



Installieren und Konfigurieren von Avaya one-X[®] Agent

Version 2.0
November 2009

Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya Inc. kann jedoch keine Haftung für eventuelle Fehler übernehmen. Änderungen und Korrekturen der in diesem Dokument enthaltenen Informationen werden gegebenenfalls in zukünftigen Versionen aufgenommen.

Haftungsausschluss für die Dokumentation

Avaya Inc. haftet für keine Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen der ursprünglich veröffentlichten Fassung dieser Dokumentation mit Ausnahme der durch Avaya vorgenommenen Änderungen, Ergänzungen und Streichungen. Kunde und/oder Endnutzer erklären sich einverstanden, Avaya, die Agenten, 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, insoweit diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen vom Kunden oder Endnutzer vorgenommen worden sind.

Haftungsausschluss für Links

Avaya Inc. haftet nicht für die Inhalte oder die Verlässlichkeit von verknüpften Websites, auf die an anderer Stelle in dieser Dokumentation verwiesen wird und unterstützt nicht notwendigerweise die Produkte, Dienstleistungen oder Informationen dieser Websites. Wir können nicht garantieren, dass diese Links jederzeit funktionieren, und wir haben keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit dieser Websites.

Garantie

Avaya Inc. gewährt eine eingeschränkte Garantie auf dieses Produkt. Informationen über die Bedingungen der eingeschränkten Garantie finden Sie in Ihrem Kaufvertrag. Darüber hinaus finden Sie die normalen Garantiebedingungen von Avaya sowie Informationen über den während der Garantiezeit angebotenen Support für dieses Produkt auf der Avaya Support-Website: <http://www.avaya.com/support>

Lizenzen

DIE ANWENDUNG ODER DIE INSTALLATION DES PRODUKTS BEDEUTET DIE ANNAHME DIESER BEDINGUNGEN SOWIE DER LIZENZVEREINBARUNGEN DURCH DEN ENDNUTZER. DIE BEDINGUNGEN SIND AUF DER WEBSITE VON AVAYA UNTER <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("ALLGEMEINE LIZENZVEREINBARUNGEN") VERFÜGBAR. WENN SIE DIESE BEDINGUNGEN NICHT AKZEPTIEREN, MÜSSEN SIE DAS/DIE PRODUKT(E) INNERHALB VON ZEHN (10) TAGEN NACH LIEFERUNG ZWECKS RÜCKERSTATTUNG DES KAUFPREISES ODER GUTSCHRIFT AN DEN HÄNDLER ZURÜCKGEBEN.

Avaya gewährt dem Endnutzer im Rahmen der unten beschriebenen Lizenztypen eine Lizenz. Die anwendbare Anzahl an Lizenzen und Leistungseinheiten, für die die Lizenz gewährt wird, beträgt (1), es sei denn, eine anders lautende Anzahl an Lizenzen und Leistungseinheiten wurde in der Dokumentation oder in anderen dem Endnutzer zugänglichen Unterlagen angegeben. "Zugewiesener Rechner" bedeutet ein einzelner autonomer Rechner. "Server" bedeutet ein zugewiesener Rechner, auf dem eine Software-Anwendung ausgeführt wird, auf die mehrere Benutzer zugreifen können. "Software" sind die Computerprogramme im Objektcode, die ursprünglich von Avaya lizenziert und schließlich durch den Endnutzer entweder als autonome Produkte oder in auf der Hardware vorinstallierter Form genutzt werden. "Hardware" sind die Standard-Hardware-Produkte, die ursprünglich durch Avaya verkauft und schließlich vom Endnutzer genutzt werden.

Lizenztyp

Parallele Benutzerlizenz (Concurrent User, CU): Der Endnutzer darf die Software auf mehreren zugewiesenen Rechnern oder auf mehr als einem Server nutzen, solange jeweils maximal die lizenzierte Anzahl von Einheiten gleichzeitig auf die Software zugreifen und sie anwen-

den. Eine "Einheit" bedeutet die Einheit, auf deren Basis Avaya die Preise für seine Lizenzen nach eigenem Ermessen berechnet. Dies kann, ohne Einschränkung, ein Agent, ein Anschluss oder Benutzer, ein E-Mail- oder Sprach-Mail-Konto auf den Namen einer Person oder einer betrieblichen Funktion (z. B. ein Webmaster oder Helpdesk) oder ein Verzeichniseintrag in der vom Produkt verwendeten Verwaltungsdatenbank sein, womit ein Nutzer auf die Software zugreifen kann. Einheiten können mit einem spezifischen, gekennzeichneten Server verknüpft sein.

Urheberrecht

Das Produkt ist urheberrechtlich und durch andere Gesetze zum Schutz der Eigentümerrechte geschützt, es sei denn, es wurde ausdrücklich eine davon abweichende Regelung getroffen. Unbefugte Vervielfältigung, Weiterleitung oder Nutzung kann unter dem geltenden Recht straf- oder zivilrechtlich verfolgt werden.

Komponenten von Drittanbietern

Bestimmte Softwareprogramme oder Teile daraus, die Bestandteile des Produkts sind, können Software enthalten, die einer Vereinbarung mit einem Drittanbieter unterliegt ("Drittanbieter-Komponenten"), welche unter Umständen Bedingungen enthält, die die Nutzungsrechte für gewisse Teile des Produkts erweitern oder einschränken. Informationen zu Drittanbieterkomponenten und den entsprechenden Drittanbieterbestimmungen finden Sie auf der Avaya Support-Website unter: <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Verhindern von Gebührenbetrug

"Gebührenbetrug" ist die unberechtigte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine unberechtigte Partei (z. B. Personen, die keine Angestellten, Agenten oder Auftragnehmer sind und die nicht im Auftrag Ihrer Firma arbeiten). Beachten Sie, dass die Gefahr des Gebührenbetrugs in Zusammenhang mit Ihrem System möglich ist und dass diese Form des Betrugs erheblich höhere Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste zur Folge haben kann.

Einschreiten von Avaya im Betrugsfall

Wenn Sie den Verdacht haben, dass Sie Opfer eines Gebührenbetrugs sind und technische Hilfeleistung oder Unterstützung brauchen, rufen Sie die Hotline des Technik-Centers für Abhilfe bei Gebührenbetrug unter der Nummer +1-800-643-2353 (USA und Kanada) an. Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter: <http://www.avaya.com/support>

Bitte informieren Sie Avaya bei vermuteten Sicherheitsverstößen im Zusammenhang mit Avaya-Produkten unter der E-Mail-Adresse: securityalerts@avaya.com.

Marken

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken oder Marken der Avaya Inc. in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Gerichtsbarkeiten.

Alle Handelsmarken, die nicht Avaya angehören, sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Herunterladen von Dokumenten

Die aktuellen Versionen von Dokumentationen finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter: <http://www.avaya.com/support>

Kontakt zum Support von Avaya

Avaya stellt Telefonnummern bereit, unter denen Sie Hilfestellung bei technischen Problemen oder Fragen zum Produkt erhalten. In den Vereinigten Staaten erreichen Sie den Support unter der Telefonnummer 1-800-242-2121. Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter: <http://www.avaya.com/support>

Inhalt

Kapitel 1: Einführung.....	5
Installationsüberblick.....	5
Überblick über die Architektur.....	6
Kapitel 2: Voraussetzungen.....	7
Unternehmensvoraussetzungen.....	7
Software-Voraussetzungen.....	7
Konfigurationsbedingte Funktionsabhängigkeiten.....	8
Computer- und andere Hardware-Voraussetzungen.....	9
Video-Anforderungen.....	11
Voraussetzungen für die Netzwerkverbindung.....	12
Lizenzvoraussetzungen.....	12
Kapitel 3: Avaya one-X Agent-Installations-Checkliste.....	15
Kapitel 4: Installieren von Avaya one-X Agent.....	19
Manuelle Installation von Avaya one-X Agent.....	19
Upgrade von Avaya one-X Agent auf Version 2.0.....	21
Installieren von Avaya one-X Agent mit automatischer Installation.....	22
Anpassen der Installation.....	25
Installieren der Polycom Video-Software.....	25
Verwalten und Konfigurieren von Avaya one-X Agent mit XML.....	25
Kapitel 5: Erste Schritte.....	31
Anmeldung bei Avaya one-X Agent.....	31
Kapitel 6: Einstellen der Anfangskonfiguration.....	35
Konfigurieren von Telefonen für unterschiedliche Standorte.....	35
Einrichten der Konfiguration "Arbeitsplatz".....	36
Einrichten der Konfiguration "Schreibtischtelefon".....	37
Einrichten der Konfiguration "Sonstiges Telefon".....	38
Konfigurieren der Sachbearbeiter-Einstellungen.....	40
Konfigurieren von IM-Einstellungen.....	41
Einrichten der Wählregeln.....	41
Konfigurieren der Optionen zur Arbeitsbearbeitung.....	43
Konfigurieren der Darstellung eingehender Anrufe.....	44
Konfigurieren der Anzeige eingehender Sofortnachrichten.....	45
Konfigurieren der Anzeige eingehender TTY-Anrufe.....	46
Einstellen der Audio-Optionen.....	47
Definieren eines Sachbearbeiter-Profiles.....	48
Integrieren des Sprachnachricht-Systems.....	49
Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen.....	50
Definieren eines Ursachencodes.....	51
Definieren von Ursachencodes für die Arbeit.....	51
Definieren von Ursachencodes für das Abmelden.....	52
Definieren von Ursachencodes für AUX.....	53
Anzeigen des Telefon-Displays im Hauptfenster.....	54
Positionieren der Symbolleisten-Schaltflächen im Hauptfenster.....	55

Kapitel 7: Reparieren von Avaya one-X Agent.....	57
Kapitel 8: Entfernen der Avaya one-X Agent-Anwendung.....	59
Entfernen von Avaya one-X Agent im manuellen Modus.....	59
Kapitel 9: Entfernen der vorhandenen Software.....	61
Index.....	63

Kapitel 1: Einführung

Avaya one-X Agent Version 2.0 ist eine integrierte Telefonie-Softphone-Lösung, die Sachbearbeitern im Home-Office oder extern, freiberuflich und im Kontakt-Center tätigen Sachbearbeitern sowie Sachbearbeitern mit sprech- bzw. hörbehindertem Kundenstamm ideale Arbeitsbedingungen und Konnektivität bietet. Diese zweite Version von Avaya one-X Agent verfügt neben den Funktionen aus Version 1.0 über zahlreiche Verbesserungen.

Zusammenarbeit von Sachbearbeitern, Supervisor-Support und zentrale Verwaltungsfunktionen gehören zu den wichtigsten Neuerungen in Avaya one-X Agent Version 2.0. Diese Verbesserungen werden von Presence Services, System Manager und Communication Manager unterstützt. Avaya one-X Agent Version 2.0 nutzt auch die Call-Center-Funktionen von Communication Manager.

Zusätzlich zu den Funktionen in Version 1.0 unterstützt Avaya one-X Agent nun auch neue Funktionen wie Sofortnachrichten, Hot-Desking, Supervisor-Überwachung, zentrale Verwaltung, TTY-Interaktion, Desktop-Freigabe und Einmalanmeldung. Die Verfügbarkeit der neuen Funktionen richtet sich nach der für die Einrichtung verwendeten Avaya one-X Agent-Lizenz.

Die neue Version mit ihren Verbesserungen bietet zudem den Vorteil der vertrauten Benutzeroberfläche aus der Vorgängerversion, was eine extrem kurze Eingewöhnungszeit gewährleistet.

Installationsüberblick

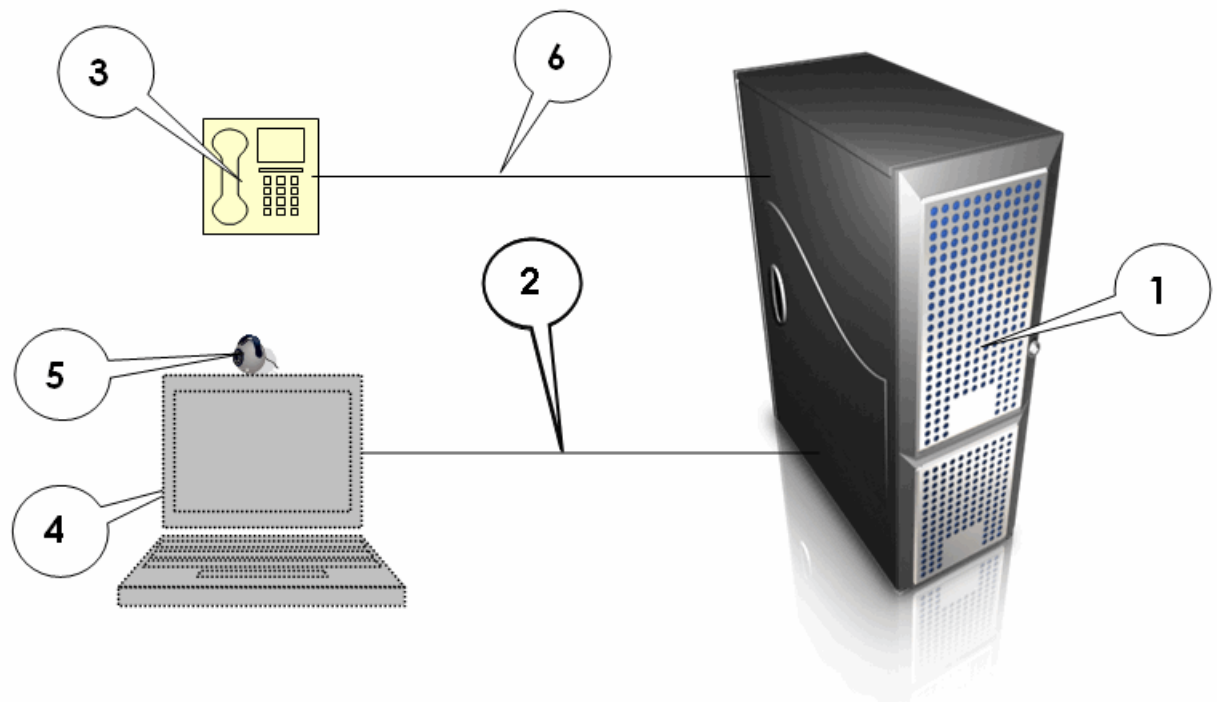
Avaya one-X Agent-Installation ist für Netzwerkumgebungen verfügbar, die H.323-Telefonie-Protokolle unterstützen. Für die Installation von Avaya one-X Agent kann Ihr Unternehmen eines der nachfolgenden Installationsverfahren nutzen:

- **Kundeninstallation:** Mit der Kundeninstallation (Avaya-Standardinstallation) können Sie das Installationsprogramm herunterladen und manuell über einen Assistenten ausführen.
- **Automatische Installation:** Bei der automatischen Installation (Befehlszeilen-Installation) können Sie die Standardinstallation über eine Befehlszeile ausführen, wobei keine grafische Benutzeroberfläche erforderlich ist. Der Systemadministrator Ihres Unternehmens testet und installiert das Avaya one-X Agent-Installationsprogramm.
- **Push-Installation:** Bei der Push-Installation (konfigurierbare automatische Installation) können Sie die Avaya one-X Agent-Konfigurationsdatei gemäß den Unternehmensanforderungen anpassen und die angepassten Konfigurationsdateien mit Hilfe von Push in die Installationsdatei übertragen. Der Systemadministrator des Unter-

nehmens passt die Datei an und überträgt sie mit Hilfe von Push auf den PC des Sachbearbeiters.

Überblick über die Architektur

Avaya one-X Agent verwendet die folgende Systemarchitektur, Software-Integrationen und Software-Komponenten, um eine Mehrkanal-Kontakt-Center-Lösung anbieten zu können.



1	Communication Manager
2	H.323
3	Avaya IP/DCP-Telefon (entfernter Endpunkt)
4	Desktop mit Avaya one-X Agent
5	Video-Kamera (optional)
6	RTP zu entferntem Endpunkt

Kapitel 2: Voraussetzungen

Unternehmensvoraussetzungen

Communication Manager

Um Avaya one-X Agent für H.323-Sprach- oder Video-Anrufe verwenden zu können, benötigen Sie eine Nebenstelle, die für Avaya one-X Agent richtig konfiguriert wird und auf einem Medien-Server läuft, der eine der folgenden Versionen von Communication Manager ausführt:

- Communication Manager Release 2.x und höher (nur Sprache)
- Communication Manager Release 4.x und höher (Sprache und Video)

Avaya Video Telephony Solution

Zum Verwenden der Videofunktion müssen Sie über eines der nachfolgenden Softwarepakete verfügen:

- Avaya Video Telephony Solution 3.0
- Avaya Video Telephony Solution 4.0

Software-Voraussetzungen

Betriebssystem

Desktop-Computer oder Laptops müssen über eines der folgenden 32- oder 64-Bit-Betriebssysteme verfügen.

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows XP Professional mit Service Pack 2 oder Service Pack 3
- Microsoft Windows Vista-kompatibel
- Microsoft Windows Vista Service mit Service Pack 1 für Business, Enterprise oder Home Premium

- Microsoft Windows 2003 Server - Terminal Services
- Microsoft Windows 2008 Server (auch bekannt als Longhorn) - Terminal Services

Software-Downloadpaket

Sie benötigen das folgende Software-Paket:

- Avaya one-X Agent Installationsprogramm
- Polycom Video-Installationsprogramm (nur erforderlich, wenn Sie Video verwenden)

Sie können die Software von der Avaya-Web-Site herunterladen:

<http://www.avaya.com/support>

Erforderliche Microsoft-Produkte

Avaya one-X Agent erfordert die folgenden Microsoft-Produkte:

- Microsoft Internet Explorer 7.0 oder höher
- Microsoft .NET Framework 3.5 Service Pack 1
- Microsoft Redistributable Primary Interop Assemblies (PIA), nur für die Integration mit Microsoft Office 2003 oder 2007 erforderlich
- Windows Media Player R10 oder höher, nur für das H.323-Protokoll erforderlich

Sie können die Software von der Microsoft-Website herunterladen:

<http://www.microsoft.com>

Konfigurationsbedingte Funktionsabhängigkeiten

In der folgenden Tabelle werden die Avaya one-X Agent-Funktionen aufgelistet, die von den für Avaya one-X Agent empfohlenen 32- und 64-Bit- sowie Serverbetriebssystemen unterstützt werden.

Funktionsname	32-Bit-Betriebs-system	64-Bit-Betriebs-system	Serverbetriebs-system
ACD	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
Telefonie	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
Video	Verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
IM/Presence	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
TTY	Verfügbar	Verfügbar	Nicht verfügbar
Desktop-Freigabe	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
Supervisor	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
Modus "Arbeits-platz"	Verfügbar	Verfügbar	Nicht verfügbar

Computer- und andere Hardware-Voraussetzungen



Wichtig:

Stellen Sie sicher, dass die Hardware-Komponenten auf Ihrem PC richtig konfiguriert sind und ordnungsgemäß funktionieren. Wenn Geräte in Ihrem PC nicht fachgerecht konfiguriert wurden, kann dies die Funktionalität von Avaya one-X Agent beeinträchtigen. Die Hardware-Komponenten können Soundkarte, CD/DVD-Laufwerk, Festplatte, Maus und Videokarte umfassen.

Hardware-Spezifikationen für Benutzer ohne Nutzung der Medientypen

Benutzer, welche die Verbindungsmodi "Schreibtischtelefon" und "Sonstiges Telefon" extensiv nutzen, benötigen mindestens die nachfolgende Client-Hardware. Systeme mit diesen Spezifikationen unterstützen keine anderen Medientypen, beispielsweise VoIP, Video, Desktop-Freigabe oder IM.

Prozessor	733 MHz Pentium 3 Prozessor oder gleichwertig
RAM	256 MB
Festplattenspeicher	Mindestens 3 GB und mehr, wenn Datensätze und Konfiguration lokal gespeichert werden.
Bildschirm	800 x 600, 256 Farben
Avaya Switcher II	Für Sachbearbeiter-Grußansagen in den Modi "Sonstiges Telefon" (Dualverbindung) und "Schreibtischtelefon" (Freigegebene Steuerung)

Hardware-Spezifikationen für Benutzer mit Mediennutzung

Benutzer mit Mediennutzung und mit dem Verbindungsmodus "Arbeitsplatz" (VoIP) einschließlich Video, Desktop-Freigabe und IM benötigen die nachfolgenden Client-Hardware-Anforderungen:

Prozessor	1,5 GHz Pentium 4 Prozessor oder gleichwertig
RAM	1 GB
Festplattenspeicher	Mindestens 3 GB und mehr, wenn Datensätze und Konfiguration lokal gespeichert werden. Je größer der Festplattenspeicher, desto besser die Medienleistung, besonders bei VoIP.
Bildschirm	800 x 600, 256 Farben
USB (Universal Serial Bus)	USB 2.0
Video-Codecs	H.261, H.263 oder H.264 bis VGA-Auflösung (nur für Video erforderlich)

Web-Kamera Eine Liste der unterstützten Web-Kameras und Produkte, die für Video-funktionen erforderlich sind, ist unter [Video-Anforderungen](#) auf Seite 11 verfügbar.

Avaya Switcher II Für Sachbearbeiter-Grußansagen in den Modi "Sonstiges Telefon" (Dualverbindung) und "Schreibtischtelefon" (Freigegebene Steuerung)

Headset oder Kopfhörer (für Modus "Arbeitsplatz")

Avaya empfiehlt für Avaya one-X Agent die nachfolgenden USB-Headsets. Die Liste ist nicht geordnet.

- Avaya AVD100 Mono PC Headset
- Avaya AVD300 Stereo PC Headset
- Avaya AVD400 Folding Stereo PC Headset
- Avaya AVD500 Multimedia Stereo PC Headset
- Clarisys i750 USB Internet Phone

Sie können auch die folgenden Analog-Headsets verwenden:

- Avaya AVA50 Mono PC Headset
- Avaya AVA60 Stereo PC Headset
- Avaya AVA80 Folding Stereo PC Headset
- Avaya AVA90 Multimedia Stereo PC Headset

IP-Telefone (für Modus "Schreibtischtelefon")

Avaya one-X Agent unterstützt Telefone der Avaya-Modellreihen. Die nachfolgenden Telefontypen sind auf Communication Manager verfügbar und werden von Avaya one-X Agent offiziell unterstützt:

- Avaya 24xx
- Avaya 46xx
- Avaya 64xx
- Avaya 96xx (außer 9610)
- Clarisys i750 USB Internet Phone



Hinweis:

Sie können die Telefone der Reihe 16xx mit Avaya one-X Agent verwenden, wenn diese auf Communication Manager als Telefone der Reihe 46xx ausgestattet sind.

Soundkarte (für Modus "Arbeitsplatz")

Der Computer muss über eine Full-Duplex-Soundkarte verfügen. Avaya empfiehlt für Avaya one-X Agent die nachfolgenden Soundkarten. Die Liste ist nicht geordnet.

- Creative Labs - Live
- Creative Labs - Audigy
- Creative Labs - Audigy 2

Sie können die aktuellen Treiber für diese Soundkarten von der Creative Labs Customer Support-Website herunterladen.

 Hinweis:

Eine Kombination dieser unterschiedlichen Audiogeräte kann zu Audio-Qualitätseinbußen führen.

Video-Anforderungen

Avaya Video Telephony Solution bietet eine Punkt-zu-Punkt-Kommunikations-Fähigkeit für Sachbearbeiter in einem Kontakt-Center. Avaya Video Telephony Solution verwendet ein einzelnes IP-Netzwerk für Sprach- sowie Video-Anwendungen und eröffnet damit die Möglichkeit, die Videofunktion im Büro, zuhause oder unterwegs zu verwenden.

Avaya Video Telephony Solution ist eine optionale Avaya one-X Agent-Funktion und setzt eine RFA-Lizenz für Communication Manager voraus. Informationen über diese Lizenzanforderung finden Sie unter [Lizenzvoraussetzungen](#) auf Seite 12.

 Hinweis:

Avaya one-X Agent unterstützt Video mit H.323 in den Modi "Arbeitsplatz" und "Schreibtischtelefon".

Weitere Informationen über Videofunktionen finden Sie im Handbuch Avaya Video Telephony Solution Deployment Guide, das auf der Avaya Website verfügbar ist unter:

<http://www.avaya.com/support>

Communication Manager

Die Funktionen von Avaya Video Telephony Solution sind je nach Communication Manager-Release unterschiedlich, da Video im Communication Manager integriert ist. Communication Manager 3.x oder höher ist Mindestvoraussetzung für die Video-Unterstützung.

Web-Kamera

Sie können mit Avaya one-X Agent eine der nachfolgenden USB-Kameras verwenden:

- Camera Logitech QuickCam® Communicate MP (S5500)
- Logitech QuickCam® Ultra Vision
- Logitech QuickCam® Pro 9000
- Microsoft VX-3000
- Microsoft VX-6000
- Creative® WebCam Live!® Motion

Weitere Informationen über Videoprodukte finden Sie unter den nachfolgenden Ressourcen:

- Um eine aktuelle Liste der unterstützten Web-Kameras zu sehen, wechseln Sie zur Avaya Web-Site unter:

<http://www.avaya.com/support>

- Um Informationen über die unterstützten Web-Kameras zu erhalten, wechseln Sie zur Hersteller-Web-Site.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr PC den Systemanforderungen Ihrer Web-Kamera entspricht.

Voraussetzungen für die Netzwerkverbindung

Sie können ein lokales Netzwerk (LAN), eine Digital Subscriber Line (DSL) oder eine Breitbandverbindung verwenden, um das Netzwerk einzurichten. In der nachstehenden Liste sind die Netzwerkanforderungen für die einzelnen Konfigurationen aufgeführt:

Konfiguration "Arbeitsplatz"

Eine einzelne Netzwerkverbindung zwischen einem PC und einem Communication Manager.

Konfiguration "Schreibtischtelefon"

Eine Netzwerkverbindung und eine Telefonverbindung mit DCP- oder PSTN-Telefonen.

Konfigurationen "IP Telephone" und "Avaya Telephone-IP"

Eine Netzwerkverbindung für einen PC und eine Netzwerkverbindung für das IP-Telefon

Konfigurationen des Typs "Avaya Telephone-DCP"

Eine Netzwerkverbindung und eine DCP-Telefonverbindung



Tipp:

Alle Aspekte von Netzwerken und deren Auswirkungen auf die VoIP-Kommunikation werden ausführlich in den Dokumenten von Avaya beschrieben. Sie können diese Dokumente von der Avaya Web-Site abrufen unter:

<http://www.avaya.com/support>

Lizenzvoraussetzungen

Avaya steuert die Verwendung von Avaya one-X Agent und der optionalen Avaya Video Telephony Solution über Lizenzen. Sie müssen Lizenzen für diese Produkte erwerben, um sie verwenden zu können.

Avaya one-X Agent-Lizenzvoraussetzung

Bevor Sie Avaya one-X Agent installieren, stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator Communication Manager mit der Avaya one-X Agent-Registrierungsbegrenzung in der Communication Manager-RFA-Lizenz registriert hat. Avaya one-X Agent-Registrierungsbegrenzung wird automatisch in alle Communication Manager R4.0.4 RFA-Lizenzen eingefügt, die

nach dem 8. Januar 2008 generiert wurden, und ist auch automatisch Bestandteil aller Communication Manager R5.x RFA-Lizenzen.

Avaya Video Telephony Solution-Lizenzvoraussetzungen

Avaya Video Telephony Solution ist eine optionale Avaya one-X Agent-Funktion, die über die Communication Manager-RFA-Lizenz gesteuert wird. Sie benötigen diese Lizenz nur dann, wenn Sie die Avaya one-X Agent-Videofunktion nutzen. Avaya one-X Agent unterstützt Video nur im H.323-Modus. Jede Avaya one-X Agent-Arbeitsstation, die vom Communication Manager verwaltet wird, erfordert eine RTU-Lizenz für die Funktion "Maximum an videofähigen Avaya one-X Agent-Endpunkten". Diese Lizenzen sind in allen Communication Manager-RFA-Lizenzen enthalten.

Kapitel 3: Avaya one-X Agent-Installations-Checkliste

Da Avaya one-X Agent mit vielen verschiedenen Produkten und Diensten zusammenarbeitet, müssen Sie eine erfolgreiche Installation zuvor planen. Verwenden Sie für Ihre Aktivitäten diese Checkliste. Mit dieser Checkliste wird sichergestellt, dass alle Voraussetzungen für eine fehlerfreie Installation erfüllt sind.

Nr.	Aufgabe	Beschreibung	✓
1	Bestimmen Sie, wie Ihr Unternehmen Avaya one-X Agent einrichtet.	Die Einrichtungsoption kann Telefonprotokoll, Funktionssatz, Verwendungsmodus und Communication Manager umfassen. Avaya one-X Agent unterstützt Video mit H.323 in den Modi "Arbeitsplatz" und "Schreibtischtelefon". Details finden Sie unter Unternehmensvoraussetzungen auf Seite 7.	
2	Stellen Sie sicher, dass alle Produktlizenzen vorliegen.	Avaya steuert die Verwendung von Avaya one-X Agent und der optionalen Avaya Video Telephony Solution über Lizenzen. Zur Verwendung dieser Produkte müssen Sie die entsprechenden Lizenzen erwerben. Lizenzinformationen finden Sie unter Lizenzvoraussetzungen auf Seite 12.	
3	Laden Sie das Softwarepaket von der Avaya Support-Internet-Site herunter.	Das -Downloadpaket der Avaya one-X Agent-Software ist auf der Avaya Support-Internet-Site unter http://www.avaya.com/support verfügbar. Informationen über Software-Anforderungen finden Sie unter Software-Voraussetzungen auf Seite 7.	
4	Stellen Sie sicher, dass die Umgebung des Endbenutzers und	Bedenken Sie für die Installationsoption Folgendes: • Ist die erforderliche Hardware verfügbar?	

Nr .	Aufgabe	Beschreibung	✓
	des Unternehmens Avaya one-X Agent unterstützen.	Informationen über Hardware-Anforderungen finden Sie unter Computer- und andere Hardware-Voraussetzungen auf Seite 9. • Wurden alle zugehörigen Avaya-Software-Produkte korrekt installiert und eingerichtet? Informationen über Avaya-Software-Anforderungen finden Sie unter Software-Voraussetzungen auf Seite 7. • Wurden alle zugehörigen Drittanbieter-Software-Produkte korrekt installiert und eingerichtet? Informationen über Drittanbieter-Software-Anforderungen finden Sie unter Software-Voraussetzungen auf Seite 7. • Haben Sie überprüft, ob Ihre Infrastruktur für Video-Telefonie vorbereitet ist? Weitere Informationen finden Sie im Handbuch Avaya Video Telephony Solution Deployment Guide, das auf der Avaya Web-Site unter http://www.avaya.com/support zur Verfügung steht.	
4	Funktion "Administer Avaya one-X Agent" im Communication Manager.	Stellen Sie sicher, dass Ihr Systemadministrator Communication Manager so konfiguriert hat, dass Nebenstellenzuweisungen, IP-Konnektivität, Telefontypen, Video und andere Einstellungen unterstützt werden. Genauere Informationen dazu finden Sie unter <i>Konfigurieren</i>	

Nr.	Aufgabe	Beschreibung	✓
		<i>von Communication Manager für Avaya one-X Agent.</i>	
5	Definieren Sie, wie die Avaya one-X Agent-Software an Ihre Angestellten verteilt werden soll.	Sie haben folgende Möglichkeiten: • Verwenden Sie ein Tool wie Microsoft Software Management Server (SMS) für automatische Installationen. • Verwenden Sie einen Kunden-Installationsprozess, bei dem der Endbenutzer Avaya one-X Agent und andere zugehörige Software manuell installiert.	
6	Starten Sie den Installationsprozess.	Avaya one-X Agent-Installation ist für PCs und für Windows Server-Umgebungen verfügbar. Informationen über Schritte finden Sie unter Installieren von Avaya one-X Agent auf Seite 19.	
7	Starten Sie Avaya one-X Agent.	Sie müssen Ihre Telefonnebenstelle beim Communication Manager-System registrieren, um Ihre Systemeinstellungen konfigurieren zu können.	
8	Beenden Sie die anfängliche Konfiguration.	Sobald Sie die Installation abgeschlossen haben, müssen Sie Ihre System- und Sachbearbeiter-Einstellungen konfigurieren. Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen werden in Einstellen der Anfangskonfiguration auf Seite 35 aufgeführt.	

Kapitel 4: Installieren von Avaya one-X Agent

Sie oder Ihr Systemadministrator können Avaya one-X Agent manuell oder automatisch in einer Netzwerkumgebung installieren, sofern diese das H.323-Protokoll unterstützt.

Bei der manuellen Installation wird die Installation über einen Installationsassistenten ausgeführt. Die Endbenutzer Ihres Unternehmens laden die erforderliche Software manuell herunter und installieren sie auf den PCs.

Bei der automatischen Installation können Sie die Standard-Installationseinstellungen über eine Befehlszeile ausführen. Der Systemadministrator Ihres Unternehmens testet und installiert das Avaya one-X Agent-Installationsprogramm. Daneben können Sie die Konfigurationsdatei von Avaya one-X Agent so anpassen, dass sie den Anforderungen Ihres Unternehmens entspricht, und die angepassten Konfigurationsdateien bei der Befehlszeilen-Installation mit Hilfe von Push in die Installationsdatei übertragen werden.

Manuelle Installation von Avaya one-X Agent

Voraussetzungen

- Wenn Sie vorhaben, Avaya one-X Agent mit Video zu installieren, und wenn Avaya IP Softphone mit Video oder one-X Communicator mit Video auf Ihrem Computer installiert ist, müssen Sie die mit einem der Produkte installierte Polycom-Video-Komponente deinstallieren, und stattdessen die Polycom-Video-Komponente über das Installationsprogramm von Avaya one-X Agent installieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Entfernen der vorhandenen Software](#) auf Seite 61.
- Stellen Sie sicher, dass Microsoft .Net Framework 3.5 SP1 bereits auf dem PC installiert ist.
- Wenn Sie vorhaben, Anruf per Mausklick mit Firefox zu verwenden, achten Sie darauf, dass Firefox bereits vor der Installation von Avaya one-X Agent installiert ist.

-
1. Verwenden Sie Windows Explorer, um zum Verzeichnis zu wechseln, das die Avaya one-X Agent-Software enthält.
 2. Doppelklicken Sie auf die Datei OneXAgentWIXSetup.msi. Hierdurch wird der Installationsassistent gestartet und der Begrüßungsbildschirm angezeigt.
 3. Klicken Sie im Begrüßungsbildschirm auf **Weiter**. Daraufhin wird der Bildschirm Benutzerinformationen angezeigt.

4. Geben Sie Ihren Namen und den Ihres Unternehmens in die Felder **Vollständiger Name** und **Unternehmen** ein. Avaya one-X Agent verwendet diese Informationen für Benutzer-Feedback.
5. Klicken Sie im Bildschirm Benutzerinformationen auf **Weiter**. Daraufhin wird der Bildschirm Zielordner angezeigt.
6. Geben Sie den Speicherort für die Installation von Avaya one-X Agent im Fenster Zielordner an.
7. Klicken Sie auf **Weiter** im Bildschirm Zielordner. Der Bildschirm Central Management-Information wird angezeigt.
8. Vorgehensweise, wenn Central Management für Avaya one-X Agent installiert ist:
 - a. Aktivieren Sie die Option **Central-Speicherung der Profilinformati-
onen aktivieren**.
 - b. Geben Sie die Server-IP-Adresse und die Anschlussnummer für Central Management unter **Central Management Host** und unter **Central Management Port** ein.

Dieser Schritt ist optional. Sie können Avaya one-X Agent auch ohne Auswahl der Option **Central-Speicherung der Profilinformati-
onen aktivieren** installieren.

9. Klicken Sie im Bildschirm Central Management-Information auf **Weiter**. Daraufhin wird der Bildschirm one-X Agent-Optionen angezeigt.

Die auf dem Bildschirm one-X Agent-Optionen angezeigten Kontrollkästchen werden in der nachfolgenden Tabelle beschrieben. Keine der Optionen wird vorgabemäßig aktiviert.

Optionen	Beschreibung
Windows-Anmeldeinformationen verwenden, um sich bei den Central Management/Presence-Servern anzumelden	Aktivieren Sie diese Option bei Verwendung der Einmalanmeldung, für die eine zusätzliche LDAP-Konfiguration erforderlich ist. So können Sie sich bei Central Management und/oder Presence Services unter Verwendung der Windows-Anmeldeinformationen anmelden.
Lernprogramme aktivieren	Wählen Sie diese Option, um die Hilfe mit den Lernprogrammen zu installieren. Markieren Sie dieses Kontrollkästchen nicht, wenn Sie die Hilfe ohne Lernprogramme installieren möchten. In beiden Fällen wird die Hilfe in den Formaten HTML und PDF bereitgestellt.

Optionen	Beschreibung
Anruf per Mausklick in Internet Explorer aktivieren	Wählen Sie diese Option, um Anruf per Mausklick-Unterstützung im Internet Explorer zu aktivieren.
Anruf per Mausklick in Mozilla Firefox aktivieren	Wählen Sie diese Option, um Anruf per Mausklick-Unterstützung in Mozilla Firefox zu aktivieren. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Firefox auf Ihrem Computer installiert ist.

10. Wählen Sie die entsprechenden Optionen im Bildschirm one-X Agent-Optionen, und klicken Sie auf **Weiter**. Daraufhin wird der Bildschirm Video-Informationen angezeigt.
11. Zur Aktivierung von Video in Avaya one-X Agent wählen Sie das Kontrollkästchen **Video aktivieren** im Bildschirm Video-Informationen. Das Kontrollkästchen **Video aktivieren** wird nur dann als markiert angezeigt, wenn die richtige Version von Polycom Video auf Ihrem Computer installiert ist und gefunden wird.
12. Um mit der Installation von Avaya one-X Agent fortzufahren, klicken Sie auf **Installieren**. Hierdurch wird die Installation von Avaya one-X Agent gestartet, und der Installationsassistent zeigt eine Fortschrittsleiste an. Sobald die Installation abgeschlossen ist, wird der Bildschirm Beendigung des Avaya one-X Agent-Installationsassistenten angezeigt.
13. Um Avaya one-X Agent sofort nach dem Schließen des Assistenten zu starten, wählen Sie **one-X Agent nach Beenden der Installation starten** auf dem Bildschirm Beendigung des Avaya one-X Agent-Installationsassistenten.
14. Klicken Sie auf **Fertig** auf dem Bildschirm Beendigung des Avaya one-X Agent-Installationsassistenten. Hierdurch wird die manuelle Installation von Avaya one-X Agent abgeschlossen.

Upgrade von Avaya one-X Agent auf Version 2.0

Das Avaya one-X Agent-Installationsprogramm aktualisiert automatisch jede der folgenden bereits auf Ihrem System installierten Versionen auf Version 2.0:

- Avaya one-X Agent Version 1.0
- Avaya one-X Agent Version 1.0 SP1

Sie sollten allerdings nicht versuchen, einen Upgrade zwischen Build-Versionen von Version 2.0 durchzuführen, da das Avaya one-X Agent-Installationsprogramm dies nicht unterstützt und beim Anmelden Fehlermeldungen anzeigt.

Migration von Profilen nach Upgrade

Wenn das Installationsprogramm während der Installation von Avaya one-X Agent 2.0 einen Upgrade durchführt, wird die folgende Meldung angezeigt: `Wollen Sie Ihre Konfiguration migrieren?` Wenn Sie sich zum ersten Mal bei Avaya one-X Agent anmelden.

Klicken Sie im Meldungsfenster auf **Ja**, um all Ihre Profile von der früheren Version (1.0 oder 1.0 SP1) auf die neu installierte Avaya one-X Agent-Version 2.0 zu migrieren. Alle Ihre Profile werden zum entsprechenden Speicherort der Version 2.0 migriert.

In bestimmten Ausnahmefällen wird die Migration von Profilen nicht durchgeführt:

Ausnahmen

Die automatische Migration wird nicht durchgeführt, wenn Version 1.0 mit der aktivierten Option **Freigeben der one-X Agent-Konfiguration für andere Benutzer dieses Computers aktivieren** installiert wurde, und wenn auf Ihrem System freigegebene Profile gespeichert sind.

Um diese Einschränkung zu umgehen, kopieren Sie das Verzeichnis *Profiles* von dem folgenden Quellspeicherort zum Zielspeicherort:

Quelle: `C:\Dokumente und Einstellungen\<Ihr Benutzername>\Anwendungsdaten\Avaya\one-X Agent\1.0\`

Ziel: `C:\Dokumente und Einstellungen\<Ihr Benutzername>\Anwendungsdaten\Avaya\one-X Agent\2.0\`

Central Management ist eine neue Funktion von Avaya one-X Agent 2.0. Wenn Sie die Option **Central-Speicherung der Profilinformationen aktivieren** während der Installation aktiviert haben, müssen die Profile im Central Management erstellt und anschließend Ihnen zur Verfügung gestellt werden, nachdem Sie sich bei Avaya one-X Agent angemeldet haben. Sie können deshalb nicht die in den Versionen 1.0 oder 1.0 SP erstellten Profile verwenden.

Installieren von Avaya one-X Agent mit automatischer Installation

Sie können Avaya one-X Agent über ein automatisches Paketverteilungs-Tool installieren, das den Microsoft Windows Installer-Dienst nutzt. Die Avaya one-X Agent-Installationsprogramm-Pakete enthalten das MSI-Installationsprogramm. Um die benutzerdefinierten Eigenschaften auf das MSI-Installationsprogramm zu übertragen, müssen Sie das Image des MSI-Installationsprogramms aus dem Basis-Installationspaket von Avaya extrahieren.

Das automatische Installationsprogramm führt die Avaya one-X Agent-Installation mit den folgenden Funktionen aus:

- H.323-Protokoll
- Avaya Video Telephony Solution

- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Polycom-Video

Alle in der allgemeinen Benutzeroberfläche verfügbaren Optionen können bei der automatischen Installation konfiguriert werden. Das `msiexec`-Dienstprogramm des Windows-Installationsprogramms kann für die Installation von Avaya one-X Agent mit den Vorgabeoptionen oder mit spezifischen Optionen (wie nachfolgend beschrieben) verwendet werden.

1. Öffnen Sie die Befehlsaufforderung, und wechseln Sie zu dem Ordner, in den Sie das Avaya one-X Agent-Installationsprogramm kopiert haben.
2. Um Avaya one-X Agent mit Vorgabeoptionen zu installieren, führen Sie den folgenden Befehl über die Befehlsaufforderung aus:

```
msiexec /i OneXAgentWISetup.msi /qn
```

3. Um Avaya one-X Agent mit spezifischen Optionen zu installieren, müssen Sie für jede zu installierende Option die richtigen Eigenschaftswerte in der Befehlszeile eingeben. Die Eigenschaften werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Eigenschaft	Beschreibung
INSTALLLOCATION	Erfordert den vollständigen Pfad zum Verzeichnis, in dem Sie Avaya one-X Agent installieren möchten.
USERNAME	Stellt den Sachbearbeiter-Benutzernamen ein.
COMPANY NAME	Stellt den Namen Ihrer Firma ein.
INSTALLTUTORIALS	Installiert die Hilfe mit oder ohne Lernprogramme. Stellen Sie den Wert 1 ein, um die Hilfe mit den Lernprogrammen zu installieren.
ENABLECLICKTODIALIE	Aktiviert die Funktion Anruf-per-Mausklick im Internet Explorer. Stellen Sie den Wert 1 ein, um die Funktion im Internet Explorer zu aktivieren.
ENABLECLICKTODIALFF	Aktiviert die Funktion Anruf-per-Mausklick in Firefox. Stellen Sie den Wert 1 ein, um die Funktion in Firefox zu aktivieren.

Eigenschaft	Beschreibung
ENABLEVIDEO	Aktiviert Video in Avaya one-X Agent. Stellen Sie den Wert 1 ein, um Video zu aktivieren.
LAUNCHAPPONEXIT	Startet Avaya one-X Agent sofort nach der Installation. Stellen Sie den Wert 1 ein, um Avaya one-X Agent sofort nach der Installation zu starten.
USESINGLESIGNON	Aktiviert einzelnes Anmelden (SSO) für Avaya one-X Agent. Setzen Sie den Wert auf 1, damit Benutzer sich einzeln anmelden können.
ENABLECENTRALSTORAGE	Aktiviert zentrale Speicherung der Sachbearbeiterprofile und -konfigurationen. Sachbearbeiter können an ihren Profilen und Konfigurationen Änderungen über die Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche vornehmen. Setzen Sie den Wert auf 1, um die zentrale Speicherung der Konfiguration zu aktivieren.
CENTRALMANAGEMENTURI	Stellt den Speicherungs Pfad für die zentrale Speicherung ein, unter dem Sachbearbeiterprofile und -konfigurationen gespeichert werden sollen. Setzen Sie den Wert auf <code>https://<host>/oneXA-agentCM/client/</code> , wobei <host> für die IP-Adresse des Central Management-Servers steht.

Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Avaya one-X Agent mit spezifischen Optionen zu installieren:

```
msiexec /i OneXAgentWISetup.msi /qn <property>=<property value>
```

 Hinweis:

Wenn Sie Avaya one-X Agent mit dem Push-Mechanismus installieren wollen, gibt es mehrere Optionen, um die Polycom- und Avaya one-X Agent-MSI-Datei-

en mit Hilfe von Push auf den Computer des Sachbearbeiters zu übertragen. Sobald die Datei auf den Computer eines Sachbearbeiters kopiert wurde, können Sie ein benutzerdefiniertes Skript verwenden, um die Software auf den Computern anderer Sachbearbeiter zu installieren. Bitte nehmen Sie die Hilfe Ihrer IT-Experten in Anspruch, da Avaya diese Installation nicht unterstützt.

Anpassen der Installation

Da Avaya eine MSI-Datei für die Installation von Avaya one-X Agent zur Verfügung stellt, ist die Installation einfach anzupassen. Es sind mehrere kostenlose Tools verfügbar, die Sie für das Anpassen der MSI verwenden können. Eines der kostenlosen Tools ist Orca von Microsoft. Orca wird zusammen mit Windows SDK kostenlos vertrieben.

Installieren der Polycom Video-Software

Video ist eine optionale Funktion von Avaya one-X Agent. Wenn Sie vorhaben, Video-Anrufe mit Avaya one-X Agent zu tätigen oder zu empfangen, müssen Sie die Web-Kamera und deren Treiber auf Ihrem PC installieren und anschließend die Polycom Video-Software installieren. Die Video-Software ist im Avaya one-X Agent-Installationspaket enthalten. Informationen über Video-Anforderungen finden Sie unter [Video-Anforderungen](#).

-
1. Installieren Sie Ihre Web-Kamera und den zugehörigen Treiber.
Detaillierte Informationen über das Installieren der Polycom Video-Software finden Sie in den Installationsanweisungen Ihrer Web-Kamera.
 2. Wechseln Sie zum Verzeichnis, das das Polycom Video-Installationsprogramm enthält.
 3. Doppelklicken Sie auf **Installation von Polycom Video**.
 4. Folgen Sie den Bildschirmweisungen des Installationsassistenten, um die Installation zu beenden.
-

Verwalten und Konfigurieren von Avaya one-X Agent mit XML

Administratoren können anhand dieser Informationen Avaya one-X Agent für eine große Anzahl von Sachbearbeitern in Kontakt-Centern mit vielen Portfolios konfigurieren. Dank dieser

Informationen wird der Aufwand einzelner Profilerstellungen minimiert und die Installation sowie Konfiguration für Avaya one-X Agent-Administratoren optimiert.

Profileinstellung

Ein Profil ist eine Sammlung vorkonfigurierter Einstellungen und Präferenzen. Sachbearbeiter verwenden Profile, um vorkonfigurierte Einstellungen, beispielsweise "Privat", "Büro", "Vertrieb", "Support" usw. zu laden. Ein Profil enthält Konfigurationsdateien, die lokal in einem Unterverzeichnis der Hauptkonfiguration gespeichert werden. Die Konfigurationsdateien befinden sich normalerweise im Verzeichnis `\Programme\Avaya\Avaya one-X Agent\<Profilname>`.

Bei diesem Pfad steht `<Profilname>` für den tatsächlichen Namen des Sachbearbeiterprofils und wird auch als Verzeichnisname verwendet. Wenn kein Profil vorhanden ist, erstellt Avaya one-X Agent ein Vorgabeprofil.

Vorbereiten der Sachbearbeiterkonfiguration

Die Konfigurationsdateien sind XML-Dateien, die im Profilunterverzeichnis an dem unter der Einstellung "Profil" definierten Speicherort gespeichert sind. Avaya stellt XSD-Dateien zur Verfügung, anhand derer Administratoren Avaya one-X Agent konfigurieren können. In der nachfolgenden Tabelle werden die Benutzeroberflächen-Einstellungen, die zugehörigen XML-Dateien und die entsprechende XSD-Datei angezeigt.

Systemeinstellungen (Benutzeroberflächen-Einstellungen)	Konfigurations-XML	Entsprechende XSD	Kommentare
Systemeinstellungen-Steuerelemente			
Anmelden	Settings.XML	Settings.XSD	
Telefonnummern	Settings.XML	Settings.XSD	
Arbeitsbearbeitung	Settings.XML	Settings.XSD	
Grußansage-Trigger	AudioGreetings.XML	Phone.XSD	
VuStats	Intern gespeichert	Phone.XSD	
Screenpop	ScreenPops.XML	ScreenPop.XSD	
Anwendung starten	Settings.XML	Settings.XSD	
Verzeichnis	Settings.XML	Settings.XSD	
Kontaktprotokoll	Settings.XML	Settings.XSD	Steuert die Einstellungen des Kontaktprotokolls.

Systemeinstellungen (Benutzeroberflächen-Einstellungen)	Konfigurations-XML	Entsprechende XSD	Kommentare
			Contact-Log.XML enthält die Daten.
Sprachnachricht-Integration	Settings.XML	Settings.XSD	
Ursachencodes	WorkReasonCodes.XML	ReasonCode.XSD	
	AuxReasonCodes.XML		
	LogoutReasonCodes.XML		
Ereignisprotokollierung	Log4net.XML	Keine XSD	Apache log4net-Konfiguration.
Outlook Kontakte	Settings.XML	Settings.XSD	
Wählregeln	Settings.XML	Settings.XSD	
Tastenton-Kurzbefehle	TouchToneShortcuts.XML	Phone.XSD	
Profile	Profiles.XML	Profiles.XSD	Profiles.XML speichert das gewählte Profil.
Sachbearbeiter-Einstellungen - Konfiguration			
Audio	Intern gespeichert	Phone.XSD	
Video	Settings.XML	Settings.XSD	Einige der Einstellungen werden intern gespeichert.
Anrufbearbeitung	Settings.XML	Settings.XSD	
Sachbearbeiter-Grußansagen	AudioGreetings.XML	Phone.XSD	

Systemeinstellungen (Benutzeroberflächen-Einstellungen)	Konfigurations-XML	Entsprechende XSD	Kommentare
Sofortnachricht	Settings.XML	Settings.XSD	
Tastenfeld-Fenstereinstellungen			
Schaltflächen für ausgewählte Funktionen	SelectedPhoneFeatures.XML	Phone.XSD	
Benutzeroberfläche	Preferences.XML	Preferences.XSD	

Die zuvor erwähnten XSD-Dateien können unter <http://support.avaya.com> heruntergeladen werden.

Steuern von Sachbearbeiterrechten

Administratoren können Attribute einstellen, um Sachbearbeiterrechte zu steuern. Die meisten Benutzeroberflächen-Einstellungen sind mit dem Attribut "Schreibgeschützt" versehen. Wenn ReadOnly auf "True" gesetzt ist, können Sachbearbeiter die Einstellungen des entsprechenden Benutzeroberflächen-Felds nicht ändern. Schreibgeschützt-Attribute funktionieren hierarchisch, wodurch die für übergeordnete Elemente definierten Attributwerte auch für alle untergeordneten Elemente gültig sind. Dies ermöglicht die notwendige Granularität, um Sachbearbeiterrechte zu steuern.

Wenn Sie beispielsweise als Administrator die einzelnen Anwendungen vor **Anwendung starten** schützen wollen, können Sie das Schreibgeschützt-Attribut auf "True" setzen. Hierdurch haben Sachbearbeiter noch das Recht, neue Anwendungen für den Start hinzuzufügen. Um dagegen zu verhindern, dass Sachbearbeiter überhaupt Anwendungen hinzufügen, setzen Sie das Schreibgeschützt-Attribut für den übergeordneten Befehl von "Anwendung starten" auf "True". Dies verhindert, dass Sachbearbeiter eine "Anwendung starten"-Konfiguration hinzufügen.

Senden der Konfiguration zum Sachbearbeiter-Computer

Nachdem der Administrator die Vorgabe-XML-Dateien erstellt hat, kann er das MSI-Paket so ändern, dass es auch die Konfigurationsdateien enthält. Diese Dateien sollten zum Ordner "Application" der MSI hinzugefügt werden. Der Ordner "Application" ist Bestandteil des Installationsordners, wenn Avaya one-X Agent installiert wird (beispielsweise C:\Programme\Avaya\OneXAgent). In diesem Stadium enthält die MSI die Vorgabe Settings.XML.

Wenn ein Sachbearbeiter sich in einem Profil anmeldet, und wenn irgendeine Konfigurationsdatei in diesem Profil fehlt, kopiert das System die erforderliche Datei vom Installationsverzeichnis in das Profil. Wenn die erforderliche Datei im Installationsverzeichnis nicht gefunden wird, erstellt das System ggf. eine vorgabemäßige leere Konfigurationsdatei.

Da Benutzername und Passwort von Nebenstelle/Sachbearbeiter in Settings.XML für jeden Sachbearbeiter eindeutig sind, müssen ihre Werte entfernt werden. Wenn Avaya one-X Agent auf einem System installiert wird, auf dem bereits IP Agent installiert ist, kann Avaya one-X Agent die Anmeldekontakt-/Kontaktprotokoll-Einstellungen importieren. Wählregeln können nicht importiert werden. Dieser Importvorgang geschieht, nachdem die Einstellungen-Datei-

en vom Installationsverzeichnis kopiert worden sind. Die importierten Dateien ersetzen die bestehenden Konfigurationsdateien. Alternativ können diese Konfigurationsdateien auch mit Windows Roaming Profiles auf den Computer des Sachbearbeiters gezogen werden. Avaya empfiehlt Windows Roaming Profiles, um die Konfiguration zur Verfügung zu stellen. Es handelt sich dabei um die bessere Lösung, wenn Sie vorhaben, Benutzername/Passwörter in Settings.XML zu veröffentlichen. Wenden Sie sich an den Avaya-Support, um Informationen über die Verschlüsselung von Passwörtern zu erhalten.

Kapitel 5: Erste Schritte

In diesem Abschnitt wird der Anmeldevorgang für Avaya one-X Agent Version 2.0 erläutert. Der Anmeldevorgang richtet sich nach der Konfiguration von Avaya one-X Agent in Ihrem Netzwerk und den unterstützten Authentifizierungsmethoden. Im Folgenden werden die beiden Authentifizierungsmethoden erläutert.

Einfache Benutzerauthentifizierung

Bei der einfachen Benutzerauthentifizierung werden Ihre Anmeldedaten gegen die in Ihrem Netzwerk eingerichteten Server Communication Manager, Central Management und Presence Services geprüft. Schlägt die Anmeldung für Central Management oder Presence Services fehl, werden Sie über Avaya one-X Agent angemeldet, und die allgemeinen Telefoniefunktionen werden aktiviert.

Einmalanmeldung

Bei dieser Authentifizierungsmethode können Sie sich an Ihrem Firmennetzwerk und bei Avaya one-X Agent unter Verwendung derselben Anmeldedaten anmelden. Für Avaya one-X Agent sind dann keine zusätzlichen Anmeldedaten erforderlich.

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie die Anwendung Avaya one-X Agent auf Ihrem PC gestartet wird, wie Sie sich als Nebenstelle anmelden und sich als Sachbearbeiter registrieren lassen.



Wichtig:

Zur Aktivierung der Einmalanmeldung müssen Central Management und Presence Services für Avaya one-X Agent konfiguriert sein.

Anmeldung bei Avaya one-X Agent

Sie müssen Ihre Nebenstelle bei Communication Manager registrieren, um Ihre Systemeinstellungen zu konfigurieren, direkte Anrufe zu tätigen und anzunehmen oder sich als Sachbearbeiter anzumelden. Das System meldet Sie automatisch an, wenn Sie die automatische Registrierung in der Leiste **Systemeinstellungen** aktiviert haben.

Wenn Avaya IP Agent oder Avaya IP Softphone bereits installiert ist, können Ihre Anmeldeinformationen, Kontaktlisten und Kontaktprotokolle importiert werden, wenn Sie sich das erste Mal bei Avaya one-X Agent anmelden. Avaya one-X Agent zeigt bei der erstmaligen Anmeldung eines Benutzers das Dialogfeld Import-Einstellungen von IP Agent/IP Softphone an. Sie können in diesem Dialogfeld die Optionen **Anmelde-Einstellungen importieren**, **Anrufprotokoll importieren** und **Importkontakte** wählen. Avaya one-X Agent sucht nach der Datenbankdatei und zeigt den Pfad im Feld **Datenbankdatei** an. Die für den Import ausgewählten Elemente werden in den entsprechenden Fenstern von Avaya one-X Agent angezeigt. Ach-

ten Sie jedoch darauf, dass Sie sich von Avaya IP Agent bzw. Avaya IP Softphone abmelden, bevor Sie die entsprechenden Details importieren.

Zum Anmelden bei Avaya one-X Agent gehen Sie folgendermaßen vor. Bevor Sie sich bei der Anwendung anmelden, erfragen Sie die Benutzerdaten bei Ihrem Systemadministrator:

- Benutzerauthentifizierung und Passwort
- Nebenstelle und Passwort
- Sachbearbeiter-Anmelde-ID und Passwort
- IM-Benutzername und Passwort

 Hinweis:

- Ist Presence Services nicht installiert, sind IM-Benutzername und Passwort nicht erforderlich.
- Bei Installationen ohne Central Management sind alle der oben angegebenen Anmeldeinformationen mit Ausnahme von Benutzerauthentifizierung und Passwort erforderlich.

-
1. Starten Sie Avaya one-X Agent auf Ihrem PC. Das Dialogfeld Benutzerauthentifizierung wird angezeigt, wenn sie keine Einmalanmeldung verwenden.
 2. Geben Sie Ihre ID und Ihr Passwort in das Dialogfeld Benutzerauthentifizierung ein. Dieser Schritt ist nicht erforderlich, wenn Sie die Einmalanmeldung verwenden oder Central Management nicht im Rahmen der Serverinstallationen installiert wurde. Sie werden dann direkt zum Willkommen-Fenster nach dem Starten von Avaya one-X Agent weitergeleitet.

Im Willkommen-Fenster wird eventuell eine Begrüßungsmeldung oder eine von Central Management konfigurierte Anweisung angezeigt. Dies ist allerdings nur der Fall, wenn Central Management als Serverkomponente installiert wurde.

Über das Menü des Willkommen-Fensters können Sie die Erstkonfiguration abschließen, wenn Sie Avaya one-X Agent zum ersten Mal auf Ihrem PC starten. Dazu kann die Konfiguration Ihrer Sachbearbeiter-Einstellungen, die Einstellung Ihres Benutzerprofils und der Wählregeln gehören. Informationen zum Konfigurieren der Grundeinstellungen finden Sie unter [Einstellen der Anfangskonfiguration](#) auf Seite 35.
 3. Klicken Sie im Willkommen-Fenster auf **OK**. Das Fenster Anmelden wird geöffnet.

- Haben Sie die automatischen Registrierungseinstellungen im Anmeldebereich der **Systemeinstellungen** aktiviert, werden Sie automatisch bei Avaya one-X Agent angemeldet.
- Haben Sie die automatischen Registrierungseinstellungen nicht im Anmeldebereich der **Systemeinstellungen** aktiviert, müssen Sie die Anmelde-daten in jedem der folgenden Anmeldefenster angeben.
- Wenn Sie über mehrere Benutzerprofile verfügen, fordert das System Sie auf, ein geeignetes Profil im Fenster "Profil" auszuwählen. Sie müssen ein Profil auswählen, um fortfahren zu können.

4. Im Fenster Anmeldung:

- Geben Sie im Feld **Nebenanschluss** die Telefon-Nebenanschlussnummer ein.
- Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort ein.
- Klicken Sie auf **Anmelden**. Anschließend wird das Fenster Sachbearbeiter-Anmeldung auf ACD angezeigt.

5. Zum Vor- und Annehmen von ACD-Anrufen müssen Sie über die Sachbearbeiterebene beim ACD-Server angemeldet sein. Anschließend wird das Fenster Sachbearbeiter-Anmeldung auf ACD angezeigt.

- Geben Sie die Sachbearbeiter-ID in das Feld **Sachbearbeiter** ein.
- Geben Sie das Passwort in das Feld **Passwort** ein.
- Klicken Sie auf **Anmelden**. Das Fenster Mit IM-Server verbinden wird angezeigt. Mit IM-Server verbinden wird nicht angezeigt, wenn Presence nicht für Sie eingerichtet ist. In diesem Fall werden Sie nach diesem Schritt direkt bei Avaya one-X Agent angemeldet.

6. Gehen Sie im Fenster Mit IM-Server verbinden folgendermaßen vor:

- Geben Sie Ihren IM-Benutzernamen in das Feld **Benutzername** ein.
- Geben Sie das Passwort in das Feld **Passwort** ein.
- Geben Sie den IM-Server-Domänen-Namen in das Feld **Domäne** ein.
- Klicken Sie auf **Anmelden**. Die Anwendung wird gestartet, und Sie werden bei Avaya one-X Agent angemeldet.

 Hinweis:

Die entsprechenden Informationen werden bei Anmeldung bei Avaya one-X Agent angezeigt.

Haben Sie sich bei Avaya IP Soft Phone angemeldet, wird eine Warnmeldung angezeigt. Zum Importieren von Kontaktprotokollen in Avaya one-X Agent müssen Sie abgemeldet sein.

Kapitel 6: Einstellen der Anfangskonfiguration

Wenn Sie als Sachbearbeiter von verschiedenen Standorten aus arbeiten (vom Kontakt-Center, von zuhause oder von einem sonstigen Ort aus) und nicht mit Avaya Central Management ausgestattet sind, müssen Sie bei jedem Ortswechsel Ihre Einstellungen ändern. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie verschiedene Einstellungen nach Anmelden in Avaya one-X Agent konfigurieren können.



Wichtig:

Sie haben möglicherweise nicht die erforderlichen Rechte, um einige Funktionen in der Anwendung zu ändern, zu löschen oder zu konfigurieren, da diese Funktionen ggf. auf Unternehmensebene eingeschränkt wurden. Diese eingeschränkten Funktionen sind zwar sichtbar, werden aber in Grau angezeigt.

Konfigurieren von Telefonen für unterschiedliche Standorte

Sachbearbeiter können ihre täglichen Aufgaben vom Kontakt-Center, von zuhause oder auch von unterwegs ausführen. Sie registrieren Avaya one-X Agent dabei über Communication Manager.

Sie können eine geeignete Konfiguration wählen, welche die Anforderungen der Sprachendpunkte und Netzwerkkonnektivität an Ihrem aktuellen Standort optimiert. Solange Sie auf den Kontakt-Center nicht von einem anderen Standort aus zugreifen, müssen Sie die Konfiguration nicht verändern. Wenn Sie an unterschiedlichen Standorten arbeiten, z. B. vom Kontakt-Center oder vom Home-Office, müssen Sie die IP für Communication Manager in Avaya one-X Agent konfigurieren, um sich beim Arbeiten von einem anderen Standort mit dem korrekten Communication Manager zu verbinden.

Avaya one-X Agent bietet verschiedene Optionen, um sich beim Communication Manager zu registrieren. Abhängig von Standort, Telefon und Netzwerk können Sie Anrufe über folgende Optionen tätigen und empfangen:

- Arbeitsplatz
- Schreibtischtelefon
- Sonstiges Telefon

In diesem Abschnitt werden die minimalen Voraussetzungen aufgeführt und Schritte genannt, mit denen die jeweiligen Konfigurationen eingerichtet werden können. Wenn Sie sich über den Konfigurationstyp nicht sicher sind, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Einrichten der Konfiguration "Arbeitsplatz"

Die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwendet eine IP-Verbindung, um sich mit Communication Manager für den Datenpfad zu verbinden, und VoIP, um sich für den Sprachpfad zu verbinden. Die Konfiguration verwendet kein analoges Telefon und kein IP-Telefon, was sich natürlich dann als sinnvoll erweist, wenn kein physisches Telefon verfügbar ist. Sie können Anrufe über Avaya one-X Agent tätigen oder entgegennehmen, wobei Sie ein Headset verwenden, das an Ihren PC angeschlossen ist.

Die Einstellung "Arbeitsplatz" bietet eine optimale IP-Audio-Qualität, die nur von Ihrer Verbindungsgeschwindigkeit, PC-Leistung und der Konfiguration Ihres Netzwerks beeinflusst wird.

Voraussetzungen

- Netzwerk-Verbindung zwischen einem PC, der die Anwendung Avaya one-X Agent ausführt und Communication Manager.
- Netzwerk-Schnittstellenkarte für Konnektivität mit Communication Manager und Soundkarte (Full-Duplex empfohlen).
- Ein USB-kompatibles Headset, das mit dem PC verbunden ist (empfohlen), oder ein PC mit Mikrofon und Lautsprechern oder ein Headset mit einem an Mini-Steckern angeschlossenen Mikrofon.
- Telefon-Nebenstellenummer, Passwort und Communication Manager-Adresse.

Verwenden Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz", wenn Sie unterwegs sind und auf Communication Manager über das Internet zugreifen müssen. Sie können die "Arbeitsplatz"-Einstellung für VoIP entweder über das Fenster Anmelden oder über das Dialogfeld Systemeinstellungen konfigurieren.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Im Dialogfeld Systemeinstellungen wird standardmäßig die Leiste **Anmelden** mit aktivierter Registerkarte **Telefonie** angezeigt.
 3. Auf der Registerkarte **Telefonie**:
 - a. Wählen Sie die Option **Automatische Verbindung zu CM aktivieren**, wenn das System sich automatisch mit Communication Manager verbinden und dabei die letzte erfolgreiche Registrierung verwenden soll.
 - b. Geben Sie im Feld **Nebenstelle** die Telefon-Nebenstellenummer ein, wenn Communication Manager Ihre Telefon-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die zugehörige Telefon-Nebenstellenummer an.
 - d. Wählen Sie **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System das Passwort speichern soll, sobald Sie sich mit der zugehörigen Nebenstellenummer anmelden.

- e. Wenn die Nebenstelle auf Communication Manager zur Unterstützung der automatischen Anrufannahme konfiguriert wurde, aktivieren Sie die Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich**.
 - f. Geben Sie im Feld **Serveradresse** die beim Administrator erhältliche IP-Adresse von Communication Manager ein.
 - g. Wählen Sie den zutreffenden **Lizenztyp** aus.
Die **Basis**-Lizenz unterstützt nur **Schreibtischtelefon** als das Gerät, über das Anrufe getätigt und angenommen werden können. Wenn Sie daher das Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** über **Arbeitsplatz** festlegen, sollte gewährleistet sein, dass Ihre **Lizenztyp**-Auswahl nicht auf **Basis** eingestellt ist.
 - h. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** die Option **Arbeitsplatz**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System wendet die Änderungen beim nächsten Anmelden an.
-

Einrichten der Konfiguration "Schreibtischtelefon"

Die Konfiguration "Schreibtischtelefon" verwendet ein Avaya IP/DCP-Telefon für die Sprachleitung und Avaya one-X Agent, um die Steuerung derselben verwalteten Nebenstation mit demselben Schaltflächen-Layout und denselben Funktionen freizugeben. Sie greifen auf Audio-Komponenten von Ihrem Bürotelefon aus zu und steuern visuelle Komponenten über Ihren PC.

Voraussetzungen

- Netzwerkverbindung von einem PC aus, der die Anwendung Avaya one-X Agent ausführt, mithilfe von Communication Manager.
- Avaya DCP- oder IP-Telefone, die Anrufe von Communication Manager annehmen können.
- Netzwerkschnittstellen-Karte für Konnektivität mit Communication Manager.
- Schreibtischtelefon-Nebenstellennummer, Passwort und Communication Manager-Serveradresse.

Verwenden Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon", wenn Sie in einem Kontakt-Center sind und die Steuerung zwischen Bürotelefon und Ihrem PC freischalten wollen. Wenn Sie sich bei Communication Manager als Schreibtischtelefon anmelden, müssen Sie die Schreibtisch-Telefonnummer als Nebenstellennummer registrieren lassen. Sie können die Einstellung "Schreibtischtelefon" entweder über das Fenster Anmelden oder über das Dialogfeld Systemeinstellungen.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Systemeinstellungen** auf **Anmelden**.

3. Auf der Registerkarte **Telefonie**:

- a. Wählen Sie die Option **Automatische Verbindung zum Communication Manager aktivieren**, wenn das System sich automatisch mit dem Communication Manager verbinden soll, wofür die letzte erfolgreiche Registrierung verwendet wird.
- b. Geben Sie im Feld **Nebenstelle** die Desktop-Nebenstellenummer an, wenn Communication Manager Ihre Telefon-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
- c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die zugehörige Desktop-Nebenstellenummer an.
- d. Wählen Sie **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System das Passwort speichern soll, sobald Sie sich mit der zugehörigen Nebenstellenummer anmelden.
- e. Wenn die Nebenstelle auf Communication Manager konfiguriert wurde, aktivieren Sie die Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich**.
- f. Wählen Sie den zutreffenden **Lizenztyp** aus. Wenn Sie **Basis** auswählen, ist das Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** auf **Schreibtischtelefon** eingestellt und deaktiviert.
Die **Basis**-Lizenz unterstützt nur **Schreibtischtelefon** als das Gerät, über das Anrufe getätigt und angenommen werden können. Wenn Sie **Basis** als **Lizenztyp** auswählen, ist das Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** vorgabemäßig auf **Schreibtischtelefon** eingestellt und deaktiviert.
- g. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** die Option **Schreibtischtelefon**.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Das System wendet die Änderungen beim nächsten Anmelden an.

Einrichten der Konfiguration "Sonstiges Telefon"

Die Konfiguration "Sonstiges Telefon" registriert sich bei Communication Manager als externer Sachbearbeiter über ein Telefon und eine IP-Verbindung. Das Telefon kann ein PSTN-Telefon, ein Mobiltelefon oder eine Nebenstelle an einem lokalen oder externen Kommunikationssystem sein. Die Konfiguration "Sonstiges Telefon" verwendet eine IP-Verbindung, um die Verbindung zu Communication Manager herzustellen sowie PSTN, um Anrufe zu tätigen bzw. anzunehmen.

Voraussetzungen

- Netzwerkverbindung von einem Desktop-Computer mit Avaya one-X Agent zum Communication Manager.
- Jedes Telefon, das Anrufe von Communication Manager annehmen kann.

- Communication Manager-Verbindung, eine Benutzerverbindung als Signalverbindung, eine andere Verbindung als externe, Ein-Leitungs-Verbindung oder als interne, zusätzliche Benutzerverbindung.
- Telefon-Nebenstellenummer, Passwort und die Communication Manager-Serveradresse.
- Als **Sonstiges Telefon** zu konfigurierende Telefonnummern müssen über die Leiste **Telefonnummern** hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Telefonnummern siehe [Hinzufügen einer neuen Telefonnummer](#).

Verwenden Sie die Konfiguration "Sonstiges Telefon" für Telearbeit, wenn Sie Avaya one-X Agent von einem externen Standort mit einem PSTN-Telefon verwenden wollen, das direkt mit Communication Manager verbunden ist. Sie können die Einstellung "Sonstiges Telefon" entweder über das Fenster Anmelden oder über das Dialogfeld Systemeinstellungen konfigurieren.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Anmelden**.
 3. Auf der Registerkarte **Telefonie**:
 - a. Wählen Sie die Option **Automatische Verbindung zum Communication Manager aktivieren**, wenn das System sich automatisch mit dem Communication Manager verbinden soll, wofür die letzte erfolgreiche Registrierung verwendet wird.
 - b. Geben Sie im Feld **Nebenstelle** die Telefon-Nebenstellenummer ein, wenn Communication Manager Ihre Telefon-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die zugehörige Telefon-Nebenstellenummer an.
 - d. Wählen Sie **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System das Passwort speichern soll, sobald Sie sich mit der zugehörigen Nebenstellenummer anmelden.
 - e. Wenn die Nebenstelle auf Communication Manager konfiguriert wurde, aktivieren Sie die Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich**.
 - f. Geben Sie im Feld **Server-Adresse** die IP-Adresse ein, die Sie von Ihrem Administrator für Communication Manager erhalten haben.
 - g. Wählen Sie den zutreffenden **Lizenztyp** aus.

Die **Basis**-Lizenz unterstützt nur **Schreibtischtelefon** als das Gerät, über das Anrufe getätigt und angenommen werden können. Wenn Sie daher das Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** über **Sonstiges Telefon** festlegen, sollte gewährleistet sein, dass Ihre **Lizenztyp**-Auswahl nicht auf **Basis** eingestellt ist.

- h. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** die Option **Sonstiges Telefon**.
 - i. Geben Sie im Feld **Telefon unter** die Telefonnummer ein, die Sie für Sprachanrufe verwenden wollen.
Wenn Sie eine Telefonnummer häufiger verwenden, beispielsweise eine private Telefonnummer, müssen Sie eine weitere Nummer hinzufügen.
 4. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
Das System wendet die Änderungen beim nächsten Anmelden an.
-

Konfigurieren der Sachbearbeiter-Einstellungen

Voraussetzungen

Erfragen Sie die Sachbearbeiter-Nebenstellenummer und das Passwort von Ihrem Systemadministrator.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Anmelde-Einstellungen auf die Registerkarte **Sachbearbeiter**.
 3. Auf der Registerkarte **Sachbearbeiter**:
 - a. Aktivieren Sie die Option **Automatisch beim ACD-Server anmelden**, um die Sachbearbeiter-Nebenstelle automatisch und anhand der letzten erfolgreichen Registrierung durch Communication Manager beim ACD-Server zu registrieren.
 - b. Geben Sie im Feld **Sachbearbeiter** die Sachbearbeiter-Nebenstellenummer an, wenn der ACD-Dienst Ihre Sachbearbeiter-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die Sachbearbeiter-Nebenstellenummer an.
 - d. Wählen Sie **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System das Passwort speichern soll, sobald Sie sich als Sachbearbeiter mit der zugehörigen Sachbearbeiter-Nebenstellenummer anmelden.
 - e. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Vorgabe-Sachbearbeiterstatus bei ACD-Verbindung** die entsprechende Option aus.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
-

Konfigurieren von IM-Einstellungen

Voraussetzungen

Vor der Konfiguration der IM-Einstellungen müssen Sie über Ihren IM-Benutzernamen und das entsprechende Passwort, den Domänenamen sowie die IP-Adresse des IM-Servers verfügen, Sie erhalten diese Daten von Ihrem Supervisor oder Systemadministrator.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
2. Aktivieren Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen die Registerkarte **Anmelden > IM**.
3. Zum Aktivieren von Sofortnachrichten wählen Sie auf der Registerkarte **IM** die Option **IM-Anmeldung aktivieren**. Nach Aktivierung dieser Option werden Sie zur Eingabe Ihrer Benutzerdaten zur Anmeldung bei Avaya Presence Services aufgefordert.
4. Aktivieren Sie die Option **Automatische Verbindung zum IM-Server aktivieren**, wenn das System sich automatisch mit dem IM-Server verbinden soll, wofür die letzte erfolgreiche Registrierung verwendet wird. Dieser Schritt ist optional.
5. Geben Sie IM-Benutzernamen, Passwort und Domänenamen in die Felder **Benutzername**, **Passwort** und **Domäne** ein.
6. Aktivieren Sie die Option **Passwort beim Anmelden speichern** zum Speichern Ihrer Anmeldedaten für die künftige Anmeldung.
7. Geben Sie die IP-Adresse des IM-Servers in das Feld **Serveradresse** ein.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Einrichten der Wählregeln

Die Wählregeln hängen vom Land und Standort Ihres Communication Manager ab. Anhand der Wählregeln kann das System Nebenstellen von Leitungs-Anrufen unterscheiden, basierend auf der Länge der Wählzeichenfolge. Es wird hierdurch sichergestellt, dass das System den richtigen ARS-Code verwendet und ggf. die Ziffern gemäß den Anforderungen des Communication Manager und des PSTN verändert.

Verwenden Sie Wählregeln, wenn das System beim Registrieren der Einstellungen beim Communication Manager die richtige Ziffernfolge wählen soll.

Tipp:

Für reisende Sachbearbeiter, die unterschiedliche Standorte aufsuchen und sich bei unterschiedlichen Communication Manager registrieren müssen, empfiehlt Avaya das Definie-

ren eines Benutzerprofils mit entsprechenden Wählregeln für den jeweiligen Standort. Zudem sollte eine Anmeldung für das entsprechende Profil verwendet werden, damit sich die Wählregeln für das System nicht ändern.

 Hinweis:

Sie müssen die Wählregeln jedes Mal ändern, wenn Sie die Telefoneinstellungen bei einem anderen Communication Manager registrieren.

Gehen Sie nach den folgenden Schritten vor, wenn Sie ein reisender Sachbearbeiter sind, der Avaya one-X Agent von verschiedenen Standorten aus verwendet und die Einstellungen bei unterschiedlichen Communication Manager registrieren muss.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Wählregeln**.
 3. Gehen Sie auf der Leiste **Wählregeln** folgendermaßen vor:
 - a. Definieren Sie im Feld **Amtsleitungsnummer** die Nummer, die für das Anwählen der externen Leitung erforderlich ist.
Sie müssen möglicherweise "0" oder "9" (oder eine andere Nummer) wählen, um die externe Leitung zu erhalten.
 - b. Definieren Sie im Feld **Ihr Ländercode** den Ländercode Ihres Communication Manager. Geben Sie beispielsweise 1 ein, wenn Sie auf Ihren Communication Manager in den USA zugreifen.

 Hinweis:

Im Zusammenhang mit dem Communication Manager wird der Ländercode "ARS-Zugriffscode" genannt.

- c. Geben Sie im Feld **Ihre Vorwahlnummer** die Bereich- oder Stadtvorwahl Ihres Communication Manager ein. Geben Sie beispielsweise 415 ein, wenn Sie auf den Communication Manager in San Francisco zugreifen.
- d. Geben Sie im Feld **Nummer für Ferngespräche** die Fernanruf-Vorwahl Ihres Communication Manager ein.
- e. Geben Sie im Feld **Nummer für internationale Gespräche** die internationale Vorwahl ein.
- f. Geben Sie im Feld **Nebenstellenlänge für interne Nebenstellenanrufe** die Länge der Nummer für interne Nebenstellenanrufe ein. Wenn Ihre internen Nebenstellen beispielsweise fünfstellig sind, müssen Sie 5 eingeben. Wenn Sie mehrere Nebenstellenlängen definieren, sucht Avaya one-X Agent nach genauen Übereinstimmungen.
Wenn Sie die Länge der internen Nebenstellenummer zuweisen, behandelt Avaya one-X Agent die gewählte Nummer mit der definierten Anzahl von Ziffern als interne Nebenstelle.

Communication Manager kann mehrere Längen bei Nebenstellenummern zulassen. Wenn Ihre Firma beispielsweise für interne Nebenstellen drei Zif-

fern, fünf Ziffern und sieben Ziffern unterstützt, geben Sie 3, 5, 7 ein. Die einzelnen Werte müssen durch Kommas voneinander getrennt werden.

- g. Verwenden Sie das Feld **Länge von Inlandsnummern (einschließlich Vorwahl)**, um die Länge der Nummern für interne Nebenstellenanrufe einzugeben. Berücksichtigen Sie dabei auch eventuell benötigte Ortsnetzkennzahlen.
 - h. Wählen Sie **Bei Ortsgesprächen Vorwahl mitwählen**, wenn der Vorwahl bei einem lokalen Anruf eine Ortsnetzkennzahl vorangestellt werden soll. Wenn Sie beispielsweise eine Telefonnummer wählen wollen, stellt das System die Ortsnetzkennzahl voraus, die im Feld **Ihre Vorwahlnummer** definiert ist, und wählt dann die Telefonnummer.
 - i. Wählen Sie vor dem Wählen einer Nummer die Option **Vor Wählen einer Nummer Bestätigungsfenster anzeigen**, um eine Bestätigung zu erhalten.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Konfigurieren der Optionen zur Arbeitsbearbeitung

Voraussetzungen

Zum Festlegen von **AUX-Codes** beim **Übergang zum Bereitschaftsstatus** müssen AUX-Codes vor dem Durchführen dieses Verfahrens definiert werden.

Mit den Optionen von "Arbeitsbearbeitung" werden die eingehenden Arbeitselemente so konfiguriert, dass über die Einstellungen von Communication Manager der Sachbearbeiterstatus geändert werden kann (sofern dieser konfiguriert wurde), um den Sachbearbeiter-Übergangstatus nach Freigabe des Anrufs zu definieren, und um die Optionen zur Arbeitsbeendigung einzustellen.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Arbeitsbearbeitung**. Das Fenster **Arbeitsbearbeitung** mit den Registerkarten **Grundeinstellungen** und **Erweitert** wird angezeigt.
3. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Grundeinstellungen** folgende Einstellungen vor:
 - a. Definieren Sie im Bereich **Arbeitsbeendigung für ACD-Anrufe** den Arbeitsbeendigungsmodus wie gewünscht.
 - b. Definieren Sie im Bereich **Übergang zum Bereitschaftsstatus** den Übergangstatus des Sachbearbeiters, nachdem er den Anruf freigegeben hat. Die Option **Mit AUX-Code** wird aktiviert, wenn Sie die Option **Manuell bereit** wählen.
4. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Erweitert** folgende Einstellungen vor:

- a. Wählen Sie im Abschnitt **Anrufe** die geeignete Option, um eingehende Arbeitselemente anzunehmen.

Automatisch annehmen nimmt Anrufe automatisch an. Dies ist nicht von der Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich** im Fenster Anmelden abhängig, bietet aber dieselbe Funktionalität auf der Client-Seite.

- b. Wählen Sie im Bereich **Communication Manager-Bereitschaftsmodus** die Option **Automatik einschalten**, wenn Communication Manager die Arbeit übernehmen soll. Somit werden Arbeitselemente automatisch beendet. Durch das Wählen von **Automatik einschalten** werden die meisten Einstellungen der Leiste "Arbeitsbearbeitung" deaktiviert. Bei Auswahl von **Manuell einschalten** steuert der Sachbearbeiter die Arbeitsbearbeitung.

5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
-

Konfigurieren der Darstellung eingehender Anrufe

Mit den nachfolgenden Schritten können Sie die Benachrichtigung für eingehende Anrufe, die Anzeige des Hauptfensters oder das Blinken eines Symbols auf der Taskleiste bei eingehenden Anrufen konfigurieren.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen auf **Anrufbearbeitung**.
 3. Verwenden Sie in der Leiste **Anrufbearbeitung** eine der folgenden Optionen:
 - Aktivieren Sie **Konsultatives Weiterleiten**, um mit dem Anrufer zu sprechen, bevor Sie den Anruf weiterleiten.
 - Aktivieren Sie **Konsultative Konferenzschaltung**, um mit dem zweiten Anrufer zu sprechen, bevor Sie den ersten Anrufer zur Konferenzschaltung hinzufügen.
 - Aktivieren Sie **Automatische Warteschleife**, um einen Anruf automatisch in die Warteschleife zu setzen, bevor Sie Anrufe weiterleiten bzw. zur Konferenzschaltung hinzufügen.
 - Wählen Sie **Hauptfenster im Vordergrund anzeigen**, wenn das System das Hauptfenster im Vordergrund anzeigen und das Fenster für einen eingehenden Anruf aktivieren soll.
 - Wählen Sie **Blinkendes Symbol anzeigen**, wenn bei Eingang eines Anrufs ein Blinken in der Taskleiste angezeigt werden soll.
 4. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
-

Konfigurieren der Anzeige eingehender Sofortnachrichten

Anhand der folgenden Einstellungen können Sie festlegen, wie Sie über eine eingehende Sofortnachricht in Kenntnis gesetzt werden möchten. Sie können auch automatische Grußnachrichten festlegen, die zu Beginn einer IM-Interaktion oder als Antwort auf empfangene Sofortnachrichten verwendet werden. Diese Meldungen sind über die Schaltfläche **Antwort hinzufügen** im IM-Fenster verfügbar.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen** > **Sachbearbeiter-Einstellungen**. Das Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen wird angezeigt.
 2. Wählen Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen die Option **Sofortnachricht**. Das Fenster Sofortnachricht mit den Registerkarten **Allgemein**, **Benachrichtigungen** und **Antworten** wird angezeigt.
 3. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** im Feld **Grußansage** Ihre automatischen IM-Grußansagen ein.
 4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** folgende Optionen aus:
 - a. Aktivieren Sie die Option **Hauptfenster anzeigen**, wenn das Avaya one-X Agent-Fenster bei eingehenden Nachrichten im Vordergrund angezeigt werden soll.
 - b. Aktivieren Sie die Option **IM-Fenster anzeigen**, wenn eingehende Nachrichten direkt in einem IM-Fenster angezeigt werden sollen.
 - c. Aktivieren Sie die Option **Blinkendes Symbol anzeigen**, wenn das one-X Agent-Symbol bei eingehenden Nachrichten blinken soll.
 5. Legen Sie auf der Registerkarte **Antworten** Ihre automatische IM-Antwort wie im Folgenden erläutert fest. Sie können mehrere Antworten aufzeichnen und während Ihrer IM-Interaktion verwenden.
 - a. Zum Hinzufügen einer Antwort klicken Sie auf die Schaltfläche **+** (Plus).
 - b. Wählen Sie die Antwort aus, und geben Sie den entsprechenden Text für Ihre automatische IM-Antwort ein.
 - c. Wiederholen Sie diese Schritte zum Hinzufügen weiterer IM-Antworten.
 - d. Zum Verwenden der IM-Antworten klicken Sie im IM-Fenster auf die Schaltfläche **Antwort hinzufügen**, wählen die Antwort aus und drücken die **Eingabetaste**.
 6. Klicken Sie auf **OK** im Fenster Sofortnachricht, um Ihre Einstellungen zu speichern.
-

Konfigurieren der Anzeige eingehender TTY-Anrufe

Im Folgenden wird erläutert, wie Sie die Anzeige eingehender TTY-Anrufe definieren. Sie können zudem eine automatisierte Antwort für TTY-Nachrichten sowie Nummern festlegen, bei denen die TTY-Nachricht angezeigt werden soll.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen** > **Sachbearbeiter-Einstellungen**. Das Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen die Option **TTY** aus. Die Leiste TTY mit den Registerkarten **Allgemein** und **Abkürzungen** wird angezeigt.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** der Leiste die folgenden Schritte durch:
 - a. Geben Sie im Textfeld **Grußansage** Ihre Sachbearbeiter-Grußansage ein.
 - b. Zum Anzeigen des TTY-Fensters bei jedem eingehenden Sprachanruf aktivieren Sie die Option **TTY-Fenster bei jedem Sprachanruf anzeigen**.
 - c. Zum Anzeigen des TTY-Fensters bei bestimmten Sprachanrufen aktivieren Sie die Option **TTY-Fenster anzeigen, wenn Anruf kommt von** und geben die entsprechenden TTY-Nummern an.
 - d. Führen Sie bei aktivierter Option **TTY-Fenster anzeigen, wenn Anruf kommt von** folgenden Schritt aus. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** (Plus). Es wird ein leeres Textelement hinzugefügt.
 - e. Wählen Sie das Textelement aus, und geben Sie die Nummer ein, bei der das TTY-Fenster angezeigt werden soll.
 - f. Zum Anzeigen des TTY-Fensters für jeden Sprachanruf im Fenster Arbeitsliste aktivieren Sie die Option **TTY-Fenster bei Sprachinteraktion immer anzeigen**.
4. Führen Sie auf der Registerkarte **Abkürzungen** die folgenden Schritte durch:
 - a. Zum Anzeigen der voreingestellten TTY-Abkürzungen wählen Sie eine beliebige Abkürzung in der Liste aus. Die Details zur Abkürzung werden in den Feldern **Bedeutung**, **Wörtliche Bedeutung** und **Beschreibung** angezeigt.
 - b. Zum Hinzufügen einer neuen Abkürzung klicken Sie auf die Schaltfläche **+**. Daraufhin wird der Liste eine unbenannte Abkürzung hinzugefügt.
 - c. Wählen Sie die unbenannte Abkürzung aus, und geben Sie die gewünschte Abkürzung ein.
 - d. Geben Sie eine kurze Erläuterung in das Feld **Bedeutung** an.
 - e. Geben Sie die Langform in das Feld **Wörtliche Bedeutung** ein.
 - f. Im Feld **Beschreibung** können Sie weitere Erläuterungen oder Informationen zur Abkürzung angeben.

Die Abkürzungen werden im TTY-Fenster in rechteckigen Kästchen angezeigt. Zum Anzeigen der Abkürzungsdetails müssen Sie auf das Kästchen der Abkürzung im

TTY-Fenster klicken. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit den Details im TTY-Fenster geöffnet. Der Empfänger kann die gleichen Details anzeigen, wenn die gleiche Abkürzung mit zugehörigen Details über Avaya one-X Agent des Empfängers konfiguriert ist.

5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Einstellen der Audio-Optionen

Mit den nachfolgenden Schritten können Sie die Audio-Optionen einstellen, um die Audiolautstärke für Wiedergabe, Aufnahme und eingehende Anrufe anzupassen. Sie können das System auch so einstellen, dass das Tonsignal über den Lautsprecher des PCs wiedergegeben wird. Außerdem können Sie einen Signalton für eingehende Anrufe definieren.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen** > **Sachbearbeiter-Einstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen auf **Audio**.
Das Fenster **Audio** wird mit den Registerkarten **Grundeinstellungen** und **Erweitert** angezeigt. Die Registerkarte **Grundeinstellungen** ist standardmäßig aktiviert.
3. Führen Sie der Registerkarte **Grundeinstellungen** im Abschnitt **Lautstärke** die folgenden Schritte zum Festlegen der Audio-Grundeinstellungen durch. Diese Schritte sind optional und können übergangen werden.
 - a. Verwenden Sie den Schieberegler **Wiedergabe**, um die Lautstärke für Computerauslautsprecher oder Kopfhörer anzupassen.
 - b. Verwenden Sie den Schieberegler **Aufnahme**, um die Aufnahmelautstärke aller Töne anzupassen, die über ein Mikrofon an Ihren PC weitergegeben werden.
 - c. Aktivieren Sie die Option **Stummschalten** neben dem Schieberegler **Aufnahme**, um zu verhindern, dass ein Ton über das Mikrofon an Ihren PC gesendet wird.
Diese Einstellungen haben auf ein ans Telefon angeschlossenes Headset keine Auswirkungen. Sie sind nur für den PC von Bedeutung.
 - d. Verwenden Sie den Schieberegler **Tonsignal**, um die Lautstärke des über die Lautsprecher oder über das Headset wiedergegebenen Tons anzupassen, wenn Sie einen eingehenden Anruf empfangen.
 - e. Aktivieren Sie die Option **Stummschalten** neben dem Schieberegler **Tonsignal**, um jegliches Tonsignal zu vermeiden, das auf einen eingehenden Anruf hinweist.

- f. Wählen Sie **Tonsignal über interne PC-Lautsprecher wiedergeben**, wenn das Signal für einen eingehenden Anruf gleichzeitig über die PC-Lautsprecher und über Ihr Headset wiedergegeben werden soll.
Dies ist nur relevant, wenn Ihr PC über einen internen Lautsprecher verfügt.
- g. Wählen Sie **Benutzerdefiniertes Tonsignal verwenden**, damit das System bei einem eingehenden Anruf einen Vorgabesignalton (WAV-Datei) über die Lautsprecher oder das Headset wiedergibt. Die WAV-Datei wird vom angegebenen Verzeichnis abgespielt.
Bei Auswahl der Option **Benutzerdefiniertes Tonsignal verwenden** werden ein **Durchsuchen**-Feld und eine **Tonsignal testen**-Schaltfläche unten angezeigt. Verwenden Sie das Durchsuchen-Feld zum Aufrufen der WAV-Datei und die Schaltfläche **Tonsignal testen** zum Überprüfen der WAV-Datei.

Im Abschnitt *Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte "Grundeinstellungen"* erhalten Sie weitere Informationen.

4. Führen Sie auf der Registerkarte **Erweitert** die folgenden Schritte im Abschnitt **Audio-Geräte** zum Einrichten erweiterter Audio-Einstellungen durch:
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Wiedergabe-Gerät** die auf Ihrem System installierte Hardware zur Audio-Wiedergabe aus.
 - b. Wählen Sie aus der Liste **Aufnahme-Gerät** die auf Ihrem System installierte Hardware zur Audio-Aufnahme aus.
 - c. Zum Prüfen der Hintergrundgeräusche klicken Sie auf **Hintergrundgeräusch-Test**.
Das Fenster Hintergrundgeräusch-Test wird angezeigt. Klicken Sie dort auf die Schaltfläche **Test** zum Prüfen der Hintergrundgeräusche.

Im Abschnitt *Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte "Erweitert"* erhalten Sie weitere Informationen.

5. Klicken Sie auf **OK**, um die Audio-Einstellungen zu speichern.

Definieren eines Sachbearbeiter-Profiles

Die Definition eines Sachbearbeiter-Profiles über die Avaya one-X Agent-Client-Benutzeroberfläche ist nur für Einrichtungen ohne Central Management möglich. Anhand der folgenden Verfahrensweise können Sie ein lokales Sachbearbeiter-Profil erstellen

Ein Profil ist eine Sammlung vorkonfigurierter Einstellungen und Präferenzen. Mit Profilen können Sachbearbeiter zwischen Konfigurationen wechseln (beispielsweise können sie Profile für unterschiedliche Einstellungen wie "Home-Office", "Büro", "Vertrieb", "Support" usw. erstellen und diese bei Bedarf einsetzen), wobei sie dieselbe Avaya one-X Agent-Installation verwenden. Sie können beispielsweise ein Sachbearbeiter-Profil für die Konfiguration "Arbeitsplatz" erstellen und dieses mit dem geeigneten VoIP-Netzwerk verwenden. Sie können

auch ein anderes Sachbearbeiter-Profil für die Konfiguration "Schreibtischtelefon" erstellen und entsprechend verwenden.

-
1. Nehmen Sie die notwendigen Änderungen mit Hilfe der Optionen Systemeinstellungen und Sachbearbeiter-Einstellungen vor.
 2. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 3. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Profile**.
 4. In der Leiste **Profile**:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Das System zeigt das Dialogfeld Profil erstellen an.
 - b. Geben Sie im Feld **Profilname** den Namen des Profils ein, und klicken Sie auf **OK**.
Das neue Profil wird in der Profilliste angezeigt.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
Das System erstellt ein neues Profil und speichert es lokal auf Ihrem PC. Wenn Sie die Anwendung erneut starten, wird das zuletzt verwendete Profil als Standardprofil eingestellt. Sie können allerdings auch ein anderes Profil aus der Liste auswählen. Voraussetzung dafür ist die Erstellung mehrerer Profile. Bei nur einem Profil stehen keine weiteren Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung. Sie müssen das richtige Profil wählen, um Avaya one-X Agent auf Ihrem PC zu starten.
Sie können die Einstellungen in den Konfigurationsparametern des neuen Profils beim nächsten Anmelden ändern.
-

Integrieren des Sprachnachricht-Systems

Avaya one-X Agent bietet Sprachnachricht-Unterstützung für registrierte Nebenstellen innerhalb eines Sprachnachricht-Systems. Sie können das Sprachnachricht-System mit einem Telefonsystem, einer Drittanbieter-Sprachnachricht-Anwendung oder einem Internet-gestützten Sprachnachricht-Server integrieren und Ihre Sprachnachrichten von einem der Sprachnachricht-Dienste abrufen.



Wichtig:

Der Sprachnachricht-Dienst ist nur für diejenigen Nebenstellen verfügbar, die bei einem Sprachnachricht-System registriert sind. Wenn auf Ihrer Nebenstelle keine Sprachnachricht-Einstellungen verfügbar sind, wenden Sie sich an den Systemadministrator.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Sprachnachricht-Integration**.
 3. Klicken Sie im Teil **Sprachnachricht-Integration** auf **Nachrichtenzugriff aktivieren**.
 4. Um einen Sprachnachricht-Dienst zu integrieren, führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Um Sprachnachricht-Dienste mit einem Telefon zu integrieren, wählen Sie **Diese Nummer wählen** und definieren die Sprachnachricht-Nummer im Feld.
 - Um Sprachnachricht-Dienste über eine Drittanbieter-Sprachnachricht-Anwendung zu integrieren, wählen Sie **Diese Anwendung starten** und klicken auf **Durchsuchen**, um zu einer unter Windows ausführbaren Datei zu wechseln.
 - Um Sprachnachricht-Dienste mit einem Drittanbieter-Web-Server zu integrieren, wählen Sie **Im Internet öffnen** und geben eine gültige Internet-Adresse in das Feld ein.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
-

Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen

Sie müssen die Option "Sachbearbeiter-Grußansage" aktivieren, damit das System die Grußansage wiedergibt. Sie können mehrere Grußansagen gleichzeitig aktivieren.

Sie können beispielsweise mehrere Sachbearbeiter-Grußansagen aktivieren, wenn jede Ansage über eine eindeutige VDN als Aktivierungskriterium verfügt. Dasselbe gilt für Sachbearbeiter-Grußansagen, die für bestimmte ANI-Telefonnummern oder eingegebene Ziffern wiedergegeben werden.

Wenn zwei Sachbearbeiter-Grußansagen denselben Kriterien entsprechen, sodass beide für einen Anruf in Frage kämen, verwendet Avaya one-X Agent den ersten Eintrag in der Suchliste.

Voraussetzungen

Zum Aktivieren einer aufgezeichneten Grußansage muss mindestens eine Aufzeichnung vorhanden sein.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Wählen Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen die Option **Grußansage-Trigger**. Das Fenster **Grußansage-Trigger** wird angezeigt.

3. Markieren Sie in der Liste **Grußansage-Trigger** eine Grußansage.
4. Klicken Sie auf **OK**.
Bei eingehenden Anrufen kann die ausgewählte Grußansage manuell abgespielt werden.

Definieren eines Ursachencodes

Über den Ursachencode kann eine bestimmte Nummer mit einem Etikett in Verbindung gebracht werden, um zu erklären, warum ein Sachbearbeiter nicht an seinem Arbeitsplatz ist oder warum er einen ACD-Anruf nicht entgegennimmt. Diese Ursachencodes, sofern sie in Communication Manager definiert wurden, werden im Nachrichtenfenster angezeigt, sobald ein Sachbearbeiter seinen Arbeitsstatus auf "AUX" ändert oder sich vom ACD-Dienst abmeldet. Standardgemäß erstellt das System einen Vorgabe-Ursachencode für die Codetypen "AUX", "Abmelden" und "Arbeitsursache". Sie können die Vorgabe-Ursachencodes ändern, aber sie nicht löschen.



Wichtig:

Der Systemadministrator muss einen allgemeinen Satz Ursachencodes definieren und diesen zentral verwalten. Der Administrator kann diese Ursachencodes an alle Sachbearbeiter weitergeben, indem er die Konfiguration auf das Sachbearbeitersystem überträgt. Wenn Ihre Einrichtung zudem Central Management verwendet, muss der Administrator eine CSV-Datei hochladen und allgemeine Ursachencodes universell für das Konto oder den Skill zuweisen.

Definieren von Ursachencodes für die Arbeit

Arbeitscodes sind Codes, die Sie einem Arbeitselement über das Fenster Arbeitsliste zuweisen. Sie müssen einen Arbeitscode zuvor definieren, bevor Sie ihn im Fenster Arbeitsliste einsetzen können.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Ursachencodes**. Das Fenster Ursachencodes wird rechts angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Zu bearbeitendes Menü auswählen** die Option **Arbeits-Ursachencodes**. Es wird ein unbenannter Standard-Ursachencode unter dem **Stammverzeichnis** unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** angezeigt.
Sie können einen einzelnen Ursachencode hinzufügen oder eine Gruppe von Codes erstellen und dieser mehrere Ursachencodes hinzufügen. Ursachencodes mit ähnlichen oder verwandten Merkmalen werden in einer Gruppe zusammengefasst. Die Gruppenbezeichnungen sollten eindeutig und klar verständlich sein.

4. So fügen Sie eine Gruppe hinzu:
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ursachengruppe hinzufügen** unten im Fenster Ursachencodes. Ein unbenannter Gruppeneintrag wird unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** eingefügt.
 - b. Markieren Sie den unbenannten Eintrag, und geben Sie einen Gruppennamen ein. Der Gruppeneintrag wird mit diesem Namen versehen.
 - c. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um der Gruppe Ursachencodes hinzuzufügen.
5. So fügen Sie einen einzelnen Ursachencode hinzu:
 - a. Wählen Sie den Eintrag aus, unter dem der Ursachencode hinzugefügt werden soll. Bei dem Eintrag kann es sich um das **Stammverzeichnis** oder einen Gruppeneintrag handeln.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Dem ausgewählten Eintrag wird ein unbenannter Ursachencode hinzugefügt.
 - c. Markieren Sie den unbenannten Ursachencode, und benennen Sie ihn um. Der Standardname wird durch den von Ihnen eingegebenen ersetzt.
 - d. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um weitere Ursachencodes hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Die anhand der obigen Anweisungen erstellten Arbeitscodes werden durch Klicken auf das Symbol **Arbeitscode** bei aktivem Anruf im Fenster Arbeitsliste angezeigt. Sie können den entsprechenden Code auswählen und diesen während des aktiven Anrufs zuweisen. Haben Sie keinen Arbeitscode erstellt, bleibt das Symbol **Arbeitscode** bei einem aktiven Anruf deaktiviert.

 Hinweis:

Bei Verwendung von Central Management können Ursachencodes nur über Central Management definiert werden. Bearbeitungen über die Anwendung Avaya one-X Agent sind nicht möglich.

Definieren von Ursachencodes für das Abmelden

Der Abmelden-Ursachencode beschreibt den Grund, warum eine Abmeldung vom ACD-Dienst erfolgte. Sie können den Abmelden-Ursachencode nur dann verwenden, wenn Sie zuvor die Ursachencodes im Dialogfeld Systemeinstellungen definiert haben.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Ursachencode**. Das Fenster Ursachencodes wird rechts angezeigt.

3. Wählen Sie aus der Liste **Zu bearbeitendes Menü auswählen** die Option **Abmelden-Ursachencodes**. Es wird ein unbenannter Standard-Ursachencode unter dem **Stammverzeichnis** unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** angezeigt.
 Sie können einen einzelnen Ursachencode hinzufügen oder eine Gruppe von Codes erstellen und dieser mehrere Ursachencodes hinzufügen. Ursachencodes mit ähnlichen oder verwandten Merkmalen werden in einer Gruppe zusammengefasst. Die Gruppenbezeichnungen sollten eindeutig und klar verständlich sein.
4. So fügen Sie eine Gruppe hinzu:
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ursachengruppe hinzufügen** unten im Fenster **Ursachencodes**. Ein unbenannter Gruppeneintrag wird unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** eingefügt.
 - b. Markieren Sie den unbenannten Eintrag, und geben Sie einen Gruppennamen ein. Der Gruppeneintrag wird mit diesem Namen versehen.
 - c. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um der Gruppe Ursachencodes hinzuzufügen.
5. So fügen Sie einen einzelnen Ursachencode hinzu:
 - a. Wählen Sie den Eintrag aus, unter dem der Ursachencode hinzugefügt werden soll. Bei dem Eintrag kann es sich um das **Stammverzeichnis** oder einen Gruppeneintrag handeln.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Dem ausgewählten Eintrag wird ein unbenannter Ursachencode hinzugefügt.
 - c. Markieren Sie den unbenannten Ursachencode, und benennen Sie ihn um. Der Standardname wird durch den von Ihnen eingegebenen ersetzt.
 - d. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um weitere Ursachencodes hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
 Das System zeigt den neu erstellten Abmelden-Ursachencode in der Liste **Abmelden** der Dropdown-Liste **Sachbearbeiterstatus ändern** an.

Definieren von Ursachencodes für AUX

Der AUX-Ursachencode beschreibt die Ursache für das Wechseln in den Modus "AUX". Sie können den AUX-Ursachencode nur verwenden, wenn Sie die Ursachencodes im Fenster Systemeinstellungen definiert haben.

Verwenden Sie die nachfolgenden Schritte, um die AUX-Ursachencodes zu definieren und diese mit den numerischen von Communication Manager unterstützten Codes zu verknüpfen.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Ursachencodes**. Das Fenster Ursachencodes wird rechts angezeigt.
 3. Wählen Sie aus der Liste **Zu bearbeitendes Menü auswählen** die Option **AUX-Ursachencodes**. Es wird ein unbenannter Standard-Ursachencode unter dem **Stammverzeichnis** unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** angezeigt.

Sie können einen einzelnen Ursachencode hinzufügen oder eine Gruppe von Codes erstellen und dieser mehrere Ursachencodes hinzufügen. Ursachencodes mit ähnlichen oder verwandten Merkmalen werden in einer Gruppe zusammengefasst. Die Gruppenbezeichnungen sollten eindeutig und klar verständlich sein.
 4. So fügen Sie eine Gruppe hinzu:
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ursachengruppe hinzufügen** unten im Fenster Ursachencodes. Ein unbenannter Gruppeneintrag wird unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** eingefügt.
 - b. Markieren Sie den unbenannten Eintrag, und geben Sie einen Gruppennamen ein. Der Gruppeneintrag wird mit diesem Namen versehen.
 - c. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um der Gruppe Ursachencodes hinzuzufügen.
 5. So fügen Sie einen einzelnen Ursachencode hinzu:
 - a. Wählen Sie den Eintrag aus, unter dem der Ursachencode hinzugefügt werden soll. Bei dem Eintrag kann es sich um das **Stammverzeichnis** oder einen Gruppeneintrag handeln.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Dem ausgewählten Eintrag wird ein unbenannter Ursachencode hinzugefügt.
 - c. Markieren Sie den unbenannten Ursachencode, und benennen Sie ihn um. Der Standardname wird durch den von Ihnen eingegebenen ersetzt.
 - d. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um weitere Ursachencodes hinzuzufügen.
 6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Das System zeigt den neu erstellten AUX-Ursachencode in der Liste **AUX** der Dropdown-Liste **Sachbearbeiterstatus ändern** an.
-

Anzeigen des Telefon-Displays im Hauptfenster

Avaya one-X Agent zeigt im unteren Teil des Fensters "Arbeitsliste" von Communication Manager ein 40-Zeichen-Display an. Sie können sowohl anrufabhängige als auch anrufunabhängige

hängige Informationen anzeigen lassen, einschließlich Anruf-Eingabe-Ziffern, VuStats-Daten und lokale Uhrzeit sowie Datum vom ACD-Server.



Hinweis:

Nur Telefontypen, die 80 Zeichen anzeigen können, sind mit dieser Funktion kompatibel.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen** > **Sachbearbeiter-Einstellungen** > **Benutzeroberfläche** .
 2. Aktivieren Sie in der Leiste Benutzeroberfläche die Option **Telefon-Display anzeigen**.
 3. Klicken Sie auf **OK**.
-

Positionieren der Symbolleisten-Schaltflächen im Hauptfenster

Avaya one-X Agent ermöglicht es Ihnen, die Symbolleisten-Schaltflächen im Hauptfenster einzurichten. Über diese Schaltflächen haben Sie schnellen Zugriff auf Optionen, einschließlich Freigeben eines Anrufs, Ändern der Anrufeinstellungen in "Manuell" oder "Auto", Ändern des Sachbearbeiterstatus in "Bereit" oder "AUX", Direktanruf beim Supervisor, Zuweisen eines Arbeitscodes zu einem Arbeitselement und Wählen der zuletzt gewählten Nummer.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen** > **Sachbearbeiter-Einstellungen** > **Benutzeroberfläche** .
 2. In der Leiste Benutzeroberfläche:
 - a. Aktivieren Sie die Option **Schaltflächen-Symbolleiste anzeigen**.
 - b. Klicken sie auf **Favoriten-Schaltflächen wählen**.
 - c. Wählen Sie im Dialogfeld Favoriten-Schaltflächen die entsprechenden Schaltflächen.
Sie können maximal acht Schaltflächen aus der Liste auswählen.
 3. Klicken Sie auf **OK**.
-

Kapitel 7: Reparieren von Avaya one-X Agent

Wenn Avaya one-X Agent nicht richtig funktioniert, können Sie das Produkt über die Funktion "Reparieren" neu installieren. Wenn Sie eine Avaya one-X Agent-Anwendung reparieren, müssen Sie auch alle installierten Service-Releases reparieren.

Hinweis:

Wenn Sie beim Installieren von Avaya one-X Agent auf Schwierigkeiten stoßen, erfassen Sie das Ereignis und Fehlerprotokolle, um sie Ihrem Systemadministrator zu senden. Detaillierte Informationen über Protokolle und Fehlerbehebung finden Sie unter *Wartung und Fehlerbehebung für Avaya one-X Agent*.

-
1. Wählen Sie in der **Windows Systemsteuerung** das Modul **Software** aus.
 2. Suchen Sie in der Liste der installierten Programme die Anwendung Avaya one-X Agent, die Sie reparieren wollen.
 3. Klicken Sie auf den Link **Klicken Sie hier, um Supportinformationen zu erhalten**, um das Dialogfeld "Supportinformationen" anzuzeigen.
 4. Klicken Sie auf **Reparieren**.
Das System installiert das Programm erneut.

Tipp:

Sie können die Installation auch erneut durchführen. Im Installationsprogramm erhalten Sie die Optionen **Reparieren** und **Entfernen**. Zum Reparieren der Installation wählen Sie die Option **Reparieren**.

Kapitel 8: Entfernen der Avaya one-X Agent-Anwendung

Sie können Avaya one-X Agent manuell oder automatisch entfernen.

 Hinweis:

Schreibgeschützte Ordner, die gemeinsam mit anderen Anwendungen genutzt werden, können Sie nicht entfernen. Ebenso wenig können Sie Dateien oder Verzeichnisse entfernen, die Sie zum Avaya one-X Agent-Installationsverzeichnis hinzugefügt haben.

Entfernen von Avaya one-X Agent im manuellen Modus

-
1. Schließen Sie Avaya one-X Agent, wenn es gegenwärtig ausgeführt wird.
 2. Wählen Sie in der **Windows Systemsteuerung** die Option **Software** aus.
 3. Wählen Sie **Avaya One-X Agent**, und wählen Sie **Ändern, Entfernen oder Deinstallieren (Windows Vista)**.

Während des Entfernungsprozesses zeigt das Microsoft-Installationsprogramm möglicherweise eine Meldung an, um eine ausgeführte Anwendung zu schließen. Sie können die angegebene Anwendung schließen oder die Meldung ignorieren, um mit dem Entfernen fortzufahren.

 Tipp:

Sie können die Installation auch erneut durchführen. Im Installationsprogramm erhalten Sie die Optionen **Reparieren** und **Entfernen**. Zum Deinstallieren der Anwendung wählen Sie die Option **Entfernen**.

Kapitel 9: Entfernen der vorhandenen Software

Wenn Sie Avaya-Softphones mit Video verwenden und vorhaben, Avaya one-X Agent mit Video zu betreiben, müssen Sie die folgende Avaya-Software von Ihrem PC entfernen, bevor Sie Avaya one-X Agent installieren:

- Avaya IP Softphone
- Polycom Via Video



Hinweis:

Wenn Sie Avaya-Softphones mit Video auf Ihrem PC nicht verwenden, können Sie diesen Abschnitt überspringen.

Voraussetzungen

Bevor Sie die Avaya IP Softphone-Software entfernen, notieren Sie sich die nachfolgenden Informationen. Sie benötigen sie, wenn Sie Avaya one-X Agent installieren wollen:

- Ihre IP Softphone-Call-Server-Adresse
- Ihren IP Softphone-Benutzernamen
- Das Passwort für Ihre Nebenstelle

-
1. Wählen Sie in der Windows Systemsteuerung die Option **Software**.
 2. Folgen Sie dem Standardprozess für das Entfernen von Programmen von Windows.
-

Index

A

Anfangskonfiguration	35
Anmelden von einem PC aus	36
Anmelden von einem Schreibtischtelefon	37
Anpassen der Installation	25
Anrufbearbeitung	44 , 47
Anzeigeeinstellungen für Nachrichten	45
Arbeitsbearbeitung	43
Arbeitsplatz-Einstellung	36
Architektur-Übersicht	6
Assistenten-unterstützte Installation	19
Ausführen von one-X Agent	31

C

Checkliste	15
------------------	--------------------

D

Definieren der Anzeige für eingehende Anrufe	47
Definieren der Darstellung eingehender Anrufe	44
Definieren der TTY-Anrufanzeige	46
Definieren des Ursachencodes	
Abmelden-Ursachencode	52
Definieren eines Sachbearbeiter-Profiles	49
Definieren von Arbeitscodes	
Arbeitscode	51
Definieren von Optionen zur Arbeitsbearbeitung	43
Definieren von Ursachencodes	
AUX-Ursachencode	53

E

Einführung	5
Einrichten der Wählregeln	42
entfernen	59
im interaktiven Modus	59
Entfernen vorhandener Software	61
Erste Schritte	31

H

Hinweise, rechtliche	2
----------------------------	-------------------

I

IM-Einstellungen	41
------------------------	--------------------

Installationsüberblick	5
installieren	
Polycom Video	25
Installieren auf manuelle Weise	19
Installieren von Avaya one-X Agent	
Automatikmodus	22

K

Konfigurationsbedingte Funktionen	8
konfigurieren	
Anzeige eingehender TTY-Anrufe	46
Konfigurieren der Anzeige eingehender Nachrichten	45
Konfigurieren der Sachbearbeiter-Einstellungen	40
Konfigurieren mit XML	26
Konfigurieren von IM-Einstellungen	41

M

manuelle Installation	19
Migration fehlgeschlagen	22
Migration von Profilen	22

N

Netzwerkverbindung	12
--------------------------	--------------------

O

one-X Agent-Registrierung	37 , 38
---------------------------------	---

R

Rechtliche Hinweise	2
Registrieren bei Communication Manager	36 , 37
Registrierung	35
reparieren	57

S

Sachbearbeiter-Einstellungen	40
Sachbearbeiter-Grußansagen	
aktivieren	50
Schritte	50
einschalten	50
Sachbearbeiter-Profil	49

Schaltflächen der Symbolleiste	55	Ursachencodes	51
Schaltflächen-Symbolleiste anzeigen	55		
Schreibtischtelefon-Anmeldung	37	V	
Sonstiges Telefon – Einstellungen	38	Verwalten mit XML	26
Sprachnachricht		Voraussetzungen	
integrieren	50	AVTS	7
Standardinstallation	19	Communication Manager	7
Starten der one-X Agent-Anwendung	31	Hardware	9
Symbolleiste		Lizenz	12
konfigurieren	55	Software	7
Einstellungen	55	Unternehmen	7
		Video	11
T			
Telefon-Display	55	W	
Telefoneinstellung	35	Wählregeln	42
Telefoneinstellungen	35		
U		X	
Überblick	5	XML-Konfiguration	26
Upgrade der Version	21	XML-Verwaltung	26
Upgrade von Avaya one-X Agent	21		