Verwenden von Avaya Proactive Contact Supervisor

Version 5.2
Ausgabe 1
Juli 2018

© 2013-2018, Avaya Inc.
Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis

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

Haftungsausschluss für Dokumentation

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

Haftungsausschluss für Links

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

Gewährleistung

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

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

Gehosteter Dienst

FOLGENDE BESTIMMUNGEN GELTEN, WENN SIE EIN ABONNEMENT FÜR EINEN GEHOSTETEN DIENST VON AVAYA ODER EINEM AVAYA-VERTRIEBSPARTNER (FALLS ZUTREFFEND) ERWERBEN. DIE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER GEHOSTETEN DIENSTE SIND AUF DER AVAYA-WEBSEITE HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO UNTER DEM LINK „Avaya Nutzungsbedingungen für gehostete Dienste" ODER ETWAIGEN VON AVAYA BEKANNTGEGEBENEN NACHFOLGER-WEBSITES ABRUFBAR UND GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN. INDEM SIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN ODER ANDERE DAZU AUTORISIEREN, STIMMEN SIE IN IHREM NAMEN UND IM AUFTRAG IHRER ORGANISATION (NACHFOLGEND „SIE" ODER DER „ENDBENUTZER") DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN IM NAMEN EINES UNTERNEHMENS ODER EINER ANDEREN JURISTISCHEN PERSON ZUSTIMMEN, GARANTIEREN SIE, DASS SIE AUTORISIERT SIND, DIESE ENTITÄT AN DIE VORLIEGENDEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU BINDEN. WENN SIE DAZU NICHT BEFUGT SIND ODER SIE DIESEN NUTZUNGSBESTIMMUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE NICHT AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUGREIFEN ODER DIESEN NUTZEN UND NIEMANDEN AUTORISIEREN, AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUZUGREIFEN ODER IHN ZU NUTZEN.

Lizenzen

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

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

Lizenztypen

Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License (DS). Ein Endbenutzer darf eine Kopie oder Instanz der Software nur folgendermaßen installieren und verwenden: 1) auf einer Anzahl vorgesehener Prozessoren bis zu der im Auftrag angegebenen Anzahl von Prozessoren oder 2) bis zu der im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisierten angegebenen Anzahl von Instanzen der Software. Avaya ist berechtigt zu verlangen, dass der oder die betreffenden Rechner durch Angabe ihres Typs, ihrer Seriennummer, ihrer Leistungsmerkmale, ihrer Instanz, ihres Standorts oder sonstiger

Merkmale in dem Einzelvertrag identifiziert werden oder Avaya von dem Endanwender zu diesem Zweck auf elektronischem Wege mitgeteilt werden.

Mehrplatzlizenz (Concurrent User License (CU). Der Endanwender ist berechtigt, die Software auf mehrere bezeichnete Rechner oder auf einem oder mehreren Servern zu installieren, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der lizenzierten Anzahl Arbeitsplätze oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine „Einheit" in diesem Sinne ist eine Funktionseinheit, die nach Festlegung von Avaya als Grundlage für die Berechnung der Lizenzgebühr dient und bei der es sich unter anderem um einen Agenten, Port oder Nutzer, ein E-Mail-Konto oder Voicemailkonto einer natürlichen Person oder einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der Verwaltungsdatenbank, die von dem Produkt genutzt wird, um einem Nutzer den Zugriff auf die Software zu ermöglichen, handeln kann. Einheiten können mit einem bestimmten angegebenen Server oder einer Instanz der Software verknüpft sein.

Heritage Nortel-Software

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

Copyright

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

Virtualisierung

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

Komponenten von Drittanbietern

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

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn der Codec H. 264 (AVC) mit dem Produkt vertrieben wird. DIESES PRODUKT WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO") UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. FÜR ANDERE ZWECKE WIRD WEDER EXPLIZIT NOCH IMPLIZIT EINE LIZENZ GEWÄHRT. AUSFÜHRLICHE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER HTTP://WWW.MPEGLA.COM.

Dienstanbieter

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

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

Einhaltung der Gesetze

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

Gebührenbetrug verhindern

„Gebührenbetrug" ist die unbefugte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine dazu nicht berechtigte Person (z. B. jemand, der kein Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer Ihres Unternehmens oder anderweitig im Auftrag Ihres Unternehmens tätig ist). Sie sollten sich darüber im Klaren

sein, dass Gebührenbetrug in Verbindung mit Ihrem System möglich ist und gegebenenfalls zu erheblichen zusätzlichen Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste führen kann.

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

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

Sicherheitsrisiken

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

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

Herunterladen der Dokumentation

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

Avaya-Support

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

Marken

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

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya Inc.

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

Inhalt

Kapitel 1: Einführung 22
Zweck 22
Kapitel 2: Proactive Contact-Übersicht 23
Proactive Contact-Umgebung 23
Wählsystemfunktionen 23
Mehrere Wählsysteme 23
Mehrere Zugehörigkeiten 24
Anruflisten 25
Rollenbasierte Autorisierung für Administratoren 27
Gesicherte Agentenanwendung 27
Lizenzierung 27
Installieren der Voraussetzungen für Lizenzserver 28
Konfigurieren des Wählsystems 29
Nachfrist 29
Sicherheit 30
Konfigurieren von TLS (Transport Layer Security) und hoher Verschlüsselung 30
Neue Funktionen von Version 5.2 30
Neue Funktionen in Version 5.2 von Avaya Proactive Contact 30
Neue Funktionen von Version 5.1.2 31
Manuell wählen 31
Unterstützung von TLS 1.0 und hoher Verschlüsselung 32
Antwortüberwachung nach Job 32
Kennwortlänge 32
Warteschleifen-Nachricht oder -Musik 32
„PLZ in Zeitzone“ für Anruflisten 32
Shadowjobs im Vorschaumodus 32
Unterstützte Versionen von Microsoft Windows 32
Unterstützung für das Weiterleiten der Nummer des angerufenen Teilnehmers für Übergabeanrufe an VDN 33
Neue Funktionen von Version 5.1 33
Mehrere Zugehörigkeiten 33
Höhere Kapazität 33
Unterstützung einer höheren Anzahl von Wählsystemen pro Systemgruppe 34
Erweitertes ID-Feld für Anruflistennamen 34
Unterstützung außerhalb der Zeitzone 34
Automatisierte Agentenfreigabe in den Bereitschaftsstatus für Voicemail 35
Implementierung der FCC 12-21-Vorschrift 35
Kapitel 3: Proactive Contact-Benutzer, Anmelden und Berechtigungen 36
Proactive Contact-Benutzer 36
Anmeldung und Berechtigungen 37
Kennwörter 38
Agent-Typen 39
Agent-Login-Arten 39

Anmelden bei Supervisor ... 40
Anzeigen der Online-Hilfe ... 41
Kapitel 4: Verwalten von Rollen ... 42
Arbeiten mit mehreren Zugehörigkeiten ... 42
Zuordnungen ... 43
Vordefinierte Rollen ... 44
Zuweisen von Rollen ... 44
Rolle des Lead-Administrators ... 45
Rolle des Tenant Administrator (Serviceeinheits-Administrator) ... 46
Berechtigungstypen ... 47
Berechtigungen für Vorgänge ... 47
Zugriffsberechtigungen ... 47
Berechtigungen in Role Editor ... 47
Berechtigung „Agent überwachen“ ... 48
Die Symbolleistenschaltflächen ... 49
Anmelden beim Role Editor ... 49
Erstellen neuer Rollen ... 50
Umbenennen einer Rolle ... 51
Kombinieren von Rollen ... 51
Eine kombinierte Rolle bearbeiten ... 52
Zuweisen von Rollen zu einem Benutzer ... 53
Zuweisen von Benutzern zu einer Rolle ... 54
Eine Rolle löschen ... 55
Aktualisieren der Daten des Rolleneditors ... 55
Anzeigen einer Warnmeldung zu Serviceeinheiten ohne Administrator ... 56
Berichte ... 56
Anzeigen von Berichten ... 57
Speichern von Berichtsdaten im HTML-Format ... 57
Kapitel 5: Verwalten von Benutzern ... 58
Standardbenutzer in Proactive Contact ... 58
Anmelden beim Rolleneditor als Lead-Administrator ... 59
Erstellen eines neuen Benutzers ... 60
„Neuen Benutzer hinzufügen“ – Feldbeschreibungen ... 60
Ändern eines Benutzers ... 61
Löschen eines Benutzers ... 61
Zuweisen von Benutzern zu einer Serviceeinheit und Aufheben der Zuweisung eines Benutzer zu einer Serviceeinheit ... 62
Stapelerstellung oder -änderung von Benutzern ... 63
Erstellen mehrerer Benutzer gleichzeitig mit dem Assistenten für die Stapelerstellung von Benutzern ... 63
Anzeigen von Wählsystem- und verwalteten Serviceeinheiten für einen Benutzer ... 64
Typen von Berichten ... 65
Anzeigen von Berichten ... 65
Kapitel 6: Verwalten von Serviceeinheiten ... 66
Anmelden beim Rolleneditor als Lead-Administrator ... 66
Standard-Serviceeinheit ... 66
Beschreibung der Felder in der Standard-Serviceeinheit ... 67

Voraussetzungen für das Erstellen einer Serviceeinheit..... 69
Erstellen einer Serviceeinheit..... 70
Ändern einer Serviceeinheit..... 71
Staging von Serviceeinheiten..... 72
Speichern einer Serviceeinheit in einem anderen Status..... 73
Löschen von Serviceeinheiten..... 73
Löschen einer Serviceeinheit..... 74
Zuweisen eines Agenten oder Supervisors zu einer Serviceeinheit oder Aufheben der Zuweisung..... 74
Zuweisen von Administratoren zu einer Serviceeinheit und Aufheben der Zuweisung eines Administrators zu einer Serviceeinheit..... 75
Anzeigen der zugewiesenen Wählsystemressourcen und Serviceeinheitsbenutzer..... 76
Anzeigen von Serviceeinheiten ohne zugeordneten Administrator..... 77
Serviceeinheiten-Berichte..... 77
Anzeigen von Serviceeinheitenberichten..... 78
Kapitel 7: Role Editor-Vorgänge..... 79
Erstellen einer Rolle für Manager zur Durchführung einer bestimmten Aufgabe..... 79
Erstellen einer zur Administratorrolle identischen Rolle..... 80
Zuweisen eines Benutzers zu einer Rolle..... 81
Überprüfen der Berechtigungen und der der Rolle zugewiesenen Benutzer:..... 82
Testen der Rollenberechtigungen..... 82
Erstellen einer Rolle ohne Berechtigungen..... 83
Erstellen einer Rolle durch Kombinieren zweier oder mehrerer Rollen..... 83
Zuweisen eines Benutzers zu einer kombinierten Rolle..... 84
Bearbeiten einer kombinierten Rolle..... 85
Umbenennen einer Rolle..... 86
Löschen einer Rolle..... 87
Bearbeiten von Rollenberechtigungen..... 87
Zuweisen einer Rolle zu Benutzern..... 88
Kapitel 8: Health Manager..... 89
Allgemeiner Systemzustand..... 89
Wählsystemdienste..... 89
Mittelstufen-Services (MidTier)..... 91
System-Status..... 92
Health Manager mit mehreren Zugehörigkeiten..... 92
Anmeldung bei Health Manager..... 92
Anzeigeoptionen ändern..... 93
Anzeigen oder Ausblenden von Spalten..... 93
Anpassen der Spaltenbreite..... 93
Aktualisieren von Systemzustands-Manager-Daten..... 94
Sortieren der Liste der Wählsysteme, Services oder Ereignisse..... 94
Anzeigen des allgemeinen Systemzustands von allen Wählsystemen..... 94
Statistik zum Gesamtsystemzustand für alle Wählsysteme – Beschreibungen..... 95
Anzeigen des Systemzustands für einzelne Wählsysteme..... 95
Wählsystem-Services anzeigen..... 95
Mittelstufen (Mid-Tier)-Services anzeigen..... 98
System-Status anzeigen..... 101

Systemaktivitäten-Ereignisse ... 104
Anzeigen von Systemereignissen ... 104
Info über Aktivitäten-Ereignisse ... 105
Abonnieren von Aktivitäten-Ereignissen ... 105
Speichern von Daten im HTML-Format ... 106
Konfigurieren des Systemzustands-Managers ... 106
Lizenzkonfigurator ... 106
Ändern der Lizenzserver-URL ... 107
Systemzustands-Konsolen-Service ... 107
Starten oder Beenden der Systemzustands-Konsole über Microsoft Management Console ... 108
Starten oder Stoppen der Systemzustands-Konsole über die Eingabeaufforderung ... 108
Health Bridge vom Task-Manager stoppen ... 108
Starten der Systemzustands-Konsole über den Task-Manager ... 108
Schwellenwertparameter für System-Status festlegen ... 109
Ändern der maximalen Anzahl von Ereignissen, die der Systemzustands-Manager anzeigt ... 109
Senden von Benachrichtigungen zu Aktivitäten-Ereignissen ... 109
Kapitel 9: Editor ... 111
Editor mit mehreren Zugehörigkeiten ... 111
Anmeldung bei Editor ... 111
Anpassen der Editor-Benutzeroberfläche ... 112
Schaltflächengruppen ... 112
Beschreibung der Editor-Schaltflächen ... 113
Sortieren des Inhalts einer Spalte ... 114
Anpassen der Spaltengröße ... 114
Anpassen der Teilfenstergröße ... 114
Wechseln zwischen Wählsystemen ... 115
Wechseln zwischen Serviceeinheiten ... 115
Wechseln zwischen Hilfsanwendungen ... 115
Auswählen von **Kontaktmanagement** ... 116
Anzeigen von Symbolen in der Schaltflächengruppe ... 116
Aktualisieren einer Ansicht ... 116
EditorEinstellungen ... 117
Aktivieren oder Deaktivieren von Befehlen für mehrere Wählsysteme ... 117
Einrichten von Speicheroptionen ... 117
Festlegen der Aktualisierungsoptionen ... 118
Kapitel 10: Staging ... 119
Arten von Konfigurationsdateien ... 120
Primäre Konfigurationsdatei ... 120
Sekundäre Konfigurationsdatei ... 120
Status von Konfigurationsdateien ... 122
Feldbeschreibungen zum Status von Konfigurationsdateien ... 122
Grundlegende Regel für das Arbeiten mit Konfigurationsdateien ... 124
Regelbeschreibungen für Konfigurationsdateien ... 127
Sichern und Wiederherstellen von Konfigurationsdateien ... 130
Kapitel 11: Anruflisten ... 131

Erstellen einer neuen Anrufliste ... 131
Importieren von Daten, um ein Download-Verzeichnis zu erstellen ... 132
Importieren einer Datendatei ... 132
Download vom Host ... 134
Registerkarte **Download vom Host** – Feldbeschreibungen ... 134
Registerkarte „Download-Verzeichnis“ – Feldbeschreibungen ... 138
Download-Zuweisungstabelle ... 139
Erstellen einer neuen Download-Zuweisungstabelle ... 139
Bearbeiten einer Download-Zuweisungstabelle ... 142
Löschen einer Download-Zuweisungstabelle ... 142
Importieren des Download-Verzeichnisses in das Anruflistenverzeichnis ... 142
Konfigurieren von „PLZ in Zeitzone“ für Anruflisten ... 144
Registerkarte „Verarbeitung“ ... 144
Beschreibungen zu Anruflistenfunktionen ... 147
Postupdate ... 148
Jobs mit erweiterbarem Umfang ... 149
Verwendung der Batchaktualisierung ... 151
Kampagnenaktualisierung in Echtzeit ... 152
Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten (NVDT) ... 152
Kaufüberprüfung ... 153
Zeitzone des Telefons ... 154
Synchronisieren der Anruflistendaten mit dem Host ... 155
Datenexport ... 155
Upload auf den Host ... 156
Registerkarte „Upload-Verzeichnis“ – Feldbeschreibungen ... 160
Upload-Zuweisungstabelle ... 160
Datensätze wählen ... 162
Änderungen der Anrufliste ... 163
Ändern einer vorhandenen Anrufliste ... 163
Anruflistenberichte ... 163
Statusberichte ... 164
Tools zum Verwenden von Anruflisten ... 164
Verwenden des Befehls „Überprüfen“ ... 164
Verwenden des Befehls „Beispiel konvertieren“ ... 164
Befehl „Aktivieren“ ... 165
Nicht-Anrufen-Gruppen (NAG) ... 166
Anzeigen einer Nicht-Anrufen-Gruppe ... 166
Voreinstellungen für eine neue Nicht anrufen-Gruppe ... 166
Erstellen einer neuen Nicht anrufen-Gruppe ... 167
Zusätzliche Funktionen zum Verwenden von Anruflisten ... 168
Record Specific Messaging ... 168
Automatische Identifizierung des Anrufers (ANI) ... 171
Kapitel 12: Abschlusscodes ... 173
Abschlusscode-Attribute ... 174
Abschlusscode-Beispiele ... 174
Abschlusscode-Kategorien ... 175
Umgebung mit Mehrfach-Wählsystem ... 176

Fenster „Abschlusscode“ ... 176
Fenster „Abschlusscode“ im rechten Teilfenster ... 177
Zugreifen auf Abschlusscodes ... 177
Erstellen eines Abschlusscodes ... 178
Zuweisen von Abschlusscodes zu Kategorien ... 178
Abschlusscodes warten ... 179
Zuordnen von Abschlusscodes zu Kategorien ... 179
Ändern von Abschlusscodes ... 180
Löschen von Abschlusscodes ... 180
Filtern der anzuzeigenden Abschlusscodes ... 180
Speichern der Informationen zu den Abschlusscodes in einer Datei ... 181
Kapitel 13: Agent-Tasten ... 182
Unterstützte Funktionen ... 182
Unterstützte Aktionen ... 183
Agent-Tasten ... 185
Erstellen eines neuen Agent-Tastensets ... 185
Hinzufügen von Aktionen zu einem Agent-Tastenset ... 186
Versionen ... 187
Versionsdaten ... 187
Speichern von Versionsdaten ... 188
Gelöschte Konfigurationsdateien ... 188
Kapitel 14: Nachrichten und Skripte ... 189
Nachrichten ... 189
Nachrichten planen ... 190
Telefoniedatei ... 190
Aufzeichnen von Nachrichten ... 191
Nachrichtentext definieren und erstellen ... 191
Nachrichten-Assistent ... 192
Nachrichtenfenster ... 192
Zugriff auf Nachrichten ... 192
Erstellen von Nachrichtenordnern ... 192
Hinzufügen oder Aktualisieren von Nachrichten ... 193
Überprüfen einer Nachricht ... 194
Entfernen einer Nachricht ... 194
Umbenennen eines Nachrichtenordners ... 195
Entfernen eines Ordners ... 195
Skripte ... 196
Skript-Typen ... 196
Skript-Aktionen ... 197
Skript-Beispiele ... 197
Teilfenster „Skripte“ ... 198
Zugreifen auf Skripte ... 199
Hinzufügen oder Aktualisieren von Skripten ... 199
Definieren eines Skripts ... 200
Entfernen einer Skript-Aktion ... 201
Ändern eines Skripts ... 202
Entfernen eines Skripts ... 202

Dialogfelder für Nachrichten und Skripte ... 203
Kapitel 15: Anrufstrategie ... 204
Anrufstrategie vorbereiten ... 204
Platzhalterausdruck ... 204
Einstellungen für die Anrufstrategie ... 205
Erste Telefonnummer ... 205
Alternative erste Telefonnummer ... 205
Erkennungsmodus ... 206
Wiederholversuche ... 206
Erstellen einer Anrufstrategie ... 207
Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Erste Telefonnummer“ ... 208
Beschreibung der Felder des Dialogfelds „Alternative erste Telefonnummer“ ... 208
Feldbeschreibungen Registerkarte „Erkennungsmodus“ ... 209
Kopieren einer Anrufstrategie ... 209
Einstellungen für eine Anrufstrategie anzeigen ... 210
Bearbeiten einer Anrufstrategie ... 210
Löschen einer Anrufstrategie ... 210
Anrufstrategien warten ... 211
Anzeigen von Anrufstrategien in einem Wählsystem ... 211
Anhängen einer Zeile zur Anrufstrategie ... 211
Einfügen einer ersten Telefonnummer in eine Anrufstrategie ... 212
Löschen einer Zeile in einer Anrufstrategie ... 212
Markieren aller Zeilen in einer Anrufstrategie ... 212
Löschen aller Zeilen in einer Anrufstrategie ... 213
Kapitel 16: Datensatzauswahl ... 214
Zeitzonen ... 214
Abschlusscodes ... 215
Ziele ... 215
Auswahleinstellungen ... 215
Registerkarte „Auswahlen“ – Feldbeschreibungen ... 215
Platzhalterzeichen für Datensatzauswahlen ... 217
Anzeigen von Auswahlberichten ... 218
Eine Datensatzauswahl verwenden ... 220
Öffnen und Anzeigen einer Datensatzauswahl ... 220
Verwenden der Registerkarte „Details“ ... 220
Verwendung der Registerkarte „Datensätze“ ... 221
Verwenden der Registerkarte „Zeitzonen“ ... 221
Verwenden der Registerkarte „Ergebnisse“ ... 222
Verwendung der Registerkarte „Rückrufe“ ... 222
Verwendung der Registerkarte „Sortieren“ ... 223
Erstellen einer Datensatzauswahl ... 223
Speichern einer Datensatzauswahl ... 224
Bearbeiten einer Datensatzauswahl ... 225
Löschen einer Datensatzauswahl ... 225
Überprüfen einer Datensatzauswahl ... 225
Ausführen einer Datensatzauswahl ... 225
Speichern und Drucken eines Datensatzauswahlberichts als HTML-Datei ... 226

Eine Datensatzauswahl warten ... 226
Kopieren einer Datensatzauswahl ... 226
Auflisten aller Datensatzauswahlen in einem ausgewählten Wählsystem ... 227
Anzeigen von Auswahlberichten ... 227
Anzeigen der Einstellungen für eine Datensatzauswahl ... 227
Anfügen von Datensatzauswahlzeilen ... 228
Einfügen einer Zeile in eine Datensatzauswahl ... 228
Löschen einer Zeile in einer Datensatzauswahl ... 229
Verschieben einer Zeile in einer Datensatzauswahl nach oben ... 229
Abwärtsverschieben einer Zeile in einer Datensatzauswahl ... 230
Markieren aller Zeilen in einer Datensatzauswahl ... 230
Löschen aller Zeilen in einer Datensatzauswahl ... 230
Datensatzauswahl für mehrere Wählsysteme ... 231
Kapitel 17: Jobs ... 232
Job-Typen ... 232
Ausgehende Jobs ... 233
Wann Jobs gestoppt werden ... 233
Ausgehende Jobs – Typen ... 234
Maximal zulässige Job-Anzahl ... 235
Automatisierte Agentenfreigabe in den Bereitschaftsstatus für Voicemail ... 236
Anruf-Stufensteuerung ... 236
Verwenden der Anruf-Stufensteuerung ... 237
Automatische Steuerung ... 237
Quote für Intelligente Anrufeinleitung ... 238
Aufrufen der Job-Einstellungen ... 238
Grundeinstellungen – Feldbeschreibungen ... 239
Zugreifen auf die Anruf-Stufensteuerungsmethode ... 241
Feldbeschreibungen für Einstellungen der Methode Quote für intelligente Anrufeinleitung ... 241
Anfangstrefferquote ... 242
Festlegen der Anfangstrefferquote ... 243
Beispieleinstellungen für anfängliche Trefferquote ... 243
Mindesttrefferquote ... 243
Mindesttrefferquote einstellen ... 243
Konfigurieren der Annahmeüberwachung für einen Job ... 244
Abspielen einer Warteschleifen-Nachricht für den Kunden ... 244
Aktivieren von Vorschaumodus-Einstellungen für Shadowjobs ... 245
Konfigurieren der Verfügbarkeit von Shadowjobs im Vorschaumodus ... 245
Anruffortschritt für Mobiltelefon-Kampagne ... 246
Feldbeschreibungen Dateieinstellungen ... 246
Feldbeschreibungen für Interaktive Rufannahme – Einstellungen ... 248
Beschreibung der Felder in den SNMP-Trap-Einstellungen ... 248
Einstellungen für die Bearbeitung eingehender Anrufe – Feldbeschreibungen ... 250
Label-Einstellungen – Feldbeschreibungen ... 251
Feldbeschreibungen Einstellungen für verwaltete Wählvorgänge ... 252
Feldbeschreibungen Einstellungen für die Bearbeitung ausgehender Anrufe ... 254
Übergabeeinstellungen ... 255

Beschreibung der Felder für die Nachbearbeitungseinstellungen..... 259
Quoteneinstellungen – Feldbeschreibungen..... 260
Rückruf – Einstellungen..... 260
Beschreibung der Felder für die Anrufannahme-Niveau-Einstellungen..... 263
Beschreibung der Felder in den Warteschlangen-Einstellungen..... 264
Verwenden von Jobs..... 264
Erstellen eines Jobs..... 264
Anzeigen der Job-Einstellungen..... 265
Speichern eines Jobs..... 265
Speichern eines Jobs unter einem anderen Namen..... 266
Starten eines Jobs in einem oder mehreren Wählsystemen..... 266
Starten mehrerer Jobs im derzeit ausgewählten Wählsystem..... 267
Gemeinsame Nutzung von Listen- oder Jobs..... 267
Office of Communication (OFCOM)..... 268
Implementierung von OFCOM (2016)..... 269
Erstellen eines Skripts für OFCOM-konforme Jobs..... 270
Aktivieren von OFCOM für einen Job..... 271
Einhaltung der OFCOM-72–Stunden-Vorschrift..... 272
Kompatibilität der FCC 12-21-Vorschrift..... 273
Konfigurieren der Nicht-Anrufen-Übergabefunktion im Wählsystem..... 273
FCC 12-21-Vorschrift in Proactive Contact mit PG230RM..... 273
FCC 12-21-Vorschrift in Proactive Contact mit CTI..... 275
Aktivieren der Meldung des Anteils belästigender Anrufe nach FCC für jeden Job in der Editor-Anwendung..... 276
Aktivieren der FCC-Übergabe für einen Job..... 277
Manuell wählen..... 277
Manuelles Wählen ermöglichen..... 278
Aktivieren der Drittanbieter-Wählfunktion..... 278
Jobs warten..... 279
Kopieren eines Jobs..... 279
Bearbeiten eines Jobs..... 279
Überprüfen eines Jobs in einem oder mehreren Wählsystemen..... 279
Überprüfen von mehreren Jobs im derzeit ausgewählten Wählsystem..... 280
Löschen eines Jobs in einem oder mehreren Wählsystemen..... 280
Löschen mehrerer Jobs im derzeit ausgewählten Wählsystem..... 280
Auflisten aller Jobs in einem ausgewählten Wählsystem..... 280
Dialogfeld „Optionen“ – Feldbeschreibungen..... 281
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Bildschirme“..... 281
Kapitel 18: Mustervergleichsregeln..... 283
Standard-Mustersyntax..... 283
Erwartete Mustersyntax für Feldtypen..... 283
Explizite Mustersyntax..... 284
Unterstütze Syntaxarten..... 284
Listentrennzeichen..... 284
Numerische Vergleiche (des Typs N, $, F)..... 285
Datumsvergleiche (Typ D)..... 285
Zeitvergleiche (Typ T)..... 286

Zeichenfolgenvergleich (Typ S)..... 286
Shell-Stil-Mustersyntax (Typ P)..... 287
Syntax für Extended Regular Expression (Typ E)..... 288
Kapitel 19: Zeitplan..... 291
Einschränkungen für die Zeitplanung..... 292
Aktivitäten und Einschränkungen..... 292
Typen von Wählsystemaktivitäten..... 293
Planen eines Sicherungs-Aktivitätstyps..... 294
Planen von „Anrufliste für Latelist sichern“..... 294
Planen einer Sicherung für eine bestimmte Anrufliste in einer Serviceeinheit..... 295
Planen eines Kampagnenupdates..... 296
Planen eines benutzerdefinierten Skripts..... 297
Planen der Dateiübertragung..... 298
Wartung von MTS planen..... 298
Planen der Wartung von Proactive Contact 299
Planung von „Auswahl ausführen“..... 300
Ausführung eines Jobs planen..... 300
Durchführen der Datenbankpflege als geplante Aktivität..... 301
Planen des Neustarts von Proactive Contact..... 301
Wiederholungsmuster..... 302
Stündliche Wiederholung im Assistenten zum Planen von Aktivitäten..... 303
Verwendung stündlicher Wiederholung mit Wiederholungstyp..... 303
Einplanen von Berichten..... 304
Anzeigen von Planberichten..... 304
Kapitel 20: Jobvorlage..... 305
Festlegen der Jobvorlage für einen Jobtyp..... 306
Beschreibung der Felder der Jobvorlage..... 306
Schlüsselwortbeschreibung..... 306
Kapitel 21: Kampagnenvorlage..... 321
Zugreifen auf Kampagnenvorlage..... 321
Symbolleiste..... 321
Teilfenster „Kampagnenvorlage“ – Feldbeschreibungen..... 322
Erstellen einer neuen Kampagnenvorlage..... 323
Installieren der Kampagnenvorlage..... 324
Herunterladen einer Kampagnenvorlage..... 325
Hochladen einer Kampagnenvorlage..... 325
Kampagnenvorlagereplikation über Serviceeinheiten hinweg..... 326
Kopieren einer Kampagnenvorlage aus der Standard-Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit..... 326
Kopieren einer Kampagnenvorlage aus einer Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit:..... 327
Berichte in der Kampagnenvorlage..... 328
Anzeigen von Kampagnenvorlageberichten..... 328
Fehlermeldungen..... 329
Kapitel 22: Agent-Jobliste..... 331
Erstellen einer Agent-Jobliste..... 331

Löschen einer Agent-Jobliste ... 332
Hinzufügen eines Jobs zu einer Agent-Jobliste ... 332
Löschen eines Jobs aus der Agent-Jobliste ... 333
Anzeigen von Berichten zur Agent-Jobliste ... 333
Kapitel 23: Monitor-Einstellungen ... 334
Monitor-Einstellungen in Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten ... 335
Monitor-Fenster ... 335
Ändern der Größe von Spalten in einer Ansicht ... 336
Festlegen der Standardhierarchie ... 336
Festlegen eines Zeitraums ... 337
Festlegen der Ansichten für das Mehrfach-Wählsystem ... 338
Festlegen von anzuzeigenden Agent-Zuständen ... 338
Festlegen des Ansichtssatzes ... 339
Speichern von Beendigungseinstellungen ... 339
Festlegen der Meldungsüberwachung ... 340
Kapitel 24: Monitor-Ansichten ... 341
Navigieren zwischen Anwendungen im Menü „Extras“ ... 341
Wechseln zwischen Symbolen auf der Schaltflächenleiste ... 341
Öffnen einer Standardansicht ... 342
Öffnen einer Ansicht oder eines Ansichtssatzes von einem anderen Ort aus ... 342
Öffnen einer Ansicht zu einem bestimmten Agenten ... 342
Anpassen der Ansichten in Monitor ... 343
Erstellen einer benutzerdefinierten Ansicht ... 343
Speichern der aktuellen Ansicht ... 343
Speichern als Ansichtssatz ... 344
Speichern eines Ansichtssatzes unter einem neuen Namen ... 344
Löschen eines Ansichtssatzes ... 345
Hinzufügen einer Ansicht zur Schaltflächengruppe „Benutzerdefiniert“ ... 345
Aktualisieren einer Ansicht ... 345
Kapitel 25: Dialogfelder in Monitor ... 346
Dialogfelder zur Ansichtssteuerung ... 346
Dialogfeld „Optionen“ ... 346
Statusleiste anpassen (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) ... 348
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Suchen“ ... 348
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Daten filtern“ ... 348
Dialogfelder zur Job-Steuerung ... 349
Job stoppen (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) ... 349
Jobverknüpfung (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) ... 349
Feldbeschreibungen Dialogfeld „Job für Rückruf-Übernahme“ ... 350
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Datensatzauswahl für verknüpften Job“ ... 350
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Mindesttrefferquote“ ... 351
Feldbeschreibungen Dialogfeld „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ ... 351
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Einstellungen für eingehende Anrufe“ ... 352
Verwaltete Wählvorgänge (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) ... 353
Dialogfeld „Zeitzonen“ – Feldbeschreibungen ... 353
Einheiten-Arbeitslisten (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) ... 354

Feldbeschreibungen für Quoten (Dialogfeld) ... 355
Feldbeschreibungen Dialogfeld „Alternative erste Telefonnummer“ ... 355
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Erkennungsmodi“ ... 356
Feldbeschreibungen Dialogfeld „Wiederholversuche“ ... 356
Dialogfeld „Leitungen“ – Feldbeschreibungen ... 357
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Datensatzauswahl“ ... 358
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Auswahlergebnisse“ ... 358
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Auswahlsortierung“ ... 358
Dialogfelder zur Agenten-Steuerung ... 359
Dialogfeld „Agent suchen“ – Feldbeschreibungen ... 359
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Agent weiterleiten“ ... 360
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Nachricht senden“ ... 360
Dialogfeld „Agent überwachen“ – Feldbeschreibungen ... 360
Kapitel 26: Ansichtssteuerungen überwachen ... 361
Symbolleiste zur Ansichtssteuerung ... 361
Bereichsauswahlen ... 362
Festlegen von Bereichsauswahlen zum Anzeigen von Daten für alle Wählsysteme, Jobs und Supervisor ... 363
Festlegen von Bereichsauswahlen für alle Jobs mit der Bezeichnung „30Day“ ... 363
Filtern von Daten in einer Ansicht ... 363
Festlegen von Bereichsauswahlen ... 364
Auswählen des Zeitbereichs ... 365
Auswählen einer Hierarchie ... 365
Typen von Hierarchien ... 366
Ansichten in Monitor warten ... 366
Ein- oder Ausblenden von Spalten ... 366
Auswählen der Tabellenansicht oder grafischen Ansicht ... 367
Speichern einer Ansicht als HTML-Datei ... 367
Kapitel 27: Fenster in der Monitor-Ansicht ... 368
Ansichtstypen ... 368
Ansichtssymbolleiste ... 371
Hierarchien und Bereichauswahlen ... 371
Ansichten ... 372
Wählsystem-Status-Ansicht – Beschreibungen ... 372
Beschreibung der Ansicht „Wählsystem-Agenten“ ... 374
Ansicht der Wählsystem-Leitungsinformationen – Beschreibungen ... 376
Beschreibung der Ansicht „Wählsystem-Protokoll“ ... 376
Beschreibung der Ansicht „Job-Status“ ... 378
Beschreibung der Ansicht „Job-Agenten“ ... 380
Beschreibung der Job-Detail-Ansicht ... 381
Beschreibungen Ansicht der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs ... 384
Beschreibung der Job-Abschlusscode-Ansicht ... 385
Beschreibungen Job-Warteschlangen-Ansicht ... 388
Beschreibung der Ansicht „Job-Historie“ ... 390
Beschreibung der Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent ... 392
Beschreibung der Ansicht „Job-Qualität“ ... 393
Beschreibungen der Ansicht von Supervisor-Agenten ... 396

Beschreibung der Agenten-Such-Ansicht ... 398
Beschreibung der Agentendetail-Ansicht ... 398
Beschreibung der Agent-Abschlusscodes-Ansicht ... 401
Beschreibung der Agent-Historien-Ansicht ... 402
Kapitel 28: Job-Steuerfunktionen ... 404
Stoppen eines Jobs ... 404
Verknüpfen mit dem Job ... 405
Einrichten der Übernahmefunktion für Rückrufe in einem Job ... 406
Festlegen einer automatischen Datensatzauswahl ... 406
Einstellen der Mindesttrefferquote ... 407
Einstellen der Quote für Intelligente Anrufeinleitung ... 407
Job-Steuerfunktionen warten ... 408
Anpassen der Einstellungen für eingehende Anrufe ... 408
Datensatzauswahl-Kriterien in Echtzeit ... 409
Ändern der Datensatzauswahl-Kriterien in Echtzeit ... 410
Neuzuordnen von Leitungen ... 411
Einrichten eines verwalteten Wählvorgangsjobs ... 411
Auswählen und Sortieren nach Zeitzonen ... 412
Eine oder mehrere Einheiten-Arbeitslisten ... 412
Einrichten einer Einheiten-Arbeitsliste ... 413
Einrichten und Ändern einer Quote ... 414
Einstellen der Erkennungsmodus ... 414
Festlegen der alternativen ersten Telefonnummer ... 415
Festlegen von Wiederholversuchen ... 416
Suchen einer Textzeichenfolge in einer Ansicht ... 416
Kapitel 29: Agenten-Steuerfunktionen ... 417
Hierarchien ... 417
Platzhalterzeichen verwenden ... 417
Agenten-Steuerfunktionen ... 418
Suchen eines Agenten ... 418
Weiterleiten eines Agenten an einen anderen Job ... 419
Senden einer Nachricht an einen Agenten ... 419
Überwachen einer Agentenleitung ... 420
Entfernen von Agenten aus einem Job ... 421
Anzeigen einer Agentenansicht ... 421
Kapitel 30: Meldungen ... 423
Meldungen verwenden ... 423
Warnungstypen ... 424
Meldungseinstellungen ... 425
Erstellen einer Meldung ... 426
Erstellen einer E-Mail-Benachrichtigung ... 427
Bearbeiten von Warnungen ... 428
Entfernen einer Meldung ... 428
Senden von E-Mail-Meldungen mit der Option für Systemzustands-Manager- oder Monitor-Meldungen ... 428
Verwendung von Antiviren-Programmen ... 429

Meldungen aktivieren und deaktivieren ... 430
Aktivieren und Deaktivieren von Meldungen ... 430
Überprüfen des Status der einzelnen Meldungen ... 430
Feldbeschreibungen für die Meldungsanzeige (Dialogfeld) ... 431
Warnungen bearbeiten, Registerkarte „Warnungsdefinition“ – Feldbeschreibungen ... 432
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Bereich“ ... 432
Feldbeschreibungen für „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Benachrichtigungen“ ... 433
Kapitel 31: Analyst ... 434
Mehrere Zugehörigkeiten in Analyst ... 434
Analyst-Symbolleiste ... 434
Neue Berichtskonfiguration – Daten ... 435
Erstellen einer neuen Berichtskonfiguration ... 436
Löschen einer Berichtkonfiguration ... 437
Ändern einer Berichtkonfiguration ... 438
Anzeigen der Vorschau eines Berichts ... 438
Drucken eines Berichts über das Menü ... 439
Drucken eines Berichts über das Vorschaufenster ... 439
Exportieren von Berichtdaten ... 440
Planen eines Berichts ... 442
Anzeige von Daten gelöschter Serviceeinheiten ... 443
Übersicht über die Fensteranordnung ... 443
Wechseln zwischen Anwendungen im Menü „Extras“ ... 444
Verwenden großer oder kleiner Symbole in der Schaltflächenleiste ... 444
Kapitel 32: Analyst-Berichte ... 445
Berichtkategorien ... 445
Beschreibungen von Berichtkategorien ... 445
Berichte zu verwalteten Wählvorgängen ... 447
Agentenabschlusscode-Übersichtsbericht ... 448
Berichte pro Kategorie ... 449
Agentenberichte ... 449
Job-Berichte ... 452
Tageszeitberichte ... 456
Verwaltungsberichte ... 460
Monatliche Agentenberichte ... 460
Monatliche Jobberichte ... 462
Monatliche Tageszeitberichte ... 465
Berichtberechnungen ... 467
Abgebrochene Anrufe ... 467
Anteil belästigender Anrufe nach FCC ... 468
Inaktivitätszeit ... 469
Online-Zeit ... 470
Aktive Dauer eines Jobs ... 470
Logoutzeit des Agenten ... 470
Kapitel 33: Konzepte für SQL-Ausdrücke für Analyst ... 471
Einrichtung und Anforderungen ... 471
Vorteile von Crystal Reports ... 471

Historische Leistungsdatenkonzepte ... 472
Monatliche Zusammenfassungsberichte ... 472
Verwaltungsberichte ... 473
Elementardaten und berechnete Daten ... 473
Gewichtete Durchschnittswerte ... 473
Hinweise zu Datenfeldern ... 474
Felder für Inaktivitätszähler ... 474
Ausgehend-, Eingehend- und Kombiniert-Felder ... 474
Richtlinien für das Erstellen neuer Berichte ... 474
Ändern eines in Analyst integrierten Berichts ... 474
Erstellen eines neuen Berichts ... 475
Feldreferenz für Crystal Reports-SQL-Ausdrücke ... 475
Admin-Datenzusammenfassung ... 475
Agent-Aktivität ... 475
Agentencodes ... 476
Agent-Hierarchie ... 476
Wählsystemhierarchie ... 477
Jobhierarchie ... 477
Abschlusscodes ... 478
Dauer der Anrufabwicklung für kombinierte Anrufe ... 478
Statistiken zu kombinierten Anrufen ... 480
Kombinierte Statistiken zu Warteschlangen ... 483
Allgemeine Informationen ... 484
Dauer der Anrufabwicklung für eingehende Anrufe ... 484
Statistiken zu eingehenden Anrufen ... 486
Statistiken zu Warteschlangen eingehender Anrufe ... 487
Statistiken zu verwalteten Wählvorgängen ... 488
Dauer der Anrufabwicklung für ausgehende Anrufe ... 490
Statistiken zu ausgehenden Anrufen ... 494
Statistiken zu Warteschlangen ausgehender Anrufe ... 497
Dauer der Anrufabwicklung für Anrufe von Person zu Person ... 498
Statistiken zu Anrufen von Person zu Person ... 498
Kombinierte RPC- und Abschlussstatistiken ... 499
Statistiken zu kombinierten Anrufabschlusscodes ... 502
Kapitel 34: PC Analysis-Telnet ... 515
PC Analysis ... 515
PC Analysis-Telnet ... 515
Starten von PC Analysis-Telnet ... 516
Anrufliste ... 517
Anrufinformationen-Statistik ... 524
Anrufübertragungs-Statistik ... 525
Jobverlauf ... 526
Agentenprotokoll ... 530
Weiterleiten von PC Analysis-Extraktausgabedateien ... 532
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „FTP-Client“ ... 533
Kapitel 35: Hierarchieverwaltung ... 534
Agenten-Hierarchien ... 535

Job-Hierarchien ... 535
Wählsystem-Hierarchien ... 535
Starten der Hierarchieverwaltung ... 536
Erstellen einer Hierarchie ... 536
Öffnen einer Hierarchie zum Anzeigen oder Bearbeiten ... 537
Hinzufügen einer Stufe zu einer Hierarchie ... 537
Hinzufügen eines Datenelements zu einer Hierarchie ... 538
Warten der Hierarchieverwaltung ... 538
Verschieben einer Ebene oder eines Elements innerhalb einer Hierarchie ... 539
Umbenennen einer Hierarchieebene ... 539
Entfernen einer Ebene aus einer Hierarchie ... 540
Entfernen von Datenelementen aus einer Hierarchie ... 540
Umbenennen einer Hierarchie ... 540
Löschen einer Hierarchie ... 541
Kapitel 36: System-Telnet ... 542
Funktionen von System-Telnet ... 542
Verwenden von System-Telnet ... 543
Zeigen auf den richtigen Drittanbieter-Client für CJK-Sprachen ... 544
Kapitel 37: Agent-Blending ... 545
Predictive Agent Blending (prognostiziertes Agent-Blending) ... 546
Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit ... 546
Service-Level ... 546
Proactive Agent Blending (proaktives Agent-Blending) ... 547
Unterstützte ACDs und Terminologie des Vermittlungssystems ... 547
Aspect CallCenter ... 548
Avaya Communication Manager ... 548
Rockwell Spectrum ... 549
Northern Telecom Meridian ... 551
PINNACLE ... 552
Siemens ROLM 9751, Modell 900 ... 552
Domänen ... 553
Domänengruppen – Konfigurationen ... 554
Starten von Agent-Blending ... 558
Erstellen einer Domänengruppe ... 559
Erstellen einer Domäne ... 559
Bearbeiten von Domänengruppen-Einstellungen ... 560
Bearbeiten von Domäneneinstellungen ... 561
Löschen einer Domänengruppe ... 561
Löschen einer Domäne ... 561
Verschieben einer Domäne in eine andere Gruppe ... 562
Stoppen des Blending-Programms ... 562
Starten des Blending-Programms ... 563
Zurücksetzen des Blending-Programms ... 563
Erneutes Synchronisieren des Blending-Programms ... 564
Anzeigen der ACD-Statistik ... 564
Anzeigen von Meldungen ... 565
Anzeigen von Transaktionen ... 565

Kapitel 38: Ressourcen 566
Dokumentation 566
Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite 566
Training 567
Anzeigen von Avaya Mentor-Videos 567
Support 568
Anhang A: Parameter der Datei „PDSAgent.ini“ 569
Übersicht über die Parameter in „PDSAgent.ini“ 569
Agent 569
Dynamischer Datenaustausch (Dynamic Data Exchange) 570
Blending-Parameter 570
Benutzeroberflächenparameter 570
Nebenstellenparameter 572
Sitzungsparameter 573
Serverparameter 573
Protokollparameter 574
Parameter zum Festlegen der Agenten-Anzeigeeinstellungen 574
Sicherheitsparameter 575
DialerList 576

Kapitel 1: Einführung

Zweck

Dieses Dokument bietet Ihnen einen Produktüberblick und beschreibt Funktionen und Benutzeraufgaben in Avaya Proactive Contact Supervisor.

Proactive Contact Supervisor besteht aus den folgenden Anwendungen:

- Role Editor
- Editor
- Analyst
- Health Manager
- Monitor

Dieses Dokument ist an Personen gerichtet, die Funktionen, Funktionsumfang, Leistungsfähigkeit und Beschränkungen von Proactive Contact Supervisor verstehen und anwenden wollen.

Kapitel 2: Proactive Contact-Übersicht

Proactive Contact besteht aus Software-, Hardware- und Netzwerkkomponenten. Das System umfasst die CAB-Dateien des Systems, die Supervisor-Arbeitsstation, die Agent-Arbeitsstationen sowie Drucker und Modem.

Proactive Contact-Umgebung

Das Proactive Contact-System arbeitet mit der Hardware und den Vorgängen im Call Center zusammen, um Call-Center-Aufgaben durchzuführen.

Die Installationsumgebung kann mehr als ein Wählsystem enthalten.

Wählsystemfunktionen

Wählsysteme übernehmen folgende Hauptfunktionen:

- Erhält Kundendatensätze vom Host-Computer des Call Centers
- Wählt Kundendatensätze basierend auf den Unternehmenszielen des Call Centers aus und sortiert sie entsprechend
- Stellt nur bestimmte Anruftypen zu Agenten durch
- Ermöglicht Agenten, Kundeninformationen je nach Konfiguration auf einem Agent-Bildschirm oder auf dem Host anzuzeigen
- Passt die Anrufgeschwindigkeit an die Anforderungen des Call Centers an
- Überwacht eingehende ACD-Anrufe und berechnet mithilfe von Agent-Blending im Voraus, wann ACD-Agenten für ausgehende Anrufe bei Proactive Contact abberufen und freigegeben werden müssen
- Unterstützt eingehende und ausgehende Jobs sowie Jobs mit ein- und ausgehenden Anrufen
- Erstellt eine Reihe von Berichten, unter anderem Job-, Agent- und Systemberichte
- Lädt Datensatzinformationen auf den Host (optional)

Mehrere Wählsysteme

Ein Proactive Contact-System kann mehrere Wählsysteme enthalten. Dieser Fall wird auch als Konfiguration mit Systemgruppen bezeichnet. Sie können bis zu 10 Wählsysteme über eine

Mittelstufenstruktur (MidTier) anschließen. Jedes dieser Wählsysteme sollte neu eingerichtet sein und keine Altdaten enthalten.

Ein Proactive Contact-System, dass über eine Mittelstufenstruktur mit mehreren Wählsystemen verbunden ist, wird als Wählsystemgruppe bezeichnet. Durch eine Umgebung mit mehreren Wählsystemen erhöht sich die Kundenkontaktkapazität Ihres Unternehmens. Eine Wählsystemgruppe ermöglicht die Verwaltung umfangreicher Kundenkontaktprogramme mit einer zentralen Administrations- und Supervisor-Oberfläche.

Zudem bieten Systemgruppen folgende zusätzliche Funktionen:

- Freigabe von Anruflisten
- Jobs
- Anrufstrategien
- Datensatzauswahl
- Abschlusscodes
- Anmeldungen

Aus einer einzigen Supervisor-Anwendung können Sie mehrere Jobs in mehreren Wählsystemen ausführen, die Anrufaktivitäten in den einzelnen Wählsystemen überwachen sowie die Anruflistendaten eines Wählsystems für die Anrufaktivitäten eines anderen Wählsystems in der Wählsystemgruppe nutzen.

Das Proactive Contact-System kann darüber hinaus eine verteilte Architektur besitzen:

- Mehrere eigenständige Wählsysteme
- Eine oder mehrere Wählsystemgruppen
- Mehrere eigenständige Wählsysteme und mehrere Wählsystemgruppen

Mit mehreren eigenständigen Wählsystemen oder einer Wählsystemgruppe können Sie mehrere Jobs mit jeweils einer eigenen Anrufliste gleichzeitig verwalten. Wenn ein Wählsystem heruntergefahren wird, bleiben die restlichen Wählsysteme funktionsfähig.

Mehrere Zugehörigkeiten

Eine Serviceeinheit bezieht sich auf eine Zugehörigkeit und ist als Partition innerhalb eines Wählsystems definiert, die selbstständig aktiv sein kann und vollständig von den anderen Serviceeinheiten in dem betreffenden Wählsystem getrennt ist. Durch mehrere Zugehörigkeiten können Sie die Wählsystemfunktionen so verwalten und verwenden, dass die Aktionen im Wählsystem in jeder Serviceeinheit ausgeführt werden, ohne die Arbeit anderer Serviceeinheiten im Wählsystem zu beeinflussen.

Mehrere Zugehörigkeiten sind in Proactive Contact über folgende Konzepte definiert:

- Serviceeinheit: Eine Partition des Proactive Contact-Wählsystems. Sie können Serviceeinheiten unabhängig verwenden, um alle Wählsystemfunktionen auszuführen, die zum Starten und Verwalten von Wählkampagnen oder Jobs oder für die diesbezügliche Berichterstellung erforderlich sind. Daher können Sie innerhalb einer Serviceeinheit alle Aufgaben ausführen, ohne Kenntnis des Vorhandenseins anderer, ähnlicher Partitionen in demselben Wählsystem zu besitzen.

- Serviceeinheitenraum: Ein abstrakter Begriff für die Ressourcen, auf die ein Serviceeinheitsbenutzer zugreifen kann und die innerhalb der Serviceeinheit verwaltet werden können. Die Ressourcen in diesem Raum werden vom System bei der Erstellung einer Serviceeinheit zugewiesen. Beispielsweise können einem Serviceeinheitenraum als Ressourcen 10 Jobs, 5 Agenten, 3 Anruflisten und 2 Nachrichten zugewiesen sein.

Standardmäßig sind alle Daten im Wählsystem, zum Beispiel Anruflisten, Agenten und Jobs, Teil der Standard-Serviceeinheit. Beim Aktualisieren des Systems auf Proactive Contact 5.2 wirkt sich die Implementierung mehrerer Zugehörigkeiten nicht auf die bereits bestehenden Benutzerszenarien aus, solange das System nur mit der definierten Standard-Serviceeinheit ausgeführt wird. Entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen können Sie jedoch für jedes Wählsystem bis zu 20 Serviceeinheiten erstellen.

Standardmäßig ist im System eine Lead-Administrator-Rolle mit den Berechtigungen zum Erstellen von Serviceeinheiten und Hinzufügen von Benutzern zu dieser Serviceeinheit vorhanden. Der Administrator einer Serviceeinheit kann nur die Informationen zu dieser Serviceeinheit anzeigen. Ein Benutzer kann mehrere Zugehörigkeiten haben und in diesen jeweils unterschiedliche Rollen besitzen. Jeder Benutzer darf jedoch nur einen Satz von Anmeldedaten im System besitzen, der für sämtliche Serviceeinheiten gilt.

Anruflisten

Anruflisten sind Dateien mit Kundendatensätzen.In Proactive Contact werden zwei Arten von Anruflisten verwendet: für ausgehende Anrufe oder für eingehende Anrufe in Intelligent Call Blending-Systemen.

Das Hostsystem erstellt die Downloaddatei mit Kundendatensätzen für die Liste ausgehender Anrufe. Die Downloaddatei enthält die Datensätze und Felder, die Sie für ausgehende Anrufaktivitäten benötigen.

Proactive Contact verarbeitet die Hostdatei und bereitet die Datensätze für die Anrufaktivitäten vor. Sobald die Anrufaktivitäten beendet sind, stellt das System die Anrufliste bereit, damit sie auf den Host geladen werden kann.

Verarbeiten von Anruflisten

Nachdem der Host die Kundendatensätze heruntergeladen hat, führt Proactive Contact je nach Bedarf folgende Aufgaben aus, um eine Anrufliste zu erstellen:

- Sucht und markiert die doppelten Datensätze und ungültigen Telefonnummern
- Sucht und markiert Datensätze, die länger als die angegebene Anzahl von Tagen im System vorhanden sind
- Speichert den Namen des Agenten, der zuletzt mit dem Kunden gesprochen hat
- Speichert das Ergebnis des letzten Anrufversuchs, wie vom Agenten aufgezeichnet
- Wendet Zeitzonen und Nutzungszeiten an, die für die Zeitzonenverarbeitung bestimmter Ortsvorwahlen oder Postleitzahlen definiert wurden.
- Übernimmt die Rückrufinformationen aus der Liste des Vortags in die Liste des aktuellen Tags

- Übernimmt die folgenden statistischen Daten aus der Liste des Vortags:
  - Den Namen des Agenten, der zuletzt mit dem Kunden gesprochen hat
  - Datum und Uhrzeit des letzten Anrufversuchs
  - Das Ergebnis des letzten Anrufversuchs, wie vom Agenten aufgezeichnet
  - Anzahl der Tage, die der Datensatz bereits im System vorhanden ist
  - Datensatzstatus
  - Falls Sie die Einstellungen entsprechend konfiguriert haben, werden die Daten aus der vorhergehenden Anrufliste übernommen.

Nach den Anrufaktivitäten führt Proactive Contact zum geplanten Zeitpunkt folgende Aufgaben aus, um die Datei auf den Host hochzuladen:

- Konvertieren der Kundendatensätze aus einer Anrufliste in ein Format, das speziell auf den Hostcomputer zugeschnitten ist.
- Konvertieren der Beispieldatei aus einem Format mit fester Länge oder aus dem CSV-Format in eine binäre Beispiel-Anrufliste.
- Erstellen einer Uploaddatei.

  Der Host aktualisiert anschließend die Kundendatenbank mit den Daten in der Anrufliste.

Umgebung

Die Anruflistenumgebung ist für die folgenden Aktivitäten zuständig:

- Erstellt die Dateien, die erforderlich sind, um die Daten des Host-Computers in das Format der Proactive Contact-Anrufliste zu konvertieren
- Bereitet die Anrufliste für die Anrufaktivitäten vor
- Erstellt die erforderlichen Dateien zum Extrahieren der Daten, die nach Abschluss der Anrufe an den Host zurückgesendet werden

Unterstützung für Abwärtskompatibilität für Supervisor-Anwendungen

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie dieses Verfahren, damit Proactive Contact 5.1.3 Supervisor-Anwendungen mit Proactive Contact 5.2 im Bezug auf die TLS1.2-Änderung im Wählsystem verwendet werden können.

Vorgehensweise

1. Konfigurieren Sie die Datei `/opt/avaya/pds/config/pc_ssl.conf` im Wählsystem, indem Sie den Wert von `DISABLE_CIPHERS` wie folgt ändern:

   ```
   CORE_SSL_METHOD:SSLv23

   SERVICE_SSL_METHOD:SSLv23

   SUPPORT_STRONG_CIPHER:NO

   DISABLE_CIPHERS:!MD5:!RC4:!IDEA:!SEED:!CAMELLIA
   ```

2. Ändern Sie die `SSL_VERSION` in den Dateien `sqlnet.ora` und `listener.ora` in 1.0.

   Zum Beispiel: `SSL_VERSION = 1.0`

3. Ändern Sie die `SSL_VERSION` in der `sqlnet.ora`-Supervisor-Datei in 1.0.
4. Ersetzen Sie die Brieftasche in Proactive Contact 5.1.3 Supervisor unter `C:\Program Files (x86)\Avaya\Proactive Contact 5.1\Services\3rdParty\Oracle11g\wallet\`, indem Sie sie aus dem Proactive Contact5.2 Wählsystem `/opt/dbase/wallet` kopieren.
5. Stellen Sie sicher, dass die SSL_VERSION des Wählsystems und Supervisors synchronisiert wurde und entfernen Sie den Parameter SSL_CIPHER_SUITES.

   Oracle DB legt automatisch die besten SSL_CIPHER_SUITES fest. Wenn Sie diese konfigurieren möchten, wählen Sie besten Verschlüsselungsverfahren aus der unterstützten Liste aus. Stellen Sie allerdings sicher, dass der Wert des Parameters SSL_VERSION & SSL_CIPHER_SUITES, der in der Datei `sqlnet.ora` -Supervisor-Datei konfiguriert wird, mit dem Wählsystem synchronisiert wurde.
6. Starten Sie die Datenbank, MTS, und PDS neu.
7. Überprüfen Sie, ob die Supervisor-Anwendungen wie Monitor oder Analyst eine Verbindung zur Datenbank herstellen können.

Rollenbasierte Autorisierung für Administratoren

Aus Sicherheitsgründen kann jeder Administrator nur die Verwaltungsansicht einsehen, die der Administrator-Rolle zugeordnet ist. Zum Beispiel:

Auditor: Die Auditor-Rolle verfügt über ein eigenes Menü. Mit dieser Rolle können Sie die Systemsicherheit, z. B. ungültige Anmeldedaten, und Jobvorgänge, z. B. Jobeinstellungen, während der Laufzeit prüfen.

Gesicherte Agentenanwendung

Die Agentenanwendung ist eine gesicherte Anwendung mit folgenden Vorteilen:

- Kommuniziert über SSL (Secure Socket Layer) oder TLS (Transport Layer Security).
- Bietet verschlüsselte Datenübertragung.
- Verwendet Zertifikate für die Client- und Serverauthentifizierung.
- Speichert die Sicherheitseinstellungen in der Datei „PDSAgent.ini“.

Lizenzierung

Das Avaya Product Licensing and Delivery System (PLDS) bietet Kunden, Avaya-Partnern, Händlern und Avaya-Mitarbeitern benutzerfreundliche Tools für die Verwaltung von Lizenzanrechten und die elektronische Bereitstellung von Software und zugehörigen Lizenzdateien. Mit PLDS können Sie Vorgänge wie Lizenzaktivierungen, Lizenzaktualisierungen, Lizenzübertragungen und Software-Downloads durchführen.

Mit dem License Activation Code (LAC) können Sie ein oder mehrere Lizenzanrechte aktivieren. Sie können alle Lizenzen aktivieren oder aus der Gesamtzahl die Anzahl der

Lizenzen angeben, die Sie aktivieren möchten. Nach erfolgreicher Aktivierung der Lizenzanrechte erstellt PLDS einen Aktivierungsdatensatz und sendet an den Kunden, der mit den Anrechten registriert ist, eine E-Mail mit der Aktivierungsbenachrichtigung. Im Aktivierungsdatensatz und in der Aktivierungsbenachrichtigung sind die Anzahl der aktivierten Lizenzen und der Lizenzhost angegeben. Die Lizenzdatei können Sie auf der Registerkarte „Lizenz/Schlüssel“ des Aktivierungsdatensatzes in PLDS einsehen; zudem wird sie an die E-Mail mit der Aktivierungsbenachrichtigung angehängt. Sie müssen die Lizenzdatei in WebLM installieren, um die Lizenzen verwenden zu können.

Mit der Lizenzierungsfunktion können mithilfe des webbasierten License Manager (WebLM) verschiedene Einheiten des Wählsystems lizenziert werden. WebLM ist ein eigenständiger, webbasierter License Manager, der sowohl unter Windows als auch unter Linux ausgeführt werden kann. WebLM ist für die Unterstützung von Avaya-Software-Produkten ausgelegt, für die Lizenzierungsfunktionen erforderlich sind.

In einem eigenständigen WebLM unterstützt ein WebLM-Server eine oder mehrere lizenzierte Anwendungsinstanzen. In diesem Modell kann ein Administrator durch den WebLM-Server folgende Aufgaben durchführen:

- Eine Lizenzdatei auf dem WebLM-Server installieren
- WebLM-Benutzer verwalten
- Funktionslizenzen nachverfolgen, die von lizenzierten Anwendungen erworben wurden
- Einen Nutzungsbericht für Funktionslizenzen generieren

Diese Funktion ersetzt keines der erforderlichen, konfigurierbaren Limits, mit denen die Kapazität eines einzelnen Wählsystems aufgrund von Hardwareeinschränkungen oder der Leistung des Wählsystems begrenzt wird.

Das System verwendet die Lizenzierung zusätzlich zu Kapazitätsprüfungen des Wählsystems. Die Lizenzierungsfunktion kann nicht zur Rolleneinschränkung verwendet werden. Die Kapazitäten und potenziellen Rollen einer Anmeldung können vor der Anforderung einer Lizenz ermittelt werden.

Für alle Wählsystemkomponenten mit Lizenzierung muss eine 30-tägige Nachfrist zur Verfügung gestellt werden, während der Sie bei einem Ausfall des WebLM-Servers die Wählsystemkomponenten verwenden können.

Installieren der Voraussetzungen für Lizenzserver

Vorgehensweise

1. Installieren Sie Tomcat
2. Installieren Sie WebLM-Server
3. Installieren Sie die Lizenzdatei auf dem WebLM-Server

Hinweis:

Die Lizenzdatei wird mit dem Avaya Product Licensing and Delivery System (PLDS) generiert.

Konfigurieren des Wählsystems

Informationen zu diesem Vorgang

Um das Wählsystem zu konfigurieren, müssen Sie der Datei `master.cfg` im Wählsystem die Server-URL WebLM hinzuzufügen.

Hinweis:

Wenden Sie sich zur Konfiguration der Parameter in der Datei `master.cfg` an Avaya Professional Services.

Vorgehensweise

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um der Datei `master.cfg` die Server-URL WebLM hinzuzufügen.

- Fügen Sie der Datei `master.cfg` die URL `http://<IP_Address_WebLM_Server>:8080/WebLM/LicenseServer` manuell hinzu.
- Fügen Sie der Datei `master.cfg` mit dem Lizenzkonfigurator die Server-URL WebLM hinzu.

  Hinweis:

  Stellen Sie sicher, dass das Wählsystem nach jeder Änderung der URL neu gestartet wird. Außerdem muss in der URL statt eines Doppelpunkts (:) ein Komma (,) verwendet werden.

Nachfrist

Wenn das Wählsystem keine Verbindung zum WebLM-Server herstellen kann, um die Lizenzen zu aktualisieren, beginnt die Nachfrist.

Das Wählsystem hat eine Nachfrist von 30 Tagen. Während der Nachfrist erhält die Supervisor-Anwendung alle 30 Minuten Meldungen bezüglich der Nachfrist, in denen angegeben wird, wann die Nachfrist abläuft.

Wenn die Verbindung mit dem WebLM-Server wiederhergestellt wird, erwirbt das System alle Lizenzen erneut.

Nach Ablauf der Nachfrist wird das System heruntergefahren.

Sicherheit

Konfigurieren von TLS (Transport Layer Security) und hoher Verschlüsselung

Version 5.2 von Proactive Contact unterstützt TLS (Transport Layer Security) 1.2. Bei der Supervisor-Installation wird die Konfigurationsdatei `pc_ssl.conf` im Ordner `Supervisor \common` erstellt. Bei der Installation wird außerdem in der Datei `pc_ssl.conf` für die SSL/TLS-Konfiguration der folgende Standardeintrag erstellt:

SERVICE_SSL_METHOD:SSLv23

SUPPORT_HIGH_CIPHER:NO

Das Installationsprogramm erstellt die Konfigurationsdatei `%SQL_PATH%\sqlnet.ora` oder Oracle SSL/TLS-Konfiguration mit dem folgenden Standardeintrag:

SSL_VERSION = 0

Supervisor kommuniziert mit dem Wählsystem gemäß der TLS-Sicherheitskonfiguration im Wählsystem. Clientseitig bestehen keine Einschränkungen in Supervisor.

Wenn Sie Proactive Contact mit IVR eingerichtet haben, müssen Sie TLS deaktivieren, damit IVR ausgeführt wird, da TLS in IVR nicht unterstützt wird.

Neue Funktionen von Version 5.2

Neue Funktionen in Version 5.2 von Avaya Proactive Contact

Unterstützung für TLS (Transport Layer Security) 1.2 und erweiterte Verschlüsselungsverfahren

Avaya Proactive Contact 5.2 unterstützt Transport Layer Security (TLS) 1.2 für Verbindungen zwischen dem Server des Wählsystems und den Clients, einschließlich erweiterter Verschlüsselungsverfahren. Kunden können das Wählsystem mit dem TLS 1.2-Protokoll konfigurieren.

Für die Unterstützung von TLS 1.2 wurden die folgenden Komponenten geändert:

- Agent-Binärdatei
- Listserver
- PC-Agent
- Agent API
- Ereignis-SDK
- Internet Monitor
- WebLM

- Supervisor

TLS 1.2- und SHA-2-Zertifikate werden nun zwischen dem Server des Wählsystems und dem Avaya Application Enablement Server (AES) unterstützt.

Unterstützt SIP Recording

In Version 5.2 von Avaya Proactive Contact wird eine eindeutige Anruf-ID auf den SDN- und H.323-Querverbindungen eingeführt, die bei der Verwendung von PG230-Querverbindungen genutzt wird. Diese ID dient der Unterstützung von SIP Recording (SIPREC)-Aufzeichnungslösungen in Fällen, in denen PG230-Querverbindungen zu SIP konvertiert werden. Die innerhalb der Querverbindungen bereitgestellte ID kann mit der ID korreliert werden, die vom Ereignis-SDK bereitgestellt wird. Auf diese Weise können einzelne Anrufe in den SIP-Amtsleitungen erkannt werden.

Unterstützung für benutzerdefinierte Zertifikate

In Version 5.2 von Avaya Proactive Contact können ab sofort benutzerdefinierte Zertifikate im Proactive Contact System bereitgestellt werden, darunter Wählsystem, Supervisor, Agent und Ereignis-SDK. Kunden können ihre eigenen Zertifikate erstellen und sie auf dem PC System installieren. Die entsprechenden Zertifikate können von einer beliebigen Drittanbieter-Zertifizierungsstelle signiert werden.

Java-, WebLM- und Tomcat-Upgrades

Mit Version 5.2 von Avaya Proactive Contact wird die Java-Plattform auf dem Wählsystem aktualisiert und die folgenden Versionen von Java, WebLM, und Tomcat werden unterstützt:

- Azul JDK Version 1.8 und JacORB Version 3.2
- WebLM Version 7.1.0
- Tomcat Version 9.0

Sicherer Systemzugriff

Das Enhanced Access Security Gateway (EASG) wurde in das Avaya Proactive Contact System integriert. EASG bietet sichere Authentifizierung und Überwachung hinsichtlich des gesamten Remote-Zugriffs auf Wartungs-Ports.

Aktualisierte Ortsvorwahlen mit Zeitzonenzuordnung (USA und Kanada)

In der Version 5.2 von Avaya Proactive Contact wurden die Tabellen für die Zuordnung von Ortsvorwahlen für die USA und Kanada aktualisiert. Die Ortsvorwahl- und Zeitzoneninformationen werden unter `locale.cfg`, `timezone.cfg` und `sttdday` aktualisiert.

Neue Funktionen von Version 5.1.2

Manuell wählen

In dieser Version kann ein Agent die Telefonnummer manuell mithilfe von Proactive Contact oder einer Drittanbieter-Software wählen.

Sie aktivieren manuelles Wählen, indem Sie im Bereich **Job-Detail** die Parameter Manuelles Wählen aktivieren und Mit Drittanbieter wählen festlegen.

Unterstützung von TLS 1.0 und hoher Verschlüsselung

Ab Version 5.1.2. unterstützt Avaya Proactive Contact TLS (Transport Layer Security) 1.0 und hohe Verschlüsselung. Diese Verbesserung erhöht die Sicherheit.

Antwortüberwachung nach Job

In dieser Version können Sie die Antwortüberwachung für einen Job konfigurieren. Sie müssen im Bereich „**Job-Detail**“ unter „Bearbeitung ausgehender Anrufe“ das Kontrollkästchen **Antwortüberwachung** aktivieren, um die Antwortüberwachung für einen Job zu konfigurieren.

Kennwortlänge

Ab Version 5.1.2 von Proactive Contact müssen die Kennwörter für alle Supervisor-Anwendungen, Proactive Contact Agent, Agent API, CUI-Login und Enclient mindestens 20 Zeichen lang sein.

Diese Verbesserung gilt nur für neue Kennwörter.

Warteschleifen-Nachricht oder -Musik

In dieser Version können Sie für einen Kunden eine Nachricht oder Musik abspielen, solange er vom Agenten in die Warteschleife geschaltet wird. Zum Konfigurieren dieser Funktion müssen Sie im Bereich **Job-Detail** das entsprechende auszuführende Skript auswählen.

„PLZ in Zeitzone“ für Anruflisten

In dieser Version können Sie die Funktion „PLZ in Zeitzone“ für Anruflisten konfigurieren.

Shadowjobs im Vorschaumodus

Ab Version 5.1.2 von Proactive Contact können Sie Shadowjobs für die Anzeige im Vorschaumodus konfigurieren. Mit dieser Funktion können Agenten die Details eines Shadowjobs im Vorschaumodus anzeigen, bevor sie einen Kunden anrufen.

Unterstützte Versionen von Microsoft Windows

Anwendungen von Avaya Proactive Contact Version 5.1.2 (PC Agent, Supervisor-Suite, APIs (Agent API) und Event SDK) unterstützen Microsoft Windows Vista Enterprise Edition, Microsoft Windows 7, 8.1 und 10 sowie Microsoft Windows Server 2008.

Avaya Proactive Contact Version 5.1.2 unterstützt nicht Microsoft Windows XP.

Unterstützung für das Weiterleiten der Nummer des angerufenen Teilnehmers für Übergabeanrufe an VDN

In Avaya Proactive Contact wurde die Funktion „Übergabe an VDN“ verbessert, sodass die TRANSID-Funktion für virtuelle Jobs verwendet werden kann, um einen Felddatenwert in der Anrufliste als ANI an den Agenten weiterzuleiten.

Neue Funktionen von Version 5.1

Mehrere Zugehörigkeiten

Durch mehrere Zugehörigkeiten können Sie im Wählsystem verschiedene Serviceeinheiten erstellen. Innerhalb dieser Serviceeinheiten können Sie das Wählsystem und dessen Funktionen so verwenden, dass die Aktionen im Wählsystem in jeder Serviceeinheit ausgeführt werden, ohne die Arbeit anderer Serviceeinheiten im Wählsystem zu beeinflussen. Daher können in einer Installation mehrere Serviceeinheiten parallel vorhanden sein, die jeweils als eigenständiges Wählsystem funktionieren. Den Serviceeinheiten können Sie Kampagnen, Agenten, Anruflisten, Zeitpläne, Agent-Tasten und andere Komponenten zuweisen.

Mehrere Zugehörigkeiten sind eine optionale Funktion der neuen Version. Sie können Proactive Contact weiterhin als Standard-Ressourcengruppe ohne mehrfache Zugehörigkeiten verwenden. Die anderen neuen Funktionen dieser Version, darunter erhöhte Unterstützung von Wählsystemen und Unterstützung von außerhalb der Zeitzone befindlichen Mobiltelefonen, sind in Umgebungen mit und ohne mehrere Zugehörigkeiten verfügbar.

Höhere Kapazität

Proactive Contact ist mit höheren Kapazitäten für das große Proactive Contact-Gehäuse und PG230RM-Systeme verfügbar (Implementierungen der Application Enablement Services bleiben auf den vorherigen Kapazitätsstufen). Die Kapazitäten für gleichzeitig aktive Agenten und ausgehende Amtsleitungen wurden beträchtlich erhöht, um die aktuellen Kapazitäten von 240 Agenten und 480 Amtsleitungen nahezu zu verdoppeln. Die tatsächlichen Höchstkapazitäten für Agenten und Amtsleitungen unterscheiden sich aufgrund der Konfigurationsparameter für die Amtsleitungen.

Die unterstützten Kapazitäten lauten wie folgt:

T1 (Nicht-ISDN)	**432 Agenten/912 Querverbindungen**
T1-ISDN ohne NFAS	414 Agenten/874 Querverbindungen
T1-ISDN mit NFAS	432 Agenten/854 Querverbindungen
E1-CAS (Nicht-ISDN)	390 Agenten/810 Querverbindungen

Als System-Supervisor können Sie mit den Supervisor-Anwendungen Ihre Anrufaktivitäten einrichten, überwachen, ändern und Berichte darüber erstellen. In jedem Wählsystem des Systems können Sie maximal 100 Supervisor-Arbeitsstationen für verschiedene Supervisor-Anwendungen wie Editor, Monitor, Analyst, Rolleneditor und Systemzustands-Manager verwenden. Entsprechend können Sie in einer Umgebung mit mehreren, maximal 10, vom System unterstützten Wählsystemgruppen maximal 100 Supervisor-Arbeitsstationen für verschiedene Supervisor-Anwendungen verwenden.

Hinweis:

Um einige Funktionen in Proactive Contact Monitor verwenden zu können, müssen Sie möglicherweise einige Parameter in der Backend-Datei, `master.cfg`, konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Parameter erhalten Sie von Avaya Professional Services.

Unterstützung einer höheren Anzahl von Wählsystemen pro Systemgruppe

In dieser Version können Sie bis zu 10 Wählsysteme pro Systemgruppe einschließen.

Erweitertes ID-Feld für Anruflistennamen

In dieser Version können Sie Anruflisten aussagekräftige Namen geben, beispielsweise, um den Grund für deren Erstellung anzugeben. Bisher gab der Name einer Anrufliste nur deren Art, etwa eingehend oder ausgehend, sowie deren vorab zugewiesene Nummer an.

Angepasste Namen von Anruflisten können Sie in Strategien, Anrufauswahlen und Jobs verwenden. Sie können auch eine Kampagnenvorlage für eine Anrufliste mit einem angepassten Namen erstellen, herunterladen, hochladen oder installieren. Angepasste Namen von Anruflisten werden in allen Berichten angezeigt.

Namen von Anruflisten müssen auf der Ebene der Serviceeinheiten eindeutig vergeben werden. Sie können einen Anruflistennamen für mehrere Serviceeinheiten verwenden, aber innerhalb der Serviceeinheit darf ein Name immer nur für eine Liste verwendet werden.

Unterstützung außerhalb der Zeitzone

Telemarketing-Mitarbeiter dürfen nicht außerhalb der Anrufzeiten des angerufenen Teilnehmers anrufen, und zwar unabhängig von der jeweils lokal geltenden Zeitzone. Wenn eine Person in früheren Versionen nach dem Umzug in eine andere Zeitzone ihre ursprüngliche Telefonnummer behalten hat, tätigte das Avaya Proactive Contact-Wählsystem Anrufe auf deren Mobiltelefonen außerhalb der normalen Anrufstunden der betreffenden Zeitzone. In dieser Version sind Anrufe auf Mobiltelefonen möglich, wenn ein zusätzlicher Zeitzonenbezeichner zugewiesen wurde.

Automatisierte Agentenfreigabe in den Bereitschaftsstatus für Voicemail

In Großbritannien müssen Proactive Contact-Kunden den angerufenen Teilnehmer innerhalb von zwei Sekunden mit einem Agenten verbunden. Die Kunden können daher nicht die Erkennungsfunktion für Anrufbeantworter (AMD) von Proactive Contact verwenden, um den Eingriff der Agenten in jegliche Anrufe zu vermeiden. Die Kunden deaktivieren AMD daher meist und beantworten alle Anrufe mit einem menschlichen Agenten. Diese übergeben den Anruf an die richtige Nachricht, wählen den Abschlusscode für dieses Ergebnis aus und kehren in den Bereitschaftsstatus zurück. Dieses Verfahren hat jedoch erhebliche Auswirkungen auf die Produktivität der Agenten.

Mit der automatisierten Agentenfreigabefunktion für den Bereitschaftsstatus verbindet Proactive Contact alle Anrufe mit einem menschlichen Agenten, während das System weiter versucht, Anrufbeantworter zu erkennen. Wenn ein Anrufbeantworter erkannt wurde, kann sich der Administrator für eine der folgenden Vorgehensweisen entscheiden:

- Beenden des Anrufs, ohne eine Nachricht abzuspielen, und gleichzeitiger Wechsel des Agenten in den Bereitschaftsmodus
- Abspielen einer Nachricht auf den Anrufbeantworter, aber auch gleichzeitiger Wechsel des Agenten in den Bereitschaftsmodus
- Kommunikation mit dem Anrufbeantworter durch einen Agenten

Diese Funktion wurde auf Job-Ebene eingeführt. Sie können sie im Teilfenster „Job-Detail“ konfigurieren.

Implementierung der FCC 12-21-Vorschrift

In früheren Versionen von Proactive Contact können menschliche Agenten über die Nicht-Anrufen-Funktion den Datensatz des angerufenen Teilnehmers als nicht anzurufen markieren und in den anderen ausgewählten Anruflisten alle zugehörigen Datensätze mit derselben eindeutigen ID für angerufene Teilnehmer als nicht anzurufen kennzeichnen.

Bei virtuellen Jobs wird nun aufgrund der FCC 12-21-Vorschrift eine vorab aufgezeichnete Nachricht für den angerufenen Teilnehmer abgespielt, die die Option der Nicht-Anrufen-Übergabe bietet, durch die automatisch angegeben wird, dass der Datensatz als nicht anzurufen markiert werden soll.

Wenn bei ausgehenden Jobs mit menschlichem Agenten in Proactive Contact eine Begrüßungsmeldung für den angerufenen Teilnehmer abgespielt wird, bevor dieser mit dem Agenten verbunden wird, steht dem angerufenen Teilnehmer während der gesamten Dauer der Begrüßungs- und Warteschlangenmeldungen die Option der Nicht-Anrufen-Übergabe zur Verfügung. Nach Ablauf der Begrüßungsmeldung muss der Anruf innerhalb von zwei Sekunden mit einem menschlichen Agenten verbunden werden. Andernfalls wird der Anruf als belästigender Anruf nach FCC eingestuft. Zudem wurde im Modul Analyst ein Bericht eingeführt, der die Details zu belästigenden Anrufen nach FCC für einen 30-Tages-Zeitraum bietet.

Kapitel 3: Proactive Contact-Benutzer, Anmelden und Berechtigungen

Proactive Contact-Benutzer

Benutzertyp	Beschreibung
Lead-Administrator	Richtet Serviceeinheiten ein und weist diesen Administratoren und Benutzer zu. „Lead-Administrator“ definiert zudem die folgenden Ressourcen für eine Serviceeinheit: • Maximale Anzahl von Agenten • Maximale Anzahl von Supervisors • Maximale Anzahl von Leitungspools • Maximale Anzahl von Ereignisserver-Clients • Abschlusscodes für Quotenfunktion • Blending-Gruppe für die Serviceeinheit • Maximale Anzahl von Anruflisten für eine Serviceeinheit • Maximale Nachrichtengröße und maximale Anzahl von Nachrichtenplätzen für eine Serviceeinheit • Abschlusscodes für eine Serviceeinheit • Maximale Anzahl von Kampagnen für eine Serviceeinheit • Maximale Anzahl von Skripten für eine Serviceeinheit
Auditor	Prüft die Systemsicherheit während der Laufzeit.
Rollenadministrator	Weist den Benutzern in der Serviceeinheit mithilfe der Anwendung Role Editor Rollen zu.
Administrator	Richtet das Proactive Contact-System ein, wartet es und führt folgende Aufgaben aus: • Benutzerkonten einrichten • Wählsysteme starten und stoppen • Anruflisten definieren und herunterladen • Systemzustand überwachen • Audionachrichten und Skripte definieren Gilt nur für die Standard-Serviceeinheit.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Benutzertyp	Beschreibung
Serviceeinheits-Administrator	Verwaltet die Vorgänge in einer Serviceeinheit. Der Serviceeinheits-Administrator agiert als Rollenadministrator und Administrator für die Serviceeinheit. Er führt die folgenden Aufgaben aus: • Kampagnen verwalten • Anruflisten verwalten • Zeitpläne verwalten
Supervisor	Richtet die Anrufaktivitäten des Kontaktzentrums ein, überwacht diese und führt folgende Aufgaben aus: • Anrufstrategien erstellen und pflegen • Datensatzauswahlen erstellen und pflegen • Jobs erstellen, die Anrufaktivitäten definieren • Jobs starten und stoppen • Anrufaktivitäten überwachen und pflegen
Agent	Wickelt ein- und ausgehende Anrufaktivitäten ab. Agenten arbeiten an Jobs für ausgehende sowie für ein- und ausgehende Anrufe. Agenten können ferner eingehende Anrufe empfangen, die Kunden an das Kontaktzentrum richten. **Hinweis:** Informationen zu Funktionalitäten von Proactive Contact Agent finden Sie unter „*Avaya Proactive Contact Agent verwenden*“.

Anmeldung und Berechtigungen

Bei Proactive Contact bestimmt die Anmeldung die Anwendungen, die verwendet werden können, sowie die Funktionen, auf die in den Anwendungen zugegriffen werden kann.

Login	Beschreibung
Anmeldung und Kennwort für Lead-Administratoren	Zur Verwendung von Lead-Administratorfunktionen in der Role Editor-Anwendung. Lead-Administratoren können mit dem Role Editor auch den Serviceeinheitenraum von Proactive Contact überwachen und verwalten und folgende Vorgänge ausführen: • Benutzerverwaltung • Serviceeinheiten-Verwaltung • Rollenverwaltung für die Standard-Serviceeinheit • CUI-Menüoperationen des Wählsystemservers

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Login	Beschreibung
Anmeldung und Kennwort für Administratoren	Zur Verwendung der Administrator- und Supervisor-Funktionen in der Linux-basierten Anwendung sowie in der Supervisor-Anwendung für die Standard-Serviceeinheit. Administratoren können darüber hinaus den Health Manager verwenden, um die Vorgänge in Proactive Contact zu überwachen und zu verwalten.
Anmeldung und Kennwort für Supervisoren	Zur Verwendung der Supervisor-Funktionen in der Linux-basierten Anwendung und in der grafischen Oberfläche von Supervisor.
Agent-Login und Kennwort für Agenten	Zur Verwendung von Proactive Contact Agent. Welche Anrufaktivitäten ein Agent ausführen kann, hängt davon ab, unter welchem Agent-Typ er sich am System angemeldet hat.

Kennwörter

Das System zeigt eine Meldung an, in der Sie aufgefordert werden, Ihr Kennwort nach dem ersten Anmelden oder wenn es abläuft, zu ändern.

Ihr neues Kennwort muss mindestens acht Zeichen lang sein und mindestens die folgenden Elemente enthalten:

- Einen Großbuchstaben
- Einen Kleinbuchstaben
- Eine Ziffer
- Ein Sonderzeichen

Hinweis:

Großbuchstaben am Kennwortanfang und Ziffern am Kennwortende zählen dabei nicht.

Nach drei erfolglosen Anmeldungsversuchen wird Ihr Kennwort automatisch gesperrt. Sie können Ihr Kennwort mit dem Dienstprogramm createop jedoch wieder entsperren.

Hinweis:

Bei Standardbenutzern wird das Kennwort auch nicht nach drei erfolglosen Anmeldungsversuchen vom System gesperrt.

Stellen Sie beim Zurücksetzen des Kennworts sicher, dass das neue Kennwort anders ist, als die sieben zuletzt verwendeten Kennwörter.

Die Kriterien für die Kennwortsicherheit gelten nur, wenn der Parameter PAMPASS_CRITERIA in der Datei `master.cfg` aktiviert ist. Standardmäßig ist der Parameter PAMPASS_CRITERIA im System deaktiviert. Unabhängig vom Wert des Parameters PAMPASS_CRITERIA sind in Kennwörtern jedoch keine führenden und nachstehenden Leerzeichen erlaubt.

Wichtig:

Ab Version 5.1.2 müssen die Kennwörter für alle Supervisor-Anwendungen, Proactive Contact Agent, Agent API, CUI-Login und Enclient mindestens 20 Zeichen lang sein.

Diese Verbesserung gilt nur für neue Kennwörter.

Agent-Typen

Nach dem Anmelden wählen Agenten einen Agent-Typ aus, der für das System eingerichtet ist. Der Agent-Typ bestimmt die Anrufarten, die der Agent abwickeln kann.

Agenten können sich beim Proactive Contact anmelden und einen der folgenden Agent-Typen auswählen:

Agententyp	Beschreibung
Ausgehend	Bearbeitet nur ausgehende Anrufe. Ein Agent für ausgehende Anrufe kann an standardmäßigen ausgehenden Jobs teilnehmen, wie automatische Steuerung, Einheiten-Arbeitslisten, Kaufüberprüfung und erweiterbarer Umfang.
Verwaltet	Wird nur für ausgehende Anrufe eingesetzt, wenn ein ausgehender Job als verwalteter Wählvorgangsjob eingerichtet ist.
Eingehend	Bearbeitet nur eingehende Anrufe. Der Agent für eingehende Anrufe kann an eingehenden oder Blending-Jobs teilnehmen. Das System empfängt Anrufe direkt von Kunden oder durch eine ACD.
Blending	Bearbeitet ausgehende und eingehende Anrufe. Der Agent für ein- und ausgehende Anrufe nimmt an Blending-Jobs teil und kennt sich mit Kundendaten auf den Bildschirmen für ein- und ausgehende Anrufe aus.
Person zu Person	Bearbeitet ausgehende Anrufe, wenn kein Agent für ausgehende Anrufe verfügbar ist.
ACD	Bearbeitet ausgehende Anrufe beim Proactive Contact, eingehende Anrufe bei der ACD.

Agent-Login-Arten

Basisanmeldung

In der folgenden Tabelle werden die verwendeten Agent-Login-Arten unabhängig von der Blending-Konfiguration im System beschrieben.

Agententyp	Login	Job	Anrufe
Verwaltet	m	verwaltet	Ausgehende Anrufe bei Proactive Contact
Ausgehend	o	ausgehend oder ein- und ausgehend	Ausgehende Anrufe bei Proactive Contact
Person zu Person	p	ausgehend	Ausgehende Anrufe bei Proactive Contact

Anmeldung bei Agent-Blending

Verwenden Sie die folgenden Agent-Logins, wenn in Ihrem System Agent-Blending konfiguriert ist.

Agententyp	Login	Job	Anrufe
ACD	a	Ausgehend	Ausgehende Anrufe beim Proactive Contact, eingehende Anrufe bei der ACD
ACD	a	Verwaltet	Ausgehende Anrufe beim Proactive Contact, eingehende Anrufe bei der ACD

Anmeldung bei Intelligent Call Blending

In der folgenden Tabelle werden die Agent-Login-Arten beschrieben, die Sie verwenden können, wenn Ihr System mit Intelligent Call Blending konfiguriert ist.

Agententyp	Login	Job	Anrufe
Eingehend	i	eingehend oder ein- und ausgehend	Eingehende Anrufe bei Proactive Contact
Blending	b	ein- und ausgehend	Ein- und ausgehende Anrufe bei Proactive Contact

Anmeldung bei Agent-Blending und Intelligent Call Blending

In der folgenden Tabelle wird das Agent-Login beschrieben, das Sie verwenden können, wenn im System sowohl Agent-Blending als auch Intelligent Call Blending konfiguriert sind.

Agententyp	Login	Job	Anrufe
ACD	a	ein- und ausgehend	Ausgehende Anrufe in Proactive Contact, eingehende Anrufe über ACD

Anmelden bei Supervisor

Informationen zu diesem Vorgang

Proactive Contact verwendet die Supervisor-Anwendung, um die Hardware und Software des Systems miteinander zu verbinden.

Sie erhalten über ein einziges Kennwort Zugriff auf die Anwendungen Role Editor, Health Manager, Monitor, Editor und Analyst.

Nachdem Sie sich bei einer Anwendung angemeldet haben, können Sie auf die anderen Anwendungen zugreifen, ohne weitere Benutzernamen und Kennwörter eingeben zu müssen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**.
2. Klicken Sie auf Analyst, Editor, Health Manager, Monitor oder Role Editor.
3. Geben Sie Ihren Login-Namen und Ihr Kennwort ein.

Tipp:

Wenn bereits eine Anmeldung aus der Supervisor-Suite auf Ihrem Computer geöffnet ist, müssen Sie sich beim Öffnen einer weiteren Anmeldung nicht erneut anmelden. Wenn Sie alle Anwendungen beendet haben, müssen Sie sich erneut anmelden.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Bei Anmeldung bei einer der Supervisor-Anwendungen können Sie je nach Rolle und Berechtigungen Ihres Benutzer-Logins verschiedene Aktionen anzeigen und ausführen. Außerdem können Sie Daten nur für die Serviceeinheit anzeigen, der Sie zugewiesen sind.

Hinweis:

Standardmäßig werden anfangs nur die Beispieldaten für die einzelnen Menüs in den Anwendungen angezeigt. Sie können die Daten gemäß Ihren Anforderungen ändern.

Anzeigen der Online-Hilfe

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Online-Hilfe anzuzeigen:
   - Klicken Sie auf **Hilfe** > **Inhalt**.
   - Drücken Sie `F1`.
2. **(Optional)** Führen Sie folgende Schritte aus, wenn eine Meldung eingeblendet wird, dass der aktive Inhalt des Hilfesystems im Internet Explorer nicht angezeigt werden kann:
   a. Klicken Sie im Internet Explorer auf **Extras** > **Internetoptionen**.
   b. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert** und gehen Sie zum Abschnitt **Sicherheit**.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktive Inhalte unter „Arbeitsplatz“ zulassen**.
   d. Klicken Sie auf **OK**.

Kapitel 4: Verwalten von Rollen

Um Rollen zu erstellen, Benutzer zu Rollen zuzuweisen, Benutzer/Serviceeinheiten zu erstellen und Benutzer/Serviceeinheiten zu verwalten, können Sie Proactive Contact Role Editor verwenden.

Hinweis:

Für einige der Funktionen in Role Editor müssen Sie möglicherweise Parameter in der `master.cfg`-Datei konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Parameter erhalten Sie von Avaya Professional Services.

Arbeiten mit mehreren Zugehörigkeiten

Standardmäßig sind alle Daten im Wählsystem, zum Beispiel Anruflisten, Agenten und Jobs, Teil der Standard-Serviceeinheit. Beim Aktualisieren des Systems auf Proactive Contact 5.2 wirkt sich die Implementierung mehrerer Zugehörigkeiten nicht auf die bereits bestehenden Benutzerszenarien aus, solange das System nur mit der Standard-Serviceeinheit ausgeführt wird. Entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen können Sie jedoch für jedes Wählsystem bis zu 20 Serviceeinheiten erstellen. Die maximale Anzahl der zugeordneten Serviceeinheiten für einen Benutzer beträgt 20 Serviceeinheiten, dazu gehören eine Standardserviceeinheit und 19 weitere Serviceeinheiten.

Daher kann ein Benutzer nur maximal 19 weiteren Serviceeinheiten angehören, wenn er bereits der Standardserviceeinheit zugeordnet ist. Falls der Benutzer jedoch nicht der Standardserviceeinheit zugeordnet ist, kann er maximal 20 Serviceeinheiten angehören.

In der Systemumgebung von Proactive Contact wurde eine neue, als Lead-Administrator bezeichnete Rolle eingeführt. In der Rolle des Lead-Administrators können Sie neue Serviceeinheiten erstellen, ändern und löschen sowie Benutzer und Rollen für die Serviceeinheiten verwalten. Dieser Rolle können Sie mehrere Benutzer zuweisen.

In der Systemumgebung von Proactive Contact wurde eine weitere neue Rolle eingeführt: der Serviceeinheits-Administrator. Ein Serviceeinheits-Administrator kann alle alltäglichen Vorgänge in einer Serviceeinheit verwalten, beispielsweise Anruflisten, Zeitpläne, Jobs, Nachrichten und Skripte sowie Berichte.

Ein Benutzer kann mehrere Zugehörigkeiten haben und in diesen jeweils unterschiedliche Rollen besitzen. Jedoch dürfen Benutzer nur einen Satz von Anmeldedaten im System besitzen, der für sämtliche Serviceeinheiten gilt. Benutzer können über eine Dropdown-Liste zwischen den einzelnen Serviceeinheiten wechseln, ohne sich abmelden zu müssen.

Zuordnungen

Als Rolle wird eine Reihe von Aktionen und Aktivitäten bezeichnet, die einer Person oder Gruppe zugewiesen sind oder von dieser erwartet werden. Rollen sind mit verschiedenen Jobfunktionen in einer Organisation verknüpft. Sie können Benutzern je nach Verantwortungsbereich und Qualifikationen unterschiedliche Rollen zuweisen. Außerdem können Sie Rollen von einem Benutzer an einen anderen zuweisen, Rollen neue Berechtigungen gewähren, wenn neue Anwendungen und Systeme integriert werden, oder auch Berechtigungen nach Bedarf entfernen.

Rollen sind eng verwandt mit dem Konzept der Benutzergruppe bei der Zugriffskontrolle. Eine Rolle führt jedoch eine bestimmte Menge Benutzer auf der einen und eine Reihe Berechtigungen auf der anderen Seite zusammen, während Benutzergruppen üblicherweise nur als eine bestimmte Menge Benutzer definiert ist. Die Zugriffskontrollrichtlinie wird um eine Rolle herum abgefasst. Die bestimmte Sammlung von Benutzern und Berechtigungen, die durch eine Rolle zusammengeführt werden, besteht für einen kurzen Zeitraum. Rollen sind stabiler, da sich die Aktivitäten oder Funktionen einer Organisation seltener ändern.

Sie können eine Rolle aus verschiedenen Gründen erstellen, beispielsweise:

- Zum Darstellen von Kompetenzen in bestimmten Aufgaben.
- Als Verkörperung von Autorität und Verantwortung, beispielsweise als Supervisor oder Administrator.

Rollen können bestimmte Aufgabenzuweisungen widerspiegeln, die durch mehrere Benutzer wechseln, z. B. einem Administrator oder Schicht-Supervisor.Der Role Editorkann jede dieser Kombinationen des Rollenkonzeptes einfach einbinden.

Mit Rollen und den zugehörigen Berechtigungen können Sie bestimmte Vorgänge für bestimmte verwaltete Ressourcen ausführen:

- Sie können Rollen Benutzer zuweisen.
- Berechtigungen können Sie Benutzern entsprechend ihrer Rollenzuweisung zuweisen.
- Sie können einem Benutzer viele Rollen oder auch nur eine einzige Rolle zuweisen.
- Sie können eine einzelne Berechtigung vielen Rollen zuweisen, und eine einzelne Rolle kann viele Berechtigungen beinhalten.
- Sie können eine Rolle ohne Berechtigungen einrichten.

Eine Rolle ist ein benannter Satz von Berechtigungen, die für die Vorgänge und den Zugriff gelten. Benutzer können Funktionen nur ausüben, wenn ihnen eine Rolle zugewiesen wurde. Für Rollen gelten folgende Voraussetzungen:

- Der Name der Rolle besteht aus einer gültigen Zeichenfolge.
- Bei Rollennamen muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden.
- Die maximale Länge eines Rollennamens beträgt 256 Zeichen.
- Rollennamen sind internationalisiert.

Mit der Role Editor-Anwendung können folgende Funktionen ausgeführt werden:

- Erstellen von Serviceeinheiten
- Löschen von Serviceeinheiten

- Ändern von Serviceeinheiten
- Erstellen von Rollen
- Löschen von Rollen
- Umbenennen von Rollen, zum Beispiel, um Rechtschreibfehler im Rollennamen zu korrigieren
- Anzeigen der vorhandenen Rollen
- Anzeigen aller Benutzer, die einer Rolle zugewiesen wurden
- Anzeigen der Serviceeinheiten, denen keine Administratoren zugewiesen sind
- Anzeigen der vorhandenen Berechtigungen
- Anzeigen der Operationen und Zugriffsberechtigungen, die Rollen zugewiesen wurden
- Zuweisen von Berechtigungen zu Rollen
- Entfernen von Berechtigungszuweisungen aus einer Rolle
- Zuweisen von Benutzern zu einer Rolle
- Entfernen von Benutzern aus einer Rolle

Vordefinierte Rollen

Die Standard-Rollen in Proactive Contact sind:

- Lead-Administrator
- Administrator
- Supervisor
- Rollenadministrator
- Serviceeinheits-Administrator

Im Proactive Contact-System sind zwei Standardbenutzer vorhanden, roleadm und leadadm. Diese Benutzer haben die Rollen Rollenadministrator bzw. Lead-Administrator inne. Die Kennwörter dieser Benutzer müssen Sie ändern. Sie müssen zwei Benutzer erstellen, die Berechtigungen des Rollenadministrators und des Lead-Administrators den richtigen Benutzern zuweisen und dann die Benutzer roleadm und leadadm löschen.

Zuweisen von Rollen

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu verschiedenen Rollen in Proactive Contact und deren jeweilige Aktionen in Standardumgebungen und Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten:

Rolle	Aktivitäten
Rollenadministrator	Verwaltet den Role Editor.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Rolle	Aktivitäten
Administrator	Verwaltet Jobs, Auswahlen, Strategien, Agent-Joblisten, Anruflisten, Nachrichten, Skripte, Abschlusscodes, Zeitpläne, Agent-Tasten sowie die Anwendungen Monitor und Analyst.
Supervisor	Verwaltet Jobs, Auswahlen, Strategien, Agent-Joblisten sowie die Anwendungen Monitor und Analyst.
Serviceeinheits-Administrator	Agiert als Role Administrator (Rollenadministrator) und Administrator für die Serviceeinheit.
Lead-Administrator	Agiert als Serviceeinheits-Administrator für die Standard-Serviceeinheit und verfügt zudem über die Berechtigungen für die Verwaltung von Benutzern und Serviceeinheiten.

Rolle des Lead-Administrators

Nur der Lead-Administrator kann Benutzer und Serviceeinheiten erstellen, ändern und löschen. Zudem kann der Lead-Administrator einer Serviceeinheit einen Administrator zuweisen.

Lead-Administrators können Serviceeinheiten mit zwei Optionen erstellen:

- Erstellen einer neuen Serviceeinheit.
- Erstellen einer Serviceeinheit, die einer bestehenden Serviceeinheit ähnelt, mit der Option **Speichern unter**. Mit der Option **Speichern unter** werden alle Zuweisungen und Einstellungen einer bestehenden Serviceeinheit auf die neu erstellte Serviceeinheit übertragen.

Lead Administrators (Lead-Administratoren) können Serviceeinheiten in zwei Status erstellen:

- Ausstehend
- Wird bearbeitet

Wenn Sie einen bestehenden Mandanten ändern, indem Sie den Status des Mandanten in „In Bearbeitung“ ändern, gilt er im System als ein neuer Mandant. Daher berechnet das System die verfügbaren Werte jedes Mandantenattributs als den Gesamtwert, der im Wählsystem verfügbar ist, minus den Wert, der dem Mandanten bereits zugewiesen wurde.

Beispiel: Das Attribut „Max Jobs“ hat den Gesamtwert 200. Sie haben Mandant1 190 Jobs zugeordnet. Ändern Sie Mandant1 mithilfe der Option **Speichern unter** und ändern Sie den Mandantenstatus in „In Bearbeitung“. Wenn Sie versuchen, Mandant1 198 Jobs zuzuordnen, zeigt das System die folgende Fehlermeldung an: `Maximum jobs for the tenant cannot be greater than available limit`

Proactive Contact berechnet die verfügbaren Jobs als die Gesamtzahl der Jobs minus die zugeordneten Jobs, also 200-190=10. Da 10 kleiner ist als 198, zeigt das System die Fehlermeldung an.

Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass Sie den Status des Mandanten in „In Bearbeitung“ ändern, wenn Sie einen vorhandenen Mandanten ändern. Solange der Mandantenstatus „In Bearbeitung“ lautet, berechnet das System den Attributwert als den zugeordneten Wert

plus den Restwert, also 190+10=200. Da 200 größer als 198 ist, können Sie den Mandanten erfolgreich ändern.

Benutzer können vom Lead-Administrator jedoch in drei Status den Serviceeinheiten zugewiesen werden:

- Aktiv
- Ausstehend
- Wird bearbeitet

Hinweis:

Serviceeinheiten im Status „Gelöscht“ können keine Benutzer zugewiesen werden.

Der Lead Administrator (Lead-Administrator) kann sich nicht selbst die Rolle eines Administrators oder anderen Benutzers in einer Serviceeinheit zuweisen. Der Lead Administrator (Lead-Administrator) kann Benutzer einer Serviceeinheit zuweisen, einschließlich seiner selbst, jedoch kann er sich selbst keine Berechtigungen zuweisen. Ein Tenant Administrator (Serviceeinheits-Administrator) kann jedoch dem Lead Administrator (Lead-Administrator) die Rollenberechtigungen eines Administrators oder eines anderen Benutzers zuweisen. Zudem kann nur der Lead-Administrator Benutzer im Proactive Contact-System löschen.

Der Lead-Administrator kann Aktivitäten im Wählsystem planen, die globaler Art sind oder sich auf mehrere Serviceeinheiten auswirken, z. B. Sicherungen, benutzerdefinierte Skripte, MTS-Wartungen, Proactive Contact-Wartungen und Neustarts von Proactive Contact.

Rolle des Tenant Administrator (Serviceeinheits-Administrator)

Tenant Administrators (Serviceeinheits-Administratoren) können sich beim Role Editor anmelden, um die Rollen und sonstigen Funktionen in ihren eigenen Serviceeinheitenräumen zu verwalten. Der Tenant Administrator (Serviceeinheits-Administrator) jeder Serviceeinheit kann alle Aufgaben ausführen, die derzeit mit der Rolle Administrator möglich sind. Die Änderungen wirken sich jedoch nur auf den jeweiligen Serviceeinheitenraum aus, nicht auf das gesamte Wählsystem.

Der Tenant Administrator (Serviceeinheits-Administrator) einer bestimmten Serviceeinheit kann einem Benutzer eine Rolle zum Verwenden des Editors zuweisen. Wenn sich ein Benutzer beim Editor anmeldet, kann er jedoch nur die Konfigurationen anzeigen, die für die Serviceeinheit definiert wurden, zu der er gehört. Der Benutzer kann je nach Rollen und Berechtigungen, die ihm vom Tenant Administrator (Serviceeinheits-Administrator) zugewiesen wurden, Daten anzeigen und bearbeiten.

Berechtigungstypen

Berechtigungen für Vorgänge

Standardmäßig bietet das System einen festen Satz von Vorgangsberechtigungen. Diese Berechtigungen definieren, welche Supervisor-Anwendungen ausgeführt werden können. Beispielsweise können Editor, Monitor oder Health Manager ausgeführt werden.

Zugriffsberechtigungen

Zugriffsberechtigungen definieren den Umfang der Kontrolle, die eine berechtigte Operation über die verwalteten Ressourcen hat. Standardmäßig bietet das System einen festen Satz von Zugriffsberechtigungen.

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Typen von Zugriffsberechtigungen aufgeführt und beschrieben.

Typ	Beschreibung
Lesen	Ermöglicht den schreibgeschützten Zugriff auf eine Funktion.
Jobsteue-rung	Ermöglicht die Nutzung der Jobkontrollfunktionen, wenn verfügbar. Sie können dem R-Zugriff Jobsteuerung hinzufügen. Jobsteuerung ist im W-Zugriff in-begriffen. R bezeichnet den Lesezugriff und W den Schreibzugriff.
Schreiben	Ermöglicht den Lese-, Schreib- und Jobsteuerungszugriff für eine Funktion. Die Schreibberechtigung schließt die Möglichkeit ein, Daten oder Informationen zu er-stellen, zu aktualisieren und zu löschen.

Lese- und Schreib-Zugriffsberechtigungen sind hierarchisch. Die Leseberechtigung ist die einfachste Berechtigung, die Schreibberechtigung umfasst auch die Leseberechtigung. In manchen Fällen können Sie der Lesezugriffsberechtigung die Jobsteuerungsberechtigung hinzufügen.

Berechtigungen in Role Editor

In der folgenden Tabelle sind die Berechtigungen aufgeführt, die für verschiedene Anwendungen verfügbar sind:

Service	Sub-Service	Berechtigungstyp		
		R (Lesen)	J (Job)	W (Schreiben)
Agent-Blending		X		X
Analyst		X		X
Dialer Server CUI Menu				X

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Service	Sub-Service	Berechtigungstyp		
		R (Lesen)	J (Job)	W (Schreiben)
Editor	Agent-Tasten	X		X
	Anrufliste einschließlich Kampagnenvorlage	X		X
	Abschlusscodes	X		X
	Job	X	X	X
	Jobvorlage	X		X
	Nachrichten und Skripte	X		X
	Zeitpläne	X		X
	Auswahl	X	X	X
	Strategie	X		X
Dateien abrufen		X		X
Health Manager		X		X
Hierarchy Manager		X		X
Monitor		X	X	X
Monitor Agent			X	
Role Editor		X		X
Serviceeinheiten-Verwaltung		X		X
Benutzerverwaltung		X		X

Das „X“ in der Tabelle repräsentiert die einsetzbare Berechtigung. Sie benötigen minimale Berechtigungen für die Verwendung der unterschiedlichen Supervisor-Anwendungen, um Zugriff auf Funktionen wie Wählsystem, Agent-Blending, Hierarchieverwaltung und Dateiabruf zu erhalten. Diese Betriebsberechtigungen können nicht individuell verwendet werden. Beispielsweise sollten Sie über minimale Editor-Berechtigungen wie Job- oder Strategie-Editor verfügen, falls Sie die Berechtigung für das Wählsystem verwenden möchten.

Berechtigung „Agent überwachen“

In dieser Version können Sie mit der Anwendung Monitor eine neue Berechtigung zum Überwachen von Agenten zuweisen. Zuvor konnte jeder Benutzer mit Zugriffsrechten für die Anwendung Monitor die Agentenanrufe mithören, da die Überwachungsfunktionen auf Berechtigungsebene nicht abgegrenzt waren. In dieser Version kann der Serviceeinheits-Administrator den Zugriff auf die Anwendung Monitor kontrollieren und Benutzern das Mithören von Agentenanrufen genehmigen oder verweigern.

Die Berechtigung zur Überwachung von Agenten verfügt über die folgenden zwei Optionen:

- Jobsteuerung
- Leerer Wert

Der leere Wert gibt an, dass kein Zugriff auf die Agentenüberwachungsfunktion besteht.

Standardmäßig ist die Berechtigung „Job-Steuerung“ für die Agentenüberwachung den Rollen Lead-Administrator, Supervisor und Administrator zugewiesen. Entsprechend besitzt die Rolle Serviceeinheits-Administrator die Berechtigung „Job-Steuerung“ für diesen Vorgang.

Die Berechtigung für die Agentenüberwachung ist von der Verwendung von Monitor unabhängig. Sie können Agenten beispielsweise auch überwachen, wenn Sie für die Anwendung Monitor nur über Leseberechtigungen, für die Agentenüberwachung jedoch über die Berechtigung „Job-Steuerung“ verfügen.

Die Symbolleistenschaltflächen

In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen auf der Symbolleiste aufgeführt und beschrieben.

Name	Schaltfläche	Beschreibung
Neu		Erstellt eine neue Rolle oder Serviceeinheit oder einen neuen Benutzer.
Speichern		Speichert die Änderungen. • Nach dem Erstellen einer neuen Rolle oder Serviceeinheit oder eines neuen Benutzers • Nach Verwendung der Option „Umbenennen“
Löschen		Löscht die ausgewählte Rolle oder Serviceeinheit oder den ausgewählten Benutzer.
Kombinieren		Öffnet das Fenster „**Rollen kombinieren**“.
Berichtsvorschau		Öffnet eine Vorschau des ausgewählten Berichts in einem Browser.
Hilfe		Öffnet die Online-Hilfe.

Anmelden beim Role Editor

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Rolleneditor**.

   Oder klicken Sie auf das Symbol „Role Editor“ auf dem Windows-Desktop.

2. Geben Sie Ihren Rollenadministrator-Benutzernamen und das Kennwort ein.

   Hinweis:

   Die standardmäßigen Voreinstellungen für Benutzername und Kennwort sind roleadm. Der Standard-Benutzername und das Standardkennwort für den Lead-

Administrator lauten leadadm. Sie müssen das Kennwort des Standardbenutzers ändern.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Erstellen neuer Rollen

Informationen zu diesem Vorgang

In Proactive Contact wird ein ständiges Konto für die Rolle „Rollenadministrator“ erstellt. Die Rolle „Rollenadministrator“ ist die Standardrolle mit Berechtigungen zum Definieren von Rollen und Zuweisen von Benutzern zu Rollen.

Hinweis:

Rollen werden nur für den Zugriff auf die Supervisor-Anwendungen verwendet. Agenten sind in Rollen nicht einbezogen.

Sie können neue Rollen definieren, um Ihren Geschäftsrollen und -vorgehen zu entsprechen. In der Supervisor-Benutzerschnittstelle wird eine Rolle definiert, indem Sie diese benennen und ihr die Ausführungsberechtigungen und Zugriffsberechtigungen zuweisen, die der Rolle angemessen sind.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Role Editor mit „roleadm“ oder als Benutzer mit Berechtigungen für die Rollenverwaltung an.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.
3. Klicken Sie im Assistenten **Willkommen bei der Erstellung einer neuen Rolle** auf **Weiter**.
4. Geben Sie im Fenster **Die Rolle benennen** einen Namen und eine kurze Beschreibung für die neue Rolle ein.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Anwendungszugriff erlauben** die Anwendungen aus, auf die mit der neuen Rolle zugegriffen werden kann.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Bestimmen Sie im Fenster **Definieren Sie die Zugriffsart** die Berechtigung für die einzelnen Anwendungen, die Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.

   Im Fenster **Fertigstellen Ihrer Rollendefinition** können Sie die Zusammenfassung zur Rolle, die Sie erstellt haben, die Anwendungen, die Sie ausgewählt haben, und die Berechtigungen sehen.
10. Klicken Sie auf **Beenden**.

    Die neue Rolle erscheint im Hauptfenster im Fenster **Rolleneditor** unter dem Rollennamen. Sie müssen die neue Rolle speichern.
11. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.

Umbenennen einer Rolle

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie in der Spalte Rollenname im Hauptfenster eine Rolle, die Sie umbenennen möchten.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, und benennen Sie die Rolle um:
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählte Rolle, und klicken Sie auf **Umbenennen**.
   - Drücken Sie `F2`.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten** > **Umbenennen**.
5. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.

Kombinieren von Rollen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können zwei oder mehrere Rollen kombinieren. Die sich ergebenden Berechtigungen der neuen Rolle sind die höchsten Berechtigungen der einzelnen Rollen, auf denen die neue Rolle basiert.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie im mittleren Teilfenster der Spalte Rollenname eine Rolle, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Rolle und wählen Sie **Kombinieren...**.

   Das Fenster „Rollen kombinieren“ wird angezeigt.
4. Geben Sie in das Feld **Neuer Rollenname** einen Namen für die neue kombinierte Rolle ein.
5. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung zur neuen kombinierten Rolle ein.
6. Wählen Sie im Feld „Verfügbare Rollen“ die Rollen, die Sie kombinieren möchten.

   In dem Feld „Aktive Berechtigungen“ auf der linken Seite unter dem Feld „Verfügbare Rollen“ sehen Sie die Berechtigungen, die eine Rolle hat.

7. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

   Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

   Sie sehen die neue kombinierte Rolle im Hauptfenster. Bei Auswahl der kombinierten Rolle sehen Sie die Benutzer, die der kombinierten Rolle zugewiesen wurden, im Fenster **Benutzer**, das sich im rechten Teilfenster befindet. Die kombinierten Rollen werden auch im Fenster **Zugeordnete Rollen** in der rechten unteren Ecke angezeigt.

Eine kombinierte Rolle bearbeiten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie verfügen über die folgenden Optionen zum Bearbeiten einer kombinierten Rolle:

- Zusätzliche Rollen mit der kombinierten Rolle kombinieren
- Eine Rolle aus einer zuvor kombinierten Rolle entfernen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie in der Spalte „Rollenname“ im Hauptfenster eine kombinierte Rolle, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die kombinierte Rolle und wählen Sie **Kombinieren aufheben...**.

   Das Fenster „Rollen kombinieren“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Rollen, die Sie kombinieren möchten in dem Feld „Verfügbare Rollen“ oder wählen Sie Rollen, die Sie aus der Kombination entfernen möchten im Feld „Zugeordnete Rollen“.
5. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
- Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.

6. Klicken Sie auf **OK**.

   Sie haben eine kombinierte Rolle erfolgreich bearbeitet.

Zuweisen von Rollen zu einem Benutzer

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie eine Rolle erstellt haben, können Sie ihr Benutzer zuweisen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Rolle auf **Benutzer**.
3. Im mittleren Teilfenster werden alle verfügbaren Benutzerlisten angezeigt.
4. Klicken Sie auf einen Benutzer, um ihn auszuwählen.

   Hinweis:

   Wenn Sie einen Benutzer auswählen, sehen Sie die Rollen, die diesem Benutzer aktuell zugewiesen sind, in dem oberen Feld rechts unter „Rollennamen“ und die Berechtigungen, die der Rolle vergeben wurden, in dem unteren Feld rechts.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer und wählen Sie **Rollenzuordnung...**.
6. Wählen Sie im Fenster „**Rollenzuordnung**“ unter „Verfügbare Rollen“ die Rolle, die Sie dem Benutzer zuweisen möchten.

   In dem Feld „Aktive Berechtigungen“ auf der linken Seite unter dem Feld „Verfügbare Rollen“ sehen Sie die Berechtigungen, die eine Rolle hat.

   Hinweis:

   Sie können einem Benutzer mehrere Rollen zuweisen.

7. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:

   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
- Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.

8. Klicken Sie auf **OK**.

Zuweisen von Benutzern zu einer Rolle

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie eine Rolle erstellt haben, können Sie dem Benutzer Rollen zuweisen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie eine Zuordnung aus.

   Hinweis:

   Wenn Sie eine Rolle auswählen, sehen Sie die Anwendungsberechtigungen der Rolle im oberen Feld rechts und die ihr zugewiesenen Benutzer im unteren Feld rechts.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Rolle und wählen Sie **Benutzerzuordnung...**.
5. Wählen Sie im Fenster „**Benutzerzuordnung**“ unter „Verfügbare Benutzer“ einen Benutzer, den Sie der Rolle zuweisen möchten.

   Sie sehen die aktiven Berechtigungen des ausgewählten Benutzers in dem Feld „Aktive Berechtigungen“ auf der linken Seite unter dem Feld „Verfügbare Rollen“.

   Hinweis:

   Sie können einer Rolle mehrere Benutzer zuweisen. Bei Auswahl mehrerer Benutzer werden die aktiven Berechtigungen nicht angezeigt. In dem unteren Feld links erscheint für die Berechtigung „Nicht anwendbar“.

6. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:

   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
- Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.

7. Klicken Sie auf **OK**.

   Sie haben einem Benutzer erfolgreich eine Rolle zugewiesen.

Eine Rolle löschen

Informationen zu diesem Vorgang

Stellen Sie sicher, dass der Rolle keine Benutzer zugeordnet sind. Vergewissern Sie sich außerdem, dass alle Benutzer der Rolle gelöscht, einer anderen Rolle zugewiesen oder zu einer anderen Rolle verschoben wurden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie in der Spalte Rollenname im Hauptfenster eine Rolle, die Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählte Rolle und wählen Sie **Löschen**.
5. Klicken Sie im Dialogfeld **Rolleneditor** auf **Ja**.

   Sie können die Rolle auch löschen, indem Sie die Rolle auswählen und auf das Symbol **Löschen** auf der Symbolleiste klicken.

   Sie können die Rolle auch über die Menüleiste löschen. Wählen Sie die Rolle, und klicken Sie auf **Datei** > **Löschen**, oder verwenden Sie `Strg` und `D`.

Aktualisieren der Daten des Rolleneditors

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Einstellungen**.
2. Klicken Sie im Menü **Einstellungen** auf **Optionen...**.
3. Auf der Registerkarte **Aktualisieren** können Sie einstellen, wie häufig die Daten auf dem Bildschirm aktualisiert werden sollen.

Die verfügbaren Optionen sind:

- 15 Sekunden
- 30 Sekunden
- 60 Sekunden
- Manuell (Aktualisierung mit Taste F5)

Ergebnis

Sie können die Daten des Rolleneditors auch aktualisieren, indem Sie auf das Menü **Ansicht** und dann auf **Aktualisieren** klicken.

Anzeigen einer Warnmeldung zu Serviceeinheiten ohne Administrator

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Einstellungen**.
2. Klicken Sie im Menü **Einstellungen** auf **Optionen...**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Präferenzen**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Warnung anzeigen, wenn Serviceeinheiten ohne Administrator vorhanden sind**.

   Wenn Sie den Role Editor schließen, wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Serviceeinheiten vorhanden sind, denen Sie keinen Administrator zugewiesen haben.

   Hinweis:

   Wenn Sie das Kontrollkästchen **Warnung anzeigen, wenn Serviceeinheiten ohne Administrator vorhanden sind** deaktivieren, wird die Warnmeldung nicht angezeigt.

Berichte

Im Role Editor können Sie die folgenden Berichtstypen ansehen:

- Rollen-Zusammenfassung: Dieser Bericht enthält eine Liste der Rollen und ihrer Beschreibungen.
- Benutzern zugewiesene Rollen: Dieser Bericht enthält eine Liste aller Benutzer und Rollen, die Benutzern zugewiesen wurden.
- Rollen zugewiesene Funktionen und Zugriffsberechtigungen: Dieser Bericht enthält eine Liste aller Rollen, ihrer Funktionen und Berechtigungen.

Anzeigen von Berichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster „**Rolleneditor**“ im linken Teilfenster unter „Rolle“ auf **Berichte**.
2. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte „Namen“ den gewünschten Berichtstyp.

   Das System zeigt die Details des ausgewählten Berichts im rechten Teilfenster an.

Speichern von Berichtsdaten im HTML-Format

Informationen zu diesem Vorgang

Speichern Sie Rolleneditor-Berichte in einer HTML-Datei, um sie in einem Browser anzuzeigen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü Datei auf **Als HTML speichern**.
2. Geben Sie im Dialogfeld **Speichern als** einen Dateinamen ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Führen Sie im Dialogfeld „**Rolleneditor**“ einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie den gespeicherten Bericht anzeigen möchten.
   - Klicken Sie auf **Nein**, wenn Sie den gespeicherten Bericht nicht anzeigen möchten.

Kapitel 5: Verwalten von Benutzern

In Proactive Contact ist ein Standardkonto für den Lead-Administrator vorhanden. Die Standardrolle ist der Lead-Administrator. Diese Rolle verfügt über Berechtigungen zum Erstellen neuer Benutzer, Zuweisen von Benutzern zu Rollen und Zuweisen von Benutzern zu einer Serviceeinheit.

In der Benutzerverwaltung können Sie:

- Neue Benutzer erstellen und eine Serviceeinheit einem neuen Benutzer zuweisen
- Ein vorhandenes Benutzerkonto ändern und den Benutzer einer neuen Serviceeinheit zuweisen
- Das Kennwort des vorhandenen Benutzers ändern
- Einen Benutzer löschen
- Eine Stapelerstellung und -änderung von Benutzern durchführen

Standardbenutzer in Proactive Contact

Proactive Contact enthält verschiedene Standardbenutzer im Wählsystem. Die Standardbenutzer im System sind folgende:

Benutzername	Benutzertyp	Beschreibung
Auditor	Auditor	Der Benutzertyp „Auditor“ kann auf das Auditor-Menü in der CUI zugreifen und verschiedene Aufgaben wie das Anzeigen von Protokollen ausführen.
admin	System	Der Benutzer „admin“ kann auf das Wählsystem zugreifen und in diesem Verwaltungsaufgaben ausführen.
System	System	Der Benutzer „system“ ist vom Benutzertyp Supervisor. Dieser Benutzertyp kann die Supervisor-Rolle in der GUI und zudem damit verwandte Back-End-Aufgaben in der CUI ausführen.
sysadm	sysadm	Der Benutzer „sysadm“ ist vom Benutzertyp Administrator. Dieser Benutzer kann die Administrator-Rolle in der GUI und zudem Back-End-Verwaltungsaufgaben in der CUI ausführen.
analysis	pcanal	Der Benutzertyp „analysis“ kann Aufgaben auf CUI-Ebene ausführen. Dieser Benutzertyp kann auf ein separates Analysemenü sowie ein Berichterstellungsmenü in der CUI zugreifen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Benutzername	Benutzertyp	Beschreibung
agent1	Agent	Der Benutzer „agent1“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent2	Agent	Der Benutzer „agent2“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent3	Agent	Der Benutzer „agent3“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent4	Agent	Der Benutzer „agent4“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent5	Agent	Der Benutzer „agent5“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent6	Agent	Der Benutzer „agent6“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent7	Agent	Der Benutzer „agent7“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent8	Agent	Der Benutzer „agent8“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent9	Agent	Der Benutzer „agent9“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
agent10	Agent	Der Benutzer „agent10“ ist ein Agent, der nur für die Anwendung „Agent“ vorgesehen ist.
roleadm	rbac	Der Benutzer „roleadm“ kann Aufgaben im Role Editor ausführen. Der Benutzer „roleadm“ kann Rollen und Benutzer erstellen, ändern und löschen.
leadadm	leadadm	Der Benutzer „leadadm“ ist die Standardrolle des Lead-Administrators. „leadadm“ kann Serviceeinheiten und Benutzer erstellen und verwalten sowie Wählsystemressourcen verschiedenen Serviceeinheiten zuordnen.
rsync	System	Der Benutzer „rsync“ ist ein im System bereitgestellter Back-End-Benutzer.
dadmin	System	Der Benutzer „dadmin“ ist ein Remote-Login, das von den Geschäftspartnern verwendet werden kann.
cust1	System	Der Benutzer „cust1“ ist ein Remote-Login, das von den Kunden verwendet werden kann.

Anmelden beim Rolleneditor als Lead-Administrator

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Rolleneditor**.

   Oder klicken Sie auf das Symbol „Role Editor“ auf dem Windows-Desktop.

2. Geben Sie den Benutzernamen und das entsprechende Kennwort ein, die zum Benutzertyp „Lead-Administrator“ gehören.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis:

Der Standardbenutzername und das Standardkennwort ist leadadm. Sie müssen das Kennwort des Standardbenutzers ändern.

Erstellen eines neuen Benutzers

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können neue Benutzer erstellen, um Ihre Geschäftsanforderungen und -verfahren zu erfüllen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im Fensterbereich auf der linken Seite auf **Benutzerverwaltung**.
3. Klicken Sie unter Benutzerverwaltung auf **Administration**.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen neuen Benutzer zu erstellen:
   - Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.
   - Drücken Sie `Strg` und `N`.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Teilfenster **Benutzerverwaltung** und wählen Sie **Neu...**.
5. Geben Sie im Fenster **Neuen Benutzer hinzufügen** die entsprechenden Werte in die Felder ein.
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Der neue Benutzer wird im Hauptfenster des **Rolleneditors** unter „Benutzerverwaltung“ angezeigt.

Wichtig:

Benutzer, die zum System gehören, und die Gruppe „sysadm“ erhalten zusätzliche Berechtigungen für das Wählsystem, wenn sie sich über die SFTP-Anwendung anmelden. Den Benutzergruppen „system“ und „sysadm“ sollten Sie nur vertrauenswürdige Benutzer zuordnen.

„Neuen Benutzer hinzufügen“ – Feldbeschreibungen

Name	Beschreibung
Benutzername	Geben Sie einen eindeutigen Namen mit bis zu 8 Zeichen ein.
Kennwort	Geben Sie ein Kennwort ein. Weitere Informationen zu den Kennwortkriterien finden Sie im Hand-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	buch „Proactive Contact Supervisor verwenden“ unter „Info zu Kennwörtern“.
PIN bestätigen	Geben Sie das Kennwort erneut ein.
Gruppe	Geben Sie die Gruppe für den Benutzer ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung für den Benutzer ein.

Ändern eines Benutzers

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Benutzerverwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Benutzername den Benutzer, den Sie ändern möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des ausgewählten Benutzers und wählen Sie **Bearbeiten...**.
5. Im Fenster **Benutzer bearbeiten** können Sie Folgendes ändern:
   - Kennwort für den Benutzer. Weitere Informationen zu den Kennwortkriterien finden Sie im Handbuch „Proactive Contact Supervisor verwenden“ unter „Info zu Kennwörtern“.
   - Gruppe, der der Benutzer zugeordnet ist.
   - Beschreibung des Benutzers.
6. Klicken Sie auf **Ändern**.

Löschen eines Benutzers

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Benutzerverwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte „Benutzername“ einen Benutzer, den Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des ausgewählten Benutzers und wählen Sie **Löschen**.
5. Überprüfen Sie im Fenster **Benutzer löschen** den Namen des Benutzers, den Sie löschen möchten.
6. Klicken Sie auf **Löschen**.

Ergebnis

Benutzer, die einer Serviceeinheit zugeordnet sind, können nicht gelöscht werden. In solchen Fällen müssen Sie zunächst die Zuordnung des Benutzers zum Serviceeinheitenraum aufheben.

Zuweisen von Benutzern zu einer Serviceeinheit und Aufheben der Zuweisung eines Benutzer zu einer Serviceeinheit

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Benutzer zu maximal 20 Serviceeinheiten hinzufügen, einschließlich der Standard-Serviceeinheit.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Benutzerverwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Benutzername einen Benutzer, den Sie einer Serviceeinheit zuordnen möchten. Für die Zuordnung von Benutzern zu einer Serviceeinheit gelten folgende Bedingungen:
   - Benutzer in einer Auditorgruppe können keiner Serviceeinheit zugeordnet werden.
   - Die Benutzer „admin“, „dadmin“, „cust1“ und „rsync“ können keiner Serviceeinheit zugeordnet werden.
   - Die Zuordnung eines zur Gruppe „leadadm“ gehörigen Benutzers zur Standard-Serviceeinheit kann nicht aufgehoben werden. Sie können den Benutzer „leadadm“ jedoch einer Serviceeinheit zuordnen.
   - Die Zuordnung des Benutzers „roleadm“ zur Standard-Serviceeinheit kann nicht aufgehoben werden. Sie können den Benutzer „roleadm“ jedoch einer Serviceeinheit zuordnen.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzernamen und wählen Sie **Zuordnung zu Serviceeinheit**.

   Das Fenster „Zuordnung zu Serviceeinheit“ ist in zwei Bereiche aufgeteilt. Im linken Bereich können Sie eine Liste verfügbarer Serviceeinheiten anzeigen. Im rechten Bereich können Sie eine Liste der Serviceeinheiten anzeigen, die dem Benutzer zugewiesen sind.
5. Führen Sie im Fenster „Zuordnung zu Serviceeinheit“ einen oder mehrere der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie im linken Bereich eine oder mehrere Serviceeinheiten aus und klicken Sie auf **>**, um dem Benutzer die ausgewählte Serviceeinheit zuzuordnen.
   - Wenn Sie dem Benutzer alle verfügbaren Serviceeinheiten zuordnen möchten, klicken Sie auf **>>**.
   - Wählen Sie im rechten Bereich eine Serviceeinheit aus und klicken Sie auf **<**, um die Zuordnung einer Serviceeinheit zum Benutzer aufzuheben.

- Wenn Sie die Zuordnung aller verfügbaren Serviceeinheiten zum Benutzer aufheben möchten, klicken Sie auf **<<**. Heben Sie keine Zuordnung zu einer Serviceeinheit auf, während der Agent beim System angemeldet ist.

  Hinweis:

  Achten Sie darauf, keine Zuordnung einer Serviceeinheit zu einem Benutzer aufzuheben, während der Benutzer beim System angemeldet ist.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Stapelerstellung oder -änderung von Benutzern

Sie können mehrere Benutzer gleichzeitig erstellen oder ändern, indem Sie den Assistenten für die Stapelerstellung und -änderung von Benutzern verwenden. Dazu müssen Sie eine Benutzerdatendatei (eine Textdatei) angeben oder erstellen. Die Benutzerdatendatei muss durch Doppelpunkt getrennte Daten im folgenden Format enthalten:

```
<Username>:<Group name>:<Password>:<Description>
```

Die Einzelheiten des Formats entnehmen Sie der folgenden Tabelle:

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
Benutzername	Obligatorisch	Eindeutiger Name Die minimale Länge des Benutzernamens beträgt 4 Zeichen. Die maximale Länge des Benutzernamens beträgt 8 Zeichen.
Gruppenname	Obligatorisch	Der Gruppenname muss eine der vordefinierten Rollen/Gruppen wie „system“, „sysadm“ und „roleadm“ sein.
Kennwort	Optional	Der Standardwert ist der Benutzername aus der Benutzererstellung. Wenn Sie einen Benutzer ändern, bleibt das Kennwort standardmäßig unverändert.
Beschreibung	Optional	Die maximale Länge der Beschreibung beträgt 30 Zeichen.

Zum Beispiel:

```
john:agent:password:agent John Doe
Ron:sysadm:password:system Admin Ron
```

Erstellen mehrerer Benutzer gleichzeitig mit dem Assistenten für die Stapelerstellung von Benutzern

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzerverwaltung**.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Benutzer importieren...**.
4. Klicken Sie im **Assistenten für die Stapelerstellung von Benutzern** auf **Weiter**.

5. Klicken Sie auf dem Bildschirm **Erste Schritte zum Importieren von Benutzererstellungsdaten** auf **Weiter**.
6. Wählen Sie auf dem Bildschirm **Benutzereingabedaten** eine der folgenden Optionen:
   - **Neue Benutzer erstellen**: Zum Erstellen neuer Benutzerkonten anhand einer Benutzerdatendatei.
   - **Vorhandene Benutzer ändern**: Zum Ändern von Kennwort, Gruppenname und Beschreibung für die vorhandenen Benutzer über die Benutzerdatendatei.

   Hinweis:

   Die zur Stapelerstellung oder -änderung von Benutzern verwendete Stapeldatei muss mit UTF-8 kodiert sein.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Überprüfen Sie auf dem Bildschirm **Benutzerdaten** die Benutzerdaten.
9. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Klicken Sie auf **Aktualisieren**, wenn Sie die Benutzerinformationen ändern.
10. Auf dem Bildschirm **Ergebniszusammenfassung** wird die Liste der hinzugefügten Benutzer angezeigt

    Hinweis:

    Wenn ein Benutzer nicht hinzugefügt werden kann, möglicherweise, weil bereits ein Benutzer mit demselben Namen im System vorhanden ist, wird für den Benutzer auf der Zusammenfassungsseite in der Ergebnisspalte die Meldung „Benutzer konnte nicht hinzugefügt werden“ angezeigt.
11. Klicken Sie auf **Beenden**.

Anzeigen von Wählsystem- und verwalteten Serviceeinheiten für einen Benutzer

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Benutzerverwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Benutzername einen Benutzer aus.
4. Die Informationen werden im rechten Teilfenster angezeigt. Das rechte Teilfenster ist in zwei Bereiche aufgeteilt.
   - Im rechten oberen Bereich werden das Wählsystem, der Name der Serviceeinheit und die Version (aktiv/ausstehend) angezeigt.
   - Im rechten unteren Bereich werden die Details zu den verwalteten Serviceeinheiten angezeigt.

Typen von Berichten

In der folgenden Tabelle werden die Typen von Berichten aufgeführt und beschrieben, die unter „Benutzerverwaltung“ in Role Editor angezeigt werden.

Name	Beschreibung
Zusammenfassung für alle Benutzer	Dieser Bericht bietet eine Liste von Informationen zu allen Benutzern im System.
Agenten-Zusammenfassung	Dieser Bericht bietet eine Liste aller Agenten und ihrer zugewiesenen Serviceeinheiten.
Lead-Administrator-Zusammenfassung	Dieser Bericht bietet eine Liste aller Lead-Administratoren und ihrer zugewiesenen Serviceeinheiten.
Serviceeinheits-Administrator-Zusammenfassung	Dieser Bericht bietet eine Liste aller Serviceeinheits-Administratoren der verschiedenen Serviceeinheiten.
Supervisor-Zusammenfassung	Dieser Bericht bietet eine Liste aller Supervisors und ihrer zugewiesenen Serviceeinheiten.

Anzeigen von Berichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im linken Fensterbereich des Fensters **Rolleneditor** auf **Benutzerverwaltung**.
2. Klicken Sie unter Benutzerverwaltung auf **Berichte**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte „Name“ den gewünschten Berichtstyp.

   Die Details des ausgewählten Berichts werden im rechten Teilfenster angezeigt.
4. Wählen Sie zum Speichern eines Berichts im HTML-Format **Datei** > **Als HTML speichern** aus.

Kapitel 6: Verwalten von Serviceeinheiten

In Proactive Contact ist ein Standardkonto für den Lead-Administrator vorhanden. Die Standardrolle ist der Lead-Administrator. Diese Rolle verfügt über Berechtigungen zum Erstellen neuer Serviceeinheiten, Zuweisen von Benutzern zu Rollen und Zuweisen von Benutzern zu einer Serviceeinheit.

In der Serviceeinheiten-Verwaltung können Sie:

- Neue Serviceeinheiten erstellen und verschiedene Wählsystemressourcen zuordnen
- Ein Serviceeinheitenkonto ändern und die Ressourcen einer neuen Serviceeinheit zuweisen

Anmelden beim Rolleneditor als Lead-Administrator

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Rolleneditor**.

   Oder klicken Sie auf das Symbol „Role Editor“ auf dem Windows-Desktop.

2. Geben Sie Ihren Lead-Administrator-Benutzernamen und das entsprechende Kennwort ein, und klicken Sie auf **OK**.

   Hinweis:

   Der Standardbenutzername und das Standardkennwort lauten leadadm. Sie müssen das Kennwort des Standardbenutzers ändern.

Standard-Serviceeinheit

Standardmäßig umfasst der Standard-Ressourcenpool alle Benutzer, Anruflisten, Jobs, Zeitpläne und sonstigen Komponenten von Proactive Contact. Wenn Sie mit Proactive Contact ohne mehrere Zugehörigkeiten arbeiten möchten, können Sie wie in den früheren Versionen alle Aufgaben in dieser standardmäßigen Serviceeinheit ausführen. Ohne mehrere Zugehörigkeiten bietet diese Funktion Abwärtskompatibilität mit früheren Versionen von Proactive Contact. Wenn Sie jedoch mit mehreren Zugehörigkeiten arbeiten und Serviceeinheiten in der Umgebung von Proactive Contact erstellen, können Sie diesen Ressourcen aus der Standard-Serviceeinheit, etwa Leitungen, Benutzer und Anruflisten, zuweisen.

Die Standard-Serviceeinheit spiegelt die verfügbaren Ressourcen des Wählsystems wider. Wenn Sie zum Beispiel in der Standard-Serviceeinheit nicht mehrere Zugehörigkeiten verwenden, können Sie bis zu 998 Anruflisten erstellen oder 999 Abschlusscodes verwenden. Wenn Sie jedoch Serviceeinheiten erstellen und diesen Ressourcen zuweisen, werden diese Ressourcen von der Standard-Serviceeinheit abgezogen. Wenn Sie beispielsweise Serviceeinheit A 20 Anruflisten zuweisen, sind im Standard-Pool 978 Anruflisten verfügbar. Entsprechend können Sie bis zu 20 Serviceeinheiten erstellen und diesen Ressourcen der Standard-Serviceeinheit zuweisen.

In der Standard-Serviceeinheit gilt:

- Alle Rollen und deren Standardberechtigungen bleiben im Vergleich mit den früheren Versionen von Proactive Contact unverändert.
- Administratoren können die Verwaltung des Wählsystems ausführen. Für eine Serviceeinheit kann der Serviceeinheits-Administrator die Wählsystemverwaltung jedoch nicht ausführen.

Beschreibung der Felder in der Standard-Serviceeinheit

Standardmäßig erstellt Proactive Contact eine Standard-Serviceeinheit im Wählsystem. Der Standard-Serviceeinheit werden folgende Werte zugewiesen:

Attribut	Standardwert	Beschreibung
Name	Standard	Name der Serviceeinheit. Der Name der Serviceeinheit kann alphanumerisch sein. **Hinweis:** Im Rolleneditor können keine Serviceeinheit-Namen erstellt werden, die nur numerische Werte enthalten.
Beschreibung	Standard-Serviceeinheit	Eine kurze Beschreibung der Serviceeinheit.
Blending-Domänengruppe		Der Name der Blending-Gruppe.
Leitungszuweisung	REG, INB, IVR	Die der Standard-Serviceeinheit zugewiesenen Leitungs-Pools. Wenn Sie die neue Serviceeinheit erstellen, können Sie dieser die freien Leitungen der Standard-Serviceeinheit zuweisen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter LINEASSIGN in `master.cfg` abgeleitet.
Max. Agenten	432	Die Anzahl der im Wählsystem verfügbaren Agenten. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter MAXAGENTS in `master.cfg` abgeleitet.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Attribut	Standardwert	Beschreibung
Max. Jobs	200	Die Anzahl der im Wählsystem verfügbaren Jobs. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter MAXRUNNINGJOBS in `master.cfg` abgeleitet.
Anruflisten	999	Die Anzahl der im Wählsystem verfügbaren Anruflisten. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter MAXCALLINGLIST in `master.cfg` abgeleitet.
Max. Supervisors	100	Die Anzahl der im Wählsystem verfügbaren Supervisors. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter MAXSUPERVISORS in `master.cfg` abgeleitet.
Max. Nachrichtengröße	16777216	Die Größe der Nachrichten, die im Wählsystem erstellt werden können. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter AUDIOMSG_PG230MAXBYTES in `master.cfg` abgeleitet.
Nachrichtenplätze	1–247, 255–2048	Die im Wählsystem verfügbaren Nachrichtenplätze. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter AUDIOMSG_PG230MAXMSGCOUNT in `master.cfg` abgeleitet.
Max. Telefonieskripte	200	Die Anzahl der im Wählsystem verfügbaren Telefonieskripte. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter MAXTELEPHNYSCRIPTS in `master.cfg` abgeleitet.
Abschlusscodes	20–34, 51–88, 100–999	Die im Wählsystem verfügbaren Abschlusscodes. Standardmäßig sind alle Abschlusscodes mit Ausnahme der Systemcodes der Standard-Serviceeinheit zugewiesen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Attribut	Standardwert	Beschreibung
Quotencodes	20–34,51–88, 100–999	Die im Wählsystem verfügbaren Quotencodes. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter QUOTA in `master.cfg` abgeleitet. Wenn Sie den Quotencode für die Standard-Serviceeinheit ändern möchten, nehmen Sie die Änderungen in `master.cfg` vor.
Max. Ereignisclients	20	Die Anzahl der Ereignisclients, die im Wählsystem erstellt werden können. Standardmäßig sind alle Ressourcen des Wählsystems der Standard-Serviceeinheit zugewiesen. Die Daten in der Standard-Serviceeinheit werden vom Parameter MAXESCCLIENT in `master.cfg` abgeleitet.

Voraussetzungen für das Erstellen einer Serviceeinheit

Vor dem Erstellen einer neuen Serviceeinheit müssen Ihnen die folgenden Informationen vorliegen:

Feld	Beschreibung
Max. Anzahl von Agenten für diese Serviceeinheit	Maximale Anzahl von Agenten, die bei der Serviceeinheit angemeldet sein können.
Max. Anzahl von Supervisors für diese Serviceeinheit	Maximale Anzahl von Supervisors, die bei der Serviceeinheit angemeldet sein können.
Max. Anzahl von Jobs, die in dieser Serviceeinheit ausgeführt werden können	Maximale Anzahl von Jobs, die in der Serviceeinheit gleichzeitig ausgeführt werden können
Blending-Domänengruppe für diese Serviceeinheit	Name der Blending-Domänengruppe, sofern für die Serviceeinheit verfügbar.
Dieser Serviceeinheit zuzuweisende Leitungen	Leitungen, die Sie der Serviceeinheit zuweisen möchten. Beachten Sie, dass eine Leitung, die Sie einer Serviceeinheit zugewiesen haben, für die anderen Serviceeinheiten nicht verfügbar ist.
Max. Anzahl von Anruflisten	Maximale Anzahl von Anruflisten, die im Wählsystem erstellt werden können. Diese Anzahl umfasst sowohl Anruflisten für eingehende als auch für ausgehende Anrufe.
Max. Nachrichtengröße	Maximale Größe der Sprachnachrichten, die einer Serviceeinheit zugewiesen werden können. Dies gilt nur im Fall von Proactive Contact mit PG230RM.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Beschreibung
	Tipp: Um die Länge einer Nachricht zu bestimmen, teilen Sie die Anzahl der Byte der Nachricht durch 8000, da jede Sekunde der Nachricht 8000 Byte einnimmt. Wenn die Nachricht beispielsweise 120.000 Byte einnimmt, beträgt die Abspielzeit der Nachricht 15 Sekunden.
Max. Telefonieskripte	Maximale Anzahl der Telefonieskripte, die der Serviceeinheit zugewiesen werden können.
Abschlusscodenummern/-bereich	Die Abschlusscodes, getrennt durch Kommas, oder der Bereich von Abschlusscodes, die der Serviceeinheit zugewiesen werden können. Beispiel: 1,3, 5-12
Nachrichtenplätze/-bereich	Anzahl von Nachrichtenplätzen, die der Serviceeinheit zugewiesen werden können. Die Nachrichtenplätze, getrennt durch Kommas, oder der Bereich von Nachrichtenplätzen, die der Serviceeinheit zugewiesen werden können. Beispiel: 255,300-350
Abschlusscodes für Quotenfunktion	Wenn in der Serviceeinheit Quoten verwendet werden, die Anzahl der Abschlusscode, die für die Quote in der Serviceeinheit zugewiesen werden können.
Max. Anzahl von Ereignisclients, die ausgeführt werden können	Maximale Anzahl von Ereignisclients, die Sie der Serviceeinheit zuweisen möchten.

Erstellen einer Serviceeinheit

Informationen zu diesem Vorgang

Serviceeinheiten können Sie im Proactive Contact-System anhand Ihrer Geschäftsanforderungen erstellen. In einem Wählsystem können Sie maximal 20 Serviceeinheiten erstellen. In einer Systemgruppe erhöht sich die Anzahl der Serviceeinheiten mit der Anzahl der Wählsysteme in der Systemgruppe um je 20 Serviceeinheiten pro Wählsystem.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Serviceeinheiten-Verwaltung auf **Administration**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
   - Klicken Sie auf **Datei** > **Neue Serviceeinheit**.
   - Drücken Sie `Strg` und `N`.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Teilfenster **Serviceeinheiten-Verwaltung** und wählen Sie **Neu...**.

4. Klicken Sie im Bildschirm **Willkommen beim Assistenten zum Erstellen und Ändern von Serviceeinheiten** auf **Weiter**.
5. Geben Sie im Bildschirm „**Serviceeinheit benennen**“ die folgenden Informationen ein:
   a. Wählen Sie das Wählsystem aus, in dem Sie eine neue Serviceeinheit erstellen möchten.
   b. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Serviceeinheit ein. Der Name der Serviceeinheit kann alphanumerisch sein. Im Namen der Serviceeinheit werden Groß- und Kleinschreibung nicht unterschieden. Beispielsweise können Sie nicht zwei Serviceeinheiten mit den Namen „Serviceeinheit1“ und „serviceeinheit1“ erstellen.

      Hinweis:

      Im Rolleneditor können keine Serviceeinheit-Namen erstellt werden, die nur numerische Werte enthalten.

   c. Wählen Sie die Version aus, in der die Serviceeinheit erstellt werden soll. Zwei Versionen sind dabei möglich:
      - Wird bearbeitet: Serviceeinheiten in diesem Status werden von Neustarts des Wählsystems nicht beeinflusst. Änderungen der Serviceeinheit in der Phase „Wird bearbeitet“ sind zulässig.
      - Ausstehend: Serviceeinheiten in dieser Phase werden beim nächsten Neustart des Wählsystems aktiv. Änderungen der Serviceeinheit in der Phase „Ausstehend“ sind zulässig.

   d. Geben Sie eine kurze Beschreibung der Serviceeinheit ein.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Geben Sie im Bildschirm „**Kapazität der Serviceeinheit festlegen**“ die erforderlichen Informationen ein und klicken Sie auf **Weiter**.
8. Geben Sie im Bildschirm „**Kapazität der Serviceeinheit festlegen, Fortsetzung...**“ die erforderlichen Informationen ein und klicken Sie auf **Weiter**.
9. Überprüfen Sie im Bildschirm „**Zusammenfassung der Serviceeinheiterstellung**“ die Informationen zu den Serviceeinheitressourcen.
10. Klicken Sie auf **Beenden**.

    Die neu erstellte Serviceeinheit wird im Hauptfenster angezeigt.

Ändern einer Serviceeinheit

Informationen zu diesem Vorgang

Im aktiven oder gelöschten Status können Sie eine Serviceeinheit nicht ändern. Wenn Sie eine Serviceeinheit in diesem Status ändern möchten, speichern Sie sie zunächst im Status „Ausstehend“ oder „Wird bearbeitet“ und nehmen Sie dann die gewünschten Änderungen vor.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Serviceeinheiten-Verwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Name der Serviceeinheit die Serviceeinheit, die Sie ändern möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der ausgewählten Serviceeinheit und wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie im Bildschirm **Willkommen beim Assistenten zum Erstellen und Ändern von Serviceeinheiten** auf **Weiter**.
6. Im Bildschirm „**Serviceeinheit benennen**“ können Sie nur die Beschreibung ändern.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Ändern Sie im Bildschirm „**Kapazität der Serviceeinheit festlegen**“ die gewünschten Werte und klicken Sie auf **Weiter**.
9. Ändern Sie im Bildschirm „**Kapazität der Serviceeinheit festlegen, Fortsetzung...**“ die gewünschten Informationen und klicken Sie auf **Weiter**.
10. Überprüfen Sie im Bildschirm „**Zusammenfassung der Serviceeinheiterstellung**“ die geänderten Informationen zu den Serviceeinheitressourcen.
11. Klicken Sie auf **Beenden**.

Staging von Serviceeinheiten

Das System verarbeitet die Serviceeinheit in den folgenden Status:

- Aktiv: Wählsystemressourcen können von der Serviceeinheit nur in diesem Status verwendet werden. Im aktiven Status können Sie die Serviceeinheit nicht ändern.
- Ausstehend: In diesem Status wird die Serviceeinheit aktiv, wenn das Wählsystem das nächste Mal neu gestartet wird. Im Status „Ausstehend“ können Sie eine Serviceeinheit ändern.
- Wird bearbeitet: Serviceeinheiten in diesem Status werden von Neustarts des Wählsystems nicht beeinflusst. Im Status „Wird bearbeitet“ können Sie eine Serviceeinheit ändern.
- Gelöscht: Aktive Serviceeinheit, die zum Löschen markiert sind, wechseln beim nächsten Neustart des Wählsystems in den Status „Gelöscht“.

Im Status „Gelöscht“ können Sie eine Serviceeinheit nicht ändern. Die Versionierungsregeln sind mit denen der Anwendung Editor identisch.

Speichern einer Serviceeinheit in einem anderen Status

Informationen zu diesem Vorgang

Im aktiven oder gelöschten Status können Sie eine Serviceeinheit nicht ändern. Wenn Sie eine Serviceeinheit in diesem Status ändern möchten, speichern Sie sie zunächst im Status „Ausstehend“ oder „Wird bearbeitet“ und nehmen Sie dann die gewünschten Änderungen vor.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Serviceeinheiten-Verwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Name der Serviceeinheit die Serviceeinheit, die Sie ändern möchten.
4. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern als**.

   Der Bildschirm Willkommen beim Assistenten zum Erstellen und Ändern von Serviceeinheiten wird angezeigt.
5. Befolgen Sie die Bildschirmanweisungen.

   Hinweis:

   Der Name der Serviceeinheit kann nicht geändert werden.

Löschen von Serviceeinheiten

Ein Lead-Administrator kann Serviceeinheiten in den aktiven, ausstehenden, in Bearbeitung befindlichen und gelöschten Versionen löschen. Wenn ein Lead-Administrator eine Serviceeinheit im aktiven oder ausstehenden Status löscht, werden die zugehörigen Ressourcen, zum Beispiel Benutzer, zugewiesene Leitungen und Abschlusscodes, Teil der Standard-Serviceeinheit.

Hinweis:

Ein Lead-Administrator kann auf Datenbank- oder historische Daten einer gelöschten Serviceeinheit zugreifen, da solche Daten nicht gelöscht werden.

Außerdem kann ein Lead-Administrator die Serviceeinheiten im aktiven Status nicht löschen, wenn für diese im Wählsystem Daten in den folgenden Modulen definiert sind. Um die Serviceeinheiten im Status „Aktiv“ zu löschen, muss der Lead-Administrator zunächst die folgenden Daten löschen:

- Anruflisten
- Nicht-Anrufen-Gruppe
- Agent-Tasten
- Nachrichten
- Telefonieskripte

- Abschlusscodes
- Zeitpläne
- Job
- Auswahl
- Strategie
- Benutzerzuordnung

Wenn Sie eine aktive Serviceeinheit löschen, wechselt die Serviceeinheit in den Status „Gelöscht“. Um die Serviceeinheit im Status „Gelöscht“ löschen zu können, müssen Sie auf den nächsten Neustart des Wählsystems warten. Nach dem nächsten Neustart des Wählsystems löschen Sie die Serviceeinheit im Status „Gelöscht“, um diese dauerhaft zu entfernen.

Löschen einer Serviceeinheit

Informationen zu diesem Vorgang

Um eine aktive Serviceeinheit löschen zu können, müssen Sie zuerst sämtliche Zuweisungen von Ressourcen zu dieser Serviceeinheit aufheben. Wenn Sie eine aktive Serviceeinheit löschen, wechselt die Serviceeinheit in den Status „Gelöscht“. Um die Serviceeinheit im Status „Gelöscht“ löschen zu können, müssen Sie auf den nächsten Neustart des Wählsystems warten. Nach dem nächsten Neustart des Wählsystems löschen Sie die Serviceeinheit im Status „Gelöscht“, um diese dauerhaft aus dem System zu entfernen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Serviceeinheiten-Verwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Name der Serviceeinheit eine Serviceeinheit, die Sie löschen möchten.
4. Eine Serviceeinheit löschen Sie mit einer der folgenden Methoden:
   - Klicken Sie auf **Datei** > **Serviceeinheit löschen**.
   - Drücken Sie `Strg` und `D`.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Teilfenster **Serviceeinheiten-Verwaltung** und wählen Sie **Löschen**.
5. Klicken Sie im Dialogfeld **Serviceeinheiten-Verwaltung** auf **Ja**.

Zuweisen eines Agenten oder Supervisors zu einer Serviceeinheit oder Aufheben der Zuweisung

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.

2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Serviceeinheiten-Verwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Name der Serviceeinheit eine Serviceeinheit, der Sie einen Agenten oder Supervisor zuordnen möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der ausgewählten Serviceeinheit und wählen Sie **Benutzerzuordnung...**.

   Das Fenster „Benutzerzuordnung“ ist in vier Bereiche aufgeteilt.

   - Im linken oberen Bereich finden Sie eine Liste verfügbarer Supervisors, im rechten oberen Bereich eine Liste von Supervisors, die der Serviceeinheit zugeordnet sind.
   - Im linken unteren Bereich finden Sie eine Liste verfügbarer Agenten, im rechten unteren Bereich eine Liste von Agenten, die der Serviceeinheit zugeordnet sind.
5. Führen Sie einen oder mehrere der folgenden Schritte durch:
   - Wählen Sie im linken Bereich einen oder mehrere Supervisors/Agenten aus und klicken Sie auf **>**, um der Serviceeinheit den ausgewählten Agenten/Supervisor zuzuordnen.
   - Wenn Sie der Serviceeinheit alle verfügbaren Agenten/Supervisors zuordnen möchten, klicken Sie auf **>>**.
   - Um die Zuordnung des Agenten/Supervisors zur Serviceeinheit aufzuheben, wählen Sie den zugewiesenen Agenten/Supervisor im rechten Bereich aus und klicken Sie auf **<**.
   - Um die Zuordnung aller Agenten/Supervisors zur Serviceeinheit aufzuheben, klicken Sie auf **<<**.

     Hinweis:

     Achten Sie darauf, keine Zuordnung eines Agenten oder Supervisors zu einer Serviceeinheit aufzuheben, während der Agent oder Supervisor beim System angemeldet ist.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie im Bestätigungsfeld **Gespeicherte Benutzerzuordnung** auf **OK**.

Zuweisen von Administratoren zu einer Serviceeinheit und Aufheben der Zuweisung eines Administrators zu einer Serviceeinheit

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen einer Serviceeinheit einen Administrator zuordnen. Wenn eine Serviceeinheit keinen Administrator besitzt, wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie die Ansicht vom Administratormenü zu einem anderen Menü wechseln.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.

2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Serviceeinheiten-Verwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Name der Serviceeinheit eine Serviceeinheit, der Sie einen Administrator zuordnen möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der ausgewählten Serviceeinheit und wählen Sie **Administrator zuordnen**.

   Die Administrator-Rolle können Sie einem Benutzer zuweisen, der zu den folgenden Benutzergruppen gehört:

   - System
   - sysadm
   - RBACadmin
   - RABC
   - Leadadm
5. Das Fenster **Serviceeinheit-Administrator-Zuweisung** wird angezeigt. Das Fenster ist in zwei Bereiche aufgeteilt.
   - Im linken Bereich finden Sie eine Liste verfügbarer Serviceeinheits-Administratoren, im rechten Bereich eine Liste von Serviceeinheits-Administratoren, die der Serviceeinheit zugeordnet sind.
6. Sie haben folgende Möglichkeiten:
   - Wählen Sie im linken Bereich eine oder mehrere Serviceeinheits-Administratoren aus und klicken Sie auf **>**, um der Serviceeinheit den ausgewählten Serviceeinheits-Administrator zuzuordnen.
   - Wenn Sie der Serviceeinheit alle verfügbaren Serviceeinheits-Administratoren zuordnen möchten, klicken Sie auf **>>**.
   - Um die Zuordnung des Serviceeinheits-Administrators zur Serviceeinheit aufzuheben, wählen Sie den zugewiesenen Serviceeinheits-Administrator im rechten Bereich aus und klicken Sie dann auf **<**.
   - Um die Zuordnung aller Serviceeinheits-Administratoren zur Serviceeinheit aufzuheben, klicken Sie auf **<<**.

     Hinweis:

     Achten Sie darauf, keine Zuordnung eines Administrators zu einer Serviceeinheit aufzuheben, während der Administrator beim System angemeldet ist.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Anzeigen der zugewiesenen Wählsystemressourcen und Serviceeinheitsbenutzer

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Lead Administrator bei der Role Editor-Anwendung an.

2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Serviceeinheiten-Verwaltung auf **Administration**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte Name der Serviceeinheit eine Serviceeinheit.
4. Die Informationen werden im rechten Teilfenster angezeigt. Das rechte Teilfenster ist in zwei Bereiche aufgeteilt.
   - Im rechten oberen Bereich werden die der Serviceeinheit zugewiesenen Wählsystemressourcen angezeigt.
   - Im rechten unteren Bereich werden die Serviceeinheitsbenutzer angezeigt.

Anzeigen von Serviceeinheiten ohne zugeordneten Administrator

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen einer Serviceeinheit einen Administrator zuordnen. Wenn eine Serviceeinheit keinen Administrator besitzt, wird die folgende Warnmeldung angezeigt, wenn Sie die Ansicht vom Administratormenü zu einem anderen Menü wechseln:

```
Es ist mindestens eine aktive und/oder ausstehende Serviceeinheit
vorhanden, der kein Administrator zugeordnet ist. Möchten Sie dieser/n
jetzt einen Administrator zuordnen?
```

Das System zieht nur solche Serviceeinheiten ohne Administrator in Betracht, die sich im aktiven oder ausstehenden Status befinden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Serviceeinheiten anzeigen**, um Serviceeinheiten anzuzeigen, die keinen Administrator besitzen.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um zum Fenster **Serviceeinheit-Administrator-Zuweisung** zu wechseln und den aufgelisteten Serviceeinheiten Administratoren zuzuordnen.
3. Wählen Sie **Diese Meldung nicht mehr anzeigen**, wenn zukünftig keine Warnungen zu Serviceeinheiten ohne Zuordnung angezeigt werden sollen.

Verwandte Links

Anzeigen einer Warnmeldung zu Serviceeinheiten ohne Administrator auf Seite 56

Serviceeinheiten-Berichte

Im Role Editor können Sie unter „Serviceeinheiten-Verwaltung“ sieben Typen von Berichten anzeigen. Diese sind:

Name	Beschreibung
Vollständige Auflistung der Kapazitäten in der Serviceeinheit	Dieser Bericht bietet für jeweils ein Wählsystem eine Liste von Informationen zu allen Serviceeinheiten im System.
Verfügbare Kapazität	Dieser Bericht bietet für jeweils ein Wählsystem eine Liste aller verfügbaren Kapazitäten der Standard-Serviceeinheit.
Serviceeinheit-Benutzer-Zuordnung	Dieser Bericht bietet eine Liste aller Benutzer, die Serviceeinheiten zugeordnet sind.
Kapazitätsausnutzung aller Serviceeinheiten	Dieser Bericht bietet eine Liste der Ausnutzung aller den Serviceeinheiten zugewiesenen Kapazitäten.
Kapazitätsausnutzung des Systems	Dieser Bericht bietet eine Liste der Kapazitätsausnutzung für das System.
Aktive Agenten und Supervisors aller Serviceeinheiten	Dieser Bericht bietet eine Liste aller aktiven Agenten- und Supervisor-Konten der Serviceeinheit im Vergleich zur zugewiesenen Kapazität.
Aktive Agenten und Supervisors im Wählsystem	Dieser Bericht bietet eine Liste aller aktiven Agenten- und Supervisor-Konten im Vergleich zur Systemkapazität.

Anzeigen von Serviceeinheitenberichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im linken Fensterbereich des Fensters **Rolleneditor** auf **Serviceeinheiten-Verwaltung**.
2. Klicken Sie unter „Serviceeinheiten-Verwaltung“ auf **Berichte**.
3. Wählen Sie im Hauptfenster in der Spalte „Name“ den gewünschten Berichtstyp.
4. Die Details des ausgewählten Berichts werden im rechten Teilfenster angezeigt.

Kapitel 7: Role Editor-Vorgänge

Die in diesem Abschnitt erläuterten Vorgänge machen Sie mit der Benutzeroberfläche von Role Editor vertraut und erläutern die verschiedenen Rollen, die Sie erstellen können.

Hinweis:

Die Vorgänge in diesem Abschnitt sind als Beispiele gedacht. Je nach den Anforderungen Ihrer Organisation können Sie eine Vielzahl von Rollen erstellen.

Erstellen einer Rolle für Manager zur Durchführung einer bestimmten Aufgabe

Informationen zu diesem Vorgang

Für das Unternehmen muss eine Rolle erstellt werden, mit der Manager die folgenden Aufgaben durchführen können:

- Den Job über den Editor ausführen
- Das zeichenbasierte Menü im Wählsystem verwenden
- Echtzeit-Daten im Monitor aufrufen
- Den Systemzustands-Manager verwenden
- Den Analyst-Bericht anzeigen
- In der Hierarchieverwaltung verschiedene Stufen von Hierarchien erstellen, zum Beispiel Jobs, Agenten und Wählsysteme
- Agenten überwachen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Role Editor mit „roleadm“ an.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

   Sie können auch `Strg` und `N` drücken, um den **Rollenassistenten** aufzurufen.
3. Klicken Sie im Assistenten **Willkommen bei der Erstellung einer neuen Rolle** auf **Weiter**.
4. Geben Sie im Fenster **Die Rolle benennen** als Namen der Rolle „Manager“ und zudem eine kurze Beschreibung für die neue Rolle ein.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.

6. Wählen Sie im Fenster **Anwendungszugriff erlauben** die folgenden Anwendungen aus:
   - Analyst
   - Dialer Server CUI Menu
   - Job-Editor
   - Health Manager
   - Hierarchy Manager
   - Monitor
   - Monitor Agent
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Bestimmen Sie im Fenster **Definieren Sie die Zugriffsart** die folgenden Berechtigungen neben jedem Anwendungsnamen anhand der Dropdown-Liste:

Analyst	Schreiben
Dialer Server CUI Menu	Schreiben
Job-Editor	Schreiben
Health Manager	Schreiben
Hierarchy Manager	Schreiben
Monitor	Lesen
Monitor Agent	Jobsteuerung

9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Im Fenster **Fertigstellen Ihrer Rollendefinition** können Sie die Zusammenfassung zur Rolle, die Sie erstellt haben, die Anwendungen, die Sie ausgewählt haben, und die Berechtigungen sehen.
11. Klicken Sie auf **Beenden**.

    Die neue Rolle wird im Hauptfenster im **Rolleneditor**-Fenster unter dem Rollennamen angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Beenden**.

    Sie können auch `Strg` und `S` drücken, um die Rolle zu speichern.

Erstellen einer zur Administratorrolle identischen Rolle

Informationen zu diesem Vorgang

Der Administrator möchte eine zur Administratorrolle identische Rolle erstellen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Role Editor mit „roleadm“ an.
2. Wählen Sie im Hauptfenster die Rolle „Administrator“.

3. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern unter...**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld **Speichern** auf **Ja**, um die Rolle zu speichern.
5. Geben Sie im Fenster „**Speichern als**“ einen Namen und eine Beschreibung für die neue Rolle ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Sie haben nun erfolgreich eine zur Administratorrolle identische Rolle erstellt.

Zuweisen eines Benutzers zu einer Rolle

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Rolle“ auf **Administration**.
3. Alle verfügbaren Rollen werden im Hauptfenster angezeigt.

   Hinweis:

   Für die neu erstellte Rolle „Manager“ sind im Feld für zugewiesene Benutzer keine zugewiesenen Benutzer vorhanden oder aufgelistet.
4. Klicken Sie auf die Rolle „Manager“, um sie auszuwählen.

   Hinweis:

   Wenn Sie auf die Rolle „Manager“ klicken, sehen Sie die Anwendungsberechtigungen im oberen Feld rechts und die zugewiesenen Benutzer im unteren Feld rechts.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Rolle „Manager“ und wählen Sie **Benutzerzuordnung...**.
6. Wählen Sie im Fenster **Benutzerzuordnung - Manager** unter „Verfügbare Benutzer“ einen Benutzer, dem Sie die Rolle „Manager“ zuweisen möchten.

   Sie sehen die Berechtigungen des ausgewählten Benutzers in dem Feld „Aktive Berechtigungen“ auf der linken Seite unter dem Feld „Verfügbare Benutzer“.

   Hinweis:

   Sie können einer Rolle mehrere Benutzer zuweisen. Bei Auswahl mehrerer Benutzer werden die aktiven Berechtigungen nicht angezeigt. In dem unteren Feld links erscheint „Nicht anwendbar“.
7. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:

   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
- Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.

8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Sie haben der Rolle „Manager“ erfolgreich einen Benutzer zugewiesen.

Verwandte Links

Erstellen einer Rolle für Manager zur Durchführung einer bestimmten Aufgabe auf Seite 79

Überprüfen der Berechtigungen und der der Rolle zugewiesenen Benutzer:

Vorgehensweise

Wählen Sie im linken Teilfenster die Rolle Manager.

Die verfügbaren Berechtigungen und die zugewiesenen Benutzer der Rolle erscheinen im rechten Teilfenster.

Testen der Rollenberechtigungen

Informationen zu diesem Vorgang

Die Rollenberechtigung an der Supervisor-Anwendung testen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im Editor mit den Benutzer- und den Kennwortinformationen an, die Sie der Rolle „Manager“ zugewiesen haben.

   Sie werden nur die Option Job-Editor sehen. Sie können Folgendes durchführen:

   - Job ausführen
   - Job-Einstellungen bearbeiten
   - Mehrere Jobs erstellen

2. Klicken Sie in der Menüleiste auf das Symbol System-Telnet. Sie sollten nun über Telnet auf das Wählsystem zugreifen können.
3. Starten Sie einen Job.

4. Melden Sie einen Agenten an und nehmen Sie an dem Job teil, den Sie in Schritt 3 begonnen haben.
5. Melden Sie sich bei Monitor mit den Benutzerdaten an, die Sie der Rolle „Manager“ zugewiesen haben, und überprüfen Sie, dass Daten angezeigt werden.

   Sie können anhand des Monitors unterschiedliche Hierarchien erstellen.
6. Melden Sie sich bei Analyst an, um die historischen Berichte einzusehen.

Erstellen einer Rolle ohne Berechtigungen

Informationen zu diesem Vorgang

Der Administrator möchte eine Rolle erstellen, für die keine Berechtigungen definiert sind.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Role Editor mit „roleadm“ an.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

   Sie können auch `Strg`+`N` drücken, um den **Rollenassistenten** aufzurufen.
3. Klicken Sie im Assistenten **Willkommen bei der Erstellung einer neuen Rolle** auf **Weiter**.
4. Geben Sie im Fenster **Die Rolle benennen** einen Namen und eine kurze Beschreibung für die neue Rolle ein.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Klicken Sie im Fenster **Anwendungszugriff erlauben** auf **Weiter**.
7. Klicken Sie im Fenster **Definieren Sie die Zugriffsart** auf **Weiter**.
8. Im Fenster **Fertigstellen Ihrer Rollendefinition** können Sie die Zusammenfassung zur Rolle, die Sie erstellt haben, die Anwendungen, die Sie ausgewählt haben, und die Berechtigungen sehen.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.

   Die neue Rolle erscheint im Hauptfenster im Fenster **Rolleneditor** unter dem Rollennamen.
10. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

    Sie können auch `Strg` und `S` drücken, um die Rolle zu speichern.

Erstellen einer Rolle durch Kombinieren zweier oder mehrerer Rollen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.

2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie im mittleren Teilfenster der Spalte Rollenname eine Rolle, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Rolle und wählen Sie **Kombinieren...**.

   Das Fenster „Rollen kombinieren“ erscheint.
4. Geben Sie in das Feld **Neuer Rollenname** als Namen für die neue kombinierte Rolle **mergedrole1** ein.
5. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung zur neuen kombinierten Rolle ein.
6. Wählen Sie im Feld „Verfügbare Rollen“ die Rollen, die Sie kombinieren möchten.

   In dem Feld „Aktive Berechtigungen“ auf der linken Seite unter dem Feld „Verfügbare Rollen“ sehen Sie die Berechtigungen, die eine Rolle hat.
7. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

   Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

   Sie haben die ausgewählten Rollen erfolgreich kombiniert.

   Hinweis:

   Sie können kombinierte Rollen auswählen und neue kombinierte Rollen anhand der kombinierten Rollen erstellen. Wenn Sie die Berechtigungen für eine der Rollen in der kombinierten Rolle ändern, wirkt sich dies auch auf die kombinierte Rolle aus.

Zuweisen eines Benutzers zu einer kombinierten Rolle

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Alle verfügbaren Rollen werden im Hauptfenster angezeigt.

4. Klicken Sie, um die Rolle **mergedrole1** anzuzeigen.

   Hinweis:

   Wenn Sie auf die Rolle **mergedrole1** klicken, sehen Sie die Anwendungsberechtigungen im oberen Feld rechts, die zugewiesenen Benutzer im mittleren Feld rechts und die zugewiesenen Rollen im unteren Feld rechts.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Rolle **mergedrole1**, und wählen Sie **Benutzerzuordnung...**.
6. Wählen Sie im Fenster **Benutzerzuordnung - mergedrole1** unter „Verfügbare Benutzer“ einen Benutzer, dem Sie die Rolle "mergedrole1" zuweisen möchten.

   Sie sehen die Berechtigungen des ausgewählten Benutzers in dem Feld „Aktive Berechtigungen“ auf der linken Seite unter dem Feld „Verfügbare Benutzer“.

   Hinweis:

   Sie können einer Rolle mehrere Benutzer zuweisen. Bei Auswahl mehrerer Benutzer werden die aktiven Berechtigungen nicht angezeigt. In dem unteren Feld links erscheint „Nicht anwendbar“.

7. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

   Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.

8. Klicken Sie auf **OK**.

   Sie haben der Rolle mergedrole1 erfolgreich einen Benutzer zugewiesen.

Bearbeiten einer kombinierten Rolle

Informationen zu diesem Vorgang

Der Administrator möchte eine kombinierte Rolle in Zuweisen eines Benutzers zu einer kombinierten Rolle auf Seite 84 bearbeiten.

Administratoren können eine kombinierte Rolle mit einer der folgenden Optionen bearbeiten:

- Zusätzliche Rollen mit der kombinierten Rolle kombinieren

- Eine Rolle aus einer zuvor kombinierten Rolle entfernen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie in der Spalte „Rollenname“ im Hauptfenster **mergedrole1**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die kombinierte Rolle, und wählen Sie **Kombinieren aufheben...**.

   Das Fenster „Rollen kombinieren“ erscheint.
4. Wählen Sie die Rollen, die Sie kombinieren möchten in dem Feld „Verfügbare Rollen“ oder wählen Sie Rollen, die Sie aus der Kombination entfernen möchten im Feld „Zugeordnete Rollen“.
5. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

   Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

   Sie haben eine kombinierte Rolle erfolgreich bearbeitet.

Umbenennen einer Rolle

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie in der Spalte Rollenname im Hauptfenster eine Rolle, die Sie umbenennen möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählte Rolle und wählen Sie **Umbenennen**.

   Sie können die Rolle auch umbenennen, indem Sie die Rolle auswählen und die Taste `F2` auf der Tastatur drücken.

Sie können die Rolle auch über die Menüleiste umbenennen. Wählen Sie die Rolle und klicken Sie auf **Bearbeiten** > **Umbenennen**.

Löschen einer Rolle

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie in der Spalte Rollenname im Hauptfenster eine Rolle, die Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählte Rolle, und wählen Sie **Löschen** .
5. Klicken Sie im Dialogfeld **Rolleneditor** auf **Ja**.

   Sie können die Rolle auch löschen, indem Sie die Rolle auswählen und auf das Symbol „Löschen“ auf der Symbolleiste klicken.

   Sie können die Rolle auch über die Menüleiste löschen. Wählen Sie die Rolle, und klicken Sie auf **Datei** > **Löschen**, oder verwenden Sie `Strg` und `D`.

Bearbeiten von Rollenberechtigungen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter **Rolle** auf **Administration**.
3. Wählen Sie in der Spalte Rollenname im Hauptfenster eine Rolle, bei der Sie die Berechtigungen ändern möchten.
4. Wählen Sie im rechten Teilfenster unter „Anwendung“ die Anwendung aus, bei der die Berechtigungen geändert werden müssen.
5. Klicken Sie auf das Feld „Berechtigungen“ und wählen Sie die erforderlichen Berechtigungen.
6. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.
7. Sie können auch `Strg` und `S` drücken, um die Rolle zu speichern.

Zuweisen einer Rolle zu Benutzern

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Role Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Rolle auf **Benutzer**.
3. Wählen Sie einen Benutzernamen.

   Hinweis:

   Wenn Sie einen Benutzernamen auswählen, sehen Sie die Rollen, die diesem Benutzer zugewiesen wurden, in dem oberen Feld rechts und die Anwendungsberechtigungen, die der Benutzer hat, in dem unteren Feld rechts.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Benutzers und wählen Sie **Rollenzuordnung...**.
5. Wählen Sie im Fenster „**Rollenzuordnung**“ unter „Verfügbare Rollen“ die in *Erstellen einer Rolle für Manager zur Durchführung einer bestimmten Aufgabe* erstellte Rolle aus.

   Sie sehen die aktiven Berechtigungen der ausgewählten Rolle in dem Feld „Aktive Berechtigungen“ auf der linken Seite unter dem Feld „Verfügbare Rollen“.

   Hinweis:

   Sie können einem Benutzer mehrere Rollen zuweisen. Bei Auswahl mehrerer Rollen wird die höchste aktive Berechtigung angezeigt. Die höchste anwendbare Berechtigung wird in dem unterem Feld rechts angezeigt.
6. Führen Sie je nach Ihrer Anforderung eine oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Pfeil (**>**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Verfügbare Rollen“ in das Feld „Zugeordnete Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem doppelten nach rechts zeigenden Pfeil (**>>**), um dem Benutzer alle verfügbaren Rollen zuzuordnen.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Pfeil (**<**), um die ausgewählten Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.
   - Klicken Sie auf den doppelten nach links zeigenden Pfeil (**<<**) klicken, um alle Rollen aus dem Feld „Zugeordnete Rollen“ in das Feld „Verfügbare Rollen“ zu verschieben.

   Im Feld „Zugeordnete Rollen“ können Sie „Aktive Berechtigungen der zugeordneten Rollen“ im Abschnitt „Aktive Berechtigungen“ anzeigen.
7. Klicken Sie auf **OK**.

   Sie haben einem Benutzer erfolgreich eine Rolle zugewiesen.

Verwandte Links

Erstellen einer Rolle für Manager zur Durchführung einer bestimmten Aufgabe auf Seite 79

Kapitel 8: Health Manager

Die Service-Namen im Health Manager sind abhängig von den Funktionen, die auf Ihrem System konfiguriert sind.

Mit dem Health Manager können Sie nur die Mid-Tier All-Services (gesamte Mittelstufe) starten und stoppen. Durch Starten oder Stoppen der Mid-Tier All-Services werden nicht alle Mittelstufen-Services gestartet bzw. gestoppt, z. B. serviceMonitor, serviceAct und NamingService. Das Starten und Stoppen aller Wählsystem-Services wurde im Health Manager deaktiviert. Auch das Starten und Stoppen einzelner Services für das Wählsystem bzw. die Mittelstufe wurde im Health Manager deaktiviert.

Allgemeiner Systemzustand

Die Ansicht **Systemzustands-Services: Wählsystem-Status** zeigt den Status aller Wählsysteme des Systems an.

Verwandte Links

Anzeigen des allgemeinen Systemzustands von allen Wählsystemen auf Seite 94

Wählsystemdienste

Die Ansicht **Wählsystem-Services** zeigt den Status aller Services des ausgewählten Wählsystems im System an.

Name	Beschreibung
Wählsystem-Services: Kern	Die Ansicht **Wählsystem-Services: Kern** zeigt den Status aller Core Services des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zu Wählsystem-Core Services auf Seite 95.
Wählsystem-Services: Telefonie	Die Ansicht **Wählsystem-Services: Telefonie** zeigt den Status aller Telefonieservices des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zu Wählsystem-Telefonieservices auf Seite 96.
Wählsystem-Services: Daten	Die Ansicht **Wählsystem-Services: Daten** zeigt den Status aller Datenservices des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zum Systemzustand der Wählsystem-Datenservices auf Seite 97.
Wählsystem-Services: Steuerung und Administration der Wählsystembefehle	Die Ansicht **Wählsystem-Services: Steuerung und Administration der Wählsystembefehle** zeigt den Status der Services zur Steuerung und Administration der Befehle des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zum Service zur Steuerung und Administration der Wählsystembefehle auf Seite 97.
Wählsystem-Services: Systemzustand betreffend	Die Ansicht **Wählsystem-Services: Systemzustand betreffend** zeigt den Status aller den Systemzustand betreffenden Services des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zu Services, die den Systemzustand des Wählsystems betreffen auf Seite 98.
Wählsystem-Services: Alle	Die Ansicht **Wählsystem-Services: Alle** zeigt den Status aller Services des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen zu Services anzeigen, die den Systemzustand des Wählsystems betreffen“.

Mittelstufen-Services (MidTier)

Die Ansicht **Mittelstufen-Services** zeigt den Status aller Mittelstufen-Services des ausgewählten Wählsystems im System an.

Name	Beschreibung
Mittelstufen-Rahmenservices	Die Ansicht **Mittelstufen-Rahmenservices** zeigt den Status aller Mittelstufen-Rahmenservices des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zu Mittelstufen (Mid-Tier)-Rahmenservices auf Seite 98.
Mittelstufen-Datenservices	Die Ansicht **Mittelstufen-Datenservices** zeigt den Status aller Mittelstufen-Datenservices des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zu Mittelstufen (Mid-Tier)-Datenservices auf Seite 99.
Services zur Steuerung und Administration der Mittelstufen-Befehle	Die Ansicht **Services zur Steuerung und Administration der Mittelstufenbefehle** zeigt den Status der Services zur Steuerung und Administration der Mittelstufen-Befehle des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Services zur Steuerung und Administration der Mittelstufen (Mid-Tier)-Befehle anzeigen auf Seite 99.
Den Systemzustand betreffende Mittelstufen-Services	Die Ansicht **Den Systemzustand betreffende Mittelstufen-Services** zeigt den Status aller den Systemzustand betreffenden Mittelstufen-Services des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese Ansicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Informationen zu Services, die den Mittelstufen-Systemzustand (Mid-Tier) betreffen auf Seite 100.
Mid-Tier Services: Alle	Die Ansicht **Mittelstufen-Services: Alle** zeigt den Status aller Mittelstufen-Services des ausgewählten Wählsystems im System an. Über diese An-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	sicht können Sie Meldungen für Aktivitäten-Ereignisse im Zusammenhang mit den Services festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Alle Mittelstufen (Mid-Tier)-Services anzeigen auf Seite 100.

System-Status

Die Ansicht **System-Status** zeigt den CPU-, Festplatten-, Speicher- und Prozessstatus des ausgewählten Wählsystems an.

Health Manager mit mehreren Zugehörigkeiten

Mit der Einführung mehrerer Zugehörigkeiten in Proactive Contact haben sich die Arbeit mit dem Health Manager und die für die Hauptbenutzergruppen verfügbaren Berechtigungen geändert.

Nun können nur noch der Lead-Administrator und der Serviceeinheitsbenutzer, die jeweils über ausreichende Berechtigungen zum Ausführen des Health Managers verfügen, den Status von Diensten anzeigen, die im Wählsystem ausgeführt werden. Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer jedoch können Dienste im Wählsystem starten oder stoppen.

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen verfügen über Zugriff auf die Meldungen auf Systemebene, etwa zum Festplattenspeicherplatz oder zum Starten und Beenden von Diensten.

Hinweis:

Im Gegensatz zur früheren Verfügbarkeit im Health Manager enthält diese Version keine Meldungen auf Agenten- oder Jobebene.

Anmeldung bei Health Manager

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Systemzustands-Manager** oder doppelklicken Sie auf dem Desktop auf das Symbol **Systemzustands-Manager**.
2. Geben Sie bei der Anmeldung Ihren Administrator-Benutzernamen und das Kennwort ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

   Wenn Sie sich zum ersten Mal beim Health Manager anmelden, wird die Ansicht **Allgemeine Systemzustands-Services: Wählsystem-Status** angezeigt. Oben links

im Dropdown-Menü unter der Symbolleiste können Sie den Status eines Wählsystems oder ggf. aller Wählsysteme Ihres Systems anzeigen.

Immer wenn Sie sich beim Health Manager anmelden, wird die Ansicht angezeigt, die bei der letzten Sitzung des Health Manager angezeigt wurde.

Anzeigeoptionen ändern

Sie können beim Anzeigen von Informationen im rechten Teilfenster Spalten aus- oder einblenden und die Spaltenbreite anpassen.

Anzeigen oder Ausblenden von Spalten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü „Bearbeiten“ auf **Spalten aus-/einblenden**.
2. Deaktivieren oder aktivieren Sie im Dialogfeld **Spalten** das Kontrollkästchen. Sie können auch auf die Schaltflächen **Alle einblenden** oder **Alle ausblenden** klicken.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Die Ansicht des **Systemzustands-Managers** wird an Ihre Auswahl angepasst.Der Health Manager speichert die Spalteneinstellungen und verwendet sie erneut, wenn Sie sich das nächste Mal anmelden.

   Tipp:

   Eventuell müssen Sie das Fenster maximieren, die Spaltengröße anpassen oder die Bildlaufleisten verwenden, um alle Spalten anzuzeigen. Sie können die aufgelisteten Elemente sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken.

Anpassen der Spaltenbreite

Vorgehensweise

1. Setzen Sie den Cursor in die Nähe der Überschriftentrennlinie der zu ändernden Spalte, bis er als Spaltensymbol angezeigt wird.
2. Ziehen Sie die Spaltentrennlinie in die gewünschte Länge.

   Die Ansicht des **Systemzustands-Managers** wird an Ihre Auswahl angepasst.Der Health Manager speichert die Spaltenbreite und verwendet die Einstellungen erneut, wenn Sie sich das nächste Mal anmelden.

Aktualisieren von Systemzustands-Manager-Daten

Vorgehensweise

Klicken Sie im Menü „Ansicht“ auf **Aktualisieren**.

Hinweis:

Um Daten in der Aktivitäten-Ereignisanzeige zu aktualisieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren**.

Sortieren der Liste der Wählsysteme, Services oder Ereignisse

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift, um aufsteigend oder absteigend zu sortieren.
2. Um die Sortierreihenfolge zu ändern, klicken Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift.Der Health Managerspeichert die Sortierreihenfolge und verwendet die Einstellungen erneut, wenn Sie sich das nächste Mal anmelden.

Anzeigen des allgemeinen Systemzustands von allen Wählsystemen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.

   Wenn Sie zum ersten Mal den Systemzustands-Manager öffnen, wird die Ansicht **Allgemeine Systemzustands-Services: Wählsystem-Status** angezeigt. Wenn Sie sich bereits beim Systemzustands-Manager angemeldet haben, um den Systemzustand anzuzeigen, wird der Bildschirm angezeigt, der beim Beenden Ihrer letzten Systemzustands-Manager-Sitzung angezeigt wurde.

2. Sollte die Ansicht **Allgemeine Systemzustands-Services: Wählsystem-Status** nicht unmittelbar nach dem Anmelden angezeigt werden, wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste die Option **Alle Wählsysteme** aus.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Statistik zum Gesamtsystemzustand für alle Wählsysteme – Beschreibungen

Name	Beschreibung
Name des Wählsystems	Name des Wählsystems in der Systemkonfiguration
IP-Adresse des Wählsystems	IP-Adresse des ausgewählten Wählsystems
Status	Gibt an, ob das System aktiv oder nicht aktiv ist
Betriebszeit	Dauer der Aktivität des Wählsystems

Anzeigen des Systemzustands für einzelne Wählsysteme

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.

   Wenn Sie sich zum ersten Mal bei Health Manager anmelden, wird die Ansicht **Allgemeine Systemzustands-Services: Wählsystem-Status** angezeigt. Wenn Sie sich bereits bei Health Manager angemeldet haben, um den Systemzustand anzuzeigen, wird der Bildschirm angezeigt, der beim Beenden Ihrer letzten Health Manager-Sitzung angezeigt wurde.

2. Wählen Sie oben links im Bildschirm unter der Symbolleiste aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun Wählsystem-Services mit Symbolen für alle Aspekte des Wählsystemzustands an. Im linken Teilfenster können Sie folgende Aufgaben ausführen:

   - Wählsystem-Services anzeigen
   - Mittelstufen-Services (MidTier) anzeigen
   - System-Status anzeigen

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92
Mittelstufen (Mid-Tier)-Services anzeigen auf Seite 98
System-Status anzeigen auf Seite 101

Wählsystem-Services anzeigen

Anzeigen von Informationen zu Wählsystem-Core Services

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.

2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Wählsystem-Services auf **Kern**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibung der Core Services des Wählsystems

Der Systemzustands-Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
AGENT	Manager für Agent-Aktivitäten
AGENT_BLENDER	AGENT_BLENDER
ACD_MONITOR	Monitor der Blending-Aktivitäten
DISPATCHER	Manager der Agenten für ausgehende Anrufe
CBAMAIN	Manager der Blending-Agenten
CTI	Gateway der ACD
CEP_PWAY	Gateway der Anrufereignisse
CHGSVR	Gateway des Vermittlungssystems
CBA_USER	CBA-Benutzer
PORTER	Manager für Anrufabläufe (*n* steht für die PORTER-Nummer des Systems)
SIGNALIT	Signalisierung des Wählsystem-Betriebssystems
PDS_STATUS	PDS_STATUS
ROUTED	Nachrichten-Vermittlungsfunktion
CONN_MGR	Manager für Agent-Verbindungen
AGENT_COUNT	Agenten-Zähler
JOB_STARTER	Manager für Job-Verknüpfungen
SWITCHER	Manager für Audio-Verbindungen
OPMON	Port-Manager für Agenten-Headsets
LIST_SERVER	Manager für gemeinsame Listennutzung
RECALL_RMP	Anruf-Manager für die Agent-Rückruffunktion
AO_RECALL	Job-Manager für die Agent-Rückruffunktion
CHILD	Untergeordnete Abläufe
ENFORCER	Eine Wählsystemkomponente, die mit dem Lizenzserver kommuniziert.

Anzeigen von Informationen zu Wählsystem-Telefonieservices

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter Wählsystem-Services auf **Telefonie**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Wählsystem-Telefonieservices – Beschreibungen

Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
SWIF_CT	Avaya CT-Kommunikationsservice
SWIF_DGn	Avaya PG230RM-Kommunikationsservice (*n* steht für die Systemnummer)
IVR_CONN	Wählsystem zu Avaya IR-Connector **Hinweis:** Wenn die IVR-Funktion im Wählsystem nicht aktiviert ist, werden die mit dieser zusammenhängenden Prozesse im System deaktiviert und der Status wird als nicht aktiviert angegeben.

Anzeigen von Informationen zum Systemzustand der Wählsystem-Datenservices

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Wählsystem-Services“ auf **Daten**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Wählsystem-Datenservices – Beschreibungen

Der Systemzustands-Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
HDSC	Client für den historischen Datenservice
EVENT_SERVICE	Services für Wählsystem-Ereignisse
DATA_MANAGER	Aufbewahrungsfunktion für historische Daten

Anzeigen von Informationen zum Service zur Steuerung und Administration der Wählsystembefehle

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Wählsystem-Services“ auf **Steuerung und Administration der Wählsystembefehle**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibung des Service zur Steuerung und Administration der Wählsystembefehle

Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
DCCS	Wählsystem Befehl- und Steuerungsservice

Anzeigen von Informationen zu Services, die den Systemzustand des Wählsystems betreffen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Wählsystem-Services“ auf **Den Systemzustand betreffend**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibungen von Services zum Zustand des Wählsystems

Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
DIALER_SA	Wählsystem-Aktivierungsservice
DIALER_SM	Überwachungsservice des Wählsystem-Systemzustands
DIALER_SH	Primärer Überwachungsservice des Wählsystemzustands

Anzeigen aller Wählsystem-Services

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Wählsystem-Services“ auf **Alle**.

   Der Systemzustands-Manager zeigt im rechten Teilfenster alle Informationen zu Wählsystem-Services an.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Mittelstufen (Mid-Tier)-Services anzeigen

Anzeigen von Informationen zu Mittelstufen (Mid-Tier)-Rahmenservices

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.

2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **Mittelstufendienste**. Das linke Fenster zeigt nun die Mittelstufendienste mit Symbolen an.
4. Klicken Sie auf **Rahmen**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Mittelstufen (Mid-Tier)-Rahmenservices – Beschreibungen

Der Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
LOGGER	Primärer CORBA-Protokollierungsservice
NAME_SERVICE	CORBA-Naming Service

Anzeigen von Informationen zu Mittelstufen (Mid-Tier)-Datenservices

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **Mittelstufendienste**. Das linke Fenster zeigt nun die Mittelstufendienste mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Mittelstufen (Mid-Tier)-Services“ auf **Daten**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibungen zu Mittelstufen (Mid-Tier)-Datenservices

Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
DATA_PUMP	Datenbankschreiber für historische Daten
STATS_PUMP	Datenbankschreiber für Echtzeitstatistiken
RT_DATA	Echtzeit-Datenservice

Informationen zu Services zur Steuerung und Administration der Mittelstufen (Mid-Tier)-Befehle anzeigen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.

3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **Mittelstufendienste**. Das linke Fenster zeigt nun die Mittelstufendienste mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Mittelstufen (Mid-Tier)-Services“ auf **Steuerung und Administration der Mittelstufen (Mid-Tier)-Befehle**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibung der Services zur Steuerung und Administration der Mittelstufen (Mid-Tier)-Befehle

Der Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
CCS	Primärer Befehl- und Steuerungsservice

Anzeigen von Informationen zu Services, die den Mittelstufen-Systemzustand (Mid-Tier) betreffen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **Mittelstufendienste**. Das linke Fenster zeigt nun die Mittelstufendienste mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Mittelstufen (Mid-Tier)-Services“ auf **Den Systemzustand betreffend**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibungen zu dem den Mittelstufen (Mid-Tier)-Systemzustand betreffenden Service

Der Systemzustands-Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
SERV_MON	Primärer Überwachungsservice des Systemzustands
SERV_ACT	Primärer Aktivierungsservice
SYS_HEALTH	Primärer Überwachungsservice des Systemzustands

Alle Mittelstufen (Mid-Tier)-Services anzeigen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.

2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **Mittelstufendienste**. Das linke Fenster zeigt nun die Mittelstufendienste mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „Mittelstufen (Mid-Tier)-Services“ auf **Alle**.Der Health Manager zeigt im rechten Teilfenster alle Informationen zu Mittelstufen (Mid-Tier)-Services an.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

System-Status anzeigen

Anzeigen von CPU-Auslastungsstatistiken

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die allgemeine CPU-Auslastung und die Auslastung des zu überwachenden Wählsystems anzeigen. In dieser Ansicht erhalten Sie Informationen darüber, wo Systemressourcen für eine geringe Anzahl von Prozessen verwendet werden, während andere kritische Prozesse nicht ausgeführt werden können.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **System-Status**. Das linke Teilfenster zeigt nun den System-Status mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter System-Status auf **CPU**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibung der CPU-Auslastungsstatistiken

Der Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
Status - % Block	Prozentualer Anteil der im Status „Block“ verbrachten Zeit
Status - % untätig	Prozentualer Anteil der im Status „Untätig“ verbrachten Zeit
Status - % annehmbar	Prozentualer Anteil der im Status „Annehmbar“ verbrachten Zeit
Geschwindigkeit (MHz)	Geschwindigkeit des Systems in Megahertz

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
% System-Status	Prozentualer Anteil der im System-Status verbrachten Zeit
% Benutzer-Status	Prozentualer Anteil der im Benutzer-Status verbrachten Zeit
Belastungsdurchschnitt über 15 Minute	Belastungsdurchschnitt des Prozessors in den vergangenen 15 Minuten
Belastungsdurchschnitt über 5 Minute	Belastungsdurchschnitt des Prozessors in den vergangenen 5 Minuten
Belastungsdurchschnitt über 1 Minute	Belastungsdurchschnitt des Prozessors in der vergangenen Minute

Anzeigen von Statistiken zur Festplattenauslastung

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **System-Status**. Das linke Teilfenster zeigt nun den System-Status mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „System-Status“ auf **Festplattenauslastung**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Statistiken zur Festplattenauslastung – Beschreibungen

Der Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
Dateisystem - Verfügbare Blöcke (KByte)	Verfügbarer Gesamtspeicherplatz auf der Datenträgerpartition
Dateisystem - Freie Blöcke (KByte)	Verfügbarer Speicherplatz auf der Datenträgerpartition
Name des Dateisystems	Name der Festplattenpartition
Dateisystem - % verwendet	Prozentualer Anteil des belegten Speicherplatzes auf der Datenträgerpartition
Dateisystem - Gesamtkapazität (KByte)	Speicherplatz auf der Datenträgerpartition
Dateisystem - Belegte Blöcke (KByte)	Belegter Speicherplatz auf der Datenträgerpartition

Anzeigen von Statistiken zur Speicherauslastung

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die allgemeine Speicherauslastung anzeigen, um zu bestimmen, wie viel reeller Speicher verwendet wird und wie viel Datenaustausch im ausgewählten System stattfindet.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **System-Status**. Das linke Teilfenster zeigt nun den System-Status mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „System-Status“ auf **Speicherauslastung**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibung der Statistiken zur Speicherauslastung

Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
Aktive Speicherkapazität (KByte)	Belegte Speicherkapazität
Aktiver virtueller Speicher (KByte)	Belegter virtueller Speicher
Freier Speicher (KByte)	Freier Speicher
Tatsächlicher Speicher RAM (MByte)	Gesamt-Speicher RAM
Speicherkapazität (KByte)	Speicherkapazität
Virtueller Speicher (KByte)	Virtueller Speicher
% benutzte Speicherkapazität	Prozentualer Anteil der verwendeten Speicherkapazität

Anzeigen der Prozessstatistiken

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Wählen Sie oben links im Bildschirm aus der Dropdown-Liste den Namen eines Wählsystems aus. Das linke Teilfenster zeigt nun die Wählsystem-Services mit Symbolen an.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Registerkarte **System-Status**. Das linke Teilfenster zeigt nun den System-Status mit Symbolen an.
4. Klicken Sie im linken Teilfenster unter „System-Status“ auf **Prozesse**.

Verwandte Links

Anmeldung bei Health Manager auf Seite 92

Beschreibung von Prozessstatistiken

Health Manager zeigt im rechten Teilfenster folgende Informationen an:

Name	Beschreibung
Name des Ablaufs	Name des Systemprozesses

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Ablauf-ID	ID des Systemprozesses
Benutzername-ID	ID des Benutzers, der gerade auf den Prozess zugreift
% CPU-Auslastung	Prozentsatz der von der CPU verwendeten Verarbeitungszeit seit der letzten Aktualisierung.
Annehmbarer Wert	Ein annehmbarer Wert liegt zwischen -20 und +20 und gibt die Prozessprioritäten an.
Priorität	Aktuelle Prozesspriorität
Größe (KByte)	Gesamte virtuelle Größe des Prozesses
Lokale Satzgröße für den Prozess (KByte)	Lokale Größe des Prozesses
Zeit	Anzahl der während des Prozesses verstrichenen System- und CPU-Sekunden

Systemaktivitäten-Ereignisse

Verwenden Sie die Aktivitäten-Ereignisanzeige, um bestimmte Aktivitäten-Ereignisse anzuzeigen, die im System aufgetreten sind. Sie können bestimmen, welche Service-Ereignisse angezeigt werden, indem Sie sich dafür anmelden.

Verwandte Links

Info über Aktivitäten-Ereignisse auf Seite 105

Anzeigen von Systemereignissen

Vorgehensweise

Klicken Sie in der Systemzustands-Manager-Symbolleiste auf das Symbol **Aktivitäten-Ereignisanzeige**.Der Health Managerzeigt das Dialogfeld „**Aktivitäten-Ereignisanzeige**“ an. Folgende Informationen werden für jedes Ereignis angezeigt:

Ergebnis

- Ereignisname
- Datum und Uhrzeit des Ereignisses
- Name des Wählsystems
- IP-Adresse des Wählsystems
- Mit dem Ereignis verknüpfter Service-Name
- Status des Ereignisses mit detaillierten Informationen

Hinweis:

DIALERSTATUS ist kein Service, sondern ein Ereignis. Im Servicenamen-Feld für DIALERSTATUS wird daher der Wert 0 angezeigt.

1. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Dialogfeld zu schließen und zur Hauptansicht des Systemzustands-Managers mit den Statistiken zurückzukehren.

Info über Aktivitäten-Ereignisse

Sie bestimmen, welche Service-Ereignisse in der Aktivitäten-Ereignisanzeige angezeigt werden, indem Sie sie abonnieren.

Die Aktivitäten-Ereignisanzeige listet die letzten 25 Aktivitäten-Ereignisse auf. Sie können die maximale Anzahl der im Health Manager angezeigten Ereignisse ändern, indem Sie **Extras** > **Optionen** wählen. Der Standardwert beträgt 25 Ereignisse.

Sie können die Ereignis-Schwellenwerte ändern, die die System-Statusereignisse (CPU-, Speicher- und Festplattenauslastung) auslösen, indem Sie **Extras** > **Optionen** wählen.

Sie können die E-Mail-Adresse, an die der Health Manager Aktivitäten-Ereignisbenachrichtigungen senden soll, unter **Extras** > **Optionen** ändern.

Wenn Sie sich bei allen Services abmelden, erhalten Sie nur dann eine Nachricht, wenn sich der Status eines Service geändert hat.

Verwandte Links

Systemaktivitäten-Ereignisse auf Seite 104
Schwellenwertparameter für System-Status festlegen auf Seite 109

Abonnieren von Aktivitäten-Ereignissen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Menü **Aktivitäten** und anschließend auf **Aktivitätenereignisse abonnieren**.
2. Im Dialogfeld **Aktivitätenereignisse abonnieren** klicken Sie auf den Service, den Sie abonnieren möchten. Der Health Manager zeigt unten im Bildschirm eine Beschreibung der ausgewählten Services an. Sie können auch die Schaltflächen Alles markieren oder Auswahl aufheben verwenden.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Tritt ein Ereignis ein, zeigt der Health Manager die Aktivitäten-Ereignisanzeige an. Folgende Informationen werden für jedes Ereignis angezeigt:

   - Datum und Uhrzeit des Ereignisses
   - Name des Wählsystems
   - IP-Adresse des Wählsystems
   - Mit dem Ereignis verknüpfter Service-Name
   - Status des Ereignisses mit detaillierten Informationen
   - Ereignisname
4. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Dialogfeld zu schließen und zur Hauptansicht des Systemzustands-Managers mit den Statistiken zurückzukehren.

Speichern von Daten im HTML-Format

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü Datei auf **Als HTML speichern**.
2. Geben Sie im Dialogfeld **Speichern als** einen Dateinamen ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren des Systemzustands-Managers

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie die Konfigurationsfunktion von Proactive Contact, um das primäre Wählsystem sowie Daten und Standort des Lizenzservers festzulegen. Der Health Manager zeigt das Dialogfeld **Konfigurationsfunktion** an, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Health Manager anmelden. Möglicherweise müssen Sie sich an den Systemadministrator wenden, um diese Informationen zu erhalten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
2. Klicken Sie im Menü „Extras“ auf **Mid-tier Konfigurationsfunktion** oder klicken Sie in der Health Manager-Symbolleiste auf das Symbol „Mid-tier Konfigurationsfunktion“.
3. Führen Sie im Dialogfeld **Konfigurationsfunktion** die folgenden Schritte aus:
   - Geben Sie Name und IP-Adresse des primären Wählsystems ein.
   - Geben Sie Name und IP-Adresse des E-Mail-Servers ein.
   - Geben Sie Name und IP-Adresse des Datenbank-Servers ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

   Wichtig:

   Wenn Sie die Spezifikationen des primären Wählsystems ändern, müssen Sie den Systemzustands-Konsole-Service stoppen und anschließend erneut starten.

Verwandte Links

Systemzustands-Konsolen-Service auf Seite 107

Lizenzkonfigurator

Lizenzkonfigurator wird verwendet, um die URL des WebLM-Servers anzugeben, der die Lizenz für Proactive Contact zur Verfügung stellt.

Hinweis:

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer können diese Funktion verwenden, nicht jedoch der Benutzer der Serviceeinheit.

Ändern der Lizenzserver-URL

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf Lizenzkonfigurator.
2. Geben Sie im Dialogfeld **Lizenzkonfigurator** die URL des WebLM-Servers mit der Proactive Contact-Lizenz an.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Systemzustands-Konsolen-Service

Die Proactive Contact Systemzustands-Konsole ist ein Service, der die Informationen der Proactive Contact-Systeme an den Health Manager überträgt. Dazu gehören Informationen zum Service-Status der Wählvorgangsserver und zum Systemzustand (wie CPU, Festplatte, Speicher und Prozesse). Darüber hinaus beinhaltet dies die Funktion zum Aktivieren und Deaktivieren von Services.

Die Systemzustands-Konsole erstellt ferner Berichte über Services und Systemfunktionen, bei denen Probleme auftraten und die an den Systemzustands-Manager übertragen wurden.

Hinweis:

Der physische Speicherort der Systemzustands-Konsole ist im Verzeichnis `%PDSServices%` des `C:\Program Files\Avaya\Proactive Contact 5.2\Services\Common`-Verzeichnisses. Diese Speicherort ist der Standardwert.

Es gibt zwei Zustände für die Systemzustands-Konsole: „gestoppt“ oder „gestartet“. Außerdem stellt das System zwei temporäre Status für die Systemzustands-Konsole bereit: Starten und Stoppen.

Wichtig:

Sie müssen die Systemzustands-Konsole nicht manuell starten. Wenn Sie den Health Manager starten, wird die Systemzustands-Konsole automatisch gestartet.

Wenn Sie zwischen verschiedenen Wählsystemen einer Systemgruppe wechseln, müssen Sie die Systemzustands-Konsole manuell stoppen. In der Regel fällt dieser Schritt an, wenn Sie im Health Manager im Dialogfeld **Konfigurationsfunktion** Änderungen an der Konfiguration vornehmen.

Wichtig:

Bei sämtlichen Änderungen an der Konfiguration ist es erforderlich, die Systemzustands-Konsole mithilfe einer der drei im Folgenden beschriebenen Methoden zu stoppen und anschließend erneut zu starten.

Verwandte Links

Konfigurieren des Systemzustands-Managers auf Seite 106

Starten oder Beenden der Systemzustands-Konsole über Microsoft Management Console

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Startmenü auf **Systemsteuerung** > **Verwaltung** > **Dienste**.
2. Das Fenster **Dienste** von Microsoft Management Console wird mit einer Liste von Diensten im rechten Teilfenster angezeigt.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Systemzustands-Konsole** und anschließend auf **Eigenschaften**.
4. Das Dialogfeld mit den **Eigenschaften der Systemzustands-Konsole** wird angezeigt.
5. Klicken Sie unter Dienststatus auf `Beenden`, um die Systemzustands-Konsole zu stoppen.
6. Klicken Sie unter Dienststatus auf `Starten`, um die Systemzustands-Konsole zu starten.

Starten oder Stoppen der Systemzustands-Konsole über die Eingabeaufforderung

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü „Start“ auf **Alle Programme** > **Zubehör** > **Eingabeaufforderung**.
2. Geben Sie `net stop HealthBridge` ein, und drücken Sie die `Eingabetaste`.
3. Geben Sie `net start HealthBridge` ein, und drücken Sie die `Eingabetaste`.

Health Bridge vom Task-Manager stoppen

Vorgehensweise

1. Drücken Sie **Strg** > **Alt** > **Entf**.
2. Klicken Sie auf **Task Manager**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Prozesse**.
4. Suchen Sie in der Prozessliste nach HealthBridge.exe.
5. Wählen Sie **HealthBridge.exe**, und klicken Sie auf **Prozess beenden**.

Starten der Systemzustands-Konsole über den Task-Manager

Vorgehensweise

1. Drücken Sie **Strg** > **Alt** > **Entf**.
2. Klicken Sie auf **Task Manager**.

3. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Datei** und dann auf **Neue Task (Ausführen...)**.
4. Geben Sie im Fenster **Neue Task erstellen** den Text **HealthBridge.exe** ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Schwellenwertparameter für System-Status festlegen

Hinweis:

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer können diese Funktion verwenden, nicht jedoch der Benutzer der Serviceeinheit.

Aktivitäten-Ereignisse werden in der Aktivitäten-Ereignisanzeige angezeigt oder Ihnen per E-Mail gesendet. Sie können die Schwellenwerte ändern, die diese Aktivitäten-Ereignisse auslösen. In einer Wählsystemgruppe gelten diese Schwellenwerte für alle Wählsysteme in der Systemgruppe.

Tipp:

Die Aktivitäten-Ereignisanzeige listet die letzten 25 Aktivitäten-Ereignisse auf.

Ändern der maximalen Anzahl von Ereignissen, die der Systemzustands-Manager anzeigt

Vorgehensweise

Wählen Sie **Extras** > **Optionen**.

Der Standardwert beträgt 25 Ereignisse.

Senden von Benachrichtigungen zu Aktivitäten-Ereignissen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die E-Mail-Adresse, an die der Systemzustands-Manager Aktivitäten-Ereignisbenachrichtigungen senden soll, unter **Extras** > **Optionen** ändern.

Wenn Sie sich bei allen Services abmelden, erhalten Sie nur dann eine Nachricht, wenn sich der Status eines Service geändert hat.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü „Extras“ auf **Optionen**.
2. Geben Sie unter Systemparametereinstellungen einen Prozentsatz für die folgenden Parameter ein:
   - CPU-Schwellenwert
   - Speicherauslastung
   - Auslastung der Festplattenpartition

Der Standardwert beträgt 80 %.

Verwandte Links

Abonnieren von Aktivitäten-Ereignissen auf Seite 105

Kapitel 9: Editor

Editor ist eine Anwendung, mit der Sie Anrufstrategien, die Datensatzauswahl und Jobs erstellen und verwalten können.

Hinweis:

In Editor dürfen Sie unabhängig von den Ländereinstellungen nur einen Punkt (.) als Dezimaltrennzeichen verwenden.

Editor mit mehreren Zugehörigkeiten

Die Funktion für mehrere Zugehörigkeiten in Proactive Contact hat die Funktionen, Features und Zugriffsberechtigungen im Editor verändert.

Die im Editor verfügbaren Funktionen gelten nur noch für die Serviceeinheit, deren Supervisor Sie sind. Wenn Sie mehreren Serviceeinheiten als Supervisor zugewiesen sind, können Sie über das Dropdown-Feld im Editor zwischen diesen wechseln. Beachten Sie jedoch, dass die Änderungen, die Sie an einer Serviceeinheit vornehmen, nur für diese gelten.

Als Serviceeinheits-Administrator können Sie Folgendes erstellen und verwalten:

- Strategien und Auswahlen
- Jobs und Anruflisten
- Nicht-Anrufen-Gruppen und Jobvorlagen

Außerdem können Sie Folgendes verwalten:

- Abschlusscodes und Agent-Tasten
- Zeitpläne sowie Nachrichten und Skripte
- Agent-Joblisten und Kampagnenvorlagen

Anmeldung bei Editor

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie sich in einer Umgebung mit mehreren Zugehörigkeiten beim Editor anmelden, können Sie die für Ihre Serviceeinheit geltenden Konfigurationen und Einstellungen anzeigen. Die Konfiguration anderer Serviceeinheiten können Sie nur anzeigen, wenn Sie die gewünschte Serviceeinheit im Dropdown-Feld auswählen.

Wenn Sie die Option mehrerer Zugehörigkeiten nicht verwenden, können Sie jedoch alle in der Standard-Serviceeinheit verfügbaren Konfigurationen und Daten anzeigen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Geben Sie im Anmeldefenster Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.

   Die Editor-Startseite wird angezeigt.

Anpassen der Editor-Benutzeroberfläche

Die Editor-Benutzeroberfläche umfasst zwei Teilfenster, wobei die Schaltflächengruppe auf der linken Seite angezeigt wird. Im linken Teilfenster werden entweder zusammenfassende Informationen oder eine Liste mit Titeln oder Dateien angezeigt. Das rechte Teilfenster enthält ein Baumdiagramm mit den von Ihnen vorgenommenen und geänderten Einstellungen.

Sie können die Editor-Benutzeroberfläche anpassen, sodass Sie einfacher im Editor navigieren können.

Schaltflächengruppen

Die Schaltflächengruppe wird zum Anzeigen zusätzlicher Schaltflächen erweitert bzw. wieder verkleinert. Die Schaltflächen werden angezeigt, wenn Sie auf die Schaltflächengruppe klicken. Sie können die Größe der Schaltflächen anpassen.

In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächengruppen aufgeführt und beschrieben, die Sie in Abhängigkeit von Ihrer Anmeldung angezeigt bekommen:

Name	Beschreibung
Kontaktmanagement	Mit den Schaltflächen der Gruppe Kontaktmanagement können Sie zwischen den folgenden Funktionen wechseln: • Strategie • Auswahl • Auswahlberichte • Job • Jobvorlage
Nachrichten und Skripte	Mit den Schaltflächen der Gruppe Nachrichten und Skripte können Sie zwischen den folgenden Funktionen wechseln: • Nachrichten • Skripte

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Anrufliste	Mit den Schaltflächen der Gruppe Anruflisten können Sie zwischen den folgenden Funktionen wechseln: • Anruflisten • Nicht anrufen-Gruppen • Berichte
Agent-Tasten	Mit den Schaltflächen der Gruppe Agent-Tasten können Sie zwischen den folgenden Funktionen wechseln: • Agent-Tasten • Berichte
Zeitplan	Mit den Schaltflächen der Gruppe Zeitplan können Sie zwischen den folgenden Funktionen wechseln: • Aktivitäten • Berichte
Abschlusscodes	Über die Gruppe Abschlusscodes können Sie die folgende Funktion verwenden: • Abschlusscodes
Kampagnenvorlage	Über die Gruppe Kampagnenvorlagen können Sie zwischen den folgenden Funktionen wechseln: • Kampagnenvorlagen • Berichte
Agenten-Jobliste	Über die Gruppe Agent-Joblisten können Sie zwischen den folgenden Funktionen wechseln: • Agent-Jobliste • Berichte zur Agent-Jobliste

Hinweis:

Standardmäßig werden anfangs nur die Beispieldaten für die einzelnen Menüoptionen im Editor angezeigt. Ändern Sie die Daten gemäß Ihren Anforderungen.

Beschreibung der Editor-Schaltflächen

Name	Beschreibung
Strategien	Listet die vorhandenen Anrufstrategien im rechten Teilfenster auf. Wenn Sie eine Anrufstrategie aus der Liste auswählen, werden die Einstellungen auf den Registerkarten angezeigt. Sie können Zeilen hinzufügen und die Einstellungen der Anrufstrategie bearbeiten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Auswahl	Listet die vorhandenen Datensatzauswahlen auf. Wenn Sie eine Datensatzauswahl markieren, werden die Einstellungen auf den Registerkarten angezeigt. Um die Einstellungen der Datensatzauswahl zu bearbeiten, wählen Sie die Felder in der Baumstruktur aus.
Auswahlberichte	Listet die Datensatzauswahlen auf, die bereits ausgeführt wurden. Unter „Auswahlberichte“ finden Sie zusammenfassende Informationen, die nicht geändert werden sollten.
Jobs	Zeigt im rechten Teilfenster eine Baumstruktur an. Die Baumstruktur listet die Einstellungen für den ausgewählten Job auf. Um die Job-Einstellungen zu bearbeiten, wählen Sie die Felder in der Baumstruktur aus.

Proactive Contact ermöglicht es Ihnen, in Editor Befehle für Mehrfach-Wählsysteme zu aktivieren bzw. zu deaktivieren und die Optionen **Speichern** und **Aktualisieren** festzulegen.

Sortieren des Inhalts einer Spalte

Vorgehensweise

Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift.

Wenn Sie auf eine Überschrift klicken, wird ein kleiner Pfeil neben der Überschrift angezeigt. Ein kleiner Pfeil nach oben gibt an, dass die Daten in aufsteigender Reihenfolge sortiert wurden. Ein kleiner Pfeil nach unten gibt an, dass die Daten in absteigender Reihenfolge sortiert wurden.

Anpassen der Spaltengröße

Vorgehensweise

1. Platzieren Sie den Cursor so zwischen den Überschriftentiteln, dass ein Doppelpfeil angezeigt wird.
2. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Cursor nach links oder nach rechts.

Anpassen der Teilfenstergröße

Vorgehensweise

1. Halten Sie den Cursor über der Trennlinie, die die Teilfenster voneinander trennt, bis ein Doppelpfeil erscheint.
2. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Cursor nach links oder nach rechts.

Wechseln zwischen Wählsystemen

Informationen zu diesem Vorgang

Bei mehreren Wählsystemen in einer Umgebung mit Wählsystemgruppen können Sie zwischen den Wählsystemen wechseln, ohne sich beim Editor abzumelden. Sie können nur die dem ausgewählten Wählsystem zugewiesenen Serviceeinheiten anzeigen und müssen bei Bedarf zwischen den zugewiesenen Serviceeinheiten wechseln.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Wählen Sie den Namen des Wählsystems aus der Dropdown-Liste in der Symbolleiste aus. Die Informationen zu einer der Serviceeinheiten, die dem ausgewählten Wählsystem zugewiesen sind, werden angezeigt.

Wechseln zwischen Serviceeinheiten

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie mehreren Serviceeinheiten zugewiesen sind, können Sie zwischen diesen wechseln, ohne sich beim Editor abzumelden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Wählen Sie den Namen der Serviceeinheit aus der Dropdown-Liste in der Symbolleiste aus. Die Informationen zur ausgewählten Serviceeinheit werden angezeigt.

Wechseln zwischen Hilfsanwendungen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Wählen Sie im Menü Extras den Namen der gewünschten Hilfsanwendung.

   Während Sie mit der Hilfsanwendung arbeiten, bleibt Editor im Hintergrund geöffnet, sodass Sie dorthin zurückkehren können, wenn Sie mit der Hilfsanwendung fertig sind.

Auswählen von Kontaktmanagement

Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe der Schaltflächen „Strategien“, „Auswahlen“, „Auswahlberichte“ und „Jobvorlagen“ auf der Schaltflächenleiste können Sie zwischen den Kontaktmanagement-Funktionen wechseln.Sie werden vom Editor aufgefordert, Ihre Arbeit zu speichern, bevor Sie zu einer anderen Funktion wechseln. Sie können sich jedoch entscheiden, die Arbeit nicht zu speichern.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie auf die Schaltflächengruppe **Kontaktmanagement**.
3. Klicken Sie auf die folgenden Schaltflächen:
   - **Strategien**: Zum Starten des Anrufstrategie-Editors
   - **Auswahl**: Zum Starten des Datensatzauswahl-Editors
   - **Auswahlberichte**: Zum Starten der Datensatzauswahl-Berichte
   - **Jobs**: Zum Starten des Job-Editors
   - **Jobvorlage**: Zum Erstellen von Jobs

Anzeigen von Symbolen in der Schaltflächengruppe

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können in der Schaltflächengruppe große oder kleine Symbole anzeigen. Gehen Sie wie folgt vor, um in der Schaltflächengruppe zwischen großen und kleinen Symbolen zu wechseln:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächengruppe auf die Gruppe, deren Symbolgröße Sie ändern möchten, um diese zu erweitern.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie dann entweder **Große Symbole** oder **Kleine Symbole**.

   Ein Häkchen neben dem Menübefehl gibt an, welche Ansicht derzeit verwendet wird.

Aktualisieren einer Ansicht

Vorgehensweise

Um eine Ansicht zu aktualisieren, drücken Sie die Taste `F5`.

EditorEinstellungen

Im Editor können Sie umfassende Informationen in einem einzigen Fenster anzeigen. Die Schaltflächen im linken Teilfenster filtern die angezeigten Informationstypen.

Verwandte Links

Berechtigungen in Role Editor auf Seite 47

Aktivieren oder Deaktivieren von Befehlen für mehrere Wählsysteme

Informationen zu diesem Vorgang

Diese Option ist nur für die Standard-Serviceeinheit verfügbar. Diese Option ist nur aktiviert, wenn sich das Wählsystem in einer Gruppenkonfiguration befindet.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Editor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Mehrfach-Wählsystem**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
   - Um Befehle für mehrere Wählsysteme zu aktivieren, wählen Sie **Aktivieren**.
   - Um Befehle für mehrere Wählsysteme zu deaktivieren, wählen Sie **Deaktivieren**.
4. Wählen Sie das Wählsystem aus.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Mehrere Wählsysteme auf Seite 23
Dialogfeld „Optionen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 281

Einrichten von Speicheroptionen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Editor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Speichern**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um vor dem Speichervorgang eine Bestätigungsmeldung zu erhalten, wählen Sie **Vor Überschreiben fragen**.
   - Um zu speichern, ohne eine Bestätigungsmeldung zu erhalten, wählen Sie **Überschreiben, ohne zu fragen**.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Dialogfeld „Optionen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 281

Festlegen der Aktualisierungsoptionen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Editor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Aktualisieren**.
3. Geben Sie an, wie häufig Editor den Bildschirm aktualisieren soll.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Dialogfeld „Optionen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 281

Kapitel 10: Staging

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Supervisors die Konfigurationsdateien des Wählsystems in den Supervisor-Anwendungen ändern sowie die Dateien für die Serviceeinheit im Wählsystem speichern und bereitstellen können. Die in diesem Abschnitt beschriebenen Prozesse und Anforderungen beziehen sich auf die Konfigurationsdateien, die mit dem Editor geändert werden können.

Hinweis:

- Um im Editor Änderungen an den Konfigurationsdateien vornehmen zu können, benötigen Sie Schreibberechtigungen.
- Die Informationen in diesem Abschnitt gelten immer nur für einzelne Serviceeinheiten. Ihre Änderungen werden nur auf Ihre Serviceeinheit angewendet und sind nur für diese verfügbar.

Eine der Schwierigkeiten bei der Arbeit mit dem Editor besteht in der Koordination der Konfigurationsänderungen im Wählsystem. In manchen Fällen wird eine Änderung möglicherweise sofort im Wählsystem aktiviert, ohne dass vorhandene Prozesse oder Dateien davon betroffen wären. In anderen Fällen kann eine Änderung katastrophale Auswirkungen zeitigen. Das Löschen eines vorhandenen Abschlusscodes kann beispielsweise ein Problem verursachen, wenn dieser Code verwendet wurde, um anzugeben, welche Datensätze am Ende des Tages auf den Host hochgeladen werden sollen.

Eine weitere Herausforderung im Zusammenhang mit der Verwaltung von Änderungen ist die Notwendigkeit, Änderungen am Wählsystem zeitnah einzuführen. Beispiel:

- Sie erstellen eine neue Anrufliste und möchten diese sofort verwenden.
- Sie richten ein Kundensystem ein und möchten bestimmte Daten, die zum Konfigurieren anderer Teile des Systems verwendet werden können, sofort implementieren.
- Sie fügen neue Abschlusscodes hinzu und möchten die Datensatzauswahlen sofort mit diesen Codes einrichten.
- Die Lösung hierfür ist, einen Satz an Verwaltungsregeln zu definieren und zu implementieren, die festlegen, wie Änderungen an den Konfigurationsdateien vorgenommen werden. Die Regeln koordinieren die Änderungen, minimieren gleichzeitig deren Auswirkung auf laufende Vorgänge und leiten die Dateien durch mehrere logische Statuszustände.

Arten von Konfigurationsdateien

Eine spezifische Konfigurationsdatei kann von einer oder mehreren anderen Konfigurationsdateien abhängig sein und gleichzeitig über Konfigurationsdateien verfügen, die von ihr abhängig sind.

Die Abhängigkeitsbeziehungen treten beim Definieren der Dateien auf. Diese Abhängigkeiten entsprechen nicht den Abhängigkeiten zwischen diesen Dateien zur Laufzeit. Um beispielsweise einen Job zu konfigurieren, benötigen Sie die Konfigurationsdateien der Anrufliste, während Sie zum Ausführen eines Jobs nur die Anrufliste benötigen.

Es gibt zwei Arten von Konfigurationsdateien. Diese sind:

- Primäre Konfigurationsdatei
- Sekundäre Konfigurationsdatei

Primäre Konfigurationsdatei

Die primären Konfigurationsdateien sind diejenigen, von denen die anderen Konfigurationsdateien abhängen. Die meisten primären Konfigurationsdateien werden recht selten erstellt oder geändert. Auf diese Dateien können nur Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen zugreifen.

Beispiele für primäre Konfigurationsdateien:

- `telephny.spt`
- compcode.cfg
- Agent-Tasten
- voicemsg.cfg
- Anruflisten-Anwendungen

Änderungen an primären Konfigurationsdateien können sich abrupt auf katastrophale Weise auswirken. Daher sind solche Änderungen Benutzern vorbehalten, die über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Manche Dateien können als primär betrachtet werden, da die Dateien alle Kriterien erfüllen, jedoch nur aktiv werden, wenn das Wählsystem neu gestartet wird.

Sekundäre Konfigurationsdatei

Die sekundären Konfigurationsdateien sind von einer oder mehreren primären Konfigurationsdateien abhängig. Die sekundären Konfigurationsdateien werden von Benutzern mit den entsprechenden Berechtigungen häufig erstellt und geändert.

Zu diesen Dateien gehören Jobs, Auswahlen und Strategien, die für den täglichen Betrieb verwendet werden. Die sekundären Konfigurationsdateien können nur von Benutzern mit den entsprechenden Berechtigungen geändert werden.

Wenn eine sekundäre Konfigurationsdatei nicht mehr funktioniert, können Sie die Datei wiederherstellen, indem Sie die aktuellen Änderungen ersetzen.

Merkmale der Konfigurationsdatei

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Eigenschaften der Konfigurationsdateien.

Dateiidentität	Löschen (Ja/Nein) [1] auf Seite 122	Typ	Abhängig von	Betroffene Dateien
Job [2] auf Seite 122	Ja	Sekundär	• Agent-Taste • Anruflistenanwendung • Job • Nicht anrufen-Gruppen (NAG) • Bildschirm • Auswahl • telephny.spt • voicemsg.cfg	
Auswahl [2] auf Seite 122	Ja	Sekundär	• Anruflistenanwendung • Abschlusscode • Strategie • Zeitzone	Job
Strategie [2] auf Seite 122	Ja	Sekundär	• Anruflistenanwendung • Abschlusscode • Zeitzone	Auswahl
Abschlusscode	Nein	Primär		• Agent-Taste • Anruflistenanwendung • Job • Auswahl • Strategie • telephny.spt
Sprachnachricht	Nein	Primär		• telephny.spt
Anruflistenanwendung [3] auf Seite 122	Ja, außer den Anruflistendaten, die nur über die CUI (Character User Interface, textorientierte Benutzerschnitt-	Primär	• Abschlusscode	• Agent-Taste • Job • Bildschirm • Auswahl • Strategie • telephny.spt

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Dateiidentität	Löschen (Ja/Nein) [1] auf Seite 122	Typ	Abhängig von	Betroffene Dateien
	stelle) gelöscht werden können.			
Agent-Taste	Ja	Primär	• Abschlusscode • telephny.spt • Sprachnachricht	• Job
Zeitplan	Nein	Primär	• Anruflistenanwendung • Job • Auswahl	
Skript/telephny.spt	Nein	Primär	• Anruflistenanwendung • Sprachnachricht	• Agent-Taste • Job

Hinweise:

[1] Die Datei, von der der Betrieb des Systems abhängt, können Sie nicht löschen. Daher muss das System immer über eine aktive Version dieser Datei verfügen und Sie können diese Datei nicht löschen. Dateien desselben Namens in anderen Status können Sie löschen.

[2] Die sekundären Konfigurationsdateien können nur von Benutzern mit den entsprechenden Berechtigungen geändert werden. Sie können jedoch nur Änderungen an Versionen vornehmen, deren Status „Aktiv“ lautet. Außerdem können die Benutzer die Instanzen der gerade aktiven Versionen sehen.

[3] Dies ist ein Satz mit Dateien, einschließlich .dict, .fdict, .xfr, .prep und einer Anrufliste.

Status von Konfigurationsdateien

Ein Status ist ein Attribut einer Konfigurationsdatei, das die aktuelle Verwendung bzw. den Status der Datei anzeigt. Eine Datei kann sich in einem Status befinden, der das Bearbeiten, das aktive Verwenden oder Löschen zulässt.

Konfigurationsdateien können folgende Statuswerte haben:

- Aktiv
- Ausstehend
- Wird ausgeführt
- Gelöscht
- Null

Feldbeschreibungen zum Status von Konfigurationsdateien

Die folgende Tabelle enthält eine ausführliche Beschreibung der Statuswerte der Konfigurationsdateien, der Speicherorte der Dateien und ihrer Priorität.

Status	Priorität	Beschreibung	Speicherort der Dateien	Weitere Verwendung
Aktiv	1 (höchste)	Eine Datei mit dem Status „Aktiv“, die gerade vom Wählsystem verwendet wird.	• An einem Speicherort, der für den Betrieb verfügbar ist. • Wenn die Wählsystem-Services gestartet werden, werden alle Dateien in den gemeinsamen Speicher geladen.	• Betrieb fortsetzen • Basis für Überarbeitungen - Aktiv - Wird ausgeführt - Ausstehende Dateien
Ausstehend	2	Die Datei wird von einem oder mehreren Benutzern geändert und beim nächsten Start der Wählsystem-Services aktiviert.	/opt/avaya/pds/staging/pending	• Wenn Sie die Konfigurationsdatei bearbeiten, kann der Status „Ausstehend“ beibehalten oder in „Wird bearbeitet“ geändert werden. • Der Editor kann eine Datei mit diesem Status explizit löschen.
Wird ausgeführt	3	Die Datei wird von einem oder mehreren Benutzern geändert, ist für den Status „Aktiv“ jedoch noch nicht bereit. Der Benutzer setzt die Datei mit der Absicht in diesen Status, dass weitere Arbeit ausgeführt werden muss.	/opt/avaya/pds/staging/inprogress	• Wenn Sie die Datei bearbeiten, kann der Status „Wird bearbeitet“ beibehalten oder in „Ausstehend“ geändert werden. • Der Editor kann eine Datei mit diesem Status explizit löschen.
Gelöscht	4	• Die Datei war aktiv, wurde jedoch durch eine Kopie mit dem Status „Ausstehend“ beim letzten Neustart des Wählsystems ersetzt. Die Datei befindet sich derzeit in einem Papierkorb und kann wiederhergestellt werden, bis sie dauerhaft gelöscht wird. • Es werden nur primäre Konfigurationsdateien	/opt/avaya/pds/staging/deleted	• Dateien mit dem Status „Gelöscht“ können mit dem Status „Ausstehend“ oder „Wird bearbeitet“ gespeichert werden. • Der Editor kann eine Datei mit diesem Status explizit löschen. • Anderenfalls werden Dateien mit dem Status „Ge-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Status	Priorität	Beschreibung	Speicherort der Dateien	Weitere Verwendung
		auf den Status „Gelöscht“ gesetzt. • Sekundäre Dateien werden sofort gelöscht, wenn sie beim Systemneustart ersetzt werden. **Hinweis:** Im Status "Aktiv" können bestimmten Dateien nicht vom Editor bzw. überhaupt nicht gelöscht werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Arten von Konfigurationsdateien auf Seite 120.		löscht“ dauerhaft vom System entfernt, nachdem ein konfigurierbarer Zeitraum abgelaufen ist.
Null	5 (niedrigste)	Die Datei wird gelöscht und kann nicht mehr hergestellt werden (außer durch eine Wiederherstellung einer Sicherung).	Nicht auf dem System. Die Datei kann sich auf einem Sicherungsmedium befinden.	Nur für eine nicht geplante Wiederherstellung.

Grundlegende Regel für das Arbeiten mit Konfigurationsdateien

Beim Verwalten von Änderungen an den Konfigurationsdateien werden mehrere Regeln angewendet, um einen Flow zwischen vorläufigen Änderungen, gewünschten Änderungen, festgeschriebenen Änderungen und veralteten Konfigurationen zu erreichen.

Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen können im Editor die folgenden Änderungen ausführen:

- Neue Dateien erstellen oder vorhandene Dateien ändern
  - Die sekundären Dateien können in jedem Status geändert werden, primäre Dateien jedoch nur im Status „Ausstehend“ oder „Wird ausgeführt“.

    Hinweis:

    Obwohl der Zeitplan eine primäre Datei ist, können Sie die Datei bei einigen gesperrten Aktivitäten auch im aktiven Status ändern.
  - Sie können im Editor die Option „Neu“ wählen, um eine Datei von Grund auf neu zu erstellen.

    Hinweis:

    Im Editor können Sie die Option „Neu“ für die folgenden Dateien nicht wählen:

- Abschlusscodes
- `telephny.spt`
- Sprachnachrichten
- Zeitplandateien

Diese Dateien können im Status „Aktiv“ nicht gelöscht werden.

- Für alle Dateien mit Abhängigkeiten müssen Sie den zu verwendenden Status festlegen, mit folgenden Ausnahmen:
  - Der Editor ermittelt den zu verwendenden Dateistatus

    Wenn eine bestimmte Datei nur in einem Status vorhanden ist, wählt der Editor diesen Dateistatus. Anderenfalls wird eine Auswahlliste mit Statuswerten angezeigt.
  - Der Status „Mit Abhängigkeiten“ kann nur „Aktiv“ oder „Ausstehend“ (nicht „Wird ausgeführt“ oder „Gelöscht“) sein.
  - Wenn eine Datei mit dem festgelegten Status nicht verfügbar ist, wird der verfügbare Status mit der nächsthöheren Priorität verwendet.
    - Wenn keine Dateien mit dem Status „Ausstehend“ verfügbar sind, schränkt der Editor die Auswahl auf „Aktiv“ ein.
    - Wenn die erforderliche Datei nicht in einem Status mit höherer Priorität vorhanden ist, wird Ihnen dies mitgeteilt.
- Sie können die Datei mit einem beliebigen Status speichern, es gelten jedoch folgende Ausnahmen:
  - Dateien können nicht mit dem Status „Gelöscht“ gespeichert werden.
  - Nur sekundäre Dateien oder eine Anrufliste können als „Aktivieren“ im Status „Aktiv“ gespeichert werden, wenn dort Dateien mit Abhängigkeiten im Status „Aktiv“ vorhanden sind.
  - Der Status der zu speichernden Datei muss gleich oder geringer als der Status der Datei mit Abhängigkeiten sein.
  - Sie können Dateien für Agent-Tasten, Anruflistenanwendungen, Jobs, Auswahlen und Strategien unter einem anderen Namen speichern. Jede andere Konfigurationsdatei mit demselben Namen und Status wird gemäß den folgenden Regeln überschrieben:
    - Derselbe Dateiname ist bereits vorhanden. Sie werden aufgefordert, das Überschreiben dieser Datei zu bestätigen.
    - Alle anderen Dateien haben eine Kopie in jedem anderen Status, und der Namen ist immer derselbe. Sie werden nicht zur Bestätigung aufgefordert, und die Datei wird überschrieben.
  - Beim Speichern in einen anderen Status oder unter einem anderen Namen wird die Originaldatei im Istzustand beibehalten. Sie können die Originaldatei bei Bedarf löschen.
- Sie können im Editor außerdem folgende Vorgänge ausführen:
  - Dateien überprüfen. Der Editor verfügt über eine separate Option zum Überprüfen von Dateien, die nicht Teil der Speichervorgänge ist. Für „`telephny.spt`“ kann es eine Ausnahme geben.

- Sie können Dateien explizit in jedem beliebigen Status löschen, es gelten jedoch folgende Ausnahmen:
- Die einzigen Dateien, die sie aus dem Status „Aktiv“ löschen können, sind: Dateien für Agent-Tasten, Anruflistenanwendungen (außer den Anruflistendaten), Jobs, Auswahlen und Strategien.
- Das Staging hat keine Auswirkungen auf das Sperren von Dateien oder umgekehrt. Wenn Sie beispielsweise Änderungen an einem aktiven Job vornehmen, die Datei jedoch so lange zum Bearbeiten geöffnet halten, bis die Sperre abläuft, haben Sie die Möglichkeit, die vorhandene Datei im Status „Aktiv“ zu überschreiben oder die Datei unter einem anderen Namen zu speichern.
- Beim Speichern auf mehrere Systeme in einer Wählsystemgruppe müssen die zugeordneten Dateien und andere Dateien, die ersetzt werden, synchronisiert sein, vorausgesetzt, dass Sie die Änderungen konsistent auf die Mitglieder in der Wählsystemgruppe verteilt haben. Beachten Sie, dass die Überprüfung zudem als separater Vorgang verwendet werden kann, um etwaige Inkonsistenzen zu identifizieren.

Beim Neustart des Wählsystems wird der folgende Vorgang ausgeführt:

- Dateien mit dem Status „Ausstehend“ werden in den Status „Aktiv“ verschoben.
- Primäre Dateien mit dem Status „Aktiv“, die durch eine Datei mit dem Status „Ausstehend“ ersetzt werden, werden in den Status „Gelöscht“ verschoben.
- Sekundäre Dateien mit dem Status „Aktiv“, die durch eine Datei mit dem Status „Ausstehend“ ersetzt werden, werden dauerhaft gelöscht.

  Hinweis:

  Sekundäre Dateien werden nicht in den Status „Gelöscht“ verschoben.
- Dateien mit dem Status „Aktiv“ oder „Gelöscht“, die durch eine Datei mit demselben Namen ersetzt werden, werden überschrieben.
  - Es wird nur die neueste Kopie einer Datei mit dem Status „Gelöscht“ und einem beliebigen Namen beibehalten.
  - Der Aufbewahrungszeitraum für Dateien mit dem Status „Gelöscht“ beginnt neu, wann immer eine neu erstellte Datei mit dem Status „Gelöscht“ eine ältere Datei mit dem Status „Gelöscht“ überschreibt.

Der folgende Vorgang wird ausgeführt, wenn der Aufbewahrungszeitraum einer Datei mit dem Status „Gelöscht“ überschritten wird (Sie können den Aufbewahrungszeitraum von Dateien mit dem Status „Gelöscht“ angeben):

- Primäre Dateien mit dem Status „Gelöscht“ werden dauerhaft gelöscht.

Sie können von Konfigurationsdateien wie folgt eine Sicherung erstellen:

- Konfigurationsdateien in allen Statuszuständen werden im Rahmen der Sicherung aller Konfigurationsdateien gesichert.

Verwandte Links

Sichern und Wiederherstellen von Konfigurationsdateien auf Seite 130
Einschränkungen für die Zeitplanung auf Seite 292
Regelbeschreibungen für Konfigurationsdateien auf Seite 127

Regelbeschreibungen für Konfigurationsdateien

Die folgende Tabelle enthält ausführliche Regelbeschreibungen für die Arbeit mit Konfigurationsdateien:

Vorgangstyp	Die Originaldatei wird geändert		Zulässige Statuszustände von Dateien mit Abhängigkeiten [1] auf Seite 129	Zulässige Statuszustände für das Speichern	Kommentare
	Typ	Status			
Verwenden Sie den Editor, um eine Datei zu erstellen oder zu ändern	Sekundär	Aktiv Ausstehend Wird bearbeitet	Aktiv Ausstehend	In demselben oder in einem niedrigeren Status als der Status der Dateien mit Abhängigkeiten	Jede sekundäre Datei kann mit dem Status „Aktiv“ gespeichert werden (erforderlich, um alle Dateien in den Status „Aktiv“ zu setzen).
Verwenden Sie den Editor zum Löschen	Sekundär	Aktiv Ausstehend Wird bearbeitet	—	—	Alle sekundären Dateien werden dauerhaft gelöscht.
Verwenden Sie den Editor, um eine neue Datei zu erstellen oder eine vorhandene Datei zu ändern	Primär	Ausstehend Wird bearbeitet	Aktiv [2] auf Seite 129 Ausstehend [3] auf Seite 129	In demselben oder in einem niedrigeren Status als der Status der Dateien mit Abhängigkeiten	Eine neu erstellte Anruflistenanwendung kann in den Status „Aktivieren“ gesetzt werden (erforderlich, um alle Dateien in den Status „Aktiv“ zu setzen). Die Option „Neu“ kann für Folgendes nicht verwendet werden: • Abschlusscodes • telephny.spt • Sprachnachrichten • Zeitplandateien
Verwenden Sie den Editor, um eine	Primär	Aktiv [2] Ausstehend	—	Null	Aus dem Status „Aktiv“ können nur bestimmte

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Vorgangstyp	Die Originaldatei wird geändert		Zulässige Statuszustände von Dateien mit Abhängigkeiten [1] auf Seite 129	Zulässige Statuszustände für das Speichern	Kommentare
	Typ	Status			
Datei zu löschen		Wird bearbeitet Gelöscht			Dateien gelöscht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Konfigurationsdateien auf Seite 120.
Verwenden Sie den Editor, um eine gelöschte Datei wiederherzustellen	Primär	Gelöscht	Datei nur zum Zweck der Wiederherstellung öffnen	Ausstehend Wird ausgeführt [2] auf Seite 129	Die Ausnahme von der Priorität ermöglicht das Wiederherstellen von gelöschten Dateien. **Hinweis:** Die primären Konfigurationsdateien, von denen die gelöschte Datei abhängig ist, sind möglicherweise nicht mehr verfügbar oder können geändert worden sein.
Starten Sie das Wählsystem neu	Primär Sekundär	Ausstehend	—	Aktiv [2] auf Seite 129	Der Status „Ausstehend“ kann in den Status „Aktiv“ geändert werden, jedoch nur durch einen Neustart des Wählsystems. Wenn ein Namenskonflikt vorhanden ist (die Datei mit dem Status „Ausstehend“ hat denselben Namen wie eine vorhandene Datei mit dem Status „Aktiv“),

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Vorgangstyp	Die Originaldatei wird geändert		Zulässige Statuszustände von Dateien mit Abhängigkeiten [1] auf Seite 129	Zulässige Statuszustände für das Speichern	Kommentare
	Typ	Status			
					wird die Datei mit dem Status „Aktiv“ überschrieben.
	Primär	Aktiv	—	Gelöscht	Dateien mit dem Status „Aktiv“, die durch Dateien mit dem Status „Ausstehend“ ersetzt werden, erhalten den Status „Gelöscht“.
Starten Sie das Wählsystem neu, nachdem ein Aufbewahrungszeitraum für Dateien mit dem Status „Gelöscht“ überschritten ist	Primär Sekundär	Gelöscht	—	Null Dauerhaft gelöscht Gelöscht	

Hinweise:

[1] Dies ist nicht der zugewiesene Status. Die Dateien mit Abhängigkeiten werden schreibgeschützt geöffnet und in den Editor eingelesen. An den Dateien mit Abhängigkeiten werden keine Änderungen vorgenommen. Der zugewiesene Status kann „Aktiv“ sein. In diesem Fall werden nur Dateien mit Abhängigkeiten mit dem Status „Aktiv“ verwendet. Der Status kann auch „Ausstehend“ sein. In diesem Fall werden Dateien mit dem Status „Ausstehend“ verwendet, oder wenn die erforderliche Datei im Status „Ausstehend“ nicht vorhanden ist, wird die Datei mit dem Status „Aktiv“ verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Grundlegende Regel für das Arbeiten mit Konfigurationsdateien auf Seite 124.

[2] Ausnahmen von bzw. Einschränkungen zur allgemeinen Prioritätsregel finden Sie in den Kommentaren in der Tabelle.

[3] Der Benutzer wählt die Dateien mit dem Status „Ausstehend“ beim Bearbeiten aus, er kann jedoch nicht zwischen dem Status „Ausstehend“ und „Aktiv“ von Konfigurationsdateien mit Abhängigkeiten auswählen. Wenn eine bestimmte Datei mit dem Status „Ausstehend“ jedoch nicht verfügbar ist, wird die Datei mit dem Status „Aktiv“ verwendet. Der Benutzer erstellt beispielsweise einen Job, der wiederum Abschlusscodes verwendet. Wenn der Benutzer Dateien mit Abhängigkeiten mit dem Status „Aktiv“ verwenden möchte, werden diese verwendet. Wenn ein Benutzer Dateien mit Abhängigkeiten mit dem Status „Ausstehend“ verwenden möchte, werden diese verwendet. Wenn die Dateien mit Abhängigkeiten mit dem Status „Ausstehend“ nicht verfügbar sind, verwendet der Editor die Version mit dem Status „Aktiv“. Der Benutzer kann die ausgewählte Version erst dann ändern, wenn er die Originaldatei schließt oder speichert.

Verwandte Links

Grundlegende Regel für das Arbeiten mit Konfigurationsdateien auf Seite 124

Sichern und Wiederherstellen von Konfigurationsdateien

Alle Arten von Konfigurationsdateien in allen Statuszuständen müssen in den entsprechenden Sicherungsvorgängen aufgenommen werden. Es sind mehrere Arten von Optionen für das Sichern und Wiederherstellen verfügbar.

Die Optionen für das Sichern sind im Folgenden beschrieben:

- Alle Systemkonfigurationsdateien: Sichert alle Arten von Konfigurationsdateien in allen Statuszuständen.
- Das gesamte System, ausschließlich der Anruflisten: Sichert alle Konfigurationsdateien in allen Statuszuständen mit Ausnahme der Anruflisten.
- Das gesamte System, einschließlich der Anruflisten: Sichert alle Konfigurationsdateien in allen Statuszuständen.

Hinweis:

Wenn das Proactive Contact-Wählsystem auf einem virtualisierten Server bereitgestellt wurde, müssen Sie sicherstellen, dass das Proactive Contact-Wählsystem auf das DVD-Laufwerk des Host-Systems zugreifen kann, bevor Sie eine Sicherung oder Wiederherstellung einleiten.

Die Optionen für das Wiederherstellen sind im Folgenden beschrieben:

- Alle Dateien von beliebigem Datensicherungsband, das unter Verwendung der Befehle des Menüs 'Sichern' erstellt wurde: Stellt alle Statuszustände von Konfigurationsdateien an den richtigen Speicherorten wieder her.
- Einzelne Datei von beliebigem Datensicherungsband, das unter Verwendung der Befehle des Menüs 'Sichern' erstellt wurde: Stellt eine ausgewählte Konfigurationsdatei an ihrem richtigen Speicherort wieder her.
- Überprüfungsfunktionen: Können auf alle Konfigurationsdateien angewendet werden, die auf einem Datensicherungsband gespeichert wurden.

Kapitel 11: Anruflisten

Anruflisten sind Dateien mit Kundendatensätzen.In Proactive Contact werden zwei Arten von Anruflisten verwendet: für ausgehende Anrufe oder für eingehende Anrufe in Intelligent Call Blending-Systemen.

In diesem Abschnitt ist das Verfahren zum Erstellen und Verfügbarmachen einer Anrufliste für Anrufzwecke aufgeführt. Um eine Anrufliste erfolgreich erstellen zu können, müssen die in diesem Abschnitt beschriebenen Schritte in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt werden.

Ein Wählsystem kann bis zu 999 eindeutige Namen von Anruflisten für ausgehende und 999 eindeutige Namen von Anruflisten für eingehende Anrufe enthalten. Zwar ist das System auf je 999 pro Typ von Anrufliste begrenzt, doch wird die Anzahl der Serviceeinheiten vom Lead-Administrator bei deren Erstellen festgelegt. Sie können nur solche Anruflisten anzeigen, die in Ihrem Serviceeinheitenraum erstellt wurden. Wenn Sie versuchen, eine Anrufliste zu erstellen, nachdem die maximale Anzahl erreicht wurde, wird vom System eine Warnmeldung ausgegeben.

Erstellen einer neuen Anrufliste

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste des Editors die Schaltfläche **Neu**. Der Assistent für Anruflisten wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um zur nächsten Seite des Assistenten zu navigieren. Geben Sie die folgenden Informationen an:
   - **Welche Art von Aktivitäten soll die Anrufliste unterstützen**: Geben Sie die Anrufliste als für eingehende oder für ausgehende Anrufe vorgesehen an.
   - **Ihre neue Anrufliste wird benannt**: Geben Sie im Textfeld den Namen der Anrufliste an. Der Name muss mit einem Buchstaben beginnen, aus maximal 15 Zeichen bestehen und darf nur Buchstaben (a–z, A–Z) und Ziffern (0–9) enthalten.

     Hinweis:

     Das System unterstützt nur die englischsprachigen Listennamen.
   - Listennamen müssen auf der Ebene der Serviceeinheiten eindeutig vergeben werden. Bei unterschiedlichen Serviceeinheiten können Sie Anruflisten mit einem identischen Listennamen erstellen, doch innerhalb einer Zugehörigkeit müssen Sie jeder Anrufliste einen eindeutigen Namen zuweisen.
   - **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für die neue Anrufliste ein.

3. Klicken Sie auf **Weiter**. Die auf der vorherigen Seite eingegebenen Informationen werden im Abschnitt **Informationen überprüfen** angezeigt. Wenn Sie Details ändern möchten, klicken Sie auf **Zurück** und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

   Hinweis:

   Um Beispieldatensätze aus einer Testdatei zu importieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Importassistenten starten**, um den Datenimport-Assistenten zu starten.

4. Klicken Sie auf **Beenden**. Die neue Anrufliste wird in der Liste der Anruflisten des Bereichs „Anruflisten“ angezeigt.

Importieren von Daten, um ein Download-Verzeichnis zu erstellen

Der Datenimport-Assistent analysiert eine Beispiel-Hostdatendatei und erstellt ein Download-Verzeichnis. Mit dem Datenimport-Assistenten können Sie nur Anruflisten erstellen.

Nach dem Erstellen einer Anrufliste können Sie dem Download-Verzeichnis manuell oder durch Datenimport aus einer Hostdatendatei Anrufdatensätze hinzufügen.

Sie können Daten zum Anrufen importieren, indem Sie das gewünschte Datensatzformat angeben. Die Daten, die Sie importieren möchten, müssen den folgenden Kriterien entsprechen:

- Die Beispiel-Datendatei muss 10–50 Datensätze enthalten.
- Die Beispiel-Datendatei muss in einem Format mit fester Breite oder im CSV-Format vorliegen.

Überprüfen Sie dann die Analyse des Datenimport-Assistenten und ändern Sie Felder nach Bedarf.

Importieren einer Datendatei

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Liste, und wählen Sie **Vom Host herunterladen**.
2. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf die Registerkarte **Download-Verzeichnis**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Datenimport-Assistent**.
4. Klicken Sie auf **Weiter**, wenn der **Datenimport-Assistent** angezeigt wird.
5. Wählen Sie **Datentyp**. Als Datentyp wird der Typ der Daten in einem bestimmten Feld bezeichnet, beispielsweise „Mit Trennzeichen“ oder „Feste Länge“. Sie können aus den folgenden Optionen auswählen:
   - Mit Trennzeichen: Bezieht sich auf eine CSV-Datei mit Feldern und Datensätzen, die durch als Trennzeichen verwendete Sonderzeichen getrennt sind.

- Feste Länge: Gibt an, dass die Breite oder Länge jedes Felds und damit auch die Länge des Datensatzes als Ganzes definiert ist. Die maximal unterstützte Datensatzlänge beträgt 4.096 Byte.

6. Wenn Sie als Datentyp für den Import **Mit Trennzeichen** ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um zu Ihrer Beispieldatei zu navigieren.
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erster Datensatz enthält Spaltennamen**, wenn der erste Datensatz in der Beispieldatei die Spaltennamen definiert. In diesem Fall bedeutet Spaltenname die Feldnamen der SQL-Ausdrücke für die verarbeitete Anrufliste. In der Beispieldatei sollte der erste Datensatz Felder mit den Namen der Anruflistenfelder enthalten, um später Zeit zu sparen.
   c. Klicken Sie auf **Weiter**.
   d. Geben Sie im Feld **Wie werden Datensätze voneinander unterschieden?** die Kriterien an, anhand derer die Datensätze in der Hostdatei voneinander unterschieden werden.
   e. Wenn die Download-Datei im CSV-Format ist und das Trennzeichen Zeilenvorschub, aktivieren Sie nicht „Zeilenvorschub entfernen“. Die Aktivierung von „Zeilenvorschub entfernen“ verursacht ein Problem beim Erstellen der Anrufliste im Wählsystem.
   f. Geben Sie im Feld **Wie werden Felder voneinander unterschieden?** die Kriterien an, anhand derer die Felder in der Hostdatei voneinander unterschieden werden.
   g. Klicken Sie auf **Weiter**. Die Datensätze in der Beispieldatei werden auf der Seite **Feldnamen** im Spaltenformat angezeigt. Anhand der in den Schritten 4 und 5 angegebenen Filter werden die Daten in der Beispieldatei in die entsprechenden Spalten analysiert.
   h. Nun können Sie Feldnamen definieren. Es muss mindestens ein Telefon definiert sein, und jedes Telefonfeld muss ein Format wie TELEFON1 und TELEFON2 aufweisen.
   i. Einer der Datensätze in der Beispieldatei muss die maximale Anzahl der Zeichen enthalten, die die einzelnen Felder in der Hostdatenbank enthalten dürfen. Der Assistent liest diesen Wert dann in der endgültigen Anrufliste und definiert die maximale Zeichenbreite für diese.
   j. Klicken Sie auf **Beenden**, um die Beispieldatei zu importieren.
7. Wenn Sie als Datentyp für den Import **Feste Breite** ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Geben Sie im Feld **Datensatzlänge** die genaue Länge jedes Datensatzes an.
   b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um zu Ihrer Beispieldatei zu navigieren.
   c. Klicken Sie auf **Weiter**. Alle Datensätze werden auf der Seite **Datensatzlänge** angezeigt.
   d. Klicken Sie auf **Weiter**. Auf der Seite „Feldlänge“ wird die analysierte Feldlänge angezeigt. Um die Zeichenlänge eines Felds noch genauer zu definieren, klicken Sie auf das betreffende Zeichen im Abschnitt zur Feldlänge. Beispiel: Wenn Sie auf die Zahl 10 als Zeichen für ein bestimmtes Feld geklickt haben, wird

automatisch eine senkrechte Linie als Feldlänge angezeigt. Sie können die Linie auch ziehen, um eine andere Zeichenlänge als Feldlänge anzugeben. Klicken Sie erneut, um die senkrechte Linie zu entfernen. Klicken Sie bei Bedarf auf die einzelnen Spaltenüberschriften, um den Namen des Felds bzw. der Felder zu ändern.

e. Wenn Sie die Feldlänge endgültig festgelegt haben, klicken Sie auf **Weiter**. Auf der Feldnamenseite werden die Daten in den von Ihnen definierten Feldern angezeigt.

f. Zum Definieren des Namens für jedes Anruflistenfeld klicken Sie auf die Spaltenüberschrift und geben Sie die Feldnamen ein. Es muss zudem mindestens ein Telefon definiert sein, und jedes Telefonfeld muss ein Format wie TELEFON1, TELEFON2 und TELEFON3 aufweisen.

g. Klicken Sie auf **Beenden**, um die Beispieldatei zu importieren.

Download vom Host

Mit der Funktion **Vom Host herunterladen** werden die Konfigurationsdaten angezeigt, die Download-Daten vom Host an das Wählsystem zugeordnet sind. Diese Informationen umfassen die Übertragungsmethode, den Übertragungszeitplan, das Format der Hostdaten und Anweisungen zur Handhabung bestimmter Dateidaten.

Registerkarte Download vom Host – Feldbeschreibungen

Name	Beschreibung
Methode	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Übertragungstyp	Stellt die Methode dar, die zum Übertragen von Daten vom Host an das Wählsystem verwendet wird. Die verfügbaren Werte lauten „SFTP-Übertragung vom Host eingeleitet“ und „SFTP-Übertragung vom Wählsystem eingeleitet“. Wenn Sie die Option „Vom Wählsystem eingeleitet“ wählen, sind die folgenden vier Datenelemente aktiviert; andernfalls sind sie deaktiviert.
Host-Name	Repräsentiert den Namen des Host-Computers. Als Eintrag im Feld „Host“ können Sie eines der folgenden Merkmale verwenden: • Einen Alias, der manuell in die Datei /etc/Hostdatei eingegeben werden muss • Eine IP-Adresse • Einen vollqualifizierten Domänennamen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Anmeldename	Dieser stellt die Benutzer-ID dar, die das Wählsystem für die Anmeldung beim Hostsystem verwendet.
Kennwort	Repräsentiert das Kennwort, mit dem Sie sich beim Host-Computer anmelden.
Host-Dateiname	Repräsentiert den Namen der Datendatei, die auf dem Host-Computer vorhanden ist.
Name der Rohdatendatei	Repräsentiert den Dateinamen der Rohdatendatei. Der Dateiname muss geändert werden, wenn der Host bei der FTP-Initiierung eine anders benannte Datei in das Wählsystem schreibt. Der Name der Rohdatendatei darf inklusive Pfad 256 Zeichen nicht überschreiten. Im Fall mehrerer Zugehörigkeiten können Sie nur den Namen der Rohdatendatei ändern, nicht jedoch den Pfad.
Zeitplan	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Ende Downloadzeit	Repräsentiert die Uhrzeit, zu der das System den Versuch beendet, die Anrufliste herunterzuladen. Diese Einstellung bezieht sich auf die im Wählsystem eingestellte Uhrzeit.
Falls Download fehlschlägt, Versuch wiederholen.	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, ob Sie einen fehlgeschlagenen Download erneut versuchen sollten. Downloads schlagen fehl, wenn die Hostdatei zum Zeitpunkt des ersten Download-Versuchs (automatischer Download aus geplanten Ereignissen) nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie müssen dieses Kontrollkästchen deaktivieren, wenn der unbegrenzte Download als periodischer Vorgang geplant ist.
Verzögerung zwischen Downloads (Sek.)	Repräsentiert die Anzahl an Sekunden, die zwischen Versuchen gewartet wird. Diese Einstellung bezieht sich auf die im Wählsystem eingestellte Uhrzeit.
Format	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Datensatzgröße	Repräsentiert die Größe der einzelnen Hostdatensätze in Byte.
Blockgröße	Repräsentiert die Größe der einzelnen Blocks in Byte. Dieses Feld muss immer den Standardwert der 10-fachen Datensatzgröße aufweisen.
Gelesene Blocks	Repräsentiert die Anzahl von Blocks, die gleichzeitig gelesen werden. Dieses Feld muss immer den Standardwert 10 aufweisen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Datensätze überspringen	Repräsentiert die Anzahl von Datensätzen, die übersprungen werden sollen, bevor mit dem Konvertieren der Hostdaten begonnen wird. Beispiel: Der Host sendet einen Überschriftendatensatz mit Feldnamendaten, die nicht in einen Anruflistendatensatz konvertiert werden sollen.
Zu lesende Datensätze	Repräsentiert die Gesamtzahl der Datensätze, die vom Host gelesen werden sollen. Verwenden Sie dieses Feld beispielsweise, wenn Sie die Anrufliste aus geschäftlichen Gründen auf eine bestimmte Anzahl von Datensätzen begrenzen müssen, aber der Host mehr Datensätze als erwartet sendet. Wenn Sie keine Begrenzung wünschen, lassen Sie dieses Feld leer.
Datensatzlänge nicht überprüfen	Mithilfe dieses Kontrollkästchens wird angegeben, ob die Überprüfung während des Downloads durchgeführt werden soll. Beispiel: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist und die Rohdatei nicht gleichmäßig nach Datensatzlänge aufgeteilt werden kann, bricht das System die Verarbeitung der Liste ab.
Groß-/Kleinschreibung	Die für die Groß- und Kleinschreibung verfügbaren Optionen lauten **Großbuchstaben**, **Kleinbuchstaben**, **Große Anfangsbuchstaben** und **Groß-/Kleinschreibung ignorieren**. Wählen Sie die Groß- / Kleinschreibung nach Bedarf. Die Daten aus der Rohdatei werden in die Form der gewählten Schreibung konvertiert. Wählen Sie **Groß-/Kleinschreibung ignorieren**, wenn die Groß-/Kleinschreibung ignoriert werden soll. Die Option **Groß-/Kleinschreibung ignorieren** wurde Version 5.1.2 von Proactive Contact Supervisor hinzugefügt. Diese Funktion ist standardmäßig aktiviert. Sie können diese Funktion jedoch für Versionen von Proactive Contact vor Version 5.1.2 mit dem Parameter IGNORECASE in der Datei `case.conf` deaktivieren. Für Proactive Contact Version 5.1.2 und höher wird die Datei `case.conf` nicht verwendet, da das Proactive Contact-Wählsystem Großbuchstaben, Kleinbuchstaben oder große Anfangsbuchstaben verwenden oder die Groß-/Kleinschreibung ignorieren kann.
Datensatzformat	Die für das Datensatzformat verfügbaren Optionen lauten „Feste Länge“ und „Durch Zeichen getrennte Werte“ (CSV). Wenn CSV gewählt ist, sind die nächsten zwei Zeilen aktiviert; wenn nicht, sind die Zeilen deaktiviert.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Datensatztrennzeichen	Repräsentiert das Zeichen, das die Grenze zwischen einem Datensatz und dem nächsten markiert. Sie können entweder eine Auswahl in der Dropdown-Listen treffen oder ein anderes Zeichen als Trennzeichenwert eingeben.
Feldtrennzeichen	Repräsentiert das Zeichen, das die Grenze zwischen einem Feld und dem nächsten markiert.
Texterkennungszeichen	Wenn beim Lesen von CSV-Dateien die Hostdaten das als Datensatz- oder Feldtrennzeichen festgelegte Zeichen enthalten müssen, kann die Datenzeichenfolge mit diesem angegebenen Wert qualifiziert werden. Der Standardwert für dieses Feld sind doppelte Anführungszeichen („). Sie können jedoch auch jedes andere Sonderzeichen als Qualifizierer konfigurieren (mit Ausnahme der reservierten Zeichen Doppelpunkt, Komma und Punkt). Beispiel: Wenn das Feldtrennzeichen auf Komma festgelegt ist, als Qualifizierer doppelte Anführungszeichen verwendet werden und Feldwerte vom Host ein Komma enthalten müssen, wird dies wie folgt gesendet: John Doe, 1234 Tenth Ave, Apt 4b, Newark (Beispiel für NAME,ADRESSE,ORT)
Vorbereitung	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Datensätze an Anrufliste anhängen	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass die Datensätze in diesem Download an die vorhandenen Datensätze angefügt werden müssen, anstatt die Datensätze zu überschreiben.
Wagenrücklauf entfernen	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass am Ende jedes Datensatzes aus der Hostdatei ein Wagenrücklauf entfernt werden soll.
Zeilenvorschub entfernen	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass am Ende jedes Datensatzes aus der Hostdatei ein Zeilenvorschub entfernt werden soll.
Zu Beginn des Downloads benutzerdefinierten Prozess ausführen	Diese Option ermöglicht Ihnen, zu Beginn des Downloads Ihre eigenen, benutzerdefinierten Skripte auszuwählen. Sie können mehr als ein benutzerdefiniertes Skript haben. Beispiel: Wenn Sie den Namen der Rohdatendatei kopieren möchten und ein benutzerdefiniertes Sicherungsskript erstellt haben, können Sie den Skriptnamen in dieses Feld eingeben.
Benutzerdefinierten Prozess nach dem Download ausführen	Diese Option ermöglicht Ihnen, nach dem Download Ihre eigenen benutzerdefinierten Skripte aus-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	zuwählen. Sie können mehr als ein benutzerdefiniertes Skript haben.
Jahr wechseln	Repräsentiert das Jahr. Diese Option ist verfügbar, wenn der Host zweistellige Jahreszahlen sendet. Das Jahr, ab dem 20 vorangestellt oder am Anfang angefügt werden sollte, um ein zweistelliges Jahresdatum darzustellen. Vor diesem Jahr wird 19 vorangestellt. Der Standardwert lautet 70. Dieses Feld wird mit der Transformationszuordnungs-Funktion zum Konvertieren von Hostdaten verwendet. Beispielsweise wird MMTTJJ in das Format MM/TT/NNJJ konvertiert.

Registerkarte „Download-Verzeichnis“ – Feldbeschreibungen

Auf diesem Bildschirm wird eine Liste aller Felder in der Download-Datendatei angezeigt.

Name	Beschreibung
Feld	Der Name eines Download-Felds. **Hinweis:** Der Feldname muss vollständig in Großbuchstaben geschrieben werden, Beispiel: SYSNUM. Zudem beträgt die unterstützte Länge des Feldnamens 15 Zeichen.
Datentyp	Dieses Feld repräsentiert den in dem Feld enthaltenen Datentyp. In der Dropdown-Liste werden alle verfügbaren Datentypen aufgeführt.
Länge	Dieses Feld repräsentiert die Länge der Daten. Die Gesamtlänge des Datensatzes wird oben im Raster als Zwischensumme angezeigt, und die Daten können nicht bearbeitet werden. Diese Länge des Datenfelds ist gleich der maximalen Anzahl von Zeichen, die im Fall einer CSV-Datei gelesen werden. Daher sollte dieses Feld immer auf die maximale Anzahl von Zeichen festgelegt sein, die vom Host an jedes Feld gesendet werden können.
Gleicher Start	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass das Feld dieselbe Startposition hat wie das vorherige Feld.
Beginnen	In diesem Feld wird die Zeichenposition in der Datei angezeigt, an der das Feld beginnt. In der Regel wird dies aus der Startposition und der Länge

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	des vorherigen Felds berechnet. Wenn Sie das Kontrollkästchen „Gleicher Start“ aktivieren, wird dies aus der Startposition des vorherigen Felds berechnet.
Ende	Dies ist ein nicht bearbeitbares Feld, in dem die Zeichenposition angezeigt wird, die das Ende des Felds markiert. Dies wird berechnet, indem die Länge des Felds zum Anfang des Felds addiert wird.
Beschreibung	Dieses Feld ermöglicht Ihnen, eine benutzerdefinierte Beschreibung des Felds einzugeben.
Nur für den Host vorgesehenes Feld	Das ist der zugeordnete Name des Host-Felds in der Anrufliste. **Hinweis:** Wenn das Kontrollkästchen „Nur für den Host vorgesehenes Feld“ aktiviert ist, werden Feld und Daten beim Import in das Anruflistenverzeichnis nicht in der endgültigen Anrufliste definiert.

Download-Zuweisungstabelle

Auf der Registerkarte **Zuordnen** können Sie Feld für Feld konfigurieren, wie Download-Daten in Anruflistendaten transformiert werden. Sie können eine neue Transformation erstellen und vorhandene Transformationen bearbeiten und löschen.

Erstellen einer neuen Download-Zuweisungstabelle

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vom Host herunterladen**.
3. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf die Registerkarte **Zuordnen**.

   Das leere Teilfenster „Tabelle“ wird mit den folgenden Spalten angezeigt:

   - Download-Feld
   - Umwandlung
   - Download-Daten
   - Anruflistendaten
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Neu**.

   Das Fenster **Download-Zuweisungstabelle** wird angezeigt.

5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Feldtyp** den erforderlichen Feldtyp aus.

   Die verfügbaren Optionen sind:

   - Kombinieren: Mit dieser Option können Sie eines oder mehrere Felder in der Hostdatei kombinieren, um im Download-Verzeichnis ein neues Feld zu erstellen.
   - Transformieren: Mit dieser Option können Sie mithilfe regulärer Ausdrücke einen Wert in einen anderen ändern. Alle Feldwerte, die mit einem bestimmten regulären Ausdruck übereinstimmen, werden in einen bestimmten Wert umgewandelt. Anhand dieser Transformation kann ein bestimmter Hostwert in einen entsprechenden Anruflistenwert übersetzt werden.
   - RSM: Die RSM-Option repräsentiert Record Specific Messaging. Diese Option ermöglicht Ihnen, einen neuen Namen für das RSM-Feld anzugeben und der entsprechenden Standardnachricht ein Quellfeld zuzuordnen. Sie können auch eine Nachricht definieren, indem Sie die Hostdaten eingeben und der entsprechenden Nachricht zuordnen. Im Abschnitt „Nachricht definieren“ können Sie auch Zeilen hinzufügen bzw. entfernen.

6. Wenn Sie als Feldtyp **Kombinieren** ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Geben Sie im Textfeld **Name für neu kombiniertes Feld** den Namen des neu kombinierten Felds ein.

   b. Wählen Sie in der Liste Felder und Reihenfolge der Kombination auswählen die zu kombinierenden Felder aus. Wenn Sie in der Liste mehrere Felder auswählen möchten, halten Sie die `Strg`-Taste gedrückt, und klicken Sie auf die erforderlichen Felder.

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um das Kombinieren der Felder zu bestätigen.

   d. Wenn Sie die Reihenfolge der Felder ändern möchten, in der die Felder kombiniert werden müssen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf **Nach oben** oder **Nach unten**.

   e. Klicken Sie auf **OK**.

      Die neue erstellte Zuweisungstabelle wird unter der Registerkarte „Zuweisungstabelle“ angezeigt.

7. Wenn Sie als Feldtyp **Transformation** ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Nicht zugewiesenes Feld auswählen** das zuzuweisende Feld aus.

   b. Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte für den entsprechenden Transformationstyp und geben Sie die entsprechenden Werte ein.

      Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

      - Füllen: Auf der Registerkarte „Füllen“ wenden Sie eine Füllfunktion auf das zugewiesene Feld an. Die eingegebenen Zeichen werden zum Füllen des angegebenen Felds verwendet. Wenn bereits Inhalt vorhanden ist, wird er durch die Füllzeichen ersetzt.
      - Formatieren: Auf der Registerkarte „Formatieren“ definieren Sie das Format des Download-Felds und des zugewiesenen Felds. Mit dieser Option werden die

Datenzeichenfolgen transformiert. Beispielsweise können Sie das Format MM-TT-JJ in das Format MM-TT-NNJJ oder das Uhrzeitformat HHMMSS in das Uhrzeitformat HH.MM.SS konvertieren. Beachten Sie, dass die Leerzeichen im Hostformat in den Daten vom Host nicht erwartet werden. Der Host sendet MMTTJJ, und das Wahlsystem fügt Leerzeichen und Bindestriche hinzu. Daher werden 6 Zeichen vom Host in 10 Zeichen konvertiert, wenn sie von MMDDYY in MM-DD-NNYY überführt werden. In Datumsformaten steht das NN in NNJJ für die Jahrhundertwechsel-Funktion.

Sie können zwischen mehreren Optionen für die Formattransformation wählen.

- **Übersetzen**: Auf der Registerkarte „Übersetzen“ konvertieren Sie bestimmte Zeichenfolgen im Download-Feld in entsprechende Zeichenfolgen im zugewiesenen Feld. Wenn der Hostwert mit keinem anderen Wert übereinstimmt, verwenden Sie die Standardoption des Wählsystems, um den angegebenen Wert einzufügen.

  Hinweis:

  Die Feldlänge können Sie in der Anrufliste ändern. Wenn der Host beispielsweise 3 Zeichen sendet, können diese bei Bedarf in eine Ausgabe aus 20 Zeichen übersetzt werden.

c. Klicken Sie auf **OK**.

8. Wenn Sie als Feldtyp **RSM** ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Geben Sie im Textfeld **Namen für neues RSM-Feld eingeben** einen neuen Feldnamen ein, der die RSM-Informationen enthält. Dieses Feld wird in den Jobs angegeben. Sie können den Namen des RSM-Felds mit bis zu 15 Zeichen angeben.
   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Quellfeld auswählen** das Feld mit Werten vom Host aus, auf dem die ausgewählte Nachricht beruht.
   c. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Standardnachricht** die abzuspielende Nachricht aus. Die Standardnachricht wird abgespielt, wenn für den Feldwert nichts anderes angegeben wurde.
   d. Sie können den Datensätzen in der Anrufliste weitere Bedingungen hinzufügen, um datensatzspezifische Nachrichten abzuspielen. Klicken Sie auf **Anfügen**, um im Fensterbereich **Nachricht definieren** eine Zeile hinzuzufügen.
   e. Geben Sie im Textfeld **Hostdaten** eine bestimmte Bedingung ein, unter der eine bestimmte Nachricht abgespielt werden muss. Wenn Sie beispielsweise unter **Quellfeld auswählen** das Land als erforderliches Feld definiert haben, können Sie die Bedingung hinzufügen, dass beim Land Japan eine Nachricht in japanischer Sprache abgespielt wird.

      Hinweis:

      Im Feld „Hostdaten“ können Sie Platzhalter und reguläre Ausdrücke verwenden.

   f. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Nachricht** für die im Feld **Hostdaten** angegebene Bedingung eine Nachricht aus.

g. Für RSM können Sie mehrere solche Bedingungen hinzufügen, indem Sie mit der Schaltfläche **Anfügen** eine Zeile hinzufügen. Mit der Schaltfläche **Entfernen** können Sie eine Bedingung für RSM löschen.

h. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Record Specific Messaging auf Seite 168

Bearbeiten einer Download-Zuweisungstabelle

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vom Host herunterladen**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuordnen** die gewünschte Zeile aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile und wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie auf **OK**.

Löschen einer Download-Zuweisungstabelle

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vom Host herunterladen**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuordnen** die gewünschte Zeile aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile und wählen Sie **Löschen**.

   Die entsprechende Transformation der Download-Zuweisungstabelle wird gelöscht.

   Hinweis:

   Wenn durch eine Download-Zuweisungstabelle die Feldlängen geändert oder neue Felder hinzugefügt (RSM) werden, muss der Import des Download-Verzeichnisses in das Anruflistenverzeichnis nach dem Speichern der Änderungen erneut ausgeführt werden.

Importieren des Download-Verzeichnisses in das Anruflistenverzeichnis

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen Daten von der Registerkarte „Download-Verzeichnis“ in das Anruflistenverzeichnis importieren, damit die Anrufliste ordnungsgemäß verwendet werden kann.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Anrufliste und wählen Sie im Teilfenster Anrufliste die Option **Anruflistendetails**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anruflistenverzeichnis**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie die Option **Von Download-Verzeichnis importieren**. Die Felder im Anruflistenverzeichnis werden anhand der im Download-Verzeichnis definierten Felder synchronisiert.

Ergebnis

Auf der Registerkarte **Anruflistenverzeichnis** werden die Feldnamen zusammen mit den Attributen der einzelnen Felder angezeigt. Dazu gehören Informationen zum Feldnamen, Datentyp (Zeichen oder numerisch), Länge jedes Felds und Feldbeschreibung.

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass die Datensatzgröße der Anrufliste 8192 Byte nicht überschreitet.
- Wenn auf der Registerkarte „**Zuordnen**“ in **Vom Host herunterladen** RSM aktiviert wurde, wird die Spalte „RSM“ zusammen mit den Informationen zu dem für die RSM-Funktion ausgewählten Feld angezeigt. Die RSM-Spalte kann nicht bearbeitet werden.
- Wenn Latelist auf der Registerkarte **Verarbeitung** in **Vom Host herunterladen** aktiviert ist, wird die Spalte Latelist angezeigt. Sie können die Felder auswählen, für die Sie die Funktion „Verspätungsliste“ verwenden möchten.

  Sie müssen das Feld **Index** auswählen. Dies muss das erste Feld in Ihrer Auswahl sein, damit die Latelist-Funktion ausgeführt werden kann. Mit den Optionen **Nach oben** und **Nach unten** im Kontextmenü können Sie die Reihenfolge der Felder ändern.

  Wenn im System die Agent-Rückruffunktion aktiviert ist, müssen Sie die folgenden Felder auswählen:

  - RECALLNAME
  - RECALLDATE
  - RECALLTIME
  - RECALLPHONE
  - RECALLNUMBER
  - COMPCODE
  - SHADOWJOB
  - JOBID

Konfigurieren von „PLZ in Zeitzone“ für Anruflisten

Voraussetzungen

Bevor Sie diese Funktion verwenden können, müssen Sie mithilfe des SysAdmin-Menüs eine „PLZ in Zone“-Datei erstellen. Weitere Informationen über die Erstellung einer „PLZ in Zone“-Datei erhalten Sie im Handbuch *Administration von Avaya Proactive Contact*.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie auf die Schaltflächengruppe **Anruflisten**.
3. Klicken Sie auf die Liste, für die Sie die Funktion „PLZ in Zeitzone“ konfigurieren möchten.

   Die Anruflisteneinstellungen werden im rechten Teilfenster angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verarbeitung**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Parameter PLZ in Zone.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Links

Voreinstellungen für die Zeitzonenfunktion von Telefonen auf Seite 154

Registerkarte „Verarbeitung“

Auf der Registerkarte „Verarbeitung“ wird eine Liste von Prozessen angezeigt, die bei der Konvertierung der Daten in eine Anrufliste für die heruntergeladenen Daten ausgeführt werden.

Die Prozesse sind in der Reihenfolge aufgeführt, in der sie ausgeführt werden.

Der Prozess „Zeitzonen standardmäßig festlegen“ wird als Erstes ausgeführt und kann nicht verschoben oder gelöscht werden.

Sie können die Reihenfolge der Prozesse ändern, indem Sie mit der rechten Maustaste auf einen Prozess klicken und dann im Popup-Menü **Nach oben** bzw. **Nach unten** auswählen.

Name	Beschreibung
Zeitzonen standardmäßig festlegen	Legt die Zeitzone für die Anrufliste fest. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden.
PLZ in Zone	Wenn Sie diese Option wählen, wird der Parameter ZIPTOZONES im PREP-Formatabschnitt der Datei `dnld` auf YES gesetzt und die Funktion „PLZ in Zeitzone“ wird in der Anrufliste aktiviert. Für jedes Telefonfeld in der Anrufliste wird ein neues PLZ-Feld zum Anruflistenfeld hinzugefügt. Angenommen, Liste1 enthält die beiden Telefonfelder PHONE1 und PHONE2 und die Funktion

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	„PLZ in Zeitzone“ ist aktiviert, dann werden bei der Verarbeitung der Liste die beiden neuen Felder ZIPCODES1 und ZIPCODES zur Liste hinzugefügt.
Anrufliste für schnelles Sortieren und Suchen indizieren	Kontrollkästchen zur Aktivierung der Indizierung für schnelles Suchen und Sortieren von Datensätzen in einer Anrufliste.
Schlüsselfeld	Das Schlüsselfeld, anhand dessen die Indizierung von Datensätzen durchgeführt werden muss.
Anrufliste für Nicht-Anrufen-Verarbeitung indizieren	Kontrollkästchen zur Aktivierung der Indizierung für das Markieren von Datensätzen in einer Anrufliste als „Nicht anrufen“. Wenn ein Agent beispielsweise einen Datensatz als „Nicht anrufen“ markiert, wird dem Datensatz eine eindeutige ID hinzugefügt, die dann wiederum der Indexdatei hinzugefügt wird. Wenn dieser Datensatz erneut gefunden wird, sucht das System in der Indexdatei nach dem Datensatz und ermöglicht somit schnelles Sortieren.
Schlüsselfeld	Das Schlüsselfeld, anhand dessen die Indizierung von Datensätzen für „Nicht anrufen“ durchgeführt werden muss.
Doppelte Datensätze entfernen	Kontrollkästchen zur Aktivierung des Entfernens doppelter Datensätze in der Anrufliste. Beachten Sie, dass doppelte Datensätze nicht aus dem System entfernt, sondern als doppelt markiert werden. Der erste Datensatz wird im Feld DUPE mit einem ***** markiert, nachfolgende Datensätze werden unter STATUSFLAG mit einem „R“ markiert, sodass keine Anrufe möglich sind.
Passendes Feld	Das Feld, anhand dessen die Datensätze als doppelt markiert werden müssen. Zum Beispiel 'ACCTNUM'.
LATELIST	Kontrollkästchen zur Aktivierung der Funktion „Verspätungsliste“ für die Anrufliste. Die Funktion „Verspätungsliste“ ermöglicht den Übertrag von Werten, wenn derselbe Datensatz auch in der Anrufliste im nächsten Download vorhanden ist.
Passende Abschlusscodes	Die Abschlusscodes, die zum Verfolgen der Anrufe verwendet werden müssen. Nur Anrufe mit den angegebenen Abschlusscodes werden verfolgt. Sie können mehrere Abschlusscodes auswählen.
Alterung berechnen	Kontrollkästchen zur Aktivierung der Berechnung der Tage, die ein Datensatz in der Anrufliste angezeigt wird. Diese Funktion kann nur richtig verwendet werden, wenn der Datensatz auf der

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Grundlage von „Passendes Feld“ in allen nachfolgenden Downloads angezeigt wird.
Passendes Feld	Das Feld, das zur Altersberechnung für den Datensatz in der Anrufliste herangezogen werden muss.
Max. Tage im System	Die maximale Anzahl von Tagen, die ein Datensatz in einer Anrufliste enthalten sein darf. Nach Ablauf der angegebenen Anzahl von Tagen wird der Datensatz als nicht anrufbar markiert. Dieser Parameter ist vom Parameter „Anzahl der Arbeitstage pro Woche“ abhängig. Wenn beispielsweise „Max. Tage im System“ auf 7 und „Anzahl der Arbeitstage pro Woche“ auf 6 eingestellt ist, wird der Datensatz in der nächsten Woche als nicht anrufbar markiert. Sie können diesen Parameter nur verwenden, wenn der Parameter „Datensatz nach max. Anz. von Tagen als nicht anrufbar markieren“ auf **Ja** festgelegt ist.
Anzahl der Arbeitstage pro Woche	Die Anzahl der Tage, die als Arbeitswoche angesehen werden. Bei einer Woche von Montag bis Freitag beträgt der Wert beispielsweise 5.
Datensatz nach max. Anz. von Tagen als nicht anrufbar markieren	Kontrollkästchen zum Markieren eines Datensatzes als nicht anrufbar, wenn dieser die im Feld **Max. Tage im System** angegebene maximale Anzahl von Tagen erreicht hat.
Zuvor als nicht anrufbar markierte Datensätze wiederherstellen	Kontrollkästchen zum Wiederherstellen von Datensätzen, die in der Anrufliste als nicht anrufbar markiert wurden.
Berichte ausführen	Über diese Felder können Sie die Kriterien zum Ausführen von Berichten angeben. Dies sind CUI-Berichte, die Sie beim Abschluss des Downloads ausführen können. Weitere Informationen finden Sie im Administrationshandbuch für Avaya Proactive Contact.
Tage im Wählsystem	Kontrollkästchen zum Einbeziehen der Tage, die ein Datensatz im Wählsystem bereits besteht, in den Bericht.
Datensätze zurückweisen	Kontrollkästchen zum Einbeziehen der abgelehnten Datensätze in den Bericht.
Freigeben	Kontrollkästchen zum Einbeziehen der Abschlusscodes des Datensatzes in den Bericht.
Telefonvorwahl basierend auf Postleitzahl eingeben.	Kontrollkästchen zum Einfügen der Ortskennzahlen in die Anrufliste anhand der Postleitzahlen. Dieses Feld verknüpft die Postleitzahl in den einzelnen Anruflistendatensätzen mit einer Liste vordefinierter Postleitzahlen, um die entsprechende

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Ortsvorwahl abzurufen, und fügt die Ortsvorwahl in die angegebenen Anruflistenfelder ein.
Postleitzahl-Feld	Feldname, der der Postleitzahl in der Anrufliste entspricht.
Feld 'Area'	Feldname, der der Ortskennzahl in der Anrufliste entspricht.
Nur leere Vorwahlfelder ersetzen	Kontrollkästchen zum Konvertieren der Postleitzahlen in Ortskennzahlen nur für solche Datensätze, für die keine Ortskennzahlen angegeben sind. Dieses Kontrollkästchen verhindert das versehentliche Überschreiben bereits vorhandener Ortsvorwahlen.
Benutzerdefiniertes Skript	Kontrollkästchen zum Ausführen eines benutzerdefiniertes Skripts für zusätzliche Aktionen für die Anrufliste. Solche Skripte werden im Verzeichnis /opt/avaya/pds/customs des Wählsystems ausgeführt. Wenn Sie benutzerdefinierte Skripte ausführen möchten, wenden Sie sich an den Avaya-Support.
Name des Skripts	Ein Skript im Dropdown-Menü. Das Dropdown-Menü ist nur verfügbar, wenn im Verzeichnis opt/avaya/pds/customs des Wählsystems benutzerdefinierte Skripte hinzugefügt wurden.
Skriptparameter	Die Parameter für das benutzerdefinierte Skript.

Beschreibungen zu Anruflistenfunktionen

Der folgenden Tabelle können Sie die Funktionen entnehmen, die Sie für eine Anrufliste konfigurieren können:

Name	Beschreibung
Allgemein	Dieses Feld wird vorab ausgefüllt. Dieses Feld enthält zwei Informationen: • Anzahl der Telefonfelder: Listet die Anzahl der Telefonfelder in der Anrufliste auf. • Liste gehört zur Nicht-anrufen-Gruppe: Damit wird überprüft, ob die Liste zur Nicht-anrufen-Gruppe gehört. Wenn dies der Fall ist, wird neben „Liste gehört zur Nicht-anrufen-Gruppe“ ein Häkchen angezeigt.
Aktualisierung veröffentlichen	Verwendung von Postupdate auf Seite 148
Jobs mit erweiterbarem Umfang	Verwendung von Jobs mit erweiterbarem Umfang auf Seite 150

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Kampagnen-Aktualisierung	Verwendung von Batchaktualisierung auf Seite 151 Verwendung von Kampagnenaktualisierung in Echtzeit auf Seite 152
Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten	Verwendung der Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten (NVDT) auf Seite 153
Kaufüberprüfung	Verwendung der Kaufüberprüfung auf Seite 154
Zeitzone des Mobiltelefons	Zeitzone des Mobiltelefons auf Seite 154

Postupdate

Beim Postupdate wird für jeden Versuch, einen Datensatz anzurufen, eine binäre Aktualisierung der Anrufliste mit Informationen aus den Jobstatistik-Dateien durchgeführt. Postupdates werden manchmal auch als Aktualisierungen aus gebührender Sorgfalt bezeichnet. Mit der den Benutzern obliegenden Berichterstellungspflicht aus gebührender Sorgfalt muss nachgewiesen werden können, dass ein Datensatz eine bestimmte Anzahl von Malen kontaktiert wurde, bevor bestimmte Maßnahmen ergriffen wurden. Wenn der Anrufjob abgeschlossen wird und in der Jobdatei eine POSTUPDATE-Variable definiert ist, wird die Binäraktualisierung durch das Postupdate ausgeführt.

Die Binäraktualisierung durch das Postupdate wird mit den Konfigurationsparameterwerten in der Datei ausgeführt. Beispielsweise wird die Anzahl der Versuche auf Telefonen mit bestimmten Abschlusscodes verfolgt und dann die angegebene Anrufliste mit den Daten aus der Jobstatistik-Datei aktualisiert.

Verwendung von Postupdate

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Anrufliste, und wählen Sie **Anruflistendetails**.
3. Aktivieren Sie im Teilfenster **Funktionen** das Kontrollkästchen **Postupdate**.

Beschreibung der Postupdate-Felder

Name	Beschreibung
Anzahl der zu aktualisierenden Telefone	Geben Sie die Anzahl der zu aktualisierenden Telefone an. Auch bei nur einem einzigen Telefon in der Anrufliste müssen zwei Telefone konfiguriert sein, um die Binäraktualisierung durch das Postupdate ausführen zu können. Sie können maximal neun Telefone konfigurieren.
Anzahl der zu speichernden Kontaktversuche	Anzahl der zu speichernden Kontaktversuche pro Telefon. Der maximale Wert für dieses Feld beträgt 5 Anrufversuche.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Protokoll der Anrufversuche verwalten	Dieses Feld enthält zwei Optionen: • Erste Versuche beibehalten: Verfolgt nur die Ergebnisse des ersten bis x-ten Versuchs (Anzahl der aufzuzeichnenden Anrufversuche). • Erste Versuche überschreiben: Verfolgt die Ergebnisse der letzten x Versuche (Anzahl der aufzuzeichnenden Anrufversuche). Die Anrufliste enthält auch LAST*-Felder, die auch den letzten Versuch verfolgen. Wenn Sie die ersten Versuche beibehalten, verfolgt das System die ersten x Versuche (Anzahl der aufzuzeichnenden Anrufversuche) sowie den letzten Versuch.
Datensatzcodes aktualisieren	Die Freigabecodes, die beim Aktualisieren der Anrufliste berücksichtigt werden müssen, beispielsweise 02,03,11 und 13 oder * (für alle). Wenn Sie auf dieses Feld doppelklicken, wird das Fenster „Abschlusscodes“ angezeigt. Sie können den erforderlichen Abschlusscode aus der Liste auswählen. Wenn Sie alle Abschlusscodes auswählen, wird im Feld „Datensatzcodes aktualisieren“ ein Sternchen (*****) angezeigt (der Vorgang schließt auch zukünftig erstellte Abschlusscodes ein). Wenn Sie einzelne Codes auswählen und neue, zu verfolgende Codes erstellt werden, müssen Sie diese Codes hier später hinzufügen.

Jobs mit erweiterbarem Umfang

Wenn die Anrufliste in den Status „Aktiv“ gesetzt wurde, werden automatisch ein Job mit erweiterbarem Umfang sowie die Auswahldateien erstellt, die für die Kampagne „Job mit erweiterbarem Umfang“ verwendet werden. Der Job mit erweiterbarem Umfang ist dann unter „Kontaktmanagement“ und „Jobs“ als `inf_<calling list name>` verfügbar. Die Auswahl mit erweiterbarem Umfang ist dann unter „Kontaktmanagement“ und „Auswahl“ als `inf_<calling list name>` verfügbar.

Die Option „Aktivieren“ für Anruflisten ist nur verfügbar, wenn sich die Anrufliste im Status „Ausstehend“ befindet und keine aktive Version derselben Anrufliste vorhanden ist. Wenn sich die Anrufliste im Status „Wird ausgeführt“ befindet, dann speichern Sie die Anrufliste im Status „Ausstehend“. Die Anrufliste im Status „Ausstehend“ wird während des nächsten Wartungszyklus auf den Status „Aktiv“ festgelegt.

Hinweis:

Wenn Sie nach der Aktualisierung von einer beliebigen früheren Version auf Proactive Contact 5.2 eine alte Anrufliste mit erweiterbarem Umfang ändern und dann als ausstehend speichern, erstellt das System bei Aktivierung der Anrufliste neue Job- und Auswahldateien. Das System gibt eine Warnmeldung aus, wenn die Anrufliste als ausstehend gespeichert wird. In diesem Fall können der alte Job und die alten Auswahldateien nicht verwendet werden. Wenn in Ihrem Zeitplan der ältere Job mit

erweiterbarem Umfang und die alte Auswahl für die Liste enthalten sind, müssen Sie ihn aktualisieren. Wenn Sie jedoch die alte Anrufliste mit erweiterbarem Umfang unverändert verwenden, funktionieren der alte Job und die alten Auswahldateien wie zuvor.

Verwendung von Jobs mit erweiterbarem Umfang

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Option "Job mit erweiterbarem Umfang", die unter **Funktionen** verfügbar ist, im Abschnitt "Anrufliste" im Editor konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Anrufliste, und wählen Sie **Anruflistendetails**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Funktionen**, und wählen Sie die Option **Job mit erweiterbarem Umfang**.

Feldbeschreibungen zu Jobs mit erweiterbarem Umfang

Name	Beschreibung
Schlüssel zum Entfernen von Datensatzduplikaten	Wählen Sie das eindeutige Feld im Dropdown-Menü aus. Zum Beispiel „ACCTNUM“.
Schlüssel zum Erstellen von Datensätzen:	Wählen Sie das zum Durchsuchen der Datensätze verwendete Feld. Zum Beispiel „ACCTNUM“. Das Feld ist mit dem Feld zur Indizierung der Anrufliste identisch (**Download-Verzeichnis** > **Wird verarbeitet** > **Schlüsselfeld für die Indexierung**).
Schlüssel für Indexierung von Verarbeitung 'Nicht anrufen'	Wählen Sie das zum Durchsuchen der „Nicht anrufen“ -Datensätze verwendete Feld. Zum Beispiel „ACCTNUM“. Dieses Feld ist mit dem Feld „Anrufliste für Nicht-anrufen-Verarbeitung indizieren“ identisch, das für die Indexierung der Nicht-anrufen-Verarbeitung verwendet wird (**Download-Verzeichnis** > **Verarbeitung** > **Schlüsselfeld für die Indexierung von Verarbeitung „Nicht anrufen“**).
LATELIST	Latelist ermöglicht, die Daten aus der Anrufliste des vorherigen Tages je nach Abschlusscodes beim Herunterladen neuer Jobs mit erweiterbarem Umfang zu aktualisieren. **Hinweis:** Mit LATELIST werden die neuen Datensätze nur aktualisiert, wenn sie in der Anrufliste des vorherigen Tages vorhanden sind. LATELIST aktualisiert keine Datensätze, die zu einem früheren Zeitpunkt des laufenden Tages angerufen wurden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Neu heruntergeladene Datensätze sortieren	Mit dieser Option können Sie festlegen, ob die neu heruntergeladenen Datensätze in die vorhandenen Datensätze sortiert werden sollen.
Sortierschlüssel	Eine Dropdown-Liste mit Anruflistenfeldern, in der Sie das für die Sortierung zu verwendende Feld auswählen können. Die Felder werden in absteigender Reihenfolge nach diesem Feld sortiert.

Verwendung der Batchaktualisierung

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Funktion „Batchaktualisierung“ können Sie Datensätze angeben, die vom System als nicht anrufbar markiert werden sollen. Dies ähnelt dem Löschen eines Datensatzes.

In Avaya Proactive Contact Version 5.1.2 wurde die Funktion „Batchaktualisierung“ (Batch Campaign Update, BCU) verbessert. Mit ihr werden jetzt alle übereinstimmenden Datensätze und nicht nur der erste oder letzte Datensatz überprüft.

Hinweis:

Wenden Sie sich zur Konfiguration eines Parameters in der Datei `master.cfg`, der die Funktionsweise der Batchaktualisierung steuert und für Abwärtskompatibilität sorgt, an Avaya Professional Services.

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie eine neue Anrufliste für ausgehende Anrufe, oder verwenden Sie eine vorhandene Anrufliste.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Anrufliste für ausgehende Anrufe, die im Status „Ausstehend“ erstellt wurde, und wählen Sie die Option **Anruflistendetails**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kampagnen-Aktualisierung**.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktualisierungsmodus** die Option „Echtzeit“. Sie können **Beide** wählen, um sowohl Batch- als auch Echtzeit-Aktualisierungen auszuwählen.
5. Wählen Sie einen Indexwert aus der Dropdown-Liste **Index** aus.

   Auf der Grundlage dieses eindeutigen Werts werden die Datensätze gesucht. Die passenden Datensätze werden als nicht anrufbar markiert. Wenn Sie einen Wert im Feld **Index** wählen, werden die Felder **Beginnen**, **Länge** und **Typ** entsprechend ausgefüllt.
6. Um vor der Dateiübertragung ein benutzerdefiniertes Skript für die durchsuchten Datensätze auszuführen, geben Sie den Namen dieses Skripts im Feld **Benutzerdefiniertes Skript für neue Datensätze vor Dateiübertragung ausführen** ein.
7. Um nach der Dateiübertragung ein benutzerdefiniertes Skript für die durchsuchten Datensätze auszuführen, geben Sie den Namen dieses Skripts im Feld **Benutzerdefiniertes Skript für neue Datensätze nach Dateiübertragung ausführen** ein.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kampagnenaktualisierung in Echtzeit

Durch Echtzeitaktualisierungen von Kampagnen können Sie Ergebnisse eingehender Anrufe anhand eindeutiger IDs, Abschlusscodes und Jobparameter mit einer Liste ausgehender Anrufe vergleichen und anschließend den ausgehenden Datensatz als nicht anrufbar markieren. Beispiel: Es kommt vor, dass eingehende Anrufe von Kunden entgegengenommen werden, deren Konten das Fälligkeitsdatum überschritten haben. In solch einem Szenario ermöglicht die Echtzeit-Aktualisierung die Übertragung des Anrufergebnisses in denselben Datensatz in einer Anrufliste für ausgehende Anrufe, sodass der Kunde keine weiteren Anrufe erhält.

Diese Funktion kann nur verwendet werden, wenn Overflow Blending oder Intelligent Call Blending konfiguriert ist.

Verwenden der Kampagnenaktualisierung in Echtzeit

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie eine neue Anrufliste für ausgehende Anrufe, oder verwenden Sie eine vorhandene Anrufliste.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Anrufliste für ausgehende Anrufe, die im Status „Ausstehend“ erstellt wurde, und wählen Sie die Option **Anruflistendetails**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kampagnen-Aktualisierung**.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktualisierungsmodus** die Option „Echtzeit“. Sie können **Beide** wählen, um sowohl Batch- als auch Echtzeit-Aktualisierungen auszuwählen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten (NVDT)

Mit der Funktion für die Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten kann jeder Agent für ausgehende Anrufe in einem Job für ausgehende Anrufe oder in einem Job mit ein- und ausgehenden Anrufen seinen aktuellen Anruf (sowohl Sprache als auch Daten) an einen beliebigen Agenten für eingehende Anrufe oder an einen für ein- und ausgehende Anrufe einsetzbaren Agenten weiterleiten, der einem Job für eingehende Anrufe oder einem Job mit ein- und ausgehenden Anrufen aktiv beigetreten ist. Wenn die Weiterleitung an den Agenten für eingehende Anrufe erfolgt, können die Daten aus der Anrufliste für ausgehende Anrufe in einem Datensatz für eingehende Anrufe eingetragen werden. Die Weiterleitung kann überwacht oder unüberwacht (blind) erfolgen. Bei einer überwachten Weiterleitung bleibt der Agent in der Leitung, bis die andere Person den Anruf annimmt und so eine Drei-Wege-Konversation erstellt. Bei einer blinden (unüberwachten) Weiterleitung leitet der Agent den Anruf weiter und gibt ihn gleichzeitig frei.

Die Funktion für die native Sprach- und Datenübertragung ist eine Standardfunktion für alle Proactive Contact-Systeme mit Overflow Blend.

Verwendung der Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten (NVDT)

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie eine neue Liste für ausgehende Anrufe, und speichern Sie sie im Status „Ausstehend“.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Anwendung für ausgehende Anrufe, die im Status „Ausstehend“ erstellt wurde, und wählen Sie die Option **Anruflistendetails**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Funktionen**, und wählen Sie die Option **Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anruflistenverzeichnis**, und wählen Sie die Felder aus. Beispiele: **ACCTNUM**, **BALANCE**, die für NVDT erforderlich sind.
5. Speichern Sie die Anwendung.
6. Erstellen Sie eine Anwendung für eingehende Anrufe im Status „Ausstehend“.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Anwendung für eingehende Anrufe, die im Status „Ausstehend“ erstellt wurde, und wählen Sie die Option **Anruflistendetails**.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im rechten Teilfenster, und wählen Sie die Option **NVDT konfigurieren**. Das Dialogfeld **Eingehende NVDT** wird angezeigt, das die Liste aller Anruflisten enthält, die für NVDT konfiguriert sind.
9. Wählen Sie die in Schritt 1 erstellte Anrufliste. Dadurch werden alle Felder hinzugefügt, die für die Liste für ausgehende Anrufe ausgewählt wurden. Wenn die Länge oder der Typ eines der Felder in der Liste für eingehende Anrufe mit den Feldern in der Liste für ausgehende Anrufe (die in Schritt 4 für die Verwendung in NVDT markiert wurden) nicht übereinstimmt, wird eine Meldung angezeigt.
10. Speichern Sie die Anwendung für eingehende Anrufe.
11. Wählen Sie die Option **Aktivieren**, um die Anwendung für ein- und ausgehende Anrufe zu aktivieren.
12. Wählen Sie im Job für aus- und eingehende Anrufe die entsprechenden Anruflisten aus, für die die NVDT-Funktion konfiguriert wurde.

Hinweis:

Die Option **Name des Jobs für eingehende Anrufe, an den Anrufe weitergeleitet werden sollen** sollte den Namen des eingehenden Jobs tragen, der die von Ihnen erstellte Liste verwendet. Die Option **Name des Jobs für eingehende Anrufe, an den Anrufe weitergeleitet werden sollen** ist in der ausgehenden Jobkonfiguration vorhanden.

Kaufüberprüfung

Über die Konfigurationseinstellung „Kaufüberprüfung“ wird eine Transaktion oder eine vom Kunden übernommene Verpflichtung überprüft. Verwenden Sie die Option **Kaufüberprüfung**, wenn Sie einen Kaufüberprüfungs-Job starten. Sie können die Option **Kaufüberprüfung** für eine Anrufliste aktivieren.

Verwenden der Kaufüberprüfung

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf „Anrufliste für ausgehende Anrufe“, die im Status „Ausstehend“ erstellt wurde, und wählen Sie die Option **Anruflistendetails**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Funktionen**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kaufüberprüfung**.

Zeitzone des Telefons

Wenn ein angerufener Teilnehmer früher in eine andere Zeitzone umgezogen ist und seine alten Nummern behalten hat, wählte das Proactive Contact-Wählsystem Nummern für deren Telefone außerhalb der normalen Zeiten für die betreffende Zeitzone. Durch diese Einschränkung konnten Proactive Contact-Kunden Bestimmungen nicht einhalten oder mussten stark eingeschränkte Anrufzeiten für Wählsystem-Kunden in Kauf nehmen, die telefongestützte Kampagnen bereitstellen.

In dieser Version sind Anrufe auf Mobiltelefonen möglich, wenn ein zusätzlicher Zeitzonenbezeichner zugewiesen wurde.

Für diese Funktion legen Sie ein Feld fest, das die Zeitzone für jede Telefonnummer identifiziert, mit der an einen anderen Ort gezogen wird. Das Wählsystem überprüft dieses Feld für jeden Datensatz, um die richtige Zeitzone zu bestimmen. Wenn der Wert Null ist, fährt das Wählsystem mit der Zeitzone der ursprünglichen Telefonnummer fort. Wenn der Wert nicht Null ist, legt der Wert im Feld die Zeitzone für die Telefonnummer fest.

Voreinstellungen für die Zeitzonenfunktion von Telefonen

Vorgehensweise

1. Stellen Sie sicher, dass die Rohdaten Felder für alternative Telefonnummern enthalten, z. B. MODZONEPHONE1 und MODZONEPHONE2.

   Die Werte für die Felder MODZONEPHONE# sind <Ortsvorwahl>-<Austauschnummer>, z. B. 270-209. Die Ortsvorwahl und die Austauschnummer müssen die des aktuellen Orts sein. Wenn beispielsweise die Telefonnummer des angerufenen Teilnehmers zu Berlin gehört, aber der aktuelle Ort dieses Teilnehmers New York ist, müssen die Ortsvorwahl und die Austauschnummer die von New York sein.
2. Die Feldwerte für die zonenabhängigen Telefonfelder legen Sie auf der Registerkarte **Download-Verzeichnis** fest.
3. Die Daten importieren Sie mit der Option **Von Download-Verzeichnis importieren** in das Anruflistenverzeichnis.
4. Aktivieren Sie die Zeitzonenfunktion für Mobiltelefone.

Verwenden der Zeitzone des Telefons

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Anrufliste für ausgehende Anrufe, die im Status „Ausstehend“ erstellt wurde, und wählen Sie **Anruflistendetails**.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Funktionen**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zeitzone des Mobiltelefons**.

Hinweis:

Wenn das Wählsystem anhand der Ortsvorwahl und der Austauschnummern die Zeitzone ermittelt, weist es dem Kontakt die Ortsvorwahl und die Austauschnummern des aktuellen Orts zu. Die Austauschnummer ist in einem solchen Fall nicht obligatorisch. Die Austauschnummer wird benötigt, wenn für ein Gebiet mehrere Austauschnummern mit unterschiedlichen Zeitzonen vorhanden sind. Konfigurieren Sie in `locale.cfg` die vom Kunden angegebene Ortsvorwahl für die umgezogene Telefonnummer. Andernfalls kann das Wählsystem anhand der Ortsvorwahl nicht die Zeitzoneninformationen ermitteln.

Werte in <Ortsvorwahl>-<Austauschnummer> sind beispielsweise 270-209.

270-209 : ZONE:1:D:Eastern Daylight. Dieser Feldwert gibt an, dass sich der angerufene Teilnehmer in der Zeitzone Eastern Standard Time, Sommerzeit, aufhält.

224 : ZONE:1:I:Illinois Daylight. Dieser Feldwert gibt an, dass sich der angerufene Teilnehmer in der Zeitzone Central Standard Time (Illinois), Sommerzeit, aufhält.

Synchronisieren der Anruflistendaten mit dem Host

Datenexport

Der Datenexport-Assistent hilft Ihnen dabei, Daten von Anruflisten auf den Host-Computer hochzuladen. Insbesondere zeigt der Assistent eine Meldung an, dass Sie die zu exportierenden Datensätze und Felder auswählen müssen. Basierend auf Ihren Antworten und den Informationen aus dem zugeordneten Download (Datenimport) erstellt der Assistent eine neue Uploaddefinition und vervollständigt die Registerkarten **Upload zum Host**, **Upload-Verzeichnis**, **Upload-Zuweisungstabelle** und **Datensätze wählen**.

Mit diesem Assistenten kann schnell eine Datenexportdefinition erstellt werden, die die Ansprüche der meisten Kunden erfüllt. Somit unterstützt er einfache Implementierungen. Wenn Sie komplexere Anforderungen haben, können Sie mithilfe des Assistenten die grundlegende Definition erstellen und diese dann mithilfe der vollständigen Benutzerschnittstelle verfeinern.

Exportieren einer Datendatei

Vorgehensweise

1. Definieren Sie die Datensätze, die Sie exportieren möchten
2. Kennzeichnen Sie die Felder der Anrufliste, aus der Sie die Daten exportieren möchten
3. Definieren Sie die Felder, die auf den Host hochgeladen werden.

Sofortiges Exportieren einer Datendatei

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Liste, und wählen Sie **Upload auf den Host**.

   Das System zeigt den Datenexport-Assistenten an.
2. Klicken Sie auf **Ja**.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie **Datensätze**, **Datum**, **Ergebnisse**, **Feld** und **Feldwert**.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie die Felder aus, die Sie exportieren möchten, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

Exportieren einer Datendatei zu einem späteren Zeitpunkt

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Liste, und wählen Sie **Upload auf den Host**.

   Das System zeigt den Datenexport-Assistenten an.
2. Klicken Sie auf **Nein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Upload-Verzeichnis**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Neuen Satz erstellen**.

   Das System zeigt den Datenexport-Assistenten an.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie **Datensätze**, **Datum**, **Ergebnisse**, **Feld** und **Feldwert**.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie die Felder aus, die Sie exportieren möchten, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.

Upload auf den Host

Mit der Funktion „Upload zum Host“ werden die Konfigurationsdaten angezeigt, die beim Hochladen von Daten vom Wählsystem an den Host angewendet werden. Diese Informationen umfassen die Übertragungsmethode, den Übertragungszeitplan, das Format der Hostdaten und Anweisungen zur Handhabung bestimmter Dateidaten.

Upload zum Host – Registerkarten-Feldbeschreibungen

Name	Beschreibung
Methode	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Übertragungstyp	Repräsentiert die Methode, die zum Übertragen von Daten vom Wählsystem an den Host verwendet wird. Die verfügbaren Werte lauten „Dateiübertragung vom Host eingeleitet“ und „Dateiübertragung vom Wählsystem eingeleitet“. Wenn Sie die Option „Dateiübertragung vom Wählsystem eingeleitet“ wählen, sind die folgenden vier Datenelemente aktiviert, andernfalls sind sie deaktiviert. **Hinweis:** Wenn Sie es vermeiden möchten, einen Host-Namen, Anmeldenamen, ein Kennwort und einen Host-Dateinamen einzugeben, müssen Sie sich an Avaya Professional Services wenden und den sftp-Parameter in der Datei `master.cfg` konfigurieren lassen.
Host-Name	Repräsentiert den Namen des Host-Computers. Sie können eines der folgenden Merkmale als Eintrag im Feld „Host“ nutzen. • Einen Alias, der manuell in die Datei /etc/Hostdatei eingegeben werden muss • Eine IP-Adresse • Einen vollqualifizierten Domänennamen
Anmeldename	Repräsentiert den Namen, mit dem Sie sich beim Host-Computer anmelden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Dateiübertragung vom Wählsystem initiiert wurde.
Kennwort	Repräsentiert das Kennwort, mit dem Sie sich beim Host-Computer anmelden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Dateiübertragung vom Wählsystem initiiert wurde.
Host-Dateiname	Repräsentiert den Namen (und ggf. den Pfad) der Upload-Datei, die auf den Host-Computer geschrieben wird. Die Rohdatendatei wird aus dem Wählsystem an den Host übertragen, wobei der Dateiname als Name der Hostdatei verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Dateiübertragung vom Wählsystem initiiert wurde.
Name der Rohdatendatei	Repräsentiert den Dateinamen der Rohdatendatei. In dieser Datei im Wählsystem werden anhand der Exportkriterien die extrahierten Daten aus der Anrufliste gespeichert. Der Name der Rohdatendatei darf inklusive Pfad 256 Zeichen nicht überschreiten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Zeitplan	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Ende Uploadzeit	Repräsentiert den Zeitpunkt, der das Ende des Zeitraums markiert, in dem ein Upload-Versuch unternommen werden kann. Diese Einstellung bezieht sich auf die im Wählsystem eingestellte Uhrzeit.
Falls Upload fehlschlägt, Versuch wiederholen.	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, ob ein fehlgeschlagener Upload erneut versucht werden soll.
Verzögerung zwischen Uploads (Sek.)	Repräsentiert die Anzahl an Sekunden, die zwischen Versuchen gewartet wird. Diese Einstellung bezieht sich auf die im Wählsystem eingestellte Uhrzeit.
Format	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Datensatzgröße	Die Größe jedes Hostdatensatzes in Byte. Dieser Wert wird automatisch anhand der Felder berechnet, die im Upload-Verzeichnis ausgewählt wurden.
Blockgröße	Repräsentiert die Größe der einzelnen Blocks in Byte. Dieses Feld muss immer den Standardwert der 10-fachen Datensatzgröße aufweisen.
Gelesene Blocks	Repräsentiert die Anzahl von Blocks, die gleichzeitig gelesen werden. Dieses Feld muss immer den Standardwert 10 aufweisen.
Groß-/Kleinschreibung	Die für die Groß- und Kleinschreibung verfügbaren Optionen lauten **Großbuchstaben**, **Kleinbuchstaben**, **Große Anfangsbuchstaben** und **Groß-/Kleinschreibung ignorieren**. Wählen Sie die Groß- / Kleinschreibung nach Bedarf. Die Daten aus der Rohdatei werden in die Form der gewählten Schreibung konvertiert. Wählen Sie **Groß-/Kleinschreibung ignorieren**, wenn die Groß-/Kleinschreibung ignoriert werden soll. Die Option **Groß-/Kleinschreibung ignorieren** wurde Version 5.1.2 von Proactive Contact Supervisor hinzugefügt. Diese Funktion ist standardmäßig aktiviert. Sie können diese Funktion jedoch für Versionen von Proactive Contact vor Version 5.1.2 mit dem Parameter IGNORECASE in der Datei `case.conf` deaktivieren. Für Proactive Contact Version 5.1.2 und höher wird die Datei `case.conf` nicht verwendet, da das Proactive Contact-Wählsystem Großbuchstaben, Kleinbuchstaben oder große Anfangsbuchstaben verwenden oder die Groß-/Kleinschreibung ignorieren kann.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Datensatzformat	Die für das Datensatzformat verfügbaren Optionen lauten „Feste Länge“ und „Durch Zeichen getrennte Werte“ (CSV). Wenn CSV gewählt ist, sind die nächsten zwei Zeilen aktiviert; wenn nicht, sind die Zeilen deaktiviert.
Datensatztrennzeichen	Repräsentiert das Zeichen, das die Grenze zwischen einem Datensatz und dem nächsten markiert.
Feldtrennzeichen	Repräsentiert das Zeichen, das die Grenze zwischen einem Feld und dem nächsten markiert.
Vorbereitung	Repräsentiert die Titelzeile zum Gruppieren verwandter Daten.
Wagenrücklauf hinzufügen	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass am Ende jedes Datensatzes ein Wagenrücklauf hinzugefügt werden soll, wenn neue Hostdaten zum Hochladen erstellt werden.
Zeilenvorschub hinzufügen	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass am Ende jedes Datensatzes Zeilenvorschübe hinzugefügt werden sollen, wenn neue Hostdaten zum Hochladen erstellt werden.
Datensatzduplikate nicht hochladen	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, ob doppelte Datensätze entfernt werden sollen, sodass sie nicht im Upload enthalten sind.
Eindeutiges Feld	Diese Dropdown-Liste enthält eine Liste von Anruflistenfeldern. Sie müssen ein Feld mit eindeutigen Daten auswählen, d. h. dasselbe Feld, nach dem die Liste indiziert wurde.
Extrahierungsfeld	Beim Kennzeichnen doppelter Datensätze wird der Status jedes Datensatzes in einem Feld für Anruflisten gespeichert. Die Dropdown-Liste enthält eine Liste von Anruflistenfeldern. Meist müssen Sie das Feld STATUSFLAG auswählen.
Passender Wert	Alle Datensätze mit diesem Wert im Extrahierungsfeld werden hochgeladen. Dieser Wert ist meist ungleich R, wobei R die Kennzeichnung darstellt, die doppelten Datensätzen hinzugefügt wird.
Abschlusszeichen	Dieses Feld a,c,c,c,c,c,c,cc,,,,,,,,,,,,,,,xxx,x,x, ermöglicht die Angabe von Sonderzeichen (außer Doppelpunkt, Komma und Punkt), die jedem Leerzeichen in den Datensätzen hinzugefügt werden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, werden NULL-Zeichen hinzugefügt.

Registerkarte „Upload-Verzeichnis“ – Feldbeschreibungen

Name	Beschreibung
Feld	Der Name eines Upload-Felds. Der Feldname muss vollständig in Großbuchstaben geschrieben werden, z. B. ACCTNUM (repräsentiert eine Kontonummer).
Datentyp	Dieses Feld repräsentiert den in dem Feld enthaltenen Datentyp. In der Dropdown-Liste werden alle verfügbaren Datentypen aufgeführt.
Länge	Dieses Feld repräsentiert die Länge der Daten. Die Gesamtlänge des Datensatzes wird oben im Raster als Zwischensumme angezeigt, und die Daten können nicht bearbeitet werden.
Gleicher Start	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass das Feld dieselbe Startposition hat wie das vorherige Feld.
Beginnen	Dies ist ein nicht bearbeitbares Feld, in dem die Zeichenposition in der Datei angezeigt wird, in der das Feld beginnt. In der Regel wird dies aus der Startposition und der Länge des vorherigen Felds berechnet. Wenn Sie das Kontrollkästchen „Gleicher Start“ aktivieren, wird dies aus der Startposition des vorherigen Felds berechnet.
Ende	Dies ist ein nicht bearbeitbares Feld, in dem die Zeichenposition angezeigt wird, die das Ende des Felds markiert. Der Wert für dieses Feld wird berechnet, indem die Länge des Felds zum Beginn des Felds addiert wird.
Beschreibung	Geben Sie eine benutzerdefinierte Beschreibung des Felds ein.

Upload-Zuweisungstabelle

Auf der Registerkarte **Upload-Zuweisungstabelle** können Sie konfigurieren, wie Anruflistendaten Feld für Feld in Upload-Daten transformiert werden. Sie können eine neue Transformation erstellen und vorhandene Transformationen bearbeiten und löschen.

Erstellen einer neuen Upload-Zuweisungstabelle

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Upload auf den Host**.
3. Wählen Sie in der Registerkarte **Upload-Zuweisungstabelle** die Option **Neu**.

Das Dialogfeld **Upload-Zuweisungstabelle** wird angezeigt. In diesem Dialogfeld können Sie auswählen, wie die Hostdaten konvertiert werden.

Methoden zum Transformieren der Hostdaten

Transformationen ermöglichen es, einen Wert mithilfe regulärer Ausdrücke in einen anderen zu ändern. Alle Datensätze, die mit einem bestimmten regulären Ausdruck übereinstimmen, werden in einen bestimmten Wert umgewandelt. Anhand dieser Transformation kann ein bestimmter Hostwert in einen entsprechenden Anruflistenwert übersetzt werden.

Name	Beschreibung
Füllen	Mit dieser Registerkarte können Sie ein Hostdatenfeld mit den angegebenen Zeichen füllen.
Format	Mit dieser Registerkarte können Sie das Anruflistenformat für die auf den Host hochzuladende Datei in ein anderes Format ändern.
Übersetzen	Mit dieser Registerkarte können Sie einen Wert auf der Basis von regulären Ausdrücken in einen anderen ändern.

Bearbeiten einer Upload-Zuweisungstabelle

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Upload auf den Host**.
3. Wählen Sie „Upload-Zuweisungstabelle“. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Upload-Zuweisungstabelle, und wählen Sie **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Upload-Zuweisungstabelle** wird angezeigt.

Methoden zum Transformieren der Hostdaten

Transformationen ermöglichen es, einen Wert mithilfe regulärer Ausdrücke in einen anderen zu ändern. Alle Datensätze, die mit einem bestimmten regulären Ausdruck übereinstimmen, werden in einen bestimmten Wert umgewandelt. Anhand dieser Transformation kann ein bestimmter Hostwert in einen entsprechenden Anruflistenwert übersetzt werden.

Name	Beschreibung
Füllen	Mit dieser Registerkarte können Sie ein Hostdatenfeld mit den angegebenen Zeichen füllen.
Format	Mit dieser Registerkarte können Sie das Anruflistenformat für die auf den Host hochzuladende Datei in ein anderes Format ändern.
Übersetzen	Mit dieser Registerkarte können Sie einen Wert auf der Basis von regulären Ausdrücken in einen anderen ändern.

Löschen einer Upload-Zuweisungstabelle

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Upload auf den Host**.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuordnen** die zu löschende Zuweisungszeile aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Löschen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Die entsprechende Transformation der Upload-Zuweisungstabelle wird gelöscht.

Datensätze wählen

Auf der Registerkarte **Datensatz auswählen** können Sie Datensätze anhand eines oder mehrerer Werte auswählen und hochladen: Anrufdatum, Anrufergebnisse und Werte von Anruflistenfeldern

Anhand von Feldkriterien können Sie kennzeichnen, welche Datensätze exportiert werden sollen.

Sie können die Auswahlkriterien festlegen, indem Sie Datensätze mit bestimmten Werten in bestimmten Feldern wählen. Beispiel: Sie möchten alle Datensätze hochladen, die heute angerufen wurden und bei denen im **CODE**-Feld CODE2, CODE3 oder CODE4 steht.

Sie können auch mehrere Kriterien eingeben und diese anhand von logischen Operatoren miteinander verknüpfen (Und, Oder).

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Datensätze wählen“

Name	Beschreibung
Datum	Im Feld **Datum** können Sie ein Datum wählen. Alle Datensätze mit dem ausgewählten Datum im Feld **Datum** werden für den Export ausgewählt. Folgende Optionen stehen zur Auswahl: • Heute abgerufene Datensätze: Mithilfe dieses Felds werden die Datensätze angezeigt, die heute abgerufen wurden. • Gestern abgerufene Datensätze: Mithilfe dieses Felds werden die Datensätze angezeigt, die gestern abgerufen wurden. • An diesem Datum abgerufene Datensätze: Mithilfe dieses Felds können Sie den Kalender anzeigen und ein bestimmtes Datum auswählen, für das alle Datensätze angezeigt werden sollen.
Anrufergebnisse	Mithilfe dieses Felds wählen Sie eines oder mehrere Anrufergebnisse aus der Dropdown-Liste aus.
Feld	Mithilfe dieses Felds wählen Sie bestimmte Felder aus und geben die Feldwerte ein, die Sie exportieren möchten.

Änderungen der Anrufliste

Wird bei einer vorhandenen Listenanwendung das Anruflistenverzeichnis geändert und die Anwendung im „Ausstehend“-Verzeichnis gespeichert, so wird beim Neustart von PDS ext_list für die vorhandene Anrufliste ausgeführt, wenn die Liste aus dem ausstehenden in den aktiven Status übernommen wird.

Die vorhandene Anrufliste wird dadurch auf der Grundlage des neuen Anruflistenverzeichnisses transformiert. Wurde eines der Felder entfernt oder seine Länge reduziert, so gehen die darin gespeicherten Daten bei diesem Vorgang verloren. Eine Sicherungskopie der alten Anrufliste wird zeitweise im Verzeichnis `$CLIST/post_sync_clist_bkp` gespeichert und nach drei Tagen gelöscht.

Damit die Änderungen auch in der Bildschirmdatei wirksam werden, aktualisieren Sie diese mithilfe des Bildschirmeditors, sobald die geänderte Anrufliste aktiv ist.

Wenn Sie nach der Aktualisierung von einer beliebigen früheren Version auf Proactive Contact 5.2 eine alte Anrufliste mit erweiterbarem Umfang ändern und dann als ausstehend speichern, erstellt das System bei Aktivierung der Anrufliste neue Job- und Auswahldateien. Das System gibt eine Warnmeldung aus, wenn die Anrufliste als ausstehend gespeichert wird. In diesem Fall können der alte Job und die alten Auswahldateien nicht verwendet werden. Wenn Sie jedoch die alte Anrufliste mit erweiterbarem Umfang unverändert verwenden, funktionieren der alte Job und die alten Auswahldateien wie zuvor.

Ändern einer vorhandenen Anrufliste

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie Konfigurationsänderungen vornehmen möchten, können Sie eine Anrufliste jederzeit ändern.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Editor die Option **Datei** > **Speichern als**.

   Das Dialogfeld **Speichern als** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die **Version**.
3. Geben Sie einen **Neuen Namen** für die Anrufliste ein.
4. Geben Sie einen **Beschreibung** für die Anrufliste ein.
5. Klicken Sie auf **OK**, um eine vorhandene Anrufliste zu ändern.

Anruflistenberichte

Wenn Sie einen Bericht auswählen, können Sie den vollständigen Bericht im Teilfenster **Funktionsdetail** im rechten Fensterbereich anzeigen.

Statusberichte

In diesem Bericht wird eine Liste aller Anruflisten angezeigt. Er ist der Liste sehr ähnlich, die in der Regel im Teilfenster **Funktionen** angezeigt wird, enthält jedoch außerdem „Typ“, „Status“ und „Datum ändern“ (Datum und Uhrzeit).

Das Feld **Datum ändern** repräsentiert das Datum und die Uhrzeit, an dem die Anrufliste diesen Status angenommen hat. Bei einer „Ausstehend“-Liste werden das Datum und die Uhrzeit dargestellt, an dem die Anruflistendefinition an das Wählsystem in dem Verzeichnis geschrieben wurde, das die Dateien enthält, die beim nächsten Neustart aktiviert werden. Bei einer gelöschten Liste sind dies das Datum und die Uhrzeit, an denen die Liste gelöscht wurde. Eine gelöschte Anrufliste wird 30 Tage lang in einem Sicherungsverzeichnis gespeichert. Sie können die Liste nur während dieses Zeitraums abrufen.

Sie können jede Spalte sortieren und in der Breite anpassen. Die Anwendung speichert die veränderten Spaltenbreiten automatisch.

Tools zum Verwenden von Anruflisten

Verwenden des Befehls „Überprüfen“

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Befehl „Überprüfen“ werden die Daten überprüft und validiert, die in den Konfigurationsfeldern für die Anrufliste eingegeben wurden. Idealerweise sollten beim Ausführen des Befehls „Überprüfen“ keine Fehler ausgegeben werden.

Mit dem Befehl „Überprüfen“ wird auf ungültige Werte, fehlende Felder und leere Konfigurationsfelder geprüft. Wenn Fehler angezeigt werden, beheben Sie diese in den betreffenden Feldern und führen Sie den Befehl „Überprüfen“ erneut aus, um Ihre Änderungen zu validieren.

Vorgehensweise

Wählen Sie eine Anrufliste aus und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Anrufliste, und wählen Sie . „Überprüfen“.
- Klicken Sie auf **Datei** > **Überprüfen**.

Die Konfigurationsfehler für die Anrufliste werden im Fenster **Ergebnisse** angezeigt.

Verwenden des Befehls „Beispiel konvertieren“

Informationen zu diesem Vorgang

Die Registerkarte **Beispiel konvertieren** ermöglicht Ihnen, Ihre Download-Konfiguration anhand der vom Import-Assistenten verwendeten Beispieldatei zu testen. Mit dieser Option

können Sie überprüfen, ob Ihre Rohdaten nach Konvertierung in eine Anrufliste wie gewünscht angezeigt werden.

Hinweis:

„Beispiel konvertieren“ ist nur für Anruflisten für ausgehende Anrufe verfügbar.

Die Beispieldatei wird nur verwendet, um die Download-Konfigurationsdatei zu erstellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Anrufliste für ausgehende Anrufe und wählen Sie die Option **Beispiel konvertieren**.
2. Wählen Sie auf dem lokalen Computer die CSV-Beispieltextdatei mit Rohdaten im angegebenen Format aus.
3. Überprüfen Sie im Fenster **Beispielkonvertierung** die Datenfelder für einen Datensatz.

   Hinweis:

   Die Daten in der Beispieldatei müssen anhand der in der Anrufliste definierten Felder kategorisiert werden. Andernfalls ergibt „Beispiel konvertieren“ für jedes Feld eines Datensatzes falsche Werte.
4. Klicken Sie auf **Weiter**, um die nächsten Datensätze anzuzeigen.

Befehl „Aktivieren“

Informationen zu diesem Vorgang

Die Anruflisten werden in drei Status erstellt: „Ausstehend“, „Wird bearbeitet“ und „Aktiv“. Meist wird eine Anrufliste, die in ausstehendem Status erstellt wird, beim Neustarten des Wählsystems aktiviert. Wenn Sie den Status einer Anrufliste jedoch in Echtzeit von „Ausstehend“ in „Aktiv“ umschalten möchten, verwenden Sie den Befehl „Aktivieren“.

Mit dem Befehl „Aktivieren“ können Sie eine Anrufliste nicht aktivieren, wenn deren Datensatzlänge den im Parameter MAXRECSIZE in `master.cfg` festgelegten Wert übersteigt. Um die Anrufliste in einem solchen Fall zu aktivieren, müssen Sie auf den nächsten Neustart des Wählsystems warten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie eine Anrufliste mit Status „Ausstehend“ aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie die Option Aktivieren.

   Hinweis:

   Diese Option ist nur verfügbar, wenn keine auf aktiv festgelegte Anrufliste mit demselben Anruflistennamen vorhanden ist.

Nicht-Anrufen-Gruppen (NAG)

Mit der Funktion „Nicht anrufen“ können Agenten einen Kundendatensatz als nicht anzurufen markieren und alle zugehörigen Datensätze (Datensätze mit derselben eindeutigen Kunden-ID) in anderen ausgewählten Anruflisten als nicht anzurufen markieren. Sie können eine Anrufliste konfigurieren, sodass „Nicht anrufen“ unterstützt wird, indem Sie die Liste einer neuen oder vorhandenen Nicht-Anrufen-Gruppe hinzufügen. Die Anruflisten in jeder Gruppe müssen jeweils dieselbe eindeutige ID für den Datensatz besitzen.

Beispielsweise kann eine Nicht-Anrufen-Gruppe für Sammlungen vorhanden sein, die Liste1, Liste2, Liste5 und Liste6 umfasst. Die Nicht-Anrufen-Gruppe für Telemarketing kann Liste3 und Liste4 umfassen. Sie können den Datensatz in allen Sammlungskampagnen als nicht anrufbar markieren, wobei der Datensatz in Telemarketing-Kampagnen weiterhin anrufbar bleibt, und umgekehrt.

Sie müssen die Nicht-Anrufen-Gruppe für jeden Job einzeln angeben. Jedem Job kann nur eine Nicht-Anrufen-Gruppe zugewiesen werden.

Hinweis:

Wenn Sie eine Nicht-anrufen-Gruppe konfigurieren und mit einem Job verknüpfen, sollte diese Gruppe die Anrufliste verwenden, auf deren Grundlage der Job ausgeführt wird. Anderenfalls werden die Datensätze in der vom Job verwendeten Anrufliste nicht als „Nicht anrufen“ gekennzeichnet, wenn ein Agent eine „Nicht anrufen“-Anforderung ausführt.

Anzeigen einer Nicht-Anrufen-Gruppe

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nicht-Anrufen-Gruppen**.

   Im Teilfenster **Nicht-Anrufen-Gruppen** wird eine Liste von Nicht-Anrufen-Gruppen zusammen mit dem Status jeder Nicht-Anrufen-Gruppe angezeigt.

2. Klicken Sie im Teilfenster **Details für Nicht-Anrufen-Gruppe** auf den Namen der Nicht-Anrufen-Gruppe, um die Informationen zu Einstellung und Wert für die betreffende Nicht-Anrufen-Gruppe anzuzeigen.

Voreinstellungen für eine neue Nicht anrufen-Gruppe

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vom Host herunterladen**.
3. Klicken Sie auf **Verarbeitung**.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Verarbeitung** die entsprechenden Eingaben für die Felder an.

Feldbeschreibungen Registerkarte „Verarbeiten“

Name	Beschreibung
Anrufliste für schnelles Sortieren und Suchen indizieren	Ein Kontrollkästchen zur Aktivierung der Indizierung für eine schnelle Suche von Datensätzen nach eindeutiger ID, wie im Feld „Anrufliste für schnelles Sortieren und Suchen indizieren“ definiert. Schlüsselfelder werden zum Erstellen einer Indexdatei verwendet, anhand der das System in den verfügbaren Datensätzen eine schnelle interne Suche nach einem bestimmten Datensatz ausführen kann. Nach Aktivierung dieses Kontrollkästchens müssen Sie den zugeordneten Schlüsselwert definieren.
Anrufliste für Nicht-Anrufen-Verarbeitung indizieren	Kontrollkästchen zur Aktivierung der Indizierung für DNC-Gruppen. Nach Aktivierung dieses Kontrollkästchens müssen Sie den zugeordneten Schlüsselwert definieren.

Hinweis:

Sie können für die Felder „Anrufliste für schnelles Sortieren und Suchen indizieren“ und „Anrufliste für Nicht-anrufen-Verarbeitung indizieren“ unterschiedliche Schlüsselfelder festlegen. Je nachdem, welches Schlüsselfeld für eine bestimmte Nicht-Anrufen-Gruppe für einen Job festgelegt wurde, werden die Nicht-Anrufen-Datensätze durchsucht.

Hinweis:

Es gibt zwei Methoden, bei jedem nachfolgenden Download dieselben als DNC gekennzeichneten Datensätze zu behalten:

- Das STATUSFLAG-Feld in Latemrk/Latelist setzen.
- Einen DNC-Abschlusscode verwenden und den Host festlegen lassen, ob der Datensatz erneut gesendet werden muss oder nicht.

Avaya rät zur Verwendung eines Abschlusscodes.

Erstellen einer neuen Nicht anrufen-Gruppe

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Assistenten zum Erstellen von Nicht anrufen-Gruppen können Sie eine neue NA-Gruppe erstellen. Sie können eine oder mehrere NA-Gruppen erstellen und die NA-Gruppe bzw. -Gruppen Anruflisten zuordnen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste des Editors die Schaltfläche **Datei** > **Neu**.

   Der Assistent zum Erstellen von Nicht-Anrufen-Gruppen wird angezeigt.

Hinweis:

Für Englisch beträgt die maximale Länge des Namens der Nicht anrufen-Gruppe 32 Zeichen. Für andere Sprachen beträgt die maximale Länge des Namens der Nicht anrufen-Gruppe 10 Zeichen.

2. Geben Sie **Name** ein. Der Name muss für die neu zu erstellende Nicht anrufen-Gruppe sein.
3. Wählen Sie **Version**.
4. Wählen Sie **Erste Anrufliste**.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Zusätzliche Funktionen zum Verwenden von Anruflisten

Record Specific Messaging

Die Funktion „Record Specific Messaging (RSM)“ ermöglicht die Verwendung zielspezifischer Warteschlangen und virtueller Nachrichten entsprechend den Daten in einem oder mehreren Feldern des Kundendatensatzes. In einem Call Center, in dem beispielsweise Sammlungen für verschiedene lokale Krankenhäuser gehandhabt werden, können Sie RSM so konfigurieren, dass der Name des Krankenhauses im Kundendatensatz gesucht und entsprechend eine nur für das Krankenhaus gültige Nachricht abgespielt wird.

Vor der Konfiguration des Felds in der Anrufliste muss eine Audionachricht aufgezeichnet und im System konfiguriert werden. Stellen Sie zudem sicher, dass die Nachricht aktiv ist.

Implementierung der RSM-Funktion

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie ein neues RSM-Feld in Ihrer Anrufliste, um die Warteschlangennachrichten für jeden Kunden zu bestimmen.
2. Wählen Sie in der Anrufliste ein Quellfeld, das die Informationen enthält, die Sie zum Auswählen der Nachricht verwenden möchten.

   Sie können jedes Feld in der Anrufliste verwenden, Avaya empfiehlt jedoch, dass Sie ein Feld wählen, für das die Daten einfach gruppiert werden können. Wenn Sie beispielsweise das Feld „ACCTNUM“ wählen, müssten Sie eine Nachricht für jede mögliche Kontonummer erstellen. Sie können stattdessen das Feld „SERVICE_PLAN“ wählen, für das Sie Nachrichten für jeden Typ von Serviceplan, z. B. Platinum, Gold und Silver, definieren müssten.
3. Definieren Sie die Beziehung zwischen den Daten in diesem Feld und den unterschiedlichen Nachrichten.

   Wenn Sie beispielsweise eine Nachricht basierend auf der Anzahl der überfälligen Tage abspielen möchten, könnten Sie ein Feld **DAYS_LATE** verwenden. Sie können Nachricht 1 für Kunden abspielen, die 30 Tage oder weniger Tage überfällig sind,

Nachricht 2 für Kunden, die 31 bis 60 Tage überfällig sind, und Nachricht 3 für Kunden, die mehr als 60 Tage überfällig sind. Bei der Verarbeitung der Anrufliste wird die richtige Nachricht für die einzelnen Kunden in das RSM-Feld geschrieben, und zwar basierend auf den Daten im Feld **DAYS_LATE** und den Kriterien, die Sie erstellt haben. Sie können diese Beziehung erstellen, wenn RSM auf der Registerkarte **Zuweisungstabelle** in **Vom Host herunterladen** aktiviert ist. Sie können im Feld „Hostdaten“ das Kriterium DAYS_LATE eingeben und dann die zugehörigen Nachrichten angeben. Im Feld „Hostdaten“ können Sie Platzhalter und reguläre Ausdrücke verwenden.

Kompliziertere Operationen lassen sich handhaben, indem Sie zusätzliche Quellfelder definieren. Sie können beispielsweise das Feld **PASTDUE_BALANCE** mit dem Feld **DAYS_LATE** im angegebenen Beispiel hinzufügen.

Record Specific Messaging unter Verwendung von Skripten konfigurieren

Informationen zu diesem Vorgang

Für alle anderen Arten von Sprachnachrichten, die in einer Warteschlange abgespielt werden sollen, können Sie ein Skript zum Abspielen der Nachrichten erstellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nachrichten und Skripte**.
2. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster **Skripte** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Neu**.

   Der Skript-Assistent wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie **Ausgehend** in der verfügbaren Liste aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie auf der Seite **Aktion hinzufügen** unter der Nachricht **Was möchten Sie tun?** die Option **Datensatzspezifische Nachricht abspielen**.
9. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Listenname** die Anrufliste aus, der Sie die Funktion für das Record Specific Messaging hinzugefügt haben.
10. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Version** die Version der Anrufliste aus, die Sie verwenden möchten.
11. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „RSM-Felder“ den entsprechenden Namen des RSM-Felds aus, der beim **Konfigurieren von datensatzspezifischen Nachrichten** angegeben wurde.

    Hinweis:

    Sie können optional auch die Option **Abzuspielende Standardnachricht** wählen. Bei Auswahl dieser Option wird die Tabelle unterhalb der Option aktiviert. Die

Nachricht, die Sie in dieser Tabelle auswählen setzt die Standardnachricht in der RSM-Zuordnung der Anrufliste außer Kraft.

12. Klicken Sie auf **Weiter**.
13. Auf der Seite **Wählen Sie, wie Anrufe von einem Anrufbeantworter beantwortet werden sollen** können Sie **Ja** oder **Nein** wählen.

    Bei Auswahl von **Ja**:

    a. Wählen Sie auf der Seite **Aktion hinzufügen** unter der Nachricht **Was möchten Sie tun?** die Option „Datensatzspezifische Nachricht abspielen“.

    b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Listenname die Anrufliste aus, der Sie die Funktion für das Record Specific Messaging hinzugefügt haben.

    c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Version die Version der Anrufliste aus, die Sie verwenden möchten.

    d. Wählen Sie in der Dropdown-Liste RSM-Felder den entsprechenden Namen des RSM-Felds aus, der beim Konfigurieren von datensatzspezifischen Nachrichten angegeben wurde.

    e. Sie können optional auch die Option **Abzuspielende Standardnachricht** wählen. Bei Auswahl dieser Option wird die Tabelle unterhalb der Option aktiviert. Die Nachricht, die Sie in dieser Tabelle auswählen setzt die Standardnachricht in der RSM-Zuordnung der Anrufliste außer Kraft. Weitere Informationen finden Sie unter „Record Specific Messaging“.

    Bei Auswahl von **Nein**:

14. Klicken Sie auf **Weiter**.
15. Auf der Seite **Auswahl von Nachricht vor Übergabe an Agent oder Warteschlange** können Sie **Ja** oder **Nein** wählen.

    Bei Auswahl von **Ja**:

    a. Wählen Sie auf der Seite **Aktion hinzufügen** unter der Nachricht **Was möchten Sie tun?** die Option „Eine Nachricht abspielen“.

    b. Wählen Sie unter **Wählen Sie die wiederzugebende Nachricht** die gewünschte Nachricht aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

    Bei Auswahl von **Nein**:

16. Benennen Sie das Skript, beispielsweise „Play_RSM“, und geben Sie dann eine Kurzbeschreibung des Skripts ein.
17. Klicken Sie auf **Weiter**.
18. Klicken Sie auf **Beenden**.
19. Das neue Skript wird rechts auf der Registerkarte **Detail** angezeigt.

    Das Skript, beispielsweise „Play_RSM“, ist nun für jeden Job verfügbar, für den die Anrufliste verwendet wird.

20. So weisen Sie das Skript einem Job zu:

    a. Klicken Sie auf **Kontaktmanagement**.

b. Klicken Sie auf **Jobs**.
c. Wählen Sie einen ausgehenden Job.
d. Suchen Sie im Teilfenster **Job-Detail** unter **Labels** den Eintrag **Anruf-Skriptlabel**.
e. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Eintrag **Play_RSM1**.
f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Links

Record Specific Messaging auf Seite 168

Automatische Identifizierung des Anrufers (ANI)

Bisher war die automatische Identifizierung des Anrufers auf den Hard-Dialer-Modus beschränkt. In dieser Version werden ausgehende Anrufe mit automatischer Identifizierung des Anrufers sowohl im Soft- als auch im Hard-Dialer-Modus unterstützt.

Die ANI wird meist als Anrufer-ID bezeichnet und ist eine Konfigurationseinstellung der gesendeten Telefonnummer, die nur für das System vorgenommen wird. Die ANI-Werte können auf Job- oder Datensatzbasis definiert werden. Unterschiedliche ANI-Nummern können also sowohl für unterschiedliche Jobs als auch für unterschiedliche Datensätze in einem Job ausgegeben werden.

Bei der jobspezifischen ANI müssen Sie für jeden Job einen Wert unter „Automatische Rufnummeridentifizierung“ angeben. Auf diese Weise können unterschiedliche ANI-Nummern für unterschiedliche Jobs ausgegeben werden.

Bei der datensatzspezifischen AN müssen Sie für jeden Datensatz einen Wert unter „Automatische Rufnummeridentifizierung“ angeben. Auf diese Weise können unterschiedliche ANI-Nummern für unterschiedliche Datensätze in einem Job ausgegeben werden.

Mit der Funktion „Automatische Identifizierung des Anrufers“ (ANI) können Sie ein Feld in der Anrufliste wählen, das ANI-Werte enthält, und diese Werte beim Anrufen verwenden. Während jeder Datensatz angerufen wird, wird der Wert im definierten Feld für ANI ausgegeben.

Ein Call Center, das eine Umfrage mit vorhandenen Kunden durchführt, möchte beispielsweise unterschiedliche ANI-Werte für Kunden mit unterschiedlichen Service-Vereinbarungen verwenden. Beim Herunterladen der Anrufliste können Sie im Editor eine Konfiguration einrichten, um die Hostdaten in ANI-Werte für das Wählsystem zu übersetzen.

Wenn Sie die ANI-Funktion beispielsweise auf Grundlage der Hostdaten im Feld **SERVICE_PLAN** einrichten möchten und das Feld **SERVICE_PLAN** den Wert GOLD enthält, können Sie diesen Wert in den Wert 4259999999 übersetzen, der dann in das Feld **SERVICE_PLAN** geschrieben wird. Mit der Option **Übersetzen** unter **Vom Host herunterladen** > **Zuordnen** > **Transformation** können Sie den Wert GOLD in den Wert 4259999999 übersetzen. Sie können das Feld **Nicht zugewiesen** als **SERVICE_PLAN** auswählen und den Wert GOLD im Feld **Hostdaten** sowie den Wert 4259999999 im Feld **Wählsystem** hinzufügen. Daraufhin wird der Wert GOLD im Feld **SERVICE_PLAN** stets in den Wert 4259999999 übersetzt.

Hinweis:

Das Wählsystem sendet nur Ziffern für die Darstellung der ANI. Sämtliche anderen Zeichen, die keine Ziffern sind und über das Feld „Anrufliste“ oder das Feld **Anrufernummer (ANI)** für den Job in die ANI-Informationen aufgenommen werden könnten, werden vom System entfernt. Mit dem Editor können Sie maximal 15 Ziffern für die Darstellung der ANI angeben.

Wenn SERVICE_PLAN auf SILVER festgelegt ist, kann das System diese Zeichenfolge entsprechend in den Wert 4259991000 übersetzen, der dann in das Feld SERVICE_PLAN geschrieben wird.

Wenn eine Anrufliste auf diese Weise vorbereitet wurde, kann der Call-Center-Supervisor einen Job auf Grundlage dieser Liste erstellen und im Feld **Anrufernummer (ANI) nach Datensatz** das Feld mit den ANI-Informationen angeben, im angegebenen Beispiel **SERVICE_PLAN**. Beim Wählen wird dann durch dieses Feld gesteuert, welche Anrufernummer beim Kunden angezeigt wird.

Hinweis:

Sie dürfen keine neue Liste herunterladen, während ein Job für die gleiche Liste ausgeführt wird.

Avaya Proactive ContactIn Version 5.1.2 wurde die Funktion „Übergabe an VDN“ verbessert, sodass die TRANSID-Funktion für virtuelle Jobs verwendet werden kann, um einen Felddatenwert in der Anrufliste als ANI an den Agenten weiterzuleiten. Diese Funktion ist nur für Avaya Proactive Contact mit PG230 verfügbar.

Kapitel 12: Abschlusscodes

Die Abschlusscode-Verwaltung ist eine Hilfsanwendung, die Sie beim Erstellen, Kategorisieren und Warten von Abschlusscodes unterstützt. Die vorgenommenen Änderungen sind verfügbar, wenn Sie die Wählsysteme erneut starten.

Ein Abschlusscode gibt das Ergebnis eines Anrufs an. Jedem Anruf wird – entweder vom Agenten oder vom System – ein Abschlusscode zugewiesen. Das System wählt mithilfe von Abschlusscodes Datensätze aus, um Anrufe zu tätigen, Anrufaktivitäten zu überwachen und Datensätze für Berichte auszuwählen.

In der Standard-Serviceeinheit können Sie alle Abschlusscodes verwenden, die im Wählsystem verfügbar sind. Die maximale Anzahl der Abschlusscodes beträgt 999. In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur solche Abschlusscodes anzeigen und bearbeiten, die vom Lead-Administrator beim Erstellen der Serviceeinheit Ihrem Serviceeinheitenraum zugewiesen wurde.

Das System weist einem Anruf einen Abschlusscode zu, wenn das Wählsystem den Anruf nicht an einen Agenten weiterleitet. Nur bei virtuellen Jobs erkennt das System erfolgreiche Anrufversuche.

Ein Agent weist einem Anruf einen Abschlusscode basierend auf dem Ergebnis des Anrufs zu, den das Wählsystem an den Agenten weitergeleitet hat.

Beispiele für Abschlusscodes, die das Wählsystem zuweisen kann:

Abschlusscode	Beschreibung, die angezeigt wird, wenn das System den Abschlusscodes zuweisen kann
BESETZT	wenn das Wählsystem ein Besetztzeichen erkennt
SIT	wenn das Wählsystem einen speziellen Informationston erkennt, der eine nicht mehr vorhandene Nummer oder besetzte Leitungen anzeigt.
KEINE ANTW.	wenn ein Kunde den Anruf nicht innerhalb der festgelegten Zeitspanne/Anzahl der Klingeltöne annimmt. **Tipp:** Sie können die Anzahl der Anrufversuche des Systems beim Kunden auf der Registerkarte **Wiederholversuche** in „Strategien“ ändern.

Beispiele für Abschlusscodes, die Agenten zuweisen können:

Abschlusscode	Beschreibung, die angezeigt wird, wenn der Agent den Abschlusscodes zuweisen kann
RECALL	um das Wählsystem anzuweisen, den Anruf später erneut auszuführen
PROMISE	wenn der Kunde die Zahlung vornehmen will
ANRUFBEANTW.	wenn der Job so eingerichtet ist, dass Anrufe, die ein Anrufbeantworter annimmt, an einen Agenten weitergeleitet werden

Abschlusscode-Attribute

Proactive Contact ordnet jedem Abschlusscode eine Nummer zu und gibt an, ob der Code vom System oder von Agenten zugewiesen wurde. Ein Wählsystem verfügt über 1000 Abschlusscodes.

Ein Abschlusscode weist die folgenden Attribute auf:

Attribut	Beschreibung
Schlüsselwort	Gibt den Kurznamen für den Abschlusscode an.
Code	Gibt die zugewiesene Nummer für den Abschlusscode an. Die Codenummern liegen zwischen 0 und 999.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Abschlusscodes.
Typ	Gibt an, ob das System oder ein Agent den Abschlusscode zugewiesen hat.
Berichtsüberschrift	Gibt die Überschrift der Abschlusscode-Spalte im Bericht „Abschlusscode-Zusammenfassung“ an.

Sie können die Beschreibung und die Berichtsüberschrift für die Abschlusscodes, die Agenten zuweisen, selbst erstellen.

Sie können die Beschreibung und die Berichtsüberschrift für die Abschlusscodes, die Agenten und das System zuweisen, ändern.

Das Codeschlüsselwort und den Abschlusscode-Typ (Zuweisung durch Agenten/System) können Sie jedoch nicht ändern.

Abschlusscode-Beispiele

In der folgenden Tabelle werden einige Beispiele für Abschlusscodes aufgelistet:

Schlüsselwort	Code	Beschreibung	Typ	Berichtsüberschrift
RESERVED1	001	Für das System reserviert.		

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Code	Beschreibung	Typ	Berichts-überschrift
NICHT IM BEREICH	005	Die Uhrzeit der Zeitzone, in der sich der Kunde aufhält, ist mit den Geschäftszeiten nicht vereinbar.	System	Außerhalb der Geschäftszeiten
MOFLASH_B	006	Systemeigene Sprach- und Datenübertragung: Ein Agent überträgt einen Anruf an einen Agenten für eingehende Anrufe, ohne selbst in der Leitung zu bleiben.	Agent	Unüberwachtes Weiterleiten
WEITERLEITUNG	018	Anruf durch Weiterleitung ausgelöst	Agent	Weiterleiten
CODE32	032	Termin planen, anschließend Anruf	Agent	Anruf planen
DTMF_V	044	Interner Systemcode	System	Sprach-Mehrfrequenzverfahren
VIRTVOICE	091	Virtuelle Sprachnachricht an „Sprache“	Agent	Virtuelle Sprache

Abschlusscode-Kategorien

Bei einem Job weisen Agenten einem Anruf einen Abschlusscode zu, um das Ergebnis des Anrufs anzugeben. Im Abschlusscode-Menü können Sie Abschlusscodes in vier Kategorien für Überwachungs- und Reporting-Zwecke organisieren.

Tipp:

Sie können einen Abschlusscode mehr als einer Kategorie zuordnen.

Beispiel: Ein Agent tätigt einen Anruf, um einen Auftrag zu bestätigen und hinterlässt eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter. Der Job ist so eingerichtet, dass Anrufe, die von einem Anrufbeantworter angenommen wurden, an einen Agenten weitergeleitet werden. Der Agent weist dem Kundendatensatz den Anrufbeantworter-Abschlusscode zu. Der Anrufbeantworter-Abschlusscode kann sowohl den Kategorien „Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)“ als auch „Abgeschlossene Anrufe“ angehören.

Abschlusscodekategorie	Beschreibung
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)	Gibt an, dass der Agent mit der richtigen Person gesprochen hat.
Abgeschlossene Anrufe	Gibt an, dass der Agent mit einem Kunden gesprochen hat und der Zweck des Anrufs erfüllt wurde. Ein abgeschlossener Anruf kann eine Reihe von Ergebnissen aufweisen, z. B.: • Betrag wurde vollständig bezahlt • Kunde insolvent • Kunde verstorben • Vorgang überprüft und abgeschlossen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Abschlusscodekategorie	Beschreibung
Abgebrochene Anrufe	Gibt an, dass ein Anruf abgebrochen wurde und das Wählsystem den Anruf unterbrochen hat. Ein abgebrochener Anruf kann auf mehrere Ereignisse zurückzuführen sein, z. B.: • Ein Kunde, der beim Callcenter anruft, legt auf, während sich der Anruf in der Warteschlange für eingehende Anrufe befindet. • Ein Kunde legt auf, während sich der Anruf in der Warteschlange für ausgehende Anrufe befindet. • Ein Anruf wurde für die maximal zulässige Zeit in der Warteschlange gehalten.
Rückrufe	Gibt an, dass der Kunde den Anruf nicht angenommen hat, und dass ein weiterer Anrufversuch unternommen werden kann. Das Wählsystem führt einen weiteren Kundenanruf basierend auf den Einstellungen auf der Registerkarte **Wiederholversuche** unter „Strategie“ aus.

Verwandte Links

Wiederholversuche auf Seite 206

Umgebung mit Mehrfach-Wählsystem

Im Abschlusscode-Menü können Sie die Beschreibung und die Berichtsüberschriften für Abschlusscodes erstellen und ändern, die Agenten zuweisen. Ferner können Sie Abschlusscodes zu Kategorien zuordnen.

Wenn Sie mehrere Wählsysteme in Ihrem System verwenden, gehören die Abschlusscodes, die Sie im Abschlusscode-Menü erstellen und ändern, dem primären Wählsystem an. Wenn Sie die Abschlusscodes im Abschlusscode-Menü speichern, werden die Änderungen von Proactive Contact in allen Wählsystemen der Systemgruppe gespeichert. Damit wird ein konsistenter Abschlusscodesatz für das Reporting und die Überwachung gewährleistet.

Fenster „Abschlusscode“

Im Fenster **Abschlusscode** können Sie Abschlusscodes für Überwachungs- und Reporting-Aktivitäten erstellen, kategorisieren und verwalten. Sie können folgende Aufgaben ausführen:

- Vom System und den Agenten zugewiesene Abschlusscodes anzeigen
- Abschlusscodes, die Agenten zuweisen können, erstellen und warten
- Abschlusscodes zu Kategorien für Überwachungs- und Reporting-Aktivitäten zuordnen

Die vorgenommenen Änderungen sind verfügbar, wenn Sie die Wählsysteme erneut starten.

Fenster „Abschlusscode“ im rechten Teilfenster

Das rechte Teilfenster des Fensters **Abschlusscode** enthält eine vollständige Liste der Abschlusscodes für das Wählsystem. Die Abschlusscode-Verwaltung listet für alle Abschlusscodes das Schlüsselwort, die Codenummer, die Beschreibung, die Zuordnung durch System oder Agent sowie den Text der Berichtspalte auf.

Tipp:

Sie können das Kontextmenü im rechten Teilfenster verwenden, um Menüoptionen der Menüs Bearbeiten und Ansicht auszuwählen.

Name	Beschreibung
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)	Mit dieser Kategorie wird angegeben, dass die richtige Person kontaktiert wurde.
Abgeschlossene Anrufe	Mit dieser Kategorie wird angegeben, dass mit dem kontaktierten Teilnehmer ein Abschluss erreicht wurde.
Abbrechen	Mit dieser Kategorie wird angegeben, dass das System den Anruf abgebrochen hat, nachdem unter der angerufenen Nummer eine Verbindung mit einer Person hergestellt wurde.
Rückruf	Mit dieser Kategorie wird angegeben, ob über diesen Abschlusscode ein Datensatz zurückgerufen werden kann.

Zugreifen auf Abschlusscodes

Informationen zu diesem Vorgang

Das Abschlusscode-Menü wird über das Menü Ansicht aufgerufen.

Hinweis:

Die vorgenommenen Änderungen in der Abschlusscode-Verwaltung sind verfügbar, wenn Sie die Wählsysteme erneut starten.

So starten Sie Abschlusscodes:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Wählen Sie **Abschlusscodes**.

   Das Versionsdialogfeld wird angezeigt.

   Wählen Sie die Version aus, die Sie bearbeiten möchten. Die aktive Version ist die standardmäßige Version.

Erstellen eines Abschlusscodes

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Code den Kategorien „Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)“ und „Abgeschlossene Anrufe“ zuordnen und den Code zum Bericht „Abschlusscode-Zusammenfassung“ hinzufügen.

Später können Sie den Abschlusscode den Kategorien „Abbruch“ und „Rückruf“ zuweisen. Sie können außerdem die Beschreibung und den Text der Berichtsüberschrift direkt im rechten Teilfenster ändern.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Strategie und klicken Sie auf **Neu**, oder klicken Sie auf das Symbol **Neu** in der Symbolleiste.

   Das Fenster **Abschlusscode-Assistent** wird geöffnet.

2. Vervollständigen Sie den Assistenten, indem Sie den neuen Code definieren, Attribute für den Code festlegen und die neuen Codeeinheiten überprüfen.

Verwandte Links

Ändern von Abschlusscodes auf Seite 180
Zuordnen von Abschlusscodes zu Kategorien auf Seite 179

Zuweisen von Abschlusscodes zu Kategorien

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Abschlusscodes zu folgenden Kategorien zuordnen:

- Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)
- Abgeschlossene Anrufe
- Abgebrochene Anrufe
- Rückrufe

So weisen Sie einer Kategorie einen Abschlusscode aus einer Liste von Abschlusscodes im rechten Teilfenster zu:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie einen oder mehrere Abschlusscodes aus.
2. Wählen Sie die entsprechende Option aus der verfügbaren Kategorie.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Dialogfeld **Abschlusscode-Verwaltung** wird angezeigt.

4. Bei aktiven Abschlusscodes können Sie auf **Ja** klicken, um eine Kopie in einem anderen Status zu speichern. Andernfalls klicken Sie zum Abbrechen auf **Nein**.

Hinweis:

Bei Abschlusscodes, die im Status „Ausstehend“ und „Wird bearbeitet“ vorliegen, zeigt das System das Dialogfeld **Speichern als** zum Speichern des Abschlusscodes in einem anderen Status nicht an.

Proactive Contact speichert die Abschlusscodes in allen Wählsystemen einer Systemgruppe.

Abschlusscodes warten

Zuordnen von Abschlusscodes zu Kategorien

Informationen zu diesem Vorgang

So entfernen Sie einen Abschlusscode aus den folgenden Kategorien:

- Erfolg versprechender Kontakt
- Abschluss
- Abbrechen
- Rückruf

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Liste der Abschlusscodes im rechten Teilfenster den Abschlusscode aus, den Sie aus der Kategorie entfernen möchten.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die entsprechende Kategorie des gewünschten Abschlusscodes.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das System zeigt das Dialogfeld **Abschlusscode-Verwaltung** an.
4. Bei aktiven Anrufabschlusscodes:
   - Klicken Sie auf **Ja**, um eine Kopie in einem anderen Status zu speichern.
   - Klicken Sie zum Abbrechen auf **Nein**.

   Hinweis:

   Bei Abschlusscodes, die im Status „Ausstehend“ und „Wird bearbeitet“ vorliegen, zeigt das System das Dialogfeld **Speichern unter** zum Speichern des Abschlusscodes in einem anderen Status nicht an.

Ergebnis

Avaya Proactive Contact speichert die Abschlusscodes in allen Wählsystemen einer Systemgruppe.

Ändern von Abschlusscodes

Informationen zu diesem Vorgang

So ändern Sie die Beschreibung eines Abschlusscodes und die Berichtsüberschrift:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im rechten Teilfenster aus der Liste der Abschlusscodes den zu ändernden Abschlusscode aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Beschreibung ändern** oder **Berichtsüberschrift ändern**.
3. Geben Sie die neue Beschreibung oder die neue Berichtsüberschrift ein, und drücken Sie die `Eingeben`.

   Tipp:

   Die Breite der Berichtsspalte ist auf 23 Zeichen beschränkt. Sie können den Text anpassen, bis der Bericht Ihren Anforderungen entspricht.

   Die Abschlusscode-Verwaltung zeigt die neuen Informationen an.

Löschen von Abschlusscodes

Informationen zu diesem Vorgang

So entfernen Sie einen Abschlusscode aus dem System:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Liste der Abschlusscodes im rechten Teilfenster den Abschlusscode aus, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Entfernen**. Das Dialogfeld **Löschen** zur Bestätigung des Löschvorgangs wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Abschlusscode aus der Liste der Abschlusscodes zu entfernen.

Filtern der anzuzeigenden Abschlusscodes

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können System-Abschlusscodes, Agenten-Abschlusscodes oder alle Abschlusscodes anzeigen.

So zeigen Sie die gewünschten Abschlusscodes an:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Ansicht** > **Abschlusscodes**.
2. Wählen Sie die gewünschte Abschlusscode-Kategorie aus.

Im rechten Teilfenster wird die Liste des angegebenen Abschlusscode-Typs angezeigt.

Alternativ dazu können Sie auch mit der rechten Maustaste ins rechte Teilfenster klicken und den gewünschten Abschlusscode-Typ auswählen.

Speichern der Informationen zu den Abschlusscodes in einer Datei

Informationen zu diesem Vorgang

Mit diesem Verfahren speichern Sie die Attribute und Kategorieinformationen der Abschlusscodes in einer HTML-Datei:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Datei** > **Als HTML speichern**.
2. Navigieren Sie im Dialogfeld „**Speichern als**“ zu dem Speicherort, an dem Sie die Abschlusscode-Konfigurationsdatei speichern möchten.

   Sie können den Dateinamen ändern.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Sie können den gespeicherten Bericht anzeigen.

Kapitel 13: Agent-Tasten

Mithilfe von Agent-Tasten werden Aktionen durchgeführt, die auf Ihrem System verfügbar sind, z. B. einen Anruf freigeben, einen Anruf weiterleiten, einen Agent-Bildschirm anzeigen und einen Agenten von einem Job abmelden.

Hinweis:

Sie können nur solche Agent-Tasten anzeigen, die Ihrem Serviceeinheitenraum zugewiesen sind.

Unter „Agent-Tasten“ wird eine Liste von Agent-Tasten-Dateien angezeigt, einschließlich des Dateinamens, des Typs, der Version und einer kurzen Beschreibung. Verwenden Sie den Assistenten für Agent-Tasten, um Tasten hinzuzufügen oder zu bearbeiten und so an die veränderlichen Anforderungen Ihres Contact Center anzupassen. Die Agent-Tasten sind die Tasten F1 bis F12, abhängig vom Tastaturtyp. Zusätzlich zu den Funktionstasten können Sie Tastenkombinationen zuweisen, um die Anzahl verfügbarer Tasten zu erhöhen. Beispielsweise kann der Agent die Taste `Strg`, `Umschalttaste` oder `Alt` drücken, während er die Funktionstaste drückt.

Mit der Funktion „Agent-Tasten“ können Sie eine vorhandene Anrufliste ändern, ein neues Agent-Tastenset erstellen und Job-Funktionen auswählen. Dies wird in den nachfolgenden Abschnitten ausführlich beschrieben.

Verwandte Links

Unterstützte Funktionen auf Seite 182

Unterstützte Funktionen

Mit der Seite „Unterstützte Funktionen“ im „Agent-Tastenset-Assistenten“ kann der Benutzer die Jobfunktionen auswählen, die in diesem Agent-Tastenset unterstützt werden sollen. Mit den folgenden Jobfunktionen kann der Agent spezifische Aufgaben ausführen:

- Verwaltete Wählvorgänge: Mit dieser Jobfunktion können Agenten eine Vorschau von Agenteninformationen anzeigen und Anrufe vor ihrer Durchführung abbrechen. Sie können die Tasten angeben, die zur Unterstützung des Agenten bei der Steuerung von Geschwindigkeit und Ergebnis verwalteter Wählvorgänge erforderlich sind. Insbesondere, wenn ein Agent eine Vorschau eines Datensatzes anzeigt, entscheidet er sich u. U. dafür, den Anruf abzubrechen und zum nächsten Datensatz überzugehen; oder aber er wählt den Datensatz sofort.
- Kaufüberprüfung: Mit dieser Jobfunktion wird automatisch eine zweite Anrufkampagne erstellt, um Verkäufe oder Verpflichtungen aus einer früheren Kampagne zu bestätigen. Dadurch können Sie auch die Tasten auswählen, die erforderlich sind, um einen

Verkaufsjob in einem Kaufüberprüfungsszenario zu unterstützen. Wenn „Kaufüberprüfung“ verwendet wird, verwenden Agenten einen bestimmten Code, um Datensätze freizugeben, die zu einem erfolgreichen Verkauf geführt haben. Diese Datensätze werden automatisch an einen zweiten Job, den Überprüfungsjob, weitergegeben. In diesem Job wird jeder Datensatz angerufen, und ein Supervisor überprüft, ob die Person am anderen Ende der Leitung mit dem zuvor getätigten Kauf einverstanden ist.

- Systemeigene Sprach- und Datenübertragung: Diese Jobfunktion ermöglicht Ihnen, die Tastenkombinationen zu definieren, mit denen ein Anruf an einen weiteren Agenten oder einen Supervisor weitergeleitet wird. Durch eine Tastenkombination wird der Anruf sofort weitergeleitet, und der Agent kann einen neuen Anruf entgegennehmen. Durch die andere Tastenkombination bleibt der Agent so lange mit dem Kunden verbunden, bis der andere Agent antwortet.
- Nicht anrufen: Mit dieser Jobfunktion können Sie die Tasten auswählen, die benötigt werden, damit die Nicht anrufen-Funktion unterstützt wird. Wenn ein Agent die definierte Tastenkombination verwendet, wird der Datensatz freigegeben und mit „Nicht anrufen“ markiert. Dadurch wird verhindert, dass das Wählsystem diesen Kunden in Zukunft aus einem beliebigen Grund unter dieser Nummer anruft.
- Agent-Rückruffunktion: Diese Jobfunktion ermöglicht Ihnen, die Tastaturfolgen zur Planung einer Agent-Rückruffunktion und die Tastaturfolgen zur Freigabe eines solchen Datensatzes zu definieren. Beachten Sie, dass diese Funktion sich von der Funktion unterscheidet, die einem Agenten lediglich erlaubt, einen Datensatz zum Rückruf zu einer anderen Zeit einzurichten und der an jeden verfügbaren Agenten gesendet wird. Mit dieser Funktion wird der zurückgerufene Datensatz mit einem bestimmten Agenten verbunden, der den Rückruf eingerichtet hat.

Unterstützte Aktionen

Neben den unterstützten Funktionen, die im Assistenten für Agent-Tastensets definiert sind, können Sie auch Agent-Tasten für die in der folgenden Tabelle angegebenen Jobfunktionen definieren:

Name	Beschreibung
Headset-Lautstärke anpassen	Erhöht oder senkt die Lautstärke des Headsets. Diese Funktion funktioniert nur, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: • Proactive Contactmit PG230RM • OLIC-Karten, die für Agenten-Headsets verwendet werden Diese Funktion ist nicht verfügbar, wenn Proactive Contact im Soft-Dialer-Modus ausgeführt wird.
Mikrofonlautstärke anpassen	Erhöht oder senkt die Lautstärke des Mikrofons.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Diese Funktion funktioniert nur, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: • Proactive Contactmit PG230RM • OLIC-Karten, die für Agenten-Headsets verwendet werden Diese Funktion ist nicht verfügbar, wenn Proactive Contact im Soft-Dialer-Modus ausgeführt wird.
Supervisor um Hilfe bitten	Hilfenachricht eines Agents an den Supervisor in Jobmon senden.
Vorher angezeigten Anruf abbrechen	Bricht den als Vorschau angezeigten Anruf ab. In der Datei für Agenten-Befehlstasten können Sie mehrere Abbruchtasten konfigurieren. Wenn Sie in der Datei für Agenten-Befehlstasten mehrere Abbruchtasten konfiguriert haben und ein Agent im Vorschaumodus einen verwalteten Anruf abbricht, wird ein neuer Bildschirm mit einer Liste von Abbruchtasten angezeigt. Der Agent kann in der Liste eine Auswahl treffen, und der Datensatz wird dann mit dem entsprechenden Abschlusscode beendet.
Nummer im ausgewählten Feld wählen	Wählt die Nummer, die im vom Agenten ausgewählten Feld angezeigt wird.
Ziffernblock anzeigen	Ermöglicht die Verwendung des Ziffernblocks durch die Agenten.
Manuellen Anruf auflegen	Beendet einen manuellen Anruf.
Einen Job verlassen	Ermöglicht es den Agenten, einen Job zu verlassen.
Datensatz als „Nicht anrufen“ markieren	Markiert den Datensatz als „Nicht anrufen“.
In erstes Feld wechseln	Setzt den Cursor in das erste Feld des Datensatzes.
Zum nächsten Bildschirm wechseln	Wechselt zum nächsten Bildschirm.
Manuelle Anrufe ausführen	Führt einen manuellen Anruf aus.
Anruf halten	Der Anruf wird gehalten.
Als Vorschau angezeigten Anruf ausführen	Ruft den als Vorschau angezeigten Datensatz an.
Leitung schnell freigeben	Gibt die Leitung schnell frei.
Leitung freigeben	Gibt die Leitung frei.
Datensatz freigeben	Gibt den Datensatz frei.
Rückrufe planen	Plant einen Rückruf für den Datensatz.
Anruf wiederaufnehmen	Nimmt den gehaltenen Anruf wieder auf.
Anruf weiterleiten und Leitung freigeben	Leitet den Anruf weiter und gibt gleichzeitig die Leitung frei.
Anruf weiterleiten und in Leitung bleiben	Leitet den Anruf weiter, aber bleibt in der Leitung.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Anruf per Gabelschaltsignal weiterleiten und in Leitung bleiben	Leitet den Anruf per Gabelschaltsignal weiter, aber bleibt in der Leitung. **Wichtig:** Sie dürfen Agent-Tasten für Gabelschaltsignal und Übertragungsleitung nicht in demselben Agent-Tastenset zuweisen, da dies zu einem Systemfehler führen kann.
Übertragungsleitungen	Leitet den Anruf über eine Übertragungsleitung weiter. Sie müssen für Übertragungsleitungen die Agent-Tasten für Übertragungsleitungen verwenden. **Wichtig:** Sie dürfen Agent-Tasten für Gabelschaltsignal und Übertragungsleitung nicht in demselben Agent-Tastenset zuweisen, da dies zu einem Systemfehler führen kann.

Agent-Tasten

Im Fenster **Agent-Tasten** werden die Namen aller Agent-Tastensets angezeigt, die für das ausgewählte Wählsystem definiert sind.

Sie können die in den Agent-Tastensets definierten individuellen Tastenzuordnungen anzeigen, indem Sie im Teilfenster **Funktionen** ein Tastenset auswählen. Im Fenster werden rechts im Bereich **Funktionsdetail** die Tastenzuordnungen angezeigt.

Wenn der Benutzer in der Schaltflächenleiste auf das Symbol „Agent-Tasten“ klickt, fordert die Anwendung eine Liste der Agent-Tasten-Dateien oder -sets vom ausgewählten Wählsystem an und zeigt diese im Teilfenster „**Funktionen**“ an.

Hinweis:

Der Proactive Contact-Agent akzeptiert nicht alle Tastenzuordnungen, die in eine Tasten-Datei eingegeben wurden. Bei Verwendung des Proactive Contact-Agenten akzeptiert das System Tastenzuordnungen nur für Freigabecodes und automatisierte Nachrichten.

Sie können die in den Agent-Tastensets definierten individuellen Tastenzuordnungen anzeigen, indem Sie im Teilfenster **Funktionen** ein Tastenset auswählen. Im Fenster werden rechts im Bereich **Funktionsdetail** die Tastenzuordnungen angezeigt.

Erstellen eines neuen Agent-Tastensets

Informationen zu diesem Vorgang

So erstellen Sie ein neues Agent-Tastenset:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste des Editors die Schaltfläche **Neu**.

Das System zeigt den Assistenten für neue Agent-Tasten an.

2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Geben Sie einen Namen für das Agent-Tastenset ein.
4. Geben Sie eine kurze Beschreibung für das Agent-Tastenset ein.

   Hinweis:

   Das Feld „Beschreibung“ ist auf 64 Zeichen beschränkt. Sonderzeichen können nicht verwendet werden.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie den **Jobtyp** aus, der dieses Agent-Tastenset verwenden wird.

   Hinweis:

   Wenn Sie die Option Beliebiger Jobtyp auswählen, fahren Sie mit Schritt 7 bis 10 fort.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Aktivieren Sie auf der Seite **Unterstützte Funktionen** die Kontrollkästchen, die für das zu definierende neue Agent-Tastenset relevant sind.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Klicken Sie auf **Beenden**.

    Im Bildschirm „Agent-Tasten“ werden die Namen aller Agent-Tastensets angezeigt, die auf dem ausgewählten Wählsystem definiert sind.

Hinzufügen von Aktionen zu einem Agent-Tastenset

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein Agent-Tastenset für verschiedene andere Funktionen als die im Assistenten für neue Agent-Tasten angegebenen ändern.

So weisen Sie Agent-Tasten verschiedenen anderen Jobs zu:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Teilfenster **Agent-Tasten-Details** eine Zeile aus, klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf und wählen Sie **Einfügen** oder **Anfügen**.

   Mit der Option Einfügen wird unterhalb der ausgewählten Zeile eine Zeile eingefügt, während mit der Option „Anfügen“ am Ende der vorhandenen Zeilen eine Zeile angefügt wird.
2. Wählen Sie aus den folgenden Dropdown-Listen die gewünschten Optionen aus.
   - **Stufe**: Wählen Sie aus den Optionen `Strg`, `Alt` und `Umschalttaste`.
   - **Taste**: Wählen Sie die gewünschte Funktionstaste.
   - **Beschreibung**: Geben Sie manuell eine Beschreibung für die Agent-Taste ein.
   - **Aktion**: Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Aktionen eine aus.

- **Abschlusscode**: Wählen Sie den gewünschten Abschlusscode für die der Agent-Taste zugewiesene Aktion aus.
- **Nachricht (Optional)**: Wählen Sie die aufgezeichnete Nachricht aus, die für die der Agent-Taste zugewiesene Aktion abgespielt werden soll.
- **Bildschirmnummer**: Geben Sie die Bildschirmnummer wie in dem Job konfiguriert an, auf den Sie mit der Taste zugreifen möchten.

Verwandte Links

Unterstützte Aktionen auf Seite 183

Versionen

Mit der Funktion **Version** können Sie Berechtigungen festlegen.

Beispiel: Ein Benutzer mit sysadm-Berechtigungen kann in jeder der definierten Versionen wie „Aktiv“, „Ausstehend“ und „Wird ausgeführt“ Konfigurationsdaten erstellen und bearbeiten. Auf die Konfigurationsdaten in verschiedenen Status können Sie je nach deren Typ unterschiedlich zugreifen.

Hinweis:

„Gelöscht“ ist ebenfalls eine Version.

Bei Daten, die immer in derselben Datei gespeichert werden, z. B. Abschlusscodes, Zeitpläne, Telefonieskripte und Sprachnachrichten, wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie versuchen, die Daten zu bearbeiten. Aufgrund dieser Meldung können Sie die Version auswählen, die in einem beliebigen Stadium vorliegt.

Versionsdaten

Wenn Sie über sysadm-Berechtigungen verfügen, können Sie während der Konfiguration eines anderen Dateityps Daten verwenden, die den Status „Ausstehend“ oder „Wird ausgeführt“ haben. Beispiel: Unter Umständen möchten Sie eine Anruflistenanwendung mit Uploadkonfiguration erstellen, die von einem Abschlusscode der Version „Ausstehend“ abhängt. Nehmen Sie Änderungen vor, wenn Sie ein neues Telefonieskript mit einer Sprachnachricht in der Version „Ausstehend“ erstellen möchten.

Wenn es unter „Ausstehend“ oder „Wird ausgeführt“ Konfigurationsänderungen gibt, wird beim ersten Versuch, eine Datei zu bearbeiten, das Dialogfeld „Konfigurationsversion“ angezeigt. Im Beispiel wird das Dialogfeld **Speichern als** angezeigt, sobald Sie im Menü **Anrufliste** die Option **Neu** auswählen.

Wenn Sie eine Version auswählen, werden die dieser Version zugeordneten Konfigurationsdaten während der gesamten Bearbeitungssitzung verwendet. Wenn Sie z. B. Abschlusscodedefinitionen der Version „Ausstehend“ verwenden, werden die ausstehenden Abschlusscodes in die Anwendung geladen und in allen Fällen verwendet, in denen die Benutzerschnittstelle Ihnen eine Codeauswahl anbietet.

Sobald Sie eine Konfigurationsversion gewählt haben, bleibt diese aktiv, bis die Anwendung geschlossen wird oder bis Sie die Konfigurationsversion ändern, indem Sie im Hauptmenü **Optionen** > **Konfigurationsversion** auswählen.

Speichern von Versionsdaten

Die Konfigurationsdaten können im Wählsystem gespeichert und sofort aktiviert werden; sie können in einem „Ausstehend“-Verzeichnis gespeichert und erst aktiviert werden, wenn die Wählsystemdienste neu gestartet werden; oder aber die Daten werden auf unbestimmte Zeit in einem „Wird ausgeführt“-Verzeichnis gespeichert.

Diese Funktion, die Daten aufgrund Ihres Bereitschafts- oder Vollständigkeitsstatus zu speichern, wird über die Benutzeroberfläche implementiert. Dabei wird der Benutzer bei der Datenspeicherung in einer Meldung zur Angabe des Status aufgefordert.

Gelöschte Konfigurationsdateien

Um mit gelöschten Dateien zu arbeiten, können Sie die Dateien wiederherstellen, die in besonderen Verzeichnissen abgelegt wurden und von Benutzern mit sysadm-Berechtigungen abgerufen werden können. Diese Dateien sind im Versionsdialogfeld und im Teilfenster **Funktionen** aufgeführt. Um mit diesen Dateien arbeiten zu können, müssen Sie die Datei unter „Gelöscht“ öffnen und anschließend in einer anderen Version speichern, entweder „Ausstehend“ oder „Wird ausgeführt“.

Kapitel 14: Nachrichten und Skripte

Nachrichten sind Aufnahmen, die Kunden hören, während sie sich in der Warteschleife befinden oder wenn der Agent eine Nachricht abspielt. Skripte bestehen aus einer Reihe von Nachrichten, die Kunden in den Warteschlangen für eingehende, ausgehende oder weitergeleitete Gespräche hören.

Nachrichten erfüllen folgende Funktionen:

- Sie informieren die Kunden darüber, dass ihre Anrufe verbunden bleiben.
- Sie bereiten die Kunden auf bevorstehende Transaktionen vor, indem Sie sie auffordern, Kreditkarten- und Bestellnummern bereit zu halten.
- Sie beantworten häufig gestellte Fragen.
- Sie werben für das Unternehmen.
- Sie stellen neue Produkte und Dienste vor.

Sie können Nachrichten und Skripte erstellen, wenn Sie über Administratorrechte verfügen. Die Schaltflächenleiste **Nachrichten und Skripte** wird im linken Teilfenster in Editor angezeigt.

Hinweis:

Sie können nur solche Nachrichten und Skripte anzeigen, die Ihrem Serviceeinheitenraum zugewiesen sind.

Nachrichten

Nachrichten sind Aufnahmen, die Kunden hören, während sie sich in der Warteschleife befinden oder wenn der Agent eine Nachricht abspielt.

Bei Proactive Contact mit PG230RM muss Ihre Stimmenaufnahme für die Verwendung in Proactive Contact digitalisiert werden. Sie können Nachrichtendateien auswählen, wenn Sie Jobs im System einrichten. Anschließend können Sie Nachrichten hinzufügen und entfernen.

Proactive Contact ist mit einem Assistenten ausgestattet, der Ihnen beim Hinzufügen von Nachrichten zum System sowie beim Organisieren der Nachrichten in Ordnern behilflich ist.

Anschließend können Sie Nachrichten und Ordner hinzufügen und entfernen.

Nachrichten planen

Sie können in Proactive Contact bis zu 2048 digitalisierte Nachrichten speichern. Jede Nachricht kann bis zu einer Minute lang sein. Proactive Contact kann bis zu 32 Minuten Gesamtnachrichtenzeit speichern.

Vor der Aufnahme und Digitalisierung von Nachrichten ist es sinnvoll, den Nachrichtentext zu entwerfen und zu drucken.

Machen Sie sich vor dem Entwerfen einer Nachricht Gedanken über folgende Aspekte:

- Zweck und Verwendung der Nachricht
- Nachrichtentext
- Männliche oder weibliche Stimme für das Sprechen der Nachricht
- Aktuelle Anzahl der in Proactive Contact gespeicherten Nachrichten
- Kategorie, die die Verwendung der Nachricht am besten bezeichnet
- Sprachen, in denen die Nachricht aufgezeichnet werden soll

Telefoniedatei

In der Datei `telephny.spt` werden Skripte gespeichert. Die Datei `telephny.spt` im Wählsystem darf aus maximal 6000 Zeilen bestehen.

Wichtig:

Wenn die Anzahl von 6000 Zeilen überschritten wird, erhalten Sie eine Fehlermeldung. Bei einer Zeilenzahl von über 6000 können keine Skripte gespeichert werden.

Wenn die Zeilenanzahl 6000 überschreitet, verhält sich Proactive Contact möglicherweise wie folgt:

- Es werden keine Jobs gestartet.
- Es werden Jobs gestartet, jedoch keine Nachrichten mehr übermittelt, wenn die Zeile 6000 erreicht ist.

Verringern der Anzahl von Zeilen in der Telefoniedatei

Vorgehensweise

Führen Sie einen oder mehrere der folgenden Schritte aus, um die Anzahl der Zeilen in der Datei `telephny.spt` zu verringern:

- Entfernen Sie nicht länger benötigte Skripte und Nachrichten.
- Kontaktieren Sie Ihren Proactive Contact-Händler.

Aufzeichnen von Nachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Bevor Sie den Nachrichtenassistenten verwenden, müssen Sie Audionachrichten definieren, aufzeichnen und digitalisieren.

Vorgehensweise

1. Führen Sie bei Proactive Contact und Proactive Contact mit PG230RM die folgenden Schritte aus, um Nachrichten aufzuzeichnen:
   - Zeichnen Sie die Audionachrichten selbständig auf, und lassen Sie sie von einem Drittanbieter digitalisieren.
   - Beauftragen Sie eine entsprechende Service-Stelle mit dem Aufzeichnen und Digitalisieren der Nachricht.
   - Verwenden Sie Software von Drittanbietern für das Aufzeichnen und Digitalisieren der Nachricht.

   Hinweis:

   Bei Proactive Contact mit Application Enablement Services speichert die ACD die aufgezeichneten Nachrichten. Weitere Informationen zum Aufzeichnen von gesprochenen Nachrichten finden Sie in der ACD-Dokumentation.
2. Speichern Sie die Audiodatei an einem Speicherort, auf den von der Supervisor-Arbeitsstation problemlos zugegriffen werden kann.

   Von dieser Arbeitsstation aus können Sie die digitalisierte Audionachricht einer Nachrichtendatei in Editor und einem Wählsystem zuweisen.

Nachrichtentext definieren und erstellen

Der Nachrichtenassistent hilft Ihnen bei der Ausführung folgender Aufgaben in Proactive Contact:

- Audionachrichten zu Proactive Contact-Systemen mit PG230RM hinzufügen
- Bestehende Nachrichten in Proactive Contact-Systemen mit PG230RM aktualisieren
- Details der Nachricht identifizieren (z. B. ob es sich um eine männliche oder weibliche Stimme oder um Musik handelt)

Auch wenn dies nicht zwingend erforderlich ist, erstellen die meisten Firmen eine schriftliche Version des Nachrichtentexts.

Nachrichten-Assistent

Der Nachrichtenassistent kann Ihnen bei der Ausführung der folgenden Aufgaben behilflich sein:

- Eine Nachricht hinzufügen
- Proactive Contact eine aktualisierte Audioversion einer Nachricht hinzufügen.
- Nachrichten in leicht zugänglichen Verzeichnissen speichern

Nachrichtenfenster

Über das Nachrichtenfenster können Sie die den Kunden vorzuspielenden Nachrichten hinzufügen und verwalten.

Editor zeigt eine Baumansicht an, die Ordner für Skript-Namen und -Beschreibungen enthält.

- Wenn keine Nachrichten angezeigt werden, klicken Sie auf das Plussymbol links neben dem Namen der Nachricht.
- Wenn kein Plussymbol angezeigt wird, sind der Kategorie keine Nachrichten zugeordnet.

Wichtig:

Wenn Sie mit der rechten Maustaste im rechten Fenster klicken, wird ein Menü angezeigt, über das Sie Nachrichten und Ordner bearbeiten oder entfernen können.

Zugriff auf Nachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Nachrichten über den Editor starten, wenn Sie über Administratorrechte verfügen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
3. Klicken Sie auf die Schaltflächengruppe **Nachrichten und Skripte**.
4. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

   Das Fenster **Nachrichten** wird geöffnet.

Erstellen von Nachrichtenordnern

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen oder mehrere Ordner zum Organisieren der Nachrichten erstellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

Das Teilfenster **Nachrichten** wird angezeigt.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Neu** > **Ordner**.

   Editor fügt einen Ordner in den Nachrichtenbaum ein und wählt die Zeile aus.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile, und wählen Sie **Ordner umbenennen**.

   Das Dialogfeld **Ordner umbenennen** wird angezeigt.

4. Geben Sie im Feld **Neuer Name** einen Namen für den Ordner ein, und klicken Sie anschließend auf **OK**.

Hinzufügen oder Aktualisieren von Nachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Der Nachrichtenassistent hilft Ihnen beim Hinzufügen einer Nachricht oder beim Aktualisieren einer bestehenden Audioversion einer Nachricht im System.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

   Das Teilfenster **Nachrichten** wird angezeigt.

2. Wählen Sie im Teilfenster **Nachrichten** einen Ordner oder eine Nachricht aus.

3. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

   Hinweis:

   Sie können die Sprachnachrichtdatei mit Microsoft Sound Editor oder einem anderen geeigneten Soundeditor speichern. Sie sollten sie mit folgenden Formatoptionen speichern: - CCITT U-Law (Mu-Law) - 8K Abtastrate (Hz) - 8-Bit - Mono. Speichern Sie die Datei als <Dateiname>.au in einem beliebigen Datenverzeichnis.

   Im Editor wird der Nachrichtenassistent geöffnet. Sie können folgende Informationen festlegen:

   - Speicherort der Audiodatei
   - Dateiname
   - Nachrichtentyp: Stimme oder Musik, männliche oder weibliche Stimme
   - Beschreibung des Nachrichtentexts
   - Ordner zum Speichern der Nachricht

4. Folgenden Sie den Anweisungen des Assistenten, um Dateien mit Audionachrichten zum System hinzuzufügen.

   Verwenden Sie maximal acht Zeichen für den Dateinamen und drei Zeichen für die Dateierweiterung. Verwenden Sie beim Benennen der Datei im Assistenten einen Namen, der den Nachrichtentyp eindeutig beschreibt. Beispielsweise könnte „wwarte1“ für die erste in einer Warteschlange befindliche Nachricht mit weiblicher

Sprecherstimme stehen. „Emwarte1“ könnte für die erste in einer Warteschleife für eingehende Gespräche befindliche Nachricht mit männlicher Sprecherstimme stehen.

Hinweis:

Ändern Sie beim Aktualisieren der Nachricht nicht den Namen der dazugehörigen Audiodatei. Wenn Sie eine Datei mit einer Audionachrichten mit einem anderen Namen aktualisieren, zeigt das System die folgende Warnmeldung an: Diese Nachricht wird möglicherweise von Jobs oder Agenten-Tasten verwendet, die nicht richtig funktionieren, wenn der Name geändert wird. Sind Sie sicher, dass Sie fortfahren möchten?

Klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie die Aktualisierung trotzdem durchführen möchten.

Editor fügt die Nachricht zum Nachrichtenordner hinzu.

5. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.

Überprüfen einer Nachricht

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

   Das Teilfenster **Nachrichten** wird angezeigt.

2. Wählen Sie im Teilfenster **Nachrichten** einen Ordner oder eine Nachricht aus.
3. Wählen Sie **Datei** > **Überprüfen**.

   Editor öffnet das Dialogfeld **Ergebnisse**.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Entfernen einer Nachricht

Informationen zu diesem Vorgang

Stellen Sie vor dem Entfernen einer Nachricht sicher, dass die Nachricht nicht von einem Skript verwendet wird.

So entfernen Sie eine Nachricht aus dem Teilfenster **Nachrichten**:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

   Das Teilfenster **Nachrichten** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Plussymbol, um den Ordner, der die Nachricht enthält, zu erweitern.
3. Wählen Sie eine Nachricht aus.

   Mit Editor wird die Zeile ausgewählt.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile und wählen Sie **Entfernen**.

Die markierte Nachricht wird im Dialogfeld „**Löschen**“ angezeigt.

5. Überprüfen Sie, ob es sich bei der angezeigten Nachricht um die zu entfernende Nachricht handelt, und klicken Sie auf **OK**.

   Editor entfernt die Nachricht aus dem Ordner. Editor löscht die Nachricht, wenn Sie Nachrichten speichern.

Umbenennen eines Nachrichtenordners

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Ordner für das Organisieren von Nachrichten umbenennen.

So benennen Sie einen Ordner um:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

   Das Teilfenster **Nachrichten** wird angezeigt.

2. Wählen Sie eine Nachricht aus.

   Mit Editor wird die Zeile ausgewählt.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile, und wählen Sie **Ordner umbenennen**.

   Das Dialogfeld **Ordner umbenennen** wird angezeigt.

4. Geben Sie im Feld **Neuer Name** einen Namen für den Ordner ein, und klicken Sie anschließend auf **OK**.

Entfernen eines Ordners

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen leeren Ordner aus dem Teilfenster **Nachrichten** entfernen.

So entfernen Sie einen Ordner:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

   Das Teilfenster **Nachrichten** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Plussymbol, um den Ordner, den Sie entfernen möchten, zu erweitern.

3. Entfernen Sie alle Nachrichten aus dem Ordner.

   Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen einer Nachricht auf Seite 194.

4. Wählen Sie eine Nachricht aus.

   Mit Editor wird die Zeile ausgewählt.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile, und wählen Sie **Ordner entfernen**.

Editor entfernt den Ordner.

Verwandte Links

Entfernen einer Nachricht auf Seite 194

Skripte

Skripte legen fest, wie den Kunden Nachrichten in den folgenden Situationen vorgespielt werden:

- Beim Warten in Warteschleifen für eingehende, ausgehende und weitergeleitete Gespräche
- Wenn ein Kunde einen von einem virtuellen Agenten ausgeführten Anruf annimmt
- Wenn ein Agent eine Funktionstaste betätigt

Sie legen die Reihenfolge fest, in welcher Proactive Contact die Nachrichten abspielt. Sie können wählen, ob zwischen den Nachrichten Musik eingespielt werden soll oder nicht.

Skript-Typen

Nachdem Sie Nachrichten zum System hinzugefügt haben, erstellen Sie Skripte. Um ein Skript zu erstellen, müssen Sie Nachrichten bei der Skriptausführung einer Kategorie und den Nachrichten Aktionen zuweisen.

Die folgende Tabelle beschreibt die einzelnen Skriptkategorien und den Zeitpunkt der Ausführung von Skripten:

Skript	Beschreibung
Automatisierte Nachrichten	Nachrichten, die Agenten durch Drücken einer beliebigen Funktionstaste den Kunden vorspielen.
Warteschlange eingehender Anrufe	Nachrichten, die den Kunden während des Wartens auf einen Agenten in Warteschlangen für eingehende Anrufe vom System vorgespielt werden.
Warteschlange ausgehender Anrufe	Nachrichten, die den Kunden während des Wartens auf einen Agenten in Warteschlangen für ausgehende Anrufe vorgespielt werden, oder wenn der Anruf von einem Anrufbeantworter entgegengenommen wird.
Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen	Nachrichten, die den Kunden vom System vorgespielt werden, während sie darauf warten, weitergeleitet zu werden.
Virtuelle Warteschlange	Nachrichten, die Kunden vom System vorgespielt werden, wenn virtuelle Agenten im Einsatz sind. Bei einem von virtuellen Agenten ausgeführten Job werden Nachrichten übermittelt, ohne dass ein Agent daran beteiligt ist.

Skript-Aktionen

Skripte werden durch Skript-Aktionen definiert. Abhängig vom Skript, das Sie im linken Teilfenster ausgewählt haben, können Sie beim Definieren des Skripts folgende Aktionen ausführen:

- Die Funktion zum Abspielen des Skripts beim Annehmen des Anrufs durch einen Anrufbeantworter oder eine Person auswählen
- Aktionen zum Abspielen zusätzlicher Nachrichten zuordnen

Beschreibung der Felder für Skript-Aktionen

Name	Beschreibung
Nachricht abspielen	Spielt eine aufgezeichnete Nachricht ab. Sie wählen den Namen der Nachrichtendatei. Die Datei kann gesprochenen Text oder Musik enthalten.
Anhalten	Legt die Wartezeiten zwischen den Nachrichten bei Warteschlangen für eingehende, ausgehende und weitergeleitete Gespräche fest. Sie können die Länge der Stille in Sekunden festlegen.
Kreislauf beginnen	Weist das System an, die Warteschleifenaktionen für Warteschlangen eingehender, ausgehender und weitergeleiteter Gespräche zu wiederholen. Auf diesen Befehl muss eine Abspielanweisung folgen. Wenn Sie einen Job einrichten, können Sie die Maximaldauer festlegen, während der ein Anrufer in der Warteschlange bleiben kann.
Rufannahme	Weist das System an, bei Warteschlangen eingehender und ausgehender Gespräche auf eine Rufannahme zu warten. Das Wählsystem überprüft, ob die Verbindung zu der Person, die den Anruf getätigt oder empfangen hat, noch besteht. Wenn dies nicht der Fall ist, gibt das System die Leitung wieder frei.

Skript-Beispiele

Warteschlange ausgehender Anrufe

Das folgende Beispiel verdeutlicht, wie Sie Nachrichten in einem Skript kombinieren können.

```
1. Bitte bleiben Sie am Apparat. Sie haben einen wichtigen Anruf von
<Firmenname>.
```

Es gibt eine 5-sekündige Pause, nach der das Skript in einer Schleife ausgeführt wird. Dieser Kreislauf beginnt bei Zeile Vier. Das System wiederholt alle Zeilen unterhalb der Anweisung, den Kreislauf zu beginnen, während der im „Editor“ festgelegten Zeit.

```
2. Bitte haben Sie noch etwas Geduld. Eine Verbindung wird
hergestellt.
```

Es gibt eine 5-sekündige Pause.

```
3. Die Verbindung wurde noch nicht hergestellt. Bitte haben Sie noch
etwas Geduld.
```

Es gibt eine 5-sekündige Pause.

```
4. Die Verbindung wurde noch nicht hergestellt. Vielen Dank für Ihre
Geduld.
```

Es gibt eine 8-sekündige Pause.

Warteschlange eingehender Anrufe

Das folgende Beispiel verdeutlicht, wie Sie Nachrichten in einem Skript kombinieren können.

```
1. Vielen Dank für Ihren Anruf bei <Firmenname>. Sie werden in Kürze
mit einem Mitarbeiter verbunden.
```

Es gibt eine Pause von 5 Sekunden.

```
2. Ihr Anruf ist uns wichtig. Bitte haben Sie noch etwas Geduld. Sie
werden mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden.
```

Es gibt eine Pause von 7 Sekunden.

```
3. Bitte haben Sie noch etwas Geduld. Sie werden in Kürze mit einem
Mitarbeiter verbunden.
```

Es gibt eine Pause von 7 Sekunden.

Das Skript beginnt einen Kreislauf. Dieser Kreislauf beginnt bei Zeile 4. Das System wiederholt alle Zeilen unterhalb der Zeile 3 während der in Jobs festgelegten Zeit.

```
4. Vielen Dank für Ihre Geduld. Bitte bleiben Sie am Apparat.
```

Der Anrufer hört dann Musik.

Automatisierte Nachricht

Das folgende Skript besteht aus einer einzigen Nachricht, die das System abspielt, wenn ein Agent eine Funktionstaste drückt.

```
Bitte kontaktieren Sie den für Sie zuständigen
Außendienstmitarbeiter, um Informationen zu einem Sonderangebot zu
erhalten.
```

Teilfenster „Skripte“

Über das Teilfenster „Skripte“ können Sie Nachrichten-Skripte erstellen und verwalten, die den Kunden Nachrichten vorspielen.

Das linke Teilfenster enthält eine Baumansicht, in der Namen und Beschreibungen von Skripten in Kategorien eingeteilt sind, während das System das betreffende Skript ausführt.

- Wenn keine Skripte angezeigt werden, klicken Sie auf das Plussymbol links neben dem Namen des Skripts.
- Wenn kein Plussymbol angezeigt wird, sind der Kategorie keine Skripte zugeordnet.

Das rechte Teilfenster wird angezeigt, wenn Sie ein Skript auswählen. Die Registerkarte „**Detail**“ zeigt die Aktionen für das Skript an. Abhängig davon, wann das Skript ausgeführt wird,

können Sie Aktionen zuweisen, die über ein Signal an Proactive Contact angeben, wie die Nachrichten abgespielt werden sollen.

Tipp:

Wenn Sie mit der rechten Maustaste im rechten Teilfenster klicken, wird ein Menü angezeigt, über das Sie Aktionen hinzufügen, bearbeiten oder entfernen können.

Zugreifen auf Skripte

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie auf die Schaltflächengruppe **Nachrichten und Skripte**.
3. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster „Skripte“ wird angezeigt.

Hinzufügen oder Aktualisieren von Skripten

Informationen zu diesem Vorgang

Der Assistent für Nachrichten-Skripte hilft Ihnen beim Erstellen und Aktualisieren von Nachrichten-Skripten. Skripte definieren eine oder mehrere Nachrichten, die Kunden vorgespielt werden.

Wichtig:

Wenn Sie Änderungen an einem Skript vornehmen, sind diese beim nächsten Neustart des Wählsystems verfügbar.

Hinweis:

Wenn Sie ein Skript für die FCC-Übergabe hinzufügen, aktualisieren oder definieren, legen Sie eine Verzögerung von mindestens 10 Sekunden nach der Nachrichtenwiedergabe fest oder geben Sie an, dass die Nachricht mehrmals wiedergegeben wird. So hat der angerufene Teilnehmer ausreichend Zeit zur Eingabe der Ziffer, bevor die Warteschlange endet. Die Verzögerungszeit muss ausreichend lang sein, damit die Bestätigungsnachricht wiedergegeben werden kann.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste im rechten Teilfenster klicken, wird ein Menü angezeigt, über das Sie Aktionen hinzufügen, bearbeiten oder entfernen können.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster **Skripte** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

4. Führen Sie zum Hinzufügen oder Aktualisieren von Skripten in Avaya Proactive Contact die Anweisungen des Assistenten aus.

   Hinweis:

   Bei Avaya Proactive Contact mit CTI wird im Assistenten für Nachrichten-Skripte nicht die Option „Bevor der Anruf an den Agent oder in die Warteschleife übergeben wird“ für automatisierte und virtuelle Skripte angeboten. Bei Avaya Proactive Contact mit PG230RM ist die Option „Bevor der Anruf an den Agent oder in die Warteschleife übergeben wird“ nur für die ausgehenden und die virtuellen Skripte verfügbar.

   Tipp:

   Es gibt eine Zeitbegrenzung für das Bearbeiten einer Datei. Abhängig von Ihrer Systemkonfiguration liegt der Standardwert in etwa bei 60 Minuten. Sie sollten jedes Skript nach dem Hinzufügen oder Bearbeiten speichern.

5. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.

Definieren eines Skripts

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie ein Skript definieren, können Sie dem Skript eine oder mehrere der folgenden Aktionen zuweisen:

- Eine Nachricht abspielen
- Eine RSM abspielen
- Anhalten
- Eine Ansageschleife starten
- Auf eine Antwort warten

Hinweis:

Wenn Sie ein Skript für die FCC-Übergabe hinzufügen, aktualisieren oder definieren, legen Sie eine Verzögerung von mindestens 10 Sekunden nach der Nachrichtenwiedergabe fest oder geben Sie an, dass die Nachricht mehrmals wiedergegeben wird. So hat der angerufene Teilnehmer ausreichend Zeit zur Eingabe der Ziffer, bevor die Warteschlange endet. Die Verzögerungszeit muss ausreichend lang sein, damit die Bestätigungsnachricht wiedergegeben werden kann.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster „Skripte“ wird angezeigt.

2. Wählen Sie im linken Teilfenster ein Skript aus.

   Abhängig vom ausgewählten Skript können Sie das Skript abspielen, wenn der Anruf von einem Anrufbeantworter oder einer Person entgegengenommen wird.

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - **Wenn ein Gerät antwortet, ...**
   - **Während ein Anrufer auf einen Agenten wartet, ...**
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Antwort und wählen Sie **Aktion hinzufügen**.

   Tipp:

   Sie können auch eine Position im Skript wählen und anschließend ein Aktionselement an diese Position im Skript verschieben.

   Editor zeigt den Assistenten für Nachrichten-Skripte an.
5. Führen Sie zum Hinzufügen einer Aktion zu dem Skript die Anweisungen des Assistenten aus.

   Editor fügt die Aktion unterhalb der Antwort ein. Je nach Skript können Sie zusätzliche Aktionen auswählen.

   Hinweis:

   Wenn für den Kunden in der Warteschleife eine Nachricht oder Musik abgespielt werden soll, müssen Sie die Option „Schleife starten“ wählen. Die Wartemusik-Funktion funktioniert nur mit Schleife.
6. Wiederholen Sie Schritt 5, um der Antwort eine weitere Aktion hinzuzufügen, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Aktion hinzufügen**.
7. Wiederholen Sie die Schritte 3, 4 und 5, um den anderen Antworten Aktionen hinzuzufügen.
8. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

   Hinweis:

   - Um eine Nachricht festzulegen, wählen Sie im Assistenten für Nachrichten-Skripte unter „Soll automatisch eine Nachricht abgespielt werden, bevor der Anruf an den Agent übergeben oder in die Warteschlange gestellt wird“ die Option **Ja**. Die ausgewählte Nachricht wird im rechten Teilfenster angezeigt. Andernfalls zeigt das System eine Meldung an, dass

     ```
     Keine Nachricht zum Abspielen
     ```

     im Feld „Skript-Aktionen“ ausgewählt ist.
   - Wenn Sie die Funktion „Automatisierte Agentenfreigabe in den Bereitschaftsstatus für Voicemail“ verwenden möchten, darf für die Option „Soll automatisch eine Nachricht abgespielt werden, bevor der Anruf an den Agent übergeben oder in die Warteschlange gestellt wird“ nicht **Ja** ausgewählt sein.

Entfernen einer Skript-Aktion

Informationen zu diesem Vorgang

So entfernen Sie eine Aktion aus einem Skript:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster **Skripte** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Aktion, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktion, und wählen Sie **Aktion entfernen**.

   Editor entfernt die Aktion aus der Antwort.

4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3, um Aktionen aus weiteren Antworten zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.

Ändern eines Skripts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können den Namen und die Beschreibung eines Skripts ändern.

So ändern Sie ein Skript:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster **Skripte** wird angezeigt.

2. Wählen Sie ein Skript aus einer Kategorie aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Ändern**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.

4. Führen Sie zum Ändern des Skripts die Anweisungen des Assistenten aus.
5. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.

Entfernen eines Skripts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein von Ihnen oder einer anderen Person erstelltes Skript entfernen. Sie können kein Skript entfernen, das durch Avaya Proactive Contact reserviert ist.

So entfernen Sie ein Skript:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster **Skripte** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Plussymbol, um die Kategorie, die die Nachricht enthält, zu erweitern.
3. Wählen Sie ein Skript aus einer Kategorie aus.

   Mit Editor wird die Zeile ausgewählt.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile und wählen Sie **Entfernen**.

   Editor entfernt das Skript aus der Kategorie.

Dialogfelder für Nachrichten und Skripte

Name	Beschreibung
Dialogfeld „Löschen“	Über das Dialogfeld „**Löschen**“ können Sie ausgewählte Nachrichten aus Avaya Proactive Contact löschen.
Dialogfeld „Ordner umbenennen“	Über das Dialogfeld **Ordner umbenennen** können Sie einen Ordner benennen oder umbenennen.

Kapitel 15: Anrufstrategie

Avaya Proactive Contact verwendet beim Durchführen von Jobs Anrufstrategien, um Kundenanrufe effektiver auszuführen.

Eine Anrufstrategie besteht aus einer Reihe von Anweisungen, die dem System mitteilen, wann und wie Kundenanrufe auszuführen sind, welche Kundentelefonnummern zu wählen sind und wie häufig die entsprechenden Anrufe vorzunehmen sind.

Das System erhält die Host-Datendatei, bereitet diese auf und erstellt eine Anrufliste. Das System führt Anrufe auf der Grundlage einer Anrufstrategie aus. Die Anrufstrategie legt fest, welche Telefonnummern während der Ausführung eines Jobs zu wählen sind und wie die Anrufe zu tätigen sind.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Strategien für die Serviceeinheit erstellen und anzeigen, die Sie in der Schaltflächenleiste des Editor in der Dropdown-Liste ausgewählt haben.

Anrufstrategie vorbereiten

Identifizieren Sie die folgenden Werte, bevor Sie eine neue Telefonstrategie identifizieren.

- Die Telefonnummer, die zuerst gewählt werden soll
- Die Anzahl der Klingelzeichen bis zum Abbruch des Anrufs
- Den Zeitraum, der bis zum erneuten Anrufen einer Nummer verstreichen soll, die belegt war, bei der keine Antwort erfolgte oder zu der die Verbindung abgebrochen wurde
- Die Telefonnummer, die gewählt werden soll, wenn bei der ersten Nummer keine Antwort erfolgt
- Die Anzahl der Wiederholungsversuche, eine belegte Telefonnummer zu erreichen
- Die Anzahl der Versuche, eine Telefonnummer zu erreichen, bis zu einer anderen Nummer übergegangen wird
- Die Anruftypen, die an einen Agenten weitergeleitet werden, wenn das Wählsystem eine Antwort feststellt

Platzhalterausdruck

Sie können Platzhalterausdrücke erstellen, um eine Reihe von Werten festzulegen. Jeder Platzhalterausdruck legt ein Platzhalterzeichen und einen Wert fest. Ein Wert kann aus einer Zahl oder einem Buchstaben bestehen.

Folgende Symbole gehören zu den Platzhalterzeichen:

Platzhalterzeichen	Beschreibung
=	ist gleich
<> oder ~	ist nicht gleich
>	ist größer als
<	ist kleiner als
>=	ist größer oder gleich
<=	ist kleiner oder gleich

Weitere Details finden Sie unter „Mustervergleichsregeln“.

Einstellungen für die Anrufstrategie

Verwandte Links

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Erkennungsmodi“ auf Seite 356
Beschreibung der Felder des Dialogfelds „Alternative erste Telefonnummer“ auf Seite 208

Erste Telefonnummer

Die erste Telefonnummer ist die Telefonnummer, die das System für jeden Datensatz zuerst verwendet.

Das System speichert die Telefonnummern in den Telefonfeldern der Anrufliste, z. B. im Feld PHONE1 und PHONE2. Wenn der Datensatz den von Ihnen festgelegten Anrufkriterien nicht entspricht, führt das System keinen Anruf aus.

Das System ordnet Telefonnummern nach Telefontypen und ordnet jedem Typ eine Nummer zu. So kann z. B. die Privatnummer Telefonnummer 1 und die Geschäftsnummer Telefonnummer 2 sein. Die Telefontyp-Nummern des Wählsystems werden während der Systemkonfiguration festgelegt.

Beispiel: Die Felder im Teilfenster „Erste Telefonnummer“ sind wie folgt festgelegt: Phone=1, Field= Name=PHONESTAT und Value=~B?. In diesem Fall würde das System für alle Datensätze, deren Feld PHONESTAT kein „B“ und keine falsche Nummer enthält, die Nummer im Feld PHONE1 wählen.

Alternative erste Telefonnummer

Die alternative erste Telefonnummer ist die Telefonnummer, die ab einer bestimmten Tageszeit als erste Telefonnummer verwendet wird. Die alternative erste Telefonnummer legt auch den Zeitpunkt fest, ab dem das System beginnt, die alternative erste Telefonnummer zu wählen.

Das System beginnt basierend auf der Ortszeit in der ausgewählten Zeitzone, die alternative erste Telefonnummer zu wählen. Sie können z. B. das System anweisen, um 18:00 Uhr vom Anrufen der Geschäftsnummer (erste Telefonnummer) auf das Anrufen der Privatnummer (alternative erste Telefonnummer) umzuschalten.

Erkennungsmodus

Das System verwendet den Erkennungsmodus, um festzustellen, wie der Anruf beantwortet wurde. Das System leitet Anrufe auf der Grundlage des von Ihnen festgelegten Erkennungsmodus an Agenten weiter. Ein Erkennungsmodus kann beispielsweise auf eine reale Stimme, einen Anrufbeantworter oder eine Meldung der Telefongesellschaft reagieren.

Anzahl der Klingeltöne: Geben Sie an, nach wie vielen Klingeltönen das System den Abschlusscode NOANSWER aufzeichnet.

An Agenten leiten: Der Erkennungsmodus teilt dem System mit, welche Anrufe an Agenten weitergeleitet werden sollen. Wenn das System einen Anruf ausführt, erkennt es für jeden Anruf den entsprechenden Antworttyp und entscheidet dann, ob der Anruf an einen Agenten weitergeleitet werden soll.

Wiederholversuche

Das System verwendet die Einstellung für Wiederholversuche, um für denselben Datensatz einen weiteren Anruf vorzunehmen.

Das System wendet basierend auf dem Ergebnis des ersten Anrufs folgende Kriterien an:

- Wie lange das System bis zum erneuten Wählen der Nummer wartet
- Wie oft das System dieselbe Nummer wählt
- Welche Nummer das System als nächste wählt

Wenn das Ergebnis des ersten Anrufs beispielsweise ein Besetztzeichen war, können Sie angeben, dass der Anruf in 15 Minuten wiederholt werden soll und die Anrufversuche eingestellt werden sollen, wenn nach drei erneuten Versuchen keine Antwort erfolgt.

Hinweis:

Wiederholversuche sind kampagnengebunden. Daher unternimmt das System nach dem Ende eines Jobs keine weiteren Wiederholversuche.

Tipp:

Der Unterschied zwischen einem Wiederholversuch des Systems und einem Kundenrückruf ist äußerst wichtig.

- Ein Wiederholversuch des Systems ist ein computergenerierter Anrufversuch. Wenn das System beim ersten Anrufversuch ein Besetztzeichen erkennt, wählt das System die Nummer, die in den Parametern für Wiederholversuche in der Anrufstrategie festgelegt ist.
- Kundenrückrufe werden von Agenten getätigt. Ein Agent kann eine Agent-Rückruffunktion oder einen allgemeinen Rückruf einrichten. Im Falle einer Agent-Rückruffunktion leitet das System den Rückruf an den Agenten, der ihn angefordert hat. Im Falle eines allgemeinen Rückrufs wählt das System die Telefonnummer und leitet den Rückruf an einen beliebigen verfügbaren Agenten.

Erstellen einer Anrufstrategie

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. **(Optional)** Melden Sie sich, wenn nötig, bei Editor an.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Wählsystem aus, in dem Ihre Anrufstrategie platziert werden soll.

   Tipp:

   Sie können die Anrufstrategie später in anderen Wählsystemen speichern oder sie aus diesem Wählsystem löschen.
4. Klicken Sie in der Schaltflächengruppe auf **Strategie**.
5. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte „**Detail**“ eine Anrufliste aus.
7. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.
   a. Wenn Sie die Anrufstrategie in einem anderen Wählsystem speichern möchten, wählen Sie im Dialogfeld **Speichern als** ein anderes Wählsystem aus.
   b. Geben Sie einen Dateinamen für Ihre Strategie ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

      In Editor werden die Registerkarten zur Anrufstrategie im rechten Teilfenster angezeigt.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Erste Telefonnummer**, klicken Sie auf **An Zeile anhängen** und geben Sie die entsprechenden Werte in die Felder ein.
9. **(Optional)** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Alternative erste Telefonnummer**, klicken Sie auf **An Zeile anhängen** und geben Sie die entsprechenden Werte in die Felder ein.
10. Klicken Sie auf der Registerkarte **Erkennungsmodus** in das Feld **Anzahl der Klingeltöne**, und wählen Sie eine Zahl aus der Liste aus.
11. Geben Sie mithilfe der Kontrollkästchen an, welche Anruftypen an Agenten geleitet werden sollen.

    Hinweis:

    Wenn diese Strategie mit einem virtuellen Job verknüpft ist, bei dem ein niedriger Wert im Feld Anzahl der Klingeltöne eingetragen ist, wird im Rahmen des virtuellen Jobs keine Nachricht auf den Anrufbeantworter abgespielt. Als Mindestwert für das Feld „Anzahl der Klingeltöne“ wird 3 empfohlen.
12. Wählen Sie auf der Registerkarte **Wiederholversuche** die Anrufergebnisse aus, für die das System einen erneuten Anrufversuch tätigen soll. Wenn das System z. B. beim ersten Anrufversuch ein Besetztzeichen erkennt, unternimmt es basierend auf den in diesem Teilfenster unter „Besetztzeichen“ angegebenen Werten einen erneuten Anrufversuch.

    Geben Sie für jedes ausgewählte Ergebnis einen Wert in den Spalten **Intervall für Wiederholversuche** (Minuten), **Versuche** und **Zweites Telefon** ein.

13. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.
    a. Wenn Sie die Anrufstrategie in einem anderen Wählsystem speichern möchten, wählen Sie im Dialogfeld Speichern unter ein anderes Wählsystem aus.
    b. Geben Sie einen Dateinamen für Ihre Strategie ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

       Proactive Contact speichert die Datei automatisch in das ausgewählte Wählsystem.
14. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Erste Telefonnummer“

Die Felder, die auf der Registerkarte „**Erste Telefonnummer**“ ausgefüllt werden müssen, sind „Telefon“, „Feld“ und „Wert“. Die übrigen drei Felder sind optional und ermöglichen das Verbinden zweier Anweisungen mithilfe eines logischen Operators.

Name	Beschreibung
Telefon	Klicken Sie in dieses Feld, und wählen Sie ein Telefon aus.
Feld	Klicken Sie auf dieses Feld, um ein Feld aus dem Download auszuwählen, das als Basis für die Auswahl der anzurufenden Telefonnummern durch das System dienen soll.
Wert	Verwenden Sie einen Wert oder ein Platzhalterzeichen. Werte können Zahlen, Buchstaben, Daten und Uhrzeiten sein. Ein Kontoguthaben besteht z. B. aus Zahlen, während der Name eines Kunden aus Buchstaben zusammengesetzt ist.

Beschreibung der Felder des Dialogfelds „Alternative erste Telefonnummer“

Name	Beschreibung
Zeit	Klicken Sie in dieses Feld, um den Zeitpunkt anzugeben, ab dem Sie von der ersten Telefonnummer zur alternativen ersten Telefonnummer wechseln möchten. Das System orientiert sich in Bezug auf den Zeitpunkt des Telefonnummernwechsels an der aktuellen Zeit in der Zeitzone (und nicht an der Systemzeit).
Zeitzone(n)	Wählen Sie die richtige(n) Zeitzone(n).

Feldbeschreibungen Registerkarte „Erkennungsmodus“

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Registerkarte „Erkennungsmodus“ beschrieben:

Name	Beschreibung
Sprache	Die Stimme einer Person wurde erkannt
Automatische Antwort	Ein Anrufbeantworter wurde erkannt
Abfangen	Eine Telefongesellschaft hat den Anruf abgefangen.
Keine Leitung	Es war keine Leitung verfügbar
Trennen	Der Anruf wurde unterbrochen
Frei	Nicht vergebene Telefonnummer
Neu anfordern	Neu anfordern

Tipp:

Stellen Sie zur Erhöhung der Trefferquote die entsprechenden Erkennungsmodi ein. Jedes zusätzlich ausgewählte Kriterium bietet die Möglichkeit, dass mehr Anrufe von den Agenten anstatt vom System abgewickelt werden.

Kopieren einer Anrufstrategie

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Anrufstrategie in ein anderes Wählsystem kopieren. Falls das Mehrfach-Wählsystem nicht aktiviert ist, aktivieren Sie die Funktion.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Anrufstrategie zu kopieren:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern als**.

   Wenn die Option „Mehrfach-Wählsystem“ aktiviert ist, können Sie die Strategie in zusätzliche Wählsysteme kopieren.

   a. Wenn Sie die Anrufstrategie in einem anderen Wählsystem speichern möchten, wählen Sie im Dialogfeld **Speichern als** ein anderes Wählsystem aus.

   b. Geben Sie einen Dateinamen für Ihre Strategie ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

      Avaya Proactive Contact kopiert die Datei automatisch in das ausgewählte Wählsystem.

Einstellungen für eine Anrufstrategie anzeigen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie öffnen möchten.

   Die Einstellungen der Anrufstrategie werden im rechten Teilfenster angezeigt.

2. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Einstellungen der Anrufstrategie durchzugehen.

Bearbeiten einer Anrufstrategie

Informationen zu diesem Vorgang

Ändern Sie die Einstellungen einer Anrufstrategie, wenn dadurch Ihr System effizienter arbeiten kann. Änderungen treten beim nächsten Start eines Jobs, der diese Strategie verwendet, in Kraft.

Wenn Sie eine andere Anrufliste für eine Anrufstrategie auswählen, müssen Sie unter Umständen bestimmte Einstellungen der Anrufstrategie neu definieren:

- Wenn die neu ausgewählte Anrufliste die gleiche Anzahl von Telefonfeldern mit den gleichen Feldnamen wie die ursprüngliche Liste enthält, behält das System alle Einstellungen der Anrufstrategie bei.
- Wenn die neu ausgewählte Anrufliste mehr oder weniger Telefonfelder enthält oder die Telefonfelder andere Namen haben, behält das System die Einstellungen für die erste Telefonnummer und die alternative erste Telefonnummer bei, die ursprünglichen Einstellungen für Erkennungsmodi und erneute Versuche werden jedoch nicht übernommen.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Anrufstrategie zu bearbeiten:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die erforderlichen Änderungen im rechten Teilfenster vorzunehmen.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Löschen einer Anrufstrategie

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie löschen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Löschen**.
3. Wenn Sie aufgefordert werden, den Vorgang zu bestätigen, klicken Sie auf **OK**.

Wenn die Option „Mehrfach-Wählsystem“ aktiviert ist, wird das Dialogfeld **Befehl für mehrere Wählsysteme** geöffnet.

4. Wenn die Kontrollkästchen ausgegraut sind, wählen Sie **Einstellungen** > **Optionen**, um die Mehrfach-Wählsystemeinstellungen zu aktivieren.
   a. Deaktivieren Sie durch Klicken alle Kontrollkästchen für die Wählsysteme, aus denen Sie die Strategie nicht löschen möchten.
   b. Klicken Sie auf **OK**.

Anrufstrategien warten

Anzeigen von Anrufstrategien in einem Wählsystem

Vorgehensweise

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Wählsystem aus, für das Sie die Anrufstrategien auflisten möchten.
2. Klicken Sie auf **Kontaktmanagement**.
3. Klicken Sie auf **Strategien**.

Anhängen einer Zeile zur Anrufstrategie

Informationen zu diesem Vorgang

Beim Anhängen einer Zeile wird auf den Registerkarten **Erste Telefonnummer** und **Alternative erste Telefonnummer** eine Zeile unter der letzten Zeile hinzugefügt.

Sie fügen eine Zeile wie folgt an:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Strategien**.
3. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf folgende Registerkarten, um eine erste oder alternative erste Telefonnummer anzufügen:
   - **Erste Telefonnummer**
   - Alternative erste Telefonnummer
5. Wählen Sie **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen**.

Einfügen einer ersten Telefonnummer in eine Anrufstrategie

Informationen zu diesem Vorgang

Beim Einfügen einer Zeile wird diese unmittelbar über der Zeile eingefügt, die Sie auf den Registerkarten **Erste Telefonnummer** oder **Alternative erste Telefonnummer** auswählen.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Zeile in die Anrufstrategie einzufügen:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Strategien**.
3. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf die Registerkarte **Erste Telefonnummer** oder **Alternative erste Telefonnummer**, um die Einstellungen auszuwählen, die Sie bearbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Zeile aus, über der Sie eine neue Zeile hinzufügen möchten.
6. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Zeile einfügen**.

Löschen einer Zeile in einer Anrufstrategie

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Strategien**.
3. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf die Registerkarte **Erste Telefonnummer** oder **Alternative erste Telefonnummer**, um die Einstellungen auszuwählen, die Sie bearbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Zeile, die Sie löschen möchten.
6. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Zeile löschen**.
7. Wählen Sie die Zeile, die Sie verschieben möchten.
8. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Nach oben**.

Markieren aller Zeilen in einer Anrufstrategie

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Strategien**.
3. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie bearbeiten möchten.

4. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Alternative erste Telefonnummer**
   - **Erkennung**
   - **Wiederholversuche**
5. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Alle auswählen**.

   Editor aktiviert alle Kontrollkästchen.

Löschen aller Zeilen in einer Anrufstrategie

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Strategien**.
3. Klicken Sie auf die Anrufstrategie, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Alternative erste Telefonnummer**
   - **Erkennung**
   - **Wiederholversuche**
5. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Alle de-selektieren**.

   Editor deaktiviert alle Kontrollkästchen.

Kapitel 16: Datensatzauswahl

Proactive Contact verwendet Datensatzauswahlen, um festzulegen, welche Datensätze für die Anrufe beim Durchführen eines Jobs zu verwenden sind.

In Editor können alle bestehenden Datensatzauswahlen erstellt, bearbeitet und angezeigt werden. Es besteht auch die Möglichkeit, nur die Datensatzauswahlen anzuzeigen, die ausgeführt wurden.

Hinweis:

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur die Auswahlen anzeigen, die Ihrem Serviceeinheitenraum zugewiesen sind.

Eine Datensatzauswahl enthält eine Reihe von Anweisungen, die Proactive Contact mitteilen, welche Kundendatensätze aus einer Anrufliste auszuwählen sind. Sie können gespeicherte Datensatzauswahlen für mehrere Jobs verwenden.

Eine Datensatzauswahl besteht aus Auswahlkriterien und einer Anrufstrategie. Bei jedem Job wird für das Ausführen von Kundenanrufen das Ergebnis einer Datensatzauswahl verwendet. Eine Datensatzauswahl kann z. B. so bestimmt werden, dass nur Kunden ausgewählt und angerufen werden, die folgende Kriterien erfüllen:

- Sie verfügen über ein Kontoguthaben von höchstens 5.000 €.
- Sie leben in Baden-Württemberg.

Wenn eine Datensatzauswahl startet, wählt Proactive Contact Datensätze auf der Grundlage folgender Kriterien aus:

- Anruflisten-Felder
- Zeitzonen
- Frühere Anrufergebnisse
- Von Agenten festgelegte Rückrufe
- Einstellungen für die Anrufstrategie

Sie können die Datensatzauswahl vor dem Starten eines Jobs überprüfen, um die Anzahl der ausgewählten Datensätze festzulegen.

Zeitzonen

Sie können eine Datensatzauswahl verwenden, um Zeitzonen, wie z. B. GMT, MEZ oder OEZ einzustellen. Proactive Contact führt nur Anrufe für Datensätze aus, deren Adressen sich in den jeweiligen Zeitzonen befinden. Wenn keine Zeitzonen eingestellt sind, geht Proactive

Contact standardmäßig „dem Lauf der Sonne“ nach vor. Die Wählsysteme führen zuerst Anrufe bei Kunden im Osten aus und gehen dann schrittweise nach Westen weiter.

Wenn Sie Datensätze über die für eine Kampagne definierten Zeitzonen hinweg auswählen, werden beim Kampagnenstart nur Datensätze für Zeitzonen gewählt, deren Anrufzeit zwischen Startzeit und Endzeit liegt. Beispielsweise werden keine Datensätze in Zeitzonen angerufen, in denen es mitten in der Nacht ist. Der Prozentsatz abgeschlossener Jobs umfasst jedoch auch diese übersprungenen Datensätze und zeigt den Kampagnenstatus entsprechend an.

Abschlusscodes

Sie können eine Datensatzauswahl verwenden, um Abschlusscodes, wie z. B. BUSY, NOANSWER oder SIT (spezielle Informationstöne) anzugeben. Wenn Sie z. B. den SIT-Abschlusscode angeben, sucht die Datensatzauswahl nach Telefonnummern, deren Anschlüsse gestört oder nicht mehr in Gebrauch sind oder bei denen eine Anrufumleitung erfolgt.

Ziele

Sie können Ziele mit einer Datensatzauswahl festlegen:

- Konten, die seit mehr als 30 Tagen überfällig sind
- Konten mit einem Guthaben von mindestens 2.000 € oder Datensätze mit einem bestimmten Status.

Auswahleinstellungen

Mit „Auswahlen“ können Sie eine neue Datensatzauswahl erstellen, eine bestehende Datensatzauswahl bearbeiten und alle bestehenden Datensatzauswahlen anzeigen.

Sie können auf den Namen einer Datensatzauswahl klicken, um das Fenster in folgende Teilfenster zu unterteilen:

- Im linken Teilfenster werden die Datensatzauswahlen aufgelistet.
- Das rechte Teilfenster enthält Registerkarten, die der Bearbeitung der Einstellungen für die Datensatzauswahl dienen.

Registerkarte „Auswahlen“ – Feldbeschreibungen

In der folgenden Tabelle werden die im rechten Teilfenster angezeigten Registerkarten beschrieben.

Name	Beschreibung
Detail	Verwenden Sie die Registerkarte **Detail**, um eine Anrufliste anzugeben, die Option zum Ignorieren von Zeitzonen zu aktivieren, das Feld „Einheiten-Arbeitsliste“ auszufüllen und die Anrufstrategiedatei auszuwählen. Um einen Wert auszuwählen, klicken Sie auf das Feld, und treffen Sie Ihre Auswahl aus der Dropdown-Liste.
Datensätze	Verwenden Sie die Registerkarte **Datensätze**, um festzulegen, welche Datensätze das System während der Ausführung eines Jobs basierend auf von Ihnen erstellten Logikanweisungen verwendet. Klicken Sie auf **Feld**, und wählen Sie ein Feld aus der Dropdown-Liste aus. Geben Sie einen Wert ein. Wenn Sie das Feld Logik verwenden, beginnen Sie mit der Erstellung einer mehrzeiligen Logikanweisung. Klicken Sie auf das Feld **Logik**, und wählen Sie **Und** oder **Oder** aus der Dropdown-Liste aus. Klicken Sie auf **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen**, um eine Zeile hinzuzufügen. Informationen zur Verwendung von Platzhalterzeichen finden Sie unter Platzhalterzeichen für Datensatzauswahlen auf Seite 217.
Zeitzonen	Verwenden Sie die Registerkarte **Zeitzonen**, um die Zeitzonen auszuwählen, in denen das System Anrufe ausführt. Sie können mit der rechten Maustaste klicken und **Alles auswählen** oder **Alles de-selektieren** wählen.
Ergebnisse	Verwenden Sie die Registerkarte **Ergebnisse**, um dem System mitzuteilen, welche Telefonnummern basierend auf früheren Anrufergebnissen zu wählen sind. Wählen Sie die einzelnen Abschlusscodes aus, die das System anrufen soll. Sie können mit der rechten Maustaste klicken und **Alles auswählen** oder **Alles de-selektieren** wählen.
Rückrufe	Verwenden Sie die Registerkarte **Rückrufe**, um festzulegen, welche von Agenten festgelegten Rückrufe in die Datensatzauswahl einzubeziehen sind. Wenn Sie nur die Rückrufe tätigen möchten, die während des aktuellen Jobs geplant sind, geben Sie die Kriterien ein, die dem Teilfenster **Datensätze** entsprechen. Um von Agenten festgelegte Rückrufe nicht zuzulassen, geben Sie Kriterien

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	ein, die nicht erfüllt werden können. (Geben Sie z. B. in das Feld für die Stadt den Wert „ZZ“ ein.) Klicken Sie auf **Feld**, und wählen Sie ein Feld aus der Dropdown-Liste aus. Geben Sie einen Wert ein. Wenn Sie das Feld Logik verwenden, beginnen Sie mit der Erstellung einer mehrzeiligen Logikanweisung. Klicken Sie auf das Feld **Logik**, und wählen Sie **Und** oder **Oder** aus der Dropdown-Liste aus. Wählen Sie **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen**, um eine Zeile hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Feld **Gruppe**, um einen Buchstaben oder eine Zahl einzugeben. Wenn Sie Zeilen gruppieren, wird die Spalte Logik zu einer wichtigen Verknüpfungskomponente, da der Logikoperator festlegt, wie die verknüpften Elemente als eine einzige Anweisung aufgelöst werden.
Sortieren	Verwenden Sie die Registerkarte **Sortieren**, um die Reihenfolge festzulegen, in der das System die Datensätze für Kundenanrufe verwendet. Klicken Sie auf **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen**, um eine Zeile hinzuzufügen. Klicken Sie auf **Datensätze sortieren nach**, und geben Sie die Sortiereinstellungen ein. Um die Priorität zu ändern, wählen Sie die Zeile aus und klicken dann auf **Nach oben** oder **Nach unten**.

Eine Datensatzauswahl enthält von Ihnen festgelegte Optionen. Das System wählt einen Datensatz aus, wenn dieser spezielle Kriterien erfüllt. Die Datensatzauswahl mit der Anrufstrategie bestimmt, wen das Wählsystem anruft und auf welche Weise diese Anrufe ausgeführt werden.

Tipp:

Wenn Sie nicht wissen, wie ein Feld auszufüllen ist, klicken Sie auf das Feld, um zu überprüfen, ob es eine Liste gibt, aus der Werte ausgewählt werden können. Ein blinkender Cursor gibt an, dass Sie einen Wert in das entsprechende Feld eingeben können.

Platzhalterzeichen für Datensatzauswahlen

Anrufstrategien und Datensatzauswahlen verwenden Platzhalterausdrücke, um die Kriterien für ein Feld festzulegen. Ein Platzhalterausdruck ist eine Kombination aus Platzhalterzeichen und Werten.

Mit Platzhalterausdrücken können Sie eine Untermenge von Datensätzen definieren, die Sie in einer Datensatzauswahl verwenden möchten.

Platzhalterausdrücke können Sie auf den Registerkarten **Datensätze** und **Rückrufe** erstellen. Jeder Platzhalterausdruck gibt einen Feldnamen aus den Datensätzen in der Anrufliste, ein Platzhalterzeichen und einen Wert an. Werte können Zahlen, Buchstaben, Daten und Uhrzeiten sein. Ein Kontoguthaben besteht z. B. aus Zahlen, während der Name eines Kunden aus Buchstaben zusammengesetzt ist.

Folgende Symbole gehören zu den Platzhalterzeichen:

Platzhalterzeichen	Beschreibung
=	ist gleich
<> oder ~	ist nicht gleich
>	ist größer als
<	ist kleiner als
>=	ist größer oder gleich
<=	ist kleiner oder gleich

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Datensatzauswahl-Anweisung:

Feld	Wert	Beschreibung
ACCT_BALANCE	**>=**500	Kundendatensätze mit einem Kontoguthaben von mindestens 500 €.
CITY	**=**Berlin	Kundendatensätze mit einer Berliner Adresse.

Beachten Sie bei der Erstellung Ihrer Datensatz-Anweisungen folgenden Tipp:

- Mit den Operatoren Und und Oder können Sie zwei oder mehrere Anweisungen miteinander verknüpfen.

  Mit Und grenzen Sie die Auswahl ein, da die Kundendatensätze die Kriterien in beiden Anweisungen erfüllen müssen.

  Mit Oder erweitern Sie die Auswahl, da die Kundendatensätze die Kriterien nur in einer der beiden Anweisungen erfüllen müssen.
- Klicken Sie auf **Anfügen**, um am Ende des Auswahlbereichs eine Zeile anzufügen.
- Klicken Sie auf **Einfügen**, um unterhalb des Cursors eine Zeile einzufügen.
- Klicken Sie auf **Löschen**, um die ausgewählte Zeile zu löschen.

Anzeigen von Auswahlberichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste auf **Auswahlberichte**, um die zuvor ausgeführten Berichtsauswahlen aufzulisten.

   Unter „Auswahlberichte“ finden Sie zusammenfassende Informationen, die nicht geändert werden sollten.
2. Klicken Sie zum Anzeigen eines Auswahlberichts auf eine Auswahl.

Die Registerkarte „**Detail**“ enthält die Berichtsdetails, die Sie in eine andere Anwendung kopieren oder speichern und zum Drucken des Berichts verwenden können. Sie können den Bericht auch speichern und drucken.

Verwandte Links

Speichern und Drucken eines Datensatzauswahlberichts als HTML-Datei auf Seite 226

Teilfenster „Auswahlberichte“ – Feldbeschreibungen

Name	Beschreibung
Auswahl	Dateiname der Datensatzauswahl
Liste	Die dieser Datensatzauswahl zugeordnete Anruf-liste.
Status	Der Status der Datensatzauswahl lautet „Nicht verfügbar“, wenn sie gerade für die Ausführung eines Jobs verwendet wird. Wenn sie nicht in Ver-wendung ist, lautet der Status „Verfügbar“.
Datensätze	Anzahl der dieser Datensatzauswahldatei zuge-ordneten Kundendatensätze.
Restliche Datensätze	Anzahl der verbleibenden Datensätze Das Feld „Restliche Datensätze“ wird angezeigt, wenn ein Job derzeit ausgeführt wird. Nach Beenden des Jobs wird die Anzahl restlicher Datensätze aktua-lisiert.
Rückrufe	Anzahl der für diese Datensatzauswahl markier-ten Rückrufe Das Feld „Rückrufe“ wird angezeigt, wenn ein Job derzeit ausgeführt wird. Nach Been-den des Jobs wird das Feld **Rückrufe** aktualisiert.
Die Auswahl wurde ausgeführt um	Zeit und Datum der Ausführung der Datensatz-auswahl

Beschreibung der Felder im Detailfenster

Name	Beschreibung
umgehend	Im Anrufauswahlbericht gibt der Wert für das Feld „umgehend“ die Anzahl der Anrufe an, die sofort nach dem Ausführen des Jobs getätigt werden können, da ihre Startzeit bereits vergangen ist. Wenn ein Rückruf beispielsweise für 9:45 Uhr festgelegt ist, und ein Job, der diese Datensatz-auswahl verwendet, um 10:00 Uhr gestartet wird, wird der Rückruf sofort ausgeführt.

Eine Datensatzauswahl verwenden

Öffnen und Anzeigen einer Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste auf **Auswahl**.

   Die Auswahlliste für das ausgewählte Wählsystem wird angezeigt.
3. Um Datensatzauswahlen anzuzeigen, die für ein anderes Wählsystem definiert wurden, klicken Sie in der Schaltflächenleiste auf den Namen des Wählsystems und anschließend für dieses Wählsystem auf **Auswahl**.
4. Klicken Sie auf den Titel einer Datensatzauswahl, um die Auswahleinstellungen im äußersten rechten Teilfenster anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um durch die Einstellungen zu gehen.

Verwenden der Registerkarte „Details“

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Feld **Liste**, um eine Auswahl aus der Dropdown-Liste zu treffen. Wählen Sie eine Anrufliste aus.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zeitzone ignorieren**, um Zeitzonen zu ignorieren und „dem Lauf der Sonne“ zu folgen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Zeitzonen zu verwenden.
3. Klicken Sie auf das Feld **Strategie**, um eine Auswahl aus der Dropdown-Liste zu treffen.

   Wählen Sie eine bereits erstellte Anrufstrategiedatei aus.

   Es empfiehlt sich, zunächst eine Anrufstrategie, dann eine Datensatzauswahl und zuletzt einen Job zu erstellen.
4. Klicken Sie auf das Feld **Einheitenfeld**, und wählen Sie eine Einheiten-Arbeitsliste aus.
5. Klicken Sie auf das Feld **Auswahltyp**, und wählen Sie **Unendlich** oder **Überprüfen** aus, oder lassen Sie das Feld leer.

   Mit der leeren Option drücken Sie in diesem Fall aus, dass Sie weder Unendlich noch Überprüfen auswählen möchten.

   Wählen Sie **Unendlich**, wenn es sich um einen unendlichen Job handelt; wählen Sie **Überprüfen**, wenn es sich um einen Überprüfungsjob handelt.

Verwendung der Registerkarte „Datensätze“

Informationen zu diesem Vorgang

Auf der Registerkarte **Datensätze** definieren Sie Ihre Datensatzauswahl-Anweisung.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Datensätze**.
2. Klicken Sie auf das Feld **Feld**, um ein Feld auszuwählen (z. B. BALANCE).
3. Doppelklicken Sie auf das Feld **Wert**, um einen Wert einzugeben (z. B. **>** 3000).
4. **(Optional)** Wenn Sie das Feld Logik verwenden, beginnen Sie mit der Erstellung einer mehrzeiligen Logikanweisung. Klicken Sie auf das Feld **Logik**, und wählen Sie **Und** oder **Oder** aus der Dropdown-Liste aus.
5. Klicken Sie auf die Spalte **Gruppe**, und verwenden Sie das Kontrollkästchen. Um eine neue Gruppe zu starten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen am Anfang der ersten Zeile der Gruppe. Aktivieren Sie kein anderes Kontrollkästchen, sofern Sie nicht eine weitere Gruppe starten möchten. Wenn Sie Zeilen gruppieren, wird die Spalte Logik zu einer wichtigen Verknüpfungskomponente, da der Logikoperator festlegt, wie die verknüpften Elemente als eine einzige Anweisung aufgelöst werden.
6. Wählen Sie **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen**, um eine Zeile hinzuzufügen.
7. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für jedes Auswahlkriterium.

Verwenden der Registerkarte „Zeitzonen“

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die Zeitzonen aus, die Sie anrufen möchten.

   Um alle Zeitzonen auszuwählen, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen **Alles auswählen**.
2. Heben Sie die Markierungen aller Zeitzonen auf, die nicht angerufen werden sollen.

   Um die Markierung aller Zeitzonen aufzuheben, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen **Alles de-selektieren**.

   Hinweis:

   Es kann vorkommen, dass sich die DST ändert, wenn Sie eine Datensatzauswahl über mehrere Tage verwenden. In diesem Fall kann das System Datensätze aus den für diese Zeitzone definierten Start- und Endzeiten wählen. Um dies zu vermeiden, stoppen Sie die Kampagne, führen Sie die Datensatzauswahl erneut aus, und starten Sie dann die Kampagne so, dass sie auf die neue Datensatzauswahldatei zeigt.

Verwenden der Registerkarte „Ergebnisse“

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Abschlusscode aus, den das System aufrufen soll.

   Wählen Sie **Datei** > **Alles auswählen**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Alles auswählen**.

2. Heben Sie die Markierungen aller Abschlusscodes auf, die das System nicht anrufen soll.

   Wählen Sie **Datei** > **Alles auswählen**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Alles de-selektieren**, um die Markierung aller Abschlusscodes aufzuheben.

   Tipp:

   Neue Datensätze, die noch nicht angerufen wurden, erhalten den Code „Der Datensatz wurde noch nicht aufgerufen“. Das Kontrollkästchen **Der Datensatz wurde noch nicht aufgerufen** werden Sie fast immer aktivieren, da Sie den betreffenden Kunden noch nicht angerufen haben.

Verwendung der Registerkarte „Rückrufe“

Informationen zu diesem Vorgang

Die Registerkarte **Rückrufe** ist optional. Verwenden Sie die Registerkarte **Rückrufe**, um herauszufiltern, welche von Agenten festgelegten Rückruf-Datensätze das entsprechende Wählsystem für die Anrufe verwendet.

Wenn alle geplanten, von Agenten festgelegten Rückrufe durchgeführt werden sollen, füllen Sie diese Registerkarte nicht aus.

Wenn Sie nur die Rückrufe tätigen möchten, die während des aktuellen Jobs geplant sind, geben Sie die Kriterien ein, die der Registerkarte **Datensätze** entsprechen.

Um alle von Agenten festgelegten Rückrufe zu verhindern, geben Sie Werte ein, die nicht erfüllt werden können, damit keine Datensätze zum Rückruf qualifiziert sind. Wählen Sie beispielsweise das Feld für die Stadt aus und geben Sie „ZZ“ ein (kein Datensatz enthält als Stadt den Wert „ZZ“, deshalb kann kein Datensatz zum Rückruf ausgewählt werden).

Gehen Sie zum Bearbeiten der Registerkarte „**Rückrufe**“ wie folgt vor:

Vorgehensweise

1. Wenn auf der Registerkarte **Rückrufe** keine Zeilen sichtbar sind, wählen Sie **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **An Zeile anhängen**.
2. Klicken Sie auf das Feld **Feld**, um ein Feld auszuwählen (z. B. BALANCE).
3. Doppelklicken Sie auf das Feld **Wert**, um einen Wert einzugeben (z. B. **>** 3000).
4. **(Optional)** Wenn Sie das Feld Logik verwenden, beginnen Sie mit der Erstellung einer mehrzeiligen Logikanweisung. Klicken Sie auf das Feld **Logik**, und wählen Sie **Und** oder **Oder** aus der Dropdown-Liste aus.

5. Klicken Sie auf die Spalte **Gruppe**, und verwenden Sie das Kontrollkästchen. Um eine neue Gruppe zu starten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen am Anfang der ersten Zeile der Gruppe. Aktivieren Sie kein anderes Kontrollkästchen, sofern Sie nicht eine weitere Gruppe starten möchten. Wenn Sie Zeilen gruppieren, wird die Spalte Logik zu einer wichtigen Verknüpfungskomponente, da der Logikoperator festlegt, wie die verknüpften Elemente als eine einzige Anweisung aufgelöst werden.
6. Wählen Sie **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen**, um eine Zeile hinzuzufügen.
7. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für jedes Auswahlkriterium.

Verwendung der Registerkarte „Sortieren“

Informationen zu diesem Vorgang

Die Registerkarte **Sortieren** ist optional.

So teilen Sie dem System mit, wie die ausgewählten Datensätze zu sortieren sind:

Vorgehensweise

1. Wenn auf der Registerkarte **Sortieren** keine Zeilen sichtbar sind, wählen Sie **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **An Zeile anhängen**.
2. Um die Priorität zu ändern, wählen Sie das Menü **Bearbeiten** aus, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile, und wählen Sie dann **Nach oben** oder **Nach unten**.
3. Klicken Sie auf das Feld **Datensätze sortieren nach**, um aus der Dropdown-Liste ein Feld auszuwählen.
4. Klicken Sie auf das Feld **Reihenfolge**, und wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Aufsteigend** oder **Absteigend** aus.

   Tipp:

   Sie können bis zu 10 Sortierungen festlegen.

Erstellen einer Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Namen des Wählsystems aus, in dem sich die Datensatzauswahl befinden soll. (Sie können diese in zusätzlichen Wählsystemen speichern oder später aus diesem Wählsystem löschen.)
2. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

   Das rechte Teilfenster wird ausgefüllt.
4. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf das Feld **Liste**, und wählen Sie eine Anrufliste aus.

5. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Einstellungen vorzunehmen. Weitere Informationen finden Sie in den verwandten Themen.
6. Wählen Sie **Datei** > **Speichern**, wenn Sie fertig sind.

Hinweis:

Für Englisch beträgt die maximale Länge des Namens für die Datensatzauswahl 20 Zeichen, und empfohlen werden 15 Zeichen. Für andere Sprachen beträgt die maximale Länge Namens für die Datensatzauswahl 15 Zeichen, und empfohlen werden 8 Zeichen.

a. Die Datensatzauswahl wird automatisch in dem Wählsystem gespeichert, das Sie ausgewählt hatten.

   Wählen Sie in einer Umgebung mit mehreren Wählsystemen die Wählsysteme aus, in denen Sie die Datensatzauswahl speichern möchten.

   Wenn die zusätzlichen Wählsysteme nicht verfügbar waren, wählen Sie **Einstellungen** > **Optionen** aus, um Ihre Mehrfach-Wählsystemeinstellungen zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Optionen“ auf Seite 281.

b. Geben Sie einen Dateinamen ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

Verwandte Links

Verwenden der Registerkarte „Details“ auf Seite 220
Verwendung der Registerkarte „Datensätze“ auf Seite 221
Verwenden der Registerkarte „Zeitzonen“ auf Seite 221
Verwenden der Registerkarte „Ergebnisse“ auf Seite 222
Verwendung der Registerkarte „Rückrufe“ auf Seite 222
Verwendung der Registerkarte „Sortieren“ auf Seite 223
Dialogfeld „Optionen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 281

Speichern einer Datensatzauswahl

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Datensatzauswahl in einem anderen Wählsystem speichern. Falls das Mehrfach-Wählsystem nicht aktiviert ist, aktivieren Sie die Funktion. Mit dem folgenden Verfahren speichern Sie eine Datensatzauswahl. Wenn Sie die Einstellungen für eine Datensatzauswahl fertig definiert haben, wählen Sie **Datei** > **Speichern**.

Wenn die Option „Mehrfach-Wählsysteme“ aktiviert ist, können Sie die Datensatzauswahl in zusätzliche Wählsysteme speichern.

Vorgehensweise

1. Wenn Sie die Anrufstrategie in einem anderen Wählsystem speichern möchten, wählen Sie im Dialogfeld **Speichern als** ein anderes Wählsystem aus.
2. Geben Sie einen Dateinamen für Ihre Strategie ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

Hinweis:

Bei einem englischen Datensatzauswahlnamen können Sie bis zu 20 Zeichen eingeben. In anderen Sprachen können Sie einen Datensatzauswahlnamen mit maximal 15 Zeichen eingeben.

Bearbeiten einer Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
2. Nehmen Sie auf den Registerkarten die erforderlichen Änderungen vor.
3. Wählen Sie **Datei** > **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Löschen einer Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die Datensatzauswahl aus, die Sie löschen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Löschen**.
3. Wenn Sie aufgefordert werden, den Vorgang zu bestätigen, klicken Sie auf **Ja**.

Überprüfen einer Datensatzauswahl

Informationen zu diesem Vorgang

So überprüfen Sie, ob die Einstellungen für eine bestimmte Datensatzauswahl vollständig sind und ob die Datensatzauswahl beim Start ausgeführt wird.

Proactive Contact zeigt eine Meldung an, wenn ein Fehler auftritt.

Vor der Überprüfung der Datensatzauswahl sollten Sie die Registerkarten überprüfen. Sie können eine Datensatzauswahl erst überprüfen, wenn Sie Ihre Arbeit gespeichert haben.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die Datensatzauswahl aus, die Sie überprüfen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Überprüfen**, und klicken Sie anschließend auf **OK**.

Ausführen einer Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie ausführen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Ausführen**, und klicken Sie auf **OK**.

Tipp:

Es muss keine Datensatzauswahl durchgeführt werden, bevor Sie einen Job starten. Sie können jedoch eine Datensatzauswahl ausführen, um zu überprüfen, wie viele Datensätze ausgewählt werden. Wenn Sie einen Job starten, überprüft das System zunächst die Datensatzauswahl und startet dann den Job.

Speichern und Drucken eines Datensatzauswahlberichts als HTML-Datei

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im linken Teilfenster auf **Auswahlberichte**.
2. Wählen Sie im Fenster **Datensatzauswahlen** einen Auswahlbericht.

   Der Bericht wird im rechten Teilfenster angezeigt.
3. Wählen Sie **Datei** > **Als HTML speichern**.

   Das Dialogfeld **Speichern als** wird in Ihrem bevorzugten Verzeichnis geöffnet.
4. Geben Sie einen Dateinamen ein, und klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Ja**, um den Bericht anzuzeigen.

   Der Bericht wird im Internet Explorer angezeigt und kann gleich gedruckt werden.
6. Wählen Sie **Datei** > **Drucken**, um den Bericht zu drucken.

Eine Datensatzauswahl warten

Kopieren einer Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Wählen Sie die Datensatzauswahl aus, die Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern als**.

   Wählen Sie in einer Umgebung mit mehreren Wählsystemen die Wählsysteme aus, in denen Sie die Datensatzauswahl speichern möchten. Unter „Verwandte Themen“ erfahren Sie, wie Sie die Option „Mehrfach-Wählsysteme“ ggf. aktivieren.
3. Geben Sie einen Namen für die kopierte Datensatzauswahl ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

Auflisten aller Datensatzauswahlen in einem ausgewählten Wählsystem

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Namen des Wählsystems aus, dessen Datensatzauswahlen Sie auflisten möchten.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.

   Die Datensatzauswahlen für das ausgewählte Wählsystem werden angezeigt.

Anzeigen von Auswahlberichten

Informationen zu diesem Vorgang

In der Schaltflächenleiste werden die beiden Schaltflächen **Auswahl** und **Auswahlberichte** angezeigt. Der Unterschied besteht darin, dass **Auswahl** alle erstellten und **Auswahlberichte** alle ausgeführten Datensatzauswahlen anzeigt.

Unter **Auswahlberichte** finden Sie detaillierte Informationen zu den Ergebnissen der Datensatzauswahl.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste das Wählsystem, dessen Datensatzauswahlberichte Sie anzeigen möchten.
2. Klicken Sie auf **Auswahlberichte**.

   Die Auswahlberichte werden in rechten Teilfenstern angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Auswahlbericht, den Sie öffnen möchten. Das rechte Teilfenster wird mit Ihrem Auswahlbericht ausgefüllt.
4. Wenn Sie den Bericht in eine andere Anwendung kopieren möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Alles auswählen**. Klicken Sie dann erneut mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Kopieren**.

Anzeigen der Einstellungen für eine Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Auswahl**.
2. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie öffnen möchten.

   Die Einstellungen für die Datensatzauswahl werden im rechten Teilfenster angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die jeweiligen Einstellungen für die Datensatzauswahl durchzugehen.

Anfügen von Datensatzauswahlzeilen

Informationen zu diesem Vorgang

Beim Anfügen einer Zeile wird eine Zeile unter der letzten Zeile hinzugefügt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Zeitzonen**
   - **Ergebnisse**
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sortieren**.
6. Wählen Sie die Zeile, die Sie verschieben möchten.
7. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Datensätze**
   - **Rückrufe**
   - **Sortieren**
8. Wählen Sie **Bearbeiten** > **An Zeile anhängen**.

Einfügen einer Zeile in eine Datensatzauswahl

Informationen zu diesem Vorgang

Beim Einfügen einer Zeile wird eine Zeile direkt über der ausgewählten Zeile hinzugefügt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Zeitzonen**
   - **Ergebnisse**
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sortieren**.
6. Wählen Sie die Zeile, die Sie verschieben möchten.
7. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Datensätze**
   - **Rückrufe**

- **Sortieren**

8. Wählen Sie die Zeile aus, über der die neue Zeile angezeigt werden soll.
9. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Zeile einfügen**.

Löschen einer Zeile in einer Datensatzauswahl

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Zeitzonen**
   - **Ergebnisse**
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sortieren**.
6. Wählen Sie die Zeile, die Sie verschieben möchten.
7. Klicken Sie im rechten Teilfenster auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Datensätze**
   - **Rückrufe**
   - **Sortieren**
8. Wählen Sie die Zeile, die Sie löschen möchten.
9. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Zeile löschen**.

Verschieben einer Zeile in einer Datensatzauswahl nach oben

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Sortierreihenfolge ändern, indem Sie die Zeile auf der Registerkarte **Sortieren** nach oben oder nach unten verschieben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Zeitzonen**
   - **Ergebnisse**
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sortieren**.
6. Wählen Sie die Zeile, die Sie verschieben möchten.

7. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Nach oben**.

Abwärtsverschieben einer Zeile in einer Datensatzauswahl

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Sortierreihenfolge ändern, indem Sie die Zeile auf der Registerkarte **Sortieren** nach oben oder nach unten verschieben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Zeitzonen**
   - **Ergebnisse**
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sortieren**.
6. Wählen Sie die Zeile, die Sie verschieben möchten.
7. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Nach unten**.

Markieren aller Zeilen in einer Datensatzauswahl

Informationen zu diesem Vorgang

So wählen Sie alle Zeilen aus, die ein Kontrollkästchen auf den Registerkarten **Zeitzonen** und **Ergebnisse** haben:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Zeitzonen**
   - **Ergebnisse**
5. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Alles auswählen**.

Löschen aller Zeilen in einer Datensatzauswahl

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um alle Zeilen zu löschen, die in den Registerkarten **Zeitzonen** und **Ergebnisse** über ein Kontrollkästchen verfügen:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste des Editors auf **Kontaktmanagement**.
2. Klicken Sie auf **Auswahl**.
3. Klicken Sie auf die Datensatzauswahl, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
   - **Zeitzonen**
   - **Ergebnisse**
5. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Alles de-selektieren**.

Datensatzauswahl für mehrere Wählsysteme

Eine Datensatzauswahl für mehrere Wählsysteme wird auf dem Proactive Contact ausgeführt, das die Liste enthält. Viele Wählsysteme benötigen die Liste jedoch für die Anzahl der tatsächlich ausgeführten Anrufauswahlen. Sie werden gleichzeitig ausgeführt; wenn jedoch die gleichen Datensätzen angerufen werden, stimmen die ausgewählten Datensätze möglicherweise nicht vollständig überein.Das Proactive Contact-System, das die Liste enthält, überträgt die Indizes über eine Socket-Verbindung des Listenservers in das Remote-System. Im Kontoprotokoll des PDS mit der Liste wird die Nachricht „callsel (for remote)“ (callsel (für Remote)) angezeigt (eine callsel-Nachricht für jede ausgeführte Anrufauswahl für Remote-Systeme). Der Zeitstempel für den Eintrag „callsel (for remote)“ (callsel (für Remote)) im Kontoprotokoll wird in der Ortszeit des Remote-Systems angezeigt. Die Zeit wird sich deshalb vermutlich von den Zeiten der nächststehenden Nachrichten im Kontoprotokoll unterscheiden.

Nachdem der Job im Remote-System gestartet wurde, ruft der Listenserver die einzelnen Datensätze für den Job ab. Wenn der Anruf abgeschlossen ist, überträgt er sie zurück an die Liste.

Kapitel 17: Jobs

Ein Job enthält alle Informationen, die Proactive Contact benötigt, um Kundenanrufe auszuführen. Ein Job fasst eine Anrufliste, eine Anrufstrategie, eine Datensatzauswahl und andere Einstellungen zusammen, damit ausgehende Anrufe ausgeführt und eingehende Anrufe empfangen werden können. Der von Ihnen festgelegte Job-Typ bestimmt die Art der Anrufaktivitäten, die Agenten ausführen können.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Jobs für Ihren Serviceeinheitenraum anzeigen und verwalten. Zudem zeigt das System zugehörige Ressourcen, beispielsweise Anruflisten, Skripte, Abschlusscodes, Auswahlen, Strategien, Bildschirme, Agent-Tasten und Nicht-Anrufen-Gruppen, nur an, wenn diese spezifisch für Ihren Serviceeinheitenraum gelten.

Job-Typen

Abhängig von der Systemkonfiguration kann ein Job folgende Arten von Anrufaktivitäten beinhalten:

- Ausgehende Anrufe ausführen.
- Eingehende Anrufe annehmen.
- Kaufüberprüfung vornehmen.

Sie können gleichzeitig mehrere Jobs starten.

Wenn Sie über ein Agent-Blending-System verfügen, können Sie Editor verwenden, um Jobs mit abgehenden Anrufen einzurichten.

In Intelligent Call Blending-Systemen können Sie mithilfe von Editor folgende Job-Typen einrichten:

- Jobs mit abgehenden Anrufen: Bei Jobs mit abgehenden Anrufen verwendet das System eine Anrufliste, eine Anrufstrategie, eine Datensatzauswahl sowie weitere Einstellungen, um ausgehende Kundenanrufe auszuführen.
- Jobs mit eingehenden Anrufen: Ein Job mit abgehenden Anrufen befindet sich im Intelligent Call Blending-System, wobei das System eingehende Anrufe automatisch an Agenten weiterleitet.

  Ein Agent-Blending-System verfügt nicht über Jobs mit eingehenden Anrufen. Eingehende Anrufe werden von der ACD, nicht vom System, gesteuert. Die Agenten der ACD wickeln eingehende Anrufe ab.
- Blending-Jobs: Ein Blending-Job befindet sich in einem Intelligent Call Blending-System, wobei das System bestimmt, wann Agenten zwischen ein- und ausgehenden Anrufen wechseln. Agenten für ein- und ausgehende Anrufe erhalten eingehende Anrufe, wenn

die Anzahl der eingehenden Anrufe hoch ist, und wickeln ausgehende Anrufe ab, wenn die Anzahl der eingehenden Anrufe sinkt.

In Proactive Contact werden bei einem Blending-Job in einem Intelligent Call Blending-System sowohl eingehende als auch ausgehende Anrufe abgewickelt.

Ausgehende Jobs

Bei ausgehenden Jobs wählt das System automatisch die Telefonnummer und leitet die Anrufe an die Agenten weiter. Abhängig von der Systemkonfiguration überwacht das System die Anrufe, um sicherzustellen, dass Agenten keine Anrufe erhalten, die folgende Merkmale aufweisen:

- Anrufbeantworter
- Meldung einer Telefongesellschaft
- Besetztzeichen
- Interaktive Rufannahmesysteme (IVRs)
- Keine Antwort

Verwandte Links

Wann Jobs gestoppt werden auf Seite 233
Ausgehende Jobs – Typen auf Seite 234

Wann Jobs gestoppt werden

Proactive Contact verwendet Quoten, um eine bestimmte Anzahl von ausgehenden Anrufen basierend auf dem gewählten Ergebnis abzuschließen.

Hinweis:

Die Quote auf Serviceeinheitenebene ist von den anderen Serviceeinheiten im Wählsystem getrennt zu verstehen.

Eine Quote gibt an, wie viele Freigaben für einen bestimmten Abschlusscode höchstens definiert sind. Wenn die Quote für eine Einheit erreicht ist, werden keine weiteren Anrufe ausgeführt.

In Proactive Contact kann ein Job aus folgenden Gründen gestoppt werden:

- Der Job erreicht die Einstellung Späteste Endzeit.
- Sie stoppen den Job manuell.
- Das System hat mindestens einen Anruf an die ersten Telefonnummern ausgeführt.
- Das System hat mindestens einmal alle Rückrufe ausgeführt.
- Das System hat alle geplanten Rückrufe ausgeführt. Es stoppt jedoch den Wählvorgang, nachdem es mindestens einen Anruf an alle ersten Telefonnummern ausgeführt hat.

In Editor legen Sie eine Quote fest und bearbeiten diese. Das System wendet diese Quote auf den Job an, wenn dieser gestartet wird. In Monitor legen Sie eine Quote für den aktuellen Job

fest und bearbeiten diese. Die Quote hat Auswirkungen auf den Job, wenn dieser gerade ausgeführt wird.

Ausgehende Jobs – Typen

Bei einem ausgehenden Job werden Kundenanrufe mithilfe von Einstellungen ausgeführt.

Abhängig von der Konfiguration eines Intelligent Call Blending-Systems können Sie folgende Job-Typen erstellen und bearbeiten:

Job-Typ	Beschreibung
Einheiten-Arbeitsliste	Unterteilt Kundendatensätze in Arbeitslisten oder Untermengen. Agenten arbeiten nur mit Datensätzen der ihnen zugeordneten Arbeitsliste.
Verwaltete Wählvorgänge	Ermöglicht es Agenten, eine Vorschau eines Kundendatensatzes anzuzeigen oder ihn abzubrechen, bevor das Wählsystem den Kundenanruf ausführt. Abhängig von der Einrichtung Ihres Systems können Sie die maximale Vorschauzeit anpassen und zulassen, dass Agenten Anrufe abbrechen.
Kaufüberprüfung	Bei diesem Job wird eine Transaktion oder eine vom Kunden übernommene Verpflichtung überprüft. Verwenden Sie die Datensatzauswahl „Kaufüberprüfung“, wenn Sie einen Kaufüberprüfungs-Job starten.
Unendlich	Verwendet eine spezielle Datensatzauswahl, um Datensätze zu einer vorhandenen Anrufliste hinzuzufügen, während der Job aktiv ist. Verwenden Sie die Datensatzauswahl „Unendlich“, wenn Sie einen unendlichen Job starten. Ein unendlicher Job läuft weiter, selbst wenn alle darin enthaltenen Datensätze aufgerufen werden. Ein unendlicher Job endet nur dann, wenn die angegebene Endzeit erreicht ist oder wenn Sie ihn manuell anhalten.
Virtueller Agent	Ermöglicht dem System, den Job ohne Agenten auszuführen. Wenn das System einen Kunden oder einen Anrufbeantworter erkennt, wird eine aufgezeichnete Nachricht abgespielt. Sie können dem Kunden auch ermöglichen, die aufgezeichnete Nachricht zu überspringen, um mit einem Agenten zu sprechen. Der Anruf wird dann an eine angegebene VDN oder an einen Job mit eingehenden oder mit ein- und ausgehenden Anrufen übergeben.

Im Editor-Job-Assistenten definieren Sie Jobs der Typen „Einheiten-Arbeitsliste“, „Verwaltete Wählvorgänge“, „Kaufüberprüfung“ und „Virtuell“ im zweiten Bildschirm. Der ausgewählte Job bestimmt die Typen der zusätzlichen Jobs, die Sie erstellen können. Zum Beispiel:

- Wenn Sie „Virtueller Agent“ auswählen, können Sie keine anderen Job-Typen auswählen.
- Wenn Sie „Verwaltete Wählvorgänge“ auswählen, können Sie zusätzlich nur „Einheiten-Arbeitsliste“ auswählen.

Maximal zulässige Job-Anzahl

Mit dem Editor können Sie in der Installationsumgebung maximal 200 aktive Jobs ausführen. Zu den aktiven Jobs zählen vom Benutzer gestartete Jobs, verknüpfte Jobs und IVR-Pool-Jobs. Sie können also maximal insgesamt 200 vom Benutzer gestartete Jobs, verknüpfte Jobs und IVR-Pool-Jobs zusammen ausführen. Wenn Sie den 201. aktiven Job starten, wird eine Meldung angezeigt, dass die maximale Anzahl gleichzeitig ausführbarer Jobs erreicht wurde. Daher wird kein vorhandener Job beendet, und der 201. Job wird nicht gestartet.

Für die standardmäßig aktivierte Agent-Rückruffunktion gelten die folgenden Regeln:

- Ist die Agent-Rückruffunktion aktiviert, gibt es zwei Möglichkeiten für die Anzahl der maximal ausführbaren Jobs:
  - Es können maximal 100 aktive Jobs ausgeführt werden. Wenn Sie den 101. aktiven Job starten, wird die Meldung über das Erreichen der Obergrenze für gleichzeitig aktive Jobs angezeigt. Daher wird kein vorhandener Job beendet, und der 101. Job wird nicht gestartet.
  - Die Anzahl aktiver Jobs und die Anzahl von Shadowjobs dürfen 200 nicht übersteigen.
    - Die Anzahl der aktiven Jobs liegt zwischen 0 und 100.
    - Die Anzahl der Shadowjobs liegt zwischen 0 und 200.

    Sind in der Installationsumgebung beispielsweise 100 Shadowjobs vorhanden, wird die Meldung angezeigt, wenn Sie den 101. aktiven Job starten. Sind hingegen 110 Shadowjobs vorhanden, so können Sie nur 90 aktive Jobs ausführen, da damit insgesamt 200 Jobs in der Installationsumgebung ausgeführt werden. Wenn Sie versuchen, den 91. aktiven Job zu starten, wird eine Meldung angezeigt.
- Wenn Sie die Agent-Rückruffunktion deaktivieren, können Sie maximal 200 aktive Jobs ausführen. Wenn Sie versuchen, einen weiteren aktiven Job zu starten, obwohl die Obergrenze für die gleichzeitig ausgeführten Jobs (d. h. 200 Jobs) bereits erreicht wurde, wird beim Starten des 201. Jobs eine Meldung über das Erreichen dieser Obergrenze angezeigt.

Falls ein verknüpfter Job nicht gestartet werden kann, weil keine Ressourcen vorhanden sind, wird diese Meldung ins Kontoprotokoll geschrieben.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten werden die folgenden Regeln für die maximale Anzahl von Jobs durchgesetzt:

- Wenn die Agent-Rückruffunktion aktiviert ist, können Jobs ausgeführt werden, die die folgenden Kriterien erfüllen:
  - Die Gesamtanzahl von aktiven und Shadowjobs darf die maximale Anzahl der für Ihren Serviceeinheitenraum definierten Jobs nicht übersteigen.
  - Die Anzahl aktiver Jobs kann zwischen 0 und der Hälfte der für Ihren Serviceeinheitenraum definierten Jobs schwanken. Wenn beispielsweise die maximale Anzahl der für Ihren Serviceeinheitenraum definierten Jobs 20 beträgt, kann die Anzahl aktiver Jobs in Ihrem Serviceeinheitenraum zwischen 0 und 10 schwanken. Wenn die maximale Anzahl der für Ihren Serviceeinheitenraum definierten Jobs jedoch 15 ist, kann die Anzahl aktiver Jobs in Ihrem Serviceeinheitenraum zwischen 0 und 7 schwanken.

  - Die Anzahl der Shadowjobs kann zwischen 0 und der maximalen Anzahl der für Ihren Serviceeinheitenraum definierten Jobs schwanken. Wenn beispielsweise die maximale Anzahl der für Ihren Serviceeinheitenraum definierten Jobs 20 ist, kann die Anzahl von Shadowjobs in Ihrem Serviceeinheitenraum zwischen 0 und 20 schwanken.
- Wenn Sie die Agent-Rückruffunktion deaktivieren, können Sie so viele aktive Jobs ausführen, wie die maximale Anzahl der für Ihren Serviceeinheitenraum definierten Jobs beträgt.

Automatisierte Agentenfreigabe in den Bereitschaftsstatus für Voicemail

In Großbritannien ist für Contact Center vorgeschrieben, dass der angerufene Teilnehmer innerhalb von 2 Sekunden mit einem Agenten verbunden werden muss. Die Contact Center können daher nicht die Erkennungsfunktion für Anrufbeantworter (AMD) von Proactive Contact verwenden, um den Eingriff der Agenten in alle Anrufe zu vermeiden. In diesem Fall deaktiviert das Contact Center die AMD-Funktion und verbindet alle Anrufe mit menschlichen Agenten. Diese übergeben den Anruf an die richtige Nachricht, wählen den Abschlusscode für dieses Ergebnis aus und kehren in den Bereitschaftsstatus zurück. Dieser Vorgang hat erhebliche Auswirkungen auf die Produktivität der Agenten.

Bei Verwendung der automatisierten Agentenfreigabefunktion für den Bereitschaftsstatus werden alle Anrufe mit dem menschlichen Agenten verbunden, während das System weiter versucht, einen Anrufbeantworter zu erkennen. Wenn ein Anrufbeantworter erkannt wurde, kann sich der Systemadministrator für eine der folgenden Vorgehensweisen entscheiden:

- Beenden des Anrufs, ohne die Nachricht abzuspielen, und gleichzeitiger Wechsel des Agenten in den Bereitschaftsmodus
- Abspielen der Nachricht auf den Anrufbeantworter, aber gleichzeitiger Wechsel des Agenten in den Bereitschaftsmodus
- Kommunikation mit dem Anrufbeantworter durch den Agenten

Anruf-Stufensteuerung

Proactive Contact kann die Anruf-Stufensteuerung von ausgehenden Anrufen bei einem ausgehenden Job anhand zweier Methoden messen: „Automatische Steuerung“ und „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“.

Sie können einen Job mit „Automatische Steuerung“ mit einem Job verknüpfen, der entweder „Automatische Steuerung“ oder „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ verwendet.

Jobs mit demselben Job-Namen in verschiedenen Wählsystemen innerhalb einer Systemgruppe können unterschiedliche Anruf-Stufensteuerungsmethoden verwenden. Um konsistente Überwachung und ein konsistentes Reporting sicherzustellen, verwenden Sie dieselben Einstellungen für Jobs mit demselben Job-Namen in den einzelnen Wählsystemen.

Verwandte Links

Automatische Steuerung auf Seite 237

Quote für Intelligente Anrufeinleitung auf Seite 238

Verwenden der Anruf-Stufensteuerung

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie einen Job in Editor definieren, legen Sie die Anruf-Stufensteuerungsmethode basierend auf dem Typ der Anrufaktivität fest, die Sie abschließen möchten. Zum Beispiel:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Automatische Steuerung**, wenn Sie die Anzahl der abgebrochenen oder belästigenden Anrufe senken und die Anzahl der Agenten, die Anrufe abwickeln, erhöhen möchten.

   Wenn Sie das Kontrollkästchen **Einheiten-ID für Agentenanmeldung erforderlich** aktivieren und anschließend im Feld „Anruf-Stufensteuerungsmethode“ die Option „Automatische Steuerung“ wählen, wird die folgende Meldung angezeigt:

   ```
   Nur Intelligente Anrufeinleitung ist mit Einheiten-
   Arbeitslisten erlaubt. Sie deaktivieren die Funktion Einheiten-
   Arbeitsliste. Das Feld „Datensatzauswahl für verknüpften Job
   ausführen bei % Fertigstellung“ kann jetzt bearbeitet werden.
   ```

   Wenn Sie auf **OK** klicken, wird das Kontrollkästchen **Einheiten-ID für Agentenanmeldung erforderlich** von Editor deaktiviert und das Feld „Datensatzauswahl für verknüpften Job ausführen bei % Fertigstellung“ zur Bearbeitung freigegeben.

2. Wenn Sie die Frequenz der Anrufaktivitäten basierend auf der Zeit einstellen möchten, die Anrufe in der Warteschlange bleiben oder die Agenten zum Abwickeln von Anrufen benötigen, wählen Sie **Quote für Intelligente Anrufeinleitung**.

Automatische Steuerung

Verwenden Sie „Automatische Steuerung“ für ausgehende Jobs, wenn eine der folgenden Wählbedingungen eine Rolle spielt:

- Der Job unterliegt gesetzlichen Bestimmungen, die abgebrochene, belästigende und stumme Anrufe verbieten.
- Sie möchten den kontaktierten Kunden ein hohes Maß an Kunden-Service bieten.
- Sie möchten Agenten und Anrufaktivitäten und nicht den geschätzten Wählprozess manuell überwachen.
- Die Anzahl der Agenten in ausgehenden Jobs ist niedrig oder ändert sich möglicherweise. Für die Funktion „Automatische Steuerung“ müssen mindestens acht ausgehende Agenten bei einem Job angemeldet sein, damit dies richtig funktioniert.
- Agenten führen während des Jobs andere Aktivitäten aus und wickeln z. B. eingehende Anrufe ab.

„Automatische Steuerung“ wartet das Anrufannahme-Niveau von ausgehenden Wählvorgängen während eines Jobs automatisch und stellt die Anrufe innerhalb eines

bestimmten Zeitraums zu Agenten durch. Während eines Jobs müssen Sie die Einstellungen der Anruf-Stufensteuerung nicht überwachen oder bearbeiten.

Wenn Sie einen ausgehenden Job mit „Automatische Steuerung“ einrichten, müssen Sie die Einstellungen unter Gewünschtes Anrufannahme-Niveau und Verbindungszeit-Toleranz definieren. Das System führt mit diesen Einstellungen folgende Aktionen aus:

- Berechnen, wann Telefonnummern automatisch gewählt werden.
- Anrufe innerhalb des festgelegten tolerierbaren Zeitraums verteilen.

Sobald Sie einen Job mit „Automatische Steuerung“ starten, können Sie die Einstellungen nicht mehr ändern. Um diese Einstellungen zu ändern, müssen Sie den Job stoppen. Um die Anrufaktivitäten mit den neuen Einstellungen wieder aufzunehmen, starten Sie den Job neu.

Quote für Intelligente Anrufeinleitung

Verwenden Sie „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ für alle ausgehenden Jobs, wenn folgende Ziele eine Rolle spielen:

- Die Verwendung von Agenten während des Jobs optimieren
- Anrufabwicklungszeit während des Jobs verwalten und ändern
- Während des Jobs so viele Anrufe wie möglich ausführen

„Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ ermöglicht Ihnen, die Systemeinstellung zu ändern, wann der nächste Anruf während eines Jobs ausgeführt wird.

Wenn Sie einen ausgehenden Job mit „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ einrichten, wählen Sie folgende Einstellungen:

- Die Methode, die das System zum Überwachen der Anrufaktivitäten verwendet.
- Ein Wert für die Frequenz, mit der Anrufe ausgeführt werden.

Mit der Methode „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ erkennt das Wählsystem, wann Anrufe basierend auf den folgenden Werten ausgeführt werden sollen:

- Die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange und die Anzahl der Agenten, die auf einen Anruf warten.
- Die Gesamtzeit, die Agenten für den Anruf und den Kundendatensatz benötigen.
- Die Dauer, die Agenten zum Aktualisieren von Kundendatensätzen benötigen, nachdem die Telefonleitung freigegeben wurde.

Sobald Sie einen Job mit „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ verwenden, können Sie die Einstellungen in Monitor ändern, ohne den Job zu stoppen.

Aufrufen der Job-Einstellungen

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie auf einen Job, oder wählen Sie **Neu** aus.

Auf der Registerkarte **Job-Detail** wird eine Baumstruktur angezeigt, über die Sie die Job-Einstellungen ändern können.

2. Klicken Sie auf die Felder in der Spalte **Einstellung**.

   Für jeden Job legen Sie zahlreiche Einstellungen fest. Die Einstellungen des Systems sind von der Systemkonfiguration abhängig.

Grundeinstellungen – Feldbeschreibungen

Grundlegende Einstellungen werden für alle Job-Typen benötigt: ausgehende und eingehende Jobs sowie Blending-Jobs.

Name	Beschreibung
Jobbeschreibung	Beschreibung des Jobs. Geben Sie z. B. eine Beschreibung ein, die das Ziel eines Jobs (wie z. B. 30-tägige Konten) widerspiegelt.
Markierte Übertragungsleitungsdaten	Feldname aus einer Anrufliste, um Amt-zu-Amt-Verbindungen mit Felddaten aus der angegebenen Anrufliste zu markieren.
Fertigstellungsprozentsatz des Jobs, bei dem callsel für den verknüpften Job ausgelöst wird	Der Fertigstellungsgrad des aktuellen Jobs, bei dem die automatische Datensatzauswahl für den verknüpften Job beginnen soll. Standardmäßig ist dieses Feld auf 0 gesetzt, es findet also keine automatische Datensatzauswahl für einen verknüpften Auftrag statt. Diese Funktion kann nur verwendet werden, wenn ein verknüpfter Job vorhanden ist. **Hinweis:** Sie können diese Funktionalität nicht zusammen mit einem Job mit Einheiten-Arbeitsliste verwenden.
Leitungstyp(en) für den Job	Die Leitungsgruppen, die das System für einen Job verwendet. In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur so viele Leitungen verwenden, wie Ihrem Serviceeinheitenraum zugewiesen sind.
Früh. Anfangszeit	Das Feld, um den Zeitpunkt festzulegen, ab dem das System Telefonnummern von Kunden wählen und eingehende Anrufe empfangen soll. Geben Sie nur Zahlen ein. Die Voreinstellungen des Systems enthalten empfohlene Anfangs- und Endzeiten für verschiedene Zeitzonen. Wenn Sie einen Zeitpunkt eingeben, der vor der empfohlenen Anfangszeit liegt, beginnt das Wählsystem erst bei Erreichen der empfohlenen Zeit mit dem Wählvorgang.
Spät. Endzeit	Das Feld, um den Zeitpunkt festzulegen, ab dem das Wählsystem Telefonnummern von Kunden

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	nicht mehr wählen und keine eingehenden Anrufe empfangen soll. Geben Sie nur Zahlen ein.
Automatische Rufnummeridentifizierung	Der Teilnehmer, der den Anruf getätigt hat. Zeigt die Telefonnummer des Kontaktzentrums auf dem Telefon des Kunden an, der den Anruf empfangen hat.
Anrufernummer (ANI) nach Datensatz	Der Teilnehmer, der den Anruf an eine Person bzw. eine Datensatzgruppe getätigt hat. Es wird der Wert des ausgewählten Anruflisten-Felds angezeigt, für das der Wert bereits im Teilfenster „Anrufliste“ zugeordnet wurde. Sie können die Felder **Automatische Rufnummernidentifizierung** und **Anrufernummer (ANI) nach Datensatz** gleichzeitig konfigurieren. Für infrage kommende Datensätze wird der Wert in **Automatische Rufnummernidentifizierung** jedoch durch den Wert im Feld **Anrufernummer (ANI) nach Datensatz** überschrieben. Außerdem können Sie nur die numerischen Werte als alphabetische ANI-Zeichen festlegen. Verwenden Sie keine alphanumerischen Werte und stellen Sie sicher, dass die ANI-Nummer eine gültige Rufnummer ist.
Einheiten-ID für Agentenanmeldung erforderlich	Das Feld, mit dem ein Agent aufgefordert wird, bei der Anmeldung an Proactive Contact Agent eine oder mehrere Einheiten-Arbeitslisten auszuwählen.
Transaktionsabschlusscode	Das Feld zur Eingabe des Abschlusscodes, um anzugeben, ob diese Transaktion durch den Kaufüberprüfungs-Job überprüft werden soll.

Verwandte Links

Verwenden der Agent-Berechtigung für die Einheitenliste auf Seite 240

Verwenden der Agent-Berechtigung für die Einheitenliste

Informationen zu diesem Vorgang

Zulassen, dass ein Agent eine oder mehrere Einheiten-Arbeitslisten auswählt.

Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einheiten-ID für Agentenanmeldung erforderlich**.

   Die folgende Meldung wird angezeigt:

   ```
   Sie aktivieren die Funktion Einheiten-Arbeitsliste. Hierzu muss
   die Einstellung Datensatzauswahl für verknüpften Job ausführen
   bei % Fertigstellung auf 0 gesetzt werden. Möchten Sie
   fortfahren?
   ```

2. Wählen Sie **Ja**, um mit der Nutzung der Einheiten-Arbeitslisten fortzufahren.

Der Editor führt automatisch folgende Schritte aus:

- Aktivierung des Kontrollkästchens **Einheiten-ID für Agentenanmeldung erforderlich**.
- Das Feld **Datensatzauswahl für verknüpften Job ausführen bei % Fertigstellung** wird auf null gesetzt.
- Das Feld **Datensatzauswahl für verknüpften Job ausführen bei % Fertigstellung** wird für die Bearbeitung gesperrt.

3. Wählen Sie **Nein**, um die automatische Datensatzauswahl für verknüpften Job aktiviert zu lassen.
4. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Einheiten-ID für Agentenanmeldung erforderlich** deaktivieren, wird die folgende Meldung angezeigt:

   ```
   Sie deaktivieren die Funktion für die Einheiten-Arbeitsliste:
   "Prozentualer Abschluss des Jobs, um Datensatzauswahl für
   verknüpften Job auszuführen" kann nun bearbeitet werden.
   ```

5. Klicken Sie auf **OK**.

   Der Editor führt Folgendes aus:

   - Das Kontrollkästchen „Einheiten-ID für Agent-Login erforderlich“ wird deaktiviert.
   - Das Feld „Datensatzauswahl für verknüpften Job ausführen bei % Fertigstellung“ wird zur Bearbeitung freigegeben.

Zugreifen auf die Anruf-Stufensteuerungsmethode

Vorgehensweise

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Automatische Steuerung** oder **Quote für Intelligente Anrufeinleitung** aus.
2. Drücken Sie die `Eingeben`, um die Anruf-Stufensteuerungsmethode festzulegen.

   Wichtig:

   Wenn Sie **Automatische Steuerung** auswählen, müssen Sie die Einstellungen unter **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** und **Verbindungszeit-Toleranz** in der Gruppe **Anrufannahme-Niveau** festlegen.

Verwandte Links

Beschreibung der Felder für die Anrufannahme-Niveau-Einstellungen auf Seite 263

Feldbeschreibungen für Einstellungen der Methode Quote für intelligente Anrufeinleitung

Name	Beschreibung
Anrufer in der Warteschlange	Das System erzielt ein Gleichgewicht zwischen Agenten, die auf einen Anruf warten, und Kunden

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	in der Warteschlange. Diese Einstellung betrifft die Wartezeit der Kunden. Geben Sie einen Prozentsatz von 1 bis 100 ein. Es ist empfehlenswert, Werte zwischen 4 und 31 zu verwenden, um weniger Kunden in die Warteschlange zu schalten. Ein niedriger Prozentsatz kann sich auf die Wartezeit der Agenten zwischen Anrufen auswirken.
Agent-Bearbeitungsdauer	Das System überwacht die Zeit, die Agenten für den Abschluss von Anrufen und die Nachbearbeitung von Datensätzen benötigen. Die Anrufgeschwindigkeit wird an diese Werte angepasst. Ein höherer Prozentsatz verringert die durchschnittliche Untätigkeitszeit pro Agent und erhöht die Anzahl der Kunden in der Warteschlange zu jedem beliebigen Zeitpunkt. Geben Sie einen höheren Prozentsatz ein, wenn die Nachbearbeitungsdauer relativ kurz ist. Geben Sie einen Prozentsatz von 1 bis 100 ein. Es ist empfehlenswert, Werte zwischen 29 und 71 zu verwenden.
Agent-Nachbearbeitungsdauer	Das System überwacht die Zeit, die Agenten für die Nachbearbeitung von Datensätzen benötigen und passt die Anrufgeschwindigkeit an diese Werte an. Ein höherer Prozentsatz verringert die durchschnittliche Untätigkeitszeit pro Agent und erhöht die Anzahl der Kunden in der Warteschlange zu jedem beliebigen Zeitpunkt. Geben Sie einen höheren Prozentsatz ein, wenn die Nachbearbeitungsdauer relativ kurz ist. Geben Sie einen Prozentsatz von 1 bis 100 ein. Es ist empfehlenswert, Werte zwischen 32 und 78 zu verwenden.

Anfangstrefferquote

Die Anfangstrefferquote legt die durchschnittliche Anzahl von Anrufen pro Agent fest, die vom System beim Ausführen eines Jobs während der ersten fünf Minuten ausgeführt werden. Die Anfangstrefferquote stellt die Anzahl von abgeschlossenen Anrufen im Vergleich zu den Anrufversuchen dar.

Eine Anfangstrefferquote von 50 bedeutet beispielsweise, dass das System durchschnittlich bei jedem zweiten Wählversuch (oder bei 50 % der Wählversuche) eine Verbindung erfolgreich herstellen kann. Beim Sammeln von statistischen Daten aus tatsächlichen Anrufversuchen wird die Trefferquote automatisch an die Einstellungen der Mindesttrefferquote angepasst. Wenn Sie die Quote zu niedrig (20 bis 30) ansetzen, tätigt das Wählsystem möglicherweise

mehr Anrufe, als die Agenten während des Anfangswählzeitraums abwickeln können. Wenn Sie die Quote zu hoch (über 70) ansetzen, stellt das System möglicherweise zu wenige Verbindungen her, um Ihre Agenten gleichmäßig zu beschäftigen.

Festlegen der Anfangstrefferquote

Vorgehensweise

Legen Sie in der Gruppe „Anruf-Stufensteuerung“ eine entsprechende Anfangstrefferquote für einen Job fest.

Beispieleinstellungen für anfängliche Trefferquote

Mithilfe der folgenden Tabelle können Sie die Anfangstrefferquote den individuellen Gegebenheiten eines Jobs anpassen:

Anruftyp	empf. Quote	Beschreibung
zu Hause, tagsüber	30	3 Anrufe pro Agent, davon 1 Verbindung
zu Hause, abends	50	2 Anrufe pro Agent, davon 1 Verbindung
zu Hause, Wochenende	50	2 Anrufe pro Agent, davon 1 Verbindung
Büro, tagsüber	70	1 Anruf pro Agent, davon 1 Verbindung

Mindesttrefferquote

Das System bestimmt mithilfe der Mindesttrefferquote die maximale Anzahl der Anrufe, die für eine Agent-Verbindung ausgeführt werden müssen.

Geben Sie einen Wert zwischen 1 und 100 in Zehnerschritten ein. Eine typische Einstellung ist 30.

Verwenden Sie die Mindesttrefferquote, um die Anzahl der Leitungen zu begrenzen, die ein Job belegen kann. Bei einer Mindesttrefferquote von beispielsweise 30 unternimmt das System nicht mehr als drei Wählversuche (oder 30 %) pro Agent. Dadurch wird verhindert, dass das System einem Job mit schwacher Leistung zu viele Leitungen im Pool zuordnet und dadurch einen erfolgreicheren Job beeinträchtigt.

Mindesttrefferquote einstellen

Vorgehensweise

Stellen Sie in der Gruppe „Anruf-Stufensteuerung“ eine entsprechende Mindesttrefferquote für einen Job ein.

Konfigurieren der Annahmeüberwachung für einen Job

Informationen zu diesem Vorgang

Die Antwortüberwachung ist ein Leistungsmerkmal der Telefoniesignalübertragung zwischen einer Telefonanlage und einem verbundenen Teilnehmer. Sie zeigt an, dass der verbundene Anruf angenommen wurde. Wenn Sie für einen Job eine Antwortüberwachung einrichten, geht das Wählsystem davon aus, dass die Regel für die Verarbeitung ausgehender Anrufe eine Vorlage für die Antwortüberwachung verwendet, die es ermöglicht, Antwortüberwachungsereignisse zu melden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie auf die Schaltflächengruppe **Kontaktmanagement**.
3. Wählen Sie einen Job.

   Auf der rechten Seite des Bereichs werden die Jobdetails angezeigt.
4. Klicken Sie unter „Bearbeitung ausgehender Anrufe“ auf die Prüfliste **Antwortüberwachung**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Abspielen einer Warteschleifen-Nachricht für den Kunden

Informationen zu diesem Vorgang

Ab Version 5.1.2 von Proactive Contact können Sie eine Nachricht oder Musik für einen Kunden abspielen, wenn ein Agent den Kunden in die Warteschleife schaltet, und die Nachricht beenden, wenn der Agent den Kunden aus der Warteschleife nimmt. Beim Abspielen von Warteschleifen-Musik oder einer Warteschleifen-Nachricht für den Kunden zeigt Jobmon den Leitungsstatus `Weiterleitung in die Warteschlange` an, da zum Abspielen von Warteschleifen-Nachrichten Skripte für die Weiterleitung in die Warteschlange verwendet werden.

Voraussetzungen

Sie müssen ein Skript für die Weiterleitung in die Warteschlange erstellen, damit eine Warteschleifen-Nachricht für den Kunden abgespielt wird.

Hinweis:

Wenn Sie das Skript zum Abspielen einer Warteschleifen-Nachricht oder von Warteschleifen-Musik für den Kunden definieren, müssen Sie die Option „Schleife starten“ wählen. Die Ausführung der Wartemusik-Funktion erfordert eine Schleife.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie auf die Schaltflächengruppe **Kontaktmanagement**.
3. Klicken Sie auf **Jobs**.

4. Doppelklicken Sie auf einen Job, oder wählen Sie **Neu** aus.

   Auf der Registerkarte **Job-Detail** wird eine Baumstruktur angezeigt, über die Sie die Job-Einstellungen ändern können.

5. Wählen Sie unter den Label-Einstellungen das entsprechende Skript aus der Dropdown-Liste **Zu verwendendes Skript, wenn Agent Kunden in Warteschleife schaltet** aus.

   Wenn Sie kein Skript auswählen, wird für den in die Warteschleife geschalteten Kunden weder eine Nachricht noch Musik abgespielt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Aktivieren von Vorschaumodus-Einstellungen für Shadowjobs

Informationen zu diesem Vorgang

Ab Version 5.1.2 von Proactive Contact können Sie Shadowjobs für die Anzeige im Vorschaumodus konfigurieren. Mit dieser Funktion können Agenten die Details eines Shadowjobs im Vorschaumodus anzeigen, bevor sie einen Kunden anrufen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf **Kontaktmanagement** > **Jobvorlagen**

   Das Fenster „**Jobvorlagen**“ wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Ausgehend**.

   Auf der rechten Seite des Bereichs werden die Jobvorlagen-Einstellungen für ausgehende Anrufe angezeigt.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sichtbar** neben SHADOW_IN_PREVIEW.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Verfügbarkeit von Shadowjobs im Vorschaumodus

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Wählen Sie den Job aus, der im Vorschaumodus verfügbar sein soll.
3. Aktivieren Sie auf der Seite **Job-Detail** unter „Rückruf“ das Kontrollkästchen **Shadowjob im Vorschaumodus**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anruffortschritt für Mobiltelefon-Kampagne

Geben Sie im Feld „Anruffortschritt für Mobiltelefon-Kampagne“ an, wie lange vom System bei einem Anruf bei einem Mobiltelefon ermittelt wird, ob es sich bei der Stimme um eine reale Stimme oder eine Sprachnachricht handelt. Dieses Feld entspricht einem Wert, der dem Job hinzugefügt wird und es einem Supervisor erlaubt, im System zu definieren, wie lange der Stimme zugehört wird, bevor entschieden wird, ob es sich um eine reale Stimme oder einen Anrufbeantworter handelt. Der in diesem Feld definierte Wert wird in einen vordefinierten Wert im System umgewandelt.

Sie können einen Wert von 0 bis 4 eingeben. 0 bedeutet, dass die erweiterte Mobiltelefon-Erkennung ausgeschaltet wird. Der Wert 1 steht für die längste Wartedauer, der Wert 4 für die kürzeste.

Hinweis:

In Großbritannien sollte die erweiterte Mobiltelefon-Erkennung immer deaktiviert werden. Grund dafür ist, dass bei den Einstellungen 1-4 eine höhere Wahrscheinlichkeit von falschen Positiverkennungen und somit das Risiko eines Verstoßes gegen die OFCOM-Vorschriften besteht.

Zum Betrieb dieser Funktion benötigen Sie die generische Version 18.0.2 auf dem PG230RM, und die Regeln für die Verarbeitung ausgehender Anrufe müssen entsprechend geändert werden.

Feldbeschreibungen Dateieinstellungen

Die Einstellungen unter „Labels“ gelten für alle Job-Typen: ausgehende und eingehende Jobs sowie Blending-Jobs. Das System zeigt die entsprechenden Einstellungen für die Job-Typen an.

Die Einstellungen unter „Dateien“ sind serviceeinheitsspezifisch. Diese Einstellungen können Sie nur für Ihre Serviceeinheit anzeigen und festlegen.

Name	Beschreibung
Liste ausgehender Anrufe	Wählen Sie einen Anruflistennamen aus der Dropdown-Liste aus. Gegebenenfalls wird die Beschreibung der Anrufliste rechts neben dem Namen angezeigt. Der Job führt anhand der Liste ausgehender Anrufe Kundenanrufe bei ausgehenden Jobs und Blending-Jobs aus. Der Name der Anrufliste enthält den Namen des Host-Wählsystems, in dem die Liste gespeichert ist.
Dateiname der Datensatzauswahl	Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste den Namen der Datensatzauswahl. Die Datensatzauswahl definiert die Datensätze, die das Wählsystem verwendet, um Anrufe bei Jobs für ausgehende sowie ein- und ausgehende Anrufe auszufüh-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	ren. Die Datensatzauswahl enthält die für den Job verwendete Anrufstrategie.
Liste eingehender Anrufe	Wählen Sie einen Anruflistennamen aus der Dropdown-Liste aus. Gegebenenfalls wird die Beschreibung der Anrufliste rechts neben dem Namen angezeigt. Der Job identifiziert anhand der Liste eingehender Anrufe, die Anrufe, die Kunden bei eingehenden Jobs und Blending-Jobs getätigt haben. Der Name der Anrufliste enthält den Namen des Host-Wählsystems, in dem die Liste gespeichert ist.
Bildschirm(e) für ausgehende Anrufe	Wählen Sie hier einen oder mehrere Bildschirm(e) für ausgehende Anrufe aus dem Fenster aus. Mit dieser Einstellung bestimmen Sie, welche Bildschirme für ausgehende Anrufe auf den Agent-Arbeitsstationen angezeigt werden, sowie die Reihenfolge, in der die Bildschirme angezeigt werden. Wählen Sie Bildschirme für ausgehende Anrufe für ausgehende Jobs und Blending-Jobs.
Bildschirm(e) für eingehende Anrufe	Wählen Sie hier einen oder mehrere Bildschirm(e) für eingehende Anrufe aus dem Fenster aus. Mit dieser Einstellung bestimmen Sie, welche Bildschirme für eingehende Anrufe auf den Agent-Arbeitsstationen angezeigt werden, sowie die Reihenfolge, in der die Bildschirme angezeigt werden. Wählen Sie Bildschirme für eingehende Anrufe für eingehende Jobs und Blending-Jobs.
Agententasten-Def.-Dateiname	Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü den Agent-Tasten-Dateinamen, der für die Ausführung eines Jobs verwendet werden soll. Eine Agent-Tasten-Datei wird bei der Installation konfiguriert. Die Datei listet die Funktionen für Tasten auf, die während der Ausführung von verschiedenen Job-Typen zum Einsatz kommen.
„Nicht anrufen“-Gruppenname	Wählen Sie den Dateinamen der Gruppe "Nicht anrufen" aus der Dropdown-Liste aus. Das System fügt der Datei Kundeninformationen hinzu, wenn ein Kunde in die Liste „Nicht anrufen“ aufgenommen werden möchte.
Name des nächsten zu verknüpfenden Jobs	Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste das Feld, in dem der Start des nächsten ausgehenden Jobs oder Blending-Jobs gestartet wird. Das System startet den Job automatisch, wenn der Agent des aktuellen Jobs den letzten Anruf abschließt und den Datensatz freigibt. Das System zeigt eine Meldung an, um den Agenten mitzuteilen, dass sie zu einem neuen Job wechseln.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Hinweis: Die ausgehenden Jobs, Wählvorgangsjobs, eingehenden Jobs und Blending-Jobs können mit allen Jobs außer einem virtuellen Job verknüpft werden. Virtuelle Jobs können nur mit einem virtuellen Job verknüpft werden. Wenn Sie einen Job stoppen, der mit einem anderen Job verknüpft ist, wird eine Meldung angezeigt, um zu bestätigen, ob der verknüpfte Job ggf. beendet werden soll. Wenn Sie den verknüpften Job nicht beenden, wird die folgende Meldung angezeigt: Datensatzauswahl für verknüpften Job ausführen, falls noch nicht automatisch erfolgt?
Name des Jobs für eingehende Anrufe, an den Anrufe weitergeleitet werden sollen	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Namen des eingehenden Jobs aus. Mit diesem Job können Agenten Anrufe während ausgehender Jobs und Blending-Jobs weiterleiten.

Feldbeschreibungen für Interaktive Rufannahme – Einstellungen

Folgende Einstellungen der Gruppe **Interaktive Rufannahme** gelten für ausgehende und eingehende Jobs sowie für Blending-Jobs.

Name	Beschreibung
IVR-Agenten für Job zulassen	Wählen Sie dieses Feld aus, um zuzulassen, dass IVR-Agenten am Job teilnehmen.
IVR-ID	Wählen Sie dieses Feld aus, um die IVR-ID einzugeben.
Anfangsskript zur Ausführung in der IVR	Verwenden Sie dieses Feld, um das Skript einzugeben, das Agenten vorgespielt wird, wenn sie an einem IVR-Job teilnehmen.
Skript zur Ausführung in IVR	Geben Sie in diesem Feld das Skript ein, das Kunden vorgespielt wird, wenn sie einen IVR-Anruf annehmen.

Beschreibung der Felder in den SNMP-Trap-Einstellungen

Die Einstellungen für den Jobtyp beziehen sich auf ausgehende und eingehende Jobs und Jobs mit ein- und ausgehenden Anrufen. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um den speziellen Job-Typ auszuwählen: „Kaufüberprüfung“ oder „Virtueller Agent“.

Name	Beschreibung
Transaktionsüberprüfungs-Job	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass der ausgehende Job ein Kaufüberprüfungs-Job ist.
Job ohne Agenten ausf.	Mit diesem Kontrollkästchen wird angegeben, dass der ausgehende Job ein Job des Typs „Virtueller Agent“ ist. Das System führt den Job ohne Agenten aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Editor-Job-Assistenten beim Erstellen eines neuen Jobs „Virtuell“ auswählen. **Hinweis:** Wenn bei der Strategie für den virtuellen Job ein niedriger Wert im Feld „Anzahl der Klingeltöne“ eingetragen ist, wird im Rahmen des virtuellen Jobs keine Nachricht auf den Anrufbeantworter abgespielt. Als Mindestwert für das Feld „Anzahl der Klingeltöne“ wird 3 empfohlen.
Job mit OFCOM ausführen	Mit diesem Kontrollkästchen wird die OFCOM-Vorschrift für den Job aktiviert. Bei OFCOM-Jobs wird die Einstellung für die automatische Steuerung, das Feld **Verbindungszeit-Toleranz**, automatisch auf 0 Sekunden festgelegt und eine entsprechende Meldung angezeigt. Auch nach Systemaktualisierungen wird bei OFCOM-aktivierten Jobs das Feld **Verbindungszeit-Toleranz** automatisch auf 0 Sekunden festgelegt.
OFCOM-Zeitgeber starten bei	Mit diesem Feld wählen Sie das Ereignis aus, bei dem der OFCOM-Zeitgeber für den Job gestartet werden muss. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: • Gesprächsbeginn durch Kunde • Anrufannahme durch Kunde Wenn Sie die Option Gesprächsbeginn durch Kunde gewählt haben und der Kunde nicht zu sprechen beginnt, wird der OFCOM-Zeitgeber nicht aktiviert. In diesem Fall wartet das Wählsystem weiter auf eines der folgenden Ereignisse: • Beginn der Sprachübertragung, d. h. den Moment, in dem der Kunde zu sprechen beginnt. • Timeout, kann im Switch konfiguriert werden. • Auflegen durch den Kunden. Bis zu einem dieser Ereignisse bleibt der Anruf aktiv und der Kunde hört Stille.
Aus Abbruchrate ausgeschlossene Abschlusscodes	Verwenden Sie dieses Feld, um die Abschlusscodes auszuwählen, die Sie von ACR-Berechnungen ausschließen möchten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie ACR-Ausschlusscodes in einem OFCOM-Job aktivieren/ändern möchten, müssen Sie einen neuen Job erstellen, anstatt die Codes einem vorhandenen Job hinzuzufügen. Hiermit wird sichergestellt, dass in den Spalten **ACR-Ausschlussanzahl** und **Abbruchrate** der monatlichen OFCOM-Zusammenfassungsberichte die richtigen Informationen angezeigt werden.

Einstellungen für die Bearbeitung eingehender Anrufe – Feldbeschreibungen

Die Einstellungen unter „Bearbeitung eingehender Anrufe“ gelten für eingehende Jobs und Blending-Jobs. Das System zeigt die entsprechenden Einstellungen für die Job-Typen an.

Name	Beschreibung
Leitungen für eingehende Anrufe bei Anmeldung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Leitungen für eingehende Anrufe zu aktivieren, wenn sich Agenten bei einem eingehenden Job oder einem Blending-Job anmelden.
Eingehende Anrufe sofort annehmen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die eingehenden Anrufe bei eingehenden Jobs oder Blending-Jobs umgehend abzuwickeln.
Agenten für ein- und ausgehende Anrufe für eingehende Anrufe einsetzen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Agenten für ein- und ausgehende Anrufe die eingehenden Anrufe bei einem Blending-Job abwickeln sollen, nachdem sie die ausgehenden Anrufe abgewickelt haben.
Max. Untätigkeitszeit für Agenten für ein- und ausgehende Anrufe bei eingehenden Anrufen	Geben Sie in diesem Feld die maximale Untätigkeitszeit (in Sekunden) für Agenten ein, die zwischen eingehenden Anrufen bei einem Blending-Job verstreichen kann. Wenn die tatsächliche Untätigkeitszeit die Einstellung überschreitet, wird der Agent vom System für ausgehende Anrufe eingesetzt.
% der Anrufe in Warteschlange für Agenten für eingehende Anrufe	Geben Sie in diesem Feld den maximalen Prozentsatz der Anrufe ein, die bei eingehenden Jobs und Blending-Jobs an Agenten für eingehende Anrufe weitergeleitet werden müssen.
Max. Zeit Anruf in Warteschlange (Sek.)	Geben Sie in diesem Feld die maximale Wartezeit (in Sekunden) ein, die Anrufe bei eingehenden Jobs oder Blending-Jobs in der Warteschlange gehalten werden können.

Label-Einstellungen – Feldbeschreibungen

Die Einstellungen unter „Labels“ gelten für alle Job-Typen: ausgehende und eingehende Jobs sowie Blending-Jobs. Das System zeigt die entsprechenden Einstellungen für die Job-Typen an.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Labels für Ihre Serviceeinheit anzeigen.

Wichtig:

Die Änderungen, die Sie an einem Skript vornehmen, sind verfügbar, wenn Sie das System neu starten. Sie können einen Job mit einem neuen Skript einrichten, den Job jedoch erst ausführen, wenn Sie das System neu starten.

Name	Beschreibung
Skriptlabel für Anrufe	Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste das Skriptlabel aus. Das Skriptlabel ist der Name des für den ausgehenden Job verwendeten Skripts. Die Meldung bzw. die Folge von Meldungen, die ein Kunde hört, wird als Meldungsskript bezeichnet. Jobs können verschiedene Warteschlangenmeldungen verwenden.
Zu verwendendes Skript, wenn Agent Kunden in Warteschleife schaltet	Wählen Sie in dieser Dropdown-Liste das Skript aus, das ausgeführt werden soll, wenn ein Agent einen Kunden in die Warteschleife schaltet. In dieser Dropdown-Liste werden im System erstellte Weiterleitungsskripte angezeigt. Sie müssen das Weiterleitungsskript auswählen, das eine Schleife enthält.
Skriptlabel zur Verwendung von OFCOM	Die Nachrichten in der Warteschlange ausgehender Anrufe, die abgespielt werden soll, wenn OFCOM aktiviert ist. Dieses Feld wird aktiviert, wenn Sie das Kontrollkästchen **Job mit OFCOM ausführen** aktivieren. Eine OFCOM-Nachricht können Sie über das Menü „Nachrichten und Skripte“ erstellen.
Antwort-Skriptlabel	Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste das Skriptlabel aus. Das Skriptlabel ist der Name des für den eingehenden Job verwendeten Skripts. Die Meldung bzw. die Folge von Meldungen, die ein Kunde hört, wird als Meldungsskript bezeichnet. Jobs können verschiedene Warteschlangenmeldungen verwenden.Bei der Anwendung Proactive Contact müssen alle Warteschlangennachrichten im folgenden Format gespeichert werden: Sie können Microsoft Audiorecorder zum Speichern der Sprachnachrichtendatei verwenden. Sie

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	sollten sie unter Verwendung der folgenden Formatoptionen speichern: • CCITT U-Law (Mu-Law) • 8K Abtastrate (Hz) • 8-Bit • Mono • Speichern Sie die Datei als <Dateiname>.au in einem zweckmäßigen Dateiverzeichnis. Um zu prüfen, dass eine Audiodatei nicht in einem *.wav-Format gespeichert wurde, können Sie sie in einem Editor öffnen. Wenn Sie am Beginn der Datei WAVEfmt sehen, erzeugt die Nachricht einen Validierungsfehler.
Haupt-Datenbearb.-Label	Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste das korrekte Haupt-Datenbearbeitungs-Label aus. Mithilfe des Haupt-Datenbearbeitungs-Labels weisen Sie das System an, wann die Job-Verarbeitung beginnt und welche Daten auf den Agent-Bildschirmen angezeigt werden. Wählen Sie das entsprechende Datenbearbeitungs-Label für den Job aus. Wählen Sie **Virtuell** für einen virtuellen Job, **Überprüfen** für einen Kaufüberprüfungs-Job und **Allgemein** für einen ausgehenden Job.
Label der Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen	Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste das korrekte Label der Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen aus. Dieses Label ist der Name des bei eingehenden Jobs oder Blending-Jobs verwendeten Weiterleitungsskripts.

Feldbeschreibungen Einstellungen für verwaltete Wählvorgänge

Während eines verwalteten Jobs können Agenten eine Vorschau der Kundendatensätze anzeigen, bevor sie den Anruf tätigen oder ihn abbrechen.

Diese Einstellungen gelten für ausgehende Jobs.

Name	Beschreibung
Verwaltete Wählvorgänge (Vorschau)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Agenten Kundendatensätze anzeigen sollen, bevor das Wählsystem Anrufe ausführt.
Agenten dürfen Anrufe im Vorschaumodus abbrechen	Wenn Sie **Verwaltete Wählvorgänge mit Vorschau** aktivieren, können Agenten Anrufe des Typs „Verwaltete Wählvorgänge“ abbrechen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zuzulassen, dass Agenten Anrufe des Typs „Verwaltete Wählvorgänge“ abbrechen können. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass Agenten Anrufe des Typs „Verwaltete Wählvorgänge“ abbrechen können. Wenn Sie **Verwaltete Wählvorgänge mit Vorschau** aktivieren, können Agenten Anrufe des Typs „Verwaltete Wählvorgänge“ abbrechen. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zuzulassen, dass Agenten Anrufe des Typs „Verwaltete Wählvorgänge“ abbrechen können. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass Agenten Anrufe des Typs „Verwaltete Wählvorgänge“ abbrechen können.
Vorschau-Zeitlimit (Sek.)	Wenn Sie **Verwaltete Wählvorgänge mit Vorschau** aktivieren, können Sie einstellen, wie lange ein Agent den Datensatz anzeigen kann, bevor das System die Nummer wählt. Wählen Sie in diesem Feld eine Zahl von 1 bis 999 aus, oder wählen Sie 0 (Null) aus, um ein unbegrenztes Vorschau-Zeitlimit einzustellen. **Hinweis:** Wenn Sie die Vorbereitungszeit auf 0 setzen, müssen Sie die Option „Verwalteten Anruf wählen“ verwenden, um den Kunden anzurufen.
Vorschau leere Datens.anz.	Wenn Sie **Verwaltete Wählvorgänge mit Vorschau** aktivieren, können Agenten neue Datensätze während der Vorschau eines leeren Datensatzes erstellen. Die Agenten verwenden anschließend den Datensatz, um den Anruf zu tätigen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen leeren Datensatz in der Vorschau anzuzeigen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass ein leerer Datensatz in der Vorschau angezeigt wird.
Wählen gelöscht. Datens. erlaub.	Wenn Sie **Verwaltete Wählvorgänge mit Vorschau** aktivieren, können Agenten Datensätze verwenden, die eigentlich als nicht verwendet angegeben sind. Wenn ein Agent einen Datensatz entfernt oder löscht, bleibt der Datensatz im Wählsystem bestehen. Der Agent kann über diesen Datensatz einen Anruf tätigen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zuzulassen, dass Agenten den Datensatz verwenden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Wählen eines Datensatzes zu verhindern, der eigentlich nicht verwendet werden soll.
Datensatz-Suchmethode bei Vorschau	Wenn Sie **Verwaltete Wählvorgänge mit Vorschau** aktivieren, können Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste auswählen: • HASH: Die Suche erfolgt mithilfe der Schnellsuchfunktion des Systems. Das System durchsucht die Anrufliste bis der zutreffende Datensatz gefunden ist. • LIS: Die Suche nach dem Kundendatensatz erfolgt mithilfe der LIS-Methode (List Indexed Sequential). Bei der LIS-Methode werden alle Datensätze in eine indizierte und mit einem Schlüsselfeld aus der Anrufliste verbundene Tabelle umgewandelt. Dieses Schlüsselfeld wird bei der Konfiguration festgelegt. • KEINE: Die Suche ist nicht gestattet. Agenten können Anrufe nur durch manuelles Eingeben der Telefonnummer tätigen.
Schlüsselfeld für LIS-Datensatzsuche	Geben Sie in diesem Feld den Feldnamen des Schlüsselfelds ein, das Sie für die Datensatzsuche bei der Vorschau verwenden möchten. **Wichtig:** Um die Funktionen „Vorschausuche“ und „Neuen Datensatz erstellen“ für die Agenten zu aktivieren, müssen Sie die Einstellungen für verwaltete Wählvorgänge wie folgt konfigurieren: • Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorschau leerer Datensätze anzeigen**. • Legen Sie den Wert des Felds **Datensatz-Suchmethode bei Vorschau** auf LIS fest. • Legen Sie den Wert des Felds **Schlüsselfeld für LIS-Datensatzsuche** auf den Namen des Kontonummernfelds fest, z. B. ACCTNUM.

Feldbeschreibungen Einstellungen für die Bearbeitung ausgehender Anrufe

Die Einstellungen unter „Bearbeitung ausgehender Anrufe“ gelten für ausgehende Jobs und Blending-Jobs.

Name	Beschreibung
Job beenden, wenn alle Anrufe erledigt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Jobs beendet werden sollen, nachdem jeder Kunde mindestens einmal angerufen wurde. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass das System Jobs beendet, nachdem alle Anrufe einschließlich der Rückrufe ausgeführt wurden.
Niedrigste Priorität der alternativen Telefonnummer bei Auswahl des nächsten Datensatzes	Wählen Sie dieses Feld aus, um erste Anrufversuche, erneute Versuche und Rückrufe auszuführen, bevor die alternative erste Telefonnummer verwendet wird.
Anrufdatensätze nach Zeitzonen sortieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das System Anrufe nach Zeitzonen sortieren soll. Das Wählsystem führt Anrufe in Zeitzonen von Osten nach Westen aus. Die Zeitzoneneinstellungen werden in jedem Fall beibehalten.
VDN nur für CTI-Wählsystem erforderlich	Diese VDN-Nummer wird nur für die Soft-Dialer-Einrichtung benötigt. Verwenden Sie diese Nummer nicht für mehrere aktive Jobs. Für dieses Feld müssen Sie das Feld MAKE_CALL_VDN im Job aktivieren. Der Wert des Parameters MAKE_CALL_VDN darf nicht mit einer Null beginnen, wie in 0001 oder 020345.
Antwortüberwachung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie Annahmeüberwachung für den Job konfigurieren möchten.

Übergabeeinstellungen

Bei einem virtuellen Job wird dem angerufenen Teilnehmer eine aufgezeichnete Nachricht vorgespielt. Anschließend wird der Anruf beendet. Der angerufene Teilnehmer hat nun jedoch die Möglichkeit, die Wiedergabe der Aufzeichnung abzubrechen und sich mit einem Live-Agent verbinden zu lassen. Um eine Übergabe durchzuführen, drücken Sie während der Nachrichtenwiedergabe die vorab festgelegte Ziffer.

Diese Übergabefunktion ist sowohl im Hard-Dialer- als auch im Soft-Dialer-Modus verfügbar. Die Konfigurationsverfahren unterscheiden sich jedoch je nach Modus.

Hinweis:

Diese Einstellungen sind nur für virtuelle Jobs verfügbar. Bei anderen Jobtypen ist diese Einstellungsgruppe nicht sichtbar.

Verwandte Links

Übergabekonfiguration im Hard-Dialer-Modus auf Seite 256
Konfiguration der Übergabefunktion im Soft-Dialer-Modus auf Seite 258

Übergabekonfiguration im Hard-Dialer-Modus

Wichtig:

Stellen Sie vor der Konfiguration der Übergabefunktion im Hard-Dialer-Modus sicher, dass Sie die nötigen Konfigurationsänderungen für die Übergabefunktion in Avaya PG230RM vorgenommen haben. Weitere Informationen zur Konfiguration der Übergabefunktion in Avaya PG230RM finden Sie in „Proactive Contact verwalten“.

Im Hard-Dialer-Modus kann der Anruf entweder:

- an eine bestimmte Vector Directory Number (VDN) umgeleitet werden

  Hinweis:

  Jeder Anruf, der an eine VDN übergeben wird, belegt eine Übertragungsleitung, bis der Anruf aufgelegt wird. Achten Sie bei einer virtuellen Kampagne mit aktivierter Übergabefunktion daher darauf, dass eine ausreichende Zahl von Übertragungsleitungen verfügbar bleibt. Es sollten mindestens so viele Übertragungsleitungen vorhanden sein, wie Leitungen im virtuellen Job verwendet werden. Eine unzureichende Anzahl von Übertragungsleitungen wird erst gemeldet, wenn das Limit für die Übertragungsleitungen erreicht ist.

- in einen eingehenden Anruf für einen bestimmten Job für eingehende Anrufe oder einen Blending-Job umgewandelt werden.

Wenn Sie angeben, dass der Anruf an eine VDN umgeleitet werden soll, müssen Sie die VDN-Nummer angeben. Nach Auslösung der Übernahme wird der Anruf mit dieser VDN verbunden, wo er je nach Bedarf weiterbearbeitet wird. Beispielsweise könnte der Anruf dort in eine Warteschlange gelangen. Die Kundendaten werden nicht zusammen mit dem Anruf übergeben.

Wenn Sie angeben, dass der Anruf an einen Job für eingehende Anrufe oder einen Blending-Job übergeben werden soll, wird er in einen eingehenden Anruf für den jeweiligen Job umgewandelt. In diesem Fall werden die Kundendaten gemäß der NVDT-Konfiguration zwischen den Anruflisten zusammen mit dem Anruf übergeben.

Mit dieser Funktion sind die folgenden Abschlusscodes verknüpft:

- OPTOUT (8) gibt an, dass die Übergabe an das konfigurierte Ziel vom Wählsystem erfolgreich abgeschlossen wurde.
- OPTOUTFAIL (10) gibt an, dass der angerufene Teilnehmer eine Übergabe gewünscht hat, diese vom Wählsystem jedoch nicht erfolgreich ausgeführt werden konnte. Der Grund hierfür wird in das Kontoprotokoll geschrieben.

Einstellungen für Übergabefunktion – Feldbeschreibungen

Die Gruppe **Übergabefunktionen** umfasst die folgenden Einstellungen:

Name	Beschreibung
Soll eine Übergabe möglich sein?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Übergabefunktionen zu aktivieren.
Übergabeziffer	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld **Soll eine Übergabe möglich sein?** aus-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	wählen. Hier legen Sie fest, welche Ziffer (0 bis 9) der angerufene Kunde drücken muss, um die Übergabe einzuleiten.
Bei einer Übergabe weiterleiten an	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld **Soll eine Übergabe möglich sein?** auswählen. Wählen Sie den Wert für dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus. Hiermit legen Sie die Aktion fest, die ausgeführt werden soll, wenn ein Kunde eine Übergabe auslöst. Zur Verfügung stehen die Optionen „An Job für eingehende Anrufe/Blending-Job weiterleiten“ und „An VDN weiterleiten“.
Job für Übergabe	Dieses Feld ist aktiviert, wenn Sie die Option „An Job für eingehende Anrufe/Blending-Job weiterleiten“ unter **Bei einer Übergabe weiterleiten an** ausgewählt haben. Wählen Sie aus der Liste einen Job für eingehende Anrufe bzw. einen Blending-Job. Anrufe, bei denen eine Übergabe ausgelöst wurde, werden als eingehende Anrufe an diesen Job übergeben. Wenn Sie die Option zur Weiterleitung an einen Job für eingehende Anrufe/Blending-Job wählen, müssen Sie zunächst die Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten zwischen den Anruflisten für den virtuellen Job und den Job für eingehende Anrufe bzw. den Blending-Job einrichten.
VDN für Übergabe	Dieses Feld ist aktiviert, wenn Sie die Option „An VDN weiterleiten“ unter **Bei einer Übergabe weiterleiten an** ausgewählt haben. Sie müssen hier eine gültige VDN angeben. Anrufe, bei denen eine Übergabe ausgelöst wird, werden mit dieser VDN verbunden.
Nachricht bei fehlgeschlagener Übergabe	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld **Soll eine Übergabe möglich sein?** auswählen. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die gewünschte Sprachnachricht aus. Diese Nachricht hört der Kunde, falls die Übergabe fehlschlägt. Anschließend wird der Anruf beendet.

Weiterleiten der Nummer des angerufenen Teilnehmers für Übergabeanrufe an VDN

Informationen zu diesem Vorgang

Avaya Proactive ContactIn Version 5.1.2 wurde die Funktion „Übergabe an VDN“ verbessert, sodass die TRANSID-Funktion für virtuelle Jobs verwendet werden kann, um einen Felddatenwert in der Anrufliste als ANI an den Agenten weiterzuleiten.

Hinweis:

Diese Funktion ist nur für Avaya Proactive Contact mit PG230 verfügbar.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie auf die Schaltflächengruppe **Kontaktmanagement**.
3. Wählen Sie einen virtuellen Job aus.

   Auf der rechten Seite des Bereichs werden die Jobdetails angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Markierte Übertragungsleitungsdaten** den Anruflisten-Feldnamen an, den Sie weiterleiten möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfiguration der Übergabefunktion im Soft-Dialer-Modus

Informationen zu diesem Vorgang

Stellen Sie vor der Konfiguration der Übergabefunktion im Soft-Dialer-Modus sicher, dass Sie die nötigen Konfigurationsänderungen für die Übergabefunktion in Communication Manager vorgenommen haben. Weitere Informationen zur Konfiguration der Übergabefunktion in Communication Manager finden Sie in „Avaya Proactive Contact verwalten“.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Wählen Sie **Kontaktmanagement** > **Jobs**.
3. Wählen Sie den virtuellen Job aus, für den Sie die Übergabefunktion aktivieren möchten.
4. Merken Sie sich das Skript, das im Feld **Anruf-Skriptlabel** im rechten Teilfenster angegeben ist. Sie können auch ein neues Skript speziell für die Übergabefunktion erstellen.
5. Wählen Sie **Nachrichten und Skripte** > **Skripte**.
6. Wählen Sie das Skript aus Schritt 4 aus, und merken Sie sich die dazugehörige Nachrichtennummer, die im Teilfenster **Skript-Aktionen** angezeigt wird.
7. Wählen Sie **Nachrichten und Skripte** > **Nachrichten**.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Nachrichtennummer aus Schritt 6, und wählen Sie **Ändern**.
9. Geben Sie im Textfeld **Wo ist die Nachricht gespeichert?** die in Communication Manager konfigurierte Übergabe-VDN ein. Geben Sie in jedem Fall die VDN ein, die auch in Communication Manager konfiguriert ist, andernfalls funktioniert die Übergabe an den Agenten möglicherweise nicht richtig.
10. Speichern Sie die Nachrichtendatei. Sie können die Datei im Status „Ausstehend“ speichern, sodass sie beim nächsten Start des Wählsystems übernommen wird. Die virtuellen Anrufe werden bei der Weiterverarbeitung nach einer Übergabe an die konfigurierte VDN weitergeleitet.

Beschreibung der Felder für die Nachbearbeitungseinstellungen

Folgende Einstellungen in der Gruppe **Nachbearbeitung** gelten für alle Job-Typen: ausgehende und eingehende Jobs sowie Blending-Jobs:

Name	Beschreibung
Nachbearbeitungsmodus automatisch nach Auflegen durch Kunden starten	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Einstellung zu aktivieren. Das System zeichnet die Nachbearbeitungszeit eines Agenten auf, nachdem der Kunde den Anruf unterbrochen hat.
Zu verwendende Methode für die automatische Agentenfreigabe	Wählen Sie in diesem Feld die Methode aus, die verwendet werden soll, wenn das System den angerufenen Teilnehmer als Anrufbeantworter erkennt. Nach der Verbindung des Anrufs mit einem menschlichen Agenten wird die in diesem Feld angegebene Aktion ausgeführt. Sie können aus den folgenden Optionen auswählen: • Anruf auflegen und Agenten in Bereitschaftsmodus versetzen • Autovoice-Abwicklung dem Agenten überlassen • Nachricht abspielen und Agenten in Bereitschaftsmodus versetzen Standardmäßig ist dieses Feld leer, d. h., die Funktion ist deaktiviert. Diese Funktion wird in den folgenden Szenarios nicht unterstützt: • Wenn der Agent den Anruf weiterleitet, bevor das System die Anruffortschrittsanalyse (Call Progress Analysis, CPA) abgeschlossen hat • Wenn es sich um einen verwalteten Job handelt • Wenn Sie das Kontrollkästchen **Job mit FCC ausführen** aktivieren • Falls Sie Proactive Contact mit CTI verwenden. Wenn Sie die Funktion „Automatisierte Agentenfreigabe in den Bereitschaftsstatus für Voicemail“ verwenden möchten, darf für das Skript zum Anrufen keine automatische Wiedergabe einer Nachricht vor Weiterleitung an Agent oder Warteschlange konfiguriert sein.
Abzuspielende Nachricht für die automatische Agentenfreigabe	Wählen Sie in diesem Feld die Nachricht aus, die abgespielt werden soll, wenn das System den angerufenen Teilnehmer als Anrufbeantworter erkennt. Dieses Feld wirkt sich nur aus, wenn Sie im Feld „Zu verwendende Methode für die auto-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	matische Agentenfreigabe“ die Option „Nachricht abspielen und Agenten in Bereitschaftsmodus versetzen“ aktiviert haben.

Quoteneinstellungen – Feldbeschreibungen

Folgende Einstellungen der Gruppe **Quoteneinstellungen** gelten für ausgehende Jobs und Blending-Jobs.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Quoteneinstellungen für Ihre Serviceeinheit anzeigen.

Name	Beschreibung
Quoteneinst. (Abschlusscode, Quote)	Wählen Sie einen Abschlusscode aus dieser Dropdown-Liste aus. Sie können eine Quote für den Abschlusscode auswählen. Das System stoppt den Job automatisch, wenn die Anzahl der Abschlusscodes die Quote erreicht. **Hinweis:** Für Quoteneinstellungen dürfen Sie nicht den Systemtyp von Abschlusscodes verwenden.
Quoteneinst.-Dateiname	Geben Sie in diesem Feld einen Namen für die Datei ein, in der die Quoteneinstellungen gespeichert werden.
Bei Jobende Quoteneinst. speichern	Wählen Sie diese Option, um die Quoteneinstellung bei Jobende zu speichern. Das System verwendet die Quoteneinstellungen ebenfalls, wenn Sie das System neu starten. Wenn die Quote bei der letzten Ausführung desselben Jobs jedoch den Grenzwert erreicht hat, wird sie beim Neustarten des Jobs zurückgesetzt.

Rückruf – Einstellungen

Ein Agent-Rückruf liegt vor, wenn ein Agent einen Rückruf auf den Agentennamen festlegt.

Der Agent kann den Job vor der Rückrufzeit verlassen, aber der Job wird zur Rückrufzeit weiterhin ausgeführt. In diesem Fall wird der Rückruf zur Rückrufzeit nach der angegebenen Anzahl von Rückrufversuchen in einen allgemeinen Rückruf konvertiert und dann an einen verfügbaren Agenten übergeben.

Wenn der Job jedoch vor der Rückrufzeit beendet wird, wird zur Rückrufzeit ein Shadowjob für alle AORs in dem betreffenden Job erstellt. Diese AORs sind in der Datei `shadowjob.lst` im Ordner `opt/avaya/pds/lists` indiziert. Der Job wird am nächsten Tag oder beim Neustart der Wählsystem-Services automatisch vom System gestartet. Der Job wird jeden Tag wiederholt, bis alle AORs verarbeitet sind.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können die AORs nur innerhalb der Serviceeinheit und nicht über Serviceeinheiten hinweg abgewickelt werden, auch dann nicht, wenn der Agent, der den Rückruf festgelegt hat, in einer anderen Serviceeinheit aktiv ist. Wenn beispielsweise ein Agent, der zu zwei Serviceeinheiten gehört, in einer Serviceeinheit einen Agent-Rückruf festlegt und zur Rückrufzeit in die andere Serviceeinheit gewechselt ist, konvertiert das System den AOR nach der angegebenen Anzahl von Rückrufversuchen in einen allgemeinen Rückruf.

Der Shadowjob übernimmt nicht die Rückrufeinstellung des ursprünglichen Jobs. Standardmäßig übernimmt der Shadowjob die Einstellungen für den Wiederholungs- und andere Parameter aus `master.cfg`. Das Rückrufintervall für Shadowjobs wird durch den Parameter RECALL_INTERVAL in der Datei `master.cfg` bestimmt. Der Wert dieses Parameters wird in Minuten angegeben. Der Parameter für die Anzahl der wiederholten Versuche für Jobs lautet RECALL_NUMOFTRY und ist in der Datei `master.cfg` verfügbar.

Die Shadowjobs für ungelöste AORs werden unbegrenzt fortgeführt. An Agenten, die sich zum Lösen eines AOR in einem Shadowjob befinden, können keine Nachrichten gesendet werden, zudem können deren Leitungen nicht überwacht werden.

Version 5.1.2 von Proactive Contact unterstützt Shadowjobs im Vorschaumodus und im Prognosemodus.

Rückrufeinstellungen – Feldbeschreibungen

Folgende Einstellungen der Gruppe **Rückruf** gelten für ausgehende Jobs und Blending-Jobs.

Name	Beschreibung
Rückruf-Planintervall (Min.)	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System die Agent-Rückruffunktion verwendet. Geben Sie in diesem Feld ein, wie viele Minuten mindestens verstreichen müssen, bis das System versucht, einen Rückruf an den Agenten weiterzuleiten.
Rückruf-Meldezeit (Min.)	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System die Agent-Rückruffunktion verwendet. Geben Sie in diesem Feld ein, wie lange (in Minuten) das System nach dem Agenten sucht, der den Rückruf eingeleitet hat und für einen Anruf verfügbar ist.
Anzahl Rückrufversuche	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System die Agent-Rückruffunktion verwendet. Geben Sie in diesem Feld ein, wie oft das System nach dem Agenten sucht, der den Rückruf eingeleitet hat. Das kann ein Wert von 0 bis 10 sein. Beachten Sie vor dem Festlegen dieses Werts Folgendes: • Wenn dieser Wert auf 0 festgelegt ist, sucht das System nach dem ursprünglichen Agenten, und wenn sich dieser derzeit nicht in einem Job für denselben Kunden befindet, wird der Anruf vom System nicht weitergeleitet. • Wenn dieser Wert auf einen Wert von 1 bis 10 festgelegt ist, sucht das System nach dem ursprünglichen Agenten, und wenn sich dieser

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	derzeit nicht in einem Job für denselben Kunden befindet, wird der Agent-Rückruf (nach Erreichen der entsprechenden Anzahl von Versuchen) in einen allgemeinen Rückruf konvertiert und an den nächsten verfügbaren Agenten übergeben. Dies gilt jedoch nur für den ursprünglichen Anruf, für den der Rückruf eingerichtet wurde. Wenn am Ende eines Jobs kein Rückruf erfolgt ist, wird der Rückruf von diesem Zeitpunkt an dem Agenten übergeben und der Anruf gilt nicht länger als allgemeiner Rückruf. • Um Rückrufinformationen für die folgenden Tage zu übernehmen, müssen Latelist/Latemark konfiguriert werden Wenn sich der ursprüngliche Agent noch in dem Job befindet, wird der Anruf in beiden Fällen in diesen Agenten übergeben.

Übernahmefunktion für allgemeinen Rückruf

Hinweis:

Diese Funktion ist nur bei Jobs mit erweiterbarem Umfang möglich, da der Job zum Zeitpunkt des Rückrufs noch ausgeführt werden muss.

Bisher liefen die täglichen Rückrufe ab, wenn kein Agent mehr an einem Job teilnahm. Zur Bearbeitung der Rückrufe musste daher mindestens ein Agent im Job verbleiben, selbst wenn keine anzurufenden Datensätze mehr vorhanden waren. Nun ist ein Rückruf jedoch auch dann möglich, wenn in dem Job, aus dem der Rückruf eingerichtet wurde, kein Agent mehr verfügbar ist.

Sie können die Übernahme für die Agent-Rückruffunktion im Editor beim Erstellen eines Jobs aktivieren. Gleichzeitig können Sie auch definieren, aus welchem Job der Agent, der den Rückruf übernehmen soll, abgestellt werden soll. Sobald der Rückruf fällig wird, wird der passendste freie Agent für den Rückruf gesucht und der Rückruf zu ihm durchgestellt. Nach Abschluss des Rückrufs gelangt der Agent zurück in den Pool.

Den Job, aus dem der Agent für den Rückruf ausgewählt wird, können Sie zur Laufzeit über Monitor ändern.

Sie können diese Funktion auf Job-Ebene im Teilfenster „**Job-Detail**“ aus- und einschalten. Standardmäßig ist die Übernahme für die Agent-Rückruffunktion deaktiviert.

Beschreibung der Felder der Übernahmefunktion für allgemeine Rückrufe

Um die Übernahme für die allgemeine Rückruffunktion zu aktivieren, verwenden Sie die folgenden Einstellungen in der Gruppe **Rückruf**:

Name	Beschreibung
Rückrufe aus Job mit erweiterbarem Umfang automatisch Agenten aus einem anderen Job zuweisen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Übernahme für die Agent-Rückruffunktion zu aktivieren.
Job, aus dem Agent für Rückruf ausgewählt wird	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Namen des Jobs aus, aus dem der Agent für den Rückruf gewählt werden soll.

Beschreibung der Felder für die Anrufannahme-Niveau-Einstellungen

Proactive Contact verwendet die Einstellungen **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** und **Verbindungszeit-Toleranz** für die Echtzeitüberwachung und das Reporting zu ausgehenden und eingehenden Jobs sowie Blending-Jobs.

Bei Jobs mit „Automatischer Steuerung“ verwendet Proactive Contact die Einstellungen **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** und **Verbindungszeit-Toleranz**, um zu berechnen, wann Telefonnummern automatisch gewählt werden und wann die Anrufe innerhalb der Zeitvorgaben verteilt werden.

Wichtig:

Wenn Sie „Automatische Steuerung“ in der Gruppe **Anruf-Stufensteuerung** auswählen, müssen Sie die Einstellungen unter **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** und **Verbindungszeit-Toleranz** festlegen.

Name	Beschreibung
Gewünschtes Anrufannahme-Niveau (Prozent)	Die Zielvorgabe der durchgestellten Anrufe, die das System erreichen soll. Geben Sie einen Prozentsatz von 70 bis 99 ein. Der Standardwert lautet 99.
Verbindungszeit-Toleranz (Sek.)	Die zulässige Wartezeit in Sekunden bis zur Entgegennahme eines Anrufs durch einen Agenten, bevor das System den Anruf als belästigenden Anruf einstuft. In der Regel ist eine minimale Wartezeit zulässig, bevor das System den Anruf zu einem Agenten durchstellt. Geben Sie eine Ziffer von 0 (Null) bis 9 ein. Der Standardwert lautet 1.
OFCOM-Zeitgeber	Der Zeitraum in Sekunden, nach dem die OFCOM-Regel auf einen Anruf angewendet wird.
OFCOM-Anteil falscher Positiver	Der akzeptable Prozentwert falscher Positiver kann zwischen 0 und 10 liegen. Laut OFCOM-Richtlinie darf die OFCOM-Anteil falscher Positiver stets höchstens 3 % betragen. Das Feld **OFCOM-Anteil falscher Positiver** wird vom System nur aktiviert, wenn der Job mit der Strategie konfiguriert ist, dass Sprachanrufe an den Agenten übergeben werden. Wenn der Job so konfiguriert

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	ist, dass Sprachanrufe und automatische Sprachanrufe an den Agenten übergeben werden, wird der Wert für „OFCOM-Anteil falscher Positiver“ auf 0 zurückgesetzt und der Wert kann nicht konfiguriert werden.
Timer für Kurzanrufe	Ein bestimmter Wert, unterhalb dessen ein Anruf mit Agentbeteiligung als Kurzanruf betrachtet wird.

Verwandte Links

Zugreifen auf die Anruf-Stufensteuerungsmethode auf Seite 241

Beschreibung der Felder in den Warteschlangen-Einstellungen

Folgende Einstellungen der Gruppe **Warteschlangen** gelten für ausgehende und eingehende Jobs sowie für Blending-Jobs. Das System zeigt die entsprechenden Einstellungen für den Job an.

Name	Beschreibung
Gesamt-Wartezeit (Sek.)	Geben Sie in diesem Feld die Anzahl der Sekunden ein, die ein Kunde maximal in der Warteschlange verbringen soll. Sie können einen Wert von 0 bis 999 eingeben. Bitte beachten Sie: Wenn für die Warteschlange allgemein eine kürzere Dauer eingestellt ist, wird der Anruf unabhängig vom hier definierten Wert beendet.
Limit für Warteschlange für eingehende Anrufe (Sek.)	Geben Sie in diesem Feld die Anzahl der Sekunden von 0 bis 999 ein, die ein Kundenanruf in der Warteschlange für eingehende Anrufe verbringt, bevor das System den Anruf beendet.
„Weiterl. gehalten“ Mitteilg-Nr.	Geben Sie in diesem Feld die Anzahl der Meldungen ein, die Benutzer beim Weiterleiten eines Anrufs hören.

Verwenden von Jobs

Erstellen eines Jobs

Informationen zu diesem Vorgang

In der Standard-Serviceeinheit kann in einer Systemgruppe der gleiche Jobname in allen Wählsystemen vorhanden sein. Um konsistente Überwachung und ein konsistentes Reporting sicherzustellen, verwenden Sie dieselben Einstellungen für Jobs mit demselben Job-Namen in den einzelnen Wählsystemen.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten muss der Jobname für jeden Serviceeinheitenraum eindeutig sein.

Jobnamen müssen den folgenden Richtlinien entsprechen:

- Für einen englischen Namen maximal 20 Zeichen
- Für andere Sprachen als Englisch maximal 15 Zeichen
- Sonderzeichen, z. B. Punkt, werden nicht unterstützt

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste von **Editor** ein Wählsystem, und klicken Sie anschließend auf **Jobs**.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.
3. Klicken Sie im **Editor-Job-Assistenten** auf **Weiter**.
4. Geben Sie an, welcher Job-Typ erstellt werden soll, welche Liste ausgehender oder eingehender Anrufe verwendet werden soll und welche Job-Optionen Sie verwenden möchten:
   - Kaufüberprüfung
   - Einheiten-Arbeitsliste
   - Virtuell
   - Verwaltet
5. Wenn Sie den Assistenten beendet haben, wird im rechten Teilfenster die Standardbaumstruktur für den Jobtyp angezeigt, d. h. eingehend, ausgehend oder ein- und ausgehend.
6. Verwenden Sie die Spalten **Einstellung** und **Wert**, um Werte auszuwählen und zu bearbeiten.

Verwandte Links

Ausgehende Jobs auf Seite 233

Anzeigen der Job-Einstellungen

Vorgehensweise

Wählen Sie den Job aus, den Sie anzeigen möchten.

Die Job-Einstellungen werden im rechten Teilfenster angezeigt.

Speichern eines Jobs

Informationen zu diesem Vorgang

In einer Systemgruppe kann der gleiche Job-Name in allen Wählsystemen vorhanden sein.

Um konsistente Überwachung und ein konsistentes Reporting sicherzustellen, verwenden Sie dieselben Einstellungen für Jobs mit demselben Job-Namen in den einzelnen Wählsystemen. Weitere Informationen finden Sie unter Jobs mit abgehenden Anrufen auf Seite 233.

So speichern Sie einen Job:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Datei** > **Speichern**, um den Job zu speichern.

   Geben Sie gegebenenfalls einen Dateinamen an.

   Jobnamen müssen den folgenden Richtlinien entsprechen:

   - Für einen englischen Namen maximal 20 Zeichen
   - Für andere Sprachen als Englisch maximal 15 Zeichen
   - Sonderzeichen, z. B. Punkt, werden nicht unterstützt

2. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Ausgehende Jobs auf Seite 233

Speichern eines Jobs unter einem anderen Namen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Job unter einem anderen Namen speichern. Die Option zum Speichern des Jobs in einem anderen Wählsystem ist jedoch nur für die Standard-Serviceeinheit verfügbar.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Job, den Sie speichern möchten.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern als**.

   Nur in der Standard-Serviceeinheit: Wenn die Option „Mehrfach-Wählsystem“ aktiviert ist, wählen Sie die zusätzlichen Wählsysteme aus, in denen Sie den Job speichern möchten. Wenn die Kontrollkästchen für die Wählsysteme nicht angezeigt werden, und Sie sie aktivieren möchten, wählen Sie **Einstellungen** > **Optionen**.

3. Geben Sie einen Namen für Ihren Job ein, und klicken Sie auf **OK**.

   Der Job wird im ausgewählten Wählsystem gespeichert.

Starten eines Jobs in einem oder mehreren Wählsystemen

Informationen zu diesem Vorgang

Es muss keine Datensatzauswahl ausgeführt werden, bevor Sie einen Job starten. Editor führt die Datensatzauswahl gegebenenfalls automatisch aus und startet den Job. Wenn die Jobüberprüfung erfolgreich ist, haben Sie die Wahl, ob Sie den Job starten oder die Aktion abbrechen möchten.

So starten Sie einen Job in einem oder mehreren Wählsystemen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Job aus, den Sie starten möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Ausführen**.

Wenn die Option „Mehrfach-Wählsysteme“ aktiviert ist, müssen Sie angeben, ob der Job in zusätzlichen Wählsystemen ausgeführt werden soll. Wählen Sie die zusätzlichen Wählsysteme, in denen der Job gestartet werden soll.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis:

In Proactive Contact können maximal 200 Jobs gleichzeitig ausgeführt werden. Wenn Sie einen Job starten möchten, durch den diese Obergrenze überschritten würde, wird der Job nicht gestartet, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt. In diesem Fall müssen Sie einen beliebigen anderen Job, der gerade ausgeführt wird, stoppen, damit der gewünschte Job ausgeführt werden kann. Weitere Informationen zur Berechnung von Jobs im System finden Sie unter Maximal zulässige Job-Anzahl auf Seite 235.

Verwandte Links

Maximal zulässige Job-Anzahl auf Seite 235

Starten mehrerer Jobs im derzeit ausgewählten Wählsystem

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Job aus, den Sie starten möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Ausführen**.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Gemeinsame Nutzung von Listen- oder Jobs

Diese Funktion ist nur für die Standard-Serviceeinheit verfügbar.

Die Funktionen der gemeinsamen Listennutzung gehören zwei verschiedenen Kategorien an:

- Freigegebene Anrufliste (auch als gemeinsame Listennutzung bezeichnet)
- Gemeinsame Kampagnen (auch als Jobteilung bezeichnet)

Freigegebene Anrufliste: Mit dieser Funktion kann jedes Wählsystem in einer Systemgruppe auf Anruflisten zugreifen, die physisch auf der Festplatte eines anderen Wählsystems liegen. Dadurch kann auf dem Server eines bestimmten Wählsystems eine einzige Anrufliste abgelegt werden, die drei andere Wählsysteme in der Systemgruppe für Anrufe in ihren eigenen Jobs verwenden können.

Jobteilung geht noch einen Schritt weiter: Alle Wählsysteme in einer Systemgruppe können gleichzeitig am selben Job mit derselben Anrufauswahl arbeiten. Dadurch kann eine weitaus größere Anzahl von Agenten, die über mehrere Systeme verteilt sind, die gleichen Datensätze aufrufen. Tatsächlich bekommt jedes Wählsystem einen eigenen Job mit eigener Jobnummer und eindeutigem Anrufauswahlindex. So lange alle Systeme die Kampagne anwählen, aktualisieren sich die Indizes jedoch weiterhin untereinander, sodass jedes System weiß, welche Datensätze bereits aufgerufen wurden, und den jeweils nächsten verfügbaren Datensatz auswählt.

Gemeinsame Kampagnen: Diese Funktion ermöglicht die gemeinsame Nutzung einer Kampagne durch zwei oder mehr Wählsysteme in einer Systemgruppe.

Diese Funktion kann nur über die grafische Benutzeroberfläche verwendet werden. Die textorientierte Benutzeroberfläche unterstützt diese Funktion nicht.

Die Option „Mehrfach-Wählsystem“ muss im Editor aktiviert sein. Navigieren Sie im Menü Editor zu **Einstellungen** > **Optionen** > **Mehrfach-Wählsystem-**Registerkarte, klicken Sie in den Einstellungen des Mehrfach-Wählsystems auf „Aktivieren“, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen für jedes System, das Sie über Mehrfach-Wählsysteme steuern möchten.

Bei aktivierter Einstellung für mehrere Wählsysteme wird eine Meldung mit der Aufforderung angezeigt, die Änderungen an der Datei auf eine oder mehrere Systeme zu speichern, wenn ein Proactive Contact-Supervisor die Anrufstrategie, Datensatzauswahl und Jobkonfigurationen speichert.

Alle Änderungen an allen Wählsystemen, die den Job gemeinsam durchführen, müssen gespeichert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass die Job-Dateien für alle Systeme gleich sind. Wenn Konfigurationseinstellungen für Strategie, Auswahl oder Jobs auf irgendeine Art widersprüchlich sind, kann ungewöhnliches Verhalten auftreten.

Bei der Verwendung von gemeinsamen Kampagnen müssen folgende Konfigurationsdateien auf allen Proactive Contact-Systemen gleich sein:

- locale.cfg
- timezone.cfg
- telephny.*-Skripte (telephny.spt, telephny.labels, telephny.alljobs.dat)
- postupdate-Dateien (falls verwendet); es müssen PU* .cfg-Dateien vorhanden sein, die die Remote-Liste angeben.
- ORDERBYZONES muss für alle Jobs auf denselben Wert eingestellt sein, entweder JA oder NEIN.

Hinweis:

Wenn sich eine einzige Kampagne von den anderen unterscheidet, wetteifern die Jobs um die Datensätze.

Office of Communication (OFCOM)

Das britische Office of Communication (OFCOM) ist zuständig für den Erlass einer Richtlinie zum gewohnheitsmäßigen Missbrauch von elektronischen Kommunikationsnetzen oder -diensten. Diese Richtlinie gilt für Wählsysteme für geschätzte Wählverfahren, die verwendet werden, um Anrufe im Vereinigten Königreich zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie unter:

http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/persistent_misuse/statement/

Zum 30. Oktober 2009 hat das OFCOM Änderungen an seiner „Überarbeiteten Richtlinie zum gewohnheitsmäßigen Missbrauch von elektronischen Kommunikationsnetzen oder -diensten“ vorgenommen.

Die Änderungen an dieser (nur für das Vereinigte Königreich relevanten) Richtlinie finden Sie unter der folgenden Adresse:

http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/persistent_misuse/amendment/amendment.pdf

Die Editor-Anwendung wurde zur Aktivierung der neuen OFCOM-Richtlinie aktualisiert.

Hinweis:

Hard-Wählsystem mit PG230-Umgebung	CTI-Wählsystem-/Soft-Wählsystemumgebung
Die OFCOM-Funktion ist nur bei Proactive Contact mit PG230RM-Wählsystem verfügbar. Für die OFCOM-Funktion in Proactive Contact müssen Sie möglicherweise Parameter in der `master.cfg`-Datei konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Parameter erhalten Sie von Avaya Professional Services.	Die OFCOM-Funktion ist nur bei Avaya Proactive Contact mit PG230RM-Wählsystem verfügbar. Diese Funktion wird in Proactive Contact mit dem CTI-Wählsystem nicht unterstützt. Die Verwendung der Avaya OFCOM-Funktion im Proactive Contact CTI-Wählsystem (Soft-Wählsystem) ist nicht genehmigt. Wenn die OFCOM-Funktion im Proactive Contact CTI-Wählsystem (Soft-Wählsystem) des Kunden aktiviert wird, unterliegt sie den in der anwendbaren Servicevertragsergänzung enthaltenen Support-Einschränkungen und -Ausschlüssen, und Avaya ist nicht verpflichtet, Support, Diagnose oder Fehlerbehebung für Probleme zu leisten, die durch die OFCOM-Funktion verursacht werden oder damit in Zusammenhang stehen.

Verwandte Links

Aktivieren von OFCOM für einen Job auf Seite 271
Erstellen eines Skripts für OFCOM-konforme Jobs auf Seite 270

Implementierung von OFCOM (2016)

Die vorhandene ACR-Formel (Abandon Call Rate, Anruf-Abbruchrate) wird geändert, sodass sie in vorhandenen OFCOM-Berichten in der Monitor- und Analyst-Anwendung widergespiegelt wird. Die Abschlusscodes können so konfiguriert werden, dass Agenten einen Anruf als falsch negativ markieren können. Die Anzahl der falsch negativen Anrufe wird von der ACR-Formel ausgeschlossen. Zudem werden die mit diesen Anrufen verknüpften Telefonnummern für 24 Stunden beschränkt, da sie von Agenten als Anrufbeantworter markiert wurden. OFCOM-Berichte werden ebenfalls so geändert, dass Kurzanrufe aufgeführt werden. Wenn ein Anruf an eine der Nummern in einem Protokoll abgebrochen wird, sorgt diese Erweiterung außerdem dafür, dass alle in diesem Protokoll verknüpften Nummern für 72 Stunden beschränkt werden.

Änderungen im Editor

Nachfolgend finden Sie die zwei neuen Parameter im Editor im Job-Modul:

- Aus der Abbruchrate ausgeschlossene Abschlusscodes: Der Benutzer kann die Abschlusscodes aus der ACR-Berechnung ausschließen.
- Timer für Kurzanrufe: Wenn die Agentengesprächsdauer unter dem angegebenen Wert liegt, wird der Anruf als Kurzanruf betrachtet.

Hinweis:

Wenn Sie ACR-Ausschlusscodes in einem OFCOM-Job aktivieren oder ändern möchten, müssen Sie einen neuen Job erstellen, anstatt die Codes einem vorhandenen Job hinzuzufügen. Durch die Erstellung eines neuen Jobs wird sichergestellt, dass in den Spalten *ACR-Ausschlussanzahl* und *Abbruchrate* der monatlichen OFCOM-Zusammenfassungsberichte die richtigen Informationen angezeigt werden.

Änderungen in Monitor

Im Folgenden finden Sie die zwei neuen Spalten, die hinzugefügt wurden:

- Die neue Spalte *Von ACR ausgeschlossene Anrufe* wurde in der Ansicht *JobCompletionCode* hinzugefügt. Die Spalte *Von ACR ausgeschlossene Anrufe* zeigt die Anzahl der Anrufe, die von den Agenten als falsch negativ markiert wurden. Diese Anrufe werden aus der Formel für die Anruf-Abbruchrate ausgeschlossen.
- Die neue Spalte *Anzahl der Kurzanrufe* wurde in der Ansicht *JobQuality* hinzugefügt, in der die Anzahl der Kurzanrufe angezeigt wird.

Änderungen in Analyst

Im Folgenden finden Sie die zwei neuen Spalten, die in allen OFCOM-Berichten hinzugefügt wurden:

- Anzahl der von ACR ausgeschlossenen Codes: zeigt die Anzahl der Anrufe, die von den Agenten als falsch negativ markiert wurden. Diese Anrufe werden aus der Formel für die Anruf-Abbruchrate ausgeschlossen.
- Anzahl der Kurzanrufe: zeigt die Anzahl der Kurzanrufe an.

Erstellen eines Skripts für OFCOM-konforme Jobs

Informationen zu diesem Vorgang

Laut Abschnitt 4.16.2 der OFCOM-Richtlinie muss eine OFCOM-konforme Nachricht zur Wiedergabe erstellt werden. Diese Nachricht muss im OFCOM-Skript verwendet werden.

So erstellen Sie ein Skript für OFCOM-konforme Jobs:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf **Skripte**.

   Das Teilfenster **Skripte** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

   Editor öffnet das Fenster des **Assistenten für Nachrichten-Skripte**.
4. Klicken Sie im Assistenten für Nachrichten-Skripte auf **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Seite **Wählen Sie aus, wann das Skript ausgeführt werden soll** die Option **Ausgehend**.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie auf der Seite **Wählen Sie aus, wie ein Anruf behandelt wird, wenn eine Person antwortet** die Option **Ja**, und aktivieren Sie die Option **OFCOM-Regel auf dieses Skript anwenden**.

8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie auf der Seite **Aktion hinzufügen** unter **Was möchten Sie tun?** die Option **Eine Nachricht abspielen**.
10. Wählen Sie die gewünschte OFCOM-Nachricht im Feld **Wählen Sie die wiederzugebende Nachricht** aus.
11. Klicken Sie auf **Weiter**.
12. Wählen Sie auf der Seite **Möchten Sie automatisch eine Nachricht abspielen, bevor der Anruf an den Agent oder in die Warteschleife übergeben wird** die Option **Nein**.
13. Klicken Sie auf **Weiter**.
14. Geben Sie dem Skript einen Namen, und geben Sie eine kurze Beschreibung des Skripts ein.
15. Klicken Sie auf **Weiter** und dann auf **Beenden**. Das neue Skript wird rechts auf der Registerkarte **Detail** angezeigt.
16. Klicken Sie auf **Speichern**.
17. Wählen Sie im Fenster **Speichern als** den Status **Ausstehend**.

    Das Skript kann nach dem nächsten Neustart des Wählsystems verwendet werden.

Aktivieren von OFCOM für einen Job

Informationen zu diesem Vorgang

Hinweis:

Sie können OFCOM nur bei Blending-Jobs und Jobs mit ausgehenden Anrufen aktivieren.

OFCOM für einen Job aktivieren

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Wählen Sie unter **Kontaktmanagement** die Option **Jobs**.
3. Wählen Sie den **Job aus, für den Sie OFCOM aktivieren möchten**.
4. Wählen Sie im Teilfenster **Job-Detail** unter Job-Typ die Option **Job mit OFCOM ausführen**.
5. Wählen Sie unter Labels im Feld Anruf-Skriptlabel für OFCOM das OFCOM-Skript aus.
6. Geben Sie unter Anrufannahme-Niveau im Feld OFCOM-Zeitgeber einen Wert für den OFCOM-Zeitgeber in Sekunden ein.

   Hinweis:

   Dieser Wert muss zwischen 0,5 und 9 Sekunden liegen und kann auf die Zehntelsekunde genau angegeben werden. Wenn Sie einen Wert unter 0,5 Sekunden angegeben, wird der Standardwert 2 Sekunden verwendet. Wenn Sie einen Wert über 9 Sekunden angegeben, wird der Höchstwert 9 Sekunden verwendet.

7. Wählen Sie unter Job-Typ im Feld „OFCOM-Zeitgeber starten bei“ das Ereignis, das den OFCOM-Zeitgeber auslösen soll. Es stehen zwei Ereignisse zur Verfügung:
   - Gesprächsbeginn durch Kunde: Bei dieser Option beginnt der OFCOM-Zeitgeber zu laufen, sobald Sprache erkannt wird, d. h. sobald der Kunde etwas sagt.
   - Anrufannahme durch Kunde: Bei dieser Option beginnt der OFCOM-Zeitgeber zu laufen, sobald der Kunde den Anruf entgegennimmt.

   Hinweis:

   Die OFCOM-Vorschrift besagt, dass Sie sechs Monate alte Detaildaten in der Datenbank speichern müssen. Für Benutzer, die den OFCOM-Vorschriften unterliegen, wird daher empfohlen, den Parameter ROLLNCLEAN in der Datei `master.cfg` des Wählsystems auf 6 zu setzen.

Ergebnis

Wenn das System den angerufenen Teilnehmer als Anrufbeantworter erkennt, dürfen Sie den betreffenden Datensatz laut 24-Stunden-OFCOM-Regel an demselben Tag nicht erneut anrufen. Ein Tag dauert von 00:00 Uhr bis 23:59 Uhr. In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten wird diese Regel auf Jobebene angewendet, indem der Parameter OFCOMAMD in der Datei `master.cfg` auf die Standardoption JOB festgelegt wird. Legen Sie den Wert des Parameters OFCOMAMD in der Standard-Serviceeinheit je nach Bedarf auf DIALER oder JOB fest.

Einhaltung der OFCOM-72–Stunden-Vorschrift

Die OFCOM-72-Stunden-Vorschrift besagt, dass 72 Stunden verstreichen müssen, bevor eine Telefonnummer, die einen abgebrochenen Anruf empfangen hat, erneut ohne garantierte Anwesenheit eines Agenten angerufen werden darf. Wenn Sie erneut eine Nummer anrufen, an die ein belästigender Anruf erfolgt ist, muss ein Live-Operator vorhanden sind. Proactive Contact unterstützte die OFCOM-72-Stunden-Vorschrift auf Datensatzbasis. Ab Proactive Contact 5.1.2 unterstützt Proactive Contact die OFCOM-72-Stunden-Vorschrift auch auf Telefonnummernbasis.

Zur Einhaltung der OFCOM 72-Stunden-Vorschrift enthält Proactive Contact den neuen Parameter OFCOM72 in der Datei `master.cfg`. Sie können den Parameter OFCOM72 für einen Job, eine Serviceeinheit oder ein Wählsystem festlegen. Wenn Sie diesen Parameter festlegen, werden ohne garantierte Anwesenheit eines Live-Operators keine wiederholten Anrufe an Telefonnummern ausgeführt, die in den letzten 72 Stunden einen belästigenden Anruf empfangen haben.

Wichtig:

Avaya Proactive ContactVersion 5.1.2 und höher unterstützt die OFCOM-72-Stunden-Vorschrift auf Telefonnummernbasis.

Sie müssen den Parameter OFCOM in der Jobdatei festlegen, damit der Parameter OFCOM72 wirksam wird.

Auf Anrufe, bei denen es sich um die Wiederholung von zuvor versuchten belästigenden Anrufen handelt, wird der Abschlusscode CODE 9 angewendet. Sie können diesen Abschlusscode in der Strategiedatei verwenden, um Wiederholungen für andere Telefone

festzulegen. Sie können den Abschlusscode auch in den Auswahlkriterien verwenden, um die Datensätze für erneute Anrufe auszuwählen.

Kompatibilität der FCC 12-21-Vorschrift

Diese Version von Proactive Contact ist mit der FCC 12-21-Vorschrift kompatibel. Zur Verwendung FCC-relevanter Änderungen in Proactive Contact müssen Sie die generische Firmware PG230, Version 18.1.2 oder höher, verwenden.

Hinweis:

Für einige FCC-relevante Änderungen in Proactive Contact müssen Sie möglicherweise Parameter in der `master.cfg`-Datei konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Parameter erhalten Sie von Avaya Professional Services.

Konfigurieren der Nicht-Anrufen-Übergabefunktion im Wählsystem

Vorgehensweise

Legen Sie die folgenden Parameter in der Datei `master.cfg` fest:

- FCC_ACT_DATE
- FCC_TIME
- FCC_VDN

Legen Sie für den Parameter FCC_VDN in jedem Fall die VDN fest, die auch in Communication Manager konfiguriert ist, andernfalls funktioniert die Nicht-Anrufen-Übergabefunktion möglicherweise nicht richtig.

Die FCC 12-21-Vorschrift wurde sowohl für Proactive Contact mit PG230RM als auch für Proactive Contact mit CTI implementiert.

FCC 12-21-Vorschrift in Proactive Contact mit PG230RM

FCC 12-21-Vorschrift für virtuelle Jobs

- Der angerufene Teilnehmer kann eine Übergabe des virtuellen Jobs wählen und sich mit einem menschlichen Agenten verbinden lassen, indem er eine vorab festgelegte Ziffer drückt. Nachdem der Anruf mit einem Agenten verbunden wurde, ist die Option der Nicht-Anrufen-Übergabe durch Drücken der betreffenden Taste nicht mehr verfügbar.
- Der angerufene Teilnehmer kann eine Übergabe des virtuellen Jobs wählen und den Datensatz als „Nicht anrufen“ markieren, indem er eine vorab festgelegte Ziffer drückt. In diesem Fall markiert das System den Datensatz als nicht anzurufen, statt den Anruf an einen Agenten weiterzuleiten. Der Datensatz wird in allen Anruflisten als nicht anzurufen markiert, die zur Nicht-Anrufen-Gruppe für diese Kampagne gehören.

Hinweis:

Die Ziffer für die Nicht-Anrufen-Übergabe muss sich von der Ziffer für die Übergabe an einen Agenten unterscheiden, die in dem virtuellen Job konfiguriert wurde. Im Editor wird überprüft, ob die Option der Übergabe an einen Agenten und die Option der Nicht-Anrufen-Übergabe unterschiedliche Ziffern verwenden. Die Option der Nicht-Anrufen-Übergabe ist während der gesamten Gesprächsdauer verfügbar.

Implementieren der FCC 12-21-Änderung für einen virtuellen Anruf

Vorgehensweise

Konfigurieren Sie eine Nachricht, die eine Kombination der folgenden Komponenten sein kann:

- Nachricht zur Nicht-Anrufen-Übergabe, die dem angerufenen Teilnehmer Anweisungen zum Hinzufügen seines Datensatzes zur Nicht-Anrufen-Liste gibt.
- Nachricht zur Nicht-Anrufen-Übergabe, die dem angerufenen Teilnehmer Anweisungen zum Hinzufügen seines Datensatzes zur Nicht-Anrufen-Liste gibt
- Virtuelle Nachricht für Zwecke des Unternehmens

FCC 12-21-Vorschrift für ausgehende Jobs mit menschlichen Agenten

Wenn bei ausgehenden Jobs mit menschlichem Agenten in Proactive Contact mit PG230RM eine Begrüßungsmeldung für den angerufenen Teilnehmer abgespielt wird, bevor dieser mit dem Agenten verbunden wird, steht dem angerufenen Teilnehmer während der gesamten Dauer der Begrüßungsmeldung die Option der Nicht-Anrufen-Übergabe zur Verfügung. Nach Ablauf der Begrüßungsmeldung muss der Anruf innerhalb von zwei Sekunden mit einem menschlichen Agenten verbunden werden. Die Zählung der zwei Sekunden beginnt nach Ende der Begrüßungsmeldung. Wenn kein verfügbarer Agent gefunden wurde, wird der Anruf in die Warteschlange gestellt.

Wenn ein verfügbarer Agent gefunden wird, während sich der Anruf in der Warteschlange befindet, wird der Anruf mit dem Agenten verbunden. Wenn innerhalb von zwei Sekunden ab Ende der Begrüßungsmeldung kein Agent gefunden wird, der den Anruf annehmen kann, wird der Anruf als belästigender Anruf nach FCC markiert. Der angerufene Teilnehmer verbleibt jedoch in der Warteschlange, bis:

- Der Anruf mit einem menschlichen Agenten verbunden wird
- Der angerufene Teilnehmer die Nicht-Anrufen-Übergabe wählt
- Der angerufene Teilnehmer das Gespräch beendet
- Das Gespräch vom System beendet wird

Wenn der angerufene Teilnehmer mit dem Agenten verbunden wurde, ist der Mechanismus für die automatische Nicht-Anrufen-Übergabe nicht mehr verfügbar. Der angerufene Teilnehmer kann den Agenten dennoch darum bitten, den Datensatz als nicht anzurufen zu markieren. Für die Nicht-Anrufen-Übergabe wird ein neuer Abschlusscode eingeführt. Wenn der angerufene Teilnehmer die Nicht-Anrufen-Übergabe auslöst, wird Code 97 an das Wählsystem gesendet. Wenn Sie das System so konfiguriert haben, dass dem angerufenen Teilnehmer keine Begrüßungsmeldung vorgespielt wird, startet der FCC-Zeitgeber, sobald der Anruf angenommen wird. Daraufhin werden die Warteschlangennachrichten wie konfiguriert wiedergegeben.

Das Modul Analyst der Supervisor-Suite bietet einen Bericht für belästigende Anrufe nach FCC, in dem für einen Job für jeden 30-Tages-Zeitraum die Daten zu belästigenden Anrufen nach FCC angezeigt werden.

Um den Anteil belästigender Anrufe nach FCC für jeden Job automatisch unter der 3%-Marke zu halten, können Sie den Job mit automatischer Steuerung verwenden, indem Sie einige Parameter festlegen:

Im Fall von Proactive Contact mit PG230RM:

- Eine inaktive oder nicht vorhandene, als DTMF-Receiver konfigurierte DSP2-Karte führt zum Fehlschlagen der Nicht-Anrufen-Übergabefunktion. Dieses Fehlschlagen kann vom Wählsystem nur während der Laufzeit erkannt werden und wird in diesem Fall protokolliert. Zusätzliche DSP2-Karten können Sie beim Kundendienst von Avaya erwerben.
- Bei virtuellen Kampagnen muss die Anzahl der DTMF-Receiver gleich der Gesamtzahl ausgehender Ports in den für Nicht-Anrufen-Übergaben aktivierten Kampagnen sein. Bei Jobs für ausgehende Anrufe erfordert jeder Anruf, bei dem die Begrüßungsmeldung oder eine Warteschlangennachricht abgespielt wird, für die Dauer der Meldung oder Nachricht eine DTMF-Receiver-Ressource.
- Entsprechend Ihren Anrufaktivitäten und -anforderungen müssen Sie die Anzahl der DTMF-Receiver festlegen. Diese muss ausreichen, um die folgenden Bedingungen in einem ausgehenden Anruf zu erfüllen:
  - Begrüßungsmeldung
  - Warteschlange
  - Virtuelle Nachricht

Festlegen der Parameter für Jobs mit automatischer Steuerung

Vorgehensweise

1. Legen Sie den Parameter FCC_TIME in `master.cfg` auf 2 Sekunden fest.
2. Legen Sie den Parameter NUISANCE_TIME in `master.cfg` auf 1 Sekunde fest.
3. Legen Sie in der Jobdatei den Parameter CONNTOLE, d. h. „Verbindungszeit-Toleranz (Sek.)“, auf 1 Sekunde fest.
4. Legen Sie das gewünschte Anrufannahme-Niveau nach Bedarf fest, beispielsweise auf 97 %, um den Anteil belästigender Anrufe nach FCC auf maximal 3 % für den Job zu begrenzen.

FCC 12-21-Vorschrift in Proactive Contact mit CTI

Bei Proactive Contact mit CTI müssen Sie die Nicht-Anrufen-Funktion in Avaya Aura® Communication Manager konfigurieren. In Communication Manager müssen Sie zwei VDNs mit zwei unterschiedlichen Vektoren konfigurieren.

Wenn der angerufene Teilnehmer während des virtuellen Anrufs durch Drücken der vorab festgelegten Ziffer die Nicht-Anrufen-Übergabe auslöst:

- Die erste VDN leitet den Anruf an die zweite VDN weiter. Proactive Contact überwacht die zweite VDN.
- Wenn der Anruf die zweite VDN erreicht, registriert Proactive Contact den betreffenden Datensatz in der Nicht-Anrufen-Liste.

- Das Wählsystem beendet den Anruf.

Wenn in virtuellen Jobs in Proactive Contact mit CTI der angerufene Teilnehmer als Anrufbeantworter erkannt wird, erfasst das System keine Ziffern für Nicht-Anrufen-Übergaben oder Übergaben an einen Agenten.

Wenn bei einem ausgehenden Job in Proactive Contact mit CTI der angerufene Teilnehmer eine Nicht-Anrufen-Übergabe auslöst, während die Begrüßungsmeldung abgespielt und der Anruf auf dem Agentenbildschirm angezeigt wird, führt das System Folgendes aus:

- Verarbeiten des Anrufs für „Nicht anrufen“ und Trennen des angerufenen Teilnehmers
- Anzeigen des Dialogfelds „Leitung freigeben“ auf dem Agentenbildschirm Der Agent kann den gewünschten Abschlusscode wählen und den Anruf beenden. Das Wählsystem überschreibt jedoch den vom Agenten ausgewählten Code und markiert den Anruf als Nicht-Anrufen-Übergabe, indem diesem automatisch der Abschlusscode 97 zugewiesen wird.

Bei Proactive Contact mit CTI wird der Sprachpfad nach dem Ende der Begrüßungsmeldung eingerichtet. Daher müssen Sie die Agenten anweisen, den Anruf nicht manuell zu beenden, wenn sie die Kundendaten auf dem Bildschirm sehen, aber keine Stimme in der Leitung hören. Wenn der angerufene Teilnehmer während der Begrüßungsmeldung eine Nicht-Anrufen-Übergabe auslöst, wird den Agenten auf dem Bildschirm eine Nachricht zur automatischen Beendigung angezeigt. Wenn der Agent die Stimme hört, wird wie bisher verfahren.

Hinweis:

Wenn Sie für den Job eine Begrüßungsmeldung konfiguriert haben, müssen Sie die automatische Nachbearbeitungsfunktion aktivieren.

Wenn in einem Job für ausgehende Anrufe innerhalb der FCC-Zeitdauer ab Annahme des Anrufs durch den angerufenen Teilnehmer kein Agent gefunden wurde, wird der Anruf mit Code 48 beendet, der angibt, dass das Wählsystem keinen Agenten für den ausgehenden Anruf finden konnte. Wenn der angerufene Teilnehmer jedoch die Ziffer für die Nicht-Anrufen-Übergabe drückt, wird der Anruf mit Code 97 markiert, der für die Nicht-Anrufen-Übergabe steht.

Aktivieren der Meldung des Anteils belästigender Anrufe nach FCC für jeden Job in der Editor-Anwendung

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf **Job** > **Job-Detail**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Job mit FCC ausführen**.

Ergebnis

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Job mit FCC ausführen** aktivieren, wird die Berechnung des Anteils belästigender Anrufe nach FCC für den Job gestartet.

Hinweis:

Für verwaltete Jobs dürfen Sie das Kontrollkästchen **Job mit FCC ausführen** in Editor nicht aktivieren, da die FCC-Funktion in den verwalteten Jobs nicht erforderlich ist. Wenn

Sie das Kontrollkästchen **Job mit FCC ausführen** für einen verwalteten Job aktivieren, werden im Bericht über den Anteil belästigender Anrufe nach FCC möglicherweise falsche Daten angezeigt.

Aktivieren der FCC-Übergabe für einen Job

Informationen zu diesem Vorgang

In Proactive Contact-Supervisor können Sie in der Anwendung Editor die FCC-Übergabefunktion auf Jobebene konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf **Job** > **Job-Detail**.
3. Geben Sie im Feld „Für FCC-Übergabe zu drückende Ziffer“ die Ziffer ein, die für die FCC-Übergabe gedrückt werden muss.
4. **(Optional)** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Nachricht nach Nicht-Anrufen-Übergabe** eine zugehörige Bestätigungsmeldung aus. Die Bestätigungsnachricht, die vom System für den angerufenen Teilnehmer abgespielt wird, wenn dieser die Nicht-Anrufen-Übergabe wählt.

   Hinweis:

   Sie müssen entweder die OFCOM- oder die FCC-Funktion für einen Job aktivieren. Aktivieren Sie nicht beide Funktionen für einen Job.

Ergebnis

Wenn die FCC-relevanten Daten, z. B. FCC-Übergaben, FCC-Jobs und belästigende Anrufe, nicht in die Datenbank eingetragen werden, können Sie die Daten manuell in die Datenbank eintragen, indem Sie das Skript dbpopulate ausführen.

Manuell wählen

Beim manuellen Wählen wählt Avaya Proactive Contact Nummern nicht automatisch. Ein Agent kann eine Nummer manuell (Ziffer für Ziffer) auf einem zugehörigen Telefon, unterstützt durch eine zusätzliche Software (Softphone) oder manuell in Avaya Proactive Contact wählen. Diese Erweiterung ermöglicht Szenarien, bei denen automatisches Wählen aufgrund aufsichtsbehördlicher Beschränkungen unerwünscht ist.

Sie können das manuelle Wählen für neue verwaltete Jobs oder vorhandene verwaltete Jobs aktivieren, indem Sie die folgenden Parameter konfigurieren:

- Wählen im manuellen Modus
- Mit Drittanbieter wählen

Wenn Sie den Parameter Wählen im manuellen Modus festlegen, wird das Vorschauzeitlimit auf null gesetzt.

Wenn Sie den Parameter Mit Drittanbieter wählen für einen Job festlegen, kann das Wählsystem die Telefonnummer nicht wählen. Die Telefonnummer muss von einem Agenten über eine Drittanbieteranwendung gewählt werden. Wenn in PC Agent eine Drittanbieteranwendung integriert ist und der Agent auf den Link **Anruf per Mausklick** klickt, wird die Drittanbietersoftware auf dem Agentendesktop gestartet. Die vom Agenten ausgewählte Telefonnummer wird an die Drittanbieter-Software weitergegeben.

Wenn in PC Agent keine Drittanbieteranwendung integriert ist, muss der Agent die Telefonnummer manuell mit der Drittanbieteranwendung wählen.

Auf der Avaya Support-Website unter https://support.avaya.com/CompatibilityMatrix/Index.aspx finden Sie Informationen zu unterstützter Drittanbietersoftware

Manuelles Wählen ermöglichen

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Wählen Sie einen verwalteten Job.
3. Aktivieren Sie im Bereich „**Job-Detail**“ unter **Verwaltete Wählvorgänge** das Kontrollkästchen **Wählen im manuellen Modus**.

   Die folgende Meldung wird angezeigt: `Für Job mit manuellem Wählmodus wird das Vorschauzeitlimit auf null gesetzt.`
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Speichern Sie den Job.

Aktivieren der Drittanbieter-Wählfunktion

Voraussetzungen

Sie müssen das manuelle Wählen aktivieren, bevor Sie die Drittanbieter-Wählfuntkion aktivieren können.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Wählen Sie einen verwalteten Job.
3. Aktivieren Sie im Bereich „**Job-Detail**“ unter **Verwaltete Wählvorgänge** das Kontrollkästchen **Mit Drittanbieteranwendung wählen**.
4. Speichern Sie den Job.

Jobs warten

Kopieren eines Jobs

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Job aus, den Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern als**.

   Wenn die Option „Mehrfach-Wählsysteme“ aktiviert ist, wählen Sie das Wählsystem aus, in das Sie einen Job kopieren möchten.
3. Geben Sie einen Namen für den Job ein, und klicken Sie auf **OK**.

Bearbeiten eines Jobs

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Datei** > **Öffnen**.
2. Doppelklicken Sie auf den Job, den Sie bearbeiten möchten, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen im rechten Teilfenster vor.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern als**.

   Wenn die Option „Mehrfach-Wählsystem“ aktiviert ist, wählen Sie die zusätzlichen Wählsysteme aus, in denen Sie den Job speichern möchten.
4. Geben Sie einen Namen für den Job ein, und klicken Sie auf **OK**.

Überprüfen eines Jobs in einem oder mehreren Wählsystemen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Job, den Sie überprüfen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Überprüfen**.
3. Wenn die Option „Mehrfach-Wählsysteme“ aktiviert ist, wird eine Meldung angezeigt, dass ausgewählt werden soll, ob der Job in weiteren Wählsystemen überprüft werden soll. Nehmen Sie Ihre Auswahl vor, und klicken Sie dann auf **OK**.

   Das Ergebnis dieser Überprüfung wird einschließlich aller fehlerhaften Einstellungen in einem separaten Fenster angezeigt.
4. Prüfen Sie die Ergebnisse, und klicken Sie auf **OK**.

Überprüfen von mehreren Jobs im derzeit ausgewählten Wählsystem

Vorgehensweise

1. Klicken Sie bei gedrückter Umschalttaste auf alle Jobs, die Sie überprüfen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Überprüfen**.

Löschen eines Jobs in einem oder mehreren Wählsystemen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Job, den Sie löschen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Löschen**.

   Wenn die Option „Mehrfach-Wählsysteme“ aktiviert ist, wird eine Meldung angezeigt, dass angegeben werden soll, ob der Job in weiteren Wählsystemen gelöscht werden soll. Nehmen Sie Ihre Auswahl vor, und klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie in der Meldung auf **Ja**, um den Job zu löschen.

Löschen mehrerer Jobs im derzeit ausgewählten Wählsystem

Vorgehensweise

1. Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf die Jobs, die Sie löschen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Löschen**.

   Wenn die Option „Mehrfach-Wählsysteme“ aktiviert ist, wird eine Meldung angezeigt, dass angegeben werden soll, ob der Job in weiteren Wählsystemen gelöscht werden soll. Nehmen Sie Ihre Auswahl vor, und klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie in der Meldung auf **Ja**, um den Job zu löschen.

Auflisten aller Jobs in einem ausgewählten Wählsystem

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Namen des Wählsystems in der Schaltflächenleiste aus.
2. Klicken Sie auf **Job**. Eine Liste der Jobs im ausgewählten Wählsystem wird angezeigt.

Dialogfeld „Optionen“ – Feldbeschreibungen

Name	Beschreibung
Registerkarte „Mehrfach-Wählsystem“	
Einstellungen für mehrere Wählsysteme, Befehle für mehrere Wählsysteme aktivieren oder deaktivieren	Wählen Sie **Aktivieren**, um die Befehle für Mehrfach-Wählsysteme zu aktivieren. Wählen Sie **Deaktivieren**, um die Befehle für mehrere Wählsysteme zu deaktivieren.
Befehle für mehrere Wählsysteme sind gültig für	Wählen Sie aus der Liste das Wählsystem, das Sie verwenden möchten.
Registerkarte „Speichern“	
Wenn Sie in eine bestehende Datei speichern	Wählen Sie **Vor Überschreiben fragen**, wenn eine bestehende Datei nur nach einer Bestätigung überschrieben werden soll. Wählen Sie **Überschreiben, ohne zu fragen**, um bestehende Dateien ohne Bestätigung zu überschreiben.
Registerkarte „Aktualisieren“	
Wie häufig sollen Daten auf dem Bildschirm aktualisiert werden	Geben Sie an, wie häufig Editor den Bildschirm aktualisieren soll.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Bildschirme“

Im Dialogfeld **Bildschirme** können Sie Bildschirme während eines Jobs auswählen.

Name	Beschreibung
Verfügbare Bildschirme	Dieses Feld listet die Agent-Bildschirme auf, die für das System definiert wurden.
Bildschirme (in Reihenfolge)	Dieses Feld listet die ausgewählten Bildschirme in der Reihenfolge auf, in der der Job sie verwendet.
Auswahlschaltflächen	Verwenden Sie dieses Feld, um einen oder mehrere ausgewählte Bildschirme zwischen den Listen zu verschieben. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: • **>**: Verschiebt den ausgewählten Bildschirm in der Liste „Verfügbare Bildschirme“ in die Liste „Bildschirme“ (in Reihenfolge). • **>>**: Verschiebt alle Bildschirme in der Liste „Verfügbare Bildschirme“ in die Liste „Bildschirme“ (in Reihenfolge). • **<**: Verschiebt den ausgewählten Bildschirm in der Liste „Bildschirme“ (in Reihenfolge) in die Liste „Verfügbare Bildschirme“. • **<<**: Verschiebt alle Bildschirme in der Liste „Bildschirme“ (in Reihenfolge) in die Liste „Verfügbare Bildschirme“.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Mithilfe der Pfeiltasten nach oben und nach unten können Sie die Reihenfolge der angezeigten Bildschirme ändern.

Kapitel 18: Mustervergleichsregeln

Standard-Mustersyntax

Proactive Contact unterstützt Mustervergleichssyntax einschließlich Platzhalterzeichen. In Editor verwenden Sie beim Erstellen und Bearbeiten von Anrufstrategien und Datensatzauswahlen allgemeine Syntaxtypen für den Mustervergleich. Sie können auch komplexere Syntaxarten für den Mustervergleich verwenden.

Proactive Contact unterstützt auch die folgende Syntax für den Mustervergleich:

- Ganzzahlen
- Fließkomma
- Datum
- Zeit
- Zeichenfolge
- Shell-Stil
- Extended Regular Expression-Stil

Feldtypen werden in Wählsystem-Anruflisten unterstützt.

Verwandte Links

Erwartete Mustersyntax für Feldtypen auf Seite 283
Explizite Mustersyntax auf Seite 284

Erwartete Mustersyntax für Feldtypen

Die folgende Tabelle zeigt, welche Mustersyntax standardmäßig für jeden Feldtyp zu erwarten ist:

Feldtyp-Symbol	Feldtyp-Beschreibung	Standard-Mustersyntax
$	Währungsbetrag	Numerische Fließkomma-Vergleichssyntax
N	Nummer	Numerische Vergleichssyntax
D	Datum	Datumsumrechnung + Zeitumrechnung
T	Zeit	Zeitumrechnung + Numerische Vergleichssyntax
C	Zeichen	Zeichenfolgenvergleichssyntax, dann Shell-Stil-Mustersyntax

Wenn die Kompilierung des Musters mit der Standardsyntax fehlschlägt, werden nach und nach andere Syntaxtypen getestet.

Wenn alle Kompilierungsversuche fehlschlagen, wird nur die Fehlermeldung für den ersten Fehler angezeigt.

Explizite Mustersyntax

Sie können eine Mustersyntax explizit bestimmen, indem Sie Ihr Muster mit dem Feldtyp-Symbol des Vergleichs, gefolgt vom Zeichen „@“, beginnen.

In der folgenden Tabelle ist die explizite Syntax für Datentypen aufgeführt:

@-Typ	Datenbeschreibung	Syntax
$@	Währungsbetrag	Numerische Fließkomma-Vergleichssyntax
F@	Fließkomma	Numerische Fließkomma-Vergleichssyntax
N@	Ganzzahlen	Numerische Vergleichssyntax
D@	Datum	Datumsumrechnung + Numerische Vergleichssyntax
T@	Zeit	Zeitvergleichssyntax
C@	Zeichen	Zeichenfolgenvergleichssyntax, dann Shell-Stil-Mustersyntax
S@	Zeichenfolge	Zeichenfolgenvergleichssyntax
P@	Alle	Shell-Stil-Mustersyntax
E@	Alle	Syntax für Extended Regular Expression (erweiterter regulärer Ausdruck)

Wenn Sie z. B. mit einem Zahlenfeld arbeiten, jedoch anstatt numerischer Vergleichssyntax die Shell-Style-Mustervergleichssyntax verwenden möchten, können Sie das Muster mit P@ beginnen.

Dies wird als explizite Mustersyntaxspezifizierung bezeichnet. P@12* würde beispielsweise jedem numerischen Wert entsprechen, der mit 12 beginnt.

Unterstütze Syntaxarten

Ganzzahlige numerische Werte können in einer beliebigen ganzzahligen Darstellungsart angegeben werden, wie z. B. mit optionalen Leerstellen gefolgt von einem optionalen Plus- oder Minuszeichen gefolgt von einer oder zwei Ziffern.

Dieser Abschnitt behandelt die vom Proactive Contact-System verwendeten Syntaxtypen:

Listentrennzeichen

Folgende Syntaxarten werden unterstützt:

!	Listentrennzeichen („oder“-Operator)
,	Listentrennzeichen („oder“-Operator)
&	Listentrennzeichen („und“-Operator)

Wenn diese Symbole in einem Muster explizit und nicht als Listentrennzeichen verwendet werden sollen, muss ihnen ein umgekehrter Schrägstrich vorausgehen. Zum Beispiel: \!.

Numerische Vergleiche (des Typs N, $, F)

Ein numerisches Vergleichsmuster muss mindestens einen numerischen Wert und einen gültigen numerischen Vergleichsoperator enthalten. Es kann ein oder mehrere Listentrennzeichen enthalten (,! &).

==	Übereinstimmung, wenn gleich
<>	Übereinstimmung, wenn ungleich
>	Übereinstimmung, wenn größer als
<	Übereinstimmung, wenn kleiner als
>=	Übereinstimmung, wenn größer oder gleich
<=	Übereinstimmung, wenn kleiner oder gleich
-	Übereinstimmung, wenn innerhalb des eingeschlossenen Bereichs

Numerische Fließkommawerte können in einer beliebigen Fließkomma-Darstellungsart, wie z. B. folgender Syntax, angegeben werden:

<optionale Leerzeichen> <optionales + oder -> <eine oder mehrere Ziffern>.<eine oder mehrere Ziffern>.

Beispiele für numerische Vergleiche	
>123	Übereinstimmung, wenn größer als 123
>=123,45	Übereinstimmung, wenn größer oder gleich 123,45
<-123	Übereinstimmung, wenn kleiner als -123
<=+12,34	Übereinstimmung, wenn kleiner oder gleich +12,34
=123,0	Übereinstimmung, wenn gleich 123
==123	Übereinstimmung, wenn gleich 123
123**-**456,78	Übereinstimmung, wenn im Bereich zwischen 123 und 456,78
-200**-**-100	Übereinstimmung, wenn im Bereich zwischen -200 und -100
=123,456	Übereinstimmung, wenn gleich 123 oder gleich 456
=123**!>**456	Übereinstimmung, wenn gleich 123 oder größer als 456
>123**&<>**456	Übereinstimmung, wenn größer als 123 und nicht gleich 456

Datumsvergleiche (Typ D)

Datumsvergleiche werden bearbeitet, indem jedes Datum im Muster zunächst in eine Ganzzahl mit 8 Ziffern konvertiert wird, wobei die Ziffern in der Reihenfolge CCYYMMDD stehen, und das resultierende Muster dann durch numerischen Ganzzahlenvergleich kompiliert wird. Dieselbe Konvertierung erfolgt beim Zieldatum während der Vergleichsoperation.

Damit diese Vergleichssyntax verwendet werden kann, müssen die Daten im DATEFORM-Parameter-Format aus `master.cfg` vorliegen. Andernfalls können Daten als einfache

Zeichenfolgen mit Hilfe der Muster-Darstellungsarten Shell-Stil, ERE-Stil (Extended Regular Expression) oder Zeichenfolgen-Stil verglichen werden.

Für Datumsvergleiche wird eine relative Datumsfunktion unterstützt.

Anstatt eines expliziten Datums können Sie eine Darstellungsart der Form „$TODAY“, „$TODAY + n“ oder „$TODAY - n“ verwenden, wobei n für eine Ganzzahl steht. Diese Darstellungsarten werden in das aktuelle Datum +/- n Tage konvertiert.

Beispiele für Datumsvergleiche	
2004/12/31	Übereinstimmung, wenn das Datum 31.12.2004 lautet
=2004/12/31	Übereinstimmung, wenn das Datum 31.12.2004 lautet
>2004/12/31	Übereinstimmung, wenn das Datum nach dem 31.12.2004 liegt
>=2005/01/01	Übereinstimmung, wenn das Datum nach dem 1.1.2005 liegt oder genau diesem Tag entspricht
<$TODAY	Übereinstimmung, wenn das Datum vor dem heutigen Tag liegt
<$TODAY-30	Übereinstimmung, wenn das Datum weniger als 30 Tage zurück liegt
2004/02/15**-**$TODAY	Übereinstimmung, wenn das Datum zwischen dem 15.2.2004 und dem heutigen Tag liegt
$TODAY,$TODAY+1	Übereinstimmung, wenn das Datum dem heutigen oder morgigen Tag entspricht
$TODAY**-**2004/03/15	Übereinstimmung, wenn das Datum zwischen dem heutigen Tag und dem 15.3.2004 liegt
$TODAY-1**-**2004/03/15	Übereinstimmung, wenn das Datum zwischen dem gestrigen Tag und dem 15.3.2004 liegt
$TODAY!**>**$TODAY+30	Übereinstimmung, wenn das Datum dem heutigen Tag entspricht oder in mehr als 30 Tagen auf den heutigen Tag folgt
>$TODAY&**<**$TODAY+30	Übereinstimmung, wenn das Datum zwischen dem morgigen Tag und den folgenden 29 Tagen liegt

Zeitvergleiche (Typ T)

Zeitvergleiche werden bearbeitet, indem jede Uhrzeit im Muster zunächst in eine Ganzzahl mit 6 Ziffern konvertiert wird, wobei die Ziffern in der Reihenfolge HHMMSS stehen, und das resultierende Muster dann durch numerischen Ganzzahlenvergleich kompiliert wird. Dieselbe Konvertierung erfolgt beim Zieldatum während der Vergleichsoperation.

Zeichenfolgenvergleich (Typ S)

Ein Zeichenfolgenvergleichsmuster sollte mit einem gültigen numerischen Vergleichsoperator beginnen.

Wenn dies nicht der Fall ist, wird das Muster kompiliert, als würde es keine Sonderzeichen enthalten.

=	Übereinstimmung, wenn gleich
==	Übereinstimmung, wenn gleich

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

<> oder ~	Übereinstimmung, wenn ungleich
>	Übereinstimmung, wenn größer als
<	Übereinstimmung, wenn kleiner als
>=	Übereinstimmung, wenn größer oder gleich
<=	Übereinstimmung, wenn kleiner oder gleich

Hinweis:

Der Bereichsoperator **-** wird bei Zeichenfolgenvergleichen nicht unterstützt.

Verwenden Sie für den Vergleich eines Zeichenfolgenbereichs das Listentrennzeichen „&“. Beispiel: **>**ABC&**<**ADZ.

Shell-Stil-Mustersyntax (Typ P)

Das Muster darf nicht wie ein gültiger numerischer Vergleich aussehen.

Um eine Übereinstimmung mit einem beliebigen regulären Zeichen zu erreichen, verwenden Sie dieses Zeichen im Muster.

Um eine Übereinstimmung mit einem beliebigen Sonderzeichen (~ ? + * , ! & | [ ] { } ( ) - ^ $) zu erreichen, muss dem Zeichen ein umgekehrter Schrägstrich vorausgehen.

Zeichenklassen-Kurznotation	
*	Übereinstimmung beliebig (Platzhalter)
?	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen
\a	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Buchstaben
\c	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Steuerzeichen
\d	Übereinstimmung mit einer beliebigen einzelnen Ziffer
\l	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Kleinbuchstaben
\p	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Satzzeichen
\s	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Leerzeichen (Leerzeichen, Tabulator, Zeilenumbruch)
\u	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Großbuchstaben
\w	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen (alphanumerischen) Wortzeichen
\A	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \a übereinstimmt
\C	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \c übereinstimmt
\D	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \d übereinstimmt
\L	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \l übereinstimmt
\P	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \p übereinstimmt
\S	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \s übereinstimmt
\U	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \u übereinstimmt
\W	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \w übereinstimmt

Modifikatoren	
~	Übereinstimmung mit allem außer dem, das dem Muster entspricht (muss das erste Zeichen im Muster sein)
[ ]	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen oder Zeichenbereich im Zeichensatz
[^]	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen oder Zeichenbereich außerhalb des Zeichensatzes
-	Zeichenbereich (nur Zeichensätze)
{ }	Zeichenuntermengen (Zeichenuntermengen können geschachtelt sein)
|	Listentrennzeichen („oder“-Operator)

Muster ohne Platzhalter werden als vollständig betrachtet und entsprechen keinen Zeichenuntermengen. Im Folgenden sehen Sie Beispielmuster:

	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge leer ist
~?*	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge leer ist
ABC	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge ABC lautet
~DEF	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge nicht DEF lautet
FOO*	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit FOO beginnt
*BAR	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit BAR endet
SPL?T	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge SPL?T lautet, wobei ? für ein beliebiges Zeichen steht
[AD-F]	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge dem einzelnen Zeichen A oder D - F entspricht
A[^AD-F]*	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit A beginnt und das zweite Zeichen nicht A oder D - F lautet (Endung beliebig)
ABC|DEF	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge ABC oder DEF lautet
BAZ!FUB*	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge BAZ lautet oder mit FUB beginnt
~{205,425}	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge nicht 206 oder 425 lautet
{DOG|CAT}	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge DOG oder CAT lautet (Zeichenuntermenge ist hier nicht notwendig)
CA{NA,LI,RG}*	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit CA beginnt und das dritte und vierte Zeichen entweder NA, LI oder RG sind (Endung beliebig). Stimmt beispielsweise mit CANADA, CALIFORNIA und CARGO überein.
\d\d\d\-\d\d\-\d\d\d\d	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge wie ein SSN aufgebaut ist

Syntax für Extended Regular Expression (Typ E)

Der Ausdruck muss mit dem Symbol E@ beginnen. Dieses wird gestrippt, bevor das Muster mit regcomp () kompiliert wird.

Weitere Informationen zur ERE-Syntax finden Sie unter *Extended Regular Expressions* auf der Manpage „regexp“.

Zusätzlich zur in der angegebenen Manpage beschriebenen Standard-ERE-Syntax, werden auch folgende Erweiterungen unterstützt:

- Negation („~“)
- Zeichenklassen-Kurznotation (\a, \c, \d)

Das Muster darf nicht wie ein gültiger numerischer Vergleich aussehen.

Um eine Übereinstimmung mit einem beliebigen regulären Zeichen zu erreichen, verwenden Sie dieses Zeichen im Muster.

Um eine Übereinstimmung mit einem beliebigen Sonderzeichen (~ ? + * , ! & | [ ] { } ( ) - ^ $) zu erreichen, muss dem Zeichen ein umgekehrter Schrägstrich vorausgehen.

Zeichenklassen-Kurznotation	
.	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen
\a	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Buchstaben
\c	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Steuerzeichen
\d	Übereinstimmung mit einer beliebigen einzelnen Ziffer
\l	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Kleinbuchstaben
\p	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Satzzeichen
\s	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Leerzeichen (Leerzeichen, Tabulator, Zeilenumbruch)
\u	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Großbuchstaben
\w	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen (alphanumerischen) Wortzeichen
\A	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \a übereinstimmt
\C	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \c übereinstimmt
\D	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \d übereinstimmt
\L	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \l übereinstimmt
\P	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \p übereinstimmt
\S	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \s übereinstimmt
\U	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \u übereinstimmt
\W	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen, das nicht mit \w übereinstimmt
\n	Wenn „n“ eine Zahl ist, Übereinstimmung mit zuvor verglichener Zahl „n“ der Zeichenuntermenge

Modifikatoren	
~	Übereinstimmung mit allem außer dem, was dem Muster entspricht (muss das erste Zeichen im Muster nach „@“ sein)
^	Ankermuster am Anfang. Das Muster muss z. B. vom Anfang der Zeichenfolge her übereinstimmen.
$	Ankermuster am Ende. Das Muster muss z. B. vom Ende der Zeichenfolge her übereinstimmen.
*	Übereinstimmung mit vorhergehendem Zeichen 0-mal oder öfter
+	Übereinstimmung mit vorhergehendem Zeichen 1-mal oder öfter
?	Übereinstimmung mit vorhergehendem Zeichen 0- oder 1-mal

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Modifikatoren	
{ }	Übereinstimmung mit vorhergehendem Zeichen n-mal oder n,m-mal, wobei „n“ eine Zahl und „n,m“ ein Zahlenbereich ist
[ ]	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen oder Zeichenbereich im Zeichensatz
[^]	Übereinstimmung mit einem beliebigen einzelnen Zeichen oder Zeichenbereich außerhalb des Zeichensatzes
-	Zeichenbereich nur für Zeichensätze
( )	Zeichenuntermengen und geschachtelte Zeichenuntermengen Zeichenuntermengen sind in der Reihenfolge des Auftretens des Zeichens „(“ nummeriert.
|	Listentrennzeichen „oder“.

Muster ohne Anker werden als unvollständig oder als Fragmente betrachtet. Jedes Muster stimmt mit Zeichenuntermengen überein. „E@RES” stimmt z. B. mit „FRESNO” überein.

Beispielmuster	
E@^$	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge leer ist
E@^ABC$	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge ABC lautet
E@~^ABC$	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge nicht ABC lautet
E@^ABC	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit ABC beginnt
E@^ABC$	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit ABC endet
E@ABC	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge ABC enthält
E@A.*Z	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge eine beliebige Sequenz enthält, in der „Z“ auf „A“ folgt.
E@FOO?BAR	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge FOBAR oder FOOBAR enthält
E@FO+BAR	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge FOBAR, FOOBAR oder FOOOBAR, usw. enthält
E@^SPL.T$	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge SPL?T lautet, wobei ? für ein beliebiges Zeichen steht
E@^[AD-F]$	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge dem einzelnen Zeichen A oder D - F entspricht
E@^A[^AD-F]	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit A beginnt und das zweite Zeichen nicht A oder D - F lautet (Endung beliebig)
E@ABC|DEF	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge ABC oder DEF enthält
E@^CA(NA|LI|RG)	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge mit CA beginnt und das dritte und vierte Zeichen entweder NA, LI oder RG sind (Endung beliebig) Dieses Muster würde beispielsweise mit CANADA, CALIFORNIA und CARGO übereinstimmen.
E@^\d{3}\-\d{2}\-\d{4}$	Übereinstimmung, wenn die Zeichenfolge wie ein SSN aufgebaut ist

Kapitel 19: Zeitplan

Die Funktion „Zeitplan“ bietet die Flexibilität, Aktivitäten automatisch zu planen, neue Aktivitäten des Wählsystems zu erstellen und Berichterstellungen anzuzeigen.

Proactive Contact bietet die Möglichkeit, Zeitpläne zu definieren und zu verwalten. Wenn Sie in der Funktion „Zeitplan“ die Option „Aktivitäten“ auswählen, wird der Kalender angezeigt, in dem alle geplanten Aktivitäten aufgeführt sind. Wenn Sie in der Schaltflächenleiste auf das Symbol „Aktivitäten“ klicken, fordert die Anwendung vom Wählsystem eine Liste aller geplanten Aktivitäten an und zeigt diese im Teilfenster **Kalender** an.

Hinweis:

Zeitpläne können Sie nur für Ihren Serviceeinheitenraum anzeigen und erstellen.

Bei Änderungen werden nicht die einzelnen Aktivitäten gespeichert. Stattdessen wird der gesamte Zeitplan als Ganzes gespeichert.

Sie können neue Aktivitäten erstellen und vorhandene Aktivitäten bearbeiten oder löschen. Bestimmte Aktivitäten aus dem aktiven Zeitplan können Sie direkt erstellen, löschen und bearbeiten, ohne den Umweg über den Status „Ausstehend“ zu gehen. Die Option „Speichern unter“ unterstützt jedoch nur die Versionen „Ausstehend“ und „Wird bearbeitet“.

Wenn Sie eine Aktivität in der aktiven Version erstellen und den Zeitplan speichern, werden die Änderungen direkt an der aktiven Version vorgenommen. Sie werden nicht aufgefordert, den Zeitplan mit dem Status „Ausstehend“ oder „Wird bearbeitet“ zu speichern. Mit dieser Funktionalität können Sie nicht nur neue Aktivitäten erstellen, sondern auch vorhandene Aktivitäten direkt im Status „Aktiv“ bearbeiten und löschen. Bei einigen Arten von Aktivitäten sind jedoch Einschränkungen zu beachten.

Beim nächsten Systemneustart überschreibt das System alle Änderungen, die ggf. durch Änderungen im ausstehenden Zeitplan in einem aktiven Zeitplan vorgenommen wurden. Dies betrifft sowohl das Erstellen von neuen Aktivitäten als auch das Löschen und Bearbeiten vorhandener Aktivitäten. Wenn die Änderungen am aktiven Zeitplan erhalten bleiben sollen, müssen Sie sie auch am ausstehenden Zeitplan vornehmen. Anderenfalls gehen sie beim Neustart des Systems verloren.

Wenn Sie beispielsweise direkt aus dem aktiven Zeitplan eine Aktivität löschen, die in der ausstehenden Version noch vorhanden ist, so wird diese Aktivität nach dem Neustart des Systems erneut angezeigt. Wenn die erneute Anzeige nicht erwünscht ist, entfernen Sie die Aktivität nach dem Löschen aus der aktiven Version auch aus der ausstehenden Version.

Verwandte Links

[Einschränkungen für die Zeitplanung](#) auf Seite 292

Einschränkungen für die Zeitplanung

Zur Sicherstellung der Systemintegrität ist es im Editor nicht möglich, Änderungen an bestimmten systemrelevanten Aktivitäten (z. B. Wartung oder Sichern) direkt im aktiven Zeitplan vorzunehmen. Dies bedeutet konkret:

- Im Assistenten für neue Aktivitäten wird das eingeschränkte Element nicht in der Dropdown-Liste angezeigt.
- Die Funktionen zum Entfernen und Aktualisieren sind für die eingeschränkten Elemente deaktiviert.

Es wird davon ausgegangen, dass es sich bei den eingeschränkten Aktivitäten um geplante Aktivitäten handelt. Bei direkten Änderungen am aktiven Zeitplan bliebe in diesem Fall eventuell keine Zeit mehr, um versehentliche Änderungen rückgängig zu machen.

Aktivitäten und Einschränkungen

Arten von Aktivitäten und Einschränkungen im aktiven Zeitplan

Art der Aktivität	Einschränkungen im aktiven Zeitplan für Standard-Serviceeinheit	Einschränkung im aktiven Zeitplan für Serviceeinheitenraum
Job ausführen	NEIN	NEIN
Auswahl ausführen	NEIN	NEIN
Dateiübertragung	NEIN	NEIN
Kampagnen-Aktualisierung	NEIN	NEIN
Benutzerdefiniertes Skript	NEIN	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich
Anrufliste für Latelist sichern	NEIN	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich
Proactive Contact neu starten	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich
Proactive Contact-Wartung	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich
Wartung von MTS	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich
Wartung von DB	JA	JA

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Art der Aktivität	Einschränkungen im aktiven Zeitplan für Standard-Serviceeinheit	Einschränkung im aktiven Zeitplan für Serviceeinheitenraum
	Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich	Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich
Sichern	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich	JA Kein Erstellen, Bearbeiten oder Löschen möglich

Hinweis:

Das Löschen oder Bearbeiten der eingeschränkten Aktivitäten direkt in der aktiven Version wird vom System verhindert. Die betreffenden Aktivitäten sind rot hervorgehoben.

Wichtig:

Ungeachtet des Zeitplanstatus kann ein Serviceeinheits-Administrator keine Aktivitätstypen planen, für die Beschränkungen im Serviceeinheitenraum vorliegen.

Typen von Wählsystemaktivitäten

Mit dem Assistenten zum Planen neuer Aktivitäten planen Sie Aktivitäten des Wählsystems wie „Sichern“, „Anrufliste für Latelist sichern“, „Kampagnenupdate“, „Benutzerdefiniertes Skript“, „Dateiübertragung“, „Wartung von MTS“, „Wartung von Proactive Contact“, „Job ausführen“, „Auswahl ausführen“, „Wartung von DB“ und „Proactive Contact neu starten“. Die Aktivitätsdetails der neuen Aktivität werden als Bestandteil des crontab-Befehlseintrags gespeichert.

Hinweis:

Wenn das Proactive Contact-Wählsystem auf einem virtualisierten Server bereitgestellt wurde, müssen Sie sicherstellen, dass das Proactive Contact-Wählsystem auf das DVD-Laufwerk des Host-Systems zugreifen kann, bevor Sie eine Sicherung oder Wiederherstellung einleiten.

Außerdem können Sie die folgenden Funktionen durchführen:

- Sie können eine komplette Sicherung oder eine schrittweise Sicherung durchführen. Bei kompletten und schrittweisen Sicherungen gibt es die folgenden Optionen: Gesamtes System ohne Betriebssystem, Konfigurationsdateien und Anruflisten von Proactive Contact, Nur Proactive Contact-System oder Konfigurationsdateien des Proactive Contact-Systems.
- Sie können die Daten auf DVD oder Band sichern.
- Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster („Keine“, „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ und „Jährlich“) in Kombination mit der Wiederholungsoption „Stündlich“ festlegen. Weitere Informationen zu Wiederholungsmustern finden Sie unter Wiederholungsmuster auf Seite 302.

Planen eines Sicherungs-Aktivitätstyps

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

So erstellen Sie einen neuen Sicherungs-Aktivitätstyp:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent zum Planen von Aktivitäten wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. Sichern: Wählen Sie **Sichern** als Aktivitätstyp.
   b. Beschreibung: Geben Sie eine kurze **Beschreibung** für die Sicherung ein.
   c. **Typ**: Wählen Sie die Art der Sicherung aus.

      Sie können Netzwerksicherung, wobei es sich um eine Sicherung oder Wiederherstellung handelt, nicht auf einem Drittanbieter-Host planen oder automatisieren. Sie müssen Ihr Kennwort während der Sicherung oder Wiederherstellung auf einem Drittanbieter-Host mehrmals eingeben.
   d. **Gerät** Wählen Sie das Gerät für die Sicherung aus. Als Optionen stehen DVD, DDS oder USB zur Verfügung.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie **Start-Datum** und **Uhrzeit** aus. Dieser Vorgang muss auf der Seite „Wiederholung“ des Assistenten ausgeführt werden, um die neue Aktivität zu planen.
6. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.

   Die neu geplante Sicherungsaktivität wird in der Liste der geplanten Aktivitäten angezeigt.

Planen von „Anrufliste für Latelist sichern“

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Latelist-Funktion können Daten aus der Anrufliste des Vortags in die Anrufliste des aktuellen Tags übernommen werden. Diese Sicherungsanrufliste für den Latelist-Typ ermöglicht Ihnen, Ihre Latelist zu sichern. Um die Inaktivitätszeit während der Wartung des Wählsystems gering zu halten, ist es ratsam, eine Sicherung der Anrufliste für die Latelist zu planen.

Die Sicherung wird mit dem Datenbankverwaltungs-Skript vorgenommen. Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

So erstellen Sie einen neuen Aktivitätstyp „Anrufliste für Latelist sichern“:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. Wählen Sie **Anrufliste für Latelist sichern** als Aktivitätstyp aus.
   b. Beschreibung: Geben Sie eine kurze **Beschreibung** für die Sicherung ein.
4. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Beenden**.

   Die neu geplante Aktivität „Anrufliste für Latelist sichern“ wird in der Liste der geplanten Aktivitäten angezeigt.

Planen einer Sicherung für eine bestimmte Anrufliste in einer Serviceeinheit

Informationen zu diesem Vorgang

In einer Serviceeinheit können Benutzer mit Lead Administrator-Berechtigungen, die zu dieser Serviceeinheit gehören, die Sicherung einer bestimmten Anrufliste planen. Der Lead Administrator, der zu dieser Serviceeinheit gehört, kann die Sicherung einer Anrufliste in einer Serviceeinheit erstellen, ändern oder löschen. Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen. Ein Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen zum Verwenden von Zeitplänen kann die Aktivitäten einer bestimmten Anruflistensicherung nur anzeigen. Ein Serviceeinheitsbenutzer mit Schreibberechtigungen für Zeitpläne kann Sicherungsaktivitäten nicht erstellen oder ändern, aber löschen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.

   Vergewissern Sie sich, dass Ihnen der Serviceeinheits-Administrator eine Rolle mit Schreibberechtigungen für das Menü „Zeitplan“ zugewiesen hat.
2. Wählen Sie die gewünschte Serviceeinheit aus.
3. Speichern Sie den Zeitplan im Status „Ausstehend“.
4. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.

6. Tun Sie Folgendes:
   a. Sichern: Wählen Sie **Sichern** als Aktivitätstyp.
   b. Beschreibung: Geben Sie eine kurze **Beschreibung** für die Sicherung ein.
7. Wählen Sie die Option Einzelne Anrufliste aus.
8. Wählen Sie die zu sichernde Anrufliste in der daraufhin angezeigten Dropdown-Liste für Anruflisten aus.
9. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
10. Klicken Sie auf **Weiter**.
11. Klicken Sie auf **Beenden**.

    Die nun geplante Sicherung einer bestimmten Anruflistenaktivität wird in der Liste der geplanten Aktivitäten angezeigt.

Planen eines Kampagnenupdates

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Aktivitätstyp „Kampagnenupdate“ können Sie eine Kampagnenupdate-Funktion für eine Anrufliste planen. Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie die Funktion „Kampagnenaktualisierung“ aktivieren, indem Sie auf der Registerkarte **Funktionen** unter „Anrufliste“ die Option „Batch (Stapel)“ oder „Both (Beide)“ auswählen.

Hinweis:

Echtzeit-Kampagnenupdates können nicht geplant werden.

Mit dem Stapel-Kampagnenupdate können Sie im Laufe des Tages regelmäßig Aktualisierungen an eine Anrufliste senden, um die Datensätze zu markieren, die nicht mehr angerufen werden sollen. Das Stapel-Kampagnenupdate verwendet die Binärdatei rec_update, um die Datensätze der Anrufliste als nicht anrufbar zu markieren.

Hinweis:

Zwischen den Terminen zweier Stapel-Kampagnenupdates muss ein Zeitintervall von 15 Minuten liegen. Und die Prozesse dürfen nicht zur selben Zeit/im selben Intervall als Download eines Jobs mit erweiterbarem Umfang geplant werden. Bei langen Listen muss das Zeitintervall sogar noch länger sein. Diese Funktion wird nur für Anruflisten in den Versionen „Aktiv“ oder „Ausstehend“ unterstützt.

Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

So planen Sie ein neues Kampagnenupdate:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Wählen Sie **Kampagnen-Aktualisierung** als Art der Aktivität.

4. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung zum Kampagnenupdate ein.
5. Wählen Sie **Anrufliste**.
6. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.

   Die neu geplante Aktivität „Kampagnenupdate“ wird in der Liste der geplanten Aktivitäten angezeigt.

Planen eines benutzerdefinierten Skripts

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Aktivitätstyp „Benutzerdefiniertes Skript“ können Sie ein Skript ausführen und Argumente für das Skript definieren. Sie können Ihre eigenen Skripte definieren, die geplant werden sollen. Sie müssen die Skripte im Verzeichnis „Benutzerdefiniert“ speichern.

Als Benutzer mit Lead-Administrator-Berechtigungen können Sie mit benutzerdefinierten Skripten die LIS-Indizierung für die Datensätze planen. Bei der LIS-Indizierung werden die Datensätze hinzugefügt und indiziert, die von den Agenten mit der Funktion „Manuellen Datensatz erstellen und wählen“ der PCAgent-Anwendung hinzugefügt wurden. Das LIS-Indizierungsskript können Sie so planen, dass es in den gewünschten Intervallen ausgeführt wird und die von Agenten erstellten Datensätze der Anrufliste dynamisch hinzugefügt werden. Wenn Sie das LIS-Indizierungsskript nicht ausführen, dann fügt das System die von Agenten erstellten Datensätze hinzu, wenn Sie die Indizierung regulär durchführen.

Hinweis:

Als Serviceeinheits-Administrator können Sie keine benutzerdefinierten Skripte für eine Serviceeinheit planen.

Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

So planen Sie ein neues benutzerdefiniertes Skript:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für das benutzerdefinierte Skript ein.
   b. **Benutzerdefiniertes Skript**: Wählen Sie diesen Typ als Aktivitätstyp.
   c. **Skriptname**: Wählen Sie einen Namen.
   d. **Argument**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie über definierte Argumente verfügen.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

   Die neu geplante Aktivität „Benutzerdefiniertes Skript“ wird in der Liste der geplanten Aktivitäten angezeigt.

Planen der Dateiübertragung

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Aktivitätstyp „Dateiübertragung“ können Sie Anruflistendaten von einem Hostsystem auf ein Wählsystem herunterladen und die Ergebnisse der Anrufe von einem Wählsystem auf das Hostsystem hochladen. Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für „Keine“, „Stündlich“, „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ und „Jährlich“ festlegen.

So planen Sie eine Dateiübertragung

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. Beschreibung: Geben Sie eine kurze **Beschreibung** für die Sicherung ein.
   b. **Dateiübertragung**: Wählen Sie dieses Feld als Aktivitätstyp.
4. Wählen Sie die Option **Download**, wenn Sie die Anruflistendaten auf das Wählsystem herunterladen möchten, bzw. wählen Sie die Option **Upload**, wenn Sie die Anrufergebnisse vom Wählsystem auf das Hostsystem hochladen möchten.
5. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.

Wartung von MTS planen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Aktivitätstyp „Wartung von MTS“ können Sie das Datum, die Uhrzeit und das Wiederholungsmuster für die Wartung der Koordinierungsstufe planen. Das MTS-Wartungsskript führt die folgenden Funktionen durch:

- Startet MTS

- Stoppt MTS

Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

Hinweis:

Sie dürfen die MTS-Wartung nur für das primäre Wählsystem in einer Systemgruppe planen.

So planen Sie eine MTS-Wartung:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für die Wartung von MTS ein.
   b. **MTS-Wartung**: Wählen Sie dieses Feld als Aktivitätstyp.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

Planen der Wartung von Proactive Contact

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Aktivitätstyp „Wartung von Proactive Contact“ können Sie das Datum, die Uhrzeit und das Wiederholungsmuster für die Wartung der Proactive Contact planen.

Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

So planen Sie eine Proactive Contact-Wartung:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für die Wartung von Proactive Contact ein.
   b. **Wartung von Proactive Contact:** Wählen Sie dieses Feld als Aktivitätstyp.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.

5. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

Planung von „Auswahl ausführen“

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Aktivität „Auswahl ausführen“ können Sie die Ausführung einer Auswahl planen. Hierzu wählen Sie die Auswahl aus. Sie müssen auch die Anrufliste auswählen, für die Sie die Auswahl ausführen möchten.

Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

So planen Sie eine „Auswahl ausführen“:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für „Auswahl ausführen“ ein.
   b. **Auswahl ausführen:** Wählen Sie dieses Feld als Aktivitätstyp.
   c. **Typ**: Wählen Sie den Typ der Strategie aus.
4. Wählen Sie die entsprechende Anrufliste aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.

Ausführung eines Jobs planen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Aktivitätstyp „Job ausführen“ können Sie den Jobtyp auswählen, der geplant werden soll. Die verfügbaren Jobtypen sind Blending, Eingehend, Verwaltet, Abgehend, Überprüfen und Virtuell. Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
    a. **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für die Ausführung eines Jobs ein.
    b. **Job ausführen**: Wählen Sie dieses Feld als Aktivitätstyp.
    c. **Typ**: Geben Sie den Jobtyp ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

Durchführen der Datenbankpflege als geplante Aktivität

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Datenbankpflege auch aus dem Editor planen. Sie können das Datum und die Uhrzeit für die neue Aktivität planen und ein Wiederholungsmuster für "Keine", "Täglich", "Wöchentlich", "Monatlich" und "Jährlich" festlegen.

So richten Sie die Datenbankpflege als geplante Aktivität ein:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Gehen Sie zur Registerkarte **Zeitplan**. Wählen Sie **Aktivitäten**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Befolgen Sie die Anweisungen im Zeitplan-Assistenten.
5. Wählen Sie **DB-Pflege** als Typ der Wählsystemaktivität.
6. Wählen Sie **Wiederholungstyp**, **Anfangszeit**, **Endzeit** und **Dauer**, in denen der Job gestartet werden soll.
7. Speichern Sie den Zeitplan.

Planen des Neustarts von Proactive Contact

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Aktivitätstyp „Proactive Contact neu starten“ können Sie planen, wann Sie Proactive Contact neu starten möchten.

Sie können Datum und Uhrzeit für einen Neustart von Proactive Contact planen und ein Wiederholungsmuster für „Keine“, „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ und „Jährlich“ festlegen.

So planen Sie einen Neustart von Proactive Contact:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste „Zeitplan“ die Schaltfläche **Neu**.

   Der Assistent für neue Aktivitäten des Wählsystems wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
3. Tun Sie Folgendes:
   a. **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für die Ausführung eines Jobs ein.
   b. **Proactive Contact neu starten**: Wählen Sie dieses Feld als Aktivitätsart.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

Wiederholungsmuster

Wiederholungsmuster repräsentieren einen Satz von Steuerelementen, mit denen Sie eine Aktivität so planen können, dass sie zu festgelegten Intervallen wiederholt ausgeführt wird. Sie können zwischen „Keine“, „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ und „Jährlich“ wählen.

Je nach Art des gewählten Musters werden ein oder mehrere zusätzliche Steuerelemente angezeigt.

Name	Beschreibung
Keine	Diese Aktivität wird ab dem geplanten Datum einmal jährlich ausgeführt. Wenn Sie die Standardauswahl **Keine** wählen, werden keine zusätzlichen Steuerelemente angezeigt, und das Steuerelement "Startzeit (Datum)" ist aktiviert.
Täglich	Diese Aktivität wird ab dem geplanten Datum täglich ausgeführt. Wenn Sie das Wiederholungsmuster **Täglich** wählen, können Sie anhand zusätzlicher Steuerelemente wählen, ob die Aktivität alle n Tage durchgeführt wird, ob sie an jedem Wochentag wiederholt wird oder ob die Aktivität an jedem Tag eines Wochenendes durchgeführt wird.
Wöchentlich	Diese Aktivität wird ab dem geplanten Datum wöchentlich ausgeführt. Wenn Sie das Muster **Wöchentlich** auswählen, können Sie angeben, dass die Aktivität jede Woche an bestimmten Tagen wiederholt werden soll.
Monatlich	Diese Aktivität wird ab dem geplanten Datum monatlich ausgeführt. Wenn Sie das Muster **Monatlich** auswählen, können Sie angeben, dass die

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Aktivität am n-ten Tag jeden Monats wiederholt werden soll.
Jährlich	Diese Aktivität wird ab dem geplanten Datum jährlich ausgeführt. Wenn Sie das Muster **Jährlich** auswählen, können Sie angeben, dass die Aktivität jedes Jahr an einem bestimmten Tag in einem bestimmten Monat wiederholt werden soll.

Stündliche Wiederholung im Assistenten zum Planen von Aktivitäten

Neben den anderen Wiederholungstypen können Sie auch die Option „Stündliche Wiederholung“ wählen, um eine Aktivität ab dem geplanten Datum in einem bestimmten Stundenintervall zu wiederholen.

Wenn Sie eine stündliche Wiederholung in Kombination mit einem anderen Wiederholungstyp festlegen, wird die Aktivität im angegebenen Stundenintervall zwischen der Start- und Endzeit an dem oder den Tagen ausgeführt, die über den Wiederholungstyp festgelegt wurden.

Beim Wiederholungstyp **Keine** können Sie über das Steuerelement für die Datumsauswahl festlegen, an welchem Tag die stündliche Wiederholung stattfinden soll.

Hinweis:

Die stündliche Wiederholung beginnt immer um 00:00:00 Uhr. Zudem können Sie keine nicht-absoluten Start- und Endzeiten angeben, wenn Sie ein stündliches Wiederholungsmuster planen.

Verwendung stündlicher Wiederholung mit Wiederholungstyp

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Gehen Sie zur Registerkarte **Zeitplan**. Wählen Sie **Aktivitäten**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Navigieren Sie durch den Zeitplan-Assistenten.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Stündliche Wiederholung**.
6. Wählen Sie unter **Anfangszeit**, **Endzeit** und **Dauer** die gewünschten Angaben für den Zeitplan aus.
7. Wählen Sie das Wiederholungsmuster aus.
8. Speichern Sie den Zeitplan.

Einplanen von Berichten

Im Bildschirm „Berichterstellung planen“ wird eine Liste aller verfügbaren Berichte angezeigt, die sich auf aktive Zeitpläne beziehen. Wenn Sie auf der Schaltflächenleiste in der Schaltflächengruppe „Zeitpläne“ auf das Symbol „Bericht“ klicken, wird im Funktionsfenster der Anwendung eine Liste verfügbarer Berichte angezeigt.

Anzeigen von Planberichten

Vorgehensweise

Klicken Sie im Teilfenster **Funktionen** auf einen Bericht.

Die Berichtsdetails werden auf der rechten Seite des Teilfensters **Funktionsdetail** angezeigt.

Kapitel 20: Jobvorlage

Ein Job enthält alle Informationen, die Proactive Contact benötigt, um Kundenanrufe auszuführen. Ein Job fasst eine Anrufliste, eine Anrufstrategie, eine Datensatzauswahl und andere Einstellungen zusammen, damit ausgehende Anrufe ausgeführt und eingehende Anrufe empfangen werden können.

Sie können über das Menü „Jobvorlage“ von Editor die Eigenschaften der Jobs in Ihrem Serviceeinheitenraum festlegen. Das System erstellt die Jobvorlagen je nach Serviceeinheit, wenn eine neue Serviceeinheit aus einer ausstehenden Version in die aktive Version des Wartungszyklus verschoben wird. Im Menü „Jobvorlage“ können Sie bestimmte Merkmale von Jobfeldern in den Jobs in Editor definieren. Sie können die Eigenschaften der Jobs für ausgehende, eingehende oder beide Arten von Anrufen in Ihrem Serviceeinheitenraum ändern. Beachten Sie, dass sich die über das Menü „Jobvorlage“ vorgenommenen Änderungen auf keine Jobs auswirken, die in anderen Serviceeinheitenräumen ausgeführt werden.

Hinweis:

Sie können nur die Jobvorlagen anzeigen, die spezifisch für Ihren Serviceeinheitenraum gelten.

Früher konnten Sie bestimmte Merkmale von Jobfeldern einschließlich der Felder, auf die der Supervisor zugreifen kann, nur über die EDT-Dateien im Wählsystem definieren. In dieser Version können Sie in der Anwendung Editor die Jobeigenschaften für Ihren Serviceeinheitenraum verwalten. Sie können auch die Standardwerte für Felder festlegen. Die standardmäßige Jobvorlage gibt es für eingehende, ausgehende und Blending-Jobs.

Die Jobvorlagen steuern die Felddefinitionen für:

- Kaufüberprüfung
- Jobverknüpfung
- Verwaltete Wählvorgänge
- Kampagnen-Aktualisierung
- Person zu Person
- Leitungs-Pooling
- Blending-Prognose
- Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten

Festlegen der Jobvorlage für einen Jobtyp

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Klicken Sie auf **Kontaktmanagement** > **Jobvorlagen**.
3. Wählen Sie die Jobvorlagendatei in der Spalte Job Template File Name (Name der Jobvorlagendatei): Ausgehend, Eingehend oder beides.

Beschreibung der Felder der Jobvorlage

Das System zeigt die Einstellungen der Jobvorlagen für den ausgewählten Jobtyp an; für jedes Schlüsselwort sind die folgenden Informationen enthalten:

Name	Beschreibung
Schlüsselwort	Zeigt den Namen des Schlüsselworts an.
Beschreibung	Zeigt eine kurze Beschreibung des Schlüsselworts an. Bei Bedarf können Sie die Beschreibung bearbeiten.
Standardwert	Zeigt den Standardwert des Schlüsselworts, wie im System definiert, an. Bei Bedarf können Sie den Standardwert bearbeiten.
Sichtbar	Gibt an, ob das Schlüsselwort in der Ansicht „Jobdetails“ sichtbar sein soll.
Erforderlich	Gibt an, ob das Schlüsselwort eine obligatorische Eigenschaft des Jobs sein soll.
Länge	Gibt die Anzahl der im Feld zulässigen Zeichen an.

Schlüsselwortbeschreibung

Die folgende Tabelle enthält alle verfügbaren, in einer *.edt-Datei definierten Schlüsselwörter. In der letzte Spalte der Tabelle wird angegeben, in welchen der drei standardmäßigen EDT-Dateien das Schlüsselwort vorhanden sein kann: eingehend (I), ausgehend (O) oder beides (B).

Hinweis:

Die Übergabeparameter in outbound.edt gelten nur für die virtuellen Jobs, weil die Übergabefunktion nur für virtuelle Jobs verfügbar ist. Für nicht virtuelle Jobs können diese Parameter nicht geändert werden. In CTI-Wählsystemen haben diese Parameter auf die Übergabefunktion keinen Einfluss, da Übergaben in CTI-Wählsystemen in Communication Manager konfiguriert werden müssen.

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
ACTONLOGON	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. Bei JA werden bei der Anmeldung eingehende Leitungen aktiviert. Bei Aktivierung wird eine Eins-zu-Eins-Entsprechung zwischen Agenten für eingehende und/oder beide Arten von Anrufen und eingehenden Leitungen hergestellt. Die Leitungen werden aktiviert, wenn sich die Agenten anmelden, und deaktiviert, wenn sie sich abmelden. Leitungen werden ja nach Gesamtzahl der Leitungen für den Job aktiviert.	I, B
ANI	Telefonnummer	Die Telefonnummer, die das Kundentelefon anzeigt, wenn der Kunde eine Anrufer-ID besitzt.	O
ANI_FIELD		Automatische Rufnummernidentifizierung nach Datensatz.	O, B
ANSWER_SUP		Supervisoren können dieses Kontrollkästchen aktivieren, um die Antwortüberwachung für einen Job zu konfigurieren.	O, B
AUTOCALLSEL_TRIGGER	Numerischer Wert	Der Fertigstellungsprozentsatz des aktuellen Jobs, bei dem die Anrufauswahl des verknüpften Jobs automatisch ausgelöst wird. Um die Funktion auszuschalten, legen Sie den Wert auf 0 fest. Der Standard-Port ist 0. Die Mindestwert für diesen Parameter ist 0, der Höchstwert 99.	I, O, B
AUTOEND	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. Wählen Sie JA, um der Agenteneingabe ein automatisches Feldendezeichen hinzuzufügen.	I, O, B
AUTORELEASE	JA|NEIN	Ein Feld, das die Telefonleitung vom Agenten freigibt, wenn der Kunde auflegt, und den Agenten in den Aktualisierungsmodus versetzt.	O
AUTOREL_AGTRDY_METHOD	Methode	Wählen Sie die Methode aus, die verwendet werden soll, wenn das System den angeru-	O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
		fenen Teilnehmer als Anrufbeantworter erkennt. Nach der Verbindung des Anrufs mit einem menschlichen Agenten wird die in diesem Feld angegebene Aktion ausgeführt. Sie können aus den folgenden Optionen auswählen: • Anruf auflegen und Agenten in Bereitschaftsmodus versetzen • Autovoice-Abwicklung dem Agenten überlassen • Nachricht abspielen und Agenten in Bereitschaftsmodus versetzen	
AUTOREL_AGTRDY_MSG	Nachricht	Die Nachricht, die abgespielt werden soll, wenn das System den angerufenen Teilnehmer als Anrufbeantworter erkennt.	O, B
BUSYON	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA gibt an, dass die Besetzt-Funktion aktiviert werden soll, die mit ACTONLOGON verwendet werden kann. Wenn ACTONLOGON auf JA und BUSYON auf JA eingestellt ist, befinden sich sämtliche deaktivierten eingehenden Leitungen in einem erzwungenen Besetzt-Status. Wenn BUSYON auf NEIN gestellt ist, werden auf deaktivierten eingehenden Leitungen keine Anrufe angenommen, und es muss die Anrufweiterleitung verwendet werden.	I, B
Kopie	JA|NEIN	Kennzeichen für automatische Steuerung	O
CONNTOLE	Sekunden	Anzahl der Sekunden zur Berechnung der automatischen Steuerung.	I, O, B
CPMETHOD	C|E	Anruf-Stufensteuerungsmethode, C=Automatische Steuerung und E=Intelligente Anrufeinleitung	O
DATAPROCESS	Text	Eines der wichtigsten von DATASCRIPT benannten Labels in der *.dat-Datei. Einige verfügba-	I, O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
		re Labels in alljobs.dat: „generic“, „virtual“ und „verify“. Der Standardwert lautet „generic“.	
DATASCRIPT	Dateiname	Die *.dat-Datei, die beim Vor- und Nachverarbeiten der Anruflist verwendet werden soll. Meist alljobs.dat.	I, O, B
DETAILSTAT	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA, um einen historischen Bericht nach Einheiten zu erzeugen. JA, um einen historischen Bericht nach Job zu erzeugen.	I, O, B
DISABLE_SHADOW-JOB	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA, um keinen Shadowjob zum erneuten Anrufen von Datensätzen zu starten, die vom Agenten als Agent-Rückruf festgelegt wurden.	O, B
DISPLAY	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. Bei JA wird bei der Vorschau eines Datensatzes in einem verwalteten Job ein leerer Datensatz angezeigt.	I, O
DNC_GROUP	Text	Der Name der Nicht-Anrufen-Gruppe.	O, B
DONE_TME:	JA|NEIN	Mit diesem Umschaltfeld wird ein Testparameter eingerichtet. Bei JA kann ein Testagent die Arbeit nach jedem Anruf abschließen.	I, O, B
ECPA		Anruffortschritt für Mobiltelefon-Kampagne. Die gültigen Werte lauten 1 bis 4. 0 gibt die reguläre Kampagne an.	O, B
EDTFILE	Dateiname	Der Wert dieses Felds legt die *.edt-Datei fest, die dem Job zugeordnet werden soll. Sofern keine benutzerdefinierte *.edt-Datei vorhanden ist, muss der Standard der Name der Datei sein, wie in „inbound“, „outbound“ oder „blend“.	I, O, B
EXEC:	Prozess	Immer Anrufer in standardmäßigen *.edt-Dateien, um den Anrufer-Binärcode auszuführen. Gibt für *.edt-Dateien in „usr/vl/tools/editor“ das auszuführende Installationsskript an.	I, O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
EXPIRED_RECALL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA gibt an, dass ein abgelaufener Anruf sofort erneut getätigt wird.	O, B
FCC	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld zum Aktivieren oder Deaktivieren der FCC-Bestimmungen für einen Job.	O, B
FCC_OPTOUT_DIGIT	Ziffer	Die Ziffer, die vom angerufenen Teilnehmer gedrückt werden muss, um sich für die Nicht-Anrufen-Übergabe zu entscheiden.	O, B
FCC_DNC_MSG	Nachricht	Die Bestätigungsnachricht, die vom System für den angerufenen Teilnehmer abgespielt wird, wenn dieser die Nicht-Anrufen-Übergabe wählt.	O, B
HITRATE	Prozent	Ein Prozentwert (1 bis 100), der die Anfangstrefferquote eines Jobs angibt.	
HOME	dir	Das Ausgangsverzeichnis für die Jobüberprüfung, Standardwert ist /opt/avaya/pds/lists.	I, O, B
IDENT		Das Identifizierungsfeld.	I, O, B
IDMODE		Eine Zahl, die die Quote für Intelligente Anrufeinleitungen angibt (früher als intelligenter Wählmodus bezeichnet). Wird meist so festgelegt, dass sie auf dem Bildschirm für die Jobüberprüfung angezeigt wird und vom Supervisor eingetragen werden kann.	O, B
IMMSERVICE	JA|NEIN	Umschaltfeld, das die Anrufweiterleitung per ACD aktiviert/deaktiviert. Wenn JA angegeben ist, ist keine Warteschlange für eingehende Anrufe vorhanden, Anrufe werden nur angenommen, wenn ein Agent verfügbar ist. Um diese Option verwenden zu können, muss die Anrufweiterleitung auf allen eingehenden Leitungen verfügbar sein. Bei Festlegung auf JA sind die Einstellungen SERVETIME und INBQUEFACTOR deaktiviert.	I, B
IN_LIST	Text	Gibt den Namen der Anrufliste für eingehende Anrufe an.	I, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
IN_SCRN	Dateiname	Gibt die *.scrn-Datei an, die auf dem Bildschirm für eingehende Anrufe in der Linux-basierten Benutzeroberfläche verwendet wird.	I, B
IN_WAITLIM	Sekunden	Gibt die Anzahl der Sekunden an, die ein Anruf maximal in der Warteschlange für eingehende Anrufe behalten werden kann.	I, B
INBDATAPOST	Text	Gibt für einen Job für eingehende Anrufe das Nachverarbeitungs-Label für Anruflisten an. Der Standard lautet inbpre. Dieses Label muss eines der Standardpräfixe für ein Label in der *.dat-Datei in DATASCRIPT sein (meist alljobs.dat).	I, B
INBDATAPRE	Text	Gibt für einen Job für eingehende Anrufe das Vorverarbeitungs-Label für Anruflisten an. Der Standard lautet inbpost. Dieses Label muss eines der Standardpräfixe für ein Label in der *.dat-Datei in DATASCRIPT sein (meist alljobs.dat).	I, B
EINGEHEND	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld, das eingehende Anrufe aktiviert oder deaktiviert. Mit YES werden eingehende Anrufe aktiviert. Der Standardwert ist immer JA.	I, B
WRTSCHLFKTOR	numerisch	Eine Zahl, die den Faktor für die Warteschlange eingehender Anrufe angibt: der maximale Prozentsatz von Clientanrufen in der Warteschlange im Vergleich mit der Anzahl von Agenten für eingehende Anrufe. Der Bereich reicht von 100 bis 200. Zahlen außerhalb dieses Bereichs sind bedeutungslos.	I, B
INBTESTMODE	LOW=numerisch, HIGH=numerisch, PERIOD=numerisch, TIMES=numerisch, COMPUTE=numerisch,	Freigabeinformationen für eingehende Testanrufe. Jeder Eintrag definiert einen Testparameter: LOW ist das niedrige Anrufvolumen. HIGH ist das hohe Anrufvolumen.	I, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
	SWING=numerisch	PERIOD ist eine Zykluslänge in Sekunden, in der Fluktuation im Anrufvolumen verursacht wird. TIMES ist die Anzahl von Zykluswiederholungen. SWING gibt die Abweichung von der Zykluslänge an.	
INF_ESC_RECALL	Rückruf-Übernahme in Job mit erweiterbarem Umfang: NO:YES:CHECKBOX:YES:RECALL:6:3:	Wenn der Parameter INF_ESC_RECALL auf JA festgelegt ist, kann für diesen Job ein allgemeiner Rückruf gewählt werden, indem ein Agent von einem anderen im Parameter INF_RECALL_GETOP_JOB der Job-Datei angegebenen Job abgezogen wird. Die Bedingung zum Ausführen eines allgemeinen Rückrufs lautet: • Es muss ein Job mit erweiterbarem Umfang sein. • Dem Job darf kein zu wählender Datensatz zugeordnet sein, nur ein allgemeiner Rückruf. • Der Operator darf nicht bei diesem Job angemeldet sein.	O, B
INF_RECALL_GETOP_JOB	Name des Jobs, aus dem Agent für Rückruf ausgewählt wird: YES:DROPDOWN:NO:RECALL: 7:31:	Sie müssen den Jobnamen für den Parameter INF_RECALL_GETOP_JOB angeben, damit das Wählsystem den am längsten freien Agenten aus dem betreffenden Job in den Rückrufjob abzieht.	O, B
IVR_AGENTS	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. Bei JA sind IVR-Agenten für den Job zulässig.	I, O
IVR_ID	Text	Der Name des IVR-Computers.	I, O
IVR_INITSCRIPT	Text	Der Name des Anfangsskripts, das für die IVR ausgeführt werden soll.	I, O
IVR_POOL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA gibt an, dass Jobs für IVR-Agenten gepoolt werden.	I, O, B
IVR_SCRIPT	Text	Das Skriptlabel im Wählsystem.	I, O
JLABEL	numerisch	Ein kurzes, eindeutiges und aussagekräftiges Joblabel.	I, O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
JOBEND	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Job beenden, wenn die erste Telefonnumer für jeden Datensatz mindestens einmal angerufen wurde.	O, B
LINKJOB	Text	Gibt den Namen des Jobs an, der mit diesem Job verknüpft werden soll.	O, B
LISTE	Text	Gibt den Namen der Anrufliste an, die für den Job verwendet werden soll.	O, B
LOGONALL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld, das bestimmt, ob sich Agenten bei einer Einheiten-Arbeitslisten anmelden müssen (NEIN) oder ob Freigaben erlaubt sind (JA).	O, B
LOGONUNIT	JA|NEIN	Ein Einheitenwert. Wenn für einen Job mit Einheiten-Arbeitsliste die Postleitzahl als Einheit verwendet wird, gibt der Agent beim Login eine bestimmte Postleitzahl ein. YES bedeutet, dass für das Agent-Login eine UNITID benötigt wird.	B
LOWALTQPRIO	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA weist der alternativen Telefonnummer die geringste Priorität für Anrufe zu.	O, B
MAPFILE	Dateiname	Gibt den Namen der *.fdict-Datei für die Anrufliste an.	O, B
MASTER:	Text	Ein Feld, das die Supervisor-Login-Identifizierung angibt. Der Standardwert lautet „system“.	I, O, B
MAKE_CALL_VDN		VDN nur für CTI-Wählsystem erforderlich.	O
MANUALMODE	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = aktiviert Wählen im manuellen Modus. Der Standardwert ist NEIN.	O
MINHITRATE	Prozent	Ein Prozentwert (1 bis 100), der die Mindesttrefferquote des Jobs angibt.	O, B
MOVEAFTERCALL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Agenten für ein- und ausgehende Anrufe nach Abwicklung des nächsten Anrufs in Job für eingehende Anrufe verschieben. Wird nur für Jobs mit ein- und ausgehenden Anrufen verwendet.	B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
NOAGTMSG	Numerischer Wert, der der Nachricht zugewiesen ist	Das Wählsystem spielt für den angerufenen Teilnehmer NOAGTMSG in Fällen ab, in denen keine Übergabeanforderung ausgeführt werden kann.	O
OFCOM	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. YES = Job mit OFCOM ausführen.	
OFCOMFR		OFCOM-Anteil falscher Positiver.	
OFCOMTIMER		OFCOM-Zeitgeber	
OFCOM_METHOD		Die zu verwendenden OFCOM-Methode.	
OPTOUT	JA|NEIN	Aktiviert die Übergabefunktion für den Job.	O
OODIGIT	Einstelliger numerischer Wert	Wenn diese Ziffer während der Nachrichtenwiedergabe in einem Anruf gedrückt wird, der in einem für Übergaben aktivierten Job getätigt wurde, initiiert das Wählsystem eine Übergabe.	O
OOMETHOD	VDN|JOB	Bestimmt die Aktion, die vom Wählsystem ausgeführt wird, nachdem für einen virtuellen, für Übergaben aktivierten Job eine Übergabe ausgelöst wurde. Bei VDN wird der Anruf an eine angegebene VDN gesendet, bei JOB wird der Anruf über NVDT an einen angegebenen Job für eingehende oder ein- und ausgehende Anrufe gesendet.	O
OOJOB	Name des Jobs für eingehende Anrufe Name des Jobs für ein- und ausgehende Anrufe	Gibt den Job für eingehende oder ein- und ausgehende Anrufe an, an den der übergebene Anruf weitergeleitet wird. Ist nur relevant, wenn OOMETHOD auf JOB festgelegt ist.	O
OOVDN	Numerischer Wert	Gibt die VDN an, an die der übergebene Anruf weitergeleitet wird. Ist nur relevant, wenn OOMETHOD auf VDN festgelegt ist.	O
OKEYS	Dateiname	Gibt den Namen der Agent-Tasten-Definitionsdatei (*.ky) an.	I, O, B
OPERATORS	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Job verfügt über Agenten. NEIN = Job ohne Agenten.	I, O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
ORDERZONES	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Datensätze für Anrufe nach Zeitzone sortieren.	O, B
OUTDATAPOST	Text	Gibt für einen Job für ausgehende Anrufe das Nachverarbeitungs-Label für Anruflisten an. Der Standardwert ist meist „outpost“. Dieses Label muss eines der Standardpräfixe für ein Label in der *.dat-Datei in DATASCRIPT sein (meist alljobs.dat).	O, B
OUTDATAPRE	Text	Dieses Feld gibt für einen Job für ausgehende Anrufe das Vorverarbeitungs-Label für Anruflisten an. Der Standardwert ist meist „outpre“. Dieses Label muss eines der Standardpräfixe für ein Label in der *.dat-Datei in DATASCRIPT sein (meist alljobs.dat).	O, B
PORTS	Text	Der Typ bzw. die Typen der für den Job verwendeten Telefonleitungen. Normalerweise ist kein Standardwert angegeben. Der Supervisor kann das Feld im Bildschirm „Jobüberprüfung“ bearbeiten.	I, O, B
POST_TRANS	Text	Gibt den Befehl zum Aktualisieren von Jobs an. Der Standardwert ist meist leer. Typische Befehlszeile: record_ed LIST1 LIST1-p	I, O, B
POSTUPDATE	Text	Der Name des Aktualisierungsprogramms. Der Standardwert ist meist leer.	I, O, B
PVCANCEL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Agenten dürfen einen Datensatz in der Vorschau abbrechen.	O, B
PVDIAL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld für verwaltete Wählvorgänge. JA = Verwaltete Wählvorgänge sind zulässig.	O, B
PVEMPTYREC	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld für verwaltete Wählvorgänge. JA = In der Vorschau wird ein leerer Datensatz	O

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
		angezeigt. Agenten können die angeforderten Informationen eingeben und einen neuen Datensatz zum Anrufen erstellen. Wenn der manuelle Anruf für diesen Datensatz abgeschlossen ist, wird er vom System der Anrufliste hinzugefügt.	
PVIGNOREDEL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld für verwaltete Wählvorgänge. JA = Wählen gelöschter Datensätze ist erlaubt.	O
PVKEYFLD		Schlüsselfeld für LIS-Datensatzsuche.	O
PVLENGTH	Sekunden	Gibt die Anzahl der Sekunden an, die ein Agent einen Datensatz als Vorschau anzeigen kann, bevor der Wählvorgang beginnt.	O, B
PVSEARCHTYPE	LIS|HASH|NONE	Methode für die Datensatzsuche in der Vorschau (LIS, HASH oder NONE).	O
QUOTAVAL	Text	Gibt die Quoten nach Abschlusscode für den Job an. Das Format ist Codenummer, Quote.	O, B
QUOTA_EXTFILE	Dateiname	Gibt den Dateinamen für die Quoteneinstellungen an.	B
QUOTA_SAVE	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. Bei JA wird das Wählsytem angewiesen, die Quoteneinstellungen beim Beenden des Jobs zu speichern.	O, B
RECALL_CPA		Aktiviert CPA für AOR-Anrufe.	O, B
RECALL_INTERVAL	Minuten	Gibt die Anzahl der Minuten in einem Neuplanungsintervall eines Jobs an.	O, B
RECALL_NOTIFY	Minuten	Die Anzahl der Minuten für Benachrichtigungen, die ein Agent empfängt, bevor er einen Agent-Rückruf empfängt.	O, B
RECALL_NUMOFTRY	numerisch	Gibt die Anzahl der Rückrufversuche an.	O, B
REL_DIST	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld für Tests. JA = Verteilung freigeben.	I, O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
REL_TME	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld für Tests. JA = Vor Freigabe des Testanrufs warten.	I, O, B
RETURNTIME:	numerisch	Eine Zahl, die die Rückkehrzeit des Agenten für ein- und ausgehende Anrufe in Sekunden angibt. Der Standardwert ist meist leer.	B
ROPDOWN	JA|NEIN		
RUNANSWER	Text	Das Label im Anrufskript, telephny.spt. Verwenden Sie das Label, um die Abwicklung eingehender Anrufe zu starten. Der Standardwert ist leer.	I, B
RUNMOH	Text	Gibt das Skript an, das verwendet werden soll, wenn der Agent den Kunden in die Warteschleife schaltet.	I, O, B
RUNOFCOM	Text	Skriptlabel zur Verwendung von OFCOM	O, B
RUNCALL	Text	Gibt das Label im Anrufskript, telephny.spt, an, über das die Abwicklung ausgehender Anrufe gestartet wird. Der Standardwert ist meist leer.	O, B
SCREEN oder SCREENalphanum	Text	Gibt den Namen an, der für den Bildschirm für ausgehende Anrufe in Proactive Contact verwendet werden soll. Für den Zugriff auf mehrere Bildschirme verwenden Sie dieses Schlüsselwort mehrmals, gefolgt von einem alphanumerischen Zeichen, beispielsweise SCREEN1 und SCREENA.	O, B
AUSWÄHLEN	Text	Gibt den Dateinamen für die Datensatzauswahl (*.S) an. Der Standard bleibt meist leer.	O, B
DIENSTZEIT	Sekunden	Die Anzahl der Sekunden, die ein Agent als Agent für eingehende Anrufe frei ist, bevor er vom System den ausgehenden Anrufen zugeteilt wird. Nur bei Intelligent Call Blending.	B
SERVICELEVEL	Prozent	Gibt den Prozentsatz der Anrufe an, die zur Berechnung der au-	I, O

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
		tomatischen Steuerungsfunktion benötigt werden.	
SHADOW_IN_PRE-VIEW	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Shadowjobs werden im Vorschaumodus angezeigt. Der Standardwert ist NEIN.	O, B
SINGLEEDIT	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Nur die Bearbeitung von Feldern in Agenteneingabe zulassen. Der Standardwert ist meist NEIN, ohne Bearbeitungsmöglichkeit im Bildschirm „Jobüberprüfung“.	I, O, B
STARTTIME	hhmm	Die früheste Startzeit für einen Job im 24-Stundenformat hh:mm. Der Standardwert ist leer.	I, O, B
STOPTIME	hhmm	Die späteste Endzeit für einen Job im 24-Stundenformat hh:mm. Der Standardwert ist meist leer.	I, O, B
THIRD_PARTY_DIAL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. YES = ermöglicht Wählen mit Drittanbieteroption. Der Standardwert ist NEIN.	O
TESTMODE I,	code1= numerisch [,code2= numerisch] [, . . .] (Angezeigtes Format gilt ggf. für Standard.)	Gibt die Verteilung von im Testmodus erforderlichen Anrufabschlusscode-Ergebnissen an. Der Standardwert ist meist leer und Bildschirm ist NEIN.	O, B
TESTOPER	talktime= sek., updtime=sek.	Gibt die Anzahl der Sekunden an, die Agenten für Gespräch (talktime) und für Nachbearbeitung (updtime) zur Verfügung steht. Der Standardwert ist meist leer, der Bildschirm NEIN.	I, O, B
TITLE	Text	Dieses Schlüsselwort gibt den Titeltext an, der am oberen Rand des Bildschirms „Jobüberprüfung“ angezeigt werden soll. Maximal 74 Zeichen.	I, O, B
TRANJOB	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Im Job wird Kaufüberprüfung verwendet. Der Standardwert ist meist leer, der Bildschirm NEIN.	I, O, B
TRANS_CRIT	(Angezeigtes Format gilt ggf. für Standard. Zeit=|	Gibt die Kriterien für Anrufabschlusscodes an, die der Job erfüllen muss, um eine Kam-	I, O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
	Wert1 [,Wert2] [, . . .]	pagnenaktualisierung auszulösen. Gibt mindestens einen Freigabecode an. Die Zeit muss mit einem Feldnamen im Datensatzformat der Anrufliste übereinstimmen.	
TRANS_MAP	Text	Gibt den Feldnamen an, nach dem der Anruf für die Datensatzsuche indiziert wird. Der Standardwert ist meist ACCT-NUM oder ID. Der Wert muss mit einem Feldnamen im Datensatzformat der Anrufliste übereinstimmen.	I, O, B
TRANSFER_TO_JOB	Text	Gibt den Namen des Zieljobs für eine Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten an.	O, B
TRANSTAT	(Angezeigtes Format gilt ggf. für Standard. Code1,Code2, . . .	Wird nur verwendet, wenn TRANJOB auf JA festgelegt ist. Gibt die Anrufabschlusscodes an, die einen Rückruf zur Kaufüberprüfung auslösen. Der Standardwert ist meist leer, der Bildschirm NEIN.	I, O, B
VIRTUAL	JA|NEIN	Ein Umschaltfeld. JA = Dieser virtuelle Job verfügt über keine Agenten, nur automatisierte Nachrichtenübermittlung.	O
WAITLIMIT	Sekunden	Gibt die Anzahl der Sekunden an, die ein Anruf maximal in der Warteschlange für ausgehende Anrufe behalten werden kann. Im Hard-Dialer-Modus muss der Wert für WAITLIMIT hoch genug sein, um die gesamte Nachricht wiedergeben zu können.	I, B
WAITMSG1	secs	Die Textnachricht, die zu verschiedenen Kundenwartezeiten an Agentenbildschirme gesendet wird. Der Parameter secs gibt die minimale Anzahl von Sekunden an, die sich der Anruf in der Warteschlange befunden hat, bevor die Nachricht gesendet wird. Jede Nachricht besteht aus höchstens 20 Zeichen und enthält keine Kommas (,), Dop-	I, O, B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Schlüsselwort	Werte:	Erklärung	.edt-Typ
		pelpunkte (:) oder Gleichheitszeichen (=).	
WAITMSG2	secs	Gibt Nachrichtentext an, der zu verschiedenen Kundenwartezeiten an Agentenbildschirme gesendet wird. Der Parameter secs gibt die minimale Anzahl von Sekunden an, die sich der Anruf in der Warteschlange befunden hat, bevor die Nachricht gesendet wird. Jede Nachricht besteht aus höchstens 20 Zeichen und enthält keine Kommas (,), Doppelpunkte (:) oder Gleichheitszeichen (=).	I, O, B
WAITMSG3	secs	Gibt Nachrichtentext an, der zu verschiedenen Kundenwartezeiten an Agentenbildschirme gesendet wird. Der Parameter secs gibt die minimale Anzahl von Sekunden an, die sich der Anruf in der Warteschlange befunden hat, bevor die Nachricht gesendet wird. Jede Nachricht besteht aus höchstens 20 Zeichen und enthält keine Kommas (,), Doppelpunkte (:) oder Gleichheitszeichen (=).	I, O, B
WAITMSG4	secs	Gibt Nachrichtentext an, der zu verschiedenen Kundenwartezeiten an Agentenbildschirme gesendet wird. Der Parameter secs gibt die minimale Anzahl von Sekunden an, die sich der Anruf in der Warteschlange befunden hat, bevor die Nachricht gesendet wird. Jede Nachricht besteht aus höchstens 20 Zeichen und enthält keine Kommas (,), Doppelpunkte (:) oder Gleichheitszeichen (=).	I, O, B
XFERHOLDMSGNO	Text	Die Nachricht, die während der Weiterleitung eines Anrufs ausgegeben wird. Diese Nachricht wird abgespielt, wenn der Anruf des Kunden gehalten wird.	O, B
XFER_WAITQ	Text	Gibt das Anrufskript-Warteschlangenlabel in telephny.sptt zur Verwendung während einer Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten an.	I, B

Kapitel 21: Kampagnenvorlage

Unter „Kampagnenvorlage“ finden Sie zahlreiche Funktionen zur Erhöhung von Effizienz und Effektivität eines Contact Center.

Mit „Kampagnenvorlage“ können Sie zukünftig durchzuführende Kampagnen planen und einrichten. Außerdem können Sie schnell auf neue Kampagnenanforderungen reagieren und verschiedenste Kampagnen reibungslos erstellen und bereitstellen.

Die Konfigurationen der Kampagnenvorlagen werden in der Editor-Anwendung verwaltet.

Hinweis:

Sie können nur solche Kampagnenvorlagen anzeigen, die für Ihren Serviceeinheitenraum erstellt wurden.

Zugreifen auf Kampagnenvorlage

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
2. Um den Editor zu starten und auf eine Kampagnenvorlage zuzugreifen, melden Sie sich als sysadm oder als Benutzer mit Berechtigungen an.
3. Wenn Sie ein neuer Benutzer sind, ändern Sie nach der Anmeldung Ihr Kennwort und melden Sie sich erneut an.
4. Klicken Sie im Navigationsbereich der Anwendung Editor auf **Kampagnenvorlage**. Das System zeigt im Hauptfenster die Liste „Kampagnenvorlage“ an.

   Sie können die Kampagnenvorlage auch aufrufen, indem Sie auf **Ansicht** > **Menü** > **Kampagnenvorlage** klicken.

Symbolleiste

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Schaltflächen der Kampagnenvorlage und deren Beschreibung.

Name	Schaltfläche	Beschreibung
Neu		Erstellen einer neuen Kampagnenvorlage.
Öffnen		Öffnen einer vorhandenen Kampagnenvorlage.
Speichern		Speichern einer Kampagnenvorlage.
Löschen		Löschen einer Kampagnenvorlage.
Hilfe		Online-Hilfe anzeigen.
Suchen		Suchfunktion. Die Suche basiert auf: Alle, Vorlage, Liste, Strategie, Auswahl, Job, Agent-Taste und Bildschirm.
Installieren		Eine Kampagnenvorlage zur Durchführung installieren.
Herunterladen		Eine Kampagnenvorlage herunterladen.
Hochladen		Eine Kampagnenvorlage hochladen.

Um Zugriff auf die Optionen Neu, Überprüfen, Installieren, Herunterladen, Hochladen und Löschen zu erhalten, können Sie auch mit der rechten Maustaste auf das Hauptfenster der Kampagnenvorlage klicken.

Hinweis:

Die Option Suchen in der Kampagnenvorlage unterstützt keine regulären Ausdrücke in der Suche. Zur Verbesserung der Suchleistung schränken Sie den Suchvorgang ein, indem Sie unter Suchen in ein bestimmtes Kriterium auswählen. Wenn Sie beispielsweise nach einem Jobnamen, etwa „ausgehend“, suchen möchten, wählen Sie im Dialogfeld „Suchen“ als Kriterium für **Suchen in** anstatt **Alle** die Option **Job** aus.

Teilfenster „Kampagnenvorlage“ – Feldbeschreibungen

Name	Beschreibung
Linkes Teilfenster	
Vorlage	Bietet Funktionen einer Kampagnenvorlage wie z. B. eine Kampagne der Liste ansehen.
Berichte	Liefert zu einer Kampagnenvorlage zugehörige Berichte.
Hauptfenster	
Vorlage	Zeigt den Namen der Kampagnen in der ersten Spalte des Hauptfensters.
Beschreibung	Bietet die Beschreibung einer bestimmten Kampagne.
Liste	Bietet die Informationen zur Liste einer bestimmten Kampagne, etwa eingehend oder ausgehend.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Listenbeschreibung	Bietet Informationen zu der Kampagne, z. B. „Sammlungen“, „Überprüfen“, „Verkauf“ und „Eingehend“.
Erstelldatum	Gibt das Datum an, an dem eine Kampagne in der Liste erstellt wurde.
Rechtes Teilfenster	
Baumansicht	Die Baumstruktur-Ansicht des Vorlageninhalts, mit Knoten wie Strategie, Auswahl, Job, Agent-Taste und Bildschirm.
Rasteransicht	Die Rasterstrukturansicht des Vorlageninhalts mit verschiedenen Details zu Strategie, Auswahl, Job, Agent-Taste und Bildschirm.

Erstellen einer neuen Kampagnenvorlage

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
   - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Neu**, und starten Sie den **Kampagnenvorlage-Assistenten**.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Neu**, oder wählen Sie **Datei** > **Neu**.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster auf die Schaltfläche **Anrufliste**, und klicken Sie dann auf die Option **Anrufliste**, um die verfügbaren Anruflisten anzuzeigen.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Teilfenster **Anrufliste**, und wählen Sie **Neu**.

   Hinweis:

   Dieser Schritt kann nur ausgeführt werden, wenn sich die Anrufliste im Status „Aktiv“ befindet.
5. Klicken Sie im **Kampagnenvorlagen-Assistenten** auf **Weiter**.
6. Geben Sie im Assistenten einen Namen und eine Kurzbeschreibung der neuen Kampagnenvorlage ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
7. Geben Sie im Kampagnenvorlagen-Assistenten den Listentyp ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
8. Überprüfen Sie in der **Kampagnenvorlage** die folgenden Informationen:
   - Vorlagenname
   - Beschreibung
   - Liste
   - Listenbeschreibung

9. Klicken Sie auf **Weiter** > **Beenden**.

Installieren der Kampagnenvorlage

Informationen zu diesem Vorgang

So installieren Sie eine Kampagnenvorlage:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Installieren**.
3. Klicken Sie im **Kampagnenvorlagen-Assistenten** auf **Weiter**.
4. Wählen Sie aus den folgenden Optionen eine Benennungsoption für die Kampagnenvorlage aus:
   - Verwenden Sie die gleiche Datei wie in der Vorlage.
   - Fügen Sie den Namen aller Vorlagendateien ein Suffix hinzu.
   - Fügen Sie den Namen aller Vorlagendateien ein Präfix hinzu.
5. Wenn Sie eine der letzten beiden Optionen wählen, geben Sie ein Suffix oder Präfix an, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Das System akzeptiert alphanumerische Zeichen und den Unterstrich (_).
6. Wählen Sie die Liste aus dem Dropdown-Menü des **Kampagnenvorlagen-Assistenten**, und klicken Sie auf **Weiter**.
7. Prüfen Sie die Daten der Kampagnenvorlage im **Kampagnenvorlagen-Assistenten**, und klicken Sie auf **Weiter**. Beheben Sie alle vorhandenen Konflikte mit den Vorlagendateien im Installationsergebnis.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.
9. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Kontaktmanagement**, ob folgende Bedingungen erfüllt sind:
   - Die Anrufliste wurde im Wählsystem mit Status „Ausstehend“ installiert.
   - Die Agent-Tasten wurden mit Status „Ausstehend“ installiert.
   - Jobs weisen den Status „Ausstehend“ auf.
   - Anrufauswahlen und Strategien weisen den Status „Ausstehend“ auf. Die Anrufliste, Agent-Tasten, Jobs, Auswahlen und Strategien werden bis zum Neustart des Wählsystems mit dem Status „Ausstehend“ angezeigt.
10. Starten Sie das Wählsystem gemäß dem Wartungsplan neu, um die Kampagne zu aktivieren.

Herunterladen einer Kampagnenvorlage

Informationen zu diesem Vorgang

So laden Sie eine Kampagnenvorlage herunter:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf **Kampagnenvorlage**.
3. Klicken Sie auf die Download-Schaltfläche in der Symbolleiste, um die Kampagnenvorlage herunterzuladen.
4. Speichern Sie die Kampagnenvorlage.

Hinweis:

Standardmäßig speichert das System die Kampagnenvorlage im Dateiformat `.tar` im Ordner %appdata%\Avaya Proactive Contact Supervisor\Editor.

Hochladen einer Kampagnenvorlage

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie nach dem Aktualisieren oder Migrieren zur aktuellen Version von Proactive Contact die lokale Kopie einer Kampagnenvorlage hochladen, die mit einer früheren Version von Proactive Contact erstellt wurde, enthält diese Vorlage nicht die aktuellen Konfigurationsparameter. Daher wird dringend empfohlen, alle vorhandenen Kampagnenvorlagen in das Wählsystem hochzuladen, bevor Sie eine Aktualisierung oder Migration zur aktuellen Version von Proactive Contact vornehmen.

So laden Sie eine Kampagnenvorlage hoch:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf **Kampagnenvorlage**.
3. Klicken Sie auf die Upload-Schaltfläche in der Symbolleiste, um die Kampagnenvorlage hochzuladen.
4. Wechseln Sie zum erforderlichen Speicherort, und wählen Sie die Vorlage aus.
5. Klicken Sie auf „**Öffnen**“.

Wichtig:

Wenn Ihre Kampagnenvorlage auf einer Anrufliste erstellt wird, die bei einem Blending-Job verwendet wird, fügt das System nur die Liste der ausgehenden Anrufe in die Kampagnenvorlage ein. Sie können zusätzlich eine weitere Kampagnenvorlage erstellen, die die Liste der eingehenden Anrufe verwendet, die der Blending-Job enthält.

Kampagnenvorlagereplikation über Serviceeinheiten hinweg

Bei einem Upgrade von einer früheren Version von Avaya Proactive Contact auf Avaya Proactive Contact 5.2 werden standardmäßig alle Daten der Standard-Serviceeinheit hinzugefügt. Wenn Sie Daten von der Standard-Serviceeinheit in die gewünschten Serviceeinheiten verschieben möchten, verwenden Sie die Kampagnenvorlagen mit den dauerhaften Daten.

In dieser Version können Sie mit Avaya Proactive Contact eine Kampagnenvorlage aus der Standard-Serviceeinheit in andere Serviceeinheiten in einer Umgebung mit mehreren Zugehörigkeiten kopieren. Wenn Sie Kampagnenvorlagen in mehreren Serviceeinheiten verwenden, sparen Sie mit dieser Funktion Zeit und Mühe.

Nur der als Lead-Administrator festgelegte Benutzer kann eine Kampagnenvorlage aus der Standard-Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit kopieren. Der als Lead-Administrator festgelegte Benutzer muss nicht zu der Serviceeinheit, aus der und in die die Kampagnenvorlage kopiert werden muss, gehören oder für diese Berechtigungen besitzen.

Kopieren einer Kampagnenvorlage aus der Standard-Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit

Informationen zu diesem Vorgang

So kopieren Sie eine Kampagnenvorlage aus der Standard-Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie sich in der Standard-Serviceeinheit befinden.
3. Klicken Sie auf **Kampagnenvorlage**.
4. Erstellen Sie bei Bedarf anhand der Anrufliste und weiterer Dateien, die auf diese Liste verweisen, eine neue Kampagnenvorlage, die Sie in andere Serviceeinheiten kopieren können.
5. Wählen Sie die zu kopierende Kampagnenvorlage aus.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählte Kampagnenvorlage und klicken Sie auf **In Serviceeinheit kopieren**.

   Das Dialogfeld **Serviceeinheiten wählen** wird angezeigt.
7. Wählen Sie die Serviceeinheit aus, in die Sie die Kampagnenvorlage kopieren möchten.

   Wenn Sie die Kampagnenvorlage in mehrere Serviceeinheiten kopieren möchten, können Sie im Dialogfeld **Serviceeinheiten wählen** mehrere Serviceeinheiten auswählen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Kopieren einer Kampagnenvorlage aus einer Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit:

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können auch eine Kampagnenvorlage über Serviceeinheiten hinweg kopieren. Wenn sich beispielsweise eine Kampagnenvorlage in einer Serviceeinheit befindet und Sie dieselbe in einer anderen Serviceeinheit verwenden möchten, können Sie die Vorlage aus einer Serviceeinheit in die andere kopieren. Idealerweise sollten Sie Administratorrechte für beide Serviceeinheiten besitzen, um eine Kampagnenvorlage aus einer Serviceeinheit in eine andere zu kopieren. Sie können die Kampagnenvorlage jedoch auch herunterladen und an den Administrator der Serviceeinheit senden, in die Sie die Kampagnenvorlage kopieren möchten.

Hinweis:

Für diese Aktion benötigen Sie keine Genehmigung des Lead-Administrators. Sie benötigen lediglich Berechtigungen für den Zugriff und die Verwendung von Kampagnenvorlagen.

So kopieren Sie eine Kampagnenvorlage aus einer Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Wählen Sie die Serviceeinheit aus, in die Sie die Kampagnenvorlage kopieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Kampagnenvorlage**.
4. Wählen Sie die zu kopierende Kampagnenvorlage aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählte Kampagnenvorlage und klicken Sie auf **Herunterladen**.
6. Speichern Sie die Kampagnenvorlage.
7. Wählen Sie die Serviceeinheit aus, in die Sie die Kampagnenvorlage kopieren möchten.
8. Klicken Sie auf **Kampagnenvorlage**.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Hauptfenster und klicken Sie auf **Hochladen**.
10. Wechseln Sie in das Verzeichnis auf der lokalen Festplatte, in dem Sie die Kampagnenvorlage gespeichert haben.
11. Klicken Sie auf **OK**.

Berichte in der Kampagnenvorlage

Berichte können in der Kampagnenvorlage basierend auf Strategie, Auswahl, Job und Agent-Taste erstellt werden.

In der Kampagnenvorlage gibt es zwei Arten von Berichten:

- Bericht zur Listenzuordnung: Erzeugt Berichte zu allen Kampagnenvorlagen und Listen.
- Bericht zu Vorlageninhalten: Erzeugt Berichte zu allen Kampagnenvorlagen mit Inhalten.

Anzeigen von Kampagnenvorlageberichten

Informationen zu diesem Vorgang

So zeigen Sie Kampagnenvorlageberichte an

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie auf **Kampagnenvorlage**.
3. Klicken Sie im linken Teilfenster der Kampagnenvorlage auf **Berichte**.
4. Klicken Sie auf die **Vorlageninhaltsberichte**, um die Daten im rechten Teilfenster anzuzeigen. Der Bericht zeigt Daten in den folgenden Spalten an:
   - Vorlage
   - Liste
   - Strategie
   - Auswahl
   - Job
   - Agent-Taste
   - Bildschirm
5. Klicken Sie auf die **Line Assignment Reports (Leitungszuweisungsberichte)**, um die Daten im rechten Teilfenster anzuzeigen. Der Bericht zeigt Daten in den folgenden Spalten an:
   - Liste
   - Vorlage
   - Beschreibung
   - Erstelldatum

   Die Berichte können Sie nur unter „Kampagnenvorlage“ in der **Rasteransicht** anzeigen. Sie können den gespeicherten HTML-Bericht im Internet Explorer anzeigen.
6. Klicken Sie auf **Datei** > **Als HTML speichern**, um den Bericht zu speichern.

Fehlermeldungen

In der folgenden Tabelle werden häufige Meldungen erläutert, die bei der Verwendung von Kampagnenvorlagen auftreten können:

Nachricht	Beschreibung
Geben Sie bitte einen Vorlagennamen ein	Wird angezeigt, wenn der Benutzer im Kampagnenvorlagen-Assistenten keinen Vorlagenamen eingibt.
Bitte geben Sie ein Präfix/Suffix ein	Wird angezeigt, wenn der Benutzer im Assistenten zur Erstellung einer Vorlage nicht das Präfix oder Suffix eingibt.
Bitte wählen Sie eine Liste aus	Wird angezeigt, wenn der Benutzer im Assistenten zur Erstellung einer Vorlage nicht den Listennamen eingibt.
Bitte geben Sie einen neuen Namen für die ausgewählte Datei ein	Wird angezeigt, wenn ein Benutzer im Installationsassistenten für mindestens eine Vorlagendatei einen ungültigen Namen oder einen Nullwert eingibt.
Einige Dateien im System verursachen einen Konflikt mit den Vorlagendateien	Wird angezeigt, wenn der Name der Vorlagendatei beim Installieren der Vorlage mit einer bestehenden Datei auf dem Wählsystem in Konflikt steht. **Hinweis:** Überschreiben Sie die Datei oder ändern Sie den Dateinamen, um die Meldung nicht zu erhalten.
Installation der Kampagnenvorlage beendet	Erscheint nach erfolgreicher Installation einer Vorlage.
Der Kampagnenvorlagen-Assistent ist geöffnet. Möchten Sie ihn jetzt schließen?	Wird angezeigt, wenn der Vorlagenassistent (Erstellen oder Installieren) geöffnet ist und der Benutzer zu einer anderen Komponente wechseln möchte.
Laden der Vorlagen fehlgeschlagen	Wird angezeigt, wenn ein Fehler beim Laden der Vorlagen im Raster auftritt.
Kann nicht als aktiv speichern, eine oder mehrere sind von Dateien abhängig, die sich nicht im Aktiv-Status befinden	Wird angezeigt, wenn abhängige Dateien sich bei der Speicherung als aktiv nicht im Status „Aktiv“ befinden.
Datei ist bereits vorhanden	Wird angezeigt, wenn bereits eine Vorlagendatei im Wählsystem vorhanden ist.
Datei ist geschützt	Wird angezeigt, wenn eine Anrufliste geschützt ist.
Aktive Version der Datei ist geschützt	Wird angezeigt, wenn eine Anrufliste (aktive Version) geschützt ist.
Tbl-Datei ist uneinheitlich	Vorlage Tbl-Datei ist uneinheitlich.
Ungültiger Dateiname	Wird angezeigt, wenn eine Vorlagendatei ungültig ist.
Konnte Vorlagendatei nicht übertragen	Wird angezeigt, wenn eine Tar-Datei einer Vorlage nicht hochgeladen oder heruntergeladen wurde (SFTP-Fehler)
Download erfolgreich	Wird angezeigt, wenn eine Vorlage erfolgreich heruntergeladen wurde.
Upload erfolgreich	Wird angezeigt, wenn eine Vorlage erfolgreich hochgeladen wurde.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Nachricht	Beschreibung
Download ist fehlgeschlagen	Wird angezeigt, wenn eine Vorlage nicht heruntergeladen werden konnte.
Upload ist fehlgeschlagen	Wird angezeigt, wenn eine Vorlage nicht hochgeladen werden konnte.
Suchdaten wurden nicht gefunden	Wird angezeigt, wenn bei einer Suche keine Daten gefunden wurden.
In dieser Vorlage sind keine Strategien, Auswahlmöglichkeiten, Agent-Tasten, Jobs und Bildschirme vorhanden	Wird angezeigt, wenn eine Vorlage keine Dateien (außer Liste) besitzt.

Kapitel 22: Agent-Jobliste

Wenn ein Agent über Proactive Contact Agent oder eine mit der Agent-API entwickelte Client-Anwendung an einem Job teilnimmt, werden alle laufenden Jobs aus der Jobliste des Agenten angezeigt, falls eine solche vorhanden ist. Bisher wurden dem Agent lediglich alle verfügbaren laufenden Jobs angezeigt. Die Funktion **Agenten-Jobliste** gilt für einzelne Serviceeinheiten, d. h., Sie können die Funktion Agent-Jobliste nur für die Jobs und Agenten verwalten, die Ihrem Serviceeinheitenraum zugeordnet sind.

Im Teilfenster **Agenten-Jobliste** können Sie:

- Agenten Jobs in Ihrer Serviceeinheit zuweisen.
- Die Zuordnungen zwischen Agenten und Jobs in Ihrer Zugehörigkeit ändern.
- Einfache Berichte zu Jobzuweisungen für Agenten in Ihrer Zugehörigkeit anzeigen.

Für Agent-Joblisten gibt es keine Status Aktiv, Ausstehend, Wird bearbeitet, Gelöscht. Sie können jedoch eine Kombination aus aktiven und ausstehenden Jobs anzeigen, um sie zur Jobliste eines beliebigen Agenten hinzuzufügen. Dies bietet die zusätzliche Flexibilität, dass auch diejenigen Jobs für einen Agenten angezeigt werden können, die bald aktiv sein werden.

Erstellen einer Agent-Jobliste

Informationen zu diesem Vorgang

So erstellen Sie eine Agent-Jobliste:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im letzten Teilfenster auf **Agenten-Jobliste**.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**. Der Assistent **Agenten-Jobliste** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Weiter**. Auf der nächsten Seite wird eine Liste aller Agenten sowie aller aktiven und ausstehenden Jobs angezeigt.
5. Weisen Sie die Agenten zu Jobs zu, indem Sie die dazugehörigen Kontrollkästchen aktivieren. Aktivieren Sie beispielsweise das Kontrollkästchen für einen Agenten und dann die Kontrollkästchen für die Jobs, denen Sie diesen Agenten zuweisen möchten.

   Hinweis:

   Sie können einen Agenten maximal 80 Jobs zuweisen.

6. Klicken Sie auf **Weiter**. Das System zeigt die Seite zum Überprüfen der Informationen an. Auf dieser Seite können Sie Ihre Auswahl überprüfen. Um Änderungen vorzunehmen, klicken Sie auf **Zurück**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**. Die Zuweisung zwischen den Agenten und den Jobs wird im Teilfenster **Agenten-Jobliste** angezeigt.

Löschen einer Agent-Jobliste

Informationen zu diesem Vorgang

So löschen Sie eine Agent-Jobliste:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im letzten Teilfenster auf **Agenten-Jobliste**.
3. Wählen Sie im Teilfenster **Agenten-Jobliste** die erforderliche Agent-Jobliste, klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie **Löschen**.
4. Das Dialogfeld „**Löschen**“ wird mit einer Bestätigungsabfrage angezeigt. Klicken Sie auf **OK**.

Hinzufügen eines Jobs zu einer Agent-Jobliste

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im letzten Teilfenster auf **Agenten-Jobliste**.
3. Wählen Sie im Teilfenster **Agenten-Jobliste** einen Agenten.
4. Klicken Sie im Teilfenster **Inhalt der Agenten-Jobliste** mit der rechten Maustaste auf eine Zeile, und wählen Sie **An Zeile anhängen**.
5. Wählen Sie einen Job aus der Dropdown-Liste Job aus.
6. Um weitere Jobs hinzuzufügen, wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5.

   Hinweis:

   Sie können einen Agenten maximal 80 Jobs zuweisen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen eines Jobs aus der Agent-Jobliste

Informationen zu diesem Vorgang

So löschen Sie einen Job aus der Agent-Jobliste:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im letzten Teilfenster auf **Agenten-Jobliste**.
3. Wählen Sie im Teilfenster **Agenten-Jobliste** einen Agenten.
4. Klicken Sie im Teilfenster **Inhalt der Agenten-Jobliste** mit der rechten Maustaste auf eine Zeile, und wählen Sie **Zeile löschen**.

Anzeigen von Berichten zur Agent-Jobliste

Informationen zu diesem Vorgang

Über das Menü „Agent-Jobliste“ können Sie die folgenden Berichte anzeigen:

- Mit Agenten verknüpfte Jobs: Dieser Bericht zeigt alle Jobs, die einem Agenten zugewiesen sind, für den eine Jobliste erstellt wurde. Diese Informationen sind für einzelne Serviceeinheiten spezifisch.
- Mit Jobs verknüpfte Agenten: Dieser Bericht zeigt alle Agenten, die einem Job zugewiesen sind, der in mindestens einer Jobliste enthalten ist. Diese Informationen sind für einzelne Serviceeinheiten spezifisch.

So zeigen Sie Berichte zur Agent-Jobliste an:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Editor-Anwendung an.
2. Klicken Sie im letzten Teilfenster auf **Agenten-Jobliste**.
3. Um einen Bericht zu den Jobs anzuzeigen, die mit den einzelnen ausgewählten Agenten verknüpft sind, wählen Sie im Teilfenster **Berichte zur Agenten-Jobliste** die Option **Mit Agenten verknüpfte Jobs**. Im Teilfenster **Mit Agenten verknüpfte Jobs** wird eine Liste der Jobs angezeigt, an denen jeder Agent teilnehmen kann.
4. Um einen Bericht zu den Agenten anzuzeigen, die mit einem ausgewählten Job verknüpft sind, wählen Sie im Teilfenster **Berichte zur Agenten-Jobliste** die Option **Mit Jobs verknüpfte Agenten**. Im Teilfenster **Mit Jobs verknüpfte Agenten** wird eine Liste der Agenten angezeigt, die jedem Job zugeordnet sind.

Kapitel 23: Monitor-Einstellungen

In Avaya Proactive Contact können Sie mit Monitor Echtzeit-Anrufaktivitäten überwachen und zudem Echtzeit-Anrufaktivitäten festlegen.

Sie können auf folgende Arten festlegen, wie Anrufaktivitäten überwacht werden:

- Daten anordnen
- Zeitraum angeben
- Job während der Ausführung ändern
- Benutzerdefinierte Ansicht gemäß Abschlusscode erstellen
- Benutzerdefinierte Ansicht gemäß Agent-Status erstellen
- Aktualisierungsrate und bevorzugte Speichermethode festlegen

Hinweis:

In Monitor kann unabhängig von den regionalen Spracheinstellungen nur der Punkt (.) als Dezimaltrennzeichen verwendet werden.

Sie können die Standardeinstellungen für Monitor während der Ausführung eines Jobs über die Monitor-Symbolleiste ändern. Sie können die Änderungen auch in einer benutzerdefinierten Ansicht speichern und später wieder verwenden.

Wenn Sie Monitor öffnen, werden die Standardeinstellungen auf die Ansicht angewendet. Um die benutzerdefinierten Einstellungen zu verwenden, wählen Sie aus der Schaltflächenleiste die benutzerdefinierte Ansicht aus.

Die Schaltflächengruppen im linken Teilfenster filtern die angezeigten Informationen in folgende Ansichten:

- Ansichtssatz
- Wählsystem
- Job
- Supervisor
- Agent
- Benutzerdefiniert

Die Schaltflächen in jedem Ansichtssatz zeigen genaue Informationen zur jeweiligen Ansicht an. Mit Monitor können Sie festlegen, wie Echtzeit-Anrufaktivitäten überwacht werden sollen.

Hinweis:

Wenn Sie den MTS-Prozess stoppen, wird Monitor automatisch geschlossen und es wird keine erneute Verbindung mit dem Wählsystem hergestellt. Monitor können Sie verwenden, nachdem der MTS-Prozess erneut gestartet wurde.

Monitor-Einstellungen in Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten

Durch die Einführung mehrerer Zugehörigkeiten in dieser Version sind auch bei der Anwendung Monitor Änderungen entstanden. Supervisors können nun nur Berichte anzeigen und anpassen, die zu ihrem Serviceeinheitenraum gehören. Wenn Supervisors mehrere Zugehörigkeiten haben, können sie zwischen den einzelnen Zugehörigkeiten wechseln, ohne sich bei der Anwendung Monitor abmelden zu müssen. Wenn Supervisors mehrere Zugehörigkeiten haben, können sie in Monitor Daten für alle Zugehörigkeiten anzeigen.

Der Lead-Administrator kann die Echtzeit- und historische Berichterstellung für das gesamte Wählsystem ausführen und Daten für alle Serviceeinheiten anzeigen. Außerdem kann der Lead-Administrator die Anrufe mithören. Diese Funktion kann der Lead-Administrator jedoch nur ausführen, wenn ihm vom Serviceeinheits-Administrator ausreichende Berechtigungen für diese Funktionen zugewiesen wurden.

Supervisors mit ausreichenden Berechtigungen können für ihre Serviceeinheiten eine Hierarchie auf den folgenden Ebenen erstellen:

- Hierarchie auf Agentenebene
- Hierarchie auf Jobebene
- Hierarchie auf Wählsystemebene

Hinweis:

In Hierarchien auf Wählsystemebene wird nur das Wählsystem angezeigt, zu dem die Serviceeinheit gehört.

In Monitor können Supervisors mit ausreichenden Berechtigungen nur die Hierarchiefilter verwenden, die zur Serviceeinheit gehören.

Wenn Supervisors die Daten aller Serviceeinheiten anzeigen möchten, können Sie die Laufzeitumgebung nicht ändern und keine Tools wie Meldungen oder die Hierarchieverwaltung verwalten.

Monitor-Fenster

Monitor verfügt auf der linken Bildschirmseite über eine Schaltflächenleiste und auf der rechten Seite über einen Bereich, in dem verschiedene Fenster oder Anzeigen dargestellt werden.

Die Schaltflächenleiste wird erweitert oder verkleinert, um jeweils die zur Gruppe gehörigen Schaltflächen anzuzeigen. Eine Ansicht ist ein Fenster, das angezeigt wird, wenn Sie auf eine Schaltfläche in der Schaltflächenleiste klicken. In jeder Ansicht können Sie Informationen filtern

und einstellen, wie die Anrufaktivitäten überwacht werden sollen. Es besteht dabei auch die Möglichkeit zum Sortieren von Daten und zur Größenanpassung von Spalten. Eine Anzeige enthält Daten auf Grundlage der Art der Anrufaktivität und speziellen Kriterien. Sie können in jeder Ansicht mithilfe der Symbolleisten-Optionen Ansichten ändern oder neu erstellen. Monitor listet die von Ihnen in der benutzerdefinierten Gruppe erstellten Ansichten auf. Sie können auf eine Spaltenüberschrift klicken, um die Spalteninhalte zu sortieren.

Tipp:

In der Spaltenüberschrift wird ein Pfeil angezeigt, der die Sortierreihenfolge angibt. Ein Aufwärtspfeil zeigt an, dass die Daten in aufsteigender Reihenfolge angezeigt werden. Ein Abwärtspfeil zeigt an, dass die Daten in absteigender Reihenfolge angezeigt werden.

Ändern der Größe von Spalten in einer Ansicht

Vorgehensweise

1. Platzieren Sie den Cursor zwischen den Überschriftentiteln, bis ein Doppelpfeil angezeigt wird.
2. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie zur Größenanpassung der Spalten den Cursor an die gewünschte Position.

   Sie haben folgende Möglichkeiten:

   - Anpassung individueller Ansichten mithilfe der Symbolleiste
   - Anpassung verschiedener Monitor-Ansichten

Verwandte Links

Erstellen einer benutzerdefinierten Ansicht auf Seite 343
Filtern von Daten in einer Ansicht auf Seite 363

Festlegen der Standardhierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Die Standardhierarchie wird im Dialogfeld **Optionen** festgelegt. In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten müssen Sie die Hierarchie für jede Serviceeinheit festlegen. Wenn Sie die Hierarchie festgelegt haben, verwendet das System die Einstellungen für die Serviceeinheit, sofern Sie die Hierarchie nicht erneut ändern. Da diese Einstellung für jede Serviceeinheit vorgenommen werden muss, wird diese Konfiguration deaktiviert, wenn Sie die Option **Alle Serviceeinheiten** auswählen.

Die Einstellungen auf der Registerkarte **Bereich** wirken sich auf die Optionen in der Symbolleiste einer Ansicht aus.

Hinweis:

Sie müssen zunächst eine benutzerdefinierte Hierarchie oder eine Agenten-/Supervisor-Hierarchie erstellen, bevor Sie eine Hierarchie aus der Registerkarte „Bereich“ auswählen können.

Beispiel: Sie wählen auf der Registerkarte **Bereich** eine Hierarchie aus der Agenten-/Supervisor-Liste aus. Wenn Sie nun in einer geöffneten Ansicht aus der Liste, die angezeigt wird, wenn Sie auf Symbolleistensymbol **Hierarchieverwaltung** klicken, die Option **Agenten-/Supervisor-Hierarchie** auswählen, wird die auf der Registerkarte **Bereich** definierte Hierarchie verwendet.

So legen Sie die Standardhierarchie fest:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Bereich**.
3. Wählen Sie unter **Wie sollen die Daten angeordnet werden?** eine Hierarchie aus den folgenden Dropdown-Listen aus:

Ergebnis

- Wählen Sie eine Hierarchie aus der Agenten-/Supervisor-Liste aus, die als Standardansicht verwendet werden soll, wenn Sie in einer Ansicht die Option **Agenten-/Supervisor-Hierarchie verwenden** auswählen.

  Hinweis:

  Um die Option **Benutzerdefinierte Hierarchie verwenden** auswählen zu können, müssen Sie zuvor mithilfe der Hierarchieverwaltung Hierarchien festlegen.

- Wählen Sie eine benutzerdefinierte Hierarchie aus der Liste Benutzerdefinierte Hierarchie aus. Diese Hierarchie wird als Standardansicht verwendet, wenn Sie die Option **Benutzerdefinierte Hierarchie verwenden** auswählen.

1. Klicken Sie auf **OK**, oder **Anwenden**.

Verwandte Links

Beschreibungen der Optionsfelder auf der Registerkarte „Bereich“ auf Seite 346

Festlegen eines Zeitraums

Informationen zu diesem Vorgang

Der Zeitraum wird im Dialogfeld **Optionen** festgelegt. Die Einstellungen, die Sie im Dialogfeld **Optionen** auf der Registerkarte **Bereich** festlegen, wirken sich dynamisch auf die Schaltfläche **Zeitbereich** in allen Ansichtssymbolleisten aus.

So legen Sie den Zeitbereich fest:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Bereich**.
3. Wählen Sie unter **Welcher Zeitraum soll von Ansichten unterstützt werden?** die Option **Daten von aktiven und zuletzt ausgeführten Jobs anzeigen**, wenn Sie sowohl für derzeit aktive als auch für am selben Tag ausgeführte, aber bereits geschlossene Jobs die dazugehörigen Daten anzeigen möchten.

Verwandte Links

Dialogfeld „Optionen“ auf Seite 346

Festlegen der Ansichten für das Mehrfach-Wählsystem

Informationen zu diesem Vorgang

Wählen Sie auf der Registerkarte **Mehrfach-Wählsystem** die Wählsysteme aus, für die Sie Befehle ausführen können.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten sind die Einstellungen für mehrere Wählsysteme nicht für Serviceeinheiten gültig. Für die Standard-Serviceeinheit können Sie jedoch die Ansichten für Mehrfach-Wählsysteme wie in den bisherigen Versionen von Avaya Proactive Contact festlegen.

So legen Sie Ansichten für ein Mehrfach-Wählsystem fest:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Mehrfach-Wählsystem**.
3. Um einzustellen, wie die Job-Änderungen angewendet werden sollen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   a. Um alle Job-Änderungen auf alle Wählsysteme anzuwenden, wählen Sie die Option **Die Jobänderungen auf alle ausgewählten Wählsysteme anwenden**.

      oder

      Um Job-Änderungen auf spezielle Wählsysteme anzuwenden, wählen Sie den Namen der Wählsysteme, auf die Sie die Job-Änderungen anwenden möchten, aus der Wählsystem-Liste aus.

   b. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Beschreibungen der Optionsfelder auf der Registerkarte „Mehrfach-Wählsystemsteuerung“ auf Seite 346

Festlegen von anzuzeigenden Agent-Zuständen

Informationen zu diesem Vorgang

Wählen Sie auf der Registerkarte **Agent-Zustand** des Dialogfelds **Optionen** die Agent-Zustände aus, die angezeigt werden sollen.

So zeigen Sie Agent-Zustände an:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Agent-Zustand**.

3. Wählen Sie die anzuzeigenden Zustände. Sie können aus den folgenden Optionen auswählen:
   - Nicht verfügbar
   - Datensatz aktualisieren
   - Inaktiv
   - ACD
   - Abmelden beantragt
   - Nicht in Job
   - Offline
   - Nicht verfügbar
4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen auf der Registerkarte „Optionen“ > „Agent-Zustand“ auf Seite 347

Festlegen des Ansichtssatzes

Informationen zu diesem Vorgang

Auf der Registerkarte **Erscheinungsbild** legen Sie den Ansichtssatz und die Aktualisierungsrate fest.

So legen Sie die Ansicht und die Aktualisierungsrate fest:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Erscheinungsbild**.
3. Geben Sie den zu verwendenden Ansichtssatz ein, oder wählen Sie **Durchsuchen**, um nach dem gewünschten Ansichtssatz zu suchen.
4. Klicken Sie auf den Pfeil nach oben oder unten, um das Aktualisierungsintervall in Sekunden für Ihre Ansichten festzulegen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Beschreibungen der Optionsfelder auf der Registerkarte „Erscheinungsbild“ auf Seite 347

Speichern von Beendigungseinstellungen

Informationen zu diesem Vorgang

Auf der Registerkarte **Speicheroptionen** legen Sie fest, wie Änderungen an Ansichten und Ansichtssätzen gespeichert werden, wenn die Anwendung geschlossen wird.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Speicheroptionen**.
3. Geben Sie an, wann die Änderungen gespeichert werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
   - Wenn eine Ansicht geschlossen wird
   - Wenn die Anwendung geschlossen wird
   - Wenn ein Befehl eingeleitet wird
4. Klicken Sie auf **OK**.

Festlegen der Meldungsüberwachung

Informationen zu diesem Vorgang

Über die Registerkarte **Meldungen** können Sie die Meldungsüberwachung automatisch starten und E-Mail-Benachrichtigungen deaktivieren.

So legen Sie die Meldungsüberwachung fest:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Optionen** auf die Registerkarte **Meldungen**.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Optionen, die für die Meldungen gelten sollen:
   - Meldungsüberwachung automatisch starten
   - E-Mail-Meldungen deaktivieren

Kapitel 24: Monitor-Ansichten

Mit Avaya Proactive Contact können Sie zwischen den Hilfsanwendungen navigieren und die Ansichten in Monitor anpassen.

Hinweis:

Für einige der Funktionen in Avaya Proactive Contact Monitor müssen Sie möglicherweise einige Parameter in der Backend-Datei `master.cfg` konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Parameter erhalten Sie von Avaya Professional Services.

Navigieren zwischen Anwendungen im Menü „Extras“

Informationen zu diesem Vorgang

Im Lieferumfang von Monitor sind Hilfsanwendungen enthalten, auf die Sie im Menü **Extras** zugreifen können.

So starten Sie Anwendungen im Menü „Extras“:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Start** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Monitor**.
2. Um eine Hilfsanwendung zu starten, wählen Sie die entsprechende Option im Menü **Extras** aus.

   Bei der Arbeit mit der Hilfsanwendung bleibt Monitor im Hintergrund geöffnet. So können Sie jederzeit zu Monitor navigieren, wenn Sie die Hilfsanwendung beendet haben.

Wechseln zwischen Symbolen auf der Schaltflächenleiste

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste, deren Symbolgröße Sie ändern möchten, auf einen Gruppennamen, um die Schaltflächenleiste zu erweitern.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie dann **Große Symbole** oder **Kleine Symbole**.

   Ein Häkchen neben dem Menübefehl gibt an, welche Ansicht derzeit verwendet wird.

Öffnen einer Standardansicht

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Monitor-Schaltflächenleiste auf eine der folgenden Ansichtsgruppen:
   - **Ansichtssatz**
   - **Wählsystem**
   - **Job**
   - **Supervisor**
   - **Agent**
   - **Benutzerdefiniert**
2. Klicken Sie auf die Ansicht, die Sie öffnen möchten.

   Die Ansicht wird als neues Fenster im rechten Teilfenster geöffnet.

Öffnen einer Ansicht oder eines Ansichtssatzes von einem anderen Ort aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Datei** > **Öffnen**.
2. Suchen Sie die gewünschte Ansicht oder den gewünschten Ansichtssatz, und wählen Sie diese(n) aus. Sie können auch den Dateinamen im Feld „Dateiname“ eingeben und auf **Öffnen** klicken.

   Die Ansicht oder der Ansichtssatz wird als neues Fenster im rechten Teilfenster geöffnet.

Öffnen einer Ansicht zu einem bestimmten Agenten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die folgenden Ansichten anzeigen, um Informationen über einen bestimmten Agenten aufzulisten:

- Agentendetails
- Agenten-Abschlusscodes
- Agentenprotokoll

So öffnen Sie eine Ansicht zu einem bestimmten Agenten:

Vorgehensweise

1. Zeigen Sie eine Ansicht an, in der Agenten aufgelistet sind. Beispielsweise Wählsystem-Agenten oder Job-Agenten.

2. Wählen Sie einen Agenten in der Ansicht aus.
3. Wählen Sie **Extras** und anschließend eine Ansicht aus.

Anpassen der Ansichten in Monitor

Sie können Ansichten in Monitor anpassen und speichern. Sie können auch mehrere Ansichten als Ansichtssatz speichern. Der Monitor-Assistent ermöglicht es Ihnen, die Überwachung von Anrufaktivitäten für das Kontaktzentrum und bestimmte Jobs anzupassen.

Erstellen einer benutzerdefinierten Ansicht

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Datei** > **Neu**.

   Der **Assistent-Neue Ansicht** wird geöffnet.
2. Folgen Sie den Schritten im Ansicht-Assistenten, um Ihre benutzerdefinierte Ansicht zu erstellen.
3. **(Optional)** In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie auch den **Namen der Serviceeinheit** auf der Seite **Datenfelder wählen** auswählen, um ihn in die Ansicht einzubeziehen.

Speichern der aktuellen Ansicht

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Monitor-Schaltflächenleiste auf eine der folgenden Ansichtsgruppen:
   - **Ansichtssatz**
   - **Wählsystem**
   - **Job**
   - **Supervisor**
   - **Agent**
   - **Benutzerdefiniert**
2. Klicken Sie auf die Ansicht, die Sie öffnen möchten.

   Die Ansicht wird als neues Fenster im rechten Teilfenster geöffnet.
3. Ändern Sie die Ansicht mit der zugehörigen Symbolleiste.
4. Wenn Sie die Ansicht entsprechend angepasst haben, wählen Sie **Datei** > **Speichern**.

   Wenn Sie diese Ansicht erneut aufrufen, werden die gespeicherten Einstellungen angezeigt.

Speichern als Ansichtssatz

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können in Monitor eine oder mehrere Ansichten öffnen, und diese als Ansichtssatz speichern. Den Ansichtssatz können Sie später über die Schaltflächenleiste „Ansichtssatz“ öffnen.

So speichern Sie einen Ansichtssatz:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Monitor-Schaltflächenleiste auf eine der folgenden Ansichtsgruppen:
   - **Ansichtssatz**
   - **Wählsystem**
   - **Job**
   - **Supervisor**
   - **Agent**
   - **Benutzerdefiniert**
2. Klicken Sie auf die Ansicht, die Sie öffnen möchten.

   Die Ansicht wird als neues Fenster im rechten Teilfenster geöffnet.
3. Wiederholen Sie die Schritte 1 und 2, bis alle gewünschten Ansichten geöffnet sind.
4. Wählen Sie **Datei** > **Alle speichern als**.
5. Navigieren Sie zum Speicherort für den Ansichtssatz, geben Sie einen Namen ein, und klicken Sie anschließend auf **OK**.
6. Geben Sie im Dialogfeld **Eine benutzerdefinierte Ansicht hinzufügen** einen Namen für den Ansichtssatz ein, und klicken Sie auf **OK**.

   Eine Schaltfläche für den Ansichtssatz wird in der Gruppe Ansichtssatz angezeigt.

Speichern eines Ansichtssatzes unter einem neuen Namen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Monitor-Schaltflächenleiste auf eine der folgenden Ansichtsgruppen:
   - **Ansichtssatz**
   - **Wählsystem**
   - **Job**
   - **Supervisor**
   - **Agent**
   - **Benutzerdefiniert**
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche für den Ansichtssatz, den Sie öffnen möchten. Der Ansichtssatz wird geöffnet.

3. Wählen Sie **Datei** > **Alle speichern als**.
4. Geben Sie einen Namen für den Ansichtssatz ein, und klicken Sie anschließend auf **OK**. Der neue Name des Ansichtssatzes wird in der Schaltflächenleiste **Ansichtssatz** angezeigt.

Löschen eines Ansichtssatzes

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Monitor Schaltflächenleiste auf **Ansichtssatz**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Ansicht, die Sie löschen möchten, und wählen Sie dann **Ansichtssatz entfernen**.

Hinzufügen einer Ansicht zur Schaltflächengruppe „Benutzerdefiniert“

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie eine Schaltfläche erstellen möchten, müssen Sie eine Ansicht im Hauptfenster geöffnet haben.

So fügen Sie eine Ansicht zur Schaltflächengruppe „Benutzerdefiniert“ hinzu:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht, die Sie als Schaltfläche einrichten möchten.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern als**.
3. Geben Sie einen Namen ein, und klicken Sie auf **OK**.

   Die Ansicht wird automatisch in der Schaltflächengruppe „Benutzerdefiniert“ angezeigt.

Aktualisieren einer Ansicht

Vorgehensweise

Um eine Ansicht zu aktualisieren, drücken Sie die Taste `F5`.

Kapitel 25: Dialogfelder in Monitor

Dialogfelder zur Ansichtssteuerung

Dialogfeld „Optionen“

Beschreibungen der Optionsfelder auf der Registerkarte „Bereich“

Auf der Registerkarte **Bereich** können Sie Ihre bevorzugten Einstellungen für die Datenanzeige und Zeitbereiche angeben.

Name	Beschreibung
Wie sollen die Daten angeordnet werden?	Wählen Sie eine Hierarchie, indem Sie die folgenden Dropdown-Listen verwenden: • Agent-/Supervisor-Hierarchie: legt die Standardhierarchie fest, wenn Sie **Agent/Supervisor-Hierarchie** in einer Ansicht auswählen. • Daten werden anhand der Wählsysteme, Jobs und Supervisors angeordnet, sowie anhand der Zuordnung von Agenten zu Supervisors in der ausgewählten Agent-/Supervisor-Standardhierarchie. • Benutzerdefinierte Hierarchie: legt die Standardhierarchie fest, wenn Sie **Benutzerdefinierte Hierarchie** in einer Ansicht auswählen. • Daten werden anhand von drei Stufen angeordnet, die in einer mit der Hilfsanwendung Hierarchieverwaltung eingerichteten Hierarchie definiert sind.
Welcher Zeitraum soll von Ansichten unterstützt werden?	Hier können Sie folgende Option auswählen: **Falls zutreffend, Daten für alle Jobs anzeigen, die seit dem letzten Neustart des Wählsystems ausgeführt wurden**.

Beschreibungen der Optionsfelder auf der Registerkarte „Mehrfach-Wählsystemsteuerung“

Auf der Registerkarte **Mehrfach-Wählsystemsteuerung** können Sie wählen, welche der verfügbaren Wählsysteme in Ihre Ansicht aufgenommen werden sollen.

Name	Beschreibung
Die Jobänderungen auf alle ausgewählten Wählsysteme anwenden	Hier können Sie angeben, dass alle Wählsysteme in Monitor-Ansichten angezeigt werden sollen.
Wählsysteme	Hier werden die einzelnen Wählsysteme aufgeführt, die Sie zur Aufnahme in Monitor-Ansichten auswählen können.

Feldbeschreibungen auf der Registerkarte „Optionen“ > „Agent-Zustand“

Auf dieser Registerkarte können Sie die anzuzeigenden Zustände der Agenten auswählen.

Name	Beschreibung
Agent in diesen Zuständen anzeigen	Ermöglicht Ihnen, die in den Monitor-Ansichten anzuzeigenden Zustände der Agenten auszuwählen.

Beschreibungen der Optionsfelder auf der Registerkarte „Erscheinungsbild“

Auf der Registerkarte **Erscheinungsbild** können Sie eine bestimmte Ansicht als Grundlage für das Erscheinungsbild zukünftiger Ansichten festlegen und außerdem die Aktualisierungsrate für alle Ansichten festlegen.

Name	Beschreibung
Diesen Ansichtssatz verwenden	Hier können Sie einen Standardansichtssatz zur Verwendung in Monitor auswählen.
Standard-Aktualisierungsrate	Hier können Sie die Anzahl der Sekunden festlegen, die zwischen den einzelnen Datenaktualisierungen gewartet werden soll.
Erneute Verbindung mit Server aktivieren	Bietet Ihnen die Möglichkeit anzugeben, ob Monitor standardmäßig eine Verbindung mit dem Server herstellen muss.

Feldbeschreibungen Registerkarte „Speicheroptionen“

Sie können wählen, wie die Änderungen an den Ansichten und Ansichtssätzen beim Schließen der Anwendung gespeichert werden sollen. Es sind folgende Optionen verfügbar: „immer“, „nach Aufforderung“ oder „nie“.

Name	Beschreibung
Wenn eine Ansicht geschlossen wird	Hier werden die Speicheroptionen aufgeführt, die angewendet werden, wenn eine Ansicht geschlossen wird.
Wenn die Anwendung geschlossen wird	Hier werden die Speicheroptionen aufgeführt, die angewendet werden, wenn Monitor geschlossen wird.
Wenn ein Befehl eingeleitet wird	Hier werden die Speicheroptionen aufgeführt, die angewendet werden, wenn ein Befehl gestartet wird.

Optionen, Registerkarte „Meldung“

Über die Registerkarte **Meldungen** können Sie die Benachrichtigungsüberwachung automatisch starten und E-Mail-Benachrichtigungen deaktivieren.

Statusleiste anpassen (Dialogfeld-Feldbeschreibungen)

Im Dialogfeld **Statusleiste anpassen** geben Sie an, welche Informationen in der Statusleiste von Monitor angezeigt werden sollen.

Name	Beschreibung
Verfügbare Statusteilfenster	Listet die unterschiedlichen Optionen auf, mit denen Sie Monitor in der Statusleiste anzeigen können.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Suchen“

Im Dialogfeld **Suchen** suchen Sie ein Element in einer Ansicht. Beispielsweise können Sie in einer Ansicht, in der mehr Agenten angezeigt werden, als auf den Bildschirm passen, schnell nach einem bestimmten Agenten suchen.

Name	Beschreibung
Suchen nach	Geben Sie in diesem Feld ein, wonach Sie suchen.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Aktivieren Sie **Groß-/Kleinschreibung beachten** in diesem Feld, wenn Monitor in der exakten Groß- und Kleinschreibung nach dem eingegebenen Suchbegriff suchen soll. Wenn Sie z. B. „Chris“ eingeben und **Groß-/Kleinschreibung beachten** aktivieren, nimmt Monitor „chris“ nicht in das Suchergebnis auf.
Nur komplette Wörter suchen	Wählen Sie **Nur komplette Wörter suchen**, wenn Monitor eine Suche anhand Ihrer Eingabe ausführen soll. Wenn Sie beispielsweise „chris“ eingeben und **Nur komplette Wörter suchen** aktivieren, bezieht Monitor nur „chris“ als gültiges Suchergebnis ein, nicht jedoch „Christian“, „christine“ oder „christoph“.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Daten filtern“

Im Dialogfeld **Daten filtern** können Sie die in einer Ansicht angezeigten Daten anhand eines Datenfelds in der Ansicht filtern. Beispielsweise können Sie in der Ansicht des Wählsystem-Protokolls Daten anhand der Statusspalte filtern. Mit der Filteranweisung „Status ist Abgeschlossen“ zeigt Monitor Job-Daten nur für abgeschlossene Jobs an. Jobs, die derzeit ausgeführt werden, erscheinen nicht in der Ansicht.

Name	Beschreibung
Spalte	Hier werden die Spaltenüberschriften der ausgewählten Ansicht aufgeführt.
Operator	Hier werden die verfügbaren Operatoren aufgeführt („Ist“, „Ist nicht“, „Ist kleiner als“ und „Ist größer als“).
Wert	Hier werden die für die ausgewählte Spalte verfügbaren Werte aufgeführt.

Dialogfelder zur Job-Steuerung

Job stoppen (Dialogfeld-Feldbeschreibungen)

Im Dialogfeld **Job stoppen** können Sie einen Job stoppen.

Name	Beschreibung
Job normal stoppen, sobald die Agenten die Anrufe beenden	Mit dieser Option stoppen Sie einen Job, nachdem die Agenten ihre derzeitigen Anrufe abgeschlossen haben. Die Agenten erhalten die Gelegenheit, ihre laufenden Anrufe zu beenden und die Datensätze freizugeben.
Job sofort stoppen	Mit dieser Option stoppen Sie einen Job sofort. Das System unterbricht alle Telefongespräche und schließt die Datensätze sofort. Infolge dessen können die Agenten das Kundengespräch nicht beenden und die Kundendatensätze nicht aktualisieren.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie einen Job mit dem gleichen Namen in mehreren Wählsystemen stoppen.

Jobverknüpfung (Dialogfeld-Feldbeschreibungen)

Im Dialogfeld **Jobverknüpfung** können Sie Jobs so verknüpfen, dass ein neuer Job automatisch beginnt, wenn ein anderer endet.

Wenn Sie einen Job verknüpfen, überträgt das System einen Agenten zum nächsten Job, wenn er den letzten Anruf abschließt und den Datensatz freigibt. Das System zeigt eine Meldung an, um den Agenten mitzuteilen, dass sie zu einem neuen Job wechseln.

Name	Beschreibung
Gegenwärtige Verknüpfung	Gibt an, welcher Job mit den derzeitigen Einstellungen gestartet wird, wenn der aktuelle Job endet.
Neue Verknüpfung	Hier werden die Jobs aufgeführt, mit denen der aktuelle Job verknüpft werden kann.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Jobverknüpfung für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Feldbeschreibungen Dialogfeld „Job für Rückruf-Übernahme“

Im Dialogfeld **Job für Rückruf-Übernahme** können Sie zur Laufzeit den Job ändern, aus dem der Agent zur Bearbeitung der Rückrufe ausgewählt werden soll.

Name	Beschreibung
Aktueller Job	Hier wird der Job angezeigt, dessen Agenten die Rückrufe bearbeiten sollen.
Neuer Job	Hier wird eine Liste der aktuell ausgeführten Jobs angezeigt, aus denen Agenten zum Bearbeiten der Rückrufe abgestellt werden können. Durch Auswahl eines leeren Eintrags wird die Übernahmefunktion für Rückrufe deaktiviert.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Jobverknüpfung für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Datensatzauswahl für verknüpften Job“

Im Dialogfeld **Datensatzauswahl für verknüpften Job** können Sie den Abschlussgrad für den aktuellen Job einstellen, bei dem der verknüpfte Job gestartet wird.

Name	Beschreibung
Vorzeitige Ausführung	Stellen Sie über die Bildlaufleiste den Abschlussgrad ein.
Wert	Alternativ dazu können Sie im Kombinationsfeld Wert den Abschlussgrad über die Pfeiltasten oder durch manuelle Eingabe einstellen.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Über dieses Feld können Sie den Abschlussprozentsatz für gleichnamige Jobs in mehreren Wählsystemen gleichzeitig ändern.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Mindesttrefferquote“

Die Mindesttrefferquote verhindert, dass das Wählsystem einem Job mit schwacher Leistung zu viele Leitungen zuordnet und dadurch einen erfolgreicheren Job beeinträchtigt. Bei einer Mindesttrefferquote von 30 % beispielsweise führt das System nur drei Wählversuche pro Agent aus.

Name	Beschreibung
Wert	Die Mindesttrefferquote legt fest, wie viele Anrufversuche das Wählsystem höchstens ausführt, um einen Agenten zu verbinden. Geben Sie einen Wert zwischen 0 und 100 in Zehnerschritten ein, oder stellen Sie mit der Schiebeleiste einen Wert für die Mindesttrefferquote ein. Eine typische Einstellung ist 30.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Einstellungen für die Mindesttrefferquote für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Feldbeschreibungen Dialogfeld „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“

Die Quote für Intelligente Anrufeinleitung beeinflusst die Warteschlange und die Geschwindigkeit, mit der Anrufe getätigt werden. Das Wählsystem erzielt ein Gleichgewicht zwischen Agenten, die auf einen Anruf warten, und Kunden in der Warteschlange.

Name	Beschreibung
Intelligente Anrufeinleitung-Modus	Gibt an, mit welchem Modus („Anrufer in der Warteschlange“, „Agent-Bearbeitungsdauer“ oder „Agent-Nachbearbeitungsdauer“) das Wählsystem derzeit die Quote für Intelligente Anrufeinleitung berechnet. Wählen Sie in diesem Feld eine andere Option aus, um den Modus zu wechseln.
Wert	Zeigt den aktuellen Wert der Quote für die intelligente Anrufeinleitung an. Geben Sie einen Prozentwert zwischen 1 und 100 ein, um die Quote für die intelligente Anrufeinleitung zu ändern.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Quote für die intelligente Anrufeinleitung für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Einstellungen für eingehende Anrufe“

Einstellungen für eingehende Anrufe steuern, wie das Wählsystem Agenten für ein- und ausgehende Anrufe zwischen den ein- und ausgehenden Anrufaktivitäten überträgt.

Name	Beschreibung
Agenten eingehenden Anrufen zuordnen	Gibt an, wie lange ein Anruf höchstens in der Warteschlange bleiben darf, bevor das System einen Agenten für ein- und ausgehende Anrufe überträgt, damit er nur noch eingehende Anrufe entgegennimmt. Sie können die Agent-Wartezeit verkürzen, um die Call Center-Produktivität hervorzuheben. Die Einstellung für „Der Prozentsatz der wartenden Kunden ist größer als“ setzt die Einstellung Wartezeit der Kunden ist länger als außer Kraft. Geben Sie für Wartezeit der Kunden ist länger als einen Wert in Sekunden von 0 bis 999 ein, der angibt, wie lange ein Anruf höchstens in der Warteschlange verbleiben darf, bevor das System einen für ein- und ausgehende Anrufe einsetzbaren Agenten weiter vermittelt, damit er nur noch eingehende Anrufe entgegennimmt. Geben Sie für „Der Prozentsatz der wartenden Kunden ist größer als“ eine Zahl zwischen 100 und 200 ein. Diese Zahl gibt an, welcher Prozentsatz der Anrufe höchstens in der Warteschlange enthalten sein darf. Das Wählsystem vergleicht die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange mit der Anzahl der Agenten für eingehende Anrufe und der Agenten für ein- und ausgehende Anrufe. Beispiel: An einem Job arbeiten zwei Agenten für ein- und ausgehende Anrufe und drei Agenten für eingehende Anrufe. Wenn der Wert von „Der Prozentsatz der wartenden Kunden ist größer als“ 100 beträgt, müssen sich fünf Anrufe (100 % der Kombination aus Agenten für eingehende Anrufe und Agenten für ein- und ausgehende Anrufe) in der Warteschlange befinden, bevor das System einen Agenten für ein- und ausgehende Anrufe überträgt, damit dieser nur noch eingehende Anrufe entgegennimmt.
Agenten ausgehenden Anrufen zuordnen	Geben Sie an, wie viele Sekunden ein für ein- und ausgehende Anrufe einsetzbarer Agent höchstens unbeschäftigt bleiben darf, bevor das System ihn weiter vermittelt, damit er nur noch ausgehende Anrufe übernimmt. Die empfohlene Dauer ist 20 Sekunden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Einstellungen für eingehende Anrufe für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Verwaltete Wählvorgänge (Dialogfeld-Feldbeschreibungen)

Im Dialogfeld **Verwaltete Wählvorgänge** können Sie die Einstellungen für verwaltete Wählvorgänge ändern.

Name	Beschreibung
Vorschaulänge	Gibt an, wie lange ein Agent sich einen Datensatz ansehen kann, bevor das Wählsystem die Nummer wählt. Geben Sie einen Wert (in Sekunden) zwischen 1 und 999 im Feld „Zeitlimit“ ein. Wählen Sie **Ohne Limit**, wenn die Vorschauzeit nicht begrenzt werden soll. **Hinweis:** Wenn für einen Job manuelles Wählen aktiviert ist, wird die von Ihnen hier festgelegte Vorschaulänge vom Wählsystem ignoriert.
Agenten dürfen Anrufe abbrechen	Hier können Sie angeben, ob die Agenten in der Lage sein sollen, einen verwalteten Wählvorgang abzubrechen.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Einstellungen für verwaltete Wählvorgänge für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Dialogfeld „Zeitzonen“ – Feldbeschreibungen

Wählen Sie die Zeitzonen aus, die Sie anrufen möchten.

Name	Beschreibung
Anrufdatensätze nach Zeitzonen sortiert	Hier können Sie angeben, ob das Wählsystem versuchen soll, alle Datensätze in einer Zeitzone anzurufen, bevor es zur nächsten Zeitzone übergeht. Wenn Sie diese Option deaktivieren, führt das System Anrufversuche in allen Zeitzonen aus, die ausgewählt und verfügbar sind.
Zeitzonen	Listet alle Zeitzonen auf. Ausgewählte Zeitzonen sind durch ein Häkchen gekennzeichnet.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Anfangszeit	Empfohlene Anfangszeit für die einzelnen Zeitzonen.
Endzeit	Empfohlene Endzeit für die einzelnen Zeitzonen.
Datensätze	Die Gesamtzahl der Datensätze, die in den einzelnen Zeitzonen zum Anruf ausgewählt wurden.
Verfügbar	Gibt an, wie viele Datensätze zum aktuellen Zeitpunkt für die einzelnen Zeitzonen zum Anruf verfügbar sind.
Rückrufe	Die aktuelle Anzahl der Datensätze, die in den einzelnen Zeitzonen zum Rückruf festgelegt wurden.
Summe der Aktivitäten	Zeigt Gesamtwerte für die Spalten Datensätze, Verfügbar und Rückrufe an.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Zeitzonen-Einstellungen für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.
Alle aktivieren	Wählt alle Zeitzonen aus.
Alle deaktivieren	Hebt die Auswahl aller Zeitzonen auf.

Einheiten-Arbeitslisten (Dialogfeld-Feldbeschreibungen)

Wenn Sie für einen Job Unterbereiche einrichten möchten, damit bestimmte Agenten sich bei einem speziellen Bereich anmelden und mit bestimmten Kunden arbeiten können, richten Sie eine Einheiten-Arbeitsliste für einen Job ein.

Name	Beschreibung
Einheiten-ID	Hier werden alle verfügbaren Einheiten-IDs ausgeführt. Ausgewählte Einheiten sind durch ein Häkchen gekennzeichnet. Die Einheiten-ID Allid gibt an, dass der Job nicht für Einheiten-Arbeitslisten eingerichtet wurde.
Datensätze	Die Gesamtzahl der Datensätze, die für die einzelnen Einheiten-IDs ausgewählt wurden.
Verfügbar	Die aktuelle Anzahl der Datensätze, die für die einzelnen Einheiten-IDs zum Anruf verfügbar sind.
Rückrufe	Die aktuelle Anzahl der Datensätze, die für die einzelnen Einheiten-IDs zum Rückruf festgelegt wurden.
Gesamt	Zeigt Gesamtwerte für die Spalten Datensätze, Verfügbar und Rückrufe an.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Einstellungen für die Einheiten-Arbeitsliste für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.
Alle aktivieren	Wählt alle Einheiten-IDs aus.
Alle deaktivieren	Hebt die Auswahl aller Einheiten-IDs auf.

Feldbeschreibungen für Quoten (Dialogfeld)

Eine Quote gibt an, wie viele Freigaben für einen bestimmten Abschlusscode höchstens definiert sind. Wenn die Quote für eine Einheit erreicht ist, werden keine weiteren Datensätze angewählt.

Name	Beschreibung
Einheiten-ID	Hier werden alle Einheiten-IDs aufgeführt. Für Jobs ohne Einheiten-Arbeitsliste ist Allid die einzige Einheiten-ID.
Abschlusscode	Gibt den ausgewählten Abschlusscode an, der verfolgt werden soll.
Quote	Zeigt das Quotenlimit für den ausgewählten Abschlusscode an. Geben Sie eine positive Zahl ein.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Quoteneinstellungen für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Feldbeschreibungen Dialogfeld „Alternative erste Telefonnummer“

Die alternative erste Telefonnummer ersetzt die erste Telefonnummer, die zu einer bestimmten Tageszeit angerufen werden soll.

Name	Beschreibung
Telefon	Wählen Sie hier die Telefonnummer aus, die als alternative erste Telefonnummer verwendet werden soll.
Lokalzeit	Zeigt an, zu welcher Zeit das System mit dem Anruf der alternativen ersten Telefonnummer beginnt. Die Zeit wird in der örtlichen Zeit der ausgewählten Zeitzone angegeben. Geben Sie an, zu welcher Tageszeit zur alternativen Telefonnummer gewechselt werden soll.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Zeitzonen	Hier werden die ausgewählten Zeitzonen für die ausgewählte alternative Telefonnummer aufgeführt.
Telefon hinzufügen	Fügt eine Zeile für eine neue alternative erste Telefonnummer hinzu.
Telefon entfernen	Entfernt die ausgewählte alternative erste Telefonnummer.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Einstellungen für die alternative erste Telefonnummer für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Erkennungsmodi“

Erkennungsmodi bezeichnen die Anruftypen, die das System an Agenten weiterleiten soll.

Name	Beschreibung
Telefon	Gibt das Telefonfeld an, auf das das System die Einstellungen für die Erkennungsmodi anwendet.
Klingeltöne	Zeigt an, nach wie vielen Klingeltönen das System den Abschlusscode NOANSWER aufzeichnet.
An Agenten leiten	Hier werden die Anruferkennungsmodi aufgeführt, die Sie zur Weiterleitung an Agenten auswählen können. Beispielsweise können Sie Sprache und Anrufbeantworter als Anruftypen auswählen, die von Agenten geführt werden sollen.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Einstellungen für Erkennungsmodi für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.
Telefon hinzufügen	Fügt eine neue Zeile hinzu, in der Sie Erkennungsmodi-Einstellungen für eine andere Telefonnummer festlegen können.
Telefon entfernen	Entfernt die ausgewählten Einstellungen für Telefonnummer und Erkennungsmodi.

Feldbeschreibungen Dialogfeld „Wiederholversuche“

Die Einstellungen für die Wiederholversuche legen fest, wie die vom System festgelegten Wiederholversuche verarbeitet werden sollen.

Name	Beschreibung
Dieses Telefon anrufen	Hier werden die Telefonnummern aufgeführt, für die derzeit Rückrufeinstellungen aktiv sind.
Ergebnisse	Definiert das Anrufergebnis, für das das System Wiederholversuche ausführt.
Intervall für Wiederholversuche	Gibt an, wie viele Minuten zwischen Wiederholversuchen vergehen.
Versuche	Gibt für die einzelnen Ergebnisse an, wie viele Rückrufversuche das System jeweils höchstens ausführt.
Nächst. Tel.	Gibt die nächste Telefonnummer an, die das System anruft, wenn es die definierte Anzahl von Versuchen abgeschlossen hat.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Einstellungen von Wiederholversuchen für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.
Wiederholversuch hinzufügen	Fügt eine neue Zeile hinzu, in der neue Parameter zu Wiederholversuchen eingerichtet werden können.
Wiederholversuch entfernen	Entfernt die ausgewählte Zeile aus dem Dialogfeld **Wiederholversuche**.

Dialogfeld „Leitungen“ – Feldbeschreibungen

Ändern Sie die Leitungszuordnung, wenn Sie denken, dass bestimmte Jobs mehr Leitungen benötigen und andere weniger.

Name	Beschreibung
Leitungsgruppe	Hier werden die Leitungsgruppen aufgelistet, die für das System eingerichtet sind. Aktive Leitungsgruppen sind durch ein Häkchen gekennzeichnet.
Typ	Gibt den Typ der Leitungen in den einzelnen Leitungsgruppen an, z. B. eingehend oder ausgehend.
Änderungen auf alle Wählsysteme anwenden, die der Steuerung für mehrere Wählsysteme unterliegen	Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Steuerung für mehrere Wählsysteme aktiviert ist. Hiermit können Sie die Leitungszuordnungen für denselben Job in mehreren Wählsystemen ändern.
Alle aktivieren	Markiert alle Leitungsgruppen für den Job.
Alle deaktivieren	Hebt die Markierung aller Leitungsgruppen für den Job auf.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Datensatzauswahl“

Im Dialogfeld **Datensatzauswahl** können Sie die Anweisung für die Datensatzauswahl in Echtzeit definieren.

Name	Beschreibung
Feld	Wählen Sie über die Dropdown-Liste ein Feld aus (z. B. BALANCE), das zur Datensatzauswahl verwendet werden soll. Die Felder entsprechen den Feldern, die in den Anruflisten im Editor definiert wurden.
Wert	In diesem Feld müssen Sie einen Wert eingeben, beispielsweise >3000
Logik	In diesem Feld können Sie eine mehrzeilige Logikanweisung eingeben. Sie müssen auf die Dropdown-Liste **Logik** klicken und **Und** oder **Oder** auswählen.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Auswahlergebnisse“

Im Dialogfeld **Auswahlergebnisse** können Sie die Abschlusscodes für die neue Datensatzauswahl in Echtzeit definieren.

Name	Beschreibung
Vorherige Ergebnisse	Die Abschlusscodes, die bei der Auswahl einbezogen werden sollen.
Beschreibung	Beschreibung der Abschlusscodes

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Auswahlsortierung“

Über das Dialogfeld **Auswahlsortierung** können Sie die Datensätze nach Priorität, Feld und Reihenfolge sortieren.

Name	Beschreibung
Priorität	Die Priorität, nach der die Datensätze in der Auswahl sortiert werden sollen.
Datensätze sortieren nach	Das Feld, nach dem die ausgewählten Datensätze sortiert werden sollen.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Datensätze sortiert werden sollen: aufsteigend oder absteigend.

Dialogfelder zur Agenten-Steuerung

Dialogfeld „Agent suchen“ – Feldbeschreibungen

Im Dialogfeld **Agent suchen** können Sie nach einem oder mehreren Agenten suchen. Sie können folgende Aufgaben ausführen:

- Ausgewählten Agenten eine Nachricht senden
- Ausgewählte Agenten aus einem Job entfernen
- Ausgewählte Agenten an einen anderen Job weiterleiten
- Ausgewählte Agenten überwachen

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen eines Agenten ein oder geben Sie Platzhalter ein, um mehrere Agenten zu suchen.
Wählsystem, Supervisor, Job	Mit den Hierarchien können Sie Informationen basierend auf dem Wählsystem, dem Job oder dem Supervisor filtern (sofern eine Supervisor-Hierarchie eingerichtet ist).
Symbol „Eine Nachricht an Agenten senden“	Über Nachrichten können Sie direkt mit Agenten kommunizieren. Diese werden Agenten auf dem Bildschirm „Proactive Contact Agent“ angezeigt. Agenten können diese Sofortnachrichten sogar dann empfangen, wenn sie gerade einen Anruf mit einem Kunden führen. Nachdem Sie einen Agenten gefunden haben, können Sie auf die Schaltfläche **Nachricht senden** klicken.
Symbol „Agenten entfernen“	Mit dieser Option können Sie die Sitzung eines Agenten in einem Job beenden. Verwenden Sie diese Option nur in Ausnahmefällen, wenn der Agent keine der normalen Trennungsmethoden anwenden kann. Der Agent wird sofort aus dem Job entfernt und aus Proactive Contact abgemeldet. Nachdem Sie einen Agenten gefunden haben, können Sie auf die Schaltfläche **Agenten entfernen** klicken.
Symbol „Agent weiterleiten“	Mit dieser Option können Sie einen Agenten in einen anderen Anruf-Job übertragen. Nachdem Sie einen Agenten gefunden haben, können Sie auf die Schaltfläche **Agenten weiterleiten** klicken.
Symbol „Agent überwachen“	Mit dieser Option können Sie das Gespräch zwischen einem Agenten und einem Kunden mit anhören. Nachdem Sie einen Agenten gefunden haben, können Sie auf die Schaltfläche **Agent überwachen** klicken.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Symbol „Eine Agentenansicht anzeigen“	Mit dieser Option können Sie die Ansicht „Agentendetail“, „Agenten-Abschlusscodes“ oder „Agenten-Historie“ für die ausgewählten Agenten anzeigen. Nachdem Sie einen Agenten gefunden haben, können Sie auf die Schaltfläche **Agentendetail** klicken.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Agent weiterleiten“

Wählen Sie einen Job aus, an den das Wählsystem den Agenten weiterleiten soll.

Name	Beschreibung
Verfügbare Jobs	Hier werden die Jobs aufgeführt, an die Sie einen Agenten weiterleiten können.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Nachricht senden“

In diesem Dialogfeld geben Sie eine Nachricht ein, die Sie an Agenten senden möchten.

Name	Beschreibung
Nachrichtentext	Eine Nachricht, die Sie an die ausgewählten Agenten senden möchten.

Dialogfeld „Agent überwachen“ – Feldbeschreibungen

Mit dem Dialogfeld **Agent überwachen** können Sie ein Gespräch zwischen dem ausgewählten Agenten und einem Kunden mit anhören.

Name	Beschreibung
Headset-ID	Hier geben Sie die ID Ihres Headsets an, mit dem Sie das Gespräch eines Agenten mit anhören möchten. Nachdem Sie einen Agenten gefunden haben, können Sie auf die Schaltfläche **Agent überwachen** klicken.

Kapitel 26: Ansichtssteuerungen überwachen

Eine Ansicht definiert das im rechten Teilfenster angezeigte Fenster. Monitor zeigt eine Ansicht an, wenn Sie auf eine Schaltfläche in der Schaltflächenleiste klicken.

In Monitor können Sie eine Ansicht auswählen, um die Anrufaktivitäten zu überwachen, und über die Symbolleistensteuerungen die angezeigten Daten filtern.

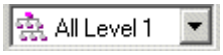
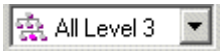
Symbolleiste zur Ansichtssteuerung

Beim Öffnen einer Ansicht wird jeweils eine Reihe von Schaltflächen in einer Symbolleiste angezeigt. Verwenden Sie die Symbolleistensymbole, um Daten in einer Ansicht anzuzeigen.

Die verfügbaren Symbolleistensymbole sind von Ansicht zu Ansicht verschieden. Beispielsweise zeigt das System die Zeitauswahloption nicht an, wenn Sie über keine Berechtigung zum Festlegen des Zeitraums für die Daten in der Ansicht verfügen.

Ansichtshilf-sanwendung	Symbol	Beschreibung
Tabellenansicht		Wenn eine Ansicht über einen Grafik- und einen Tabellenmodus verfügt, zeigt dieses Symbol die Daten ohne Symbole an. Die Tabellenansicht ist für jede Ansicht verfügbar.
Grafische Ansicht		Wenn eine Ansicht über einen Grafik- und einen Tabellenmodus verfügt, werden auf diesem Symbol die Daten durch Symbole angezeigt. Die grafische Ansicht ist nicht für alle Ansichten verfügbar.
Filterdaten		Zeigt das Dialogfeld „**Filterdaten**“ an, in dem Sie die Daten in der Ansicht entsprechend den ausgewählten Kriterien filtern können.
Leistungscode		Zeigt ein Dialogfeld an, in dem Sie einen Abschlusscode zur Messung der Agentenleistung auswählen können.
Spalten ein-/ausblenden		Zeigt das Dialogfeld **Spalten** an, in dem Sie auswählen können, welche der verfügbaren Datenfelder angezeigt werden.
Suchen		Bietet eine Option zum Suchen eines Elements in einer Ansicht.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Ansichtshilf-sanwendung	Symbol	Beschreibung
Bereichauswahl Stufe 1		Eine Dropdown-Liste mit der Sie den Umfang der angezeigten Daten einschränken können. Die Standardeinstellung zeigt eine Liste von Wählsystemen an.
Bereichauswahl Stufe 2		Die Auswahlmöglichkeiten in dieser Liste hängen von der auf Stufe 1 getroffenen Auswahl ab. Damit können Sie den Umfang der angezeigten Daten einschränken. Die Standardeinstellung zeigt eine Liste von Jobs an.
Bereichauswahl Stufe 3		Die Auswahlmöglichkeiten in dieser Liste hängen von der auf Stufe 1 und 2 getroffenen Auswahl ab. Damit können Sie den Umfang der angezeigten Daten einschränken. Die Standardeinstellung lautet Alles der Stufe 3.
Hierarchieverwaltung		Eine Dropdown-Liste, aus der Sie die Datentypen auswählen können, die in den Bereichauswahlen angezeigt werden.
Zeitbereich		Über diese Schaltfläche können Sie entweder die derzeit laufenden oder alle Jobs anzeigen.
Ansicht aktualisieren		Über diese Schaltfläche können Sie eine Ansicht aktualisieren.

Bereichsauswahlen

Die drei Dropdown-Listen in der Ansichtssymbolleiste werden Bereichsauswahlen genannt.

Über eine Bereichauswahl können Sie den Umfang der in einer Ansicht angezeigten Daten ändern. Verwenden Sie die Bereichauswahlen mit der Symbolleistenschaltfläche **Hierarchieverwaltung**. Die Option, die Sie über die Schaltfläche **Hierarchieverwaltung** in der Symbolleiste auswählen, wirkt sich dynamisch auf die verfügbaren Optionen in den Monitor-Bereichauswahlen aus.

Die Standard-Bereichauswahlen in Monitor sind „Wählsystem“ und „Job“. Sie können aus jeder Auswahl ein Element oder alle Elemente auswählen.

Das System zeigt in der dritten Bereichsauswahl eine Liste der Supervisors an, wenn Folgendes der Fall ist:

- Sie haben mit der Hierarchieverwaltung eine Agenten-/Supervisor-Hierarchie definiert.
- Sie haben diese Hierarchie als Standardhierarchie in Monitor festgelegt.

  Sie können die Standardhierarchie in Monitor auswählen, indem Sie auf **Einstellungen** > **Optionen** > **Bereichsauswahlen** klicken.

Festlegen von Bereichsauswahlen zum Anzeigen von Daten für alle Wählsysteme, Jobs und Supervisor

Vorgehensweise

1. Legen Sie für die erste Bereichsauswahl „Alle der Stufe 1“ fest.
2. Legen Sie für die zweite Bereichsauswahl „Alle der Stufe 2“ fest.
3. Legen Sie für die dritte Bereichsauswahl „Alle der Stufe 3“ fest.

Ergebnis

Wenn Sie die Wählsystem-Auswahl in „DialerA“ ändern, entfernt Monitor die Daten für alle anderen Wählsysteme aus der Ansicht.

Festlegen von Bereichsauswahlen für alle Jobs mit der Bezeichnung „30Day“

Vorgehensweise

1. Legen Sie für die erste Bereichsauswahl „Alle der Stufe 1“ fest.
2. Legen Sie für die zweite Bereichsauswahl „30Day“ fest.

   Es werden Daten für alle Jobs mit der Bezeichnung „30Day“ angezeigt, unabhängig vom Wählsystem, in dem sich die Jobs befinden.

Filtern von Daten in einer Ansicht

Vorgehensweise

1. Klicken Sie, während eine Ansicht geöffnet ist, auf **Daten filtern**.

   Das Dialogfeld **Filterdaten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Spalte aus der Liste aus. Die Optionen in dieser Liste sind die Spaltenüberschriften für die ausgewählte Ansicht.
3. Wählen Sie aus der Liste **Operator** einen Operator aus.
4. Geben Sie in das Feld **Wert** einen Wert ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Daten filtern“ auf Seite 348

Festlegen von Bereichsauswahlen

Informationen zu diesem Vorgang

Den Bereich stellen Sie mit den drei Dropdown-Listen ein, die in allen Ansichtssymbolleisten verfügbar sind.

Die Einstellungen in der Hierarchieverwaltung und die Standardhierarchie-Einstellungen auf der Registerkarte **Bereich** in Monitor legen fest, welche Hierarchieoptionen Sie für die Ansicht auswählen können.

Die Standard-Bereichauswahlen in Monitor sind „Wählsystem“ und „Job“. Sie können aus jeder Auswahl ein Element oder alle Elemente auswählen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie, während eine Ansicht geöffnet ist, auf das Symbol **Hierarchieverwaltung** in der Ansichtssymbolleiste.
2. Wählen Sie **Ohne Hierarchie**, **Agenten-/Supervisor-Hierarchie** oder **Benutzerdefinierte Hierarchie** aus.

   Diese Optionen sind auf die Listen „Agenten-/Supervisor-Hierarchie“ und „Benutzerdefinierte Hierarchie“ auf der Registerkarte **Bereich** abgestimmt.

   Zusätzlich dazu wirkt sich die in der Hierarchieverwaltungsliste ausgewählte Option auf die drei Bereichauswahlen in den Dropdown-Listen in Ihrer Ansicht aus.

   Wenn Sie z. B. aus der Agenten-/Supervisor-Hierarchieliste auf der Registerkarte **Bereich** den Eintrag „MeineSuperAgentHierarchie“ und dann aus der Hierarchieverwaltungsliste den Eintrag „Agenten-/Supervisor-Hierarchie“ wählen, werden Ihre Bereichauswahlen mit Daten aus „MeineSuperAgentHierarchie“ ausgefüllt.

   Tipp:

   Die auf der Registerkarte **Bereich** ausgewählte Hierarchie wird zur Standardhierarchie für das Ausfüllen Ihrer Ansichten.
3. Wählen Sie aus der ersten Bereichauswahl ein Element aus. Standardmäßig werden die Namen der Wählsysteme aufgelistet.

   Wenn Sie die Option **Benutzerdefinierte Hierarchie verwenden** ausgewählt haben, werden die Elemente auf der oberen Stufe der ausgewählten Hierarchie aufgelistet.

   Das Element, das Sie in der ersten Bereichauswahl ausgewählt haben, schränkt die in der zweiten Bereichauswahl verfügbaren Optionen normalerweise ein. Sie können **Alles der Stufe 1** auswählen, wenn Sie den Bereich Ihrer Ansicht nicht eingrenzen möchten.
4. Wählen Sie aus der zweiten Bereichauswahl ein Element aus. Standardmäßig werden die Namen der Jobs aufgelistet.

   Wenn Sie die Option **Benutzerdefinierte Hierarchie verwenden** ausgewählt haben, werden die Elemente auf der mittleren Stufe der ausgewählten Hierarchie aufgelistet.

   Das ausgewählte Element schränkt die in der dritten Bereichauswahl verfügbaren Optionen normalerweise ein. Sie können **Alles der Stufe 2** auswählen, wenn Sie den Bereich Ihrer Ansicht nicht eingrenzen möchten.

5. Wählen Sie aus der dritten Bereichauswahl ein Element aus. Standardmäßig enthält die dritte Bereichauswahl nur den Eintrag Alles der Stufe 3.

   Wenn Sie entweder **Standardhierarchie verwenden** oder **Benutzerdefinierte Hierarchie verwenden** ausgewählt haben, werden die Elemente auf der unteren Stufe der ausgewählten Hierarchie aufgelistet. Sie können Alles der Stufe 3 auswählen, wenn Sie den Bereich Ihrer Ansicht nicht eingrenzen möchten.

Auswählen des Zeitbereichs

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Standardzeiteinstellung ändern, um entweder nur Daten zu den Jobs anzuzeigen, die gerade ausgeführt werden, oder um Daten zu allen Jobs anzuzeigen.

Sie können z. B. den Zeitraum so einstellen, dass eine Ansicht aller Erfolg versprechenden Kontakte (RPCs) aus Job 1, die während eines Tages zustande gekommen sind, angezeigt wird.

Die Zeitauswahl ist auf Ansichten und Datenfelder beschränkt, für die eine Summierung sinnvoll ist. Nicht numerische Daten können beispielsweise nicht summiert werden. Auch Daten, deren Werte veränderlich sind, wie z. B. die Mindesttrefferquote, können nicht summiert werden.

So wählen Sie einen Zeitraum aus:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie, während eine Ansicht geöffnet ist, auf das Symbol **Zeitbereich**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Nur laufende Jobs anzeigen**, oder heben Sie die Auswahl auf.
   - Wenn Sie die Option **Nur laufende Jobs anzeigen** auswählen, werden in Ihrer Ansicht nur Daten zu den aktuell ausgeführten Jobs angezeigt.
   - Wenn Sie die Option **Nur laufende Jobs anzeigen** deaktivieren, werden in Ihrer Ansicht Daten zu aktuell ausgeführten und zu gestoppten Jobs angezeigt.

Auswählen einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie in der Hierarchieverwaltung eine Hierarchie erstellt und diese Hierarchie auf der Registerkarte **Bereich** in Monitor ausgewählt haben, können Sie die Hierarchie auf jede beliebige Ansicht anwenden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie, während eine Ansicht geöffnet ist, auf das Symbol **Hierarchieverwaltung**.

   Daraufhin wird eine Liste angezeigt.

2. Wählen Sie aus der Liste eine der folgenden Optionen:
   - **Ohne Hierarchie**
   - **Agenten-/Supervisor-Hierarchie**
   - **Benutzerdefinierte Hierarchie**

   Hinweis:

   Wenn Sie in einer Umgebung mit mehreren Zugehörigkeiten zu mehreren Serviceeinheiten gehören und die Option **Alle Serviceeinheiten** auswählen, sind die Optionen **Agenten-/Supervisor-Hierarchie und Benutzerdefinierte Hierarchie** deaktiviert.

Typen von Hierarchien

Mit der Option Ohne Hierarchie werden die Bereichauswahlen auf ihre Standardeinstellungen zurückgesetzt. Die erste Bereichauswahl listet Wählsysteme auf, die zweite Bereichauswahl Jobs, und die dritte Bereichauswahl enthält nur das Element „Alles der Stufe 3“.

Die Optionen „Agenten-/Supervisor-Hierarchie“ und „Benutzerdefinierte Hierarchie“ sind auf die auf der Registerkarte **Bereich** angezeigten Listen „Agenten-/Supervisor-Hierarchie“ und „Benutzerdefinierte Hierarchie“ abgestimmt.

Die in der Hierarchieverwaltungsliste ausgewählte Option wirkt sich auf die drei Bereichauswahlen in Ihrer Ansicht aus.

Wenn Sie z. B aus der Agenten-/Supervisor-Hierarchieliste auf der Registerkarte **Bereich** den Eintrag „MeineSuperAgentHierarchie“ und dann aus der Hierarchieverwaltungsliste den Eintrag „Agenten-/Supervisor-Hierarchie“ wählen, werden Ihre Bereichauswahlen mit Daten aus „MeineSuperAgentHierarchie“ ausgefüllt.

Die Optionen, die Sie in den Bereichauswahlen auswählen, können den in Ihren Ansichten angezeigten Datenbereich ändern.

Ansichten in Monitor warten

Ein- oder Ausblenden von Spalten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Ihre Ansicht so anpassen, dass nur die gewünschten Spalten angezeigt werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie, während eine Ansicht geöffnet ist, auf die Schaltfläche **Spalten aus-/einblenden**.

2. Um das Kontrollkästchen einer Spalte zu aktivieren oder zu deaktivieren, führen Sie einen oder mehrere der folgenden Aufgaben durch:
   - Klicken Sie auf **Alles auswählen**, um in der aktuellen Ansicht alle Spalten anzuzeigen.
   - Aktivieren Sie die Kontrollkästchen von Spalten, die Sie in Ihrer aktuellen Ansicht einblenden möchten.
   - Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen von Spalten, die Sie in Ihrer aktuellen Ansicht ausblenden möchten.
   - Klicken Sie auf **Alle ausblenden**, um in Ihrer aktuellen Ansicht alle Spalten auszublenden.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Auswählen der Tabellenansicht oder grafischen Ansicht

Informationen zu diesem Vorgang

Die Tabellenansicht ist die Standardansicht.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie, während eine Ansicht geöffnet ist, auf die Schaltfläche **Grafische Ansicht**, um zu einer Ansicht mit Symbolen zu wechseln.
2. Klicken Sie, während eine Ansicht geöffnet ist, auf die Schaltfläche **Tabellenansicht**, um zu einer Ansicht zu wechseln, in der keine Symbole für die Daten in Ihrer Ansicht angezeigt werden.

Speichern einer Ansicht als HTML-Datei

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in Monitor die Ansicht aus, die Sie als HTML-Datei speichern möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Als HTML speichern**.

   Monitor öffnet ein neues Fenster mit der HTML-Ausgabe.
3. Wählen Sie **Datei** > **Speichern als**, wechseln Sie zu einem Speicherort, und klicken Sie auf **Speichern**.

Kapitel 27: Fenster in der Monitor-Ansicht

Monitor verwendet die Schaltflächenleiste auf der linken Seite des Fensters als primären Navigationspunkt zum Öffnen von Ansichten. Monitor zeigt Ansichten in einem Fenster auf der rechten Bildschirmseite an.

Mit der Schaltflächenleiste von Monitor können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Bevorzugte Ansichten öffnen und speichern
- Ansichten gemäß Abschlusscode anzeigen
- Ansichten gemäß Agenten- und Supervisor-Beziehungen anzeigen

Meldungen konfigurieren, um Benachrichtigungen von Proactive Contact zu erhalten

Eine Ansicht zeigt Informationen zu Wählsystemen, Jobs, Agenten und Abschlusscodes in einem separaten Fenster an.

Sie können in Monitor Ansichten erstellen, diese beim Beenden von Monitor speichern und sie später wiederherstellen. Mit dieser Funktion können Sie dieselben Ansichten verwenden, ohne sie neu erstellen zu müssen.

Über die Schaltflächenleiste können Sie auf die verfügbaren Ansichten zugreifen und diese organisieren. Über die Ansichtssymbolleiste können Sie einstellen, wie die Daten angezeigt werden.

Ansichtstypen

Über die Schaltflächenleiste von **Monitor** können Sie folgende Typen von Ansichten anzeigen:

Name	Beschreibung
Ansichtssatz	Listet Ansichten auf, in denen Daten über Anrufaktivitäten in Wählsystemen angezeigt werden.
Supervisor	Zeigt Informationen über die Agenten eines Supervisors an. Weitere Informationen finden Sie unter *Ansichtbeschreibung der Agenten eines Supervisors*. Zeigt die Agenten nach Job gruppiert an, die in einem oder mehreren Wählsystemen aktiv sind.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Agent	Zeigt Agentendaten für einen Job an und ermöglicht die Suche nach Agenten. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Agenten-Such-Ansicht*.
Benutzerdefiniert	Zeigt die von Ihnen erstellten benutzerdefinierten Ansichten an. Sie können sich über das Menü **Extras** in jeder Ansicht, in der Agenten aufgelistet werden, Informationen zu bestimmten Agenten anzeigen lassen. Weitere Informationen finden Sie unter *Öffnen einer Ansicht zu einem bestimmten Agenten*. Wenn sich Benutzer als Agenten anmelden, dürfen sie sich nicht erneut mit derselben Agenten-Login-ID bei demselben Wählsystem oder bei anderen Wählsystemen einer Systemgruppe anmelden.
Wählsystem	
Wählsystem-Status	Zeigt den Job, den Agenten und die Leitungsressourcen an, die in einem Wählsystem verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Wählsystem-Status-Ansicht*.
Agenten eines Wählsystems	Zeigt die Agenten an, die bei einem oder mehreren Wählsystemen angemeldet sind. Weitere Informationen finden Sie unter *Ansichtbeschreibung der Agenten eines Wählsystems*.
Wählsystem-Leitungsinformationen	Zeigt Leitungszuordnungen und Aktivitätsstufen für die einzelnen Jobs an. Weitere Informationen finden Sie unter *Wählsystem-Leitungsinformationen-Ansicht*.
Wählsystem-Protokoll	Zeigt die Aktivität des Wählsystems im Zeitverlauf an. Weitere Informationen finden Sie unter *Wählsystem-Protokoll-Ansicht*.
Job	
Job-Status	Zeigt den Job, den Agenten und die Leitungsressourcen an, die in einem Wählsystem verwendet werden. Die Daten werden dabei nach Job gruppiert und zusammengefasst. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Job-Status-Ansicht*.
Agenten eines Jobs	Zeigt die Agenten an, die an den jeweiligen Jobs beteiligt sind. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Job-Agenten-Ansicht*.
Job-Detail	Zeigt detaillierte Informationen zur Leistung eines Jobs einschließlich Verbindungen, Erfolg versprechenden Kontakten und Abschlussquoten an. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Job-Detail-Ansicht*.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs	Zeigt an, wie viel Zeit die einzelnen Agenten für Gespräche mit Kunden, zum Aktualisieren von Datensätzen und beim Warten auf den nächsten Anruf aufgewendet haben. Weitere Informationen finden Sie unter *Ansichtbeschreibung der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs*.
Job-Abschlusscodes	Zeigt die innerhalb eines Jobs verwendeten Abschlusscodes an. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Job-Abschlusscodes-Ansicht*.
Job-Warteschlange	Zeigt Informationen zu Anrufen an, die während eines Jobs in die Warteschlange verlegt wurden, einschließlich der Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in der Warteschlange befinden, der Anzahl der abgebrochenen Anrufe und der durchschnittlichen Wartezeit pro Anruf. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Job-Warteschlangen-Ansicht*.
Jobverlauf	Zeigt die Aktivität des Wählsystems im Zeitverlauf nach Job gruppiert an. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Jobverlauf-Ansicht*.
Abschlusscode-Detail pro Agent	Vergleicht die Agentenleistung anhand eines ausgewählten Abschlusscodes. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Ansicht „Abschlusscode-Detail pro Agent“*.
Job-Qualität-Ansicht	Zeigt Informationen über die Service-Qualität an, die Wählsysteme während eines Jobs erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter *Beschreibung der Job-Qualitäts-Ansicht*.

Verwandte Links

Beschreibungen der Ansicht von Supervisor-Agenten auf Seite 396
Beschreibung der Agenten-Such-Ansicht auf Seite 398
Wählsystem-Status-Ansicht – Beschreibungen auf Seite 372
Beschreibung der Ansicht „Wählsystem-Agenten“ auf Seite 374
Ansicht der Wählsystem-Leitungsinformationen – Beschreibungen auf Seite 376
Beschreibung der Ansicht „Wählsystem-Protokoll“ auf Seite 376
Beschreibung der Ansicht „Job-Status“ auf Seite 378
Beschreibung der Ansicht „Job-Agenten“ auf Seite 380
Beschreibung der Job-Detail-Ansicht auf Seite 381
Beschreibungen Ansicht der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs auf Seite 384
Beschreibung der Job-Abschlusscode-Ansicht auf Seite 385
Beschreibungen Job-Warteschlangen-Ansicht auf Seite 388
Beschreibung der Ansicht „Job-Historie“ auf Seite 390
Beschreibung der Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent auf Seite 392
Beschreibung der Ansicht „Job-Qualität“ auf Seite 393

Öffnen einer Ansicht zu einem bestimmten Agenten auf Seite 342

Ansichtssymbolleiste

In der folgenden Tabelle werden die Formate aufgeführt und beschrieben, die Sie mithilfe der Ansichtsymbolleiste anzeigen können.

Name	Beschreibung
Tabellenansicht	Zeigt die Daten ohne Symbole an. Die Tabellenansicht ist aktiviert, wenn die Ansicht über zwei Präsentationsmodi verfügt.
Grafische Ansicht	Zeigt die Daten mit Symbolen an. Die Grafische Ansicht ist aktiviert, wenn die Ansicht über zwei Präsentationsmodi verfügt.
Filterdaten	Filtert die Daten in der Ansicht entsprechend einem ausgewählten Kriterium.
Spalten ein-/ausblenden	Ermöglicht Ihnen, auszuwählen, welche der verfügbaren Datenfelder angezeigt werden.
Element suchen	Ermöglicht die Suche nach einer Textzeichenfolge innerhalb einer Ansicht. Sie können z. B. nach einem bestimmten Agenten oder Job suchen.
Hierarchieverwaltung	Ermöglicht die Auswahl des in der Ansicht angezeigten Datentyps: • Ohne Hierarchie • Die Agent-/Supervisor-Standardhierarchie, sofern mit **Einstellungen** > **Optionen** eine definiert wurde • Benutzerdefinierte Hierarchie, sofern mit **Einstellungen** > **Optionen** eine definiert wurde
Zeitbereich	Ermöglicht die Überwachung der laufenden Jobs oder aller Jobs in der Ansicht.
Aktualisieren	Aktualisiert die Daten in den geöffneten Ansichten.

Verwandte Links

Dialogfeld „Optionen“ auf Seite 346
Hierarchien und Bereichauswahlen auf Seite 371

Hierarchien und Bereichauswahlen

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Arten von Hierarchien und ihre Bereichauswahlen aufgeführt.

Hierarchie	Bereichauswahl 1	Bereichauswahl 2	Bereichauswahl 3
Ohne Hierarchie	Wählsystem (Standard)	Job (Standard)	Leer
Agent-/Supervisor-Standardhierarchie	Wählsystem (Standard)	Job (Standard)	Supervisor (untere Stufe der ausgewählten Hierarchie)
Benutzerdefiniert	Obere Stufe der ausgewählten Hierarchie	Mittlere Stufe der ausgewählten Hierarchie	Untere Stufe der ausgewählten Hierarchie

Ansichten

Monitor bietet eine Reihe verschiedener Ansichten, mit denen Sie die Anrufaktivitäten für folgende Komponenten und Benutzer überwachen können:

- Wählsysteme
- Jobs
- Supervisoren
- Agenten

Wählsystem-Status-Ansicht – Beschreibungen

In der Wählsystem-Status-Ansicht werden der Job, der Agent und die Leitungsressourcen angezeigt, die in einem Wählsystem verwendet werden. In der Ansicht werden folgende Daten angezeigt:

- Agenten und Leitungen, die den jeweiligen Wählsystemen im ausgewählten Bereich zugeordnet sind
- Jobs, die den jeweiligen Wählsystemen zugeordnet sind, und der Abschluss-Status des jeweiligen Jobs

In der folgenden Tabelle finden Sie Beschreibungen der Wählsystemstatus-Ansichten:

Name	Beschreibung
Wählsystem-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Wählsystem automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Wählsystemdaten in der Datenbank dient.
Wählsystem	Der Name eines Wählsystems im aktuellen Bereich.
Job-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job (dem Namen nach) automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Jobdaten in der Datenbank dient.
Job	Der Name der einzelnen Jobs, die im aktuellen Bereich ausgeführt werden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Job-Typ	Die Art des Jobs: ausgehend, eingehend oder Blending.
Status	Der aktuelle Status des Jobs. Mögliche Statustypen sind: „Gestoppt“, „Wird ausgeführt“, „Fehler“ oder „Herunterfahren“.
Startdatum	Das Datum, an dem der Job gestartet wurde.
Anfangszeit	Der Zeitpunkt, zu dem der Job gestartet wurde.
Enddatum	Das Datum, an dem der Job gestoppt wurde. Dieses Feld ist leer, wenn der Job noch ausgeführt wird.
Endzeit	Die Zeit, zu der der Job gestoppt wurde. Dieses Feld ist leer, wenn der Job noch ausgeführt wird.
Geschätztes Enddatum	Das von Monitor geschätzte Enddatum des Jobs. Für einen eingehenden Job ist das Feld für das erwartete Job-Ende leer.
Erwartete Endzeit	Die von Monitor geschätzte Endzeit des Jobs. Für einen eingehenden Job ist das Feld für das erwartete Job-Ende leer.
Agenten für eingehende Anrufe	Die Gesamtzahl der Agenten für eingehende Anrufe, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Agenten für ausgehende Anrufe	Die Gesamtzahl der Agenten für ausgehende Anrufe, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Agenten für ein- und ausgehende Anrufe	Die Gesamtzahl der Agenten für ein- und ausgehende Anrufe, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Verwaltete Agenten	Die Gesamtzahl der verwalteten Agenten, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Sekundäre Agenten	Die Gesamtzahl der Sekundäragenten, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
ACD-Agenten	Die Gesamtzahl der ACD-Agenten, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Agenten - gesamt	Die Gesamtzahl der Agenten, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Leitungen - gesamt	Die Gesamtzahl der Leitungen, die vom Job verwendet werden.
% beendet	Der Prozentsatz der Datensätze, die bereits angerufen wurden, bezogen auf die Gesamtzahl aller zum Anruf ausgewählten Datensätze.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibung der Ansicht „Wählsystem-Agenten“

In der Wählsystem-Agent-Ansicht werden die Agenten angezeigt, die in einem oder mehreren Wählsystemen aktiv sind.

Im Grafikmodus wird eine Teilmenge der Daten im Tabellenmodus angezeigt. Im Grafikmodus werden die Daten des jeweiligen Agenten angezeigt: der Agent-Name, der Agent-Zustand und die bisherige Dauer dieses Zustands.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht der Agenten eines Wählsystems beschrieben:

Name	Beschreibung
Gesamt	Die Gesamtzahl der Agenten innerhalb des ausgewählten Bereichs.
Nicht verfügbar	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Sprechen“.
Aktualisieren	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Aktualisieren“.
Inaktiv	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Untätig“.
ACD	Die Gesamtzahl der ACD-Agenten im ausgewählten Bereich.
Abberufen	Die Gesamtzahl der abberufenen ACD-Agenten im ausgewählten Bereich.
Nicht verfügbar	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Nicht verfügbar“.
Nicht in Job	Die Gesamtzahl der Agenten, die im ausgewählten Bereich nicht am entsprechenden Job arbeiten.
Offline	Die Gesamtzahl der Offline-Agenten im ausgewählten Bereich.
Abmelden beantragt	Die Gesamtzahl der Agenten, die ihre Abmeldung beantragt haben, aber noch Anrufe führen.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems, auf dem der Job ausgeführt wird.
Job	Der Name des derzeit ausgeführten Jobs. Verfügbar sind die Namen aller Jobs, die im aktuellen Bereich derzeit ausgeführt werden.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Agent	Der Identifizierungsname des Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.
Agent-ID	Die Identifizierungsnummer des Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.
Status	Der aktuelle Status des Agenten. Zu den Statustypen gehören „Sprechen“, „Aktualisieren“, „Untätig“, „Auf Abruf warten“, „Offline“, „Nicht in Job“, „Nicht verfügbar“ und „Abmelden beantragt“.
Zeit im aktuellen Status	Gibt an, wie lange sich der Agent bereits im aktuellen Status befindet. Format: hh:mm:ss.
Agententyp	Der Typ der Anrufaktivität, zu deren Bearbeitung der Agent angemeldet ist. Mögliche Werte sind Abgehend, Eingehend und Blending.
In Job	Gibt an, wie lange der Agent bereits an einem Job arbeitet.
Headset	Die Headset-ID oder ACD-Erweiterung, die dem Agenten zugewiesen wurde. Das System nutzt diese Daten bei der Audioüberwachung eines Agenten.
Anmelde-Uhrzeit	Der Zeitpunkt, zu dem sich ein Agent angemeldet hat.
Anruftyp	Die Art des Anrufs: ausgehend, eingehend oder Blending.
Uhrzeit der Abberufung für ausgehende Anrufe	Der Zeitpunkt, zu dem ein Agent vom Job mit ein- und ausgehenden Anrufen freigegeben wird.
Abberufungs-Uhrzeit	Der Zeitpunkt, zu dem ein Agent für den Job mit ein- und ausgehenden Anrufen abberufen wird.
Offline-Uhrzeit	Der Zeitpunkt, zu dem ein Agent sich abgemeldet oder eine Pause genommen hat.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Anzeigen der Wählsystem-Agent-Ansicht

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Agentenstatus**.
3. Wählen Sie die Agentenstatus aus, die Sie anzeigen möchten.

   Mit der Option Filter können Sie die Agentenstatus in einer bestimmten Ansicht weiter eingrenzen.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen auf der Registerkarte „Optionen“ > „Agent-Zustand“ auf Seite 347

Ansicht der Wählsystem-Leitungsinformationen – Beschreibungen

In der Ansicht der Wählsystem-Leitungsinformationen werden die Leitungszuordnungen und die Aktivitätsstufen für die einzelnen Jobs angezeigt.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht der Wählsystem-Leitungsinformationen beschrieben:

Name	Beschreibung
Wählsystem	Der Name des Wählsystems, auf dem der Job ausgeführt wird.
Job	Der Name der einzelnen Jobs, die im Wählsystem ausgeführt werden.
Job-Typ	Der Typ des Jobs: ausgehend oder eingehend.
Job-Nummer	Die eindeutige Nummer, die das Wählsystem diesem Job zugewiesen hat.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Verwendete Leitungen	Die Anzahl der Leitungen, die derzeit vom Job verwendet werden.
Verwendete Systemleitungen	Die Anzahl der Systemleitungen, die derzeit vom Job verwendet werden, als Prozentsatz der Gesamtzahl der Leitungen im System.
Job-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job (dem Namen nach) automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Jobdaten in der Datenbank dient.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibung der Ansicht „Wählsystem-Protokoll“

In der Ansicht des Wählsystem-Protokolls wird die Aktivität des Wählsystems im Zeitverlauf angezeigt. In dieser Ansicht werden alle Exemplare eines Jobs aufgeführt, die in einem Wählsystem ausgeführt wurden, unabhängig vom aktuellen Jobstatus.

Wenn z. B. Job1 von 8:00 bis 10:30 ausgeführt wird und dann um 11:15 erneut gestartet wird, werden beide Jobs in der Ansicht getrennt aufgeführt. Der Standardwert für die Zeitauswahl ist „Aktive und zuletzt verwendete Daten“.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht des Wählsystem-Protokolls beschrieben:

Name	Beschreibung
Wählsystem-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Wählsystem automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für dieses Wählsystem in der Datenbank dient.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems im aktuellen Bereich.
Job	Der Name eines Jobs, der während des aktuellen Zeitbereichs ausgeführt wurde.
Job-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job dem Namen nach automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Jobdaten in der Datenbank dient.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Job-Nummer	Die eindeutige Nummer, die das Wählsystem diesem Job zugewiesen hat.
Job-Typ	Die Art des Jobs: ausgehend, eingehend oder Blending.
Status	Der aktuelle Status des Jobs. Mögliche Statustypen sind: „Gestoppt“, „Wird ausgeführt“, „Fehler“ oder „Herunterfahren“.
Startdatum	Das Datum, an dem der Job gestartet wurde.
Anfangszeit	Die Zeit, zu der der Job gestartet wurde.
Enddatum	Das Datum, an dem der Job gestoppt wurde.
Endzeit	Die Zeit, zu der der Job gestoppt wurde.
Geschätztes Enddatum	Das von Monitor geschätzte Enddatum des Jobs. Bei einem eingehenden Job ist dieses Feld leer.
Erwartete Endzeit	Die von Monitor geschätzte Endzeit des Jobs. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer.
Verbindungen	Die Gesamtzahl der eingehenden und ausgehenden Verbindungen für die einzelnen Jobs. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)	Die Gesamtzahl der Anrufe, die für die einzelnen Jobs als Erfolg versprechende Kontakte (RPCs) freigegeben wurden. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Abgeschlossene Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die für die einzelnen Jobs als abgeschlossene Anrufe freigegeben wurden. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Abgebrochene Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die für die einzelnen Jobs als abgebrochene Anrufe freigegeben wurden. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Verstrichene Zeit	Die Gesamtzeit, die seit Beginn des Jobs verstrichen ist.
Agentenzeiten für einen Job	Gibt an, wie viele Stunden Agenten während des gesamten Jobs insgesamt an einem Job beteiligt waren. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Datensätze - gesamt	Die Gesamtzahl der Datensätze, die für den Job ausgewählt wurden. Für eingehende Jobs ist dieses Feld stets Null.
Gewählte Nummern	Die Gesamtzahl der Datensätze, die im Verlauf des Jobs für Anrufe verwendet wurden. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibung der Ansicht „Job-Status“

In der Job-Status-Ansicht werden die gleichen Daten wie in der Wählsystem-Status-Ansicht angezeigt, die Daten werden jedoch nach Job gruppiert und zusammengefasst.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Job-Status-Ansicht aufgeführt:

Name	Beschreibung
DialerID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Wählsystem automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für dieses Wählsystem in der Datenbank dient.
Wählsystem	Der Name eines Wählsystems im aktuellen Bereich.
Job-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job dem Namen nach automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Jobdaten in der Datenbank dient.
Job	Der Job-Name wird in der Titelleiste des Fensters angezeigt.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Job-Typ	Die Art des Jobs: ausgehend, eingehend oder Blending.
Status	Der aktuelle Status des Jobs. Mögliche Statustypen sind: „Gestoppt“, „Wird ausgeführt“, „Fehler“ oder „Herunterfahren“.
Startdatum	Das Datum, an dem mit der Ausführung des Jobs begonnen wurde.
Anfangszeit	Die Zeit, zu der mit der Ausführung des Jobs begonnen wurde.
Enddatum	Das Datum, an dem die Ausführung des Jobs beendet wurde.
Endzeit	Die Zeit, zu der die Ausführung des Jobs beendet wurde.
Geschätztes Enddatum	Das von Monitor geschätzte Enddatum des Jobs. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer.
Erwartete Endzeit	Die von Monitor geschätzte Endzeit des Jobs. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer.
Agenten für eingehende Anrufe	Die Gesamtzahl der Agenten für eingehende Anrufe, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Agenten für ausgehende Anrufe	Die Gesamtzahl der Agenten für ausgehende Anrufe, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Agenten für ein- und ausgehende Anrufe	Die Gesamtzahl der Agenten für ein- und ausgehende Anrufe, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Verwaltete Agenten	Die Gesamtzahl der verwalteten Agenten, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Sekundäre Agenten	Die Gesamtzahl der Sekundäragenten, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
ACD-Agenten	Die Gesamtzahl der ACD-Agenten, die für die einzelnen Jobs angemeldet sind.
Agenten - gesamt	Die Gesamtzahl der Agenten innerhalb des ausgewählten Bereichs.
Leitungen - gesamt	Die Anzahl der Leitungen, die derzeit von den einzelnen Jobs verwendet werden.
% beendet	Der Prozentsatz der Datensätze, die bereits angerufen wurden, bezogen auf die Gesamtzahl aller zum Anruf ausgewählten Datensätze.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Wenn Sie unter Job-Status-Ansicht mit der rechten Maustaste auf einen aktiven Job ohne Einheiten-Arbeitsliste klicken, bei dem es sich nicht um einen Job für eingehende Anrufe handelt, wird die neue Option „Schwellenwert autom. Datensatzauswahl“ angezeigt. Hiermit können Sie den Schwellenwert für die automatische Datensatzauswahl zur Laufzeit ändern.

Beschreibung der Ansicht „Job-Agenten“

In der Ansicht der Agenten eines Jobs werden die gleichen Daten wie in der Ansicht der Agenten eines Wählsystems angezeigt, die Daten werden jedoch nach Job gruppiert.

Wenn Sie in der ersten Bereichauswahl Alles und in der zweiten Bereichauswahl Job2 auswählen, wird in der Ansicht eine Zusammenfassung der Daten für alle Jobs mit dem Namen „Job2“ in allen Wählsystemen angezeigt.

Im Grafikmodus wird eine Teilmenge der Daten im Tabellenmodus angezeigt. Im Grafikmodus werden die Daten des jeweiligen Agenten angezeigt: Agent-Name, Agent-Zustand und bisherige Dauer dieses Zustands.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht der Agenten eines Jobs beschrieben:

Name	Beschreibung
Gesamt	Die Gesamtzahl der Agenten innerhalb des ausgewählten Bereichs.
Nicht verfügbar	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Sprechen“.
Aktualisieren	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Aktualisieren“.
Inaktiv	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Untätig“.
ACD	Die Gesamtzahl der ACD-Agenten im ausgewählten Bereich.
Abberufen	Die Gesamtzahl der abberufenen ACD-Agenten im ausgewählten Bereich.
Offline	Die Gesamtzahl der Offline-Agenten im ausgewählten Bereich.
Abmelden beantragt	Die Gesamtzahl der Agenten, die ihre Abmeldung beantragt haben, aber noch Anrufe führen.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems.
Job	Der Name des derzeit ausgeführten Jobs. Verfügbar sind die Namen aller Jobs im aktuellen Bereich.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Agent-ID	Die Identifizierungsnummer des Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.
Agent	Der Name eines Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status des Agenten. Zu den Statustypen gehören „Sprechen“, „Aktualisieren“, „Untätig“, „Auf Abruf warten“ und „Nicht verfügbar“.
Zeit im aktuellen Status	Gibt an, wie lange sich der Agent bereits im aktuellen Status befindet. Format: hh:mm:ss.
Agententyp	Der Typ der Anrufaktivität, zu deren Bearbeitung der Agent angemeldet ist. Mögliche Werte sind Abgehend, Eingehend und Blending.
In Job	Gibt an, wie lange der Agent tatsächlich an einem Job gearbeitet hat.
Headset	Die Headset-ID oder ACD-Erweiterung, die dem Agenten zugewiesen wurde. Das System nutzt diese Daten bei der Audioüberwachung eines Agenten.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Anzeigen der Job-Agenten-Ansicht

Informationen zu diesem Vorgang

So wählen Sie aus, welche Agenten-Zustände in die Job-Agenten-Ansicht aufgenommen werden:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Agentenstatus**.
3. Wählen Sie die Agentenstatus aus, die Sie anzeigen möchten.

   Mit der Option Filter können Sie die Agentenstatus in einer bestimmten Ansicht weiter eingrenzen.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen auf der Registerkarte „Optionen“ > „Agent-Zustand“ auf Seite 347

Beschreibung der Job-Detail-Ansicht

In der Job-Detail-Ansicht werden detaillierte Informationen zur Leistung eines Jobs einschließlich Verbindungen, Erfolg versprechenden Kontakten und Abschlussquoten angezeigt. Außerdem werden statische Betriebsinformationen zum Job sowie die aktuelle Einstellung der verschiedenen Laufzeitparameter angezeigt.

Da die Job-Detail-Ansicht auf der untersten Stufe eines Jobs operiert, werden die Daten nicht bezüglich der Zeit oder Wählsysteme zu Gesamtwerten zusammengefasst. Stattdessen werden Informationen zu einem einzelnen Job angezeigt.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Job-Detail-Ansicht beschrieben:

Name	Beschreibung
Wählsystem	Der Name des Wählsystems, auf dem der Job ausgeführt wird.
Jobname	Der Job-Name wird in der Titelleiste des Fensters angezeigt.
Job-Typ	Der Typ des ausgehenden Jobs.
Auswahl	Der Name der Datei, die definiert, welche Datensätze zum Anruf verfügbar sind. Wenn es sich um einen eingehenden Job handelt, ist das Feld leer.
Strategie	Der Name der Datei, die definiert, welche Datensätze zum Anruf verfügbar sind. Wenn es sich um einen eingehenden Job handelt, ist das Feld leer.
Job-Nummer	Die eindeutige Nummer, die diesem Job vom Wählsystem zugewiesen wurde.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Aktuell	Der aktuelle Status des Jobs. Mögliche Statustypen sind: „Gestoppt“, „Wird ausgeführt“, „Fehler“ oder „Herunterfahren“.
% beendet	Der Prozentsatz, zu dem der Job abgeschlossen ist. Dieser Wert wird berechnet, indem die Gesamtzahl der angerufenen Datensätze durch die Gesamtzahl der für den Anruf ausgewählten Datensätze dividiert wird. Ein ausgehender Job wird erst dann als 100 % beendet angezeigt, wenn alle Datensätze angerufen worden sind. Eingehende Jobs werden immer als 100 % beendet angezeigt.
Startdatum	Die Zeit, zu der die Ausführung des Jobs beendet wurde.
Anfangszeit	Die Zeit, zu der mit der Ausführung des Jobs begonnen wurde.
Geschätztes Enddatum	Das von Monitor geschätzte Enddatum des Jobs. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer.
Erwartete Endzeit	Die von Monitor geschätzte Endzeit des Jobs. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer.
Restliche Zeit	Die geschätzte Zeit, die zum Abschluss der Anrufe für den Job benötigt wird. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer.
Stufensteuerung	Die für den Job festgelegte Anruf-Stufensteuerung.
Laufende Trefferquote	Die Gesamttrefferquote (Prozentsatz der abgeschlossenen Anrufe in Bezug auf die Anrufversu-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	che) für den Job, vom Beginn des Jobs bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt.
Aktuelle Trefferquote	Die Trefferquote für den Job in den letzten fünf bis zehn Minuten. Das Wählsystem passt anhand dieser Zahl die Quote für die intelligente Anrufeinleitung an.
Quote für Intelligente Anrufeinleitung	Die für den Job definierte Quote für die intelligente Anrufeinleitung. Wenn für den Job die Methode „Automatische Steuerung“ verwendet wird, dann ist dieses Feld leer. Wenn es sich um einen eingehenden Job handelt, ist das Feld leer.
Gesamte Verbindungen	Die Gesamtzahl der ein- und ausgehenden Verbindungen für den Job.
Eingehende Verbindungen	Die Gesamtzahl der verbundenen eingehenden Anrufe.
Eingehende Verbindungen/Std.	Die durchschnittliche Zahl der eingehenden Verbindungen pro Stunde. Der Wert wird berechnet, indem die Gesamtzahl der eingehenden Verbindungen durch die gesamte Online-Zeit dividiert wird (wobei die Online-Zeit die Zeit seit Beginn des Jobs ist).
Abgehende Verbindungen	Die Gesamtzahl der verbundenen ausgehenden Anrufe.
Ausgehende Verbindungen/Std.	Die durchschnittliche Zahl der ausgehenden Verbindungen pro Stunde. Der Wert wird berechnet, indem die Gesamtzahl der ausgehenden Verbindungen durch die gesamte Online-Zeit dividiert wird.
Abgebrochene Anrufe pro Stunde	Die Gesamtzahl der Anrufe, die pro Stunde für die einzelnen Jobs als abgebrochene Anrufe freigegeben wurden.
Gewählte Nummern	Die Gesamtzahl der Datensätze, die im Verlauf des Jobs angerufen wurden.
Datensätze - gesamt	Die Gesamtzahl der Datensätze, die zum Anruf ausgewählt wurden. Für eingehende Jobs ist dieses Feld stets Null.
Datensätze in der Warteschlange	Die Gesamtzahl der Anrufe, die sich derzeit in der Warteschlange befinden.
Restliche Datensätze	Die Anzahl der geeigneten Datensätze, die im Verlauf des Jobs noch nicht angerufen wurden. Für eingehende Jobs ist dieses Feld stets Null.
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs) - gesamt	Die Gesamtzahl der Erfolg versprechenden Kontakte, die derzeit aufgezeichnet sind.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Abschlüsse gesamt	Die Gesamtzahl der Abschlüsse, die derzeit aufgezeichnet sind.
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs) pro Verbindung	Der prozentuale Anteil der Erfolg versprechenden Kontakte an der Gesamtzahl der Verbindungen. Dieser Wert berechnet sich durch die Division der Gesamtzahl der Erfolg versprechenden Kontakte durch die Gesamtzahl der Agentenverbindungen.
Abgebrochene Anrufe - gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe, die als abgebrochene Anrufe freigegeben wurden.
Abgebrochene Anrufe pro Verbindung	Der Prozentsatz der Verbindungen, die zu Anrufen führten, die als abgebrochen freigegeben wurden.
Verbindungen pro Anruf	Der Prozentsatz der Anrufe, die zu einer Verbindung führten.
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs) pro Verbindung	Der Prozentsatz der Verbindungen, die zu einem Erfolg versprechenden Kontakt führten.
Abgeschlossene Anrufe pro Verbindung	Der Prozentsatz der Verbindungen, die zu einem abgeschlossenen Anruf führten.
Abgeschlossene Anrufe pro Erfolg versprechendem Kontakt (RPC)	Der Prozentsatz der Erfolg versprechenden Kontakte, die zu einem abgeschlossenen Anruf führten.
Warteschlange eingehender Anrufe - gesamt	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die sich derzeit in der Warteschlange befinden.
Warteschlange ausgehender Anrufe - gesamt	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die sich derzeit in der Warteschlange befinden.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibungen Ansicht der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs

In der Ansicht der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs wird angezeigt, wie viel Zeit die einzelnen Agenten für Gespräche mit Kunden, zum Aktualisieren von Datensätzen und beim Warten auf den nächsten Anruf aufgewendet haben.

Wählen Sie beispielsweise „Alles“ in der Wählsystem-Bereichauswahl und „Job1“ in der zweiten Bereichauswahl, um die an Job1 beteiligten Agenten anzuzeigen.

Im Grafikmodus wird eine Teilmenge der Daten im Tabellenmodus angezeigt. Im Grafikmodus werden Daten für jeden Agententyp angezeigt. Im Tabellenmodus werden Daten für jeden Agenten angezeigt.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs beschrieben:

Name	Beschreibung
Agent-Name	Der Name des Agenten, der an einem bestimmten Job beteiligt ist.
Agent-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die jedem Agenten von der Datenbank zugewiesen wird.
Agententyp	Der Typ der Anrufaktivität, zu deren Bearbeitung der Agent angemeldet ist. Mögliche Werte sind Abgehend, Eingehend und Blending.
Verbindungen pro Stunde	Die Gesamtzahl der Verbindungen pro Stunde im ausgewählten Bereich.
Mittlere Gesprächsdauer	Gibt an, wie lange Agenten eines bestimmten Agent-Typs bei einem Anruf durchschnittlich sprechen.
Durchschnittliche Inaktivitätszeit	Gibt an, wie lange Agenten eines bestimmten Agent-Typs durchschnittlich zwischen Anrufen warten.
Mittlere Nachbearbeitungsdauer	Gibt an, wie lange Agenten eines bestimmten Typs durchschnittlich Datensätze aktualisieren.
Durchschnittliche Vorschauzeit	Die Zeit, die ein verwalteter Agent durchschnittlich zur Vorschau von Datensätzen aufwendet (nur verwaltete Agenten).
Beschäftigungszyklus	Das Verhältnis zwischen der durchschnittlichen Zeit, die auf das Gespräch und die Aktualisierung aufgewendet wird, und der Zeit vom Beginn eines Anrufs bis zum Beginn des nächsten Anrufs.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibung der Job-Abschlusscode-Ansicht

In der Ansicht der Job-Abschlusscodes werden die Abschlusscodes angezeigt, die während des Jobs verwendet werden. Monitor zeigt nur Codes an, die als Erfolg versprechende Kontakte, abgeschlossene oder abgebrochene Anrufe definiert sind oder einen Wert größer als Null aufweisen.

Als zusätzliche Informationen werden folgende Daten angezeigt:

- Gesamtzahl der Anrufe, Verbindungen und Erfolg versprechenden Kontakte
- Die Anzahl der Anrufe, Verbindungen und Erfolg versprechenden Kontakte pro Stunde
- Die Anzahl der Erfolg versprechenden Kontakte pro Verbindung

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht der Job-Abschlusscodes beschrieben:

Name	Beschreibung
Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe für den Job.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Verbindungen	Die Gesamtzahl der eingehenden und ausgehenden Anrufe für die einzelnen Jobs. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Erfolg versprechender Kontakt (RPC)	Prozentualer Anteil der Anrufe, die mit diesem Code freigegeben wurden, an der Gesamtzahl der Anrufe mit Erfolg versprechenden Kontakten. Dieser Wert gilt nur für Codes, die als „Erfolg versprechender Kontakt (RPC)“ markiert sind.
Abgeschlossene Anrufe	Die Anzahl der Datensätze, die mit diesem Code freigegeben wurden.
Abgebrochene Anrufe	Die Anzahl der Datensätze, die mit diesem Code freigegeben wurden.
Code	Die eindeutige Identifizierungsnummer für die einzelnen Anrufabschlusscodes.
Erfolg versprechender Kontakt (RPC)	Ein Quadrat gibt an, dass Sie den Code als „Erfolg versprechenden Kontakt“ (RPC) definiert haben.
Abschluss	Ein Quadrat gibt an, dass Sie den Code als abgeschlossenen Anruf definiert haben.
Abbrechen	Ein Quadrat gibt an, dass Sie den Code als abgebrochenen Anruf definiert haben.
Von ACR ausgeschlossene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von einem Agent als falsch negativ markiert werden. Diese Anrufe werden von der ACR-Formel (Abandon Call Rate, Anruf-Abbruchrate) ausgeschlossen.
Name	Der benutzerdefinierte Name oder die Beschreibung, die den einzelnen Codes zugewiesen wurde.
Gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe, die vom Wählsystem im ausgewählten Bereich getätigt wurden.
Durchschn./Std.	Die durchschnittliche Anrufanzahl, die während einer Stunde mit einem Abschlusscode freigegeben wurden.
% Erfolg versprechende Kontakte (RPC)	Für jeden Code, der als Erfolg versprechender Kontakt bezeichnet wurde, der Prozentsatz der Verbindungen, die für die einzelnen Abschlusscodes aufgezeichnet wurden, basierend auf der Gesamtzahl der Erfolg versprechenden Kontakte für den Job.
% abgeschlossene Anrufe	Der Prozentsatz der abgeschlossenen Anrufe, die für die einzelnen Abschlusscodes aufgezeichnet wurden, im Verhältnis zur Gesamtzahl der abgeschlossenen Anrufe für den Job.
% abgebrochene Anrufe	Der Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe, die für die einzelnen Abschlusscodes aufgezeichnet

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	wurden, im Verhältnis zur Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe für den Job.
% der Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die für die einzelnen Codes aufgezeichnet wurden, als Prozentsatz der Gesamtzahl der Anrufe für den Job.
% Entsprechung zu einem Abschlusscode der Verbindungen	Der Wert „% Entsprechung zu einem Abschlusscode der Verbindungen“ wird in der Supervisor-Anwendung „Monitor“ wie folgt berechnet: % Entsprechung zu einem Abschlusscode der Verbindungen = (Gesamtzahl Anrufe mit Code 96 freigegeben + Agentenverbindungen * FR) * 100 / (Gesamtzahl ausgehende Verbindungen + Gesamtzahl Anrufe mit Code 96 freigegeben) Bei anderen Codes lautet die Formel wie folgt: % Entsprechung zu einem Abschlusscode der Verbindungen = (Gesamtzahl Anrufe mit betreffendem Code freigegeben * 100)/(Gesamtzahl ausgehende Verbindungen)

Tipp:

Welche Codes als abgebrochene Anrufe gelten, definieren Sie im Abschlusscode-Menü. Standardmäßig sind die Codes 45 und 47 abgebrochene eingehende Anrufe, und 46 und 48 sind abgebrochene ausgehende Anrufe.

Monitor verwendet stets die beim Start des Wählsystems geltenden Definitionen. Wenn Sie Abschlusscode-Beschreibungen im Abschlusscode-Menü ändern, werden die Änderungen beim nächsten Start des Wählsystems sichtbar.

Empfehlungen für Code 96

Empfehlungen für Ofcom-kompatible Regionen:

Die Supervisor-Anwendungen verwenden den Abschlusscode 96 für CONNEXPIRE als hartkodierten Wert für Berechnungen und das Reporting, daher wird für Ofcom-kompatible Regionen Folgendes empfohlen:

- Verwenden Sie Code 96 nur für CONNEXPIRE, sodass die Berechnung in Monitor für die Spalte „% von Verbindungen“ gemäß den Richtlinien ausgeführt wird.
- Die Analyst-Anwendung kann den Bericht zudem mit derselben Formel anzeigen, da sie ebenfalls den hartkodierten Wert von Code 96 für „CONNEXPIRE“ verwendet.

Empfehlungen für Nicht-Ofcom-kompatible Regionen:

- Verwenden Sie Code 96 ausschließlich für „CONNEXPIRE“.
- Wenn Code 96 bereits für die Darstellung anderer Abschlussaktionen verwendet wird, dann ignorieren Sie den Wert, der in der Spalte „% von Verbindungen“ für Code 96 berechnet wurde. Andernfalls blenden Sie die Spalte „% von Verbindungen“ der Ansicht „Job-Abschlusscode“ in der Supervisor-Anwendung „Monitor“ aus.

Hinweis:

Wenn Code 96 in den Supervisor-Anwendungen nicht verwendet wurde, treffen diese Informationen nicht zu.

Beschreibungen Job-Warteschlangen-Ansicht

In der Job-Warteschlangen-Ansicht werden Informationen über Anrufe angezeigt, die während eines Jobs in die Warteschlange verlegt wurden. Dazu gehören die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in der Warteschlange befinden, die Anzahl der abgebrochenen Anrufe und die durchschnittliche Wartezeit pro Anruf.

In einem historischen Diagramm wird in 15-Minuten-Intervallen dargestellt, wie viele Anrufe für den im oberen Teil des Fensters ausgewählten Job insgesamt in die Warteschlange gesetzt wurden.

Tipp:

Welche Codes als abgebrochene Anrufe gelten, definieren Sie im Abschlusscode-Menü. Standardmäßig sind die Codes 45 und 47 abgebrochene eingehende Anrufe, und 46 und 48 sind abgebrochene ausgehende Anrufe.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Job-Warteschlangen-Ansicht beschrieben:

Name	Beschreibung
Job	Der Name der einzelnen Jobs, die im aktuellen Bereich ausgeführt werden.
Job-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job (dem Namen nach) automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Jobdaten in der Datenbank dient.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems, auf dem der Job ausgeführt wird.
Wählsystem-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Wählsystem automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Wählsystemdaten in der Datenbank dient.
Eingehende Anrufe in der Warteschlange	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die sich derzeit in der Warteschlange befinden.
Abgehende Anrufe in der Warteschlange	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die derzeit in der Warteschlange gehalten werden.
Anrufe in der Warteschlange - gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe, die sich derzeit in der Warteschlange befinden. Die Gesamtzahl wird außerdem nach Anruftyp aufgegliedert, d. h. eingehend oder ausgehend.
Warteschlange eingehender Anrufe - gesamt	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die seit Beginn des Jobs in die Warteschlange gesetzt wurden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Warteschlange ausgehender Anrufe - gesamt	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die seit Beginn des Jobs in die Warteschlange gesetzt wurden.
Warteschlangen-Anrufe - gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe, sowohl eingehend als auch ausgehend, die in die Warteschlange gesetzt wurden.
Durchschnittliche Wartezeit für eingehende Anrufe	Die durchschnittliche Wartezeit in Minuten und Sekunden, die ein eingehender Anruf in der Warteschlange verbringt; die Angabe erfolgt im Format mm:ss.
Durchschnittliche Wartezeit für ausgehende Anrufe	Die durchschnittliche Wartezeit in Minuten und Sekunden, die ein ausgehender Anruf in der Warteschlange verbringt; die Angabe erfolgt im Format mm:ss.
Durchschnittliche Wartezeit	Die durchschnittliche Wartezeit, die Anrufe (sowohl eingehende als auch ausgehende) in der Warteschlange verbringen. Die Gesamtzahl ist ein gewichteter Durchschnitt der Wartezeiten für ein- und ausgehende Anrufe.
Eingehende Verbindungen	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.
Abgehende Verbindungen	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.
Gesamte Verbindungen	Die Gesamtzahl der Anrufe, sowohl eingehende als auch ausgehende, die mit einem Agenten verbunden wurden.
Angenommene eingehende Anrufe	Die Gesamtanzahl der vom Wählsystem beantworteten eingehenden Anrufe. (Dazu gehören alle eingehenden Anrufe, die mit einem Agent verbunden sind, sowie alle eingehenden Anrufe, die in der Warteschleife abgebrochen wurden.)
Angenommene ausgehende Anrufe	Die Gesamtanzahl der vom Wählsystem beantworteten ausgehenden Anrufe. (Dazu gehören alle ausgehenden Anrufe, die mit einem Agent verbunden sind, sowie alle ausgehenden Anrufe, die in der Warteschleife abgebrochen wurden.)
Eingeleitete ausgehende Anrufe	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die gewählt wurden, unabhängig vom Endergebnis des Anrufs (d. h. abgebrochen oder verbunden).
Abgebrochene eingehende Anrufe	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die vom Kunden oder vom System abgebrochen wurden.
Abgebrochene ausgehende Anrufe	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die vom Kunden oder vom System abgebrochen wurden.
Gesamte abgebrochene Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die mit einem Abschlusscode markiert wurden, der als „Abgebrochener Anruf“ definiert wurde.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
% abgebrochene Anrufe pro eingehende Verbindung	Die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe dividiert durch die Gesamtzahl der eingehenden Verbindungen, multipliziert mit 100.
% abgebrochene Anrufe pro ausgehende Verbindung	Die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe dividiert durch die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, multipliziert mit 100.
% abgebrochene Anrufe pro Gesamtzahl der Verbindungen	Die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe dividiert durch die Gesamtzahl der Verbindungen, multipliziert mit 100.
% abgebrochene Anrufe pro eingehende angenommene Anrufe	Die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe dividiert durch die Summe aus der Gesamtzahl der eingehenden Verbindungen und der Gesamtzahl der abgebrochenen eingehenden Anrufe, multipliziert mit 100.
% abgebrochene Anrufe pro ausgehende angenommene Anrufe	Die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe dividiert durch die Summe aus der Gesamtzahl der ausgehenden Verbindungen und der Gesamtzahl der abgebrochenen ausgehenden Anrufe, multipliziert mit 100.
% abgebrochene Anrufe pro Gesamtzahl beantworteter Anrufe	Die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe dividiert durch die Summe aus der Gesamtzahl der Verbindungen und der Gesamtzahl der vom System abgebrochenen Anrufe (Code 45-48), multipliziert mit 100.
% abgebrochene Anrufe pro ausgehende eingeleitete Anrufe	Die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe dividiert durch die Gesamtzahl der getätigten ausgehenden Anrufe, multipliziert mit 100.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibung der Ansicht „Job-Historie“

In der Job-Historien-Ansicht werden die gleichen Informationen wie in der Ansicht des Wählsystem-Protokolls angezeigt, die Daten werden jedoch nach Job statt nach Wählsystem gruppiert.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Job-Historien-Ansicht aufgeführt:

Name	Beschreibung
Wählsystem-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Wählsystem automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für dieses Wählsystem in der Datenbank dient.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems im aktuellen Bereich.
Job	Der Name eines Jobs, der während des aktuellen Zeitbereichs ausgeführt wurde.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Job-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job (dem Namen nach) automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Jobdaten in der Datenbank dient.
Job-Nummer	Die eindeutige Nummer, die diesem Job vom Wählsystem zugewiesen wurde.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Job-Typ	Der Typ des ausgehenden Jobs.
Status	Der aktuelle Status des Jobs. Mögliche Statustypen sind: „Gestoppt“, „Wird ausgeführt“, „Fehler“ oder „Herunterfahren“.
Startdatum	Das Datum, an dem der Job gestartet wurde.
Anfangszeit	Die Zeit, zu der der Job gestartet wurde.
Enddatum	Das Datum, an dem der Job gestoppt wurde.
Endzeit	Die Zeit, zu der der Job gestoppt wurde.
Geschätztes Enddatum	Das von Monitor geschätzte Enddatum des Jobs. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer. Je mehr Anrufe getätigt werden, desto genauer wird die Schätzung. Während der ersten beiden Anrufminuten möglicherweise ungenau.
Erwartete Endzeit	Die von Monitor geschätzte Endzeit des Jobs. Für einen eingehenden Job ist dieses Feld leer. Je mehr Anrufe getätigt werden, desto genauer wird die Schätzung. Während der ersten beiden Anrufminuten möglicherweise ungenau.
Verbindungen	Die Gesamtzahl der Verbindungen (eingehend und ausgehend) für die einzelnen Jobs. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)	Die Gesamtzahl der Anrufe, die für die einzelnen Jobs als Erfolg versprechende Kontakte (RPCs) freigegeben wurden. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Abgeschlossene Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die für die einzelnen Jobs als abgeschlossene Anrufe freigegeben wurden. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Abgebrochene Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die für die einzelnen Jobs als abgebrochene Anrufe freigegeben wur-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	den. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Agentenzeiten für einen Job	Gibt an, wie viele Stunden Agenten während des gesamten Jobs insgesamt bei einem Job angemeldet waren. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Datensätze - gesamt	Die Gesamtzahl der Datensätze, die zum Anruf ausgewählt wurden. Für eingehende Jobs ist dieses Feld stets Null.
Gewählte Nummern	Die Gesamtzahl der Datensätze, die im Verlauf des Jobs angerufen wurden. Für jeden Job und jedes Wählsystem wird eine Zwischensumme angezeigt.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibung der Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent beschrieben:

Name	Beschreibung
Abschlusscode	Der Abschlusscode, anhand dessen die Agentenleistung verglichen wird.
Durchschnitt pro Stunde	Die Gesamtanzahl der Anrufe, die von einem einzigen Agenten mit diesem Code freigegeben wurden.
Durchschnitt - gesamt	Die Gesamtanzahl der Anrufe, die von einem einzigen Agenten mit diesem Code freigegeben wurden.
Bestleistender Agent	Der Name des Agenten, der am besten abgeschnitten hat.
Niedrigst leistender Agent	Der Name des Agenten, der am schlechtesten abgeschnitten hat.
Agent	Der Name des Agenten. Hier werden alle Agenten aufgelistet, die dem Job zugeordnet sind.
Agent-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die jedem Agenten von der Datenbank zugewiesen wird.
Gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe, die von einem Agenten mit diesem Code freigegeben wurden.
Pro Stunde	Die durchschnittliche Anrufanzahl, die in einer Stunde von diesem Agenten mit diesem Code freigegeben wurde.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Leistung	Die Leistung des ausgewählten Agenten in Prozent der Leistung des besten Agenten. Der Wert in dieser Spalte berechnet sich wie folgt: „Gesamtanzahl der vom ausgewählten Agent freigegebenen Abschlusscodes“ mal 100 geteilt durch „Gesamtanzahl der vom Agent mit der besten Leistung freigegebenen Abschlusscodes”.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Anzeigen der Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent

Informationen zu diesem Vorgang

In der Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent wird die Agentenleistung anhand eines ausgewählten Abschlusscodes verglichen. Der Code, den das System zum Vergleich heranzieht, wird oben in der Ansicht angezeigt.

Vorgehensweise

1. Zeigen Sie die Ansicht der Job-Abschlusscodes an.
2. Wählen Sie ein Wählsystem aus der Wählsystem-Bereichauswahl aus.
3. Wählen Sie einen Job aus der Job-Bereichauswahl aus.
4. Wählen Sie einen Agentenabschlusscode in der Ansicht aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie „Abschlusscode-Detail nach Agent“ aus.

   Monitor zeigt die Abschlusscode-Detail-Ansicht an. Diese enthält die Gesamtzahl der Freigaben, die Durchschnittswerte pro Stunde und die Namen der Agenten mit der höchsten und niedrigsten Leistung.

   Wenn Sie z. B. „Code 20“ auswählen, zeigt Monitor die Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent an, in der Code 20 für jeden an diesem Job beteiligten Agenten aufgelistet wird.

Beschreibung der Ansicht „Job-Qualität“

In der Job-Qualität-Ansicht werden Informationen über die Anrufaktivitäten in einem Job angezeigt.

In dieser Ansicht wird die Service-Qualität beschrieben, die Wählsysteme während eines Jobs erreichen. Dazu gehören Daten zu Anruf-Stufensteuerung und belästigenden Anrufen sowie Informationen über Anrufe, die sich in der Warteschlange befanden oder abgebrochen wurden.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Job-Qualität-Ansicht beschrieben:

Name	Beschreibung
DialerID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Wählsystem automatisch zugeordnet wird

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	und zur Identifizierung von Wählsystemdaten in der Datenbank dient.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems, auf dem der Job ausgeführt wird.
JobID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job (dem Namen nach) automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Jobdaten in der Datenbank dient.
Job	Der Name der einzelnen Jobs, die im aktuellen Bereich ausgeführt werden.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Job-Typ	Der Typ des Jobs: ausgehend, verwaltet, automatische Steuerung, eingehend oder Blending.
Status	Der aktuelle Status des Jobs. Mögliche Statustypen sind: „Gestoppt“, „Wird ausgeführt“, „Fehler“ oder „Herunterfahren“.
Startdatum	Das Datum, an dem der Job gestartet wurde.
Anfangszeit	Der Zeitpunkt, zu dem der Job gestartet wurde.
Enddatum	Das Datum, an dem der Job gestoppt wurde. Dieses Feld ist leer, wenn der Job noch ausgeführt wird.
Endzeit	Die Zeit, zu der der Job gestoppt wurde. Dieses Feld ist leer, wenn der Job noch ausgeführt wird.
Ausgeführte Anrufe	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die gewählt wurden, unabhängig vom Endergebnis des Anrufs (d. h. abgebrochen oder verbunden).
Angebotene Anrufe	Die Gesamtzahl der vom Wählsystem erkannten Anrufe für einen bestimmten Job. Wird manchmal als „Anzahl der Begrüßungen“ bezeichnet.
Verbindungen	Die Gesamtzahl der eingehenden und ausgehenden angebotenen Anrufe für die einzelnen Jobs, die mit Agenten verbunden wurden.
Verbindungen pro Stunde	Die Gesamtzahl der Verbindungen pro Stunde im ausgewählten Bereich.
Durchgestellte Anrufe	Angebotene Anrufe oder Begrüßungen, die vom Wählsystem innerhalb der Verbindungszeittoleranz mit einem Agenten verbunden wurden. Durchgestellte Anrufe sind die angebotenen Anrufe minus der Gesamtzahl an belästigenden Anrufen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Gewünschtes Anrufannahme-Niveau	Der Prozentsatz an durchgestellten Anrufen, den das System dauerhaft erreichen soll. Das gewünschte Anrufannahme-Niveau wird pro Job festgelegt.
Tatsächliches Anrufannahme-Niveau	Das Anrufannahme-Niveau, das insgesamt für den Job erreicht wurde. Das Verhältnis der Gesamtzahl an durchgestellten Anrufen zur Gesamtzahl an angebotenen Anrufen. • In einem Agent-Blending-System ist das Anrufannahme-Niveau das Gesamt-Anrufannahme-Niveau für ausgehende Anrufe. • In einem Intelligent Call Blending-System ist das Anrufannahme-Niveau das Anrufannahme-Niveau für ausgehende, eingehende und Blending-Jobs. Aus der Summe geht das Anrufannahme-Niveau für Jobs mit und ohne automatische Steuerung hervor. **Wichtig:** Wenn die automatische Steuerung für die Regelungskontrolle von Bedeutung ist, erstellen Sie einen Bericht, in dem nur Statistiken für Jobs mit automatischer Steuerung aufgeführt werden.
Verbindungstoleranz	Die zulässige Wartezeit in Sekunden bis zur Entgegennahme eines Anrufs durch einen Agenten, bevor das Wählsystem den Anruf als belästigenden Anruf einstuft.
Anzahl der Kurzanrufe	Die Anzahl der Anrufe, die gemäß dem konfigurierten Timer für Kurzanrufe als Kurzanrufe markiert werden.
Anzahl belästigender Anrufe	Die Gesamtzahl der angebotenen Anrufe, die nicht innerhalb der Verbindungstoleranz an Agenten geleitet wurden.
Gesamtrate belästigender Anrufe	Der prozentuale Anteil belästigender Anrufe an der Gesamtzahl angebotener Anrufe. Die Anzahl belästigender Anrufe geteilt durch die Anzahl angebotener Anrufe.
Anrufe in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Anrufe, die seit Beginn des Jobs in die Warteschlange gesetzt wurden.
Durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange	Die durchschnittliche Zeitspanne, die Anrufe seit Beginn des Jobs in der Warteschlange verbracht haben.
Abbruchrate	Der prozentuale Anteil abgebrochener Anrufe an der Gesamtzahl angebotener Anrufe. Die Formel lautet:

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	(Gesamtzahl Anrufe mit Code 96 freigegeben * 100) / (Gesamtzahl ausgehende Verbindungen + Gesamtzahl Anrufe mit Code 96 freigegeben - Gesamtzahl Anrufbeantworter (Code 97)
Verstrichene Zeit	Die Gesamtzeit, die seit Beginn des Jobs verstrichen ist.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibungen der Ansicht von Supervisor-Agenten

In der Ansicht der Agenten eines Supervisors werden die gleichen Daten wie in der Ansicht der Agenten eines Wählsystems angezeigt.

Diese Ansicht ist nur verfügbar, wenn Sie folgende Einstellungen vorgenommen haben:

- Sie haben eine Agenten-/Supervisor-Hierarchie definiert.
- Sie haben **Einstellungen** > **Optionen** ausgewählt und wählen diese Hierarchie als Agenten-/Supervisor-Standardhierarchie.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Ansicht der Agenten eines Supervisors beschrieben:

Name	Beschreibung
Gesamt	Die Gesamtzahl der Agenten innerhalb des ausgewählten Bereichs.
Nicht verfügbar	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Sprechen“.
Aktualisieren	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Aktualisieren“.
Inaktiv	Die Gesamtzahl der Agenten im ausgewählten Bereich mit dem Status „Untätig“.
ACD	Die Gesamtzahl der ACD-Agenten im ausgewählten Bereich.
Nicht verfügbar	Die Gesamtzahl der nicht verfügbaren Agenten im ausgewählten Bereich.
Abberufen	Die Gesamtzahl der abberufenen ACD-Agenten im ausgewählten Bereich.
Offline	Die Gesamtzahl der Offline-Agenten im ausgewählten Bereich.
Abmelden beantragt	Die Gesamtzahl der Agenten, die ihre Abmeldung beantragt haben, aber noch Anrufe führen.
Supervisor	Der Name des Supervisors in der Agent-/Supervisor-Hierarchie.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Job	Der Name des derzeit ausgeführten Jobs. Verfügbar sind die Namen aller Jobs, die im aktuellen Bereich derzeit ausgeführt werden.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem einzelnen Job automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für diesen Job in der Datenbank dient. Jedes Mal, wenn ein Job ausgeführt wird, ordnet das System ihm eine neue Job-Identifizierungsnummer zu.
Agent	Der Name eines Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.
Agent-ID	Die Identifizierungsnummer des Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.
Status	Der aktuelle Status des Agenten. Zu den Statustypen gehören „Sprechen“, „Aktualisieren“, „Untätig“, „Auf Abruf warten“, „Offline“, „Nicht in Job“, „Nicht verfügbar“ und „Abmelden beantragt“.
Zeit im aktuellen Status	Gibt an, wie lange sich der Agent bereits im aktuellen Status befindet. Format: hh:mm:ss.
Agententyp	Der Typ der Anrufaktivität, zu deren Bearbeitung der Agent angemeldet ist. Mögliche Werte sind Abgehend, Eingehend und Blending.
In Job	Gibt an, wie lange der Agent an dem Job gearbeitet hat. Format: jjjj/mm/tt hh:mm:ss.
Headset	Die Headset-ID oder ACD-Erweiterung, die dem Agenten zugewiesen wurde. Das System nutzt diese Daten bei der Audioüberwachung eines Agenten.
Anmelde-Uhrzeit	Der Zeitpunkt, zu dem sich ein Agent angemeldet hat.
Anruftyp	Die Art des Anrufs: ausgehend, eingehend oder Blending.
Uhrzeit der Abberufung für ausgehende Anrufe	Der Zeitpunkt, zu dem ein Agent vom Job mit ein- und ausgehenden Anrufen freigegeben wird.
Abberufungs-Uhrzeit	Der Zeitpunkt, zu dem ein Agent für den Job mit ein- und ausgehenden Anrufen abberufen wird.
Offline-Uhrzeit	Der Zeitpunkt, zu dem ein Agent sich vom Job abgemeldet oder eine Pause genommen hat.

Anzeigen der Ansicht von Supervisor-Agenten

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Optionen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Agentenstatus**.
3. Wählen Sie die Agentenstatus aus, die Sie anzeigen möchten.

Mit der Option Filter können Sie die Agentenstatus in einer bestimmten Ansicht weiter eingrenzen.

Ergebnis

Im Grafikmodus wird eine Teilmenge der Daten im Tabellenmodus angezeigt. Im Grafikmodus werden die Daten des jeweiligen Agenten angezeigt: Agent-Name, Agent-Zustand, bisherige Dauer dieses Zustands.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen auf der Registerkarte „Optionen“ > „Agent-Zustand“ auf Seite 347

Beschreibung der Agenten-Such-Ansicht

In der Agenten-Such-Ansicht können Sie einen oder mehrere Agenten mithilfe des Namens, des Wählsystems, des Supervisors oder des Jobs suchen. Das Ergebnis wird in einem Raster unten im Dialogfeld angezeigt.

Mit dem Kontrollkästchen **Agenten-/Supervisor-Standardhierarchie verwenden** können Sie den Namen des Supervisors anzeigen, der Vorgesetzter des ausgewählten Agenten ist. Sie können einen oder mehrere Agenten aus der Ergebnisliste auswählen und beliebige Optionen in der Symbolleiste der Agenten-Such-Ansicht wählen.

In der folgenden Tabelle finden Sie Beschreibungen der Agenten-Suchansichten:

Name	Beschreibung
Agent	Der Name des Agenten, der die Suchkriterien erfüllt.
Status	Der aktuelle Status des Agenten. Zu den Statustypen gehören „Sprechen“, „Aktualisieren“, „Untätig“, „Auf Abruf warten“ und „Nicht verfügbar“.
Wählsystem	Der Name eines oder mehrerer Wählsysteme, zu denen der Agent gehört.
Job	Der Name der Jobs, zu denen der Agent gehört.
Supervisor	Der Name des Supervisors in der Supervisor-Hierarchie. Der Name des Supervisors ist nur dann verfügbar, wenn Sie eine Agenten-/Supervisor-Hierarchie auf die Ansicht angewendet haben.
Headset	Die Headset-ID oder ACD-Erweiterung, die dem Agenten zugewiesen wurde. Das System nutzt diese Daten bei der Audioüberwachung eines Agenten.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Beschreibung der Agentendetail-Ansicht

In der Agent-Detailansicht werden detaillierte Informationen zur derzeitigen Aktivität und Leistung eines Agenten angezeigt.

Sie können sich über das Menü **Extras** in jeder Ansicht, in der Agenten aufgelistet werden, Informationen zu bestimmten Agenten anzeigen lassen.

Diese Ansicht ist nur verfügbar, wenn Sie unter **Einstellungen** > **Optionen** diese Hierarchie als Agent-/Supervisor-Standardhierarchie ausgewählt haben.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Agent-Detailansicht beschrieben:

Name	Beschreibung
Name	Der Name des Agenten wird in der Titelleiste angezeigt.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems, an dem der Agent arbeitet.
Supervisor	Der Name eines oder mehrerer Supervisors zur Eingrenzung der Suche. Dies ist nur gültig, wenn Sie eine Agent/Supervisor-Hierarchie definieren.
Job	Der Name des Jobs, an dem der Agent arbeitet.
Status	Der aktuelle Status des Agenten. Zu den Statustypen gehören „Sprechen“, „Aktualisieren“, „Untätig“, „Auf Abruf warten“, „Offline“, „Nicht in Job“, „Nicht verfügbar“ und „Abmelden beantragt“.
Zeit im aktuellen Status	Die Zeit, die der Agent im aktuellen Status verbracht hat.
Agententyp	Der Typ der Anrufaktivität, zu deren Bearbeitung der Agent angemeldet ist. Mögliche Werte sind Abgehend, Eingehend und Blending.
Aktueller Typ	Der Typ der Anrufaktivität, an der der Agent derzeit arbeitet. Diese Daten sind für Agenten bedeutsam, die als Blending angemeldet sind, aber normalerweise entweder den Typ Ausgehend oder Eingehend bearbeiten. Ihr Agent-Typ ist Blending, der aktuelle Typ variiert jedoch zwischen Abgehend und Eingehend. Entsprechend ändern sich für Agenten, die als ACD angemeldet sind, sowohl Agent-Typ als auch aktueller Typ in Abgehend, nachdem der Agent abberufen wurde.
Gesamte Verbindungen - Dieser Agent	Die Gesamtzahl der eingehenden und ausgehenden Anrufe, die mit diesem Agenten verbunden wurden.
Gesamtgespräche - Dieser Agent	Die Gesamtdauer der Gespräche für den Job.
Gesamte Nachbearbeitungszeit - Dieser Agent	Die Gesamtzeit, die zur Nachbearbeitung von Datensätzen aufgewendet wurde.
Gesamte Inaktivitätszeit - Dieser Agent	Gibt an, wie lange insgesamt auf einen Anruf gewartet wurde.
Beschäftigungszyklus - Dieser Agent	Das durchschnittliche Verhältnis zwischen der Zeit, die auf das Gespräch und die Aktualisierung des Datensatzes aufgewendet wird, und der Zeit vom Beginn eines Anrufs bis zum Beginn des nächsten Anrufs.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Durchschnittliche Verbindungen - Dieser Agent	Die durchschnittliche Anzahl eingehender und ausgehender Anrufe pro Stunde, die mit einem Agenten verbunden wurden.
Durchschnittliche Sprechzeit - Durchschnitt für diesen Agenten	Die durchschnittliche Sprechdauer pro Stunde für jeden Anruf. Die Daten werden als Zahl und als Segment im Kreisdiagramm angezeigt.
Durchschnittliche Aktualisierungszeit - Durchschnitt für diesen Agenten	Die durchschnittliche Zeit, die dieser Agent zur Aktualisierung von Datensätzen aufwendet, pro Stunde.
Durchschnittliche Untätigkeitszeit - Durchschnitt für diesen Agenten	Die durchschnittliche Wartezeit des Agenten pro Stunde zwischen Anrufen. Die Daten werden als Zahl und als Segment im Kreisdiagramm angezeigt.
Durchschnittlicher Beschäftigungszyklus - Durchschnitt für diesen Agenten	Das durchschnittliche Verhältnis zwischen der Zeit, die auf das Gespräch und die Aktualisierung des Datensatzes aufgewendet wird, und der Zeit vom Beginn eines Anrufs bis zum Beginn des nächsten Anrufs, pro Stunde.
Durchschnittliche Verbindungen - Durchschnitt für diesen Typ	Die durchschnittliche Anzahl von Anrufen pro Stunde, die mit allen Agenten verbunden werden, die zum gleichen Typ wie dieser Agent gehören. Beispiel: Eingehend, Ausgehend, Blending und Verwaltet. Bei den in diesem Fall verbundenen Anrufen kann es sich je nach Agenten-Typ um eingehende Verbindungen, ausgehende Verbindungen oder beide Arten von Verbindungen handeln. Die Daten werden als Zahl und als Segment im Kreisdiagramm angezeigt.
Durchschnittliche Sprechzeit - Durchschnitt für diesen Typ	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten des gleichen Agententyps für jeden Anruf pro Stunde benötigen. Die Daten werden als Zahl und als Segment im Kreisdiagramm angezeigt.
Durchschnittliche Aktualisierungszeit - Durchschnitt für diesen Typ	Die durchschnittliche Zeit, die von Agenten des gleichen Typs zur Aktualisierung von Datensätzen aufgewendet wurde, pro Stunde.
Durchschnittliche Untätigkeitszeit - Durchschnitt für diesen Typ	Die durchschnittliche Wartezeit pro Stunde zwischen Anrufen für Agenten des gleichen Typs. Die Daten werden als Zahl und als Segment im Kreisdiagramm angezeigt.
Durchschnittlicher Beschäftigungszyklus - Durchschnitt für diesen Typ	Das durchschnittliche Verhältnis für diesen Agent-Typ zwischen der Zeit, die auf das Gespräch und die Aktualisierung des Datensatzes aufgewendet wird, und der Zeit vom Beginn eines Anrufs bis zum Beginn des nächsten Anrufs, pro Stunde.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Verwandte Links

Dialogfeld „Optionen“ auf Seite 346

Öffnen einer Ansicht zu einem bestimmten Agenten auf Seite 342

Beschreibung der Agent-Abschlusscodes-Ansicht

Die Agent-Abschlusscodes-Ansicht zeigt die Anrufergebnisse in Bezug auf die Abschlusscodes an.

Als zusätzliche Informationen werden folgende Daten angezeigt:

- Gesamtzahl der Anrufe, Verbindungen und Erfolg versprechenden Kontakte
- Die Anzahl der Anrufe, Verbindungen und Erfolg versprechenden Kontakte pro Stunde
- Die Anzahl der Erfolg versprechenden Kontakte pro Verbindung

Sie können sich über das Menü **Extras** in jeder Ansicht, in der Agenten aufgelistet werden, Informationen zu bestimmten Agenten anzeigen lassen.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Agent-Abschlusscodes-Ansicht aufgeführt:

Name	Beschreibung
Verbindungen	Die Gesamtzahl der Verbindungen für diesen Agenten.
Erfolg versprechende Kontakte (RPCs)	Die Gesamtzahl der Erfolg versprechenden Kontakte für diesen Agenten.
Abgeschlossene Anrufe	Die Gesamtzahl der abgeschlossenen Anrufe für diesen Agenten.
Code	Die eindeutige Identifizierungsnummer für die einzelnen Anrufabschlusscodes.
Erfolg versprechender Kontakt (RPC)	Ein Quadrat gibt an, dass es sich beim betreffenden Code um einen Erfolg versprechenden Kontakt handelt.
Abschluss	Ein Quadrat gibt an, dass es sich beim betreffenden Code um einen abgeschlossenen Anruf handelt.
Name	Der benutzerdefinierte Name oder die Beschreibung, die den einzelnen Codes zugewiesen wurde.
Gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe, die mit den einzelnen Abschlusscodes freigegeben wurden.
Durchschn./Std.	Die durchschnittliche Anrufanzahl, die während einer Stunde mit einem Abschlusscode freigegeben wurden.
Durchschn. nach Typ/Std.	Die durchschnittliche Anrufanzahl, die von einem bestimmten Agententyp während einer Stunde mit einem Abschlusscode freigegeben wurden.
% der Erfolg versprechenden Kontakte (RPCs)	Für jeden Code, der als Erfolg versprechender Kontakt bezeichnet wurde, der Prozentsatz der Verbindungen, die für die einzelnen Abschlusscodes aufgezeichnet wurden, basierend auf der Ge-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	samtzahl der Erfolg versprechenden Kontakte für den Job. Weitere Informationen finden Sie unter Beschreibung der Job-Abschlusscodes-Ansicht auf Seite 385.
% der abgeschlossenen Anrufe	Für jeden Code, der als abgeschlossener Anruf bezeichnet wurde, der Prozentsatz der Verbindungen, die für die einzelnen Abschlusscodes aufgezeichnet wurden, basierend auf der Gesamtzahl der abgeschlossenen Anrufe für den Job. Weitere Informationen finden Sie unter Beschreibung der Job-Abschlusscodes-Ansicht auf Seite 385.
% der Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die für die einzelnen Codes aufgezeichnet wurden, als Prozentsatz der Gesamtzahl der Anrufe für den Job. Weitere Informationen finden Sie unter Beschreibung der Job-Abschlusscodes-Ansicht auf Seite 385.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Verwandte Links

Öffnen einer Ansicht zu einem bestimmten Agenten auf Seite 342

Beschreibung der Agent-Historien-Ansicht

In der Agent-Historien-Ansicht werden detaillierte Informationen zur bisherigen Aktivität und Leistung eines Agenten angezeigt.

Sie können sich über das Menü **Extras** in jeder Ansicht, in der Agenten aufgelistet werden, Informationen zu bestimmten Agenten anzeigen lassen.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Elemente der Agent-Historien-Ansicht aufgeführt:

Name	Beschreibung
Agent	Der Name des Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.
Agent-ID	Die Identifizierungsnummer des Agenten, der beim ausgewählten Wählsystem angemeldet ist.
Wählsystem	Der Name des Wählsystems im aktuellen Bereich.
Wählsystem-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Wählsystem automatisch zugeordnet wird und zur Identifizierung von Daten für dieses Wählsystem in der Datenbank dient.
Aktueller Job	Der Name des Jobs, der während des aktuellen Zeitbereichs ausgeführt wird.
Status	Der aktuelle Status des Agenten. Zu den Statustypen gehören „Sprechen“, „Aktualisieren“, „Untätig“, „Auf Abruf warten“, „Offline“, „Nicht in Job“, „Nicht verfügbar“ und „Abmelden beantragt“.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Alle Jobs	Die ausgeführten Jobs.
Job-ID	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die jedem Job automatisch zugewiesen wird. Wird zur Identifizierung von Job-Daten in der Datenbank verwendet. Die Job-ID bleibt bei der wiederholten Ausführung eines Jobs unverändert.
Datum des letzten Logins	Das Datum im Format jjjj/mm/tt, an dem sich der Agent zuletzt beim Wählsystem angemeldet hat.
Uhrzeit des letzten Logins	Die Uhrzeit im Format hh/mm/ss, zu der sich der Agent zuletzt beim Wählsystem angemeldet hat.
Uhrzeit der letzten Abmeldung	Das Datum, an dem sich der Agent zum letzten Mal bei einem Job abgemeldet hat. Format: jjjj/mm/tt.
Uhrzeit der letzten Abmeldung	Die Uhrzeit, zu der sich der Agent zum letzten Mal bei einem Job abgemeldet hat. Format: hh:mm:ss.
Agentenzeiten für einen Job	Gibt an, wie viele Stunden Agenten während des gesamten Jobs insgesamt bei einem Job angemeldet waren.
Job-Nummer	Die Nummer, die dem Job vom System zugewiesen wurde. Es handelt sich dabei um dieselbe Nummer, die im Menü „JobMon“ im Linux-basierten Menüsystem angezeigt wird.
Job-Identifizierungsnummer	Eine eindeutige Identifizierungsnummer, die einem Job bei jeder Ausführung automatisch zugewiesen wird. Wird zur Identifizierung von Job-Daten in der Datenbank verwendet. Die Job-Identifizierungsnummer ändert sich bei jeder Ausführung des Jobs.
Name der Serviceeinheit	Der Name der Serviceeinheit, für die die Daten angezeigt werden.

Verwandte Links

[Öffnen einer Ansicht zu einem bestimmten Agenten](#) auf Seite 342

Kapitel 28: Job-Steuerfunktionen

Avaya Proactive Contact ermöglicht es Ihnen, Job-Einstellungen anzupassen, während ein Job ausgeführt wird. Sie nehmen diese Anpassungen in Monitor über das Menü Extras vor. Die angepassten Einstellungen werden ungültig, wenn der Job beendet wird.

Hinweis:

Wenn ein Job die Funktion „Automatische Steuerung“ verwendet, können Sie die Einstellungen der Anruf-Stufensteuerung nicht ändern.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Daten für Ihre Serviceeinheit anzeigen. Wenn Sie in der Dropdown-Liste **Serviceeinheit** die Option **Alle Serviceeinheiten** auswählen, können Sie die Daten aller Serviceeinheiten abrufen, denen Sie zugeteilt sind. Sie können jedoch keine Job-Steuerfunktionen verwenden.

Auf Job-Steuerfunktionen können Sie über alle Ansichten zugreifen, die eine Liste von Jobs anzeigen, z. B. die Ansicht Job-Status oder die Ansicht Job-Warteschlange.

Stoppen eines Jobs

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie in Monitor eine Ansicht, in der Jobs aufgelistet werden, und wählen Sie dann den Job aus, den Sie stoppen möchten.
2. Wählen Sie **Extras** > **Alle anhalten**.

   Das Dialogfeld **Job stoppen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - **Job normal stoppen, sobald die Agenten die Anrufe beenden** – Mit dieser Option stoppen Sie einen Job, nachdem die Agenten ihre derzeitigen Anrufe abgeschlossen haben. Die Agenten erhalten die Gelegenheit, ihre laufenden Anrufe zu beenden und die Datensätze freizugeben. Diese Methode wählen Sie in den meisten Fällen.
   - **Job sofort stoppen** – Mit dieser Option stoppen Sie einen Job sofort. Avaya Proactive Contact unterbricht alle Gespräche und schließt den Datensatz umgehend. Infolge dessen können die Agenten das Kundengespräch nicht beenden und die Kundendatensätze nicht aktualisieren.
4. Klicken Sie auf **OK**.

   Ein Dialogfeld mit der Meldung `Sind Sie sicher?` wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Ja**, um den Job zu stoppen.

Wenn der Job mit einem anderen Job verknüpft ist, wird ein Dialogfeld mit der Frage angezeigt, ob Sie die Jobverknüpfung beibehalten möchten.

Wenn Sie die Funktion „Schwellenwert für automatische Datensatzauswahl für verknüpften Job“ für den Job aktiviert haben und den verknüpften Job nicht schließen, zeigt das System die folgende Mitteilung an:

```
Datensatzauswahl für verknüpften Job ausführen, falls noch nicht
automatisch erfolgt?
```

6. Klicken Sie auf **Ja**, um die Datensatzauswahl für den verknüpften Job auszuführen.

Verwandte Links

Job stoppen (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) auf Seite 349

Verknüpfen mit dem Job

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie die Option Jobverknüpfung, um einen Job anzugeben, der automatisch gestartet wird, wenn der aktuelle Job abgeschlossen ist. Wenn Sie einen Job verknüpfen, überträgt das System Agenten zum nächsten Job, wenn sie ihre letzten Anrufe abschließen und die Datensätze freigeben. Das System zeigt eine Meldung an, die besagt, dass die Agenten Jobs ändern.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Jobs für Ihre Serviceeinheit anzeigen.

Sie können eine Verknüpfung zu einem Job wie folgt erstellen:

Vorgehensweise

1. Wenn Sie einen Job noch nicht gestartet haben:
   a. Öffnen Sie eine Editor-Ansicht, und klicken Sie auf der Registerkarte **Kontaktverwaltung** auf **Jobs**.
   b. Klicken Sie auf der Registerkarte **Job-Detail** unter der Gruppe **Dateien** in die Spalte **Wert** des Namens des nächsten Jobs, um mit der Option zu verknüpfen.
   c. Wählen Sie den nächsten Job im Dropdown-Menü aus.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Wenn ein Job bereits ausgeführt wird, und Sie möchten eine Jobverknüpfung hinzufügen oder bearbeiten:
   a. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
   b. Wählen Sie einen Job aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Jobverknüpfung**.
   c. Wählen Sie einen Job aus, und klicken Sie dann auf **OK**.

Verwandte Links

Grundeinstellungen – Feldbeschreibungen auf Seite 239
Jobverknüpfung (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) auf Seite 349

Einrichten der Übernahmefunktion für Rückrufe in einem Job

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Option Job für Rückruf-Übernahme können Sie festlegen, dass ein Agent aus einem anderen Job Rückrufe aus einem bestimmten Job übernehmen soll. Diese Funktion wird nur angewendet, wenn Sie im Job das Feld **Job beenden, wenn alle Anrufe erledigt** ausgewählt haben. Sie können festlegen, aus welchem gerade ausgeführten Job ein verfügbarer Agent für den im ursprünglichen Job eingerichteten Rückruf abgestellt werden soll. Den Job, aus dem der Agent ausgewählt werden soll, definieren Sie im Editor. Sie können ihn allerdings auch noch zur Laufzeit in Monitor ändern.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie in Monitor eine Ansicht, in der Jobs aufgelistet werden, und wählen Sie dann den Job aus, für den Sie einen Rückruf festlegen möchten.
2. Wählen Sie **Extras** > **Job für Rückruf-Übernahme**.

   Das Dialogfeld **Job für Rückruf-Übernahme** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Es wird ein Dialogfeld mit der Meldung

   ```
   Möchten Sie diesen Job für die Rückruf-Übernahme wirklich ändern?
   ```

   angezeigt.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen Dialogfeld „Job für Rückruf-Übernahme“ auf Seite 350

Festlegen einer automatischen Datensatzauswahl

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Option Schwellenwert autom. Datensatzauswahl können Sie angeben, dass die Datensatzauswahl für den nächsten verknüpften Job automatisch ausgeführt werden soll, sobald der aktuelle Job zu einem bestimmten Prozentsatz abgeschlossen ist. Wenn das System die automatisierte Datensatzauswahl ausführt, überprüft es den Prozentsatz der abgeschlossenen Datensätze, bis der verknüpfte Job beginnt. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass wenn der Prozentsatz der abgeschlossenen Datensätze unter den konfigurierten Wert fällt, die Datensatzauswahl erneut ausgeführt wird, sobald das Ziel wieder erreicht wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie in Monitor eine Ansicht, in der Jobs aufgelistet werden, und wählen Sie dann einen Job aus.

2. Wählen Sie **Extras** > **Autocallsel-Auslöser**.

   Das Dialogfeld **Datensatzauswahl für verknüpften Job** wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **OK**.

   Ein Dialogfeld mit der Meldung

   `Möchten Sie den Wert des Autocallsel-Auslösers wirklich ändern?`

   wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Datensatzauswahl für verknüpften Job“ auf Seite 350

Einstellen der Mindesttrefferquote

Informationen zu diesem Vorgang

Die Mindesttrefferquote verhindert, dass Avaya Proactive Contact einem Job mit schwacher Leistung zu viele Leitungen aus dem Pool zuordnet und dadurch einen erfolgreicheren Job beeinträchtigt.

Die Mindesttrefferquote bezeichnet die niedrigste wahrgenommene Wahrscheinlichkeit, mit der ein Anrufversuch zu einer Anfrage nach einem Agenten führt. Der Wert dieses Parameters kann die Anzahl der von Avaya Proactive Contact eingeleiteten Anrufversuche verringern. Ein Job mit einer Mindesttrefferquote von 30 % bedeutet, dass das System nur drei Wählversuche pro Agent ausführt.

So legen Sie die Mindesttrefferquote fest:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Mindesttrefferquote**.
3. Ziehen Sie den Schieberegler, oder geben Sie einen Wert von 0 bis 100 in Zehnerschritten ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

Verwandte Links

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Mindesttrefferquote“ auf Seite 351

Einstellen der Quote für Intelligente Anrufeinleitung

Informationen zu diesem Vorgang

Avaya Proactive Contact bietet zwei Methoden zum Berechnen, wann der nächste Anruf getätigt werden soll: „Automatische Steuerung“ und „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“. Wenn der Job „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ verwendet, können Sie den Modus für Intelligente Anrufeinleitung in Monitor ändern. Sie können die Einstellungen für „Automatische Steuerung“ nicht ändern.

Die Quote für die Intelligente Anrufeinleitung ändert die Art und Weise, in der Avaya Proactive Contact berechnet, wann der nächste Anruf getätigt werden soll. Sie können eine der folgenden Quoten auswählen:

- Anrufer in der Warteschlange
- Agent-Bearbeitungsdauer
- Agent-Nachbearbeitungsdauer

Tipp:

Wenn derzeit bei Ihnen viele Anrufe abgebrochen werden, sollten Sie den Prozentsatz senken. Wenn Ihre Agenten lange Inaktivitätsphasen haben, sollten Sie den Prozentsatz erhöhen. Diese Regel ist auf alle drei Quoten anwendbar.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, und klicken Sie dann auf **Extras** > **Quote für Intelligente Anrufeinleitung**.
3. Klicken Sie auf das Feld **Intelligente Anrufeinleitung-Modus**, und wählen Sie entweder **Anrufer in der Warteschlange**, **Agent-Nachbearbeitungsdauer** oder **Agent-Bearbeitungsdauer**.
4. Geben Sie im Feld **Wert** einen Wert von 0 bis 100 in Zehnerschritten ein, und klicken Sie auf **OK**.

Tipp:

Warten Sie mindestens 15 Minuten, bevor Sie die Quote für Intelligente Anrufeinleitung erneut ändern, denn Ihre Änderungen werden erst nach diesem Zeitraum angezeigt.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen Dialogfeld „Quote für Intelligente Anrufeinleitung“ auf Seite 351

Job-Steuerfunktionen warten

Anpassen der Einstellungen für eingehende Anrufe

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen eingehenden Job oder einen Job mit ein- und ausgehenden Anrufen aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Einstellungen für eingehende Anrufe**.
3. Geben Sie im Feld **Wert** Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **OK**.

Verwandte Links

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Einstellungen für eingehende Anrufe“ auf Seite 352

Datensatzauswahl-Kriterien in Echtzeit

In Proactive Contact können Sie Auswahlkriterien für laufende Jobs mithilfe von Monitor in Echtzeit ändern.

Hinweis:

Diese Funktionalität steht ausschließlich in Monitor zur Verfügung. Diese Funktion kann über Jobmon nicht verwendet werden. Außerdem steht diese Funktionalität nicht bei Jobs für eingehende Anrufe oder IVR-Pool-Jobs zur Verfügung.

Nachdem Sie die Kriterien zur Auswahl einer neuen Datensatzmenge festgelegt haben, wird diese neue Menge ausgewählt. Wenn Sie sich dafür entscheiden, die neu ausgewählten Datensätze zu verwenden, wird die Indexdatei mit den vorherigen Datensätzen durch die neu ausgewählten Datensätze ersetzt.

Beachten Sie die folgenden Hinweise, bevor Sie die Kriterien für die Datensatzauswahl ändern:

- Wenn die Einheitenlisten aus der vorherigen Auswahl in der neuen Auswahl nicht vorhanden sind, erhalten die Agenten keine Anrufe für die betreffende Einheit mehr. In diesem Fall müssen sich die Agenten von der betreffenden Einheit abmelden und bei einer neuen Einheit anmelden.
- Die Strategie wird von neuem auf die angerufenen Datensätze angewendet.
- Es werden nur mit der Agent-Rückruffunktion eingerichtete Rückrufe aus der vorherigen Auswahl in die neue Auswahl übernommen, andere Rückrufe jedoch nicht. Um speziell die vor der neuen Auswahl eingerichteten Rückrufe auszuwählen, müssen Sie die Auswahl zur Laufzeit aktualisieren.
- Das neue Kriterium wird zusätzlich zum Basis-Anrufauswahlkriterium angewendet. Wird das Basis-Anrufauswahlkriterium geändert, so wird das neue Kriterium auf das geänderte Basis-Anrufauswahlkriterium angewendet.
- Wenn Sie die Anrufliste im Basis-Anrufauswahlkriterium ändern, hat dies keinen Einfluss auf das neue Kriterium. Die geänderte Anrufliste wird nicht erkannt. Wenn Sie die Anrufliste ändern, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

  In der Auswahl verwendete Anrufliste wurde seit letztem Jobstart geändert.
- Wenn Sie ein neues Echtzeit-Anrufauswahlkriterium über die Option Anrufauswahl bearbeiten definieren, wird die zuvor konfigurierte Echtzeit-Anrufauswahl als Basis für die neue Konfiguration verwendet.

Vor dem Laden des neuen Index können Sie angeben, ob die aktuellen Werte für die Trefferquote und die Parameter der automatischen Steuerung beibehalten oder auf die im Job festgelegten Werte zurückgesetzt werden sollen.

Die am Auswahlkriterium vorgenommenen Änderungen sind lediglich Laufzeitänderungen und nicht permanent. Bei erneuten Downloads werden die zur Laufzeit vorgenommenen Änderungen nicht übernommen. Stattdessen werden die Auswahlkriterien aus der Auswahldatei verwendet.

Die Berichte werden so aktualisiert, dass sie sowohl die Anrufe auf Grundlage der alten Auswahldatei als auch die Anrufe aus der neuen Auswahldatei umfassen. In Jobmon zeigt das Feld für die ausgewählten Datensätze beispielsweise sowohl die neu ausgewählten

Datensätze als auch die Anrufe an, die bereits auf Grundlage der vorherigen Auswahl getätigt wurden.

Ändern der Datensatzauswahl-Kriterien in Echtzeit

Informationen zu diesem Vorgang

Sie dürfen keine neue Liste herunterladen, während ein Job für die gleiche Liste ausgeführt wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der laufende Jobs aufgelistet werden.
2. Führen Sie je nach Bedarf einen oder alle der folgenden Schritte aus:
   a. Um die Datensatzauswahl zu ändern, wählen Sie einen Job aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Datensatzauswahl**. Ein Häkchen gibt an, dass die Auswahl zurzeit verwendet wird.
   b. Um die Kriterien für die Datensatzauswahl zu ändern, wählen Sie einen Job aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Auswahlergebnisse**.
   c. Um die Sortierkriterien für Datensätze zu ändern, wählen Sie einen Job aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Sortierung der Auswahl**.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Auswahlparameter zu bestätigen. Die Details zu den Datensätzen werden im Fenster „**Ergebnisse**“ angezeigt.
4. Um die neuen Auswahlkriterien zu übernehmen, klicken Sie auf **Diese Auswahl verwenden**.
5. Um die zuvor definierte Trefferquote zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktuelle Trefferquote auf ursprünglichen Wert zurücksetzen**. Anderenfalls deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen an den Kriterien für die Datensatzauswahl zu bestätigen. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen.
7. Wenn Sie Änderungen an den Auswahlkriterien vornehmen möchten, wählen Sie die Option **Diese Auswahl bearbeiten**.
8. Wählen Sie die gewünschte Option aus: **Datensätze**, **Ergebnisse** oder **Sortieren**.
9. Klicken Sie auf **OK**, um das jeweilige Dialogfeld zum Bearbeiten aufzurufen.
10. Wenn Sie die gewünschten Änderungen im betreffenden Dialogfeld vorgenommen haben, klicken Sie auf **OK**. Die Details zu den Datensätzen werden im Fenster **Ergebnisse** angezeigt.
11. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu bestätigen. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Links

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Datensatzauswahl“ auf Seite 358
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Auswahlergebnisse“ auf Seite 358
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Auswahlsortierung“ auf Seite 358

Neuzuordnen von Leitungen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie Leitungen neu zuordnen, verringern Sie das Anrufaufkommen in bestimmten Avaya Proactive Contact-Leitungen, damit Jobs schneller ausgeführt werden können.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Leitungen für Ihre Serviceeinheit anzeigen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der laufende Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, und klicken Sie dann auf **Extras** > **Leitungen**. Ein Häkchen gibt an, dass die Leitungsgruppe zurzeit verwendet wird.
3. Gehen Sie wie folgt vor, um Leitungsgruppen zu aktivieren:
   - Wählen Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle aktivieren**, um alle Leitungsgruppen auszuwählen.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle deaktivieren**, um die Auswahl aller Leitungsgruppen zu deaktivieren.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Dialogfeld „Leitungen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 357

Einrichten eines verwalteten Wählvorgangsjobs

Informationen zu diesem Vorgang

Verwaltete Wählvorgänge ermöglichen es Agenten, sich einen Kundendatensatz anzusehen, bevor sie ihr Gespräch mit dem Kunden beginnen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job für den verwalteten Wählvorgang in der Liste aus, und klicken Sie dann auf **Extras** > **Verwaltete Wählvorgänge**.
3. Um die Vorschauzeiteinstellung für Agenten zu ändern, geben Sie im Feld **Zeitlimit** einen anderen Wert ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten dürfen Anrufe abbrechen**, wenn Agenten sofort in der Lage sein sollen, Anrufe abzubrechen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen Einstellungen für verwaltete Wählvorgänge auf Seite 252
Verwaltete Wählvorgänge (Dialogfeld-Feldbeschreibungen) auf Seite 353

Auswählen und Sortieren nach Zeitzonen

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Klicken Sie auf einen Job, und klicken Sie dann auf **Extras** > **Zeitzonen**.
3. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Anrufdatensätze nach Zeitzonen sortiert**, um Anrufe nach Zeitzonen zu sortieren.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Anruf in eine andere Zeitzone zu tätigen:
   - Markieren Sie die Felder mit den Zeitzonen, in die Sie Anrufe tätigen möchten.
   - Heben Sie die Markierung der Zeitzonen auf, in die Sie keine Anrufe tätigen möchten.
   - Klicken Sie auf **Alle aktivieren**, um alle Zeitzonen zu markieren.
   - Klicken Sie auf **Alle deaktivieren**, um die Markierung aller Zeitzonen aufzuheben.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Dialogfeld „Zeitzonen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 353

Eine oder mehrere Einheiten-Arbeitslisten

Eine Einheiten-Arbeitsliste erstellt eine Unterliste in einem Job, sodass bestimmte Agenten einer Einheiten-Arbeitsliste zugeordnet werden und nur bestimmte Anrufe erhalten können.

Beispiel: Bei einem Job werden potenzielle Kunden angerufen, um mit ihnen einen Verkaufstermin zu vereinbaren. Sie können die Einheiten-Arbeitsliste mit dem Namen „Vertriebs-Team“ für den Job aktivieren. Wenn das Wählsystem Anrufe ausführt, vereinbaren Agenten Termine für die Vertreter im Vertriebs-Team. Wenn im Kalender der Vertreter keine Termine mehr frei sind, führt das Wählsystem keine Anrufe mehr aus, um Termine zu vereinbaren.

Bei der Anmeldung an einem Job kann ein Agent eine oder mehrere Einheiten auswählen. Bisher konnten Agenten entweder nur einen einzigen oder aber alle Jobs mit Einheiten-Arbeitslisten auf einmal auswählen. Nun ist es jedoch möglich, dass der Agent mehrere Einheiten-Arbeitslisten auswählt und zu gleichen Teilen für alle Einheiten zur Verfügung steht. Meldet sich ein Agent beispielsweise an zehn Einheiten an, so steht er in jeder Einheit zu 10 % zur Verfügung. Auf zehn vom Agent angenommene Anrufe kommt also jeweils ein Anruf aus jeder der zehn Einheiten, an der er angemeldet ist.

Wenn in einer Einheit alle Anrufe erledigt sind, wird die Verfügbarkeit des Agenten auf die verbleibenden Einheiten aufgeteilt. Ist ein Agent beispielsweise an drei Einheiten angemeldet, so steht er jeder Einheit zu 33 % zur Verfügung. Sind nun in einer der Einheiten alle Anrufe erledigt, steigt die Verfügbarkeit des Agenten in jeder der beiden verbleibenden Einheiten auf 50 %. Dies gilt auch dann, wenn in der betreffenden Einheit nur noch Rückrufe anstehen und sonst alle Anrufe erledigt sind. So muss der Agent nicht auf die Rückrufe warten und hat eine höhere Verfügbarkeit für die anderen Einheiten.

Sie müssen eine Einheiten-Arbeitsliste für einen Job aktivieren, bevor Sie den Job starten. Während des Jobs können Sie Einheiten aktivieren oder deaktivieren. Wenn der Job die Einheiten-Arbeitsliste vervollständigt hat, wird der Job vom System geschlossen. Standardmäßig ist diese Option deaktiviert.

Hinweis:

Falls Sie Einheiten-Arbeitslisten für die Ausführung an einem Blending-Job einstellen, muss das System so eingestellt sein, dass alle Agenten den Einheiten zugeteilt sind. Stellen Sie den Parameter LOGONUNIT:Einheiten-ID für Agenten-Login erforderlich in der Jobdatei auf **Nein** ein. Diese Regel wird aufgrund der Tatsache im Code durchgesetzt, dass das System wegen des kleinen Pools der den einzelnen Einheiten zugewiesenen Agenten nicht einfach feststellen kann, welcher Agent zu „eingehend“ wechseln soll. Das würde zu störenden Anrufen führen. Alternativ können Sie auch das Agent-Blending verwenden, womit sich die Agenten einheitenweise bei Kampagnen anmelden können. Diese Lösung funktioniert, ist aber nicht so effizient wie eine ausschließlich ausgehende Kampagne ohne Agent-Blending.

Einheiten-Arbeitslisten können auch mit Jobs mit erweiterbarem Umfang verwendet werden. Da bei solchen Jobs jedoch neue Einheiten heruntergeladen werden können, ist die Funktionalität in diesem Fall eingeschränkt. Sie können jedoch die erweiterbaren Einheiten im System definieren. Hierdurch kann im Job ein Speichersegment für die zusätzlich heruntergeladenen Einheiten verwaltet werden.

Hinweis:

Um Einheiten-Arbeitslisten mit Jobs mit erweiterbarem Umfang zu verwenden, müssen Sie den Parameter MAX_EXPANSION_UNIT in der Datei `master.cfg` von Avaya Professional Services auf maximal 50 Einheiten setzen lassen.

Um eine neu heruntergeladene Einheit in einem Job mit erweiterbarem Umfang auszuwählen, muss sich der Agent neu anmelden.

Aktivieren einer Einheiten-Arbeitsliste

Informationen zu diesem Vorgang

Diese Prozedur muss von Avaya Professional Services durchgeführt werden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Datei `master.cfg` in einem Text-Editor, z. B. Editor.
2. Legen Sie den Parameter MULTI_UNIT_ACCESS auf **Ja** fest.

Einrichten einer Einheiten-Arbeitsliste

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, und klicken Sie dann auf **Extras** > **Einheiten-Arbeitslisten**.
3. Um eine Arbeitslisten-ID zu ändern, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Markieren Sie die Namen der Einheiten-ID, die Sie ändern möchten.

- Heben Sie die Markierung der Einheiten-IDs auf, die Sie nicht ändern möchten.
- Klicken Sie auf **Alle aktivieren**, um alle Einheiten-IDs zu markieren.
- Klicken Sie auf **Alle deaktivieren**, um die Markierung aller Einheiten-IDs aufzuheben.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Einrichten und Ändern einer Quote

Informationen zu diesem Vorgang

Avaya Proactive Contact verwendet Quoten, um eine bestimmte Anzahl ausgehender Anrufe basierend auf einem gewünschten Ergebnis auszuführen.

Eine Quote gibt an, wie viele Freigaben für einen bestimmten Abschlusscode höchstens definiert sind. Wenn das System eine Quote für einen Abschlusscode erreicht, tätigt das Wählsystem keine Anrufe mehr und stoppt den Job.

In Editor richten Sie eine Quote ein, die das System beim Starten des Jobs anwendet, und bearbeiten diese.

In Monitor richten Sie beim Ausführen eines Jobs eine Quote für den aktuellen Job ein und bearbeiten sie.

Wenn Sie herausfinden möchten, wie Avaya Proactive Contact Quoten verwendet, ist es hilfreich zu verstehen, wann ein Job gestoppt wird.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie die Ihrer Serviceeinheit zugewiesenen Quoten verwenden.

Vorgehensweise

1. Starten Sie Monitor.
2. Wählen Sie einen Job aus, und klicken Sie dann auf **Extras** > **Quoten**.

   Das Dialogfeld **Quoten** wird angezeigt.
3. Doppelklicken Sie auf das Feld **Einheiten-ID**, und geben Sie eine Einheiten-ID ein.
4. Klicken Sie auf das Feld **Abschlusscode**, um einen Abschlusscode auszuwählen.
5. Geben Sie im Feld **Quote** eine Zahl größer als 0 ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Wann Jobs gestoppt werden auf Seite 233
Feldbeschreibungen für Quoten (Dialogfeld) auf Seite 355

Einstellen der Erkennungsmodus

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Option Erkennungsmodi legen Sie fest, welche Arten von Anrufen Avaya Proactive Contact an Agenten weiterleitet.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, und klicken Sie dann auf **Extras** > **Erkennungsmodi**.
3. Klicken Sie in das Feld **Telefon**, und wählen Sie ein Telefon aus.
4. Geben Sie im Feld **Klingeltöne** eine andere Anzahl an Klingeltönen ein.
5. Wählen Sie das Feld **An Agenten leiten** aus, um die Verbindungstypen auszuwählen, die an einen Agenten weitergeleitet werden sollen.
6. Wenn Sie eine Telefonnummer hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Telefon hinzufügen**, und wiederholen Sie dann die Schritte 3 und 4, um die Felder zu bearbeiten.
7. Wenn Sie eine Telefonnummer entfernen möchten, wählen Sie die betreffende Telefonnummer aus, klicken Sie auf **Telefon entfernen** und anschließend auf **OK**.

Verwandte Links

Einstellungen für die Anrufstrategie auf Seite 205
Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Erkennungsmodi“ auf Seite 356

Festlegen der alternativen ersten Telefonnummer

Informationen zu diesem Vorgang

Die alternative erste Telefonnummer ersetzt die erste Telefonnummer, die zu einer bestimmten Tageszeit angerufen werden soll. Das System ruft die alternative erste Telefonnummer zu der Zeit an, die Sie in den Einstellungen der alternativen ersten Telefonnummer angegeben haben.

So legen Sie die alternative erste Telefonnummer fest:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, wählen Sie dann **Extras** > **Alternative erste Telefonnummer**.
3. Klicken Sie auf **Telefon hinzufügen**, um eine Zeile hinzuzufügen, und konfigurieren Sie anschließend die Einstellungen der alternativen ersten Telefonnummer.
4. Klicken Sie in das Feld **Telefon**, und wählen Sie ein Telefon aus.
5. Klicken Sie auf **Lokalzeit**, um die Zeit zu bearbeiten. Um zwischen vormittags und nachmittags umzuschalten, wählen Sie die betreffende Option aus, und klicken Sie dann auf die Auf- oder Abwärtspfeile.
6. Klicken Sie in das Feld **Zeitzonen** und dann auf die Schaltfläche, um die Zeitzonen aufzulisten. Wählen Sie die Zeitzonen aus, die Sie anrufen möchten.
7. Klicken Sie auf **OK**.

   Wenn Sie eine Telefonnummer entfernen möchten, wählen Sie die betreffende Telefonnummer aus, und klicken Sie auf **Telefon entfernen**.

Verwandte Links

Einstellungen für die Anrufstrategie auf Seite 205

Beschreibung der Felder des Dialogfelds „Alternative erste Telefonnummer“ auf Seite 208

Festlegen von Wiederholversuchen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Einstellung der Wiederholversuche geben Sie an, wie lange Avaya Proactive Contact wartet, bevor eine Nummer erneut angerufen wird, wie oft die gleiche Telefonnummer angerufen wird und welche Telefonnummer als nächstes angerufen wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Wiederholversuche**.
3. Wählen Sie die verschiedenen Felder im Dialogfeld **Wiederholversuche** aus, um die derzeit konfigurierten Wiederholversuche zu bearbeiten.

   Die Spalte Ergebnis gibt das Anrufergebnis an. Die Werte für Intervall für Wiederholversuche werden in Minuten angezeigt.
4. Um einen Wiederholversuch zu ändern, wählen Sie die entsprechende Zeile aus, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Klicken Sie auf **Wiederholversuch hinzufügen**, um eine Zeile hinzuzufügen. Sie können nun einen neuen Wiederholversuch bearbeiten.
   - Klicken Sie auf **Wiederholversuch entfernen**, um einen Wiederholversuch zu löschen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen Dialogfeld „Wiederholversuche“ auf Seite 356

Suchen einer Textzeichenfolge in einer Ansicht

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Ansicht in Monitor, in der Jobs aufgelistet werden.
2. Wählen Sie einen Job aus, und wählen Sie dann **Extras** > **Suchen**.
3. Geben Sie die Textzeichenfolge des Elements ein, nach dem Sie in der aktuellen Ansicht suchen möchten.
4. Um genauere Suchkriterien festzulegen, aktivieren Sie folgende Kontrollkästchen:
   - Groß-/Kleinschreibung beachten
   - Nur komplette Wörter suchen
5. Klicken Sie auf **Weitersuchen**, um die Suche fortzusetzen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Suche zu beenden.

Verwandte Links

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Suchen“ auf Seite 348

Kapitel 29: Agenten-Steuerfunktionen

Während der Anrufaktivitäten können Sie mit Monitor einen oder mehrere Agenten suchen und folgende Aktionen durchführen, um Agenten zu verwalten:

- Einen oder mehrere Agenten an andere Jobs weiterleiten
- Eine Nachricht an einen oder mehrere Agenten senden
- Agentenleitung überwachen
- Einen Agenten aus einem Job entfernen

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie zuerst einen Agenten suchen.

Verwandte Links

Hierarchien auf Seite 417
Platzhalterzeichen verwenden auf Seite 417

Hierarchien

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Agenten zu suchen. Wenn Sie das genaue Agenten-Login kennen, können Sie nach einem einzelnen Agenten suchen.

Verwenden Sie die folgenden Hierarchiegruppen, um nach einem einzelnen Agenten oder einer Agent-Gruppe zu suchen.

Hierarchiegruppe	Beschreibung
Job	Suchen Sie alle Agenten eines Jobs.
Supervisor	Suchen Sie alle Agenten, die an einen Supervisor berichten.
Wählsystem	Suchen Sie alle Agenten auf einem Wählsystem.

Tipp:

Ein Agent muss in der Supervisor-Hierarchie festgelegt sein, damit er mit dieser Funktion gesucht werden kann. Definieren Sie Hierarchien mit der Hierarchieverwaltung.

Platzhalterzeichen verwenden

Zusätzlich zum Suchen eines einzelnen Agenten können Sie Platzhalterzeichen verwenden, um mehrere Agenten zu suchen.

In der folgenden Tabelle sind die gängigen Platzhalterzeichen aufgelistet, die Sie für die Suche nach mehr als einem Agenten verwenden können:

Platzhalter-zeichen	Beschreibung
*	Sucht nach allen Agenten Kann auch für die Suche nach mehreren Agenten-Anmeldenamen mit identischen Zeichen verwendet werden *schmidt* sucht z. B. alle Agenten, deren Daten die Zeichenfolge schmidt enthalten.
?	Suche nach Agenten mit einem einzigen Zeichenunterschied im Anmeldenamen.

Agenten-Steuerfunktionen

Nachdem Sie einen oder mehrere Agenten gefunden haben, können Sie mit den Agenten-Steuerfunktionen von Monitor folgende Aktionen ausführen, um Agenten zu verwalten:

- Einen oder mehrere Agenten an andere Jobs weiterleiten
- Eine Nachricht an einen oder mehrere Agenten senden
- Agentenleitung überwachen
- Einen Agenten aus einem Job entfernen

Suchen eines Agenten

Informationen zu diesem Vorgang

So suchen Sie einen Agenten:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste von **Monitor** auf **Agent** und anschließend auf **Agent suchen**.

   Die Ansicht **Agent suchen** wird angezeigt.

2. Geben Sie den Namen eines Agenten ein oder geben Sie Platzhalter ein, um mehrere Agenten zu suchen.
3. Verwenden Sie die Dropdown-Listen **Wählsystem**, **Job** und **Supervisor**, um eine Hierarchie zum Filtern der Daten auszuwählen.
4. Klicken Sie auf **Suchen**.

   Agent-Namen werden im unteren Bereich des Dialogfelds „**Agent suchen**“ angezeigt.

Verwandte Links

Dialogfeld „Agent suchen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 359

Weiterleiten eines Agenten an einen anderen Job

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Agenten nur innerhalb Ihres Serviceeinheitenraums weiterleiten. Einen Agenten können Sie auch dann an einen anderen Job weiterleiten, wenn dieser Job nicht in der Jobliste des betreffenden Agenten enthalten ist.

Hinweis:

Wenn Sie versuchen, einen Agenten weiterzuleiten, der einen Shadowjob oder AOR bearbeitet, wird die Meldung angezeigt, dass Agenten, die einen Shadowjob oder AOR bearbeiten, nicht weitergeleitet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste von **Monitor** auf **Agent** und anschließend auf **Agent suchen**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld **Agent suchen** einen oder mehrere Agenten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Agent weiterleiten**.

   Eine Liste der derzeit ausgeführten Jobs wird angezeigt.
4. Wählen Sie den Job, an den Sie den Agenten weiterleiten möchten, und klicken Sie auf **OK**.

   Tipp:

   Die Agent-Weiterleitung wird nicht unbedingt sofort angezeigt. Faktoren wie die Agent-Gesprächsdauer und die Nachbearbeitungsdauer beeinflussen, wie schnell der Agent weitergeleitet werden kann.

Senden einer Nachricht an einen Agenten

Informationen zu diesem Vorgang

Hinweis:

An Agenten, die sich zum Ausführen der Agentenrückruffunktion in einem Shadowjob befinden, können keine Nachrichten gesendet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste von **Monitor** auf **Agent** und anschließend auf **Agent suchen**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld **Agent suchen** einen oder mehrere Agenten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Nachricht senden**.

   Das Dialogfeld **Nachricht senden** wird angezeigt.
4. Geben Sie die Nachricht ein, die Sie an einen Agenten senden möchten, und klicken Sie dann auf **OK**.

Verwandte Links

Dialogfeld „Agent suchen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 359

Überwachen einer Agentenleitung

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Agentenleitung nur überwachen, wenn Ihnen vom Administrator Ihrer Serviceeinheit die Jobsteuerungsberechtigung für die Anwendung „Agent überwachen“ zugewiesen wurde.

Hinweis:

In Avaya Proactive Contact mit CTI ist diese Funktion nicht verfügbar.

Standardmäßig ist die Jobsteuerungsberechtigung den Rollen Lead-Administrator, Supervisor und Administrator zugewiesen. Im Rolleneditor kann der Administrator der Serviceeinheit diese Berechtigung jedoch für beliebige Benutzer ändern. Zum Überwachen einer Agentenleitung müssen Sie über Zugriffsrechte für die Anwendung „Monitor“ und die Jobsteuerungsberechtigung für die Anwendung „Agent überwachen“ verfügen.

Hinweis:

Agentenleitungen von Agenten, die sich zum Lösen eines AOR in einem Shadowjob befinden, können nicht überwacht werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste von **Monitor** auf **Agent** und anschließend auf **Agent suchen**.
2. Wählen Sie den Agenten im Dialogfeld „**Agent suchen**“ aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Agent überwachen**.

   Ein Dialogfeld wird angezeigt.
4. Geben Sie Ihre Headset-ID oder Nebenstelle ein und klicken Sie dann auf **OK**.

   Ein Symbol und der Name des überwachten Agenten werden in der rechten Bildschirmecke angezeigt.
5. Um die Überwachung zu stoppen oder eine erneute Verbindung zum Agent aufzubauen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol und wählen die Option **Stoppen** bzw. **Verbinden**.

   Wenn Sie mit der Überwachung von Agenten auf einem Wählsystem beginnen, erhalten Sie lediglich beim ersten Agent einen Rückruf an Ihre Nebenstelle. Da für die Dauer der Login-Sitzung dieselbe Verbindung verwendet wird, erhalten Sie keinen Rückruf für die weiteren Agenten, die Sie überwachen. Diese Funktionalität spart Zeit, wenn Sie zwischen mehreren Agenten umschalten, da nicht bei jeder Überwachung ein Rückruf stattfindet.

   Hinweis:

   Wenn Sie die Option Verbinden verwenden oder bei der Überwachung von Agenten zwischen Wählsystemen umschalten, erhalten Sie bei jeder Umschaltung

einen Rückruf an Ihre Nebenstelle, allerdings nur jeweils beim ersten Agent des neuen Wählsystems.

6. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, wenn Sie die Telefonleitung während oder nach der Agentenüberwachung trennen:
   - Wenn Sie denselben Agenten überwachen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol rechts in der Ecke und klicken Sie dann auf **Fortsetzen** > **Verbinden**.
7. Wenn Sie einen anderen Agenten überwachen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen **Agent überwachen** > **Verbinden**.

Verwandte Links

Dialogfeld „Agent suchen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 359

Entfernen von Agenten aus einem Job

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können in Notfällen einen Agenten aus einem Job entfernen, wenn der Agent keine der normalen Trennungsmethoden anwenden kann.

„Agenten entfernen“ entfernt den Agenten sofort aus dem Job und meldet ihn von Avaya Proactive Contact ab.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste von **Monitor** auf **Agent** und anschließend auf **Agent suchen**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld **Agent suchen** einen oder mehrere Agenten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Agenten entfernen**.

   Ein Dialogfeld wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Dialogfeld „Agent suchen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 359

Anzeigen einer Agentenansicht

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie einen Agenten gefunden haben, können Sie eine Agentenansicht für einen ausgewählten Agenten anzeigen.

So zeigen Sie die Agent-Ansicht für einen ausgewählten Agenten an:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste von **Monitor** auf **Agent** und anschließend auf **Agent suchen**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld „**Agent suchen**“ einen Agenten aus.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie eine der folgenden Ansichten aus: **Agentendetail**, **Agenten-Abschlusscodes** oder **Agenten-Historie**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

   Die gewählte Ansicht für den gewünschten Agenten wird angezeigt.

Verwandte Links

Dialogfeld „Agent suchen“ – Feldbeschreibungen auf Seite 359

Kapitel 30: Meldungen

Avaya Proactive Contact verwendet Meldungen, um die Supervisoren über das Ende eines Jobs, ein erreichtes Ziel oder andere Ereignisse zu informieren. Das System verwendet Meldungen, um anzugeben, wenn die Job- oder Agentenleistung, der System- oder Job-Status oder die Nutzung der Telefonleitung einen im Voraus festgelegten Bereich verlässt.

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Meldungen für Ihre Serviceeinheit festlegen und verwenden. Zudem zeigt das System die Daten, beispielsweise Abschlusscodes, nur für Ihren Serviceeinheitenraum an.

Meldungen verwenden

Sie können bis zu 10 Meldungen definieren, die Sie benachrichtigen, wenn folgende Aspekte einen im Voraus festgelegten Bereich verlassen:

- Job- oder Agentenleistung
- System- oder Job-Status
- Nutzung der Telefonleitung

Sie können folgende Meldungstypen einstellen, um potenzielle Probleme zu identifizieren und zu beheben, bevor sie sich zu echten Problemen entwickeln:

- Audiosignale
- Optische Signale
- Protokolldateien
- E-Mails
- Pagersignale

Sie können eine Meldung auch einstellen, um benachrichtigt zu werden, wenn Aktionen innerhalb des Systems erforderlich sind, z. B. wenn ein Job beinahe abgeschlossen ist.

Tipp:

Die Meldungsanzeige muss geöffnet sein, damit Sie über Meldungen benachrichtigt werden können. Wenn Sie eine Meldung erhalten haben, müssen Sie die Meldung erneut aktivieren.

Warnungstypen

Avaya Proactive Contact kann Sie aus verschiedenen Gründen durch eine Warnung benachrichtigen. Die folgende Liste enthält einige Beispiele:

Warnungstyp	Beschreibung
Durchschnittliche Inaktivitätszeit	Die durchschnittliche Zeit, in der alle Agenten untätig sind, nicht telefonieren und keine Datensätze aktualisieren bzw. die durchschnittliche Zeit, in der dies auf einen bestimmten Agenten zutrifft.
Mittlere Gesprächsdauer	Die durchschnittliche Zeit, in der alle Agenten telefonieren bzw. die durchschnittliche Zeit, in der dies auf einen bestimmten Agenten zutrifft.
Mittlere Nachbearbeitungsdauer	Die durchschnittliche Zeit, in der alle Agenten Kundendatensätze aktualisieren bzw. die durchschnittliche Zeit, in der dies auf einen bestimmten Agenten zutrifft.
Aktuelle Gesprächsdauer	Die Gesprächsdauer aller Agenten bzw. eines bestimmten Agenten. Die aktuelle Gesprächsdauer wird als tatsächliche und nicht als mittlere Gesprächsdauer angezeigt.
Aktuelle Nachbearbeitungsdauer	Die Nachbearbeitungsdauer aller Agenten bzw. eines bestimmten Agenten. Die aktuelle Nachbearbeitungsdauer wird als tatsächliche und nicht als mittlere Nachbearbeitungszeit angezeigt.
Gesamte Inaktivitätszeit	Die gesamte Untätigkeitszeit aller Agenten oder eines bestimmten Agenten, d. h. die Untätigkeitszeit, die im Verlauf eines einzelnen Jobs anfällt.
Gesamte Gesprächsdauer	Die gesamte Gesprächsdauer aller Agenten oder eines bestimmten Agenten, d. h. die Gesprächsdauer, die im Verlauf eines einzelnen Jobs anfällt.
Gesamte Nachbearbeitungsdauer	Die gesamte Nachbearbeitungsdauer aller Agenten oder eines bestimmten Agenten, d. h. die Nachbearbeitungsdauer, die im Verlauf eines einzelnen Jobs anfällt.
Leitungsauslastung	Prozentsatz der verwendeten Leitungen bei einem bestimmten Job. Über den Meldungstyp „Leitungsauslastung“ können Sie sich z. B. eine Meldung anzeigen lassen, wenn 95 % Ihrer Leitungen für einen Job verwendet werden.
Aktuelle Trefferquote	Das Verhältnis oder der Prozentsatz von tatsächlichen Verbindungen zu Anrufversuchen. Beispiel: Eine Trefferquote von 25 % bedeutet, dass bei 100 Anrufversuchen 25 Verbindungen zustande kommen. Anders ausgedrückt, es sind 4 Anrufe erforderlich, um eine Verbindung zu einem Kunden herzustellen. Eine Mindesttrefferquote verhindert, dass ein Job mit einer geringen Trefferquote bei einer gemeinsamen Nutzung eines Leitungspools durch mehrere Jobs alle Leitungen besetzt hält.
Zeit im Wählsystem	Die Tages- oder Nachtzeit, zu der das Wählsystem eine Meldung sendet.
Agenten-Abschlusscode - gesamt	Die Gesamtzahl der von den Agenten eingegebenen Abschlusscodes.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Warnungstyp	Beschreibung
Durchschnitt des Agent-Abschlusscodes	Die durchschnittliche Anzahl der von den Agenten eingegebenen Abschlusscodes.
Durchschnitt des Job-Abschlusscodes	Die durchschnittliche Anzahl der Abschlusscodes pro Stunde. Der Durchschnitt des Abschlusscodes ist hilfreich, da er einen Gesamtüberblick über die Job-Leistung bietet.
Job-Abschlusscode - gesamt	Die Gesamtzahl aller Abschlusscodes, die während der gesamten Dauer eines Jobs eingegeben wurden. Die Gesamtzahl aller Abschlusscodes ist hilfreich, wenn Sie einen Job stoppen oder Agenten einem anderen Job zuteilen möchten, nachdem das Ziel eines Jobs erreicht wurde.
Zugeordnete Agenten	Die Anzahl der Agenten, die derzeit an einem Job arbeiten.
Job-Ende	Der Job ist abgeschlossen.
Restliche Datensätze	Die Anzahl der noch zu bearbeitenden Datensätze eines Jobs.
Restliche Datensätze als Prozentsatz der Gesamtzahl	Der Prozentsatz der noch zu bearbeitenden Datensätze des gesamten Jobs.
Restzeit	Die geschätzte Zeit, die zum Abschluss eines Jobs noch benötigt wird.

Meldungseinstellungen

Die folgende Tabelle enthält mögliche Kombinationen von Meldungseinstellungen:

Bedingung	Wählsystem	Job	Agent	Relation	Wert	Angabe
Agenten-Abschlusscode - gesamt	Ja	Ja	Ja	>,<		Gesamt
Agenten-Abschlusscode - durchschnittl.	Ja	Ja	Ja	>,<		Durchschnitt pro Stunde
Zugeordnete Agenten	Ja	Ja	Nein	>,<		
Durchschnittliche Inaktivitätszeit	Ja	Ja	Ja	>,<	0-1440	Minuten
Mittlere Gesprächsdauer	Ja	Ja	Ja	>,<	0-1440	Minuten
Mittlere Nachbearbeitungsdauer	Ja	Ja	Ja	>,<	0-1440	Minuten
Aktuelle Trefferquote	Ja	Ja	Ja	>,<	1-100	%
Aktuelle Gesprächsdauer	Nein	Nein	Ja	>,<	0-1440	
Aktuelle Nachbearbeitungsdauer	Nein	Nein	Ja	>,<	0-1440	
Durchschnitt d. Job-Abschlusscodes	Ja	Ja	Nein	>,<		
Job-Abschlusscode - gesamt	Ja	Ja	Nein	>,<		
Job-Ende	Ja	Ja	Nein			
Leitungsauslastung	Ja	Ja	Nein	>,<	1-100	%

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Bedingung	Wähl-system	Job	Agent	Relation	Wert	Angabe
Restliche Datensätze	Ja	Ja	Nein	>,<		
Restl. Datensätze Prozentsatz	Ja	Ja	Nein	>,<	1-100	%
Zeit im Wählsystem	Ja	Nein	Nein	>,<	1:00-12:59	vormittags/ nachmittags
Restzeit	Ja	Ja	Nein	>,<	0-1440	Minuten
Gesamte Inaktivitätszeit	Ja	Ja	Ja	>,<	0-1440	Minuten
Gesamte Gesprächsdauer	Ja	Ja	Ja	>,<	0-1440	Minuten
Gesamte Nachbearbeitungsdauer	Ja	Ja	Ja	>,<	0-1440	Minuten

Die Spalten „Wählsystem“, „Job“ und „Agent“ geben an, ob ein Datenelement relevant für eine bestimmte Meldungsbedingung ist. Sie können beispielsweise die Meldung „Job-Ende“ für jeden Job und jedes Wählsystem einstellen, und Sie können die Meldung „Gesamte Gesprächsdauer“ für jeden Agenten, jeden Job und jedes Wählsystem einstellen.

Erstellen einer Meldung

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Monitor**.
2. Wählen Sie **Einstellungen** > **Meldungen**.

   Wenn ein E-Mail-Konfigurationsassistent angezeigt wird, führen Sie ihn entweder aus, oder brechen Sie ihn ab.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **Meldungsanzeige** auf **Hinzufügen**.

   Das Dialogfeld **Warnungen bearbeiten** wird angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Warnung definieren** die Bedingung aus, die Sie überwachen möchten, und erstellen Sie die Bedingungsanweisung.
5. Grenzen Sie auf der Registerkarte **Bereich** die Meldungsbedingung ein.

   Tipp:

   Sie können diese Registerkarte überspringen, wenn Sie Ihre Meldungskriterien nicht weiter eingrenzen möchten.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** die folgenden Optionen aus, um festzulegen, wie Sie von Avaya Proactive Contact benachrichtigt werden:
   - Meldung als Popup-Dialogfeld auf dem Bildschirm anzeigen
   - Meldung als Tonsignal abspielen
   - Warnung als E-Mail senden
   - Wenn E-Mail senden nicht verfügbar ist, müssen Sie den Standard-E-Mail-Client auf Ihrem PC konfigurieren.

- Wenn „E-Mail senden“ verfügbar ist und Sie eine Benachrichtigung per E-Mail erhalten möchten, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse in das Feld „**An...**“ ein.

7. Klicken Sie auf **OK**.

   Der Name der Meldung und zusammenfassende Informationen werden im Dialogfeld **Meldungsanzeige** eingeblendet.

Verwandte Links

[Feldbeschreibungen für die Meldungsanzeige (Dialogfeld)](#) auf Seite 431

Erstellen einer E-Mail-Benachrichtigung

Vorgehensweise

1. Legen Sie die Details des E-Mail-Servers (Servername und IP) in der Mittelstufen-Konfiguration fest.
2. Um ereignisbezogene E-Mails zu erhalten, wechseln Sie zu **E-Mail-Einstellungen** unter **Systemzustands-Manager** > **Extras** > **Optionen**, und geben Sie die E-Mail-Adressen in den Feldern **An** (Empfänger) und **Von** (Absender) ein.
3. So erhalten Sie E-Mail-Meldungen:
   a. Wählen Sie **Meldungsanzeige**. Auf die Meldungsanzeige können Sie über den Health Manager oder die Monitor-Anwendung zugreifen.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, wenn Sie eine neue Meldung hinzufügen möchten, oder auf **Bearbeiten**, wenn Sie eine vorhandene Meldung ändern möchten, um das Dialogfeld „Meldungen bearbeiten“ zu öffnen.
   c. Wechseln Sie im Fenster **Warnungen bearbeiten** auf die Registerkarte **Benachrichtigung**. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option „E-Mail senden“, und geben Sie die E-Mail-Adresse des Absenders/Empfängers ein.
   d. Wenn auf Ihrem System McAfee installiert ist, wird `HealthBridge.exe` durch die Regel für die Portblockierung blockiert. Um die Blockierung von `HealthBridge.exe` aufzuheben, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **McAfee OAS** und öffnen Sie **VirusScan Console**.
   f. Öffnen Sie **Access Protection Properties**.
   g. Wählen Sie **Anti-virus Standard Protection** im Teilfenster **Kategorien**.
   h. Wählen Sie die Regel **Prevent mass mailing worms from sending mail**.
   i. Klicken Sie auf die Option **Bearbeiten**.

      Dadurch wird das Dialogfeld Rules Details geöffnet.
   j. Fügen Sie **HealthBridge.exe** im Abschnitt „Processes to exclude“ hinzu.
   k. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

      Sobald Sie diese Einstellungen angegeben haben, werden verschiedene Ereignisse, z. B. ausgeführte und nicht ausgeführte Wählsystemprozesse und Meldungen, wie in der Meldungsanzeige konfiguriert, über E-Mails benachrichtigt.

Bearbeiten von Warnungen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Meldungen**.

   Das Dialogfeld **Meldungsanzeige** wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Warnung aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend auf **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Warnungen bearbeiten** wird angezeigt.

3. Bearbeiten Sie die Benachrichtigung auf den Registerkarten **Warnung definieren**, **Bereich** und **Benachrichtigungen**.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

Warnungen bearbeiten, Registerkarte „Warnungsdefinition“ – Feldbeschreibungen auf Seite 432

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Bereich“ auf Seite 432

Feldbeschreibungen für „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Benachrichtigungen“ auf Seite 433

Entfernen einer Meldung

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Meldungen**.

   Das Dialogfeld **Meldungsanzeige** wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Meldung, die Sie löschen möchten, und klicken Sie dann auf **Entfernen**.

3. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Links

Feldbeschreibungen für die Meldungsanzeige (Dialogfeld) auf Seite 431

Senden von E-Mail-Meldungen mit der Option für Systemzustands-Manager- oder Monitor-Meldungen

Informationen zu diesem Vorgang

Um E-Mail-Meldungen zu senden, muss die E-Mail-Einstellung auf Ihrem PC konfiguriert sein.

Vorgehensweise

1. Legen Sie die Details des E-Mail-Servers (Servername und -IP) in der Mittelstufen-Konfiguration fest.
2. So legen Sie ereignisbezogene E-Mails fest:
   a. Melden Sie sich bei der Health Manager-Anwendung an.
   b. Klicken Sie auf **Extras** > **Optionen**.
   c. Wählen Sie **E-Mail-Einstellungen**, und geben Sie die E-Mail-Adresse in die Felder „An“ (Empfänger) und „Von“ (Absender) ein.
3. So erhalten Sie E-Mail-Meldungen:
   a. Wählen Sie **Meldungsanzeige**. Auf die Meldungsanzeige können Sie über den Health Manager oder die Monitor-Anwendung zugreifen.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, wenn Sie eine neue Meldung hinzufügen möchten, oder auf **Bearbeiten**, wenn Sie eine vorhandene Meldung ändern möchten, um das Dialogfeld „Meldungen bearbeiten“ zu öffnen.
   c. Wechseln Sie im Fenster **Warnungen bearbeiten** auf die Registerkarte **Benachrichtigung**. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option „E-Mail senden“, und geben Sie die E-Mail-Adresse des Absenders/Empfängers ein.

Verwendung von Antiviren-Programmen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn McAfee auf Ihrem PC installiert ist, dann wird „HealthBridge.exe“ durch die Regel für die Portblockierung blockiert.

So heben Sie die Blockierung von „HealthBridge.exe“ auf:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **McAfee OAS** und öffnen Sie **VirusScan Console**.
2. Öffnen Sie **Access Protection Properties**.
3. Wählen Sie **Anti-virus Standard Protection** im Teilfenster **Kategorien**.
4. Wählen Sie die Regel **Prevent mass mailing worms from sending mail**.
5. Klicken Sie auf die Option **Bearbeiten**.

   Dadurch wird das Dialogfeld Rules Details geöffnet.
6. Fügen Sie **HealthBridge.exe** im Abschnitt „Processes to exclude“ hinzu.

   Nachdem Sie die Blockierung von HealthBridge.exe aufgehoben haben, werden verschiedene Ereignisse und Meldungen, die in der Meldungsanzeige konfiguriert sind, per E-Mail benachrichtigt.

Meldungen aktivieren und deaktivieren

Im Dialogfeld „Meldungsanzeige“ können Sie Meldungen deaktivieren. Avaya Proactive Contact benachrichtigt Sie dann nicht bezüglich dieser Meldung.

Beispiel: Für gewöhnlich überwachen Sie Agent Müller jeden Tag, da er ein neuer Angestellter ist. Wenn Agent Müller sich an einem Tag krank meldet, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben Agent Müller, um die Meldung zu deaktivieren. Wenn Agent Müller wieder zurück ist, wählen Sie die Meldung für den Agenten Müller wieder aus, um sie erneut zu aktivieren.

Das Kontrollkästchen **Aktiviert** gibt an, ob Avaya Proactive Contact die betreffende Meldungsbedingung überprüft. Ein Häkchen signalisiert, dass Avaya Proactive Contact die Bedingung überwacht.

Mit Ausnahme der Bedingungen „Job beendet“, „Aktuelle Gesprächsdauer“ und „Aktuelle Nachbearbeitungsdauer“ müssen Sie nach Erhalt einer Warnmeldung die jeweilige Meldung erneut aktivieren, um auch in Zukunft benachrichtigt zu werden.

Für die Bedingungen „Job beendet“, „Aktuelle Gesprächsdauer“ und „Aktuelle Nachbearbeitungsdauer“ müssen Sie Meldungen nicht manuell aktivieren. Für diese Bedingungen sendet das System so lange Meldungen, bis Sie diese deaktivieren.

Aktivieren und Deaktivieren von Meldungen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Meldungen**.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiviert** für die entsprechende Meldung.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiviert**, um die Überwachung der Meldungsbedingung zu aktivieren.
   - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiviert**, um die Meldung zu deaktivieren.

Überprüfen des Status der einzelnen Meldungen

Informationen zu diesem Vorgang

Im Dialogfeld „Meldungsanzeige“ können Sie den Status Ihrer Meldungen überprüfen.

- Wenn eine Meldungsbedingung nicht erfüllt ist, hat sie den Status Ein.
- Wenn eine Meldungsbedingung erfüllt ist, hat sie den Status Aus.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter Monitor die Option **Einstellungen** > **Meldungen**.
2. Sehen Sie in der Spalte „Status“ nach, ob der Status „Ein“ oder „Aus“ lautet.

Feldbeschreibungen für die Meldungsanzeige (Dialogfeld)

Sie können bis zu 10 Meldungen definieren, die akustische und optische Signale, Protokolldateien, E-Mails oder Pagersignale liefern, wenn die Job- oder Agentenleistung, der System- oder Job-Status oder die Nutzung der Telefonleitung einen im Voraus festgelegten Bereich verlassen. Anhand dieser Informationen können Sie potenzielle Probleme identifizieren und berichtigen, bevor sie sich zu echten Problemen entwickeln.

Das Dialogfeld **Meldungsanzeige** enthält zusammenfassende Informationen zu bestehenden Meldungen.

- Wählen Sie die Option „Bearbeiten“, um Meldungseinstellungen zu bearbeiten.
- Wählen Sie die Option „Hinzufügen“, um eine Meldung hinzuzufügen.

Sie können Meldungen nur dann erhalten, wenn Monitor zu dem Zeitpunkt, zu dem die Meldungsbedingung erfüllt wird, ausgeführt wird.

Name	Beschreibung
Aktiviert	Gibt an, ob eine Meldung aktiviert ist. Wenn das System die Bedingung einer Meldung nicht überwachen soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen im Feld Aktiviert. Meldungen, die die Bedingungen „Job beendet“, „Aktuelle Gesprächsdauer“ und „Aktuelle Nachbearbeitungsdauer“ verwenden, werden automatisch erneut aktiviert, nachdem ihre Bedingung erfüllt wurde; andere Meldungen müssen manuell erneut aktiviert werden.
Status	Zeigt den aktuellen Status der einzelnen Meldungen an. Wenn die Bedingung einer Meldung erfüllt wurde, hat sie den Status „Aus“.
Bedingung	Gibt an, welche Bedingung (wie „Mittlere Gesprächsdauer bei abgehenden Anrufen“ oder „Leitungsauslastung“) für die einzelnen Meldungen aktiviert ist. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Bedingung festzulegen oder zu ändern (im Dialogfeld „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Meldungsdefinition“).
Wert	Gibt an, welcher Wert für die einzelnen Meldungen mit der Bedingung verknüpft ist. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Bedingung festzulegen oder zu ändern (im Dialogfeld „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Meldungsdefinition“).
Bereich	Zeigt die Bereicheinstellungen der einzelnen Meldungen an. Sie können den Zielbereich einer Meldung einengen, indem Sie ein bestimmtes Wählsystem, einen bestimmten Job oder einen bestimmten Agenten auswählen. Der Meldungsbereich muss nicht eingeengt werden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Hinzufügen	Mit dieser Option definieren Sie eine neue Meldung.
Bearbeiten	Öffnet das Dialogfeld **Warnungen bearbeiten**, in dem Sie Meldungseinstellungen einrichten und ändern.
Entfernen	Entfernt die ausgewählte Meldung aus der Meldungsliste.
Schließen	Schließt das Dialogfeld **Meldungsanzeige**.
Hilfe	Enthält Informationen zum Dialogfeld **Meldungsanzeige**.

Warnungen bearbeiten, Registerkarte „Warnungsdefinition“ – Feldbeschreibungen

Auf der Registerkarte **Warnung definieren** erstellen Sie Ihre Anweisung für die Meldungsbedingung. Wählen Sie in der Liste **Bedingung** die Bedingung aus, die Sie überwachen möchten (z. B. „Aktuelle Gesprächsdauer“). Vervollständigen Sie mit den Feldern **Abschlusscode**, **Operator** und **Wert** die Meldungsbedingungs-Anweisung (z. B. „>15 Minuten“). Die Liste **Abschlusscode** ist je nach ausgewählter Bedingung verfügbar.

Name	Beschreibung
Bedingung	Hier werden die verfügbaren Bedingungen aufgeführt, die eine Meldung überwachen kann.
Abschlusscode	Hier werden die Abschlusscodes aufgeführt, die Sie auswählen können, wenn Ihre Meldungsbedingung einen bestimmten Abschlusscode überwachen muss.
Operator	Hier werden die verfügbaren Logikoperatoren aufgeführt. Mit Logikoperatoren wie > (größer als) oder < (kleiner als) bauen Sie Ihre Bedingungsanweisung auf.
Wert	Hier geben Sie den Wert für die Bedingungsanweisung an. Geben Sie den Wert ein, den das System bei der Auswertung der Bedingungsanweisung überprüfen soll. Beispiel: In der Bedingungsanweisung „Aktuelle Gesprächsdauer > 5 Minuten“ ist der Wert „5“.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Bereich“

Auf der Registerkarte **Bereich** können Sie festlegen, dass das Wählsystem nur einen bestimmten Parameter überwacht. Wenn eine Meldung beispielsweise nur einen bestimmten

Agenten überwachen soll, können Sie auf der Registerkarte „**Bereich**“ angeben, welchen Agenten das Wählsystem überwachen soll.

Name	Beschreibung
Wählsystem	Hier werden die Wählsysteme aufgeführt, für die eine Meldung eingerichtet werden kann. Wählen Sie **Beliebiges Wählsystem** (dann überwacht Proactive Contact alle Wählsysteme) oder ein bestimmtes Wählsystem aus der Liste aus.
Job	Hier werden die Jobs aufgeführt, für die eine Meldung eingerichtet werden kann. Wählen Sie **Beliebiger Job** (dann überwacht Proactive Contact alle Jobs) oder einen bestimmten Job aus der Liste aus.
Agent	Hier werden die Agenten aufgeführt, für die eine Meldung eingerichtet werden kann. Wählen Sie **Alle Agenten** (dann überwacht Proactive Contact alle Agenten) oder einen bestimmten Agenten aus der Liste aus.

Feldbeschreibungen für „Meldungen bearbeiten“, Registerkarte „Benachrichtigungen“

Auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** können Sie angeben, wie das Wählsystem Sie benachrichtigen soll. Das Wählsystem kann Sie nur benachrichtigen, wenn Monitor zu dem Zeitpunkt, zu dem die Meldungsbedingung erfüllt wird, ausgeführt wird.

Name	Beschreibung
Meldung anzeigen	Zeigt zur Benachrichtigung ein Popup-Dialogfeld auf Ihrem Computerbildschirm an.
Akustische Meldung aktivieren	Spielt zur Benachrichtigung ein akustisches Warnsignal auf Ihrem Computer ab.
E-Mail senden	Sendet Ihnen eine E-Mail-Nachricht. Wenn diese Option nicht verfügbar ist, öffnen Sie Microsoft Outlook und legen Sie dieses Programm als Ihren Standard-E-Mail-Client fest. Wenn **E-Mail senden** verfügbar ist und Sie eine Benachrichtigung per E-Mail erhalten möchten, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse in das Feld „**An...**“ ein.

Kapitel 31: Analyst

Analyst erstellt Anrufverwaltungsberichte mit Job-, Agenten- und Systemdetails, die auf Aktivitäten von Proactive Contact basieren.

Hinweis:

Wenn Sie Berichte in Analyst anzeigen möchten, müssen Sie eventuell einige Parameter in der Backend-Datei `master.cfg` konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Parameter erhalten Sie von Avaya Professional Services.

Mehrere Zugehörigkeiten in Analyst

Mit der Einführung mehrerer Zugehörigkeiten können Sie als Supervisor Berichte anzeigen, die nur für Ihren Serviceeinheitenraum im Modul Analyst gelten. Wenn Sie mehrere Zugehörigkeiten haben, können Sie zwischen den einzelnen Zugehörigkeiten wechseln, ohne sich beim Modul Analyst abmelden zu müssen. Außerdem können Sie einen kombinierten Bericht für die Daten aller Ihrer Serviceeinheiten anzeigen. Als Supervisor können Sie nur die Hierarchiefilter der jeweiligen Serviceeinheit verwenden.

Hinweis:

Wenn Sie Daten für alle Serviceeinheiten anzeigen, können Sie keine Daten in der Laufzeitumgebung ändern oder Tools wie Meldungen und die Hierarchieverwaltung verwenden.

Der Lead-Administrator kann jedoch Berichte für alle Serviceeinheiten anzeigen. Um diese Funktion verwenden zu können, muss der Serviceeinheits-Administrator dem Benutzer in der Rolle des Lead-Administrators in der Zugehörigkeit ausreichende Berechtigungen erteilen.

Um die Verwaltung von Serviceeinheiten in Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten zu unterstützen, wurden einige neue Berichte eingeführt.

Analyst-Symbolleiste

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Optionen der Analyst-Symbolleiste und deren Beschreibung.

Name	Schaltfläche	Beschreibung
Neu		Eine neue Berichtkonfiguration erstellen.
Ändern		Zum Öffnen einer vorhandenen Berichtkonfiguration, um diese zu ändern.
Löschen		Zum Löschen einer Berichtkonfiguration.
Vorschau		Zum Anzeigen der Vorschau eines Berichts.
Drucken		Zum Drucken des Berichts.
Planer		Zum Planen, wie häufig ein Bericht gedruckt werden soll.
Hierarchieverwaltung		Öffnet das Fenster für die Hierarchieverwaltung.
System-Telnet		Startet das System-Telnet.
PC Analysis-Telnet		Startet das PC Analysis-Telnet.
Datei abrufen		Startet den FTP-Client zum Abrufen der Datei.
Hilfe		Bietet eine Online-Hilfe.

Sie können auch mit der rechten Maustaste in das Hauptfenster von Analyst klicken und auf die folgenden Optionen zugreifen: **Neu**, **Löschen**, **Ändern**, **Vorschau**, **Drucken** und **Planer**.

Neue Berichtskonfiguration – Daten

Berichte können Sie auf der Grundlage der für die ausgewählte Serviceeinheit verfügbaren Daten erstellen:

Name	Beschreibung
Gruppierung	Die Einrückung und das hierarchische Layout der Berichtdaten.
Zeitrahmen	Der gewünschte Zeitrahmen des Berichts.
Filterung	Die spezifischen Informationen, die im Bericht enthalten sein müssen.
Titel	Die Kennung des Berichts in der Liste der Berichtkonfigurationen.
Abschlusscodes	In den Abschlusscode-Zusammenfassungsberichten enthaltene Informationen zu den Abschlusscodes. Diese Option ist nur für Abschlusscode-Zusammenfassungsberichte in folgenden Kategorien verfügbar: • Agent

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	• Job • Tageszeitberichte • Agent monatlich • Job monatlich • Tageszeit monatlich

Erstellen einer neuen Berichtskonfiguration

Informationen zu diesem Vorgang

So erstellen Sie eine neue Berichtkonfiguration:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste eine Berichtkategorie aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Wählen Sie **Berichte** > **Neu**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Neu**.

   Der Analyst-Berichtassistent wird angezeigt. Der Berichtassistent führt Sie durch den Konfigurationsprozess.

   Tipp:

   Es kann jeweils nur ein Berichtassistent ausgeführt werden.
4. Füllen Sie den Assistenten wie folgt aus:
   a. Geben Sie auf der Seite „Datengruppe“ Folgendes an:
      - Erste Gruppierung nach:
      - Zweite Gruppierung nach (wahlweise):
      - Dritte Gruppierung nach (wahlweise):

      Hinweis:

      Die Optionen zum Gruppieren variieren je nach ausgewähltem Bericht. Wenn ein Job die Einheiten-ID für den Job als einen der Parameter verwendet, dann müssen Sie beim Generieren der Analyst-Berichte auf der Seite „Datengruppe“ die Option „Job-Einheit“ als eines der Gruppierungskriterien wählen. Wenn Sie „Job-Einheit“ nicht als Gruppierungskriterium wählen, können in den Berichtsergebnissen fehlerhafte Berechnungen angezeigt werden.
   b. Klicken Sie auf **Weiter**.
   c. Geben Sie auf der Seite „Datumskriterien“ Folgendes an:
      - Feld „Datumskriterien“
      - Datumsbereich oder Kriterien

Hinweis:

Die Optionen für den Datumsbereich bzw. für die Kriterien variieren je nach ausgewähltem Bericht.

d. Klicken Sie auf **Weiter**.

e. Geben Sie auf der Seite „Zusätzliche Berichtkriterien“ Folgendes an:

- Zweites Kriterienfeld (wahlweise)
- Drittes Kriterienfeld (wahlweise)
- Viertes Kriterienfeld (wahlweise)
- Fünftes Kriterienfeld (wahlweise)

Für die in den Kriterienfeldern angegebenen Optionen werden die entsprechenden Werte angezeigt, um die Berichtsergebnisse weiter einzugrenzen. Wählen Sie die entsprechenden Werte für die ausgewählten Optionen in den Kriterienfeldern. Der ausgewählte Wert wird vor dem Kriterienfeld angezeigt.

Hinweis:

- Bei den Berichten der Kategorien „Agent“, „Job“ und „Tageszeit“ werden auf Seite 4 des Assistenten für neue Berichte in den Feldern für die sekundären Kriterien Daten angezeigt, die auf den auf Seite 3 des Assistenten ausgewählten Datumskriterien beruhen.
- Wenn Sie auf der Seite „Data Group“ (Datengruppe) einen Hierarchiezweig als Gruppierungskriterium auswählen, müssen Sie den Hierarchienamen auf der Seite „Zusätzliche Berichtkriterien“ auswählen. Wenn Sie auf der Seite „Zusätzliche Berichtkriterien“ keine Einstellungen vornehmen, werden die Berichtdaten nicht gefiltert.
- Sie können bis zu 14 Abschlusscodes für Abschlusscode-Zusammenfassungsberichte auswählen.

f. Klicken Sie auf **Weiter**.

g. Geben Sie im Feld **Berichtstitel** einen Berichtsnamen ein.

h. Klicken Sie auf **Vorschau**, um eine Vorschau des Berichts anzuzeigen.

i. Klicken Sie auf **Beenden**, um den Bericht zu generieren.

Klicken Sie auf **Zurück**, um zum vorherigen Bildschirm im Assistenten zurückzukehren.

5. Um den Bericht anzuzeigen, doppelklicken Sie im Teilfenster **Aktivität** auf den Namen des Berichts.

Löschen einer Berichtkonfiguration

Informationen zu diesem Vorgang

So löschen Sie eine Analyst-Berichtkonfiguration:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste eine Berichtkategorie aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Wählen Sie eine Berichtkonfiguration aus.
4. Wählen Sie **Berichte** > **Löschen**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Löschen**.
5. Klicken Sie auf **Ja**, um die Berichtkonfiguration zu löschen, oder klicken Sie auf **Nein**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne die Berichtkonfiguration zu löschen.

Ändern einer Berichtkonfiguration

Informationen zu diesem Vorgang

So ändern Sie eine vorhandene Berichtkonfiguration:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste eine Berichtkategorie aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Wählen Sie eine Berichtkonfiguration aus.
4. Wählen Sie **Berichte** > **Ändern**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Ändern**.

   Der Analyst-Berichtassistent wird angezeigt. Er ist bereits mit den vorhandenen Berichtkriterien ausgefüllt.
5. Befolgen Sie die Anweisungen des Berichtassistenten, um die Berichtkriterien zu ändern.

Anzeigen der Vorschau eines Berichts

Informationen zu diesem Vorgang

So zeigen Sie eine Vorschau eines Berichts an:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste eine Berichtkategorie aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Wählen Sie eine Berichtkonfiguration aus.
4. Wählen Sie **Berichte** > **Vorschau**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Vorschau**.

   Analyst zeigt den Bericht in einem neuen Fenster an. In diesem Fenster können Sie:

   - Den Bericht drucken
   - Die Druckereinstellungen vornehmen

- Die Berichtdaten aktualisieren
- Die Berichtdaten exportieren
- Darstellung des Gruppenbaums wechseln

Verwandte Links

[Drucken eines Berichts über das Menü](#) auf Seite 439
[Exportieren von Berichtdaten](#) auf Seite 440

Drucken eines Berichts über das Menü

Informationen zu diesem Vorgang

So drucken Sie einen Bericht über das Menü:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste eine Berichtkategorie aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Wählen Sie eine Berichtkonfiguration aus.
4. Wählen Sie **Berichte** > **Drucken**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Drucken**.
5. Wählen Sie aus, wie viele Exemplare Sie drucken möchten.
6. Klicken Sie auf **OK**.

   Der Bericht wird auf Ihrem Standarddrucker gedruckt.

   Tipp:

   Stellen Sie vor dem Drucken eines Berichts sicher, dass die Druckereinstellungen, z. B. Hochformat- oder Querformateinstellung, korrekt sind.

Drucken eines Berichts über das Vorschaufenster

Informationen zu diesem Vorgang

So drucken Sie einen Bericht über das Vorschaufenster:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Druckereinrichtung**.

   Das Dialogfeld **Druckereinrichtung** Ihres Standarddruckers wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Eigenschaften...**.
3. Überprüfen Sie die Einstellungen des Druckers.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie erneut auf **OK**.
6. Klicken Sie auf das **Drucken**-Symbol.

7. Wählen Sie den Seitenbereich, die Anzahl der Exemplare und eine Sortieroption.
8. Klicken Sie auf **OK**.

   Die Datei wird auf Ihrem Standarddrucker gedruckt.

Exportieren von Berichtdaten

Informationen zu diesem Vorgang

Exportieren Sie Berichtdaten, wenn Sie sie in einer anderen Anwendung verwenden oder anzeigen möchten:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste eine Berichtkategorie aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Wählen Sie eine Berichtkonfiguration aus.
4. Wählen Sie **Berichte** > **Vorschau**, oder doppelklicken Sie auf die Berichtskonfiguration.

   Analyst zeigt den Bericht in einem neuen Fenster an.
5. Klicken Sie im Berichtfenster auf **Exportieren**.
6. Wählen Sie aus der Liste Format ein Format aus.
7. Wählen Sie aus der Liste Ziel einen Speicherort aus.
8. Klicken Sie auf **OK**.

   Je nach gewähltem Format und Speicherort, wird eine Reihe von Dialogfeldern mit Optionen zum Exportieren der Berichtdaten angezeigt.

   Hinweis:

   Zurzeit wird das Exportieren der Berichtdaten in das PDF- und Word-Dokumentenformat für Windows nicht unterstützt. Das Exportieren der Berichtdaten nach Excel 8.0 (XLS) und Excel 8.0 (XLS) (Erweitert) wird für die Sprachen Koreanisch, Chinesisch und Russisch nicht unterstützt.
9. Überprüfen Sie in jedem Dialogfeld, ob die richtigen Informationen ausgewählt sind.
10. Klicken Sie so oft auf **OK**, um das jeweils nächste Dialogfeld anzuzeigen, bis die Daten exportiert sind.

Unterstützte Exportformate

Die folgenden Exportformate werden von Avaya Proactive Contact Analyst unterstützt:

Exportformat	Beschreibung
CrystalReport	Exportformat des Berichts ist eine RPT-Datei (Crystal Report).
Excel	Exportformat des Berichts ist eine Microsoft Excel (97-2003)-Datei.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Exportformat	Beschreibung
ExcelRecord	Exportformat des Berichts ist eine Nur-Daten-Datei im Microsoft Excel (97-2003)-Format.
HTML32	Exportformat des Berichts ist eine HTML 3.2-Datei. **Hinweis:** Wenn Sie als Exportformat HTML32 auswählen, sind die Zieltypen MAPI und Exchange-Ordner nicht verfügbar.
HTML40	Exportformat des Berichts ist eine HTML 4.0-Datei. **Hinweis:** Wenn Sie als Exportformat HTML40 auswählen, sind die Zieltypen MAPI und Exchange-Ordner nicht verfügbar.
PortableDocFormat	Exportformat des Berichts ist eine PDF-Datei.
RichText	Exportformat des Berichts ist eine RTF-Datei (Rich Text Format).
WordForWindows	Exportformat des Berichts ist eine Microsoft Word (97-2003)-Datei.
CharacterSeparated-Value	CSV-Format. Um die in Analyst angezeigte Formatierung des Berichts beizubehalten, wählen Sie beim Exportieren des Berichts die folgenden Optionen aus: • Wählen Sie unter **Berichts- und Seitenabschnitte** die Option **Nicht exportieren**. • Wählen Sie unter **Gruppenabschnitte** die Option **Export** > **Gruppenanschnitte isolieren**.
EditableRTF	Microsoft Word - Editierbar (RTF)
ExcelWorkbook	Microsoft Excel Nur-Daten ist ein datensatzbasiertes Format, das sich gut für Datenübertragungen eignet.
TabSeparatedText	Das Format „Tabulatorgetrennter Text“ ähnelt dem Textformat, jedoch werden in Gegensatz zu diesem mehrzeilige Objekte in eine einzelne Zeile exportiert.
Text	Exportformat des Berichts ist eine Textdatei.
XML	Exportformat des Berichts ist eine XML-Datei.
RPTR	Crystal Reports Read-Only (RPTR)

Hinweis:

Sie können die Berichte über die Optionen für den Export des Berichts in den jeweiligen Exportformaten anpassen.

Unterstützte Zieltypen

Die folgenden Zieltypen werden von Proactive Contact Analyst unterstützt:

Zieltyp	Beschreibung
DiskFile	Wenn Sie den Export in eine Datenträgerdatei vornehmen, speichert das Programm den Bericht auf der angegebenen Festplatte oder Diskette.
ExchangeFolder	Mit Crystal Report können Sie eine Berichtdatei in einen Microsoft Exchange-Ordner exportieren. Der Bericht wird im angegebenen Ordner im ausgewählten Format gespeichert. In einem Microsoft Exchange-Ordner

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Zieltyp	Beschreibung
	können Standardnotizen (Mail), Dateien und Instanzen von Microsoft Exchange-Formularen speichert werden.
Microsoft Mail (MAPI)	Diese Option kann nur verwendet werden, wenn Sie einen E-Mail-Client (Microsoft Outlook, Microsoft Mail oder Exchange) installiert und ein E-Mail-Konto ordnungsgemäß konfiguriert haben. Der Grund dafür besteht darin, dass der exportierte Bericht als Anhang einer E-Mail-Nachricht gesendet wird.

Planen eines Berichts

Informationen zu diesem Vorgang

So legen Sie einen Zeitpunkt fest, an dem ein Bericht automatisch gedruckt wird:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Schaltflächenleiste eine Berichtkategorie aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Wählen Sie eine Berichtkonfiguration aus.
4. Wählen Sie **Berichte** > **Planer**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in das rechte Teilfenster, und wählen Sie **Planer**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld **Planer** die Option „Häufigkeit“, um festzulegen, wie oft der Bericht gedruckt werden soll.

   Hinweis:

   Wenn Sie die Option „Wöchentlich“ oder „Monatlich“ auswählen, wird der Bericht nur montags gedruckt. Mit Hilfe des Taskplaners, der in der Windows-Systemsteuerung verfügbar ist, können Sie einen anderen Wochentag auswählen. Die Einstellungen, die Sie im Taskplaner vornehmen, setzen die Zeitplaneinstellungen von Analyst außer Kraft.
6. Wählen Sie eine Startzeit aus.

   Hinweis:

   Die aktuelle Version von Proactive Contact unterstützt bei der Planung für die stündlich geplante Aktivität nur absolute Zeitangaben. Wenn ein Supervisor eine Jobausführung planen möchte, die um 10.30 gestartet wird, und dann den Job anschließend alle drei Stunden bis 19.00 Uhr ausführen möchte, kann er den Start der Jobausführung nicht um 10.30 Uhr planen. Der Supervisor kann die Startzeit auf absolute Werte wie 9:00 Uhr, 10:00 Uhr oder 11:00 Uhr festlegen.
7. Klicken Sie auf **OK**.

   Tipp:

   Nachdem Sie einen Bericht geplant haben, können Sie die geplanten Berichte im Windows-Taskplaner anzeigen. Wählen Sie dazu **Start** > **Systemsteuerung** > **Verwaltung** > **Task Scheduler**.

Planen von Berichten zur Ausführung nach der Abmeldung von Windows

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie geplante Berichte nach der Abmeldung von Windows ausführen möchten:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Start** > **Systemsteuerung** > **Geplante Tasks**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Task **Geplanter Bericht** und wählen Sie **Eigenschaften**.

   Die Informationen zum geplanten Berichttask werden angezeigt.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur ausführen, wenn angemeldet**.

   Die Schaltfläche **Kennwort festlegen** wird aktiviert.
4. Klicken Sie auf **Kennwort festlegen** und geben Sie das Kennwort ein.
5. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Anzeige von Daten gelöschter Serviceeinheiten

Informationen zu diesem Vorgang

So zeigen Sie die Daten gelöschter Serviceeinheiten in der Analyst-Anwendung an:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der Analyst-Anwendung an.
2. Wechseln Sie zu **Einstellungen** > **Gelöschte Serviceeinheiten**.

   Falls Sie Serviceeinheiten gelöscht haben, zeigt das System die Liste dieser Serviceeinheiten links im Dropdown-Feld an.
3. Wählen Sie die gelöschte Serviceeinheit aus, deren Daten Sie benötigen.

   Sie können die Daten der gelöschten Serviceeinheit anzeigen.

Übersicht über die Fensteranordnung

In Proactive Contact können Sie die Anzeige der Analyst-Fenster anpassen und durch die verschiedenen Hilfsanwendungen navigieren, die Sie beim Generieren von Berichten in Analyst verwenden können.

Im **-Analyst**-Fenster werden Berichtkonfigurationen und zusammenfassende Informationen zu den Optionen angezeigt, die im Berichtassistenten ausgewählt wurden.

Das **-Analyst**-Fenster ist in eine Schaltflächenleiste auf der linken Seite und ein Hauptfenster auf der rechten Seite unterteilt. Das Hauptfenster bleibt leer, bis Sie in der Schaltflächenleiste eine Auswahl treffen. Die **-Analyst**-Schaltflächenleiste enthält Berichtkategorien. Durch

Klicken auf die Schaltflächen in den Schaltflächengruppen-Überschriften können Sie zwischen den verschiedenen Berichten wechseln.

Sie können die Schaltflächenleiste erweitern und verkleinern. Wenn Sie auf die Überschrift einer Schaltflächengruppe klicken, dehnt sich die Gruppe aus, so dass die entsprechenden Schaltflächen zu sehen sind. Sie können die Größe der Schaltflächenleiste ändern.

Sie können auf die Spaltenüberschriften klicken, um die Spalteninhalte zu sortieren. Wenn Sie auf eine Überschrift klicken, wird ein kleiner Pfeil neben der Überschrift angezeigt. Wenn der kleine Pfeil nach oben zeigt, heißt das, dass Sie die Spalte in aufsteigender Reihenfolge sortieren. Wenn der kleine Pfeil nach unten zeigt, heißt das, dass Sie die Spalte in absteigender Reihenfolge sortieren.

Sie können die Größe jeder Spalte im Hauptfenster anpassen, indem Sie den Cursor so zwischen den Überschriftentiteln platzieren, dass ein Doppelpfeil angezeigt wird. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Cursor, um die Spalte in die gewünschte Breite zu ändern.

Wechseln zwischen Anwendungen im Menü „Extras“

Informationen zu diesem Vorgang

Analyst wird mit Hilfsanwendungen ausgeliefert, auf die Sie im Menü „Extras“ zugreifen können. Mit dem folgenden Verfahren starten Sie die Anwendungen im Menü „Extras“:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Start** > **Alle Programme** > **Avaya Proactive Contact** > **Supervisor** > **Analyst**.
2. Wählen Sie im Menü **Extras** den Namen der gewünschten Hilfsanwendung. Während Sie mit der Hilfsanwendung arbeiten, bleibt Analyst im Hintergrund geöffnet, so dass Sie dorthin zurückkehren können, wenn Sie mit der Hilfsanwendung fertig sind.

Verwenden großer oder kleiner Symbole in der Schaltflächenleiste

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können in der Schaltflächenleiste große oder kleine Schaltflächen der Berichtssymbole anzeigen. Mit dem folgenden Verfahren wechseln Sie zwischen großen und kleinen Symbolen in der Schaltflächenleiste:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste auf die Schaltflächengruppe, deren Symbolgröße Sie ändern möchten, um diese zu erweitern.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie dann entweder **Große Symbole** oder **Kleine Symbole**. Ein Häkchen neben der Menüoption gibt an, welche Ansicht derzeit verwendet wird.

Kapitel 32: Analyst-Berichte

Berichtkategorien

Analyst-Berichte erleichtern die Analyse der Contact Center-Daten.

Analyst-Berichte enthalten die folgenden Kategorien:

- Agent
- Job
- Tageszeitberichte
- Verwaltung
- Agent monatlich
- Job monatlich
- Tageszeit monatlich

Verwandte Links

Feldreferenz für Crystal Reports-SQL-Ausdrücke auf Seite 475

Beschreibungen von Berichtkategorien

Berichtkategorie	Beschreibung
Agentenberichte	Agentenberichte liefern Statistiken zur Arbeitszeit und zur Leistung eines Agenten. Beispiele für Arbeitszeitstatistiken sind die gesamte Arbeitszeit, Nachbearbeitungsdauer und Inaktivitätszeit. Leistungsstatistiken enthalten Werte wie gesamte Verbindungen und Verbindungen pro Stunde.
Jobberichte	Jobberichte enthalten Statistiken zu den einzelnen Jobtypen: Jobs für eingehende und für ausgehende Anrufe sowie Blending-Jobs (ein- und ausgehende Anrufe in einem Job). Diese Berichte liefern Statistiken zur Ausführung eines Jobs durch das System, Systeminformationen zu Anrufaktivitäten sowie Statistiken zu kombinierter Agent-Aktivität während der Ausführung eines Jobs. Zahlreiche Jobbericht-Konfigurationen gruppieren Statistiken auch nach System und unterstützen auf diese Weise Umgebungen mit mehreren Wählsystemen und mehreren Serviceeinheiten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtkategorie	Beschreibung
Tageszeitberichte	Tageszeitberichte liefern nach Zeitsegmenten gruppierte Jobinformationen. Das gewünschte Intervall wird bei der Systeminstallation festgelegt. Tageszeitberichte werten die Job-Leistung in folgenden Intervallen aus: • 60 Minuten. • 30 Minuten. • 20 Minuten. • 15 Minuten. • 10 Minuten. • 5 Minuten. In den Berichten werden ausschließlich Daten zu Anrufen berücksichtigt, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen werden. Ein Agent startet z. B. einen Anruf um 12:29 Uhr und beendet den Anruf um 12:32 Uhr. Alle mit dieser Transaktion verbundenen Daten werden in dem Zeitabschnitt zwischen 12:30 Uhr und 13:00 Uhr gemeldet. Zahlreiche Tageszeitberichtkonfigurationen gruppieren Statistiken auch nach System und unterstützen auf diese Weise Umgebungen mit mehreren Wählsystemen und mehreren Serviceeinheiten.
Verwaltungsberichte	Verwaltungsberichte liefern Informationen über: • Agenten-Hierarchien • System-Hierarchien • Job-Hierarchien • Status der monatlichen Datenzusammenfassung • Nutzung der Serviceeinheitenleitungen • Nutzung der Systemleitungen
Agent monatlich	Monatliche Agentenberichte liefern monatliche Statistiken zur Arbeitszeit und zur Leistung eines Agenten. Beispiele für Arbeitszeitstatistiken sind die gesamte Arbeitszeit, Nachbearbeitungsdauer und Inaktivitätszeit. Leistungsstatistiken enthalten Werte wie gesamte Verbindungen und Verbindungen pro Stunde.
Job monatlich	Monatliche Jobberichte enthalten monatliche Statistiken zu den einzelnen Jobtypen: Jobs für eingehende und für ausgehende Anrufe sowie Blending-Jobs. Diese Berichte liefern Statistiken zur Ausführung eines Jobs durch das System, Systeminformationen zu Anrufaktivitäten sowie Statistiken zu kombinierter Agent-Aktivität während der Ausführung eines Jobs. Zahlreiche Jobbericht-Konfigurationen gruppieren Statistiken auch nach System und unterstützen auf diese Weise eine Umgebung mit mehreren Wählsystemen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtkategorie	Beschreibung
Tageszeit monatlich	Monatliche Tageszeitberichte liefern monatlich nach Zeitintervallen gruppierte Jobinformationen. Das gewünschte Intervall wird bei der Systeminstallation festgelegt. Monatliche Tageszeitberichte werten die Job-Leistung in folgenden Intervallen aus: • 60 Minuten • 30 Minuten • 20 Minuten • 15 Minuten • 10 Minuten • 5 Minuten

Tipp:

- Monatliche Agenten-, Job- und Tageszeitberichte liefern die in Agenten-, Job- bzw. Tageszeitenberichten enthaltenen Daten. Diese Berichte enthalten eine Kombination aller Daten, unabhängig von ihrem Typ.
- In einem monatlichen Agentenbericht werden z. B. alle Jobtypen gemeinsam aufgelistet.

Aufgrund der kombinierten Daten müssen Sie berücksichtigen, welche Jobtypen im Laufe des Sammelzeitraums ausgeführt wurden. Beim Ausführen von ausgehenden und verwalteten Jobs muss z. B. berücksichtigt werden, dass die Verbindungen-Statistik unterschiedliche Daten für jeden Jobtyp liefert.

Berichte zu verwalteten Wählvorgängen

Diese Berichtkategorien enthalten Berichte, die für Jobs mit verwalteten Wählvorgängen verfügbar sind.

- Agent
- Job
- Tageszeitberichte
- Agent monatlich
- Job monatlich
- Tageszeit monatlich

In Analyst werden Statistiken zur Verbindungs- und Online-Zeit für verwaltete Wählvorgangsjobs anders gehandhabt als die ausgehenden, eingehenden und Blending-Jobs. In der folgenden Tabelle werden die Unterschiede zusammengefasst:

Statistik	Ausgehender, eingehender oder Blending-Job	Verwalteter Wählvorgangsjob
Verbinden	Ein Agent wird mit einem über das Wählsystem durchgeführten Anruf verbunden.	Beim Vorbereiten eines Datensatzes löschte der Agent den Anruf nicht.
Online-Zeit	Gesamtwartezeit des Agenten zwischen Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer und Gesamtnachbearbeitungsdauer in Minuten.	Die Online-Zeit für einen Job und die Zeit zur Vorbereitung des Datensatzes.

Berichte für ausgehende, eingehende und Blending-Jobs enthalten normalerweise keine Statistiken zu verwalteten Wählvorgängen. Diese Berichte enthalten Kriterien zum Einschließen von Job-Typ „ausgehend“ (ABG), „eingehend“ (EIN) oder „Blending“ (BLND).

Wenn Sie in einem Bericht sowohl Statistiken zu Jobs mit verwalteten Wählvorgängen als auch zu ausgehenden, eingehenden und Blending-Jobs berücksichtigen möchten, müssen Sie die Bedingung Job-Typ und alle ihr zugeordneten Werte auf Seite 4 des **Berichtsassistenten** entfernen.

Tipp:

Online-Zeit und Verbindungsstatistiken könnten möglicherweise bei einem Bericht, der sowohl Statistiken zu verwalteten Wählvorgangsjobs als auch zu ausgehenden, eingehenden und Blending-Jobs berücksichtigt, verzerrt werden. Die Verzerrung tritt aufgrund der Unterschiede in der Berechnung dieser Statistiken auf.

Agentenabschlusscode-Übersichtsbericht

Abschlusscode-Übersichtsberichte sind in allen Berichtkategorien außer Verwaltungsberichten verfügbar. Die Abschlusscode-Übersichtsberichte enthalten Statistiken für bis zu 14 Abschlusscodes, die die Agenten während der Jobs verwenden können. Sie können die Codes angeben, die im Bericht angezeigt werden sollen.

Bei Abschlusscode-Übersichtsberichten enthält die letzte Seite des **Avaya-Berichtassistenten** eine Schaltfläche **Auswählen...**. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, zeigt das System ein Dialogfeld an, aus dem Sie bis zu 14 Codes auswählen können.

Im Bericht werden die Abschlusscode-Beschreibungen in einer dreizeiligen Spalte angezeigt. Es empfiehlt sich möglicherweise, lange Beschreibungen zu kürzen, um den Bericht übersichtlicher zu gestalten. Mögliche Abkürzungen wären z. B. Zahl.-zus. oder ZZ für einen Beschreibungstext „Zahlungszusage“.

Verwenden Sie das Abschlusscode-Menü zum Festlegen des Beschreibungstexts. Eine Anleitung zum Verwalten von Abschlusscodes finden Sie in der Online-Hilfe des Abschlusscode-Menüs.

Berichte pro Kategorie

In diesem Abschnitt werden alle Berichte für die einzelnen Berichtkategorien beschrieben, wie unter „Berichtkategorien“ erläutert. Jede Beschreibung enthält:

- Die verfügbaren Berichte einschließlich Datenfeldern, die in jedem Bericht enthalten sind.
- Die verfügbaren Varianten jedes Berichts.

Hinweis:

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte sind vordefiniert und in Analyst enthalten. Sie können nach eigenem Ermessen neue Berichte hinzufügen, vorhandene Berichte ändern oder Berichte löschen.

Agentenberichte

Verfügbare Agentenberichte

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Berichten in der Kategorie „Agentenberichte“, zu den zugehörigen Parametern, nach denen Sie die Daten zum Generieren der Berichte gruppieren können, und den in den Berichten enthaltenen Datenfeldern:

Hinweis:

Bei aktivierter automatischer Agentenfreigabefunktion werden die AMD-Anrufe, die nach der Verbindung mit einem Agenten automatisch vom System getrennt werden, nicht als verbunden angesehen. Die Zeit, die der Agent mit der Abwicklung des Anrufs verbringt, wird der Agent-Bearbeitungsdauer jedoch zugeschlagen.

Standardmäßig wird mit dem Crystal Report-Bericht in Analyst die Job-Ausführungswoche als erste Woche des Jahres berechnet, d. h. die Woche, die mit dem 1. Januar beginnt. Dabei wird der Sonntag als erster Wochentag behandelt.

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
Aktivität	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, System-Name, Name der Serviceeinheit	Datum Sitzungsaktivität: Anmelde-Uhrzeit, Abmelde-Uhrzeit, Systemzeit, Systemname Jobaktivität: Anmelde-Uhrzeit, Abmelde-Uhrzeit, Sitzungszeit, Job-Nummer, Jobname
Zusammenfassung der verwalteten Wählvorgänge	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Anruflist, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsda-	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorbereitungs-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	tum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	zeit, Durchschnittliche Arbeitsdauer, Bearbeitete Datensätze, Bearbeitete Datensätze pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Abschlussrate
Leistungs-Zusammenfassung	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Anruflliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Abschlussrate, Einteilung für ausgehende Anrufe, Einteilung für eingehende Anrufe., Sekundäre Einteilung, Manuelle Anrufe, Rate manuelle Anrufe
Verteilung des Abschlusscodes	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Anruflliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Abschlusscodes
Abschlusscode-Zusammenfassung	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Anruflliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Benutzerdefinierte Verwendungscodes
Zeit-Zusammenfassung	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Anruflliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Te-	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online-Zeit, Ausgehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Mittlere Gesprächsdauer,

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	lefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit Eingehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit

Hinweis:

- Wenn ein Job die Job-Einheiten-ID als einen der Parameter verwendet, müssen Sie beim Generieren von Analyst-Berichten **Job-Einheit** als eines der Gruppierungskriterien im Assistenten wählen. Wenn Sie **Job-Einheit** nicht als eines der Gruppierungskriterien verwenden, dann enthalten die Berichtsergebnisse möglicherweise fehlerhafte Berechnungen.
- Verfügt das System über eine erstellte Hierarchie, müssen Sie **Hierarchie** als Gruppierungskriterium in Analyst auswählen.
- Als erste Anmeldezeit und letzte Anmeldezeit eines Agenten wird die erste Anmeldezeit bzw. die letzte Abmeldezeit angezeigt, unabhängig von der Anzahl der Einheiten, bei denen sich der Agent angemeldet hat. Meldet sich der Agent beispielsweise um 11 Uhr bei den Einheiten 1 und 2 an, um 11:30 wieder ab, um 13 Uhr dann im selben Job bei den Einheiten 3 und 4 an und um 13:30 wieder ab, so wird als Anmeldezeit für alle Einheiten 11 Uhr und als Abmeldezeit 13:30 Uhr angezeigt.

Varianten von Agentenberichten

Alle Agentenberichte enthalten die folgenden Varianten:

Name	Beschreibung
Heute	Job-Ausführungsdatum ist heute
Gestern	Job-Ausführungsdatum ist gestern
Diese Woche bis heute	Vom letzten Sonntag bis heute. Wenn der Bericht beispielsweise an einem Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten für Sonntag, Montag und Dienstag.
Dieser Monat bis heute	Job-Ausführungsdatum enthält die Daten des aktuellen Monats. Wenn der Bericht beispielsweise am 10. des Monats ausgeführt wird, enthält er Daten vom 1. des Monats bis zum 10. des Monats.
Letzte 7 Tage.	Die letzten 7 Tage, beginnend ab heute. Wenn der Bericht beispielsweise am Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten vom Montag letzter Woche bis heute, d. h Dienstag.
Gesamte letzte Woche	Von Sonntag bis Samstag der letzten abgeschlossenen Woche. Wenn dieser Bericht beispielsweise am Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten von Sonntag bis Samstag letzter Woche

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Dieses Jahr bis heute	Der Bericht enthält Daten vom 01. Januar bis heute. Wenn der Bericht beispielsweise am 10. März 2010 ausgeführt wird, enthält er Daten vom 01. Januar 2010 bis zum 10. März 2010.
Gesamter letzter Monat	Der Bericht enthält Daten für den gesamten letzten Monat. Wenn der Bericht beispielsweise am 03. Februar 2010 ausgeführt wird, enthält er Daten vom 01. Januar bis zum 31. Januar 2010.
Bestehendes Datum in der Datenbank	Der Bericht enthält Daten für alle vorhandenen Job-Ausführungsdaten, die in der Datenbank verfügbar sind. Sie können die Datumsangaben wählen, für die Sie den Bericht ausführen möchten.

Job-Berichte

Verfügbare Jobberichte

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Berichten, die in der Kategorie „Job-Berichte“ enthalten sind, zu den zugehörigen Parametern, nach denen Sie die Daten zum Generieren der Berichte gruppieren können, und zu den in den Berichten enthaltenen Datenfeldern:

Hinweis:

Standardmäßig wird mit dem Crystal Report-Bericht in Analyst die Job-Ausführungswoche als erste Woche des Jahres berechnet, d. h. die Woche, die mit dem 1. Januar beginnt. Dabei wird der Sonntag als erster Wochentag behandelt.

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
Konfiguration der Abschlusscodes	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Code-Zahl, Ist RPC, Wird abgebrochen, Wird abgeschlossen, System-Name, Job-Nummer, Jobname
Zusammenfassung der verwalteten Wählvorgänge	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungs-	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitsdauer, Bearbeitete

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	woche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Datensätze, Bearbeitete Datensätze pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe
Leistungs-Zusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgew. Datensätze, Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC) Rate, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe, Manuelle Anrufe, Rate für manuelle Anrufe
Abschlusscode-Zusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Benutzerdefinierte Verwendungscodes
Zeit-Zusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Ausgehend: Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit Eingehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Wartezeit, Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit
Qualitätszusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hie-	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe,

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	rarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchgestellte Anrufe, Gewünschtes Anrufannahme-Niveau, Tatsächliches Anrufannahme-Niveau, Verbindungstoleranz, Anzahl belästigender Anrufe, Rate belästigender Anrufe, Anrufe an Warteschlange, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, CCM Abbruchrate
Zusammenfassung - Kein Kontakt und Fehler	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Verbindungen Fehler!: Verschiedene Fehler, Kein Wählton, Agentensitzung fehlgeschlagen Virtuell: Code 91, Code 92 Aufmerktöne: Abfangen, Keine Leitung, Verbindung unterbrochen, Frei, Neu anordnen Nicht-Verbindungen: Belegt, Keine Antwort, Sprachnachricht, Fax/Modem: Abgehend HU/ Abgebrochen, Eingehende HU/ Abgebrochen, Alle anderen
OFCOM	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbinden, CONNEXPIRE, Verbindung aus, Abbruchrate, ACR-Ausschlussanrufe, Kurzanrufe
FCC	System-Name, Jobname, Datumsbereich Job, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Angebotene ausgehende Anrufe, Verbindung aus, Startdatum, Enddatum, Zahl belästigender Anrufe nach FCC, Anteil belästigender Anrufe nach FCC
Zusammenfassung der manuellen Wählvorgänge	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitsdauer, Bearbeitete Datensätze, Bearbeitete Datensätze pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe

Beachten Sie Folgendes:

- Bei Blending-Jobs umfasst die OFCOM-Berechnung nur die ausgehenden Verbindungen. Eingehende Anrufe sind nicht Teil der Berechnung.
- Wenn ein Job die Job-Einheit-ID für den Job als einen der Parameter verwendet, müssen Sie beim Generieren von Analyst-Berichten Job-Einheit als eines der Gruppierungskriterien im Assistenten wählen. Wenn Sie Job-Einheit nicht als eines der Gruppierungskriterien verwenden, dann enthalten die Berichtsergebnisse möglicherweise fehlerhafte Berechnungen.
- Wenn Sie Job-Einheit als einen der „Gruppieren nach“-Feldparameter wählen, werden die Werte der Abschnittszusammenfassung und der Berichtzusammenfassung in der Spalte „Ausgew. Datensätze“ des Berichts Leistungs-Zusammenfassung als leer angezeigt.
- Als erste Anmeldezeit und letzte Anmeldezeit eines Agenten wird die erste Anmeldezeit bzw. die letzte Abmeldezeit angezeigt, unabhängig von der Anzahl der Einheiten, bei denen sich der Agent angemeldet hat. Meldet sich der Agent beispielsweise um 11 Uhr bei den Einheiten 1 und 2 an, um 11:30 wieder ab, um 13 Uhr dann im selben Job bei den Einheiten 3 und 4 an und um 13:30 wieder ab, so wird als Anmeldezeit für alle Einheiten 11 Uhr und als Abmeldezeit 13:30 Uhr angezeigt.

Jobbericht-Varianten

Alle Job-Berichte umfassen die folgenden Varianten:

Name	Beschreibung
Heute	Job-Ausführungsdatum ist heute
Gestern	Job-Ausführungsdatum ist gestern
Diese Woche bis heute	Vom letzten Sonntag bis heute. Wenn der Bericht beispielsweise an einem Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten für Sonntag, Montag und Dienstag.
Dieser Monat bis heute	Job-Ausführungsdatum ist innerhalb des aktuellen Monats
Letzte 7 Tage.	Die letzten 7 Tage, beginnend ab heute. Wenn der Bericht beispielsweise am Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten vom Montag letzter Woche bis heute, d. h Dienstag.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Gesamte letzte Woche	Von Sonntag bis Samstag der letzten abgeschlossenen Woche. Wenn dieser Bericht beispielsweise am Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten von Sonntag bis Samstag letzter Woche
Dieses Jahr bis heute	Der Bericht enthält Daten vom 01. Januar bis heute. Wenn der Bericht beispielsweise am 10. März 2010 ausgeführt wird, enthält er Daten vom 01. Januar 2010 bis zum 10. März 2010.
Gesamter letzter Monat	Der Bericht enthält Daten für den gesamten letzten Monat. Wenn der Bericht beispielsweise am 03. Februar 2010 ausgeführt wird, enthält er Daten vom 01. Januar bis zum 31. Januar 2010.
Bestehendes Datum in der Datenbank	Der Bericht enthält Daten für alle vorhandenen Job-Ausführungsdaten, die in der Datenbank verfügbar sind. Wählen Sie die Datumsangaben, für die Sie den Bericht ausführen möchten.

Tageszeitberichte

Verfügbare Tageszeitberichte

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Berichten in der Kategorie „Tageszeitberichte“, zu den zugehörigen Parametern, nach denen Sie die Daten zum Generieren der Berichte gruppieren können, und den in den Berichten enthaltenen Datenfeldern:

Hinweis:

Standardmäßig wird mit dem Crystal Report-Bericht in Analyst die Job-Ausführungswoche als erste Woche des Jahres berechnet, d. h. die Woche, die mit dem 1. Januar beginnt. Dabei wird der Sonntag als erster Wochentag behandelt.

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
Zusammenfassung der verwalteten Wählvorgänge	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Zeitsegment, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitsdauer, Bearbeitete Datensätze, Bearbeitete Datensätze pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
		Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe
Leistungs-Zusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Zeitsegment, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgew. Datensätze, Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC)rate, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe, Manuelle Anrufe, Manuelle Anrufrate
Abschlusscode-Zusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Zeitsegment, Name der Serviceeinheit	Benutzerdefinierte Verwendungscodes
Zeit-Zusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Zeitsegment, Name der Serviceeinheit	Ausgehend: Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit Eingehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Wartezeit, Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit
Qualitätszusammenfassung	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungs-	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchgestellte Anrufe, Gewünschtes Anrufannahme-Niveau, Tatsächliches Anrufannahme-Niveau, Verbindungstole-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	woche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Zeitsegment, Name der Serviceeinheit	ranz, Anzahl belästigender Anrufe, Rate belästigender Anrufe, Anrufe an Warteschlange, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, CCM Abbruchrate
Zusammenfassung - Kein Kontakt und Fehler	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Zeitsegment, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Verbindungen Fehler!: Verschiedene Fehler, Kein Wählton, Agentensitzung fehlgeschlagen Virtuell: Code 91, Code 92 Aufmerktöne: Abfangen, Keine Leitung, Verbindung unterbrochen, Frei, Neu anordnen Nicht-Verbindungen: Belegt, Keine Antwort, Sprachnachricht, Fax/Modem: Abgehend HU/ Abgebrochen, Eingehende HU/ Abgebrochen, Alle anderen
OFCOM	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbinden, CONNEXPIRE, Verbindung aus, Abbruchrate
Zusammenfassung der manuellen Wählvorgänge	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Zeitsegment, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitsdauer, Bearbeitete Datensätze, Bearbeitet. Pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe

Beachten Sie Folgendes:

- Bei Blending-Jobs umfasst die OFCOM-Berechnung nur die ausgehenden Verbindungen. Eingehende Anrufe sind nicht Teil der Berechnung.

- Wenn ein Job die Job-Einheit-ID für den Job als einen der Parameter verwendet, müssen Sie beim Generieren von Analyst-Berichten Job-Einheit als eines der Gruppierungskriterien im Assistenten wählen. Wenn Sie Job-Einheit nicht als eines der Gruppierungskriterien verwenden, dann enthalten die Berichtsergebnisse möglicherweise fehlerhafte Berechnungen.
- Wenn Sie Job-Einheit als einen der „Gruppieren nach“-Feldparameter wählen, werden die Werte der Abschnittszusammenfassung und der Berichtzusammenfassung in der Spalte „Ausgew. Datensätze“ des Berichts Leistungs-Zusammenfassung als leer angezeigt.
- Als erste Anmeldezeit und letzte Anmeldezeit eines Agenten wird die erste Anmeldezeit bzw. die letzte Abmeldezeit angezeigt, unabhängig von der Anzahl der Einheiten, bei denen sich der Agent angemeldet hat. Meldet sich der Agent beispielsweise um 11 Uhr bei den Einheiten 1 und 2 an, um 11:30 wieder ab, um 13 Uhr dann im selben Job bei den Einheiten 3 und 4 an und um 13:30 wieder ab, so wird als Anmeldezeit für alle Einheiten 11 Uhr und als Abmeldezeit 13:30 Uhr angezeigt.

Varianten von Tageszeitberichten

Alle Tageszeitberichte enthalten die folgenden Varianten:

Name	Beschreibung
Heute	Job-Ausführungsdatum ist heute
Gestern	Job-Ausführungsdatum ist gestern
Diese Woche bis heute	Vom letzten Sonntag bis heute. Wenn der Bericht beispielsweise an einem Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten für Sonntag, Montag und Dienstag.
Dieser Monat bis heute	Job-Ausführungsdatum ist innerhalb des aktuellen Monats
Letzte 7 Tage.	Die letzten 7 Tage, beginnend ab heute. Wenn der Bericht beispielsweise am Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten vom Montag letzter Woche bis heute, d. h Dienstag.
Gesamte letzte Woche	Von Sonntag bis Samstag der letzten abgeschlossenen Woche. Wenn dieser Bericht beispielsweise am Dienstag ausgeführt wird, enthält er Daten von Sonntag bis Samstag letzter Woche
Dieses Jahr bis heute	Der Bericht enthält Daten vom 01. Januar bis heute. Wenn der Bericht beispielsweise am 10. März 2010 ausgeführt wird, enthält er Daten vom 01. Januar 2010 bis zum 10. März 2010.
Gesamter letzter Monat	Der Bericht enthält Daten für den gesamten letzten Monat. Wenn der Bericht beispielsweise am 03. Februar 2010 ausgeführt wird, enthält er Daten vom 01. Januar bis zum 31. Januar 2010.
Bestehendes Datum in der Datenbank	Der Bericht enthält Daten für alle vorhandenen Job-Ausführungsdaten, die in der Datenbank verfügbar sind. Wählen Sie die Datumsangaben, für die Sie den Bericht ausführen möchten.

Verwaltungsberichte

Verfügbare Verwaltungsberichte

Die Kategorie „Verwaltungsberichte“ enthält die folgenden Berichte und Datenfelder:

Berichtname	Datenfelder
Agenten-Hierarchien	Agent: Ob. Stufe, Mittl. Stufe, Unter. Stufe, Agent-ID Super/Agent: Ob. Stufe, Mittl. Stufe, Unter. Stufe, Agent-ID
System-Hierarchien	Ob. Stufe, Mittl. Stufe, Unter. Stufe, System-Name
Job-Hierarchien	Ob. Stufe, Mittl. Stufe, Unter. Stufe, Jobname
Status der monatlichen Datenzusammenfassung	Monatsanfang, Agententabellen, Job-Tabellen, TD-Tabellen
Nutzung der Serviceeinheitenleitungen	Nutzung Spitzenleitung, Gesamtleitungen Serviceeinheit, Telefonnutzungsrate, Name der Serviceeinheit
Nutzung der Systemleitungen	Nutzung Spitzenleitung, Gesamtleitungen Serviceeinheit, Telefonnutzungsrate

Wenn Sie mehreren Serviceeinheitenräumen angehören und in diesen Serviceeinheiten Hierarchien mit gleichen Namen erstellen, werden bei Auswahl von **Alle Serviceeinheiten** für die Berichte zu Agenten-Hierarchien und Systemhierarchien die Daten für alle diese Hierarchien kombiniert.

Monatliche Agentenberichte

Verfügbare monatliche Agentenberichte

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Berichten in der Kategorie „Monatliche Agentenberichte“, zu den zugehörigen Parametern, nach denen Sie die Daten zum Generieren der Berichte gruppieren können, und den in den Berichten enthaltenen Datenfeldern:

Standardmäßig wird mit dem Crystal Report-Bericht in Analyst die Job-Ausführungswoche als erste Woche des Jahres berechnet, d. h. die Woche, die mit dem 1. Januar beginnt. Dabei wird der Sonntag als erster Wochentag behandelt.

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
Monatliche, verwaltete Verbindungszusammenfassung	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungs-	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde,

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	woche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Durchschnittliche Vorbereitungszeit, Durchschnittliche Arbeitsdauer, Bearbeitete Datensätze, Gearbeitet pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), Erfolg versprechender Kontakt (RPC) pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe
Monatliche Leistungszusammenfassung	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Abschlussrate, Einteilung für ausgehende Anrufe, Einteilung für eingehende Anrufe., Sekundäre Einteilung, Manuelle Anrufe, Rate manuelle Anrufe
Monatliche Abschlusscode-Zusammenfassung	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Benutzerdefinierte Verwendungscodes
Monatliche Zeitzusammenfassung	Agent-ID, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erste Anmeldung, Letzte Anmeldung - Uhrzeit, Online-Zeit, Ausgehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit Eingehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit

Agentenberichte, monatlich

Alle monatlichen Agentenberichte enthalten die folgenden Varianten:

Variante	Kriterien
Bestehendes Datum in der Datenbank	Der Bericht enthält Daten für alle vorhandenen Job-Ausführungsdaten, die in der Datenbank ver-

Variante	Kriterien
	fügbar sind. Wählen Sie die Datumsangaben, für die Sie den Bericht ausführen möchten.

Monatliche Jobberichte

Verfügbare monatliche Jobberichte

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Berichten in der Kategorie „Monatliche Jobberichte“, zu den zugehörigen Parametern, nach denen Sie die Daten zum Generieren der Berichte gruppieren können, und den in den Berichten enthaltenen Datenfeldern.

Standardmäßig wird mit dem Crystal Report-Bericht in Analyst die Job-Ausführungswoche als erste Woche des Jahres berechnet, d. h. die Woche, die mit dem 1. Januar beginnt. Dabei wird der Sonntag als erster Wochentag behandelt.

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
Monatliche, verwaltete Verbindungszusammenfassung	Jobname, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitszeit, Bearbeitete Datensätze, Bearbeitet pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe
Monatliche Leistungszusammenfassung	Jobname, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgew. Datensätze, Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), PRC pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC) Rate, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe, Manuelle Anrufe, Rate für manuelle Anrufe
Monatliche Abschlusscode-Zusammenfassung	Jobname, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Aus-	Benutzerdefinierte Verwendungscodes

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	führungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	
Monatliche Zeitzusammenfassung	Jobname, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Ausgehend: Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit Eingehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Leerlaufzeit
Qualitätszusammenfassung - Monatlich	Jobname, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchgestellte Anrufe, Gewünschtes Anrufannahme-Niveau, Tatsächliches Anrufannahme-Niveau, Verbindungstoleranz, Anzahl belästigender Anrufe, Rate belästigender Anrufe, Anrufe an Warteschlange, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, CCM Abbruchrate
Monatliche Zusammenfassung - Kein Kontakt und Fehler	Jobname, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Verbindungen Fehler!: Verschiedene Fehler, Kein Wählton, Agentensitzung fehlgeschlagen Virtuell: Code 91, Code 92 Aufmerktöne: Abfangen, Keine Leitung, Verbindung unterbrochen, Frei, Neu anordnen Nicht-Verbindungen: Belegt, Keine Antwort, Sprachnachricht, Fax/Modem: Abgehend HU/ Abgebrochen, Eingehende HU/ Abgebrochen, Alle anderen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
OFCOM	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbinden, CONNEXPIRE, Verbindung aus, Abbruchrate
Monatliche, manuelle Verbindungszusammenfassung	Jobname, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitszeit, Bearbeitete Datensätze, Bearbeitet pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe

Hinweis:

Bei Blending-Jobs umfasst die OFCOM-Berechnung nur die ausgehenden Verbindungen. Eingehende Anrufe sind nicht Teil der Berechnung.

Monatliche Jobberichte mit Varianten

Hinweis:

Zum Aktivieren oder Ändern der ACR schließen Sie die Codes in einem OFCOM-Job aus. Um sicherzustellen, dass in den Spalten „ACR-Ausschlussanzahl” und „Abbruchrate” der monatlichen OFCOM-Zusammenfassungsberichte die richtigen Informationen angezeigt werden, erstellen Sie einen neuen Job, anstatt die Codes einem vorhandenen Job hinzuzufügen.

Alle monatlichen Jobberichte enthalten die folgenden Varianten:

Variante	Kriterien
Bestehendes Datum in der Datenbank	Der Bericht enthält Daten für alle vorhandenen Job-Ausführungsdaten, die in der Datenbank verfügbar sind. Wählen Sie die Datumsangaben, für die Sie den Bericht ausführen möchten.

Monatliche Tageszeitberichte

Verfügbare monatliche Tageszeitberichte

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Berichten in der Kategorie „Monatliche Tageszeitberichte“, zu den zugehörigen Parametern, nach denen Sie die Daten zum Generieren der Berichte gruppieren können, und den in den Berichten enthaltenen Datenfeldern:

Hinweis:

Standardmäßig wird mit dem Crystal Report-Bericht in Analyst die Job-Ausführungswoche als erste Woche des Jahres berechnet, d. h. die Woche, die mit dem 1. Januar beginnt. Dabei wird der Sonntag als erster Wochentag behandelt.

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
Monatliche, verwaltete Verbindungszusammenfassung	Zeitsegment, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitszeit, Bearbeitete Datensätze, Gearbeitet pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe
Monatliche Leistungszusammenfassung	Zeitsegment, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgew. Datensätze, Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC)rate, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe, Manuelle Anrufe, Manuelle Anrufrate
Monatliche Abschlusscode-Zusammenfassung	Zeitsegment, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungs-	Benutzerdefinierte Verwendungscodes

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	woche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	
Monatliche Zeitzusammenfassung	Zeitsegment, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Ausgehend: Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit Eingehend: Online-Zeit, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchschnittliche Wartezeit, Abgebrochene Anrufe, Mittlere Gesprächsdauer, Mittlere Nachbearbeitungsdauer, Durchschnittliche Inaktivitätszeit
Qualitätszusammenfassung - Monatlich	Zeitsegment, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online-Zeit, Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe, Verbindungen, Verbindungen pro Stunde, Durchgestellte Anrufe, Gewünschtes Anrufannahme-Niveau, Tatsächliches Anrufannahme-Niveau, Verbindungstoleranz, Anzahl belästigender Anrufe, Rate belästigender Anrufe, Anrufe an Warteschlange, Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, CCM Abbruchrate
Monatliche Zusammenfassung - Kein Kontakt und Fehler	Zeitsegment, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Ausgeführte Anrufe, Verbindungen Fehler!: Verschiedene Fehler, Kein Wählton, Agentensitzung fehlgeschlagen Virtuell: Code 91, Code 92 Aufmerktöne: Abfangen, Keine Leitung, Verbindung unterbrochen, Frei, Neu anordnen Nicht-Verbindungen: Belegt, Keine Antwort, Sprachnachricht, Fax/Modem: Abgehend HU/ Abgebrochen, Eingehende HU/ Abgebrochen, Alle anderen
OFCOM	Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Oberste Hierarchiestufe, Job-Anrufliste, Job-	Ausgeführte Anrufe, Angebotene Anrufe,

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Berichtname	Gruppiert nach	Datenfelder
	Beschreibungslabel, Jobname, Job-Nummer, Job-Telefonstrategie, Job-Datensatzauswahl, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Skript, Job-Typ, Job-Einheit, System-Name, Name der Serviceeinheit	Verbinden, CONNEXPIRE, Verbindung aus, Abbruchrate
Monatliche, manuelle Verbindungszusammenfassung	Zeitsegment, Unterste Hierarchiestufe, Mittlere Hierarchiestufe, Hierarchie Ob. Stufe, Job-Ausführungsdatum, Job-Ausführungsmonat, Job-Ausführungswoche, Job-Typ, Systemname, Name der Serviceeinheit	Erster Anfang, Letztes Ende, Online- + Vorschaudauer, Vorbereitete Datensätze, Vorschau pro Stunde, Abgebrochene Datensätze, Verbindungsabbrüche pro Stunde, Durchschnittliche Vorschaudauer, Durchschnittliche Arbeitsdauer, Bearbeitete Datensätze, Bearbeitete Datensätze pro Stunde, Erfolg versprechender Kontakt (RPC), RPC pro Stunde, Rate RPC, Abgeschlossene Anrufe, Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde, Rate für abgeschlossene Anrufe

Hinweis:

Bei Blending-Jobs umfasst die OFCOM-Berechnung nur die ausgehenden Verbindungen. Eingehende Anrufe sind nicht Teil der Berechnung.

Monatliche Tageszeitberichte – Varianten

Alle monatlichen Tageszeitberichte enthalten die folgenden Varianten:

Variante	Kriterien
Bestehendes Datum in der Datenbank	Der Bericht enthält Daten für alle vorhandenen Job-Ausführungsdaten, die in der Datenbank verfügbar sind. Wählen Sie die Datumsangaben, für die Sie den Bericht ausführen möchten.

Berichtberechnungen

Abgebrochene Anrufe

Analyst verwendet für die bereitgestellten Analyst-Berichte nicht das Feld „Abgebrochene Anrufe“ in den Crystal-Verzeichnissen. Die Berechnung für das Feld „Abgebrochene Anrufe“ ist jedoch in den Crystal-Verzeichnissen vorhanden. Sie können die Statistik „Abgebrochene

Anrufe“ in einem benutzerdefinierten Bericht verwenden. In diesem Abschnitt wird die Berechnung der abgebrochenen Anrufe beschrieben.

Analyst berechnet die Anrufabbrüche, indem es die Anzahl der angenommenen Anrufe der angerufenen Parteien, die eingehenden Anrufe oder beides von der Anzahl der Anrufe, die von Agenten abgewickelt wurden, subtrahiert. Abgebrochene Anrufe sind sowohl ausgehende Anrufe (wenn sie von einer Person angenommen werden) als auch eingehende Anrufe die nicht von einem Agenten abgewickelt werden.

Dieses System verwendet zur Berechnung der Anrufabbrüche nicht die Codes 45 bis 49, da mit diesen Codes Anrufabbrüche durch Kunden und Wählsystem verfolgt werden.

In Analyst sind zwei Abbruchraten verfügbar: Abbruchrate der ausgeführten Anrufe und Abbruchrate der angebotenen Anrufe.

- Abbruchrate der ausgeführten Anrufe: Der prozentuale Anteil abgebrochener Anrufe an der Gesamtzahl der vom System ausgeführten Anrufe. Diese Statistik ist für ausgehende Statistiken und für kombinierte (d. h. ausgehende und eingehende) Statistiken verfügbar. Bei kombinierten Statistiken ist dies definiert als der prozentuale Anteil sowohl für ausgehende als auch für eingehende abgebrochene Anrufe an der Gesamtzahl der ausgeführten Anrufe.
- Abbruchrate der angebotenen Anrufe: Der prozentuale Anteil abgebrochener Anrufe an der Gesamtzahl der Anrufe, die zur Bearbeitung durch einen Agenten verfügbar sind. Verfügbare Anrufe sind ausgehende Anrufe, die zu einer realen Anrufannahme oder eingehenden Anrufen führen. Diese Statistik ist für ausgehende Statistiken und für kombinierte (d. h. ausgehende und eingehende) Statistiken verfügbar. Bei kombinierten Statistiken ist dies der prozentuale Anteil sowohl für ausgehende als auch für eingehende abgebrochene Anrufe an der Gesamtzahl der Anrufe, die zur Bearbeitung durch einen Agenten verfügbar sind.

Anteil belästigender Anrufe nach FCC

Das Modul „Analyst“ der Proactive Contact Supervisor-Suite bietet einen neuen Bericht zum Anteil belästigender Anrufe nach FCC. In dem Bericht wird für einen Job der Anteil belästigender Anrufe über die Dauer von 30 Tagen berechnet.

Berechnet wird dabei der Anteil belästigender Anrufe nach FCC für eine Kampagne über jeweils 30 Tage ab der ersten Ausführung des Jobs und nach Nennung von FCC_ACT_DATE in der Datei master.cfg des Wählsystems. Sie müssen als Datum für den Parameter FCC_ACT_DATE das Datum angeben, an dem die FCC 12-21-Änderung wirksam wird.

Wenn ein Job zum Beispiel am 15. März startet, wird der Anteil belästigender Anrufe über 30 Tage ab dem 15. März berechnet, das heißt, vom 15. März bis zum 13. April. Wenn derselbe Job über den 13. April hinaus andauert, wird der Anteil belästigender Anrufe nach FCC vom 14. April über die nächsten 30 Tage berechnet.

Standardmäßig ist der Wert des Parameters FCC_ACT_DATE auf das Datum festgelegt, an dem Sie ein Upgrade auf das Proactive Contact 5.2-Wählsystem ausführen bzw. dieses installieren.

Hinweis:

Das Datum für den Parameter FCC_ACT_DATE können Sie nur in ein späteres ändern.

Zur Berechnung des Anteils belästigender Anrufe nach FCC wird folgende Formel verwendet:

Anteil belästigender Anrufe nach FCC = (Belästigende Anrufe nach FCC/Gesamtzahl ausgehender angebotener Anrufe)*100

Ein Anruf wird als belästigender Anruf nach FCC behandelt, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Die Wartezeit des angerufenen Teilnehmers ist >= FCC_TIME, bevor der angerufene Teilnehmer mit einem Agenten verbunden wird.
- Der Abschlusscode des ausgehenden Anrufs ist 48, das heißt, dass für diesen kein Agent verfügbar war.
- Der Abschlusscode des ausgehenden Anrufs ist 46 UND die Wartezeit des angerufenen Teilnehmers ist >= FCC_TIME.

Hinweis:

Der Abschlusscode 46 gibt an, dass der angerufene Teilnehmer aufgelegt hat, während er sich in der Warteschlange ausgehender Anrufe befand.

Wenn Sie einen Job ausführen, der am letzten Tag eines 30-Tages-Zeitraums über Mitternacht hinaus andauert, fließen die nach Mitternacht für diesen Job anfallenden Daten in den vorherigen 30-Tages-Bericht ein. Wenn Sie beispielsweise einen Job am Morgen des 14. Juni ausführen, der bis zum Morgen des 15. Juni andauert, werden die Daten dieses Jobs im Bericht für den Zeitraum 15. Mai bis 14. Juni angezeigt, nicht in dem Bericht für den Zeitraum 15. Juni bis 14. Juli.

Inaktivitätszeit

Analyst speichert gemäß den Einstellungen in der INFOSTAT-Datei sowohl eingehende als auch ausgehende Inaktivitäts- und Übergangszeiten. Formeln für Analyst Crystal-Verzeichnisse und Berichte enthalten Übergangszeiten in den Zahlen zur Inaktivitätszeit. Die Übergangszeit ist in den Zusammenfassungen der History-Datei für Agenten des Wählsystems und Jobs enthalten.

Die Übergangszeit ist definiert als Zeit, in der ein Agent für ein- und ausgehende Anrufe zwischen dem Modus für ausgehende Anrufe und dem Modus für eingehende Anrufe wechselt. Das Feld „IDLETYPE“ der INFOSTAT-Datei enthält ein N, um den Wert als Übergangszeit zu kennzeichnen.

Übergangszeit wird als nicht zugewiesene Zeit angesehen. Der Prozess „records“, der die History-Dateien erstellt, berechnet keine nicht zugewiesene Zeit. Aus diesem Grund sind die Daten weder in den zeichengestützten historischen Berichten des Wählsystems noch in den zeichengestützten historischen Berichten von Analyst enthalten.

Analyst umfasst Daten zur Übergangszeit, indem es:

- das CALLTYPE-Feld auf nicht zugewiesene Inaktivitätsdatensätze überprüft.
- nicht zugewiesene Inaktivitätsdatensätze entweder als Übergangszeit für eingehende oder ausgehende Anrufe sammelt.

Diese Übergangszeiten werden allen Formeln zur Berechnung der Inaktivitäts- und Online-Zeit hinzugefügt.

Sie können die Übergangszeit entfernen, indem Sie entweder die Analyst-Verzeichnisse, die Berichte oder beides bearbeiten.

Online-Zeit

Analyst berechnet die Online-Zeit anhand einer Kombination aus der gesamten Inaktivitätszeit, Gesprächsdauer, Zeit für manuell ausgeführte Anrufe und Nachbearbeitungsdauer, die ein Agent auf einen Wählsystem-Job verwendet. Die Nachbearbeitungsdauer ist die Zeit, die ein Agent nach dem Ende des Gesprächs mit den Kundendaten verbringt. Die Online-Formeln enthalten ebenfalls eine Übergangszeit wie im Abschnitt „Inaktivitätszeit“ beschrieben.

Wenn mehrere Anrufe über mehrere Einheiten hinweg angenommen werden, wird in der Online-Zeitberechnung eine Differenz von wenigen Sekunden aufgezeichnet. Die Differenz von einigen Sekunden wird auch in der Online-Zeit verzeichnet, wenn der Agent die Anrufe manuell angenommen hat.

Aktive Dauer eines Jobs

„Aktive Dauer eines Jobs“ bietet Statistiken zur Dauer eines Jobs vom Start des Systems bis zu dem Zeitpunkt, an dem das System abgeschaltet wurde. Analyst berechnet diese Zahl auf Basis des Eintrags „JOBTIME“ in der INFOSTAT-Datei. Der Eintrag „JOBTIME“ ist der letzte Eintrag in dieser Datei.

Wenn der Eintrag „JOBTIME“ fehlt, berechnet Analyst die aktive Dauer eines Jobs auf Basis des ersten und letzten Zeiteintrags in der Datei.

Hinweis:

Diese Statistik wird für keinen Standardbericht verwendet.

Logoutzeit des Agenten

Analyst speichert bei jedem Job für einen Agenten einen Eintrag zur An- und Abmeldung. Diese Zeiteinträge geben die Uhrzeit an, zu der sich ein Agent das erste Mal bei einem Job anmeldet und das letzte Mal von einem Job abmeldet.

Die Anmeldezeit wird gespeichert, indem in der INFOSTAT-Datei nach dem ersten Eintrag „LOGON“ gesucht wird.

Die Abmeldezeit wird gespeichert, indem in der INFOSTAT-Datei nach dem letzten Datensatz eines Agenten gesucht wird. Der Eintrag „LOGOFF“ wird für diese Berechnung nicht verwendet, da Agenten oft Anrufe annehmen, nachdem die Abmeldung beantragt wurde. Agenten nehmen Anrufe nach der Abmeldung entgegen, wenn noch Anrufe ausstehen, aber die Agenten bereits die Abmeldung angefordert haben.

Kapitel 33: Konzepte für SQL-Ausdrücke für Analyst

Die Analyst-Berichte enthalten Leistungsdaten zu Agenten und Jobs in Proactive Contact-Systemen. Sie bieten unterschiedliche Kombinationen von Datengruppierungen und Filter, um Ihren Bedürfnissen gerecht zu werden.

In bestimmten Fällen benötigen Sie jedoch möglicherweise benutzerdefinierte Berichte. Dieser Abschnitt enthält Informationen zu den SQL-Ausdrücken, die in Analyst verfügbar sind und mit deren Hilfe Sie benutzerdefinierte Berichte erstellen können.

Einrichtung und Anforderungen

Zum Verwenden und Anpassen von Analyst-Berichten müssen Sie Folgendes installieren:

- Proactive Contact Analyst
- SAP Crystal Reports 2011

Hinweis:

Crystal Reports Professional ist nur erforderlich, wenn Sie benutzerdefinierte Berichte erstellen oder vorhandene Berichte ändern.

Vorteile von Crystal Reports

SQL-Ausdrücke sind Teil von Crystal Reports-Berichten, können für in Proactive Contact Analyst installierte Analyst-Berichte verwendet werden und bieten Zugriff auf sowie integrierte Verknüpfungslogiken für alle historischen Leistungsdaten, die in der Datenbank verfügbar sind. Verfügbare Datenfelder werden in einem einfach zu bedienenden und leicht erkennbaren Format angezeigt.

Crystal Reports-Berichte bieten außerdem die folgenden Vorteile:

Integrierte Datenbankverbindung und -autorisierung

- Keine Konfiguration von Datenbanktreibern erforderlich.
- Keine Überwachung von Benutzerrechten in der Datenbank erforderlich.
- Kann von jedem Festplatten-Speicherort ausgeführt werden, wenn auf dem PC Avaya Mittelstufen-Services (MidTier) installiert sind.

Durch Metadaten benannte Datenfelder

- Keine Arbeit mehr mit ungenauen Datentabellen und Feldnamen.
- Liefert umfassende Auflistungen von allen in der historischen Datenbank verfügbaren möglichen Datenfeldern

Integrierte Logik zum Teilnehmen für Tabellenbeziehungen

- Keine Arbeit mehr mit Tabellenbeziehungen und wichtigen Beziehungen für historische Datenschemas.
- Erlaubt das Verwenden und beliebige Kombinieren von allen Feldern in einem Verzeichnis.

Historische Leistungsdatenkonzepte

Analyst-Berichte werden in drei Haupttypen unterteilt:

- Job- und Systemdaten
- Agentendaten
- Zeitsegmentdaten

Monatliche Zusammenfassungsberichte

Drei weitere Crystal Report-SQL-Ausdrücke bieten monatliche Zusammenfassungen für Job- und Systemdaten, Agentendaten und Zeitsegmentdaten. Monatliche Datenzusammenfassungen sind Datenzeilen, die durch die Zusammenfassung von allen Leistungsdaten eines ganzen Monats für Systeme, Jobs und Agenten erstellt werden. In den monatlichen Agentenberichten, d. h. apds-monthagt.rpt, sind beispielsweise in jeder Zeile für einen Agenten alle Aktivitäten in allen Jobs eines Monats angegeben.

Analyst speichert monatliche Datenzusammenfassungen bis zu sieben Jahre lang.

Die Datei `master.cfg` enthält den neuen Parameter ROLLNCLEAN. Der Wert für diesen Parameter ist die Anzahl der Monate. Wenn Sie beispielsweise die Daten für drei Monate speichern möchten, dann lautet der Wert des Parameters wie folgt:

```
ROLLNCLEAN:3
```

Wenn der aktuelle Monat beispielsweise der Oktober ist und Sie den Wert des Parameters ROLLNCLEAN auf 3 setzen, löscht das Datenbankverwaltungsskript db_maintenance alle detaillierten Daten, die älter als Juli, d. h., älter als drei Monate vor Beginn des aktuellen Monats Oktober sind.

Hinweis:

Es wird empfohlen, den Wert des Parameters ROLLNCLEAN auf 3 zu setzen. Damit wird angegeben, dass Sie das Skript db_maintenance alle drei Monate einmal ausführen müssen. Die OFCOM-Vorschrift besagt, dass Sie die Daten von sechs Monaten in der Datenbank speichern müssen. Den Benutzern, die der OFCOM-Vorschrift folgen, wird empfohlen, den Parameter ROLLNCLEAN auf 6 zu setzen.

Das Skript db_maintenance dient zum Löschen von Daten für jeweils einen Monat. Diese Daten sind älter als die im Parameter ROLLNCLEAN in `master.cfg` festgelegte Anzahl von Monaten. Wenn Sie das Skript db_maintenance im System seit mehr Monaten als im Parameter ROLLNCLEAN festgelegt nicht ausgeführt haben, müssen Sie das Skript db_maintenance für die betreffenden Monate einzeln ausführen.

Verwaltungsberichte

Diese SQL-Ausdrücke enthalten Verwaltungstabellen und -felder und sollten daher nicht für die Erstellung benutzerdefinierter Berichte verwendet werden. Mehrere Datenkategorien in diesen SQL-Ausdrücken sind nicht miteinander kompatibel. Wenn Sie inkompatible Datenkategorien in einem Bericht verwenden, können Berichtfehler oder Probleme mit der Leistung der Systemabfrage auftreten.

Elementardaten und berechnete Daten

SQL-Ausdrücke umfassen Felder, die elementare Leistungsdaten und berechnete Leistungsdaten darstellen.

Elementare Leistungsfelder – Zählungen & Zeit

Mit diesen Feldern können Sie Formeln in Berichten sowie Gruppenformeln erstellen. Diese Felder werden bei den in Analyst integrierten Berichten verwendet.

Berechnete Leistungsfelder – Mittelwerte, Quoten & „Pro Stunde“-Felder

Sie können diese Felder in Berichten verwenden, in denen keine Formeln erforderlich sind. Diese Felder sind besonders für Ad-hoc-Abfragen und Datenanalysen nützlich. Diese Felder werden nicht bei den in Analyst integrierten Berichten verwendet.

Die Referenztabellen in diesem Dokument sind in Datenkategorien und noch weiter in Bereiche für elementare Leistungsdaten und berechnete Leistungsdaten unterteilt. In jedem Abschnitt sind das Feld, der zugehörige Bericht, der Datentyp und eine kurze Beschreibung des Felds aufgeführt.

Gewichtete Durchschnittswerte

Der wichtige Unterschied zwischen elementaren und berechneten Feldern besteht in der Frage, ob sie in Berichtsergebnissen in ungewichteten Durchschnittswerten verwendet werden. Wenn Sie eine Formel in einem Bericht auf Basis der Summe der mittleren Gesprächsdauer erstellen, ist der Ergebniswert ungewichtet.

Beispiel: Ein Job mit dem Namen „quality“ wurde zweimal täglich ausgeführt, mit dem Jobnummern 55 und 62. Job 55 hatte z. B. 100 Anrufe mit einer mittleren Gesprächsdauer von 3 Minuten: 100 Anrufe/300 Minuten. Job 62 hatte z. B. 1000 Anrufe mit einer mittleren Gesprächsdauer von 2 Minuten: 1000 Anrufe/500 Minuten.

Bei Verwendung der DURCHSCHNITT-Funktion für diese beiden Jobs ergibt sich ein Wert von 2,5 Minuten. Bei korrekter Gewichtung der Anzahl der Anrufe bei Job 62 liegt der

DURCHSCHNITT jedoch bei 2,1 Minuten, nämlich 1100 Anrufe/533 Minuten. Aus diesem Grund müssen Sie die Elementarfelder benutzen, wenn Sie Gruppenfunktionen in Berichten verwenden und Ihre eigenen Durchschnittswerte, Quoten und Pro-Stunde-Formeln erstellen.

Hinweise zu Datenfeldern

Felder für Inaktivitätszähler

Mit Inaktivitätszählern wird erfasst, wie oft ein Agent während Anruf-Jobs in den Status „Inaktiv“ gewechselt ist. Sie können diese Zähler verwenden, um die durchschnittlichen Inaktivitätszeit und -quoten in Bezug auf die Inaktivitätszeit zu berechnen. Normalerweise ist ein Inaktivitätszähler zusätzlich zu den während einer Agent-Sitzung bearbeiteten Anrufen verfügbar. Der zusätzliche Zähler ist vorhanden, weil ein Agent vor dem ersten und in der Regel nach dem letzten Anruf inaktiv ist.

Ausgehend-, Eingehend- und Kombiniert-Felder

Ausgehend-Zähler, -Zeiten und -Berechnungen stellen alle Aktivitäten des Typs „Ausgehend“ unabhängig von Job- und Agent-Typ dar. Ein Agent meldet sich z. B. bei einem Blending-Job an und nimmt sowohl ausgehende als auch eingehende Anrufe entgegen. Die einzelnen ausgehenden Anrufe werden mit den Ausgehend-Feldern verfolgt. Auf die Eingehend-Felder trifft dasselbe zu wie auf die Ausgehend-Felder.

Kombiniert-Felder stellen die kombinierte Summe der aus- und eingehenden Aktivitäten dar.

Richtlinien für das Erstellen neuer Berichte

Avaya unterstützt keine Änderungen an Analyst-Berichten. Als Ausgangspunkt können jedoch benutzerdefinierte Berichte aus den integrierten Analyst-Berichten erstellt werden. Benutzerdefinierte Berichte können nicht in Analyst oder mit dem Assistenten für Analyst-Berichte verwendet werden.

Ändern eines in Analyst integrierten Berichts

Vorgehensweise

1. Kopieren Sie die Berichtdatei (*.rpt) aus dem Unterverzeichnis „Analyst\Reports“ in einen neuen Ordner.
2. Entfernen Sie bei der Berichtdatei die Option „Schreibgeschützt“.
3. Öffnen Sie die Berichtdatei und ändern Sie die Datei bei Bedarf.

4. Speichern Sie die Datei.

Erstellen eines neuen Berichts

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie Crystal Reports, und wählen Sie **Neuer Bericht**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Daten-Explorer** auf **Datenbankfeld** > **Datenbankexperte**.
3. Wählen Sie unter **Neue Verbindung herstellen** die Option **Oracle-Server** aus.
4. Geben Sie die Anmeldedaten ein.
5. Verknüpfen Sie die Datenbanktabellen nach Bedarf und erstellen Sie Felder für SQL-Ausdrücke.

Verwandte Links

Feldreferenz für Crystal Reports-SQL-Ausdrücke auf Seite 475

Feldreferenz für Crystal Reports-SQL-Ausdrücke

Admin-Datenzusammenfassung

Dieser Abschnitt enthält Informationen zum Status der monatlichen Datenzusammenfassung.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Monat der Datenzusammenfassung	apds-adminROLLUP	Nummer	Zusammenfassung der monatlichen Daten.
Rollup Success TD	apds-adminROLLUP	Zeichenfolge	Die Datenzusammenfassung war für die TD-Tabelle erfolgreich.
Rollup Success Agent	apds-adminROLLUP	Zeichenfolge	Die Datenzusammenfassung war für die Agententabelle erfolgreich.
Rollup Success Job	apds-adminROLLUP	Zeichenfolge	Die Datenzusammenfassung war für die Jobtabelle erfolgreich.

Agent-Aktivität

Dieser Abschnitt enthält Informationen zu den Agenten-Aktivitäten.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
System-Agent	apds-agtACTIVITY	Zeichenfolge	Name eines Agenten
System-Login	apds-agtACTIVITY	Nummer	Der Zeitpunkt, zu dem sich ein Agent beim System angemeldet hat.
System Logout	apds-agtACTIVITY	Nummer	Der Zeitpunkt, zu dem sich ein Agent vom System abgemeldet hat.
Systemdatum	apds-agtACTIVITY	Nummer	Das Datum, zu dem sich ein Agent beim System angemeldet hat.
Sitzungs-Login	apds-agtACTIVITY	Nummer	Der erste Zeitpunkt, zu dem sich ein Agent bei der Sitzung angemeldet hat.
Session Logout	apds-agtACTIVITY	Nummer	Der Zeitpunkt, zu dem sich ein Agent von der Sitzung abgemeldet hat.

Agentencodes

Dieser Abschnitt enthält Informationen zum Agentencode.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Code	apds-agt-RELDIST	Zeichenfolge	Agentencode
Codezählung	apds-agt-RELDIST	Nummer	Gesamtzahl der Agentencodes

Agent-Hierarchie

Dieser Abschnitt enthält Informationen zur Hierarchiekonfiguration für Agenten.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Name	apds-adminAGTHIER	Zeichenfolge	Name der Agent-Hierarchie.
Agent Item	apds-adminAGTHIER	Zeichenfolge	Agent-ID/-Name.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Agent Level 1	apds-adminAGTHIER	Zeichenfolge	Untere Stufe der Agent-Hierarchie.
Agent Level 2	apds-adminAGTHIER	Zeichenfolge	Mittlere Stufe der Agent-Hierarchie.
Agent Level 3	apds-adminAGTHIER	Zeichenfolge	Oberste Stufe der Agent-Hierarchie.

Wählsystemhierarchie

Dieser Abschnitt enthält Informationen zur Hierarchiekonfiguration für Wählsysteme.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Name	apds-adminDIALERHIER	Zeichenfolge	Name der Wählsystem-Hierarchie.
Dialer Item	apds-adminDIALERHIER	Zeichenfolge	Name des Wählsystems.
Dialer Level 1	apds-adminDIALERHIER	Zeichenfolge	Untere Stufe der Wählsystem-Hierarchie.
Dialer Level 2	apds-adminDIALERHIER	Zeichenfolge	Mittlere Stufe der Wählsystem-Hierarchie.
Dialer Level 3	apds-adminDIALERHIER	Zeichenfolge	Obere Stufe der Wählsystem-Hierarchie.

Jobhierarchie

Dieser Abschnitt enthält Informationen zur Hierarchiekonfiguration für Jobs.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Name	apds-adminJOBHIER	Zeichenfolge	Name der Jobhierarchie
Job Item	apds-adminJOBHIER	Zeichenfolge	Job-Name
Job Level 1	apds-adminJOBHIER	Zeichenfolge	Untere Stufe der Jobhierarchie.
Job Level 2	apds-adminJOBHIER	Zeichenfolge	Mittlere Stufe der Jobhierarchie.
Job Level 3	apds-adminJOBHIER	Zeichenfolge	Obere Stufe der Jobhierarchie.

Abschlusscodes

Dieser Abschnitt enthält Informationen zum Typ der Abschlusscode-Nummer.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Code-Zahl	apds-jobCOMPCODE	Zeichenfolge	Nummer des Abschlusscodes.
Erfolg versprechender Kontakt (RPC)	apds-jobCOMPCODE	Boolesche Operatoren	Die Nummer des Abschlusscodes ist RPC.
Abbrechen	apds-jobCOMPCODE	Boolesche Operatoren	Die Nummer des Abschlusscodes ist „Abbruch“.
Abschluss	apds-jobCOMPCODE	Boolesche Operatoren	Die Nummer des Abschlusscodes ist „Abschluss“.

Dauer der Anrufabwicklung für kombinierte Anrufe

Gesamt- und Durchschnittszeiten, in denen der oder die Agenten eingehende oder ausgehende Job-Aktivitäten ausführen.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Online-Zeit (Stunden)	apds-agtRELEASE.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-monthagtRELEASE.rpt apds-monthagtPERF.rpt apds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF	Nummer	Gesamtwartezeit des Agenten (in Stunden) zwischen ein- und ausgehenden Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer mit Kunden und Gesamtnachbearbeitungsdauer.
Online-Zeit (Sek.)	apds-agtRELEASE.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobPERF.rpt	Nummer	Gesamtwartezeit des Agenten (in Minuten) zwischen ein- und ausgehenden Verbindungen, Gesamtgesprächs-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-monthagtRELEASE.rpt apds-monthagtPERF.rpt apds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF		dauer mit Kunden und Gesamtnachbearbeitungsdauer.
Berechnete Daten:			
Durchschnittliche Inaktivitätszeit (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Wartezeit zwischen ein- und ausgehenden Verbindungen in Minuten.
Durchschnittliche Inaktivitätszeit (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Wartezeit zwischen ein- und ausgehenden Verbindungen in Sekunden.
Mittlere Gesprächsdauer (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME,	Nummer	Mittlere Gesprächsdauer mit ein- und ausgehenden Kunden in Minuten.
Mittlere Gesprächsdauer (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME,	Nummer	Mittlere Gesprächsdauer (in Sekunden) mit ein- und ausgehenden Kunden.
Mittlere Nachbearbeitungsdauer (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt	Nummer	Mittlere Nachbearbeitungsdauer (in Minuten) nach Ende einer ein-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-tdjobTIME, apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME,		gehenden oder ausgehenden Verbindung.
Mittlere Nachbearbeitungsdauer (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME,	Nummer	Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer (in Sekunden) nach Ende einer eingehenden oder ausgehenden Verbindung.
Durchschnittliche Arbeitszeit (Minuten)	apds-agtMANAGED.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Durchschnittliche Anzahl von Minuten, die der Agent im Gespräch mit eingehenden und ausgehenden Kunden und der Nachbearbeitung von Datensätzen verbracht hat.
Durchschnittliche Arbeitszeit (Sekunden)	apds-agtMANAGED.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Durchschnittliche Anzahl von Sekunden, die der Agent im Gespräch mit eingehenden und ausgehenden Kunden und der Nachbearbeitung von Datensätzen verbracht hat.

Statistiken zu kombinierten Anrufen

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zur kombinierten eingehenden und ausgehenden Job-Leistung und zu Verbindungsdaten.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Angebotene Anrufe	apds-jobOFCOM.rpt apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apst-tdjobOFCOM apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY apds-monthjobOFCOM	Nummer	Die Anzahl der für die Agenten verfügbaren eingehenden und ausgehenden Anrufe. Verfügbare ausgehende Anrufe können Sprachkontakte oder Anrufbeantworter sein, wenn die Einstellungen des Jobs Anrufbeantworter zulassen. Zu

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthtdjobOFCOM apds-tdjobPERF.rpt apds-jobPERF.rpt apds-monthjobPERF.rpt apds-monthtdjobPERF.rpt		verfügbaren eingehenden Anrufen gehören die an die Agenten übergebenen Anrufe und solche, die in der Warteschlange abgebrochen wurden. Wenn ein Agent bei verwalteten Jobs einen Anruf als Vorschau anzeigt, wird die Anzahl der angebotenen Anrufe um eins erhöht. Wenn der Agent oder das System denselben Anruf tätigt, wird die Anzahl der angebotenen Anrufe erneut um eins erhöht.
Ausgeführte Anrufe	apds-jobOFCOM.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobOFCOM.rpt apds-tdjobTIME, apds-tdjobSYSREL, apds-monthjobOFCOM apds-monthjobTIME apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobOFCOM apds-monthtdjobTIME, apds-monthtdjobSYSREL D	Nummer	Gesamtanzahl der vom System getätigten ausgehenden Anrufe.
Verbindungen	apds-agtRELEASE.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobOFCOM.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL.rpt apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-tdjobOFCOM	Nummer	Gesamtzahl der eingehenden und ausgehenden, an den Agenten übergebenen Anrufe.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthagtRELEASE.rpt apds-monthagtPERF.rpt apds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthjobOFCOM apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobOFCOM		
Abgebrochene Kundenanrufe	apds-jobQUALITY.rpt apds-tdjobQUALITY apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Gesamtzahl der vom System oder von den Agenten abgewickelten Anrufe, die als abgebrochen angesehen wurden. Diese Berechnung basiert auf den Einstellungen im Abschlusscode-Menü vor dem Start eines Jobs.
Ausgew. Datensätze	apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF	Nummer	Gesamtanzahl der vom System ausgewählten Datensätze.
Manuell ausgeführte Anrufe	apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF	Nummer	Gesamtanzahl der vom System getätigten manuellen Anrufe.
Durchgestellte Anrufe	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Gesamtzahl an bearbeiteten Anrufen:
Berechnete Daten:			
Verbindungen pro Stunde	apds-agtPERF.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-monthagtPERF.rpt	Nummer	Gesamtzahl der eingehenden und ausgehenden, an den Agenten übergebenen Anrufe, geteilt durch die Online-Zeit. Dieser Wert wird aus den Verbindungen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY ep E apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF		und der Online-Zeit berechnet.

Kombinierte Statistiken zu Warteschlangen

Kombinierte eingehende und ausgehende Job-Daten im Verhältnis zu Anrufen in der Warteschlange.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Anrufe in Warteschlange	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY aapds-monthjobQUALITY E apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Angebotene Anrufe, die in die Warteschlange gestellt wurden.
Zeit in Warteschlange (Stunden)	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Gesamtzeit (in Stunden), die angebotene Anrufe in der Warteschlange verbrachten.
Zeit in Warteschlange (Minuten)	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Gesamtzeit (in Minuten), die angebotene Anrufe in der Warteschlange verbrachten.
Belästigende Anrufe	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Gesamtanzahl der belästigenden Anrufe im System.
Berechnete Daten:			
Durchschnittliche Zeit in Warteschlange (Sekunden)	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Gesamtzeit (in Sekunden), die angebotene Anrufe in der Warteschlange verbrachten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Durchschnittliche Zeit in Warteschlange (Minuten)	apds-jobQUALITY.rpt apst-tdjobQUALITY apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobQUALITY	Nummer	Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange für angebotene Anrufe in Minuten.

Allgemeine Informationen

Felder für allgemeine Job- oder Agenteninformationen werden normalerweise zum Angeben einer Datenzeile in einem Bericht verwendet. Diese Felder werden allgemein zum Gruppieren und Filtern von Daten verwendet. Sie können optional die Felder zur Hierarchieverwaltung zum Angeben, Gruppieren und Filtern von Berichtdaten verwenden.

Dauer der Anrufabwicklung für eingehende Anrufe

Die Gesamt- und Durchschnittszeiten, in denen Agenten die eingehenden Anrufaktivitäten ausgeführt haben.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Inaktivitätszeit für eingehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtwartezeit zwischen Verbindungen in Minuten.
Online-Zeit eingehender Anrufe (Stunden)	apds-agtTIME.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthagtPERF.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtwartezeit des Agenten zwischen Verbindungen, Gesamtdauer mit Kunden und Gesamtnachbearbeitungsdauer in Stunden.
Online-Zeit eingehender Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobTIME.rpt	Nummer	Gesamtwartezeit (in Minuten) zwischen Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer und Gesamtnachbearbeitungsdauer.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME		
Online-Zeit eingehender Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthagtPERF.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtwartezeit (in Sekunden) zwischen Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer und Gesamtnachbearbeitungsdauer.
Gesprächsdauer eingehender Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtgesprächszeit mit Kunden in Minuten.
Nachbearbeitungsdauer für eingehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtnachbearbeitungsdauer nach Ende eines Anrufs in Minuten.
Berechnete Daten:			
Durchschnittliche Inaktivitätszeit für eingehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Wartezeit zwischen Verbindungen in Minuten.
Durchschnittliche Inaktivitätszeit für eingehende Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Wartezeit zwischen Verbindungen in Sekunden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthtdjobTIME		
Durchschnittliche Gesprächsdauer eingehender Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Gesprächsdauer mit Kunden in Minuten.
Mittlere Gesprächsdauer eingehender Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Gesprächsdauer mit Kunden in Sekunden.
Mittlere Nachbearbeitungsdauer für eingehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Nachbearbeitungsdauer nach Ende eines Anrufs in Minuten.
Mittlere Nachbearbeitungsdauer für eingehende Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-agtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Nachbearbeitungsdauer nach Ende eines Anrufs in Sekunden.

Statistiken zu eingehenden Anrufen

Leistungs- und Verbindungsdaten für eingehende Jobs.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Eingehende angebotene Anrufe	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt	Nummer	Die Anzahl der eingehenden Anrufe, die vom System abgewickelt wurden. Dieser Wert enthält die an die Agenten übergebenen Anrufe und Anrufe, die in der Warteschleife abgebrochen wurden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME		
Eingehende Verbindungen	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtzahl der an den Agenten übergebenen Anrufe.
Inaktivitätszähler für eingehende Anrufe	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Häufigkeit des Status „Untätig“ bei eingehenden Anrufen für den Agenten.
Berechnete Daten:			
Einteilung für eingehende Anrufe.	apds-agtPERF.rpt apds-monthagtPERF.rpt	Nummer	Gesamtzeit für eingehende Anrufe geteilt durch Online-Zeit. Dieser Wert wird aus der Online-Zeit für eingehende Anrufe und der Online-Zeit berechnet.
Eingehende Verbindungen pro Stunde	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtzahl der an den Agenten übergebenen Anrufe, geteilt durch die Online-Zeit für eingehende Anrufe. Dieser Wert wird aus den eingehenden Verbindungen und der Online-Zeit für eingehende Anrufe berechnet.

Statistiken zu Warteschlangen eingehender Anrufe

Daten nur für eingehende Anrufe in der Warteschlange.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Eingehende Anrufe in Warteschlange	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Angebotene eingehende Anrufe, die in die Warteschlange gestellt wurden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Abgebrochene eingehende Anrufe	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Angebotene eingehende Anrufe, die nicht an die Agenten weitergeleitet wurden.
Zeit in Warteschlange für eingehende Anrufe (Stunden)	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtstundenzahl der eingehenden angebotenen Anrufe in der Warteschlange.
Zeit in Warteschlange für eingehende Anrufe (Minuten)	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtzeit in der Warteschlange für eingehende angebotene Anrufe in Minuten.
Berechnete Daten:			
Durchschnittliche Zeit in Warteschlange für eingehende Anrufe (Minuten)	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange für angebotene eingehende Anrufe in Minuten.
Durchschnittliche Zeit in Warteschlange für eingehende Anrufe (Sekunden)	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange für angebotene eingehende Anrufe in Sekunden.
Eingehende Anrufe in Warteschlange pro Stunde	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Angebotene eingehende Anrufe, die in die Warteschlange gestellt wurden, geteilt durch die Online-Zeit für eingehende Anrufe. Dieser Wert wird aus den eingehenden angebotenen Anrufen und der Online-Zeit für eingehende Anrufe berechnet.

Statistiken zu verwalteten Wählvorgängen

Diese Tabelle enthält Daten zu verwalteten Wählvorgängen.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Abgebrochene Anrufe	apds-agtMANAGED.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtanzahl der vom Agenten abgebrochenen Datensätze und vom System entfernten Anrufe.
Vorbereitete Datensätze	apds-agtMANAGED.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtanzahl der vom Agenten vorbereiteten Datensätze.
Vorbereitungszeit (Minuten)	apds-agtMANAGED.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtvorbereitungszeit in Minuten, bevor das System den Anruf ausgeführt oder der Agent den Anruf abgebrochen hat.
Berechnete Daten:			
Durchschnittliche Vorbereitungszeit (Minuten)	apds-agtMANAGED.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Durchschnittliche Vorbereitungszeit in Minuten, bevor das System den Anruf ausgeführt oder abgebrochen hat.
Durchschnittliche Vorbereitungszeit (Sekunden)	apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Durchschnittliche Vorbereitungszeit in Sekunden, bevor das System den Anruf ausgeführt oder abgebrochen hat.
Abgebrochene An-	apds-agtMANAGED.rpt	Nummer	Gesamtanzahl der vom Agenten abgebrochenen Datensätze und

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
rufe pro Stunde	apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED		vom System entfernten Anrufe, geteilt durch die Online-Zeit. Dieser Wert wird aus den abgebrochenen Anrufen und der Online-Zeit berechnet.
Vorbereitete Datensätze pro Stunde	apds-agtMANAGED.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-tdjobMANAGED apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtanzahl der vom Agenten vorbereiteten Datensätze geteilt durch die Online-Zeit. Dieser Wert wird aus den vorbereiteten Datensätzen und der Online-Zeit berechnet.

Dauer der Anrufabwicklung für ausgehende Anrufe

Die Gesamt- und Durchschnittszeiten, in denen der oder die Agenten nur ausgehende Anrufaktivitäten ausgeführt haben.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Inaktivitätszeit für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtwartezeit zwischen Verbindungen in Minuten.
Online-Zeit für ausgehende Anrufe (Stunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtTIME.rpt	Nummer	Gesamtwartezeit des Agenten zwischen Verbindungen, Gesamtdauer mit Kunden und Gesamtnachbearbeitungsdauer in Stunden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthjobTIME apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobTIME apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED		
Online-Zeit für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtwartezeit (in Minuten) zwischen Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer und Gesamtnachbearbeitungsdauer.
Online-Zeit für ausgehende Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apds-tdjobTIME apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-monthagtTIME.rpt apds-monthagtPERF.rpt apds-monthjobTIME pds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthtdjobTIME apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF	Nummer	Gesamtwartezeit (in Sekunden) zwischen Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer und Gesamtnachbearbeitungsdauer.
Gesprächsdauer für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtgesprächszeit mit Kunden in Minuten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Arbeitszeit für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtgesprächsdauer mit Kunden und Gesamtnachbearbeitungsdauer in Minuten.
Nachbearbeitungsdauer für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtnachbearbeitungsdauer nach Ende eines Anrufs in Minuten.
Berechnete Daten:			
Durchschnittliche Inaktivitätszeit für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME apds-jobOFCOM.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtTIME.rpt apds-monthagtRELEASE.rpt apds-monthagtPERF.rpt	Nummer	Durchschnittliche Wartezeit zwischen Verbindungen in Minuten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthagtMANA-GED.rpt apds-monthjobTIME apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobTIME, apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED		
Durchschnittliche Inaktivitätszeit für ausgehende Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Wartezeit zwischen Verbindungen in Sekunden.
Durchschnittliche Gesprächsdauer für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Gesprächszeit mit Kunden in Minuten.
Durchschnittliche Gesprächsdauer für ausgehende Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Gesprächsdauer mit Kunden in Sekunden.
Mittlere Nachbearbeitungsdauer für ausgehen-	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt	Nummer	Mittlere Nachbearbeitungsdauer nach Ende eines Anrufs in Minuten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
de Anrufe (Minuten)	apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME		
Mittlere Nachbearbeitungsdauer für ausgehende Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Nachbearbeitungsdauer nach Ende eines Anrufs in Sekunden.
Mittlere Arbeitszeit für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Zeit (in Minuten), die der Agent mit Kundengesprächen und der Nachbearbeitung von Datensätze verbracht hat.
Durchschnittliche Arbeitszeit für ausgehende Anrufe (Sekunden)	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Mittlere Gesprächsdauer mit Kunden und durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer in Sekunden.

Statistiken zu ausgehenden Anrufen

In dieser Tabelle werden nur die ausgehenden Job-Leistungen und Verbindungsdaten beschrieben.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Ausgehende angebotene Anrufe	apds-jobOFCOM.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apds-tdjobRELEASE apst-tdjobQUALITY apds-tdjobOFCOM.rpt aapds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthjobOFCOM.rpt	Nummer	Anzahl der getätigten ausgehenden Anrufe, die angenommen wurden. Ausgehende angebotene Anrufe können Sprachkontakte oder Anrufbeantworter sein, wenn die Einstellungen des Jobs das Weiterleiten von Anrufbeantwortern an Agenten zulassen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobOFCOM.rpt		
Eingeleitete ausgehende Anrufe	apds-jobOFCOM.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobOFCOM.rpt apds-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-monthjobTIME apds-monthjobPERF apds-monthjobQUALITY apds-monthjobSYSREL apds-monthjobOFCOM.rpt apds-monthtdjobTIME, apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobOFCOM.rpt apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF	Nummer	Gesamtzahl der vom System getätigten ausgehenden Anrufe.
Abgehende Verbindungen	apds-agtTIME.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobOFCOM.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-tdjobMANAGED apds-jobOFCOM.rpt apds-monthagtTIME.rpt apds-monthagtOFCOM.rpt apds-monthjobTIME apds-monthjobMANAGED apds-monthjobOFCOM.rpt	Nummer	Gesamtzahl der an den Agenten übergebenen Anrufe.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthtdjobTIME, apds-monthtdjobMANAGED apds-monthtdjobOFCOM.rpt		
Inaktivitäts-zähler für ausgehende Anrufe	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Häufigkeit des Status „Untätig“ bei ausgehenden Anrufen für den Agenten.
Berechnete Daten:			
Einteilung für ausgehende Anrufe	apds-agtPERF.rpt apds-monthagtPERF.rpt	Nummer	Gesamtzeit für ausgehende Anrufe geteilt durch Online-Zeit. Dieser Wert wird aus der Online-Zeit für ausgehende Anrufe und der Online-Zeit berechnet.
Ausgehende Verbindungen pro Stunde	apds-agtTIME.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthagtTIME.rpt apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtzahl der an den Agenten übergebenen Anrufe, geteilt durch die Online-Zeit für ausgehende Anrufe. Dieser Wert wird aus den ausgehenden Verbindungen und der Online-Zeit für ausgehende Anrufe berechnet.
Ausgeführte ausgehende Rückrufe pro Stunde	apds-jobMANAGED.rpt apds-jobOFCOM.rpt apds-jobPERF.rpt apds-jobQUALITY.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME, apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthjobTIME apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF	Nummer	Gesamtzahl der vom System zurückgerufenen ausgehenden Anrufe geteilt durch die Online-Zeit für ausgehende Anrufe. Dieser Wert wird aus den ausgeführten ausgehenden Rückrufen und der Online-Zeit für ausgehende Anrufe berechnet.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthjobQUALITY apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobTIME, apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED		

Statistiken zu Warteschlangen ausgehender Anrufe

Diese Tabelle enthält nur die ausgehenden Anrufdaten zu Anrufen in der Warteschlange.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Ausgehende Anrufe in Warteschlange	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Ausgehende angebotene Anrufe, die in die Warteschlange gestellt wurden.
Zeit in Warteschlange für ausgehende Anrufe (Stunden)	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtzeit für ausgehende angebotene Anrufe in der Warteschlange in Stunden.
Zeit in Warteschlange für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Gesamtzeit für ausgehende angebotene Anrufe in der Warteschlange in Minuten.
Berechnete Daten:			
Durchschnittliche Zeit in Warteschlange für ausgehende Anrufe (Minuten)	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange für ausgehende angebotene Anrufe in Minuten.
Durchschnittliche Zeit in War-	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME	Nummer	Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange für ausgehende angebotene Anrufe in Sekunden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
teschlange für ausgehende Anrufe (Sekunden)	apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME		
Abgebrochene ausgehende Anrufe	apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME apds-monthjobTIME apds-monthtdjobTIME	Nummer	Ausgehende angebotene Anrufe, die nicht an die Agenten weitergeleitet wurden.

Dauer der Anrufabwicklung für Anrufe von Person zu Person

Gesamt- und Durchschnittszeiten, in denen PTP-Agenten (Agenten für Anrufe von Person zu Person) Job-Aktivitäten ausgeführt haben.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Online-Zeit für Anrufe von Person zu Person (Stunden)	apds-agtPERF.rpt	Nummer	Gesamtwartezeit des Agenten zwischen Verbindungen, Gesamtdauer mit Kunden und Gesamtnachbearbeitungsdauer in Stunden.
Online-Zeit für Anrufe von Person zu Person (Minuten)	apds-agtPERF.rpt	Nummer	Gesamtwartezeit (in Minuten) zwischen Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer und Gesamtnachbearbeitungsdauer.
Online-Zeit für Anrufe von Person zu Person (Sekunden)	apds-agtPERF.rpt	Nummer	Gesamtwartezeit (in Sekunden) zwischen Verbindungen, Gesamtgesprächsdauer und Gesamtnachbearbeitungsdauer.
Berechnete Daten:			

Statistiken zu Anrufen von Person zu Person

Diese Tabelle enthält die Job-Leistungen und Verbindungsdaten für Anrufe von Person zu Person.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Sekundäre Einteilung	apds-agtPERF.rpt	Nummer	Gesamtzeit für abgewickelte Anrufe geteilt durch Online-Zeit. Dieser Wert wird aus der Online-Zeit für Anrufe von Person zu Person und der Online-Zeit berechnet.

Kombinierte RPC- und Abschlussstatistiken

Diese Tabelle enthält die Daten zu Erfolg versprechenden Kontakten (RPCs) und Abschlussstatistiken.

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
Elementare Daten:			
Abschluss-Zähler	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANA-GED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtzahl der Anrufe, die ein Agent als abgeschlossen markiert hat.
Anzahl der abgeschlossenen Anrufe pro Stunde	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANA-GED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtzahl der Anrufe, die ein Agent als abgeschlossen pro Stunde markiert hat.
Rate für abgeschlossene Anrufe	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF	Nummer	Gesamtzahl der Anrufe, die ein Agent als abgeschlossen markiert hat.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANA-GED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED		
Rate für abgeschlossene Verbindungen	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANA-GED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Rate der Anrufe, die der Agent verbindet.
Abschlussrate für RPCs	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANA-GED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Anteil der Anrufe, die von den Agenten als RPC zugewiesen wurden.
Anzahl der Erfolg versprechen-	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt	Nummer	Gesamtzahl der Anrufe, denen ein Agent einen Abschlusscode als Erfolg versprechend zugewiesen hat.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
den Kontakte	apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED		
Rate für Erfolg versprechende Kontakte	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtzahl der Anrufe, die ein Agent als Erfolg versprechend markiert hat, geteilt durch die Gesamtzahl der an die Agenten übergebenen Anrufe. Dieser Wert wird aus der Anzahl der Erfolg versprechenden Kontakte und den Verbindungen mit Erfolg versprechenden Kontakten berechnet.
Erfolg versprechende Kontakte pro Stunde	apds-agtMANAGED.rpt apds-agtPERF.rpt apds-jobMANAGED.rpt apds-jobPERF.rpt apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthagtPERF.rpt apds-monthagtMANAGED.rpt apds-monthjobMANAGED apds-monthjobPERF apds-monthtdjobPERF	Nummer	Gesamtzahl der Anrufe, die ein Agent als Erfolg versprechend markiert hat, geteilt durch die Online-Zeit. Dieser Wert wird aus der Anzahl der Erfolg versprechenden Kontakte und der Online-Zeit für Erfolg versprechende Kontakte berechnet.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Format	Beschreibung
	apds-monthtdjobMANAGED		
Rate für abgeschlossene, Erfolg versprechende Kontakte	apds-tdjobTIME, apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apst-tdjobQUALITY apds-tdjobPERF apds-tdjobMANAGED apds-monthtdjobTIME, apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE apds-monthtdjobQUALITY apds-monthtdjobPERF apds-monthtdjobMANAGED	Nummer	Gesamtzahl der Anrufe, die ein Agent als Erfolg versprechend markiert hat, geteilt durch die Gesamtzahl der abgeschlossenen, an die Agenten übergebenen Anrufe. Dieser Wert wird aus der Anzahl der Erfolg versprechenden Kontakte und der abgeschlossenen Anrufe berechnet.

Statistiken zu kombinierten Anrufabschlusscodes

Diese Tabelle enthält alle Zählungen der Anrufabschlusscodes, die die Agenten oder das System verwendet haben, um die Disposition der Kontakte und Kontaktversuche aufzuzeichnen.

Hinweis:

Die Spalte „Aufgezeichnet von“ ersetzt die Spalte „Format“. Die Spalte „Format“ gibt an, ob ein Agent oder das System den Anruf freigegeben hat. Alle Zählungen der Abschlusscodes sind Zahlen.

Die folgenden Abschlusscodes und Beschreibungen stellen die Standardkonfiguration des Avaya Proactive Contact-Systems dar. Die Konfiguration Ihres Systems weicht möglicherweise davon ab.

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
Code00 NOT-CALLED	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Das Konto wurde nicht angerufen.
Code01 CODE1	apds-jobRELEASE.rpt	System	Für das System reserviert

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE		
Code02 ERROR	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Das System hat eine ungültige Telefonnummer erkannt.
Code03 TIME-OUT	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Das System hat kein Freizeichen empfangen.
Code04 HANG_PORT	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Das System hat kein Freizeichen empfangen.
Code05 NOTI-NZONE	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE	System	Die Ortszeit für die Telefonnummer des Kunden liegt außerhalb der möglichen Anrufzeit.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE		
Code06 MOF-LASH_B	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Systemeigene Sprach- und Datenübertragung: Ein Agent leitet den Anruf an einen Agenten für eingehende Anrufe weiter, ohne selbst in der Leitung zu bleiben. Dieses Weiterleiten wird als unüberwachtes Weiterleiten bezeichnet.
Code07 HANG_TRANS	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Für die Supervisor-Weiterleitung ist kein Agent verfügbar.
Code08 TDSS_HF_B	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	ADAPTS API: Agent leitet Anruf weiter, ohne in der Leitung zu bleiben. Diese Weiterleitung wird als unüberwachte Hookflash-Weiterleitung bezeichnet.
Code09 und Code10	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL	System	Für das System reserviert

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-monthtdjobRELEASE		
Code11 BUSY	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Das System hat ein Besetztzeichen erkannt.
Code12 CONT-TONE	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Das System hat einen Dauerton wie bei einem Fax oder Modem erkannt.
Code13 AUTO-VOICE	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Das System hat einen Anrufbeantworter erkannt.
Code14 VOICE	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Ein temporärer Code, wenn eine Person in der Leitung ist.
Code15 NO-ANSWER	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt	System	Der ausgeführte Anruf wurde nicht angenommen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE		
Code16 RINGING	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Kann benutzerdefiniert sein, ist jedoch normalerweise als Anruf definiert, der noch geklingelt hat aber an einen Agenten weitergeleitet wurde.
Code17 CUSTHU	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Kann benutzerdefiniert sein, ist jedoch normalerweise so definiert, dass ein Kunde aufgelegt hat, während der Anruf in der Warteschlange war, aber an einen Agenten weitergeleitet wurde.
Code18 TRANSFER	apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	System	Kann benutzerdefiniert sein, ist jedoch normalerweise als ein Anruf definiert, der durch Weiterleitung freigegeben wurde.
Code19 RECALL	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRELEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Kann benutzerdefiniert sein, ist jedoch normalerweise als ein Anruf definiert, der durch Zurückrufen freigegeben wurde.
Code20 bis Code34	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt	Agent	Benutzerdefiniert.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE		
Code35 CAN-CEL	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Kann benutzerdefiniert sein, ist jedoch so definiert, dass ein Agent einen verwalteten Anruf abgebrochen hat.
Code36 INTER-CEPT	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Sonderinformationston (SIT), gibt eine Unterbrechung durch den Operator an.
Code37 NOCIR-CUIT	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Sonderinformationston (SIT), gibt nicht verfügbare Leitungen an.
Code38 DIS-CONN	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL,	System	Sonderinformationston (SIT), gibt an, dass der Anruf eine nicht mehr vorhandene Nummer erreicht hat.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE		
Code39 VA-CANT	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Sonderinformationston (SIT), gibt an, dass der Anruf nicht wie gewählt abgeschlossen werden kann.
Code40 RE-CORDER	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Der Anruf führte zu einem schnellen Besetztton.
Code41 R_RINGING	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Interner Systemcode
Code42 LINE-FAIL	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL	System	In der Telefonleitung ist ein Fehler aufgetreten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE		
Code43 OP_RECALL	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Interner Systemcode
Code44 DTMF_V	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRELEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Interner Systemcode
Code45 HU_INB	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME.rpt apds-monthjobTIME.rpt apds-monthtdjobTIME.rpt	System	Der Kunde legte auf, während er sich in der Warteschlange für eingehende Anrufe befand.
Code46 HU_OUT	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt	System	Der Kunde legte auf, während er sich in der Warteschlange für ausgehende Anrufe befand.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME.rpt apds-monthjobTIME.rpt apds-monthtdjobTIME.rpt		
Code47 HANG_INB	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE NAGED apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME.rpt apds-monthjobTIME.rpt apds-monthtdjobTIME.rpt	System	Zur Bearbeitung des eingehenden Anrufs war kein Agent verfügbar.
Code48 HANG_OUT	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE apds-jobTIME.rpt apds-tdjobTIME.rpt apds-monthjobTIME.rpt apds-monthtdjobTIME.rpt	System	Zur Bearbeitung des ausgehenden Anrufs war kein Agent verfügbar.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
Code49 OP-DIED	apds-jobRELEASE.rpt apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL, apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthjobSYSREL apds-monthtdjobSYSREL apds-monthtdjobRELEASE	System	Die Agent-Sitzung endete nicht normal.
Code50 R_HSONHOOK	apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	System	Interner Systemcode
Code51 bis Code88 und **Code100 bis Code999**	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Benutzerdefiniert.
Code89 MANA-GEDA	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Verwalteter Anruf: Verwaltete nicht erstellte Verbindung.
Code90 MANA-GEDB	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Verwalteter Anruf: Verwaltete nicht erstellte Verbindung.
Code91 VIRT-VOICE	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE	Agent	Virtueller Agent: Virtuelle Nachricht zu VOICE.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL.rpt apds-monthjobSYSREL.rpt apds-monthtdjobSYS-REL.rpt		
Code92 VIR-TAUTOV	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE apds-jobSYSREL.rpt apds-tdjobSYSREL.rpt apds-monthjobSYSREL.rpt apds-monthtdjobSYS-REL.rpt	Agent	Virtueller Agent: Virtuelle Nachricht zu AUTOVOICE.
Code93 SOLD	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Kaufüberprüfung: Kampagne „Verkauft“
Code94 VERIFI-ED	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Kaufüberprüfung: Verkauf überprüft.
Code95 UN-VERIFIED	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt	Agent	Kaufüberprüfung: Verkauf nicht überprüft.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE		
Code96 CON-NEXPIRE	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE apds-jobTIME.rpt apds-jobOFCOM.rpt apds-tdjobTIME.rpt apds-tdjobOFCOM.rpt apds-monthjobTIME.rpt apds-monthjobOFCOM.rpt apds-monthtdjobTIME.rpt apds-monthtdjobOF-COM.rpt	Agent	Verbindung mit dem Agenten abgelaufen.
Code97	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	System	Für das System reserviert
Code98	apds-agtRELEASE.rpt apds-jobRELEASE.rpt apds-tdjobRELEASE apds-monthagtRE-LEASE.rpt apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE	Agent	Agentenrückruffunktion
Code99	apds-jobRELEASE.rpt	System	Virtueller Anrufbeantworter

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Feld	Bericht (.rpt)	Aufgezeichnet von	Beschreibung
	apds-tdjobRELEASE apds-monthjobRELEASE apds-monthtdjobRELEASE		

Kapitel 34: PC Analysis-Telnet

Über die Hilfsanwendung PC Analysis-Telnet können Sie auf die Linux-basierten Menüs von PC Analysis zugreifen. PC Analysis ist eine in Proactive Contact enthaltene Hilfsanwendung für das Reporting und die Fehlerbehebung. Sie können PC Analysis auch verwenden, um Extraktausgabedateien an einem Netzwerk-Speicherort zu definieren und zu generieren. Sie können die Extraktdateien in Reporting-, Tabellen- und Textverarbeitungspaketen von Drittanbietern verwenden.

Informationen zur Verwendung der Linux-basierten Menüs von PC Analysis finden Sie unter *Verwalten von Avaya Proactive Contact*.

PC Analysis-Telnet ist nur über das Menü **Extras** in Analyst verfügbar.

Hinweis:

Wenn kein Zugriff auf Supervisor verfügbar ist, müssen Sie eine Telnet-Hilfsanwendung eines Drittanbieters verwenden, um auf das Menüsystem von Proactive Contact und auf PC Analysis zugreifen zu können.

PC Analysis

Verwenden Sie PC Analysis, um Berichte, Diagramme und Tabellen von Proactive Contact Daten in Tabellen-, Textverarbeitungs- und Reporting-Anwendungen von Drittanbietern zu erstellen.

In PC Analysis definieren Sie Extraktdateien, generieren Extraktausgabedateien und leiten die Extraktausgabedateien an Drittanbieter-Anwendungen weiter. Sie können Dateien in den folgenden Formaten extrahieren: *.cfg, *. prn und *. txt.

PC Analysis-Telnet

Mit der Hilfsanwendung PC Analysis-Telnet können Sie zu den Linux-basierten Menüs und den Bildschirmen von PC Analysis navigieren. Die Funktionen von PC Analysis-Telnet werden in der Symbolleiste, im Menü **Datei** und im Menü **Extras** angezeigt.

PC Analysis-Telnet bietet folgende Funktionen:

Name	Symbol	Beschreibung
Verbinden		Auswahl des Wählsystems, für das Sie Extraktdatendateien generieren oder weiterleiten möchten. Diese Funktion ist nicht verfügbar, während Sie mit einem System verbunden sind. Sie müssen die Verbindung zu einem Wählsystem trennen, bevor Sie eine Verbindung mit einem anderen Wählsystem herstellen können.
Trennen		Beenden der Telnet-Sitzung für das aktuelle Wählsystem. Wenn Sie das Menüsystem beenden, trennt PC Analysis-Telnet automatisch Ihre Verbindung. Nach dem Trennen der Verbindung können Sie eine Verbindung zu einem anderen Wählsystem herstellen oder die PC Analysis-Telnet-Anwendung beenden.
Eintrag verlassen		Einen Bildschirm in den Linux-basierten Bildschirmen zurückgehen. „Eintrag verlassen“ hat dieselbe Funktion wie `Strg-x`.
Eintrag erledigt		Zum nächsten Linux-basierten Bildschirm wechseln. „Eintrag erledigt“ hat dieselbe Funktion wie die Taste **Erledigt**, `F1`.
Auswählen		Klicken Sie im Bildschirm **Konfigurationsbearbeitung der PC-Analysenextraktion** auf das Symbol. Der Cursor wird in die Spalte „Auswählen“ gesetzt. Geben Sie den Wert für die Spalte „Auswählen“ ein, und drücken Sie **Eingeben**.
Kriterien		Klicken Sie im Bildschirm **Konfigurationsbearbeitung der PC-Analysenextraktion** auf das Symbol. Der Cursor wird in die Spalte „Kriterien“ gesetzt. Geben Sie die Kriterien-Anweisung ein, und drücken Sie dann **Eingeben**.
Extrahieren ausführen		Klicken Sie im Bildschirm **Konfigurationsbearbeitung der PC-Analysenextraktion** auf das Symbol, um eine PC Analysis-Extraktausgabedatei zu generieren. Die Datei basiert auf der Konfiguration der offenen Extraktdatei.
Datei abrufen		Weiterleiten einer oder mehrerer PC Analysis-Extraktausgabedateien vom Wählsystem an einen Netzwerk-Speicherort.

Starten von PC Analysis-Telnet

Informationen zu diesem Vorgang

Über die Hilfsanwendung PC Analysis-Telnet können Sie auf die Linux-basierten Menüs von PC Analysis zugreifen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **-Analyst**.
2. Klicken Sie auf **Extras** > **PC Analysis-Telnet**.

   Das Fenster **PC Analysis-Telnet** wird geöffnet.

3. Klicken Sie auf **Datei** > **Verbinden**.

   Das Dialogfeld **Mit Proactive Contact verbinden** wird angezeigt.

4. Wählen Sie aus der Liste „Name“ den Namen des Wählsystems, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, und klicken Sie dann auf **OK**.

   Die Eingabeaufforderung „Anmeldung:“ des Wählsystems wird im Fenster **Telnet** angezeigt.

5. Greifen Sie mit Ihrer System- oder PC Analysis-Anmeldung auf die Menüs von PC Analysis zu.
6. Geben Sie Ihren Schlüsselcode ein, und drücken Sie **Eingeben**.

Anrufliste

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Anruflisten-Feldern im PC Analysis-Extrakt.

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
ABDNDTE	Im System erfasstes Datum, an dem der Anruf abgebrochen wurde.	Datum	10
ABDNTME	Im System erfasste Uhrzeit, zu der der Anruf abgebrochen wurde.	Zeit	8
ABDNCODE	Abschlusscode des abgebrochenen Anrufs.	Zeichen	3
AGENT	ID des Agenten, der den Anruf bearbeitet hat.	Zeichen	8
CODE	Abschlusscode des Anrufs.	Zeichen	3
COUNTER	Gesamtanzahl aller erneuten Versuche und Rückrufe für alle Nummern, die aus diesem Datensatz gewählt wurden.	Numerisch	3
CURPHONE	Momentan verwendetes Telefonfeld: Phone1, Phone2, Phone3	Numerisch	2
CURPHONER	Telefonfeld, das momentan als Nummer für manuelle Rückrufe verwendet wird (RECALLNUMBER).	Numerisch	2
DAYSCNT	Anzahl der Tage, die der Datensatz bereits auf dem Wählsystem gehalten wird.	Numerisch	3
DIALERID	ID des Wählsystems, über das der Anruf getätigt wurde.	Zeichen	3
DTE	Im System angezeigtes Datum, an dem der Anruf getätigt wurde.	Datum	10

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
DUPE	Erste Instanz einer Datensatz-Dublette, gekennzeichnet durch ein *. Das Feld **STATUSFLAG** der ersten Instanz einer Dublette enthält keinen Wert. Das Feld STATUSFLAG aller folgenden Dubletten enthält den Wert R.	Zeichen	1
DUPEREC	Der Datensatz, für den eine Dublette im System vorhanden ist.	Numerisch	10
DUR1	Die Zeit, in der sich der Kunden in der Warteschlange für den Anruf befindet, bevor er mit einem Agenten verbunden wird. Für Anrufe, die in einer Systemdisposition resultieren, ist dieser Wert immer 0.	Numerisch	9
DUR2	Gesamtdauer von der Annahme des Anrufs bis zu seinem Ende (Auflegen).	Numerisch	9
DUR3	Gesamtdauer vom Wählen der Nummer bis zum Ende des Anrufs (Auflegen). Die Nachbearbeitungsdauer ist in dieser Dauer nicht enthalten.	Numerisch	9
DUR4	Dauer von der Zuordnung eines Agenten zu einem Job bis zur Freigabe der Leitung.	Numerisch	9
DUR5	Dauer von der Zuordnung der Agenten zu einem Job bis zu dem Zeitpunkt, an dem sie wieder frei sind.	Numerisch	9
ENTRYDATE	Datum, an dem der Kundendatensatz auf das Wählsystem heruntergeladen wurde.	Datum	10
FRSTDATE#	Datum, an dem die Telefonnummer des Kunden erstmals angerufen wurde.	Datum	10
FRSTTIME#	Uhrzeit, zu der die Telefonnummer des Kunden erstmals angerufen wurde.	Zeit	8
FRSTSTAT#	Abschlusscode des ersten Anrufs bei der Telefonnummer des Kunden.	Zeichen	3
FRSTDATER	Datum, an dem die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALL-	Datum	10

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
	NUMBER) erstmals angerufen wurde.		
FRSTTIMER	Uhrzeit, zu der die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALL-NUMBER) erstmals angerufen wurde.	Zeit	8
FRSTSTATR	Abschlusscode des ersten Anrufs bei der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER).	Zeichen	3
SCNDDATE#	Datum, an dem die Telefonnummer des Kunden zum zweiten Mal angerufen wurde.	Datum	10
SCNDTIME#	Uhrzeit, zu der die Telefonnummer des Kunden zum zweiten Mal angerufen wurde.	Zeit	8
SCNDSTAT#	Abschlusscode des zweiten Anrufs bei der Telefonnummer des Kunden.	Zeichen	3
SCNDDATER	Datum, an dem die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALL-NUMBER) zum zweiten Mal angerufen wurde.	Datum	10
SCNDTIMER	Uhrzeit, zu der die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALL-NUMBER) zum zweiten Mal angerufen wurde.	Zeit	8
SCNDSTATR	Abschlusscode des zweiten Anrufs bei der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER).	Zeichen	3
THRDDATE#	Datum, an dem die Telefonnummer des Kunden zum dritten Mal angerufen wurde.	Datum	10
THRDTIME#	Uhrzeit, zu der die Telefonnummer des Kunden zum dritten Mal angerufen wurde.	Zeit	8
THRDSTAT#	Abschlusscode des dritten Anrufs bei der Telefonnummer des Kunden.	Zeichen	3
THRDDATER	Datum, an dem die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALL-NUMBER) zum dritten Mal angerufen wurde.	Datum	10
THRDTIMER	Uhrzeit, zu der die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALL-NUMBER) zum dritten Mal angerufen wurde.	Zeit	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
THRDSTATR	Abschlusscode des dritten Anrufs bei der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER).	Zeichen	3
FRTHDATE#	Datum, an dem die Telefonnummer des Kunden zum vierten Mal angerufen wurde.	Datum	10
FRTHTIME#	Uhrzeit, zu der die Telefonnummer des Kunden zum vierten Mal angerufen wurde.	Zeit	8
FRTHSTAT#	Abschlusscode des vierten Anrufs bei der Telefonnummer des Kunden.	Zeichen	3
FRTHDATER	Datum, an dem die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER) zum vierten Mal angerufen wurde.	Datum	10
FRTHTIMER	Uhrzeit, zu der die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER) zum vierten Mal angerufen wurde.	Zeit	8
FRTHSTATR	Abschlusscode des vierten Anrufs bei der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER).	Zeichen	3
FIFTDATE#	Datum, an dem die Telefonnummer des Kunden zum fünften Mal angerufen wurde.	Datum	10
FIFTTIME#	Uhrzeit, zu der die Telefonnummer des Kunden zum fünften Mal angerufen wurde.	Zeit	8
FIFTSTAT#	Abschlusscode des fünften Anrufs bei der Telefonnummer des Kunden.	Zeichen	3
FIFTDATER	Datum, an dem die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER) zum fünften Mal angerufen wurde.	Datum	10
FIFTTIMER	Uhrzeit, zu der die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER) zum fünften Mal angerufen wurde.	Zeit	8
FIFTSTATR	Abschlusscode des fünften Anrufs bei der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER).	Zeichen	3
FINOPER	Name des letzten Agenten, der den Anruf bearbeitet hat. Dieses Feld wird für Jobs mit Kaufüberprüfung verwendet.	Zeichen	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
JOBID	ID des Jobs, in dessen Rahmen der Anruf erfolgte.	Zeichen	8
JOBNAME	Name des Jobs, in dessen Rahmen der Anruf erfolgte.	Zeichen	20
LASTDATE#	Datum, an dem die Telefonnummer des Kunden zum letzten Mal angerufen wurde.	Datum	8
LASTTIME#	Uhrzeit, zu der die Telefonnummer des Kunden zum letzten Mal angerufen wurde.	Zeit	8
LASTSTAT#	Abschlusscode des letzten Anrufs bei der Telefonnummer des Kunden.	Zeichen	3
LASTDATER	Datum, an dem die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER) zum letzten Mal angerufen wurde.	Datum	10
LASTSTATR	Abschlusscode des letzten Anrufs bei der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER).	Zeichen	8
LASTTIMER	Uhrzeit, zu der die Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER) zum letzten Mal angerufen wurde.	Zeichen	3
MASTERZONE	Zeitzone der momentan verwendeten Telefonnummer.	Zeichen	1
MODZONEPHONE	Für jedes PHONE#-Feld gibt es ein MODZONEPHONE#-Feld und dieses Feld enthält Informationen über die neue Ortsvorwahl der migrierten Telefonzeitzone	Zeichen	10
PHONECNT#	Anzahl der Anrufversuche bei der Telefonnummer des Kunden.	Numerisch	2
PHONECNTR	Anzahl der Anrufversuche bei der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER) des Kunden.	Numerisch	2
PHONESTAT	Der Wert des Felds **PHONESTAT** wird festgelegt, wenn „setzones“ während der Vorbereitung der Liste ausgeführt wird. Der Wert von **PHONESTAT** ändert sich im Laufe der täglichen Verarbeitung dauernd. Jeder Telefonnummer in der Anrufliste ist ein Zeichen im Feld **PHONESTAT** zugeordnet. Wenn die Liste „Liste1“ beispielsweise zwei Te-	Zeichen	3

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
	lefonnummern enthält, so ist der Wert im Feld **PHONESTAT** zwei Zeichen lang. Das erste Zeichen entspricht dem Feld PHONE1, das zweite PHONE2. Jede Stelle des Felds **PHONESTAT** kann einen der folgenden Zeichenwerte annehmen: • N = nicht angerufen • B = falsche Nummer • C = angerufen • O = an Agent übergeben • A = aktiv/Rückruf eingerichtet Anhand von PHONESTATR wird vom System ermittelt, welche Telefonnummern falsch sind. Bei Telefonnummern mit einem „B“ an der entsprechende Stelle im Feld **PHONESTAT** erfolgt kein Wählversuch. Bei der Überprüfung eines Jobs werden C- und O-Werte im **PHONESTAT**-Feld auf N zurückgesetzt.		
PHONESTATR	Der Wert von PHONESTATR ändert sich im Laufe der täglichen Verarbeitung dauernd. Der Nummer für manuelle Rückrufe, die in der Anrufliste enthalten ist, ist ein entsprechendes Zeichen im Feld PHONESTATR zugeordnet. Das Feld PHONESTATR kann einen der folgenden Zeichenwerte annehmen: • N = nicht angerufen • B = falsche Nummer • C = angerufen • O = an Agent übergeben • A = aktiv/Rückruf eingerichtet Anhand von PHONESTATR wird vom System ermittelt, welche Telefonnummern falsch sind. Bei Telefonnummern, deren PHONESTATR-Feld den Wert „B“ hat,	Zeichen	1

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
	wird kein Rückrufversuch unternommen.		
RECALLDATE	Eingestelltes Datum für den Rückruf.	Datum	10
RECALLPHONE	Systemtelefon für den Rückruf. Diese Angabe wird beim Anruf durch den Agent festgelegt.	Zeichen	2
RECALLNAME	Name des Kunden, für den der Rückruf eingerichtet wurde.	Zeichen	30
RECALLNUMBER	Von den sonstigen Telefonnummern im Kundendatensatz abweichende Telefonnummer für den Rückruf.	Zeichen	12
RECALLTIME	Eingestellte Uhrzeit für den Rückruf.	Zeit	8
SHADOWJOB	Name des Shadowjobs, der mit dem Agent-Rückruf für den Kundendatensatz verbunden ist.	Zeichen	20
STATUSFLAG	Status des Datensatzes. Sofern dieses Feld nicht einen NULL-Wert enthält (eventuell als leerer Eintrag angezeigt), wird der Datensatz als ungeeignet für Anrufe betrachtet. Folgende Werte sind möglich: • T = falsche Zeitzone • B = falsche Telefonnummer • D = zu viele Tage im System • R = Dublette • E = manuell über Datensatz-Bearbeitung gelöscht • C = Anruf aus eingehender Kampagne, in ausgehender Kampagne abgebrochen • N = Nicht anrufen	Zeichen	1
SVJCODE	Code für die Kaufüberprüfung. Dieses Feld wird bei Jobs mit Kaufüberprüfung verwendet.	Zeichen	3
TME	Im System erfasste Uhrzeit, zu der der Anruf getätigt wurde.	Zeit	8
TME_STAMP	Im System erfasste Uhrzeit, zu der der Anruf getätigt wurde, in	Numerisch	12

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
	UTC-Zeit (Universal Coordinated Time).		
ZONEPHONE#	Zeitzone am Standort der Telefonnummer des Kunden.	Zeichen	1
ZONEPHONER	Zeitzone am Standort der Nummer für manuelle Rückrufe (RECALLNUMBER).	Zeichen	1

Anrufinformationen-Statistik

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Feldern im PC Analysis-Extrakt, die mit der Anrufinformationen-Statistik zusammenhängen.

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
INF_JOBNUM	System-Identifikationsnummer des Jobs. Diese Nummer wird bei jeder Ausführung des Jobs hochgezählt.	Numerisch	6
INF_DATE	Datum, an dem das Ereignis aufgetreten ist. Siehe **INF_EVENTLABL**.	Datum	10
INF_TIME	Uhrzeit, zu der das Ereignis aufgetreten ist. Siehe **INF_EVENTLABL**.	Zeit	8
INF_EVENTLABL	Der Name des gemeldeten Ereignisses. Beispiele: Leitungsnutzung, Trefferquote, Einholen, Freigeben, Anmelden.	Zeichen	20
INF_FREE	Daten zum Ereignis aus dem Feld INF_EVENTLABL. Bei der Trefferquote wird z. B. die aktuelle Trefferquote angezeigt, bei der Leitungsnutzung die aktuelle Leitungsnutzung.	Zeichen	8 Die maximale Länge beträgt 80 Zeichen. Die tatsächliche Länge hängt vom erhaltenen Ereignis ab.
INF_AGENTNAME	Benutzername des Agenten.	Zeichen	8
INF_CLOCKTIME	Dieses Feld wird auf unterschiedliche Weise verwendet: • Bei Ereignissen des Typs LOG OFF wird die gesamte Bearbeitungsdauer für die zuletzt zugewiesene Aufgabe angezeigt, nicht die Zeit seit der Anmeldung.	Numerisch	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
	• Bei JOBTIME ist dies der letzte Eintrag in der Datei und gibt die gesamte Jobdauer an. • Beim Übertragen von Agenten gibt das Feld an, wie lange der Agent an der zuletzt zugewiesenen Aufgabe gearbeitet hat.		
INF_IDLETIME	Inaktivitätszeit zwischen Anrufen gleichen Typs.	Numerisch	8
INF_IDLETYPE	Typ des Jobs, dem der unbeschäftigte Agent zugeordnet ist.	Zeichen	1
INF_CALLTYPE	Anrufart: ausgehend, eingehend oder Blending.	Zeichen	1
INF_UNITID	ID der Einheiten-Arbeitsliste.	Zeichen	15
INF_LOGTYPE	Anmeldetyp des Agenten: ausgehend, eingehend, Blending, verwaltet oder sekundär (PTP).	Zeichen	1

Anrufübertragungs-Statistik

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Feldern im PC Analysis-Extrakt, die mit der Anrufübertragungs-Statistik zusammenhängen.

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
TRN_JOBNUM	System-Identifikationsnummer des Jobs.	Numerisch	6
TRN_DATE	Datum, an dem das Ereignis aufgetreten ist.	Datum	10
TRN_TIME	Uhrzeit, zu der das Ereignis aufgetreten ist.	Zeit	8
TRN_WAITTIME	Zeit, die der Kunde insgesamt in der Warteschlange verbracht hat.	Numerisch	8
TRN_USERFIELD	Dieses Feld kann vom Benutzer definiert werden.	Zeichen	80
TRN_TELELINE	Vom Anruf verwendete Leitungsnummer.	Numerisch	3
TRN_COMPCODE	Der vom System für den Anruf eingegebene Abschlusscode.	Numerisch	3
TRN_RECNUM	Nummer des Kundendatensatzes.	Numerisch	8
TRN_PHONENUM	Telefonnummer des Kunden (bei ausgehenden Anrufen).	Zeichen	20
TRN_AGENTNAME	Benutzername des Agenten, der diesen Anruf bearbeitet hat.	Zeichen	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
TRN_RECALLCNT	Anzahl der Rückrufe, die das System für den Datensatz ausgeführt hat.	Numerisch	8
TRN_TALKTIME	Agent-Gesprächsdauer für den Anruf.	Numerisch	8
TRN_WORKTIME	Agent-Bearbeitungsdauer für den Anruf.	Numerisch	8
TRN_V_TO_HANG	Dauer von der Annahme des Anrufs durch den Kunden bis zur Freigabe der Leitung. Hiervon ausgenommen sind verwaltete Anrufe (Vorschau). Sofern keine Anruffortschrittsanalyse vorgenommen wird, beginnt die Zeiterfassung, sobald der Anruf an einen Agent übergeben und als verbunden gekennzeichnet wurde.	Numerisch	8
TRN_OFF_TO_HNG	Dauer von der Einleitung des Anrufs durch das System bis zur Freigabe der Leitung.	Numerisch	8
TRN_P_FIELDNUM	Telefonnummer des Kunden (bei eingehenden Anrufen).	Numerisch	1
TRN_CONNECT	Markierung, die den Anruf als erfolgreiche Verbindung kennzeichnet.	Numerisch	1
TRN_UNITID	Einheiten-ID des Anrufs.	Zeichen	15
TRN_UPDATETIME	Dauer der Aktualisierung des Datensatzes durch den Agenten.	Numerisch	8
TRN_PREVTIME	Zeit, die der Agent bei einem verwalteten Wählvorgang mit der Vorbereitung verbracht hat.	Numerisch	8
TRN_TRANSTYPE	Anrufart: eingehend oder ausgehend.	Zeichen	1
TRN_AGCOMPCODE	Vom Agenten erfasster Abschlusscode für den Anruf.	Numerisch	3
TRN_LOGTYPE	Anmeldetyp des Agenten: ausgehend, eingehend, Blending, verwaltet oder sekundär (PTP).	Zeichen	1

Jobverlauf

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Jobverlauf-Feldern im PC Analysis-Extrakt.

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
JOBNAME	Name des Jobs, für den der Bericht erstellt wurde.	Zeichen	20
JOBNUMBER	System-Identifikationsnummer des Jobs. Diese Nummer wird bei jeder Ausführung des Jobs hochgezählt.	Zeichen	6
JOBTYPE	Jobtyp: eingehend, ausgehend oder Blending.	Zeichen	5
UNITID	Schlüsselwert der Einheiten-Arbeitsliste bei einem Job mit Einheiten-Arbeitsliste. Basieren die Einheiten-Arbeitslisten beispielsweise auf der Postleitzahl, werden in diesem Feld die für den Job verwendeten Postleitzahlen angezeigt.	Zeichen	15
JOBDATE	Datum, an dem der Job gestartet wurde.	Datum	10
STARTTIME	Uhrzeit, zu der der Job gestartet wurde.	Zeit	8
ENDTIME	Uhrzeit, zu der der Job gestoppt wurde.	Zeit	8
ACTIVETIME	Gesamt-Anrufbearbeitungsdauer für den Job ohne Anfangs- oder Unterbrechungszeit.	Numerisch	8
JOB_CLOCKTIME	Gesamtanzahl der Agent-Stunden für den Job. Der Wert ist die Summe der folgenden Felder: JOB_TALKTIME, JOB_UPDATETIME und JOB_IDLETIME.	Numerisch	8
JOB_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätsdauer der Agenten. Dieser Wert umfasst weder die Zeit zwischen der Anmeldung der Agenten und dem ersten Anruf noch die Zeit zwischen der Freigabe des letzten Datensatzes und der Abmeldung. Bei einem Blending-Job umfasst der Wert auch die Zeit für den Transfer zwischen den Jobs.	Numerisch	8
JOB_TALKTIME	Gesamt-Gesprächsdauer aller Agenten in allen Jobs.	Numerisch	8
JOB_UPDATETIME	Gesamt-Nachbearbeitungsdauer aller Agenten in allen Jobs.	Numerisch	8
JOB_WORKTIME	Gesamt-Bearbeitungsdauer aller Agenten in allen Jobs. Entspricht	Numerisch	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
	der Summe der Felder JOB_TALKTIME und JOB_UPDATETIME.		
JOB_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft die Agenten unbeschäftigt waren.	Numerisch	8
JOB_CALLSWORKED	Gesamtanzahl der Anrufe, die durch die Agenten in allen Jobs bearbeitet wurden.	Numerisch	8
JOB_CALLSANSWERED	Gesamtanzahl der Anrufe, die in Jobs mit eingehenden Anrufen bearbeitet wurden.	Numerisch	8
JOB_WAITQUEUETIME	Zeit (in Sekunden), die der Kunde in der Warteschlange verbracht hat.	Numerisch	8
JOB_CALLSINWAIT	Gesamtzahl der Anrufe, die in die Warteschlange gestellt wurden.	Numerisch	8
OUT_CLOCKTIME	Gesamtdauer, für die die Agenten Jobs mit ausgehenden Anrufen zugewiesen waren.	Numerisch	8
OUT_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätsdauer in den Jobs mit ausgehenden Anrufen.	Numerisch	8
OUT_TALKTIME	Gesamt-Gesprächsdauer in den Jobs mit ausgehenden Anrufen.	Numerisch	8
OUT_UPDATETIME	Gesamt-Nachbearbeitungsdauer in den Jobs mit ausgehenden Anrufen.	Numerisch	8
OUT_WORKTIME	Gesamt-Bearbeitungsdauer in den Jobs mit ausgehenden Anrufen. Entspricht der Summe der Felder OUT_TALKTIME und OUT_UPDATETIME.	Numerisch	8
OUT_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft die Agenten in den Jobs mit ausgehenden Anrufen unbeschäftigt waren.	Numerisch	8
OUT_CALLSWORKED	Gesamtanzahl der von den Agenten verarbeiteten ausgehenden Anrufe.	Numerisch	8
OUT_CALLSANSWERED	Gesamtzahl der angenommenen ausgehenden Anrufe.	Numerisch	8
OUT_WAITQUEUETIME	Gesamtzeit, die der Kunde bei einem ausgehenden Anruf in der Warteschlange verbracht hat.	Numerisch	8
OUT_CALLSINWAIT	Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die in die Warteschlange gestellt wurden.	Numerisch	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
OUT_CALLSPLACED	Gesamtzahl der getätigten ausgehenden Anrufe.	Numerisch	8
OUT_RECALLS-PLACED	Gesamtzahl der getätigten Rückrufe.	Numerisch	8
INB_CLOCKTIME	Gesamtdauer, für die die Agenten Jobs mit eingehenden Anrufen zugewiesen waren. Dieser Wert entspricht der Summe der Felder INB_TALKTIME, INB_UPDATETIME und INB_IDLETIME.	Numerisch	8
INB_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätsdauer aus eingehenden Anrufen.	Numerisch	8
INB_TALKTIME	Gesamt-Gesprächsdauer aus eingehenden Anrufen.	Numerisch	8
INB_UPDATETIME	Gesamt-Nachbearbeitungsdauer aus eingehenden Anrufen.	Numerisch	8
INB_WORKTIME	Gesamt-Bearbeitungsdauer aus eingehenden Anrufen. Entspricht der Summe der Felder INB_TALKTIME und INB_UPDATETIME.	Numerisch	8
INB_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft die Agenten bei eingehenden Anrufen unbeschäftigt waren.	Numerisch	8
INB_CALLSWORKED	Gesamtanzahl der von den Agenten verarbeiteten eingehenden Anrufe.	Numerisch	8
INB_CALLSANSWE-RED	Gesamtanzahl der angenommenen eingehenden Anrufe pro Job.	Numerisch	8
INB_WAITQUEUETIME	Gesamtzeit, die der Kunde bei einem eingehenden Anruf in der Warteschlange verbracht hat.	Numerisch	8
INB_CALLSINWAIT	Gesamtzahl der Anrufe, die in die Warteschlange für eingehende Anrufe gestellt wurden.	Numerisch	8
XOUT_CLOCKTIME	Gesamtdauer, die der Agent als Sekundär-Agent (PTP) verbracht hat.	Numerisch	8
XOUT_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätsdauer bei der PTP-Arbeit.	Numerisch	8
XOUT_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft die Sekundär-Agenten unbeschäftigt waren.	Numerisch	8
XOUT_CALLSWOR-KED	Gesamtzahl an PTP-Anrufen.	Numerisch	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
PREVIEWTIME	Gesamt-Vorbereitungszeit der Agenten bei verwalteten Wählvorgängen.	Numerisch	8
LISTNAME	Name der Anrufliste.	Zeichen	20
JOBLABEL	Jobbeschreibung laut Jobdatei.	Zeichen	40
SELECTNAME	Name der Datensatzauswahldatei.	Zeichen	20
STRATEGYNAME	Name der Anrufstrategiedatei.	Zeichen	20
COMPCODEXXX	Im System definierte Abschlusscodes. Die Nummern der Abschlusscodes gehen von 0 bis 199.	Numerisch	8

Agentenprotokoll

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Agent-Protokoll-Feldern im PC Analysis-Extrakt.

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
JOBNAME	Name des Jobs.	Zeichen	20
JOBNUMBER	System-Identifikationsnummer des Jobs. Diese Nummer wird bei jeder Ausführung des Jobs hochgezählt.	Zeichen	6
UNITID	ID der Einheiten-Arbeitsliste.	Zeichen	15
JOBDATE	Datum, an dem die Ausführung des Jobs gestartet wurde.	Datum	10
STARTTIME	Uhrzeit, zu der der Job gestartet wurde.	Zeit	8
ENDTIME	Uhrzeit, zu der der Job beendet wurde.	Zeit	8
LOGINTIME	Uhrzeit der ersten Anmeldung des Agenten.	Zeit	8
LOGOUTTIME	Uhrzeit der ersten Abmeldung des Agenten.	Zeit	8
AGENTNAME	Benutzername des Agenten.	Zeichen	20
JOB_CLOCKTIME	Gesamtanzahl der Agent-Stunden im Job. Entspricht der Summe der Felder **JOB_TALKTIME**, **JOB_UPDATETIME** und **JOB_IDLETIME**.	Numerisch	8
JOB_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätszeit für den Agent. Dieser Wert umfasst nicht	Numerisch	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
	die Zeitspanne zwischen der Anmeldung der Agenten und ihrem ersten Anruf. Ebenfalls nicht enthalten ist die Zeit zwischen der Freigabe des letzten Datensatzes und der Abmeldung. Bei einem Blending-Job umfasst der Wert auch die Zeit für den Transfer zwischen den Jobs.		
JOB_TALKTIME	Gesamt-Gesprächsdauer für alle Agenten.	Numerisch	8
JOB_UPDATETIME	Gesamt-Nachbearbeitungsdauer für alle Agenten.	Numerisch	8
JOB_WORKTIME	Gesamt-Bearbeitungsdauer. Entspricht der Summe der Felder JOB_TALKTIME und JOB_UPDATETIME.	Numerisch	8
JOB_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft der Agent unbeschäftigt war.	Numerisch	8
JOB_CALLSWORKED	Gesamtanzahl an Anrufen, die während eines Jobs bearbeitet wurden.	Numerisch	8
OUT_CLOCKTIME	Gesamtdauer von Jobs mit ausgehenden Anrufen.	Numerisch	8
OUT_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätsdauer in Jobs mit ausgehenden Anrufen.	Numerisch	8
OUT_TALKTIME	Gesamt-Gesprächsdauer in Jobs mit ausgehenden Anrufen.	Numerisch	8
OUT_UPDATETIME	Gesamt-Nachbearbeitungsdauer in Jobs mit ausgehenden Anrufen.	Numerisch	8
OUT_WORKTIME	Gesamt-Bearbeitungsdauer in Jobs mit ausgehenden Anrufen. Entspricht der Summe der Felder **OUT_TALKTIME** und **OUT_UPDATETIME**.	Numerisch	8
OUT_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft der Agent in Jobs mit ausgehenden Anrufen unbeschäftigt war.	Numerisch	8
OUT_CALLSWORKED	Gesamtzahl der bearbeiteten ausgehenden Anrufe.	Numerisch	8
INB_CLOCKTIME	Gesamtdauer der eingehenden Anrufe. Dieser Wert entspricht der Summe der Felder **INB_TALKTIME**, **INB_UPDATETIME** und **INB_IDLETIME**.	Numerisch	8

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Systemfeldname	Beschreibung	Feldtyp	Länge
INB_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätsdauer aus eingehenden Anrufen.	Numerisch	8
INB_TALKTIME	Gesamt-Gesprächsdauer aus eingehenden Anrufen.	Numerisch	8
INB_UPDATETIME	Gesamt-Nachbearbeitungsdauer aus eingehenden Anrufen.	Numerisch	8
INB_WORKTIME	Gesamt-Bearbeitungsdauer aus eingehenden Anrufen. Entspricht der Summe der Felder INB_TALKTIME und INB_UPDATETIME.	Numerisch	8
INB_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft die Agenten bei eingehenden Anrufen unbeschäftigt waren.	Numerisch	8
INB_CALLSWORKED	Gesamtzahl der bearbeiteten eingehenden Anrufe.	Numerisch	8
XOUT_CLOCKTIME	Gesamtdauer, die der Agent als Sekundär-Agent (PTP) verbracht hat.	Numerisch	8
XOUT_IDLETIME	Gesamt-Inaktivitätsdauer bei der PTP-Arbeit.	Numerisch	8
XOUT_IDLECOUNT	Gibt an, wie oft der Sekundär-Agent unbeschäftigt war.	Numerisch	8
XOUT_CALLSWORKED	Gesamtzahl an PTP-Anrufen.	Numerisch	8
PREVIEWTIME	Gesamt-Vorbereitungsdauer der Agenten bei verwalteten Wählvorgängen.	Numerisch	8
LISTNAME	Name der Anrufliste.	Numerisch	20
OFFLINE	Gesamte Offline-Dauer, d. h. die Zeit, während der die Agenten zwar angemeldet waren, aber an keinem Job teilnahmen.	Numerisch	8
RELEASE	Zeit für Freigabe der ACD bei Predictive Blend.	Numerisch	8
COMPCODEXXX	Im System definierte Abschlusscodes. Die Nummern der Abschlusscodes gehen von 0 bis 199.	Numerisch	8

Weiterleiten von PC Analysis-Extraktausgabedateien

Vorgehensweise

1. Starten Sie **PC Analysis-Telnet**.

2. Stellen Sie eine Verbindung mit einem Wählsystem her.
3. Wählen Sie **Extras** > **Datei abrufen**.

   Das Dialogfeld **FTP-Client** wird angezeigt. Der Name des Systems, mit dem Sie verbunden sind, wird im Dialogfeldtitel angezeigt.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Extraktausgabedateien zur Weiterleitung aus, und klicken Sie dann auf **Datei abrufen**.

   Das Dialogfeld **Speichern als** wird angezeigt.
5. Rufen Sie den Speicherort auf, an den Sie die ausgewählte Extraktausgabedatei weiterleiten möchten, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

   Das System speichert die Datei am ausgewählten Speicherort. Wenn Sie mehrere Extraktausgabedateien zur Weiterleitung ausgewählt haben, wird das Dialogfeld „**Speichern als**“ für die nächste Datei angezeigt.
6. Wiederholen Sie Schritt 5 für jede Extraktausgabedatei, die Sie zur Weiterleitung ausgewählt haben.

   Nachdem Sie für die letzte Ausgabedatei auf „Speichern“ geklickt haben, wird das Dialogfeld **FTP-Client** angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld **FTP-Client** zu schließen.

Beschreibung der Felder im Dialogfeld „FTP-Client“

Im Dialogfeld **FTP-Client** können Sie PC Analysis-Extraktdateien aus Avaya Proactive Contact an einen Speicherort auf dem Netzwerk weiterleiten, z. B. auf einen PC.

Name	Beschreibung
Dateiname	Hier werden die PC Analysis-Extraktdateien aufgeführt, die derzeit auf dem ausgewählten Wählsystem vorhanden sind. Extraktdateien haben normalerweise die Erweiterung „.prn“ (z. B. „list1.prn“).
Größe	Hier wird die Dateigröße der einzelnen Extraktdateien aufgeführt.
Datum	Gibt an, wann die Extraktdatei erstellt wurde.
Datei abrufen	Klicken Sie auf **Datei abrufen**, um eine oder mehrere ausgewählte Extraktdateien weiterzuleiten. Das Dialogfeld **Speichern als** wird angezeigt, in dem Sie angeben können, wo die Datei gespeichert werden soll.

Kapitel 35: Hierarchieverwaltung

Sie können mit der Hierarchieverwaltung Daten gruppieren und organisieren.

Die Hierarchieverwaltung ermöglicht es Ihnen, Agenten-, Job- oder Wählsystem-Hierarchien zu erstellen, um die Organisation Ihres Unternehmens widerzuspiegeln. Sie können beispielsweise Beziehungen zwischen den Proactive Contact-Agenten und der Verwaltungsstruktur Ihres Unternehmens erstellen.

In Monitor können Sie darüber hinaus Hierarchien verwenden, um den angezeigten Datenbereich anzupassen.

In Analyst können Sie Hierarchien verwenden, um Daten in Berichten zu gruppieren.

Eine Hierarchie enthält mindestens einen Zweig. Jeder Zweig in der Hierarchie enthält drei Stufen: eine obere, eine mittlere und eine untere.

Jeder Zweig kann eine oder mehrere mittlere Stufen enthalten. Jede mittlere Stufe kann eine oder mehrere untere Stufen enthalten. Sie können den unteren Stufen mehrere Datenelemente zuordnen.

Beispiel: Eine Job-Hierarchie enthält zwei Zweige. Beide Zweige weisen folgende Struktur auf:

- Die obere Stufe ist das Portfolio, z. B. Kredite oder Sparkonten.
- Die mittlere Stufe sind die Produktarten, z. B. Autokredite, Darlehen oder Spareinlagen.
- Die untere Stufe ist die Laufzeit des Kredit oder des Sparkontos, z. B. 60 Monate, 30 Jahre. Die Datenelemente in der unteren Stufe sind die Job-Namen.

Hinweis:

In Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten können Sie nur Hierarchien für Ihre Serviceeinheit erstellen, ändern oder anzeigen.

Nachdem Sie einen Job oder einen Agenten zu Proactive Contact hinzugefügt haben, ist der Job bzw. der Agent in der Hierarchieverwaltung verfügbar. Agenten, Jobs und Wählsysteme sind in der Hierarchieverwaltung verfügbar, bis die Daten der Datenbank nicht mehr gültig sind. Dies ermöglicht das Erstellen historischer Berichte.

Beispiel

Beispiel: Wenn Sie ein Agent-Login aus Proactive Contact entfernen, enthält die Datenbank weiterhin die Daten zu diesem Agenten. Der Agent-Name wird wieder in der Liste der verfügbaren Agenten in der Hierarchieverwaltung angezeigt.

Agenten-Hierarchien

Eine Agent-Hierarchie erstellt statistische Beziehungen für die einzelnen Agent-Aktivitäten und Leistungsdaten, die Proactive Contact während der Anrufaktivitäten sammelt. Beispiele für Aktivitäten und Leistungsdaten sind Gesprächsdauer, Inaktivitätszeit und Verbindungen pro Stunde.

Agent-Hierarchien sind beim Überwachen von Agent-Ansichten in Monitor und beim Gruppieren von Daten in Analyst-Agent-Berichten besonders hilfreich.

Eine Agent-Hierarchie kann beispielsweise die Führungskräftestruktur eines Unternehmens widerspiegeln. Die obere Stufe sowie die mittleren und unteren Stufen stehen für den Vorstandvorsitzenden, die Abteilungsleiter und die Supervisoren. Agenten werden einem Supervisor zugewiesen.In Monitor können Sie diese Hierarchie verwenden, um die Agent-Aktivitäten und Leistungsdaten nach Supervisor zu gruppieren.

Job-Hierarchien

Eine Job-Hierarchie erstellt statistische Beziehungen für Daten der einzelnen Job-Aktivitäten, die von Proactive Contact während der Anrufaktivitäten gespeichert werden. Beispiele für Daten von Job-Aktivitäten sind Eingeleitete Anrufe, Verbindungen pro Stunde und Zeit in Warteschlange.

In Monitor sind Job-Hierarchien besonders hilfreich, um Job-Ansichten zu überwachen, und in Analyst sind sie besonders hilfreich, um Daten in Analyst zu gruppieren.

In einer Umgebung mit Mehrfach-Wählsystem gelten Job-Hierarchien für alle Jobs in den Wählsystemen, sofern Sie nicht:

- Erstellen Sie in allen Wählsystemen nur eindeutige Jobs.
- Erstellen Sie eine Beziehung zwischen dem Wählsystem und dem Job außerhalb der Hierarchieverwaltung.

Wenn Sie beispielsweise einen Job erstellen, fügen Sie eine Referenz zum Wählsystem im Job-Namen ein, z. B. job1_dialer1.

Wählsystem-Hierarchien

Eine Wählsystem-Hierarchie erstellt Beziehungen für Daten der einzelnen Wählsystem-Aktivitäten, die von Proactive Contact während der Anrufaktivitäten gespeichert werden. Wählsystem-Aktivitäten umfassen alle verfügbaren Job- und Agent-Aktivitäten sowie die Leistungsdaten.

Wählsystem-Hierarchien sind besonders hilfreich, um Daten nach Abteilung oder Wählsystem zu gruppieren.

Beispiel: In einer Umgebung mit einer Systemgruppe aus vier Wählsystemen verwenden die Buchhaltungs- und die Marketingabteilung folgende Wählsysteme:

- Die Buchhaltung nutzt dialer1 und dialer2.
- Die Marketingabteilung nutzt dialer3 und dialer4.

Ein Hierarchiezweig könnte eine Stufe für die Abteilung enthalten, wobei die einzelnen Wählsysteme der Stufe zugeordnet sind.

Starten der Hierarchieverwaltung

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:
   - **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Monitor**.
   - **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **-Analyst**.
2. Klicken Sie auf **Extras** > **Hierarchieverwaltung**.

   Das Fenster **Hierarchieverwaltung** wird geöffnet.

Erstellen einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Je nach ausgewähltem Hierarchietyp erstellen Sie eine Agenten-, Job- oder Wählsystem-Hierarchie. Wenn Sie eine neue Hierarchie erstellen, fügen Sie obere, mittlere und untere Hierarchiestufen hinzu und weisen der unteren Hierarchiestufe Datenelemente zu.

Hinweis:

Wenn Sie zwei ähnliche Stufen unter einer übergeordneten Stufe gleich benennen, fasst die Hierarchieverwaltung diese zu einer Stufe zusammen.

Beispiel: Eine mittlere Hierarchiestufe enthält zwei untere Stufen mit dem Namen „Supervisor“. Die Hierarchieverwaltung fasst alle Daten der beiden Supervisor-Stufen zusammen und entfernt die zusätzliche Stufe.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste auf den Hierarchietyp, den Sie erstellen möchten: **Agenten-Hierarchien**, **Job-Hierarchien** oder **Wählsystem-Hierarchien**.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Neu**.

   Die Liste **Verfügbar** enthält abhängig vom ausgewählten Hierarchietyp Agenten-, Job- bzw. Wählsystem-Namen.

   Die Hierarchieverwaltung zeigt eine neue Hierarchie mit einer Standardstruktur an.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Stufe, um eine Stufe hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Stufe hinzufügen**.

   Die Hierarchieverwaltung fügt eine Stufe namens „Neue Stufe“ ein.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Neue Stufe** und wählen Sie **Umbenennen**.
6. Geben Sie einen neuen Namen mit bis zu 20 Zeichen ein, und drücken Sie anschließend **Eingeben**.
7. Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4 für jede Stufe, die Sie der Hierarchie hinzufügen möchten.
8. Ziehen Sie ein Datenelement aus der Liste **Verfügbar** zur unteren Stufe des Zweigs, dem Sie es hinzufügen möchten, und legen Sie es dort ab.

   Die Hierarchieverwaltung verschiebt das Datenelement aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Zugeordnet**.

9. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**, um die Hierarchie-Einstellungen zu speichern.

   Der Hierarchie-Manager speichert keine Zweige, die keine Datenelemente enthalten. Leere Zweige werden nicht mehr in der Hierarchie angezeigt, wenn Sie den Hierarchie-Manager schließen und erneut öffnen.

10. Geben Sie im Dialogfeld **Speichern als** einen Namen für die Hierarchie ein, und klicken Sie auf **OK**.

    Der Name darf nicht länger als 64 Zeichen sein.

Öffnen einer Hierarchie zum Anzeigen oder Bearbeiten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Schaltflächenleiste je nach dem Hierarchietyp, den Sie öffnen möchten, auf **Agenten-Hierarchien**, **Job-Hierarchien** oder **Wählsystem-Hierarchien**.

   Eine Liste der Hierarchien des ausgewählten Typs wird in der Schaltflächenleiste angezeigt.

2. Klicken Sie auf eine Hierarchie.

   Die ausgewählte Hierarchie wird angezeigt.

Hinzufügen einer Stufe zu einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Sie fügen einer Hierarchie Stufen hinzu, um Ihre Organisationsstruktur in der Hierarchieverwaltung aufzubauen. Jeder Zweig in der Hierarchie enthält drei Stufen: eine obere, eine mittlere und eine untere.

Wenn Sie eine Stufe hinzufügen, fügt die Hierarchieverwaltung sie unter der ausgewählten Stufe ein. Beispiel: Wenn Sie zu einer oberen Stufe eine Stufe hinzufügen, fügt die Hierarchieverwaltung eine mittlere Ebene ein. Um eine obere Stufe hinzuzufügen, fügen Sie dem Hierarchienamen ein Element hinzu.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, die Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Stufe, um eine Stufe hinzuzufügen.
3. Klicken Sie auf **Stufe hinzufügen**.

   Die Hierarchieverwaltung fügt eine Stufe namens „Neue Stufe“ ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Neue Stufe** und wählen Sie **Umbenennen**.
5. Geben Sie einen neuen Namen mit bis zu 20 Zeichen ein, und drücken Sie anschließend **Eingeben**.

Hinzufügen eines Datenelements zu einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

In der Hierarchieverwaltung können Sie Datenelemente nur in der untersten Stufe der Hierarchie hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, der Sie Datenelemente hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie ein oder mehrere Elemente in der Liste **Verfügbar** aus, und ziehen Sie die Elemente auf die entsprechende Stufe.

   Nachdem ein Element zu einer Hierarchie hinzugefügt wurde, verschiebt die Hierarchieverwaltung das Datenelement von der Liste **Verfügbar** in die Liste **Zugeordnet**.

   Tipp:

   Wenn Sie zwei oder mehr nebeneinander liegende Elemente in der Liste **Verfügbar** auswählen möchten, klicken Sie auf das erste Element, drücken Sie dann die `Umschalttaste`, und klicken Sie auf das letzte Element. Wenn Sie zwei oder mehr nicht nebeneinander liegende Elemente auswählen möchten, halten Sie die Taste `Strg` gedrückt, und klicken Sie nacheinander auf die Elemente.

Warten der Hierarchieverwaltung

Wenn sich Ihre Organisation ändert, müssen Sie möglicherweise Elemente in einer Hierarchie umstrukturieren, Stufen umbenennen oder entfernen, um die Änderungen zu berücksichtigen.

Verschieben einer Ebene oder eines Elements innerhalb einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn sich Ihre Organisation ändert, müssen Sie möglicherweise Elemente in einer Hierarchie umstrukturieren, um die Änderungen zu berücksichtigen.

Sie können Datenelemente von einer unteren Ebene in eine andere verschieben. Beispiel: In einer Agent-Hierarchie können Sie einen Agenten von einem Supervisor zu einem anderen verschieben.

Außerdem können Sie eine Stufe innerhalb einer Hierarchie verschieben. Elemente und Stufen können nur innerhalb der gleichen Stufe in der Hierarchie verschoben werden. Beispiel: Eine untere Stufe kann nicht auf die Position einer mittleren Stufe verschoben werden.

So verschieben Sie eine Stufe oder ein Datenelement innerhalb einer Hierarchie:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, die Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie die Stufe oder das Datenelement aus, die oder das Sie verschieben möchten, und ziehen Sie sie oder es dann auf die Hierarchiestufe, über der die Stufe oder das Element aufgeführt werden soll.
3. Wiederholen Sie Schritt 2 für alle Stufen oder Elemente, die Sie verschieben möchten.

Umbenennen einer Hierarchieebene

Informationen zu diesem Vorgang

In der Hierarchieverwaltung können Sie die Stufen in einer Hierarchie umbenennen, damit Änderungen in der Organisation berücksichtigt werden.

Hinweis:

Wenn Sie zwei ähnliche Stufen unter einer übergeordneten Stufe gleich benennen, fasst die Hierarchieverwaltung diese zu einer Stufe zusammen.

Beispiel: Eine mittlere Hierarchiestufe enthält zwei untere Stufen mit dem Namen „Supervisor“. Die Hierarchieverwaltung fasst alle Daten der beiden Supervisor-Stufen zusammen und entfernt die zusätzliche Stufe.

So benennen Sie eine Hierarchiestufe um:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, in der Sie eine Stufe umbenennen möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Hierarchieebenennamen, den Sie ändern möchten, und wählen Sie dann **Umbenennen**.
3. Geben Sie einen neuen Namen für die Ebene ein (bis 20 Zeichen), und drücken Sie dann **Eingeben**.

Entfernen einer Ebene aus einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn sich Ihre Organisation ändert, können Sie diese Änderungen in Ihren Hierarchien mit der Hierarchieverwaltung darstellen.

Sie können eine Stufe aus Ihrer Hierarchie entfernen, um Ihre Organisation besser darzustellen.

Um eine obere oder mittlere Hierarchiestufe, die eine untere Stufe mit Datenelementen umfasst, entfernen zu können, müssen Sie zunächst die untere Ebene (samt den Datenelementen) löschen.

So entfernen Sie eine Stufe aus einer Hierarchie:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, aus der Sie eine Stufe entfernen möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Stufe, die Sie entfernen möchten, und wählen Sie dann **Löschen**. Wenn die ausgewählte Stufe Datenelemente enthält, zeigt die Hierarchieverwaltung eine Meldung an, in der Sie gefragt werden, ob Sie die ausgewählte Stufe und alle mit dieser Stufe verknüpften Agenten löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um die Stufe zu löschen. Die Hierarchieverwaltung entfernt die Stufe und verschiebt die Datenelemente aus der Liste **Zugeordnet** in die Liste **Verfügbar**.

Entfernen von Datenelementen aus einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein Datenelement aus einer Hierarchie entfernen, wenn das Element für Ihre Organisation nicht mehr benötigt wird. Mit dem folgenden Verfahren können Sie einzelne Datenelemente entfernen. Außerdem können Sie alle Datenelemente auf einer unteren Stufe gleichzeitig entfernen, indem Sie die untere Stufe entfernen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, aus der Sie ein oder mehrere Datenelemente entfernen möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Datenelement, das Sie entfernen möchten, und wählen Sie dann **Löschen**. Die Hierarchieverwaltung entfernt das Datenelement aus der Hierarchie und verschiebt es aus der Liste **Zugeordnet** in die Liste **Verfügbar**.
3. Wiederholen Sie Schritt 2 für jedes Datenelement, das Sie entfernen möchten.

Umbenennen einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

So benennen Sie eine Hierarchie um:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, die Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Speichern**.
3. Geben Sie der Hierarchie im Dialogfeld **Speichern als** einen eindeutigen Namen.

   Ein Hierarchiename kann bis 64 Zeichen lang sein und folgende Sonderzeichen enthalten: Klammern ( ), Komma (,), Bindestrich (-), Dollarzeichen ($) und Raute (#).
4. Klicken Sie auf **OK**.

   Die Hierarchieverwaltung speichert die Hierarchieeinstellungen mit dem neuen Namen.

Löschen einer Hierarchie

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn sich Ihre Organisation ändert, kann es vorkommen, dass Sie eine bestimmte Hierarchie nicht länger verwenden möchten. Sie können eine Hierarchie in der Hierarchieverwaltung löschen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Hierarchie, die Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie **Hierarchie** > **Löschen** aus. Die Hierarchieverwaltung fordert eine Bestätigung der Löschaktion an.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um die Hierarchie zu löschen. Die Hierarchieverwaltung entfernt die ausgewählte Hierarchie.

Kapitel 36: System-Telnet

Mit dem Tool System-Telnet können Sie auf die Linux-basierten Supervisor- und Verwaltungsmenüs zugreifen.

Hinweis:

Das System-Telnet ist in der Proactive Contact Supervisor-Suite für Chinesisch, Japanisch und Koreanisch (CJK) nicht verfügbar. Wenn Sie das System Telnet zum ersten Mal starten, wird die Meldung angezeigt, dass das `System-Telnet nicht verfügbar ist.` Daraufhin müssen Sie den Pfad der benutzerdefinierten Telnet-Anwendung angeben. In der Supervisor-Anwendung können Sie Telnet fehlerfrei starten.

Der Supervisor eines Serviceeinheitenraums kann auf die System-Telnet-Sitzung zugreifen. Supervisors können nur auf die Konfigurationen im Serviceeinheitenraum zugreifen.

Über die Linux-basierten Supervisor- und Verwaltungsmenüs können Sie im definierten Serviceeinheitenraum Folgendes ausführen:

- Den Status von Anruflisten überprüfen
- Agent-Joblisten verwalten
- Zugriff auf Funktionen von Monitor und Editor erhalten

Über die Linux-basierten Supervisor- und Verwaltungsmenüs können Sie jedoch Benutzerkonten für die Standard-Serviceeinheit verwalten. Der Lead-Administrator kann die Benutzerkonten auch über die Supervisor- und Verwaltungsmenüs verwalten.

System Telnet ist im Menü **Extras** in Analyst, Editor oder Monitor verfügbar.

Hinweis:

- In Proactive Contact ist das Ändern des Kennworts mit dem System-Telnet nicht möglich.
- Wenn kein Zugriff auf Supervisor verfügbar ist, müssen Sie eine Telnet-Hilfsanwendung eines Drittanbieters verwenden, um auf das Menüsystem von Proactive Contact und auf PC Analysis zugreifen zu können.

Verwenden Sie die Hilfsanwendung PC Analysis-Telnet in Analyst, um auf die Menüs von PC Analysis zuzugreifen.

Funktionen von System-Telnet

Über das Fenster **System-Telnet** können Sie zu den Linux-basierten Menüs navigieren.

Die Funktionen von System-Telnet werden in der **System-Telnet**-Symbolleiste, im Menü **Datei** und im Menü **Extras** angezeigt.

System-Telnet bietet folgende Funktionen:

Funktion	Symbol	Beschreibung
Verbinden		Wählen Sie die Option „Verbinden“, um das Wählsystem auszuwählen, bei dem Sie auf Linux-basierte Funktionen zugreifen möchten. Diese Funktion ist nicht verfügbar, während Sie mit einem Wählsystem verbunden sind. Sie müssen die Verbindung zu einem Wählsystem trennen, bevor Sie eine Verbindung mit einem anderen Wählsystem herstellen können.
Trennen		Wählen Sie die Option „Trennen“, um die Telnet-Sitzung für das aktuelle Wählsystem zu beenden. Wenn Sie das Menüsystem beenden, trennt System-Telnet automatisch Ihre Verbindung. Nach dem Trennen der Verbindung können Sie eine Verbindung zu einem anderen Wählsystem herstellen oder die System-Telnet-Anwendung beenden.
Eintrag verlassen		Wählen Sie die Option „Eintrag verlassen“, um in den Linux-basierten Bildschirmen einen Bildschirm zurückzugehen. „Eintrag verlassen“ hat dieselbe Funktion wie „Ctrl-x“.
Eintrag erledigt		Wählen Sie die Option „Eintrag erledigt“, um zum nächsten Linux-basierten Bildschirm zu gehen. „Eintrag erledigt“ hat dieselbe Funktion wie die Taste **Erledigt**, F1. Beim Klicken auf die Schaltfläche **Eintrag erledigt** und Drücken von **Eingeben** unterscheiden sich die Ergebnisse jedoch. Daher müssen Sie auf **Eintrag erledigt** klicken, wenn eine solche Meldung angezeigt wird.

Verwenden von System-Telnet

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**
   - Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Monitor**
2. Klicken Sie auf **Extras** > **System Telnet**.

   Das Fenster **System-Telnet** wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf **Datei** > **Verbinden**.

   Das Dialogfeld wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus der Liste **Name** den Namen des Wählsystems, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, und klicken Sie dann auf **OK**.

   Im **System-Telnet**-Fenster wird die Meldung des Wählsystems angezeigt.
5. Geben Sie eine der folgenden Kombinationen aus Anmeldung und Kennwort ein:
   - Systemanmeldung und Kennwort für den Zugriff auf die Systemmenüs

- Administratoranmeldung und Kennwort für den Zugriff auf die Administratormenüs

  Das Linux-basierte Menüsystem für den eingegebenen Benutzernamen wird im **System-Telnet**-Fenster angezeigt.

Zeigen auf den richtigen Drittanbieter-Client für CJK-Sprachen

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Editor**.
   - Wählen Sie **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor** > **Monitor**.
2. Wählen Sie **Extras** > **System-Telnet**.

   Das Fenster **System-Telnet** wird geöffnet.

   Das System zeigt folgende Meldung an:

   `„Telnet.exe“ kann nicht gefunden werden. Möchten Sie danach suchen?`
3. Klicken Sie auf **Ja**.
4. Wählen Sie eine beliebige Telnet-Anwendung aus, zum Beispiel putty.exe

   Hinweis:

   Die Auswahl der Telnet-Anwendung obliegt dem Kunden.

Kapitel 37: Agent-Blending

Agent-Blending fasst ausgehende Anrufaktivitäten im Proactive Contact-System mit eingehenden Anrufaktivitäten bei der ACD zusammen.

Mit Agent-Blending können Sie die ACD-Domänen und -Domänengruppen verwalten. Eine Domäne ist eine ACD-Anrufwarteschlange. Jede Domäne ist Mitglied einer Domänengruppe.

Proactive Contact stellt zwei Arten von Agent-Blending zur Verfügung: Predictive Agent Blending (geschätztes Agent-Blending) und Proactive Agent Blending (proaktives Agent-Blending).

Beide Agent-Blending-Systeme verwenden einen Pool von ACD-Agenten für ein- und ausgehende Anrufe, um die ausgehenden Anrufe abzuwickeln. Die ACD-Agenten melden sich beim Wählsystem und bei der ACD an. Agent-Blending überwacht die Aktivitäten bei der ACD, um zu bestimmen, wann Agents zwischen ein- und ausgehenden Anrufaktivitäten wechseln. Sie können Agenten aus einer Domäne abrufen, die sich in demselben Serviceeinheitenraum befindet wie der derzeit ausgeführte Job. Sie können nur solche Konfigurationen anzeigen, die für den Serviceeinheitenraum definiert wurden, zu dem Sie gehören.

Ein einzelner ACD-Agent kann unterschiedlichen Serviceeinheiten zugewiesen werden, die jeweils Domänengruppendaten enthalten. Wenn Sie einen Agenten aus einer Serviceeinheit in eine andere verschieben möchten, müssen Sie zuerst ACD bei Ihrem Telefon abmelden und sich dann mit der richtigen ACD-Login-ID für Ihre Serviceeinheit anmelden.

Nur der Lead-Administrator kann die Blending-Services starten oder stoppen und Blending-Konfigurationen erstellen.

Das Wählsystem beruft die Agenten des Agentenpools für ausgehende Anrufe ab, wenn die Anzahl der eingehenden Anrufe sinkt. Das Wählsystem gibt die Agenten des Agentenpools für eingehende Anrufe frei, wenn die Anzahl der eingehenden Anrufe steigt. Der Wechsel zwischen ein- und ausgehenden Anrufen gewährleistet die Beschäftigung der ACD-Agenten für ein- und ausgehende Anrufe und sorgt dafür, dass das Anrufannahme-Niveau in der ACD innerhalb der vorgegebenen Richtwerte bleibt.

Verwenden Sie Predictive Agent Blending, wenn Ihr Fokus auf den eingehenden Anrufen liegt und die Anzahl der eingehenden Anrufe hoch ist.

Verwenden Sie Predictive Agent Blending, wenn für Ihr Call-Center Folgendes zutrifft:

- Mittleres bis hohes Aufkommen an eingehenden Anrufen
- Mehr als 25 Agenten im Pool für eingehende Anrufe

Predictive Agent Blending (prognostiziertes Agent-Blending)

Verwenden Sie Predictive Agent Blending, wenn Ihr Fokus auf den eingehenden Anrufen liegt und die Anzahl der eingehenden Anrufe relativ hoch ist.

Predictive Agent Blending wird für eingehende Anrufe verwendet. Mit Predictive Agent Blending können Sie das Anrufvolumen mithilfe von Ereignissen der ACD vorausplanen und bestimmen, wann ACD-Agenten zwischen ein- und ausgehenden Anrufen wechseln. Das Wählsystem erkennt, wann zu viele Agenten eingehende Anrufe erhalten. Das Wählsystem beruft dann Agenten von der ACD ab, um ausgehende Anrufe abzuwickeln, bis das Volumen der eingehenden Anrufe steigt.

Das System beruft Agenten für ausgehende Anrufe ab, wenn die Werte für die Domänengruppen **Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit** oder **Service-Level** die gewünschten Werte überschreiten.

Um Predictive Agent Blending zu konfigurieren, richten Sie die Domänengruppe **Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit** oder **Service-Level** ein, die eine oder mehrere Domänen für abberufene Agenten und mindestens eine Domäne für eingehende Anrufe enthält.

Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit

Diese Domänengruppe verwendet den Zielwert von **Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit**, um zu berechnen, wann Agenten abberufen und freigegeben werden.

- Das Wählsystem beruft Agenten für ausgehende Anrufe ab, wenn die durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit bei allen Domänen für eingehende Anrufe in der Gruppe weniger als den Zielwert beträgt oder ihm entspricht.
- Das Wählsystem gibt Agenten frei, wenn der Wert über den Zielwert steigt.

Service-Level

Dieser Domänengruppentyp berechnet anhand der Felder **Servicekriterium** (SC, Sekunden), **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** (DSL, %) und **Höchstes Anrufannahme-Niveau** (ASL, %), wann Agenten abberufen und freigegeben werden.

- Das Wählsystem beruft Agenten für ausgehende Anrufe ab, wenn der Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die innerhalb des Felds **Servicekriterium** angenommen wurden, größer oder gleich dem Prozentsatz von **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** ist.
- Das Wählsystem beendet den Abruf von Agenten, wenn der tatsächliche Servicelevel den Wert **Höchstes Anrufannahme-Niveau** erreicht.
- Das Wählsystem gibt Agenten frei, um eingehende Anrufe abzuwickeln, wenn das Anrufannahme-Niveau unter den gewünschten Wert fällt.

Das tatsächliche Anrufannahme-Niveau wird mithilfe aller Domänen für eingehende Anrufe der Gruppe berechnet.

Proactive Agent Blending (proaktives Agent-Blending)

Verwenden Sie Proactive Agent Blending, wenn Ihr Fokus auf den ausgehenden Anrufen liegt, Sie jedoch auch einige eingehende Anrufe abwickeln müssen. Die Untergrenze für Proactive Agent-Blending beträgt acht aktive Agenten pro Domänengruppe. Mit weniger als acht aktiven Agenten funktioniert das Blending möglicherweise nicht.

Proactive Agent Blending wird für ausgehende Anrufe verwendet und gibt Agenten zur Abwicklung von eingehenden Anrufen nur dann frei, wenn ein eingehender Anruf in die überwachte Warteschlange der ACD eingeht.

Wenn sich ein ACD-Agent anmeldet, beruft das System ihn unmittelbar für ausgehende Anrufe ab. Wenn ein Anruf bei der ACD-Warteschlange eingeht, gibt das Wählsystem den Agenten frei, um den Anruf abzuwickeln. Sollten weiterhin Anrufe eingehen, gibt das Wählsystem weitere Agenten frei. Wenn die Warteschlange leer ist, beruft das Wählsystem Agenten für ausgehende Anrufe ab.

Hinweis:

Für jede Domänengruppe des Typs „OB_ONLY“ konfigurieren Sie die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange, bevor Agenten zum Abwickeln von eingehenden Anrufen freigegeben werden.

Unterstützte ACDs und Terminologie des Vermittlungssystems

Alle ACD-Vermittlungssysteme verfügen über eindeutige Einstellungen und Terminologie. Für alle unterstützten ACDs verwendet das Wählsystem Domänen und Domänengruppen, um Agent-Blending zu steuern.

In diesem Abschnitt wird die Terminologie des folgenden Vermittlungssystems definiert:

- Aspect Call Center
- Avaya Communication Manager
- Rockwell Spectrum
- Northern Telecom Meridian
- PINNACLE
- Siemens ROLM 9751, Modell 900

Hinweis:

Weitere Informationen zu den Voraussetzungen für jede unterstützte Vermittlungsstelle finden Sie unter *Planung für Avaya Proactive Contact*.

Aspect CallCenter

Name	Beschreibung
Agent Group (Agent-Gruppe)	Eine Gruppe von Agenten, die ähnliche Anrufe abwickeln. Agenten melden sich bei einer Agent-Gruppe an, wenn sie sich bei Aspect CallCenter anmelden. Agentengruppen können Teil einer Agenten-Dachgruppe sein. Agent-Gruppen entsprechen Agent-Blending-Domänen. Agent-Blending überwacht Ereignisse für auf dem System konfigurierte Domänen für eingehende Anrufe und Domänen für abberufene Agenten.
Agent Super Group (Agenten-Dachgruppe)	Fasst mehr als zwei Agent-Gruppen zusammen. Aspect CallCenter wählt gleichzeitig alle Agent-Gruppen der Agenten-Dachgruppe aus. Aspect CallCenter leitet einen Anruf an den Agenten in der Dachgruppe, der am längsten verfügbar ist. Agenten melden sich nicht bei Agent-Dachgruppen an. Wenn Sie die Dachgruppe in Proactive Contact als Domäne festlegen, überwacht das Agent-Blending die Aktivitäten der Dachgruppe.
CCTs (Call Control Tables; Anrufsteuerungstabellen)	Teil der Aspect CallCenter-Datenbank. CCTs steuern Anrufweiterleitungs-, Warteschlangen- und Messaging-Funktionen für Agent-Gruppen und Agent-Dachgruppen. Sie können CCTs anzeigen, einrichten, bearbeiten oder von der Aspect CallCenter Management-Arbeitsstation löschen. Jede Agent-Gruppe und jede Agent-Dachgruppe kann mehrere CCTs aufweisen.
Tabelle – Verknüpfung von Datensystemen:	Teil der Aspect CallCenter-Datenbank. Die Tabelle steuert die Kommunikation zwischen Aspect CallCenter und dem Wählsystem. Mithilfe der Aspect CallCenter-Management-Arbeitsstation können Sie die Tabelle anzeigen und Anwendungsparameter einstellen. Jedoch kann nur ein Aspect-Vertreter Parameter auf Systemebene einstellen.

Avaya Communication Manager

ACD-Auswahl nach Agent-Fähigkeiten

Mit einer optionalen Funktion von Avaya Communication Manager, ACD-Auswahl nach Agent-Fähigkeiten, können Sie einem Anruftyp oder VDN Skill-Typen zuweisen.

Huntgruppe

Eine Huntgruppe (Sammelgruppe) ist eine Agent-Warteschlange in der ACD, die ohne EAS konfiguriert wurde. Die ACD sucht nach dem nächsten verfügbaren Agenten in der Huntgruppe. Sie verwendet die Sammelmethode, die in der ACD definiert ist.

Skill

Skill-Typen ermöglichen es Callcenter-Managern, Anrufern gezielt Agenten zuzuweisen, die Experten auf einem bestimmten Gebiet sind. Skills zeichnen Experten auf einem bestimmten Arbeitsgebiet aus, wie beispielsweise im Verkauf oder im Finanzwesen. Mithilfe von Skills kann die ACD Anruftypen an Warteschlangen weiterleiten. Administratoren können jeder Agent-Login-ID bis zu vier Skills zuweisen.

Skill-Huntgruppe

Ersetzt ACD-Splits, wenn die ACD mit EAS konfiguriert wurde. Die ACD kann gleichzeitig den Warteschlangen von bis zu drei verschiedenen Skill-Huntgruppen zugewiesen werden.

ACD-Split

Ein ACD-Split ist eine Huntgruppe, die für ein hohes Aufkommen ähnlicher Anrufe entwickelt wurde. Mitglieder von Splits werden als Agenten bezeichnet. Agenten können immer nur bei maximal drei Splits angemeldet sein.

Vektor

Vektoreinstellungen legen fest, wie das Vermittlungssystem eingehende Anrufe anhand der gewählten Nummer abwickelt. Wenn Avaya Communication Manager mit EAS konfiguriert wurde, leitet der Vektor den eingehenden Anruf an einen Split, eine Huntgruppe oder eine Skill-Sammelgruppe weiter.

Vector Directory Number

Die Nebenstellennummer, mit der auf einen Vektor zugegriffen wird. Agent-Blending verwendet VDNs für die Domänenadresse und die Domänennebenstelle.

Rockwell Spectrum

Agent Group (Agent-Gruppe)

Fasst einen oder mehrere Agenten basierend auf den entsprechenden Skills und den bestimmten Anforderungen des Callcenters zusammen. In Spectrum sind Agenten möglicherweise Haupt- und Nebengruppen zugewiesen. Das Wählsystem erfordert jedoch, dass Agenten nur einer Gruppe angehören.

Zusätzlich zum Skill-Level müssen Sie Agenten zu Gruppen zuweisen, wie zu „Agenten für eingehende Anrufe“ oder „ACD-Agenten“. Agenten für eingehende Anrufe sind nur für eingehende Anrufe einsetzbar. ACD-Agenten können ein- und ausgehende Anrufe abwickeln. Sie können auch nur ausgehende Anrufe tätigen.

Service

Das System behandelt Anwendungen wie Domänen. In Spectrum werden eingehende Anrufe an Anwendungen weitergeleitet. Eine Anwendung ist ein Anruftyp oder eine Anrufkategorie, die mit einer ähnlichen Vorgehensweise abgewickelt werden soll. Anwendungen können Folgendes enthalten:

- Unternehmensfunktionen. Beispielsweise Kundenservice und Kreditorenkonten
- Gruppen mit besonderen Kenntnissen und Fähigkeiten. Beispielsweise zweisprachige Mitarbeiter oder Mitarbeiter, die technische Probleme beheben können
- Typen von Produkten. Beispielsweise Sparkonten, Girokonten und Hypotheken.

  Für jede Anwendung verfolgt Spectrum Leistungsdaten wie durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit, Anzahl der angebotenen Anrufe und durchschnittliche Abwicklungsdauer.

Sie müssen jede Anwendung mithilfe von Application Telescript zuweisen. Telescript enthält eine Reihe von Anweisungen zum Abwickeln von Anrufen. Bei Agent-Blending teilt Transkript Agent-Gruppen in Warteschlangen ein, leitet Anrufe in Warteschlangen weiter und ermöglicht dem Wählsystem, den Anruf zu verfolgen, wenn dieser sich in Spectrum befindet.

Application Directory Number (Anwendungsverzeichnisnummer)

Sie weisen unter **Anwendungsparameter** (Anwendungsparameter) eine Application Directory Number (DN; Anwendungsverzeichnisnummer) zu, wenn Sie die Spectrum-Anwendung erstellen. Wenn diese Nummer gewählt wird, wird die Anwendung angerufen. Diese DN wird als Domänennebenstelle in Agent-Blending verwendet.

Anwendungsnummer

Sie weisen unter **Anwendungsparameter** eine Anwendungsnummer zu, auch Anwendungs-ID genannt, wenn Sie die Spectrum-Anwendung erstellen. Diese Application Number (Anwendungsnummer) wird als Domänenadresse in Agent-Blending verwendet.

Class of Service (Dienstklasse)

Eine Zusammenstellung von Attributen, die Agenten und Geräten innerhalb von Spectrum zugewiesen ist. Eines der Dienstklassen-Attribute ist die Funktion „Host Transaction“ (Host-Übertragung). Die Funktion steuert, ob Spectrum Nachrichten zum Anruffortschritt auf „Transaction Link“ (Übertragungsverknüpfung) für den entsprechenden Agenten oder das entsprechende Gerät erstellt. In Agent-Blending muss die Funktion Host Transaction (Host-Übertragung) aktiviert sein.

Host

Der Host für Spectrum ist Avaya Proactive Contact.

Provisioning (Bereitstellen)

Eine Reihe von Aktionen, um Systemparameter hinzuzufügen, zu ändern oder zu löschen. In der Avaya Proactive Contact-Dokumentation werden „konfigurieren” und „bereitstellen” als Synonyme verwendet.

Telescript

Eine vom Benutzer programmierbare Schrittabfolge, die verschiedenen Anrufweiterleitungspunkten in Spectrum zugewiesen wird. Beim Routing eingehender Anrufe, bei der Fehlerverarbeitung und beim Routing zu den Warteschlangen ruft Spectrum „Routing“, „Intercept“, und „Application Telescripts“ (Routing-, Abfang- und Anwendungs-Telescripts) auf. Funktions-Telescripts werden als untergeordnete Routinen für die anderen Typen von Telescripts ausgeführt.

Damit Agent-Blending mit Spectrum verwendet werden kann, müssen „Application Telescripts“ (Anwendungs-Telescripts) so konfiguriert werden, dass sie die Anrufe zu den gewünschten Agent-Gruppen weiterleiten.

Transaction Link (Übertragungsverknüpfung)

Der Spectrum-Name für die Verknüpfung Application Enablement Services. Die Übertragungsverknüpfung ist ein Kommunikationskanal zwischen Spectrum und dem Wählsystem. Sie wird über X.25 oder TCP/IP ausgeführt.

Querverbindungsgruppe

Eine Zusammenstellung von Amtsleitungsports, die über gemeinsame Verarbeitungsmerkmale wie ANI und DNIS verfügen. Eines der Merkmale ist die Funktion „Host Transaction Link“ (Host-Übertragungsverknüpfung). Steuert ob Spectrum Nachrichten zum Anruffortschritt für Anrufe erstellt, die den Mitgliedern der Amtsleitungsgruppe zugewiesen sind.

Sie müssen diese Funktion aktivieren, damit das Wählsystem Anrufe bei Spectrum überwachen kann.

Northern Telecom Meridian

ACD-Verzeichnisnummer

Die ACD-Adresse für eine Anrufwarteschlange Die ACD-Verzeichnisnummer (ACD-DN) ist die Domänenadresse von Agent-Blending.

ACD Agent Position ID (Agent-Positions-ID für ACD-Agenten)

Die Nummer, die die Nebenstelle eines Agenten identifiziert. Agent-Blending-Agenten melden sich bei Avaya Proactive Contact als ACD-Agenten an und verwenden dabei ihre Agent-Positions-ID für ACD-Agenten als ACD-Nebenstellennummer. Während der Anrufaktivitäten können Manager Agenten zu Agent-Blending-Domänen zuweisen, indem sie Agent-Positionen den Anrufwarteschlangen zuweisen. Agents können sich außerdem bei Anrufwarteschlangen anmelden, die Agent-Blending-Domänen sind.

Multiple Queue Assignment (Zuordnung zu mehreren Warteschlangen)

Eine Meridian-Option, mit der sich Agenten bei mehreren Anrufwarteschlangen anmelden können.

Die definierten Domänen und Domänengruppen sowie die Anmeldungsart der Agenten bei Anrufwarteschlangen, sind davon abhängig, ob Sie in Meridian „Multiple Queue Assignment“ (Zuordnung zu mehreren Warteschlangen) verwenden.

PINNACLE

Call Queue (Anrufwarteschlange)

Ein durch eine ACD-Adresse für das Anruf-Routing definiertes Ziel. Eine Anrufwarteschlange kann eine Agent-Blending-Domäne sein.

Queue ID (Warteschlangen-ID)

Die einer Anrufwarteschlange zugeordnete ACD-Adresse. Die Warteschlangen-ID ist die Adresse der Agent-Blending-Domäne.

Queue Pilot Number (Warteschlangen-Pilotnummer)

Die einer ACD-Adresse zugeordnete ACD-Nebenstelle. Warteschlangen-Pilotnummern sind Agent-Blending-Domänennebenstellen.

Serving Team (Dienst-Team)

Eine Gruppe von Agenten-IDs für Agenten, die an derselben Aufgabe arbeiten. PINNACLE kann Anrufe an das Dienst-Team für eine Anrufwarteschlange weiterleiten. Agenten für eingehende Anrufe bei Agent-Blending gehören einem Dienst-Team für eingehende Anrufe an. Agenten für eingehende Anrufe und Agenten für ein- und ausgehende Anrufe bei Agent-Blending gehören einem Dienst-Team für abberufene Agenten an.

Siemens ROLM 9751, Modell 900

ACD Group (ACD-Gruppe) oder Agent Group (Agent-Gruppe)

Eine Gruppe von Agenten-Nebenstellen, die Anrufe von derselben Pilotnummer erhalten. Alle ACD-Gruppen verfügen über Mitglieder und Telefone.

Call-Progress Event (Anruffortschrittsereignis)

Alle Veränderungen beim Anrufstatus in ROLM 9005. CallBridge leitet Nachrichten zu Anruffortschrittsereignissen von ROLM 9005 an CallPath weiter. Nachrichten zu Anruffortschrittsereignissen enthalten Informationen, die Agent-Blending benötigt, um Agenten abzuberufen und freizugeben.

Class of Service (Dienstklasse)

Ein Code, der die Funktionen, Nebenstellen und den Amtsleitungszugang angibt, die für eine ACD-Adresse verfügbar sind. Agent-Blending verwendet Agent-Gruppen mit der CallPath-Dienstklasse.

Verzeichnisnummer

Eine ACD-Adresse oder -Nebenstelle, die einer von der ACD definierten Gruppe oder einem Gerät, wie z. B. einem Telefon oder einem VRU-Port (Voice Response Unit), zugeordnet ist. Eine von der ACD definierte Gruppe kann eine Agent-Gruppe oder eine Huntgruppe sein.

Test-Huntgruppe

Eine Huntgruppe ohne auf ROLM 9005 definierte Mitglieder. Sie leitet Anrufe bedingungslos an eine Agent-Gruppe weiter. Agent-Blending benötigt Test-Huntgruppen, um Nachrichten zu Anruffortschrittsereignissen zu sammeln. Die Pilotnummer der Test-Huntgruppe wird als Nebenstellennummer der zusätzlichen Domäne verwendet.

Pilot Number (Pilotnummer)

Eine Verzeichnisnummer, die einer Gruppe von Nebenstellennummern zugeordnet ist, die eine ACD-Gruppe bilden. Agent-Blending verwendet Pilotnummern als Domänenadresse. Agent-Blending verwendet die Pilotnummer der Test-Huntgruppe als Domänennebenstelle.

Domänen

Das Wählsystem benötigt Domänen und Domänengruppen für alle Arten von Vermittlungssystemen. Domänen sind die ACD-Anrufwarteschlangen, die in der ACD und im Wählsystem definiert sind.

Jede Domäne ist Mitglied einer Domänengruppe. Beim Agent-Blending werden Ereignisse für die einzelnen Domänen erfasst und zur statistischen Berechnung nach Domänengruppen zusammengefasst. Das Wählsystem bestimmt anhand der Statistiken, wann ACD-Agenten zwischen ein- und ausgehenden Anrufen verschoben werden. Folgende Aufgaben übernimmt das Wählsystem nicht:

- Domänengruppenübergreifende Statistiken berechnen
- Aktivitäten in Anrufwarteschlangen überwachen, die nicht Teil einer Domänengruppe sind

Domänentypen

Die Domänentypen, die Sie konfigurieren können, sind von der ACD abhängig. Die beiden Hauptdomänentypen sind Domänen für eingehende Anrufe und Domänen für abberufene Agenten. In allen Agent-Blending-Systemen muss eine Domäne für abberufene Agenten vorhanden sein.

Agent-Blending bestimmt mit Domänen für eingehende Anrufe die Agentenverfügbarkeit durch Überwachung und Analyse des Datenverkehrs. Das Wählsystem verwendet Domänen für abberufene Agenten, um Agenten für ausgehende Anrufe abzuberufen.

Zusätzlich zu Domänen für eingehende Anrufe und abberufene Agenten erkennt das Wählsystem zwei weitere Domänen. Einige ACDs verwenden zusätzliche Domänen, um alle Anrufaktivitäten einer Domänengruppe zu überwachen. Meridian-Vermittlungssysteme ohne „Multiple Queues Assignment (MQA)“ (Zuweisung zu mehreren Gruppen) verwenden Domänen für abberufene temporäre Positionen, um Agenten, die zwischen ein- und ausgehenden Anrufen wechseln, zeitweilig zu halten.

Agent-Zuweisungen zu Domänen

Weisen Sie nach der Systeminstallation die Agenten basierend auf ihren Skills zu Domänen zu. Sie können Agenten beispielsweise in drei Gruppen einteilen:

- Agenten, die nur Anrufe von Kunden mit Kreditkarte abwickeln
- Agenten, die Anrufe von Kunden mit Kundenkredit abwickeln

- Agenten mit Skills, die Anrufe von beiden Kundenarten abwickeln

Domänengruppen – Konfigurationen

Definieren Sie alle Domänengruppen mit einer der folgenden Konfigurationen:

- Domäne für ausgehende Anrufe ohne Domäne für eingehende Anrufe: Steuerungsmethode „OB_ONLY“.
- Geschätzte durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit: Steuerungsmethode „ASA“.
- Geschätztes Anrufannahme-Niveau: Steuerungsmethode „SL“.
- Domäne für ausgehende Anrufe mit Domäne für eingehende Anrufe: Steuerungsmethode „OB_ONLY“.

Agent-Blending für ausgehende Kontakte

Agent-Blending für ausgehende Kontakte beruft ACD-Agenten ab, um ausgehende Anrufe abzuwickeln, wenn sie sich beim System und der ACD anmelden.

Agenten, die einer Domäne für ausgehende Anrufe zugewiesen sind, sind nicht zum Abwickeln eingehender Anrufe freigegeben, da keine Domäne für eingehende Anrufe in der OB_ONLY-Domänengruppe vorhanden ist.

Domänengruppen

Bei der Vorbereitung der Site müssen Sie angeben, welche Domänen Sie in Gruppen zusammenfassen möchten. Eine Domänengruppe kann eine oder mehrere Domänen enthalten. Eine Domäne kann nur einer Domänengruppe angehören. Es gibt drei Steuerungsmethoden für Domänengruppen: **Nur ausgehend**, **Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit** und **Service-Level**. Das Fenster **Agent Blending-Administrator** ändert sich dynamisch in Abhängigkeit von der gewählten Steuerungsmethode.

Nur ausgehend

Das Wählsystem beruft Agenten der Domänengruppe „Nur ausgehend“ ab, um ausgehende Anrufe abzuwickeln, sobald sie sich bei Avaya Proactive Contact und der ACD anmelden. Mit Agent-Blending für ausgehende Kontakte können Sie die kosteneffizienteste Weiterleitung in der ACD nutzen. Darüber hinaus können Sie die detaillierten Berichte in der ACD verwenden.

Um einen Job des Typs „Agent-Blending für ausgehende Kontakte“ zu konfigurieren, richten Sie eine Domäne für ausgehende Anrufe ein, die mindestens eine Domäne für abberufene Agenten enthält. Richten Sie keine Domäne für eingehende Anrufe ein. Wählen Sie den Domänengruppentyp **Ausgehend** aus. Weisen Sie der Gruppe mindestens eine Domäne für abberufene Agenten zu.

Wenn Sie **Nur ausgehend** auswählen, müssen Sie im Feld **Minimum in Warteschlange für Freigabe** ein Limit eingeben, damit Agenten für eingehende Anrufe freigegeben werden. Geben Sie einen Wert von `0` bis `999` ein. Der Standardwert lautet `0`.

Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit

Wenn Sie **Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit** als Domänengruppen-Steuerungsmethode auswählen, wird das Dialogfeld dynamisch angepasst, und Sie müssen Werte für die erforderlichen Felder festlegen.

Die Felder unter **Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit** werden in der folgenden Tabelle erläutert.

Name	Beschreibung
Zeitintervall (erforderlich)	Das vom Wählsystem verwendete Intervall zum Berechnen der durchschnittlichen Anrufannahme-Geschwindigkeit. Das Intervall bestimmt, in welchem Ausmaß das Wählsystem auf Schwankungen bei der Gesprächswartezeit reagiert. Das Intervall beginnt immer, wenn Sie das Wählsystem starten oder Agent-Blending erneut starten. Wählen Sie einen Wert größer als 0,25 (in Schritten von 0,25). Das Intervall wird in Stunden gemessen, d. h. 0,25 entspricht einer Viertelstunde oder 15 Minuten. Der Standardwert lautet 0,50 bzw. 30 Minuten. Die Einstellung stellt einen Durchschnittswert dar, der mit dem Intervall „Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit“ berechnet wird.
Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit (erforderlich)	Die Durchschnittszeit, in der Agenten Anrufe annehmen müssen. Geben Sie einen Wert von `1` bis `999` ein. Der Standardwert lautet `60`.
Agenten-Auslastungsschwellwert (erforderlich)	Die Agenten, die verfügbar sind, um Anrufe anzunehmen (Prozentsatz). Der Schwellenwert für die Agenten-Auslastung legt fest, wie schnell das System Agenten zwischen ein- und ausgehenden Anrufen verschiebt. Damit soll erreicht werden, dass Agenten nicht häufig abberufen und freigegeben werden. Agenten sind verfügbar, wenn sie keine Anrufe annehmen oder Datensätze aktualisieren. Agent-Blending verfolgt Anrufstatistiken und verwendet diese Informationen, um die spätere Verfügbarkeit zu berechnen. Um den Schwellenwert zu berechnen, dividiert das Wählsystem das prognostizierte Anrufvolumen für eingehende Anrufe durch die prognostizierte Anzahl der verfügbaren Agenten. Geben Sie einen Wert von `1` bis `999` ein. Der Standardwert lautet `200`.
Mindestanzahl Agenten für abgehende Anrufe (erforderlich)	Die Mindestanzahl der ACD-Agenten für ein- und ausgehende Anrufe in dieser Domäne, die ausgehende Anrufe abwickeln. Diese Einstellung hebt den Wert unter „Gewünschtes Anrufannahme-Niveau“ auf. Beispiel: Auch bei einem ganz niedrigen Wert für „Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindig-

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	keit“ ist diese Anzahl von Agenten nicht verfügbar, um eingehende Anrufe abzuwickeln. Verwenden Sie diese Einstellung, wenn ausgehende Anrufe wichtiger sind als eingehende Anrufe. Geben Sie einen Wert von `0` bis `999` ein. Der Standardwert lautet `0`.
Anfängliche Anrufrate (optional)	Die geschätzte Anzahl von Anrufen pro Sekunde. Das Wählsystem verwendet diese Rate für die ersten 30 Anrufe. So wird sichergestellt, dass genügend Agenten verfügbar sind, um die ersten 30 Anrufe abzuwickeln. Geben Sie einen Wert von `0` bis `999` ein.
Gesprächsdauer (optional)	Die geschätzte Mindestdauer in Sekunden, die Agenten mit einem eingehenden Anruf verbunden sind. Das System fügt „Gesprächsdauer“ und „Nachbearbeitungsdauer“ hinzu, um die Agent-Verfügbarkeit zu bestimmen. Die Agent-Verfügbarkeit wird auch Anrufannahmekapazität genannt. Geben Sie einen Wert von `0` bis `999` ein.
Nachbearbeitungszeit (optional)	Die geschätzte Dauer in Sekunden, die Agenten nach einem Anruf damit verbringen, Datensätze zu aktualisieren und Informationen zu verarbeiten. Geben Sie einen Wert von `0` bis `999` ein.

Service-Level

Wenn Sie **Service-Level** als Domänengruppen-Steuerungsmethode auswählen, wird das Dialogfeld dynamisch angepasst, und Sie müssen Werte für die erforderlichen Felder festlegen. In der folgenden Tabelle finden Sie Beschreibungen der Felder für das **Anrufannahme-Niveau**.

Name	Beschreibung
Gewünschtes Anrufannahme-Niveau (erforderlich)	Der gewünschte Prozentsatz eingehender Anrufe, die das Servicekriterium erfüllen. Für die Steuerungsmethode „Anrufannahme-Niveau“ wird der Parameter „Gewünschtes Anrufannahme-Niveau“ verwendet. Der Standardwert lautet `80`. Wenn der Wert für „Anrufannahme-Niveau“ den Wert für **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** übersteigt, beruft das System ACD-Agenten für ein- und ausgehende Anrufe ab, um ausgehende Anrufe abzuwickeln. Wenn der Wert für „Anrufannahme-Niveau“ unter den Wert von „Gewünschtes Anrufannahme-Niveau“ sinkt, gibt das System ACD-Agenten für ein- und ausgehende Anrufe frei, um eingehende Anrufe abzuwickeln.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Höchstes Anrufannahme-Niveau (erforderlich)	Der Prozentsatz eingehender Anrufe, die das Servicekriterium erfüllen, oberhalb dessen kein Nutzen feststellbar ist. Wählen Sie eine Einstellung von `40` bis `100` Prozent (als 5-10 Punkte angegeben) über dem festgelegten gewünschten Anrufannahme-Niveau. Der Wert muss größer als der Wert von **Gewünschtes Anrufannahme-Niveau** (bis 100 %) sein. Die Steuerungsmethode „Anrufannahme-Niveau“ verwendet diesen Parameter. Der Standardwert lautet 95.
Servicekriterium (erforderlich)	Der maximale Zeitrahmen, in dem ein Agent einen Anruf annehmen soll. Wenn das System ausgeführt wird, misst es die Sekunden, die sich ein eingehender Anruf in der ACD-Warteschlange befindet. Geben Sie einen Wert von `0` bis `999` ein. Der Standardwert lautet `60`.
Zeitintervall (erforderlich)	Das vom Wählsystem verwendete Intervall zum Berechnen der durchschnittlichen Anrufannahme-Geschwindigkeit. Das Intervall bestimmt, in welchem Ausmaß das Wählsystem auf Schwankungen bei der Gesprächswartezeit reagiert. Das Intervall beginnt immer, wenn Sie das Wählsystem starten oder Agent-Blending erneut starten. Wählen Sie einen Wert größer als 0,25 (in Schritten von 0,25). Das Intervall wird in Stunden gemessen, d. h. 0,25 entspricht einer Viertelstunde oder 15 Minuten. Der Standardwert lautet 0,50 bzw. 30 Minuten. Die Einstellung stellt einen Durchschnittswert dar, der mit dem Intervall „Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit“ berechnet wird.
Agenten-Auslastungsschwellwert (erforderlich)	Die Agenten, die verfügbar sind, um Anrufe anzunehmen (Prozentsatz). Der Schwellenwert für die Agenten-Auslastung legt fest, wie schnell das System Agenten zwischen ein- und ausgehenden Anrufen verschiebt. Damit soll erreicht werden, dass Agenten nicht häufig abberufen und freigegeben werden. Agenten sind verfügbar, wenn sie keine Anrufe annehmen oder Datensätze aktualisieren. Agent-Blending verfolgt Anrufstatistiken und verwendet diese Informationen, um die spätere Verfügbarkeit zu berechnen. Um den Schwellenwert zu berechnen, dividiert das Wählsystem das prognostizierte Anrufvolumen für eingehende Anrufe durch die prognostizierte Anzahl der verfügbaren Agenten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Geben Sie einen Wert von 1 bis 999 ein. Der Standardwert lautet 200.
Mindestanzahl Agenten für abgehende Anrufe (erforderlich)	Die Mindestanzahl der ACD-Agenten für ein- und ausgehende Anrufe in dieser Domäne, die ausgehende Anrufe abwickeln. Diese Einstellung hebt den Wert unter „Gewünschtes Anrufannahme-Niveau“ auf. Beispiel: Auch bei einem ganz niedrigen Wert für „Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit“ ist diese Anzahl von Agenten nicht verfügbar, um eingehende Anrufe abzuwickeln. Verwenden Sie diese Einstellung, wenn ausgehende Anrufe wichtiger sind als eingehende Anrufe. Geben Sie einen Wert von 0 bis 999 ein. Der Standardwert lautet 0.
Anfängliche Anrufrate (optional)	Die geschätzte Anzahl von Anrufen pro Sekunde. Das Wählsystem verwendet diese Rate für die ersten 30 Anrufe. So wird sichergestellt, dass genügend Agenten verfügbar sind, um die ersten 30 Anrufe abzuwickeln. Geben Sie einen Wert von 0 bis 999 ein.
Gesprächsdauer (optional)	Die geschätzte Mindestdauer in Sekunden, die Agenten mit einem eingehenden Anruf verbunden sind. Das System fügt „Gesprächsdauer“ und „Nachbearbeitungsdauer“ hinzu, um die Agent-Verfügbarkeit zu bestimmen. Die Agent-Verfügbarkeit wird auch Anrufannahmekapazität genannt. Geben Sie einen Wert von 0 bis 999 ein.
Nachbearbeitungszeit (optional)	Die geschätzte Dauer in Sekunden, die Agenten nach einem Anruf damit verbringen, Datensätze zu aktualisieren und Informationen zu verarbeiten. Geben Sie einen Wert von 0 bis 999 ein.

Starten von Agent-Blending

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator kann die Hilfsanwendung „Agent-Blending“ starten oder beenden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**.
2. Wählen Sie Monitor oder Editor.
3. Wählen Sie **Extras** > **Agent-Blending Administrator**.

Das Fenster **Agent Blending-Administrator** wird geöffnet.

Erstellen einer Domänengruppe

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können die Domänengruppe erstellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im **Agent Blending-Administrator** Fenster auf **Datei** > **Domänengruppe erstellen**.
2. Geben Sie im Feld **Neue Domänengruppe** einen beschreibenden Namen für die Domänengruppe ein.

   Zum Beispiel MIDWEST.

   Der Name kann bis zu 9 Zeichen lang sein. Sie haben nun den Domänengruppennamen erstellt und müssen als nächstes die übrigen Domänengruppen-Einstellungen festlegen.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Wählen Sie im Feld **Steuerungsmethode** die entsprechende Steuerungsmethode aus.

   Die im Fenster angezeigten Felder ändern sich je nach der ausgewählten Steuerungsmethode dynamisch.

Verwandte Links

Service-Level auf Seite 556
Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit auf Seite 554
Nur ausgehend auf Seite 554

Erstellen einer Domäne

Voraussetzungen

Sie müssen einen Domänennamen auswählen, bevor Sie eine Domäne erstellen können. Die Option **Domäne erstellen** wird erst verfügbar, wenn Sie den Namen einer Domänengruppe auswählen. Die Domäne wird der ausgewählten Domänengruppe hinzugefügt.

Sie müssen Ihr Blending-Programm stoppen, um eine Domäne erstellen zu können.

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können die Domäne erstellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Agent Blending-Administrator** auf die Domänengruppe, zu der die neue Domäne gehören soll, und wählen Sie dann **Datei** > **Domäne erstellen**.
2. Geben Sie im Dialogfeld **Neue Domäne** die Adresse der Domäne ein.

Ein typischer Wert für dieses Feld ist eine fünfstellige Adresse, z. B. 20601, die Ihrer PBX-ID genau entsprechen muss, um die Kommunikation mit PBX zu ermöglichen.

3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Wählen Sie im Feld **Domänentyp** einen der folgenden Domänentypen aus:
   - Eingehend
   - Abberufene temporäre Position für Agenten für ein-/abgehende Anrufe
   - Überlauf
5. Definieren Sie die Domäneneinstellungen in den Feldern **Telefonnummer**, **Gateway-ID**, **Anwendungs-ID** und **PBX-ID**.

Verwandte Links

Stoppen des Blending-Programms auf Seite 562
Unterstützte ACDs und Terminologie des Vermittlungssystems auf Seite 547
Domänengruppen – Konfigurationen auf Seite 554
Domänen auf Seite 553

Bearbeiten von Domänengruppen-Einstellungen

Voraussetzungen

Sie müssen Ihr Blending-Programm stoppen, um Domänengruppen-Einstellungen bearbeiten zu können.

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können Domänengruppeneinstellungen bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Fenster **Agent Blending-Administrator** die Domänengruppe aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Bearbeiten Sie die erforderlichen Felder.

   Wenn Sie herausfinden möchten, ob ein Feld über eine Dropdown-Liste oder einen bearbeitbaren Wert verfügt, klicken Sie auf das Feld.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Links

Stoppen des Blending-Programms auf Seite 562
Nur ausgehend auf Seite 554
Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit auf Seite 554
Service-Level auf Seite 556

Bearbeiten von Domäneneinstellungen

Voraussetzungen

Sie müssen Ihr Blending-Programm stoppen, um Domäneneinstellungen bearbeiten zu können.

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können Domäneneinstellungen bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Fenster **Agent Blending-Administrator** die Domäne aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Ändern Sie die Werte in den Feldern **Domänentyp**, **Telefonnummer**, **Gateway-ID**, **Anwendungs-ID** und **PBX-ID**.

Verwandte Links

Stoppen des Blending-Programms auf Seite 562
Domänengruppen – Konfigurationen auf Seite 554

Löschen einer Domänengruppe

Voraussetzungen

Sie müssen das Blending-Programm stoppen, um eine Domänengruppe löschen zu können.

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können eine Domänengruppe löschen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Fenster **Agent Blending-Administrator** die Domänengruppe aus, die Sie löschen möchten.
2. Wählen Sie **Datei** > **Domänengruppe löschen** aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Links

Stoppen des Blending-Programms auf Seite 562

Löschen einer Domäne

Voraussetzungen

Sie müssen Ihr Blending-Programm stoppen, um eine Domäne löschen zu können.

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können eine Domäne löschen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Fenster **Agent Blending-Administrator** die Domäne aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Datei** > **Domäne löschen**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Links

Stoppen des Blending-Programms auf Seite 562

Verschieben einer Domäne in eine andere Gruppe

Voraussetzungen

Sie müssen das Blending-Programm stoppen, um eine Domäne in eine andere Domänengruppe in Ihrer Serviceeinheit verschieben zu können.

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können eine Domäne in eine andere Gruppe verschieben.

Sie verschieben eine Domäne, indem Sie sie löschen und anschließend zu einer anderen Domäne hinzufügen. Notieren Sie sich vor dem Löschen die Einstellungen, damit Sie sie anschließend beim Hinzufügen in der neuen Domänengruppe erneut erstellen können.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Fenster **Agent Blending-Administrator** die Domäne aus, die Sie verschieben möchten (notieren Sie ggf. die Domäneneinstellungen), und wählen Sie dann **Datei** > **Domäne löschen**.
2. Wählen Sie die Domänengruppe, der Sie die neue Domäne hinzufügen möchten, und wählen Sie dann **Datei** > **Domäne erstellen**.
3. Geben Sie im Dialogfeld **Neue Domäne** die Domänenadresse ein. Beispiel: 20601.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Legen Sie die übrigen Domäneneinstellungen fest.

Verwandte Links

Stoppen des Blending-Programms auf Seite 562

Stoppen des Blending-Programms

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können das Blending-Programm stoppen.

Sie können bis auf zwei alle Blending-Prozesse eines Wählsystems stoppen, indem Sie auf **Stopp** klicken. Nur cbamain und cbauser werden weiter ausgeführt. Dieser Zustand wird auch als Konfigurationsmodus bezeichnet. Er dient zum Bearbeiten oder Löschen von Domänen.

Die Schaltfläche **Stopp** ist nur sichtbar, wenn Sie ein Wählsystem in der Baumansicht ausgewählt haben. Die Wählsysteme befinden sich ganz oben in der Baumansicht.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**
2. Öffnen Sie Monitor oder Editor.
3. Klicken Sie auf **Extras** > **Agent-Blending**.

   Das System zeigt das Fenster **Agent Blending-Administrator** an.
4. Wählen Sie in der Baumansicht ein Wählsystem.
5. Klicken Sie auf **Blending-Programm** > **Beenden**.

Starten des Blending-Programms

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können das Blending-Programm starten.

Sie können einen angehaltenen Blending-Prozess starten, indem Sie den Stoppbefehl des Wählsystems verwenden. Klicken Sie hierzu auf die Schaltfläche **Beginnen**.

Die Schaltfläche **Beginnen** ist nur sichtbar, wenn Sie ein Wählsystem in der Baumansicht ausgewählt haben. Die Wählsysteme befinden sich ganz oben in der Baumansicht.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**
2. Öffnen Sie Monitor oder Editor.
3. Klicken Sie auf **Extras** > **Agent-Blending**.

   Das System zeigt das Fenster **Agent Blending-Administrator** an.
4. Wählen Sie in der Baumansicht ein Wählsystem.
5. Klicken Sie auf **Blending-Programm** > **Beginnen**.

Zurücksetzen des Blending-Programms

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können das Blending-Programm zurücksetzen.

Über die Schaltfläche **Zurücksetzen** können Sie den Blending-Prozess für ein Wählsystem stoppen und neu starten. Wenn noch kein Blending ausgeführt wird, startet die Schaltfläche **Zurücksetzen** den Vorgang in einem Wählsystem.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**
2. Öffnen Sie die Anwendung Monitor oder Editor.
3. Klicken Sie auf **Extras** > **Agent-Blending**.

   Das Fenster **Agent Blending-Administrator** wird geöffnet.
4. Wählen Sie in der Baumansicht ein Wählsystem.
5. Wählen Sie **Blending-Programm** > **Zurücksetzen** aus.

Erneutes Synchronisieren des Blending-Programms

Informationen zu diesem Vorgang

Nur der Lead-Administrator und der Standard-Serviceeinheitsbenutzer mit ausreichenden Berechtigungen können das Blending-Programm erneut synchronisieren.

Über die Schaltfläche **Neu synchronisieren** können Sie das Wählsystem mit den aktuellen ACD-Agent-Warteschlangenzuordnungen aktualisieren. Synchronisieren Sie das Blending-Programm neu, nachdem ein Supervisor Agenten mithilfe von ACD verschiedenen eingehenden Warteschlangen zugeordnet hat.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**
2. Öffnen Sie Monitor oder Editor.
3. Klicken Sie auf **Extras** > **Agent-Blending**.

   Das Fenster **Agent Blending-Administrator** wird geöffnet.
4. Wählen Sie in der Baumansicht ein Wählsystem.
5. Wählen Sie **Blending-Programm** > **Neu synchronisieren** aus.

Anzeigen der ACD-Statistik

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**
2. Öffnen Sie Monitor oder Editor.
3. Klicken Sie auf **Extras** > **Agent-Blending**.

   Das Fenster **Agent Blending-Administrator** wird geöffnet.

4. Klicken Sie unterhalb der Domänengruppe, für die Sie die Statistik anzeigen möchten, auf **Statistik**.

Anzeigen von Meldungen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**
2. Öffnen Sie Monitor oder Editor.
3. Klicken Sie auf **Extras** > **Agent-Blending**.

   Das Fenster **Agent Blending-Administrator** wird geöffnet.
4. Klicken Sie unterhalb der Domänengruppe, für die Sie Meldungen anzeigen möchten, auf **Meldungen**.
5. **(Optional)** Meldungen können Sie auch anzeigen, indem Sie in der Baumansicht auf **Meldungen** klicken.

Anzeigen von Transaktionen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Beginnen** > **Alle Programme** > **Avaya** > **Proactive Contact** > **Supervisor**
2. Öffnen Sie Monitor oder Editor.
3. Klicken Sie auf **Extras** > **Agent-Blending**.

   Das Fenster **Agent Blending-Administrator** wird geöffnet.
4. Klicken Sie unter der Domänengruppe, für die Sie Transaktionen anzeigen möchten, auf **Transaktionen**.

Kapitel 38: Ressourcen

Dokumentation

In der folgenden Tabelle sind die zu diesem Avaya Proactive Contact-Produkt gehörigen Dokumente aufgeführt. Sie können die Dokumente auf der Support-Website von Avaya unter http://support.avaya.com herunterladen.

Titel	Beschreibung	Zielgruppe
Avaya Proactive Contact – Übersicht	Vermittelt einen Überblick über Avaya Proactive Contact, die neuen Funktionen, die Kapazitäten und die Interoperabilität.	• Geschäftspartner • Avaya Professional Services • Kunden
Planung für Avaya Proactive Contact	Detaillierte Beschreibung des Planungsprozesses für Avaya Proactive Contact.	• Vertriebsfachkräfte • Avaya Professional Services • Entwicklungsingenieure
Verwalten und Fehlerbehebung Avaya Proactive Contact	Detaillierte Informationen über die Wartung der Hardware und Software von Avaya Proactive Contact.	• Avaya Professional Services • Geschäftspartner
Sicherheit und Richtlinien für Avaya Proactive Contact	Informationen zu Sicherheitsvorschriften.	• Avaya Professional Services • Kunden
Avaya Proactive Contact Agent verwenden	Detaillierte Beschreibung von Avaya Proactive Contact Agent.	• Contact Center-Agenten • Kunden
Verwalten von Avaya Proactive Contact	Detaillierte Beschreibung zum Betrieb des Avaya Proactive Contact-Systems über ein Linux-basiertes Menü.	• Avaya Professional Services • Kunden
Technische Referenz zur Avaya Proactive Contact-Software	Detaillierte Beschreibung der Binärdateien, Skripte und Konfigurationsdateien von Avaya Proactive Contact.	• Avaya Professional Services • Geschäftspartner

Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu http://support.avaya.com/.

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

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

Training

Auf der Avaya Learning-Website unter www.avaya-learning.com sind die folgenden Kurse verfügbar. Geben Sie im Feld **Search** den Code des Kurses ein und klicken Sie auf **Go**, um nach dem Kurs zu suchen.

Code des Kurses	Titel des Kurses
1C00010W	What's New with Proactive Contact 5.2
AVA00989H00	Avaya Proactive Contact 5.0 Basic System Supervisor
AVA00990H00	Avaya Proactive Contact 5.0 Advanced System Supervisor
AVA01013WEN	Avaya Proactive Contact Solutions 5.0 Overview - Assessment

Anzeigen von Avaya Mentor-Videos

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

Informationen zu diesem Vorgang

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

Vorgehensweise

- Rufen Sie die Website http://support.avaya.com auf und gehen Sie danach wie folgt vor, um Videos auf der Support-Website von Avaya zu suchen:
  - Geben Sie in das Feld **Search** den Text `Avaya Mentor Videos` ein, um eine Liste der verfügbaren Videos anzuzeigen.

- Geben Sie in das Feld **Search** den Produktnamen ein. Wählen Sie auf der Seite **Search Results** den Eintrag **Video** in der Spalte **Content Type** auf der linken Seite aus.

- Um die Avaya Mentor-Videos auf YouTube zu finden, rufen Sie www.youtube.com/AvayaMentor auf, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - Geben Sie ein oder mehrere Schlüsselwörter in das Feld **Im Kanal suchen** ein, um nach einem bestimmten Produkt oder Thema zu suchen.
  - Blättern Sie in den **Playlists** nach unten, und klicken Sie auf den Namen eines Themas, um die auf der Website veröffentlichte Liste verfügbarer Videos anzuzeigen.

  Hinweis:

  Es stehen nicht für alle Produkte Videos zur Verfügung.

Support

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

Anhang A: Parameter der Datei „PDSAgent.ini“

Übersicht über die Parameter in „PDSAgent.ini“

Die Datei `PDSAgent.ini` befindet sich auf dem Computer, auf dem Avaya Proactive Contact Agent installiert ist, und enthält die von den Agentenanwendungen verwendeten Einstellungen. Die `PDSAgent.ini file` befindet sich auf der Agent-Arbeitsstation in: `<Install Path>\Avaya\Proactive Contact`

Verwandte Links

Agent auf Seite 569
Dynamischer Datenaustausch (Dynamic Data Exchange) auf Seite 570
Blending-Parameter auf Seite 570
Benutzeroberflächenparameter auf Seite 570
Nebenstellenparameter auf Seite 572
Sitzungsparameter auf Seite 573
Serverparameter auf Seite 573
Protokollparameter auf Seite 574
Parameter zum Festlegen der Agenten-Anzeigeeinstellungen auf Seite 574
Sicherheitsparameter auf Seite 575
DialerList auf Seite 576

Agent

Dieser Abschnitt enthält die mit dem Agent-Login in Zusammenhang stehenden Parameter.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
UserID	Agent-ID	Agent-Benutzername, mit dem der Agent sich bei Proactive Contact anmeldet.
AgentType	O	Folgenden sechs Rollen kann ein Agent zugewiesen werden: • Outbound: O • Managed: M • Inbound: I • Blend: B

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Parameter	Standardwert	Beschreibung
		• ACD: A • Person-to-Person: P
IsACDAgent	FALSE	Wenn der Agent-Typ ACD ist, ist dieser Wert TRUE (wahr), andernfalls ist er FALSE (falsch). Wird bei Predictive Agent Blending (PAB) verwendet
ACDID	Jede gültige ACD-ID auf ACD	In PAB verwendete ACD-Login-ID eines Agenten.
PBXID	1	Wenn mehrere ACD/Nebenstellenanlagen vorhanden sind, dann definiert dieser Parameter, auf welcher ACD/Nebenstellenanlage sich der Agent anmeldet.
AutoCallback-Compcodes	19 - Rückruf-Freigabe 98 - Agent-Rückruf	Eine Liste durch Komma (,) getrennter Abschlusscodes. Bei diesem Satz von Abschlusscodes wird automatisch das **Rückruf**-Fenster angezeigt, um die Zeit für den Rückruf festzulegen. Bei diesen Abschlusscodes wird die Leitung nur freigegeben, wenn eine Zeit für den Rückruf festgelegt wird.

Dynamischer Datenaustausch (Dynamic Data Exchange)

Dieser Abschnitt enthält den Parameter für den dynamischen Datenaustausch (Dynamic Data Exchange, DDE). Die primäre Funktion von DDE ist es, Windows-Anwendungen zu ermöglichen, Daten gemeinsam zu nutzen.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
UseActivexExe	TRUE	Wenn dieser Wert TRUE (wahr) ist und die Agent-Software gestartet wird, wird auch die Datei „agentdde.exe“ gestartet. Die Anrufereignisse werden im DDE-Format übergeben. Wenn dieser Wert FALSE (falsch) ist, wird die Datei „agentdde.exe“ nicht gestartet.

Blending-Parameter

Dieser Abschnitt enthält den Parameter für die PAB-spezifische Einstellung.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
GoOffBreakAfterAcquire	FALSE	Wenn dieser Parameter TRUE (wahr) ist, beginnt der Agent Anrufe zu tätigen, sobald er von eingehend auf ausgehend wechselt.

Benutzeroberflächenparameter

Dieser Abschnitt enthält alle GUI-spezifischen Parameter.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
NumSocketMessages	1000	Anzahl der Verlaufsmeldungen zum und vom Server.
ShowWorkBar	TRUE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird die Arbeitsleiste in der Agent-Anwendung aktiviert.
ShowPhoneBar	TRUE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird die Telefonleiste in der Agent-Anwendung aktiviert.
ShowVolumeBar	TRUE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird der Lautstärkeregler in der Agent-Anwendung aktiviert.
ShowShortcutBar	TRUE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird die Tastenkürzel-Leiste in der Agent-Anwendung aktiviert.
ShowChat	FALSE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird das Chat-Fenster in der Agent-Anwendung aktiviert.
ShowDataBar	FALSE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird die Datenleiste in der Agent-Anwendung aktiviert.
ShowManagedCallBar	FALSE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird die Leiste für verwaltete Anrufe in der Agent-Anwendung aktiviert.
MaxQuickReleaseHistory	5	Historie der maximalen Anzahl der Schnellauslösungen
MaxFinishWorkHistory	5	Historie der maximalen Anzahl an beendeten Arbeiten
MaxReleaseLineHistory	5	Historie der maximalen Anzahl an freigegebenen Leitungen.
FinishWorkHistory	1,76,13:94,65,90	Enthält die Historie der am häufigsten verwendeten Freigaben.
ReleaseLineHistory	1,71,13:1.102:1.100,13:94,65.109:1.102,13	Enthält die Historie der am häufigsten verwendeten Freigaben.
CurCallbackTab	1	Wenn dieser Parameter auf 0 gesetzt ist, können Sie die Rückrufzeit auf ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit festlegen. Wenn dieser Parameter auf 1 gesetzt ist, können Sie die Zeit nach einer Stunde angeben.
UseLargeShortcutIcons	FALSE	Wenn dieser Parameter auf FALSE (falsch) gesetzt ist, werden kleine Tastenkürzel-Symbole angezeigt. Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, werden große Tastenkürzel-Symbole angezeigt.
CurrentShortcutList	2	Speichert das aktuelle Element der linken Schaltflächengruppe, die ausgewählt sind, wenn Sie eine Anwendung ausführen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Parameter	Standardwert	Beschreibung
CallbackChooseNumberBy-Default	TRUE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, kann ein Agent die in den Daten vorhandenen Standard-Telefonnummern auswählen. Wenn dieser Parameter auf FALSE (falsch) gesetzt ist, nimmt der Agent einen manuellen Eintrag vor.
ConfirmOnRelease	FALSE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird in Agent vor dem Freigeben der Leitung eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Wenn dieser Parameter auf FALSE (falsch) gesetzt ist, wird in Agent vor dem Freigeben der Leitung keine Bestätigungsmeldung angezeigt.
ClickToDialAppPath	Leer	Der komplette Pfad zur Drittanbieter-Wählsoftware
ClickToDialArgument	Leer	Das Argument, das für den Wählvorgang durch die Drittanbieter-Software erforderlich ist
ShowTelephoneLinkBar	TRUE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird die Leiste für die Telefonverbindung in der Agent-Anwendung aktiviert.
HideCallbackPhoneNumber	FALSE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist, wird in Proactive Contact Agent die Kundenkontaktnummer nicht im Rückruf-Dialogfeld angezeigt.
XferCustHangUpShowReleaseDlg	FALSE	Wenn dieser Parameter auf FALSE (falsch) gesetzt ist und PDSAgent die AGTXferCustHangUp-Benachrichtigung empfängt, wird in Agent das Dialogfeld **Freigeben** nicht angezeigt. Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt ist und PDSAgent die AGTXferCustHangUp-Benachrichtigung empfängt, wird in Agent das Dialogfeld **Freigeben** angezeigt.
CallbackCompcodes	19,98	Gibt den vom Wählsystem verwendeten Rückrufabschlusscode an. Proactive Contact Agent stellt sicher, dass ein Agent eine Rückrufzeit angeben muss, wenn ein Anruf durch einen dieser Abschlusscodes freigegeben wird.

Nebenstellenparameter

Dieser Abschnitt enthält alle Parameter, die mit Telefonnebenstellen in Zusammenhang stehen.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
PBXID	1	Wenn mehrere ACD/Nebenstellenanlagen vorhanden sind, definiert dieser Parameter, auf welcher ACD/Nebenstellenanlage sich der Agent anmeldet.
HeadsetID	1001	Die Arbeitsplatz-/Nebenstellennummer der Nebenstellenanlage/ACD, mit der der Agent sich bei Proactive Contact anmeldet.
HeadsetVolumeEar	0	Standardposition des Schiebeleistenzeigers für die Headset-Lautstärke (Ohr).
HeadsetVolumeMouth	2	Standardposition des Schiebeleistenzeigers für die Headset-Lautstärke (Mund).
HeadsetVolumeEarHigh	8	Maximale Headset-Lautstärke (Ohr).
HeadsetVolumeEarLow	1	Minimale Headset-Lautstärke (Ohr).
HeadsetVolumeMouthHigh	8	Maximale Headset-Lautstärke (Mund).
HeadsetVolumeMouthLow	1	Minimale Headset-Lautstärke (Mund).

Sitzungsparameter

Dieser Abschnitt enthält die sitzungsspezifischen Parameter.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
ServerLogging	TRUE	Wenn Sie diesen Wert auf `TRUE` (wahr) setzen, werden auf dem Server Protokolldateien für alle agentspezifischen Ereignisse erstellt. Die Protokolle befinden sich in: `/opt/avaya/debug` Der Name der Protokolldatei lautet `<agent id>_API.trans`
XferCustHangUpShowReleaseDlg	TRUE	Verwaltet die Anzeige des Dialogfelds „**Freigeben**“, das angezeigt wird, wenn PDS Agent die Benachrichtigung „AGTXferCustHundUp“ empfängt. Wenn Sie diesen Parameter auf `TRUE` (wahr) setzen, wird das Dialogfeld „**Freigeben**“ angezeigt. Wenn Sie diesen Parameter auf `FALSE` (falsch) setzen, wird das Dialogfeld „**Freigeben**“ nicht angezeigt.

Serverparameter

In diesem Abschnitt sind die Proactive Contact-Serverdetails aufgeführt.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
LastUsedServerIP	Leer	Dieser Parameter enthält die IP-Adresse des zuletzt verwendeten Proactive Contact-Servers.

Protokollparameter

Dieser Abschnitt enthält die protokolldateispezifischen Parameter.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
LogLevel	5	Dieser Parameter protokolliert den Schweregrad von 1 bis 5, wobei Folgendes gilt: • Katastrophal = 1 • Kritisch = 2 • Fehler = 3 • Meldung = 4 • Informationen = 5
LogFileName	`PDSAgent.log`	Der Name der Protokolldatei, die auf dem Windows-System generiert wird, auf dem die Proactive Contact Agent-Anwendung installiert ist.
SocketBufferDumpFileName	`SocketBuffer.dmp`	Der Name der Protokolldatei, die alle Socket-Meldungen enthält, die von der Agent-Arbeitsstation zum Proactive Contact-Server und umgekehrt gesendet werden.
LogSocketMessages	TRUE	Wenn dieser Parameter auf TRUE (wahr) gesetzt wird, werden Meldungen in die Protokolldatei geschrieben.

Parameter zum Festlegen der Agenten-Anzeigeeinstellungen

Dieser Abschnitt enthält die Parameter, um die Anzeigeeinstellungen für den Agenten festzulegen.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
MainFormHeight	10830	Wird zum Festlegen der Höhe der Agent-Anwendung verwendet.
MainFormLeft	1890	Wird zum Festlegen der Formularposition verwendet (Abstand zum linken Bildschirmrand).
MainFormTop	2250	Wird zum Festlegen der Formularposition verwendet (Abstand zum oberen Bildschirmrand).

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Parameter	Standardwert	Beschreibung
MainFormWidth	12975	Wird zum Festlegen der Breite der Agent-Anwendung verwendet.
WorkBarPosition	1	Standardposition der Symbolleiste „Arbeit“.
ManagedCallBarPosition	4	Standardposition der Symbolleiste für verwaltete Anrufe.
DataBarPosition	5	Standardposition der Symbolleiste „Daten“.
PhoneBarPosition	2	Standardposition der Telefonleiste.
VolumeBarPosition	3	Standardposition des Lautstärkereglers.
SplitChatTop	7551	Obere Standardposition des Split-Chat.
SplitWorkLeft	3888	Linke Standardposition der Split-Arbeit (Abstand vom linken Bildschirmrand).
SplitChatLastDistFromStatBar	2334	Standardposition des Split-Chat von der Statusleiste.
ChatWindowTop	7626	Obere Position des Chat-Fensters.
WorkBarNewRow	0	Zeigt die Symbolleiste in einer neuen Zeile an.
ManagedCallBarNewRow	1	Zeigt die Symbolleiste für verwaltete Anrufe in einer neuen Zeile an.
DataBarNewRow	1	Zeigt die Symbolleiste „Daten“ in einer neuen Zeile an.
PhoneBarNewRow	1	Zeigt die Symbolleiste „Telefondaten“ in einer neuen Zeile an.
VolumeBarNewRow	1	Zeigt die Symbolleiste für Volumendaten in einer neuen Zeile an.
WorkBarWidth	0	Breite der Symbolleiste „Arbeit“.
ManagedCallBarWidth	0	Breite der Symbolleiste für verwaltete Anrufe.
DataBarWidth	0	Breite der Symbolleiste „Daten“.
PhoneBarWidth	0	Breite der Telefonleiste.
VolumeBarWidth	0	Breite des Lautstärkereglers.
TelephoneLinkBarNewRow	1	Zeigt die Symbolleiste für die Telefonverbindung in einer neuen Zeile an.
TelephoneLinkBarPosition	6	Standardposition der Symbolleiste für die Telefonverbindung.
TelephoneLinkBarWidth	0	Breite der Symbolleiste für die Telefonverbindung.

Sicherheitsparameter

Sie können die Gespräche von Avaya Proactive Contact Agent auf höchster Sicherheitsstufe sichern. Die herkömmliche TCP-Socket-Kommunikation wurde in TCP über SSL (Secure Socket Layer) geändert.

Die Sicherheitseinstellungen erfordern die in der folgenden Tabelle aufgelisteten Parameter.

Parameter	Wert	Beschreibung
ServerCertificate	TRUE	Dieser Parameter prüft, ob das Zertifikat der Zertifizierungsstelle für Server im Microsoft Certificate Store vorhanden ist
ClientCertificate	TRUE	Dieser Parameter prüft, ob das Zertifikat für Clients vorhanden ist oder nicht
ClientCertificatePath	`agentClient_cert.pem`	Der Pfad für das Client-Zertifikat
ClientCertificateKeyPath	`agentClient_key.pem`	Pfad für das Client-Zertifikat
SSLMethod	SSLv23	Wenn der Agent-Server im Wählsystem mit TLSv1.2 konfiguriert ist, muss der SSLMethod-Parameterwert in der Datei `PDSAgent.ini` in „SSLMethod=TLSv1.2“ geändert werden. **Hinweis:** Supervisor kommuniziert mit dem Wählsystem gemäß der TLS-Sicherheitskonfiguration im Wählsystem. Clientseitig bestehen keine Einschränkungen in Supervisor.

DialerList

Sie können die folgenden Parameter verwenden, um eine Liste mehrerer Wählsysteme zur Verfügung zu stellen.

Stellen Sie sicher, dass die Nummerierung in dieser Liste nicht unterbrochen ist. Wenn Sie beispielsweise einen DialerName6, jedoch keinen DialerName5 haben, dann wird DialerName6 nicht gelesen.

Parameter	Wert	Beschreibung
DialerName X	Hostname des Proactive Contact-Servers	Hostname des Proactive Contact-Servers.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Parameter	Wert	Beschreibung
DialerIP X	IP-Adresse des Proactive Contact-Servers	IP-Adresse des Proactive Contact-Servers.
DialerPortX	22700	Der Standard-Port, der für die Socket-Verbindung von der Agent-Arbeitsstation zum Proactive Contact-Server verwendet wird.

Index

-Analyst 434
  -Übersicht 434
-Editor
  Auswahl 214
  Strategien 204
-Übersicht 23

A

Abgebrochene Anrufe, Abschlusscode-Kategorie 175
Abgeschlossene Anrufe, Abschlusscode-Kategorie 175
Abmelden beantragt, Agent-Zustand 338
Abschlusscode
  Als HTML speichern 181
  ändern 180
  Attribute 174
  aus Kategorie entfernen 179
  Beispiele 173
  Beschreibung 174
  Code 174
  Code zu Kategorie zuweisen 178
  Datensatzauswahl 215
  definiert 173
  Kategorien 175
  Kategorie zuordnen 178
  Konfiguration speichern 181
  Schlüsselwort 174
  Typ 174
  Zugriff erhalten 177
Abschlusscode-Assistent 178
Abschlusscode-Beispiele 174
Abschlusscode-Verwaltung 173
  Abschlusscode-Assistent 178
  Abschlusscode speichern 181
  Code ändern 180
  Code aus Kategorie entfernen 179
  Code einer Kategorie zuweisen 178
  Extras (Menü) 177
  Fenster 176
  Mehrfach-Wählsysteme 176
  speichert Codes als HTML 181
  starten 177
abspielen
  in der Warteschleife 244
  Musik 32, 244
  Nachricht 244
  Warteschleifen-Nachricht 32
Abwärtskompatibilität 26
ACD 39
  Abwicklung ausgehender Anrufe 554
  Agent-Blending 547
  Agenten für ein- und ausgehende Anrufe 556
  Agentenzustand 338
  Avaya Communication Manager 548
  Class of Service (Dienstklasse) 552
  Northern Telecom Meridian 551
  Rockwell Spectrum 549
ACD *(Fortsetzung)*
  Sammelgruppe 549
  Skill-Huntgruppe 549
  Terminologie des Vermittlungssystems 547
ACD-Gruppe
  Agentengruppe 552
  gleiche Pilotnummer 552
ACD-Split
  Sammelgruppe 549
Administrator 36, 80
Agent 36
  ACD 549
  Ansicht für einen Agenten anzeigen 342
  aus einem Job entfernen 421
  Berichten an einen Supervisor, suchen 417
  Entfernen aus Job in Monitor 421
  Hierarchie 535
  Login-Parameter 569
  Monitor-Ansichtssatz umbenennen 344
  Ressourcenansicht 398
  Skill 549
  Speichern aktueller Ansichten in Monitor 343
  Speichern als Ansichtssatz in Monitor 344
  Standardansichten in Monitor 342
  suchen 418
  Überwachen der Leitung 420
  Verwaltung in Monitor 417
  weiterleiten 419
  Zustände 338
Agent:Ressourcen-Ansicht 398, 401, 402
Agent-Aktivität
  Abmeldung 475
  Anmelden 475
  Datum 475
  Session 475
  System 475
Agent-Bearbeitungsdauer 241
Agent-Blending
  Anmeldung 40
  anzeigen der ACD-Statistik 564
  Ausgehend 554
  Bearbeiten 560
  Blending-Programm neu synchronisieren 564
  Blending-Programm starten 563
  Blending-Programm stoppen 562
  Blending-Programm zurücksetzen 563
  Domäne bearbeiten 561
  Domäne erstellen 559
  Domäne löschen 561
  Domänen 553
  Domänengruppe 554, 560
  Domänengruppe erstellen 559
  Domänengruppe löschen 561
  Domänengruppen 554
  Domänentypen 553
  Domäne verschieben 562
  Hilfsanwendung 545, 558
  Meldungen anzeigen 565

Agent-Blending *(Fortsetzung)*
Neue Domäne (Dialogfeld) 559
Predictive Agent Blending (prognostiziertes Agent-Blending) 546
Proactive Agent Blending (proaktives Agent-Blending) 547
starten 558
Transaktionen anzeigen 565
Unterstützte ACDs 547
VDN 549
Verwendung eines Pools von ACD-Agenten für ausgehende Anrufe 545
Agenten
Basisanmeldung 39
Hierarchiekonfiguration 476
Agenten-Abschlusscodes 401
Agenten-Abschlusscodes, Ansicht in Monitor 342, 401
Agentenabschlusscode-Übersichtsbericht 448
Agentenansicht
anzeigen 421
definiert 368
Agenten-Anzeigeeinstellungen
Parameter 574
Agentenberechtigung 48
Agentenberichte
Berichtvarianten 451
Verfügbare Berichte 449
Agentencodes
Code 476
Codezählung 476
Agentendetails 398
anzeigen 398
Monitor-Ansicht 342
Agenten dürfen Anrufe abbrechen 252
Agenten-Historie, Ansicht in Monitor 342, 402
Agentenprotokoll 402
Agentenprotokoll-Felder
PC Analysis-Extrakt 530
Agenten-Steuerfunktionen
Agent suchen 359
Agent transferieren 360
Funktionen 417, 418
Nachricht senden 360
Agententypen 39
Agenten weiterleiten 419
Agent für ein- und ausgehende Anrufe 39
Agent-Joblisten 331
Agent-Nachbearbeitungsdauer 241
Agent-Positions-ID
ACD-Nebenstelle 551
Agent suchen 418
anzeigen 398
Dialogfeld 359
Agent-Tasten 120, 185
Agent-Tasten-Def.-Dateiname 246
Agent-Tasten verwenden 182
Agent weiterleiten:Dialogfeld 360
Agent-Zuweisungen
Domänen 553
Aktiver Zeitplan
Aktivitäten 292
Einschränkungen 292
aktivieren
Drittanbieter-Wählfunktion 278
FCC-Übergabe für einen Job 277
Manuell wählen 278
Aktivieren der Meldung belästigender Anrufe nach FCC 276
Aktivieren einer Einheiten-Arbeitsliste 413
Aktivieren und Deaktivieren von Meldungen 430
Aktivitäten-Ereignisanzeige 104, 105, 109
Aktivitätenereignisse abonnieren (Dialogfeld) 105
aktualisieren 118
Ansichtssymbolleiste 371
anzeigen 361
Datensatz für den Agent-Zustand 338
Wählsystem mit ADC-Warteschlangenzuordnungen 564
Aktualisieren einer Ansicht 116, 345
Aktualisieren von Daten 55, 94
Allgemeine Informationen 484
Allgemeine Systemzustands-Services: Wählsystem-Status (Ansicht) 92, 94
Alternative erste
Telefon 212
Alternative erste Telefonnummer 205, 254
Anrufstrategie 205
Dialogfeld 355
Festlegen in Monitor 415
Registerkarte 207
Analyst 434
Bericht ändern 438
Bericht exportieren 440
Bericht löschen 437
Einen Bericht drucken 439
Einen Bericht planen 442
Eine Vorschau eines Berichts anzeigen 438
Analyst-Bericht 79
Kategorien 445
Analyst-Bericht drucken 439
Analyst-Bericht planen 442
Analyst verwenden 434
ändern
Abschlusscode 180
Datensatzauswahl-Kriterien in Echtzeit 410
Standardeinstellungen für Monitor 334
Ändern der Datensatzauswahl 409
Ändern der maximalen Anzahl von Ereignissen, die der Systemzustands-Manager anzeigt 109
Ändern einer vorhandenen Anrufliste 163
Änderungen der Anrufliste 163
Anfangstrefferquote
Job 243
anfügen
Datensatzauswahlzeile 228
Zeile in Anrufstrategie 211
Anmelden 92
Mehrere Anrufwarteschlangen 551
Zuordnung zu mehreren Warteschlangen 551
Anmeldung
Agent-Blending 40
Intelligent Call Blending 40
Anmeldung und Berechtigungen 37
anpassen

anpassen *(Fortsetzung)*
anzeigen ... 343
Monitor ... 335
Monitor-Fenster ... 341
Statusleiste, Monitor (Dialogfeld) ... 348
Anpassen der Benutzeroberfläche ... 112
Anpassen der Spaltengröße ... 114
Anpassen von Spalten ... 93
Anrufer in der Warteschlange ... 241
Anruferkennungsmodus ... 206
Anruffortschritt für Mobiltelefon-Kampagne ... 246
Anrufliste
Herunterladen ... 25, 131
Übersicht ... 25, 131
Anruflisten
Konfigurieren von „PLZ in Zeitzone“ ... 144
Anruflistenberichte ... 163
Anruflisten-Felder
Beschreibung ... 517
Länge ... 517
Typ ... 517
Anruflistenfunktionen ... 147
Anruflisten verwenden ... 27
Anruflistenverzeichnis ... 142
Anrufstatistiken
eingehend ... 486
Kombination ... 480
Person zu Person ... 498
PTP ... 498
Anrufstrategie
alle Zeilen auswählen ... 212
Alternative erste Telefonnummer ... 205
alternative erste Telefonnummer einfügen ... 212
alternative erste Telefonnummer löschen ... 212
Anruferkennungsmodus ... 206
Auflisten aller in einem Wählsystem ... 211
ausführen ... 207
Bearbeiten ... 210
-Editor ... 204
Einstellungen anzeigen ... 210
erneute Versuche ... 206
Erste Telefonnummer ... 205
erste Telefonnummer einfügen ... 212
erste Telefonnummer löschen ... 212
kopieren ... 209
Löschen ... 210
Löschen aller Zeilen ... 213
Mustervergleich ... 283
-Übersicht ... 204
Zeile anfügen ... 211
Anrufstrategie vorbereiten ... 204
Anruf-Stufensteuerung ... 236, 241
Anfangstrefferquote ... 242
Methoden ... 241
Mindesttrefferquote ... 243
Quote für Intelligente Anrufeinleitung ... 241
Anrufübertragung
Statistik ... 525
Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent ... 392
Ansicht der Agenten eines Jobs ... 380
Ansicht der Agenten eines Supervisors ... 396
Ansicht der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs ... 384
Ansicht der Job-Abschlusscodes ... 385
Ansichten ... 372
Ansichtssatz
definiert ... 368
Monitor-Ansichtssatz umbenennen ... 344
Speichern aktueller Ansichten in Monitor ... 343
Speichern als Ansichtssatz in Monitor ... 344
Standardansichten in Monitor ... 342
Ansichtssymbolleiste ... 371
Anteil belästigender Anrufe nach FCC ... 468
Antiviren-Programme verwenden ... 429
Antwortüberwachung
Job ... 32
Anwendung
Rockwell Spectrum ... 550
Telescript ... 550
Anwendungsnummer
Spectrum ... 550
Anzahl Rückrufversuche ... 261
anzeigen ... 335
ACD-Statistik ... 564
Agentenansicht ... 421
als HTML-Datei speichern ... 367
Analyst-Bericht ... 438
Ansicht von Supervisor-Agenten ... 397
benutzerdefiniert ... 343, 368
definiert ... 361
Definition von ... 335, 368
festlegen ... 339
Größe ändern ... 336
in Monitor ... 335
Job-Einstellungen ... 265
Kategorien ... 368
Leerer Datensatz in Vorschau ... 252
Meldungsprotokoll ... 428
Öffnen in Monitor ... 342
Spalten ... 336
Speichern in Monitor ... 343
Standardansichten ... 342
Symbolleiste ... 361, 371
Symbolleistensymbole ... 371
-Übersicht ... 368
verwenden ... 363
Wählsystem-Agent-Ansicht ... 375
Anzeigen der allgemeinen CPU-Auslastung ... 101
Anzeigen der Job-Agenten-Ansicht ... 381
Anzeigen der System-Statusinformationen zu Prozessen ... 103
Anzeigen der System-Statusinformationen zur CPU-Auslastung ... 101
Anzeigen der System-Statusinformationen zur Festplattenauslastung ... 102
Anzeigen der System-Statusinformationen zur Speicherauslastung ... 102
Anzeigen des allgemeinen Systemzustands ... 94, 95
Anzeigen des Systemzustands von Mittelstufen-Datenservices (MidTier) ... 99
Anzeigen des Systemzustands von Mittelstufen-Rahmenservices (MidTier) ... 98
Anzeigen des Systemzustands von Services, die den Mittelstufen-Systemzustand (MidTier) betreffen ... 100

Anzeigen des Systemzustands von Services, die den Systemzustand des Wählsystems betreffen 98, 100
Anzeigen des Systemzustands von Services zur Steuerung und Administration der Mittelstufen-Befehle (MidTier) 99
Anzeigen des Systemzustands von Wählsystem-Core Services 95
Anzeigen des Systemzustands von Wählsystem-Telefonieservices 96
Anzeigen des Sytemzustands der Wählsystem-Datenservices 97
Anzeigen einer Nicht-Anrufen-Gruppe 166
Anzeigen von Berichten 57, 65
Anzeigen von Serviceeinheiten 77
Anzeigen von Systemereignissen 104
Anzeigen von Wählsystemen 64
Anzeige von Daten gelöschter Serviceeinheiten 443
Anzuzeigende Abschlusscodes filtern 180
Application Directory Number (Anwendungsverzeichnisnummer)
  Spectrum 550
Application Enablement Services 33
Arten von Konfigurationsdateien 120
ASA
  Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit .546
Assistent 191
  Nachrichten-Aufgaben 191
  Nachrichten zum Wählsystem hinzufügen 191
  Skript 199
Auditor 36
Aufheben von Kombinationen
  kombinierte Rolle bearbeiten 52
Auf Kampagnenvorlage zugreifen 321
Ausblenden von Spalten 93
ausführen
  Agent-Blending-Domäne 559
  Hierarchie 536
  Job 264
  Monitor (Schaltfläche) 345
  Warnungen 426
Ausführung eines Jobs planen 300
ausgehend
  Agent-Blending 554
  Bildschirm(e) 246
  Nur ausgehend 554
  Verarbeitungseinstellungen 254
  Warteschlange 196
Ausgehend 474
ausgehender Job 232, 233
  Anruf-Skriptlabel 251
  Besondere Typen 234
  Einheiten-Arbeitsliste 234
  Kaufüberprüfung 234
  Unendlich 234
  Verwaltete Wählvorgänge 234
  Virtueller Agent 234, 248
Auswahl
  Datensatzauswahl anzeigen 227
  Datensätze (Registerkarte) 221
  -Editor 214
  Gruppe (Feld) 221, 222
  Logik (Feld) 221
  Registerkarten 215
Auswahl *(Fortsetzung)*
  Registerkarte „Details“ 220
  Registerkarte „Ergebnisse“ 222
  Registerkarte „Zeitzonen“ 221
  Rückrufe (Registerkarte) 222
  Schaltfläche 220
  Überprüfungsjob 220
  -Übersicht 214
  Unendlicher Job 220
  Wert (Feld) 221
  Zeile anfügen 228
  Zeile einfügen 228
  Zeile löschen 229
  Zeilen auswählen 230
  Zeilen löschen 230
  Zeile verschieben 229, 230
Auswahlberichte 218
  anzeigen 227
  Editor 227
  Überblick über Registerkarten 219
Auswahleinstellungen 215
Auswahlergebnisse
  Dialogfeld 358
Auswahlplanung 300
Auswahlsortierung
  Dialogfeld 358
Automatische Identifizierung des Anrufers 171
Automatische Steuerung 39
  Anruf-Stufensteuerungsmethode 236, 241
  Erforderliche Einstellungen 263
  Gewünschtes Anrufannahme-Niveau 263
  Verbindungszeit-Toleranz 263
  Vorteile 237
automatisierte Agentenfreigabe 236
Automatisierte Nachricht 198
Automatisierte Nachrichten 196
Avaya Communication Manager
  Vektor 549
Avaya Communication Manager,
  Agent-Blending 548
Avaya Proactive Contact
  Host 550
  mit Avaya Communication Manager 191
  PG230-Nachrichten 191
  Spectrum 550
  -Übersicht 23

B

Basisanmeldung
  Agenten 39
Batchaktualisierung 151
Bearbeiten
  Analyst-Bericht 438
  Datensatzauswahl 225
  Domänengruppe in Agent-Blending 560
  Domänen in Agent-Blending 561
  Job 279
  Warnungen 428
Bearbeiten einer Upload-Zuweisungstabelle 161
Bearbeiten von Rollenberechtigungen 87

Befehle für mehrere Wählsysteme aktivieren oder deaktivieren 117
Benutzer 61, 81
Benutzerdefiniert
Ansicht, Definition 368
Ansichten, siehe „Ansicht“ 335
Monitor-Ansichtssatz umbenennen 344
Schaltflächengruppe 345
Speichern aktueller Ansichten in Monitor 343
Speichern als Ansichtssatz in Monitor 344
Standardansichten in Monitor 342
Benutzerdefiniertes Skript planen 297
Benutzername 61, 63
Benutzeroberfläche
Parameter 570
Benutzerstapel 63
Benutzerverwaltung 62
Benutzer zuweisen 54
Berechnung der abgebrochenen Anrufe 467
Berechnung der aktiven Dauer eines Jobs 470
Berechnung der Inaktivitätszeit 469
Berechnung der Logoutzeit des Agenten 470
Berechnung der Online-Zeit 470
Berechnungen
Abgebrochene Anrufe 467
Aktive Dauer eines Jobs 470
Inaktivitätszeit 469
Logoutzeit des Agenten 470
Online-Zeit 470
Berechtigungen 47, 83
Berechtigungen für Operationen 47
Bereich
Auswahl 361
Erscheinungsbild (Registerkarte) 347
Mehrfach-Wählsystemsteuerung (Registerkarte) 346
Optionen (Dialogfeld-Registerkarte) 346
Bereichauswahl Stufe 1 361
Bereichauswahl Stufe 2 361
Bereichauswahl Stufe 3 361
Bereichsauswahl
Beispiele 363
definiert 362
festlegen 364
Bereitstellen
Konfigurieren 550
Spectrum-Dokumentation 550
Bericht
Analyst-Bericht 440
Bericht ändern 438
Berichte 56, 57, 65
Abschlusscode-Zusammenfassung 448
Kategorie 449
Verwaltete Wählvorgänge 447
Berichte einplanen 304
Berichte in der Kampagnenvorlage 328
Bericht exportieren 440
Berichte zur Agent-Jobliste anzeigen 333
Berichtkategorien
Agentenberichte 445
Jobberichte 445
Monatliche Agentenberichte 445
Monatliche Jobberichte 445
Berichtkategorien *(Fortsetzung)*
Tageszeitberichte 445
Bericht über das Vorschaufenster drucken 439
Berichtübersicht
Abschlusscode-Zusammenfassung 448
Verwaltete Wählvorgänge 447
Berichtvarianten
Agentenberichte 451
Job 455
Job monatlich 464
Monatliche Agentenberichte 461
Tageszeitberichte 459
Tageszeit monatlich 467
Beschreibung der CPU-Auslastungsstatistiken 101
Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Datensätze wählen“ 162
Beschreibung der Felder auf der Registerkarte „Erste Telefonnummer“ 208
Beschreibung der Felder der Jobvorlage 306
Beschreibung der Felder des Dialogfelds „Alternative erste Telefonnummer“ 208
Beschreibung der Felder im Detailfenster 219
Beschreibung der Statistiken zur Speicherauslastung 103
Beschreibung von Prozessstatistiken 103
Beschreibung zu dem den Mittelstufen (Mid-Tier)-Systemzustand betreffenden Service 100
Betriebszeit 95
Bevorzugte Ansicht 368
bewegen
Agent-Blending-Domäne 562
Datensatzauswahlzeile 229, 230
Blending 558
Blending-Jobs 232
Blending-Programm zurücksetzen 563

C

Call-Progress Event (Anruffortschrittsereignis) 552
Call Queue (Anrufwarteschlange)
Agent-Blending-Domäne 552
CJK-Sprache 544
Class of Service (Dienstklasse)
ACD 552
Configurator 106
CPU 109

D

Dateien 246
Agent-Tasten-Def.-Dateiname 246
Bildschirm(e) für ausgehende Anrufe 246
Bildschirm(e) für eingehende Anrufe 246
Dateiname der Datensatzauswahl 246
Liste eingehender Anrufe 246
Namen 246
Nicht anrufen 246
Dateiübertragung planen 298
Daten 488
Ausgehende Anrufe 494
Datenbankpflege als geplante Aktivität durchführen 301
Datenexport 155

Datenimport 132
Datensatzauswahl 214, 246
Abschlusscodes angeben 215
Alle in einem Wählsystem auflisten 227
ausführen 223, 225
Auswahl anzeigen 227
Bearbeiten 225
Berichte anzeigen 227
Datensätze (Registerkarte) 221
Dialogfeld 358
Feld, Gruppe 221, 222
kopieren 226
Liste 227
Logik (Feld) 221
Löschen 225
Mustervergleich 283
öffnen 220
Registerkarte „Details“ 220
Registerkarte „Ergebnisse“ 222
Registerkarte „Zeitzonen“ 221
Rückrufe (Registerkarte) 222
überprüfen 225
Wert (Feld) 221
Zeile anfügen 228
Zeile einfügen 228
Zeile löschen 229
Zeilen auswählen 230
Zeilen löschen 230
Zeile verschieben 229, 230
Zeitzonen einstellen 214
Ziele festlegen 215
Datensatzauswahlbericht, HTML-Datei 226
Datensatzauswahl für mehrere Wählsysteme 231
Datensatzauswahl für verknüpften Job
Dialogfeld 350
Datensatzauswahl kopieren 226
Datensatzauswahl speichern 224
Datensätze wählen 162
Datensatz-Suchmethode bei Vorschau 252
Datum
Mustervergleich 283
Vergleich 285
Dauer der Anrufabwicklung
eingehend 484
Kombination 478
PTP 498
Dauer der Anrufabwicklung für ausgehende Anrufe 490
DDE
Parameter 570
dialerlist
Parameter 576
Dialogfeld
Agent suchen 359, 360
Agent transferieren 360
Alternative erste Telefonnummer 355
Auswahlergebnisse 358
Auswahlsortierung 358
Bildschirme 281
Datensatzauswahl 358
Datensatzauswahl für verknüpften Job 350
Einheiten-Arbeitslisten 354
Einstellungen für eingehende Anrufe 352
Dialogfeld *(Fortsetzung)*
Erkennungsmodus 356
Filterdaten 348
FTP-Client 533
Job beenden 349
Job für Rückruf-Übernahme 350
Jobverknüpfung 349
Leitungen 357
Meldungsanzeige 431
Mindesttrefferquote 351
Neue Domäne 559
Quote 355
Quote für Intelligente Anrufeinleitung 351
Suchen 348
Verwaltete Wählvorgänge 353
Wiederholversuche 356
Zeitzonen 353
Dialogfeld „Bildschirme“ 281
Dialogfeld „FTP-Client“ 533
Dialogfeld „Nachricht senden“ 360
Dialogfeld „Speicheroptionen“, Registerkarte 347
Dienst-Team
Agenten, die an derselben Aufgabe arbeiten 552
Digitalisierte Nachrichten, siehe Nachrichten 190
Dokumentation 566
Domäne 553
ausführen 559
Bearbeiten 561
bewegen 562
Löschen 561
Typen 553
Domänengruppe
Agent-Blending 554
ASA 546
ausführen 559
Bearbeiten 560
Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit 546
Eine oder mehrere Domänen 554
in Agent Blending erstellen 559
Konfigurationen 554
Löschen 561
OB_ONLY 547
Service-Level 546
Steuerungsmethoden 554
Domänengruppen
Agent-Blending 554
Domänennebenstelle
Application Directory Number (Anwendungsverzeichnisnummer) 550
DN 550
Download-Verzeichnis 138
Download vom Host 134
Download-Zuweisungstabelle 139
Durchschnittliche Anrufannahme-Geschwindigkeit
Agent-Blending, Steuerungsmethode 554
Domänengruppe 546
Dynamischer Datenaustausch (Dynamic Data Exchange)
Parameter 570

E

Editor 40, 47, 111

Editor *(Fortsetzung)*
Auswahl ... 220
Auswahlberichte ... 218, 227
Job-Assistent ... 264
Editor-Einstellungen ... 117
Editor-Schaltfläche ... 113
EDT-Datei
Schlüsselwortbeschreibung ... 306
Einblenden von Spalten ... 93
Eine Agent-Jobliste löschen ... 332
Eine Berichtkonfiguration löschen ... 437
Eine Kampagnenvorlage herunterladen. ... 325
Einen Bericht drucken ... 439
Einen Bericht planen ... 442
Eine neue Berichtkonfiguration erstellen ... 435
Eine neuen Rolle erstellen ... 50
Einen integrierten Avaya Proactive Contact Analyst-Bericht verwenden oder kopieren ... 474
Einen Job aus einer Agent-Jobliste löschen ... 333
Einen Job zu einer Agent-Jobliste hinzufügen ... 332
Eine Rolle löschen ... 55
Eine Rolle umbenennen ... 51
Eine Vorschau eines Berichts anzeigen ... 438
eingehend
Anrufliste ... 246
Bildschirm(e) ... 246
Einstellungen ... 408
Einstellungen (Dialogfeld) ... 352
Jobs ... 232
Warteschlangenlimit ... 264
Eingehend ... 474
Anrufstatistiken ... 486
Dauer der Anrufabwicklung ... 484
Einheiten-Arbeitsliste ... 234
Dialogfeld ... 354
einrichten ... 412
Einrichtung und Anforderungen ... 471
Einschränkungen
Aktivitäten ... 292
Einschränkungen für die Zeitplanung ... 292
Einstellung
automatische Datensatzauswahl ... 406
Einstellungen, Job ... 238
Einstellungen für die Bearbeitung eingehender Anrufe ... 250
Einstellungen für Jobs mit interaktiver Rufannahme (IVR) ... 248
Einstellungen für Übergabefunktion – Feldbeschreibungen ... 256
Einstellungen für Warnungsanzeige ... 56
Elementardaten und berechnete Daten ... 473
Element suchen, Ansichtssymbolleiste ... 371
E-Mail, Benachrichtigungen senden ... 340
E-Mail-Erinnerungshinweis
Monitor-Meldungen ... 428
Systemzustands-Manager ... 428
Empfehlungen für Code 96 ... 387
entfernen
Abschlusscode aus einer Kategorie ... 179
Agent ... 421
Warnungen ... 428
Entfernen einer Skript-Aktion ... 201
Erfolg versprechende Kontakte, Abschlusscode-Kategorie ... 175
Erkennungsmodus
Dialogfeld ... 356
Festlegen in Monitor ... 414
Registerkarte ... 207
Strategien ... 206
erneute Versuche ... 206
in Monitor festlegen ... 416
Registerkarte ... 207
Erste ... 207
Telefon ... 205, 212
Trefferquote ... 242, 243
Erstellen
Bericht ... 475
neue ... 475
Erstellen einer Agent-Jobliste ... 331
Erstellen einer E-Mail-Benachrichtigung ... 427
Erstellen einer neuen Berichtskonfiguration ... 436
Erstellen einer neuen Download-Zuweisungstabelle ... 139
Erstellen einer neuen Nicht anrufen-Gruppe ... 167
Erstellen einer neuen Upload-Zuweisungstabelle ... 160
Erstellen einer Rolle für Manager ... 79
Erstellen eines neuen Agent-Tastensets ... 185
Erstellen eines Skripts für OFCOM-konforme Jobs ... 270
Erstellen mehrerer Benutzer gleichzeitig mit dem Assistenten für die Stapelerstellung von Benutzern ... 63
Erweitertes ID-Feld für Anruflistennamen ... 34
Exportformate
Unterstützte ... 440
Exportieren einer Datendatei ... 155, 156
Extended Regular Expression ... 283, 288
Extras
Abschlusscode-Verwaltung ... 173
Agent-Blending ... 545
Hierarchieverwaltung ... 534
Menü ... 444

F

FCC 12-21-Vorschrift für ausgehende Jobs mit menschlichen Agenten ... 274
FCC 12-21-Vorschrift für virtuelle Jobs ... 273
FCC 12-21-Vorschrift in Proactive Contact mit CTI ... 275
Fehlermeldungen
Kampagnenvorlage ... 329
Feldbeschreibungen
Jobs mit erweiterbarem Umfang ... 150
Registerkarte „Download vom Host“ ... 134
Feldbeschreibungen Registerkarte „Erkennungsmodus“ ... 209
Feldbeschreibungen Registerkarte „Verarbeiten“ ... 167
Felder ... 474
Felder auf Registerkarte „Upload-Verzeichnis“ ... 160
Felder für Inaktivitätszähler ... 474
Felder „Berechnete Leistung“ ... 473
Felder „Elementare Leistung“ ... 473
Fenster „Abschlusscode“ im rechten Teilfenster ... 177
festlegen
Bereich in Monitor ... 364
Standardhierarchie ... 336
Zeitraum ... 337

Festlegen der Parameter für automatische Steuerung ...275
Festlegen von Bereichsauswahlen für alle Jobs mit der Bezeichnung „30Day“ 363
Festplattenpartition 109
Filterdaten 363
filtern
Daten 361
Filterdaten 371
Filtern von Daten in Monitor 348
Fließkomma 285
Mustervergleich 283
Folge 283
Vergleiche 286
Funktionen
PC Analysis-Telnet 515
Funktionen – 5.1.2
Unterstützung für Windows 8.1 32
Weiterleiten der Nummer des angerufenen Teilnehmers für Übergabeanrufe an VDN 33

G

Ganzzahliger Mustervergleich 283
Gelöschte Konfigurationsdateien 188
Gesamt-Wartezeit 264
Gewichtete Durchschnittswerte 473
Gewünschtes Anrufannahme-Niveau 263
Agent-Blending, Steuerungsmethodenparameter ...556
Service-Level 546
Grafische Ansicht 361
Ansichtssymbolleiste 371
in Monitor 367
Größe ändern
Spalten 336
Gruppe (Feld) 221, 222
Gruppenname 63

H

Haupt-Datenbearb.-Label 251
Health_manager_maintaining_license_configurator 106
Health Bridge vom Task-Manager stoppen 108
herunterladen 25
Herunterladen
Anruflisten 25, 131
Hierarchie 336, 365, 534
Ebenen verschieben 539
Ebene umbenennen 539
Ein Datenelement entfernen 540
Elemente verschieben 539
Entfernen einer Ebene 540
Hierarchiezweige 534
Hinzufügen von Datenelementen zu unterem Zweig 538
Job 477
Löschen 541
Standard in Monitor festlegen 362
Stufe hinzufügen 537
Suchen von Agenten, die an einen Supervisor berichten 417
Suchen von Agenten in einem Wählsystem 417
Hierarchie *(Fortsetzung)*
umbenennen 540
Wählsysteme 477
Hierarchiekonfiguration
Agenten 476
Hierarchien
Agent-/Supervisor-Standardhierarchie 371
benutzerdefinierte Hierarchie 371
Bereichsauswahlen 371
Hierarchie öffnen 537
Hierarchieverwaltung 361
Agent-Hierarchie 535
Ein Datenelement entfernen 540
Eine Hierarchie öffnen 537
Elemente verschieben 539
Entfernen einer Hierarchieebene 540
Hierarchieebene umbenennen 539
Hierarchieebene verschieben 539
Hierarchie erstellen 536
Hierarchie löschen 541
Hierarchie umbenennen 540
Hinzufügen von Datenelementen 538
Jobhierarchie 535
starten 536
Stufe hinzufügen 537
Symbol in Ansichtssymbolleiste 371
-Übersicht 534
Wählsystem-Hierarchie 535
Hierarchieverwaltung warten 538
Hilfsanwendungen 115
Hilfsanwendung System-Telnet 542
Hinzufügen von Aktionen zu einem Agent-Tastenset 186
Historische Leistungsdatenkonzepte 472
hochladen 25
Hochladen einer Kampagnenvorlage 325
Höchstes Anrufannahme-Niveau
Agent-Blending, Steuerungsmethodenparameter ...556
Service-Level 546
Host
Spectrum 550
HTML 57, 367
Datensatzauswahlbericht 226

I

Implementieren der FCC 12-21-Änderung 274
Implementierung der FCC 12-21-Vorschrift 35
Implementierung der RSM-Funktion 168
Importieren einer Datendatei 132
Im Rolleneditor anmelden 59
in der Warteschleife
Musik abspielen 244
Nachricht abspielen 244
Inhalt sortieren 114
Installieren der Kampagnenvorlage 324
Intelligent Call Blending
Agent-Login-Arten 40
Interaktive Rufannahme (IVR)
Siehe IVR 248
IP-Adresse des Wählsystems 95
IVR-Einstellungen 248

J

Job 251
- Abschlusscode-Detail-Ansicht 393
- Agenten dürfen Anrufe abbrechen 252
- Agent-Tasten-Def.-Dateiname 246
- Anfangstrefferquote 242, 243
- Anfangstrefferquote, Einstellungen 243
- Anpassen während der Ausführung 404
- Anruffortschritt für Mobiltelefon-Kampagne 246
- Anruf-Skriptlabel 251
- Anruf-Stufensteuerung – Einstellungen 241
- Antwort-Skriptlabel 251
- Antwortüberwachung 32
- Anzahl Rückrufversuche 261
- Anzeigeeinstellungen 265
- ausführen 264
- ausgehend 232, 233
- Bearbeiten 279
- Bildschirm(e) für ausgehende Anrufe 246
- Bildschirm(e) für eingehende Anrufe 246
- Dateien 246
- Dateiname der Datensatzauswahl 246
- Datensatzauswahl in Monitor ändern 409
- Dialogfeld „Bildschirme“ 281
- Editor-Job-Assistent 264
- EDT 305
- einen Job stoppen 404
- einen Job verknüpfen 405
- eingehend 232
- Einheiten-Arbeitsliste 234, 412
- Einstellungen 238
- Einstellungen für die Bearbeitung ausgehender Anrufe 254
- Einstellungen für die Bearbeitung eingehender Anrufe 250
- Einstellungen für eingehende Anrufe in Monitor ändern 408
- ein- und ausgehend 232
- Ende 254
- FCC-Übergabe aktivieren 277
- Festlegen der Rückruf-Übernahme 406
- Gesamtwartezeit 264
- Gewünschtes Anrufannahme-Niveau 263
- grundlegende Einstellungen 239
- Haupt-Datenbearb.-Label 251
- Hierarchie 535
- In einem anderen Wählsystem speichern 266
- in einem Intelligent Call Blending-System 232
- IVR-Einstellungen 248
- Job, aus dem Agent für Rückruf ausgewählt wird 262
- Kaufüberprüfung 234
- kopieren 279
- Label der Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen 251
- Leitungstyp(en) für den Job 239
- Liste 280
- Liste eingehender Anrufe 246
- Löschen 280
- mehrere Jobs löschen 280
- Mindesttrefferquote 243
- Mit dem Job verknüpfen 246

Job *(Fortsetzung)*
- Monitor-Ansichtssatz umbenennen 344
- Nachbearbeitung – Einstellungen 259
- Nachrichten 189
- Nicht anrufen 246
- Niedrigste Priorität alternative Telefonnummer 254
- Ordnen von Anrufen nach Zeitzone 254
- Quote für Abschlusscode 260
- Quoteneinstellungen 260
- Ressourcenansicht 378, 380, 381, 384, 385, 388, 390, 393
- Rückrufeinstellungen 261, 262
- Rückruf-Meldezeit 261
- Rückruf-Planintervall 261
- Rückruf-Übernahme bei Job mit erweiterbarem Umfang 262
- -Skripts 189
- speichern 265
- Speichern aktueller Ansichten in Monitor 343
- Speichern als Ansichtssatz in Monitor 344
- Speichern unter 266
- Standardansichten in Monitor 342
- Starten in ausgewähltem Wählsystem 267
- Starten in Mehrfach-Wählsystemen 266
- Steuerungen 404
- Stoppen, normal 404
- Stoppen, sofort 404
- Stoppen, wenn Quote erreicht ist 233
- Stoppen in Monitor 404
- Transaktionsüberprüfungs-Job 248
- Typen 232
- überprüfen 279, 280
- Übersicht 232
- Unendlich 234
- Verbindungstoleranz 263
- verwaltet 252
- Verwaltete Wählvorgänge 234, 252
- Virtueller Agent 234, 248
- Warteschlangen-Einstellungen 264
- Warteschlangenlimit für eingehende Anrufe 264
- Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen 251
- Zu eing. Job-Name weiterl. 246
- „Weiterl. gehalten“ Mitteilg-Nr. 264

Job, aus dem Agent für Rückruf ausgewählt wird 262
Job-Agenten-Zustand 380
Job-Ansicht 368
Jobberichte
- Berichtvarianten 455
- Verfügbare Berichte 452

Job-Detail-Ansicht 381
Job-Einstellungen für Nachbearbeitung 259
Job für Rückruf-Übernahme
- Dialogfeld 350

Jobhierarchie
- Suchen von Agenten in einem Job 417

Job-Historien-Ansicht 390
Job-Leistung
- Siehe „Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent“ 392

Job mit erweiterbarem Umfang (Option) 150
Job-Qualität-Ansicht 393
Jobs 232

Jobs *(Fortsetzung)*
Hierarchiekonfiguration ... 477
Konfigurieren der Antwortüberwachung ... 244
Jobs beenden ... 254
Jobs mit erweiterbarem Umfang ... 149
Job-Status-Ansicht ... 378, 404
Jobsteuerung ... 47
Jobverknüpfung ... 405
Dialogfeld ... 349
Jobverlauf-Felder
PC Analysis-Extrakt ... 526
Jobvorlage für einen Jobtyp festlegen ... 306
Job-Warteschlangen-Ansicht ... 388, 404

K

Kampagne in Echtzeit ... 152
Kampagnenaktualisierung in Echtzeit ... 152
Kampagnenupdate planen ... 296
Kampagnenvorlage ... 321
Fehlermeldungen ... 329
Kampagnenvorlage (Teilfenster; Feldbeschreibungen) ... 322
Kampagnenvorlageberichte anzeigen ... 328
Kampagnenvorlagereplikation über Serviceeinheiten hinweg ... 326
Kapazität ... 33
Kategorie
Abschlusscode entfernen ... 179
Abschlusscode zuweisen ... 178
Kaufüberprüfung ... 153, 154, 234
Kennwörter ... 38
KennwortlängeCUI-Login
Agent API ... 32
Enclient ... 32
Proactive Contact Agent ... 32
Kombination ... 474
Anrufstatistiken ... 480
RPC- und Abschlussstatistiken ... 499
Statistiken zu Anrufabschlusscodes ... 502
Statistiken zu Warteschlangen ... 483
kombinierte Rolle ... 84
Kombinierte Rolle bearbeiten ... 85
Kompatibilität der FCC 1221-Vorschrift ... 273
Konfiguration der Übergabefunktion im Soft-Dialer-Modus ... 258
Konfigurationsdateien ... 124
konfigurieren
Anruflisten ... 144
Antwortüberwachung ... 244
Jobs ... 244
PLZ in Zeitzone ... 144
Shadowjobs im Vorschaumodus ... 245
Konfigurieren der Nicht-Anrufen-Übergabefunktion ... 273
Konfigurieren von Record Specific Messaging unter Verwendung von Skripten ... 169
Kontaktmanagement ... 116
Konzepte für Datenverzeichnisse ... 471
Kopieren einer Kampagnenvorlage aus der Standard-Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit ... 326
Kopieren einer Kampagnenvorlage aus einer Serviceeinheit in eine andere Serviceeinheit ... 327

L

Label
Anruf-Skriptlabel ... 251
Antwort-Skriptlabel ... 251
Haupt-Datenbearbeitung ... 251
Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen ... 251
Label der Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen ... 251
Label-Einstellungen ... 251
Lead-Administrator ... 36, 66
Rolle ... 45
Leistungscode ... 361
leiten an
Nummer des angerufenen Teilnehmers ... 257
Leitungen
Dialogfeld ... 357
neu zuordnen ... 411
Leitungen neu zuordnen ... 411
Leitungstyp(en) für den Job ... 239
Liste
Alle Datensätze, Auswahl ... 227
Jobs ... 280
Listen oder Jobs gemeinsam nutzen ... 267
Listentrennzeichen ... 284
Lizenzierung ... 27
Lizenzkonfigurator ... 106
Logik (Feld) ... 221
Login-Parameter
Agent ... 569
löschen
Alle Zeilen in einer Anrufstrategie ... 213
Datensatzauswahlzeile ... 230
Löschen ... 61
Agent-Blending-Domäne ... 561
Agent-Blending-Domänengruppe ... 561
Analyst-Bericht ... 437
Benutzerdefinierte Monitor-Ansicht ... 345
Datensatzauswahl ... 225
Datensatzauswahlzeile ... 229
Hierarchie ... 541
Hierarchie-Datenelement ... 540
Hierarchieebene ... 540
Job ... 280
mehrere Jobs ... 280
Monitor-Ansichtssatz ... 345
Löschen einer Rolle ... 87
Löschen einer Serviceeinheit ... 74
Löschen einer Upload-Zuweisungstabelle ... 161
Löschen von Abschlusscodes ... 180
Löschen von Serviceeinheiten ... 73

M

Manuell wählen
aktivieren ... 278
Unterstützung ... 277
Maximal zulässige Job-Anzahl ... 235
mehrere Wählsysteme
Abschlusscode-Verwaltung ... 176
Steuer- ... 338
mehrere Zugehörigkeiten ... 42

Mehrere Zugehörigkeiten 33, 92, 111
Mehrere Zugehörigkeiten in Analyst 434
Melden Sie sich im Rolleneditor an 49
Meldung aktivieren 430
Meldung deaktivieren 430
Meldungsanzeige 428
  Dialogfeld 431
  Meldungen erstellen 426
  Meldungsstatus überprüfen 430
Meldungseinstellung
  Kombinationen 425
Methoden zur Transformation 161
Mid-Tier Configurator 106
Mindesttrefferquote 243
  Ändern in Monitor 407
  Dialogfeld 351
Mit dem Job verknüpfen 246, 405
Mittelstufen (Mid-Tier)-Rahmenservices – Beschreibungen 99
Mittelstufen-Services (MidTier) 91
Monatliche Agentenberichte
  Berichtvarianten 461
  Verfügbare Berichte 460
Monatliche Jobberichte
  Berichtvarianten 464
  Verfügbare Berichte 462
Monatliche Tageszeitberichte
  Berichtvarianten 467
  Verfügbare Berichte 465
Monatsdaten
  Zusammenfassungsstatus 475
Monitor 336, 337, 418
  Agent (Dialogfeld) 360
  Agent-Abschlusscodes 401
  Agentenansicht anzeigen 421
  Agentendetail-Ansicht 398
  Agentenleitung 420
  Agentenstatus 338
  Agenten-Steuerung (Dialogfeld) 359, 360
  Agenten verwalten 417
  Agent-Historien-Ansicht 402
  Agent-Zustand (Registerkarte), Optionen (Dialogfeld) 347
  aktuelle Ansicht speichern 343
  Alternative erste Telefonnummer festlegen 415
  Ändern der Einstellungen für verwaltete Jobs 411
  Ändern der Mindesttrefferquote 407
  Ändern der Quote für Intelligente Anrufeinleitung 407
  Änderungen an Ansichten speichern 339
  Anpassen eines Jobs während der Ausführung 404
  Ansicht, Definition 335
  Ansicht als HTML-Datei speichern 367
  Ansicht als HTML speichern 344
  Ansicht anpassen 343
  Ansicht der Abschlusscode-Details nach Agent 393
  Ansicht der Agenten eines Jobs 380
  Ansicht der Agenten eines Supervisors 396
  Ansicht der Anrufabwicklung innerhalb eines Jobs 384
  Ansicht der Wählsystem-Leitungsinformationen 376
  Ansicht des Wählsystem-Protokolls 376
  Ansichten 335, 368
  Ansichten anpassen 341
Monitor *(Fortsetzung)*
  Ansicht für einen Agenten anzeigen 342
  Ansichtssatz 339, 344
  Ansichtssatz löschen 345
  Ansichtssymbolleiste 361
  Auswahlergebnisse (Dialogfeld) 358
  Auswahlsortierung (Dialogfeld) 358
  Benutzeroberfläche 335
  Bereich (Registerkarte), Optionen (Dialogfeld) 346
  Datensatzauswahl (Dialogfeld) 358
  Datensatzauswahl für verknüpften Job (Dialogfeld) 350
  definierte Ansicht 361
  Dialogfeld "Verwaltete Wählvorgänge" 353
  Dialogfelder zur Job-Steuerung 349, 351, 353, 354, 358
  Dialogfeld zur Ansichtssteuerung 346–348
  Dialogfeld zur Job-Steuerung 350–353, 355–358
  Dialogfeld „Agent suchen“ 359
  Dialogfeld „Agent weiterleiten“ 360
  Dialogfeld „Alternative erste Telefonnummer“ 355
  Dialogfeld „Daten filtern“ 348
  Dialogfeld „Einheiten-Arbeitslisten“ 354
  Dialogfeld „Einstellungen für eingehende Anrufe“ 352
  Dialogfeld „Job für Rückruf-Übernahme“ 350
  Dialogfeld „Job stoppen“ 349
  Dialogfeld „Leitungen“ 357
  Dialogfeld „Mindesttrefferquote“ 351
  Dialogfeld „Nachricht senden“ 360
  Dialogfeld „Optionen“ 346
  Dialogfeld „Quoten“ 355
  Dialogfeld „Statusleiste anpassen“ 348
  Dialogfeld „Suchen“ 348
  Dialogfeld „Wiederholversuche“ 356
  Dialogfeld „Zeitzonen“ 353
  Echtzeit 409
  Einheiten-Arbeitslisten einrichten 412
  Einrichten oder Ändern einer Quote 414
  Einstellungen für eingehende Anrufe 408
  Entfernen eines Agenten aus einem Job 421
  Erkennungsmodi (Dialogfeld) 356
  Erscheinungsbild (Registerkarte), Optionen (Dialogfeld) 347
  Festlegen des Bereichs 364
  Festlegen des Erkennungsmodus 414
  Filtern von Ansichtsdaten 363
  Große oder kleine Symbole 341
  Hierarchie auswählen 365
  Hilfsanwendungen verwenden 341
  Job-Abschlusscode-Ansicht 385
  Job beenden 404
  Job-Detail-Ansicht 381
  Job-Historien-Ansicht 390
  Job-Leistung 393
  Job-Qualität-Ansicht 393
  Job sofort stoppen 404
  Job-Status-Ansicht 378
  Job-Steuerung (Dialogfeld) 358
  Jobverknüpfung (Dialogfeld) 349
  Job-Warteschlangen-Ansicht 388
  Leitungen neu zuordnen 411
  Mehrfach-Wählsystem (Registerkarte), Optionen (Dialogfeld) 346

Monitor *(Fortsetzung)*
Meldungsüberwachung automatisch starten 340
Mit einem Job verknüpfen 405
Öffnen einer Ansicht 342, 344
Platzhalterzeichen verwenden 417
Quote für Intelligente Anrufeinleitung 351
Schaltflächengruppe „Benutzerdefiniert“ erstellen .. 345
Sortieren von Anrufen nach Zeitzone 412
Spalten aus- oder einblenden 366
Speicheroptionen (Registerkarte), Optionen (Dialogfeld) 347
Standardansicht einstellen 367
Standardansichten 342
Standardeinstellungen ändern 334
Standardhierarchie festlegen 362
Suchen einer Agenten-Ansicht 398
Symbolleiste, Ansicht aktualisieren 361
Symbolleiste, Bereichsauswahl Stufe 1 361
Symbolleiste, Bereichsauswahl Stufe 2 361
Symbolleiste, Bereichsauswahl Stufe 3 361
Symbolleiste, Daten filtern 361
Symbolleiste, Grafische Ansicht 361
Symbolleiste, Hierarchieverwaltung 361
Symbolleiste, Leistungscode 361
Symbolleiste, Spalten aus-/einblenden 361
Symbolleiste, Suchen 361
Symbolleiste, Tabellenansicht 361
Symbolleiste, Zeitbereich 361
Tabellenansicht oder grafische Ansicht 367
Textzeichenfolge suchen 416
Übersicht 334
Wählsystem-Ansichten 338
Wählsystem-Status-Ansicht 372
Warnungen festlegen 340
wechseln 341
Wiederholversuche festlegen 416
Zeitbereich anzeigen 365
Zeitraum 365
Monitor-Einstellungen in Umgebungen mit mehreren Zugehörigkeiten 335
Mustervergleich
Anrufstrategie 283
Datensatzauswahl 283
Datumsvergleich 285
Explizites Bestimmen der Syntax 284
Extended Regular Expression 283, 288
Feldtyp-Syntax 283
Fließkomma 285
Folge 283
Listentrennzeichen 284
Numerischer Vergleich 285
Shell-Stil 283, 287
Syntax 283, 284
Textzeichenfolgenvergleiche 286
Zeitvergleiche 286

N

Nachfrist 29
Nachricht abspielen 197
Nachrichten 191
an einen Agenten senden 419
Nachrichten *(Fortsetzung)*
Assistent 189, 191
ausführen 192
definiert 189
entfernen 194
höchstens 190
in automatisierten Skripten 196
in Skripten der virtuellen Warteschlange 196
in Skripten der Warteschlange ausgehender Anrufe 196
in Skripten der Warteschlange eingehender Anrufe 196
in Skripten der Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen 196
Ordner entfernen 195
Ordner umbenennen 195
starten 192
Tasks 192
überprüfen 194
Zuordnungen 196
Nachrichten-Assistent 193
Nachrichtenfenster 192
Nachrichten und Skripte
starten 192
Name des nächsten Jobs 246
Name des Wählsystems 95
Navigieren in Monitor 341
Neue Anrufliste erstellen 131
neue Funktionen in dieser Version 30
Manuell wählen 31
TLS 1.0 und hohe Verschlüsselung 32
Neue Kampagnenvorlage erstellen 323
Neuen Benutzer hinzufügen (Feldbeschreibungen) 60
Neuer Benutzer 60
Neustart von Proactive Contact planen 301
Neu synchronisieren:Blending-Programm 564
neu zuordnen 411
Nicht anrufen 246
Gruppenname 246
Nicht anrufen-Gruppen 166
Nicht in Job, Agent-Zustand 338
nicht unterstützt
Windows XP 32
Nicht verfügbar, Agent-Zustand 338
nicht zugewiesener Administrator 77
Niedrigste Priorität der alternativen Telefonnummer 254
Numerischer Vergleich 285
Nummer des Abschlusscodes
Abbrechen 478
Abschluss 478
Erfolg versprechender Kontakt (RPC) 478
Typ 478

O

OB_ONLY-Domänengruppe 547
OFCOM 269
Einhaltung der 72-Stunden-Vorschrift 272
OFCOM für einen Job aktivieren 271
Office of Communication 268
Offline, Agent-Zustand 338
Online-Hilfe 41
Optionen 104

Optionen *(Fortsetzung)*
Agentenstatus ... 347
Dialogfeld ... 346
Optionen, Registerkarte „Meldung“ ... 348
Optionen (Dialogfeld), Feldbeschreibungen ... 281

P

PAB
Parameter ... 570
Parameter ... 573
Agenten-Anzeigeeinstellungen ... 574
Benutzeroberfläche ... 570
dialerlist ... 576
ein- und ausgehend ... 570
Protokolldateien ... 574
Server ... 573
Session ... 573
Sicherheit ... 575
Telefonnebenstellen-Nummern ... 572
PC Analysis
Dialogfeld „FTP-Client“ ... 533
Telnet, Definition ... 515
Telnet, PC Analysis-Extraktausgabedatei weiterleiten ... 532
Telnet, starten ... 516
Weiterleiten der Extraktdatei ... 532
PC Analysis-Telnet ... 515
Funktionen ... 515
Person zu Person
Anrufstatistiken ... 498
Dauer der Anrufabwicklung ... 498
Pilotnummer
Agent-Blending ... 553
Planberichte anzeigen ... 304
Planen von „Anrufliste für Latelist sichern“ ... 294
Platzhalterausdruck ... 204
Platzhalterzeichen ... 217
Verwenden, um einen oder mehrere Agenten zu finden ... 417
Wert ... 204
PLZ in Zeitzone
Anruflisten ... 32
Postupdate ... 148
Postupdate-Binärdatei ... 148
Predictive Agent Blending (prognostiziertes Agent-Blending) ... 546
Service-Level ... 546
primäre Konfigurationsdatei ... 120
Primäres Wählsystem ... 106
Primary Machine Name ... 106
Proactive Agent Blending (proaktives Agent-Blending) ... 547
Proactive Contact mit Avaya Communication Manager ... 191
Protokolldateien
Parameter ... 574
Protokolle, Meldung ... 428

Q

Querverbindungsgruppe
Spectrum ... 551
Queue ID (Warteschlangen-ID)
ACD-Adresse ... 552
Anrufwarteschlange ... 552
Queue Pilot Number (Warteschlangen-Pilotnummer)
Agent-Blending-Domänennebenstellen ... 552
Quote ... 260
definiert ... 233
Dialogfeld ... 355
Einrichten oder Ändern in Monitor ... 414
Job-Einstellungen ... 260
Stoppen eines Jobs für ausgehende Anrufe ... 233
Quote für Intelligente Anrufeinleitung ... 238, 241, 254
Agent-Bearbeitungsdauer ... 241
Agent-Nachbearbeitungsdauer ... 241
Ändern in Monitor ... 407
Anruf-Stufensteuerungsmethode ... 236, 241
Dialogfeld ... 351
Warteschlange ... 241

R

Record Specific Messaging ... 168
Regelbeschreibungen für Konfigurationsdateien ... 127
Registerkarte „Anrufergebnisse“ ... 222
Registerkarte „Datensätze“ in Auswahlen ... 221
Registerkarte „Details“ ... 220
Registerkarte „Download vom Host“
Feldbeschreibungen ... 134
Registerkarte „Ergebnisse“ ... 222
Richtlinien für das Erstellen neuer Berichte ... 474
Rockwell Spectrum
Agent-Blending ... 549
Rolle erstellen ... 83
Rollen ... 43
Rollenadministrator ... 36
Rollenberechtigungen ... 82
Rolleneditor ... 66
Rollen kombinieren
Rollenkombination ... 51
Rollen verwalten ... 42
Rollen zuweisen ... 53
RPC- und Abschlussstatistiken
Kombination ... 499
Rückruf
Job-Einstellungen ... 261
Rückrufe ... 222
Abschlusscodekategorie ... 175
Registerkarte ... 222
Rückruf-Meldezeit ... 261
in Minuten ... 261
Rückruf-Planintervall (Min.) ... 261
Rückruf-Übernahme
Job-Einstellungen ... 262
Rückruf-Übernahme bei Job mit erweiterbarem Umfang ... 262

S

Sammelgruppe
ACD ... 549
ACD-Split ... 549

Sammelgruppe *(Fortsetzung)*
Split ... 549
Schaltfläche
Ändern der Symbolgröße ... 444
Benutzerdefinierte Gruppe ... 345
Große oder kleine Symbole ... 341
Leiste ... 335
Schaltflächen ... 321
Schaltflächengruppe ... 116
Schaltflächengruppen ... 112
Schlüsselwortbeschreibung
EDT-Datei ... 306
Schwellenwerte ... 109
sekundäre Konfigurationsdatei ... 120
Server
Parameter ... 573
Serviceeinheit ... 62
Serviceeinheit ändern ... 71
Serviceeinheiten-Berichte ... 77
Serviceeinheitenberichte anzeigen ... 78
Serviceeinheit erstellen ... 70
Serviceeinheits-Administrator ... 36, 46
Serviceeinheitsbenutzer ... 76
Servicekriterium ... 546
Service-Level
Agent-Blending, Steuerungsmethode ... 556
Gewünscht, Agent-Blending ... 556
Höchstes Niveau, Agent-Blending ... 556
Predictive Agent Blending (prognostiziertes Agent-Blending) ... 546
Servicekriterium ... 546
Service zur Steuerung und Administration der Mittelstufen-Befehle (MidTier) ... 100
Session ... 573
Shadowjobs
Vorschau ... 32
Vorschaumodus ... 245
Shell-Stil ... 283, 287
Sicherheit
Parameter ... 575
Sichern
Anrufliste ... 295
Serviceeinheit ... 295
Sichern und Wiederherstellen von Konfigurationsdateien ... 130
Sicherungs-Aktivitätstyp planen ... 294
Skill
ACD ... 549
Agenten ... 549
Skill-Huntgruppe
ACD ... 549
Skript
Aktionen ... 197
ändern ... 202
Anhalten einer Nachricht ... 197
Assistent ... 199
Automatisierte Nachrichten ... 196
definiert ... 189, 196
Dialogfeld „Löschen“ ... 203
Dialogfeld „Ordner umbenennen“ ... 203
entfernen ... 202
höchstens ... 190
Skript *(Fortsetzung)*
Label für Anruf ... 251
Label für Antwort ... 251
Nachrichten-Skripte ... 199
Planen einer Nachricht ... 197
Skripte starten ... 199
starten ... 192
Teilfenster ... 198
telephny.spt ... 190
Typen ... 196
virtuelle Warteschlange ... 196
Warteschlangen ausgehender Anrufe ... 196
Warteschlangen eingehender Anrufe ... 196
Warteschlangen zur Weiterleitung von Anrufen ... 196
Skript definieren ... 200
SL
Service-Level ... 546
Sofortiges Exportieren einer Datendatei ... 156
Sonderzeichen ... 217
sortieren ... 223, 335
Anrufe nach Zeitzonen ... 412
Registerkarte ... 223
Sortieren ... 94
Spalten ... 93
Spalten anzeigen oder ausblenden ... 93
Spalten aus- oder einblenden ... 361
Ansichtssymbolleiste ... 371
in Monitor ... 366
Spaltenbreite anpassen ... 93
Spectrum
Anwendungsnummer ... 550
Domänenadresse ... 550
Querverbindungsgruppe ... 551
Telescript ... 551
Speicher ... 109
speichern ... 117
Änderungen an Ansichten ... 339
Ansicht als HTML-Datei in Monitor ... 367
HTML-Datei Abschlusscode ... 181
Job-Einstellungen ... 265
Monitor-Ansicht als HTML ... 344
Speichern einer Serviceeinheit in einem anderen Status ... 73
Speichern von Daten im HTML-Format ... 106
Speicherort der Dateien ... 122
Sprechen, Agent-Zustand ... 338
Staging ... 119
Staging von Serviceeinheiten ... 72
Standardbenutzer ... 58
Standard-Serviceeinheit ... 66, 67
starten
Abschlusscode-Verwaltung ... 177
Agent-Blending ... 558
Blending-Programm ... 563
Hierarchieverwaltung ... 536
Job in ausgewähltem Wählsystem ... 267
Job in Mehrfach-Wählsystemen ... 266
Meldungsüberwachung ... 340
PC Analysis-Telnet ... 516
System-Telnet ... 543, 544
Starten der Systemzustands-Konsole über den Task-Manager ... 108

Starten oder Beenden der Systemzustands-Konsole über Microsoft Management Console 108
Starten oder Stoppen der Systemzustands-Konsole über die Eingabeaufforderung 108
Statistik
  Anrufinformationen 524
  Anrufübertragung 525
  Ausgehende Anrufe 494
  PC Analysis-Extrakt 524
  verwalteter Wählvorgang 488
  Warteschlange ausgehender Anrufe 497
Statistiken zu Anrufabschlusscodes
  Kombination 502
Statistiken zur Festplattenauslastung – Beschreibungen 102
Statistiken zu Warteschlangen
  Kombination 483
Status 95
Statusberichte 164
Status von Konfigurationsdateien 122
Status von Konfigurationsdateien, Feldbeschreibungen 122
Steuerung des Wählsystems 98
Steuerung und Administration der Wählsystembefehle 97
stoppen 197
  Blending-Programm 562
  Dialogfeld „Job stoppen“ 349
  Job, normal 404
  Job, sofort in Monitor 404
  Job in Monitor 404
Strategien
  Abschlusscodes angeben 215
  Alternative erste Telefonnummer 205
  ausführen 207
  erneute Versuche 206
  Erste Telefonnummer 205
  -Übersicht 204
  Zeitzonen einstellen 214
  Ziele festlegen 215
Stündliche Wiederholung im Assistenten zum Planen von Aktivitäten 303
Suchen 361
  Agent 398
  Monitor (Dialogfeld) 348
  Textzeichenfolge in Monitor suchen 416
Supervisor 36, 40, 74
  Monitor-Ansichtssatz umbenennen 344
  Speichern aktueller Ansichten in Monitor 343
  Speichern als Ansichtssatz in Monitor 344
  Standardansichten in Monitor 342
Supervisor-Ansicht, Definition 368
Supervisor-Hierarchie
  Suchen von Agenten, die an einen Supervisor berichten 417
Supervisor-Ressourcen-Ansicht 396
Support 568
Symbole in der Ansichtssymbolleiste 371
Symbolleiste 321
  in einer Ansicht 371
  Schaltfläche in einer Ansicht 361
Symbolleistenschaltflächen 49
Syntax
  Expliziter Mustervergleich 284
Syntax *(Fortsetzung)*
  Feldtyp-Mustervergleich 283
  Listentrennzeichen 284
  unterstützt 284
Systemereignisse abonnieren 105
Systemgruppe, Definition 23
Systemparametereinstellungen 109
Systemstatus 92
System-Telnet 543
  definiert 542
  Funktionen 542
  starten 543, 544
Systemzustand 89
Systemzustands-Konsole 107
Systemzustands-Manager 40, 79, 89

T

Tabellenansicht 361
  Ansichtssymbolleiste 371
  Symbolleiste 371
Tabellenansicht in Monitor 367
Tageszeitberichte
  Berichtvarianten 459
  Verfügbare Berichte 456
Teilfenstergröße anpassen 114
Telefon, Registerkarte 207
Telefonleitungen 411
Telefonnebenstelle
  Parameter 572
telephny.spt 190
Telescript
  Agent-Blending 551
  Benutzerprogrammierbare Schritte 551
Telnet
  PC Analysis 516
  System 543
Termine, herunterladen und laden 25
Test-Huntgruppe
  Agent-Blending 553
TLS und hohe Verschlüsselung
  Unterstützung 30
Training 567
Transaction Link (Übertragungsverknüpfung)
  Kommunikationskanal 551
  Spectrum 551
Transaktion
  anzeigen in Agent-Blending 565
  Überprüfungsjob 248
Transport Layer Security 30
Trefferquote 242
Typen von Anwendungsberechtigungen 47
Typen von Wählsystemaktivitäten 293

U

Übergabe an VDN
  TRANSID 257
  TRANSID-Funktion 33
Übergabeeinstellungen 255
Übergabekonfiguration im Hard-Dialer-Modus 256

Übernahmefunktion für allgemeinen Rückruf 262
überprüfen
Datensatzauswahl 225
Job 279
mehrere Jobs 280
Überprüfen der Berechtigungen und der der Rolle zugewiesenen Benutzer 82
Überprüfungsfunktionen 130
Überprüfungsjob:Datensatzauswahl 220
Übersicht über das Datenverzeichnis 471
Übersicht über die Fensteranordnung 443
überwachen 40, 47
Überwachen einer Agentenleitung 420
umbenennen
Hierarchie 540
Hierarchieebene 539
Umbenennen einer Rolle 86
Umgebung 26
Unendlicher Job 234
Datensatzauswahl 220
Untätig, Agent-Zustand 338
Unterstütze Syntaxarten 284
Unterstützte
Exportformate 440
Unterstützte Aktionen 183
Unterstützte Funktionen 182
Unterstützung
Weiterleiten der Nummer des angerufenen Teilnehmers für Übergabeanrufe an VDN 33
Weiterleiten eines numerischen Anruflisten-Feldnamens für Übergabeanrufe an VDN 33
Windows 8.1 32
Unterstützung außerhalb der Zeitzone 34
Upload auf den Host 156
Upload zum Host (Registerkartenfelder) 157
Upload-Zuweisungstabelle 160

V

VDN
Agent-Blending 549
Vektor
Avaya Communication Manager 549
Verarbeitung (Registerkarte) 144
Verbindungszeit-Toleranz 263
Verfügbare Berichte
Agent 449
Agent monatlich 460
Job 452
Job monatlich 462
Tageszeitberichte 456
Tageszeit monatlich 465
Verwaltung 460
Verringern der Anzahl von Zeilen in der Telefoniedatei .. 190
Versionen 187
Versionsdaten 187
Versionsdaten speichern 188
verwalten
Agenten 417
Verwalten von Benutzern 58
Verwalten von Serviceeinheiten 66
Verwaltete Jobs 252
Verwaltete Jobs *(Fortsetzung)*
Ändern der Einstellungen in Monitor 411
Verwalteter Agent 39
verwalteter Wählvorgang 488
Statistik 488
verwaltete Serviceeinheiten 64
Verwaltete Wählvorgänge 234, 252
Agenten dürfen Anrufe abbrechen 252
Berichte 447
Datensatz-Suchmethode bei Vorschau 252
Dialogfeld 353
Vorschau 252
Vorschau leerer Datensätze anzeigen 252
Vorschau-Zeitlimit (Sek.) 252
Wählen gelöscht. Datens. erlaub. 252
Verwaltung 61, 81
Verwaltungsberichte
Verfügbare Berichte 460
Verwaltungs-Verzeichnis 473
Verwenden der Anruf-Stufensteuerung 237
Verwenden der Zeitzone des Telefons 154
Verwenden des Befehls „Aktivieren“ 165
Verwenden des Befehls „Beispiel konvertieren“ 164
Verwenden des Überprüfen-Befehls 164
Verwendung stündlicher Wiederholung mit Wiederholungstyp 303
Verwendung von Postupdate 148
Verzeichnisnummer
ACD-definierte Gruppe 552
Verzeichnisse der monatlichen Datenzusammenfassung 472
Videos 567
Virtueller Agent 234, 248
Virtuelle Warteschlange 196
Voraussetzungen für das Erstellen einer Serviceeinheit .. 69
Vordefinierte Rollen 44
Voreinstellungen für eine Nicht anrufen-Gruppe 166
Vorgänge im Rolleneditor 79
Vorgangstypen 127
Vorschau
Shadowjobs 245
Vorschau-Zeitlimit (Sek.) 252
Vorteile 471

W

wählen
alle Zeilen in einer Anrufstrategie 212
Datensatzauswahlzeile 230
Hierarchie 365
Hierarchie in Monitor 365
Wählen gelöscht. Datens. erlaub. 252
wählen über Drittanbieter
aktivieren 278
Wählsystem 211, 227
Ansicht, Definition 368
Ansicht der Agents 374
Hierarchie 535
Hierarchie, Agenten suchen 417
in Ihren Ansichten 338
Leitungs-Ansicht 376
Monitor-Ansichtssatz umbenennen 344

Wählsystem *(Fortsetzung)*
Protokollansicht ... 376
Ressourcenansicht ... 372, 376
Ressourcenanzeige ... 376
Speichern aktueller Ansichten in Monitor ... 343
Speichern als Ansichtssatz in Monitor ... 344
Standardansichten in Monitor ... 342
Status-Ansicht ... 372
Wählsystemdienste ... 89
Wählsysteme
Hierarchiekonfiguration ... 477
Wählsystemressourcen ... 76
Wann die automatische Steuerung zu verwenden ist ... 237
Wann die Quote für Intelligente Anrufeinleitung zu verwenden ist ... 238
Warnungen
aktivieren ... 430
anzeigen in Agent-Blending ... 565
ausführen ... 426
Bearbeiten ... 428
Beispiele ... 424
deaktivieren ... 430
Dialogfeld „Meldungsanzeige“ ... 431
entfernen ... 428
Protokoll ... 428
Starten der Überwachung ... 340
Status überprüfen ... 430
Steuer- ... 340
Typen ... 423
Warnungen bearbeiten ... 432, 433
Ziel ... 423
Warnungen bearbeiten
Benachrichtigungen (Registerkarte) ... 433
Bereich (Registerkarte) ... 432
Warnungsdefinition (Registerkarte) ... 432
Warteschlange
Einstellungen ... 264
Warteschlange ausgehender Anrufe ... 197
Statistik ... 497
Warteschlange eingehender Anrufe ... 196, 198
Warteschlangen-Einstellungen ... 264
Warteschlangenstatistik
eingehend ... 487
Warteschlange zur Weiterleitung von Anrufen ... 196
Label für Job ... 251
Wartezeit in Sekunden ... 264
Wartung von MTS planen ... 298
Wartung von Proactive Contact planen ... 299
Wechseln zwischen Wählsystemen ... 115
weiterleiten
ANI ... 257
Weiterleitung von Sprach- und Computerdaten ... 152, 153
Wiederholung
Dialogfeld ... 356
Wiederholungsmuster ... 302

Z

Zeichen, Platzhalter ... 217
Zeigen auf CJK-Sprache für Drittanbieter ... 544
Zeile in Datensatzauswahl einfügen ... 228
Zeit
Zeit *(Fortsetzung)*
Mustervergleich ... 283
Vergleiche, Mustervergleich ... 286
Zeitauswahl, Ansichtssymbolleiste ... 371
Zeitbereich ... 361
anzeigen ... 365
Zeitplan verwenden ... 291
Zeitraum ... 337
In Monitor festlegen ... 365
Zeitzone des Telefons ... 154
Zeitzonen ... 254, 412
Auswählen, um Anrufe zu sortieren ... 412
Datensatzauswahl ... 214
Dialogfeld ... 353
Registerkarte ... 221
Zeitzonenfunktion von Telefonen ... 154
Ziele festlegen, Datensatzauswahl ... 215
Zugriff erhalten
Abschlusscode-Verwaltung ... 177
zuordnen
Mehrere Warteschlangen ... 551
Meridian ... 551
Zusammenfassungsstatus
Monatsdaten ... 475
zuweisen ... 74, 75
Zuweisen ... 44
Zuweisen einer Rolle zu Benutzern ... 88
Zuweisung aufheben ... 74, 75
Zweig, Hierarchiestruktur ... 534
Zwischen Serviceeinheiten wechseln ... 115