



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Concierge

Unify OpenScape Concierge V4R2, Plus

Administratordokumentation

10/2021

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhalt

1	Über dieses Handbuch	7
1.1	Begriffe und Notation.....	7
1.1.1	Stil.....	7
1.1.2	Terminologie.....	7
1.1.3	Hinweise	8
1.2	Abkürzungen.....	9
2	Einführung	11
2.1	Allgemeines	11
2.1.1	Weitere Dokumentationen zu Concierge	11
2.2	Concierge-Lösungskomponenten.....	12
2.2.1	CPS	13
2.2.2	OpenScape Contact Center-Integration (nur für Professional-Version)	14
2.2.3	Client-Applikationen	14
3	OpenScape Concierge Client-Applikation	15
3.1	Sprachdateien.....	15
3.1.1	Anpassung der Sprachdatei.....	16
3.1.2	Implementierung neuer Sprachen.....	16
3.2	Starten des Concierge-Clients mit Windows-Authentifizierungs-Anmeldung	19
4	OpenScape Concierge DataCenter.....	21
4.1	OpenScape Concierge DataCenter starten.....	21
4.1.1	Erstanmeldung	22
5	Anmeldung mit „Systemmanager“-Rechten	23
5.1	Systemdaten	23
5.1.1	Mandant.....	24
5.1.2	DDI Lookup.....	27
5.1.3	Ansagen	31
5.1.4	Nachtvarianten	32
5.1.5	CPS-Rufnummernbereiche	33
5.1.6	OS4K- Trunk Monitoring (nur mit OpenScape 4000)	35
5.1.7	CPS Trunk Monitoring	37
5.2	Administrator	38
5.2.1	Contact Data Provider	38
5.2.2	Db Info	38
5.2.3	Datenbank aktualisieren	39
5.2.4	Datenbankversion	40
5.2.5	GDPR	41
5.3	Benutzerverwaltung	41
5.3.1	Benutzerkonten	42
5.3.2	Anwendungsnamen und Funktionen.....	43
6	Anmeldung beim OSC DataCenter mit dem „Mandanten-Manager“-Konto.....	44
6.1	Teilnehmerdaten.....	45

Inhalt

6.1.1	Datenbankstruktur	45
6.1.2	Bearbeiten von Teilnehmerdaten für das elektronische Telefonbuch (ETB)	46
6.1.3	Zentrale Adressinformationen definieren	51
6.1.4	Zusatzinformationen definieren	51
6.1.5	Stichwörter definieren.....	53
6.2	Basisdaten	54
6.2.1	Schwarzes Brett	54
6.2.2	Button Konfiguration	55
6.2.3	Spracheinstellungen	55
6.2.4	Begrüßungstexte	56
6.3	Anrufhistorie	57
6.3.1	Anrufe (Kurz)	57
6.3.2	Anrufe (Lang).....	58
6.3.3	Tabellen für die Anrufhistorie	59
6.4	Systemdaten	64
6.4.1	Mandanten.....	64
6.4.2	DDI Lookup.....	69
6.4.3	Ansagen	72
6.4.4	Nachtvarianten	72
6.4.5	CPS-Rufnummernbereiche	73
6.4.6	Client Konfiguration	73
6.5	Administrator	75
6.5.1	Lösche alte Anrufe	75
6.5.2	DB Info.....	76
6.5.3	Löschparameter	77
6.5.4	DB-Version	78
6.5.5	GDPR	79
6.6	Benutzerverwaltung	83
6.6.1	Allgemeines	83
6.6.2	Benutzerkonten	83
6.6.3	Manuell Benutzer anlegen.....	84
6.6.4	Zugriffsgruppen	85
6.7	Berichterstellung	86
6.7.1	Einführung	87
6.7.2	Beschreibung.....	87
6.7.3	Einen neuen Bericht anlegen	87
6.7.4	Berichtstypen.....	90
7	OpenScape Concierge Button Konfiguration.....	95
7.1	Allgemeines	95
7.2	Konfiguration	96
7.2.1	Eine neue Konfiguration anlegen	96
7.3	Konfiguration von Direktwahlkartenreitern	97
7.3.1	Einstellen der Tastenbreite.....	97
7.3.2	Konfiguration einer neuen Direktwahltaste	98
7.3.3	Eine Direktwahltaste löschen	101
7.3.4	Eine Datei importieren.....	101
7.4	Speed Button-Konfiguration	101
7.4.1	Ausschneiden und Einfügen.....	102

7.4.2	Drag&Drop.....	102
7.4.3	Speichern einer Konfiguration	102
8	OpenScape Concierge Layout Management	104
8.1	Allgemeines	104
8.2	Das LayoutManagement starten	105
8.3	Auswahl des erforderlichen Formulars	105
8.4	Objekte auswählen.....	106
8.5	Das Layout Management schließen	106
8.6	Menüleiste.....	107
8.7	Symbolleiste	107
8.8	Objekt Inspektor von OpenScape Concierge	109
8.8.1	Eigenschaften im Objekt Inspektor	110
8.8.2	Vordefinierte Farbwerte	112
8.8.3	Objekttypen	113
8.9	Anwendungsbeispiele	114
8.9.1	Schaltflächen unsichtbar machen	114
8.9.2	Änderung der Farbe eines Anrufs, der auf der Taste für Leitung 1 signalisiert wird.....	114
8.10	Wiederherstellung des Lieferstatus (Werkseinstellungen).....	115
9	Contact Data Provider – Importieren von Teilnehmerdaten	116
9.1	Allgemeines	116
9.2	Datenquellentypen	116
9.3	CDP Import-Job	116
9.3.1	Überblick über die Tasks.....	117
9.3.2	Schritte für einen neuen Import-Job (am Beispiel einer .csv-Datei).....	117
9.3.3	Contact Data Sync Job testen:.....	127
9.4	Andere Importquellentypen definieren	127
9.4.1	Quell-LDAP importieren	127
9.4.2	Importieren der Quelle OLE DB	130
9.4.3	Importquelle OSV	134
9.4.4	Importquelle OS 4000	135
9.5	Weitere Informationen – Best Practice	138
9.5.1	Bemerkungen zur Datenintegrität:	139
9.5.2	Teilnehmerdateien aus einer Importquelle löschen	139
9.5.3	Eine Zuordnung kopieren	139
9.5.4	Statusanzeige.....	140
9.5.5	Fehlerdatei.....	140
9.5.6	Erweiterte Einstellungen.....	140
9.5.7	Vollständiger Import/Delta-Import.....	142
9.5.8	Personalnummern	142
9.5.9	Stetige Überwachung auf Import-Textdateien.....	142
9.6	Tipps zur Datenumwandlung	143
9.6.1	Trennregeln	143
9.6.2	Reguläre Ausdrücke	146

9.7	OSV-Datenexport für CDP und Synchronisierung von PABX-Nebenstellen	147
10	Best Practice –Handhabung von Ansagen.....	149
10.1	Allgemeine Informationen	149
10.2	Ansagetypen.....	149
10.2.1	Ansagen	149
10.2.2	Dialoge	149
10.2.3	Wartemusik.....	149
10.2.4	Persönliche Ansagen	149
10.3	Wave-Dateien hochladen.....	150
10.3.1	Format von Wave-Dateien	150
10.4	Ansagen für Wartemusik/Vermittlungsmusik	151
10.5	Begrüßungsansage des Mandanten	151
10.6	Persönliche Ansagen.....	151
10.7	Ansagen für Nachtvarianten/Überlaufvarianten.....	152
11	Best Practice - Konfiguration für DDI.....	153
11.1	Zeiten	153
11.1.1	RNA-Timeout-Zeit	153
11.1.2	Zeitüberlauf-Variante/Maximale Zeit in der Eingangswarteschlange.....	154
11.1.3	Maximale Zeit in der Verarbeitungswarteschlange für einen Anruf	155
11.2	DDI-Verknüpfungen mit Nachtvarianten/Zeitüberlauf	155
11.2.1	Zeitüberlauf-Variante/Maximale Zeit in der Eingangswarteschlange.....	155
11.3	DDI-Verknüpfungen mit Begrüßungsmeldungen.....	156
12	Anhang	158
12.1	Verwaltung von Datensätzen in Data Center.....	158
12.1.1	Datenbank-Funktionen	158
12.1.2	Tabellenfilterfunktionen	158
12.1.3	Kalenderfunktion	162
12.2	Privater Rufnummernplan	162
12.2.1	Weitere Informationen zu privaten Rufnummern in Concierge:	164
12.3	Kettengespräche (nur für externe Gespräche an OS4K ab V8R0)	164
12.4	Sonderzeichen in europäischen Ländern.....	166

1 Über dieses Handbuch

In diesem Handbuch werden die OpenScape Concierge Administrationstools beschrieben. Dabei liegt der Schwerpunkt auf der OpenScape Data Center-Applikation, die zur Konfiguration und Administration der OpenScape Concierge-Applikation mit ihren Optionen und Integrationsmöglichkeiten dient.

Das Buch und seine einzelnen Abschnitte wurden so aufgebaut, dass sie so weit wie möglich der Struktur von Data Center entsprechen. Falls erforderlich, sind die Einstellungen im OpenScape Concierge **System Management** und/oder des angeschlossenen PABX- oder OSCC-Systems beschrieben.

Weitere Informationen zu integrierten Applikationen wie **Contact Data Provider (CDP)** für den Kontaktdatenimport, **Button Config** und **Layout Management** mit Konfigurationshinweisen für die Einrichtung eines neu installierten Systems finden Sie in „OpenScape Concierge, Configuration, Administratordokumentation“.

Hinweis:

Das Handbuch wurde für erfahrene Techniker geschrieben (z. B. geschultes Personal, das für die Integration, Installation und Verwaltung der Software verantwortlich ist).

1.1 Begriffe und Notation

Dieser Abschnitt beschreibt die in diesem Handbuch verwendeten Begriffe sowie die Notation.

1.1.1 Stil

Tabelle: Stil

Konvention	Bedeutung
Fett	Schaltflächen und Symbole auf dem Bildschirm, Menüelemente
<i>Kursiv-fett</i>	Datenbanknamen, Variablen, Felder, Dateinamen
GROSSBUCHSTABEN	Tasten (UMSCHALT, STRG, ALT)
<i>Kursiv</i>	Befehle, Beispiele, Ordernamen
Courier	Ausgabetexte und Fehlermeldungen, Parameter, Quelltext

1.1.2 Terminologie

Die folgenden Begriffe beschreiben Aktionen, die mit der Tastatur oder mit der Maus auszuführen sind, ebenso wie die Status von Befehlsschaltflächen auf dem Bildschirm.

Tabelle: Terminologie

Begriff	Bedeutung
Drücken	Drücken Sie eine Taste auf der Tastatur.
Eingabe	Geben Sie Buchstaben, Zahlen, Datenbanknamen oder Variablen ein.
Eingabetaste	Drücken Sie die Bestätigungstaste (EINGABE oder RETURN).

Begriff	Bedeutung
Doppelklick	Klicken Sie schnell hintereinander zweimal mit der linken Maustaste.
Rechtsklick/ echte Maustaste	Klicken Sie einmal mit der rechten Maustaste.
Auswählen oder markieren	Klicken Sie einmal mit der linken Maustaste auf ein Element.
Ziehen	Wählen Sie ein Objekt aus, klicken Sie mit der linken Maustaste darauf, und halten Sie die Maustaste gedrückt, während Sie das Objekt an eine neue Position verschieben.
Ablegen	Lassen Sie die linke Maustaste los, um das verschobene Objekt abzulegen. Das kann nur erfolgen, nachdem Sie ein Element verschoben haben.
Aktiv/freigegeben	Aktive Befehle werden auf dem Bildschirm schwarz dargestellt. Das bedeutet, sie stehen für den Benutzer zur Verfügung. Aktive Symbole werden in ihren üblichen Farben dargestellt, wenn sie für den Benutzer verfügbar sind.
Deaktiviert/nicht freigegeben	Deaktivierte Befehlsschaltflächen und Symbole werden auf dem Bildschirm grau angezeigt, d. h. sie stehen dem Benutzer nicht zur Verfügung.
Schaltfläche/ Symbol	Schaltflächen für die Ausführung von Funktionen

1.1.3 Hinweise

In diesem Handbuch werden die folgenden Hinweise verwendet:

HINWEIS:

Kennzeichnet praktische Informationen, die für den Arbeitsprozess wichtig sind.

WICHTIG:

Kennzeichnet eine Situation, die zu Funktionsstörungen oder einer Beschädigung von Sachanlagen führen kann.

1.2 Abkürzungen

Tabelle: Abkürzungen

Abkürzung	Name	Bedeutung
ACD	Automatic Call Distribution	Automatische Anrufverteilung (Call Center-Telefonanlage)
ART	ACD Routing-Tabelle	OS4000 ACD Routing-Tabelle
BDE	Borland Database Engine	
CBC	Concierge Button Config	Concierge-Admintool
CDC	Concierge Data Center	Concierge-Admintool
CF	CallForward	Anrufumleitung, Einstellung in OSV
CFU	CallForward unconditional	Unbedingte Anrufumleitung, Einstellung in OSV
COS	Class of Service, Berechtigungsklasse	Dem Telefon zugewiesene Leistungsmerkmale
CLM	Concierge Layout Manager	Concierge-Admintool
CTI	Computer Telephony Integration	Integration von Telefonanlage und unterstützender Software
DB	Datenbank	
DDI	Dialed Digits Inwards	Durchwahlnummer
DII	Dynamic Link Library	
ETB	Elektronisches Telefonbuch	Teil der OpenScape Concierge-Applikation
GDPR	General Data Protection Regulation	Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten
H4K	HiPath 4000 – jetzt OpenScape 4000	PABX/Telefonanlage
MCID	Malicious Call Identification	Anruferidentifizierung bei böswilligen Anrufen
MLHG	Multi-Line Hunt Group	Mehrleitungs-Anruf-übernahmegruppe in OSV
MoH	MusicOnHold	Wartemusikeinstellung in OSV
NV	Nicht Verfügbar	Agentenstatus Nicht Verfügbar
OS4000	OpenScape 4000 – frühere Bezeichnung HiPath 4000	PABX/Telefonanlage
OS4K	OpenScape 4000 – frühere Bezeichnung HiPath 4000	PABX/Telefonanlage
OSC	OpenScape Concierge	OpenScape Concierge-Applikation
OSCC	OpenScape Contact Center	ACD von OpenScape Voice
OSCC-E	OpenScape ContactCenter Extension	Contact Center-Lösungspaket der CoC-Umgebung
OSV	OpenScape Voice	Soft-Switch
OCX	OLE Control Extension	Programmmodul

Abkürzung	Name	Bedeutung
PABX	Private Automatic Branch Exchange (Telefonanlage)	HiPath 3000, OS4000 oder OpenScape Voice
RCF	Remote Call Forwarding	Anrufumleitung, Einstellung in OSV
RCG	Route Control Group	Einstellung in OS4000
RNA	Ring no Answer	Anruf wird nicht angenommen.
SDK	Software Developer's Kit	Entwicklungssoftware
SIP DN	Session Initiation Protocol Directory Number	Teilnehmereinstellung in OSV

2 Einführung

2.1 Allgemeines

OpenScape Concierge ist ein komfortabler, benutzerfreundlicher Vermittlungsplatz für OpenScape Voice und OpenScape 4000. Es kann als Standalone-Lösung oder mit integriertem OpenScape Contact Center (OSCC) eingesetzt werden.

Es stehen zwei verschiedene Varianten von OpenScape Concierge zur Verfügung:

- OpenScape Concierge **Professional**
- OpenScape Concierge **Plus**

OpenScape Concierge **Professional** bietet den vollen Umfang der verfügbaren Funktionen. OpenScape Concierge **Plus** ist eine auf essentielle Funktionen reduzierte Variante.

Concierge ohne OSCC bietet eine Anrufannahme- bzw. einfache Anrufzuteilfunktion, die auf der Gruppenzugehörigkeit der Vermittlungsplatzmitarbeiter basiert – eine Funktion, die auch genutzt wird, um die Sichtbarkeit von Anrufen auf der Client-GUI zu steuern.

Detaillierte Anruf- und Benutzerstatistiken, erweitertes Routing und Contact Center-Funktionen werden durch die Integration mit OpenScape Contact Center realisiert, wo die Benutzer von Concierge als ACD-Agenten behandelt werden.

Der zentrale Concierge Provider Service (CPS) ermöglicht die Anruf- und Ansagensteuerung.

Das integrierte Telefonbuch (ETB) mit Kalender und UC, Circuit oder Skype Integrationsoptionen stellt den Vermittlungsplatzmitarbeitern alle erforderlichen Informationen auf einen Blick bereit.

WICHTIG:

Die Beispielkonfigurationen in diesem Handbuch gelten für die Laborumgebung. In der Kundenumgebung sind andere Parameter erforderlich, z. B. andere Nummernbereiche, Prefix Access Codes usw.

Die Konfiguration und Anpassung der Konfiguration an die Kundenumgebung sollte nur von geschultem Personal vorgenommen werden.

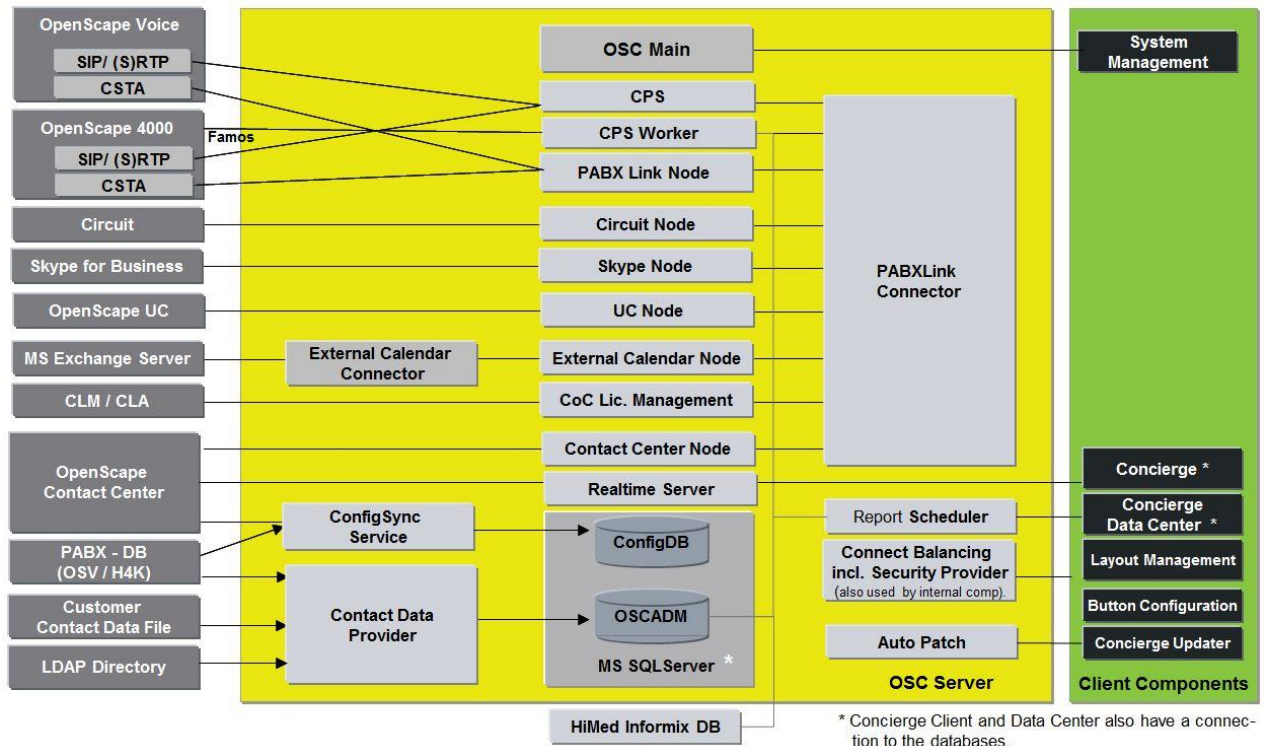
OpenScape Concierge V4 ist die Nachfolger von OpenScape Contact Center Extensions (OSCC-E) V3R1.

2.1.1 Weitere Dokumentationen zu Concierge

- OpenScape Concierge Configuration, Administratordokumentation
- OpenScape Concierge Plus, Benutzerhandbuch
- OpenScape Concierge Setup Client-Installationshandbuch
- OpenScape Concierge Setup Server-Installationshandbuch

2.2 Concierge-Lösungskomponenten

Die folgenden Übersichten zeigen die wichtigsten Softwaremodule und Komponenten von OpenScale Concierge.



Übersicht über die wichtigsten OSC Server Komponenten:

Ganz oben in der Abbildung ist der Service **OSC Main** dargestellt. Er steuert alle Prozesse auf der Maschine und kann unter Verwendung der Windows-Dienste gestartet und gestoppt werden. Dort heißt er „**OpenScale Concierge Service**“.

In der MS SQL Server Express-Datenbank mit **OSCADM** und **ConfigDB** sind die Concierge-Datenkomponenten enthalten.

Die Prozesse **ControlOscadmDB** und **ControlOSCADMDN** sind für das Anlegen und Verwalten der Datenbank verantwortlich – nicht in der Abbildung.

Diese Datenbank kann auch auf eine dedizierte Maschine ausgelagert werden.

Die zentrale Instanz ist der **PABXLink Connector**, wo die Funktionsknoten der verschiedenen Komponenten verbunden und miteinander integriert sind.

Der **CPS (Concierge Provider Service)** ist für die Steuerung der Anrufe erforderlich, die von den Concierge Benutzern / Vermittlungsplatzmitarbeitern bearbeitet werden. Ohne OSCC ist der CPS für die automatische Verteilung von Anrufen an die Agenten / Vermittlungsplätze (ACD) verantwortlich.

Der CPS ist dafür zuständig, Anrufe zu halten, zu übergeben und zu parken, ebenso für die Pager-Funktionalität. Wenn der Anruf einem Vermittlungsplatzmitarbeiter zugeordnet wird und der Vermittlungsplatzmitarbeiter mit dem Anrufer spricht, ist der CPS nicht

beteiligt. Der Anruf gelangt zurück zum CPS, wenn der Agent den Kontakt parkt, auf den Pager weiterleitet, übergibt oder hält.

Der **CPS Worker** ist ein Worker-Prozess des CPS und wird für zusätzliche Kommunikationsanforderungen in folgenden Fällen verwendet:

- OSCC wird zur Überwachung des OSCC-Call flows verwendet
- Die OS4K-Famos-Schnittstelle wird zum Lesen und Einstellen der Class of Service verwendet
- HiMed synchronisiert Patientendaten in die OSConcierge-Datenbank.

Der **Contact Data Provider (CDP)** ist verantwortlich (automatisch) Teilnehmerdaten für das **elektronische Telefonbuch (ETB)** zu importieren. Für diesen Datenimport können mehrere Quellen unterschiedlichen Typs verwendet werden.

Der **Realtime Server** besteht aus dem Realtime Server und der Realtime-Node, die Teil der Contact Center Node ist.

Die **UC Node** verbindet Concierge mit **OpenScape UC**, um dem Vermittlungsplatzmitarbeiter den Anwesenheitsstatus und den Medienstatus der UC-Nebenstelle mitzuteilen.

Die **Circuit Node** verbindet Concierge mit **Circuit**, um dem Vermittlungsplatzmitarbeiter den Anwesenheitsstatus und den Medienstatus der Circuit Nebenstelle mitzuteilen.

Die **Skype Node** verbindet Concierge mit **Skype for Business**, um dem Vermittlungsplatzmitarbeiter den Anwesenheitsstatus und den Medienstatus der Skype Nebenstelle mitzuteilen.

Der **External Calendar** Node verbindet Concierge mit externen Kalendersystemen, um dem Vermittlungsplatzmitarbeiter externe Kalenderinformationen der Teilnehmer im ETB bereitzustellen. Darüber hinaus kann Concierge interne Kalenderinformationen im OSCADM speichern.

Report Scheduler Worker ist für die Verarbeitung von Berichtszeitplänen verantwortlich.

2.2.1 CPS

Neben der CSTA-Verknüpfung ist der **CPS (Concierge Provider Service)** die zweitwichtigste Verbindung zwischen dem OSC Server und der Kommunikationsplattform (OS400/OSV/OSCC). Der CPS ist ein zentraler Service im System. Er ist für die gesamte Bearbeitung der Anrufe verantwortlich, die im Zuständigkeitsbereich von Concierge liegen, ebenso wie für die Bearbeitung von Ansagen für Anrufer, die von Concierge verarbeitet werden.

Anrufe, die geparkt oder angehängt sind, werden mit dem CPS verbunden, wo der Anrufer eine zuvor festgelegte Musik hört. Anrufe, die vermittelt werden, werden vorübergehend mit dem CPS verbunden, solange das Zielgerät den Anruf noch nicht angenommen hat. Auf diese Weise kann Concierge alle Anrufe nachverfolgen und steuern, bis sie mit dem Zielteilnehmer verbunden sind.

Falls die angesprochene Person nicht reagiert, ist der CPS die Instanz, die entscheidet, wie weiter mit dem Anruf verfahren wird. Es ist nicht mehr die Intercept-Einstellung der Kommunikationsplattform, die die Entscheidungen trifft, falls der Zielbenutzer nicht erreicht werden kann.

Auf diese Weise ist CPS immer für Anrufe an den Vermittlungsplatz verantwortlich. Das schließt auch RTP-Streams zum CPS ein! Concierge definiert die Bearbeitung aller möglichen Szenarien und kann zu jedem Zeitpunkt berichten, was passiert ist.

Und schließlich bietet der CPS auch ein einfaches ACD-Routing eingehender Anrufe bei Installationen ohne OpenScape Contact Center.

2.2.2 OpenScape Contact Center-Integration (nur für Professional-Version)

Mit der optionalen OpenScape Contact Center-Integration sind außerdem die folgenden Dienste erforderlich:

- **Contact Center Node**
- **CPS Worker** wird hauptsächlich in Verbindung mit OSCC verwendet und ist dafür verantwortlich, die wartenden OSCC-Anrufe auf der Concierge GUI anzuzeigen. Außerdem werden alle an der Berechtigungsklasse (COS) vorgenommenen Änderungen von CPS Worker abgewickelt.

2.2.3 Client-Applikationen

In Kombination mit OpenScape Concierge werden mehrere Client-Applikationen verwendet:

- OpenScape **Concierge Client** (Vermittlungsplatz-Applikation)
- **Concierge Data Center** (Konfiguration für Concierge)
- **Layout Management** (Konfiguration des Concierge Client Layouts).
- **Button Configuration** (Speed- und Direktwahltasten Konfiguration)
- **System Management** (Konfigurationen des OSC Servers)

Anmerkungen

Das **System Management** ist das allgemeine Administrations-Tool für die Konfiguration der Basisparameter des OSC Servers, wie beispielsweise IP-Adressen, Port-Nummern, Datenbankeinstellungen und Kennwörter, ebenso wie für seine OSC Applikationseinstellungen.

3 OpenScape Concierge Client-Applikation

Die OpenScape Concierge Client-Applikation basiert auf der ausführbaren Datei **Concierge.exe**, die auf dem Client-PC des Concierge-Benutzers (Vermittlungsplatzmitarbeiter) ausgeführt wird.

Die Concierge-Applikation besitzt zahlreiche Konfigurationsoptionen, mit denen die Funktionen an die Anforderungen der Benutzer angepasst werden können, wie beispielsweise die Einrichtung von *Direktwahltasten* oder den Zugriff auf bestimmte Funktionen abhängig von den Berechtigungen des Benutzers. Alle Einstellungen befinden sich in der OSCADM-Datenbank des OSC Servers.

Darüber hinaus können die Layout-Einstellungen der Client-GUI von Concierge individuell angepasst werden, abhängig von den Einstellungen des einzelnen Benutzers.

Zusammen mit der Applikation wird eine Initialisierungsdatei installiert, *Concierge.ini*. Sie enthält einige Parameter für die Verbindung mit dem Server (IP-Adressen und Portnummern). Darüber hinaus sind im Installationsordner für Client-Applikationen die Standard-Sprachdateien abgelegt. Sie enthalten die sprachspezifischen GUI-Parameter der Concierge-Applikation. Alle anderen Konfigurationseinstellungen sind zentral auf dem Server gespeichert.

Individuelle Layout- und Spracheinstellungen sowie Protokollierungsinformationen sind im Roaming-Profil-Bereich der Clients des Benutzers gespeichert.

WICHTIGE HINWEISE zur Nutzung des Telefongerätes:

Es wird empfohlen, für das Telefongerät des Vermittlungsplatzmitarbeiters ein Headset zu verwenden, um eine optimale Benutzererfahrung zu erzielen.

Der Vermittlungsplatzmitarbeiter darf den Concierge-Arbeitsplatz **nicht** mit dem Telefongerät bedienen. **Es ist nicht erlaubt**, über das Telefon Anrufe weiterzuleiten, Anrufe entgegenzunehmen und Anrufe zu halten usw.!

3.1 Sprachdateien

Die Informationen zur lokalen Standardsprache für Concierge Client und Concierge Management-Tools sind in der Sprachdatei **Concierge_lang.xx.ini** definiert (wobei **xx** für den Sprachsuffix wie *de*, *en*, *es*, *fr*, *it* oder *pt-br* steht).

Diese Standardsprachdateien sind in der Client-Installation enthalten und im gleichen Ordner wie **Concierge.exe** zu finden. Da Sprachdateien beim Patching bzw. bei Upgrades der Applikation möglicherweise ausgetauscht werden, dürfen diese Dateien nicht verändert werden.

Beim Start der Applikation werden die Parametereinträge auf der Benutzeroberfläche von Concierge Client und Concierge Data Center in der folgenden Reihenfolge angezeigt:

1. Benutzerdefinierte Sprachdatei (**OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini**)
2. Datenbankeintrag in Concierge Data Center (Basisdaten/Spracheinstellungen)

3. In der Installation enthaltene Standard OSC Sprachdatei (**Concierge_lang.xx.ini**)
4. Wenn die erforderliche Sprachdatei oder ein bestimmter Parameter innerhalb einer Sprachdatei nicht vorhanden ist, startet Concierge mit Englisch als Standardsprache.

Anpassungen sprachlicher Begriffe können mandantenweit in Concierge Data Center unter „Basisdaten/Spracheinstellungen“ vorgenommen werden. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 6.2.3 Spracheinstellungen.

Wenn Sie die Sprachdatei für einen dedizierten Concierge Client und/oder für Concierge Management-Tools anpassen möchten, müssen die Dateien „OSConcierge_Lang.**Custom**.xx.ini“ verwendet werden (siehe nächster Abschnitt).

3.1.1 Anpassung der Sprachdatei

Um z. B. Beschriftungs- und Schaltflächennamen oder Hotkey-Funktionen anzupassen, muss die Datei OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini verwendet werden. Eine leere Version dieser Datei ist nach dem Erststart eines beliebigen Concierge-Tools unter
<Laufwerk>:\Benutzer\<Benutzername>\AppData\Roaming\OpenScape Concierge\OSConcierge zu finden.

Verfahren

1. Kopieren Sie den zu verändernden Abschnitt und Parameter von der ursprünglichen Sprachdatei in Ihre Datei OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini.
-> Denken Sie daran, dass **KEINE** Änderung der ursprünglichen Sprachdatei vorgenommen werden darf!
2. Ändern Sie in Ihrer Datei OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini den Parameterwert wie gewünscht.
3. Speichern Sie Ihre Änderungen in Ihrer angepassten Sprachdatei, und achten Sie darauf, dass der Sprachsuffix korrekt zum Dateinamen hinzugefügt wird (z. B. OSConcierge_Lang.Custom.**de**.ini für Deutsch). Überprüfen Sie außerdem, ob die Sprachdatei im ANSI-Format gespeichert worden ist.

Diese Datei wird bei Upgrades nicht überschrieben.

3.1.2 Implementierung neuer Sprachen

Außer den Standardsprachen (Deutsch - de, Englisch - en, Spanisch - es, Französisch - fr, Italienisch - it, brasilianisches Portugiesisch - pt-br) können für Concierge Client und Concierge Management-Tools auch andere Sprachen verwendet werden. Befolgen Sie für die Implementierung einer anderen Sprache das nachfolgende Verfahren:

Verfahren

1. Kopieren Sie die gewünschte Datei **Concierge_lang.xx.ini**.
2. Benennen Sie die Datei um. Ersetzen Sie dabei xx durch den entsprechenden Sprachsuffix (z. B. Tschechisch - **cz**, Niederländisch - **nl**, Italienisch - **it** usw.).
3. Öffnen Sie Ihre neue Datei, und übersetzen Sie die Parameterwerte nach dem „=“ entsprechend. Siehe Abschnitt 3.1.2.1 Übersetzungsrichtlinien für OSConcierge_Lang.xx.ini.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen. Überprüfen Sie, ob die Sprachdatei im ANSI-Format gespeichert worden ist.
5. Speichern Sie die neue Sprachdatei im gleichen Ordner wie die Datei **Concierge.exe** auf dem Client-PC oder unter einem zentralen Pfad.
6. Um die neue Sprachdatei für den Concierge-Client und/oder für Concierge Management-Tools verfügbar zu machen, muss der Dateiname zur Datei **OSConcierge.ini** hinzugefügt werden:

Beispiel mit lokaler Speicherung der Sprachdatei auf dem Client-PC:

[General]

LanguageFile = OSConcierge_Lang.xx.ini

Beispiel mit Speicherung der Sprachdatei in einem zentralen Verzeichnis:

[General]

LanguageFile = C:\Temp\OSConcierge_Lang. xx.ini

7. Es ist auch möglich, eine zusätzliche individuelle Sprachdatei für die neue Sprache zu erstellen. Befolgen Sie in diesem Fall das unter 3.1.1 Anpassung der Sprachdatei beschriebene Verfahren und fügen Sie außerdem Folgendes zur Datei **OSConcierge.ini** unter Abschnitt [General] hinzu:
CustomLanguageFile =
\$PersonalApplicationData\$\OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini
oder
CustomLanguageFile = %TEMP%\OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini

HINWEIS:

Wenn ein Benutzer die Concierge Client-Applikation startet, ist aufgrund des oben erwähnten Eintrags in der OSConcierge.ini die neue Sprache z. B. im Anmeldeformular nur für diesen Benutzer auswählbar.

Testen Ihrer Konfiguration

Testen Sie jetzt die neue Sprache in Concierge-Applikationen.

1. Starten Sie OSConcierge und OSConcierge Management-Tools.
2. Überprüfen Sie insbesondere alle Beschriftungen, Schaltflächen, Kartenreiter und Vorlagen.
3. Kontrollieren Sie auch, ob die neue Sprache bei Schaltflächen und Beschriftungen passt.

Möglicherweise sind nicht alle übersetzten Parameter sichtbar, da einige Menüs und Fehlermeldungen kontextabhängig und nur in einer Testumgebung zu sehen sind.

HINWEIS:

Nach einem Client-Upgrade kann es sein, dass die aktualisierten Sprachdateien neue Parameter enthalten. Die Concierge-Applikation verwendet die in der Datei *OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini* enthaltenen Parameter. Wenn ein Parameter in dieser Sprachdatei fehlt, verwendet Concierge die Standardsprachdatei *Concierge_lang.en.ini*, um entsprechende neue Parameter abzurufen.

3.1.2.1 Übersetzungsrichtlinien für OSConcierge_Lang.xx.ini

WICHTIG:

Die erste gültige Zeile muss die Sprache enthalten, die im

Anwendungsfenster der Concierge-Applikationen angezeigt werden soll.
Zum Beispiel: [Italian]

```
;;OpenScape Concierge  
  
[Italian]  
;;2014-07-23  
DatePopupNow = Ora  
DatePopupClear = Cancellare  
DatePopupOK = Ok
```

Grundlage für die Übersetzung ist die ursprünglich bereitgestellte Datei „OSConcierge_Lang.en.ini“.

1. Kopieren Sie daher diese Sprachdatei und benennen Sie sie „OSConcierge_Lang.<IhreSprache>.ini“.
2. Öffnen Sie die Datei mit einem ASCII-Texteditor (Notepad oder ein anderer Editor, aber nicht Wordpad, Word oder ähnliche Tools, die binäre Inhalte erstellen), und ändern Sie in der ersten gültigen Zeile [English] auf Ihre Sprache (siehe Beispiel oben).
3. Übersetzen Sie die englischen Wörter/Phrasen auf der rechten Seite von „=“ (Gleichheitszeichen) in Ihre Sprache.
4. Speichern Sie die Datei im ANSI-Format, und gehen Sie gemäß dem im Abschnitt 3.1.2 Implementierung neuer Sprachen beschriebenen Verfahren vor.

Wichtige Regeln für Concierge-Sprachdateien:

- In der Concierge-Sprachdatei dürfen keine Zeilen gelöscht werden.
- Achten Sie darauf, dass **KEINE** Parameter links vom „=“ (Gleichheitszeichen) geändert werden.
- Es dürfen keine zusätzlichen Zeilenumbrüche/Zeilenvorschübe eingefügt werden.
- Es dürfen keine zusätzlichen Semikolons eingefügt werden.
- Wenn bei der Suche nach Namen, die sprachspezifische Zeichen enthalten (z. B. å, č, Ş usw.), falsche Suchtreffer auftreten, kann dies nur in der Software geändert werden.

- Viele Hotkeys werden (wenn Concierge vollständig tastaturgesteuert wird) über zeichen-/buchstabensensitive Shortcuts gesteuert (Drücken einer Taste für eine bestimmte Aktivität oder Drücken von Tastenkombinationen wie Strg-a, Alt-a oder Strg-Alt-a usw.) und sind daher manchmal sprachabhängig. Sie funktionieren z. B. nicht, wenn das Wort in der neuen Sprache nicht den gleichen Buchstaben enthält. Es wird dringend empfohlen, um Unterstützung zu bitten, wenn Hotkeys geändert werden müssen.
Sie können Hotkeys erkennen, indem Sie nach „&“ vor einem Wort oder innerhalb eines Worts suchen (z. B. ETBShowExtrasBtn = (Alt+E)&Extras) bzw. nach „Ctrl+“, „Alt+“ oder „Ctrl+Alt+“ (z. B. Ctrl+A).
- Verwenden Sie NICHT Strg+Shift+<Buchstabe oder Ziffer>, da diese Kombination für die Tastenkonfiguration (Direktwahl Tasten) reserviert ist.

Beim Report Builder stellt sich die Situation etwas anders dar. Bei diesem Tool werden spezielle Sprachmechanismen außerhalb der Concierge-Sprachdatei verwendet. Daher wird empfohlen, die englischen Ausdrücke (bzw. die einer anderen offiziell unterstützten Sprache) zu akzeptieren, da die Funktion Reporting normalerweise nicht von Vermittlungsplatzmitarbeitern genutzt wird. Wenn der entsprechende Ausdruck nicht in der lokalen Sprache definiert ist, verwendet die Software automatisch den englischen Ausdruck.

Wenn auch für die Shortcuts oder im Report Builder lokale Sprachunterstützung benötigt wird oder wenn Änderungen im Kontaktsuchalgorithmus vorgenommen werden müssen, wenden Sie sich bitte an den sprach-/projektspezifischen Support von Unify.

3.2 Starten des Concierge-Clients mit Windows-Authentifizierungs-Anmeldung

Wenn die Concierge-Clients mit der Windows-Authentifizierungs-Anmeldung starten sollen, führen Sie in Concierge Data Center die folgenden Schritte durch.

Verfahren

Starten Sie Concierge Data Center. Wählen Sie bei der Eingabe des Benutzerkontos unter Benutzerverwaltung/Benutzerkonten die folgenden Einstellungen:

Windows-Anmeldung = Ja

Anmeldename = Geben Sie die Windows-Anmeldeinformationen (Domäne\Benutzername) ein.

The screenshot shows the 'Bearbeite Benutzerkonten' (Edit User Accounts) window. On the left, there is a 'Benutzerkonten-Liste' (User Accounts List) with the following entries: 253101 (MB, Agent1), 253102 (MB, Agent2), Concierge User1 (Concierge User1), Concierge User2 (Concierge User2), Manager (Manager), and OSCCEODOKUV3R1\Administrator (Bianchi User (User)). The last entry is selected. On the right, there is a form with the following fields: 'Aktiv' (set to 'Ja'), 'Name' (set to 'Bianchi'), 'Titel' (empty), 'Windows Login' (set to 'Ja'), 'Anmeldename' (set to 'OSCCEODOKUV3R1\Administrat'), and 'Kommentar' (empty). At the top right of the form are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

HINWEIS:

Das Feld **Kennwort** muss nicht ausgefüllt werden. Es wird ohnehin deaktiviert.

Wenn Sie die Concierge-Client-Applikation jetzt starten, müssen Sie lediglich die Nebenstelle verifizieren und auf die Schaltfläche **Anmelden** klicken, um sich anzumelden.



OpenScape Concierge

Concierge

V4.0.0.0

Bitte melden Sie sich an...

UNIFY

Sprache: Deutsch

Mandant: MUENCHEN

Benutzer: OSCCEDOKUV3R0\Administrator

Kennwort: [disabled]

Nebenstelle: 1291

Kennwort ändern

Anmelden

Abbrechen

HINWEIS:

Es ist nicht möglich, die Windows-Authentifizierungs-Anmeldung in Kombination mit der automatischen Client-Anmeldung (Anmeldung ohne Anmeldungsmaske) zu verwenden.

4 OpenScape Concierge DataCenter

Das **OpenScape Concierge Data Center** wird für die Administration und Konfiguration der OpenScape Concierge-Lösung genutzt. Diese Applikation stellt eine direkte Verbindung mit der Datenbank her und bietet eine GUI, über die der Administrator schnell und einfach Änderungen vornehmen kann.

4.1 OpenScape Concierge DataCenter starten



Klicken Sie auf dem Desktop auf **OSCDaCenter**, um die Applikation OpenScape Concierge Data Center zu starten.

Sie können sie auch über das Windows Start-Menü starten: **Start > Programmdateien > OpenScape Concierge > Concierge > Data Center**.

HINWEIS:

Im **Start Menu** finden Sie auch einen Shortcut zum Data Center; außerdem können Sie auf die **DataCenter.exe** doppelklicken. Sie finden diese exe-Datei im Installationspfad unter „\bin\Concierge\Concierge Management“, also z. B. unter „C:\Program Files (x86)\OpenScape Concierge\bin\Concierge\Concierge Management\DataCenter“.

Für die **Anmeldung beim Concierge Data Center** gibt es **zwei Standardtypen von Benutzerkonten**, die in der Client-Installation enthalten sind:

1. Das „**Systemmanager**“-Konto, das für zentrale, systemweite Administrationsaufgaben verwendet wird, die sich im Allgemeinen auf das gesamte System mit seinen Mandanten/Benutzern auswirken.
2. Das „**Manager**“-Konto des Mandanten. Dieses wird vom Administrator des Mandanten verwendet, um die Ressourcen eines Mandanten zu spezifizieren, z. B. Telefonbucheinträge (Teilnehmerdaten) oder die Benutzer des Mandanten, also Dinge, die nicht zum Arbeitsumfang des Systemadministrators gehören.

Normalerweise reichen diese beiden Konten für die Concierge-Konfiguration aus. Wenn jedoch Benutzerkonten mit bestimmten Rechten erforderlich sind, bietet das Data Center die Möglichkeit, diese Benutzerkonten gemäß den Kundenanforderungen zu erstellen. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie in den Abschnitten 5.3 Benutzerverwaltung und 6.6 Benutzerverwaltung.

HINWEIS:

Data Center ermöglicht die gleichzeitige Ausführung mehrerer Instanzen auf einem PC. Die Einstellungen können daher parallel vorgenommen werden!

4.1.1 Erstanmeldung

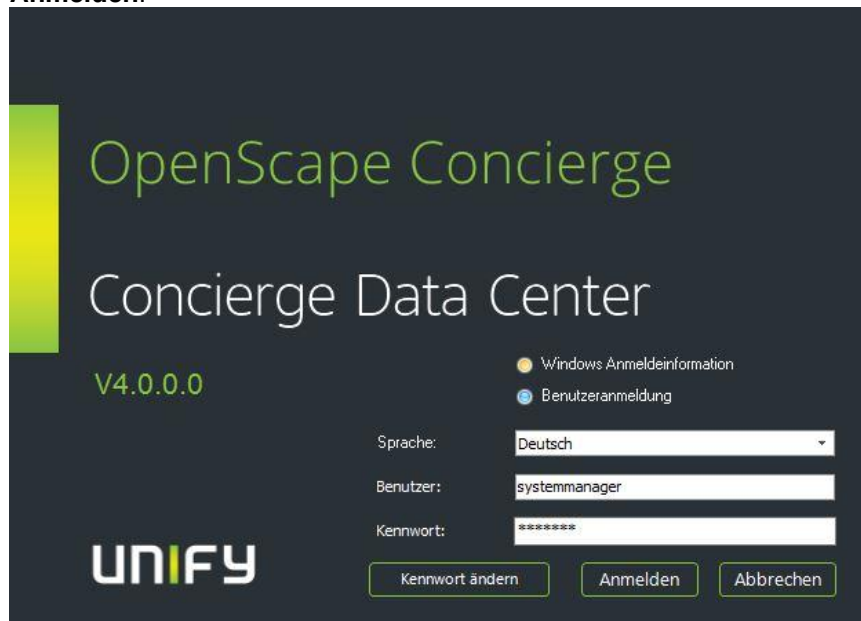
Für die Erstkonfiguration unmittelbar nach der Installation starten Sie Concierge Data Center mit der Anmeldung des Standard-Systemmanager-Kontos, siehe Abschnitt 5 Anmeldung mit „Systemmanager“-Rechten. Anschließend können Sie sich entweder mit dem Standard-Managerkonto oder mit einem selbst erstellten Managerkonto anmelden, siehe Abschnitt 6.6 Benutzerverwaltung.

Zur Anmeldung am Data Center mit Windows-Authentifizierung siehe Abschnitt 3.2 Starten des Concierge-Clients mit Windows-Authentifizierungs-Anmeldung.

5 Anmeldung mit „Systemmanager“-Rechten

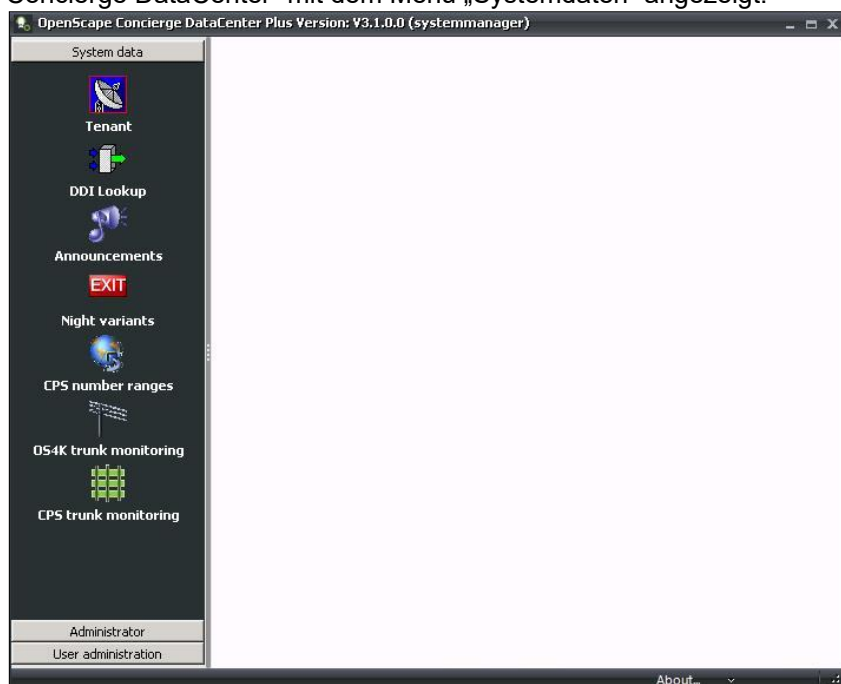
Das **Systemmanager**-Konto wird benötigt, wenn sich ein Administrator nach der Installation zum ersten Mal beim OpenScape Concierge Data Center anmeldet.

Das Standardkennwort „manager“ kann mit der Schaltfläche **Kennwort ändern** geändert werden. Bestätigen Sie die Anmeldung mit der Schaltfläche **Anmelden**.



5.1 Systemdaten

Nachdem sich der Benutzer angemeldet hat, wird das Fenster „OpenScape Concierge DataCenter“ mit dem Menü „Systemdaten“ angezeigt.



Ganz oben im Fenster sehen Sie in Klammern den angemeldeten Benutzer. In der Abbildung ist es der Benutzer *systemmanager*.

Beim ersten Mal erscheint ein Bildschirm, der die angemeldete Person daran erinnert, eine Grundkonfiguration für einen Mandanten anzulegen (inklusive In- und Outbundeinstellungen. Der Startbildschirm zeigt die Mandanteneinstellungen in *Systemdaten*. Weitere Konfigurationen erfolgen im Menü *Systemdaten*. Es enthält die folgenden Elemente für die Konfiguration:

Tabelle: Elemente des Menüs *Systemdaten*

Symbol	Name
	Mandanten
	DDI Lookup
	Ansagen
	Nachtvarianten
	CPS-Rufnummernbereiche
	OS4K Trunk Monitoring
	CPS Trunk Monitoring

5.1.1 Mandant

Zugang



Das Symbol **Mandanten** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite Mandanten“ befindet sich im Menü *Systemdaten*.

Nur *Systemmanager* sind berechtigt, die Mandanteneinstellungen zu ändern.

Weitere Informationen zum Anlegen von *Systemmanager*-Benutzern finden Sie im Abschnitt 5.3.1 Benutzerkonten.

Beschreibung

Während der Installation wird automatisch ein Standardmandant angelegt. Es wird empfohlen, diesen Mandanten mit der Bezeichnung DEFAULT zu verwenden.

Die Einstellungen können durch Klicken auf die Schaltfläche **Ändern** geändert werden. Felder, die bearbeitet werden können, werden weiß dargestellt. Wenn ein Feld hellgrün dargestellt wird, muss der erforderliche Wert zwingend eingegeben werden. Felder, die mit einem anderen Benutzerkonto oder in einer anderen GUI konfiguriert wurden, bleiben grau.

Allgemeine Einstellungen für den Mandanten auf Systemmanagement-Ebene:

Die allgemeinen Einstellungen **Name des Mandanten** und ein **Kommentar** sind obligatorisch. Der **Standort** kann im Dropdown-Menü für die Standorte ausgewählt werden, die vom *System Management* angegeben wurden. Analog dazu sind die Einträge für die **UC, Circuit oder Skype Node** (abhängig vom integrierten Presenzzinformationssystem) und den **Nummernbereich** vom *System Management* für ein bestimmtes System vordefiniert. Die **Protokollversion** (Typ der Kommunikationsplattform) ist ebenfalls vordefiniert.

Der **Routing-Modus** wird automatisch auf CPS eingestellt. Für den **Modus** selbst kann die Option **automatische Verteilung** oder **manuelle Übernahme** für Anrufe im Warteschlangenfenster gewählt werden.

Die **Zeitüberlauf-Varianten** mit ihrem **Timer** werden auf der Management-Ebene des Mandanten konfiguriert.

HINWEIS:

Wenn hier weitere Überlaufvarianten verwendet werden sollen, müssen sie im Administrationsbereich des Data Centers angelegt werden.

Zeiten (ms)

In diesem Bereich werden die Zeitparameter angegeben, gemäß denen Concierge die Anrufe bearbeitet. Diese Werte können vom Manager des Mandanten auf einer auf DDI basierenden Ebene überschrieben werden. Sie sind im Abschnitt 6.4.1.2 Zeitendetailliert erklärt.

Prioritäten:

Rechts neben dem Feld *Zeiten* können *Prioritäten* für unterschiedliche Anruftypen konfiguriert werden. Die Priorität eines Anrufs beschreibt seine Bedeutung im Hinblick auf die Reihenfolge der Verteilung/Sichtbarkeit. Die Prioritätswerte können vom *Manager des Mandanten* auf der Grundlage einer DDI-Ebene überschrieben werden. Sie sind in Abschnitt 6.4.1.3 Prioritäten detailliert erklärt.

Ansagen für Pilotnummern und persönliche Leitungen

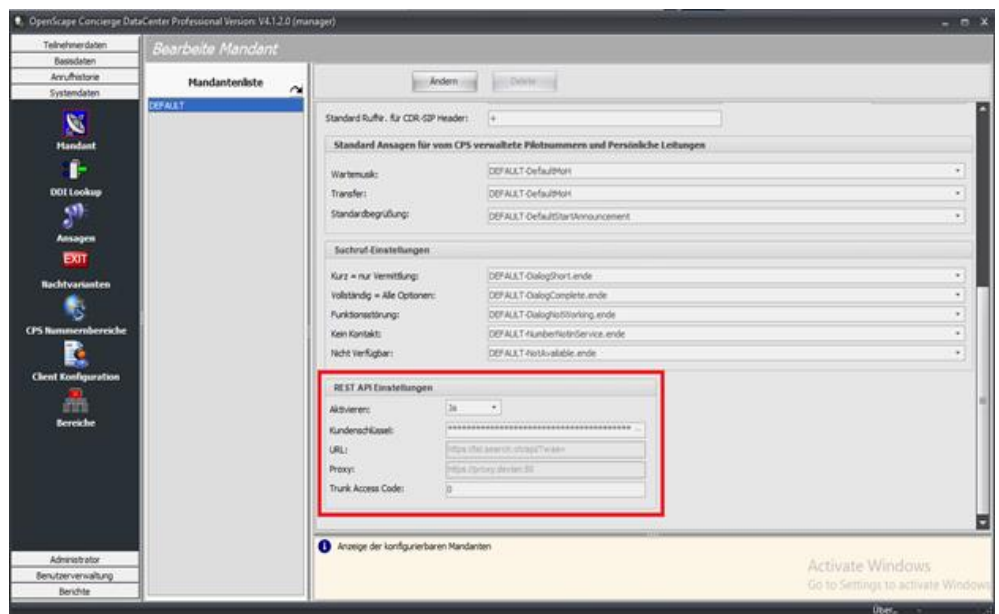
Die *Ansage*-Einstellungen für Pilotnummern und persönliche Leitungen sind auf der Ebene des *Managers des Mandanten* definiert. Sie sind im Abschnitt 6.4.3 Ansagen erläutert.

REST API Schnittstelle

Wenn die Concierge-Lizenz des Kunden die Funktion REST-API enthält, wird für jeden Mandanten ein neuer Bereich angezeigt.

Mit der REST-API-Funktion kann der Concierge-Server eine Abfrage basierend auf der Telefonnummer des Anrufers in einem Remote-Telefonbuch (z.B. im öffentlichen Schweizer Telefonbuch - <https://www.search.ch/>) durchführen. Die Abfragen werden über eine REST-API-Schnittstelle ausgeführt.

In diesem Bereich kann die REST-API aktiviert oder deaktiviert werden (für jeden einzelnen Concierge-Mandanten). Darüber hinaus kann jeder Mandant eine andere Konfiguration enthalten. Dies bedeutet, dass jeder einzelne Mandant seine eigenen Anmeldeinformationen verwenden kann, um auf ein Remote-Telefonbuch zuzugreifen und Abfragen durchzuführen.



NOTE: Wenn diese Funktion in Ihrer Lizenz nicht verfügbar ist, wird der Konfigurationsbereich der REST-API nicht angezeigt.

NOTE: Weitere Informationen zu diesem Schweizer öffentlichen Telefonbuch finden Sie unter <https://tel.search.ch/api/help>

NOTE: Weitere Informationen zur Konfiguration der REST-API finden Sie in Abschnitt 6.4.1.7.

5.1.2 DDI Lookup

In diesem Abschnitt sind die allgemeinen Eigenschaften der *DDI-Lookup-Tabelle* (oder *DDI-Liste*) aus Perspektive des *Systemmanagers* beschrieben. Das Kapitel beschreibt die Einstellungen in der DDI-Lookup-Tabelle abhängig vom benötigten Dienst, und wie sie die Einstellungen in der PABX reflektieren.

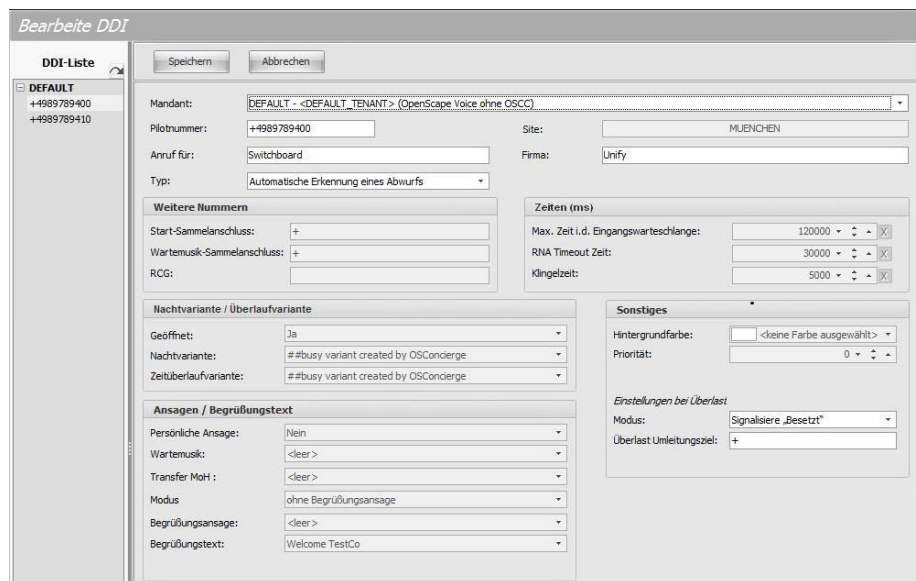
Darüber hinaus sind für OpenScape Contact Center spezifische Einstellungen erforderlich, die nachfolgend beschrieben sind.

Zugang



Das Symbol **DDI Lookup** zum Öffnen des Fensters „Edit DDILookup“ befindet sich im Menü „System data“.

Nur der *Systemmanager* ist berechtigt, Einträge in der DDI-Lookup-Tabelle des Systems anzulegen oder zu löschen. Der *Manager des Mandanten* kann Einträge für seinen eigenen Mandanten ändern.



DDI Lookup ist die zentrale Instanz für Concierge für die Überprüfung eines ankommenden Gesprächs über seine Pilotnummer, auch als Servicenummer bezeichnet.

Unterschiedliche Pilotnummern reflektieren die Anforderungen unterschiedlicher Anrufer. Mit dieser Tabelle wird definiert, wie ein eingehendes Gespräch bearbeitet wird.

Im oberen Bereich des Fensters sind die Routing-Einträge der Kommunikationsplattform definiert. Sie müssen überwacht werden, um alle Anrufparameter ordnungsgemäß zu erfassen.

Mandanten-spezifische *Zeiteinstellungen* können für die verschiedenen *Pilotnummern* in den Einstellungen für die DLL-Liste überschrieben werden. Dazu kann das Konto des *Managers des Mandanten* verwendet werden. Dasselbe gilt für die Einstellungen für die Nachtvarianten, Ansagen und Begrüßungstexte.

HINWEIS:

Wenn die Felder <leer> bleiben, verwendet das System die Zeiten und die Ansageeinstellungen des Mandanten.

Diese Einstellungen müssen für beide Bereitstellungstypen angegeben werden – mit und ohne OSCC-Integration. Sie können vom *Manager des Mandanten* überschrieben werden.

Allgemeine Informationen, die auf Ebene des Systemmanagers angegeben werden:

Allgemeine Einstellungen für einen DDI-Listeneintrag sind **Mandant**, die aus dem Dropdown-Menü aus den Mandanten ausgewählt werden können, wie oben beschrieben. Die **Pilotnummer** ist die Nebenstellenummer des entsprechenden Dienstes. Das Feld **Anruf für** beschreibt den Namen des Dienstes. Der Eintrag im Feld **Typ** kann aus dem Dropdown-Menü ausgewählt werden - siehe Hilfetext in System Management. Der Eintrag im Feld **Site** enthält den angegebenen Mandanten. **Firma** ist ein optionales Feld für weitere Informationen über den Kunden.

Weitere Nummern (nur mit OSCC-Integration):

Unter „Weitere Nummern“ geben Sie die Kommunikationsplattform-Einheiten an, die der Pilotnummer dieses DDI-Listeneintrags zugeordnet sind.

1. Start-Anrufübernahmegruppe **bedingt, dass die Pilotnummer der Start-Anrufübernahmegruppe** zugewiesen ist (in OpenScape Contact Center auch als *Anfangs-Anrufübernahmegruppe* bezeichnet).
2. **Wartemusik-Anrufübernahmegruppe** benötigt die Nebenstelle, die der Wartemusik-Anrufübernahmegruppe zugeordnet ist, wenn sie in OpenScape Contact Center integriert ist.
3. **RCG** wird verwendet, um die der Pilotnummer zugewiesene RCG zu beschreiben, wenn eine Integration mit OS4000 vorliegt.

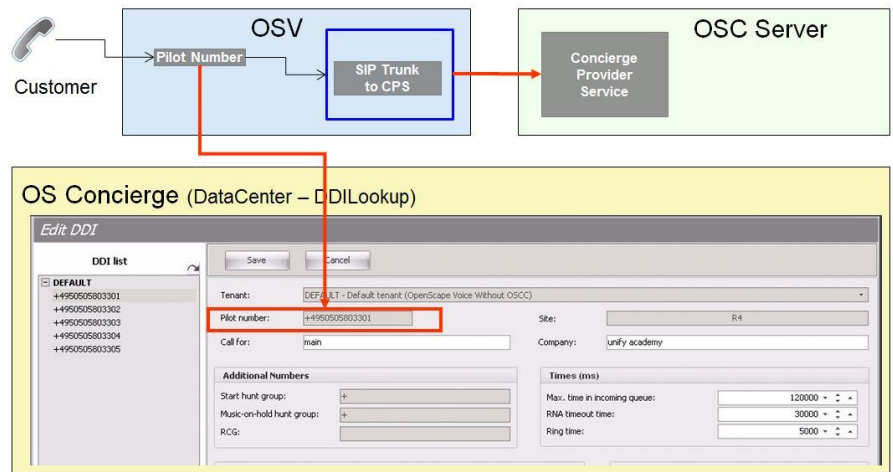
5.1.2.1 DDI Lookup-Eintrag für OSV

Hier ist die Konfiguration von Servicenummern (Pilotnummern) in OSV ohne OpenScape Contact Center dargestellt:

Pilotnummern leiten die eingehenden Anrufe an die SIP-Vermittlungsstelle von CPS weiter. Der CPS ist anschließend allein für die Bearbeitung/Verteilung des Anrufs verantwortlich.

HINWEIS:

Im Szenario ohne OpenScape Contact Center ist es sehr wichtig, eine **Überlaufverarbeitung** und **Nachtvariante für die Weiterleitung** zu definieren, siehe auch Abschnitt 5.1.4 Nachtvarianten.



Die Abbildung zeigt die Pilotnummern-Weiterleitungen für Concierge in OSV. Die Pilotnummer ist eine Nummer aus dem Nummernbereich, der zum CPS auf dem OSC Server / Concierge-Server weiterleitet und bei einem CPS-Ausfall einen Fallback zum Fallback-Sammelanschluss ausführt. Bei einem Ausfall des Concierge-Servers ist der **Fallback-Sammelanschluss** in OSV für die Anrufbearbeitung verantwortlich. Diese Fallback-Konfiguration wird für Anrufe an Servicenummern sowie für die Anrufe des Mitarbeiters auf seiner privaten Leitung verwendet. Diese Konfiguration wird für alle Arten von Servicenummern verwendet, die von Concierge gehandhabt werden, z. B. Haupt- und interne Leitungen. Weitere Servicenummern können angelegt werden.

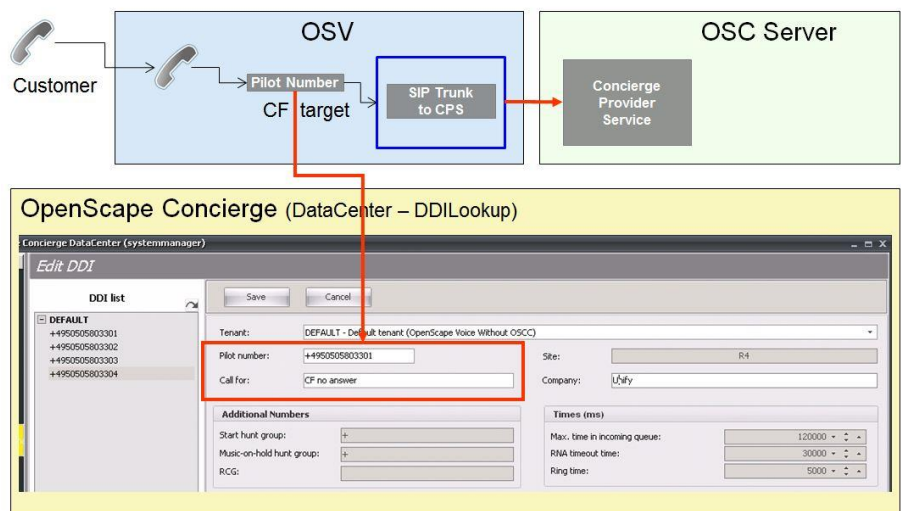
HINWEIS:

Für die Nummern **persönlicher Leitungen** wird eine ähnliche Konfiguration wie für die Servicenummern in OSV verwendet. Die Konfiguration für die Nummern der persönlichen Leitungen erfolgt wie oben beschrieben!

Detaillierte Informationen zur Konfiguration der DDI Lookup-Einstellungen sind im Abschnitt 6.4.2 DDI Lookup zu finden.

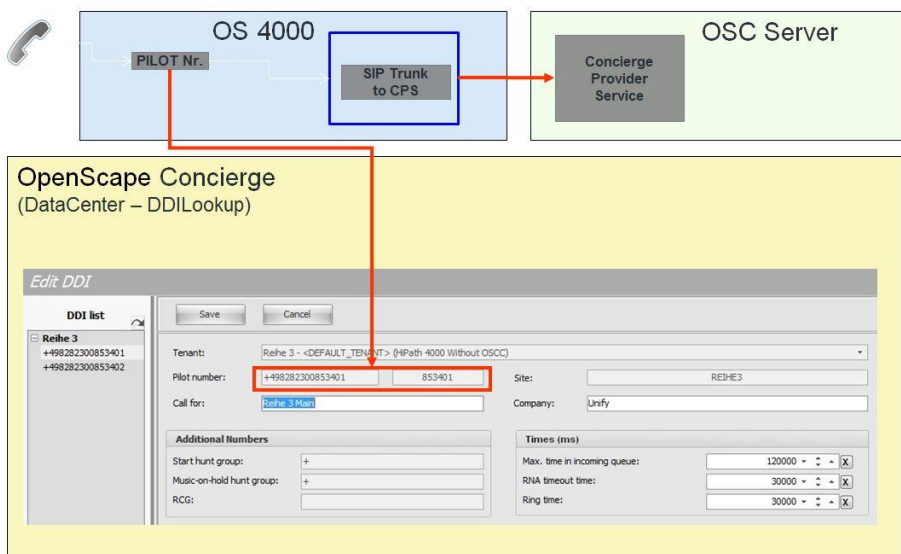
Beispiel für die Rufumleitung bei Besetzt/Freifall:

Dieses Beispiel zeigt die Nummern, die für die Rufumleitung bei Besetzt/Freifall konfiguriert werden müssen:



5.1.2.2 DDI Lookup-Eintrag für OpenScope 4000

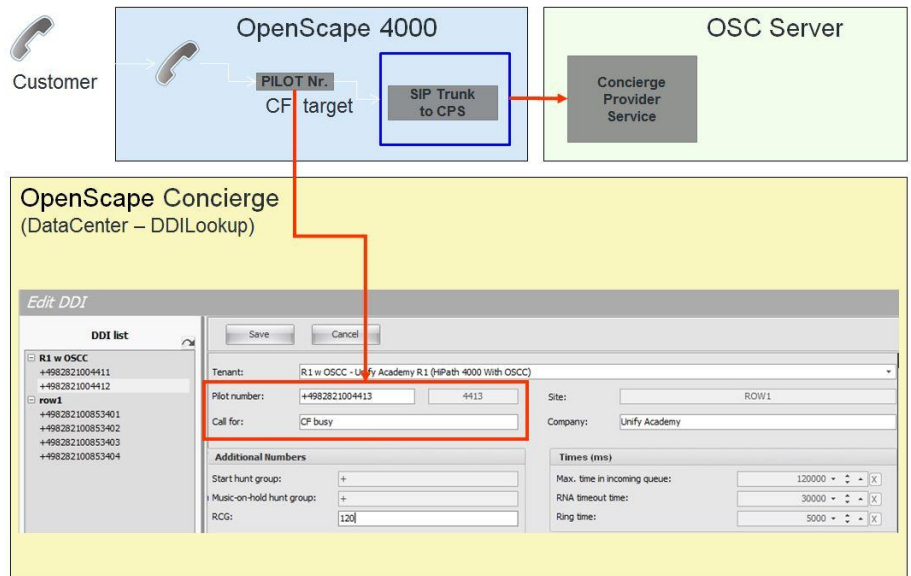
Nachfolgend sind die Beziehungen zwischen der Pilotnummer in OpenScope 4000, die den Anruf an den CPS weiterleitet, und den erforderlichen Einträgen im DDI Lookup im Concierge Data Center gezeigt.



Sie sehen die Konfiguration einer Pilotnummer in Data Center mit Concierge:

Bei der Pilotnummer muss es sich um eine Nummer handeln, die an CPS weiterleitet, wie oben beschrieben. Es muss mindestens eine Servicenummer konfiguriert werden. Es können abhängig von den Anforderungen des Kunden optional weitere Servicenummern verwendet werden, z. B. für die Hauptleitung, für interne Gespräche, für Abwurf oder Anrufumleitung, die es Concierge ermöglichen, eine aussagekräftige Statistik zu erstellen.

Diese Warteschlangen mit den entsprechenden Pilotnummern müssen in Concierge Data Center konfiguriert werden, damit Concierge die ankommenden Gespräche überwachen kann.



Sie sehen die Data Center-Konfiguration von Anrufweiterleitungs-Zielen (CF, Call Forwarding) für Concierge.

HINWEIS:

Im Szenario müssen die Überlaufverarbeitung und die Nachtvariante für die Weiterleitung konfiguriert werden, siehe Abschnitt 5.1.4 Nachtvarianten.

5.1.3 Ansagen

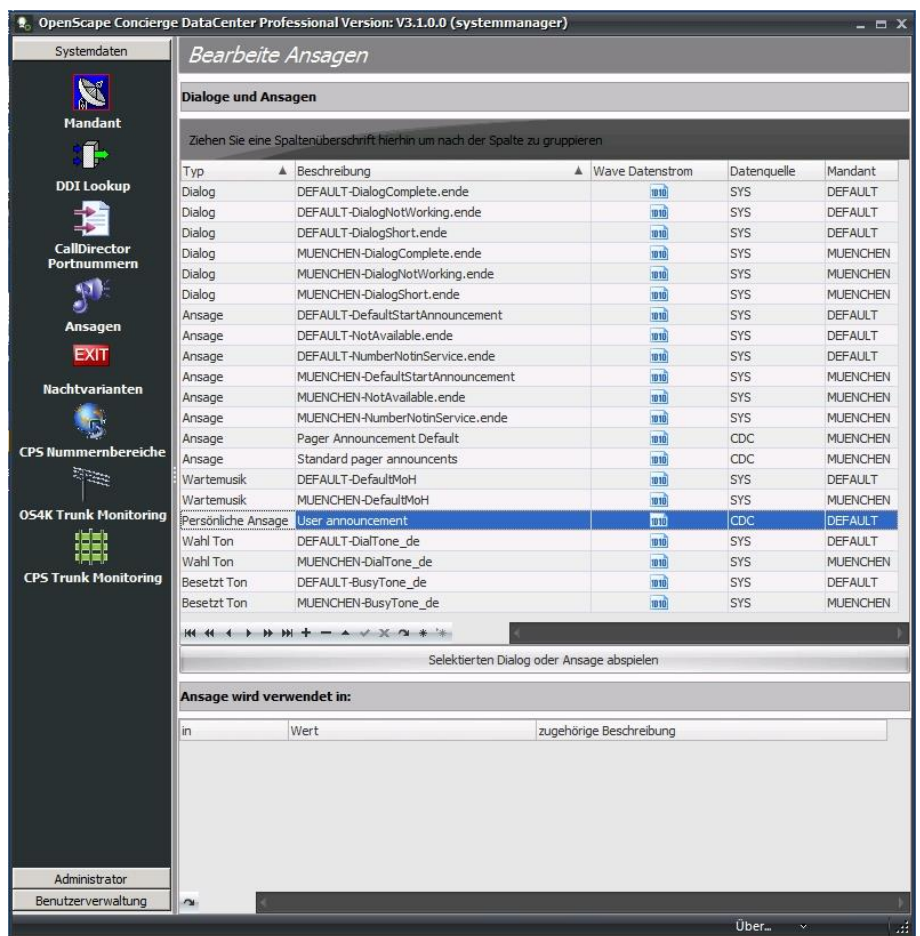
Bevor eine Ansage vom CPS verwendet werden kann, muss die entsprechende Wave-Datei im Data Center registriert werden. Dies kann unter den Systemdaten erfolgen, Abschnitt Ansagen. Im Fenster **Ansagen bearbeiten** werden alle Wave-Dateien angezeigt, die im Concierge Data Center registriert sind.

Zugang



Das Symbol **Ansagen** zum Öffnen des Fensters „Bearbeiten“ befindet sich im Menü **Systemdaten**.

Eine detaillierte Beschreibung finden Sie im Abschnitt 10 Best Practice – Handhabung von Ansagen.



5.1.4 Nachtvarianten

Zugang



Beschreibung

Nachtvarianten und **Überlaufvarianten** definieren die Optionen, die für die Verarbeitung eines eingehenden Gesprächs zur Verfügung stehen, falls kein Vermittlungsplatz vorhanden ist, oder nicht genügend Vermittlungsplätze, um ein eingehendes Gespräch zu verarbeiten, oder wenn die Servicenummer geschlossen ist.

Nachtvarianten und Zeitüberlaufvarianten können unter **Systemdaten/Nachtvarianten** konfiguriert werden.

Anpassung Nacht- und Zeitüberlaufvarianten				
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren				
Bezeichnung	Modus	Umleitungsziel (nur bei Modus "Weiter...")	Ansage (nur bei Modus "Ansage")	Mandant
Nachtvariante - extern	Ansage	+	DEFAULT-NotAvailable.ende	DEFAULT
Nachtvariante - intern	Weiterleitung	+49505080666		DEFAULT
Service Hotline - Besetzt	Besetzt	+		DEFAULT

Es können drei Modi für Nachtvarianten oder Zeitüberlauf-Varianten konfiguriert werden:

- **Modus Besetzt:** Dem Anrufer wird ein Besetztsignal übermittelt
- **Modus Ansage:** Dem Anrufer wird eine Ansage übermittelt.

- **Modus Weiterleitung:** Der Anruf wird an eine Nebenstellenummer weitergeleitet, wo der Anruf verarbeitet werden kann.

Verfahren

1. Legen Sie mit der Schaltfläche „+“ in der unteren Zeile einen neuen Eintrag an. Geben Sie einen Namen an. Wählen Sie einen Modus, wie oben beschrieben.
2. Falls der Modus *Weiterleitung* verwendet wird, konfigurieren Sie das Weiterleitungsziel.
3. Falls der Modus *Ansage* verwendet wird, wählen Sie eine Ansage aus der Dropdown-Liste aus.
4. Weisen Sie den Mandantennamen zu.

HINWEIS:

Weitere Informationen sowie Anweisungen zur Nutzung der Nachtvarianten finden Sie in den Einstellungen der Nachtvarianten für den Mandanten in Abschnitt 6.4.4 Nachtvarianten.

5.1.5 CPS-Rufnummernbereiche

Zugang



Beschreibung

Der Concierge Provider Service (CPS) ist die zentrale Anwendung von Concierge für die Verarbeitung und Steuerung von Gesprächen. Ohne OSCC-Integration werden alle eingehenden Gespräche vom CPS bearbeitet.

Wenn Anrufe gehalten oder geparkt werden, werden sie wieder mit dem CPS verbunden, der sie lokal ablegt, bis eine weitere Verarbeitung notwendig ist.

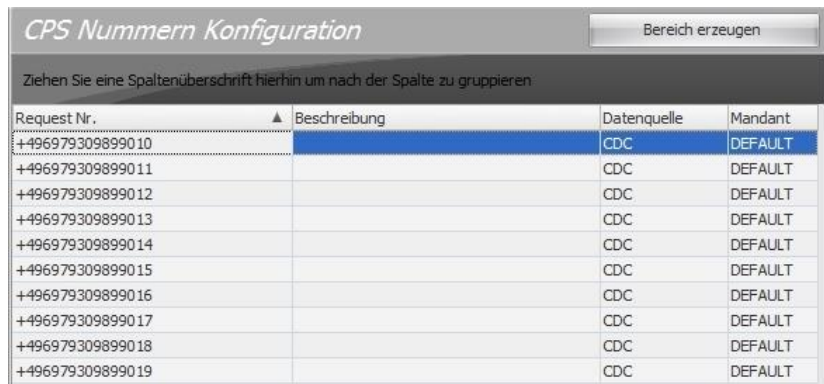
Der CPS ist über eine SIP-Amtsverbindung als SIP-Endpunkt mit der PABX verbunden.

In diesem Bereich müssen die Nebenstellenummern, die vom CPS für die Anrufverarbeitung verwendet werden (Parken, Halten und Weiterleiten) – so genannte *interne Ressourcen* – registriert werden.

Die Bereiche für *persönliche Leitungen* und *Servicenummern* sind unabhängig von diesen Ressourcen.

HINWEIS:

In CPS-Konfigurationseinstellungen in OSV und OpenScape 4000 werden diese Nummernbereiche als „interne Ressourcen“ bezeichnet.



Request Nr.	Beschreibung	Datenquelle	Mandant
+496979309899010		CDC	DEFAULT
+496979309899011		CDC	DEFAULT
+496979309899012		CDC	DEFAULT
+496979309899013		CDC	DEFAULT
+496979309899014		CDC	DEFAULT
+496979309899015		CDC	DEFAULT
+496979309899016		CDC	DEFAULT
+496979309899017		CDC	DEFAULT
+496979309899018		CDC	DEFAULT
+496979309899019		CDC	DEFAULT

Konfigurieren Sie die Nebenstellennummern oder Nebenstellennummernbereiche, die von CPS verwendet werden

.

HINWEIS:

Detaillierte Informationen zur Größe der entsprechenden Bereiche der jeweiligen Umgebung (OSV oder OS4K mit oder ohne OSCC) sind in **OpenScape Concierge Configuration, Administratordokumentation**, Abschnitt „Formel zur Abschätzung des Nummernbereichs der internen CPS-Ressourcen“ zu finden.

Request Nummern werden für die Weiterleitung von Anrufen vom Vermittlungsplatz zum CPS verwendet. Wenn ein Anruf vom CPS verarbeitet werden soll, was der Fall ist, wenn er gehalten wird, sich im Weiterleitungsprozess oder in der Park-Warteschlange befindet, wird für diesen Weiterleitungsprozess an den CPS eine Request Nummer verwendet.

Tragen Sie einzelne Request Nummern oder Callback Nummern in die Datenbanktabellen ein oder verwenden Sie die Schaltfläche **Bereich erzeugen** oben rechts, um Nummernbereiche gemäß den Einstellungen in den PABX zu definieren.

Tabelle: Datenfelder für die CPS-Nummernkonfiguration

Spalte	Beschreibung
Anforderungsnummer	Portnummer/Nebenstellenummer des Ports für die Verwendung mit CPS. (Wenn diese Nummer gewählt wird, leitet die Kommunikationsplattform den Anruf an die SIP-Amtsleitung weiter, mit der CPS verbunden wird.)
Beschreibung	Dieses Feld verwenden Sie für Informationen über diese Portnummer, insbesondere, wenn es wichtige Anmerkungen gibt.
Datenquelle	CDC ist der Datenquellennamen für OpenScape Concierge DataCenter.
Mandant	Name des Mandanten, der dieser Ressource zugeordnet ist

Ganz unten in der Tabelle kann ein neuer Eintrag eingefügt werden. Dazu klicken Sie auf die Plus-Schaltfläche . Nachdem der Eintrag angelegt und vollständig ausgefüllt wurde, kann er in die Datenbank übertragen und gespeichert werden. Dazu klicken Sie auf das  grüne Häkchen.

5.1.5.1 Beispiel: Definition von Nummern und Nummernbereichen

Für die CPS-Verbindung werden die folgenden Nummernbereichstypen verwendet:

Einen für die **persönlichen Leitungsnummern** der Vermittlungsplatzmitarbeiter, einen für **interne CPS-Ressourcen** wie *Request-Pool* und einen Pool von **Servicenummern**.

Für den Fall, dass CPS ausfällt, muss eine **Rückfall-Anrufübernahmegruppe** in der OSV definiert werden, in der alle Vermittlungsplatz-Benutzer Mitglied sind. Die Fallback-Lösung wird für die persönlichen Leitungen und Servicenummern verwendet, wenn der CPS ausfällt.

Anrufe, die über die persönlichen Leitungsnummern und Servicenummern ankommen, werden an diese Rückfall-Anrufübernahmegruppe umgeleitet. Die **internen Ressourcen** werden nicht verwendet, wenn CPS ausfällt. Aus diesem Grund ist für sie kein Fallback erforderlich.

Beispiele für Nummernbereiche:

Parameter	Beschreibung	Wert
CPS-Ressourcen für das Beispiel in den folgenden Abschnitten		
Persönliche Leitungen Start	Nummern, die an CPS weiterleiten und für die persönlichen Leitungsnummern von Vermittlungsplatzmitarbeitern verwendet werden	4950505803200
Persönliche Leitungen Ende		4950505803299
Schleifennummer	Eindeutige Nummer, die für keinen anderen Zweck verwendet wird	4950505803300
Anforderungsnummern Start	Nummern, die an CPS weiterleiten, und die für interne Aufgaben verwendet werden, wie beispielsweise Parken, Anhängen, Vermitteln	4950505803301
Anforderungsnummern Ende		4950505803349
Servicenummern Start	Nummern, die an CPS weiterleiten und für die Annahme von Kundenanrufen verwendet werden	4950505803350
Servicenummern Ende		4950505803399
Fallback-Sammelanschluss	Sammelanschluss für Anrufe der Pilot- und persönlichen Leitungsnummern, falls CPS ausfällt	4950505805520

5.1.6 OS4K- Trunk Monitoring (nur mit OpenScape 4000)

Zugang



Nur der *Systemmanager* ist berechtigt, in diesem Dialogfeld Einträge zu erstellen oder zu löschen.

Beschreibung

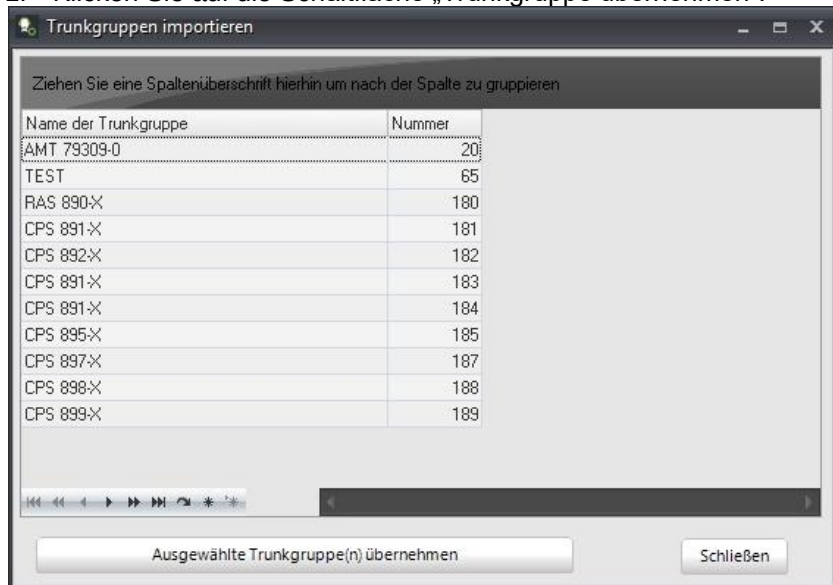
Bei einer Integration mit OS4000 müssen die Amtsleitungen der OS4000 überwacht werden, um auch in komplexen Anrufszenarien wie Wiederanruf oder automatische Übergabe usw. alle Informationen zu einem Anruf korrekt zu erhalten.

Das Hinzufügen von Leitungsbündelinformationen erfolgt über einen Importdialog. Der ConfigSync-Prozess liefert diese Informationen automatisch für die Auswahl.

Bearbeite OS4K Trunk Monitoring				
				Import Trunkgruppen
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren				
Site	Nummer	Name der Trunkgruppe	Bemerkung	Datenquelle
FRANKFURT - OSCC-E Site configuration	20	AMT79309-0		CDC

Verfahren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Trunkgruppe übernehmen“.



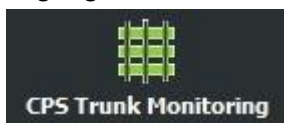
2. Wählen Sie die Leitungsbündel aus, über die Anrufe eingegangen sind.
3. Klicken Sie auf „Ausgewählte Trunkgruppe(n) übernehmen“.

Tabelle: Datenfelder

Spalte	Beschreibung
Site	Im Systemmanagement konfigurierter Standortname
Nummer	In OS4K konfigurierte Leitungsbündelnummer
Name der Trunkgruppe	In OS4K konfigurierte Leitungsbündelname
Kommentar	Eingabefeld für Kommentare
Datenquelle	CDC ist der Datenquellenname für OpenScape Concierge DataCenter.

5.1.7 CPS Trunk Monitoring

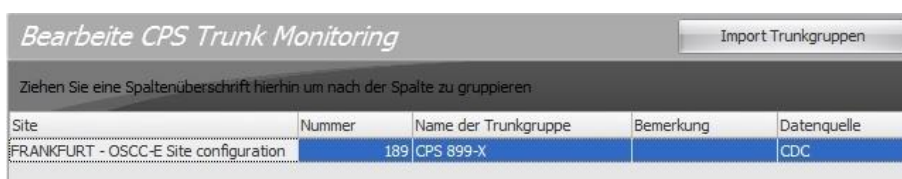
Zugang



Nur der *Systemmanager* ist berechtigt, in diesem Dialogfeld Einträge zu erstellen oder zu löschen.

Beschreibung

Mit OS4000 verbundene SIP-Amtsleitungen müssen ähnlich wie die oben beschriebenen OS4K-Amtsleitungen überwacht werden.



Das Hinzufügen von Leitungsbündelinformationen erfolgt über einen Importdialog. Der ConfigSync-Prozess liefert diese Informationen automatisch für die Auswahl.

Verfahren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Trunkgruppe übernehmen“.
2. Wählen Sie das Leitungsbündel aus, das dem CPS entspricht.
3. Klicken Sie auf „Ausgewählte Trunkgruppe(n) übernehmen“.

Tabelle: Datenfelder

Spalte	Beschreibung
Site	Im Systemmanagement konfigurierter Standortname
Nummer	In OS4K konfigurierte Leitungsbündelnummer
Name der Trunkgruppe	In OS4K konfigurierter Leitungsbündelname
Kommentar	Eingabefeld für Kommentare
Datenquelle	CDC ist der Datenquellenname für OpenScape Concierge DataCenter.

5.2 Administrator

Symbol	Name
 Contact Data Provider	Contact Data Provider
 Db Info	Db Info
 Datenbank aktualisieren	Datenbank aktualisieren
 Datenbank Version	Datenbankversion
 GDPR	GDPR

Verwenden Sie den Ordner „Administrator“ für die Administration von Kontaktdaten und die Datenbankwartung.

5.2.1 Contact Data Provider

Zugang



Das Icon **Contact Data Provider** zum Öffnen des Fensters „Contact Data Provider“ befindet sich im Menü „Administrator“.

Nur das *Systemmanager*-Konto besitzt die Zugriffsberechtigung für diese Menüoption.

Beschreibung

Externe Daten können aufbereitet werden, um Teilnehmerdaten in die Concierge Database (OSCADM) zu importieren. Zum Befüllen des elektronischen Telefonbuchs (ETB) mit Daten wird das Modul „Contact Data Provider“ (CDP) verwendet.

Bitte lesen Sie hierzu Abschnitt 9.

5.2.2 Db Info

Zugang



Das Symbol **DB Info** zum Öffnen des Fensters „Datenbankinformationen“ befindet sich im Menü „Administrator“.

Nur das *Systemmanager*-Konto besitzt die Zugriffsberechtigung für diese Menüoption.

Die Anzahl der Datensätze in der Datenbank kann mit „Db Info“ präzise angezeigt werden.

Zeige Datenbank Info			
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren			
Tabelle	▲ Anzahl Sätze	Datum des ältesten Satzes	Mandant
ADDINFO	10		MUENCHEN
ADDINFO	1		DEFAULT
ADDRESS	5		MUENCHEN
ADDRESS	0		DEFAULT
AFTERWORK	0		MUENCHEN
AFTERWORK	0		DEFAULT
BLACKBOARD	2	4/11/2016 2:31:38 PM	MUENCHEN
BLACKBOARD	0		DEFAULT
CALL	0		MUENCHEN
CALL	0		DEFAULT
CALL_STATISTIC	885	6/19/2015 1:48:05 PM	MUENCHEN
CALL_STATISTIC	68	6/22/2015 1:31:35 PM	DEFAULT
DDILOOKUP	3		MUENCHEN
DDILOOKUP	3		DEFAULT
HISTORY_AGENTSTATE	5770	3/20/2014 11:52:24 AM	MUENCHEN
HISTORY_AGENTSTATE	0		DEFAULT
HISTORY_QUEUESTATE	46386	3/20/2014 10:27:02 AM	MUENCHEN
HISTORY_QUEUESTATE	38	4/7/2016 9:44:58 AM	DEFAULT
KEYWORD	14		MUENCHEN
KEYWORD	0		DEFAULT
MEMBER	6		MUENCHEN
MEMBER	8		DEFAULT
MEMBER_ABSENCE	4	3/3/2016 10:00:00 AM	MUENCHEN
MEMBER_ABSENCE	0		DEFAULT
MEMBER_ADDINFO	9		MUENCHEN
MEMBER_ADDINFO	9		DEFAULT
MEMBER_AVAILABILITY	20		MUENCHEN
MEMBER_AVAILABILITY	22		DEFAULT
MEMBER_HIERARCHY	1		MUENCHEN
MEMBER_HIERARCHY	1		DEFAULT
MEMBER_KEYWORD	9		MUENCHEN
MEMBER_KEYWORD	9		DEFAULT
SEARCHSTRINGS	0		MUENCHEN
SEARCHSTRINGS	0		DEFAULT
UTL_CT_VERSIONS	25	3/14/2014 10:57:02 AM	MUENCHEN
UTL_CT_VERSIONS	25	3/14/2014 10:57:02 AM	DEFAULT
UTL_PURGE_PARAMS	8		MUENCHEN
UTL_PURGE_PARAMS	10		DEFAULT

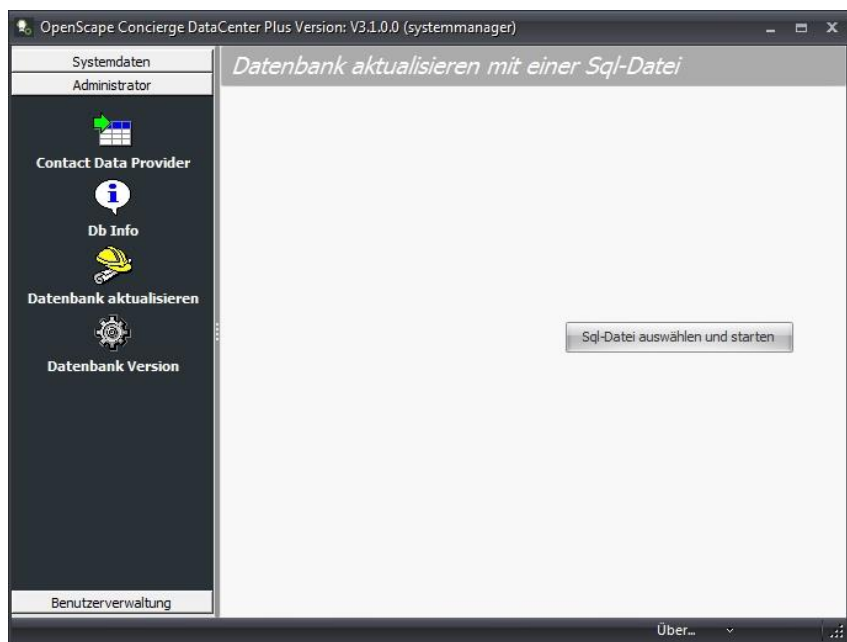
5.2.3 Datenbank aktualisieren

Zugang



Das Symbol **Datenbank aktualisieren** zum Öffnen des Fensters „Datenbank aktualisieren“ befindet sich im Menü „Administrator“.

Es können Skripte für die Aktualisierung der Datenbank geladen und ausgeführt werden. Dies kann beispielsweise nach einem Fehler notwendig sein. Skripte werden durch die Abteilung Entwicklung bereitgestellt.



5.2.4 Datenbankversion

Zugang



Das Icon **Datenbank Version** zum Öffnen des Fensters „Datenbank Version“ befindet sich im Menü „Administrator“.

Die aktuelle Datenbankversion wird in der folgenden Tabelle angezeigt:

Zeige Datenbank Version		
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren		
Versionsdatum	Letzte Aktualisierung	Bemerkung
22.10.2015	27.11.2015 07:35:48	V3 R1.0.0
01.05.2015	16.10.2015 09:44:05	V3 R1.0.0
17.06.2015	16.10.2015 09:43:12	V3 R0.5.0
01.06.2015	16.10.2015 09:43:11	V3 R0.4.0
12.03.2015	16.10.2015 09:43:11	V3 R0.3.0
31.12.2014	16.10.2015 09:43:11	V3 R0.3.0
12.12.2014	16.10.2015 09:43:10	V3 R0.2.1
10.10.2014	16.10.2015 09:43:10	V3 R0.2.0
15.07.2014	16.10.2015 09:43:10	V3 R0.1.0
01.05.2014	16.10.2015 09:43:10	V3R0
01.06.2013	16.10.2015 09:43:08	V3R0
01.06.2013	16.10.2015 09:42:50	V2R1 last version
31.05.2012	16.10.2015 09:42:50	DDI and DDI_MoH as varchar; new DDILookup single row entry format
14.12.2010	16.10.2015 09:42:50	Drop PK_DDILOOKUP
20.04.2012	16.10.2015 09:42:49	Search addinfo, search by destination extended, v_Member_Availability uses connection
31.01.2012	16.10.2015 09:42:49	Call table extended
30.01.2012	16.10.2015 09:42:49	Reporting extended
01.09.2011	16.10.2015 09:42:48	MemberAvailabilitySearch extended
15.12.2010	16.10.2015 09:42:48	Division and supergroup support
01.12.2010	16.10.2015 09:42:47	Greetings, one search field support
18.11.2010	16.10.2015 09:42:47	Afterwork table extended
24.09.2010	16.10.2015 09:42:35	Basis Version V1R3. Afterwork report integrated, availability trigger enhanced

5.2.5 GDPR

Zugang



GDPR = *General Data Protection Regulation*
Hier können Abfragen der in der DB gespeicherten personenbezogenen Daten erfolgen.

Berechtigungen

Der GDPR-Bereich ist im Standard für Systemmanager sowie Manager sichtbar. Die Berechtigung für die GDPR Funktionen kann über die Gruppenzuweisung / Zugriffsrechte / Funktion konfiguriert werden. Der Bereich wird angezeigt, wenn mindestens **Leserecht** für die Gruppe des angemeldeten Benutzers vorliegt.

Die Funktionen **Suchen** und **Ausdrucken** setzen ebenfalls das **Leserecht** voraus.

Für den **Ausdruck** der personenbezogenen Daten ist zusätzlich das **Bearbeitungsrecht** notwendig.

Das **Löschen** von Subjekteinträgen setzt die **Ausführberechtigung** voraus.

Bearbeitung

Für Informationen zur Bearbeitung im GDPR Bereich, wie Suchen, Teilnehmerlöschung oder Gesprächsanonymisierung, siehe 6.5.5.1 Bearbeitung.

5.3 Benutzerverwaltung

Symbol	Name
	Benutzerkonten
	Anwendungsnamen und Funktionen

Mit der **Benutzerkennung "Systemmanager"** können Sie *zusätzliche Benutzer auf Systemmanagement-Ebene anlegen*, die berechtigt sind, sich zur Administration zentraler Elemente bei Data Center anzumelden, wie in diesem Abschnitt beschrieben.

Diese Benutzer dürfen sich unter einem *Systemmanager*-Benutzerkonto bei Data Center anmelden.

Diese Benutzerkonten und die ihnen zugeordneten Berechtigungen in Data Center werden in diesem Menü angelegt und verwaltet

HINWEIS:

Bei Anmeldung mit einem *Systemmanager*-Benutzerkonto sieht der Benutzer keine Komponenten, die in der Sektion des Mandanten konfiguriert sind.

Der Benutzer kann nur die Komponenten auf Systemmanagement-Ebene sehen/verwalten, nicht die Komponenten auf Mandantenebene.

5.3.1 Benutzerkonten

In diesem Menü können Benutzerkonten auf Systemmanagement-Ebene angelegt und verwaltet werden.

Zugang



Das Icon **Benutzerkonten** zum Öffnen des Fensters „Benutzerkonten“ befindet sich im Menü „Administrator“.

Sie sehen die Benutzerkonten auf der Systemmanagement-Ebene. Standardmäßig wird der Benutzer *Systemmanager* angelegt. Weitere Benutzer können angelegt werden, die sich auf der Systemmanagement-Ebene anmelden können.

HINWEIS:

Alle anderen Benutzer (Manager, Vermittlungsplatzmitarbeiter) werden mit einem Managerkonto des Mandanten erstellt, siehe Abschnitt 6.6 Benutzerverwaltung.

5.3.2 Anwendungsnamen und Funktionen

Zugang



Das Symbol **Anwendungsnamen und Funktionen** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite Anwendungsnamen und Funktionen“ befindet sich im Menü „Administrator“.

Bearbeite Anwendungsnamen und Funktionen

Anwendung

Funktion	Bemerkung
Anwendung : OSCDC	
Access rights groups	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Accounts	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Additional information	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Address	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Afterwork	Berechtigung zur Anzeige des Menüei...
Announcements	Allow to show or edit "Announcement...
Applications and functions	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Blind transfer	Allow to show or edit "Blind transfer c...
Bulletin board	Allow to show or edit "Bulletin board" ...
ButtonConfiguration	Allow to show or edit "Button configur...
CallDirector port monitoring	Allow to show or edit "CallDirector por...
CallsLong	Berechtigung zur Anzeige des Menüei...
CallsShort	Berechtigung zur Anzeige des Menüei...
ClientConfiguration	Allow to show or edit "Client Configur...
Contact	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Contact hierarchy	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
ContactDataProvider	Allow to show and execute "Contact ...
CPSNumberConfiguration	Allow to show or edit "CPS Number Co...
CustomLanguage	Allow to show or edit "Custom langua...
Database update	Berechtigung zur Anzeige des Menüei...
Db Info	Berechtigung zur Anzeige des Menüei...
DDI Lookup	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Delete old calls	Berechtigung zum Löschen von Anruf...
Divisions	Allow to show or edit "Divisions" data
Greetings	Allow to show or edit "Greetings" data
GroupFunctionsGrid	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
H4K trunk monitoring	Allow to show or edit "H4K trunk monit...
Keywords	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Login	Berechtigung zur Anmeldung an eine ...
NightVariant	Allow to show or edit "Night and Over...
OSC database version	Berechtigung zur Anzeige des Menüei...
Purge data	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Reports	Berechtigung zur Anzeige oder Ausfü...
Searched keywords	Berechtigung zur Anzeige des Menüei...
Show Administrator group	Berechtigung zur Anzeige der Menügr...
Show Basic data group	Berechtigung zur Anzeige der Menügr...
Show Call history group	Berechtigung zur Anzeige der Menügr...
Show Contact data group	Berechtigung zur Anzeige der Menügr...
Show reports group	Berechtigung zur Anzeige der Menügr...
Show System data group	Berechtigung zur Anzeige der Menügr...
Show User administration group	Berechtigung zur Anzeige der Menügr...
SqlUpdateScripts	Berechtigung zur Ausführung einer Da...
Tenants	Berechtigung zur Anzeige oder Bearb...
Anwendung : OSConcierge	
Login	Berechtigung zur Anmeldung an eine ...

Unter „Anwendungsnamen und Funktionen“ werden die Benutzerrechte und Funktionalitäten für eine Benutzerfunktionsgruppe angezeigt. Mit einem *Systemmanager*-Konto sieht der angemeldete Benutzer die Einstellungen, kann aber nur die Kommentare ändern. Mit der Konfiguration Gruppe passen Sie die Rechte für bestimmte Gruppen an.

6 Anmeldung beim OSC DataCenter mit dem „Mandanten-Manager“-Konto

Die Konfigurationsoptionen für die Manager-Konten des Mandanten sind in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

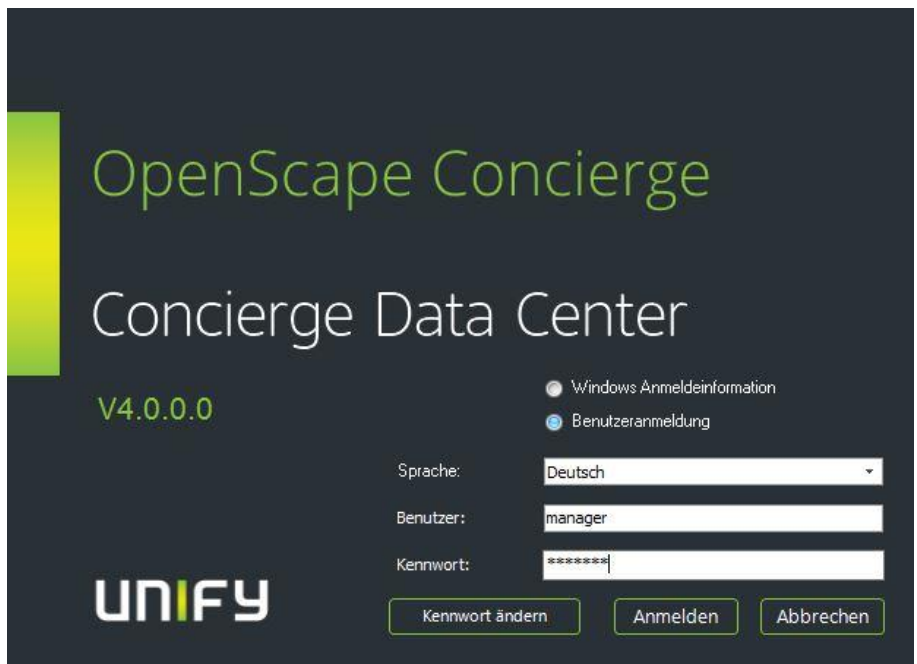
Für jeden mit einem *Systemmanager*-Konto angelegten Mandanten werden automatisch zwei Benutzerkonten für die Anmeldung für die Komponenten des Mandanten erstellt.

Diese Konten sind *<Mandantenname>\Manager* mit dem Kennwort „manager“ und *<Mandantenname>\User* mit dem Kennwort „user“.

Wenn sich ein Administrator also als Manager anmeldet, setzt sich der Kontoname in der Regel aus dem Mandantenamen und dem Benutzernamen manager oder user zusammen.

HINWEIS:

Der Einfachheit halber ist es möglich, sich für den Mandanten „DEFAULT“ einfach mit „manager“ statt von „DEFAULT\manager“ anzumelden. Analog dazu kann der „DEFAULT\user“ bei der Anmeldung an DataCenter zu „user“ verkürzt werden.



Das Standardkennwort kann mit der Schaltfläche **Kennwort ändern** geändert werden.

Bestätigen Sie die Anmeldung mit der Schaltfläche **Anmelden**.

Für Benutzer und Manager besteht ein umfassendes Berechtigungskonzept. Abhängig davon, welches Benutzerkonto für die Anmeldung beim DataCenter verwendet wird, werden die relevanten Auswahloptionen angezeigt.

Nach der Installation werden der Mandant DEFAULT sowie die zugehörigen Benutzer „manager“ und „user“ automatisch angelegt.

Wenn die Windows-Anmeldeinformationen verwendet werden sollen, muss das Windows-Anmeldekonto konfiguriert werden, bestehend aus *<DomainName>\UserId*. Ein Kennwort ist nicht erforderlich, weil ein

Windows-Anmeldekonto nur in Verbindung mit persönlichen Anmeldungen und kennwortgeschützten Bildschirmschonern sinnvoll ist.

HINWEIS:

Bei den Benutzernamendaten wird die Groß-/Kleinschreibung **nicht** berücksichtigt. Für die Kennworteingabedaten **wird** die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

6.1 Teilnehmerdaten

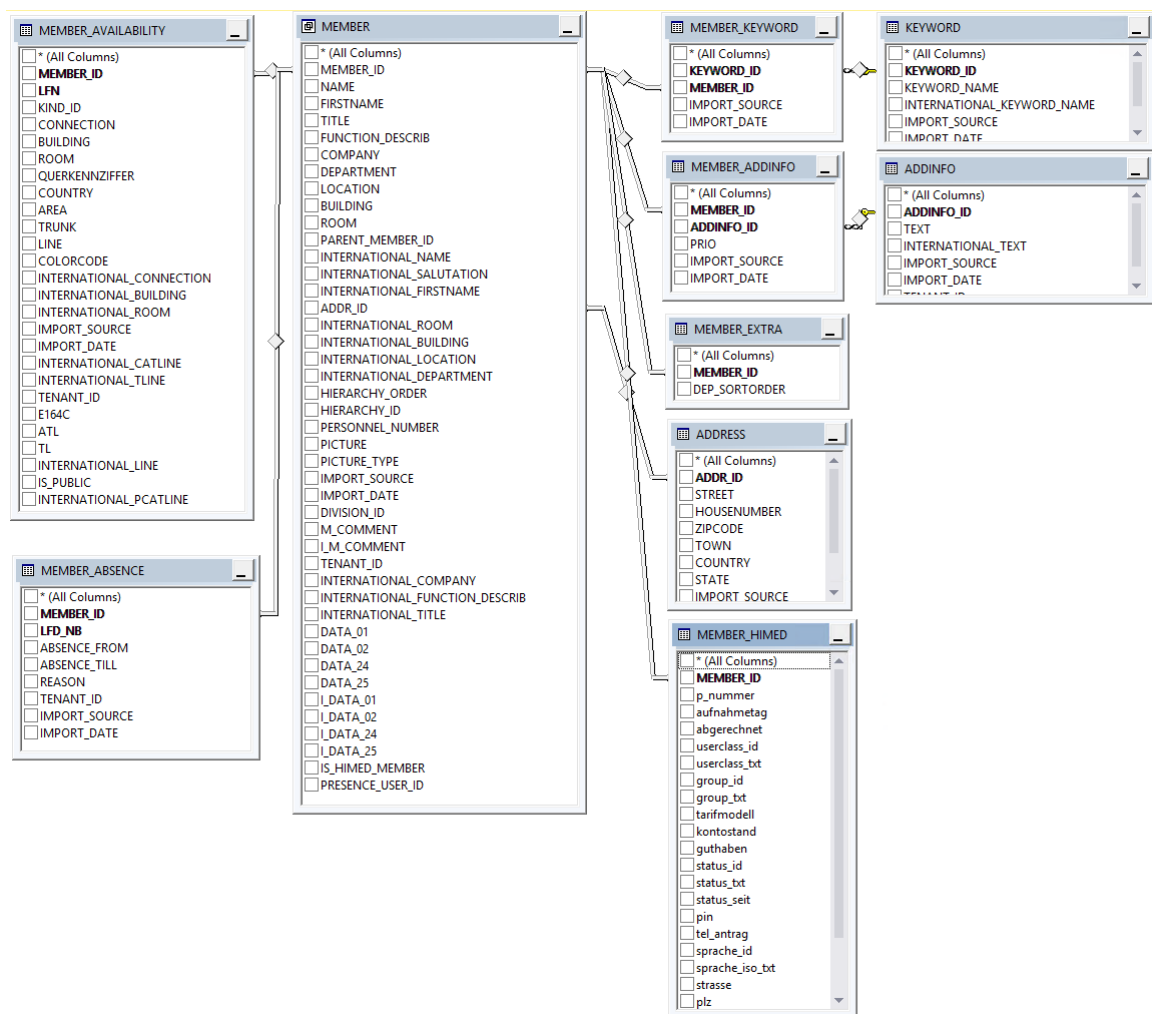
Unter Teilnehmerdaten können die Teilnehmerdaten-Datensätze in OSCADM für das elektronische Telefonbuch verwaltet werden.

Symbol	Name
 Teilnehmer	Teilnehmer
 Adressen	Adressen
 Zusatzinfo	Zusatzinfo
 Stichwörter	Stichwörter

6.1.1 Datenbankstruktur

Um ein allgemeines Verständnis für die Thematik zu entwickeln, ist es sinnvoll die Datenbankstruktur für die Teilnehmerdaten zu kennen. Dies ist auch praktisch, um den automatischen Teilnehmerdatenimport über CPD zu verstehen, wie in Abschnitt 9 Contact Data Provider – Importieren von Teilnehmerdaten beschrieben.

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die Datenbankstruktur für die Teilnehmerdatenfelder von OpenScape Concierge



Die Abbildung zeigt, wie die Teilnehmerdaten strukturiert sind. In der Tabelle **MEMBER** werden organisatorische Daten eines Teilnehmers wie Name, Anrede, Standort und ebenso die Presence User ID (Anmelde E-mail Adresse) von Circuit oder Skype for Business Benutzer usw. gespeichert. Alle Möglichkeiten, einen Teilnehmer zu erreichen, z. B. Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder Fax, werden als Verfügbarkeit in der Tabelle **Member_Availability** gespeichert, die mit der Tabelle „Member“ verknüpft ist.

KEYWORD-Einträge (Stichwort) können einem Mitglied für die Stichwortsuche im ETB zugeordnet werden, ebenso wie **zusätzliche Informationen (ADDINFO)**, die zu einem Benutzer/Mitglied gehören, und die für den Vermittlungsplatzmitarbeiter interessant sein könnten (z. B. Informationen über einen Stellvertreter usw.).

Die **ADDRESS**-Einträge (Adresse) werden in separaten Tabellen gespeichert. Damit wird Speicherplatz gespart, weil viele der Teilnehmer ähnliche Daten für die Postadresse aufweisen.

Die **ABSENCE**-Einträge (Abwesenheit) können für einen Teilnehmer in Umgebungen ohne Integration in einen externen Kalender definiert werden. In der **Member_HIMED** Tabelle werden Informationen gespeichert, die vom HiMed System synchronisiert wurden.

6.1.2 Bearbeiten von Teilnehmerdaten für das elektronische Telefonbuch (ETB)

Die Telefonbucheinträge von OpenScape Concierge können direkt in der Datenbank mit dem Menü „Teilnehmer“ bearbeitet werden (wenn sie nicht

importiert werden). Teilnehmerdaten, Adresseinträge, zusätzliche Informationen, Stichwörter und Abwesenheiten können hinzugefügt, verändert und gelöscht werden.

Zugang



Das Icon **Teilnehmer** zum Öffnen des Fensters „Bearbeiten Teilnehmer“ usw.“ befindet sich im Menü „Teilnehmerdaten“.

Bearbeite Teilnehmer, Erreichbarkeiten, ...

☐ Teilnehmer ☐ Zusatzinfos ☐ Stichwörter

Keiner Alle A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Name	Vorname	Personahr.	Präsenz Benutzer...	Anrede	Titel	Funktion	Firma	Abteilung	Standort	Gebäude	Raum	Adresse	Be...
Wang	Susi	MID_6	susi@testco.com	Mrs.		Marketing Assistant	TestCO	Marketing	Frankfurt				;Germany;601...
Master	Peter	MID_5	peter@comco.com	Mr.		Head of Finance	ComCo	CEO	Berlin				BY;Germany;8...
Scruggs	Geraldine	089114	geraldine@testco....	Mrs.		Assistant	TestCo	CEO	München				BY;Germany;8...
Onell	Samuel	089113	samuel@comco.com	Mr.	Dr.	Financial Accountant	ComCo	FI BA CO	London				LO;United King...
Marquardt	Emma	089112	emma@comco.com	Ms.		Marketing Director	ComCo	M HT WE	Berlin	HO 51	421		BY;Germany;8...
Bianchi	Fred	089111	fred@testco.com	Mr.		Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	H1	521		;Germany;601...

Anmerkungen:

Gehen Sie auf den Kartenreiter „Alle“, um die verfügbaren Teilnehmerdaten für Ihren Mandanten in der Concierge-Datenbank anzuzeigen.

6.1.2.1 Teilnehmer/Teilnehmerdaten hinzufügen

Ganz unten in der Tabelle kann ein neuer Eintrag eingefügt werden. Dazu klicken Sie auf die Plus-Schaltfläche . Nachdem der Eintrag angelegt und vollständig ausgefüllt wurde, kann er in die Datenbank übertragen und gespeichert werden. Dazu klicken Sie auf das grüne Häkchen.

Wenn Sie die Circuit oder Skype Node verwenden, muss ein Präsenzbenutzerkonto (Anmelde E-mail Adresse) definiert werden.

Wichtige Hinweise:

Die Spalte „Import Quelle“ für einen Teilnehmer im Fenster „Bearbeiten Teilnehmer“ zeigt die Datenquelle für diesen Teilnehmer an. Dieser Wert ist CDC für einen über Data Center angelegten Teilnehmer. Wenn der Teilnehmer mit dem Importverfahren über CDP angelegt wurde, enthält er den Namen dieser Datenquelle.

Ein Teilnehmer mit CDC als Datenquelle wird nicht durch einen Import aktualisiert (geändert oder gelöscht). Änderungen daran können nur manuell in Data Center ausgeführt werden.

Wenn ein Eintrag, der ursprünglich über CDP importiert wurde, manuell in Data Center geändert wird, wird der Datenquellenwert für diesen Kontakt auf CDC gesetzt. Der Teilnehmereintrag wird nicht aktualisiert, wenn sich sein Wert in der Importquelle ändert.

HINWEIS:

Um importierte Teilnehmer im Data Center manuell bearbeiten zu können, muss der Parameter **WithImportedDataEditable** unter **Client Konfiguration** im Abschnitt **Erweiterte Einstellungen** gesetzt werden.

Anmerkung: Diese Einträge stehen für Teilnehmer innerhalb des elektronischen Telefonbuchs. Es handelt sich nicht um Benutzerkonten für die Anmeldung bei der Concierge-Applikation.

6.1.2.2 Teilnehmerdaten auswählen

Bearbeite Teilnehmer, Erreichbarkeiten, ...

☐ Teilnehmer ☐ Zusatzinfos ☐ Stichwörter

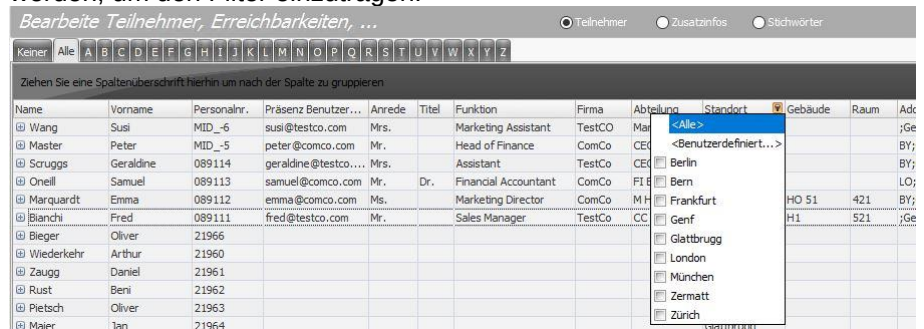
Keiner Alle A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Hier kann das Fenster **Teilnehmer bearbeiten** geöffnet werden. Der erste Buchstabe des Nachnamens ist als Filter definiert.

6.1.2.3 Teilnehmerdaten filtern

Für die Anzeige von Teilnehmerdaten stehen Filter zur Verfügung. Die Filteroption wird in jeder Spaltenüberschrift angeboten. Filter können auch kombiniert werden, beispielsweise, um alle Mitarbeiter einer Abteilung an einem Standort auszufiltern.

Der Pfeil (Dropdown-Liste) rechts neben der Spaltenüberschrift kann genutzt werden, um den Filter einzutragen:



Verfügbare Filter werden durch Anklicken ausgewählt. Außerdem können benutzerdefinierte Filter eingerichtet werden, z. B. wenn alle Abteilungen durchsucht werden sollen, deren Name mit SEN beginnt.

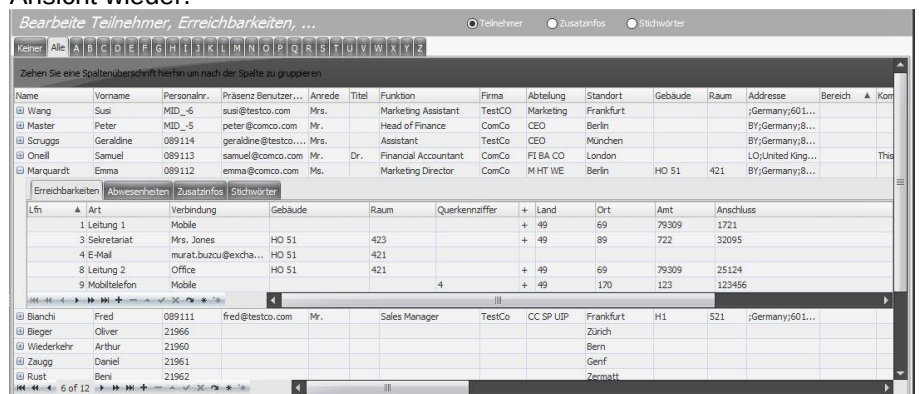
Weitere Informationen über Filteroptionen finden Sie in Abschnitt 12.1.2 Tabellenfilterfunktionen.

6.1.2.4 Detailansicht von Teilnehmerdaten

Weitere Informationen über den Teilnehmer werden über die Schaltfläche



vor dem Teilnehmernamen angezeigt. Die Schaltfläche  schließt diese Ansicht wieder.



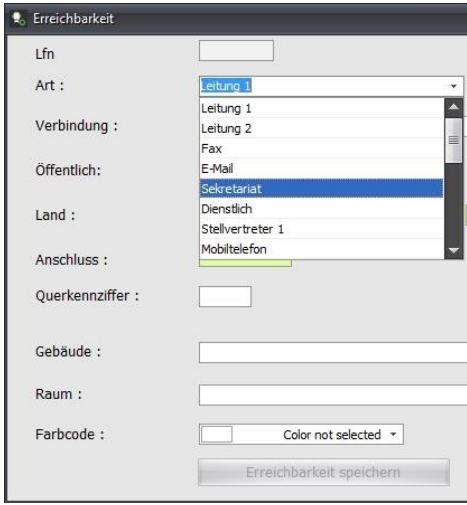
Erreichbarkeiten, zusätzliche Informationen, Abwesenheiten und Stichwörter werden hier definiert und angezeigt.

6.1.2.5 Erreichbarkeiten definieren

Eine Erreichbarkeit beschreibt eine Methode (oder eine Möglichkeit oder einen Kanal), wie die gewünschte Person/Zielperson erreicht werden kann. In der Regel ist eine Telefonnummer eine Erreichbarkeit, aber auch E-Mail-Adressen, ein Fax, eine Pager-Nummer oder die Sekretärin der Zielperson können eine Erreichbarkeit im ETB beschreiben. Für jeden Teilnehmer können mehrere *Erreichbarkeiten* eingetragen werden.

Erreichbarkeiten können mit Hilfe der Funktionstasten durchsucht, verändert, hinzugefügt und gelöscht werden  (Siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen).

Tabelle: Felder für Erreichbarkeiten

Feld	Beschreibung
Lfn	Serielle Nummer, gibt die Position für die Anzeige an
Typ	 Typ der Teilnehmernummer, z. B. Line 1, Fax,private Nummer der Kontaktperson.
Verbindung	Wenn Type = E-Mail, geben Sie die E-Mail-Adresse in dieses Feld ein. Für andere Typeinträge kann dieses Feld als Beschreibungsfeld genutzt werden, das zusammen mit der Telefonnummer angezeigt wird.
Öffentlich	Checkbox, um zu identifizieren, ob eine öffentliche Nummer + (Plus) Format nutzt oder das interne Nummer Format ohne + (Plus) sein soll. Im Erreichbarkeiten Register can man in der Spalte + eindeutig sehen, ob es sich um eine öffentliche oder private (interne) Nummer handelt. + (Plus) bedeutet öffentlich, <empty> bedeutet privat (intern).
Gebäude	Gebäude
Raum	Raum
Querkennziffer-Zugriffscod	Querkennziffer-Zugriffscod
Land	Landeskennziffer
Bereich	Ortskennzahl
Amtsnr.	Amtsleitungsnummer
Leitung	Nebenstellenummer
Farbcode	Farbe für die Kennzeichnung von Einträgen in der Ansicht
Datenquelle	Die Datenquelle gibt an, wie der Datensatz erzeugt wurde. CDC steht für die manuelle Eingabe im Concierge Data Center . Für Datensätze, die über CDP importiert wurden, gilt die dort konfigurierte Datenquelle.

HINWEIS:

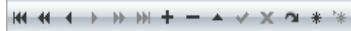
Informationen zur Konfiguration des privaten Rufnummernplans finden Sie im Abschnitt 12.2 Privater Rufnummernplan.

6.1.2.6 Abwesenheiten definieren

Hier können mehrere Abwesenheiten für jeden Teilnehmer konfiguriert werden. Diese Abwesenheiten werden parallel zu Abwesenheiten aus externen Kalendern (falls ein externer Kalender konfiguriert ist) angezeigt.

Lfn	Abwesend seit	Abwesend bis	Grund
1	18.11.2015 14:52:05	19.11.2015	Status meeting
2	09.12.2015	10.12.2015	Team meeting

Abwesenheiten können mit Hilfe der Funktionstasten



durchsucht, verändert, hinzugefügt und gelöscht werden (siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbankan-Funktionen).

Die Start- und die Endzeit werden über eine einfache Schnittstelle eingegeben:

25.11.2018 00:00:00 Till: 25.11.2018 2

25.11.2018

November 2018

M D M D F S S

29 30 31 1 2 3 4

5 6 7 8 9 10 11

12 13 14 15 16 17 18

19 20 21 22 23 24 25

26 27 28 29 30 1 2

3 4 5 6 7 8 9

00:00:00

Today Now OK

6.1.2.7 Adressinformationen für einen Teilnehmer definieren

Da mehrere Teilnehmer häufig ähnliche Adressinformationen haben, kann für die Definition von Adressdaten eine zentrale Adressenliste verwendet werden.

Durch Anklicken des Adressfeldes eines Teilnehmers im Fenster **Bearbeiten Kontakte** wird eine Dropdown-Liste angezeigt, aus der der gewünschte Eintrag ausgewählt werden kann.

Die vollständige Adressinformation in der Datenbank steht unter **Teilnehmerdaten\Adressen** zur Verfügung und wird dort definiert:

Mit dem Häkchen können die erforderliche Adresse ausgewählt und der Eintrag in der Datenbank gespeichert werden ☒.

6.1.3 Zentrale Adressinformationen definieren

Zugang



Zentrale Adressen werden unter **Teilnehmerdaten\Adressen** definiert.

Adressen können mit Hilfe der Funktionstasten geändert, hinzugefügt und gelöscht werden.



(Siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen).

Bearbeite Adressen						
						Verwendungen anzeigen
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren						
Staat	Land	Plz	Stadt	Straße	Hausnummer	Datenquelle
	United Kindom	EC4V 6DB	London	New Castle Lane	20	CDC
BY	Germany	80123	München	Bahnhof Str.	1-5	CDC
HE	Germany	60123	Frankfurt	Lyoner Str.	27	CDC
	Italy	20134	Milano	Via Roma	187	
NY	USA	10019	New York	National Street	1224	CDC

Mit der Schaltfläche **Verwendungen anzeigen** können alle Teilnehmer angezeigt werden, für die die ausgewählte Adresse konfiguriert ist: Wählen Sie also die Adresse und klicken Sie auf die Schaltfläche **Verwendungen anzeigen**.

Bearbeite Adressen						
						Verwendungen anzeigen
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren						
Staat	Land	Plz	Stadt	Straße	Hausnummer	
	United Kindom	EC4V 6DB	London	New Castle Lane	20	
BY	Germany	80123	München	Bahnhof Str.	1-5	
HE	Germany	60123	Frankfurt	Lyoner Str.	27	
NY						

Verwendungen anzeigen

Anzeigen der Verwendungen von:
(HE;Germany;60123;Frankfurt;Lyoner Str.;27)

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Name	Vorname	Personaln.
Bianchi	Fred	4711
Parker	Peter	3244b54

Schließen

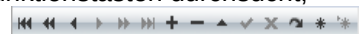
6.1.4 Zusatzinformationen definieren

Zugang



Zusätzliche Informationen werden unter **Teilnehmerdaten/Zusatzinfos** definiert

Zusatzinformationen können mit Hilfe der Funktionstasten durchsucht, verändert, hinzugefügt und gelöscht werden (Siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen).



Bearbeite Zusatzinfo Verwendungen anzeigen

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Zusatzinfo	Datenquelle
Bitte zuerst das Sekretariat kontaktieren	CDC
OSCC	CDC
OSCC-E	CDC

Teilnehmer, denen eine bestimmte Zusatzinformation zugeordnet wurde, werden durch Anklicken der Schaltfläche **Verwendungen anzeigen** angezeigt, während die betreffende Zusatzinformation hervorgehoben dargestellt ist.

6.1.4.1 Teilnehmerdaten weitere Informationen zuordnen

Zugang



„Zusatzinfos“ zu Teilnehmern werden unter **Teilnehmerdaten\Zusatzinfos** geöffnet.

Beschreibung

Einträge mit zusätzlichen Informationen werden genutzt, um Details zu einer Person oder einer Nebenstelle bereitzustellen, die für den Vermittlungsplatzmitarbeiter nützlich sind, z. B. „Um den Chef zu erreichen, muss die Sekretärin angerufen werden“.

Auf diese Weise kann der Vermittlungsplatzmitarbeiter Informationen weitergeben, die über den Standard hinausgehen.

Alle zusätzlichen Informationen werden durch die Auswahl von „**Zusatzinfos**“ in die Teilnehmeransicht aufgenommen.

Teilnehmer **Zusatzinfos** Stichwörter

Bearbeite Teilnehmer, Erreichbarkeiten, ...

Keiner Alle A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Name	Vorname	Personaln.	Anrede	Titel
Bianchi	Fred	4711	Mr.	
Erreichbarkeiten Abwesenheiten Zusatzinfos Stichwörter Prio Zusatzinfo Datenquelle 1 Private customers only CDC 1 office hours Mo - Fr 8.00 - 16:30 CDC				
Janisch	Olaf	47110815	Herr	
Marquardt	Emma	4712	Ms.	
Erreichbarkeiten Abwesenheiten Zusatzinfos Stichwörter Prio Zusatzinfo Datenquelle 1 call secretary - not directly CDC				
Master	Peter	4715	Mr.	
Miller	Oscar	4717	Mr.	
Onell	Samuel	4713	Mr.	Dr.
Scruggs	Geraldine	4714	Mrs.	
Wang	Susi	4716	Mrs.	

1 of 8

Zusatzinfo

call secretary - not directly

office hours Mo - Fr 8.00 - 16:30

Private customers only

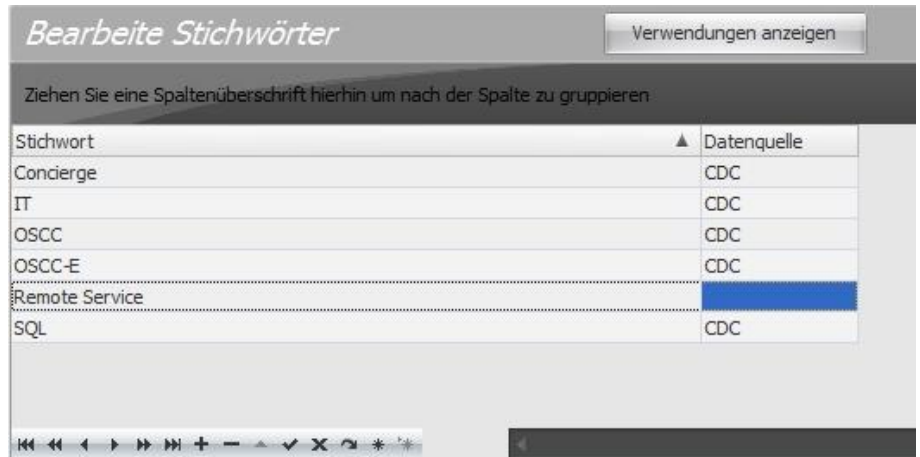
Zusätzliche Informationen aus der Auswahlliste können den Teilnehmern mit der Schaltfläche  zugeordnet werden. Einem oder mehreren Teilnehmern können mehrere Einträge mit zusätzlichen Informationen zugeordnet werden.

6.1.5 Stichwörter definieren

Zugang



Stichwörter werden unter **Teilnehmerdaten\Stichwörter** definiert.



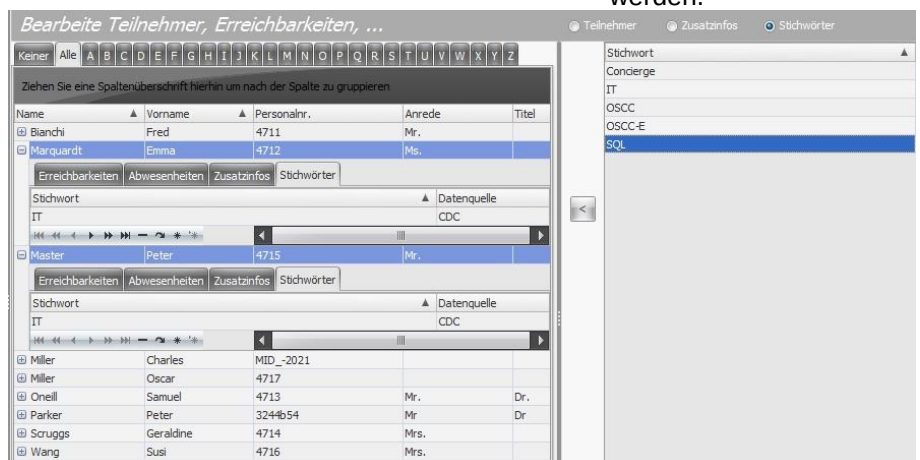
Die Teilnehmer, die dem betreffenden Stichwort zugeordnet wurden, werden durch Anklicken der Schaltfläche **Verwendungen anzeigen** angezeigt, wenn das betreffende Stichwort hervorgehoben dargestellt ist.

6.1.5.1 Teilnehmerdaten Stichwörter zuweisen

Stichwörter können als Suchkriterium in der ETB-Suche verwendet werden. Dies gestattet dem Vermittlungsplatzmitarbeiter, nach einer Person zu suchen, der ein bestimmtes Stichwort zugeordnet ist, unabhängig von anderen Parametern. Durch Auswahl von „Stichwörter“ werden alle Stichwörter in die Teilnehmeransicht aufgenommen.



Durch Auswahl von „**Stichwörter**“ im Fenster „Bearbeiten Kontakte“ können alle Stichwörter angezeigt und einem Teilnehmer zugewiesen werden.



Stichwörter aus der Auswahlliste können den Teilnehmern mit der Schaltfläche  zugeordnet werden. Einem und auch mehreren Teilnehmern können mehrere Stichwörter gleichzeitig zugeordnet werden.

Markieren Sie die entsprechenden Einträge und klicken Sie auf die Schaltfläche .

6.2 Basisdaten

Symbol	Name
	Schwarzes Brett
	Button Konfiguration
	Spracheinstellungen
	Begrüßungstexte

6.2.1 Schwarzes Brett

Zugang



Das Icon **Schwarzes Brett** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite Schwarzes Brett“ befindet sich im Menü „Basisdaten“.

Hier können Einträge für das Schwarze Brett vorgenommen werden.

Bearbeite Schwarzes Brett				
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren				
Region	Datum	Notiz	Von	Bis
Frankfurt	08.12.2015	International Sales Meeting	09.12.2015	09.12.2015
Berlin	16.12.2015	Server installation required - system do...	15.12.2015	17.12.2015

Meldungen für das Schwarze Brett können mit Hilfe der Funktionstasten durchsucht, geändert, hinzugefügt oder gelöscht werden

 (Siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen).

HINWEIS:

Einträge für das Schwarze Brett werden normalerweise nach 31 Tagen (Standard) gelöscht. Dieser Wert kann geändert werden – siehe Kapitel 6.5.3 Löschparameter.

Die Werte „von/bis“ im Bearbeitungsformular für das Schwarze Brett haben keinen Einfluss auf den Zeitpunkt des Löschsens – sie werden nur als die Zeitdauer verwendet, wie lange die jeweilige Information über das Schwarze Brett gesendet werden.

6.2.2 Button Konfiguration

Zugang



Der Zugriff auf das Tool **Button Configuration** ist über diese Schaltfläche im Menü „Basisdaten“ möglich.

Eine detaillierte Beschreibung ist im Abschnitt 7 OpenScape Concierge Button Konfiguration zu finden.

6.2.3 Spracheinstellungen

Wenn Elemente auf der Concierge-GUI umbenannt werden müssen, insbesondere für alle Vermittlungsplatzmitarbeiter innerhalb eines Mandanten, wird empfohlen, die Sprachkonfiguration in Data Center zu verwenden.

Beim Starten des Concierge Clients wird die folgende Reihenfolge eingehalten.

1. Kontrolle der Datenbank, ob Einträge verfügbar sind (Konfiguration entsprechend der Beschreibung in diesem Abschnitt)
2. Kontrolle, ob die Datei OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini eines Benutzers bestimmte Einträge enthält
3. Wenn in den Schritten 1 und 2 keine Einträge gefunden wurden, wird die Standardsprachdatei OSConcierge_Lang.xx.ini geladen.

HINWEIS:

xx repräsentiert die Sprache, die für Concierge Client und Concierge Management-Tools verwendet wird.

(Deutsch - de, Englisch - en, Spanisch - es, Französisch - fr, Italienisch - it, brasilianisches Portugiesisch - pt-br)

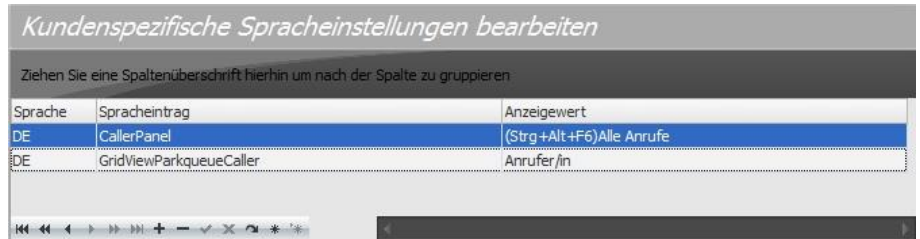
In der Datenbank konfigurierte Einträge gelten für alle Concierge-Benutzer dieses Mandanten. Wenn nur für einen einzigen Vermittlungsplatzmitarbeiter Elemente umbenannt werden müssen, konfigurieren Sie bitte die Einstellungen in der Datei custom_language dieses Benutzers.

Weitere Informationen zu Sprachänderungen finden Sie im Abschnitt 3.1 Sprachdateien.

Zugang



Das Symbol **Spracheinstellungen** zum Öffnen des Fensters „Kundenspezifische Spracheinstellungen bearbeiten“ befindet sich im Menü „Basisdaten“.



Verfahren

1. Wählen Sie das korrekte Element in der entsprechenden Sprachdatei aus.
2. Geben Sie die Sprache für diese Änderung ein.
3. Geben Sie den in Schritt 1 ausgewählten Elementnamen ein.
4. Geben Sie den gewünschten umbenannten Begriff ein.
5. Beim nächsten Neustart von Concierge Client wird der Elementname geändert.

6.2.4 Begrüßungstexte

Begrüßungstexte werden dem Concierge-Benutzer bei eingehenden Gesprächen angezeigt. Sie können zusätzliche Informationen über den Anruftyp bereitstellen, dem Vermittlungsplatzmitarbeiter aber auch dabei helfen, den Anrufer zu begrüßen.

Zugang



Das Icon **Begrüßungstexte** zum Öffnen des Fensters „Begrüßungstexte bearbeiten und zuordnen“ befindet sich im Menü „Basisdaten“.

Begrüßungstexte können für einzelne Servicenummern/DDI-Listeneinträge konfiguriert werden. Sie sollten den Wortlaut anzeigen, den der Concierge-Benutzer verwenden soll, um einen Kunden bei einem eingehenden Anruf zu begrüßen. Der Text kann ohne jede Einschränkung definiert werden. Das Fenster Begrüßungstexte wird in 6 Zeilen angezeigt.



Die Begrüßungstexte können mit Hilfe der Funktionstasten auf der rechten Seite hinzugefügt, bearbeitet oder gelöscht werden.

Verfahren

- Sie fügen einen Begrüßungstext über die Taste „+“ im rechten Bedienfeld hinzu.
- Der Text wird auf der rechten Seite unter „Bearbeitung der Begrüßungstexte“ angezeigt.
- Um den Text einer Servicenummer zuzuordnen, kennzeichnen Sie ihn auf der rechten Seite, und auf der linken Seite kennzeichnen Sie die betreffende Servicenummer.
- Schließen Sie die Zuordnung über die mittlere Pfeiltaste oben ab.

HINWEIS:

Unter **Systemdaten\ Client Konfiguration\ Begrüßungs-Einstellungen** können die Anzeigeparameter für das Begrüßungsfenster festgelegt werden, z. B. **Schriftgröße**, **Position** und die Dauer, wie lang die Meldung angezeigt wird, siehe Abschnitt 6.4.6 Client Konfiguration.

6.3 Anruflhistorie

Symbol	Name
	Anrufe (Kurz)
	Anrufe (Lang)

Historische Daten über Anrufe und Informationen zu Stichwörtern, nach denen gesucht wurde, finden Sie unter „Anruflhistorie“.

Informationen über alle Anrufe, die für die Vermittlungsplatzmitarbeiter eingegangen sind, werden in den Datenbanktabellen „Call“ und „Call_Statistic“ gespeichert.

Die Werte *short term* = Kurzzeitspeicher in der Datenbanktabelle „Call“ speichern die Anruflaten nur für ein paar Tage, sodass eingehende Anrufe wiedererkannt werden können.

Die Werte *long term* = Langzeitspeicher in der Datenbanktabelle „Call_Statistic“ speichern die Anrufe für statistische Auswertungen über einen langen Zeitraum.

Alle verarbeiteten Anrufe werden als Datensatz in den Anruftabellen gespeichert.

6.3.1 Anrufe (Kurz)

Zugang



Das Icon **Anrufe (Kurz)** zum Öffnen des Fensters „Anrufe anzeigen (Kurzzeitspeicher)“ befindet sich im Menü „Anruflhistorie“.

Die Anruflhistorie für alle Anrufe im Kurzzeitspeicher finden Sie unter Anrufe (Kurzzeit). Die Tabelle Calls (Kurzzeit = Kurzzeitspeicher, Datenbanktabelle

„Call“) speichert die Anrufe nur ein paar Tage, sodass sie wiedererkannt werden können.

Zeige Anrufe (Kurzzeitspeicher)

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Key	Aktive TicketGuid	Startzeit	Antwortzeit	Endezeit	Dauer	Initiale TicketGuid	Lfn	Aktive Callcenter	CallId	Aktive Switch	CallId	Init
15378	(5593AED8-4F31-4788-BA87-2D1BA41D3866)	5/2/2016 8:50:24 AM	5/2/2016 8:50:29 AM	5/2/2016 8:50:44 AM	20	(5593AED8-4F31-4788-BA87-2D1BA41D3866)	1	000214621646032	FF0001000000000000C8...	0002		
15379	(0DC995A7-5971-4082-979F-04336CC4A785)	5/2/2016 8:51:07 AM	5/2/2016 8:51:09 AM	5/2/2016 8:51:17 AM	10	(0DC995A7-5971-4082-979F-04336CC4A785)	1	7211462164609182	FF0001000000000000F5...	7211		
15380	(820C6D7F-1200-4AD9-9165-839E08B00202)	5/2/2016 8:59:20 AM	5/2/2016 8:59:22 AM	5/2/2016 8:59:54 AM	33	(820C6D7F-1200-4AD9-9165-839E08B00202)	1	4241462165181492	FF0001000000000000E1...	4241		

Einträge für Anrufe im Kurzzeitspeicher können durchsucht und mit Hilfe der Funktionstasten angezeigt werden.  (Siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen).

Nachfolgend sind die in dem Fenster angezeigten Datenbankspalten beschrieben.

6.3.2 Anrufe (Lang)

Zugang



Das Icon **Anrufe (Lang)** zum Öffnen des Fensters „Anrufe anzeigen (Langzeitspeicher)“ befindet sich im Menü „Anruflhistorie“.

Die Anruflhistorie für alle Anrufe im Langzeitspeicher finden Sie unter „Anrufe (Lang)“. Die Tabelle „Calls“ (long-term = Langzeitspeicher, Datenbanktabelle „Call_Statistic“) speichert die Anrufe für einen langen Zeitraum, sodass die Anrufe wiedererkannt werden können.

Zeige Anrufe (Langzeitspeicher)

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Key	Aktive TicketGuid	Startzeit	Antwortzeit	Endezeit	Dauer	Initiale TicketGuid	Lfn	Aktive Callcenter	CallId	Aktive Switch	CallId	Init
14426	(8a29b688-9972-47c3-935e-1caf7097)	6/19/2015 1:48:35 PM	6/19/2015 1:48:35 PM	6/19/2015 1:48:46 PM	11	(DC19DF82-3324-4288-AF62-6F6A7358C16F)	2					
14427	(C38F1D2A-5C19-4EC3-866B-987C3FAC0D9E)	6/19/2015 1:48:46 PM	6/19/2015 1:48:46 PM	6/19/2015 1:49:12 PM	26	(DC19DF82-3324-4288-AF62-6F6A7358C16F)	3					
14428	(A12D7031-760E-4A07-83F9-E531364AC65C)	6/22/2015 1:23:14 PM	6/22/2015 1:23:14 PM	6/22/2015 1:23:18 PM	4	(A12D7031-760E-4A07-83F9-E531364AC65C)	1					
14430	(7F03127B-D6F6-4D8E-9008-5D7752AF877C)	6/22/2015 1:32:30 PM	6/22/2015 1:32:33 PM	6/22/2015 1:32:40 PM	10	(7F03127B-D6F6-4D8E-9008-5D7752AF877C)	1	512143496555				
14431	(2064A861-6AF1-4103-AF24-C8909ED82DE5)	6/23/2015 8:49:05 AM	6/23/2015 8:49:12 AM	6/23/2015 8:49:14 AM	10	(2064A861-6AF1-4103-AF24-C8909ED82DE5)	1	188143503495				
14432	(72B1E380-99D2-47D7-808B-F5CE2FDE8DC)	6/23/2015 2:48:32 PM	6/23/2015 2:48:34 PM	6/23/2015 3:00:13 PM	702	(72B1E380-99D2-47D7-808B-F5CE2FDE8DC)	1	873143505651				
14434	(69767E06-6A27-4CD9-A985-97151EC29C02)	6/24/2015 8:35:35 AM	6/24/2015 8:35:38 AM	6/24/2015 8:35:45 AM	10	(69767E06-6A27-4CD9-A985-97151EC29C02)	1	592143512054				
14435	(1389298C-8D43-468E-9185-796210771A91)	6/24/2015 8:38:03 AM	6/24/2015 8:38:03 AM	6/24/2015 8:38:08 AM	5	(1389298C-8D43-468E-9185-796210771A91)	1	717143512069				
14436	(8683294B-8D09-43F4-83AC-ABEDB90C1E1C)	6/24/2015 8:48:59 AM	6/24/2015 8:49:14 AM	6/24/2015 8:49:14 AM	15	(8683294B-8D09-43F4-83AC-ABEDB90C1E1C)	1	904143512134				
14437	(D58B86C7-6E78-48CC-9A0C-4380C223D27C)	6/24/2015 8:51:13 AM	6/24/2015 8:51:13 AM	6/24/2015 8:51:13 AM	12	(D58B86C7-6E78-48CC-9A0C-4380C223D27C)	1	482143512147				
14438	(9FCA24DC-467C-459A-AA5A-F8FECAP9212)	6/24/2015 9:02:32 AM	6/24/2015 9:02:40 AM	6/24/2015 9:02:41 AM	9	(9FCA24DC-467C-459A-AA5A-F8FECAP9212)	1	451143512216				
14440	(D194B651-764B-4AFD-AA04-CC96828B08F)	6/24/2015 9:36:01 AM	6/24/2015 9:36:01 AM	6/24/2015 9:36:15 AM	19	(D194B651-764B-4AFD-AA04-CC96828B08F)	1	607143512412				
14441	(738A4C63-7C11-44B0-8C9F-19A4330CA4CF)	6/24/2015 9:37:21 AM	6/24/2015 9:37:28 AM	6/24/2015 9:37:54 AM	33	(738A4C63-7C11-44B0-8C9F-19A4330CA4CF)	1	186143512396				
14442	(D48A3A02-0F77-4610-8832-ABCF751F7B41)	6/24/2015 9:38:19 AM	6/24/2015 9:38:19 AM	6/24/2015 9:38:24 AM	9	(D48A3A02-0F77-4610-8832-ABCF751F7B41)	1	623143512400				
14443	(26C6AF39-D343-4B3B-91D2-C75D23E34738)	6/24/2015 2:11:22 PM	6/24/2015 2:11:27 PM	6/24/2015 2:13:27 PM	124	(26C6AF39-D343-4B3B-91D2-C75D23E34738)	1	670143514069				
14444	(ceefba13-ee61-42dc-8e66-3823b39f72a)	6/24/2015 4:00:26 PM	6/24/2015 4:00:26 PM	6/24/2015 4:00:50 PM	25	(ceefba13-ee61-42dc-8e66-3823b39f72a)	1					
14445	(bdf3ab0-27b-4115-9851-e2e55739608)	6/24/2015 4:03:38 PM	6/24/2015 4:03:38 PM	6/24/2015 4:05:43 PM	125	(bdf3ab0-27b-4115-9851-e2e55739608)	1					
14446	(4A6F1599-4999-4F03-89E1-F3059234E1D5)	6/25/2015 12:11:38 PM	6/25/2015 12:11:38 PM	6/25/2015 12:11:41 PM	3	(4A6F1599-4999-4F03-89E1-F3059234E1D5)	1					
14447	(3EDB70AE-F066-41B3-83CD-F59725CF54)	6/25/2015 12:12:06 PM	6/25/2015 12:12:06 PM	6/25/2015 12:12:07 PM	1	(3EDB70AE-F066-41B3-83CD-F59725CF54)	1					
14448	(941E68EA-4CA3-4EF8-8D38-9D4B9F483883)	6/25/2015 1:51:09 PM	6/25/2015 1:51:11 PM	6/25/2015 1:51:16 PM	7	(941E68EA-4CA3-4EF8-8D38-9D4B9F483883)	1	498143522588				
14449	(78423F7A-C51F-4F9E-A312-88883816669E)	6/25/2015 1:51:29 PM	6/25/2015 1:51:29 PM	6/25/2015 1:51:37 PM	9	(78423F7A-C51F-4F9E-A312-88883816669E)	1					
14450	(75ad59f9-ee43-4525-b514-48cd36f81e1)	6/25/2015 1:51:16 PM	6/25/2015 1:51:16 PM	6/25/2015 1:51:49 PM	33	(941E68EA-4CA3-4EF8-8D38-9D4B9F483883)	2					
14451	(8607a1b4-a03d-40de-b0b6-ba1b6761a5c)	6/25/2015 1:51:49 PM	6/25/2015 1:51:49 PM	6/25/2015 1:51:49 PM	0	(941E68EA-4CA3-4EF8-8D38-9D4B9F483883)	3					
14452	(27f10130-f302-40c0-8054-9064d735585)	6/25/2015 1:55:49 PM	6/25/2015 1:55:49 PM	6/25/2015 1:55:49 PM	188	(941E68EA-4CA3-4EF8-8D38-9D4B9F483883)	4					
14453	(8521E578-780D-4C6E-86AE-2936846684F0)	6/25/2015 1:55:39 PM	6/25/2015 1:55:39 PM	6/25/2015 2:38:41 PM	2585	(8521E578-780D-4C6E-86AE-2936846684F0)	1	951143522614				
14454	(13F81B7C-5F6-4C73-99AF-515CE4C95280)	6/25/2015 3:00:53 PM	6/25/2015 3:00:56 PM	6/25/2015 3:00:57 PM	4	(13F81B7C-5F6-4C73-99AF-515CE4C95280)	1	404143523006				
14455	(493a57f-a0fa-4c6b-482-57b57861c76)	6/25/2015 3:01:57 PM	6/25/2015 3:01:57 PM	6/25/2015 3:01:39 PM	40	(13F81B7C-5F6-4C73-99AF-515CE4C95280)	2					
14456	(3E12AFD7-2460-41CF-8A51-1ECB49338D42)	6/25/2015 3:01:37 PM	6/25/2015 3:01:37 PM	6/25/2015 3:01:39 PM	2	(13F81B7C-5F6-4C73-99AF-515CE4C95280)	3					
14457	(BA8620D4-C063-4F23-8253-E922C80B8FF6)	6/25/2015 3:02:20 PM	6/25/2015 3:02:22 PM	6/25/2015 3:02:26 PM	6	(BA8620D4-C063-4F23-8253-E922C80B8FF6)	1	607143523012				
14458	(69c1bee8-ba06-49b9-869d-767d153285d)	6/25/2015 3:02:26 PM	6/25/2015 3:02:26 PM	6/25/2015 3:02:38 PM	11	(BA8620D4-C063-4F23-8253-E922C80B8FF6)	2					
14459	(58AC2F32-0059-4865-8775-58A368D51E2)	6/25/2015 3:02:38 PM	6/25/2015 3:02:38 PM	6/25/2015 3:02:44 PM	7	(BA8620D4-C063-4F23-8253-E922C80B8FF6)	3					
14460	(F087C84C-8481-4F10-AE02-7BC498DFE07)	6/25/2015 3:03:20 PM	6/25/2015 3:03:24 PM	6/25/2015 3:03:53 PM	34	(F087C84C-8481-4F10-AE02-7BC498DFE07)	1	654143523018				
14461	(486f63b0-e3db-400e-80f5-81564f53347)	6/25/2015 3:03:44 PM	6/25/2015 3:03:44 PM	6/25/2015 3:03:53 PM	69	(BA8620D4-C063-4F23-8253-E922C80B8FF6)	4					
14462	(A8794783-F71C-43E1-9F38-7D54078ABAC6)	6/25/2015 3:14:02 PM	6/25/2015 3:14:02 PM	6/25/2015 3:14:02 PM	8	(A8794783-F71C-43E1-9F38-7D54078ABAC6)	1	295143523084				
14463	(F81b1c7a-e445-477a1a17-4b6c6322063d)	6/25/2015 3:14:02 PM	6/25/2015 3:14:02 PM	6/25/2015 3:15:23 PM	82	(A8794783-F71C-43E1-9F38-7D54078ABAC6)	2					

Einträge für Anrufe im Langzeitspeicher können durchsucht und mit Hilfe der Funktionstasten angezeigt werden  (Siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen). Eine Beschreibung der Tabellen finden Sie im vorigen Abschnitt.

6.3.3 Tabellen für die Anruflhistorie

Die Tabelle zeigt einen im System eingegangenen Anruf mit allen Parametern an, wie beispielsweise Startzeit, Annahmezeit, Endzeit, Systemanruf-IDs sowie die Teilnehmer-IDs in OSCC und der PABX, die beteiligten Benutzer und die anrufende Nummer sowie die Zielnummer. Weitere Parameter entnehmen Sie bitte den folgenden Tabellen.

HINWEIS:

Wenn ein Anruf eingeht, in der Anruferwarteschlange (CPS) wartet und im zweiten Schritt mit einem Vermittlungsplatz verbunden wird, zeigt die Statistik zwei Datensätze. Die Startzeit des 2. Datensatzes ist die Endzeit des 1. Datensatzes. Das Feld **InitialTicketGuid** zeigt an, dass es sich um denselben Anruf handelt.

6.3.3.1 Tabelle: Anruflhistorie

Spalte	Bedeutung	Referenz
Schlüssel	Für jeden Datensatz angelegter eindeutiger aufsteigender Schlüssel	
Aktives Ticket GUID	Eindeutiger Schlüssel für jeden Datensatz	
Startzeit	Zeit, wann der Anruf eintrifft	
Antwortzeit	Zeit, wann der Anruf angenommen wird (Anrufe, die beispielsweise in die Park-Warteschlange gelangen, haben keine Antwortzeit (Windows-Zeit 0 = 30.12.1899))	
Endzeit	Zeit, wann der Anruf beendet wird	
Dauer	Differenz zwischen Endzeit und Startzeit in Sekunden	
Anfängliches Ticket GUID	Eindeutiger Schlüssel für Anrufe, was benötigt wird, wenn ein Anruf möglicherweise mehrfach weitergeleitet oder geparkt wird	
Nr.	Serielle Nummer, die für Anrufe inkrementiert wird, die möglicherweise mehrfach weitergeleitet oder geparkt wurden	
Aktive Callcenter-Anruf-ID	Aktuelle Anruf-ID aus Contact Center	
Aktive Anruf-ID des Switch	Aktuelle Anruf-ID des Switch	
Anfängliche Callcenter-Anruf-ID	Anruf-ID von Contact Center, wenn der Anruf zum ersten Mal angenommen wird	
Anfängliche Anruf-ID des Switch	Anruf-ID des Switch, wenn der Anruf zum ersten Mal angenommen wird	
Anruf-ID des Switch nach der Vermittlung	Anruf-ID des Switch nach der Vermittlung	
Vermittlungsplatz-ID	Agenten-ID	
letzter Vermittlungsplatz	Agenten-ID des Agenten, der den Anruf zuletzt verarbeitet hat	
Nebenstelle	Telefonnummer der Nebenstelle des Agenten	
letzte Nebenstelle	Telefonnummer der Nebenstelle des letzten Agenten	
Prio	Contact Center-Priorität	
Routing	Identifiziert die Routing-Konfiguration des Contact	

Spalte	Bedeutung	Referenz
	Centers	
Callcenter Routing Key	Identifiziert die Schlüsselnummer der Routing-Konfiguration des Contact Centers	
Anruf für	Bei Anruf für den Vermittlungsplatz (Direktanruf auf die Nebenstelle oder Anruf über die Persönliche Leitung) ist dies die Nummer der Persönlichen Leitung. Bei Anruf einer Servicenummer ist es z.B. die angerufene Servicenummer	
Anruf für Name	„Anruf für“-ID aus der DDI-Suchtable für die ursprünglich gewählte Nummer	
Anrufer-Nr.	Anrufernummer, falls übertragen	
Anrufername	Anrufername, falls übertragen	
Anruferfirma	Anruferfirma, falls übertragen	
Zielrufnummer	Zielrufnummer, an die versucht wurde, den Anruf zu vermitteln. Um zu erfahren, ob die Anrufweiterleitung erfolgreich war, lesen Sie unter „Ende Grund“ nach.	
Zielname	Stationsname, an die der Anruf weitergeleitet wurde, falls bekannt	
Hinweis	Kommentar des Agenten zu dem Anruf	
Beginn Grund	Identifiziert den Grund für den Beginn des Anrufs	Siehe Tabelle Reason
Ende Grund	Identifiziert den Grund für das Ende des Anrufs	Siehe Tabelle Reason
Anzahl Wiederanrufe	Anz. Wiederanrufe	
Wartend	Anzahl der Kunden, die auf beschäftigte Teilnehmer warten	
Callcenter Handlingtype	Contact Center-spezifische Information	Siehe Konstantentabelle zum Handlingtyp

6.3.3.2 Tabelle: Reason

Nr.	Anrufrdaten	Bedeutung
-1	CS_UNDEFINED	Undefiniert
0	CS_NEWCALL_INC_SERVICENUMBER	Neuer ankommender Anruf über eine Servicerufnummer
1	CS_NEWCALL_INC_DIRECT	Neuer ankommender Anruf für eine Nebenstelle
2	CS_NEWCALL_OUT	Neuer ausgehender Anruf
3	CS_NEWCALL_INC_QUEUE	Neuer ankommender Anruf in einer Warteschlange
4	CS_KNOWNCALL_INC_SERVICENUMBER	Bekannter ankommender Anruf über eine Servicerufnummer
7	CS_CALLFORWARDDBUSY	Abwurf bei besetzt
8	CS_CALLFORWARDNOANSWER	Abwurf bei Freifall
9	CS_CALLFORWARD	Allgemeiner Abwurf ohne detailliertere

Nr.	Anrufrdaten	Bedeutung
		Spezifikation
10	CS_CALLFORWARDNUMBERNOTVALID	Abwurf aufgrund unvollständiger Nummer
15	CS_RECALL_DIRECT	Rückruf direkt über OSCC
16	CS_RECALL_OWN_SERVICENUMBER	Rückruf über Servicenummer, Anruf wurde zuletzt vom Agenten weitergeleitet
17	CS_RECALL_FOREIGN_SERVICENUMBER	Rückruf über Servicenummer, Anruf wurde zuletzt nicht vom Agenten weitergeleitet
20	CS_CALLFROMPARKQUEUE_OWN	Eigener geparkter Anruf
21	CS_CALLFROMPARKQUEUE_FOREIGN	Anruf wurde nicht vom Agenten geparkt
22	CS_CALLTOPARKQUEUE	Anruf in Park-Warteschlange ablegen
23	CS_CALLFROMPARKQUEUE_WAITFORFREEDEST_OWN	Anruf mit dem Ziel verbinden
24	CS_CALLFROMPARKQUEUE_WAITFORFREEDEST_FOREIGN	Anruf mit dem Ziel verbinden
25	CS_CALLTOPARKQUEUE_WAITFORFREEDEST	Anruf in Park-Warteschlange ablegen und mit dem Ziel verbinden
26	CS_CALLINPARKQUEUE	Anruf ist in der Park-Warteschlange angekommen
27	CS_CALLINPARKQUEUE_WAITFORFREEDEST	Anruf ist in der Park-Warteschlange angekommen und wurde mit dem Ziel verbunden
28	CS_CALLINPARKQUEUE_ABANDONED	Anruf wurde in der Park-Warteschlange abgelegt
30	CS_CALL_TRANSFER_COMPLETE	Anruf weitergeleitet
31	CS_CALL_TRANSFER_NEW	Neuer Anruf an den Agenten weitergeleitet
32	CS_CALL_TRANSFER_KNOWN	Bekannter Anruf an den Agenten weitergeleitet
33	CS_CALL_DISCONNECTED	Anruf ohne Weiterleitung beendet
34	CS_CALL_TRANSFER_INTERNAL	Anruf aus der Bearbeitungswarteschlange zum Vermittlungsplatz vermittelt
40	CS_CALL_DEFLECTED	Anruf nicht angenommen
41	CS_CALLINQUEUE_ABANDONED	Anruf in der Warteschlange abgebrochen oder Anrufer hat aufgehängt
42	CS_CALLDEFLECTEDTONV_NOCLIENT	Anruf wurde an die zugeordnete Nachtvariante weitergeleitet, weil kein Concierge-Agent angemeldet war
43	CS_CALLDEFLECTEDTONV_TIMEOVERFLOW	Anruf wurde an die zugeordnete Nachtvariante weitergeleitet, weil die maximale Wartezeit in der Warteschlange überschritten wurde
44	CS_CALLINQUEUE_ABANDONED_NOCLIENT	Anruf in der Warteschlange abgebrochen/Anrufer hat aufgehängt Kein Client angemeldet
45	CS_NV_PLAY_BUSY	Anruf wurde an die Nachtvariante mit dem Modus „Wiedergabe besetzt“ (ID=0) umgeleitet und Clients sind angemeldet
46	CS_NV_PLAY_ANNOUNCEMENT	Anruf wurde an die Nachtvariante mit dem Modus „Wiedergabe Ansage“ (ID=2) umgeleitet und Clients sind angemeldet
47	CS_TO_DISCONNECT	Anruf wurde wegen Zeitschwellwert mit dem Modus „Wiedergabe besetzt“ (ID=0) umgeleitet und Clients sind angemeldet

Nr.	Anrufrdaten	Bedeutung
48	CS_TO_PLAY_ANNOUNCEMENT	Anruf wurde wegen Zeitschwellwert mit dem Modus „Wiedergabe Ansage“ (ID=2) umgeleitet und Clients sind angemeldet
50	CS_CALL_CALL_PICKUP	Anruf wurde durch Anrufübernahme verarbeitet
51	CS_CALLINPARKQUEUE_AUTO_RECALL	Anruf wurde per AutoRecall-Flag aus der Verarbeitungswarteschlange übernommen
52	CS_CALLFROMPARKQUEUE_OWN_AUTO_RECALL	Eigenen geparkten Anruf über AutoRecall aus der Verarbeitungswarteschlange empfangen
53	CS_CALLFROMPARKQUEUE_WAITFORF REEDEST_OWN_AUTO_RECALL	Eigenen angehängten Anruf über AutoRecall aus der Verarbeitungswarteschlange empfangen
60	CS_CALL_TAKEOVER	CPS: Der per Paging gesucht Teilnehmer hat den Anrufer direkt aus der Verarbeitungswarteschlange übernommen
61	CS_CALL_JOINED	CPS: Der Vermittlungsplatzmitarbeiter hat den aktiven Anruf von dem Teilnehmer mit dem geparkten Kundenanruf verknüpft – Beendigungsgrund für den geparkten Kundenanruf
62	CS_CALL_TRANSFER_JOIN	CPS: Der per Paging gesuchte Teilnehmer spricht mit dem Vermittlungsplatzmitarbeiter und wird mit dem geparkten Anruf verknüpft – Beendigungsgrund für den aktiven Anruf des Teilnehmers
63	CS_CONSULT_CALL	ConsultTransferCPS: B-Partei-Anruf (Beratung) gestartet, während A-Partei (Kunde) gehalten wird.
64	CS_CONSULT_JOINED	ConsultTransferCPS: Der Vermittlungsplatzmitarbeiter hat einen aktiven Anruf (Beratung) an einen geparkten Kundenanruf weitergeleitet – Beendigungsgrund für den geparkten (gehaltenen) Kundenanruf
65	CS_CONSULT_TRANSFER_JOIN	ConsultTransferCPS: Die aktive Verbindung (Beratung) wird an den geparkten Kundenanruf weitergeleitet – Beendigungsgrund für den aktiven B-Anruf (Beratung)
70	CS_NEWCALL_INC_PRIVATENUMBER	Neuer über die persönliche Leitung eingehender Anruf
80	CS_NEWCALL_INC_QUEUE_DELIVERED	Anruf aus der DDI-Warteschlange wurde an einen Vermittlungsplatzmitarbeiter durchgestellt
81	CS_NEWCALL_INC_PRIVATENUMBER_D ELIVERED	Anruf auf der privaten Leitung/Nummer wurde an einen Vermittlungsplatz durchgestellt
90	CS_NV_DEFLECT_NOCLIENT	Anruf wurde an die Nebenstelle umgeleitet, weil kein Client angemeldet war
92	CS_NV_PLAY_BUSY_NOCLIENT	Anruf wurde an die Nachtvariante mit dem Modus „Wiedergabe besetzt“ (ID=0) umgeleitet
93	CS_NV_PLAY_ANNOUNCEMENT_NOCLIE NT	Anruf wurde an die Nachtvariante mit dem Modus „Wiedergabe Ansage“ (ID=2) umgeleitet
100	CS_CPS_InParkOrTransfer	Anruf wird in CPS in die Warteschlange gestellt, um ihn weiterzuleiten, zu parken, anzufügen oder zu pagin

Nr.	Anrufrdaten	Bedeutung
101	CS_CPS_UnParkOrTransfer	Anruf wird aus der Warteschlange aus CPS entfernt, nachdem angefordert wurde, ihn weiterzuleiten, zu parken, anzufügen oder zu pagen
102	CS_CPS_DISCONNECTED	Anruf wird vom Anrufer oder Agenten abgebrochen, während er geparkt, weitergeleitet, angefügt oder an den Pager weitergegeben wurde
110	CS_CPS_TRANSFER_REQUEST	Der Client hat eine Secure Transfer Request an CPS weitergeleitet oder für einen geparkten Anruf ist eine Secure Transfer Request erforderlich
111	CS_CPS_TRANSFER_FAILED	Anruf konnte nicht an das Ziel weitergeleitet werden.
115	CS_CPS_TRANSFER_ABORT	Die Weiterleitung wurde vom Client abgebrochen, aber der Anruf befindet sich immer noch in der Warteschlange bzw. ist geparkt und wurde nicht abgerufen
120	CS_CPS_USER_DISCONNECT_IN_QUEUE	Der Anruf wurde vom Client in der Caller-Warteschlange beendet
130	CS_CPS_DIAL_WITH_LINEACCESS	Unbewähltes Amt vermittelt
131	CS_CPS_DIAL_WITH_LINEACCESS_SUCCESS	Unbewähltes Amt vermittelt - erfolgreich
132	CS_CPS_DIAL_WITH_LINEACCESS_NOT_CONNECTED	Unbewähltes Amt vermittelt - nicht verbunden
133	CS_CPS_DIAL_WITH_LINEACCESS_ABORTED	Unbewähltes Amt vermittelt - ohne Wahl getrennt
498	CS_CPS_RECALL_TO_AGENT_FAILED	Der Wiederanruf des Vermittlungsplatzes schlug fehl
499	CS_LOCAL_PARK	Lokal geparkter Anruf wie bei CS_CALLTOPARKQUEUE (22), aber der Anruf wurde lokal gehalten
501	CS_BARGE_IN_TO_PROCESSING_QUEUE_CALL	Anruf vom Vermittlungsplatz zum wartenden Kunden aufgebaut (Ansprechen)
502	CS_IN_DOCTOR_CALL	Anruf vom Vermittlungsplatz zum per Funkruf gesuchten Teilnehmer aufgebaut
997	CS_CPS_ChannelMaxUtilized_Deflect	Anruf weitergeleitet, da die maximale Anzahl der vorhandenen Kanäle belegt ist
998	CS_CPS_ChannelMaxUtilized_Busy	Anruf als besetzt beendet, da die maximale Anzahl der vorhandenen Kanäle belegt ist
999	CS_CPS_SHUTDOWN	CPS-Abschaltung bei aktiven Anrufen; dies ist der Beendigungsgrund für alle offenen Transaktionen

6.3.3.3 Konstantentabelle Handlingtyp/Kontakttyp

Die genaue Bedeutung der Konstanten finden Sie in den jeweiligen Handbüchern zu OpenScape Contact Center.

6.4 Systemdaten

Das Menü **Systemdaten** für das *Mandanten-Manager*-Konto enthält fast dieselben Informationen wie für das Systemmanager-Konto.

Symbol	Name
	Mandanten
	DDI Lookup
	Ansagen
	Nachtvarianten
	CPS-Rufnummernbereiche
	Client Konfiguration

Die Elemente **Mandanten** und **DDI-Suche** zeigen Einträge an, die mit dem *Systemmanager*-Konto vorkonfiguriert wurden, und die dem Mandanten zugeordnet wurden.

Anmerkungen: Mandanten und DDI-Sucheinträge können durch Klicken auf die Schaltfläche „Ändern“ geändert werden. Es können keine neuen Einträge angelegt werden, und vorhandene Einträge können nicht gelöscht werden.

6.4.1 Mandanten

Zugang



Das Symbol **Mandant** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite Mandanten“ befindet sich im Menü „Systemdaten“.

Öffnen Sie das Menü und klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**, um änderbare Werte zu ändern.

Die allgemeinen Einstellungen für den Mandanten werden durch die vom *Systemmanager*-Benutzer spezifizierten Einstellungen vordefiniert. Dies gilt auch für die Einträge für die **OSCC Node**, die **Kalender Node**, die

n **UC, Circuit oder Skype Node** (abhängig vom integrierten Präsenzinformationssystem) und den **Nummernbereich**.

Wenden Sie sich bitte an einen Systemadministrator, wenn in diesen Abschnitten weitere Konfigurationen erforderlich sind.

6.4.1.1 Allgemeine Einstellungen für den Mandanten:

Auf der Managementebene des Mandanten in Data Center kann die Zeitüberlauf-Verarbeitung geändert werden, ebenso wie die Einstellungen in den Zeitparametern, die Prioritäten, die Ansagen für die Pagingfunktion sowie die Standardansagen für Pilotnummern und persönliche Leitungen. Alle anderen Einstellungen werden durch den *Systemmanager*-Benutzer festgelegt.

6.4.1.2 Zeiten

HINWEIS:

Die Zeitwerte des Mandanten dienen als Vorgabewerte für diesen Mandanten. Die Werte können für jeden DDI-Sucheintrag einzeln überschrieben werden.

Im Bereich **Zeiten** ändern Sie die Vorgabewerte für die Zeiten für den Concierge-Benutzer/die Concierge-Anwendung, die die Kundenanrufe verarbeiten – die Einheit sind Millisekunden.

Max. Weiterleitungszeit definiert, wie lange das System versucht, die Zielperson zu erreichen, an die der Anruf weitergeleitet wurde. Wenn dieser Schwellenwert in einem Anrufweiterleitungsszenario überschritten wird, verbleibt der Anruf im Fenster **Verarbeitungswarteschlange** der Concierge CUI oder wird automatisch an den Vermittlungsplatz weitergeleitet.

Lesen Sie dazu bitte die Rückrufparameter in den **Verarbeitungswarteschlange**-Attributen in den Client-Konfiguration-Einstellungen nach.

Max. Zeit in der Eingangswarteschlange gibt die Zeit an, wie lang das System den Anruf hält, um auf Agenten zu warten, die den Anruf annehmen können, bevor er an die vorgegebene *Zeitüberlauf-Variante* weitergeleitet wird.

Die *Zeiten*-Werte des Mandanten und die Zeitüberlauf-Variante können für einzelne DDI-Sucheinträge überschrieben werden, siehe auch Abschnitt 6.4.2 DDI Lookup.

Standard-RNA-Timeout-Zeit Zeit ist die maximale Zeit, wie lange ein ankommender Anruf am Telefon des Concierge-Benutzers signalisiert wird (läutet). Wenn diese Zeit überschritten wird, zieht der CPS den Anruf von diesem Concierge-Benutzer zurück, setzt dessen Routing-Status auf „nicht verfügbar“ und leitet den Anruf an einen anderen verfügbaren Concierge-Benutzer weiter.

Bitte beachten Sie auch die Informationen über die Funktion „Automatic Availability for Last Agent“ – siehe hierzu Kapitel 11.1.1 RNA-Timeout-Zeit

HINWEIS:

Die **RNA-Timeout-Zeit** wird bei Integration in OpenScape Contact Center nicht verwendet.

Standard-Signalisierungszeit definiert die Zeit, wie lange der Anrufer den Klingelton hört, bis der Anruf vom Concierge/CPS-System angenommen wird.

Für kostenlose Dienste können Sie die Zeiten mit diesem Parameter anpassen.

6.4.1.3 Prioritäten

Im Zeiten-Bereich können unmittelbar Prioritäten konfiguriert werden. Die Priorität eines Anrufs beschreibt seine Bedeutung für die Reihenfolge der automatischen Verteilung sowie bei der Anzeige in der Anruferwarteschlange. Der Anruf mit der höchsten Priorität im System wird als erstes an einen Vermittlungsplatz weitergeleitet, der das erforderliche Wissen für die Verarbeitung des Anrufs besitzt.

Die Auswertung der Anrufe nach der höchsten Priorität deckt alle Anrufe der Anruferwarteschlange ab, Anrufe auf der persönlichen Leitung sowie Anrufe in der **Verarbeitungswarteschlange**, die an den Vermittlungsplatz zurückgestellt werden sollen.

Es können Prioritäten von 0 bis 1000 vergeben werden, wobei 1000 die höchste Priorität für einen Anruf darstellt.

Weiterleitung fehlgeschlagen definiert die Priorität eines Anrufs, der an eine Zielperson weitergeleitet wurde, die Person aber nicht erreicht werden konnte. In diesem Rückrufszenario bleibt der Anruf mit der vorhandenen Priorität in der **Verarbeitungswarteschlange**.

Geparkter Anruf definiert die Priorität von Anrufen, die vom Vermittlungsplatz geparkt wurden. Der Anruf bleibt mit der vorhandenen Priorität in der **Verarbeitungswarteschlange**.

HINWEIS:

Die genannten Callback-Timer werden unter **Systemdaten \ Client-Konfiguration** im Abschnitt **Verarbeitungswarteschlange** festgelegt.

Anrufe auf der **persönlichen Leitung** sind private Anrufe, die über eine dedizierte Nummer für diesen Concierge-Anrufer ankommen. Diese Anrufe werden in CPS als persönliche Anrufe in die Warteschlange gestellt und auch auf der Concierge GUI angezeigt.

6.4.1.4 Zeitüberlaufvariante in Bearbeitung (max. Bearbeitungswarteschlangenzeit für einen Anruf)

Beschreibung

Wenn ein Anruf aufgrund einer fehlgeschlagenen Weiterleitung, eines Rückrufs oder Parkens in der Verarbeitungswarteschlange bleibt, und kein weiterer Vermittlungsplatz/keine Instanz diesen Anruf verarbeiten kann, wird er gemäß diesen Einstellungen verarbeitet, wenn der Schwellenwert **Wirksam nach (Sekunden)** überschritten wurde, siehe

Wirksam nach (Sekunden) überschritten wurde, siehe

Standardeinstellungen des Mandanten:

Maximale Zeit in der Verarbeitungswarteschlange für einen Anruf

Zeitüberlaufvariante in Bearbeitung:	#busy variant created by OSConcierge	greift nach (Sekunden):	1200
--------------------------------------	---	-------------------------	-----------------------------------

6.4.1.5 Standardrufnummer für CDR-SIP-Header:

Bei Verwendung mehrerer Büro-Gateways kann eine Teilnehmernummer (z. B. eine Vermittlungsplatzmitarbeiter-Nebenstellenummer) für die Durchführung einer entsprechenden Wählanforderung verwendet werden.

Die Standardnummer für den CDR-SIP-Header wird nur für den Zeitüberlauf bei Warteschlangen für ankommende Gespräche mit Nachtvarianten mit Umleitung verwendet, die für den Concierge Provider Service ausgeführt werden!

Die Wählanforderung wird mit der dem Rufnummernplan und dem entsprechenden Gateway zugewiesenen Nummer durchgeführt.

6.4.1.6 Standardansagen für vom CPS verwaltete Pilotnummern und persönliche Leitungen

Geben Standardansagen für von CPS verwaltete Anrufe an, die über DDI-Pilotnummern oder die persönlichen Leitungen beim Vermittlungsplatz ankommen.

Wartemusik: Diese Wave-Datei wird abgespielt, wenn der Anruf gehalten wird.

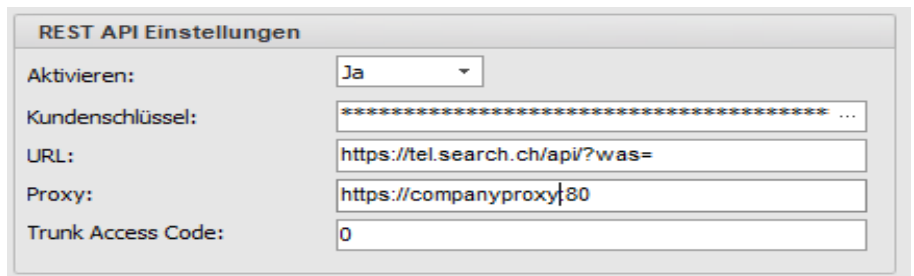
Weiterleitung: Diese Wave-Datei wird für den Anrufer abgespielt, während die Weiterleitung stattfindet, die Zielperson aber noch nicht verbunden ist. Das bedeutet, während der CPS die Zielperson kontaktiert, wartet der Anrufer auf dem CPS und hört die hier angegebene Musik.

Standardbegrüßung: Diese Wave-Datei wird für den Anrufer abgespielt, wenn der Anruf im System ankommt.

HINWEIS: Bitte lesen Sie hierzu Abschnitt 10 Best Practice –Handhabung von Ansagen.

6.4.1.7 REST API Einstellungen

Im Bereich Data Provider Mandant REST API kann diese Funktion für jeden Mandanten aktiviert oder deaktiviert werden (sofern in der Lizenz verfügbar).



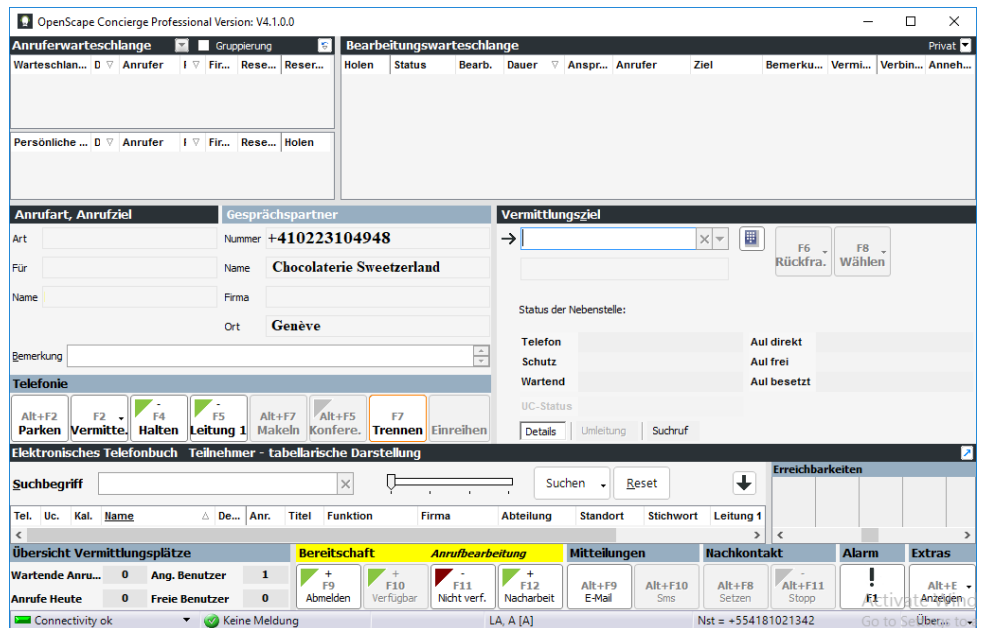
Wenn die Funktion aktiviert ist, müssen die Anmeldeinformationen für die Search.ch-REST-API festgelegt werden: Kundenschlüssel und URL.

NOTE: Bei Bedarf können Sie auch Ihre Netzwerk-Proxy-Adresse angeben.

NOTE: In diesem Abschnitt können Sie auch den „Trunk Access Code“ konfigurieren, der vor jeder Konsultation auf Search.ch entfernt werden soll

Wenn Sie diese Funktion aktivieren, verwendet der Concierge für jeden empfangenen externen Anruf die Telefonnummer des Anrufers, um eine Kontaktabfrage über die URL des Such-Telefonbuchsuchdienstes (Schweizer öffentliches Telefonbuch) durchzuführen.

Die vom Telefonbuchsuchdienst zurückgegebenen Daten (Name und Ort) werden an den jeweiligen Concierge-Agenten gesendet, der den Anruf bearbeitet, und im Anruferfenster wie folgt angezeigt:



NOTE: Wenn die Verbindung zum Telefonbuchdienst unterbrochen oder nicht verfügbar ist, oder sogar die Telefonnummer des Anrufers nicht gefunden wurde, lässt der Concierge die Felder Name und Ort im Anruferfenster leer. In diesen Fällen werden keine weiteren Abfragen im lokalen Concierge-Telefonbuch ausgeführt. Es werden keine Daten aus dem Telefonbuchdienst lokal gespeichert.

NOTE: Das Konto und die Registrierung liegen in der Verantwortung des Kunden. Nach Abschluss der Registrierung erhält der Kunde einen „API-Schlüssel“. Dieser „API-Schlüssel“ wird im Concierge für die Konfiguration verwendet.

NOTE: Achten Sie beispielsweise darauf, dass der Schweizer öffentliche Telefonbuchdienst 1000 Abfragen pro Monat kostenlos zulässt. Zusätzliche Abfragen können in Rechnung gestellt werden. Der Vertrag mit dem Schweizer öffentlichen Telefonbuchdienst liegt in der Verantwortung des Kunden.

6.4.2 DDI Lookup

Zugang



Das Icon **DDI Lookup** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite DDI“ befindet sich im Menü „Systemdaten“.

In dieser Tabelle können unter dem *Mandanten-Manager*-Konto spezifische Einträge für den Mandanten geändert werden.

Beschreibung

Die Konfigurationsparameter sind vom Verbindungstyp des OSC Servers mit der Kommunikationsplattform abhängig, und davon, ob eine Integration in OSCC verwendet wird.

Die grau dargestellten Felder werden mit einem *Systemmanager*-Konto konfiguriert, wie in Kapitel 5.1.2 DDI Lookup beschrieben.

Allgemeine Einstellungen für einen DDI-Listeneintrag sind in **Mandant** festgelegt und Ihrem Benutzerkonto zugewiesen. Der Eintrag im Feld **Site** ist für Ihren Mandanten festgelegt. Die **Pilotnummer** ist die Nebenstellenummer des entsprechenden Dienstes. Das Feld **Anruf für** beschreibt den Namen des Dienstes. Der Eintrag im Feld **Typ** kann aus dem Dropdown-Menü ausgewählt werden - siehe Hilfetext in System Management. **Firma** ist ein optionales Feld für weitere Informationen über den Kunden.

6.4.2.1 Weitere Nummern:

Unter „Weitere Nummern“ werden die Kommunikationsplattform-Einheiten, die der Pilotnummer zugeordnet sind, mit dem Systemmanager-Benutzerkonto konfiguriert, siehe auch die folgenden Abbildungen.

Unter **Startsammelanschluss** muss bei der Integration mit OpenScape Contact Center der Startsammelanschluss angegeben werden, der auch als *Erstsammelanschluss* bezeichnet wird.

Unter **Wartemusik-Sammelanschluss** muss bei der Integration mit OpenScape Contact Center der Wartemusik-Sammelanschluss angegeben werden.

Unter **RCG** muss bei der Integration mit OpenScape 4000 die der Pilotnummer zugewiesene RCG angegeben werden.

6.4.2.2 Zeiten

HINWEIS:

Die Werte, die hier unter **Zeiten** konfiguriert werden überschreiben die **Mandanten-Default-Einstellungen** – siehe Kapitel 6.4.1.2 Zeiten.

Setzen Sie die Werte auf **<empty>**, wenn die Mandanten-Default-Einstellungen genutzt werden sollen, indem Sie den **X** Button rechts neben dem jeweiligen Feld anklicken.

In diesem Bereich können die Standard-Zeiteinstellungen des Mandanten basierend auf der jeweiligen Pilotnummer bzw. dem DDI-Sucheintrag überschrieben werden.

Max. Zeit in der Eingangswarteschlange gibt die Zeit an, wie lang das System den Anruf hält, um auf Agenten zu warten, die den Anruf annehmen können, bevor er an die vorgegebene *Zeitüberlauf-Variante* weitergeleitet wird.

RNA-Timeout-Zeit ist die maximale Zeit, wie lange ein ankommender Anruf am Telefon des Concierge-Benutzers signalisiert wird (läutet). Wenn diese Zeit überschritten wird, zieht der CPS den Anruf von diesem Concierge-Benutzer zurück, setzt dessen Routing-Status auf „nicht verfügbar“ und leitet den Anruf an einen anderen verfügbaren Concierge-Benutzer weiter. Bitte beachten Sie auch die Informationen über die Funktion „Automatic Availability for Last Agent“ – siehe hierzu Kapitel 11.1.1 RNA-Timeout-Zeit.

Klingelzeit

Gibt die Zeit an, wie lange der Anruf signalisiert wird, bevor der Concierge CPS den Anruf annimmt.

Mehr Informationen zu **Zeiten** finden Sie im Kapitel 11 Best Practice - Konfiguration für DDI

6.4.2.3 Nachtvariante – Einen Pilotnummerndienst öffnen/schließen

Die Variante, die unter **Nachtvariante** der DDI zugeordnet ist, entscheidet, was mit dem Anruf passiert, falls kein Agent angemeldet ist.

Darüber hinaus kann dieser Pilotnummerndienst geöffnet und geschlossen werden. Falls er geschlossen wird, entscheidet ebenfalls diese

Nachtvariante über die weitere Verarbeitung.

Durch Auswahl von **Nein** in der Dropdown-Liste für **Offen** in Data Center sowie vom Concierge-Benutzer unter Extras → Warteschlangen auf der Concierge Client GUI kann die Pilotnummer geschlossen werden.

Nachtvariante / Überlaufvariante	
Geöffnet:	Ja
Nachtvariante:	Night operator
Zeitüberlaufvariante:	Night operator

Mehr Informationen zu **Nachtvariante** finden Sie im Kapitel 11 Best Practice - Konfiguration für DDI.

6.4.2.4 Ansagen /Begrüßungstext

Geben Sie die Einstellungen für Ansagen und Begrüßungstexte ein. Die Basiseinträge für einige Felder finden Sie unter:

Systemdaten / Announcements – siehe Kapitel 6.4.3 Ansagen und

Basisdaten / Begrüßungstexte - siehe Kapitel 6.2.4 Begrüßungstexte.

6.4.2.5 Sonstiges

Unter „Sonstiges“ kann dem eingehenden Anruf eine **Priorität** zugeordnet werden, ebenso wie eine **Hintergrundfarbe**, die auf der Concierge GUI angezeigt wird, wenn der Anruf eingeht.

Darüber hinaus können **Überlasteinstellungen** definiert werden, d. h. was passiert, wenn der CPS überlastet ist. Der Modus „Besetzttsignal“ spielt ein Besetzttsignal ab. Im Umleitungsmodus wird der Anruf an ein **Überlastziel** weitergeleitet, das in diesem Fall ein zwingend erforderlicher Parameter ist.

6.4.3 Ansagen

Zugang



Das Icon **Ansagen** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite Ansagen“ befindet sich im Menü „Systemdaten“.

Bearbeite Ansagen

Dialoge und Ansagen

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Typ	Beschreibung	Wave Datenstrom	Datenquelle	Mandant
Ansage	DEFAULT-DefaultStartAnnouncement		SYS	DEFAULT
Ansage	DEFAULT-NotAvailable.ende		SYS	DEFAULT
Persönliche Ansage	Pers.Announcement		CDC	DEFAULT
Ansage	DEFAULT-NumberNotInService.ende		SYS	DEFAULT
Wartemusik	DEFAULT-DefaultMoh		SYS	DEFAULT
Wahl Ton	DEFAULT-DialTone_de		SYS	DEFAULT
Besetzt Ton	DEFAULT-BusyTone_de		SYS	DEFAULT

Selektierten Dialog oder Ansage abspielen

Ansage wird verwendet in:

in	Wert	zugehörige Beschreibung
----	------	-------------------------

HINWEIS:

Bitte lesen Sie hierzu Abschnitt 10 Best Practice –Handhabung von Ansagen.

6.4.4 Nachtvarianten

Zugang



Das Icon **Nachtvarianten** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite Nachtvarianten“ befindet sich im Menü „Systemdaten“.

Die folgenden Unterabschnitte beschreiben die Verarbeitung von Nacht- und Überlaufvarianten.

Weitere Informationen zu Nachtvarianten/Überlaufvarianten finden Sie im Abschnitt 5.1.4 Nachtvarianten.

6.4.5 CPS-Rufnummernbereiche

Zugang



Das Icon **CPS-Nummernbereiche** zum Öffnen des Fensters „Bearbeite CPS-Nummernbereiche“ befindet sich im Menü „Systemdaten“.

Beschreibung

In diesem Bereich müssen die Nebenstellenummern, die vom CPS für das Paging und die Anrufverarbeitung verwendet werden (Parken, Halten und Weiterleiten) – so genannte *interne Ressourcen* – abhängig vom Mandanten registriert werden.

HINWEIS:

Da sich diese Einstellungen auf Konfigurationen in der PABX beziehen, lesen Sie bitte das entsprechende Kapitel zu den CPS-Nummernbereichen auf Systemmanagement-Ebene, Abschnitt 5.1.5 CPS-Rufnummernbereiche

6.4.6 Client Konfiguration

WICHTIGER HINWEIS:

Die Parameter in diesem Abschnitt sollten nur von geschultem Personal bearbeitet werden!

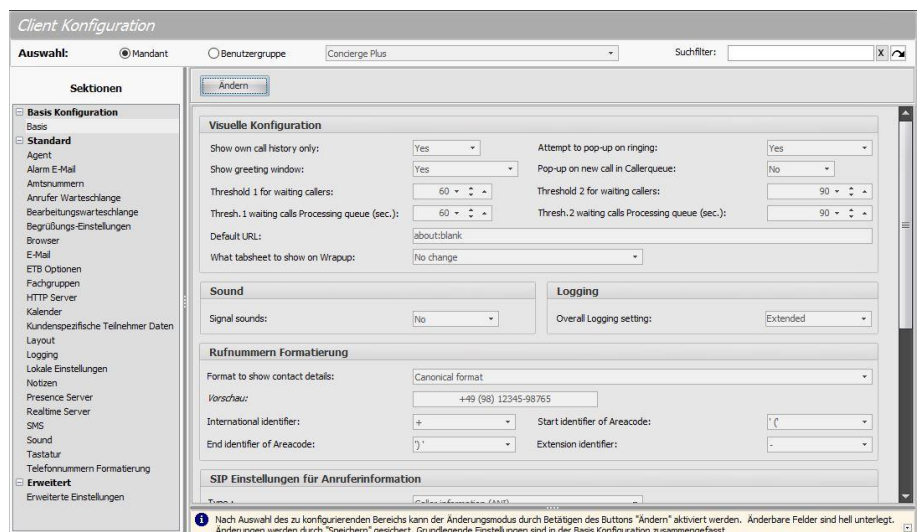
Der Abschnitt **Client Konfiguration** unter **Systemdaten** bietet zahlreiche Einstellungen für einstellbare Konfigurationen für den Zugriff, die Leistungsmerkmale und die Funktionen des Concierge Clients – die Parameter, die in früheren Versionen in der Datei *concierge.ini* verwaltet wurden.

Die verfügbaren Parameter und ihre Bedeutung sind im Info-Abschnitt unten auf der GUI beschrieben, gekennzeichnet mit  für „Information“.

Zugang



Das Icon **Client Konfiguration** zum Öffnen des Fensters „**Client Konfiguration**“ befindet sich im Menü „Systemdaten“.



In diesem Fenster können Sie die Zielgruppe der Benutzer auswählen, die mit den Einstellungen arbeiten sollen.

Wählen Sie **Mandant** oder **Benutzergruppe** (Benutzergruppen werden unter dem Abschnitt 6.6 Benutzerverwaltung angelegt), abhängig von den jeweiligen Anforderungen. Das bedeutet, wenn diese Einstellungen für einen Mandanten geändert werden, gilt dies für alle Benutzer des betreffenden Mandanten, und wenn eine Benutzergruppe geändert wird, gilt dies für die Einstellungen der Vermittlungsplatzmitarbeiter, die dieser Gruppe zugeordnet sind.

HINWEIS:

Nur Gruppen, für die **Hat eigene Konfigurationseinstellungen** markiert ist, können hier geändert werden!

Suchfilter

Ein **Suchfilter** in der oberen rechten Ecke ermöglicht das schnelle und einfache Suchen nach Parametern in diesem Abschnitt. Geben Sie die

Suchkriterien in dieses Feld ein, und klicken Sie auf , um die Abfrage zu starten.

Wenn für Ihre Suchkriterien mindestens ein Ergebnis gefunden wird, ändert sich die Hintergrundfarbe auf gelb, und auf der linken Seite werden die Abschnitte aufgeführt, für die die Suchkriterien Ergebnisse geliefert haben.



Sektionen

Markieren Sie im linken Feld unter „Abschnitte“ den Abschnitt, den Sie ändern wollen, und klicken Sie in obersten grauen Feld auf die Schaltfläche **Ändern**. Felder, die Sie abändern dürfen, werden weiß gekennzeichnet. Die grauen Felder können nicht geändert werden.

Nehmen Sie Ihre Einstellungen und Änderungen im rechten Feld vor und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um zu speichern, oder auf die Schaltfläche **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen.

HINWEIS:

Wenn Sie im unteren Abschnitt auf das zu ändernde Feld klicken, wird eine Online-Hilfe angezeigt, die die Funktion des zugehörigen Parameters beschreibt

6.4.6.1 Neue Einstellwerte in OpenScape Concierge V4.0

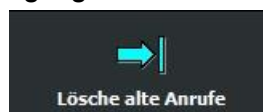
- “Format of OSV Display Info on incoming call” in Sektion *Telefonnummern Formattierung*
- *Presence Server* Sektion (ehemals UC Server)

6.5 Administrator

Symbol	Name
	Lösche alte Anrufe
	Db Info
	Löschparameter
	Datenbankversion
	GDPR

6.5.1 Lösche alte Anrufe

Zugang

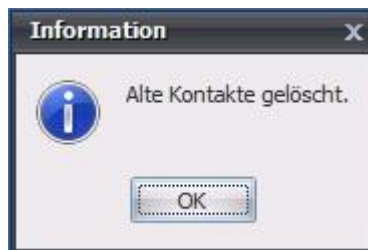


Mit diesem Menüeintrag können alte Anrufe, die älter als ein vorgegebenes Datum sind, aus der Datenbank gelöscht werden.

Lösche Anrufe älter als:

lösche alte Anrufe

Um alte Anrufrdaten aus der Concierge-Datenbank zu löschen, wählen Sie über den Kalender ein Datum aus. Alle Anrufe, die älter als dieses Datum sind, werden gelöscht, wenn auf die Schaltfläche „Lösche alte Anrufe“ geklickt wird.



Nach Bestätigung mit OK werden alle Einträge, die älter als vorgegeben sind, gelöscht, und werden nicht mehr im Journal angezeigt.

6.5.2 DB Info

Zugang



Hier werden die Statusinformationen für die Datenbanktabellen angezeigt.

Zeige Datenbank Info			
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren			
Tabelle	Anzahl Sätze	Datum des ältesten Satzes	Mandant
ADDINFO	10		MUENCHEN
ADDINFO	1		DEFAULT
ADDRESS	5		MUENCHEN
ADDRESS	0		DEFAULT
AFTERWORK	0		MUENCHEN
AFTERWORK	0		DEFAULT
BLACKBOARD	2	4/11/2016 2:31:38 PM	MUENCHEN
BLACKBOARD	0		DEFAULT
CALL	0		MUENCHEN
CALL	0		DEFAULT
CALL_STATISTIC	885	6/19/2015 1:48:05 PM	MUENCHEN
CALL_STATISTIC	68	6/22/2015 1:31:35 PM	DEFAULT
DDILOOKUP	3		MUENCHEN
DDILOOKUP	3		DEFAULT
HISTORY_AGENTSTATE	5770	3/20/2014 11:52:24 AM	MUENCHEN
HISTORY_AGENTSTATE	0		DEFAULT
HISTORY_QUEUESTATE	46386	3/20/2014 10:27:02 AM	MUENCHEN
HISTORY_QUEUESTATE	38	4/7/2016 9:44:58 AM	DEFAULT
KEYWORD	14		MUENCHEN
KEYWORD	0		DEFAULT
MEMBER	6		MUENCHEN
MEMBER	8		DEFAULT
MEMBER_ABSENCE	4	3/3/2016 10:00:00 AM	MUENCHEN
MEMBER_ABSENCE	0		DEFAULT
MEMBER_ADDINFO	9		MUENCHEN
MEMBER_ADDINFO	9		DEFAULT
MEMBER_AVAILABILITY	20		MUENCHEN
MEMBER_AVAILABILITY	22		DEFAULT
MEMBER_HIERARCHY	1		MUENCHEN
MEMBER_HIERARCHY	1		DEFAULT
MEMBER_KEYWORD	9		MUENCHEN
MEMBER_KEYWORD	9		DEFAULT
SEARCHSTRINGS	0		MUENCHEN
SEARCHSTRINGS	0		DEFAULT
UTL_CT_VERSIONS	25	3/14/2014 10:57:02 AM	MUENCHEN
UTL_CT_VERSIONS	25	3/14/2014 10:57:02 AM	DEFAULT
UTL_PURGE_PARAMS	8		MUENCHEN
UTL_PURGE_PARAMS	10		DEFAULT

6.5.3 Löschparameter

Zugang



Die Parameter (Bedingungen), für die bestimmte Tabellen in der OpenScape Concierge-Datenbank gelöscht werden sollen, können unter „Daten löschen“ definiert werden, sodass die Tabellen nicht unüberschaubar groß werden

Der Standard im Bereitstellungsstatus beträgt 31 Tage. Die Anruftabelle ist auf 14 Tage gesetzt.

Bearbeite Löschparameter						
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren						
Lfn	Tabelle	Bedingung	Lebenszeit in Tagen	Aktiv	Job code	Bemerkung
10	CALL	WHERE time_start < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP) and DE...	14	☒	J1	
11	AFTERWORK	WHERE aw_date < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP)	31	☒	J1	
12	BLACKBOARD	WHERE bb_date < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP)	31	☒	J1	
13	MEMBER_ABSENCE	WHERE absence_from < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP)	62	☒	J1	
14	SEARCHSTRINGS	WHERE timestamp < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP)	31	☒	J1	
15	CALL_STATISTIC	WHERE time_start < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP) and DE...	365	☒	J1	
16	REPORT_FILE	WHERE creationdate < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP)	65	☒	J1	delete created report files
17	HISTORY_EMAIL	WHERE TIME_SEND < DATEADD (day , \$LIFETIME\$, CURRENT_TIMESTAMP)	14	☒	J1	delete created history entries

Löschparameter können unter Verwendung der Funktionstasten



durchsucht, geändert, ergänzt und gelöscht werden (siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen).

Über diese Funktion kann das Anrufjournal für die Concierge-Clients bis zu einem einstellbaren Datum gelöscht werden.

HINWEIS zum „BLACKBOARD“:

Einträge für das Schwarze Brett (BLACKBOARD) werden normalerweise nach 31 Tagen gelöscht (Standard). Dieser Wert kann geändert werden, dabei sollte aber die Datenmenge berücksichtigt werden.

Die Werte „von/bis“ im Bearbeitungsformular des Schwarzen Bretts (siehe Abschnitt 6.2.1 Schwarzes Brett) haben keinen Einfluss auf den Zeitpunkt des Löschs. Sie werden nur als Zeitraum verwendet, für den die jeweiligen Informationen über das Schwarze Brett gesendet werden.

HINWEIS zum Feld „KOMMENTAR“ für eingehende Anrufe:

Einträge im Kommentarfeld für eingehende Anrufe werden normalerweise nach 14 Tagen mit dem systemweiten Eintrag unter der **Tabelle CALL** gelöscht. Es ist möglich, diesen Wert pro Agentengruppe unter **Client Konfiguration/Lokale Einstellungen/No. of days backwards for last caller info** zu konfigurieren.

Es wird jedoch empfohlen, die Zeitspanne NICHT zu verlängern! Lassen Sie sich andernfalls bitte von Unify beraten.

6.5.4 DB-Version

Zugang



Hier wird die Datenbankversion angezeigt. Dies ist vor allem für Fehlermeldungen und geplante Upgrades wichtig

Zeige Datenbank Version

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Versionsdatum	Letzte Aktualisierung	Bemerkung
22.10.2015	27.11.2015 07:35:48	V3 R1.0.0
01.05.2015	16.10.2015 09:44:05	V3 R1.0.0
17.06.2015	16.10.2015 09:43:12	V3 R0.5.0
01.06.2015	16.10.2015 09:43:11	V3 R0.4.0
12.03.2015	16.10.2015 09:43:11	V3 R0.3.0
31.12.2014	16.10.2015 09:43:11	V3 R0.3.0
12.12.2014	16.10.2015 09:43:10	V3 R0.2.1
10.10.2014	16.10.2015 09:43:10	V3 R0.2.0
15.07.2014	16.10.2015 09:43:10	V3 R0.1.0
01.05.2014	16.10.2015 09:43:10	V3R0
01.06.2013	16.10.2015 09:43:08	V3R0
01.06.2013	16.10.2015 09:42:50	V2R1 last version
31.05.2012	16.10.2015 09:42:50	DDI and DDI_MoH as varchar; new DDILookup single row entry format
14.12.2010	16.10.2015 09:42:50	Drop PK_DDILOOKUP
20.04.2012	16.10.2015 09:42:49	Search addinfo, search by destination extended, v_Member_Availability uses connection
31.01.2012	16.10.2015 09:42:49	Call table extended
30.01.2012	16.10.2015 09:42:49	Reporting extended
01.09.2011	16.10.2015 09:42:48	MemberAvailabilitySearch extended
15.12.2010	16.10.2015 09:42:48	Division and supergroup support
01.12.2010	16.10.2015 09:42:47	Greetings, one search field support
18.11.2010	16.10.2015 09:42:47	Afterwork table extended
24.09.2010	16.10.2015 09:42:35	Basis Version V1R3. Afterwork report integrated, availability trigger enhanced

Mit Hilfe der Funktionstasten  können Tabellen durchsucht und angezeigt werden (siehe Beschreibung in Abschnitt 12.1.1 Datenbank-Funktionen).

6.5.5 GDPR

Zugang



GDPR = *General Data Protection Regulation*
Hier können Abfragen der in der DB gespeicherten personenbezogenen Daten erfolgen.

Berechtigungen

Für Informationen zur Einrichtung von Berechtigungen siehe Kapitel 5.2.5 GDPR

6.5.5.1 Bearbeitung

Voraussetzung

Da es sich bei der Bearbeitung um personenbezogene Daten handelt ist besondere Sorgfaltspflicht zu gewährleisten.

Voraussetzung für die Bearbeitung ist ein gutes Verständnis für die in der Concierge Datenbank gespeicherten Daten.

Person suchen

Folgende Suchkriterien können für die Suche genutzt werden:

1. eindeutige Identifikationsmerkmale:
 - vollständige Rufnummer (im +E164 Format)
 - E-Mail Adresse
 - Personalnummer
2. prinzipiell/eher mehrdeutige Merkmale
 - Nachname
 - Vorname
 - freier Suchbegriff

HINWEIS: Besonderheit Name, Vorname:

Da OSConcierge Namen und Vornamen z.B. in den Anrufrdaten automatisch als Nachname, Vorname (ggf. mit vorangestelltem Titel bzw. vorangestellter Anrede) abspeichert, wird aus diesen beiden Werten ein zusammengesetzter Suchbegriff generiert.

Bei den Sucheingaben sind keine Wildcards/Platzhalter erlaubt. Desweiteren werden keine UND / ODER Verknüpfungen unterstützt.

Gesucht wird in folgenden Datenbankfeldern:

Suchfeld	DB-Tabelle	DB-Suchspalten	Treffer, wenn die Eingabe
Telefonnummer	CALL und CALL_STATISTIC	CD_ANI	ist gleich +E164 Rufnummer
		CD_DESTINATION	ist gleich +E164 Rufnummer
	MEMBER_AVAILABILITY	INTERNATIONAL_PCATLINE	ist gleich +E164 Rufnummer
	MEMBER	DATA_01..DATA_25	ist gleich +E164 Rufnummer
Familienname	CALL und CALL_STATISTIC	CD_COMMENT	enthalten
Familienname und Vorname	CALL und CALL_STATISTIC	CD_CALLER_NAME	enthalten (beide)
		CD_DESTINATION_NAME	enthalten (beide)
	MEMBER	NAME und FIRSTNAME	enthalten (beide)
		DATA_01..DATA_25	enthalten (beide)
E-Mail Adresse	MEMBER_AVAILABILITY	CONNECTION	enthalten
Personalnummer	MEMBER	Personnel_number	ist gleich
		DATA_01..DATA_25	ist gleich
Freier Suchbegriff	CALL und CALL_STATISTIC	CD_COMMENT	enthalten
	MEMBER	DATA_01..DATA_25	enthalten

Anzeige während des Suchvorgangs

Während des synchronen Suchvorgangs wird im Formular "Suche läuft..." gelb hervorgehoben angezeigt. Die Suche ist beendet, wenn die gelbe Suchanzeige nicht mehr sichtbar ist.

Während des Suchvorgangs ist keine Eingabe möglich.

Bei großen Datenbeständen kann die Suche mehrere Sekunden/wenige Minuten in Anspruch nehmen.

Anzeige der Suchergebnisse

OSConcierge speichert Personendaten zum einen als Teilnehmerdaten (Tabelle MEMBER und mit dieser verbundenen Tabellen wie z.B. MEMBER_AVAILABILITY, MEMBER_ADDRESS, MEMBER_ABSENCE, MEMBER_ADDINFO, MEMBER_KEYWORD) und zum anderen als gesprächsbezogene Daten (Tabellen CALL und CALL_STATISTIC). Entsprechend erfolgt die Ausgabe in der Quell-/Source- Spalte als MEMBER bzw. GESPRÄCH/CALL.

Bei der Suche, insbesondere unter Verwendung mehrdeutiger Suchkriterien, können auch andere Personen als die gesuchte gefunden werden. Als Unterstützung dienen die Spalten **#eindeutige Treffer** bzw. der Eintrag "Partial" in der Spalte **Qualität**.

- Ein eindeutiger Treffer wurde gefunden, wenn einer der eindeutigen Suchbegriffe exakt gefunden wurde.
- Ein partieller Treffer liegt vor, wenn ein mehrdeutiger Suchbegriff gefunden wurde und/oder wenn ein Suchbegriff als Teil einer Zeichenkette erkannt wurde.

Pro Treffer wird ebenfalls eine ReferenzID ausgegeben, welche die eindeutige Zuordnung zu einem Tabelleneintrag herstellt, d.h. für die Tabelle MEMBER ist dies die MEMBER_ID und für die Call/Call_Statistic Tabelle die CALL_ID.

Auf der rechten Seite des GDPR Formulars wird für den markierten (blau unterlegten) Treffer eine XML Auflistung des gefundenen Teilnehmers bzw. des Gesprächs dargestellt.

Beispiel Teilnehmerdatensatz:

The screenshot shows the OpenScape Concierge DataCenter Professional Version V3.1.7.0 (manager) interface. The left sidebar contains navigation options: Teilnehmerdaten, Basisdaten, Anrufliste, Systemdaten, Administrator, Löschen alte Anrufe, DB Info, Lösche Parameter, Datenbank Version, and GDPR. The main area displays a table with columns: Quelle, Qualität, # eindeutige, Anzahl Treffer, and Referenz-ID. The table lists various 'Call' entries with 'PARTIAL' quality and unique IDs. On the right, an XML view shows the detailed data for a selected entry, including member information, contact details, and address.

Beispiel Gesprächsdatensatz:

WICHTIGER HINWEIS:

Gelöschte Daten werden derzeit nicht in einer Blacklist gespeichert und können somit bei einem erneuten Import nicht erkannt und ignoriert werden.

Dies hat zur Folge, dass durch einen erneuten Import bereits gelöschte Daten wieder aufgenommen werden.

Für eine wirksame Langzeitlöschung ist deshalb zu gewährleisten, dass die Personendaten auch in den Quellsystemen (die dem Importprozess zugrunde liegen) gelöscht wurden.

Andernfalls ist die Löschung im Concierge DataCenter erneut durchzuführen nachdem dies sichergestellt wurde.

Beim Löschen der **Teilnehmerdaten (Member)** wird der Teilnehmerdatensatz komplett gelöscht

Beim Löschen der personenbezogenen Daten im **Gesprächsdatensatz (Call)** wird nicht der komplette Datensatz gelöscht, sondern nur die gefundene Rufnummer und/ oder der gefundene Name im Datensatz anonymisiert. Dies erfolgt entweder für den Anrufer oder für die Zielinformation.

6.6 Benutzerverwaltung

Symbol	Name
	Benutzerkonten
	Zugriffsrechte- gruppen

6.6.1 Allgemeines

Mit dem Mandanten-Manager-Konto können Sie weitere Benutzer auf der Managementebene einrichten, die sich bei Data Center anmelden können (für die Verwaltung zentraler Komponenten, wie in diesem Abschnitt beschrieben), ebenso wie Vermittlungsplatzmitarbeiter, die sich bei der Concierge-Anwendung für Ihren Mandanten anmelden können.

Falls eine Integration in OpenScape Contact Center verwendet wird, können OSCC-Benutzer in das Fenster „Bearbeite Benutzerkonten“ heruntergeladen/synchronisiert werden.

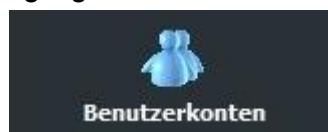
Diese Benutzerkonten und die ihnen zugeordneten Berechtigungen in Data Center für Ihren Mandanten werden in diesem Menü angelegt und verwaltet

HINWEIS:

Diese Benutzer sind nicht die Benutzer, die im ETB angezeigt werden.

6.6.2 Benutzerkonten

Zugang



Benutzer, die für diesen Mandanten arbeiten, können in der Menüoption „Benutzerkonten“ angelegt, geändert und gelöscht werden

HINWEIS:

Der Systemmanager sieht keine Benutzerkonten, die im Benutzerkonten-Menü der Mandanten-Konfiguration sichtbar sind.

6.6.3 Manuell Benutzer anlegen

Klicken Sie unter **Bearbeite Benutzerkonten** auf die Schaltfläche **Neu** und geben Sie die gewünschten Parameter für den neuen Benutzer ein.

Die folgenden Parameter müssen für jedes Benutzerkonto angegeben werden:

Tabelle: Benutzerdaten

Spaltentitel	Bedeutung
Aktiv	Wird dieses Konto genutzt?
Mandant	Mandantenname; ist bereits mit dem Mandanten ausgefüllt
Name	Nachname des Benutzers
Vorname	Vorname des Benutzers
Titel	Titel des Benutzers
Anrede	Anrede des Benutzers
Windows-Anmeldung	Anmeldung mit einem Windows-Domänenkonto zulassen. Siehe Abschnitt 3.2 Starten des Concierge-Clients mit Windows-Authentifizierungs..
Anmeldename	Kontoname des Benutzers für die Anmeldung HINWEIS: Für Installationen mit OSCC können die Benutzer aus der OSCC-Datenbank im Fenster Bearbeite Benutzerkonten erfasst werden.
Passwort	Kennwort des Benutzers, die Standardwerte für die Zugriffsgruppen sind: Benutzergruppe: user Managergruppe: manager HINWEIS: Auch die von OSCC synchronisierten Benutzer brauchen dieses Standardkennwort. Das Kennwort kann mit der Schaltfläche am Ende des Felds geändert werden. 
Kommentar	Kommentarfeld
Persönliche Leitungseinstellungen	
Persönliche Leitungsnummer	Die persönliche Nummer des Benutzers, eine Nummer aus dem Nummernbereich, der an CPS weitergeleitet wird

Spaltentitel	Bedeutung
Persönliche Ansage abspielen	Wird die persönliche Ansage verwendet?
Geöffnet	Wird die persönliche Nummer verwendet?
Wartemusik	Wave-Datei für die Wartemusik für diesen Benutzer
Nachtvariante	Typ der Nachtvariante für die persönliche Leitungsnummer
Zeitüberlauf-Variante	Typ der Zeitüberlaufvariante für die persönliche Leitungsnummer
Zeiteinstellungen	Die für den Mandanten konfigurierten Standard-Zeiteinstellungen können für die persönliche Leitung des Benutzers überschrieben werden.
Einstellungen für die persönliche Ansage – siehe Abschnitt 10.6	
Persönliche Ansage	Wave-Datei für die persönliche Ansage
Einstellungen für die Kurzwahltasten – siehe Abschnitt 7	
Direktwahltaste Konf.	Hier wird automatisch der Mandant eingetragen, dessen Manager angemeldet ist.
Änderbar	Platz für Anmerkungen
Gruppe.	
Gruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, der ein Benutzer zugeordnet werden soll. Beachten Sie bei der Erstellung eines Managerbenutzerkontos, dass das Konto der Managergruppe zugewiesen werden muss.
Schriftgrößenänderungen	
Schriftgrößenänderung erlauben	Wenn hier „Ja“ eingestellt wird, kann der Vermittlungsplatzmitarbeiter in Concierge Client die Schriftgröße ändern. Zugänglich über das Menü „Extra“→.
Sichtbare Pilotnummer(n)	
DDI	Alle DDI-Einträge, für die die Gruppe des Benutzers konfiguriert ist, sind hier sichtbar. Das bedeutet, Anrufe für dieses DDI befinden sich in der Anrufer-Warteschlange des Benutzers oder werden automatisch an den Benutzer weitergeleitet, wenn dies im Routing-Modus des Mandanten aktiviert ist, siehe Abschnitt 5.1.1 Mandant.

6.6.4 Zugriffsgruppen

Zugriffsgruppen beinhalten **Zugriffsrechte** und **Benutzer**. Klicken Sie neben dem Gruppennamen auf das Symbol **+**, um zwei Kartenreiter für Zugriffsrechte und Benutzer anzuzeigen:

Bearbeite Zugriffsrechtgruppen

Bearbeite Gruppen

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Benutzergruppe	Hat eigene Konfigurations-einstellungen	Bemerkung
User Group	☒	

Zugriffsrechte Benutzer

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Anwendung	Funktion	Leserecht	Einfügerecht	Bearbeitungsrecht	Ausführungsrecht	Bemerkung
OSDCD	Access rights groups	☐	☐	☐	☐	Allow to show or edit "Access rights groups" data
OSDCD	Accounts	☐	☐	☐	☐	Allow to show or edit "Accounts" data
OSDCD	Additional information	☒	☒	☒	☒	Allow to show or edit "Additional information" data
OSDCD	Address	☒	☒	☒	☒	Allow to show or edit "Address" data
OSDCD	Afterwork	☐	☐	☐	☐	Allow to show "Work" data
OSDCD	Announcements	☒	☐	☐	☐	Allow to show or edit "Announcements" data
OSDCD	Blind transfer	☐	☐	☐	☐	Allow to show or edit "Blind transfer configuration" data
OSDCD	Bulletin board	☒	☒	☒	☐	Allow to show or edit "Bulletin board" data
OSDCD	CallDirector port monitoring	☒	☐	☐	☐	Allow to show or edit "CallDirector port monitoring" data
OSDCD	Calls long	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Calls (long term)" data
OSDCD	Calls short	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Calls (short term)" data
OSDCD	Contact	☒	☒	☒	☒	Allow to show or edit "Contact" data
OSDCD	Contact hierarchy	☒	☒	☒	☒	Allow to show or edit "Contact hierarchy" data
OSDCD	Db info	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Db info"
OSDCD	DDI Lookup	☒	☐	☐	☐	Allow to show or edit "DDI Lookup" data
OSDCD	Delete old calls	☒	☐	☐	☐	Allow to delete all calls
OSDCD	Divisions	☒	☐	☐	☐	Allow to show or edit "Divisions" data
OSDCD	Greetings	☒	☒	☒	☐	Allow to show or edit "Greetings" data
OSDCD	H4K trunk monitoring	☒	☐	☐	☐	Allow to show or edit "H4K trunk monitoring" data
OSDCD	Keywords	☒	☒	☒	☒	Allow to show or edit "Keywords" data
OSDCD	Login	☐	☐	☐	☒	Allow login to application
OSDCD	OSC database version	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Open Scape Concierge data" data
OSDCD	Purge data	☒	☐	☐	☐	Allow to show or edit "Purge data" data
OSDCD	Reports	☒	☐	☐	☐	Allow to show and execute "Reports"
OSDCD	Searched keywords	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Searched keywords" data
OSDCD	Show Administrator group	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Administrator" group
OSDCD	Show Basic data group	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Basic data" group
OSDCD	Show Call history group	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Call history" group
OSDCD	Show Contact data group	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Contact data" group
OSDCD	Show reports group	☒	☐	☐	☐	Allow to show "Reports" group
OSDCD	Show System data group	☒	☐	☐	☐	Allow to show "System data" group
OSDCD	Show User administration group	☐	☐	☐	☐	Allow to show "User administration" group
OSDCD	Tenants	☒	☐	☐	☐	Allow to show or edit "Tenant" data
OSConcierge	Login	☐	☐	☐	☒	Allow login to application

HINWEIS:

Nachdem eine neue Gruppe angelegt wurde, ist die Benutzerliste noch leer. Die Zuordnung von Gruppenmitgliedern erfolgt in den Benutzereinstellungen, wie oben in Abschnitt 6.6.2 Benutzerkonten beschrieben.

Zugriffsrechte

Sie können die Zugriffsrechte für einzelne Gruppen ändern. Links in jeder Zeile ist die Anwendung angegeben. Die Abkürzung **OSDCD** steht für OpenScape Concierge DataCenter, **OSConcierge** ist die Benutzeranwendung des Vermittlungsplatzes.

Die Funktionen sind in der Spalte **Kommentar** erklärt.

Für jede Funktion können die folgenden Rechte zugeordnet werden:

- Leserecht
- Einfügerecht
- Bearbeitungsrecht
- Ausführungsrecht

6.7 Berichterstellung

Zugang



Unter „Berichte“ finden Sie die Schaltfläche **Berichte**, mit der Sie das Fenster **Berichtszeitpläne** öffnen.

6.7.1 Einführung

Nur das **Manager**-Konto hat Zugriffsrechte auf die **Berichtszeitpläne**. Concierge-Berichte unterstützen die Datumsformate für die vier angebotenen Sprachen, wie nachfolgend gezeigt:

- DE = dd.MM.yyyy
- FR = dd/MM/yyyy
- EN = yyyy-MM-dd
- ES + BR = dd/MM/yyyy

6.7.2 Beschreibung

Im Fenster **Berichtszeitpläne** werden alle eingeplanten Berichte des Benutzers verwaltet. Der Benutzer kann hier neue Einplanungen anlegen oder vorhandene bearbeiten.

Ganz oben befinden sich die drei Schaltflächen **Neu**, **Ändern** und **Löschen**, mit denen eine Einplanung *angelegt*, *geändert* bzw. *gelöscht* werden kann. Für eine neue Einplanung müssen Eingaben in den weißen Feldern vorgenommen werden. Diese weißen Felder können geändert werden, wenn eine vorhandene Einplanung verändert werden soll.

Beim Erstellen eines neuen Berichts und beim Ändern eines vorhandenen Berichts stehen die Optionen **Speichern** und **Abbrechen** zur Verfügung.

6.7.3 Einen neuen Bericht anlegen

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.

Geben Sie allgemeine Informationen an, wie beispielsweise **Einplanungsname**, und wählen Sie dann im Dropdown-Menü den **Berichtstyp** aus.

Es werden vier Berichtstypen unterstützt:

1. Anrufoffizialen Übersicht
2. Anrufzeiten Übersicht
3. Warteschlangenstatus Übersicht
4. Gruppenstatus Übersicht

Status zeigt den aktuellen Status des ausgewählten **zeitgesteuerten** Berichts an. Der ausgewählte Bericht kann deaktiviert bzw. reaktiviert werden.

6.7.3.1 Auswertungszeitraum

Geben Sie unter **Auswertungszeitraum** den Zeitbereich an, der ausgewertet werden soll:

Mit Hilfe der Felder **Von** und **Bis** können benutzerdefinierte Zeiträume festgelegt werden. Durch Anklicken der jeweiligen Schaltflächen können vordefinierte Zeiträume ausgewählt werden. **Heute, Gestern, Aktuelle Woche, Letzte Woche, Aktueller Monat, Letzter Monat und Aktuelles Jahr.**

Wenn Sie eine dieser Schaltflächen anklicken, füllt das System die Felder **Von** und **Bis** automatisch aus. Darüber hinaus kann die Zeitzonendifferenz angegeben werden.

In der Dropdown-Liste **Gruppierung** kann festgelegt werden, ob Überblickswerte für jeweils 15 Minuten, stündlich oder täglich angezeigt werden sollen.

6.7.3.2 Einplanung

Im Bereich „Einplanung“ können Sie die Uhrzeiten konfigurieren, *wann und wie oft der Bericht erstellt werden soll*. Für unmittelbare Informationen können Sie das Optionsfeld **Jetzt** auswählen.

Für eine eingeplante Erstellung wählen Sie **Nächster Lauf um**. Das Feld für den Zeitstempel wird weiß dargestellt, und die Dropdown-Liste **Wiederholen** wird angezeigt. Der Bericht kann einmal um die angegebene Uhrzeit, stündlich, täglich, wöchentlich oder monatlich ausgeführt werden.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, Berichte nur an bestimmten Tagen zu erstellen. Wenn das Kontrollkästchen **Nur an diesen Tagen** nicht gekennzeichnet ist, wird der Bericht jeden Tag erstellt. Wenn die Option gekennzeichnet ist, kann die Erstellung des Berichts für bestimmte Wochentage unterdrückt werden, indem die Markierung dafür entfernt wird.

Soll beispielsweise ein Bericht von Montag bis Freitag täglich erstellt werden, aber nicht samstags und sonntags, entfernen Sie die Markierung für Samstag und Sonntag. Die Einplanung erfolgt an den ausgewählten Arbeitstagen von Montag bis Freitag täglich.

6.7.3.3 Erzeugte Berichtsausgaben

In diesem Feld finden Sie die erstellten Berichte. Dies kann einen Moment dauern. Der Bericht wird nicht im Dateiverzeichnissystem des PCs angelegt. Er wird in der OSCADM-Datenbank gespeichert. Durch das Speichern wird die Datei auf das Dateisystem des PCs kopiert.

HINWEIS:

Klicken Sie unter „Erzeugte Berichtsausgaben“ auf die Schaltfläche **Ansicht aktualisieren**, um den Bericht zu erhalten, wenn er erstellt wurde.



Markieren Sie den zu speichernden Bericht und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bericht speichern**. Ein Fenster wird angezeigt, in dem Sie den Pfad zum Speicherort für das Dokument auswählen können. Wenn **Bericht**

nach Speicherung anzeigen markiert ist, wird das Dokument nach dem Speichern geöffnet.

HINWEIS:

Um das Dokument automatisch zu öffnen, muss das entsprechende Programm auf dem PC zur Verfügung stehen, z. B. MS Word für Berichte des Typs **.doc**.

6.7.3.4 Best Practice-Hinweise für die Benutzerverwaltung

Ad-hoc-Erstellung:

Für eine Ad-hoc-Erstellung des Berichts legen Sie einen neuen Bericht an: Geben Sie den **Namen** und den **Auswertungszeitraum** an und klicken Sie auf **Speichern**, um den Bericht zu speichern. Die Einplanung ist standardmäßig **Einmal wiederholen/jetzt**. Der Status ist **aktiv**. Der Prozess Web Scheduler Worker erzeugt den Bericht im Hintergrund.

HINWEIS:

Klicken Sie unter „Erzeugte Berichtsausgaben“ auf die Schaltfläche **Ansicht aktualisieren**, um den Bericht zu erhalten, wenn er erstellt wurde.



Jetzt kann der Bericht mit der Schaltfläche **Bericht speichern** gespeichert werden.

Auswertungszeitraum und Gruppierung

Um die erstellten Berichte in einem *praktischen Layout zu erzeugen*, ist es sinnvoll, eine geeignete **Gruppierung** zu verwenden, wenn der **Auswertungszeitraum** angegeben wird.

Wertet ein Bericht beispielsweise einen ganzen Tag aus, wählen Sie als optimale Gruppierung 1 Stunde aus. Damit wird das Layout so optimiert, dass der ganze Bericht auf eine Seite passt.

Deckt ein Bericht die Dateneinträge für einen Monat ab, wird eine Gruppierung von 1 Tag empfohlen. Der Bericht zeigt alle Datenelemente für diesen einen Monat auf einer Seite an.

Änderung einer vorhandenen Einplanung /eines Berichts

Eine aktive Einplanung kann abgeändert werden, wenn Parameter angepasst werden müssen. Markieren Sie Ihre Einplanung auf der linken Seite und klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**. Ändern Sie den Status der Einplanung, indem Sie auf die Schaltfläche „Planung anhalten“ klicken. Ändern Sie Ihre Einstellungen und klicken Sie auf „Planung wieder ausführen“ und „Speichern“.

Der Web Scheduler Worker wird während dieser Zeit unterbrochen. Die Berichte, die innerhalb des unterbrochenen Zeitraums erstellt worden wären, werden nach der Aktivierung erstellt.

6.7.4 Berichtstypen

In den folgenden Abschnitten finden Sie eine Übersicht über die vier in OpenScape Concierge unterstützten Berichtstypen.

6.7.4.1 Anrufoanzahl Übersicht

Der **Bericht Anrufoanzahl Übersicht** zeigt die Anzahl der Anrufe für das angegebene DDI in Übersichtsform:

OpenScape Concierge										
Anruf Summenübersicht						von: 01.01.2016 00:00 bis: 31.12.2016 23:59				
DDI	Anruf für	Kontakte	Nachtüberlauf	Abgebrochen	Durch. Wartezeit bis abgebrochen	Beantwortet	Bearbeitet Vermittelt	bearbeitet nicht vermittelt	Durch. Wartezeit bis bearbeitet	Durch. Kontaktzeit
+4989789368	Switchboard AAA									
00:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
07:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
08:00		3	0	0	0	3	0	0	0	18
09:00		8	0	0	0	7	1	0	0	92
10:00		17	0	0	0	13	4	1	0	234
11:00		26	0	0	0	20	6	3	0	248
12:00		36	0	0	0	30	6	1	0	149
13:00		17	0	0	0	15	2	0	0	121
14:00		13	0	0	0	12	1	4	0	179
15:00		17	0	0	0	14	3	0	0	194
16:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
17:00		1	0	0	0	1	0	0	0	114
18:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt +4989789368		138	0	0	0	115	23	9	0	177

Anmerkung: Die persönlichen Leitungen können wie Pilotnummer-DDIs ausgewertet werden

Tabelle: Anrufoanzahl Übersicht

Titel	Bedeutung
Anruf für	Hier wird der für diese Servicenummer (Pilotnummer) in die DDI-Suchtable eingetragene Name angezeigt
DDI	Gewählte Servicenummer
Kontakte	Anzahl der vom Vermittlungsplatz angenommenen Anrufe, die ohne Weiterleitung verarbeitet und beendet wurden
Nachtüberlauf	Anzahl der weitergeleiteten Anrufe a) zum Nachtziel bei geschlossener Warteschlange oder b) Zeitüberlaufvariante bei offener Warteschlange, Anruf konnte jedoch in der eingestellten Zeit nicht an einen Vermittlungsplatz übergeben werden.

Titel	Bedeutung
Abgebrochen	Abhängig von der Konfiguration: a) <u>ohne OSCC</u> : Anzahl der abgebrochenen Anrufe in der Warteschlange (Anrufer oder Vermittlungsplatz hat aufgelegt) b) <u>mit OSCC</u> : nur von OSCC gezählt und nicht von OSConicerge.
Durch. Wartezeit bis abgebrochen	Durchschnittliche Wartezeit für den Anruf, bevor der Anrufer aufgelegt hat (abgebrochene Wartezeit)
Beantwortet	Anzahl der Anrufe, die vom Vermittlungsplatzmitarbeiter verarbeitet wurden, ohne dass sie an eine andere Person weitergeleitet wurden
Bearbeitet Vermittelt	Anzahl der erfolgreich an eine Zielperson weitergeleiteten Anrufe
Bearbeitet nicht Vermittelt	Anzahl der Versuche, einen Anruf an eine Zielperson weiterzuleiten, die nicht erreicht werden konnte; der Anruf wurde aus der Verarbeitungswarteschlange zurückgeholt
Durchschnittliche Wartezeit bis bearbeitet	Durchschnittliche Wartezeit des Anrufs, bevor er vom Vermittlungsplatz angenommen wurde (verarbeitete Wartezeit)
Durch. Kontaktzeit	Durchschnittliche Gesamtzeit, die der Vermittlungsplatz mit einem Kontakt verbringt; die Zeit, in sich der Anruf in der Verarbeitungswarteschlange befindet, wird nicht berücksichtigt.

6.7.4.2 Anrufzeiten Übersicht

Der **Bericht Anrufzeiten Übersicht** zeigt die Zeit/Dauer der Anrufe in einem Überblicksformat:

OpenScape Concierge								
Anrufzeitenübersicht				von: 01.03.2016 00:00 bis: 03.03.2016 23:59				
Servicenummer (DDI)	Kontakte Call für	Durch. Wartezeit bis abgebrochen	Durch. Wartezeit bis bearbeitet	Max. Wartezeit bis bearbeitet	Durch. Kontaktzeit	Durch. Attendantzeit	Durch. Antwortzeit	
+4989789368	Switchboard AAA							
01.03.2016	6	0	0	0	264	144	4	
02.03.2016	7	0	0	0	415	229	6	
03.03.2016	7	0	0	0	103	73	5	
Total +4989789368	20	0	0	0	261	149	5	

Anmerkung: Das Layout wurde so optimiert, dass der 24-Stunden-Zeitraum für jedes DDI/jede persönliche Nummer auf einer Seite angezeigt wird.

Tabelle: Anrufzeiten Übersicht

Titel	Bedeutung
Anruf für	Hier wird der für diese Servicenummer (MLHG) in die DDI-Suchtablette eingetragene Name angezeigt.

Titel	Bedeutung
Servicenummer (DDI)	Gewählte Servicenummer
Kontakte	Anzahl der vom Vermittlungsplatz angenommenen Anrufe, die ohne Weiterleitung verarbeitet und beendet wurden
Durch. Wartezeit bis abgebrochen	Durchschnittliche Wartezeit des Anrufs vor dem Abbruch in der eingehenden Warteschlange (Anrufer oder Vermittlungsplatz hat aufgelegt)
Durch. Wartezeit bis bearbeitet	Durchschnittliche Wartezeit, wie lange der Anrufer gewartet hat, bis der Anruf vom Concierge-Vermittlungsplatz angenommen wurde
Maximale Wartezeit bis bearbeitet	Maximale Zeit, wie lange ein Anrufer gewartet hat, bis der Anruf vom Concierge-Vermittlungsplatz angenommen wurde
Durch. Kontaktzeit	Durchschnittliche Zeit, die der Anrufer vom Vermittlungsplatzmitarbeiter bedient worden ist
Durch. Attendantzeit	Durchschnittliche Zeit, die der Anrufer mit dem Vermittlungsplatzmitarbeiter verbracht hat
Durch. Antwortzeit	Durchschnittliche Wartezeit des Anrufers, bis der Anruf vom Vermittlungsplatz angenommen wurde

6.7.4.3 Warteschlangenstatus Übersicht

Der **Bericht Warteschlangenstatus Übersicht** bietet einen Überblick über den Status der vom CPS verwalteten Warteschlangen – z. B. wenn sie den Status (offen oder geschlossen) aufgrund der Abwesenheit von Benutzern oder durch Deaktivierung durch das Management geändert hat.

HINWEIS:

Es erfolgt keine Ausgabe für OSCC Warteschlangen oder die Persönliche Warteschlange!

OpenScape Concierge

Warteschlangenübersicht

von: 2016-01-01 00:00 bis: 2016-12-31 23:59

Änderungszeit	Status	Grund	Nachtvariante	Überlaufvariante	Dauer
---------------	--------	-------	---------------	------------------	-------

DDI	Anruf für
-----	-----------

+4968793098990	Switchboard AAA
----------------	-----------------

23.03.2016 11:22:45	geschlossen	durch System	##busy varia ...	##busy varia ...	357:22:46
07.04.2016 09:45:31	geschlossen	Systemstart	##busy varia ...	##busy varia ...	96:11:43
11.04.2016 09:57:14	geschlossen	Systemstart	##busy varia ...	##busy varia ...	00:33:58
11.04.2016 10:31:12	geschlossen	Offline	##busy varia ...	##busy varia ...	244:51:20
21.04.2016 15:22:32	geschlossen	Systemstart	##busy varia ...	##busy varia ...	

Tabelle: Arbeitsübersicht

Titel	Bedeutung
Anruf für	Hier wird der für diese Servicenummer (MLHG) in die DDI-Suchtablette eingetragene Name angezeigt.
DDI	Gewählte Servicenummer
Status	Ereignis/Status: Schließen/Öffnen, wenn die Konfiguration für die Nachtvariante geändert wurde
Grund	Grund, warum der Status der Nachtvariante geändert wurde
Nachtvariante	Name der aktivierten/deaktivierten Nachtvariante
Überlaufvariante	Name der aktivierten/deaktivierten Überlaufvariante
Dauer	Dauer, wie lange sich die Nachtvariante/Überlaufvariante im jeweiligen Status befindet

6.7.4.4 Gruppenstatus Übersicht

Der Bericht **Gruppenstatus Übersicht** zeigt die Statistiken für Benutzergruppen an, z. B. die Gesamtanmeldezeit und die entsprechenden Status der Benutzer der jeweiligen Gruppe, die hier Zeit verbracht haben.

OpenScape Concierge

Agentenstatusübersicht

von: 01.01.2016 00:00 bis: 31.12.2016 23:59

Gruppe	Anmeldezeit	Zeit in Verfügbar	Zeit in Nicht Verfügbar	Zeit in Nacharbeit	Anzahl Rufzeit überschritten	Anzahl Benutzer
Concierge Plus	241:04:45	95:53:05	144:57:43	00:13:57	0	2
User Group	360:53:48	295:26:52	63:36:34	01:50:22	3	2

Tabelle: Gruppenstatus Übersicht

Titel	Bedeutung
Gruppe	Name der Gruppe, in der die Agenten/Benutzer konfiguriert sind
Anmeldezeit	Gesamtanmeldezeit aller Benutzer in dieser Gruppe
Zeit in Verfügbar	Gesamte Zeit aller Benutzer in dieser Gruppe im Status Verfügbar
Zeit in Nicht Verfügbar	Gesamte Zeit aller Benutzer in dieser Gruppe im Status Nicht Verfügbar
Zeit in Nacharbeit	Gesamte Zeit aller Benutzer in dieser Gruppe im Status Nacharbeit

Titel	Bedeutung
Anzahl Rufzeit überschritten	Gesamtzahl der Anrufe, für die die RNA-Zeit (Ring No Answer) überschritten wurde
Anzahl Benutzer	Anzahl der verschiedenen Benutzer in dieser Gruppe innerhalb des ausgewerteten Zeitraums

7 OpenScape Concierge Button Konfiguration

Button Konfiguration ist ein integriertes Tool, um Layouts für **Direktwahltasten-Kartenreiter** und die zugehörigen **Kurzwahltasten** zu erstellen, zu ändern und zu verwalten.

Das Tool kann im Data Center unter **Basisdaten \ Button Konfiguration** unter Verwendung des *Mandanten-Manager*-Kontos gestartet werden, wo mehrere Layout-Vorlagen, so genannte **Konfigurationen** erstellt, gespeichert und den Concierge-Benutzern zugeordnet werden können.

HINWEIS:

Concierge-Benutzer, die über die entsprechende Berechtigung verfügen, können auch die ihnen zugeordnete Tastenkonfiguration ändern. Konfigurationsänderungen werden nach dem Neustart von Concierge Client wirksam.

7.1 Allgemeines

Direktwahltasten und *Speed Buttons* vereinfachen die Anrufverarbeitung für den Concierge-Benutzer für die betreffenden Nebenstellen. Die Taste gestattet die Weiterleitung eines Anrufs oder die Übernahme eines Anrufs von dem angegebenen Gerät über einen Mausklick.

Schnellvermitteln und *Rückfrage* sind möglich. Wenn das Zielgerät besetzt ist, kann der Vermittlungsplatzmitarbeiter eine E-Mail-Benachrichtigung erstellen, indem er die Taste drückt. Die GUI öffnet das E-Mail-Fenster, in dem die Adresse des zugeordneten Benutzers bereits vorkonfiguriert ist. Die Tasten können unter Verwendung der *Kartenreiter* konfiguriert werden. Insgesamt können **252 Direktwahltasten** konfiguriert werden.

Weiterhin können die Tasten als **Besetztlampenanzeigen** verwendet werden, die den aktuellen Telefonstatus der Nebenstelle anzeigen.

Außerdem können der **UC, Circuit or Skype Status** dieser Nebenstelle sowie eine **aktivierte Anrufumleitung** angezeigt werden.

Speed Buttons

Es ist möglich, *Speed Buttons* direkt im Concierge Client-Fenster anzulegen. **Speed Buttons** können als Besetztlampenanzeige und zur Anzeige des UC, Circuit or Skype Status und des Status der aktivierten Anrufumleitung genutzt werden.

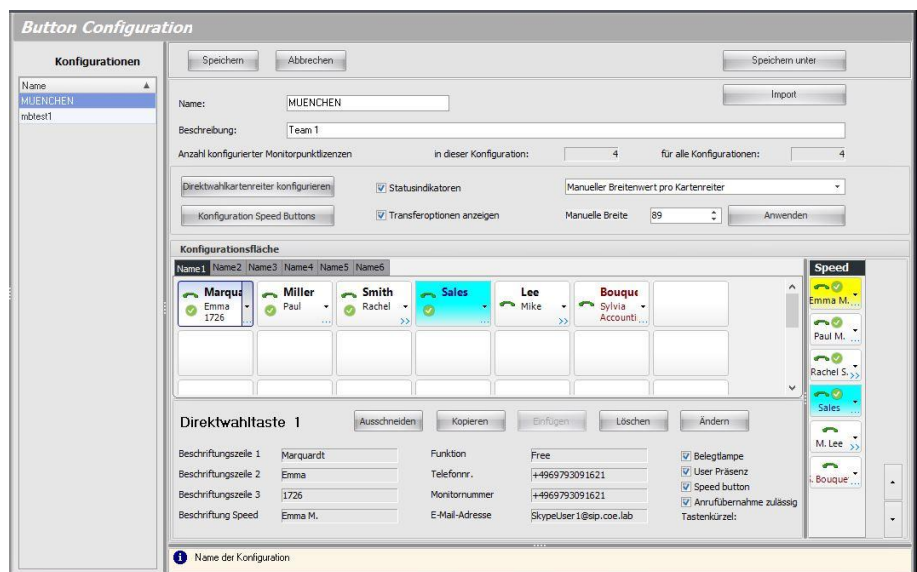
Button Konfiguration-Tool

Das Tool **Button Konfiguration**, das in Data Center oder von der GUI des Concierge-Clients aus gestartet wird, dient dazu, die beschriebenen Funktionalitäten zu verwalten.

In Data Center starten Sie die **Button Konfiguration** unter **Basisdaten**. Das Fenster **Button Konfiguration** wird geöffnet. Unter **Konfigurationen** listet das Feld **Name** die verfügbaren Konfigurationen auf. Nach dem ersten Starten ist es leer.

In der Liste auf der linken Seite ist die oberste Konfiguration markiert und detailliert angezeigt.

Es stehen drei Schaltflächen zur Verfügung, **Neu**, **Ändern** und **Löschen**, um eine neue Konfiguration anzulegen, eine vorhandene Konfiguration zu ändern bzw. diese zu löschen.

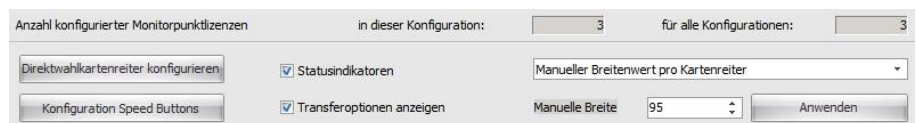


7.2 Konfiguration

7.2.1 Eine neue Konfiguration anlegen

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu** und geben Sie einen Namen und eine Beschreibung an.

Unmittelbar unter dem Feld **Beschreibung** können mehrere Einstellungen vorgenommen werden:



Die Schaltflächen auf der linken Seite dienen der Definition des Layouts der sechs Direktwahl-Kartenreiter sowie der Größenauslegung der Speed Buttons.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Show Indicators** aktivieren, werden Symbole für den Telefonstatus, den UC-Status und die aktivierte Anrufumleitung von Geräten angezeigt, die überwacht werden können.

Wenn **Transferoptionen anzeigen** eingestellt ist, zeigt die Schaltfläche eine Dropdown-Funktionalität für jede Taste an, die die Entgegenname des Anrufs, eine Schnellvermittlung, eine Rückfrage oder das Versenden einer E-Mail ermöglicht.

Die Dropdown-Liste ermöglicht verschiedene *Optionen für die Breite der Schaltflächen der sechs Kartenreiter*. Wenn automatische Breite ausgewählt wird, ist die Option zur manuellen Breitendefinition deaktiviert. Durch die Angabe des Werts **Manuelle Breite** und Anklicken der Schaltfläche **Anwenden** wird die Größe der Tasten auf dem ausgewählten Kartenreiter darunter geändert.

Anzahl der konfigurierten Monitorpunktlizenzen zeigt die Anzahl der verwendeten Monitorpunkte für die jeweilige Konfiguration und für alle Konfigurationen zusammen an. Dieser Wert ist interessant, wenn der Kunde nur eine begrenzte Anzahl an Monitorpunktlizenzen gekauft hat.

7.3 Konfiguration von Direktwahlkartenreitern

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Direktwahlkartenreiter konfigurieren**, um die *allgemeinen Layout-Parameter* anzugeben, z. B. die Namen der Kartenreiter, die Schriftgröße der Beschreibungszeilen und die Anzahl der Tasten.

Es steht maximal folgende Anzahl von Schaltflächen zur Verfügung: 252

Kartenreiter		Direktwahlseiten Schriftgröße		Positionierung Direktwahlseiten				Anzahl
Nummer	Name	Zeile 1	Zeile 2 / 3	Anzahl Zeilen	Anzahl Spalten	Zusätzlich		
1	Backoffice	10	8	6	7	0	42	
2	Sales	10	8	6	7	0	42	
3	Frontoffice	10	8	6	7	0	42	
4	Finances	10	8	6	7	0	42	
5	Name5	10	8	6	7	0	42	
6	Name6	10	8	6	7	0	42	

252

Kartenreiter anzeigen Abbrechen Daten übernehmen

Die Anzahl der Direktwahlseiten pro Kartenreiter kann geändert werden. Insgesamt stehen **252** Tasten zur Verfügung, die über 6 Kartenreiter verteilt werden können.

Links sind die Anzahl der Kartenreiter und ihre Namen angezeigt. Für die Tasten auf dem entsprechenden Kartenreiter kann die **Schriftgröße** für die Überschriftzeile (Zeile 1) und die Zeilen 2 und 3 angegeben werden. Auf der rechten Seite wird die Anzahl der Zeilen und Spalten für einen Kartenreiter definiert:

Standardmäßig gibt es pro Kartenreiter 6 Zeilen mit 7 Spalten mit je **42** Tasten. Es ist möglich, alle 252 Tasten auf einem Kartenreiter unterzubringen.

Falls für einen Kartenreiter weniger Tasten erforderlich sind, kann dies ebenfalls hier definiert werden. In der oben gezeigten Abbildung hat der Kartenreiter *Finance* nur 4 Zeilen mit je 5 Spalten, also insgesamt 20 Tasten. Es gibt jedoch zwei zusätzliche Tasten, also **insgesamt 22 Tasten**.

Die Gesamtzahl aller Tasten ist in der rechten Spalte für alle Kartenreiter gezeigt, in unserem Beispiel sind das 232 Tasten.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Daten übernehmen** und schließen Sie das Fenster mit **Kartenreiter anzeigen**.

7.3.1 Einstellen der Tastenbreite

Wie oben beschrieben, kann die Tastenbreite manuell oder automatisch definiert werden.

Mit den Einstellungen in der Dropdown-Liste wird Folgendes festgelegt:

- Automatische Breite pro Kartenreiter
- Automatische Breite für alle Kartenreiter
- Manueller Wert pro Kartenreiter
- Manueller Wert für alle Kartenreiter

Anzahl konfigurierter Monitorpunktlisten: 3 in dieser Konfiguration: 3 für alle Konfigurationen: 3

Direktwahlkartenreiter konfigurieren Statusindikatoren

Konfiguration Speed Buttons Transferoptionen anzeigen

Manueller Breitenwert pro Kartenreiter

Manuelle Breite: 95 Anwenden

Wenn manuelle Einstellungen ausgewählt wird, ist das Feld **Manuelle Breite** auszufüllen.

Klicken Sie auf **Anwenden**.

7.3.2 Konfiguration einer neuen Direktwahltaste

- Sie sehen die **3 Beschreibungszeilen**, sowie eine **Beschriftung Speed**, die verwendet wird, um den entsprechenden Speed Button zu beschriften.
- Das Feld **Funktion** definiert die Standardfunktion, die beim einmaligen Anklicken der Taste mit der linken Maustaste ausgeführt wird.
- Unter **Telefonnummer** wird die Nummer für die Weiterleitung des Anrufs zugeordnet.
- Unter **Monitornummer** wird die Nummer des überwachten Geräts zugeordnet, das ist in der Regel dieselbe Nummer wie die Telefonnummer.
- Wenn User Präsenz aktiviert ist, wird das **E-Mail-Adressfeld** verwendet, um auf ein Skype for Business- oder Circuit Presence System-Konto zu verweisen.
- Auf der rechten Seite sehen Sie, ob diese Taste die Funktionalität **Belegtlampe (UTI und UC)**, **User Präsenz (Skype oder Circuit)**, **Speed Button** und **Anrufübernahme** unterstützt.

Um eine Direktwahltaste zu konfigurieren, klicken Sie auf die gewünschte Taste und dann auf die Schaltfläche **Ändern**, oder öffnen das Konfigurationsfenster durch **Anklicken der Taste mit der rechten Maustaste**.

Die Felder für diesen Button sind nun editierbar.

Belegtlampe

Eine Belegtlampe zeigt den Telefonstatus des Teilnehmeranschlusses an. Mögliche Status sind: **frei**, **besetzt**, **außer Betrieb** oder **unbekannter** Status.

Sie ist für CTI und OpenScape UC Nebenstellen verfügbar.

HINWEIS:

Dies ist nur für Telefonsystemleitungen am Hauptstandort oder an überwachten Standorten möglich, siehe OpenScape Concierge Configuration, Administrator Manual.

Um die Funktionalität der Belegtlampen sicherzustellen, muss eine funktionale Nummer immer im E164-Format angegeben werden, und zwar sowohl für eine OS4000 als auch für OpenScape Voice, z. B. +4969123302.

Wenn Sie das Kontrollkästchen für die Belegtlampe aktivieren, müssen Sie die Telefonnummer der zu überwachenden Nebenstelle in das Feld „Monitornummer“ eingeben.

Die Anzahl der Belegtlampen ist durch die Anzahl der verfügbaren Lizenzen für die Überwachung der im Abschnitt 7.2.1 Eine neue Konfiguration anlegen beschriebenen Leitungen begrenzt.

Auf der konfigurierten Taste wird ein Telefonsymbol angezeigt, anhand dessen erkannt wird, ob die überwachte Leitung frei (grün), besetzt (rot) oder außer Betrieb (grau) ist.

Eine Nebenstelle, die nicht überwacht werden kann, weil die entsprechende Telefonnummer nicht ordnungsgemäß konfiguriert ist, wird mit einem roten Fragezeichen gekennzeichnet.

Wenn Sie die Maus auf eine Taste schieben, wird der Status des entsprechenden Telefons auch im Tooltip angezeigt.

7.3.2.1 User Präsenz

OpenScape Concierge kann mit einem Präsenz Informationssystem (OpenScape UC, Circuit, Skype for Business) verbunden sein.

Für UC

Wenn Sie OpenScape UC als Präsenzsystem verwenden und Busy-Lamp eingehakt ist, wird die Monitornummer verwendet, um auf das Benutzerkonto zuzugreifen. Abhängig von der Konfiguration ist es dann möglich, den Anwesenheitsstatus des Benutzers mit dem Concierge-Client zu ändern.

Folgende Zustände können angezeigt werden:

Symbol	Zustand/Status
	Unbekannt
	Offline
	Beschäftigt
	Bin gleich zurück
	Bitte nicht stören
	Verfügbar

Für Skype und Circuit

Wenn Sie das Kontrollkästchen für ein Circuit- oder Skype-Präsenzinformationssystem aktivieren, müssen Sie die E-Mail-Adresse eingeben, die das Präsenzbenutzerkonto für die Anmeldung verwendet.

HINWEIS:

Änderungen des Anwesenheitsstatus sind bei Circuit oder Skype Presence nicht möglich

Skype - Folgende Zustände können angezeigt werden:

Symbol	Zustand/Status
	Offline
	Im Meeting
	Beschäftigt
	In einer Telefonkonferenz
	Hält Präsentation
	Bin gleich zurück
	Abwesend
	Nicht stören
	Nicht bei der Arbeit
	Ausser Haus
	Ausser Haus (Autoantw.)
	Verfügbar

Circuit - Folgende Zustände können angezeigt werden:

Symbol	Zustand/Status
	Unbekannt
	Offline
	Circuit Gespräch
	Abwesend
	Nicht stören
	Online

7.3.2.2 Speed Button

Definiert, ob die Direktwahltaste auch ein **Speed Button** sein soll. Ein Speed Button ist eine immer sichtbare Direktwahltaste im Concierge-Client, siehe unten.

Wenn das Kontrollkästchen für den Speed Button markiert ist, muss auch das Feld **Beschriftung Speed** ausgefüllt werden.

Es gibt keine Begrenzung, aber es werden maximal 20 Speed Buttons empfohlen.

7.3.2.3 Anrufübernahme zulässig

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für die Telefonnummer Anrufübernahme zulässig ist.

HINWEIS:

Die Funktion „Anrufübernahme“ ist über CSTA verfügbar und benötigt einen Eintrag im Feld „Monitor Nummer“.

7.3.2.4 Funktion

Die Dropdown-Liste unter **Funktion** enthält die verfügbaren Funktionalitäten, die beim Klicken mit der linken Maustaste auf die Schaltfläche ausgeführt werden.

Möglich sind **Schnellvermittlung**, **Rückfrage**, **E-Mail** und **Frei**.

HINWEIS:

Frei kopiert einfach nur die Telefonnummer in das Feld **Ziel** im Concierge Client.

Wie bereits erwähnt, ermöglicht die Option **Transferoptionen anzeigen** die Auswahl einer beliebigen Transferoption über einen Rechtsklick, siehe Abschnitt 7.2.1 Eine neue Konfiguration anlegen.

Unter **Schriftfarbe** und **Buttonfarbe** können die entsprechenden Farben für die verschiedenen Tasten ausgewählt werden.

Außerdem kann ein **Tastenkürzel** definiert werden. Beispielsweise kann festgelegt werden, dass durch Drücken der Tasten **Strg** und **Umschalt** und **"3"** die zugehörige Taste aktiviert wird, ohne die Maus zu benötigen.

7.3.3 Eine Direktwahltaste löschen

Klicken Sie auf die Taste, die Sie löschen möchten. Verwenden Sie das Löschesymbol im Tasten-Eigenschaftenfeld, um die Taste zu löschen. Die Taste enthält keinen Eintrag mehr und wird deshalb im Kartenreiter nicht mehr angezeigt.

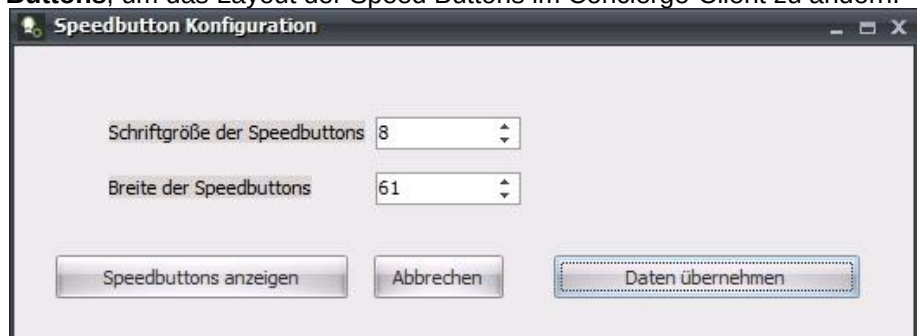
Dennoch verbleibt, wie in den Eigenschaften des Kartenreiters konfiguriert, ein leerer Platzhalter im Kartenreiter.

7.3.4 Eine Datei importieren

Um eine ältere Version der Direktwahltasten-Konfiguration zu importieren, die in einer älteren Concierge-Version als **.csv**-Datei gespeichert war, verwenden Sie die Import-Schaltfläche oben rechts im Konfigurationsbereich.

7.4 Speed Button-Konfiguration

Ein Speed Button ist eine immer sichtbare Direktwahltaste im Concierge-Client, siehe oben. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfiguration Speed Buttons**, um das Layout der Speed Buttons im Concierge-Client zu ändern.



In dem Fenster können die **Schriftgröße** und die **Breite der Speed Buttons** konfiguriert werden.



Die Abbildung zeigt die Speed Buttons einer spezifischen Konfiguration.

Die „Beschriftung Speed“ darf den auf der Taste verfügbaren Platz nicht überschreiten, der wie oben konfiguriert wurde. Ändern Sie gegebenenfalls die Schriftgröße.

Der Dropdown-Bereich rechts von der Taste unterstützt die verschiedenen Weiterleitungsoptionen, wie in Abschnitt 7.3.2.4 Funktion oben definiert.

Vergessen Sie nicht, eine Überschrift für einen Speed Button zu konfigurieren

7.4.1 Ausschneiden und Einfügen

Es ist möglich, eine Direktwahltaste aus ihrer bisherigen Position auszuschneiden und sie entweder im gleichen oder einem anderen Kartenreiter in einer neuen Position einzufügen. Alle Eigenschaften bleiben unverändert.



Verfahren:

1. Wählen Sie die gewünschte Taste aus.
2. Klicken Sie auf „Ausschneiden“.
3. Wählen Sie die neue gewünschte Position aus.
4. Klicken Sie auf „Einfügen“.
5. Die Taste wird zur neuen Position verschoben.

7.4.2 Drag&Drop

Mit dem Drag-and-Drop-Mechanismus können Sie Tasten problemlos an eine neue Position verschieben.

Verfahren:

1. Wählen Sie die gewünschte Taste aus.
2. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf die entsprechende Taste.
3. Bewegen Sie die Maus bei weiterhin gedrückter linker Maustaste zur neuen Position.
4. Lassen Sie die linke Maustaste los, um das Objekt abzulegen.
5. Die Taste wird zur neuen Position verschoben.

7.4.3 Speichern einer Konfiguration

Sie können eine Konfiguration im Data Center durch Klicken auf die Schaltfläche „**Speichern unter**“ speichern. Gespeicherte Konfigurationen werden auf der linken Seite neben dem Konfigurationsfenster in einer Liste „Konfigurationen“ angezeigt.

Konfigurationen können geändert, mit einem anderen Namen gespeichert und anderen Vermittlungsplatzmitarbeitern zugewiesen werden.

HINWEIS:

Die ***Zuweisung von Tastenkonfigurationen*** erfolgt in der Benutzerkonfiguration.

HINWEIS:

Wenn einem Benutzer eine Konfiguration zugewiesen wird, muss der Concierge Client neu gestartet werden, damit die Änderungen wirksam werden.

8 OpenScape Concierge Layout Management

8.1 Allgemeines

Es sind zweierlei Layout-Änderungen für die Concierge Client GUI möglich: Erstens, in Data Center – als Mandanten-Manager angemeldet – gibt es unter Systemdaten\ Client-Konfiguration den Abschnitt Layout. In diesem Abschnitt stehen vordefinierte Layout-Änderungen zur Verfügung, wie beispielsweise die Sichtbarkeit von GUI-Komponenten oder Schriftgrößen, was beispielsweise für Menschen mit Sehbehinderung praktisch ist. Wenn Änderungen erforderlich sind, die nicht mit den Optionen in Data Center zu bewerkstelligen sind, oder wenn eine Feineinstellung erforderlich ist, bietet der OpenScape Concierge Layout Manager die Möglichkeit, die OpenScape Concierge Client-Oberfläche im Hinblick auf Farbe, Position, Größe und Sichtbarkeit anzupassen.

HINWEIS:

Die Verwendung des OpenScape Concierge Layout Managers ist von der verwendeten Version von OpenScape Concierge abhängig. Aufgrund der erweiterten Funktionsmenge ist eine Umwandlung eines OpenScape Concierge-Layouts aus einer älteren Version nicht möglich.

Stelle Sie deshalb sicher, dass Änderungen am OpenScape Concierge Layout ordnungsgemäß dokumentiert werden, sodass sie später gegebenenfalls wieder vorgenommen werden können.

Anmerkungen:

- Die Beschriftungen (**Text-Felder**) auf der OpenScape Concierge-Benutzeroberfläche werden nicht über den Layout Manager angepasst. Die Beschriftung von Objekten erfolgt unter Verwendung der Datei **OSConcierge_Lang.Custom.xx.ini** für die jeweilige Sprache, beispielsweise für *Deutsch* in **OSConcierge_Lang.Custom.de.ini**. – siehe Abschnitt Sprachdateien3.1 Sprachdateien.
- Die Sichtbarkeit der Kartenreiter im elektronischen Telefonbuch ist von der Tastenkonfiguration im Button Konfig Tool abhängig, wie in Kapitel 7 OpenScape Concierge Button Konfiguration beschrieben. Nur Kartenreiter mit mindestens einer Taste sind sichtbar.
- Die Bedienung des Layout Managers basiert auf aktuellen Programmierumgebungen. Kenntnisse in diesem Bereich erleichtern den Umgang mit dem Layout Manager.
- Mit dem Concierge Layout Manager können **keine Objekte gelöscht werden**. Gelöschte Objekte müssen an der richtigen Position wieder eingefügt werden. Wenn einzelne Objekte nicht erforderlich sind, müssen sie über die Eigenschaft **Sichtbarkeit auf Unsichtbar gesetzt werden**.

Installationsordner

Der OpenScape Concierge Layout Manager wird mit dem OpenScape Concierge-Setup installiert. Dazu wählen Sie den Setup-Typ „Benutzerdefiniert“. Er befindet sich im Installationspfad unter dem Ordner „...\bin\Concierge Management\ Layout Management“.

8.2 Das LayoutManagement starten



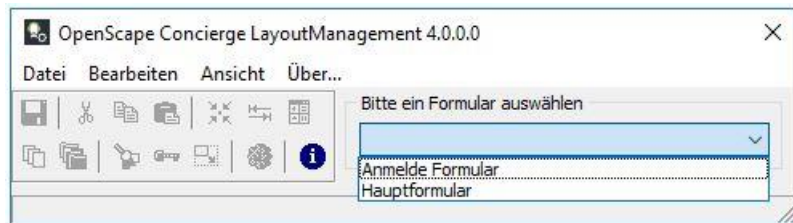
Das Tool kann über das Windows Start-Menü gestartet werden:

8.3 Auswahl des erforderlichen Formulars

Das Layout Management bietet die folgenden Benutzerschnittstellen:

- OpenScape Concierge LayoutManagement-Tool-Benutzeroberfläche
- Objekt Inspektor
- Formulare:
 - Anmelde Formular
 - Hauptformular

Nach dem Starten des OpenScape Concierge Layout Managers wird die Tool-Benutzeroberfläche angezeigt. Hier können Sie beispielsweise die Formulare abändern:



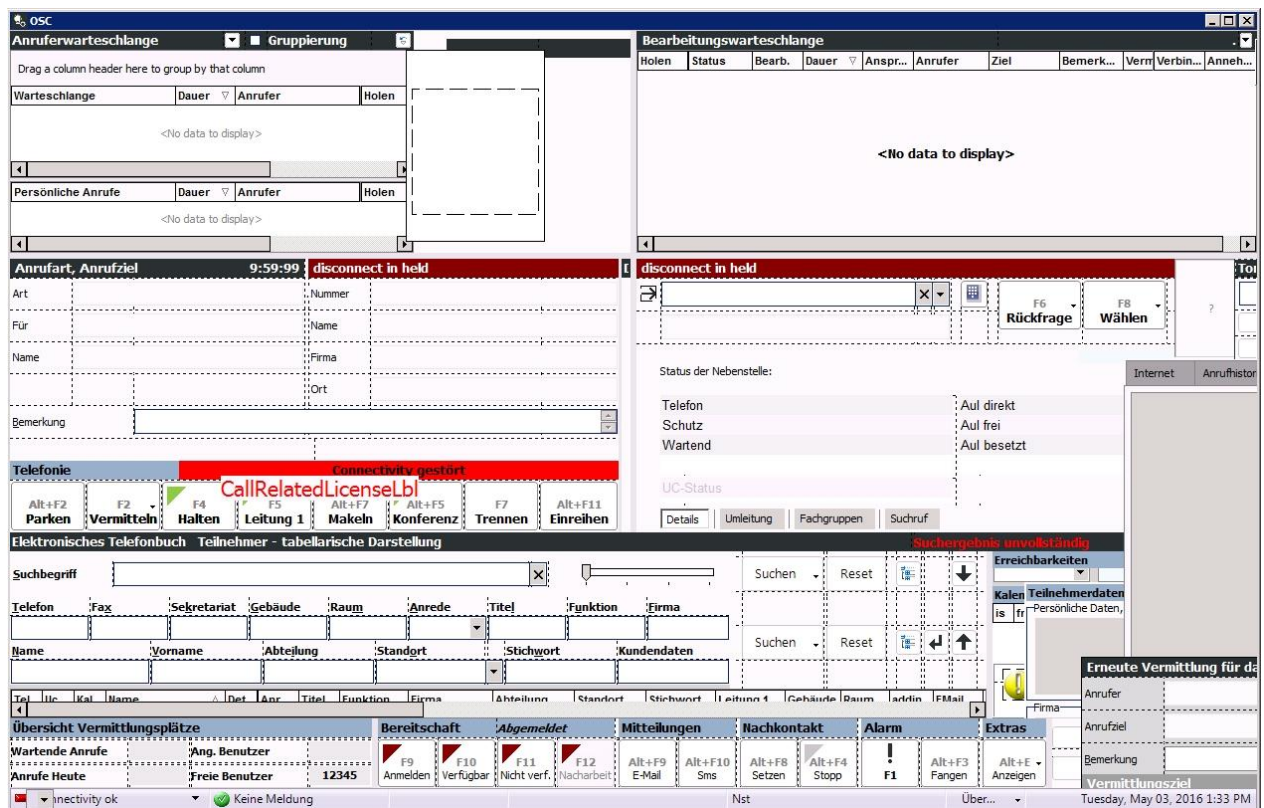
HINWEIS:

Die Originalformulare verbleiben immer in der Datei **Concierge.exe**. Die Formulare können also bei Bedarf ganz einfach wiederhergestellt werden, indem die einzelnen Layout-Dateien umbenannt oder gelöscht werden.

Anmelde Formular

Hauptformular

Das Hauptformular definiert die Benutzeroberfläche des OpenScape Concierge-Clients.



8.4 Objekte auswählen

Die Formulare umfassen ein **Hauptformular**, **Container** und **Objekte**, die übereinander oder ineinander über mehrere Ebenen verschachtelt werden können.

Ein Objekt wird durch Anklicken ausgewählt.

Bei gedrückt gehaltener Umschalttaste können mehrere Objekte gleichzeitig ausgewählt werden.

Wenn ein Objekt ausgewählt wird, das bereits ausgewählt wurde, wird es aus der Auswahlmenge entfernt, wenn die Umschalttaste gedrückt ist.

Durch Drücken der Umschalttaste und Aufspannen eines rechteckigen Auswahlbereichs mit der Maus werden *alle Objekte in dem* rechteckigen Bereich ausgewählt, sobald die Maus losgelassen wird.

Beachten Sie, dass es nicht möglich ist, mehrere Container auszuwählen.

Beachten Sie außerdem, dass diese Container häufig unsichtbar zu sein scheinen, weil sie an der Umrahmung des Formularbereichs ausgerichtet sind.

Mit Hilfe der Escape-Taste (Esc) können Sie von einem ausgewählten Objekt eine Ebene nach oben bis zum Hauptformular springen.

Ausgewählte Objekte können mit der Maustaste vergrößert bzw. verkleinert und verschoben werden. Alternativ können mit dem Mauszeiger oder dem nachfolgend beschriebenen Objekt Inspektor oder den anderen Menüoptionen Änderungen vorgenommen werden. Die Wirkungen sind in jedem Fall gleich.

8.5 Das Layout Management schließen

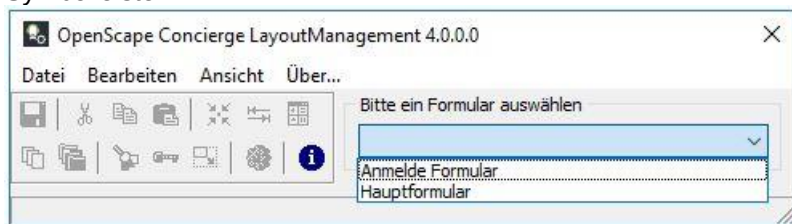
Klicken Sie auf **Datei > Schließen**. Wenn das ausgewählte Formular geändert wurde, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie die Änderungen speichern möchten. Bestätigen Sie die Meldung, sodass das Layout Management geschlossen wird.

Dieses benutzerdefinierte Layout wird jetzt in einer Datei gespeichert. Diese Layout-Datei mit der Endung **.dfm** muss im Roaming-Profil des Benutzers gespeichert werden, wo sich auch die Datei *LoginData.ini* oder die angepassten *language.ini*-Dateien befinden, siehe Abschnitt 3.1.1 Anpassung der Sprachdatei.

Wenn sich die **.dfm**-Datei in diesem Verzeichnis befindet, wird das entsprechende Layout für den betreffenden Benutzer verwendet. Ist sie nicht vorhanden, wird das Layout verwendet, das zum Zeitpunkt der Auslieferung eingestellt war.

8.6 Menüleiste

In diesem Abschnitt sind die Menüs und Menübefehle aufgelistet. Die Befehle können auch über die Symbolleiste ausgeführt werden. Eine detaillierte Beschreibung der Befehle finden Sie im Abschnitt 8.7 Symbolleiste.



Befehle

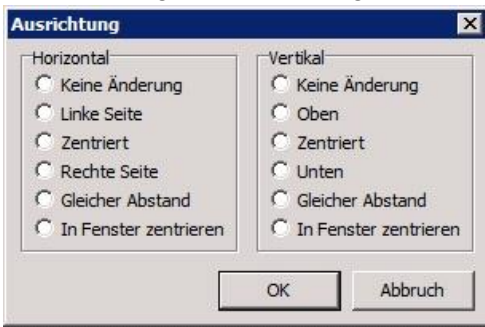
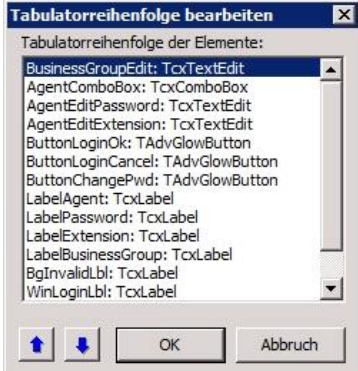
Die verschiedenen Menüs enthalten unter anderem die folgenden Befehle:

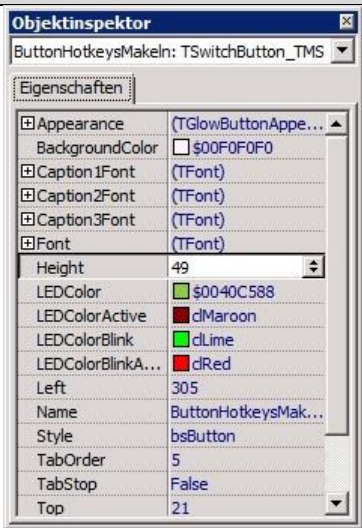
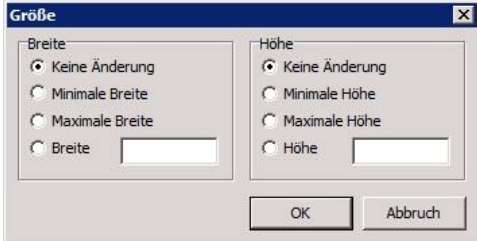
- Datei
 - Speichern
 - Schließen (nicht in der Symbolleiste enthalten)
- Bearbeiten
 - Ausschneiden
 - Kopieren
 - Einfügen
 - Alle auswählen
- Ansicht
 - Ausrichten
 - Ausrichten am Gitter
 - Ausrichten Palette
 - Protokollelemente
 - Objekt Inspektor
- Über

8.7 Symbolleiste

Tabelle: Symbolleiste

Piktogramm	Menüeintrag	Beschreibung
	Speichern	Speichert alle Änderungen an dem Formular. In der Statuszeile ist ersichtlich, wo das neue Formular gespeichert wurde. Der Speicherort ist der Roaming-Profilpfad für den Benutzer. Der Pfad wird in der Statuszeile des Layout Management Tool-Formulars angezeigt.

Piktogramm	Menüeintrag	Beschreibung
	Ausschneiden	Löschen und in die Zwischenablage kopieren
	Kopieren	
	Einfügen	Fügt ausgeschnittene oder kopierte Objekte in das Formular ein
	Ausrichten am Gitter	Richtet die ausgewählten Objekte am Gitter aus
	Ausrichten	Hier werden die für die Ausrichtung der ausgewählten Objekte verfügbaren Eigenschaften angezeigt. Die ausgewählten Objekte werden anschließend gemäß der definierten Eigenschaften ausgerichtet. 
	Ausrichten Palette	Hier werden die für die Ausrichtung der ausgewählten Objekte verfügbaren Eigenschaften angezeigt. Die ausgewählten Objekte werden anschließend gemäß der definierten Eigenschaften zueinander ausgerichtet. 
	Alle auswählen	Alle Objekte in einem Formular werden ausgewählt.
	Reihenfolge der Kartenreiter	Mit Hilfe der Pfeiltasten kann die Reihenfolge aller Kartenreiter in dem Formular geändert werden. Dazu wählen Sie den gewünschte Kartenreiter aus und verschieben sie mit Hilfe der blauen Pfeiltasten an die Zielposition. 
	Objekt Inspektor	Öffnet den Objekt Inspektor.

Piktogramm	Menüeintrag	Beschreibung
		
	Elemente fixieren	Fixiert ausgewählte Objekte – verhindert beispielsweise, dass sie versehentlich verschoben werden.
	Größe	Hier werden die möglichen Eigenschaften für die Größenänderung der ausgewählten Objekte angezeigt, und die ausgewählten Objekte werden den definierten Eigenschaften entsprechend geändert. 
	Eigenschaften	Hier werden die möglichen Eigenschaften im Formular angezeigt und können geändert werden. 
	Über...	Zeigt die Software-Version von OpenScape Concierge Layout Management an.

8.8 Objekt Inspektor von OpenScape Concierge

Die **Eigenschaften** der einzelnen Objekte werden im **Objekt Inspektor** angezeigt und können hier geändert werden.

HINWEIS:

Nicht alle Eigenschaften der einzelnen Objekte können in jeder Instanz geändert werden, weil einige Objekte ihren Status automatisch von den Umgebungsobjekten erhalten.

8.8.1 Eigenschaften im Objekt Inspektor

Dies ist eine Liste häufig verwendeter Eigenschaften. Es sind nicht alle Eigenschaften aufgelistet.

HINWEIS:

Eigenschaften sind objektspezifisch.

Tabelle: Objekt Inspektor

Eigenschaften	Datentyp, Werte	Beschreibung
<i>Aussehen.....</i>		Anzeige-Attribute
BackgroundColor	Farbwert	Hintergrundfarbe
BorderColor	Farbwert	Rahmenfarbe
BorderColorChecked	Farbwert	Rahmenfarbe im „markierten“ Status
BorderColorDisabled	Farbwert	Rahmenfarbe im „deaktivierten“ Status
BorderColorDown	Farbwert	Rahmenfarbe im Status „gedrückt“
BorderColorHot	Farbwert	Rahmenfarbe im Status „hot“ (die Maus befindet sich über dem Steuerelement)
<i>Titel.....</i>		Titel-Attribute
Charset	Listenfeld	Legt den Zeichensatz für die Schrift fest
CheckColor	Farbwert	Farbe der „markierten Auswahl“
Farbe	Farbwert	Farbe
ColorChecked	Farbwert	Farbe im „markierten“ Status
ColorCheckedTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ im „markierten“ Status
ColorDisabled	Farbwert	Farbe im „deaktivierten“ Status
ColorDisabledTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ im „deaktivierten“ Status
ColorDown	Farbwert	Farbe im „gedrückten“ Status
ColorDownTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ im „gedrückten“ Status
ColorHot	Farbwert	Farbe im „hot“-Status
ColorHotTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ im „hot“-Status
ColorMirror	Farbwert	Farbe des gespiegelten Bereichs
ColorMirrorChecked	Farbwert	Farbe des gespiegelten Bereichs im „markierten“ Status
ColorMirrorCheckedTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ des gespiegelten Bereichs im „markierten“ Status
ColorMirrorDisabled	Farbwert	Farbe des gespiegelten Bereichs im „deaktivierten“ Status
ColorMirrorDisabledTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ des gespiegelten Bereichs im „deaktivierten“ Status
ColorMirrorDown	Farbwert	Farbe des gespiegelten Bereichs im „gedrückten“ Status

Eigenschaften	Datentyp, Werte	Beschreibung
ColorMirrorDownTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ des gespiegelten Bereichs im „gedrückten“ Status
ColorMirrorHot	Farbwert	Farbe des gespiegelten Bereichs im „hot“-Status
ColorMirrorHotTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ des gespiegelten Bereichs im „hot“-Status
ColorMirrorTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“ des gespiegelten Bereichs
ColorTo	Farbwert	Farbe des Farbverlaufs „zu“
<i>Schrift.....</i>		Zeichensatz-Attribute
fsBold	True / False	Fett
fsItalic	True / False	Kursiv
fsStrikeOut	True / False	Durchgestrichen
fsUnderline	True / False	Unterstrichen
Höhe	-99 bis 99	Schrifthöhe. Die Höhe einer Schrift wird mit „Height“ in Pixeln definiert. Wenn der Wert negativ ist, wird der interne Abstand oberhalb der einzelnen Textzeilen nicht berücksichtigt. Wenn der Wert für die Höhe positiv ist, berechnet sich die Höhe aus der Schrifthöhe plus dem internen Abstand.
Höhe	0 bis 9999	Gibt die Höhe des Steuerelements in Pixeln an.
HoverColor	Farbwert	Farbe im „hot“-Status
HoverFontColor	Farbwert	Farbe der Schrift im „hot“-Status
LEDColor	Farbwert	Farbe der LED auf den Telefonie-Tasten
LEDColorAOpenScape Concierge ive	Farbwert	Farbe der LED auf den Telefonie-Tasten im „aktiven“ Status
LEDColorBlink	Farbwert	Farbe der LED auf den Telefonie-Tasten im „blinkenden“ Status
LEDColorBlinkAOpenScape Concierge ive	Farbwert	Farbe der LED auf den Telefonie-Tasten im „Blinken aktiv“-Status
Left	0 bis 9999	Horizontale Koordinaten des linken Komponentenrahmens in Bezug auf sein übergeordnetes Objekt, angegeben in Pixeln
Name	Textauswahl	Name des Zeichensatzes
ParentColor	True / False	True = Es wird die Farbe des übergeordneten Steuerelements verwendet, False = Es wird eine eigene Farbdefinition verwendet
Pitch	Textauswahl	Definiert, ob alle Zeichen dieselbe Zeichenbreite verwenden
Größe	0 bis 99	Pixelgröße der Schrift
<i>Stil....</i>		Anzeige-Attribute
TabOrder	0 bis 999	Reihenfolge der Kartenreiter
TabStop	True / False	Definiert, ob das Steuerelement mit der Tabulatortaste erreicht werden kann
Text Color	Farbwert	Schriftfarbe
Top	0 bis 9999	Vertikale Koordinaten des oberen Komponentenrahmens in Bezug auf sein übergeordnetes Objekt, angegeben in Pixeln

Eigenschaften	Datentyp, Werte	Beschreibung
Sichtbar	True / False	Schaltet ein Element auf sichtbar/unsichtbar
Breite	0 bis 9999	Gibt die Breite des Steuerelements in Pixeln an.

8.8.2 Vordefinierte Farbwerte

HINWEIS:

Ändern Sie diese Werte NICHT!

Datentyp: Farbwert: -\$FFFFFFF-1..\$FFFFFFF

Tabelle: Vordefinierte Farbwerte

Vordefinierte Farbwerte	Beschreibung
clNone	Weiß in Windows 9x, Schwarz in NT.
clScrollBar	Aktuelle Farbe der Bildlaufleiste
clAqua	Aqua
clBackground	Aktuelle Hintergrundfarbe des Windows-Desktops
clBlack	Schwarz
clOpenScape Concierge iveCaption	Aktuelle Farbe der Titelleiste des aktiven Fensters
clBlue	Blau
clInaOpenScape Concierge iveCaption	Aktuelle Farbe der Titelleiste des nicht aktiven Fensters
clCream	Creme
clMenu	Aktuelle Hintergrundfarbe von Menüs
clDkGray	Dunkelgrau
clWindow	Aktuelle Hintergrundfarbe von Fenstern
clFuchsia	Fuchsia
clWindowFrame	Aktuelle Farbe des Fensterrahmens
clGray	Grau
clMenuText	Aktuelle Textfarbe in Menüs
clGreen	Grün
clWindowText	Aktuelle Textfarbe im Fenster
clLime	Hellgrün
clCaptionText	Aktuelle Textfarbe der Titelleiste des aktiven Fensters
clLtGray	Hellgrau
clOpenScape Concierge iveBorder	Aktuelle Rahmenfarbe des aktiven Fensters
clMaroon	Kastanie
clInaOpenScape Concierge iveBorder	Aktuelle Rahmenfarbe des nicht aktiven Fensters
clMedGray	Mittelgrau
clAppWorkspace	Aktuelle Farbe des Anwendungs-Arbeitsbereichs
clMoneyGreen	Mintgrün

Vordefinierte Farbwerte	Beschreibung
clHighlight	Aktuelle Hintergrundfarbe von ausgewähltem Text
clNavy	Navy-Blau
clHighlightText	Aktuelle Farbe von ausgewähltem Text
clOlive	Olivgrün
clBtnFace	Aktuelle Farbe von Schaltflächen
clPurple	Lila
clBtnShadow	Aktuelle Schattenfarbe für eine Schaltfläche
clRed	Rot
clGrayText	Aktuelle Farbe von schattiertem Text
clSilver	Silber
clBtnText	Aktuelle Textfarbe von Schaltflächen
clSkyBlue	Himmelblau
clInaOpenScape Concierge iveCaptionText	Aktuelle Farbe der Titelleiste des nicht aktiven Fensters
clTeal	Petrol
clBtnHighlight	Aktuelle Hervorhebungsfarbe für Schaltflächen
clWhite	Weiß
cl3DDkShadow	Nur Windows 95 und NT 5.0: Dunkle Schatten für dreidimensionale Elemente
clYellow	Gelb
cl3DLight	Nur Windows 95 und NT 5.0: Helle Farbe für dreidimensionale Elemente (für Kanten, die in Richtung der Lichtquelle zeigen)
clInfoText	Nur Windows 95 und NT 5.0: Textfarbe für Infotexte
clInfoBk	Nur für Windows 95 und Windows NT 5.0: Farbwert: Hintergrund für Infotexte
clGradientAOpenScape Concierge iveCaption	Windows 98 oder 2000: Rechte Farbe im Farbverlauf der Titelleiste des aktiven Fensters – clAOpenScape Concierge iveCaption gibt die Farbe der linken Seite an
clGradientInaOpenScape Concierge iveCaption	Windows 98 oder 2000: Rechte Farbe im Farbverlauf der Titelleiste des inaktiven Fensters – clInaOpenScape Concierge iveCaption gibt die Farbe der linken Seite an
clDefault	Die Standardfarbe des Steuerelements, dem die Farbe zugeordnet ist

8.8.3 Objekttypen

Die Objekttypen (Klassen) sind nachfolgend aufgelistet. Die Eigenschaften für ein Objekt abhängig vom Objekttyp sind eindeutig zugewiesen.

HINWEIS:

Ändern Sie den Eigenschaftsnamen für ein Standardobjekt NICHT!

Tabelle: Objekttyp

Objekttyp	Bedeutung
<i>TAdvGlowButton</i>	Graphische Schaltfläche
<i>TAdvOfficeCheckBox</i>	Auswahlfeld im Office-Stil
<i>TAdvPanel</i>	Container-Objekt mit Titel
<i>TcxCheckListBox</i>	Auswahlliste
<i>TcxDBTreeList</i>	Liste mit Strukturansicht
<i>TcxDBTreeListColumn</i>	Listenspalte mit Strukturansicht
<i>TcxGridColumn</i>	Spalte in tabellarischer Ansicht
<i>TcxGridDBBandedColumn</i>	Spalte in gebänderter tabellarischer datenbezogener Ansicht
<i>TcxGridDBCColumn</i>	Spalte in tabellarischer datenbezogener Ansicht
<i>TcxGroupBox</i>	Container-Objekt einer Gruppe
<i>TcxLabel</i>	Textobjekt
<i>TcxMemo</i>	Mehrzeiliges editierbares Textobjekt
<i>TcxRadioButton</i>	Optionsfeld
<i>TcxSplitter</i>	Begrenzungssymbol für ein graphisches Trennzeichen
<i>TcxTabSheet</i>	Seite mit Karteireitern
<i>TcxTextEdit</i>	Eingabefeld
<i>TdxBarDockControl</i>	Container-Objekt für eine Symbolleiste
<i>TMainForm</i>	Hauptformular
<i>TScrollBar</i>	Feld mit Bildlaufleiste
<i>TShape</i>	Graphisches Element (Rechteck, Ellipse oder Linie)
<i>TSwitchButton_TMS</i>	Schalter mit mehrzeiliger Information und graphischer LED-Funktion

8.9 Anwendungsbeispiele

8.9.1 Schaltflächen unsichtbar machen

Schaltflächen können unsichtbar gemacht werden, indem sie ausgewählt werden und anschließend ihre Visible-Eigenschaft auf False gesetzt wird (für jede Auswahl).

Stellen Sie beim nächsten Laden dieses Formulars sicher, dass die Schaltfläche tatsächlich unsichtbar ist. Diese Taste kann in einem Texteditor wieder sichtbar gemacht werden (Visible = True).

8.9.2 Änderung der Farbe eines Anrufs, der auf der Taste für Leitung 1 signalisiert wird

Um das Blinksignal eines eingehenden Anrufs zu ändern, können eine oder zwei Blinkfarben mit dem OpenScape Concierge Layout Manager geändert werden. Zunächst muss die Taste für Leitung 1 ausgewählt werden. Der Blinkeffekt wird über die Eigenschaften „LEDColor“ und „LEDColorBlink“ gesteuert. Diese beiden Farben werden abwechselnd angezeigt. Wird beispielsweise „LEDColorBlink“ auf clRed gesetzt, erfolgt das Blinken abwechselnd in den LED-Farben grün und rot. Für einige Benutzer von OpenScape Concierge können andere abwechselnd angezeigte Blinkfarben besser geeignet sein. Eine Änderung auf „LEDColorBlink“= clBlue kann insbesondere für Benutzer sinnvoll sein, die eine Rot/Grün-Sehschwäche haben.

8.10 Wiederherstellung des Lieferstatus (Werkseinstellungen)

Für die bereitgestellten Formulare kann mit dem OpenScape Concierge Layout Manager ein benutzerdefiniertes Layout erstellt werden. Dieses benutzerdefinierte Layout wird für jedes einzelne Formular in einer Datei gespeichert.

Diese Layout-Datei mit der Dateinamenerweiterung **.dfm** muss im Roaming-Profil des Benutzers gespeichert werden, wo sich auch die Datei *LoginData.ini* oder die angepassten *language ini*-Dateien befinden, siehe oben.

Wenn diese Datei in diesem Verzeichnis vorhanden ist, wird das entsprechende Layout verwendet. Ist sie nicht vorhanden, wird das Standardlayout verwendet, das zum Zeitpunkt der Auslieferung eingestellt war.

Bei Fehlern oder unerwünschten Wirkungen des angepassten Layouts können die Layout-Dateien also einfach gelöscht oder umbenannt werden. OpenScape Concierge muss dann neugestartet werden und zeigt wieder die Standard-Layouteinstellungen.

- Für das Hauptformular-Layout **Hauptformular** heißt diese Datei *OSConciergeLayout_MainForm_en.dfm* für die Sprachversion **En**.
- Für das Anmeldungslayout **Agenten-Anmeldeformular** heißt die Datei *OSConciergeLayout_AgentLoginForm_en.dfm* in der Sprachversion **En**.

HINWEIS:

Im Button Konfiguration-Tool werden Direktwahl-Kartenreiter und Speed Buttons konfiguriert und in der gewünschten Größe angelegt.

Für andere Sprachen wie beispielsweise Deutsch oder Französisch lautet das Suffix **<de>** oder **<fr>** statt **<en>**.

Nach jeder Änderung im OpenScape Concierge-Layout muss die OpenScape Concierge -Applikation *neugestartet werden*, sodass die Änderungen auf der GUI von Concierge sichtbar werden.

Als Speicherformat für diese Layout-Dateien wird **Ascii** verwendet. Damit kann jede Layout-Datei später mit einem normalen Texteditor verarbeitet werden.

Dazu benötigen Sie interne Kenntnisse über die Speicherstrukturen und die zugehörigen Namenskonventionen.

9 Contact Data Provider – Importieren von Teilnehmerdaten

9.1 Allgemeines

Contact Data Provider (CDP) bietet ein Tool für das automatische Importieren von Teilnehmerdaten in die Concierge-Datenbank OSCADM. Die Management-GUI von CDP ist in Concierge Data Center integriert und wird nur angezeigt, wenn das Systemmanager-Kontor für die Anmeldung am Data Center verwendet wird.

Die Management-GUI von CDP kann unter Administrator\Contact Data Provider aufgerufen werden und zeigt mit einer Top-Down-Ansicht die verfügbaren Datensynchronisierungsjobs an.

Um einen neuen Synchronisierungsjob anzulegen, müssen Sie zuvor eine *Importquelle* angeben. Mit dieser Quelle kann eine Zuordnung der Datenfelder aus der Quelle zu den Datenfeldern des Teilnehmers eingerichtet werden. Die *Zuordnung* definiert zusammen mit einer *Zeitplanung* einen **Teilnehmerdaten-Synchronisierungsjob**.

Im nächsten Abschnitt werden die verschiedenen Datenquellentypen beschrieben. Anschließend demonstrieren wir, wie ein vollständiger **Teilnehmerdaten-Synchronisierungsjob** von Grund auf neu angelegt wird, gezeigt am Beispiel einer Textdatei als Importquelle.

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Spezifikationen der weiteren Quellentypen.

9.2 Datenquellentypen

Es gibt fünf verschiedene Quellentypen, die in einen Teilnehmerdaten-Synchronisierungsjob integriert werden können:

- CDP kann eine Verbindung zu einem **LDAP**-Server einrichten und Teilnehmerdaten extrahieren.
- CDP kann OpenScope Voice-Nebenstellendaten aus einer **MP2-Datei** importieren, die **in OSV** angelegt und in einem speziellen Ordner gespeichert wurde, wo CDP darauf zugreifen kann. Das erforderliche Script, mit dem die MP2-Datei angelegt wird, wird bereitgestellt.
- CDP kann eine **Textdatei** mit durch Kommas getrennten Werten (.xv) importieren, die von Anwendungen von Dritten erstellt wurde.
- CDP unterstützt eine **OLE DB**-Schnittstelle (Object Linking and Embedding, Database).
- CDP unterstützt die Integration mit dem Import/Export-API von OpenScope 4000, um Benutzerinformationen aus den **OpenScope 4000 ODFs** (Objektbeschreibungsdateien) abzurufen.

Dieser CDP-Job speichert die erforderlichen Daten in den OSCADM-Datenbanktabellen, die für die ETB-Suche verwendet werden.

9.3 CDP Import-Job

Nachfolgend ist ein CDP-Job am Beispiel des Imports einer .csv-/Textdatei beschrieben.

- Als erstes muss die Datenquelle definiert werden – das ist die Textdatei.
- Anschließend kann eine Zuordnung erstellt werden.
- Damit kann ein Job angelegt werden, der manuell ausgeführt oder eingeplant werden kann.

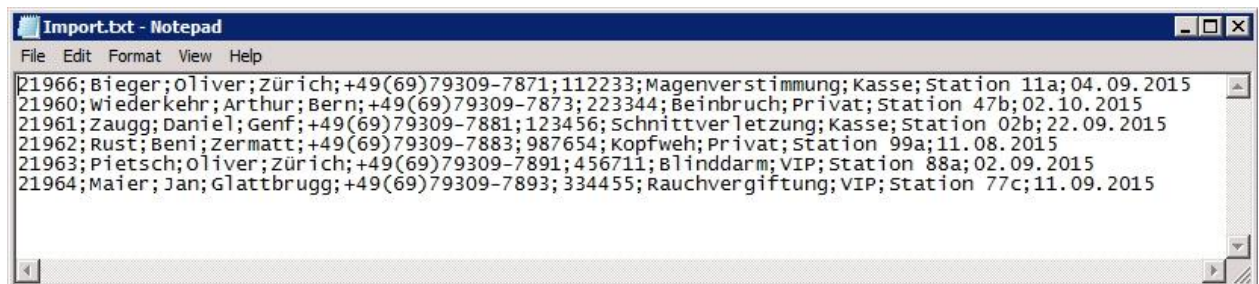
9.3.1 Überblick über die Tasks

Ein neuer Import-Job wird angelegt, indem nach einem Rechtsklick im Kontextmenü der Eintrag **Job hinzufügen** ausgewählt wird.

- Das Fenster „Contact Data Sync Job hinzufügen“ wird angezeigt, in das Sie einen Jobnamen mit einer *Zuordnung* und einer *Zeitplanung* eingeben müssen.
Die *Zeitplanung* definiert, wann diese Import-Jobs ausgeführt werden, und wie oft sie wiederholt werden.
- Die *Zuordnung* definiert, wie die Spalten der *Importquelle* den benötigten Spalten der ETB-Datentabellen zugeordnet werden.
Vor der Zuordnung müssen die Felder der Quelle definiert werden.
- Die Importquelle muss über das Icon **Quelle hinzufügen** im Abschnitt Zuordnung hinzugefügt werden.

Alle erforderlichen Schritte sind am Beispiel einer importierten Textdatei beschrieben: **c:\import.txt**.

Die Textdatei sieht wie folgt aus:



In der ersten Spalte sehen Sie eine eindeutige ID (die als *persönliche Nummer* verwendet wird), gefolgt vom Nachnamen und Vornamen, ein paar leeren Feldern und dem Jobtitel und der Abteilung. Der Begriff *UserTraining* kann als Stichwort verwendet werden.

Ganz hinten in jeder Zeile sehen Sie die Telefonnummer im kanonischen Format. Sie wird in ETB als Telefonnummer von Leitung1 verwendet. Dank ihres wohldefinierten Formats kann sie in Länder-, Bereichs- und Amtsleitungsnummer sowie Nebenstelle unterteilt werden.

HINWEIS:

Das Feld mit der Telefonnummer muss nicht unbedingt ein kanonisches Format haben. Die korrekte Umwandlung wird unter Data Translation\ Trennregeln konfiguriert, Abschnitt 9.6.1 Trennregeln.

9.3.2 Schritte für einen neuen Import-Job (am Beispiel einer .csv-Datei)

9.3.2.1 Neuen Contact Data Sync Job hinzufügen

1. Melden Sie sich mit dem Systemmanager-Konto an

2. Melden Sie sich als Administrator an und klicken Sie auf **Contact Data Provider**
Die Contact Data Provider Job-Liste wird angezeigt.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und legen Sie einen neuen Job an, indem Sie **Job hinzufügen** wählen.



Das Fenster „Contact Data Sync Job hinzufügen“ wird angezeigt.

4. Beim ersten Aufruf ist die Dropdown-Liste „Zuordnung“ leer.

9.3.2.2 Eine neue Zuordnung anlegen

5. Klicken Sie auf die grüne PLUS-Schaltfläche rechts neben der Dropdown-Liste, um eine neue Zuordnung anzulegen.

9.3.2.4 Eine neue Importquelle konfigurieren (am Beispiel einer .csv-Datei)

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfiguration**.
9. Geben Sie unter **CSV-Vorschaudatei** den Dateinamen und den Pfad an.
HINWEIS: Die Datei darf sich nicht in einem freigegebenen Ordner befinden.
10. Geben Sie unter **CSV-Importdatei** den Dateinamen und den Pfad an.
HINWEIS 1: Die Datei darf sich nicht in einem freigegebenen Ordner befinden.
HINWEIS 2: Ab Fix Release 3.1.3 ist es jetzt auch möglich Wildcards (Platzhalter) in .csv import Dateinamen zu nutzen (z.B. C:\import\import_ab*.txt) – Nur für CSV Dateien!
11. Markieren Sie gegebenenfalls die Option „**Erste Zeile enthält Spaltennamen**“.
12. Wählen Sie das **CSV Trennzeichen** der Importdatei aus.



HINWEIS:

Bei der **CSV-Vorschaudatei** sollte es sich um eine andere Datei als die **CSV-Importdatei** handeln, weil die Importdatei nach dem Import gelöscht wird.

Bei der Vorschaudatei kann es sich um eine unter einem anderen Namen gespeicherte Kopie der Importdatei handeln.

Die Schaltfläche „Verzeichnisse durchsuchen“ ist deaktiviert, wenn Data Center auf einem Client-System gestartet wird, da der Importdateipfad nur für die Serversicht gilt.

Anmerkung:

Das System wartet, bis die Datei mit dem angegebenen Namen oder mit der passenden Wildcard-Konfiguration im konfigurierten Ordner zur Verfügung steht.

Die Importdatei wird sofort gelesen sobald sie zur Verfügung steht. Wenn Wildcards (Platzhalter) genutzt werden und diese auf mehr als eine Datei zutreffen, werden die Dateien automatisch verknüpft. Das Schreiben der neuen Daten in die ETB-Datenbank erfolgt unmittelbar danach, falls keine Zeitplanung konfiguriert ist. Wenn eine Zeitplanung konfiguriert ist, beginnt das System, Daten zum eingeplanten Zeitpunkt in die DB zu schreiben.

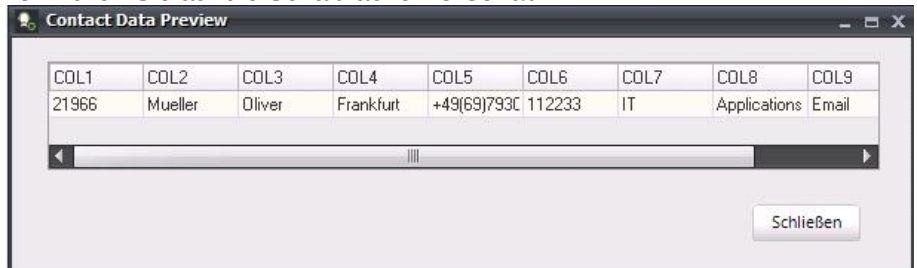
Die Nutzung von Wildcards (Platzhalter) wird nur unterstützt, wenn eine eindeutige Personalnummer-Zuordnung genutzt wird.

HINWEIS:

Beim CSV-Import ist es sinnvoll, ohne Zeitplanung zu arbeiten. Das System importiert die Daten, sobald die Importdatei im angegebenen Ordner zur Verfügung steht.

Mit der Schaltfläche „Vorschau“ kann der Inhalt der ersten Zeile der Vorschaudatei angezeigt werden.

13. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau**:



14. Schließen Sie die Vorschau.

15. Speichern Sie die Quellenkonfiguration, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken:

16. Speichern Sie die Quelle, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.

Das leere Fenster „Zuordnung ändern“ wird angezeigt.

- Schließen Sie die erstellte Quelle über die Dropdown-Liste.

HINWEIS: Hier wird eine Warnmeldung angezeigt, falls die Konfiguration einer vorhandenen Zuordnung geändert wird, z. B. wenn eine andere Quelle in der vorhandenen Zuordnung verwendet wird. In diesem Fall geht die Zuordnung der Parameter verloren. Verwenden Sie die Schaltfläche **Quelle kopieren**, wenn die Zuordnung gleich bleiben soll.

Bestätigen Sie die Warnmeldung, indem Sie auf **OK** klicken.

9.3.2.5 Zuordnung: Teilnehmerdatenfelder zuweisen

Die Quellspalten werden im rechten Feld angezeigt. Auf der linken Seite werden die Standardfelder in der Datenbank angezeigt.

Neue Zuordnung

Zuordnungsname: Name des Mandanten:

Name der Quelle:

NAME	FIRSTNAME	PERSONNEL_NUMBER	SALUTATION	TITLE	FUNCTION_DESCRIB	COMPANY	DEPARTMENT
Mueller	Oliver	21966					

Standardfelder

Position	Zielspalte	Quellspalte
1	Personalnummer	COL1
2	Name	COL2
3	Vorname	COL3
4	Anrede	
5	Titel	
6	Funktion	
7	Firma	
8	Abteilung	
9	Standort	COL4
10	Straße	
11	Hausnummer	
12	Plz	
13	Stadt	
14	Land	
15	Staat	
16	Gebäude	
17	Raum	
18	VorgesetzterId	

Erreichbarkeitsfelder

Zielspalte	Quellspalte	Quellwert
------------	-------------	-----------

Quellspalten

Feldname	Wert
COL1	21966
COL2	Mueller
COL3	Oliver
COL4	Frankfurt
COL5	+49(69)79309-7871
COL6	112233
COL7	IT
COL8	Applications
COL9	Email
COL10	Junior

17. Markieren Sie die Spalte auf der linken und der rechten Seite und klicken Sie auf die Schaltfläche <<, um die Werte einander zuzuordnen.

Unmittelbar oberhalb der beiden Felder wird eine Art Vorschau angezeigt, die die erste Zeile der Quelldatei zeigt, die den Teilnehmerdatenfeldern zugeordnet sind.

HINWEIS:

Der Name des Teilnehmers ist ein obligatorisches Feld, das konfiguriert werden muss, damit der Import ordnungsgemäß funktioniert. Bitte wählen Sie in jedem Fall einen Namen aus!

9.3.2.6 Presence user account for Skype or Circuit

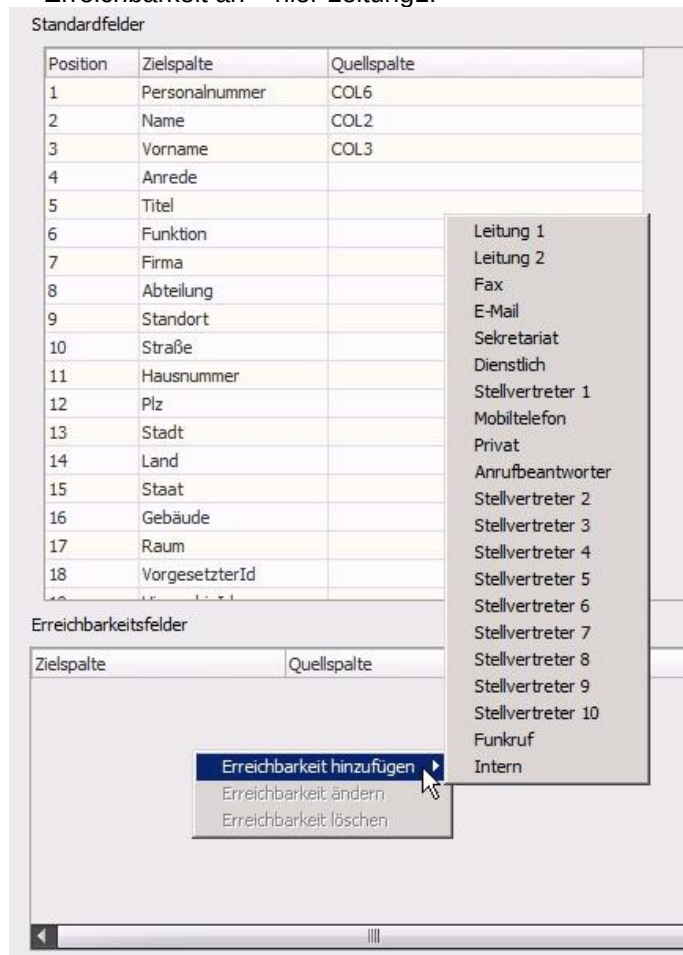
Sie können eine E-Mail-Adresse zuordnen, um auf das Skype- oder Circuit-Benutzerkonto zu verweisen, indem Sie links unter "Default"-Felder "Presence User ID" auswählen und die E-Mail-Adresse der Skype oder Circuit-Kontoanmeldung in der Quellspalte angeben.

24	Division	
25	PresenceUserId	

9.3.2.7 Erreichbarkeiten zuordnen

Um die Erreichbarkeiten zuzuordnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld „Erreichbarkeitsfelder“ und wählen Sie „Erreichbarkeit hinzufügen“. Geben Sie die Art der Erreichbarkeit an – hier Leitung1.



2. Expandieren Sie den neuen Eintrag, indem Sie links vom Eintrag auf das Symbol „+“ klicken.

HINWEIS:

Die Telefonnummerdaten aus der Quelle werden in einem Feld gespeichert.

3. Markieren Sie die neue Zeile, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie „Erreichbarkeit ändern“ → „Quellspalte zuordnen“ und wählen Sie **Einzelne Quellspalte**.



4. Weisen Sie Quellspalte 5 dem für Zeile 1 markierten Bereich zu, indem Sie die Zeile auf der linken Seite und die Quellspalte 5 auf der rechten Seite markieren und auf die Schaltfläche << klicken.

Position	Zielspalte	Quellspalte
1	Personalnummer	COL1
2	Name	COL2
3	Vorname	COL3
4	Anrede	
5	Titel	
6	Funktion	
7	Firma	
8	Abteilung	
9	Standort	COL4
10	Straße	
11	Hausnummer	
12	Plz	
13	Stadt	
14	Land	
15	Staat	
16	Gebäude	
17	Raum	
18	VorgesetzterId	

Feldname	Wert
COL1	21966
COL2	Mueller
COL3	Oliver
COL4	Frankfurt
COL5	+49(69)79309-7871
COL6	112233
COL7	IT
COL8	Applications
COL9	Email
COL10	Junior

Zielspalte	Quellspalte	Quellwert
Erreichbarkeit : Leitung 1		
Line	COL5	+49(69)79309-7871

HINWEIS: Bevor die **Trennregeln** definiert werden können, muss die Zuordnung gespeichert werden. Geben Sie der Zuordnung einen Namen und weisen Sie ihr einen Mandanten zu. Speichern Sie die Zuordnung und öffnen Sie sie wieder.

9.3.2.8 Mit Trennregeln arbeiten

5. Markieren Sie die Zeile, klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf und wählen Sie **Erreichbarkeit ändern** → **Trennregeln**.

Zielspalte	Quellspalte	Quellwert
Erreichbarkeit : Leitung 1		
Line		69793097871

Das kanonische Format unter **Quellwert** kann in die Werte für Ländercode, Bereichscode, Amtsleitungsnummer und Nebenstelle unterteilt werden.

6. Um das kanonische Format aufzuteilen, geben Sie die Trennzeichen als sichtbar an und klicken auf die Schaltflächen **Voransicht der Regeln**:

Trennregel hinzufügen

Name der Regel:

Source Field Values

COL5
+49(69)79309-7893
+49(69)79309-7891
+49(69)79309-7883
+49(69)79309-7881
+49(69)79309-7873
+49(69)79309-7871

Standardwerte nutzen ☐

Standardwerte

International Code Area Code Trunk Code

Max. Extension Länge

Die Quellnummer wird mit Standardwerten ergänzt.
Nummern mit einer Länge <= der Max. Extension Länge werden ergänzt.

Benutze Identifier ☒

Identifier

International-Identifier + Area Code Start (Extension Identifier -
Area Code Ende)

zu löschende Zeichen

Nummertrennung ☐

getrennte Daten nach Anwendung der Trennregeln

Country	Area	Trunk	Line
49	69	79309	7871
49	69	79309	7873
49	69	79309	7881
49	69	79309	7883
49	69	79309	7891
49	69	79309	7893

7. Schließen Sie das Fenster „Trennregeln hinzufügen“, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.

HINWEIS:

Eine detaillierte Beschreibung der Trennregelfunktion und der regulären Ausdrücke finden Sie in Abschnitt 9.6 Tipps zur Datenumwandlung.

9.3.2.9 Die Zuordnung abschließen

Die Zuordnung ist abgeschlossen.

Zuordnung ändern

Zuordnungsname: Name des Mandanten:

Name der Quelle:

NAME	FIRSTNAME	PERSONNEL_NUMBER	SALUTATION	TITLE	FUNCTION_DESCRIB	COMPANY	DEPARTMENT
Mueller	Oliver	21966					

Standardfelder

Position	Zielspalte	Quellspalte
1	Personalnummer	COL 1
2	Name	COL 2
3	Vorname	COL 3
4	Anrede	
5	Titel	
6	Funktion	
7	Firma	
8	Abteilung	
9	Standort	COL 4
10	Straße	
11	Hausnummer	
12	Plz	
13	Stadt	
14	Land	
15	Staat	
16	Gebäude	
17	Raum	
18	Vorgesetzterid	

Quellspalten

Feldname	Wert
COL 1	21966
COL 2	Mueller
COL 3	Oliver
COL 4	Frankfurt
COL 5	+49(69)79309-7871
COL 6	112233
COL 7	IT
COL 8	Applications
COL 9	Email
COL 10	Junior

Erreichbarkeitsfelder

Zielspalte	Quellspalte	Quellwert
Erreichbarkeit : Leitung 1		
Line	COL 5	+49(69)79309-7871

- Überprüfen Sie den Mandantennamen und den Quellnamen und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

9.3.2.10 Neuen Contact Data Sync Job abschließen

Der Contact Data Sync Job kann abgeschlossen werden.

Contact Data Sync Job hinzufügen

Job Name:

Zuordnung:

Geplant: ☒ **Plantyp**

☐ Täglich gepl. Zeit:

☒ Wöchentlich Wochentag:

☐ Monatlich Tag:

9. Wählen Sie die Zuordnung aus dem Dropdown-Menü aus
10. Geben Sie an, ob der Job eingeplant werden soll.

HINWEIS: Für einen ersten Test entfernen Sie die Markierung für „Geplant“ und aktivieren den Job manuell – siehe nächster Abschnitt.

11. Geben Sie dem Contact Data Sync Job einen aussagekräftigen Namen und klicken Sie auf **SPEICHERN**

9.3.3 Contact Data Sync Job testen:

1. Stellen Sie sicher, dass die Zeitplanung deaktiviert ist und testen Sie den *Contact Data Sync Job* im Fenster *Jobliste*, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken und den Befehl **Aktivieren** auswählen. Der Prozess wird sofort ausgeführt.



Der Import läuft.

Contact Data Provider							
Status							
Job Name	Status	Exportiert	Synchronisiert	Gelöscht	Fehler	Quelle	Zuordnung
TestCo	importrunning	6	0	0	0	Concierge2	Concierge

HINWEIS:

Wenn sich die CSV-Datei nicht im konfigurierten Verzeichnis befindet, wird der Status auf **wartend** gesetzt. Der Import wird sofort gestartet, sobald die CSV-Datei in dem angegebenen Verzeichnis zur Verfügung steht.

2. Öffnen Sie Concierge Data Center mit dem Mandanten-Manager-Konto, oder verwenden Sie das ETB von Concierge, um den erfolgreichen Import zu überprüfen.

9.4 Andere Importquellentypen definieren

Nachfolgend ist die Verwendung anderer Importquellen beschrieben.

9.4.1 Quell-LDAP importieren

Das Anlegen eines neuen Import-Jobs mit einem LDAP-Verzeichnis als Quelle erfolgt ganz ähnlich wie die in Abschnitt 9.3.2 Schritte für einen neuen Import-Job (am Beispiel einer .csv-Datei) gezeigte Konfiguration. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Verbindung zu einem LDAP-Verzeichnis einzurichten, wenn Sie Schritt 9.3.2.3 Eine neue Importquelle definieren erreicht haben.

1. Geben Sie der neuen LDAP-Quelle einen aussagekräftigen Namen. Wählen Sie unter „Typ der Quelle“ LDAP.

Quelle hinzufügen

Name der Quelle: LDAP Directory

Typ der Quelle: LDAP Konfiguration

SPEICHERN ABBRECHEN

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfiguration**.
3. Das Fenster „LDAP-Quelle bearbeiten“ wird angezeigt.

Add LDAP Source

LDAP

Name der Quelle: LDAP Directory

LDAP Provider: coyote : 1636 Preview

BaseDN: cn=My-Company Fetch Base DNs

SSL benutzen: ☒ Server-Zertifikat validieren: ☐

Such Filter: (&(objectclass=*)(sn=*))

Voransichtsfeld: sn Kriterien für Voransicht: hib

Auth. Type: Basic

Benutzer: cn=DomainAdmin,c Passwort: ****

Timeout: 0 Server Limit: 0 PageSize: 500

SPEICHERN ABBRECHEN

4. Geben Sie unter **LDAP Provider** den Namen des LDAP-Servers ein. Stellen Sie sicher, dass der Server unter diesem Namen erreicht werden kann.
5. Geben Sie in das Feld **BaseDN** oder **Fetch Base DNs** den Base Distinguish Name ein, um aus den vom LDAP-Server bereitgestellten Basis-DNs zu wählen.

6. Geben Sie bei Bedarf den **Suchfilter** und den **Authentifizierungstyps** mit den entsprechenden Zugriffsrechten an.
7. Mit **Vorschau Feld** und **Vorschaukriterien** kann das Vorschaufenster geöffnet werden. Dazu klicke Sie rechts oben auf die Schaltfläche **Vorschau**.
8. Überprüfen Sie, ob die Verbindungseinstellungen für den LDAP-Server korrekt sind. **Schließen** Sie die Vorschau.
9. Speichern Sie die LDAP-Konfiguration, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.
10. Speichern Sie die neue LDAP-Quelle, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.

Das Fenster „Zuordnung ändern“ wird angezeigt.

11. Wählen Sie die neu angelegte LDAP-Quelle aus der Dropdown-Liste aus. Eine Warnmeldung wird angezeigt:
12. Bestätigen Sie die Warnmeldung, indem Sie auf **OK** klicken.

Die Quellspalten werden im rechten Feld angezeigt. Auf der linken Seite werden die Standardfelder in der Datenbank angezeigt.

13. Weisen Sie im Zuordnungsfenster die Quellfelder den Teilnehmerdatenfeldern zu, wie in Abschnitt 9.3.2.5 Zuordnung: Teilnehmerdatenfelder zuweisen beschrieben.

Neue Zuordnung

Zuordnungsname: LDAP Demo Name des Mandanten:

Name der Quelle: LDAP Demo DirX SSL

NAME	FIRSTNAME	PERSONNEL_NUMBER	SALUTATION	TITLE	FUNCTION_DESCRIB	COMPANY	DEPARTMENT
Hibbeler	Anny	777771					Professional Services

Standardfelder

Position	Zielspalte	Quellspalte
1	Personalnummer	employeenumber
2	Name	sn
3	Vorname	givenname
4	Anrede	
5	Titel	
6	Funktion	
7	Firma	
8	Abteilung	ou
9	Standort	l
10	Straße	street
11	Hausnummer	
12	Plz	
13	Stadt	
14	Land	c
15	Staat	
16	Gebäude	
17	Raum	
18	VorgesetzterId	

Erreichbarkeitsfelder

Zielspalte	Quellspalte	Quellwert
Erreichbarkeit : E-Mail		
Connection	mail	anny.hibbeler@mycompany.com
Erreichbarkeit : Leitung 1		
Line	telephonenumber	+49(88)88200-12

Quellspalten

Feldname	Wert
telephonenumber	+49(88)88200-12
dxrversion	1.0
description	12
dxrstartdate	19951130230000Z
postalcode	60321
dxmguid	7632041f624bcc9:42ab4b59:150c913d
employeenumber	777771
givenname	Anny
c	DE
street	Duracher Str. 23
dxrstate	ENABLED
dxrpwdreset	FALSE
dxrisinconsistent	FALSE
dxrtba	FALSE
sn	Hibbeler
cn	Hibbeler Anny
employeeype	Internal
l	My-Company Frankfurt
postaladdress	My-Company\$Duracher Str. 23\$60321 Frankfurt
departmentnumber	PS
ou	Professional Services
dxrhistory	XML,XML,XML,XML,XML
mail	anny.hibbeler@mycompany.com
dxrassignedaccounts	cn=Anny Hibbeler 777771,cn=Accounts
dxrprivilegesgrantedlink	cn=FS Sales,cn=General,cn=Accounts a
manager	cn=Finnigan Mike,cn=Users,cn=My-Com
dxrprivilegeline	cn=Frankfurt - Data Center,cn=groups,c
dxrinheritedprivilegeline	cn=Sales Tasks,cn=Department Specific,
objectclass	dxrUser,top,person,organizationalPerson
dxrlocationlink	l=My-Company Frankfurt,c=DE,cn=Cour
dxroulink	ou=Professional Services,o=My-Compan

Unmittelbar oberhalb der beiden Felder wird eine Vorschau angezeigt, die die erste Zeile der Quelldatei zeigt, die den Teilnehmerdatenfeldern zugeordnet ist.

14. Geben Sie den **Zuordnungsnamen** und den **Mandantennamen** an und **speichern** Sie die neue Zuordnung für LDAP.

15. Fahren Sie wie im Abschnitt 9.3.2.10 Neuen Contact Data Sync Job abschließen beschrieben mit der Planung eines neuen Teilnehmerdaten-Synchronisierungsjobs fort.

9.4.2 Importieren der Quelle OLE DB

Die OLE DB-Integration ist in der folgenden Abbildung anhand einer Verbindung zu einer MS Access 2007-Datenbank mit vier Beispielbenutzern gezeigt.

ID	LastName	FirstName	Extension	E164	Canonical	Street	PersonalNumber
8	Finnigan	Mike	7581	4950505807581	+49(50)505807581	Main Street	0815
9	Slater	Christian	7582	4950505807582	+49(50)505807582	Maple Street	0818
10	Jones	Peter	7583	4950505807583	+49(50)505807583	Side Street	0816
11	Krueger	Fred	7584	4950505807583	+49(50)505807584	Elm Street	0817

Der Tabellenname ist **ContactData; LastName, FirstName usw.** sind die Spaltennamen.

Auf dem OSC Server muss ein OLE DB-Treiber/ eine OLE DB-Provider-Software vorhanden/installiert sein.

Wenn Ihr Server mit einem 64-Bit-Betriebssystem ausgestattet ist, installieren Sie bitte den 64-Bit-OLE-DB-Treiber.

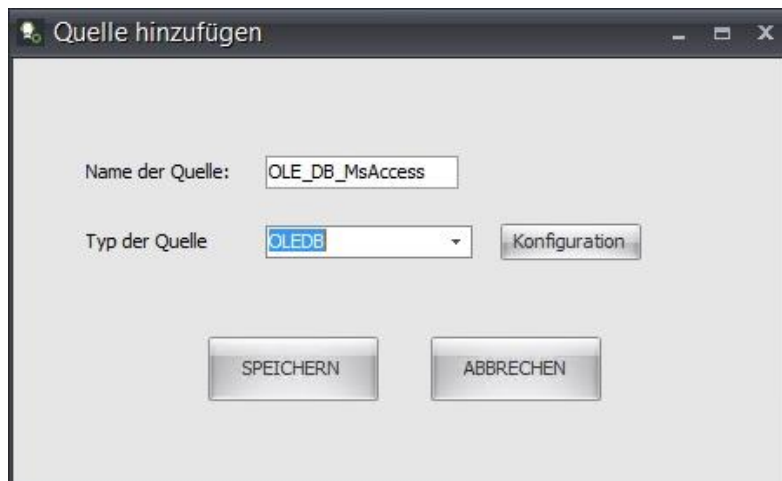
HINWEIS:

Für das Beispiel mit MS Access kann der OLE DB Provider von den Support-Seiten von Microsoft heruntergeladen werden.

Das Anlegen eines neuen Import-Jobs mit einer OLE DB als Quelle erfolgt ganz ähnlich wie die in Abschnitt 9.3.2 Schritte für einen neuen Import-Job (am Beispiel einer .csv-Datei) gezeigte Konfiguration.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Verbindung zur OLE DB einzurichten, wenn Sie Schritt 9.3.2.3 Eine neue Importquelle definieren erreicht haben.

1. Geben Sie der neuen OLE DB-Quelle einen aussagekräftigen Namen. Wählen Sie unter **Typ der Quelle** den Eintrag **OLEDB**.



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfiguration**. Das Fenster „OLE DB-Quelle bearbeiten“ wird angezeigt.

OLE DB

Name der Quelle:

OLE-DB Provider:

Server: Datenbank:

Benutzer: Passwort:

ConnectionString:

Tabellenname:

Where Clause:

Voransichtsfeld: Kriterien für Voransicht:

3. Wenn die Installation ordnungsgemäß funktioniert, kann der OLE-DB Provider aus der Dropdown-Liste ausgewählt werden, nachdem Sie auf die Schaltfläche **Fetch Providers** geklickt haben.
4. Wählen Sie abhängig von Ihren Datenbankanforderungen den richtigen OLE DB Provider aus. Geben Sie die Datenbankdatei mit den Pfadinformationen an. Geben Sie gegebenenfalls die Benutzerzugriffsrechte ein.

HINWEIS:

Falls sich die Datenbank auf einem anderen PC befindet, bilden Sie den Ordner, in dem sie gespeichert ist auf ein lokales Laufwerk ab.

5. Testen Sie die Verbindung mit der Vorschau-Option:
Geben Sie die Vorschaukriterien ein, die mit der Datenbankstruktur und dem Inhalt übereinstimmen und klicken Sie auf die Schaltfläche „Vorschau“.

ID	LastName	FirstName	Extension	E164	Canonical	Street	PersonalNur
8	Finnigan	Mike	7581	4950505807	+49(50)5058	Main Street	0815

6. Schließen Sie die Vorschau und speichern Sie im Fenster „OLE DB bearbeiten“.
7. Speichern Sie die OLE DB-Konfiguration, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.
8. Speichern Sie die neue OLE DB-Quelle, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.

Das Fenster „Zuordnung ändern“ wird angezeigt.

9. Wählen Sie die neu angelegte OLE DB-Quelle aus der Dropdown-Liste aus. Eine Warnmeldung wird angezeigt:
10. Bestätigen Sie die Warnmeldung, indem Sie auf **OK** klicken.

Die Quellspalten werden im rechten Feld angezeigt. Auf der linken Seite werden die Standardfelder in der Datenbank angezeigt.

11. Weisen Sie im Zuordnungsfenster die Quellfelder den Teilnehmerdatenfeldern zu, wie in Abschnitt 9.3.2.5 Zuordnung: Teilnehmerdatenfelder zuweisen beschrieben.

Neue Zuordnung

Zuordnungsname: Name des Mandanten:

Name der Quelle:

NAME	FIRSTNAME	PERSONNEL_NUMBER	SALUTATION	TITLE	FUNCTION_DESCRIB	COMPANY	DEPARTMENT
Finnigan	Mike	0815					

Standardfelder

Position	Zielspalte	Quellspalte
1	Personalnummer	PersonalNumber
2	Name	LastName
3	Vorname	FirstName
4	Anrede	
5	Titel	
6	Funktion	
7	Firma	
8	Abteilung	
9	Standort	
10	Straße	Street
11	Hausnummer	
12	Plz	
13	Stadt	
14	Land	
15	Staat	
16	Gebäude	
17	Raum	
18	VorgesetzterId	

Quellspalten

Feldname	Wert
ID	8
LastName	Finnigan
FirstName	Mike
Extension	7581
E164	4950505807581
Canonical	+49(50)505807581
Street	Main Street
PersonalNumber	0815

Erreichbarkeitsfelder

Zielspalte	Quellspalte	Quellwert
Erreichbarkeit : Leitung 1		
Line	Canonical	+49(50)505807581

Unmittelbar oberhalb der beiden Felder wird eine Vorschau angezeigt, die die erste Zeile der Quelldatei zeigt, die den Teilnehmerdatenfeldern zugeordnet ist.

12. Geben Sie den **Assignment Name** und den **Tenant Name** an, und **speichern** Sie die neue Zuordnung für OLE DB.
13. Fahren Sie wie im Abschnitt 9.3.2.10 Neuen Contact Data Sync Job abschließen beschrieben mit der Planung eines neuen Teilnehmerdaten-Synchronisierungsjobs fort.

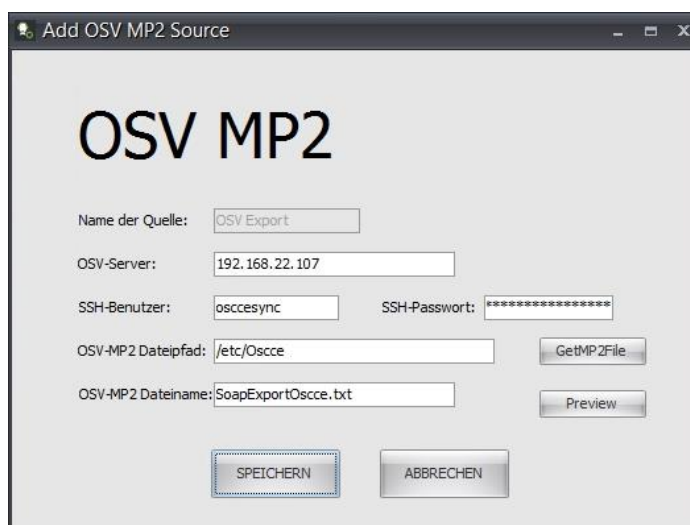
9.4.3 Importquelle OSV

Das Anlegen eines neuen Import-Jobs mit OSV MP2-Daten als Quelle erfolgt ganz ähnlich wie die in Abschnitt 9.3.2 Schritte für einen neuen Import-Job (am Beispiel einer .csv-Datei) gezeigte Konfiguration. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Verbindung zu OSV MP2-Daten einzurichten, wenn Sie Schritt MP2 9.3.2.3 Eine neue Importquelle definieren erreicht haben.

1. Geben Sie der neuen LSV MP2-Quelle einen aussagekräftigen Namen. Wählen Sie unter „Typ der Quelle“ den Eintrag OSV MP2.



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfiguration**. Das Fenster „OSV MP2-Quelle hinzufügen“ wird geöffnet.



3. Geben Sie unter **OSV-Server** die IP-Adresse des OSV ein. Stellen Sie sicher, dass ein Zugriff auf den OSV möglich ist.

4. Geben Sie die **SSH-Benutzerzugriffsrechte** für das Script ein, das für den Export-Job in OSV installiert wurde. Die Standard-Benutzerzugriffsrechte für die Anmeldung am OSV zum Herunterladen der MP2-Datei lauten: Benutzer: osccesync und Passwort für OSV >= V9: öffnen Sie bitte immer das script mit einem Viewer, um das aktuelle Passwort auszulesen.
5. Geben Sie den **OSV-MP2-Dateipfad** für das Script ein, das für den Export-Job in OSV installiert wurde.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **GetMP2File**, um eine MP2-Datei vom OSV herunterzuladen und sehen Sie sich mit Hilfe der Vorschaufunktion die Dateistruktur an, indem Sie auf die Schaltfläche **Vorschau** klicken.

HINWEIS:

OpenScape Voice muss darauf vorbereitet werden, dauerhaft die MP2-Datei mit aktuellen Telefonnummern und Anzeigenamen für den Import bereitzustellen. In Abschnitt 9.7 OSV-Datenexport finden Sie eine Beschreibung.

7. Überprüfen Sie, ob die Verbindungseinstellungen für den OSV-Server korrekt sind. **Schließen** Sie das Vorschaufenster.
8. Speichern Sie die OSV MP2-Einstellungen, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.
9. Speichern Sie die neue OSV MP2-Quelle, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.
→Das Fenster „Zuordnung ändern“ wird angezeigt.
10. Wählen Sie die neu angelegte OSV-Quelle aus der Dropdown-Liste aus. Eine Warnmeldung wird angezeigt:
11. Bestätigen Sie die Warnung, indem Sie auf **OK** klicken. Die Quellspalten werden im rechten Feld angezeigt. Auf der linken Seite werden die Standardfelder in der Datenbank angezeigt.
12. Weisen Sie im Zuordnungsfenster die Quellfelder den Teilnehmerdatenfeldern zu, wie in Abschnitt 9.3.2.5 Zuordnung: Teilnehmerdatenfelder zuweisen beschrieben.
→Unmittelbar oberhalb der beiden Felder wird eine Vorschau angezeigt, die die erste Zeile der Quelldatei zeigt, die den Teilnehmerdatenfeldern zugeordnet ist.
13. Geben Sie den **Zuordnungsnamen** und den **Mandantennamen** an und **speichern** Sie die neue Zuordnung für OSV MP2.
14. Fahren Sie wie im Abschnitt 9.3.2.10 Neuen Contact Data Sync Job abschließen beschrieben mit der Planung eines neuen Teilnehmerdaten-Synchronisierungsjobs fort.

9.4.4 Importquelle OS 4000

CDP unterstützt die Integration mit dem **Import / Export API** von OpenScape 4000 Assistant um Benutzerinformationen aus den **OpenScape 4000 ODFs** (Objektbeschreibungsdateien) abzurufen.

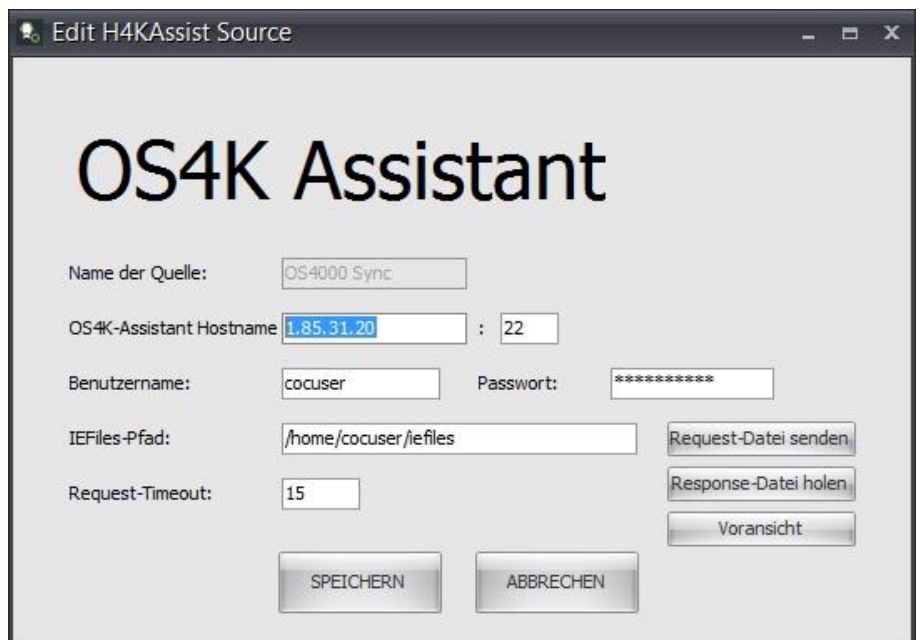
Das Anlegen eines neuen Import-Jobs mit OpenScape 4000 Assistant-Daten als Quelle erfolgt ganz ähnlich wie die in Abschnitt 9.3.2 Schritte für einen neuen Import-Job (am Beispiel einer .csv-Datei) gezeigte Konfiguration.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Verbindung zu OpenScape 4000 Assistant-Daten einzurichten, wenn Sie Schritt 9.3.2.3 Eine neue Importquelle definieren erreicht haben.

1. Geben Sie der neuen OS4000 Assistant -Quelle einen aussagekräftigen Namen. Wählen Sie unter „Source Type“ **OS4KASSIST**.



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfiguration**. Das Fenster „Edit OS4KAssist Source“ wird geöffnet.



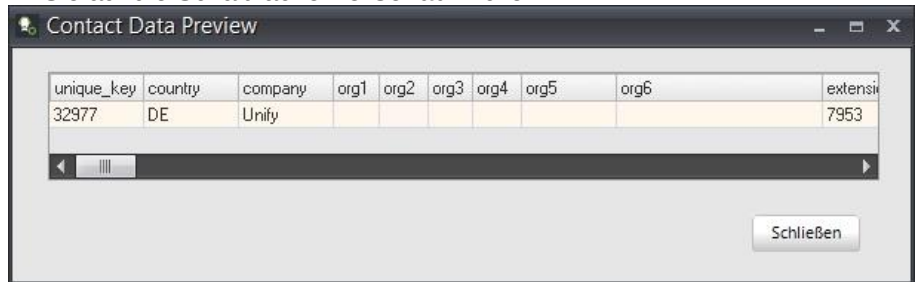
3. Geben Sie die IP-Adresse des Host-Servers von Assistant unter **OSK assistant host name** ein. Die Standard-Portnummer ist 22. Stellen Sie sicher, dass Assistant erreichbar ist.
4. Geben Sie die **Anmeldedaten** für die Anmeldung bei Assistant ein.
5. Geben Sie den **IE-Dateipfad** ein, unter dem die ODF-Dateien zur Verfügung stehen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Request-Datei senden**, damit CDP eine Request-Datei erstellt, die an den entsprechenden Pfad gesendet wird.

HINWEIS:

Überprüfen Sie mit Hilfe von WinSCP oder einem vergleichbaren Tool, ob die Request-Datei gesendet wurde, und ob eine Response-Datei erzeugt wurde.

Die Erstellung einer Response-Datei kann je nach OS4K-Konfiguration bis zu 15 Minuten in Anspruch nehmen.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Response-Datei holen**, um die Response-Datei herunterzuladen.
8. Sehen Sie sich mit Hilfe der Vorschaufunktion die Dateistruktur an, indem Sie auf die Schaltfläche **Vorschau** klicken.



HINWEIS:

Der Inhalt der ODF-Datei ist in OpenScape 4000 Assistant oder in einer vernetzten Umgebung in OpenScape 4000 Manager definiert. Weitere Informationen finden Sie in den Administrationshandbüchern von OpenScape 4000.

9. Überprüfen Sie, ob die Verbindungseinstellungen für den OS4000 Assistant korrekt sind. **Schließen** Sie die Vorschau.
10. Speichern Sie die OS4000 Assistant-Konfiguration, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.
11. Speichern Sie die neue OS4000 Assistant--Quelle, indem Sie auf **SPEICHERN** klicken.

Das Fenster „Zuordnung ändern“ wird angezeigt.

12. Wählen Sie die neu angelegte OS4000 Assistant-Quelle aus der Dropdown-Liste aus. Eine Warnmeldung wird angezeigt:
13. Bestätigen Sie die Warnmeldung, indem Sie auf **OK** klicken.

Zuordnung ändern

Zuordnungsname: Name des Mandanten:

Name der Quelle:

NAME	FIRSTNAME	PERSONNEL_NUMBER	SALUTATION	TITLE	FUNCTION_DESCRIB	COMPANY	DEPARTMENT
Finnigan	Mike	32977					

Standardfelder

Position	Zielspalte	Quellspalte
1	Personalnummer	unique_key
2	Name	name
3	Vorname	christianname
4	Anrede	
5	Titel	
6	Funktion	
7	Firma	
8	Abteilung	
9	Standort	
10	Straße	
11	Hausnummer	
12	Plz	
13	Stadt	
14	Land	
15	Staat	
16	Gebäude	
17	Raum	
18	VorgesetzterId	

Erreichbarkeitsfelder

Zielspalte	Quellspalte	Quellwert
Erreichbarkeit : Leitung 1		
Querkennziffer		
Country	country	49
Area	ext_areacode	89
Trunk	ext_ext	7007
Line	extension	7953
Connection		
ColorCode		
Building		

Quellspalten

Feldname	Wert
unique_key	32977
country	DE
company	Unify Deutschland GmbH & Co.KG
org1	Unify
org2	SER PS
org3	PS
org4	CC 3
org5	
org6	
name	Finnigan
sortname	FINNIGAN
christianname	Mike
title	
salutation	Herr
location	KLN
building	
longname	
extension	7953
switch_name	SYS1
sequ_num	1235
tenum	
ext_areacode	89
ext_netcode	089700729999
ext_ext	7007
faxnumber	1423481
import_dat	
owner_group	CoC
modify_date	20131218
access_control	
text1	
text2	

Die Quellspalten werden im rechten Feld angezeigt. Auf der linken Seite werden die Standardfelder in der Datenbank angezeigt.

14. Weisen Sie im Zuordnungsfenster die Quellfelder den Teilnehmerdatenfeldern zu, wie in Abschnitt 9.3.2.5 Zuordnung: Teilnehmerdatenfelder zuweisen beschrieben.

15. Unmittelbar oberhalb der beiden Felder wird eine Vorschau angezeigt, die die erste Zeile der Quelldatei zeigt, die den Teilnehmerdatenfeldern zugeordnet ist.

16. Geben Sie den **Zuordnungsnamen** und den **Mandantennamen** an und **speichern** Sie die neue Zuordnung für OS4000 Assistant.

17. Fahren Sie wie im Abschnitt 9.3.2.10 Neuen Contact Data Sync Job abschließen beschrieben mit der Planung eines neuen Teilnehmerdaten-Synchronisierungsjobs fort.

9.5 Weitere Informationen – Best Practice

Dieser Abschnitt enthält Best Practice-Tipps zu den Themen Erstellen und Löschen von Teilnehmerdaten, erweiterte Einstellungen und Fehlerbehandlung, Personalnummern und vollständiger Import/Delta-Import.

9.5.1 Bemerkungen zur Datenintegrität:

Generell ist der Kunde für den Inhalt und die Qualität seiner Datenquellen verantwortlich.

Die Importdefinition bietet mehrere Möglichkeiten zur Verbesserung der Rufnummernqualität, z. B. können kurze Nummern mit Standardvorgabewerten verlängert und formatierte Nummern identifiziert werden.

HINWEIS:

Aufgrund der Optimierung bezüglich der Datenqualität für wähl- und suchbare Rufnummern sind in der Concierge-Datenbank keine unformatierten Nummern zulässig.

Nummern, die nicht im internationalen Format vorliegen, können durch die Verwendung **regulärer Ausdrücke** während der Zuordnung zu einer internationalen Nummer normalisiert werden. Internationale Nummern können durch Rufnummernidentifizierung getrennt werden.

HINWEIS:

Überprüfen Sie die Trennregeln mit der entsprechenden Vorschauoption, siehe Abschnitt 9.6 Tipps zur Datenumwandlung.

9.5.2 Teilnehmerdateien aus einer Importquelle löschen

Um Teilnehmerdatensätze aus einer spezifischen Importquelle zu löschen, verwenden Sie das **System Management** im „Zentrale Steuerung“-Bereich unter **ContactDataProvider**.

Im Feld **Funktionen** auf der rechten Seite finden Sie die Optionen **List Import Sources** und **Delete Data From Import Sources**.

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Operation durchzuführen. Geben Sie die Importquelle an, um alle Daten einer Importquelle zu löschen.



9.5.3 Eine Zuordnung kopieren

Eine konfigurierte Zuordnung kann kopiert werden. Wenn Struktur und Typ der Quelle ähnlich bleiben, kann dies in der Kopie der aktuellen Zuordnung ganz einfach geändert werden. Die ursprüngliche Zuordnung bleibt unverändert. Falls sich der Typ oder die Struktur der neuen Datenquelle vom Original unterscheiden, geht die Zuordnung verloren.



Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zuordnung kopieren“, um eine Kopie einer vorhandenen Zuordnung anzulegen.

HINWEIS:

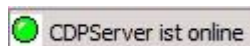
Bitte beachten Sie, dass die Trennregeln nicht dupliziert werden. Bei einer duplizierten Zuordnung müssen diese erneut konfiguriert werden!

HINWEIS:

Bitte überprüfen Sie, ob der Name der *Importquelle* für jede Zuordnung anders lautet. Außer in dem Fall, dass zwei Zuordnungen die gleichen Datensätze aktualisieren sollen (d. h. Delta-Update), müssen unterschiedliche Importquellennamen verwendet werden, siehe Abschnitt 9.5.6 Erweiterte Einstellungen.

9.5.4 Statusanzeige

Wenn der Contact Data Provider Service aktiviert wurde und läuft, wird dies über die grüne LED unten im DataCenter-Fenster angezeigt. Das Optionsfenster **Contact Data Provider** muss aktiv sein.



HINWEIS:

Für geplante Jobs muss Data Center nicht ausgeführt werden.

9.5.5 Fehlerdatei

Falls der Import fehlschlägt, steht eine Fehlerdatei mit allen Importdaten zur Verfügung:

Im selben Ordner, in dem sich auch die Importdatei befindet, legt das System einen neuen Ordner namens „errors“ an. Dies ist standardmäßig der Ordner „C:\Programmdateien (x86)\OpenScape Concierge\LogDir\ContactDataProvider\errors“.

Der Speicherort der Importdatei wird unter den erweiterten Einstellungen angezeigt, die Sie mit Hilfe der Schaltfläche **Änderung Erweiterte Einstellungen** im Fenster **Zuordnung ändern** aufrufen.

9.5.6 Erweiterte Einstellungen

Die erweiterten Einstellungen rufen Sie mit Hilfe der Schaltfläche **Änderung Erweiterte Einstellungen** im Fenster **Zuordnung ändern** auf.

Normalerweise werden keine erweiterten Einstellungen benötigt – dies ist von der Kundendatendatei und der Infrastruktur abhängig.

Die Abbildung zeigt **erweiterte Optionen** zur Zuordnung/Data Sync Job.

- Der Wert der **Name der Importdatei** ist eine *temporäre Textdatei*, die unmittelbar nach dem Export der Datenquelle erstellt wird. Sie wird an dem Speicherort abgelegt, der unter **Speicherort der Importdatei** angegeben ist (demzufolge ist der Fehlerordner im Fehlerfall ebenfalls dort zu finden). Der Name der Importdatei legt den Namen der *Importquelle* dieser Datensätze fest.

HINWEIS:

Bitter überprüfen Sie, ob der Name der *Importquelle* für jede Zuordnung anders lautet. Außer in dem Fall, dass zwei Zuordnungen die gleichen Datensätze aktualisieren sollen (d. h. Delta-Update), müssen unterschiedliche Importquellennamen verwendet werden.

- Wenn Sie die Option **Only execute data export** aktivieren, erstellt das System die oben genannte *Textdatei* nur, importiert sie aber nicht. Der Export wird beibehalten, z. B. im hier gezeigten Fall die LDAP-Daten.
- Markieren Sie die Option **Delta Import**, wenn nur Update-Informationen importiert werden sollen, und kein vollständiger Teilnehmerdatenimport in das System erfolgen soll.
- Unter **Geplantes Concierge DB Update** können Sie eine Zeitplanung aktivieren, wann die temporären Dateien in die Produktionsdatenbank geschrieben werden sollen.
- Der Wert **MaxDelta** gibt den maximalen Prozentsatz der neuen Daten an, die sich von den vorhandenen Daten unterscheiden dürfen. Damit kann verhindert werden, dass CDP die aktive Datenbank aufgrund eines Fehlers durch eine leere Datenbank ersetzt.
- Die Felder **Trennzeichen für Stichwörter und zusätzliche Information** können spezifiziert werden.

9.5.7 Vollständiger Import/Delta-Import

Es ist möglich, einen vollständigen Import durchzuführen, oder (durch Markierung der Option) einen Delta-Import.

Wenn ein vollständiger Import durchgeführt wird und der Kunde keine Personalnummer als „Schlüssel“ hat, löscht das System alle Daten und lädt alles neu. Während dieser Zeit erhalten die Concierge-Benutzer keine Ergebnisse, wenn sie die ETB-Datenbank durchsuchen.

Deshalb ist es sinnvoll, eine Personalnummer als Schlüssel zu verwenden, den vollständigen Import einmal in der Nacht und gegebenenfalls tagsüber nur Delta-Importe durchzuführen.

Dazu sollte ein zweiter Job erstellt werden. Verwenden Sie dazu die gleiche Importquellenidentifikation, und kontrollieren Sie „Delta Import“ unter „Erweiterte Einstellungen“.

HINWEIS:

Ab Fix Release 3.1.3 ist es jetzt auch möglich Wildcards (Platzhalter) in .cvs import Dateinamen zu nutzen (z.B. C:\import\import_ab*.txt) – für Delta Importe kann das hilfreich sein.

9.5.8 Personalnummern

Die Verwendung von Personalnummern wird dringend empfohlen. Die Personalnummer muss eine eindeutige ID für einen Teilnehmerdatensatz sein. Dabei kann es sich um eine Nummer handeln, aber auch um eine E-Mail-Adresse, weil E-Mail-Adressen in der Regel ebenfalls eindeutig sind. Wenn die Personalnummer verwendet wird und das System einen Datenimport durchführt, werden alle neuen Datensätze mit dem vorhandenen Datensatz verglichen – dabei basiert die Identifizierung auf der Personalnummer.

Falls es keine Unterschiede in diesem Feld gibt, passiert nichts.

Unterscheiden sich die Datenfeldwerte voneinander, findet eine Aktualisierung statt. Auf diese Weise ist es möglich, dass Datenimports auch während der Arbeitsstunden durchgeführt werden, weil den Benutzern die Daten jederzeit zur Verfügung stehen.

Bei Verwendung von Personalnummern gehen die manuell über Data Center eingegebenen Teilnehmerdaten (d. h. Stichwörter) nach der Durchführung eines neuen Imports nicht verloren.

9.5.9 Stetige Überwachung auf Import-Textdateien

Wenn es sich bei der Importquelle um eine Textdatei handelt, überwacht CDP den Speicherort dieser Quelldatei permanent. Sobald der Service eine neue Datei erkennt, beginnt er, diese zu extrahieren, und versucht, die neuen Datensätze zu importieren.

Aktivieren Sie dazu den zugehörigen Job ohne Zeitplaninformationen.

HINWEIS:

Diese Funktion kann im Fenster **Advanced Settings** überschrieben werden, wo eine feste Zeit für den Import in die Produktionstabellen vorgegeben werden kann.

Ein Windows API verhindert, dass CDP auf die neue Teilnehmerdatendatei zugreift, während diese noch in den Zielordner kopiert wird. CDP beginnt nicht mit dem Import, solange der Kopiervorgang nicht abgeschlossen ist.

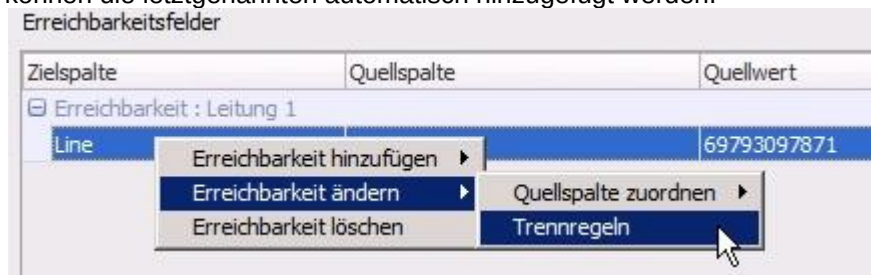
HINWEIS:

Es gibt einen Verzögerungsparameter (Delay). Er gibt die Zeit an, die zwischen dem Lesen der neuen Teilnehmerdaten in die temporären Tabellen und dem Schreiben der Daten in die Tabellen des Produktionssystems vergeht.

9.6 Tipps zur Datenumwandlung

9.6.1 Trennregeln

Die von einer Datenquelle verfügbaren Telefonnummern können gegebenenfalls während des Importprozesses mit Hilfe mehrerer Trennregeltypen oder regulärer Ausdrücke geändert werden. Wenn beispielsweise nur der Trunk Code und die Nebenstellenummer zur Verfügung stehen, nicht aber die Ländercodes und die Bereichscodes, können die letztgenannten automatisch hinzugefügt werden.



Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zu ändernde Telefonnummer. Wählen Sie **Erreichbarkeit ändern \ Trennregeln**.

Das Fenster **Trennregeln ändern** wird geöffnet.

Es werden verschiedene Optionen unterstützt:

9.6.1.1 Use Default Values

Markieren Sie die Option **Standardwerte nutzen**, um vorläufige Informationen einzufügen, wie beispielsweise den Ländercode, falls dieser nicht zur Verfügung steht. Wenn nur Nebenstellenummern zur Verfügung stehen, kann die vollständige E164-Information automatisch hinzugefügt werden.

In der Abbildung sehen Sie, dass den Nebenstellen auf der linken Seite der Area Code hinzugefügt wird.

HINWEIS:

Falls die Quelldaten nicht ordnungsgemäß zugeordnet werden können, werden die Quellfeldwerte auf der linken Seite und das Ergebnis (getrennte Daten nach der Anwendung) auf der rechten Seite rot dargestellt.

9.6.1.2 Use Identifier

Mit Bezeichnern wie „+“, „-“, „(“, „)“ und „/“ können bestehende Nummern in einem bestimmten Format, z. B. dem kanonischen Format, getrennt werden.

Beispiel:

Für eine bestimmte Nummer **+49(89)722-12345**

Konfiguration:

Internationaler Bezeichner = „+“

Ortsnetzkennzahl Anfang = „(“

Ortsnetzkennzahl Ende = „)“

Nebenstellenbezeichner = „-“

Die Applikation trennt die korrekten Felder nach international (**49**), Ortsnetzkennzahl (**89**), Amtsleitungsnummer (**722**) und Nebenstelle (**12345**).

9.6.1.3 Nummerntrennung

Die getrennte Datei kann verwendet werden, wenn das E164-Format zur Verfügung steht und die Anzahl der Kombinationen aus internationalem Code, Area Code und Trunk Codes begrenzt sind.

In diesem Fall kann die Trenninformation genutzt werden, um die E164-Nummern in entsprechende Abschnitte für internationalen Code, Area Code und Trunk Code zu unterteilen.

Beispiel: Die Erreichbarkeiten in der Datenquelle werden in einem Format wie 3189700710001, 3189700710002 usw. angegeben.

10001, 10002 sind die Nebenstellennummern, 31 ist der Ländercode und 89 ist der Area Code. Markieren Sie die Nummerntrennung und erstellen Sie einen Eintrag, wie in der Abbildung dargestellt.

Das System trennt die Codes, wie in den Zeilen in der Trenninformation-Tabelle definiert.

Die Tabelle kann mit der Schaltfläche **Speichere in Datei** gespeichert werden.

Eine getrennte Datei kann über die Schaltfläche **Lade aus Datei** in das System hochgeladen werden.

Nummertrennung ☒

Trenninformation

International Code Area Code Trunk Code 

Lade aus Datei Speichere in Datei

IntCode	AreaCode	TrunkCode
> 49	89	7007

▲
▼

Voransicht der Regeln SPEICHERN ABBRECHEN

HINWEIS

Nur der internationale Bezeichner und die Ortsnetzkennzahl sind obligatorisch. Die Amtsleitungsnummer ist optional.

Umgang mit Platzhaltern (*)

Beispiel:

Ortsnetzkennzahl 8* entspricht allen zweistelligen Ortsnetzkennzahlen zwischen 80 und 89.

Beispiel:

Amtsleitungsnummer 7*** entspricht allen vierstelligen Amtsleitungsnummern zwischen 7000 und 7999.

HINWEIS:

Wenn mehrere Trenneinträge erforderlich sind, ist die Reihenfolge der Einträge wichtig. Mit der folgenden Reihenfolge können die erforderlichen Informationen nicht abgerufen werden.

Die Reihenfolge der Trenneinträge kann mit der Pfeil-nach-oben-/Pfeil-nach-unten-Schaltfläche umgeordnet werden.

```
49|*||
49|8*||
49|89|7007|
```

Die entsprechenden Nummern müssen ohne Platzhalter bis zur ersten Stelle platziert werden:

```
49|89|7007|
49|8*||
49|*||
```

Die Software-DVD enthält zwei Beispiel-Trenndateien (Verzeichnis „\Tools“). Die erste Datei enthält die Trenneinträge für alle Länder der Welt. Die zweite Datei enthält zusätzlich die Trenneinträge für alle Ortsnetzkennzahlen in Deutschland.

Sie können diese Einträge ändern und durch Klicken auf die Schaltfläche „Load From File“ und Auswählen der Datei verwenden.

9.6.2 Reguläre Ausdrücke

CDP ermöglicht die Änderung von Quellwerten durch Verwendung von „regulären Ausdrücken“.

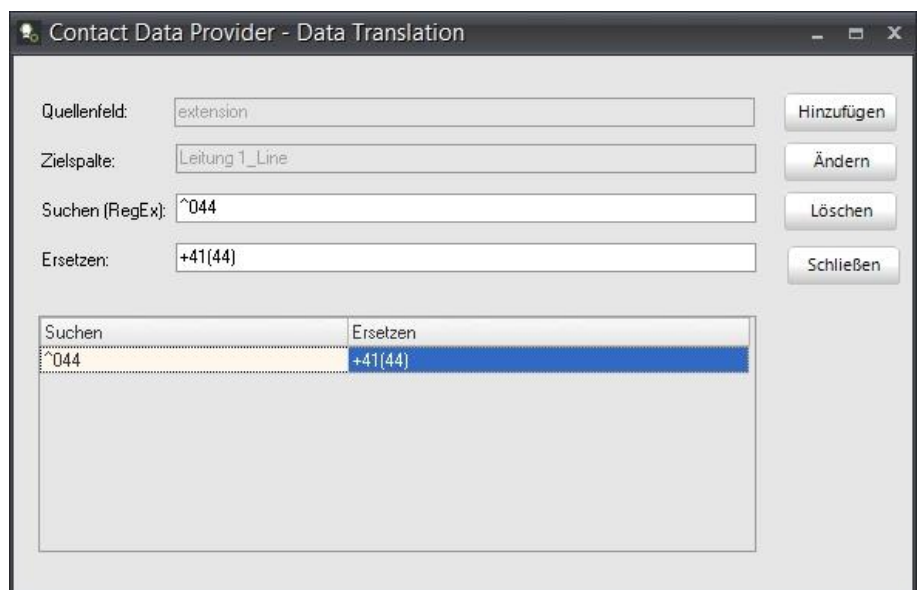
Ein **regulärer Ausdruck** ist eine spezielle Textzeichenfolge zur Beschreibung eines Suchmusters, das Ähnlichkeit mit den Wildcards in einem DOS-Befehl hat. Mit dem speziellen Suchmuster können die entsprechenden Daten mit der angegebenen Ersatzzeichenfolge geändert werden.

Greifen Sie auf das Datenumwandlungsfenster zu, indem Sie die zu

ändernde Erreichbarkeit markieren und auf die Schaltfläche  zwischen der Quell- und der Zielspalte im Fenster **Zuordnung** klicken.



Das Fenster **Contact Data Provider – Data Translation** wird geöffnet.



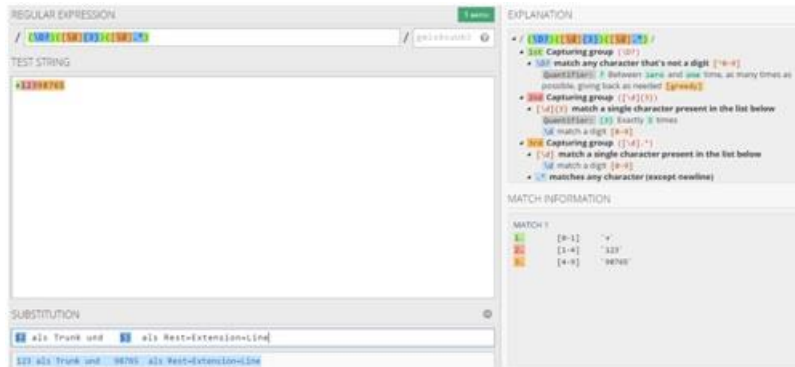
In dem gezeigten Beispiel sucht CDP nach der Zeichenkette „+49“ und ersetzt sie gemäß der ersten Ausdruckszeile durch „+31“.

Die zweite Zeile sucht nach der Zeichenkette „044“ und ersetzt sie durch den Ländercode „+41“, gefolgt von „(44)“ für das kanonische Format.

Private Nummerierung

Wenn sie eine private Nummer importieren möchten (z. B. eine Transitnummer, die nur die Nebenstelle 12398765 oder +123987654 enthält), können Sie die Nummer in eine n-stellige Amtsnummer (im Beispiel unten 3) und den Rest als Leitungsnummer unterteilen.

Concierge erfordert mindestens eine Amtsnummer und eine Nebenstellenummer.
 Dazu können reguläre Ausdrücke verwendet werden, z. B. für die Erfassung von Gruppen in () wie `(\D?)(\d{3})(\d|.*)` mit einem Ersatzwert für das Amt als \$2 und für die Leitung als \$3 in DC.
 Reguläre Ausdrücke können unter der folgenden Internet-Adresse überprüft/erstellt werden: <https://regex101.com/>.
 Klicken Sie auf „SUBSTITUTION“, um das Feld SUBSTITUTION zu öffnen.



Wenn die Ursprungsnummer weitere Zeichen wie 123-98765 enthält, können Sie eine weitere Erfassungsgruppe wie `(\D?)(\d{3})(\D+|\D?)(\d|.*)` sowie \$2 und \$4 als Ersatzwerte verwenden.

HINWEIS:

Das Produkt ist nur für einige wenige Muster getestet worden ist. Daher darf nicht davon ausgegangen werden, dass CDP alle Syntaxen von regulären Ausdrücken unterstützt. Wenn Fragen zu regulären Ausdrücken an den Support gestellt werden, ist zu beachten, dass Professional Services nur auf Zeit- und Materialbasis angeboten werden können.

9.7 OSV-Datenexport für CDP und Synchronisierung von PABX-Nebenstellen

Für das OSV-Datenexportverfahren, das für das Importieren von OSV-Benutzerdaten über CDP in Concierge genutzt werden kann, gibt es ein Skript, das die OSV-Einstellungen entsprechend abändert.

HINWEIS:

Dasselbe Script wird für den Zugriff auf OSV verwendet, wenn die Datenbank-Weiterleitung erforderlich ist, wie für die PABX-Verbindungen im Systemmanagement beschrieben, siehe OpenScape Concierge Configuration, Administratordokumentation.

Das Skript steht auf der Installations-DVD zur Verfügung. Gehen Sie wie folgt vor:

Verfahren

1. Kopieren Sie das Shell-Skript (`.\Tools\OSVExport\installExportForOsc.sh`) in OSV. Wenn Sie FTP nutzen, dann verwenden Sie **NICHT** den Binärmodus, sondern den Text- oder Standardmodus.

2. Führen Sie das Skript unter dem **root**-Konto aus:

- Das Skript erstellt einen Cron-Job, der die MP2-Datei erzeugt.
- Das Skript erzeugt einen Pfad, unter dem die MP2-Datei erzeugt wird.
- Das Skript legt einen Benutzer an, der auf OSV zugreifen und die MP2-Datei herunterladen kann.

Die Benutzeranmeldedaten zur Anmeldung bei OSV für das Herunterladen der MP2-Datei sind:

Benutzer: oscsync und Passwort für OSV >= V9: öffnen Sie bitte immer das script mit einem Viewer, um das aktuelle Passwort auszulesen.

WICHTIGER HINWEIS:

Wenn ein Update für OSV durchgeführt wird, muss das Verfahren wiederholt werden.

Vergewissern Sie sich, dass der Hostschlüssel (RSA2-Schlüsselfingerabdruck) in der Registry des OSC Servers zwischengespeichert ist. Das kann durch einmalige Anmeldung an OSV mit PuTTY vom OSC Server erfolgen.

10 Best Practice –Handhabung von Ansagen

Dieser Abschnitt beschreibt die verschiedenen Ansagetypen und Wave-Dateien, die Concierge verwendet, wo sie konfiguriert werden und wie sie verwendet werden.

10.1 Allgemeine Informationen

Für die Verwendung einer Ansage/Wave-Datei in Concierge muss diese zuvor in Data Center registriert werden. Dies kann unter den Systemdaten erfolgen, Abschnitt Ansagen. Dort zeigt das Fenster Ansagen bearbeiten alle Wave-Dateien an, die im Concierge Data Center registriert sind. Wenn Sie mit einem *Systemmanager*-Konto angemeldet sind, sehen Sie alle Wave-Dateien für alle Mandanten. Wenn Sie mit dem Mandanten-Manager-Konto angemeldet sind, sehen Sie alle Dateien, die für diesen Mandanten registriert sind.

HINWEIS:

Es wird empfohlen, sich mit dem Mandanten-Manager-Konto bei Data Center anzumelden, wenn Änderungen an Ansagen/Wave-Dateien vorgenommen werden, weil Sie unter dem *Systemmanager*-Konto die Einstellungen nur sehen, nicht aber ändern können.

10.2 Ansagetypen

OpenScape Concierge unterstützt vier Typen von Ansagen/Wave-Dateien, die in Kombination mit CPS verwendet werden, um den Anrufer in verschiedenen Szenarien zu unterstützen, nämlich:

1. Ansagen
2. Dialoge
3. Wartemusik
4. Persönliche Ansagen

10.2.1 Ansagen

Ansagen werden verwendet, wenn dem Anrufer Informationen mitgeteilt werden sollen, wie z. B. eine Begrüßung oder andere Informationen, für die keine weiteren Reaktionen durch den Anrufer erforderlich sind.

10.2.2 Dialoge

Dialoge werden verwendet, wenn Eingaben vom Benutzer erforderlich sind, z. B. in Paging-Szenarien. CPS bietet der Zielperson ein Menü an, über das durch Drücken einer Taste eine Verbindung mit dem wartenden Anrufer möglich ist.

10.2.3 Wartemusik

Für die Bereitstellung von Wartemusik/Wartemeldungen werden MoH-Wave-Dateien (Music on Hold) verwendet. Sie werden verwendet, wenn Anrufer auf die Vermittlungsplatzmitarbeiter warten, wenn sie geparkt sind, oder während eine Weiterleitung erfolgt, bis das System die Verbindung mit der Zielperson eingerichtet hat.

10.2.4 Persönliche Ansagen

Optional kann der Vermittlungsplatzmitarbeiter persönliche Ansagen verwenden, um den Anrufer automatisch zu begrüßen. Die persönliche

Ansage wird unmittelbar nach der allgemeinen Begrüßung des Unternehmens abgespielt und unmittelbar vor der Verbindung des Anrufs mit dem Vermittlungsplatz. Sowohl der Anrufer als auch der Vermittlungsplatzmitarbeiter hören die persönliche Ansage.

10.3 Wave-Dateien hochladen

Zum Hochladen, d. h. zum Registrieren einer Wave-Datei in das System, gehen Sie in den Systemdatenabschnitt Ansagen. Das Fenster **Ansage bearbeiten** wird geöffnet. Im oberen Feld werden die registrierten Wave-Dateien gezeigt, der Dateityp, ein Kommentar, der Pfad zu der zugehörigen Wave-Datei sowie der Mandantennamen.

Im unteren Feld wird angezeigt, wo die markierte Ansage verwendet wird.

Bearbeite Ansagen

Dialoge und Ansagen

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Typ	Beschreibung	Wave Datenstrom	Datenquelle	Mandant
Dialog	DEFAULT-DialogComplete.ende		SYS	DEFAULT
Dialog	DEFAULT-DialogNotWorking.ende		SYS	DEFAULT
Dialog	DEFAULT-DialogShort.ende		SYS	DEFAULT
Ansage	DEFAULT-DefaultStartAnnouncement		SYS	DEFAULT
Ansage	DEFAULT-NotAvailable.ende		SYS	DEFAULT
Ansage	DEFAULT-NumberNotInService.ende		SYS	DEFAULT
Wartemusik	DEFAULT-DefaultMoh		SYS	DEFAULT
Persönliche Ansage	User announcement		CDC	DEFAULT
Wahl Ton	DEFAULT-DialTone_de		SYS	DEFAULT
Besetzt Ton	DEFAULT-BusyTone_de		SYS	DEFAULT

Selektierten Dialog oder Ansage abspielen

Ansage wird verwendet in:

in	Wert	zugehörige Beschreibung
DDILOOKUP	+4989789491	ComCo
TENANTS	DEFAULT	<DEFAULT_TENANT>

Sie registrieren eine neue Wave-Datei, indem Sie auf die Schaltfläche + klicken und die erforderliche Information in die Tabelle eintragen. Durch die Angabe des **Wave-Ziels** und Anklicken des Häkchens wird die Wave-Datei in das Concierge-System hochgeladen.

10.3.1 Format von Wave-Dateien

Ansagen/Wave-Dateien müssen das folgende Format haben:
MS Wave – PCM-Format 128 Kbit, Sample-Größe 16 Bit, mono, Samplingrate 8 kHz.

HINWEIS:

Im Lieferumfang enthaltene Dialoge und Ansagen finden Sie auf der Installations-DVD unter .\Tools\Announcements_CPS.

10.4 Ansagen für Wartemusik/Vermittlungsmusik

Wartemusik-Ansagen werden in den *Allgemeinen Einstellungen des Mandanten* im Fenster **Bearbeite Mandanten** im unteren Bereich verwendet, „Standardansagen für Pilotnummern und persönliche Leitungsnummern, die von CPS verwaltet werden“.

Standard Ansagen für vom CPS verwaltete Pilotnummern und Persönliche Leitungen	
Wartemusik:	DEFAULT-DefaultMoH
Transfer:	DEFAULT-DefaultMoH
Standardbegrüßung:	DEFAULT-DefaultStartAnnouncement

Die Wartemusik kann für einzelne Pilotnummern unter **DDILookup / Bearbeite DDI** überschrieben werden.

Ansagen / Begrüßungstext	
Persönliche Ansage:	Nein
Wartemusik:	<leer>
Transfer MoH :	<leer>
Modus	ohne Begrüßungsansage
Begrüßungsansage:	<leer>
Begrüßungstext:	Welcome TestCo

Vermittlungsmusik kann separat als Wartemusik definiert werden.

10.5 Begrüßungsansage des Mandanten

Die Standard-Begrüßungsansage für einen Mandanten wird ebenfalls in den *allgemeinen Einstellungen für den Mandanten* im Fenster **Bearbeite Mandanten** angegeben:

Die Standardbegrüßung kann für einzelne Pilotnummern unter **DDILookup / Bearbeite DDI** überschrieben werden. Unter „Modus“ kann ausgewählt werden, ob eine Begrüßungsansage verwendet werden soll.

HINWEIS:

Begrüßungsansagen werden immer bis zum Ende der Ansage wiedergegeben – auch wenn ein Agent erreichbar ist.

10.6 Persönliche Ansagen

Beschreibung

Neben der Begrüßungsansage des Unternehmens kann der Vermittlungsplatzmitarbeiter optional persönliche Ansagen verwenden, um den Anrufer automatisch zu begrüßen.

Die persönliche Ansage wird unmittelbar nach der allgemeinen Begrüßung des Unternehmens abgespielt und unmittelbar vor der Verbindung des Anrufs mit dem Vermittlungsplatz. Sowohl der Anrufer als auch der Vermittlungsplatzmitarbeiter hören die persönliche Ansage, bevor sie miteinander verbunden werden.

Für eine persönliche Ansage sind drei Schritte erforderlich:

1. Unter Systemdaten, Abschnitt Ansagen, muss die Wave-Datei als persönliche Ansage registriert werden – siehe Abschnitt 8.3.
2. Unter Benutzerverwaltung, Abschnitt Benutzerkonten, müssen die Einstellungen für den Concierge-Benutzer entsprechend vorgenommen werden.

In **Persönliche Ansageeinstellungen** muss der Wert für **Pers. Ansage abspielen** auf **Ja** gesetzt werden, und im Feld **Pers. Ansage** muss die entsprechende Wave-Datei aktiv sein.

Persönliche Leitungseinstellungen		
Persönliche Leitungsnummer: +	Geöffnet: Ja	Zeiteinstellungen (ms)
Persönl. Ansage abspielen: Ja		Max. Zeit i.d. Pers. Schlange: 51000
Wartemusik: DEFAULT-DefaultMoH		Persönl. RNA Timeout Zeit: 1000
Nachtvariante: #busy variant created by OSCConcierge		Klingelzeit: 11000
Zeitüberlaufvariante: #busy variant created by OSCConcierge		
Persönliche Ansageeinstellungen		
Persönl. Ansage: User announcement		

3. In der DDI Lookup-Tabelle muss unter **Ansagen / Begrüßungstext** die Verwendung persönlicher Ansagen für eine bestimmte Pilotnummer zugelassen werden.

Ansagen / Begrüßungstext	
Persönliche Ansage:	Ja
Wartemusik:	<leer>
Transfer MoH :	<leer>
Modus	mit Begrüßungsansage
Begrüßungsansage:	DEFAULT-DefaultStartAnnouncement
Begrüßungstext:	Welcome TestCo

10.7 Ansagen für Nachtvarianten/Überlaufvarianten

Beschreibung

Die Nachtvarianten-Einstellungen in den Systemdaten unterstützen drei Modi für Nachtvarianten. Eine davon spielt eine Ansage für den Anrufer ab, dass im Moment niemand den Anruf entgegennehmen kann, z. B. „Es tut uns leid, aber Sie rufen außerhalb der Öffnungszeiten unserer Service-Hotline an – rufen Sie uns bitte zu unseren Öffnungszeiten wieder an...“ Beim Anlegen einer Nachtvariante für diesen Modus bietet das System die hochgeladenen Wave-Dateien des Typs „Ansage“ an, wie in Abschnitt 10.2.1 Ansagen beschrieben.

11 Best Practice - Konfiguration für DDI

In diesem Abschnitt wird die Abhängigkeit der DDI-Einträge mit anderen DataCenter Einträgen beschrieben, die z.B. für die Weiterleitung, die Sichtbarkeit und die Bearbeitung von Anrufen verantwortlich sind.

11.1 Zeiten

11.1.1 RNA-Timeout-Zeit

Das ist die maximale Zeit, wie lange ein ankommender Anruf am Telefon des Concierge-Benutzers signalisiert wird (läutet). Wenn diese Zeit überschritten wird, zieht der CPS den Anruf von diesem Concierge-Benutzer zurück, setzt dessen Routing-Status auf „nicht verfügbar“ und leitet den Anruf an einen anderen verfügbaren Concierge-Benutzer weiter.

HINWEIS:

Bei der Integration mit OpenScape Contact Center wird dieser Wert nicht verwendet! Dieses überschreibt die *Default RNA timeout* Zeit in den Mandanten Einstellungen.

Automatische Verfügbarkeit für letzten Agenten

Für Umgebungen mit z.B. einem einzigen Concierge-Vermittlungsplatz kann das Leistungsmerkmal Ring No Answer (RNA) beeinflusst werden. Ist die Funktion "**Automatic Availability for Last Agent**" aktiviert, wird der Concierge-Benutzer automatisch in den Status **Verfügbar** zurückgeschaltet, wenn der RNA-Timer abläuft und der wartende Anruf wird ihm wieder angeboten.

Dieses Leistungsmerkmal kann im Concierge Data Center unter **Systemdaten/Client Konfiguration/Erweiterte Einstellungen** aktiviert bzw. deaktiviert werden. Im Default ist die Funktion deaktiviert.

Funktion AKTIVIERT:

Szenario 1:

- Es ist nur noch 1 Vermittlungsplatzmitarbeiter im Mandanten (unabhängig von ggf. genutzten Gruppen) angemeldet.
- Dem Vermittlungsplatzmitarbeiter wird ein wartender Anruf angeboten.
- Der Vermittlungsplatzmitarbeiter nimmt den Anruf nicht an.
- Der RNA-Timer läuft ab, im Hintergrund wird der Vermittlungsplatzmitarbeiter auf **Nicht verfügbar** gesetzt und der Anruf wird wieder in die ursprüngliche Anruferwarteschlange zurückgestellt.
- Jetzt zieht die Funktion "**Automatic Availability for Last Agent**". Der Vermittlungsplatzmitarbeiter wird wieder in den Status **Verfügbar** geschaltet und der Anruf wird ihm erneut angeboten.
- Dies wiederholt sich maximal so oft, bis die Einstellung für die längsten Wartezeit („Maximale Zeit in der Eingangswarteschlange“) erreicht ist, denn dann greift die dafür konfigurierte Zeitüberlaufvariante.

Szenario 2:

- Mehr als 1 Vermittlungsplatzmitarbeiter ist im Mandanten angemeldet
- Einem Vermittlungsplatzmitarbeiter wird ein wartender Anruf angeboten.
- Der Vermittlungsplatzmitarbeiter nimmt den Anruf nicht an.
- Der RNA-Timer läuft ab, der Vermittlungsplatzmitarbeiter wird auf **Nicht verfügbar** gesetzt. Der Anruf wird entsprechend der konfigurierten Zeiteinstellungen für die Bearbeitungswarteschlange bearbeitet.

Funktion DEAKTIVIERT (default):

- Ein Agent verbleibt im NV / RNA Status

- Der RNA-Timeout (unter Mandant oder DDI eingestellt) funktioniert wie beschrieben (z.B. erster Abschnitt dieses Kapitel), ungeachtet dessen, ob Vermittlungsplatzmitarbeiter angemeldet sind oder nicht.

11.1.2 Zeitüberlauf-Variante/Maximale Zeit in der Eingangswarteschlange

Der Wert **Maximale Zeit in der Eingangswarteschlange** gibt die maximale Zeit an, wie lang das System den Anruf hält, um auf Agenten zu warten, die den Anruf annehmen können, bevor er an die vorgegebene **Zeitüberlauf-Variante** weitergeleitet wird.

Zugang

Gehe zu Systemdaten \ Mandanten

Die Standardvariante wird in den **Standard-Zeiteinstellungen beim Anlegen des Mandanten angegeben** – wie in der nächsten Abbildung gezeigt, siehe auch Abschnitte 5.1.1 Mandant.

Zeiten (ms)	
Max. Transferzeit:	60000
Max. Zeit i.d. Eingangswarteschlange:	120000
Standard RNA Timeout Zeit:	30000
Standard Klingelzeit:	5000

Diese **Standardwerte für den Mandanten** können für jeden einzelnen DDI-Sucheintrag überschrieben werden:

Zeiten (ms)	
Max. Zeit i.d. Eingangswarteschlange:	120000 X
RNA Timeout Zeit:	30000 X
Klingelzeit:	5000 X

Sie sehen, dass diese Einträge in der **DDI-Liste** leer sind, sodass die Standardwerte des Mandanten verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten **Zeiten** und **Nachtvariante/Überlaufvariante**:

HINWEIS:

Für jede DDI wird dieser Wert – **Zeiten**-Abschnitt der DDI – verwendet, es sei denn, dieser Wert ist auf **<leer>** gesetzt.

Falls der Wert leer ist, wird der *Standardwert des Mandanten für die maximale Zeit in der Eingangswarteschlange* verwendet.

Klicken sie auf die Schaltfläche **X** rechts neben dem Wert, um ihn auf **<leer>** zu setzen.

Nachdem dieser Schwellenwert überschritten ist, wird der Anruf von der Auswahl der **Zeitüberlauf-Variante** der **DDI** verarbeitet.

Nachtvariante / Überlaufvariante	
Geöffnet:	Ja
Nachtvariante:	Night operator
Zeitüberlaufvariante:	Night operator

11.1.3 Maximale Zeit in der Verarbeitungswarteschlange für einen Anruf

Wenn ein Anruf aufgrund einer fehlgeschlagenen Weiterleitung, eines Rückrufs oder eines Parkvorgangs in der Verarbeitungswarteschlange verbleibt und kein weiterer Vermittlungsplatz bzw. keine Instanz diesen Anruf verarbeiten kann, wird er gemäß diesen Einstellungen verarbeitet, wenn der Schwellenwert **Wirksam nach (Sekunden)** überschritten wurde, was eine **mandantenspezifische** Konfiguration ist:

Conc_Adm_DE_DC_Systemdaten_Tenant_Time overflow

Zeitüberlaufvariante in Bearbeitung: greift nach (Sekunden):

11.2 DDI-Verknüpfungen mit Nachtvarianten/Zeitüberlauf

In Nacht- und Zeitüberlaufvarianten werden die Optionen definiert, wie eingehende Anrufe in den folgenden Szenarien zu verarbeiten sind:

- Es stehen keine oder nicht genügend Vermittlungsplatzmitarbeiter für die Verarbeitung der Anrufe zur Verfügung oder
- Die Servicenummer ist geschlossen.

Nachtvarianten und Zeitüberlaufvarianten können mit dem Mandanten-Manager-Konto unter **Systemdaten / Nachtvarianten** konfiguriert werden.

Anpassung Nacht- und Zeitüberlaufvarianten

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Bezeichnung	Modus	Umleitungsziel (nur bei Modus "Weiter...")	Ansage (nur bei Modus "Ansage")	Mandant
Service Hotline - Busy	Besetzt	+		DEFAULT
Voice Mail	Ansage	+	DEFAULT-DefaultStartAnnouncement	DEFAULT
Night Operator	Weiterleitung	+496970912345		DEFAULT

Es können drei **Modi** für Nachtvarianten bzw. Zeitüberlaufvarianten konfiguriert werden:

- **Besetzt:** Dem Anrufer wird ein Besetztsignal übermittelt.
- **Ansage:** Mit einer Ansage wird dem Anrufer mitgeteilt, dass kein Vermittlungsplatz verfügbar ist.
- **Weiterleitung:** Der Anruf wird an eine Nebenstellenummer weitergeleitet. Dabei kann es sich z. B. um einen Anrufbeantworter oder eine Überlauf-Hotline handeln.

Durch Auswahl von **Nein** in der Dropdown-Liste **Öffnen** im DataCenter sowie unter **Extras -> Warteschlangen** in der Concierge Client-Benutzeroberfläche kann die Servicenummer geschlossen werden.

Verfahren

1. Verwenden Sie die Schaltfläche  in der unteren Zeile, um einen neuen Eintrag zu erzeugen. Geben Sie einen Namen ein. Wählen Sie einen Modus, wie oben beschrieben.
 2. Falls der Modus **Weiterleitung** verwendet wird, konfigurieren Sie das Weiterleitungsziel.
 3. Falls der Modus **Ansage** verwendet wird, wählen Sie eine Ansage aus der Dropdown-Liste aus.
- Der Mandantennamen wird automatisch zugewiesen.

11.2.1 Zeitüberlauf-Variante/Maximale Zeit in der Eingangswarteschlange

Der Wert **Maximale Zeit in der Eingangswarteschlange** gibt die maximale Zeit an, wie lang das System den Anruf hält, um auf Agenten zu warten, die

den Anruf annehmen können, bevor er an die vorgegebene Zeitüberlauf-Variante weitergeleitet wird.

Die Standardvariante wird in den **Zeiteinstellungen des Mandanten** wie im Screenshort gezeigt angegeben, siehe auch Abschnitt 6.4.1.2 Zeiten.

Zeiten (ms)	
Max. Transferzeit:	60000
Max. Zeit i.d. Eingangswarteschlange:	120000
Standard RNA Timeout Zeit:	30000
Standard Klingelzeit:	5000

Die Standardwerte für den Mandanten können mit DDI-Sucheinträgen außer Kraft gesetzt werden:

Zeiten (ms)	
Max. Zeit i.d. Eingangswarteschlange:	120000 X
RNA Timeout Zeit:	30000 X
Klingelzeit:	5000 X

Für jede DDI wird der Wert im Abschnitt „Zeiten“ der DDI verwendet, es sei denn, dieser Wert ist auf <leer> gesetzt. Falls der Wert auf leer gesetzt ist, wird der Standardwert des Mandanten für die **maximale Zeit in der Eingangswarteschlange** verwendet. Klicken sie auf die Schaltfläche **X** rechts neben dem Wert, um ihn auf <leer> zu setzen.

Nachdem dieser Schwellenwert überschritten ist, wird der Anruf von der Auswahl der **Zeitüberlauf-Variante** der DDI verarbeitet.

Nachtvariante / Überlaufvariante	
Geöffnet:	Ja
Nachtvariante:	Night operator
Zeitüberlaufvariante:	Night operator

11.3 DDI-Verknüpfungen mit Begrüßungsmeldungen

Begrüßungsmeldungen werden verwendet, um den Vermittlungsplatzmitarbeiter über den eingehenden Anruf zu informieren und ihm die korrekte Begrüßung des Kunden zu ermöglichen. Jeder Pilotnummer kann eine Begrüßungsmeldung zugewiesen werden. Wenn der Anruf beim Vermittlungsplatzmitarbeiter ankommt, wird die **Begrüßungsmeldung** angezeigt.

Die Begrüßungsmeldung kann unter **Basisdaten/Begrüßungstexte** angegeben werden. Markieren Sie die Pilotnummer auf der linken Seite und die entsprechende Begrüßungsmeldung auf der rechten Seite. Durch Klicken auf die Schaltfläche „<“ wird die Meldung zur Pilotnummer zugewiesen.

HINWEIS:
Die Dauer der Meldungsanzeige kann angegeben werden!

Begrüßungstexte bearbeiten und zuordnen

Begrüßungstexte an Servicernummern zuordnen

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

DDI	Anruf für	Name	Begrüßung	Standort	Firma	DDI Typ
+4969793098990	Switchboard	Unify BR	Bem-vindo ao Unify, O meu nome é ...	FRANKFURT	Unify	normaler Anruf
+496979309899001	Switchboard	TestCo	Herzlich Willkommen bei TestCo. Mein Name ist....	FRANKFURT	TestCo	normaler Anruf

Bearbeitung der Begrüßungstexte

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Name	Begrüßung
TestCo	Herzlich Willkommen bei TestCo. Mein Name ist....
Unify BR	Bem-vindo ao Unify, O meu nome é ...
Unify	Herzlich willkommen bei Unify. Mein Name ist ...

12 Anhang

12.1 Verwaltung von Datensätzen in Data Center

12.1.1 Datenbank-Funktionen

Die Datenbankfunktionen lassen sich mit den nachfolgend abgebildeten Funktionsschaltflächen auswählen, die dazu dienen, nach Einträgen zu suchen sowie Einträge zu bearbeiten, zu erzeugen und zu löschen.



Abhängig von der Ansicht stehen die folgenden Funktionen zur Verfügung:

Tabelle: Funktionstasten

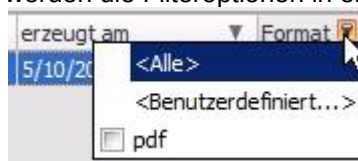
Schaltfläche	Schaltfläche
	Springt an den Listenanfang /-ende
	Springt eine Seite zurück / vor
	Springt einen Eintrag zurück / vor
	Fügt einen neuen (leeren) Eintrag hinzu
	Löscht den ausgewählten Eintrag (eine Bestätigung wird eingeblendet)
	Die Verarbeitung des ausgewählten Eintrags wird gestartet
	Die Bearbeitung des ausgewählten oder neuen Eintrags wird abgeschlossen und die Daten werden an die Datenbank übertragen.
	Die Bearbeitung des ausgewählten oder neuen Eintrags wird abgebrochen.
	Die Daten werden erneut aus der Datenbank abgerufen
	Definiert ein Lesezeichen für den ausgewählten Eintrag
	Wählt den Eintrag aus, für den das Lesezeichen gesetzt wurde

12.1.2 Tabellenfilterfunktionen

12.1.2.1 Filteroptionen

Zugang

Wenn der Mauszeiger über eine Spaltenüberschrift geschoben wird, wird ein schwarzer Pfeil auf der rechten Seite angezeigt. Durch Anklicken des Pfeils werden die Filteroptionen in einer Dropdown-Liste angezeigt:



Optionen

Die folgenden Optionen können ausgewählt werden:

- **<Alle>**: Der Filter wird abgeschaltet. Alle Tabelleneinträge werden angezeigt.
- **<Benutzerdefiniert...>**: Das Fenster „Benutzerdefinierter Filter“ wird geöffnet. Dieses Fenster wird für eine präzisere Filtereinstellung verwendet. Siehe Abschnitt 12.1.2.2 Benutzerdefinierter Filter.
- Kontextabhängige Filteroptionen, die abhängig von den Spalteneinträgen erzeugt werden.
Beispiel: Wenn in der Spalte „Format“ die Statuswerte **pdf** und **csv** für die verschiedenen Tabelleneinträge angezeigt werden, werden diese als Filteroptionen angezeigt.
 Wenn eine der Filteroptionen ausgewählt wird, werden alle Tabelleneinträge angezeigt, die mit den ausgewählten Filteroptionen übereinstimmen.

12.1.2.2 Benutzerdefinierter Filter

Zugang

Durch Anklicken der Option **<Benutzerdefiniert...>** wird das Fenster „Benutzerdefinierter Filter“ geöffnet:

Dropdown-Listenfeld oben links

Durch Anklicken des Dropdown-Listenfelds oben links wird eine Untermenge der folgenden Optionen angezeigt:

• ist gleich	• ist größer oder gleich
• ist nicht gleich	• ist leer
• ist kleiner als	• ist nicht leer
• ist kleiner oder gleich	• True
• ist größer als	• False

Welche Optionen angezeigt werden, ist vom Typ der Einträge in der ausgewählten Tabellenspalte abhängig. Eine dieser Optionen kann ausgewählt werden.

Dropdown-Listenfeld oben rechts

Durch Anklicken des Dropdown-Listenfelds oben rechts werden die Einträge der ausgewählten Spalte angezeigt. Einer davon kann ausgewählt werden.

Beispiel: Wenn im Dropdown-Listenfeld oben links der Eintrag **ist gleich** ausgewählt wurde, und im Dropdown-Listenfeld oben rechts der Eintrag **aktiv**, werden alle Tabelleneinträge mit dem Status **aktiv** angezeigt.

Dropdown-Listenfelder unten links und unten rechts

Diese beiden Dropdown-Listenfelder bieten dieselben Funktionen wie die oben beschriebenen Dropdown-Listenfelder. Sie können diesen Dropdown-Listenfeldern über die Optionen UND oder **ODER** zugeordnet werden.

Beispiel: Wenn alle Tabelleneinträge mit den Statuswerten **aktiv** und **angehalten** angezeigt werden sollen, müssen die folgenden Einstellungen vorgenommen werden:

- Wählen Sie in den oberen Dropdown-Listenfeldern die Optionen **ist gleich** und **aktiv** aus.
- Wählen Sie in den unteren Dropdown-Listenfeldern die Optionen **ist gleich** und **angehalten** aus.
- Aktivieren Sie die Option **ODER**.

Eingabe von Wildcard-Zeichen

Wildcard-Zeichen werden verwendet, um nur einen Teil eines Worts einzugeben, der auf alle Wörter angewendet wird, die dieselbe Zeichenkette enthalten. Die folgenden Wildcard-Zeichen können innerhalb, am Anfang und/oder am Ende eines Worts angegeben werden:

- „_“: Der Unterstrich steht für ein einzelnes Zeichen.
- „%“: Das Prozentsymbol steht für eine Zeichenfolge.

Filterleiste

Wenn Sie im Fenster „Benutzerdefinierter Filter“ auf **OK** klicken, werden die Berichte gefiltert und abhängig von den Filtereinstellungen angezeigt bzw. nicht angezeigt. Unten in der Tabelle wird eine Leiste mit dem definierten Filter angezeigt. Der Filter kann über den Filter Builder gelöscht, angezeigt und geändert werden.

In der Filterleiste werden die folgenden Optionen angeboten:

- Kontrollkästchen zum Löschen des Filters
- Kontrollkästchen zum Aktivieren und Deaktivieren des Filters
- Dropdown-Pfeil für die Anzeige der Filtereinstellungen
- Schaltfläche **Anpassen** zum Öffnen des Fensters „Filter Builder“

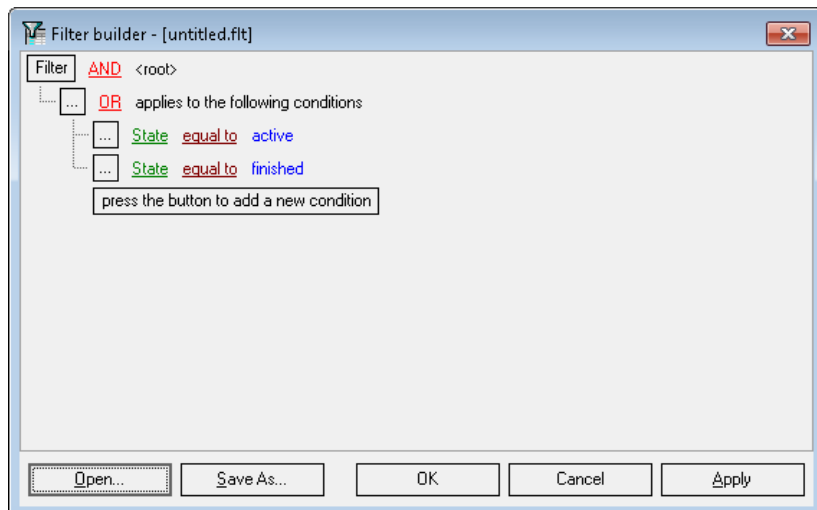
12.1.2.3 Filter Builder

Zugang

Wenn Sie in der Filterleiste auf die Schaltfläche **Anpassen** klicken, wird das Fenster „Filter Builder“ angezeigt.

Beschreibung

Im Fenster „Filter Builder“ kann der Filter, der zuvor im Fenster „Benutzerdefinierter Filter“ angelegt wurde, weiter verbessert werden. Diese Funktion kann genutzt werden, um eine große Anzahl angezeigter Tabelleneinträge zu reduzieren und Tabelleneinträge mit denselben Eigenschaften anzuzeigen.



Menüstruktur

In der Menüstruktur werden die folgenden Bedienelemente angeboten:

- **Filter-Element:** Durch Anklicken von **Filter** wird ein Dropdown-Menü mit den folgenden Menüeinträgen geöffnet:
 - **Bedingung hinzufügen:** Auf der obersten Ebene der Menüstruktur wird eine neue Bedingung hinzugefügt.
 - **Gruppe hinzufügen:** Auf der obersten Ebene der Menüstruktur wird eine neue Bedingungsgruppe hinzugefügt.
 - **Alle löschen:** Alle Bedingungsgruppen und Bedingungen in der Menüstruktur werden gelöscht.
- **Logik-Operationen:** Durch Anklicken einer Logikfunktion, z. B. UND, wird ein Dropdown-Menü geöffnet, das die Logik-Operationen **UND**, **ODER**, **NICHT UND**, **NICHT ODER** anbietet.
- **Drei-Punkte-Element:** Durch Anklicken des Drei-Punkte-Elements wird ein Dropdown-Menü mit den folgenden Menüeinträgen geöffnet:
 - **Bedingung hinzufügen:** Auf der ausgewählten Ebene der Menüstruktur wird eine neue Bedingung hinzugefügt.
 - **Bedingungsgruppe hinzufügen:** Auf der ausgewählten Ebene der Menüstruktur wird eine neue Bedingungsgruppe hinzugefügt.
 - **Zeile löschen:** Die ausgewählte Bedingung oder Bedingungsgruppe wird aus der Menüstruktur gelöscht.
- **Schaltfläche **Schaltfläche anklicken, um eine neue Bedingung hinzuzufügen**:** Diese Schaltfläche befindet sich immer auf der untersten Ebene einer Menüstruktur. Durch Anklicken der Schaltfläche wird dieser Ebene eine neue Bedingung hinzugefügt.

Schaltflächen

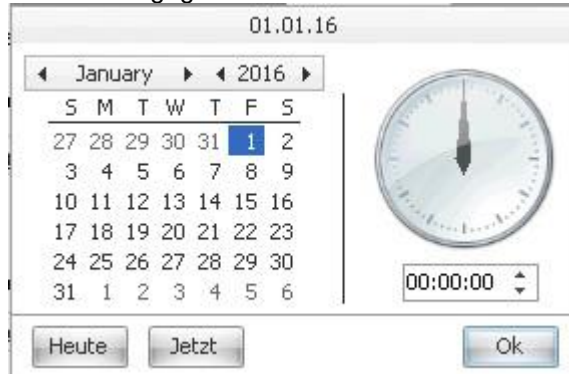
Unten im Fenster werden die folgenden Schaltflächen angeboten:

- **Öffnen:** Das Fenster „Einen vorhandenen Filter öffnen“ wird geöffnet, in dem ein bereits definierter Filter geöffnet werden kann.
- **Speichern unter:** Das Fenster „Den aktiven Filter in einer Datei speichern“ wird geöffnet. Hier müssen der Name der Filterdatei sowie der Speicherort der Datei eingegeben werden.
- **OK:** Die Änderungen werden bestätigt, die Filterregeln werden ausgeführt und das Fenster „Filter Builder“ wird geschlossen.
- **Abbrechen:** Die Änderungen werden nicht gespeichert und das Fenster „Filter Builder“ wird geschlossen.

- **Übernehmen:** Die Änderungen werden bestätigt, die Filterregeln werden ausgeführt und das Fenster „Filter Builder“ bleibt geöffnet.

12.1.3 Kalenderfunktion

Die Kalenderfunktion wird überall auf der Benutzeroberfläche verwendet, wo eine Zeit eingegeben werden muss.



Kalender

Der Kalender bietet die folgenden Optionen:

- Monat und Jahr können durch Anklicken der Pfeilschaltflächen ausgewählt werden.
- Der erforderliche Tag kann gekennzeichnet werden.

Uhr

Die Zeit kann durch Anklicken der Pfeiltasten der digitalen Zeitanzeige definiert werden.

Schaltflächen

Die folgenden Schaltflächen können verwendet werden:

- **Heute:** Der Eintrag wird auf den aktuellen Tag gesetzt, das Fenster wird sofort geschlossen und der Tag wird in die Tabellenzelle übernommen. Die Uhrzeit wird beibehalten.
- **Jetzt:** Tag und Uhrzeit werden auf den aktuellen Tag gesetzt, das Fenster wird sofort geschlossen und der Tag wird in die Tabellenzelle übernommen.
- **OK:** Durch Anklicken dieser Schaltfläche wird das Fenster sofort geschlossen und die definierten Einstellungen für Tag und Uhrzeit werden in die Tabellenzelle übernommen.

12.2 Privater Rufnummernplan

Für Länder, die einen privaten Rufnummernplan erfordern, konfigurieren Sie Ihr System wie folgt.

Verfahren

1. Um private Rufnummern verwenden zu können, müssen Sie die PABX-Nebenstellen synchronisieren. Aktivieren Sie dazu im System Management unter **Ressourcen / PABX-Verbindungen** das Kontrollkästchen **Datenbank-Routing verwenden**:

Grundeinstellungen

- Kundeninformationen
- Konfigurations-Datenbank
- Basisdienste
- Sicherheit

Ressourcen

- Server
- Standorte
- PABX-Verbindungen**
- Contact Center Verbindungen

Anwendungen

- Concierge

PABX-Verbindungen

Standort-ID	PABX Host-Name	PABX-Protokoll
MUENCHEN	172.28.65.68	OpenScapeVoi

Hinzufügen Ändern Löschen

☒ Datenbank-Routing verwenden (Nebenstellen Zuordnung)

2. Wechseln Sie im Systemmanagement zu **Control Center**. Kontrollieren Sie, ob **ConfigSyncServer** ausgeführt wird, und aktivieren Sie **Sync Now** unter **Functions**.
3. Verlassen Sie das System Management, und öffnen Sie das Concierge Data Center, indem Sie sich als Manager anmelden.
4. Unter **Teilnehmer / Erreichbarkeiten** können Sie jede einzelne Kontaktinformation als öffentlich (Standard) oder privat konfigurieren, indem Sie die Einstellung **Öffentlich** entsprechend vornehmen.

Bearbeite Teilnehmer, Erreichbarkeiten, ...

Teilnehmer Zusatzinfos Stichwörter

Keiner Alle A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierhin um nach der Spalte zu gruppieren

Name	Vorname	Personaln.	Anrede	Titel	Funktion	Firma	AI
Bianchi	Fred	089111	Mr.		Sales Manager	TestCo	O

Erreichbarkeit

Lfn:

Art:

Verbindung:

Öffentlich: ☒

Land: Ort: Amt:

Anschluss: **(0) 3-2225**

Querkennziffer:

Gebäude:

Raum:

Farbcode:

Erreichbarkeit speichern Abbrechen

Auf dem Kartenreiter „Erreichbarkeiten“ können Sie die Unterschiede zwischen privater und öffentlicher Einstellung in der Spalte + deutlich sehen.

+ (Plus) bedeutet öffentlich, <leer> bedeutet privat.

HINWEIS:

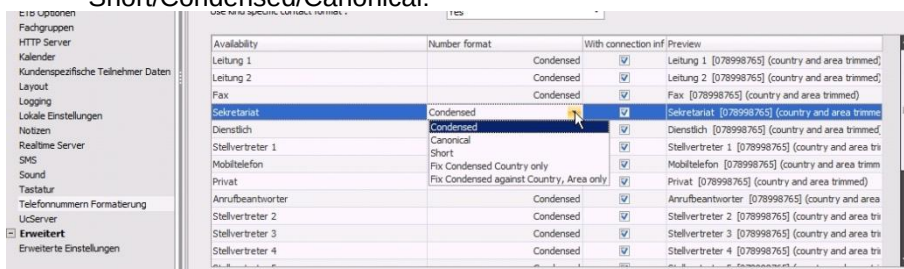
Das Ändern importierter Teilnehmereinträge erfordert die Konfiguration von **With imported data editable** unter **Systemdaten / Client Konfiguration** (Anzeigeebene **Advanced**)/**Extended settings**.

HINWEIS:

Die teilnehmerspezifische Anzeige in Concierge Client erfordert eine entsprechende Konfiguration unter **Systemdaten / Client Konfiguration** (Anzeigeebene **Telefonnummern Formatierung**) / **Telephone Number Formatting**.

- Setzen Sie „Use kind specific contact format“ auf „Ja“.
- Sie können jetzt das Nummernformat für jeden Teilnehmereintrag wählen:

Short/Condensed/Canonical:



12.2.1 Weitere Informationen zu privaten Rufnummern in Concierge:

Sie können auch private Rufnummern importieren. Die Zielspalte heißt **Is_Public**. Beim Import von Daten aus einer OSV-Datei wird die Spalte **Is_Public** automatisch gefüllt. Anschließend können Sie auch „+“ für alle öffentlichen oder ein Leerzeichen (**KEINE** leere Zeichenkette) für alle privaten Nummern oder regulären Ausdrücke zuweisen.

Im Tool **Button Configuration** können Sie jetzt private Nummern (ohne „+“) zum Monitorpunkt hinzufügen.

Im Concierge Client werden öffentliche Nummern mit „+“, private Nummern ohne „+“ dargestellt. Im Format „Short“ und „Condensed“ werden keine Unterschiede angezeigt.

12.3 Kettengespräche (nur für externe Gespräche an OS4K ab V8R0)

Mit Kettengespräch kann ein Anruf so markiert werden, dass dieser mehrmals vermittelt werden kann. Das bedeutet, dass ein Anrufer mehrere Teilnehmer nacheinander sprechen möchte, dabei wird vor dem Vermitteln das Gespräch als Kettengespräch markiert.

Legt das Vermittlungsziel auf, wird der Anrufer über den Abwurfmechanismus der OS4K an den CPS zurückvermittelt und wieder am Concierge Client signalisiert. Dieser Vorgang kann beliebig oft wiederholt werden.

Die Markierung **Kettengespräch** muss bei jedem Vermittlungsvorgang durch den Client neu gesetzt werden und steht bei Rückfrage und Transfer zur Verfügung.

Bei markiertem Kettengespräch wird im Telefoniebuttontitelbereich ein (∞) angezeigt.

Call type, called number 00:06		Caller
Type Melden - Intercept	Number 0089700723477	
For 7106	Name ?	
Name	Company SAN FRANCISCO	
	Location	
Comment		
Call functions (00)		
Alt+F2 Park	F2 Transfer	F4 Hold
	F5 Line 1	Alt+F7 Alternate
	Alt+F5 Conference	F7 Disconnect
		Alt+F11 Queuing
Electronic Telephone Book Contact - Tab view		

Die Kettengesprächsmarkierung wird in der Bearbeitungswarteschlange nicht visualisiert. Eine Änderung der Kettengesprächsmarkierung in der Bearbeitungswarteschlange (z.B. bei Änderung des Transferziels) ist nicht möglich.

Nach einem erfolgreichen Transfer und Beendigung des Gesprächs durch den C- Teilnehmer (das Vermittlungsziel) wird der Anruf als Abwurf für die konfigurierte Abwurfnebenstelle signalisiert.

HINWEIS:

Bei einem schnellvermittelten Gespräch kann die Kettengesprächsmarkierung erkannt werden und wird entsprechend wieder vorbelegt. Bei einem Komfortvermitteln wird die Kettengesprächsmarkierung i.d.R. nicht erkannt.

NOTE:

Diese Funktion ist im Default deaktiviert. Kontaktieren Sie einen Unify Techniker, wenn die Funktion aktiviert werden soll.

12.4 Sonderzeichen in europäischen Ländern

Einführung

Die phonetische Suche im elektronischen Telefonbuch unterstützt Sonderzeichen aus europäischen Ländern. Die folgende Tabelle zeigt die unterstützten Zeichen.

Tabelle: Sonderzeichen in europäischen Ländern

	Sonderzeichen	Deutsch	Tschechisch	Finnisch	Französisch	Italienisch	Norwegisch	Polnisch	Portugiesisch	Russisch (Transkription)	Spanisch (Katalanisch)	Türkisch	Ungarisch	Internationaler Ersatz
Großbuchstabe A mit Accent grave	À				x	x								A
Großbuchstabe A mit Accent aigu	Á		x								x		x	A
Großbuchstabe A mit Accent circonflexe	Â				x				x					A
Großbuchstabe A mit Tilde	Ã								x					A
Großbuchstabe A Umlaut (Diaeresis)	Ä	x		x										AE
Großbuchstabe A mit Ring an der Spitze	Å						x							A
Doppelbuchstabe aus Großbuchstabe A und Großbuchstabe E	Æ				x		x							AE
Großbuchstabe C mit Cedille	Ç				x				x			x		C
Großbuchstabe E mit Accent grave	È				x	x								E
Großbuchstabe E mit Accent aigu	É		x		x	x					x		x	E
Großbuchstabe E mit Accent circonflexe	Ê				x				x					E
Großbuchstabe E mit Diaeresis (Trema)	Ë				x					x				E

	Sonderzeichen	Deutsch	Tschechisch	Finnisch	Französisch	Italienisch	Norwegisch	Polnisch	Portugiesisch	Russisch (Transkription)	Spanisch (Katalanisch)	Türkisch	Ungarisch	Internationaler Ersatz
Großbuchstabe I mit Accent grave	Í					x								I
Großbuchstabe I mit Accent aigu	Î		x			x					x		x	I
Großbuchstabe I mit Accent circonflexe	Î				x									I
Großbuchstabe I mit Diaeresis (Trema)	Ï				x	x				x				I
	Đ													D
Großbuchstabe N mit Tilde	Ñ										x			N
Großbuchstabe O mit Accent grave	Ò					x								O
Großbuchstabe O mit Accent aigu	Ó		x			x		x	x		x		x	O
Großbuchstabe O mit Accent circonflexe	Ô				x				x					O
Großbuchstabe O mit Tilde	Õ								x					O
Großbuchstabe O Umlaut (Diaeresis)	Ö	x										x	x	OE
Großbuchstabe O mit Schrägstrich	Ø						x							O
Großbuchstabe U mit Accent grave	Ù				x	x								U
Großbuchstabe U mit Accent aigu	Ú		x			x					x		x	U
Großbuchstabe U mit Accent circonflexe	Û				x									U
Großbuchstabe U Umlaut (Diaeresis)	Ü	x										x	x	UE
Großbuchstabe Y mit Accent aigu	Ý		x											Y
Esszett, Doppelbuchstabe aus s und z	ß	x												SS

	Sonderzeichen	Deutsch	Tschechisch	Finnisch	Französisch	Italienisch	Norwegisch	Polnisch	Portugiesisch	Russisch (Transkription)	Spanisch (Katalanisch)	Türkisch	Ungarisch	Internationaler Ersatz
Kleinbuchstabe a mit Accent grave	à				x	x								A
Kleinbuchstabe a mit Accent aigu	á		x								x		x	A
Kleinbuchstabe a mit Accent circonflexe	â				x				x			x		A
Kleinbuchstabe a mit Tilde	ã								x					A
Kleinbuchstabe a Umlaut (Diaeresis)	ä	x		x										AE
Kleinbuchstabe a mit Ring an der Spitze	å			x			x							A
Doppelbuchstabe aus kleinem a und kleinem e	æ				x		x							AE
Kleinbuchstabe c mit Cedille	ç				x				x		x	x		C
Kleinbuchstabe c mit Accent grave	è				x	x								E
Kleinbuchstabe e mit Accent aigu	é		x		x	x					x		x	E
Kleinbuchstabe e mit Accent circonflexe	ê				x				x					E
Kleinbuchstabe e mit Diaeresis (Trema)	ë				x					x				E
Kleinbuchstabe i mit Accent grave	ì					x								I
Kleinbuchstabe i mit Accent aigu	í		x			x					x		x	I
Kleinbuchstabe i mit Accent circonflexe	î				x							x		I
Kleinbuchstabe i mit Diaeresis (Trema)	ï				x	x				x				I
Kleinbuchstabe n mit Tilde	ñ										x			N

	Sonderzeichen	Deutsch	Tschechisch	Finnisch	Französisch	Italienisch	Norwegisch	Polnisch	Portugiesisch	Russisch (Transkription)	Spanisch (Katalanisch)	Türkisch	Ungarisch	Internationaler Ersatz
Kleinbuchstabe o mit Accent grave	ò					x								O
Kleinbuchstabe o mit Accent aigu	ó		x			x		x	x		x		x	O
Kleinbuchstabe o mit Accent circonflexe	ô				x				x					O
Kleinbuchstabe o mit Tilde	õ								x					O
Kleinbuchstabe o Umlaut (Diaeresis)	ö	x										x	x	OE
Kleinbuchstabe o mit Schrägstrich	ø						x							O
Kleinbuchstabe u mit Accent grave	ù				x	x								U
Kleinbuchstabe u mit Accent aigu	ú		x			x					x		x	U
Kleinbuchstabe u mit Accent circonflexe	û				x									U
Kleinbuchstabe u Umlaut (Diaeresis)	ü	x							x		x	x	x	UE
Kleinbuchstabe y mit Accent aigu	ý		x											Y
Kleinbuchstabe y mit Diaeresis	ÿ				x									Y
Großbuchstabe A mit Ogonek	Ą							x						A
Kleinbuchstabe a mit Ogonek	ą							x						A
Großbuchstabe C mit Accent aigu	Ć							x						C
Kleinbuchstabe c mit Accent aigu	ć							x						C
Großbuchstabe C mit Háček	Č		x							x				C
Kleinbuchstabe c mit Háček	č		x							x				C
Großbuchstabe D mit Háček	Ď		x											D

	Sonderzeichen	Deutsch	Tschechisch	Finnisch	Französisch	Italienisch	Norwegisch	Polnisch	Portugiesisch	Russisch (Transkription)	Spanisch (Katalanisch)	Türkisch	Ungarisch	Internationaler Ersatz
Kleinbuchstabe d mit Háček	ď		x											D
Großbuchstabe E mit einem Punkt an der Spitze	Ě									x				E
Kleinbuchstabe e mit einem Punkt an der Spitze	ě									x				E
Großbuchstabe E mit Ogonek	Ę							x						E
Kleinbuchstabe e mit Ogonek	ę							x						E
Großbuchstabe E mit Háček	Ě		x											E
Kleinbuchstabe e mit Háček	ě		x											E
Großbuchstabe G mit Breve	Ġ											x		G
Kleinbuchstabe g mit Breve	ġ											x		G
Großbuchstabe I mit einem Punkt an der Spitze	İ											x		I
Kleinbuchstabe i ohne Punkt	ı											x		I
Großbuchstabe L mit Schrägstrich	Ł							x						L
Großbuchstabe l mit Schrägstrich	ł							x						L
Großbuchstabe N mit Accent aigu	Ń							x						N
Kleinbuchstabe n mit Accent aigu	ń							x						N
Großbuchstabe N mit Háček	Ň		x											N
Kleinbuchstabe n mit Háček	ň		x											N
Großbuchstabe O mit doppeltem Accent aigu	Œ												x	O

	Sonderzeichen	Deutsch	Tschechisch	Finnisch	Französisch	Italienisch	Norwegisch	Polnisch	Portugiesisch	Russisch (Transkription)	Spanisch (Katalanisch)	Türkisch	Ungarisch	Internationaler Ersatz
Kleinbuchstabe o mit doppeltem Accent aigu	ô												x	O
Doppelbuchstabe aus großem O und großem E	œ				x									OE
Doppelbuchstabe aus kleinem O und kleinem E	ø				x									OE
Großbuchstabe R mit Háček	Ř		x											R
Kleinbuchstabe r mit Háček	ř		x											R
Großbuchstabe S mit Accent aigu	Ŝ							x						S
Kleinbuchstabe s mit Accent aigu	ŝ							x						S
Großbuchstabe S mit Cedille	Ș											x		S
Kleinbuchstabe s mit Cedille	ș											x		S
Großbuchstabe S mit Háček	Š		x							x				S
Kleinbuchstabe s mit Háček	š		x							x				S
Großbuchstabe T mit Háček	Ť		x											T
Kleinbuchstabe t mit Háček	ť		x											T
Großbuchstabe U mit Ring (Krouzek) an der Spitze	Ů		x											U
Kleinbuchstabe u mit Ring (Krouzek) an der Spitze	ů		x											U
Großbuchstabe U mit doppeltem Accent aigu	Ū												x	U
Kleinbuchstabe u mit doppeltem Accent aigu	ū												x	U

	Sonderzeichen	Deutsch	Tschechisch	Finnisch	Französisch	Italienisch	Norwegisch	Polnisch	Portugiesisch	Russisch (Transkription)	Spanisch (Katalanisch)	Türkisch	Ungarisch	Internationaler Ersatz
Großbuchstabe Y mit Diaeresis	ÿ				x									Y
Großbuchstabe Z mit Accent aigu	Ẑ							x						Z
Kleinbuchstabe z mit Accent aigu	ẑ							x						Z
Großbuchstabe Z mit einem Punkt an der Spitze	Ẓ							x						Z
Kleinbuchstabe z mit einem Punkt an der Spitze	ẓ							x						Z
Großbuchstabe Z mit Háček	Ž		x							x				Z
Kleinbuchstabe z mit Háček	ž		x							x				Z

