



Anhang zu aufgabenbasierten Guides zum Avaya IP Office Contact Center

Version 10.1.2.2
Ausgabe 2
Dezember 2018

© 2017-2018, Avaya Inc.
Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis

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

Haftungsausschluss für Dokumentation

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

Haftungsausschluss für Links

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

Gewährleistung

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

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

Gehosteter Dienst

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

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

Lizenzen

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

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

Lizenztypen

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

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

Heritage Nortel-Software

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

Copyright

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

Virtualisierung

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

Komponenten von Drittanbietern

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

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

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

Dienstanbieter

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

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

Einhaltung der Gesetze

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

Gebührenbetrug verhindern

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

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

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

Sicherheitsrisiken

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

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

Herunterladen der Dokumentation

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

Avaya-Support

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

Marken

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

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya Inc.

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

Inhalt

Kapitel 1: Einführung	6
Zweck.....	6
Inhaltszusammenfassung und Abweichungen der aufgabenbasierten Guides.....	6
Änderungsverlauf.....	7
Kapitel 2: Konfiguration der Remote-Verbindung zu IP Office Contact Center	8
Konfigurieren des SSH-Ports für den IP Office Contact Center-Server.....	8
Einstellung der Agentenberechtigung für den Zugriff auf IP Office Contact Center über SSH....	9
Starten von IP Office Contact Center User Interface for Windows über SSH.....	9
Verbindung mit mehreren IP Office Contact Center-Servern.....	10
Konfigurieren der Variablen zur Verhinderung von Abmeldungen.....	12
Entfernen des SSH-Tunnel-Startprogramms von Clientcomputern.....	13
Kapitel 3: MRCP-Konfiguration in IP Office Contact Center	15
Aktivieren der MRCP-Funktion.....	15
IVR-Skriptkonfiguration.....	17
Kapitel 4: Konfiguration des Salesforce-Plug-Ins für Lightning Experience	18
Erstellen der Lightning Experience-Anwendung.....	18
Konfigurieren der IP Office Contact Center Definitionsdatei zur Unterstützung von Classic und Lightning Experience.....	20
Kapitel 5: IP Office Contact Center-Upgrades	23
Bereinigen der Festplatte.....	23
Aktualisieren der PostgreSQL-Datenbank.....	24
Abschließen des IP Office Contact Center-Upgrades.....	25
Aktualisieren der Avaya WebLM-Lizenz nach einem Upgrade auf IP Office Contact Center- Version 10.1.2.2.....	25
Kapitel 6: Ressourcen	26
Dokumentation.....	26
Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite.....	27
Schulungen.....	27
Anzeigen von Avaya Mentor-Videos.....	27
Support.....	28
Verwenden der Avaya InSite Wissensdatenbank.....	28

Kapitel 1: Einführung

Zweck

Dieses Dokument ist ein Anhang zu den aufgabenbasierten Guides für IP Office Contact Center. Die aufgabenbasierten Guides werden in Version 10.1.2 nicht aktualisiert. Dieser Anhang enthält die Konfigurations- und Upgrade-Informationen für Version 10.1.2.x und sollte in Verbindung mit den bestehenden aufgabenorientierten Guides für 10.1.1 verwendet werden.

*** Hinweis:**

Verfügbare Sprachen für diesen Anhang: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch. Die aufgabenorientierten Guides der Version 10.1.1 sind jedoch nur auf Englisch verfügbar. Nur die aufgabenorientierten Guides der Version 10.1 sind in anderen Sprachen verfügbar.

Inhaltszusammenfassung und Abweichungen der aufgabenbasierten Guides

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung des neuen Inhalts, der in diesem Anhang detailliert beschrieben wird:

- Unterstützung für die Anwendung IP Office Contact Center User Interface for Windows über das Internet über eine SSH-Verbindung.
- MRCP-Integration (Media Resource Control Protocol) mit Unterstützung von TTS (Text-to-Speech) und automatischer Spracherkennung.
- IP Office Contact Center Salesforce-Konfiguration (SFDC) für die Unterstützung von Classic und Lightning Experience.
- Upgrades auf Version 10.1.2.x.

Abweichungen der aufgabenbasierten Guides

Dieser Anhang beschäftigt sich in erster Linie mit den Verfahren der neuen Version 10.1.2.x. In den vorhandenen aufgabenbasierten Guides befinden sich jedoch auch andere veraltete oder falsche Informationen.

- Die Liste der unterstützten Versionen von IP Office in *Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für die Hauptinstallation* ist veraltet. IP Office Contact Center Version 10.1.2 unterstützt IP Office Version 10.1.x und Version 11.0.
- Der Einrichtungsassistent von IP Office Contact Center umfasst zusätzliche Komponenten, zum Beispiel SSH und pgAdmin4, die nicht in *Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für die Hauptinstallation* gelistet sind.

- In den Informationen zur Portauslastung werden in den aufgabenbasierten Guides nicht alle IP Office Contact Center-Ports beschrieben. Verwenden Sie die Portinformationen in den aufgabenbasierten Guides nicht. Verwenden Sie stattdessen die *Avaya IP Office Contact Center-Port-Tabelle*, die unter <https://support.avaya.com/security> verfügbar ist.
- Es besteht nicht länger eine 1:1-Zuordnungsbeschränkung von Thema zu Agentengruppe in der IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche. Daher können Sie mehrere Themen derselben Agentengruppe zuweisen oder ein Thema an mehrere Agentengruppen in einem Task-Ablauf zuweisen.
- Eine neue Registerkarte **Themen** wurde zu den Modulen Telefonie und Echtzeitinformationen in der IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche hinzugefügt. Aktuelle Informationen über die IP Office Contact Center Web-Benutzeroberfläche sind in *Verwendung der Avaya IP Office Contact Center-Weboberfläche* verfügbar
- Neue Aufzeichnungsoptionen sind im SFDC-Plug-In verfügbar. Diese Informationen sind in den vorhandenen aufgabenbasierten Guides nicht enthalten. Weitere Informationen über das SFDC-Plug-In finden Sie unter *Verwendung des Avaya IP Office Contact Center-Salesforce-Plug-Ins*. Zusätzliche SFDC-Konfigurationsinformationen sind in diesem Anhang enthalten.

Änderungsverlauf

Ausgabe	Datum	Zusammenfassung der Änderungen
Version 10.1.2.2, Ausgabe 2	Dezember 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Kapitel „Einführung“ wurde aktualisiert. • IP Office Contact Center-Upgrades auf Seite 23 wurde aktualisiert. • Aktualisieren der Avaya WebLM-Lizenz nach einem Upgrade auf IP Office Contact Center-Version 10.1.2.2 auf Seite 25 wurde hinzugefügt.

Kapitel 2: Konfiguration der Remote-Verbindung zu IP Office Contact Center

Sie können den Remote-Zugriff auf IP Office Contact Center über das Internet über eine SSH-Verbindung konfigurieren. Die SSH-Verbindung ermöglicht Remote-Mitarbeitern oder Benutzern von Powered by Avaya den Remote-Zugriff auf IP Office Contact Center User Interface for Windows, und zwar über eine sichere Netzwerkverbindung zum IP Office Contact Center-Server.

IP Office Contact Center-Serverkonfiguration

Zur Aktivierung der SSH-Verbindung ist keine spezifische Konfiguration des IP Office Contact Center-Servers erforderlich. Standardmäßig nutzt IP Office Contact Center Version 10.1.2 Port 2222 für die SSH-Verbindung.

Port 28443 wird auch zum Download des Tunnel-Setup-Tools und nach dessen Download zum Download der Konfiguration und der UI verwendet. Dieser Port wird von Powered by Avaya-Benutzern und Remote-Mitarbeitern genutzt.

Konfiguration von IP Office Contact Center User Interface for Windows

Sie können eine Remote-Verbindung zum IP Office Contact Center-Server über die Anwendung IP Office Contact Center User Interface for Windows aufbauen. Die Verbindung wird automatisch von der IP Office Contact Center SSH-Tunnel-Einrichtungsdatei konfiguriert.

Konfigurieren des SSH-Ports für den IP Office Contact Center-Server

Informationen zu diesem Vorgang

Standardmäßig verwendet der IP Office Contact Center-Server Port 2222 für SSH-Verbindungen. Sie können den für SSH-Verbindungen verwendeten Standardport ändern, wenn Port 2222 nicht verfügbar ist.

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\OpenSSH\` und öffnen Sie die Datei `sshd_config.txt`.
2. Aktualisieren Sie den Wert **Port**.
3. Speichern und schließen Sie die Datei.
4. Damit die Serveränderungen übernommen werden, starten Sie den SSH Daemon-Dienst für IP Office Contact Center neu.

5. Wenn Sie die Einstellungen auf den Clientcomputern mit IP Office Contact Center User Interface for Windows ändern müssen, führen Sie das Tunnel-Setup-Tool auf den Clientcomputern erneut aus.

Damit werden der SSH-Tunnel bereits auf den Clientcomputern konfiguriert. Sie müssen dies nicht durchführen, wenn Sie die Ports auf dem Server geändert haben, bevor Sie den SSH-Tunnel auf den Clientcomputern installiert haben.

Einstellung der Agentenberechtigung für den Zugriff auf IP Office Contact Center über SSH

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie dieses Verfahren, um die entsprechenden Berechtigungen für Agenten für den Remote-Zugriff auf IP Office Contact Center über eine SSH-Verbindung zu aktivieren. Sie können die Berechtigung des Agenten entweder direkt einstellen oder die Profileinstellungen des Agent modifizieren.

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie in IP Office Contact Center User Interface for Windows zum Konfigurationsmodul.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Klicken Sie zum Modifizieren eines Profils auf die Registerkarte **Profile** und öffnen Sie das entsprechende Profil.
 - Klicken Sie zum Modifizieren eines Agenten auf die Registerkarte **Agenten** und öffnen Sie den entsprechenden Agenten.
3. Öffnen Sie die Berechtigungseinstellungen.

Das Dialogfeld **Agentenberechtigungen** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Agent** und aktivieren Sie die Berechtigung **Client über SSH verwenden**.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Berechtigungen finden Sie unter *Verwendung der Avaya IP Office Contact Center-Module „Konfiguration“ und „UI-Konfiguration“*.

Starten von IP Office Contact Center User Interface for Windows über SSH

Informationen zu diesem Vorgang

Auf dem Computer, auf dem die Anwendung IP Office Contact Center User Interface for Windows installiert ist, kann nur eine SSH-Verbindung hergestellt werden.

Voraussetzungen

- Laden Sie die IP Office Contact Center-Tunnel-Setup-Datei herunter und führen Sie sie aus, indem Sie zum **Herunterladen > IP Office Contact Center Tunnel Setup** im Web-Administrationsportal navigieren. Wenn Sie die Tunnel-Setup-Datei ausführen und eine Adresse angefordert wird, geben Sie die öffentliche IP-Adresse oder FQDN des IP Office Contact Center-Servers ein. Weitere Informationen finden Sie unter „Herunterladen der IP Office Contact Center-Tunnel-Setup-Datei“ in *Verwendung des webbasierten Verwaltungsportals von Avaya IP Office Contact Center*.

* Hinweis:

Wenn das Tunnel-Setup einen Fehler anzeigt, dass ein Firewall-Eintrag nicht hinzugefügt wurde, überprüfen Sie, ob die Windows-Firewall aktiviert ist. Wenn Sie die Firewall eines Drittanbieters anstelle der Windows-Firewall nutzen, müssen Sie eine Regel für ausgehende Anrufe hinzufügen, die verhindert, dass IP Office Contact Center die private IP-Adresse des IP Office Contact Center-Servers erreicht. Sie erhalten die private IP-Adresse des Servers vom IP Office Contact Center-Serveradministrator.

- Für Agenten, die die Anwendung IP Office Contact Center User Interface for Windows über SSH nutzen möchten, muss die entsprechende Berechtigung wie in [Einstellung der Agentenberechtigung für den Zugriff auf IP Office Contact Center über SSH](#) auf Seite 9 beschrieben aktiviert sein.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Tastenkürzel **CCUI-Tunnel-Startprogramm** auf Ihrem Computer.
2. Geben Sie Ihre IP Office Contact Center-Anmeldeinformationen ein, wenn Sie das Tunnel-Startprogramm zum ersten Mal ausführen.

Der öffentliche Schlüssel, der auf Ihrem Computer generiert wurde, wird auf den IP Office Contact Center-Server hochgeladen. Sie müssen diesen Schritt also in Zukunft nicht wiederholen.

Ergebnis

Wenn die SSH-Tunnelkonfiguration und -überprüfung abgeschlossen ist, wird die Anwendung IP Office Contact Center User Interface for Windows gestartet.

Wenn Sie plötzlich abgemeldet werden, siehe [Konfigurieren der Variablen zur Verhinderung von Abmeldungen](#) auf Seite 12.

Verbindung mit mehreren IP Office Contact Center-Servern

Informationen zu diesem Vorgang

Wenden Sie diese Vorgehensweise an, wenn Sie eine Verbindung mit mehreren IP Office Contact Center-Servern über einen SSH-Tunnel herstellen möchten.

Voraussetzungen

Laden Sie die IP Office Contact Center-Tunnel-Setup-Datei herunter und führen Sie sie aus, indem Sie zum **Herunterladen > IP Office Contact Center Tunnel Setup** im Web-Administrationsportal navigieren. Wenn Sie die Tunnel-Setup-Datei ausführen und eine Adresse angefordert wird, geben Sie die öffentliche IP-Adresse oder FQDN des IP Office Contact Center-Servers ein. Weitere Informationen finden Sie unter „Herunterladen der IP

Office Contact Center-Tunnel-Setup-Datei" in *Verwendung des webbasierten Verwaltungsportals von Avaya IP Office Contact Center*.

Vorgehensweise

1. Führen Sie Notepad "`c:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\ssh_config.txt`" über eine administrative Eingabeaufforderung aus.
2. Schließen Sie die Eingabeaufforderung.
3. Erstellen Sie eine Kopie des vorhandenen Host-Abschnitts, fügen Sie ihn am Ende der Datei hinzu und ändern Sie dann entsprechend den Text neben den relevanten Einträgen.

Berücksichtigen Sie beim Ändern der Einträge Folgendes:

- Wählen Sie einen eindeutigen Namen für den Host.
 - Beschaffen Sie sich die Informationen zum Host-Namen vom IP Office Contact Center-Administrator.
 - Beschaffen Sie sich die private IP-Adresse vom IP Office Contact Center-Serveradministrator.
 - Ändern Sie den Port nur, wenn der Client sich über verschiedene Anbieter mit dem IP Office Contact Center-Server-Host verbindet.
 - Ändern Sie die LocalForward-Einträge nicht.
4. Bearbeiten Sie die `drivers/etc/hosts`-Datei mit Notepad.
 - a. Kopieren Sie den Eintrag für den IP Office Contact Center-Server und fügen Sie ihn am Ende der Datei hinzu.
 - b. Ändern Sie den kopierten Abschnitt gemäß den Informationen für den zusätzlichen IP Office Contact Center-Server.
 5. Ändern Sie die Firewall-Regel für ausgehende Anrufe für IP Office Contact Center in der Windows-Firewall oder in Ihrer spezifischen Firewall.

Sie müssen eine zusätzliche IP-Adresse zur Adressliste hinzufügen, die von der IP Office Contact Center-UI nicht erreichbar sind. Bei der eingegebenen Adresse muss es sich um die private IP-Adresse des IP Office Contact Center-Servers handeln, die Sie beim IP Office Contact Center-Serveradministrator beschaffen können.

6. Führen Sie "`C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\Launcher.exe`" `<Host>` von einer Eingabeaufforderung aus, um das Startprogramm für den SSH-Tunnel zu starten.

Dann können Sie den Host-Eintrag nach Bedarf kopieren.

Zum Beispiel: Der aktuelle durch das Tunnel-Setup hinzugefügte Eintrag für den Host ist IPOCCServer. Sie können diesen Host-Eintrag zu IPOCCServer1 klonen und dann "`C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\Launcher.exe`" IPOCCServer1 ausführen, um eine Verbindung mit diesem Host herzustellen.

+ Tipp:

Wenn Sie das Tunnel-Setup zusätzlich zu einer vorhandenen Installation ausführen, um ein Upgrade durchzuführen, wird zum Beispiel `ssh_config.txt` überschrieben. Daher sollten Sie die vorhandene `ssh_config.txt`-Datei entfernen, bevor Sie das Tunnel-Setup ausführen. Nachdem das Tunnel-Setup abgeschlossen ist, können Sie mit den beiden obigen Schritten in dieser Vorgehensweise die Datei `ssh_config.txt` bearbeiten. Sie können die Informationen Ihrer kopierten Datei entnehmen, sollten jedoch keine Abschnitte aus der Sicherungskopie kopieren und in die neue Datei einfügen, da eine Einstellungen möglicherweise geändert wurden.

Konfigurieren der Variablen zur Verhinderung von Abmeldungen

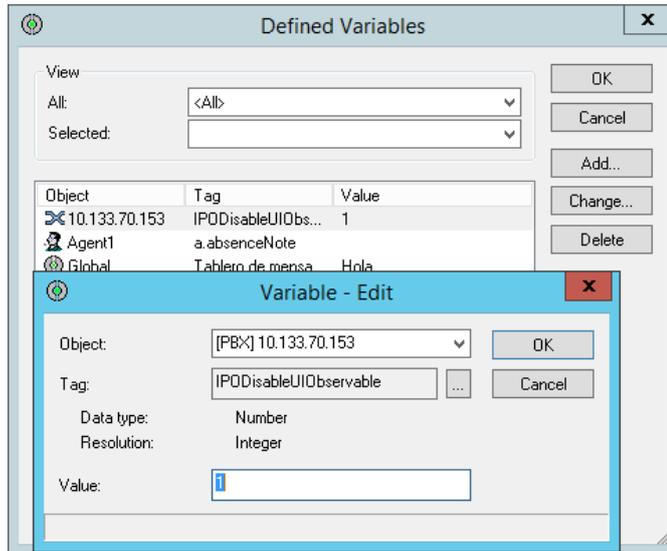
Informationen zu diesem Vorgang

Wenden Sie diese Vorgehensweise an, wenn Sie bei der Nutzung einer SSH-Verbindung plötzlich aus IP Office Contact Center User Interface for Windows abgemeldet werden. Die in diesem Verfahren beschriebene Konfiguration von Variablen verhindert Abmeldungen in der Zukunft.

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie im IP Office Contact Center User Interface for Windows-Konfigurationsmodul zum **System**-Menü.
2. Klicken Sie auf **Tag-Liste**, fügen Sie ein Tag hinzu und stellen Sie die folgenden Werte für das Tag ein:
 - a. Typ `IPODisableUIObservable` im **Name**-Feld.
 - b. Markieren Sie für **Typ** die Option **benutzerdefiniert**.
 - c. Stellen Sie den **Datentyp** auf **Zahl** ein.
 - d. Legen Sie die **Auflösung** auf **Integer** fest.
 - e. Markieren Sie unter **Tag aus Beratung** die Option **Ignorieren**.

3. Klicken Sie auf **Variablen**, fügen Sie mit dem erstellten IPODisableUIObservable-Tag eine Variable hinzu und legen Sie den Wert auf 1 fest.



4. Fügen Sie ein weiteres Tag hinzu, um zu verhindern, dass Agenten abgemeldet werden.
 - a. Typ `DisableUIObservable` im **Name**-Feld.
 - b. Achten Sie wie beim zuvor erstellten Tag darauf, dass **Datentyp** auf **Zahl** festgelegt ist.
5. Fügen Sie eine neue Variable für das erstellte `DisableUIObservable`-Tag hinzu und legen Sie den Wert auf 1 fest.
6. Starten Sie Watchdog neu.

Entfernen des SSH-Tunnel-Startprogramms von Clientcomputern

Informationen zu diesem Vorgang

In dieser Vorgehensweise wird der Prozess zum Entfernen des SSH-Tunnel-Startprogramms beschrieben.

Wenn Sie IP Office Contact Center User Interface for Windows über SSH installieren:

- Die lokale Hostdatei wird automatisch geändert und zu diesem Zeitpunkt wird eine Kopie der Originaldatei angelegt. Die Kopie wird am gleichen Speicherort wie die ursprüngliche Hostdatei unter `C:\Windows\System32\drivers\etc\` gespeichert, aber im Dateinamen werden Datum, Monat, Jahr und Uhrzeit angefügt. Der Name der Kopie kann beispielsweise folgendermaßen lauten: `hosts-13 Mar 2018 10 16`.

- Eine Windows-Firewall wurde für die IP Office Contact Center-Benutzeroberfläche hinzugefügt, um ausgehenden Datenverkehr zu blockieren. So wird sichergestellt, dass der SSH-Tunnel auf IP Office Contact Center User Interface for Windows verwendet wird.

Sie können diese Änderungen aufheben, wenn Sie das Tunnel-Startprogramm von Clientcomputern deinstallieren oder entfernen.

Vorgehensweise

1. Entfernen Sie die Tunnel-Startprogrammanwendung und löschen Sie das Tastenkürzel.
2. Heben Sie die Änderungen an der Hostdatei auf, die während der Installation vorgenommen wurde.
3. Entfernen Sie den Firewall-Eintrag für die IP Office Contact Center-Benutzeroberfläche, die während der Installation hinzugefügt wurde.
4. Entfernen Sie die IP Office Contact Center User Interface for Windows-Anwendung.

Kapitel 3: MRCP-Konfiguration in IP Office Contact Center

MRCP-Integration (Media Resource Control Protocol) unterstützt TTS (Text-to-Speech) und automatische Spracherkennung. Sie müssen über einen MRCP-Server verfügen, zum Beispiel Nuance, um die MRCP-Funktion verwenden zu können.

Wie in vorherigen Versionen wird das Microsoft TTS-Modul weiterhin unterstützt.

Aktivieren der MRCP-Funktion

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie das IP Office Contact Center-Dienstprogramm `vcspeechconfiguration.exe`, um die MRCP-Einstellungen und die Sprachen für TTS und automatische Spracherkennung zu konfigurieren

Hinweis:

Das Anlegen von Sicherheitskopien und Wiederherstellen von Daten wirkt sich nicht auf die Komponenten der Konfiguration der Sprachsteuerung aus, die für die MRCP-Konfiguration verwendet werden. Diese Komponenten werden in der Registrierung gespeichert, nicht in der Datenbank.

Voraussetzungen

Sie müssen über einen MRCP-Server verfügen, zum Beispiel Nuance, und die entsprechenden MRCP-Serverlizenzen einholen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation für Ihren MRCP-Server.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie das Dienstprogramm `vcspeechconfiguration.exe`.
2. Wählen Sie im Fenster **Voice Control Speech Configuration** (Konfiguration der Sprachsteuerung) die Option **MRCP TTS Enabled** (MRCP TTS aktiviert), **MRCP ASR enabled** (MRCP ASR aktiviert) oder beide aus.
 - Wenn beide Kontrollkästchen markiert sind, ist MRCP für TTS und automatische Spracherkennung aktiviert.
 - Wird nur das Kontrollkästchen **MRCP ASR aktiviert** (MRCP ASR aktiviert) markiert, ist MRCP lediglich für die automatische Spracherkennung aktiviert. In diesem Fall können Sie die Standard-TTS-Funktionalität von Microsoft nutzen.

- Wenn Sie kein Kontrollkästchen markieren, ist MRCP deaktiviert. In diesem Fall können Sie die Standard-TTS-Funktionalität von Microsoft nutzen, aber die automatische Spracherkennung ist dabei nicht verfügbar.

Im folgenden Beispiel sind beide Kontrollkästchen markiert und MRCP ist für TTS und automatische Spracherkennung aktiviert:

The screenshot shows the 'Voice Control Speech Configuration' window. At the top, there are window control buttons and the title. Below that, the 'Settings' section is visible, with 'MRCP' as a sub-section. Two checkboxes, 'MRCP TTS Enabled' and 'MRCP ASR Enabled', are checked and highlighted with a red rectangle. To the right, the 'MRCP Server IP Address' is set to '148.147.216.183'. The main area contains two columns of language settings. Each column has a 'Language' list, a 'Text-to-speech Voice' field, and a 'Speech recognition Speech model' field. A 'Vendor' label is positioned above the 'Speech model' fields. The first column lists languages from German to Russian, with 'de-DE' and 'en-GB' entered in the voice and model fields respectively. The second column lists languages from Czech to Korean, with 'hi-IN' entered in the voice and model fields for 'User defined 1'. At the bottom, there are two license count fields: 'Number of text to speech licenses' and 'Number of speech recognition licenses', both set to '4'. 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom.

3. Aktualisieren Sie das Feld **MRCP Server IP Address** (IP-Adresse des MRCP-Servers), sofern erforderlich.
4. Geben Sie im Sprachbereich neben der Sprache, die Sie verwenden möchten, den entsprechenden Bezeichner ein.
Sie können zum Beispiel `en-GB` neben **English** eingeben.
5. Geben Sie nach Bedarf eine Zahl in die Felder **Number of text to speech licences** (Anzahl der Sprachausgabe-Lizenzen) und **Number of speech recognition licenses** (Anzahl der Spracherkennungslizenzen) ein, um die Anzahl der parallel verfügbaren Anrufe festzulegen.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie den Dienst neu starten, damit die Änderungen wirksam werden.

Kapitel 4: Konfiguration des Salesforce-Plug-Ins für Lightning Experience

Ab der Version 10.1.2 unterstützt das IP Office Contact Center-Salesforce(SFDC)-Plug-In sowohl Classic Experience als auch Lightning Experience. Dazu müssen Sie die entsprechende Anwendung Classic Experience bzw. Lightning Experience besitzen. Wenn Sie auf Version 10.1.2 upgraden und Lightning Experience nutzen möchten, müssen Sie die Lightning Experience-Anwendung auch dann erstellen, wenn Sie bereits die Classic Experience-Anwendung besitzen. In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie die Lightning Experience-Anwendung erstellen und die Definitionsdatei konfigurieren können.

Allgemeine Konfigurationsinformationen für die IP Office Contact Center-CRM-Connectors sind in Version 10.1.1 *Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für die erweiterte Installation* verfügbar.

Erstellen der Lightning Experience-Anwendung

Voraussetzungen

Bevor Sie diese Vorgehensweise anwenden, müssen Sie Lightning Experience auf Ihrem bereits gültigen Classic Experience-Konto aktivieren. Weitere Informationen zur Aktivierung von Lightning Experience finden Sie unter https://help.salesforce.com/articleView?id=lex_enable_intro.htm&type=0.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Salesforce-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf das  und wählen Sie **Setup** aus.
3. Navigieren Sie zu **App Manager** (App-Manager) und klicken Sie anschließend auf **New Lightning App** (Neue Lightning-App).
4. Auf dem Bildschirm **App Details & Branding** (App-Details und Branding):
 - a. Geben Sie in das Feld **App Name** (App-Name) den Namen `ISA Lightning Console App` (ISA-Lightning-Konsolen-App) ein.
 - b. Geben Sie in das Feld **Description** (Beschreibung) den Text `Console app for Lightning ISA Users` (Konsolen-App für Lightning ISA-Benutzer) ein.
 - c. **(Optional)** Klicken Sie unter **Image** (Bild) auf **Upload** (Hochladen) und wählen Sie ein Bild aus, das als Anwendungslogo verwendet werden soll.

- d. **(Optional)** Über **Primary Color Hex Value** (Hex-Wert Primärfarbe) wählen Sie eine Farbe für den Hintergrund des Startprogramms der Anwendung aus.

New Lightning App

App Details & Branding

Give your Lightning app a name and description. Upload an image and choose the highlight color for its navigation bar.

App Details

* App Name ⓘ

* Developer Name ⓘ

Description ⓘ

App Branding

Image ⓘ

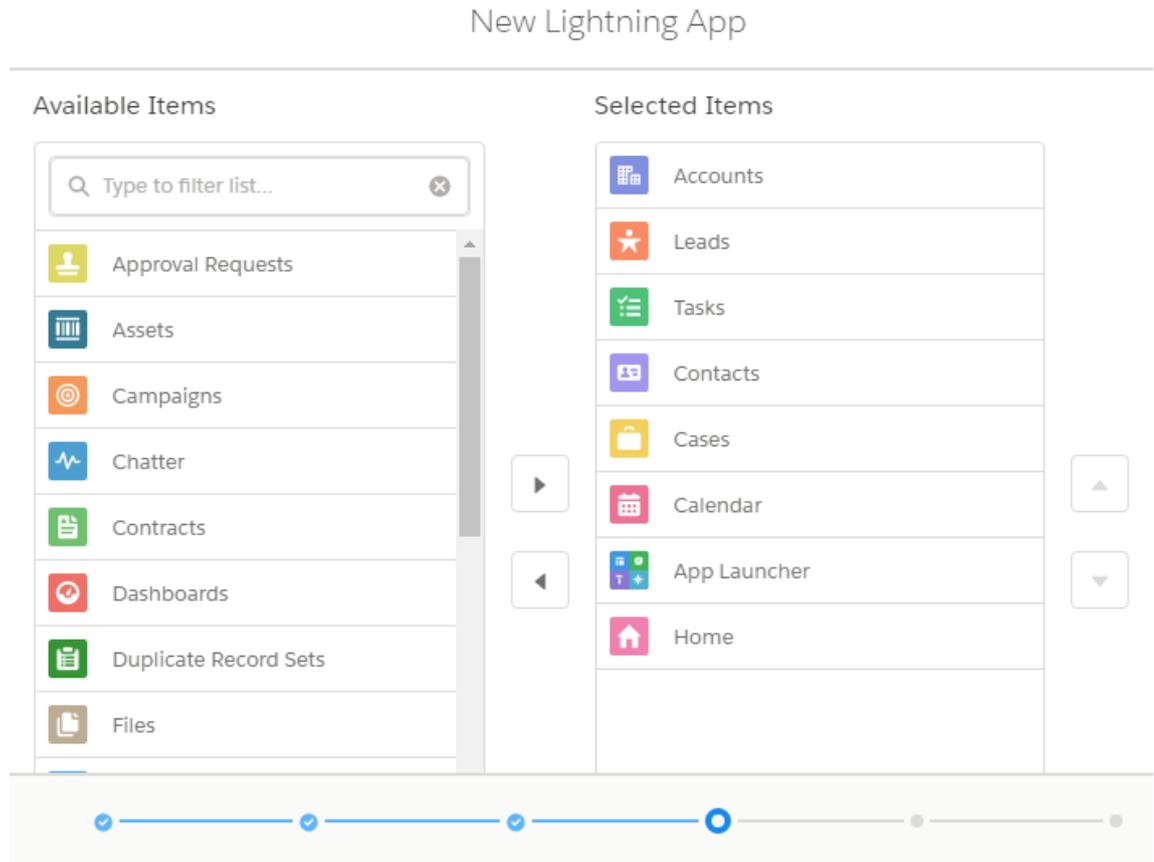
Primary Color Hex Value ⓘ

App Launcher Preview

IL

ISA Lightning Console App
 Console app for Lightning ISA Users

- e. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Bildschirm **App Options** (App-Optionen) im Feld **Navigation Style** (Navigationsstil) die Option **Console navigation** (Konsolennavigation) aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.
6. Auf dem Bildschirm **Utility Bar** (Dienstprogrammleiste):
- Klicken Sie auf **Hinzufügen** neben der **Utility Bar** (Elemente der Dienstprogrammleiste).
 - Wählen Sie in der Dienstprogrammleiste **Open CTI Softphone** (CTI Softphone öffnen) aus.
 - Geben Sie in das Feld **Label** (Beschriftung) den Wert `Phone` (Telefon) ein.
 - Geben Sie im Feld **Panel Width** (Panelbreite) den Wert `400` ein.
 - Geben Sie im Feld **Panel Height** (Panelhöhe) den Wert `450` ein.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Verschieben Sie die Elemente, die in der Konsolen-App enthalten sein sollen, von „Available Items“ (Verfügbare Elemente) zu „Selected Items“ (Ausgewählte Elemente) und klicken Sie dann auf **Weiter**.



8. Klicken Sie im Bildschirm **Navigation Rules** (Navigationsregeln) auf **Weiter**.
9. Verschieben Sie auf dem Bildschirm **Assign to User Profiles** (Zu Benutzerprofilen zuweisen) die Einträge **System Administrator** (Systemadministrator) und **As per customer requirement** (Gemäß Kundenanforderung) von „Available Items“ (Verfügbare Elemente) zu „Selected Items“ (Ausgewählte Elemente).
10. Klicken Sie auf **Save & Finish** (Speichern und schließen).
11. Klicken Sie auf das , um das App-Startprogramm „App Launcher“ zu starten. Überprüfen Sie, dass die ISA-Lightning-Konsolen-App (ISA Lightning Console App) erfolgreich hinzugefügt wurde.

Konfigurieren der IP Office Contact Center Definitionsdatei zur Unterstützung von Classic und Lightning Experience.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Salesforce-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf das  und wählen Sie **Setup** aus.
3. Geben Sie in das **Suchfeld** den Begriff `Call Center` ein.

4. Klicken Sie in der Liste der Suchergebnisse auf **Call Center**.
5. Bearbeiten Sie den IP Office Contact Center-Adapter.
6. Wenn in der **CTI Adapter URL** die benutzerdefinierte Domäne in Ihrer Salesforce-Organisation definiert ist, geben Sie die URL im folgenden Format ein:

```
https://<Avaya ISA namespace>.<Salesforce instance name>.visual.force.com/apex/iccAppUI
```

- Verwenden Sie für <Avaya ISA namespace> avaya-ipocc-sfd.
- Verwenden Sie für <Salesforce instance name> den Hostnamen, der in der Salesforce-Anmelde-URL angegeben ist. Wenn die Anmelde-URL zum Beispiel `https://ap5.lightning.force.com/...` ist, verwenden Sie `ap5`.

Zum Beispiel: `https://avaya-ipocc-sfd.ap5.visual.force.com/apex/iccAppUI`.

7. Geben Sie im **Salesforce-Kompatibilitätsmodus** `Classic_and_Lightning` ein.
8. Geben Sie die IP Office Contact Center-Serverdetails an.

*** Hinweis:**

Zur Konfiguration des Zugriffscodes für OutCC Extern verwenden Sie das Konfigurationsmodul in der IP Office Contact Center User Interface for Windows. Weitere Informationen finden Sie unter „Nebenstellenanlagen-Konfiguration“ in *Verwendung der Avaya IP Office Contact Center-Module „Konfiguration“ und „UI-Konfiguration“*.

9. Speichern Sie die Änderungen.

The screenshot shows the Salesforce Setup interface for configuring a Call Center Adapter. The page is titled "SETUP Call Centers" and includes a search bar with "call" entered. The left sidebar shows the navigation menu with "Call Centers" selected. The main content area is divided into sections: "Salesforce Application Name" (IPOCC), "General Information" (Internal Name: isaCallCenterDefinition, Display Name: IPOCC Call Center Adapter, CTI Adapter URL: /apex/avaya_ipocc_sfd_icc, Use CTI API: true, Softphone Height: 450, Softphone Width: 400, Salesforce Compatibility Mode: Classic_and_Lightning), and "Server Configuration" (IPOCC Server Address, IPOCC Server Port: 28443, Refresh Timeout (seconds): 60, On Call Keepalive (seconds): 30, Use Directory for Contact Details?: true, Access code for external OutCC: 9, Digits to Trim for external Incoming: 0). The "Save" and "Cancel" buttons are visible at the bottom right.

10. Klicken Sie auf **Call Center-Benutzer verwalten** und fügen Sie Benutzer zum System hinzu.

 **Hinweis:**

Die Definition von IP Office Contact Center muss mindestens einen IP Office Contact Center-Benutzer enthalten.

Kapitel 5: IP Office Contact Center- Upgrades

Bevor Sie ein Upgrade auf die IP Office Contact Center-Version 10.1.2.x durchführen, müssen Sie zunächst ein Upgrade der PostgreSQL-Datenbank vornehmen.

Bereinigen der Festplatte

Informationen zu diesem Vorgang

Wenden Sie diese Vorgehensweise an, wenn Sie vor dem Durchführen eines Upgrades Speicherplatz auf der Festplatte des Servers freimachen müssen. In den meisten Fällen sollte doppelt so viel Speicherplatz vorhanden sein, wie durch die vorhandenen Datenbanken in Anspruch genommen wird. Wenn die derzeitige Größe der Datenbank 2,5 GB beträgt, benötigen Sie mindestens 5 GB freien Speicherplatz.

Vorgehensweise

- Löschen Sie überflüssige IP Office Contact Center-Berichtsdaten, Anrufaufträge und -kampagnen und archivieren Sie alte E-Mails.
- Rufen Sie IP Office Contact Center-Problemlberichte auf und löschen Sie sie.
- Entfernen Sie alte Ablaufverfolgungsdateien im Ordner `C:\ProgramData\Avaya\TTraceLogs`.
- Entfernen Sie die Abbilddateien `hs_err_pid***.mdmp` und `hs_err_pid***.log` im Ordner `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\IPO Taskserver`.
- Entfernen Sie alte Protokolldateien `C3000*.log` und `UM*.log` im Ordner `C:\ProgramData\Avaya\IP Office Contact Center`.
- Entfernen Sie `hs_err_pid**.mdmp` and `hs_err_pid**.log`-Sicherungsdateien, die vom Chat-Task-Sever und von Komponenten des Adressbuchs in den Ordnern `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\Chat Taskserver` und `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\Addressbook Server` erstellt wurden.
- Entfernen Sie alte Tomcat-Protokolldateien in den folgenden Ordnern:
 - `C:\ProgramData\Avaya\IPOCC\Tomcat`
 - `C:\ProgramData\Avaya\IPOCC\TomcatWWW`
 - `C:\ProgramData\Avaya\IPOCC\WebService Collection`

- Entfernen Sie Dateien aus dem Ordner `C:\ProgramData\WER`.
- Sofern in Ihrer Version von Microsoft Windows verfügbar, starten Sie die **Datenträgerbereinigung** in den **Eigenschaften** des Datenträgers im Explorer. Schließen Sie in die Bereinigung Windows-Systemdateien ein, insbesondere die Option zur Update-Bereinigung.

Weitere Schritte

Aktualisieren Sie die PostgreSQL-Datenbank.

Aktualisieren der PostgreSQL-Datenbank

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um die PostgreSQL-Datenbank zu aktualisieren, bevor Sie ein Upgrade von IP Office Contact Center durchführen.

Voraussetzungen

- Erstellen Sie eine Sicherung des Servers, um Datenverlust durch einen möglichen Upgradefehler zu vermeiden. Erstellen Sie für VMware eine Momentaufnahme des Systems. Erstellen Sie für Hardware-Bereitstellungen ein Bild des Servers.
- Auf der Festplatte des Servers muss genügend freier Speicherplatz vorhanden sein. In den meisten Fällen sollte doppelt so viel Speicherplatz vorhanden sein, wie durch die vorhandenen Datenbanken in Anspruch genommen wird. Informationen zur Datenträgerbereinigung finden Sie unter [Bereinigen der Festplatte](#) auf Seite 23.

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie in der IP Office Contact Center-ISO zum Ordner „Hilfsprogramme“ und führen Sie das Tool **PostgresUpgrader** aus.

Es wird eine Warnung angezeigt, wenn auf der Festplatte des Servers nicht genügend Speicherplatz verfügbar ist. In der Warnung wird der benötigte minimale Speicherplatz für das PostgreSQL-Upgrade angezeigt, in der Regel benötigen Sie jedoch mehr Speicherplatz für weitere Komponenten. Daher sollte in den meisten Fällen doppelt so viel Speicherplatz vorhanden sein, wie durch die vorhandenen Datenbanken in Anspruch genommen wird.

Beispiel: Die aktuelle Größe der Datenbank beträgt 2,5 GB und es stehen 2,4 GB freier Speicherplatz zur Verfügung, der PostgresUpgrader gibt jedoch an, dass mindestens 3,1 GB benötigt werden. Machen Sie die in einem solchen Fall 5 GB an Speicherplatz frei, da 3,1 GB nicht ausreichen werden, um den Rest des Upgrade-Prozesses abzuschließen.

2. Klicken Sie im Fenster **PostgresUpgrader** auf **PostgreSQL-Upgrade starten**.

Der Zeitbedarf hängt von der Größe der Datenbank ab.

3. Wenn das Upgrade beendet ist, klicken Sie auf **OK**.

Weitere Schritte

Schließen Sie das Upgrade von IP Office Contact Center ab.

Abschließen des IP Office Contact Center-Upgrades

Voraussetzungen

Stoppen Sie Dienste und Prozesse wie in *Avaya IP Office Contact Center – Aufgabenbasierter Guide für Wartung* für Version 10.1.1 beschrieben.

Vorgehensweise

1. Starten Sie den Einrichtungsassistenten von IP Office Contact Center und akzeptieren Sie die Lizenzvereinbarung, um fortzufahren.
2. Geben Sie im Dialogfeld **Einstellungen für die Installation von Avaya IP Office Contact Center** Ihre Datenbank-Anmeldeinformationen in die Felder **Benutzername** und **Kennwort** ein.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie nach Abschluss des Aktualisierungsvorgangs auf **Neustart**, um den IP Office Contact Center-Server neu zu starten.

Aktualisieren der Avaya WebLM-Lizenz nach einem Upgrade auf IP Office Contact Center-Version 10.1.2.2

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie ein Upgrade auf die IP Office Contact Center-Version 10.1.2.2 durchgeführt haben, Avaya WebLM ist Version 7.1.2 installiert. Sie müssen das Avaya WebLM-Kennwort ändern und eine neue Lizenz anfordern. Dieses Verfahren gilt nur für Upgrades auf Version 10.1.2.2 und nicht für frühere Versionen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Avaya WebLM-Konsole als `Admin` an und geben Sie `weblmadmin` als Kennwort ein.
2. Ändern Sie das Kennwort.
3. Notieren Sie sich unter **Servereigenschaften** die Host-ID von Avaya WebLM.
Die Host-ID enthält 14 alphanumerische Zeichen. Bei einem virtualisierten System ist die Host-ID vollkommen neu. Bei physischen Serverinstallationen besteht die Host-ID aus der MAC-Adresse und zwei zusätzlichen Ziffern – in der Regel 03.
4. Erstellen Sie mit der notierten Host-ID eine neue Lizenz.
Rufen Sie Lizenzen von der Avaya PLDS-Website unter plds.avaya.com ab. Sie können eine Lizenzdatei auch mithilfe der Host-ID erneut generieren.
5. Akzeptieren Sie die EULA und installieren Sie dann die neue Lizenzdatei.

Kapitel 6: Ressourcen

Dokumentation

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

*** Hinweis:**

Einige Dokumente sind nur für bestimmte Benutzergruppen verfügbar.

Dokumententitel	Verwenden Sie dieses Dokument für die folgenden Zwecke:	Zielgruppe
Übersicht		
<i>Avaya IP Office Contact Center-Funktionsbeschreibung</i>	Verständnis über die Funktionen und Leistungsmerkmale von IP Office Contact Center.	Alle Benutzer
Planung		
<i>Avaya IP Office Contact Center-Referenzkonfiguration</i>	Verständnis der Bereitstellungstechnologien, Netzwerkarchitektur, Systemfunktionen, Produktinteroperabilität und Funktionsbeschränkungen bestimmter Konfigurationen von IP Office Contact Center.	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebs- und Supportpersonal • Architekten • Implementierungsingenieure
Verwaltung		
<i>Verwendung des webbasierten Verwaltungsportals von Avaya IP Office Contact Center</i>	Verständnis der Verwendung des webbasierten Verwaltungsportals. * Hinweis: Dieses Dokument ist auch als Hilfesystem über das Web-Verwaltungsportal verfügbar.	<ul style="list-style-type: none"> • Supportpersonal • Administratoren
<i>Verwendung der Avaya IP Office Contact Center-Module „Konfiguration“ und „UI-Konfiguration“</i>	Verwaltungsaufgaben in den Modulen Konfiguration und UI-Konfiguration durchführen. * Hinweis: Dieses Dokument ist auch als Hilfesystem für die Benutzeroberfläche des Produkts verfügbar.	Administratoren

Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite

Vorgehensweise

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

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

7. Klicken Sie auf **Enter**.

Schulungen

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

Tabelle 1: IP Office Contact Center – Kurse und Zertifizierung

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

Anzeigen von Avaya Mentor-Videos

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

Informationen zu diesem Vorgang

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

Vorgehensweise

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

Support

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

Verwenden der Avaya InSite Wissensdatenbank

Die Avaya InSite Wissensdatenbank ist eine webbasierte Suchmaschine mit:

- Aktuellen Verfahren zur Fehlerbehebung und technische Tipps
- Informationen über Service-Packs
- Zugriff auf Kunden- und technische Informationen
- Informationen über Schulungs- und Zertifizierungsprogramme
- Links zu sonstigen relevanten Informationen

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

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

1. Gehen Sie zu <http://www.avaya.com/support>.
2. Melden Sie sich auf der Avaya Website mit einem gültigen Avaya Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
Das System zeigt die Seite **Avaya Support** an.
3. Klicken Sie auf **Support nach Produkt > Produktspezifischer Support**.
4. Geben Sie bei **Enter Product Name** das Produkt ein und drücken Sie die Eingabetaste.
5. Wählen Sie das Produkt aus der Liste aus und wählen Sie einen Release aus.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Technical Solutions**, um Artikel anzuzeigen.
7. Wählen Sie die gewünschten Artikel aus.

Index

A

Abweichungen der aufgabenbasierten Guides	6
aktualisieren	23
IP Office Contact Center	25
Avaya WebLM-Update	25

B

Bereinigen des Datenträgers	23
-----------------------------------	--------------------

D

Datenträgerbereinigung	23
Definitionsdatei	
Classic und Lightning Experience	20
SFDC	20
Dokumentänderungen	7

E

Entfernen des SSH-Tunnel-Startprogramms	13
erstellen	
Lightning Experience-Anwendung	18

H

hinzufügen	
Lightning Experience-Anwendung	18

I

InSite Wissensdatenbank	28
IVR-Skript	17

K

Konfigurieren	
Definitionsdatei	20
SSH-Port	8

L

Lightning Experience	18
SFDC	18

M

MRCP	15
Automatische Spracherkennung	15
TTS	15

N

neuer Inhalt	6
--------------------	-------------------

S

Schulungen	27
SFDC Lightning Experience	18
SSH	
Berechtigung	9
Port	8
Starten der Verbindung	9
Verbindung	8
Verbindung mit mehreren Servern	10
SSH-Tunnel-Startprogramm	
entfernen	13
Starten der UI über SSH	9
Support	28

U

upgraden	
PostgreSQL	24
Upgrades auf Version 10.1.2.2	25

V

Variable DisableUIObservable	12
Variable IPODisableUIObservable	12
Verbindung mit mehreren Servern über SSH	10
Verhinderung von SSH-Abmeldungen	12
Videos	27

W

WebLM-Lizenz	25
WebLM-Update für IP Office Contact Center 10.1.2.2- Upgrades	25

Z

zugehörige Dokumentation	26
Zweck	6