

### Register Eigenschaften

Als Eigenschaften für einen zugeordnete Applikation geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
UseCarrierBasedRouting	Der Parameter UseCarrierBasedRouting muss gesetzt (true) werden, wenn Anrufe die im CIE-System nicht vermittelt werden können, im intelligenten Netz weiter vermittelt werden müssen.  Voreingestellt ist false.
DefaultScript	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxTransferTime	Verändern Sie die Einstellung nicht.
TaskserverActionTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
TaskServerRouteResponseTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxSpeakTime	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxCountOfWaitQueueDevices	Gibt an, wie viel Prozent von den zur Verfügung stehenden Devices für die QueueDevices (Wartefelder) genutzt werden.
MaxCountOfDialingDevices	Gibt an, wie viel Prozent von den zur Verfügung stehenden Devices für gehende Aufträge dem Dialer zur Verfügung stehen.
DisconnectSupervisionTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
PlayTextSeqRetryTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.

Einstellung	Erläuterung
PlayTextSeqRetryCount	Verändern Sie die Einstellung nicht.

### Einstellungen für Dialer mit ACM

Sie müssen **MaxCountofWaitQueueDevices** und **MaxCountofDialingDevices** für den Betrieb des Moduls Dialer mit ACM einstellen.

Sie können die beiden Werte so konfigurieren, dass sie in Summe mehr als 100% ergeben. Sie können z.B. 75% für Queue Devices und 65% für Dialing Devices einstellen. So können die Devices optimaler für kommende und gehende Anrufe und Aufträge ausgenutzt werden. Bei z.B. wenig kommenden Anrufen, kann der Dialer mehr Devices für gehende Aufträge nutzen und auch umgekehrt (wenn mehr kommende Anrufe anstehen).

Beachten Sie, dass Sie **MaxCountofDialingDevices** nicht zu hoch zu setzen, da sonst eventuell keine freien Devices für kommende Anrufe, die ins Wartefeld vermittelt werden, zur Verfügung stehen.

## Zugang

Der Dialog **TK-Anlagen-Zugang** zeigt eine Liste mit den Verbindungen zur TK-Anlage.

### Welche Aktionen können Sie im Dialog TK-Anlage Zugang durchführen?

Sie können im Dialog **TK-Anlagen-Zugang** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt einen neuen TK-Anlagen-Zugang. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht einen markierten TK-Anlagen-Zugang.

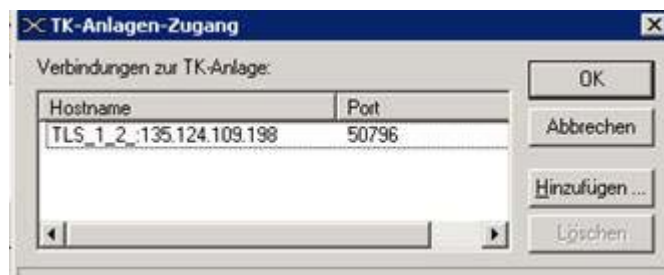
### Verbindung zwischen IPOTaskserver und IPOffice

Die folgende Tabellen zeigt die möglichen Einstellungen.

Sicherheit/Zugang	Erläuterung
Unverschlüsselt	Hostname : IP-Adresse der IP Office Port: 50797  Test in IPOTaskserver mit ttrace Kommando: PrintPABX  TSPLink: 135.124.109.198:50797 connected=YES, prio=0, encrypt=0
Verschlüsselt mit TLS	Hostname : TLS:<IP-Adresse der IP Office> Beispiel: TLS:135.124.109.198) Port: 50796  Test in IPOTaskserver mit ttrace Kommando: PrintPABX  TSPLink: 135.124.109.198:50796 connected=YES, prio=0, encrypt=1
Verschlüsselt mit TLS1.2	Hostname : TLS_1_2_:<IP-Adresse der IP Office> Beispiel: TLS_1_2_:135.124.109.198 Port: 50796  Test in IPOTaskserver mit ttrace Kommando: PrintPABX  TSPLink: 135.124.109.198:50796 connected=YES, prio=0, encrypt=2

### Beispiel für Tk-Anlagen-Zugang

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Tk-Anlagen-Zugang zu einer IP Office mit TLS 1.2.





## IVR-Manager

Im Dialog **IVR-Manager** können Sie die allgemeinen Eigenschaften eines IVR-Managers bearbeiten und sich die Eigenschaften anzeigen lassen.

Diese Einstellungen sind nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) notwendig.

### Allgemein

Als allgemeine Einstellungen für einen **IVR-Manager** geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des IVR-Managers an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des IVR-Managers an.
SessionId	Zeigt die SessionId des IVR-Managers an, wenn mehrere IVR-Manager mit der TK-Anlage verbunden sind. Die SessionId wird immer angezeigt, bei mehreren IVR-Managern unterschiedlich.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem der IVR-Manager gestartet wird.
Version	Zeigt die aktuelle Version des IVR-Managers an.

### Eigenschaften

Im Register **Eigenschaften** wird der Inhalt des IVR-Managers angezeigt.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des IVR-Managers an.
Inhalt	Zeigt den Inhalt des IVR-Managers an.

## AKZ

Für Preview-, Direct und Agenten-Dialer müssen Sie eine AKZ eingeben. Sie können beliebig viele AKZs einrichten.

Sie können eine AKZ für Preview-, Direct und Agenten-Dialer einfügen, ändern oder löschen.

## Konf. Zugang

Im Dialog **TK-Anlagen-Konfigurationszugang (OSSI)** konfigurieren Sie den Zugriff über OSSI auf die TK-Anlage ACM:

OSSI steht für Operations Support Systems Interface.

Über eine Synchronisation werden aus der CM-Konfiguration die Agenten-Passwörter gelesen und im CIE-System übernommen.

Für die Funktion wird ein Benutzer mit entsprechender Berechtigung für OSSI benötigt. Den Zugang zum OSSI müssen Sie konfigurieren.

Folgenden Einstellungen müssen Sie konfigurieren.

Einstellung	Erläuterung
IP-Adresse	Gibt die IP-Adresse der CM an.
Port	Gibt den Port für den Zugang zum OSSI an. Als Standard wird der Port 5022 verwendet.
Benutzer	Gibt den Benutzer für OSSI an. Maximal 29 alphanumerische Zeichen sind möglich.
Passwort	Gibt das Passwort des Benutzers an. Maximal 29 alphanumerische Zeichen sind möglich.
2. Passwort (opt.)	Gibt ein optionales Passwort an. Maximal 29 alphanumerische Zeichen sind möglich.
Pin (opt.)	Gibt eine optionale Pin an. Maximal 20 numerische Zeichen sind möglich.
Automatische Synchronisation	Sie können wählen, ob die Daten automatisch synchronisiert werden. Die Daten werden im OSSI gelesen und ins CIE übernommen. Im OSSI werden keine Daten verändert.
Startzeitpunkt	Sie können eine Uhrzeit für die automatische Synchronisation einstellen. Einstellbar ist von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr.
Intervall	Sie können ein Intervall zwischen 30 Minuten und 30 Tagen eingeben. Wenn Sie 0 eingeben, dann wird einmal am Startzeitpunkt synchronisiert.

### Meldungen

Meldungen zur Funktion finden Sie in den Trace-Ausgaben des Prozesses config.

## **Anwendung**

Ein CIE-System kann CM-Agenten verwenden.

Um einen CM Agenten im CIE-System zu nutzen, müssen Sie dem CIE-Agenten in der Telefonie Konfiguration, die im CM konfigurierte Rufnummer des verwendeten CM-Agenten eintragen. Der Prozess PBX Taskserver verwendet dann den entsprechenden CM-Agenten.

Konfiguration- Agent – Register Telefonie - Rufnummer

## **CM-Agentenpassword**

Der CM-Agent hat für das Einloggen am Telefon ein CM-Agentenpassword. Das CM-Agentenpassword kann auf folgenden Wegen in die CIE Konfiguration aufgenommen werden:

- Eintragen CM-Agentenpasswordes in der Anwendung Konfiguration
- Eintragen CM-Agentenpasswordes durch den CIE-Agenten im User Interface
- Eintragen CM-Agentenpasswordes durch den CIE-Config Prozess

Bei allen drei Varianten ist zu beachten, dass das CIE-System keine Daten in den CM schreibt. Das CM-Agentenpassword wird verschlüsselt in der CIE-Datenbank gespeichert. Das CM-Agentenpassword wird beim Einloggen des CM-Agenten am Telefon durch das CIE-UI verwendet.

## **Eintragen des CM-Agentenpasswordes in der Anwendung Konfiguration**

Ein CIE-Administrator kann ein aktuelles CM-Agentenpassword für den CIE-Agenten eintragen.

## **Eintragen CM-Agentenpasswordes durch den CIE-Agenten im User Interface**

Der CIE-Administrator kennt nicht alle CM-Agentenpassworder. Der CIE-Agent kann das CM-Agentenpassword eingeben. Wenn der CIE-Agent das richtige CM-Agentenpassword eingegeben hat, dann kann der CM-Agent automatisch durch das CIE-UI eingeloggt werden.

User Interface - Datei- TK-Anlagen Kennwort ändern

### CM-Agentenpasswort Abgleich durch den CIE-Config Prozess

Der CIE-Config Prozess kann das Operations Support System Interface (OSSI) des CMs verwenden. Das CM-Agentenpasswort wird ausgelesen und in der CIE-Datenbank gespeichert. Für diese Funktion müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Zugang zum OSSI des CMs muss im CIE-UI konfiguriert sein.
- Der verwendete OSSI Benutzer (init) muss die Berechtigung haben die CM-Agentenpasswörter zu lesen.

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, dann liest der Prozess CIE-Config für CIE-Agenten, die im Telefonieanteil eine CM-Agentenrufnummer konfiguriert haben, die zugehörigen CM-Agentenpasswörter aus dem CM und trägt sie in die CIE-Datenbank ein.

Der Abgleich erfolgt immer nach folgenden Bedingungen:

- Der OSSI-Zugang ist für die TK Anlage konfiguriert und aktiviert.
- Die OSSI-Zugangsdaten haben die benötigte Berechtigungsstufe.
- Der Prozess CIE-Config wird gestartet.
- Der CIE-Config Prozess arbeitet und die OSSI Zugangsdaten werden im CIE-Config-UI geändert.
- Der CIE-Config Prozess arbeitet und ein Intervall ist eingetragen. Das Intervall legt fest, wann die Daten abgeglichen werden.

# Konfigurieren der Länder

---

## Länder, was ist das?

Mit der Ländereinstellung tragen Sie den Namen eines Netzbetreibers ein, ordnen ihn einem Land zu und tragen die nationalen und internationalen Kennziffern ein. Die Ländereinstellung zeigt die Providerdaten an.

### Was zeigt das Register Länder?

Das Register **Länder** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Länder. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen eines Netzbetreibers an (z.B. Deutsche Telecom AG, Arcor).
Land	Zeigt den Ländernamen der Ländereinstellung.
Ländercode	Zeigt den Ländercode der Ländereinstellung (z.B. 49 für Deutschland, 33 für Frankreich, 39 für Italien).

<b>Listenüberschrift</b>	<b>Erläuterung</b>
Kennziffer national	Zeigt die nationale Kennziffer der Ländereinstellung (Beispiel: 0).
Kennziffer international	Zeigt die internationale Kennziffer der Ländereinstellung (Beispiel: 00).
Ortskennziffer verwenden	Zeigt an, ob die Ortskennziffer der Ländereinstellung mitgewählt wird. (Beispiel: in Spanien wird grundsätzlich die Vorwahl mitgewählt)

## Welche Aktionen können Sie im Register **Länder** durchführen?

Sie können im Register **Länder** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Ländereinstellung. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue Ländereinstellung.
Löschen	Löscht eine oder mehrere markierte Ländereinstellungen.

---

## Länder bearbeiten

Durch einen Doppelklick auf das zu ändernde Land oder durch einen Klick auf die Schaltfläche **Bearbeiten** öffnen Sie den Dialog **Länder bearbeiten**. Sie können die Einstellungen bearbeiten.

## Länder erzeugen

Zur Erzeugung einer neuen Ländereinstellung gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie im Register **Ländereinstellung** auf die Schaltfläche **Erzeugen**. Der Dialog **Ländereinstellung erzeugen** erscheint.
2. Tragen Sie im Eingabefeld **Name** einen Netzbetreiber ein.
3. Tragen Sie im Eingabefeld **Land** ein Land ein.
4. Füllen Sie die Eingabefelder **Ländercode** und **Kennziffern** aus und markieren Sie das Kontrollkästchen vor **Ortskennziffer verwenden**.
5. Bestätigen Sie Ihre Angaben mit **OK**.

## Länder löschen

Um eine Ländereinstellung zu löschen, gehen Sie wie folgt vor. Beachten Sie, dass Sie den Löschvorgang nicht mehr rückgängig machen können.

1. Markieren Sie im Register **Länder** eine oder mehrere Ländereinstellungen und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**. Die markierten Ländereinstellungen werden gelöscht.

# Konfigurieren der Queue Device

---

## Queue Device, was ist das?

In einem Queue Device werden ankommende Gespräche so lange in eine Warteschlange aufgenommen, bis sie an einen freien Agenten weitergeleitet werden können.

Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage Integral Enterprise (I55) angeschlossen, werden alle Einträge im Register Queue Device nur als Information angezeigt und können weder bearbeitet noch erzeugt werden. Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage ACM angeschlossen, können die folgend beschriebenen Aktionen durchgeführt werden.

### Was zeigt das Register Queue Device?

Das Register **Queue Device** zeigt in einer Liste die Start- und Endnummer und die dazu gehörende TK-Anlage an. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Rufnummer.	Zeigt die Rufnummer des Queue Device.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage der Rufnummer an.
aktiv	Das Zeichen X zeigt an, dass die Rufnummer in der CHAP-Konfiguration eingerichtet ist. Die Anzeige erscheint nur bei der TK-Anlage ACM.

### Welche Aktionen können Sie im Register Queue Device durchführen?

Sie können im Register **Queue Device** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Rufnummernblock.
Löschen	Löscht einen oder mehrere markierte Rufnummern.

---

## Queue Device bearbeiten

Im Register Queue Device werden die vergebenen Rufnummern und die TK-Anlage angezeigt. Diese Rufnummern dienen der TK-Anlage ACM, die Queue Device zu belegen.

### Queue Device erzeugen

Wenn Sie Wartefelder nutzen, dann müssen Sie QueueDevices konfigurieren. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie im Register Queue Device auf die Schaltfläche **Erzeugen**.
2. Wählen Sie eine Tk-Anlage aus. Der Dialog **Queue Device - Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie im Eingabefeld **Start-Nr.** die erste Rufnummer ein.
4. Klicken Sie in das Eingabefeld **End-Nr.** Die im Eingabefeld **Start-Nr.** eingetragene Rufnummer wird markiert angezeigt. Überschreiben Sie diese Rufnummer mit der Endnummer und klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

### Queue Device löschen

Um ein Queue Device zu löschen, gehen Sie wie folgt vor. Beachten Sie, dass Sie den Löschvorgang nicht mehr rückgängig machen können.

1. Markieren Sie im Register **Queue Device** eine oder mehrere Rufnummern und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**. Die markierten Rufnummern werden gelöscht.



# Konfigurieren des Telefons

---

## Telefon, was ist das?

Mit dem Register Telefon geben Sie dem CIE die verfügbaren Agententelefone an. Es gibt keinen automatischen Abgleich zwischen der TK-Anlage ACM und dem CIE-System.

Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage Integral Enterprise (I55) angeschlossen, werden alle Einträge im Register Telefon nur als Information angezeigt und können weder bearbeitet noch erzeugt werden. Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage ACM angeschlossen, können die folgend beschriebenen Aktionen durchgeführt werden.

### Beachten TK-Anlage ACM

Für jedes im CIE-System konfigurierte Telefon wird eine AES Lizenz VALUE\_TSAPI\_USERS abgebucht.

### Was zeigt das Register Telefone?

Das Register **Telefone** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Rufnummern und TK-Anlagen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des Telefons.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage der Rufnummer an.
Name	Zeigt den konfigurierten Namen. Der Name kann im Monitor Telefonstatus an Telefon-Gruppe (Raster) genutzt werden.
IP-Adresse	Zeigt die IP-Adresse des Telefons.
MAC-Adresse	Zeigt die MAC-Adresse des Telefons.
Letzter Kontakt zum push_srv	Zeigt die Uhrzeit des letzten Kontakts zum Push-Server.

### Welche Aktionen können Sie im Register Telefon durchführen?

Sie können im Register **Telefone** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Rufnummernblock.

Aktion	Erläuterung
Löschen	Löscht einen oder mehrere markierte Rufnummern.

---

## Telefon bearbeiten

Im Register **Telefon** werden die vergebenen Rufnummern und die TK-Anlage angezeigt.

### Telefon erzeugen

Zur Erzeugung eines neuen Telefons gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie im Register **Telefon** auf die Schaltfläche **Erzeugen**.
2. Wählen Sie eine Tk-Anlage aus. Der Dialog **Telefon - Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie im Eingabefeld **Start-Nr.** die erste Rufnummer ein.
4. Klicken Sie in das Eingabefeld **End-Nr.** Die im Eingabefeld **Start-Nr.** eingetragene Rufnummer wird markiert angezeigt. Überschreiben Sie diese Rufnummer mit der Endnummer und klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

### Telefon löschen

Um ein Telefon zu löschen, gehen Sie wie folgt vor. Beachten Sie, dass Sie den Löschvorgang nicht mehr rückgängig machen können.

1. Markieren Sie im Register **Telefon** eine oder mehrere Rufnummern und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**. Die markierten Rufnummern werden gelöscht.

# Konfigurieren von Telefon-Gruppen

---

## Telefon-Gruppe, was ist das?

Eine Telefon-Gruppe benötigen Sie, wenn Sie mehrere Telefone in einem Monitor überwachen möchten.

### Voraussetzung

Um Telefon-Gruppen zu konfigurieren, benötigen Sie folgende Voraussetzungen.

- Sie benötigen das Privileg Telefon / Telefon-Gruppe.
- Sie benötigen die entsprechenden Berechtigungen für die Telefone und Telefon-Gruppen.

### Was zeigt das Register Telefon-Gruppe?

Das Register Telefon-Gruppe zeigt den Namen der Telefon-Gruppen.

#### Name

Ein Name einer Telefon-Gruppe kann aus maximal 28 alphanumerischen Zeichen bestehen. Der Name muss im CIE-System eindeutig sein.

#### Anzahl der Telefon-Gruppen

Die Anzahl der Telefon-Gruppen ist nicht begrenzt.

### Welche Aktionen können Sie im Register Telefon-Gruppe durchführen?

Sie können im Register **Telefon-Gruppe** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine Telefon-Gruppe.
Erzeugen	Erzeugt eine neue Telefon-Gruppe.
Kopieren	Kopiert eine Telefon-Gruppe. Sie müssen einen Namen eingeben.
Löschen	Löscht eine oder mehrere markierte Telefon-Gruppen.

# Konfigurieren des CHAP Servers

---

## CHAP Server, was ist das?

CHAP ist die Abkürzung für Common Hardware Abstraction Platform.

Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage ACM angeschlossen, können die folgend beschriebenen Aktionen durchgeführt werden.

### Was zeigt das Register CHAP Server?

Das Register **CHAP Server** zeigt in einer Liste alle erkannten CHAP-Server mit Hostnamen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des CHAP Servers an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des CHAP Servers an.
SessionId	Zeigt die SessionId des CHAP Servers an, wenn mehrere CHAP Server mit der TK-Anlage verbunden sind. Die SessionId wird immer angezeigt, bei mehreren CHAPs unterschiedlich.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem der CHAP Server gestartet wird.
Version	Zeigt die aktuelle Version des CHAP Servers an.

### Welche Aktion können Sie im Register CHAP Server durchführen?

Sie können im Register **CHAP Server** die folgende Aktion durchführen.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten CHAP Server. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Einfügen	Fügt einen neuen CHAP Server ein.
Löschen	Löscht einen markierten CHAP Server.

---

# CHAP bearbeiten

Im Dialog **CHAP bearbeiten** konfigurieren Sie den CHAP-Server.

## Voraussetzung

Um CHAP bearbeiten zu können, müssen die Prozesse VEA und CHAP-Sync arbeiten.

## CHAP konfigurieren

### Hinweise für Gebühren

Beachten Sie, dass der Freiton gebührenpflichtig wird, wenn ein Anruf von dem Route Device eines CHAPs auf das Queue-Device eines anderen CHAPs erfolgt, da die Weiterschaltung über ein Transfer erfolgt.

Wenn ein Anruf von einem Thema auf einen Agenten, ein Wartefeld ohne Ansage oder ein externes Ziel durch den CHAP transferiert wird, dann hört der Teilnehmer einen Freiton und der Anruf wird gebührenpflichtig. Wir empfehlen den TaskFlow-Set so zu erstellen, dass der Anruf vorher auf Begrüßungsansage geschaltet wird. Mit der Begrüßungsansage wird der Teilnehmer informiert, dass der Anruf gebührenpflichtig wird.

1. Das Modul **Konfiguration** ist geöffnet. Klicken Sie auf das Register **Chap-Server**. Der gestartete Chap-Prozess wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Der Dialog **Chap - Bearbeiten** erscheint.
3. Sie können den Hostnamen prüfen. Weitere Einstellungen sind hier nicht erforderlich.
4. Klicken Sie auf das Register **CHAP-Adapter**. Es gibt einen Adapter ACM-QSIG-IP-1.
5. Doppelklicken auf **ACM-QSIG-IP-1**. Der Dialog **[CHAP Adapter] - Bearbeiten** erscheint.
6. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter Line**.
7. Klicken Sie auf **Erzeugen**.
8. Geben Sie die **Startnummer** und **Endnummer** der in der ACM konfigurierten Querverbindung ein.
9. Geben Sie die Anzahl der Kanäle an. Je nach erwartetem Anrufvolumen oder der Anzahl der benötigten Wartefeldpositionen geben Sie an dieser Stelle die Anzahl der Kanäle ein (maximal 200 bedingt durch die Obergrenze der Kanäle / Trunk innerhalb der ACM). Beachten Sie, dass Sie entsprechende Lizenzen (Maximum Administrated H.323 Trunk) innerhalb der ACM benötigen.
10. Klicken Sie auf das Register **Chap Application Resource**.
11. Wählen Sie **VEA** unter **Applikationsname**.
12. Klicken Sie auf **Erzeugen**.

13. Bei **CHAP Application Resource Applikationsname** VEA geben Sie die Anzahl der Kanäle für die Themen oder die Queue Devices an. Sie dürfen nicht alle verfügbaren Kanäle angeben, da für die Abvermittlung der Gespräche (Transfer) freie Kanäle benötigt werden. Um auf der sicheren Seite zu sein, konfigurieren sie hier die halbe Anzahl der verfügbaren Kanäle. Somit ist sichergestellt, dass immer ein Kanal für die Vermittlung frei ist. Da dieser Vorgang jedoch nur einige Sekunden dauert, kann man auch die 50%-Grenze überschreiten. Dies hat zur Folge, dass man mehr Queue Devices zur Verfügung hat, kann aber unter ungünstigen Umständen dazu führen, dass nicht abvermittelt werden kann. Der Anrufer bleibt in diesem Fall im Wartefeld und das System versucht die Abvermittlung erneut, nachdem es ggf. ein neues Ziel gefunden hat. Wenn die Anzahl der freien Kanäle zu gering ist, dann wird es als Folge entsprechend oft zu diesem Szenario kommen. Reduzieren sie in diesem Fall die Anzahl der Kanäle, die für die Queue Devices genutzt werden.
14. Wiederholen sie die Schritte 7 bis 14 für alle weiteren Querverbindungen (Themen oder Queue Devices).
15. Klicken Sie auf **Ok**.
16. Klicken Sie auf **Ok**.
17. Beachten Sie, dass die Eigenschaften für **CHAP Adapter Line** erst angezeigt werden, wenn Sie die Daten gesichert haben und den Dialog neu öffnen.
18. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter Line**.
19. Wählen Sie **ACM-QSIG-IP-1**.
20. Klicken Sie auf **Eigenschaften**. Geben Sie die Eigenschaften für **CHAP Adapter Line** ein. Die Angaben entsprechen den Angaben der zugehörigen Signalinggroup in der ACM. (siehe auch [Eigenschaften CHAP Adapter Line](#))
21. Klicken Sie auf **Ok**.
22. Klicken Sie auf **Ok**.
23. Klicken Sie auf **Ok**.
24. Die CHAP-Adapter-Line müssen Sie für **jede** IP-Querverbindung (IP-Topics, Queues und/oder Voice Control), die diesen CHAP zugeordnet wurde, konfigurieren. Wenn eine weitere CHAP-Adapter-Line konfiguriert wird, dann müssen Sie alle entsprechenden Einstellungen angeben.

---

## Eigenschaften CHAP Adapter Line

Die folgenden Eigenschaften müssen Sie für eine CHAP Adapter Line konfigurieren. Die Einstellungen werden auf Plausibilität untersucht. Im Fehlerfall erhalten Sie eine entsprechende Meldung.

### Pool für Themen

Bei Themen werden immer alle Kanäle verwendet. Das bedeutet, wenn Sie einen Kanal für eine Rufnummer (Thema) einrichten, dann wird der gesamte Pool, also alle konfigurierten Kanäle für Themen verwendet. Für eine Rufnummer müssen Sie mindestens einen Kanal einrichten.

Beachten Sie, dass die Pool-Funktion nur für Themen gilt. Die Anzahl aller Kanäle wird vom User Interface geprüft.

### ACM-QSIG-IP-1 Einstellungen mit Erläuterungen

Angaben	Erläuterung
PBXIPAddress	Gibt die IP-Adresse des H.323-Ethernet-Anschlusses im ACM an. Entspricht procr bei S8300 System oder der CLAN Baugruppe bei größeren ACM-Systemen. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
PBXSignalPort	Gibt den Near-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
LocalIPAddress	Gibt die IP-Adresse des Personalcomputers an, auf dem der Prozess CHAP arbeitet.
LocalSignalPort	Gibt den Far-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100.
LocalRTPPortRange	Gibt den Bereich für die Ports an, die vom CHAP für die RTP-Verbindungen benutzt werden. Voreingestellt sind die Ports 12000 bis 13000. Beachten Sie, dass Sie pro Kanal 4 Ports benötigen. Wenn ein Port belegt ist, dann wird der nächste freie Port belegt.
CountryPrefix	Gibt den Präfix der kompletten internationalen Ausscheidungskennziffer an.  Beispiel für Deutschland: Die komplette internationale Ausscheidungskennziffer ist 0049. CountryPrefix ist 00 und CountryCode ist 49.  Beispiel für USA: Die komplette internationale Ausscheidungskennziffer ist 001. CountryPrefix ist 00 und CountryCode ist 1.
CountryCode	Gibt die Landeskennziffer an.  Beispiele siehe CountryPrefix.



Angaben	Erläuterung
AreaPrefix	<p>Gibt den Präfix der nationalen Ausscheidungskennziffer an.</p> <p>Beispiel für Hamburg: Die komplette nationalen Ausscheidungskennziffer ist 040, AreaPrefix ist 0 und AreaCode ist 40.</p> <p>Beispiel für Colorado - Denver und Suburban: Die komplette nationalen Ausscheidungskennziffer ist 303, AreaPrefix ist leer und AreaCode ist 303. Sie müssen dies so eingeben, da die USA keinen allgemeinen Präfix für nationale Ausscheidungskennziffern hat.</p>
AreaCode	<p>Gibt die Ortskennziffer an.</p> <p>Beispiele siehe AreaPrefix.</p>
PrefixNumber	<p>Gibt die Rufnummer der Tk-Anlage ohne Durchwahlen an.</p> <p>Beispiele: Avaya Hamburg hat die Rufnummer 2392 Avaya Westminster hat die Rufnummer 538</p>
AccessCode	<p>Gibt die Amtskennziffern in der Tk-Anlage an.</p> <p>Beispiel: 0 oder 9 je nach TK-Anlage</p>
OwnAreaCodeContainsAreaPrefix	<p>True Dieser Wert muss für US-Systeme auf True gesetzt werden.</p> <p>False Dieser Wert muss für deutsche System auf False gesetzt werden, weil Deutschland AreaPrefix nutzt.</p>
NumberPresentation	<p>Die Angabe regelt die Anzeige der Rufnummer auf den beteiligten Telefonen. Der Parameter kann folgende Werte annehmen:</p> <p>allowed Es werden alle Rufnummern (Anrufer und Agent) angezeigt, egal ob sie in der TK-Anlage ACM unterdrückt werden oder nicht.</p> <p>restricted Es werden alle Rufnummern (Anrufer und Agent) unterdrückt, egal ob sie in der TK-Anlage ACM unterdrückt werden oder nicht.</p> <p>default (Voreinstellung) Die Anzeige der Rufnummern wird entsprechend der Kennzeichnung in der TK-Anlage ACM geregelt. Wenn die Rufnummer unterdrückt wird, dann wird die Rufnummer nicht aus den QSIG-Meldungen entfernt, sondern es wird nur das Presentation-Flag auf restricted gesetzt.</p>

Angaben	Erläuterung
PBXPingPeriod	Gibt die Zeit in Millisekunden zwischen zwei Pings an. Wenn Sie 0 angeben, dann ist Ping ausgeschaltet. Beispiel 3000 (Details siehe Netzwerkqualität)
NetworkQuality	Gibt die Soll-Netzwerkqualität in Prozent an. Beispiel: 75 (Details siehe Netzwerkqualität)
DoSimulatedTransfer	DoSimulatedTransfer ermöglicht einen Transfer mit einem CHAP internen Nummernplan ohne ACM Signalisierung, wenn die Zielnummer wieder eine CHAP-Nummer ist.
MaxCallCountPerSecond	MaxCallCountPerSecond gibt die maximale Zahl der Anrufe pro Sekunde ein. Weitere Anrufe werden verworfen.
SuppressUCIDonMakeCall	SuppressUCIDonMakeCall schaltet den UCID Generator, um UCIDs für Make-Calls vom CIE/CHAP zu generieren.
NodeNumberUCIDonMakeCall	NodeNumberUCIDonMakeCall spezifiziert die Node Nummer, die in die vom CHAP generierte UCID integriert wird. Wenn ein neuerAnruf vom CIE/CHAP generiert wird und NodeNumberUCIDonMakeCall ist auf false gesetzt, dann ist diese Nummer ist ein Teil der ersten beiden Bytes.
SendOnlyTConPrimaryCallLeg	SendOnlyTConPrimaryCallLeg und UseCIEVendorID gehören zusammen.  Wenn Sie beide Einstellungen auf true setzen, dann wird das Merkmal "Immediate QSIG Pathreplacement" genutzt. DieEinstellung vermeidet Aussetzer nach Tranfer während RTP Voice Streaming Redirection. Wenn nicht, dann setzen Sie beide Einstellungen auf false.
UseCIEVendorID	UseCIEVendorID und SendOnlyTConPrimaryCallLeg gehören zusammen.  Wenn Sie beide Einstellungen auf true setzen, dann wird das Merkmal "Immediate QSIG Pathreplacement" genutzt. DieEinstellung vermeidet Aussetzer nach Tranfer während RTP Voice Streaming Redirection. Wenn nicht, dann setzen Sie beide Einstellungen auf false.

## ACM-SIP-IP-1 Einstellungen mit Erläuterungen

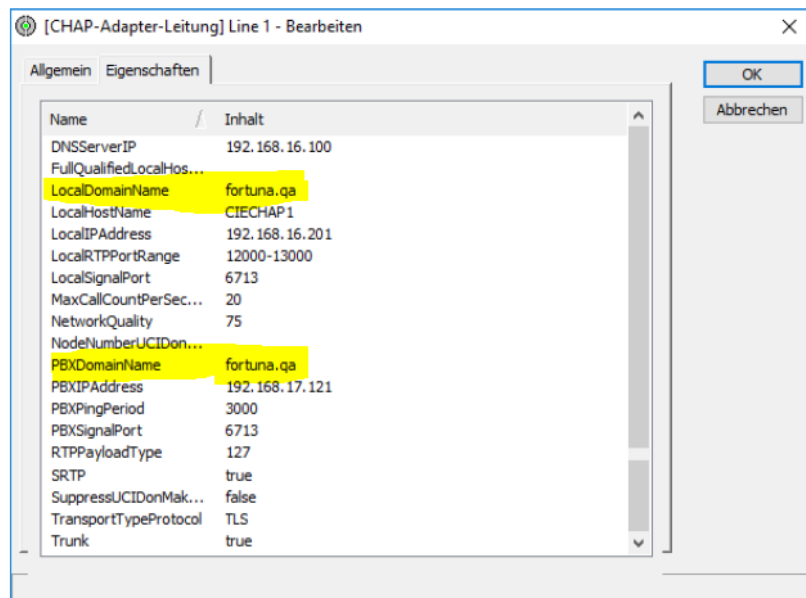
CM Anbindung via SIP ist verfügbar ab Anlagenversion 6.0.

Angabe	Erläuterung
PBXIPAddress	Gibt die IP-Adresse des Near-end Node Name der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM an. Entspricht procr bei S8300 System oder der CLAN Baugruppe bei größeren ACM-Systemen.
PBXSignalPort	Gibt den Near-end Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100.
LocalIPAddress	Gibt die IP-Adresse des Personalcomputers an, auf dem der Prozess CHAP arbeitet.
LocalSignalPort	Gibt den Far-end Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100.
LocalRTPPortRange	Gibt den Bereich für die Ports an, die vom CHAP für die RTP-Verbindungen benutzt werden. Voreingestellt sind die Ports 12000 bis 13000. Beachten Sie, dass Sie pro Kanal 4 Ports benötigen und passen Sie die Voreinstellung bei >250 Kanäle an! Wenn ein Port belegt ist, dann wird der nächste freie Port belegt.
PBXPingPeriod	Gibt die Zeit in Millisekunden zwischen zwei Pings an. Wenn Sie 0 angeben, dann ist Ping ausgeschaltet. Beispiel 3000 (Details siehe Netzwerkqualität)
NetworkQuality	Gibt die Soll-Netzwerkqualität in Prozent an. Beispiel: 75 (Details siehe Netzwerkqualität)
DNSServerIP	DNSServerIP gibt die IP Adresse des DNS-Servers an.
FullQualifiedLocalHostName	FullQualifiedLocalHostName gibt den vollen lokalen Hostnamen an. Beispiel: ciesystem.avaya.com Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Gewöhnlich ist es der Hostname gefolgt von der Domäne, die im "Far-end Domain" Feld der entsprechenden Signaling Group der CM definiert ist.

Angabe	Erläuterung
LocalDomainName	<p>LocalDomainName gibt den lokalen Domännamen an. Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Es kann ein neuer Name sein. Es muss derselbe Hostname sein, der im "Far-end Domain" Feld der entsprechenden Signaling Group der CM definiert ist. Der Name wird mit SIP genutzt, um das CHAP System als eigene PBX zu identifizieren.</p> <p>Der LocalDomainName muss mit der IP-Network-Region MAIN und den CIE SIP STUB Authoritive Domain Namen im CM übereinstimmen.</p> <p>Die Einstellung ermöglicht den Zugriff des CIE Systems auf den Dial Plan des CMs.</p> <p>Bei Standard Systemen sind die Einträge für LocalDomainName und PBXDomainName gleich zu halten,</p> <p>Der LocalDomainName ist abhängig vom Kunden und dem PBX Netzwerk.</p> <p>Beispiel: avaya.com</p>
LocalHostName	<p>LocalHostName gibt den lokalen Hostnamen an.</p> <p>Beispiel: ciesystem</p>
MaxCallCountPerSecond	<p>MaxCallCountPerSecond gibt die maximale Zahl der Anrufe pro Sekunde ein. Weitere Anrufe werden verworfen.</p>
SuppressUCIDonMakeCall	<p>SuppressUCIDonMakeCall schaltet den UCID Generator, um UCIDs für Make-Calls vom CIE/CHAP zu generieren.</p>
NodeNumberUCIDonMakeCall	<p>NodeNumberUCIDonMakeCall spezifiziert die Node Nummer, die in die vom CHAP generierte UCID integriert wird. Wenn ein neuer Anruf vom CIE/CHAP generiert wird und NodeNumberUCIDonMakeCall ist auf false gesetzt, dann ist diese Nummer ist ein Teil der ersten beiden Bytes.</p>
PBXDomainName	<p>PBXDomainName gibt den lokalen Domännamen an. Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Es kann ein neuer Name sein. Es muss derselbe Hostname sein, der im "Far-end Domain" Feld der entsprechenden Signaling Group der CM definiert ist. Der Name wird mit SIP genutzt, um das CHAP System als eigene PBX zu identifizieren.</p> <p>Der PBXDomainName muss mit der IP-Network-Region MAIN und den CIE SIP STUB Authoritive Domain Namen im CM übereinstimmen.</p> <p>Die Einstellung ermöglicht den Zugriff des CIE Systems auf den Dial Plan des CMs.</p> <p>Bei Standard Systemen sind die Einträge für LocalDomainName und PBXDomainName gleich zu halten,</p> <p>Der PBXDomainName ist abhängig vom Kunden und dem PBX Netzwerk.</p> <p>Beispiel: avaya.com</p>

Angabe	Erläuterung
SRTP	<p>Standard-Wert ist true.</p> <p>Die Einstellung true gilt, wenn die IP-Codec Setting Media Encryption 1-srtp-aescm128-hmac80 gesetzt ist. Wenn die Media Encrytion nicht gesetzt (None), dann setzen Sie den Wert auf false (siehe IP Codec Sets for CIE Trunks).</p> <p>Hinweis: Achten Sie darauf, dass die gleiche Media Encryption im IP-Codec Set für die CIE Trunks wie auch im IP-Codec Set der Stations verwendet werden.</p>
TransportTypeProtocol	<p>Mögliche Werte:</p> <p>TCP: keine Verschlüsselung</p> <p>TLS: Verschlüsselung mit TLS1.2</p> <p>TLS1.0: Verschlüsselung mit TLS 1.0 (notwendig bei CM6.x) Voreingestellt ist TLS.</p>
Trunk	<p>Die Voreinstellung ist true. Andere Werte sind nicht erlaubt.</p>
EndRauteDestination	<p>Gibt die Rufnummer an mit dem im Fallback Szenario der Anruf über eine VDN/Vector ausgelöst werden soll. Default ist leer. Hinweis: damit die Rufnummer verwendet wird muss in den VEA Properties der DISCONNECT_CAUSE_CANCELLED eingetragen sein.</p>
FallbackPrefix	<p>Für künftige Erweiterungen.</p>
PBXIPAddressSecond	<p>Gibt die zweite IP-Adresse des Near-end Node Name der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM für den ESS Server an. Entspricht procr bei S8300 System oder der CLAN Baugruppe bei größeren ACM-Systemen. (Details siehe Enterprise Survivable Server (ESS) Unterstützung)</p>
PBXSignalPortSecond	<p>Gibt den zweiten Near-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM für den ESS Server an. Voreingestellt ist der Port 5100. (Details siehe Enterprise Survivable Server (ESS) Unterstützung)</p>

## Beispiel



## IPO-SIPEXT-IP Einstellungen mit Erläuterungen

Die folgenden Eigenschaften müssen Sie für eine CHAP Adapter Line konfigurieren. Die Einstellungen werden auf Plausibilität untersucht. Im Fehlerfall erhalten Sie eine entsprechende Meldung.

Angabe	Erläuterung
DNSServerIP	DNSServerIP gibt die IP Adresse des DNS-Servers an.
FullQualifiedLocalHostName	<p>FullQualifiedLocalHostName gibt den vollen lokalen Hostnamen an.</p> <p>Beispiel: ciesystem.avaya.com</p> <p>Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Gewöhnlich ist es der Hostname gefolgt von der Domäne, die in der IPO definiert ist.</p>
LocalDomainName	<p>LocalDomainName gibt den lokalen Domännamen an. Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Es kann ein neuer Name sein. Es muss der selbe Hostname sein, der in der IP Office definiert ist. Der Name wird mit SIP genutzt, um das CHAP System als eigene PBX zu identifizieren. Der Name ist abhängig vom Kunden und dem PBX Netzwerk.</p> <p>Geben Sie die SIP-Domäne in Kleinbuchstaben ein. Der LocalDomainName entspricht der Einstellung im IP Office Manager unter System - LAN1 - VoIP - Domain name.</p> <p>Beispiel: avaya.com</p>
LocalHostName	<p>LocalHostName gibt den lokalen Hostnamen an.</p> <p>Beispiel: ciesystem</p>
LocalIPAddress	Gibt die IP-Adresse des Personalcomputers an, auf dem der Prozess CHAP arbeitet.
LocalRTPPortRange	Gibt den Bereich für die Ports an, die vom CHAP für die RTP-Verbindungen benutzt werden. Voreingestellt sind die Ports 12000 bis 13000. Beachten Sie, dass Sie pro Kanal 4 Ports benötigen. Wenn ein Port belegt ist, dann wird der nächste freie Port belegt.
LocalSignalPort	Gibt den Far-End Listen Port der zugehörigen IPO an. Voreingestellt ist der Port 5100.
MaxCallCountPerSecond	MaxCallCountPerSecond gibt die maximale Zahl der Anrufe pro Sekunde ein. Weitere Anrufe werden verworfen.
NetworkQuality	<p>Gibt die Soll-Netzwerkqualität in Prozent an.</p> <p>Beispiel: 75</p> <p>(Details siehe Netzwerkqualität)</p>
NodeNumberUCIDonMakeCall	NodeNumberUCIDonMakeCall spezifiziert die Node Nummer, die in die vom CHAP generierte UCID integriert wird. Wenn ein neuer Anruf vom CIE/CHAP generiert wird und NodeNumberUCIDonMakeCall ist auf false gesetzt, dann ist diese Nummer ein Teil der ersten beiden Bytes.

Angabe	Erläuterung
PBXDomainName	PBXDomainName muss mit der IPO übereinstimmen.
PBXIPAddress	Gibt die IP-Adresse des SIP-Ethernet-Anschlusses im IPO an. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
PBXPingPeriod	Gibt die Zeit in Millisekunden zwischen zwei Pings an. Wenn Sie 0 angeben, dann ist Ping ausgeschaltet. Beispiel 3000 (Details siehe Netzwerkqualität)
PBXSignalPort	Gibt den Near-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
SRTP	Empfohlen ist die Einstellung true. Dies gilt, wenn die IP-Codec Setting Media Encryption 1-srtp-aescm128-hmac80 ist gesetzt ist. Wenn die Media Encrytion ist nicht gesetzt (None), dann setzen Sie den Wert auf false.
SRTP	Empfohlen ist die Einstellung true.
SuppressUCIDonMakeCall	SuppressUCIDonMakeCall schaltet den UCID Generator, um UCIDs für Make-Calls vom CIE/CHAP zu generieren.
TransportTypeProtocol	Mögliche Werte: TCP: keine Verschlüsselung TLS: Verschlüsselung mit TLS1.2 TLS1.0: Verschlüsselung mit TLS 1.0 Voreingestellt ist TLS.
Trunk	Die Voreinstellung ist false. Andere Werte sind nicht erlaubt.

## PBXIPAddress, PBXSignalPort

Bei den Angaben ist es möglich mehr als eine IP-Adresse und IP-Port anzugeben.

Die Liste ermöglicht es, die Arbeit im CIE fortzusetzen, wenn eine PABX ausfällt.

Beispiel:

```
PBXIPAddress 192.168.1.10,192.168.1.20,192.168.1.30
PBXSignalPort 5100,5200,5300
```

Jede Position einer IP-Adresse entspricht der Position des IP-Ports. Das bedeutet:

```
Position 1: 192.168.1.10 : 5100
Position 2: 192.168.1.20 : 5200
Position 3: 192.168.1.30 : 5300
```

Die Liste wird nacheinander abgearbeitet (1 bis zum Ende) und beginnt dann wieder am Anfang, wenn eine PABX nicht erreicht wird.

Die Liste ist kein hierarchischer PABX-Zugang.



Um diese Funktion im vollen Umfang bei einem Fallback zu nutzen, müssen in jeder PABX der selbe Rufnummernbereich konfiguriert sein.

## Netzwerkqualität

Mit den Angaben PBXPingPeriod wird die Netzwerkqualität ermittelt und mit der Soll-Netzwerkqualität NetworkQuality verglichen. Wenn die aktuelle Netzwerkqualität kleiner als die Soll-Netzwerkqualität ist, dann baut der CHAP die IP-Strecke ab und aktiviert eine IP-Reconnect-Funktion. Die IP-Reconnect-Funktion versucht die Strecke wieder aufzubauen. Aus dem Abbau der IP-Strecke ergibt sich, dass alle derzeit aktiven Anrufe im CHAP abgebaut werden.

Beispiel:

PBXPingPeriod: 3000

NetworkQuality: 75

Die aktuelle Netzwerkqualität wird über den Zeitraum einer Minute mit allen darin erfolgten Pings ermittelt (errechnet aus der PBXPingPeriod). Es wird die Anzahl der Pings pro Minute genommen und als 100% gesetzt. Im Beispiel sind dies 20 Pings (alle 3 Sekunden). Das Minimum der akzeptierten Netzwerkqualität ist 75%, das sind also 15 Pings. Wenn weniger als 15 Pings pro Minute erfolgreich sind, dann erklärt der CHAP die IP-Strecke für abgerissen und baut die Strecke ab und versucht die IP-Strecke neu aufzubauen.

## CHAP Server löschen

Markieren Sie im Register **CHAP Server** eine oder mehrere CHAP Server und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Die markierten CHAP Server werden nach einer Sicherheitsabfrage gelöscht.

---

# Einrichten des Ruftones für CHAP

Die Eigenschaften des Ruftones (RingTone) für Themenanrufe, die keine Ansagen im CallFlow haben müssen Sie einstellen. Der Rufton muss im CHAP angeschaltet werden, da QSIG dies erfordert.

## Eigenschaften des Ruftones

Für den Rufton müssen Sie die folgenden Eigenschaften angeben.

Eigenschaft	Beispiel	Erläuterung
Name	RingTone	Sie müssen RingTone verwenden.
Frequenz	425Hz	Gibt die Frequenz in Hertz an.
Lautstärke	(75%)	Gibt die Lautstärke bezogen auf den Maximalpegel in Prozent an.
Dauer	960ms	Gibt die Dauer des Ruftones in Millisekunden an.
Pause	3840ms	Gibt die Dauer der Pause nach dem Rufton in Millisekunden an.

## Format

Für die Angabe des Ruftones müssen Sie das folgende Format verwenden. Nach der Frequenz müssen Sie das Zeichen : einsetzen. Zwischen den Zeiten müssen Sie das Zeichen + verwenden. Sie können das Zeichen + mehrfach für Ton-Pause-Zeiten benutzen.

Beispiel 1: 425Hz:960ms (75%)+3840ms

Sie können auch ein Frequenzgemisch (zwei Frequenzen) angeben. Sie müssen die beiden Werte durch das Zeichen / trennen.

Beispiel 2: 425/833Hz:960ms (50%)+3840ms

## Einrichten

Um einen Rufton einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **Chap-Server**. Der gestartete Chap-Prozess wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Der Dialog **Chap - Bearbeiten** erscheint.
3. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter**.
4. Doppelklicken auf **ACM-QSIG-IP-x**. Der Dialog **[CHAP Adapter] - Bearbeiten** erscheint.
5. Klicken Sie auf das Register **Eigenschaften**.
6. Geben Sie unter Inhalt die entsprechenden Angaben ein. Verwenden Sie das vorgegebene Format.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **OK**.

## Beispiele

Die folgende Tabelle zeigt Beispiele für einige Länder.

Land/Country	Erläuterung/Description	Rufton/RingTime value
Germany	425 Hz tone for 1 second and 4 seconds pause	425Hz:1000ms + 4000ms
United States	Dual frequency tone (440 and 480 Hz) for 2 seconds and 4 seconds pause	440/480Hz:2000ms + 4000ms
United Kingdom	Dual frequency tone (400 and 450 Hz) for 0.4 seconds, 0.2 seconds pause, same tone for 0.4 seconds and 2 seconds pause	400/450Hz:400ms + 200ms + 400/450Hz:400ms + 2000ms
United States (reduced volume)	Dual frequency tone (440 and 480 Hz) for 2 seconds and 4 seconds pause	440/480Hz:2000ms (25%) + 4000ms
United Kingdom (enhanced volume)	Dual frequency tone (400 and 450 Hz) for 0.4 seconds, 0.2 seconds pause, same tone for 0.4 seconds and 2 seconds pause	400/450Hz:400ms (75%) + 200ms + 400/450Hz:400ms (75%) + 2000ms

---

# Faxton-Erkennung

Sie können die Faxton-Erkennung ein- oder ausschalten und die Einstellungen ändern.

## Einstellungen: Faxton-Erkennung

Die folgenden Eigenschaften können Sie für die Faxton-Erkennung konfigurieren.

Angaben	Erläuterung
FaxToneDuration	Minimale Länge des Faxtons in Millisekunden bevor der Faxton erkannt wird.  Voreinstellung: 120 ms.  Bereich: 20 bis 30000 ms.
FaxToneThreshold	Mindeste Amplituden-Höhe im Mittel über die vorher bestimmte Länge des Faxtons bevor ein Faxton erkannt wird.  Voreinstellung: 300 (keine Einheit)  Bereich: 1 bis 30000.
RingTone	Geben Sie den Ruftun im folgenden Format an.  440/480Hz:2000ms+4000ms  Voreinstellung:  425Hz:960ms+3940ms für Deutschland

### Faxton-Erkennung ausschalten

Wenn Sie für FaxToneDuration oder für FaxToneThreshold 0 angeben, dann ist die Faxton-Erkennung ausgeschaltet.

## Einrichten

Um einen Rufton einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **Chap-Server**. Der gestartete Chap-Prozess wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Der Dialog **Chap - Bearbeiten** erscheint.
3. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter**.
4. Doppelklicken auf **ACM-QSIG-IP-x**. Der Dialog **[CHAP Adapter] - Bearbeiten** erscheint.
5. Klicken Sie auf das Register **Eigenschaften**.
6. Geben Sie unter Inhalt die entsprechenden Angaben ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **OK**.

# Konfigurieren einer VEA

---

## VEA, was ist das?

VEA steht für Voice Extension Adapter.

### Beachten bei Zuordnung einer VEA

Sie können eine VEA nur einem CHAP Server zuordnen, wenn die Hostnamen übereinstimmen.

### Was zeigt das Register VEA

Das Register **VEA** zeigt in einer Liste alle erkannten Voice Extension Adapter mit Hostnamen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der VEA.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen der VEA.
SessionID	Zeigt die SessionID der VEA.
Startzeit	Zeigt den Startzeitpunkt der VEA. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn Sie auf Aktualisieren klicken.
Version	Zeigt die Version der VEA. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn Sie auf Aktualisieren klicken.

### Bearbeiten, erzeugen, löschen oder aktualisieren einer VEA

Sie können im Register **VEA** die folgende Aktionen durchführen.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte VEA. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Einfügen	Fügt eine neue VEA ein.
Löschen	Löscht eine markierte VEA.
Aktualisieren	Aktualisiert die Anzeige. Die Informationen für Startzeit und Version werden aktualisiert.

## Eigenschaften einer VEA

Sie können die folgenden Eigenschaften einer VEA einstellen.

Angabe	Erläuterung
UseCarrierBasedRouting	<p>Der Parameter UseCarrierBasedRouting muss gesetzt (true) werden, wenn Anrufe die im CIE-System nicht vermittelt werden können, im intelligenten Netz weiter vermittelt werden müssen. Setzt man diese auf true dann wird beim Busy ein Disconnect mit dem cause Busy Richtung ACM geschickt!</p> <p>Wenn der Parameter UseCarrierBasedRouting nicht gesetzt ist (false), dann erhält der Anrufer sofort Freiton geschaltet.</p> <p>Voreingestellt ist false.</p>
DefaultScript	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxTransferTime	Verändern Sie die Einstellung nicht.
TaskserverActionTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
TaskServerRouteResponseTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxSpeakTime	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxCountOfWaitQueueDevices	Gibt an, wie viel Prozent von den zur Verfügung stehenden Devices für die QueueDevices (Wartefelder) genutzt werden.
DisconnectSupervisionTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxCountOfDialingDevices	Gibt an, wie viel Prozent von den zur Verfügung stehenden Devices für gehende Aufträge dem Dialer zur Verfügung stehen.

### Einstellungen für Dialer mit ACM oder IPO

Sie müssen MaxCountofWaitQueueDevices und MaxCountofDialingDevices für den Betrieb des Moduls Dialer mit ACM einstellen.

Sie können die beiden Werte so konfigurieren, dass sie in Summe mehr als 100% ergeben. Sie können z.B. 75% für Queue Devices und 65% für Dialing Devices einstellen. So können die Devices optimaler für kommende und gehende Anrufe und Aufträge ausgenutzt werden. Bei z.B. wenig kommenden Anrufen, kann der Dialer mehr Devices für gehende Aufträge nutzen und auch umgekehrt (wenn mehr kommende Anrufe anstehen).

Beachten Sie, dass Sie MaxCountofDialingDevices nicht zu hoch zu setzten, da sonst eventuell keine freien Devices für kommende Anrufe, die ins Wartefeld vermittelt werden, zur Verfügung stehen.

# Konfigurieren des Chat-Servers

---

## Chat-Server, was ist das?

Chat bezeichnet eine elektronische Kommunikation über das Internet. Beim Chat werden Informationen in Textform ausgetauscht.

Für den CIE Chat wird Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) verwendet.

Um im CIE Umfeld zu chatten benötigen Sie einen Chat-Server und einen Chat Taskserver.

## Was zeigt das Register Chat-Server

Das Register **Chat-Server** zeigt in einer Liste alle erkannten Chat-Server mit Hostnamen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Chat-Servers.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des CHAP Servers.
Port	Zeigt den belegten Port des Chat-Servers.

## Bearbeiten, erzeugen oder löschen eines Chat-Server

Sie können im Register **Chat-Server** die folgende Aktionen durchführen.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Chat-Server. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Einfügen	Fügt einen neuen Chat-Server ein.
Löschen	Löscht einen markierten Chat-Server. Beachten Sie, dass alle damit konfigurieren Elemente (Agenten, Themen) auch gelöscht werden.

## Eigenschaften eines Chat-Servers

Sie können die folgenden Eigenschaften eines Chat-Servers einstellen. Den TaskServer können Sie bearbeiten.

Angaben	Erläuterung
---------	-------------



Angaben	Erläuterung
Name	Gibt den Namen des Chat-Servers an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des Chat-Servers an. Sie können auch die IP-Nummer verwenden.
Port	Gibt den Port des Chat-Servers an. Voreingestellt wird der Port 5222 verwendet.
Domäne	Gibt die Domäne für den Chat an.
Verschlüsselung	Sie können entweder keine Verschlüsselung <keine> oder eine automatische Aushandlung <Autom. Aushandlung> einstellen.
TaskServer	Gibt den Namen des TaskServers an.

---

## Bearbeiten des Chat TaskServers

Sie können die Eigenschaften des Chat Taskservers bearbeiten.

### Eigenschaften des Chat TaskServers

Die folgenden Eigenschaften können Sie für einen Chat Taskserver einstellen.

Angaben	Erläuterung
Name	Gibt den Namen des Chat Taskservers an.
Hostname	Gibt den Hostnamen des Rechners an, auf dem der Chat Taskserver arbeitet.
SessionID	Zeigt die SessionID. Diese Angaben können Sie nicht ändern.
Startzeitpunkt	Zeigt den Startzeitpunkt. Diese Angabe können Sie nicht ändern.
Version	Zeigt die Version des Chat Taskservers. Diese Angabe können Sie nicht ändern.

# Konfigurieren von Chat-Einstellungen

---

## Systemeinstellungen

In den Chat-Einstellungen können Sie die folgenden Systemeinstellungen vornehmen.

### Emoticons anzeigen

Sie können markieren, ob Emoticons im UI verfügbar sind oder nicht. Als Standard ist die Option eingeschaltet.

### Beende inaktive Chat-Aufgaben nach

Ein Agent kann Chat-Anfragen zu externen Zielen überweisen. Um zu überwachen, ob eine Konversation bei einer Chat-Anfrage stattfindet, können Sie eine Zeitüberwachung einstellen. Wenn innerhalb der eingestellten Zeit keine Konversation stattfindet, das heißt Meldungen ausgetauscht werden, dann wird die Chat-Verbindung ausgelöst. Die Einstellung gilt für alle Chat-Anfragen (extern und intern).

---

## Archivierung

Sie können die Chat-Anfragen archivieren. Im Archiv können Sie die Chat-Anfragen nachlesen.

### Archivierung aktivieren

Als Standard ist die Archivierung der Chat-Anfragen aktiv.

### Startzeit zum Löschen

Sie können die Uhrzeit einstellen, wann ältere Chat-Anfragen aus dem Archiv gelöscht werden. Als Standard ist 1:00 Uhr eingestellt. Das bedeutet, dass eine Stunde nach Mitternacht alle Archivdaten gelöscht werden, die ein entsprechendes Alter haben. Das maximale Alter der Archivdaten stellen Sie in der Taskstatistik ein (Menü System – Taskstatistik).

## **Archivdaten automatisch löschen**

Chat-Anfragen werden in der TR-Datenbank und in der Mediastore-Datenbank gespeichert.

Wenn die Archivierung aktiv ist, dann werden die Archivdaten regelmäßig gelöscht.

Das maximale Alter der Archivdaten stellen Sie in der Taskstatistik ein (Menü System – Taskstatistik). Für die Chat-Anfragen können Sie diese Einstellung nicht separat einstellen.

# Konfigurieren von Chat-Skripten

---

## Chat-Skript, was ist das?

Ein Chat Skript können Sie beim Thema, beim Agenten und im TaskFlow-Editor verwenden. Der konfigurierte Text eines Chat Skripts wird dem Chat Teilnehmer automatisch gesendet. Dem Agent wird der Text als System-Meldung angezeigt.

### Was zeigt das Register Chat-Skripte

Das Register **Chat-Skripte** zeigt in einer Liste alle Chat Skripte mit dem Namen.

### Bearbeiten, erzeugen oder löschen eines Chat-Skripts

Sie können im Register **Chat-Server** die folgende Aktionen durchführen.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Chat-Skript. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Einfügen	Fügt ein neues Chat-Skript ein.
Löschen	Löscht ein markiertes Chat-Skript. Beachten Sie, dass alle damit konfigurieren Elemente (Agenten, Themen) auch gelöscht werden. Wenn ein Chat Skript im aktiven TaskFlow verwendet wird, dann kann es nicht gelöscht werden.

---

## Bearbeiten eines Chat-Skripts

Sie können die Eigenschaften des Chat-Skripts bearbeiten.

### Eigenschaften eines Chat-Skripts

Die folgenden Eigenschaften können Sie für ein Chat-Skript einstellen.

Angaben	Erläuterung
Name	Gibt den Namen des Chat-Skripts an. Sie können maximal 29 Zeichen verwenden.

Angaben	Erläuterung
Text	Gibt den Text des Chat-Skripts an.  BEACHTEN: Das Zeichen % können Sie im Text nicht verwenden.
Tag	Sie können TaskTags im Text verwenden. Die TaskTags werden im Text mit dem Zeichen % gekennzeichnet.

# Konfigurieren der Systemeinstellungen

---

## Allgemeine Systemeinstellungen

Sie können die allgemeinen Systemeinstellungen einstellen.

### Systemeinstellungen: Systemsprache

Zeigt die Systemsprache an. Sie können eine Sprache für die Benutzeroberfläche auswählen.

Wählen Sie aus der Liste die gewünschte Sprache. Die Spracheinstellungen einzelner Benutzer sind von der Systemsprache nicht betroffen.

Die Spracheinstellung aktiviert sich erst nach einem Neuanmelden am System. Die Spracheinstellung können Sie auch im Dialog **Agenten-Konfiguration** ändern.

Folgende Sprachen können Sie einstellen.

- Deutsch
- Englisch

### Systemeinstellungen: System Logo

Sie können ein System Logo auswählen.

### Systemeinstellungen: Pausencodes

Sie können wählen, ob Sie Pausencodes verwenden oder nicht.

## Systemeinstellungen : Anrufverteilungs-Funktionsweise Last/Current Agent

Sie können optional die Funktionsweise für den Last- und CurrentAgent Routing wählen.

Einstellung	Erläuterung
Systemweit	Mit der Option Systemweit wird nach einem Gespräch in ein Thema die Anrufernummer und der verbundene Agent gespeichert. Ruft der Anrufer innerhalb einer definierten Zeit erneut an, so gelangt er zum gleichen Agenten, auch wenn es ein anderes Thema ist.
Themenspezifisch	Mit der Option Themenspezifisch wird der Anrufer nur dann mit dem gleichen Agenten verbunden, wenn er erneut das gleiche Thema gewählt hat.

## Systemeinstellungen : Funktion für Kennwortsperr

Das User Interface verfügt über eine Kennwortsperr. Bei einer Falscheingabe muss der Agent eine gewisse Zeit warten. Sie können die Anmeldeversuche eingrenzen.

Einstellung	Erläuterung
Anzahl der Anmeldeversuche	Gibt die maximale Anzahl für Anmeldeversuche an. Wenn mehrmals versucht wird ohne gültigen Namen oder Kennwort sich anzumelden, dann wird das User Interface gesperrt.  Der voreingestellte Wert ist 3.
Sperre für die Anmeldung	Gibt die Zeit an, für die das User Interface für einen neuen Anmeldeversuch gesperrt ist.  Der voreingestellte Wert ist 1 Minute.

## Sicherheits-Banner

Sie können ein Sicherheits-Banner konfigurieren.

Konfigurieren Sie einen Titel und eine Beschreibung.

---

# Freizeiten

Der Dialog **Freizeiten-Definition** zeigt die definierten Freizeiten mit den folgenden Informationen an.

- Beginn
- Ende
- Wiederholung

## Wo verwenden Sie Freizeiten?

Freizeiten können Sie für die Anrufverteilung (TaskFlow-Processing) verwenden. Mit dem Modul **TaskFlow-Editor** können Sie in einem Logik-Baustein den zeitspezifischen Begriff `t.holiday` verwenden. Dieser Begriff wird 1, wenn für die aktuelle Zeit eine Freizeit definiert ist.

## Was ist der Unterschied zu Sperrzeiten?

Freizeiten gelten, anders als Sperrzeiten, für ein gesamtes CIE-System.

## Welche Aktionen können Sie im Dialog Freizeiten durchführen?





Sie können im Dialog **Freizeiten-Definition** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt eine neue Freizeit mit den entsprechenden Eigenschaften.
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Freizeit. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht eine markierte Freizeit.



## Welche Angaben konfigurieren Sie für Freizeiten?

Für eine Freizeit definieren Sie die folgenden Eigenschaften.

Eigenschaft	Erläuterung
Wiederholung	Gibt die Wiederholung der Freizeiten an.
<input checked="" type="radio"/> Keine(einmalige Freizeit)	Sie können wählen, ob es keine, eine tägliche, eine wöchentliche oder eine jährliche Wiederholung ist.
<input type="radio"/> Täglich (z.B. regelmäßige Pausen)	Beispiel für tägliche Wiederholung ist die tägliche Mittagspause von 12:00Uhr bis 12:30Uhr.
<input type="radio"/> Wöchentlich (z.B. wöchentliche Pausen)	
<input type="radio"/> Jährlich (z.B. nationale Feiertage)	
Beginn der freien Zeit	<p>Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für den Beginn der freien Zeit einstellen.</p> <p>Wenn Sie <input checked="" type="radio"/> Täglich oder <input checked="" type="radio"/> Wöchentlich einstellen, dann können Sie nur die Uhrzeit einstellen.</p> <p>Wenn Sie <input type="radio"/> Wöchentlich einstellen, dann können Sie einen Wochentag markieren.</p> <p>Die Uhrzeit können Sie direkt eingeben oder mit den Tasten  (nach oben und nach unten) einstellen.</p> <p>Das Datum können Sie direkt eingeben oder Sie klicken auf . Ein Kalenderblatt mit der Darstellung eines Monats erscheint. Ein roter Kreis  markiert das aktuelle Datum. Ein blauer Kreis  markiert den eingestellten Tag.</p>
Ende der freien Zeit	<p>Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für das Ende der freien Zeit einstellen.</p> <p>Die Einstellungen entsprechen den oben genannten Einstellungen. Das Ende der freien Zeiten muss nach dem Beginn liegen.</p>
Ok	Quittiert Ihre Eingaben und schließt den Dialog.
Abbrechen	Der Dialog wird geschlossen, ohne dass vorgenommene Änderungen übernommen werden.

---

# Statistik-Einstellungen

Der Dialog **Statistik-Einstellungen** zeigt die allgemeinen Einstellungen für die Statistik. Für jeden Aufgaben-Typ finden Sie die spezifischen Statistik-Einstellungen in einer Registerkarte.

Änderungen werden ab dem nächsten Intervall wirksam.

## Allgemeine Statistik-Einstellungen

Die allgemeinen Statistik-Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

### Statistikverfahren

Das Statistikverfahren zeigt, welches Statistik-Verfahren in Ihrem CIE-System eingestellt ist. Im CIE-System können Sie zwischen der intervallbezogenen und der Backoffice Statistik wählen.

Das Statistik-Verfahren können Sie während der Leitfaden-Installation beim **Statistik-Typ** wählen.

### Voreinstellung: Intervallbezogene Statistik

Als Voreinstellung wird die intervallbezogenen Statistik verwendet.

### Backoffice Statistik

Wenn Sie die Backoffice-Statistik einstellen möchten, müssen Sie in der Leitfaden-Installation bei Statistik-Typ **Backoffice** wählen.

Weiter Informationen entnehmen Sie der Dokumentation User Interface.

### Berechnungszeitraum

Der Berechnungszeitraum zeigt die Länge eines Statistik-Intervalls in Minuten ein. Die Statistikdaten beziehen sich auf dieses Intervall. Am Ende eines Intervalls werden die Daten berechnet, zum Beispiel totNNew zeigt die Summe der Anrufe im betrachteten Intervall.

Hinweis:

Wenn Sie ein CIE System neu starten, dann verlieren Sie die Daten aus dem aktuellen und dem vorherigen Intervall.

Der Standartwert für ein Intervall beträgt 15 Minuten. Sie können 5 oder 30 Minuten einstellen.

### Statistik/Monitoring

#### Zeitfenster für Wahlwiederholungen

Sie können für das Zeitfenster für **Wahlwiederholungen** zwischen 5 Minuten und 12:00 Stunden angeben.

Anrufer die innerhalb dieses Zeitfensters nach einem nicht erfolgreichen Anruf erneut anrufen, werden in der Statistik als Wahlwiederholer gezählt.

#### Zeitfenster für First Call Resolution (FCR)

First Call Resolution (FCR) beziffert den Anteil der Anliegen, die mit dem ersten Anruf erledigt werden.

Wenn ein Anrufer im Zeitfenster nicht mehr anruft, dann gilt der Anruf als erledigt.

Für das Zeitfenster können Sie einen Wert zwischen 1 Stunde und 7 Tagen eingeben. Voreingestellt sind 3 Tage.

Wenn der CIE-Server neu gestartet wird, dann startet das Zeitfenster. Vorherige Anrufe werden für die Statistik nicht mehr berücksichtigt.

### **Die Statistikdaten liegen in folgender Auflösung vor**

Eine Liste zeigt, in welcher Auflösung die Statistikdaten vorliegen.

Die Liste zeigt für die Statistikdaten die folgenden Informationen.

- Startzeitpunkt
- Berechnungszeitraum

### **Statistik aus Anrufersicht**

Sie können markieren, ob Verbindungen mit Externen Zielen als erfolgreich bewertet werden.

### **Statistikdaten automatisch löschen**

Sie können die Statistikdaten nach einem angegebenen Zeitraum (Tage) löschen. Es werden nur die Statistikdaten gelöscht. Für die Task-Report-Daten muss der Zeitraum separat eingestellt werden. Siehe Thema: Statistikbericht

Der Zeitraum muss größer als 90 Tage sein. Bei einem kürzeren Zeitraum erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung.

Voreinstellung:

☒ Statistikdaten automatisch löschen nach 365 Tagen

### **Automatische Statistiken als E-Mail versenden über**

Wenn Sie automatische Statistiken als E-Mail versenden möchten, dann müssen Sie einen SMTP-Server angeben. Eine E-Mail enthält die automatischen Statistiken als Anhänge.

Beispiel SMTP-Server: mailserver.com

## Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Telefonie

Im Register **Telefonie** finden Sie die Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Telefonie. Sie können die Statistik-Einstellungen für Themen, Agentengruppen und Agenten einstellen.

Für Themen können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen (Eckwerte) vornehmen.

- Anzahl der Gespräche
- Anzahl nicht abgefragter Anrufe
- OD: Anzahl der Gespräche durch externen Teilnehmer beendet

Für Agentengruppen können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen vornehmen.

- Anzahl der Gespräche
- Anzahl nicht abgefragter Anrufe

Für Agenten können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen vornehmen.

- Anzahl der Gespräche
- OD: Anzahl der Gespräche durch externen Teilnehmer beendet

### Rufzeitschwelle

Die Rufzeitschwelle gibt an, nach welcher Zeit (Dauer des Ruftons) ein Anruf bei einem Agenten als Rufzeitüberschreitung gezählt wird. Geben Sie die Zeit in Sekunden an. Sie können minimal 0 Sekunden bis 240 Sekunden eingeben.

totNExp1 bedeutet Summe Rufzeitschwelle überschritten.

### Anzahl der Gespräche

totNConvWait bedeutet Summe der Gespräche.

#### TotNConvWait <= N

Die Anzahl der Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit kleiner oder gleich dem angegebenen Wert ist.

#### TotNConvWait > M

Die Anzahl der Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit größer dem angegebenen Wert ist. Der Wert muss größer als der Wert TotNConvWait <= N sein.

#### TotNConvWait > N <= M

Zeigt die Werte der 1. und 2. Wartezeit an.

### **Anzahl der nicht abgefragten Gespräche**

totNAbanWait bedeutet Summe der nicht abgefragten Anrufe.

#### **TotNAbanWait <= N**

Die Anzahl der nicht abgefragten Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit kleiner oder gleich dem angegebenen Wert ist.

#### **TotNAbanWait > M**

Die Anzahl der nicht abgefragten Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit größer dem angegebenen Wert ist. Der Wert muss größer als der Wert TotNAbanWait <= N sein.

#### **TotNAbanWait > N <= M**

Zeigt die Werte der 3. und 4. Wartezeit an.

### **OD: Anzahl der Gespräche durch ext. Tln. beendet**

OD bedeutet Outbound Dialer.

Für die Statistik-Zähler können Sie eine Zeit n in Sekunden festlegen. Ein initiiertes Anruf (Outbound Dialer) zählt als abgebrochen, wenn das Gespräch kürzer als der angegebene Zeitraum gedauert hat.

## Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ E-Mail

Im Register **E-Mail** finden Sie die Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ E-Mail. Sie können die Statistik-Einstellungen (Eckwerte) für Themen, Agentengruppen und Agenten einstellen.

### Anzahl der E-Mails

Die Kurzbezeichnung totNDone bedeutet Anzahl der bearbeiteten E-Mails. Der Zähler zählt alle E-Mails, die vom Agenten bearbeitet worden sind.

#### 1. Wartezeit $\leq x$

Der Zähler zählt alle E-Mails, die bis zur Abfrage nicht länger als eine einstellbare Zeit  $x$  im Wartefeld des Themas gewartet haben. Die minimal einstellbare 1. Wartezeit ist 0:30 h.

#### 2. Wartezeit $> x$ h und $\leq y$ h

Zählt alle E-Mails, die bis zur Abfrage länger als eine einstellbare Zeit  $x$  und höchstens eine einstellbare Zeit  $y$  im Wartefeld des Themas gewartet haben. Die maximal einstellbare 2. Wartezeit ist 168:00 h.

### Was ist die Wartezeit?

Die Wartezeit ist die einstellbare Zeit, ab der der Zähler totNDone zählt.

## Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Chat

Im Register **Chat** finden Sie die Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Chat. Sie können die Statistik-Einstellungen für Themen, Agentengruppen und Agenten einstellen.

Für Themen können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen (Eckwerte) vornehmen.

- Anzahl der Chat-Verbindungen
- Anzahl nicht abgefragter Chat-Anfragen

Für Agentengruppen können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen vornehmen.

- Anzahl der Chat-Verbindungen
- Anzahl nicht abgefragter Chat-Anfragen

Für Agenten können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen vornehmen.

- Anzahl der Chat-Verbindungen

### Anzahl der Chat-Verbindungen

totNConvWait bedeutet Summe der Chat-Verbindungen.

#### TotNConvWait <= N

Die Anzahl der Chat-Verbindungen wird gezählt, wenn die Wartezeit kleiner oder gleich dem angegebenen Wert ist.

#### TotNConvWait > M

Die Anzahl der Chat-Verbindungen wird gezählt, wenn die Wartezeit größer dem angegebenen Wert ist. Der Wert muss größer als der Wert TotNConvWait <= N sein.

#### TotNConvWait > N <= M

Zeigt die Werte der 1. und 2. Wartezeit an.

### Anzahl der nicht abgefragten Chat-Anfragen

totNAbanWait bedeutet Summe der nicht abgefragten Chat-Anfragen.

#### TotNAbanWait <= N

Die Anzahl der nicht abgefragten Chat-Anfragen wird gezählt, wenn die Wartezeit kleiner oder gleich dem angegebenen Wert ist.

#### TotNAbanWait > M

Die Anzahl der nicht abgefragten Chat-Anfragen wird gezählt, wenn die Wartezeit größer dem angegebenen Wert ist. Der Wert muss größer als der Wert TotNAbanWait <= N sein.

#### TotNAbanWait > N <= M

Zeigt die Werte der 3. und 4. Wartezeit an.

## Erweitert

### Kompression ausführen

Zeigt die Einstellungen für eine Kompression der Statistikdaten an.

Eine Datenbank speichert die Statistikdaten. Sie können den Speicherplatzbedarf begrenzen, wenn Sie diese Statistikdaten komprimieren. Wenn Sie die Statistikdaten komprimieren, wird aber die Auflösung der Daten vermindert. Sie können wählen, nach welchem Zeitraum Sie die Statistikdaten komprimieren möchten.

#### Kompression ausführen

Sie können auswählen, ob Sie die Statistikdaten komprimieren möchten oder nicht. Komprimiert werden die Statistikdaten aller Aufgaben-Typen.

#### Kleinstes Intervall

Sie können das kleinste Intervall auswählen.

Sie haben folgende Intervalle zur Auswahl

- 30 Minuten
- 60 Minuten
- 120 Minuten

#### Komprim. auf das kleinste Interv. nach x Tagen

Die Statistikdaten werden nach der angegebenen Zeit (x Tage) komprimiert. Die Daten werden für die neue Auflösung berechnet. Die Auflösung der Daten beträgt dann das angegebene kleinste Intervall.

#### Komprimierung auf einen Tag nach y Tagen

Die Statistikdaten werden nach der angegebenen Zeit (y Tage) komprimiert. Die Daten werden für die neue Auflösung berechnet. Die Auflösung der Daten beträgt dann einen Tag.

Der Wert für y kann nicht kleiner als der Wert für x sein.



### Statistiktyp

Sie können optional einen Statistiktyp auswählen.

Einstellung	Erläuterung
Intervall-Statistik	Mit der Option <a href="#">Intervall-Statistik</a> werden Gesprächszeiten, Rufzeiten und weitere anteilig zu den jeweiligen Intervallen gespeichert.
Backoffice-Statistik	Mit der Option <a href="#">Backoffice-Statistik</a> werden alle Zähler zu den Intervallen gespeichert, in denen der Anruf in das System kam.

Weitere Einzelheiten im Benutzerhandbuch Customer Interaction Express Statistik

Hinweis: Wird hier der Statistik-Typ geändert, ist die Auswertung der alten Daten nicht mehr möglich. Die Änderung ist erst nach Neustart des Statistik-Servers wirksam.




---

# Statistik-Daten löschen

Sie können nicht mehr benötigte Statistikdaten für einen Zeitraum löschen. Beachten Sie, dass einmal gelöschte Daten unwiederbringlich verloren sind.

## Format für den Zeitraum

Für die Angaben des Zeitraums verwenden Sie das Format TT.MM.JJJJ.

Das Datum können Sie direkt eingeben oder Sie klicken auf . Ein Kalenderblatt mit der Darstellung eines Monats erscheint. Ein roter Kreis  markiert das aktuelle Datum. Ein blauer Kreis  markiert den eingestellten Tag.

## Voraussetzungen

### Privilegien

Um Statistik-Daten zu löschen, müssen Sie das folgende Privileg besitzen.

- Daten löschen (Register Statistik)

Privilegien stellen Sie für einen Agenten ein.

### Erfasster Zeitraum

Sie können Daten nur innerhalb des erfassten Zeitraums löschen.

## Löschen von Statistik-Daten


Sie können für einen genau zu spezifizierenden Zeitraum nicht mehr zur Auswertung benötigte Daten aus der Datenbank löschen. Damit sind z.B. Daten gemeint, die Sie bereits eingehend ausgewertet haben.

### Beachten

Einmal gelöschte Daten sind unwiederbringlich verloren.

### Löschen

Um Daten zu löschen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Statistik-Daten löschen** im Menü **System**. Der Dialog **Statistikdaten löschen** erscheint.
2. Klicken Sie auf  (nach unten). Ein Kalenderblatt erscheint.
3. Markieren Sie ein Datum.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage.
6. Um die Daten zu löschen, klicken Sie auf **Ja**. Die Daten werden gelöscht.

---

# Monitor-Standarddeckwerte

Der Dialog **Monitor-Standarddeckwerte** zeigt die allgemeinen Einstellungen für das Modul **Monitoring**. Für jeden Aufgaben-Typ finden Sie die spezifischen Monitor-Einstellungen in einer Registerkarte.

## Allgemeine Monitor-Standarddeckwerte

### Berechnungszeitraum

Der Berechnungszeitraum gibt die Länge eines Monitoring-Intervalls in Minuten an. Nach Ablauf jeweils eines Intervalls wird der Wert für den TSF wieder auf 100% zurückgesetzt und die Berechnung beginnt von neuem. Die Berechnung des TSFF erfolgt auch im Berechnungszeitraum.

Sie können zwischen einen der Werte: 1, 5, 15, 30 und 60 Minuten wählen.

### Zur Information: Updateintervall

Für periodische Monitore wird die Zeit angezeigt, nach der die Monitore auf den neuesten Stand gebracht werden.

## Monitor-Standarddeckwerte für den Aufgaben-Typ Telefonie

Für Themen und Agenten Gruppen können Sie die Wartezeitschwelle für TSF und TSFF einstellen. Für Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Diese Werte werden bei der Konfiguration als Standarddeckwerte benutzt. Der Berechnungszeitraum für TSF und TSFF ist einstellbar. Diese Werte gelten für das Modul **Monitoring**.

### Wartezeitschwelle für TSF

Sie können die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Einstellbar ist die Wartezeitschwelle für TSF zwischen 5 und 900 Sekunden (15 Minuten).

Die Wartezeitschwelle gibt die Wartezeit in Sekunden ein, nach der ein Anruf als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jeder Anrufer der länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSF.

### Wartezeitschwelle für TSFF

Gibt die Wartezeit in Sekunden ein, nach der ein Anruf als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jeder Anrufer der länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSFF.

## Monitor-Standarddeckwerte für den Aufgabentyp E-Mail

Für Themen und Agenten Gruppen können Sie die Wartezeitschwelle für TSF und TSFF einstellen. Für Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Diese Werte werden bei der Konfiguration als Standarddeckwerte benutzt. Der Berechnungszeitraum für TSF und TSFF ist einstellbar. Diese Werte gelten für das Modul **Monitoring**.

### Wartezeitschwelle für TSF

Sie können die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Einstellbar ist die Wartezeitschwelle für TSF in Stunden und Minuten (hh:mm).

Die Wartezeitschwelle gibt die Wartezeit in Stunden und Minuten ein, nach der eine E-Mail als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jede E-Mail die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSF.

### Wartezeitschwelle für TSFF

Gibt die Wartezeit in Stunden und Minuten ein, nach der eine E-Mail als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jede E-Mail die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSFF.

## Monitor-Standarddeckwerte für den Aufgabentyp Chat

Für Themen und Agenten Gruppen können Sie die Wartezeitschwelle für TSF und TSFF einstellen. Für Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Diese Werte werden bei der Konfiguration als Standarddeckwerte benutzt. Der Berechnungszeitraum für TSF und TSFF ist einstellbar. Diese Werte gelten für das Modul **Monitoring**.

### Wartezeitschwelle für TSF

Sie können die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Einstellbar ist die Wartezeitschwelle für TSF in Stunden und Minuten (hh:mm).

Die Wartezeitschwelle gibt die Wartezeit in Stunden und Minuten ein, nach der eine Chat-Anfrage als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jede Chat-Anfrage die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSF.

### Wartezeitschwelle für TSFF

Gibt die Wartezeit in Stunden und Minuten ein, nach der eine Chat-Anfrage als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jede Chat-Anfrage die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSFF.

---

# Variablen

Variablen können Sie im **TaskFlow-Editor** nutzen. Damit Sie die Variablen nutzen können, müssen Sie diese vorher definieren. Mit dem Modul **Monitoring** können Sie auf Variablen zugreifen und den eingestellten Wert verändern.

Sie können für die folgenden Objekte Variablen definieren.

- <Globale>
- Agent
- Agentengruppe
- Thema
- IVR-Script

## Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Variablen durchführen?

Sie können im Dialog **Definierte Variablen** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt eine neue Variable mit den entsprechenden Eigenschaften.
Ändern	Öffnet eine markierte Variable. Sie können die Eigenschaften bearbeiten
Löschen	Löscht eine markierte Variable.

## Einfügen oder ändern von Variablen

Für Variable legen Sie ein Objekt, einen Tag und einen Wert fest. Für jede Variable zeigt der Dialog Datentyp und wenn bekannt die Auflösung.

### Objekt

Gibt das Objekt an. Sie können ein Objekt wählen. Wenn Sie Globale wählen, können Sie die Variable für alle Objekte nutzen.

### Tag

Sie können einen Tag auswählen. Die Tags müssen definiert sein. Sie können nur benutzerdefinierte Tags für eine Variable nutzen. Tags definieren Sie im Menü **System**.

### Wert

Zeigt den Wert der Variablen an. Sie können den Wert einstellen.

## Wählen eines Tags

Der Dialog **Tag wählen** zeigt die Tags mit Name, Typ, Datentyp und Auflösung. Sie können für die Variable einen Tag auswählen.

---

## Tag-Liste

Der Dialog **Definierte Tags** zeigt die definierten Aufgaben-Tags. Dabei spielt es keine Rolle ob ein Aufgaben-Tag systemspezifisch, Benutzerdefiniert oder ein Skill ist.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Angabe	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Aufgaben-Tags.
Typ	Zeigt den Typ des Aufgaben-Tags (Benutzer, System, Skill).
Datentyp	Zeigt den Datentyp des Aufgaben-Tags (Zeichenkette oder Zahl).
Auflösung	Zeigt die Auflösung des Aufgaben-Tags (nur ganze Zahlen).

### Was ist ein Aufgaben-Tag?

Ein Aufgaben-Tag kann an einen Anruf angehängt werden. Aufgaben-Tags können Sie in einem TaskFlow-Set auswerten.

### Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Tags durchführen?

Sie können im Dialog **Definierte Tags** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

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

## Einfügen oder ändern eines Aufgaben-Tags

Für einen Aufgaben-Tag legen Sie Name, Typ, Datentyp und eventuell die Auflösung fest.

### Name

Gibt den Namen des Aufgaben-Tags an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

### Typ

Gibt den Typ des Aufgaben-Tags an. Sie können einen Aufgaben-Tag nur für sich (Benutzer), systemweit (System) oder als Skill zur Verfügung stellen.

### Datentyp

Gibt den Datentyp des Aufgaben-Tags an. Sie können Zeichenkette, Zahl, Zeitpunkt in GMT oder Zeitdauer in Sekunden auswählen.

### Auflösung

Wenn Sie als Datentyp Zahl auswählen, können Sie die Auflösung dieser Zahl auswählen. Sie können als Auflösung die folgenden Einstellungen wählen.

Ganze Zahl	z.B. 46
Zehntel	z.B. 46,1
Hundertstel	z.B. 46,14

### Vom CGI-Server änderbar

Sie können einstellen, ob ein Aufgaben-Tag vom CGI-Server verändert werden darf oder nicht.

Beachten Sie, wenn ein Aufgaben-Tag veränderbar ist, können auch Unbefugte diesen Aufgaben-Tag ändern.

### Mit Überschreibschutz

Sie können einstellen, ob ein Aufgaben-Tag einen Überschreibschutz erhält.

## Tagübernahme bei Transfer/Konferenz in die resultierende Task

### Erläuterungen

Die Frage, ob man die Tags aus den ursprünglichen Anruf (C1) oder der Rückfrage (C2) im resultierenden Anruf übernehmen möchte, hängt von der Bedeutung des Tags und vom Kunden ab. In der Konfiguration eines Tags können Sie definieren, was mit dem Tag aus der Rückfrage gemacht wird.

Bei einem Transfer wird nach der Rückfrage eine neue resultierende Verbindung (C3) erzeugt.

Bei einer Konferenz wird keine neue resultierende Verbindung erzeugt- Die resultierende Verbindung ist der entsprechend der Konfiguration angepasste Ursprungs-Anruf (C1).

Grundsätzlich werden alle Tags aus der ursprünglichen Verbindung in die resultierende Verbindung übernommen. Standardmäßig werden die Tags aus der Rückfrage ignoriert.

Ein Tag aus der Rückfrage wird nur übernommen, wenn dies am Tag konfiguriert ist. Hierbei wird unterschieden, ob der Tag aus der Rückfrage immer in die resultierende Verbindung übernommen wird. Wenn der selbe Tag bereits in der Ursprungs-Verbindung vorhanden ist, dann wird der Wert überschrieben oder der Tag nur dann in die resultierende Verbindung



übernommen, wenn dieser Tag noch nicht an der Ursprungs-Verbindung vorhanden war (Wert aus C1 bleibt erhalten).

### **Task: E-Mail**

Delegieren bei E-Mail entspricht dem Verhalten bei Transfer eines Anrufs. Es gelten somit für Delegieren die selben Regeln.

### **Mögliche Optionen**

Sie können mit folgenden Optionen festlegen, was mit einem Tag geschieht, wenn ein Anruf überwiesen wird oder eine Konferenz eingeleitet wird oder eine E-Mail delegiert wird.

- Ignorieren  
Der Tag aus einer Rückfrage wird nicht in der resultierenden Task übernommen.
- Übernehmen, ggf. überschreiben  
Der Tag wird übernommen und gegebenenfalls überschrieben.
- nur bei Transfer übernehmen, ggf. überschreiben  
Der Tag wird nur bei Transfer übernommen und gegebenenfalls überschrieben.
- nur übernehmen, wenn nicht in Ursprungs-Task vorhanden  
Der Tag wird nur übernommen, wenn der Tag in der Ursprungs-Task (Anruf) nicht bereits vorhanden ist.

### **Beispiele**

Beispiele für eine sinnvolle Konfiguration des Tags bei Transfer oder Konferenz:

<b>Task</b>	<b>Option</b>
LastTopicName	übernehmen, ggf. überschreiben
FirstTopicName	nur übernehmen, wenn nicht in Ursprungs-Task vorhanden

## **Welche Aufgaben-Tags sind im CIE-System vorbereitet?**

Informationen zu den vorbereiteten Tags <System> finden Sie im **Addendum Customer Interaction Express 2.0 TaskTags**.

---

# Konfigurationsbericht

Sie können aktuelle Konfigurationsdaten in Microsoft-**Excel**-Tabellen oder im CSV-Format exportieren.

Alle exportierten Konfigurationsdaten werden in Tabellenform angezeigt. Diese Daten können Sie beliebig bearbeiten, speichern und ausdrucken.

## Was benötigen Sie, um einen Konfigurationsbericht durchzuführen?

Sie benötigen Microsoft Excel der Version 5.0 oder höher. Die Software muss auf Ihrem Personalcomputer installiert sein.

## Wie lange dauert ein Export?

Beachten Sie, dass je nach Umfang der Daten der Export mehrere Minuten dauern kann.

## Welche Konfigurationsdaten können Sie exportieren?

Die folgenden Konfigurationsdaten können Sie exportieren:

### Themen

- Allgemein
- Sperrzeiten je Thema
- Ansagen je Thema
- Skills je Thema

### Agenten Gruppen

- Allgemein
- Agenten pro AG
- Virtuelle AGs

### Agenten

- Allgemein
- Themen-Berechtigung
- AG-Berechtigung
- Agenten-Berechtigung
- Team-Berechtigung
- Telefon-Berechtigung
- Telefon-Gruppe-Berechtigung
- Kampagne-Berechtigung
- Privilegien
- Skills je Agent

## Profile

- Allgemein
- Themen-Berechtigung
- AG-Berechtigung
- Agenten-Berechtigung
- Team-Berechtigung
- Telefon-Berechtigung
- Telefon-Gruppe-Berechtigung
- Kampagne-Berechtigung
- Privilegien

## Sonstige

- Team-Zusammenstellung
- Ansagen
- Ansage Skripte
- IVR
- IVR-Skripte
- Schichtplan
- Queue Device
- Definierte Tags
- Variablen
- Externe Ziele
- Kundenerkennung
- TK-Anlagen
- Länder
- Task Server/CHAP
- System
- Externe Anzeige
- Wallboards
- Auftragscodes
- Statistik-Filter
- Telefon
- Amtszugang
- Chat-Server
- Chat-Skripte

---

## Verfügbarkeit für Tasks

Der Dialog **Verfügbarkeit für Tasks** zeigt für jeden Aufgaben-Typ, welche Bedingung erfüllt sein muss, damit ein Agent keine weitere Meldung erhält.

Diese Bedingungen legen die Standard-Einstellungen fest.

### Telefonie

Für den Aufgaben-Typ **Telefonie** können Sie folgendes festlegen.

**Wie viele Anrufe erhält der Agent maximal?**

Sie können für die Zahl der maximalen Anrufe entweder 0 oder 1 auswählen.

**Wenn der Agent einen Anruf erhält oder ein Gespräch führt, erhält er E-Mails?**

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn es beim Agent klingelt oder er ein Gespräch führt, dann kann er weitere E-Mails erhalten.
Nein	Wenn es beim Agent klingelt oder er ein Gespräch führt, dann erhält er <b>keine</b> weiteren E-Mails.

**Wenn der Agent einen Anruf erhält oder ein Gespräch führt, erhält er Chat-Anfragen?**

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn es beim Agent klingelt oder er ein Gespräch führt, dann kann er weitere Chat-Anfragen erhalten.
Nein	Wenn es beim Agent klingelt oder er ein Gespräch führt, dann erhält er <b>keine</b> weiteren Chat-Anfragen.

### E-Mail

Für den Aufgaben-Typ **E-Mail** können Sie folgendes festlegen.

**Wie viele E-Mails erhält der Agent maximal?**

Sie können für die Zahl der maximalen E-Mails einen Wert zwischen 0 und 1000 auswählen oder eingeben.

**Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er Anrufe?**

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet (E-Mail ist geöffnet), dann kann er Anrufe erhalten.
Nein	Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet (E-Mail ist geöffnet), dann erhält er <b>keine</b> Anrufe.

### Besonderheit

Voreingestellt erhält bei der Einstellung **Nein** der Agent keine Anrufe, wenn der Agent eine E-Mail öffnet.

Sie können diese Einstellung ändern. Ein Agent erhält dann keine Anrufe, wenn eine E-Mail im Postfach liegt.

- Sie müssen eine globale Variable g.CCK\_AlertingEMailBlockCond erstellen.
- Als Typ geben Sie Zahl (Integer) an.
- Der Wert muss 1 sein.

Die Änderung ist in den Server-Komponenten sofort wirksam und gilt ab der nächsten Zustandsänderung eines Agenten.

#### ***Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er Chat-Anfragen?***

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet (E-Mail ist geöffnet), dann kann er Chat-Anfragen erhalten.
Nein	Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet (E-Mail ist geöffnet), dann erhält er <b>keine</b> Chat-Anfragen.

#### **E-Mail Benachrichtigungen blockieren Sprachanrufe**

Gewöhnlich blockieren nur aktive E-Mails die Verfügbarkeit. Wenn Sie diese Option markieren, dann blockieren nicht aktive E-Mails Telefonanrufe.

Technischer Hintergrund: Die Variable g.CCK\_AlertingEMailBlockCond=1 wird gesetzt.

## **Typ Chat**

Für den Aufgaben-Typ **Chat** können Sie folgendes festlegen.

#### ***Wie viele Chat-Anfragen erhält der Agent maximal?***

Sie können für die Zahl der maximalen Anrufe entweder 0 oder 1000 auswählen.

#### ***Wenn der Agent einen Chat-Anfrage erhält oder ein Gespräch führt, erhält er Anrufe?***

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, dann kann er weitere Anrufe erhalten.
Nein	Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, dann erhält er <b>keine</b> weiteren Anrufe.

#### ***Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, erhält er E-Mails?***

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, dann kann er weitere E-Mails erhalten.
Nein	Wenn der Agent eine Chat-Anfrage bearbeitet, dann erhält er <b>keine</b> weiteren E-Mails.

## **Auch für Last Agent/Current Agent/persönlicher Kontakt zu verwenden**

Gewöhnlich wirkt sich die Konfiguration der Verfügbarkeit nur auf Anrufe, E-Mails und Chat-Anfragen aus, die über eine Agenten Gruppe zugeteilt werden.

Anrufe, E-Mails und Chat-Anfragen, die direkt auf einen Agent via Last Agent/Current Agent oder Persönlichen Sachbearbeiter zugeteilt werden

durchbrechen die Blockierung. Wenn Sie die Option markieren, dann wird beim Zuteilen auf Last Agent/Current Agent oder Persönlichen Sachbearbeiter auch die Verfügbarkeit geprüft.

#### **Technischer Hintergrund**

Die globale Variable **CCK\_CheckResourceMatrixForLAR**=1 wird gesetzt,

---

## Skill-Übersicht

Der Dialog **Skill-Übersicht** zeigt in Registerkarten folgende Skills.

- Agenten Skills
- Themen Skills

Die Skills müssen in der Tagliste konfiguriert sein.

Siehe: Konfigurieren der Tags (Skills)

### Auswahlfeld: Ansicht

Ein Auswahlfeld zeigt die speziell für die Skills konfigurierten Objekte. Sie können die verschiedenen Objekte auswählen.

Für die folgenden Aufgaben-Typen erscheinen die entsprechenden Objekte.

Aufgaben-Typ	Objekt
<alle>	Zeigt alle Objekte.
Telefonie	Zeigt die Skills und Skill-Level für Telefonie.
E-Mail	Zeigt die Skills und Skill-Level für E-Mail.

### Register: Agenten Skills

In dem Register **Agenten Skills** können Sie die Kenntnisse und Fähigkeiten der Agenten eingeben. Die Agenten und die konfigurierten Skills werden als Tabelle dargestellt. Sie müssen für den Skill einen Wert (Skill-Level) eingeben. Sie können maximal 100 eingeben. Der Wert gibt den Skill-Level in Prozent an. Sie geben damit die Mindestanforderung des Agenten an.

Um neue Werte einzugeben gehen Sie wie folgt vor.

1. Editieren Sie ein Feld und geben den Wert ein. Die neu eingegebenen Werte werden rot dargestellt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übernehmen**. Die Werte werden übernommen und schwarz dargestellt.

Folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für Agenten Skills.

Agenten Skills			
	A_spricht_deutsch	A_spricht_englisch	A_spricht_spanisch
A001	100	80	-
A002	100	-	50
A003	50	100	-
A004	50	20	50
A005	20	100	100







## Register: Themen Skills

In dem Register **Themen Skills** können Sie die Kenntnisse und Fähigkeiten für die Themen eingeben. Die Themen und die konfigurierten Skills werden als Tabelle dargestellt. Sie müssen für den Skill einen Wert (Skill-Level) eingeben. Sie können maximal 100 eingeben. Der Wert gibt den Skill-Level in Prozent an. Sie geben damit die Mindestanforderung für die Themen an.

Um neue Werte einzugeben gehen Sie wie folgt vor.

1. Editieren Sie ein Feld und geben den Wert ein. Die neu eingegebenen Werte werden rot dargestellt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übernehmen**. Die Werte werden übernommen und schwarz dargestellt.

Folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für Themen Skills.

Themen Skills						
	Kennt Produkt A		Kennt Produkt B		A_spricht_deutsch	
						
Thema 001	50	50	-	-	90	80
Thema 002	90	-	80	-	90	80
Thema 003	90	90	50	50	90	80
Thema 004	-	-	50	-	90	80
Thema 005	80	-	30	-	90	80



---

## Personalplanungs-Schnittstelle

Die Statistikdaten eines CIE-Systems liegen in den internen Tabellen der CIE-System Datenbank Sybase in einer komplexen Struktur vor. Um Statistikdaten externen Modulen (INVISION) auf einfache Möglichkeit zugänglich zu machen, besteht die Möglichkeit, diese Daten themenbezogen täglich in aufbereiteter Form über eine ODBC-Schnittstelle zur Verfügung zu stellen.

### Voraussetzung, um die Personalplanungs-Schnittstelle zu nutzen

Um die Personalplanungs-Schnittstelle zu nutzen, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Am CIE-System Server muss der so genannte XSTAT-Server installiert und konfiguriert sein. Der Prozess xstat\_srv muss arbeiten.
- Für das externe Modul muss ein Sybase-ODBC-Treiber installiert und konfiguriert sein.

### Zeiteinstellung

Für den Erhebungszeitraum (täglich) legen Sie Startzeitpunkt, Dauer und Intervall fest.

Die folgende Tabelle zeigt die Einstellungen und Erläuterungen.

Einstellung	Erläuterung
Startzeitpunkt	Zeigt den Startzeitpunkt für die Erhebung der statistischen Werte. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Dauer	Zeigt die Dauer für die Erhebung der statistischen Werte. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Intervall	Zeigt das Statistik-Intervall für die statistische Erhebung. Sie müssen entweder den Berechnungszeitraum der Statistik-Einstellungen oder ein Vielfaches dieses Werts eingeben. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Berechnungsstart	Zeigt den Start für die Berechnung. In der Regel legen Sie den Berechnungsstart in eine betriebsarme Zeit, z.B. nachts. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Vorhaltezeit der Daten	Zeigt, wie lange die Daten in der CIE-System-Datenbank (Tabelle Xstat) gehalten werden. Nach Ablauf dieser Zeit werden die Daten überschrieben.

## Zähler

Es gibt drei Registerkarten (Themen-Zähler, Agentengruppen-Zähler und Agenten-Zähler), in denen man die Zähler auswählen kann. In den einzelnen Registerkarten gibt es jeweils eine Liste für die entsprechenden Zähler.

Eine Liste zeigt die Zähler für die Personalplanungsschnittstelle. Die Liste zeigt nur Zähler für Themen mit dem Aufgaben-Typ Telefonie. Sie können die gewünschten Zähler markieren.

---

# Taskstatistik

Sie können Taskstatistiken starten oder stoppen.

## Voraussetzung

Um Taskstatistiken zu starten oder zu stoppen, müssen Sie das folgende Privileg besitzen.

- **Statistiken starten/stoppen** (Register Sonstige)

## Anzeige

Eine Liste zeigt die Taskstatistiken mit den folgenden Angaben.

### Name

Zeigt den Namen der Taskstatistiken.

Voreingestellt werden die folgenden Taskstatistiken erzeugt.

- LevelOne
- LevelTwoAgent
- LevelTwoTopic
- AgentLogging

### Zustand

Zeigt den Zustand Aktiv oder Inaktiv.

## Starten oder stoppen

Um Taskstatistiken zu starten oder zu stoppen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Taskstatistiken** unter **System**. Der Dialog **Taskstatistiken** erscheint.
2. Markieren Sie eine Taskstatistik.
3. Je nach Zustand, können Sie die Taskstatistik starten (Start) oder stoppen (Stop).

## Löschen der Daten

Sie können einstellen, nach welchem Zeitraum die Taskstatistik-Daten automatisch gelöscht werden.

### Zeitraum

Sie können als Zeitraum minimal 90 und maximal 24855 Tage einstellen.

### Beachten

Eine Änderung wird erst nach Neustart des Prozesses tr\_srv wirksam.

### Einstellen

Gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Taskstatistiken** unter **System**. Der Dialog **TR-Report** erscheint.
2. Markieren Sie **Statistikdaten automatisch löschen**.

3. Geben Sie einen Zeitraum in Tagen ein.
4. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

---

# Schichtplan

Der Schichtplan wird für die folgenden Online-Monitore genutzt. Jeweils bei Schichtbeginn werden diese Online-Monitore zurückgesetzt (auf Null).

1. Themen-Monitor: Anzahl Gespräche je Schicht (Telefonie)
2. Themen-Monitor: Anzahl aller an externen Ziele weitergeleiteten Anrufe je Schicht (Telefonie)
3. Agenten-Monitor: Anzahl Gespräche je Schicht (Telefonie)

## Schichten

Sie können beliebig viele Schichten im Schichtplan erfassen. Dabei können Sie die Schichten für alle Wochentage gleich erfassen oder für jeden Wochentag die entsprechenden Schichten eintragen.

Wenn Sie für jeden Wochentag eigene Schichten erfassen möchten, entfernen Sie die Markierung bei **alle Tage gleich**.

Sie können Schichten erfassen, löschen oder alle Schichten löschen.

Für eine Schicht können Sie nur den Startzeitpunkt festlegen. Jeder Start setzt die entsprechenden Monitore zurück.

# Konfigurieren der erweiterten Einstellungen

---

## Übersicht der erweiterten Einstellungen

Sie erfahren, welche erweiterten Einstellungen möglich sind und wie Sie diese vornehmen.

### Voraussetzung

Beachten Sie, dass Sie die erweiterten Einstellungen nur ändern können, wenn Sie sich als entsprechender Benutzer anmelden.

### Liste der erweiterten Einstellungen

Die folgenden Einstellungen können Sie ändern, wenn Sie sich als entsprechenden Benutzer anmelden.

- Statistik-Filter
- Spezial-Einstellungen
- Telefon-Standardeinstellungen
- Ansagemodule
- TK-Anlage
- Länder
- Queue Device
- Telefon
- CHAP Server
- AKZ Agenten
- AKZ Themen
- E-Mail-Einstellungen

---

# Statistik-Filter

Im Dialog **Statistik-Filter** können Sie systemweit festlegen, welche Statistikdaten im CIE-System ausgewertet werden können. So können Sie z.B. Daten, die aus arbeitsrechtlichen Gründen nicht ausgewertet werden dürfen, von der Auswertung ausschließen.

Für jeden Aufgaben-Typ gibt es eigene Zähler. Die Zähler eines Aufgaben-Typs finden Sie in der entsprechenden Registerkarte.

## Voraussetzung

Um die Statistik-Filter einzustellen, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

## Welche Typen gibt es?

Die folgenden Typen können Sie auswählen. Die entsprechenden Zähler erscheinen.

- Agent
- Agentengruppe
- Dialer
- Leitung
- Skill-Kombination
- System
- Team
- Telefon
- Thema
- TK-Anlagen
- IVR

## Liste der Zähler

Eine Liste zeigt die entsprechenden Zähler des Typs an. Die Zähler für einen Typ untergliedern sich in Themengebiete.

Ein + zeigt an, dass weitere Zähler für dieses Zähler-Themengebiet vorhanden sind. Klicken Sie auf die Markierung, um alle Zähler zu diesem Themengebiet anzuzeigen. Sie können auch auf ein Themengebiet klicken, um die Ansicht der Gliederung zu ändern.

## Wählen der Ansicht

Sie können wählen, ob für den Statistik-Filter-Typ die Abkürzungen (Kürzel) oder die Namen der Statistik-Zähler angezeigt werden. Markieren Sie die gewünschte Option.

Wenn Name markiert ist, zeigen bei den Zählern die Zeichen \* und # folgendes an: Ein Stern (\*) zeigt an, dass dieser Zähler in der Auswertung nach Agenten Gruppen aufgeschlüsselt wird. Eine Raute (#) zeigt an, dass dieser Zähler in der Auswertung nach Themen aufgeschlüsselt wird.

## Wo erhalten Sie weitere Informationen zu den Zählern?

Weitere Informationen zu den Statistik-Zählern entnehmen Sie der Dokumentation Statistik-Zähler.

## Ändern des Namens eines Statistik-Zählers

Sie können den Namen eines Statistik-Zählers ändern. Der System-Name wird immer in Klammern dem neuen Namen angefügt. Der geänderte Name wird in allen Statistikanzeigen und Auswertungen verwendet. Beachten Sie, dass bei langen Namen die Überschriften in den Auswertungen mehrzeilig werden. Ein Umbruch des Namens in der Überschrift erfolgt nach jeweils 40 Zeichen.

### Ändern

Um einen Namen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

1. Doppelklicken Sie auf den Statistik-Zähler. Der Dialog **Zählername überschreiben** erscheint.
2. Geben Sie den gewünschten Namen ein. Maximal können Sie 255 Zeichen für einen Namen verwenden.
3. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

### Zurücksetzen

Um einen geänderten Namen auf den System-Namen zurückzusetzen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Doppelklicken Sie auf den Statistik-Zähler. Der Dialog **Zählername überschreiben** erscheint.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Für den Statistikzähler wird der System-Name verwendet.



---

## Besondere Einstellungen

Die folgenden besondere Einstellungen können Sie konfigurieren.

- Ändern von Themen-Namen zulassen
- Ändern von AG-Namen zulassen
- Mindestgröße von Teams
- Statistiktyp
- Statistik/Monitoring
- Automatische Statistiken als E-Mail versenden über

### Voraussetzung

Um die Spezial-Einstellungen einzustellen, benötigen Sie die entsprechenden Service-Privilegien.

### Ändern von Themen-Name zulassen und Ändern von AG-Name zulassen

Wenn beide Kontrollfelder markiert sind, kann ein Agent mit den entsprechenden gewöhnlichen Privilegien Namen von Themen und von Agentengruppen ändern. Dies ist die Voreinstellung. Gewöhnliche Privilegien legen Sie bei den Agenten-Privilegien fest.

Wenn beide Kontrollfelder nicht markiert sind, können nur Servicetechniker mit dem entsprechenden Kennwort die Namen ändern.

### Mindestgröße von Teams

Sie können konfigurieren, wie viele Agenten Mitglied eines Teams sein müssen. Die Anzahl wird überprüft, wenn man ein Team konfiguriert.

Sie können zwischen 0 und 1000 Mitglieder für die Mindestgröße eines Teams einstellen.

---

# Telefon-StandardEinstellungen

Sie können für die Telefone Standardeinstellungen konfigurieren.

## Voraussetzung

Um die Telefon-StandardEinstellungen einzustellen, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

## Telefon-Einstellungen

Die folgenden Telefon-Einstellungen können Sie vornehmen.

Einstellung	Erläuterung
Automatische Abfrage	Sie können die automatische Abfrage für kommende und gehende ACD Rufe ein- oder ausschalten. Ein Anruf wird nach der eingestellten Zeit automatisch abgefragt. Der Agent muss nicht die Taste Annehmen drücken. Sie können zwischen 0 und 255 Sekunden einstellen.
<input checked="" type="checkbox"/> für kommende ACD Rufe	
<input checked="" type="checkbox"/> für gehende ACD Rufe (Dialer)	
Nach x s	

---

# Ansagemodule

Eine Liste zeigt die bestehenden Ansagemodule mit den folgenden Informationen.

Information	Erläuterung
Nr	Zeigt die Pseudorufnummer des Ansage-Moduls.
Name	Zeigt den Namen des Ansage-Moduls.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Ansage-Moduls.

## Nur TK-Anlage Integral Enterprise (I55)

Ansagemodule nutzen Sie nur im Zusammenhang mit der TK-Anlage Integral Enterprise (I55).

## Voraussetzung

Um die Ansagemodule zu konfigurieren, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

## Welche Funktionen übernehmen Ansagemodule?

In der Telekommunikationsanlage Integral Enterprise (I55) benötigen Sie die Baugruppe DSPF mit einer Subbaugruppe ASM (Ansagemodul). Die Subbaugruppe ASM speichert bis zu acht Minuten Ansageinformationen. Sie können bis zu 500 Textnummern vergeben, das bedeutet maximal 500 unterschiedliche Texte sind möglich. Jede Baugruppe DSPF kann 30 Ansagen zeitgerecht ausgeben.

Die Baugruppe DSPF richten Sie in Service und Verwaltung mit einer Pseudorufnummer ein. Diese Pseudorufnummer müssen Sie im Feld Pseudorufnummer eingeben.

Die Reihenfolge der Auflistung von Ansage-Baugruppen (DSPF) entspricht der Reihenfolge in der ein Download von Ansagetexten erfolgt. Die Restspeicherzeit im Dialog **Agentengruppen Konfiguration** erfolgt für die an oberster Stelle eingetragene Baugruppe DSPF. Die Textwiedergabe erfolgt ebenfalls über die oberste Baugruppe DSPF. Sortieren Sie die Baugruppen um, wenn Sie eine andere Baugruppe DSPF für Textausgabe nutzen möchten. Mit drag & drop ziehen Sie einfach die gewünschte Baugruppe an die oberste Stelle.

## Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansagemodule durchführen?

Sie können im Dialog **Ansagemodule** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt ein neues Ansage-Modul mit den entsprechenden Eigenschaften.
Löschen	Löscht ein markiertes Ansage-Modul.

## Einfügen oder ändern eines Ansage-Moduls

Sie können ein neues Ansage-Modul einfügen oder ein bestehendes Ansage-Modul ändern.

### **Pseudorufnummer**

Gibt die Pseudorufnummer des Ansage-Moduls an.

### **Name**

Gibt den Namen des Ansage-Moduls an. Maximal 30 alphanumerische Zeichen sind möglich.

---

# AKZ Agenten und AKZ Themen

Der Dialog **AKZ Agenten** Integral Enterprise (I55) und **AKZ Themen** (ACM) zeigt die Ausscheidungskennziffer, Länge der Nachwahl und die TK-Anlage an.

## Unterschiede bei Integral Enterprise (I55) und ACM

AKZ Agenten müssen Sie für die TK-Anlage Integral Enterprise (I55) einrichten.

AKZ Themen müssen Sie für die TK-Anlage ACM einrichten.

## Voraussetzung

Um die Einstellungen für AKZ Agenten und AKZ Themen zu konfigurieren, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

## Welche Aktionen können Sie im Dialog AKZ für Agenten durchführen?

Sie können im Dialog **AKZ für Agenten** und **AKZ für Themen** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Ändern	Öffnet den Dialog <b>AKZ - Bearbeiten</b> . Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Einfügen	Öffnet den Dialog <b>AKZ - Erzeugen</b> . Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht eine markierte Ausscheidungskennziffer.

## Bearbeiten einer Ausscheidungskennziffer

Sie können folgende Eigenschaften bearbeiten.

### TK-Anlage

Zeigt den Namen der TK-Anlage.

### AKZ

Zeigt die Ausscheidungskennziffer der TK-Anlage, maximal 4 Stellen.

### Länge der Nachwahl

Zeigt die Länge der Nachwahlnummer. Die Länge der Ausscheidungskennziffer plus die Länge der Nachwahlnummer ist auf 9 Stellen begrenzt. Minimal können Sie als Länge 0 (Null) eingeben.

---

# E-Mail-Einstellungen

Im Dialog **E-Mail-Einstellungen** stellen Sie die Systemeinstellungen für die UMR Domäne und für die TicketID das Präfix und das Postfix ein.

## Voraussetzung

Um die E-Mail-Einstellungen einzustellen, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

## Register Systemeinstellungen

In de E-Mail-Einstellungen müssen Sie die folgenden Angaben eingeben. Diese Angaben benötigen Sie, wenn Sie UMR im CIE-System nutzen.

Systemeinstellung	Erläuterung
UMR Domäne	Geben Sie die Domäne ein, in der sich die Agenten und Themen befinden.  Hinweis: Im Modul <b>E-Mail-Konfigurator</b> müssen Sie unter <b>Als lokal anerkannte DNS-Domäne</b> diese UMR Domäne auch konfigurieren.  Beispiel: company.com
Präfix für TicketID	Optional können Sie ein Präfix für eine TicketID eingeben. Wenn Sie eine Angabe eingeben, dann wird diese Angabe in einer E-Mail beim Antworten oder beim Weiterleiten im Betreff [Subject] vorangestellt.
Postfix für TicketID	Optional können Sie ein Postfix für eine TicketID eingeben. Wenn Sie eine Angabe eingeben, dann wird diese Angabe in einer E-Mail beim Antworten oder beim Weiterleiten im Betreff [Subject] angehängt.

## Register Archivierte E-Mails exportieren

Sie können archivierte E-Mails als gepackte Dateien exportieren.

Voreingestellt ist dieses Merkmal ausgeschaltet.

### Beachten

Beim E-Mail-Export werden die E-Mails aus der Archiv-Datenbank in eine ZIP-Datei überführt. Das bedeutet die E-Mails werden aus der Archiv-Datenbank gelöscht.

### Lesen der ZIP-Datei und einer E-Mail

Eine E-Mail ist im EML-Format in der ZIP-Datei gespeichert. Eine EML-Datei können Sie mit einem E-Mail Programm öffnen und lesen.

### Freigabe

Schaltet das Merkmal ein.

Folgende Einstellungen müssen Sie konfigurieren.

Einstellung	Erläuterung
Export starten	Die können eine Zeitdifferenz eingeben. Nach Mitternacht plus die konfigurierte Zeitdifferenz startet der Prozess zum Exportieren.

	Die Voreinstellung ist 5 Minuten. Mögliche Einstellungen sind: 0 bis 23:59.
Aufbewahrungsdauer der	Gibt die Aufbewahrungsdauer in Tagen der E-Mail in der Archiv-Datenbank an. Mögliche Einstellungen sind: 1 bis 730 Tage.
Max. Aufbewahrungsdauer der	Gibt die maximale Aufbewahrungsdauer in Tagen der ZIP-Datei an. Mögliche Einstellungen sind: 1 bis 730 Tage.
Max. Größe der ZIP-Datei	Gibt die maximale Größe in MB einer ZIP-Datei an. Mögliche Einstellungen sind: 10 bis 3000 MB.
ZIP-Datei Ordner	Gibt den Ordner an, in dem die fertigen ZIP-Dateien sind.
Arbeitsordner	Gibt den Arbeitsordner an. Eine ZIP-Datei ist in Arbeit, solange die Dateigröße nicht erreicht ist. Wenn die konfigurierte Dateigröße erreicht ist, dann wird die ZIP-Datei automatisch in den ZIP-Datei-Ordner verschoben.





# Aufrufen der Hilfe und des Informationsdialogs

---

## Aufrufen der Hilfe

Das Modul **Konfiguration** bietet Ihnen eine dialogorientierte, kontextsensitive Hilfefunktion zu allen Menüs, Befehlen und Dialogen an. Sie können in den Hilfetexten nach einem bestimmten Thema suchen.

### Aufrufen während der Bearbeitung

Sie können für jeden Befehl und Dialog eine entsprechende Dokumentation aufrufen.

1. Ein Dialog ist geöffnet. Drücken Sie die Taste **F1**. Die Online-Hilfe für diesen Dialog erscheint.

### Aufrufen des Inhaltsverzeichnisses

Sie möchten den Inhalt der Online-Hilfe lesen.

1. Wählen Sie **Hilfethemen** aus dem Menü **Hilfe**. Die Online-Hilfe erscheint.
2. Klicken Sie eine Textstelle an, um zu dem in Frage stehendem Thema weitere Informationen zu erhalten.

---

# Anzeigen von Informationen zum Modul Konfiguration

Sie können sich Informationen des Herstellers und die Versionsnummer des Programms anzeigen lassen.

## Informationen des Dialogs Info über Konfiguration

Die folgenden Informationen zeigt der Dialog **Info über Konfiguration**.

### Name

Diese Information zeigt das Symbol, den Namen und die Version des Moduls **Konfiguration**.

### Copyright

Diese Information zeigt die Kopierrechte.

---

## Andere Möglichkeiten der Hilfestellung

Weitere Hilfestellungen erhalten Sie im Internet. Sie können uns eine E-Mail senden oder unsere Hotline nutzen.

### Informationen im Internet

Im Internet finden Sie Informationen zum CIE-System auf folgender Seite.

[www.avaya.com](http://www.avaya.com)

### Hotline

Unsere Hotline erreichen Sie unter:

#### Adresse

Avaya Kundendialog Center Kleyerstraße 94 60326 Frankfurt/Main
--



# Glossar

## ACM

ACM steht für Avaya Communication Manager.

## AES

Der AES-Server dient als Media Server. Dieser Media-Server stellt die TSAPI-Verbindung zwischen Call Center und TK-Anlage her.

## AKZ

AKZ bedeutet Amtskennziffer.

## CSV

CSV steht für Separated Values oder Comma Separated Values. Eine CSV-Datei ist eine Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten.

## FAX

Das Wort Fax ist eine Verkürzung von Telefax, welches wiederum eine Verkürzung ist von Telefaxsimile, also eine Fernbildabschrift.

## IMAP4

Die Abkürzung IMAP steht für Internet Message Access Protocol. Das Protokoll IMAP erlaubt den Zugriff auf und die Verwaltung von empfangenen E-Mails. Im Gegensatz zum weiter verbreiteten Protokoll POP3 verbleiben die Mails in der Regel auf dem Mailserver und werden nur bei Bedarf auf den Client-Rechner übertragen.

## NC

NC steht für network computer oder auch Netzwerk-Computer. Netzwerk-Computer sind im Grunde genommen Terminals, die an das Internet angepasst sind. Da NCs über eigene lokale CPU-Leistung verfügen, spricht man anstelle von Netzwerk-Terminals von Netzwerk-Computern. Bei den NCs handelt es sich um plattenlose Computer, die sich ihre Software über ein Netzwerk herunterladen.

## **QSIG**

Die Abkürzung QSIG steht für Signalisierung am Q-Referenzpunkt. QSIG ist in der Telekommunikation ein auf ISDN basierendes Signalisierungsprotokoll für die Vernetzung von Telefonanlagen.

## **RPC**

RPC ist die Kurzform von Remote Procedure Call, das bedeutet auf Deutsch etwa: Entfernter Prozedur-Aufruf. Ein RPC ist ein Aufruf einer Prozedur in einem Modul oder Task, der auf einem (möglicherweise) entfernten Rechner stattfindet. Genau genommen wird auf dem einen Rechner (local Host) eine Prozedur aufgerufen, die auf dem anderen Rechner (remote Host) ausgeführt wird, eventuelle Ergebnisse und die Tatsache, dass die Prozedur zu Ende gegangen ist, werden zum ersten Rechner (local Host) zurückgereicht.

## **RTP**

Das Real-Time Transport Protocol (RTP) ist ein Protokoll zur kontinuierlichen Übertragung von audiovisuellen Daten (Streams) über IP-basierte Netzwerke.

## **SMS**

SMS steht für Short Message Service. SMS ist ein Telekommunikationsdienst zur Übertragung von Textnachrichten.

## **SMTP**

SMTP steht für Simple Mail Transfer Protocol und ist ein Protokoll der vierten Schicht (application layer) des TCP/IP-Modells. Es dient zum Versand der E-Mail an den SMTP-Server eines Internet Service Provider (Diensteanbieters) und von da aus durch das Internet bis zum Postkorb des Empfängers. Dabei können weitere SMTP-Server als Zwischenstationen benutzt werden.

## **TSF**

TSF bedeutet Task Service Faktor.

## **UNC**

UNC steht für Uniform Naming Convention. UNC ist weitgehend Standard, wenn man freigegebene Ressourcen (Ordner, ganze Laufwerke etc.) in einem Rechnernetz ansprechen möchte. Dadurch kann auf eine Verbindung unter Zuweisung eines Laufwerksbuchstabens verzichtet werden. Beispiel:  
\\servername\freigabename\Pfad (Windows).

## **VEA**

VEA steht für Voice Extension Adapter.

# Index

## A

Abkürzung 125  
ACD 210  
ACM 124, 143, 145  
Adressbuch 62  
Agent 18  
Agent Queue Ansicht 74  
Agenten 20, 59  
Agentengruppe 31, 48  
Agentengruppen 20  
Agentlogging 81  
AKZ 31, 127, 130, 137, 213  
AKZ Agenten 22  
AKZ Themen 22  
Allgemein 21  
Amtszugang 129  
An- und Abmelden 50  
Annahmezeit 34  
Anrede 61  
Anruf nach Auslösen durch den Agenten maximal x-mal verteilen 32  
Ansage 45, 75, 97  
Ansagemodule 21, 211  
Ansagen 21  
Ansageskript 18  
Ansageskripte 21  
Ansagetexte 93, 96  
Antworten als Agent 74  
Arbeitsplatz 18, 118  
Arbeitsplätze 21  
Aufgaben-Tag 191  
Aufgaben-Typ 19, 29, 52, 61, 116  
Auftragscode 33, 34, 40, 70, 128  
Auftragscodeeingabe 70  
Auftragscodelänge 40  
Ausgabe 14  
Automatischer Agent 104  
Automatisches Anmelden 69, 74

## B

Backoffice Statistik 178  
Bearbeiten 28  
Begrüßungsansage 95, 150  
Berechnungsstart 201

Berechnungszeitraum 91, 178, 179, 187, 188, 189, 201  
Berechtigungen 64, 85  
Besondere-Einstellungen 209  
Bildschirmarbeitsplatz 119

## C

CHAP 149  
CHAP Adapter Line 150  
CHAP Server 18, 22, 149, 168  
Cockpit Bar 71  
Communication Manager 125  
Current Agent 33, 43

## D

Datenbank 19  
Datensatzdatei 113  
Datentyp 192  
Deutsch 174  
Dialer 15, 81, 210  
Drucken 16  
Drucken von E-Mails 73  
DSPF 45, 97

## E

Einstellungen speichern 22  
Einwahlthema 110  
E-Mail 19, 22  
E-Mail-Adresse 27, 117  
E-Mail-Einstellungen 22, 214  
Englisch 174  
Erweiterte Archiv Ansicht 74  
Erzeugen 28  
externes Ziel 115  
Externes Ziel 18  
Externes Ziele 20

## F

Fähigkeiten 33  
Farbe 125  
Fenster 22  
Firmeneintrag 106  
Freigabe 98  
Freiton 150  
Freizeiten 21, 176  
From 36, 67

## G

Gebühren 150  
Gliederung 14  
Gruppenzuordnung 66

## H

Halteansagen 45  
Haltedauer 43

Haltezeit 43  
Hilfe 22, 217  
Hilfethemen 22  
Hochlast-System 43  
Home Konfiguration 71  
Hotline 219

## I

Import 114  
Info über Konfiguration 22  
Informationen 13, 15  
Informationen im Internet 219  
Intervallbezogene Statistik 178  
IVR 18, 75, 76, 100, 104, 190  
IVR-Editor 81  
IVR-Manager 137  
IVRs 21

## K

Kenntnisse 15  
Kennwort 63, 66, 69  
Kennziffer 141  
kernel 44  
Klammern 24  
Kommentar 98  
Kompression 184  
Konfiguration 20  
Konfigurationsbericht 21, 194  
Kontaktauswertung 81  
Kontaktzeit 43  
Kopieren 28  
Kostenstelle 61  
Kunde 18  
Kunden 20  
Kundendaten 111  
Kundenerkennung 75, 106  
Kundennummer 107

## L

Länder 18, 22  
Ländercode 140  
Ländereinstellung 140  
LastAgent 33, 35, 43  
Leitungsmonitore 78  
Leitungszuordnung 102, 104  
Leitweglenkung 53  
Listenüberschrift 129  
Loginname 60  
Löschen 28

## M

Mailbox 34, 67  
Mailbox Details 36  
Mailserver 102  
Markieren 26  
Maustaste 26

Menüs 20  
Monitoring 51, 78  
Monitor-Standarddeckwerte 21, 187

## N

Nachbearbeitungszeit 32, 65, 70  
Nachname 61  
Nachwahl 31  
NBZ 65  
NC 118, 119

## O

Objekte 18  
Ortskennziffer 129, 141

## P

Papier 16  
Pausencode 18, 21, 122  
Pausencodes 174  
PC 19, 33, 34, 40, 118, 119  
PCM 98  
Personalnummer 61  
Personalplanungs-Schnittstelle 21, 75, 201  
persönlichen Sachbearbeiter 109  
Picken 78  
POP3 37  
Postfix für TicketID 214  
Präfix für TicketID 214  
Priorität 29, 51, 108  
Privilegien 64, 69, 85  
Profil 62, 82, 85  
Profile 20

## Q

Queue Device 18, 22, 143, 144

## R

Register 23  
Remote-Funktionen 78  
Reply To 36, 67  
Reservierungszeit 32  
RingTone 163  
Routing 43  
Rückruf aus Anrufliste 78  
Rufnummer 27, 59, 65, 116, 143, 145  
Rufton 163  
Rufumleitung 69  
Rufzeitschwelle 180

## S

Schichten 205  
Schichtplan 21, 75, 205  
Scriptende 95  
Scripts 104  
Service 21



- SessionId 131, 133, 149
- Silent Monitoring 79
- Skill 33, 34, 41, 63, 75, 199
- Skill-Übersicht 21
- SMTP 36
- Sounddatei 98
- Spalten 25
- Sperrzeiten 28, 30, 38, 75, 176
- Spezial-Einstellungen 21
- Sprache 61
- Sprachnachrichten 32, 102, 105
- Standort 125
- Startzeitpunkt 131, 133
- Statistik 77
- Statistikdaten 186
- Statistik-Daten löschen 21
- Statistik-Einstellungen 21
- Statistik-Filter 21, 207
- Statistikverfahren 178
- Status 98
- Statusleiste 22, 23, 72
- Steuerdatei 113
- Suchfelder 23
- Supervisor 77
- Supervisor Assistance 79
- Supervisor Emergency 79
- System 21
- Systemname 60
- Systemsprache 174

## T

- Tag-Liste 21
- TaskFlow-Editor 24, 80, 93
- TaskFlow-Processing 93, 100, 108, 117, 176
- TaskFlow-Set 51, 80, 191
- TaskServer 131
- Tastatur 26
- Team 18, 75, 89
- Teamleiter 77
- Team-Mitglieder 90
- Teasm 20
- Telefon 18, 118, 145
- Telefone 22
- Telefon-Einstellungen 210
- Telefonie 19, 22, 71
- Telefoniename 65
- Telefon-Standard-einstellungen 21
- Terminalserver 120
- Textbaustein Administrator 73
- Textbausteine 73
- Textnummer 98
- TH13 40
- Thema 18, 27
- Themennummer 31
- TicketID 35, 214
- TK-Anlage 18, 27, 31, 48, 53, 59, 65, 124
- TK-Anlagen 22
- TM13 40
- TS13 40

TSF 91

## U

- Überlaufthema 32
- UI Konfig 72
- UMR Domäne 214
- UMR-Administrator 73
- UMR-Supervisor 73
- unterbrechbar 98
- Updateintervall 187

## V

- Variable 30, 52, 63, 76, 190
- Variablen 21
- VEA 151
- Vectors 44
- Vererbung 82
- Verfügbarkeit 64
- Verfügbarkeit für Tasks 21, 196
- Vermitteln 78
- Version 126
- Vier-Augen-Prinzip 63, 70
- virtuell 22
- virtuelle Agentengruppe 48, 56
- Virtuelle Agentengruppe 18
- virtuellen Agentengruppe 51, 52
- Voraussetzungen 16, 114
- Vorhaltezeit 201
- Vorname 61
- VU 100

## W

- Wahlpause 117
- Wallboard 81
- Wartefeldfaktor 53
- Wartezeitschwelle 91
- WAV-Formate 98
- Weitergabe 69

## Z

- Zähler 207
- Zuordnung 50