

# Dokumentation

## HiPath 3000/5000 V8 OpenScape Office

Leistungsmerkmalbeschreibung

A31003-H3580-F101-7-18

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens.de/open](http://www.siemens.de/open)

**SIEMENS**

## Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens.de/open](http://www.siemens.de/open)

Copyright © Siemens Enterprise  
Communications GmbH & Co. KG 2010  
Hofmannstr. 51, D-80200 München

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG  
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Bestellnummer: A31003-H3580-F101-7-18

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

# Inhalt

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Einleitung</b> .....                                 | <b>6</b>  |
| 1.1 Darstellungskonventionen .....                        | 6         |
| 1.2 Dokumentationen im Überblick .....                    | 8         |
| <b>2 Systemvoraussetzungen und -anforderungen</b> .....   | <b>9</b>  |
| 2.1 OpenScape Office Server .....                         | 9         |
| 2.2 HiPath 3000 V8 .....                                  | 10        |
| 2.3 Admin-PC .....  | 10        |
| 2.4 Client-PC .....                                       | 11        |
| 2.5 OpenScape Office Contact Center Einschränkungen ..... | 12        |
| 2.6 Anforderungen an Systemressourcen .....               | 12        |
| <b>3 OpenScape Office Applikationen</b> .....             | <b>14</b> |
| 3.1 myPortal .....  | 15        |
| 3.2 myPortal for Outlook .....                            | 16        |
| 3.3 myAttendant .....                                     | 16        |
| 3.4 myAgent .....   | 17        |
| 3.5 myReports .....                                       | 18        |
| <b>4 OpenScape Office Assistant</b> .....                 | <b>19</b> |
| 4.1 Voraussetzungen für OpenScape Office Assistant .....  | 19        |
| 4.2 Einführung in OpenScape Office Assistant .....        | 19        |
| 4.3 Service-Center von OpenScape Office Assistant .....   | 21        |
| 4.4 Experten-Modus von OpenScape Office Assistant .....   | 22        |
| 4.5 Administratorverwaltung .....                         | 22        |
| 4.6 Online-Hilfe .....                                    | 22        |
| <b>5 Steuern der Erreichbarkeit</b> .....                 | <b>23</b> |
| 5.1 Anwesenheitsstatus .....                              | 23        |
| 5.2 CallMe-Dienst .....                                   | 25        |
| 5.3 Statusbezogene Anrufumleitung .....                   | 26        |
| <b>6 Desktop-Wahl</b> .....                               | <b>27</b> |
| <b>7 PopUp-Fenster</b> .....                              | <b>28</b> |
| <b>8 Verzeichnisse</b> .....                              | <b>29</b> |
| 8.1 Externes Verzeichnis .....                            | 31        |
| 8.2 Favoriten-Liste .....                                 | 32        |
| 8.3 Abteilungen .....                                     | 32        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>9 Journal</b>  | <b>33</b> |
| <b>10 OpenScape Office Teilnehmer</b>                         | <b>34</b> |
| <b>11 Contact Center</b>                                      | <b>36</b> |
| 11.1 Warteschlangen   | 40        |
| 11.2 Zeitpläne  | 41        |
| 11.3 Servicegrad  | 41        |
| 11.4 VIP-Anruferpriorität                                     | 42        |
| 11.5 VIP-Rufliste   | 42        |
| 11.6 Bevorzugte Agenten                                       | 42        |
| 11.7 Contact-Center-Pausen                                    | 43        |
| 11.8 Nachbearbeitung  | 43        |
| 11.9 Urlaubspläne   | 44        |
| 11.10 CCV-Objekte   | 44        |
| 11.11 Einschränkungen von System-Leistungsmerkmalen           | 46        |
| <b>12 Vermittlungsplatz</b>                                   | <b>48</b> |
| <b>13 AutoAttendant</b>                                       | <b>49</b> |
| 13.1 Benutzereigene Profile (AutoAttendant) für die Sprachbox | 49        |
| 13.2 Benutzer-Template für AutoAttendant                      | 50        |
| 13.3 Zeitpläne  | 50        |
| <b>14 Sprachnachrichten und Faxe</b>                          | <b>57</b> |
| 14.1 Sprachbox  | 57        |
| 14.2 Ansagen für die Sprachbox                                | 60        |
| 14.3 Faxbox   | 61        |
| 14.4 Gruppen für Sprach- und Faxnachrichten                   | 62        |
| 14.5 Senden von Faxen mit dem OpenScape Office Fax-Drucker    | 63        |
| 14.6 E-Mail-Weiterleitung von Nachrichten                     | 63        |
| 14.7 SMS-Benachrichtigung                                     | 63        |
| 14.7.1 SMS-Template   | 64        |
| <b>15 Instant Messaging</b>                                   | <b>65</b> |
| <b>16 Aufzeichnung von Telefongesprächen</b>                  | <b>66</b> |
| <b>17 Datensicherung und -wiederherstellung</b>               | <b>67</b> |
| 17.1 Backup-Sets  | 67        |
| 17.2 Medien   | 68        |
| 17.3 Sofortiges Sichern                                       | 69        |
| 17.4 Zeitgesteuertes Sichern                                  | 69        |
| 17.5 Wiederherstellen   | 69        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>18 Software-Update</b> .....                  | <b>70</b> |
| <b>19 Wartung</b> .....                          | <b>71</b> |
| 19.1 Download-Center .....                       | 71        |
| 19.2 Inventory des Systems .....                 | 72        |
| 19.3 Diagnose-Daten .....                        | 72        |
| 19.4 Restart und Reload .....                    | 73        |
| 19.5 Protokolldateien .....                      | 73        |
| 19.6 Benachrichtigungen .....                    | 74        |
| 19.7 Aufbewahrungszeiten für Wartungsdaten ..... | 75        |
| 19.8 Bereinigung der Wartungsdaten .....         | 75        |
| 19.9 Aufzeichnung von Telefongesprächen .....    | 75        |
| 19.10 Abwurf bei Ansage .....                    | 76        |
| <b>Stichwörter</b> .....                         | <b>77</b> |

# 1 Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Leistungsmerkmale von OpenScape Office und richtet sich an Vertrieb und Kunden.

OpenScape Office ist eine serverbasierte Unified-Communication-Lösung für das Kommunikationssystem HiPath 3000 V8. OpenScape Office bietet verschiedene Applikationen für einfach zu bedienende Funktionen wie VoiceMail, Messaging, Mobility und Verfügbarkeitsstatus. Zudem verfügt OpenScape Office über ein Contact Center. OpenScape Office läuft auf dem OpenScape Office Server unter dem Betriebssystem Linux als Dienst, d. h. es wird beim Starten des Linux-Rechners ebenfalls gestartet. Für die Konfiguration von OpenScape Office steht das Administrationsprogramm OpenScape Office Assistant zur Verfügung.

Zur Zeit ist OpenScape Office nur für den Betrieb an nicht vernetzten HiPath 3000 V8 Kommunikationssystemen freigegeben. HiPath 3000 V8 Kommunikationssysteme mit angeschlossener OpenScape Office können nicht in HiPath-Netze integriert werden.

## Verwandte Themen

- [Darstellungskonventionen](#)
- [Dokumentationen im Überblick](#)

## 1.1 Darstellungskonventionen

### Textgestaltungen

Ein gesamter Text, oder auch einzelne Wörter darin, können auf unterschiedliche Weise gestaltet sein, z.B. normal, fett, kursiv, nummeriert oder auch durch wechselnde Schriftarten. Dadurch wird der Text übersichtlicher und besser verständlich. Die folgende Tabelle listet auf, wie der Text in diesem Dokument gestaltet sein kann:

| Verwendungszweck                     | Darstellung                                   | Beispiel  |
|--------------------------------------|---|---|
| Besondere Hervorhebung               | fett  | Der Eintrag <b>Name</b> darf nicht gelöscht werden                  |
| Elemente der Benutzeroberfläche      | fett  | Klicken Sie auf <b>OK</b> .   |
| Menüfolge                            | >   | <b>Datei &gt; Beenden</b>   |
| Querverweistext                      | kursiv  | Weitere Informationen finden Sie im Themenbereich <i>Netzwerk</i> . |
| Ausgabe und Datei-/Pfadbezeichnungen | Schriftart mit fester Laufweite, z.B. Courier | Befehl <code>nicht gefunden.</code>                                 |

| Verwendungszweck                                   | Darstellung                                    | Beispiel   |
|--|--|--|
| Eingabe  | Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier | LOCAL als Dateiname eingeben   |
| Tastenkombination                                  | Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier | <STRG>+<ALT>+<ESC>   |
| Arbeitsschritte und untergeordnete Arbeitsschritte | nummerierte und alphabetische Listen           | 1. Richten Sie die DSL-Telefonie-Teilnehmer mit den dazugehörigen Durchwahlrufnummern ein.<br>a) Klicken Sie auf <b>Hinzufügen</b> .<br>b) Geben Sie unter <b>DSL-Telefonie-Teilnehmer</b> den Namen des DSL-Telefonie-Teilnehmers ein.  |
| alternative Arbeitsschritte                        | Aufzählung                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Sie Beträge ausgeben möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen <b>Beträge statt Einheiten ausgeben</b>.</li> <li>• Wenn Sie Einheiten ausgeben möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <b>Beträge statt Einheiten ausgeben</b>.</li> </ul> |

### Arten von Themen

| Art des Themas     | Inhalt   | Darstellung  |
|--------------------|--|--|
| Konzept            | Erklärt das "Was".   | Überschrift ohne Verb, z. B.<br><i>Gesprächsdaueranzeige am Endgerät.</i>  |
| Handlungsanweisung | Beschreibt für Anwendungsfälle aufgabenorientiert das "Wie". | Überschrift mit Verb, z. B.<br><i>Gesprächsdaueranzeige am Endgerät aktivieren oder deaktivieren.</i> Die Arbeitsschritte sind nummeriert. |

### Verwandte Themen

- [Einleitung](#)

## 1.2 Dokumentationen im Überblick

Hier finden Sie eine Auflistung von Dokumentationen, die im Zusammenhang mit diesem Produkt zu erwähnen sind. Sie enthalten weitere Informationen zur Anbindung von OpenScape Office an das Kommunikationssystem HiPath 3000 und über die administrierbaren Applikationen myPortal, myPortal for Outlook, myAttendant, myAgent und myReports.

### Administratordokumentation

- HiPath 3000/5000 V8, HiPath 3000 Manager E, Administratordokumentation: Diese Dokumentation beschreibt die Anbindung von OpenScape Office an HiPath 3000 und richtet sich an Administratoren.

### Bedienungsanleitungen

Die hier aufgeführten Bedienungsanleitungen richten sich an Endbenutzer:

- OpenScape Office, myAgent, Bedienungsanleitung  
A31003-P1000-U100-\*-19
- OpenScape Office, myAttendant, Bedienungsanleitung  
A31003-P1000-U101-\*-19
- OpenScape Office, myPortal, Bedienungsanleitung  
A31003-P1000-U102-\*-19
- OpenScape Office, myPortal for Outlook, Bedienungsanleitung  
A31003-P1000-U103-\*-19
- OpenScape Office, myReports, Bedienungsanleitung  
A31003-P1000-U104-\*-19

### Verwandte Themen

- [Einleitung](#)

## 2 Systemvoraussetzungen und -anforderungen

Durch die Erfüllung der Systemvoraussetzungen und -anforderungen wird gewährleistet, dass das Linux-Betriebssystem und OpenScape Office fehlerfrei funktionieren.

### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Server](#)
- [HiPath 3000 V8](#)
- [Admin-PC](#)
- [Client-PC](#)
- [Anforderungen an Systemressourcen](#)

### 2.1 OpenScape Office Server

Um eine korrekte Funktion des Linux-Betriebssystems und auch von OpenScape Office zu gewährleisten, muss der OpenScape Office Server folgende Voraussetzungen erfüllen.

#### Hardware

- Server-PC, ausgelegt für 24h-Betrieb
- Mindestens 1 GB RAM
- Festplatte mindestens 300 GB
- Prozessor 2,4 GHz oder vergleichbar
- Netzwerkinterface (LAN  $\geq$  100MBit/s)
- DVD-Laufwerk
- Breitband-Internetzugang für Software-Upgrades
- Es wird empfohlen, den PC eines bekannten PC-Herstellers zu verwenden. Einen Überblick über die getestete Server Hardware finden Sie unter [http://wiki.siemens-enterprise.com/index.php/OpenScape\\_Office\\_with\\_HiPath\\_3000](http://wiki.siemens-enterprise.com/index.php/OpenScape_Office_with_HiPath_3000).

#### Software

- Linux-Betriebssystem

#### Allgemeine Konfiguration

- Der OpenScape Office Server benötigt eine feste IP-Adresse.

#### Einschränkungen

- Das Internet Protocol Version 6 (IPv6) wird nicht unterstützt.
- Eine virtuelle Maschine (z. B. VMWare) wird nicht unterstützt.

### **Virens Scanner**

- Eventuell kann es zu Performance-Problemen kommen, wenn auf dem OpenScape Office Server ein Virens Scanner installiert und im Hintergrund aktiv ist, z. B. wenn das Contact Center genutzt wird. In diesem Fall sollten die Aktivitäten des Virens Scanners auf Zeiten gelegt werden, in denen das Contact Center nicht oder nur minimal genutzt wird.

### **Firewall**

- Auf dem OpenScape Office Server wird bei der Installation die unter Linux vorhandene Firewall abgeschaltet. Wenn das Sicherheitskonzept des Kunden eine Firewall fordert, aktivieren Sie nach der Installation die Linux-Firewall wieder.

### **Verwandte Themen**

- [Systemvoraussetzungen und -anforderungen](#)

## **2.2 HiPath 3000 V8**

Um eine korrekte Funktion des Linux-Betriebssystems und auch von OpenScape Office zu gewährleisten, muss das Kommunikationssystem HiPath 3000 auf folgende aktuelle Version hochgerüstet sein.

### **Version**

- HiPath 3000 V8 ab MR3

### **Verwandte Themen**

- [Systemvoraussetzungen und -anforderungen](#)

## **2.3 Admin-PC**

Die nachfolgenden Voraussetzungen müssen für den Admin-PC erfüllt sein, um HiPath 3000 V8 mit dem Admin-PC zu konfigurieren.

### **Hardware**

- 1 GHz CPU oder höher
- 512 MB RAM oder höher für Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
- 1 GB RAM oder höher für Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 Bit) oder Microsoft Windows Vista SP1 (32 Bit)
- 100 Mbit/s LAN oder höher
- Bildschirmauflösung SVGA (1024x768) oder höher

### **Software**

- HiPath 3000 Manager E ab V8 R3.1.0 (HA680B.50.304)

- CLA (Customer Licence Agent) ab V1.1 (V1 R16.0.0 Windows)

#### **Verwandte Themen**

- [Systemvoraussetzungen und -anforderungen](#)

## **2.4 Client-PC**

Um die Applikationen auf dem Client-PC nutzen zu können, muss der Client-PC eine geeignete Hardware- und Softwareausstattung haben.

#### **Hardware**

- 2 GHz CPU oder höher
- 512 MB RAM oder höher für Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
- 1 GB RAM oder höher für Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 Bit) oder Microsoft Windows Vista SP1 (32 Bit)
- 100 Mbit/s LAN oder höher
- Bildschirmauflösung SVGA (1024x768) oder höher

#### **Software**

- Microsoft Windows XP SP3 (32 Bit)
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 Bit)
- Microsoft Windows Vista SP1 (32 Bit)

#### **Zusätzliche Software für myportal und myReports**

- Java 1.6

#### **Unterstützte Outlook-Versionen für myPortal for Outlook**

- Outlook 2003
- Outlook 2007

#### **Unterstützte Systemtelefone**

- Systemtelefone OpenStage HFA und TDM (nicht SIP), optiPoint 410/420 HFA und optiPoint 500

#### **Verwandte Themen**

- [Systemvoraussetzungen und -anforderungen](#)

## 2.5 OpenScape Office Contact Center Einschränkungen

Für das OpenScape Office Contact Center gelten folgende Einschränkungen:

- Das OpenScape Office Contact Center ist aus Performancegründen z.Z. nur für das Kommunikationssystem HiPath 3800 V8 mit bis zu 64 Agenten freigegeben. Für die Ermittlung der exakt zur Verfügung stehenden Systemressourcen ist das Projektierungstool einzusetzen (HiPath 3000/5000 V6.0, Projektionstool, Beschreibung).
- Das OpenScape Office Contact Center ist z.Z. nicht an SIP-Provider-Leitungen freigegeben.

### Verwandte Themen

- [Systemvoraussetzungen und -anforderungen](#)

## 2.6 Anforderungen an Systemressourcen

OpenScape Office und dessen Applikationen stellen folgende Anforderungen an die Ressourcen des Kommunikationssystems HiPath 3000 V8:

- Damit beim Contact Center die Agenten zu jeder Zeit erreichbar sind, wird für jeden Agenten, der ein IP-Telefon verwendet, ein B-Kanal auf einer HG1500-/STMI2-Baugruppe benötigt.
- Für jeden wartenden Anruf wird ein zusätzlicher B-Kanal benötigt.
- Ein weiterer B-Kanal wird für die Einspielung von Wartemusik bei IP-Telefonen benötigt.
- Die zusätzlich benötigte Anzahl von B-Kanälen für Ansagen und die Sprachbox ist zum großen Teil abhängig von dem beim Kunden anfallenden Telefonverkehr und von der Größe des Contact Centers.
- Auch für Nicht-Contact-Center-Anwendungen werden Amtsleitungen benötigt. Die Anzahl der B-Kanäle für die restlichen Bürotelefone ist separat zu ermitteln. Das Gleiche gilt für die benötigten B-Kanäle für Büro-Sprachbox und Büro-Fax.
- Faxe zum Contact Center funktionieren nur über T.38. Eine HG1500-Baugruppe unterstützt nur zwei parallele Faxe über T.38. Eine STMI2-Baugruppe unterstützt drei parallele Faxe über T.38.
- Wenn Signaling & Payload Encryption (SPE) aktiviert ist, werden 20% der B-Kanäle für SPE genutzt. MEB unterstützt SPE nicht.
- Die Systemzeit von HiPath 3000 V8 des OpenScape Office Servers und der Client-PCs müssen miteinander synchronisiert werden. Wenn dies nicht geschieht, wird ggf. der Agentenzustand falsch angezeigt. Anderfalls muss auf dem OpenScape Office Server ein NTP-Server installiert werden, mit dem alle Komponenten synchronisiert werden.
- Das OpenScape Office Contact Center ist aus Performancegründen z.Z. nur für das Kommunikationssystem HiPath 3800 V8 mit bis zu 64 Agenten freigegeben. Für die Ermittlung der exakt zur Verfügung stehenden Systemressourcen ist das Projektierungstool einzusetzen (HiPath 3000/5000 V6.0, Projektionstool, Beschreibung).

- Das OpenScape Office Contact Center ist z.Z. nicht an SIP-Provider-Leitungen freigegeben.

**Verwandte Themen**

- [Systemvoraussetzungen und -anforderungen](#)

### 3 OpenScape Office Applikationen

OpenScape Office bietet folgende Applikationen:

- myPortal
- myPortal for Outlook
- myAttendant
- myAgent
- myReports
- Druckertreiber für den Fax-Versand

#### Teilnehmer-individuelle Einstellungen

Für die Nutzung der Applikationen myPortal, myPortal for Outlook, myAttendant, myAgent und myReports wird ein Benutzername und ein Passwort benötigt. Dadurch können unterschiedliche Benutzer die Applikationen von einem PC aus nutzen (Desk Sharing). Für jeden Benutzer werden seine individuellen Einstellungen in einer ini-Datei auf dem PC gespeichert.

#### Übersicht, welche Telefone welche Applikationen unterstützen

| Telefon  | myPortal | myPortal for Outlook | myAttendant | myAgent |
|--|----------|----------------------|-------------|---------|
| OpenStage HFA  | ja       | ja                   | ja          | ja      |
| OpenStage T  | ja       | ja                   | ja          | ja      |
| OpenStage SIP  | nein     | nein                 | nein        | nein    |
| optiPoint 500  | ja       | ja                   | ja          | ja      |
| optiPoint 410/420 HFA                                      | ja       | ja                   | ja          | ja      |
| optiPoint 410/420 SIP                                      | nein     | nein                 | nein        | nein    |
| optiPoint 150S   | nein     | nein                 | nein        | nein    |
| optiPoint WL2 professional                                 | ja       | ja                   | ja          | ja      |
| Schnurlose DECT-Telefone (CMI)                             | ja       | ja                   | ja          | nein    |
| Analoge Telefone (a/b)                                     | ja       | ja                   | ja          | nein    |
| ISDN-Telefone & schnurlose DECT-Telefone (S <sub>0</sub> ) | nein     | nein                 | nein        | nein    |

Die Applikationen myReports und Druckertreiber für den Fax-Versand sind telefonunabhängig.

#### **Verwandte Themen**

- [myPortal](#)
- [myPortal for Outlook](#)
- [myAttendant](#)
- [myAgent](#)
- [myReports](#)

## **3.1 myPortal**

myPortal ist das Benutzerportal für den Zugriff auf Unified Communications-Funktionen. Neben komfortablen Wahlhilfen über Verzeichnisse und Favoriten, Informationen über den Anwesenheitsstatus anderer Teilnehmer, hat der Teilnehmer z.B. auch Zugriff auf Sprachnachrichten und Faxe.

#### **Leistungsmerkmale**

myPortal bietet folgende Leistungsmerkmale:

- Verzeichnisse
- Favoriten-Liste
- Anrufjournal
- Pop-Fenster
- Mitschneiden von Gesprächen
- Anwesenheitsstatus
- CallMe-Dienst
- Statusbezogene Anrufumleitung
- Persönlicher und zentraler AutoAttendant
- Instant Messaging
- Sprachbox für Sprachnachrichten und Faxe
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Präsenz
- Sprachnachrichten (Sprachbox und Unified Messaging Voice to E-Mail)
- Fax (kommend und gehend)

Die Anzeige von Fax ist nur möglich unter Windows-Betriebssystemen.

#### **Verwandte Themen**

- [OpenScape Office Applikationen](#)

## 3.2 myPortal for Outlook

Outlook Plugin ist das in Microsoft Outlook integrierte Benutzerportal für den Zugriff auf Unified Communications-Funktionen analog zu myPortal. Zusätzlich bietet Outlook Plugin eine Desktop-Wahl.

### Leistungsmerkmale

myPortal bietet folgende Leistungsmerkmale:

- Verzeichnisse
- Favoriten-Liste
- Anrufjournal
- Pop-Fenster
- Mitschneiden von Gesprächen
- Anwesenheitsstatus
- CallMe-Dienst
- Statusbezogene Anrufumleitung
- Persönlicher und zentraler AutoAttendant
- Instant Messaging
- Sprachbox für Sprachnachrichten und Faxe
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Präsenz
- Sprachnachrichten (Sprachbox und Unified Messaging Voice to E-Mail)
- Fax (kommend und gehend)

Die Anzeige von Fax ist nur möglich unter Windows-Betriebssystemen.

### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Applikationen](#)

## 3.3 myAttendant

myAttendant bietet ausgewählten Teilnehmern einen komfortablen Vermittlungsplatz inklusive Informationen über den Präsenz-Status.

### Leistungsmerkmale

myAttendant bietet folgende Leistungsmerkmale:

- komfortable Anrufvermittlung
- Verzeichnisse
- Teilnehmerverwaltung
- Anrufjournal
- Sprach-, LAN- und Fax-Nachrichten
- Textbausteine

- Anwesenheitsstatus
- Gesprächsaufzeichnung
- mehrsprachige Bedienoberfläche
- Konfigurations-Backup
- PopUp-Fenster

Die Anzeige von Fax ist nur möglich unter Windows-Betriebssystemen.

#### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Applikationen](#)

## 3.4 myAgent

myAgent ist eine komfortable Anwendung zur Verteilung von Anrufen und zur Bearbeitung der Anrufe durch Contact Center Agenten. myAgent ermöglicht z. B. das Aufzeichnen oder das Mithören von Anrufen, Agentenrückrufe sowie die Erstellung ca. 25 vordefinierter Berichte.

#### Leistungsmerkmale

myAgent bietet folgende Leistungsmerkmale:

- Anrufbearbeitung
- Agentenrückruf
- Agentenstatus
- Anwesenheitsstatus
- Überwachung der Warteschlangen in Echtzeit
- Aufzeichnen von Anrufen, sofern im Kommunikationssystem aktiviert
- Mithören von Anrufen
- Umschalten auf Anrufe
- Instant Messaging
- Verzeichnisse
- Sprach- und Faxnachrichten
- Berichte

#### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Applikationen](#)

## 3.5 myReports

myReports ist eine leistungsfähige Anwendung für die Erstellung von Berichten zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Performance, Servicelevel und Nachbearbeitungscode von Contact Center. myReports ermöglicht z. B. die zeitgesteuerte Erstellung von Berichten in den Ausgabeformaten Excel, PDF, Word und PostScript. myReports enthält über 80 vordefinierte Berichte und erlaubt die Definition eigener Berichte.

### **Leistungsmerkmale**

myReports bietet folgende Leistungsmerkmale

- über 80 vordefinierte Berichte
- BIRT RCP Designer zum Definieren eigener Berichte
- zeitgesteuerte Erstellung von Berichten
- Bereitstellung per E-Mail oder als Ausdruck
- Ausgabeformate: Excel, PDF, Word und PostScript

### **Verwandte Themen**

- [OpenScape Office Applikationen](#)

## 4 OpenScape Office Assistant

OpenScape Office Assistant ist das webbasierte Administrationsprogramm für OpenScape Office. Mit ihm werden Einstellungen für OpenScape Office und für die Applikationen myPortal, myPortal for Outlook, myAttendant und myAgent zentral administriert.

### Verwandte Themen

- [Voraussetzungen für OpenScape Office Assistant](#)
- [Einführung in OpenScape Office Assistant](#)
- [Service-Center von OpenScape Office Assistant](#)
- [Experten-Modus von OpenScape Office Assistant](#)
- [Administratorverwaltung](#)
- [Online-Hilfe](#)

### 4.1 Voraussetzungen für OpenScape Office Assistant

Voraussetzung für OpenScape Office Assistant ist ein OpenScape Office Server auf einem Linux-PC im internen Netz. Zusätzlich wird ein Webbrowser benötigt.

### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Assistant](#)

### 4.2 Einführung in OpenScape Office Assistant

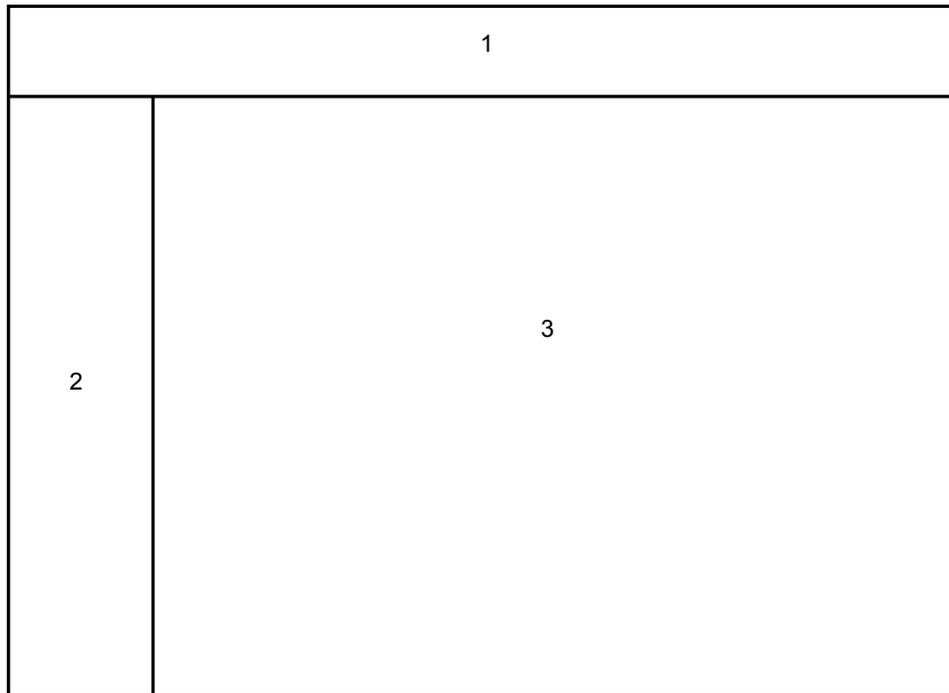
Die Einführung in OpenScape Office Assistant umfasst die Elemente der Oberfläche.

### Sprache der Benutzeroberfläche

Sie können beim Anmelden eine der folgenden Sprachen wählen:

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Portugiesisch
- Spanisch

## Elemente der Benutzeroberfläche



- **Navigationaleiste (1):**  
Die Navigationsleiste ist die Primärnavigation und zeigt stets dieselben Links zu den Aufgaben-Centern **Startseite**, **Administratoren**, **Datensicherung**, **Service-Center** und **Experten-Modus**. Nach Anklicken eines Aufgaben-Centers öffnet sich im Navigationsbereich der zugehörige Navigationsbaum und im Arbeitsbereich die Startseite des Aufgaben-Centers.
- **Navigationbereich (2):**  
Der Navigationsbereich ist die Sekundärnavigation und enthält den Menübaum mit den Menüpunkten des gewählten Aufgaben-Centers. Im Menübaum erscheint an oberster Stelle der Name des gewählten Aufgaben-Centers. Darunter befinden sich auf- und zuklappbare Menügruppen und Menüpunkte. Die Menügruppen enthalten situationsabhängig unterschiedliche Menüpunkte. Nach Anklicken eines Menüpunktes wird die zugehörige Seite im Arbeitsbereich dargestellt.
- **Arbeitsbereich (3):**  
Im Arbeitsbereich führen Sie die Administrationsaufgaben im Detail durch. Der Arbeitsbereich öffnet sich in der Regel in einem eigenen Fenster. Anzahl und Auswahl der angezeigten Informationen und Aktionen hängen ab vom gewählten Menüpunkt im Menübaum.

### **Automatisches Abmelden nach Zeit**

Nach 10 Minuten ohne Aktion werden Sie automatisch abgemeldet. Für weitere Aktionen mit OpenScape Office Assistant müssen Sie sich erneut anmelden.

### **Verwandte Themen**

- [OpenScape Office Assistant](#)

## **4.3 Service-Center von OpenScape Office Assistant**

Im **Service-Center** stellt OpenScape Office Administratoren Software und Dokumentation sowie weitere Service-Funktionen zur Verfügung.

### **Menüpunkte**

- **Download-Center**  
Stellt die Administratordokumentation und Bedienungsanleitungen zur Verfügung, auch in druckbarer Form (PDF), sowie Applikationen wie z.B. myPortal, myPortal for Outlook, myAttendant und myAgent.
- **Inventory**  
Gibt einen Überblick über die grundlegenden Daten von OpenScape Office (IP-Adresse, Host-Name, Software-Version) und über den Zustand der Festplatte (gesamter, verfügbarer und belegter Speicherplatz).
- **Software Update**  
Das Software-Update erfolgt über eine Image-Datei, die entweder über einen Web-Server oder über HTTP in das System geladen werden kann.
- **E-Mail-Weiterleitung**  
Ermöglicht die Weiterleitung von Meldungen über Fehler oder Probleme von OpenScape Office an eine bestimmte E-Mail-Adresse.
- **Restart / Reload**  
Ermöglicht einen Neustart (Restart) oder ein Rücksetzen auf die OpenScape-Office-Standarddaten (Reload, Urladen).
- **Diagnose**  
Bietet eine Tracefunktion zur Fehlerdiagnose. Es wird eine TAR-Datei generiert und übertragen.

### **Verwandte Themen**

- [OpenScape Office Assistant](#)

## 4.4 Experten-Modus von OpenScape Office Assistant

Im Experten-Modus stellt OpenScape Office dem Administrator über das Menü **Applikations-Suite** sämtliche Einstellungsmöglichkeiten von OpenScape Office zur Verfügung. Die Konfiguration dieser Einstellungen wird in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben.

Zusätzlich kann im Experten-Modus der Markenname des Kommunikationssystems geändert werden.

### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Assistant](#)

## 4.5 Administratorverwaltung

Die Administratorverwaltung ermöglicht es, neue Administratoren für die Nutzung von OpenScape Office Assistant anzulegen und zu bearbeiten. Zusätzlich kann das Passwort eines Administrators geändert werden.

### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Assistant](#)

## 4.6 Online-Hilfe

Die in OpenScape Office Assistant integrierte Online-Hilfe ist kontextsensitiv, d. h. Sie können direkt das passende Thema für Ihre aktuelle Bearbeitungssituation in OpenScape Office Assistant aufrufen.

### Navigation

Die Schaltflächen oben links bieten folgende Funktionen:

- **Inhalt** gibt Ihnen einen Überblick über die Struktur
- **Index** ermöglicht Ihnen einen direkten Zugang zu einem Thema über Schlagworte
- **Suchen** bietet Ihnen eine Volltextsuche zum gezielten Auffinden relevanter Themen

### Verwandte Themen

- [OpenScape Office Assistant](#)

## 5 Steuern der Erreichbarkeit

Um die Erreichbarkeit zu steuern, bietet OpenScapeOffice verschiedene Möglichkeiten, die vom Teilnehmer selbst aktiviert werden können.

### Verwandte Themen

- [Anwesenheitsstatus](#)
- [CallMe-Dienst](#)
- [Statusbezogene Anrufumleitung](#)

### 5.1 Anwesenheitsstatus

Der Anwesenheitsstatus informiert in der Favoritenliste, im internen Verzeichnis und durch Sprachboxansagen über die Verfügbarkeit interner Teilnehmer. Darüber hinaus steuert der Anwesenheitsstatus die Erreichbarkeit interner Teilnehmer mit der statusbezogenen Anrufumleitung, der regelbasierten Anrufumleitung und dem persönlichen AutoAttendant.

Der Teilnehmer kann seinen Anwesenheitsstatus in myPortal, myPortal for Outlook oder über das Telefonmenü (TUI) ändern. Bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus außer für **Büro** oder **CallMe** wird der Zeitpunkt der geplanten Rückkehr zu **Büro** oder **CallMe** festgelegt.

Teilnehmer können folgende Stati auswählen:

- **Büro** oder **CallMe**
- **Besprechung**
- **Krank**
- **Pause**
- **Außer Haus**
- **Urlaub**
- **Mittagspause**
- **Zu Hause**
- **Anrufschutz**

### Umleitung zur Sprachbox

Wenn der Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers nicht **Büro** oder **CallMe** ist, leitet das Kommunikationssystem die Anrufe standardmäßig zur Sprachbox des Teilnehmers um und informiert durch statusbezogene Ansagen über die Art seiner Abwesenheit und den geplanten Zeitpunkt seiner Rückkehr.

### **Automatisches Zurücksetzen des Anwesenheitsstatus**

Der Teilnehmer kann zum geplanten Ende-Zeitpunkt seiner Abwesenheit den Anwesenheitsstatus automatisch auf den zuvor aktiven (**Büro** oder **CallMe**) zurücksetzen lassen. Anderenfalls verlängert das Kommunikationssystem den aktuellen Anwesenheitsstatus in 15-Minuten-Schritten bis er vom Teilnehmer manuell geändert wird.

### **Sichtbarkeit des Anwesenheitsstatus**

Der Teilnehmer kann für jeden anderen Teilnehmer des internen Verzeichnisses festlegen, ob dieser seinen Anwesenheitsstatus abweichend von **Büro** und **CallMe** sowie den geplanten Zeitpunkt seiner Rückkehr sehen kann.

### **Automatische Aktualisierung des Anwesenheitsstatus durch Outlook-Termine**

Der Teilnehmer kann seinen Anwesenheitsstatus durch Outlook-Termine mit folgenden Schlüsselwörtern im Betreff automatisch steuern:

- **Besprechung**
- **Krank**
- **Pause**
- **Außer Haus**
- **Urlaub**
- **Mittagspause**
- **Zu Hause**

Die Schlüsselwörter hängen von der eingestellten Sprache der Benutzeroberfläche ab. Die Schlüsselwörter dürfen im Betreff an beliebiger Stelle stehen. Wenn der Betreff mehrere dieser Schlüsselwörter enthält, wird nur das erste wirksam. Wenn diese Funktion aktiviert ist, ändert sich der Anwesenheitsstatus zur Beginn- und Endezeit des betreffenden Termins automatisch. Der PC muss während dieser Zeit nicht in Betrieb sein. Für diese Funktion muss der Administrator die Exchange-Kalender-Integration konfigurieren.

---

**INFO:** Wenn diese Funktion aktiviert wird, ist zu beachten, dass beliebige Outlook-Termine durch Schlüsselwörter im Betreff zu unerwünschten Änderungen des Anwesenheitsstatus führen können. Gegebenenfalls ist der Betreff zu ändern.

---

### **Automatische Erstellung von Outlook-Terminen bei Abwesenheit**

Der Teilnehmer kann für seine Abwesenheit automatisch entsprechende Outlook-Termine durch Änderung des Anwesenheitsstatus erzeugen lassen. Der Betreff des entsprechenden Outlook-Termins besteht aus dem Anwesenheitsstatus und dem Text "(Auto)", z. B. "Besprechung (Auto)". Beginn- und Endezeit des betreffenden Termins entsprechen den Angaben in myPortal oder myPortal For Outlook. Die Endezeit des Outlook-Termins bleibt bei einer eventuell verspäteten Rückkehr unverändert. Es kann festgelegt werden, ob die Outlook-Termine in der

lokalen PST-Datei oder auf dem Exchange-Server gespeichert werden. Im Fall der lokalen PST-Datei muss Outlook zum Erstellen der Outlook-Termine geöffnet sein. Im Fall des Exchange-Servers werden die Outlook-Termine erstellt, unabhängig davon, ob Outlook geöffnet ist. Für diese Funktion muss der Administrator die Exchange-Kalender-Integration konfigurieren.

### PopUp-Fenster bei Änderung des Anwesenheitsstatus

Der Teilnehmer kann sich Änderungen des Anwesenheitsstatus durch PopUp-Fenster anzeigen lassen.

### Mobility Integration

Hat ein Teilnehmer auf sein Mobiltelefon im internen Verzeichnis umgeleitet, wird der Verbindungsstatus des Mobiltelefons angezeigt.

### Verwandte Themen

- [Steuern der Erreichbarkeit](#)
- [CallMe-Dienst](#)

## 5.2 CallMe-Dienst

Der CallMe-Dienst bietet Teleworkern eine gute Möglichkeit ihre Erreichbarkeit komfortabel zu handhaben. Der CallMe-Dienst erlaubt jedem Teilnehmer ein beliebiges Telefon zu seinem Büro-Telefon zu machen und damit zum selben Tarif wie im Büro zu telefonieren.

Für den CallMe-Dienst gibt der Teilnehmer unter dem Anwesenheitsstatus **Büro** die Telefonnummer des Telefons ein, das er fortan als Bürotelefon nutzen möchte, z. B. die Nummer eines Home Office. Der Anwesenheitsstatus ändert sich von **Büro** auf **CallMe** und alle kommenden Gespräche werden zu dieser Telefonnummer umgeleitet. Gehende Verbindungen werden über myPortal oder über myPortal for Outlook eingeleitet. Der CallMe-Dienst stellt die Verbindung zwischen dem gewünschten Ziel und dem Home Office her. Sämtliche Verbindungskosten fallen zu den Firmentarifen des Kommunikationssystems an.

Der CallMe-Dienst bleibt solange aktiv, bis der Teilnehmer ihn durch eine Änderung des Anwesenheitsstatus aufhebt. Der Status kann entweder manuell geändert werden oder die Umschaltung erfolgt automatisch durch einen Eintrag im Outlook-Kalender (siehe Anwesenheitsstatus).

### Verwandte Themen

- [Steuern der Erreichbarkeit](#)
- [Anwesenheitsstatus](#)

## 5.3 Statusbezogene Anrufumleitung

Abhängig vom Anwesenheitsstatus kann der Teilnehmer über die statusbezogene Anrufumleitung Regeln definieren, nach denen ankommende Anrufe umgeleitet werden.

Die Anrufumleitung basiert auf dem aktuell gesetzten Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers. Standardmäßig werden bei einem Anwesenheitsstatus außer **Büro** oder **CallMe** die Anrufe an die Sprachbox geschickt. Der Teilnehmer kann dies, abhängig von seinem Status, ändern.

Beispiele:

Sind Sie in einer Besprechung, werden Ihre Anrufe in die Sprachbox umgeleitet.

Sind Sie in Urlaub, werden Ihre Anrufe an einen Vertreter weitergeleitet.

### **Regel-Modul**

Mit dem Regel-Modul können sie als Teilnehmer die Art und Weise der Anrufumleitung ankommender Anrufe über selbst definierbare Regeln bestimmen. Sie können definieren, wann ein Anruf abhängig von z.B. Datum/ Uhrzeit, Anrufenden oder Anwesenheitsstatus wohin weitergeleitet wird. Ebenso können Sie Ausnahmen definieren.

Sie geben den Regeln Namen, die dann am Display seines Telefons angezeigt werden.

Das Regel-Modul gibt die Syntaxregeln vor.

Beispiel für eine Regel:

Wenn ich in Besprechung bin, dann leite alle Anrufe auf meine Sprachbox weiter, außer mein Chef ruft an, dann leite den Anruf um an die Nummer 123.

### **Verwandte Themen**

- [Steuern der Erreichbarkeit](#)

## 6 Desktop-Wahl

Der Teilnehmer kann aus einer Desktop-Applikation (Standard Microsoft-Windows-Applikation) heraus eine Rufnummer auswählen und anrufen.

Die Desktop-Wahl funktioniert nur, wenn myPortal for Outlook installiert ist.

Mit "Strg" und "rechte Maustaste" kann der Teilnehmer eine Rufnummer selektieren. Die selektierte Rufnummer ist dann unterlegt. Lässt man die Maustaste los, beginnt der Wahlvorgang. Im rechten unteren Bereich Ihres Desktops erscheint ein PopUp-Fenster, über das Sie den Vorgang innerhalb von 5 Sekunden wieder abbrechen können, falls Sie den Anruf nicht tätigen wollen.

Die Rufnummer darf folgende Sonderzeichen enthalten: + ( ) / - : ; .

Wenn der Teilnehmer einen Namen selektiert, dann geht ein Fenster mit Suchoptionen auf. Der Name kann z. B. durch den Vornamen erweitert werden. Es werden alle vorhandenen Verzeichnisse durchsucht. Aus diesem Fenster wird dann die Suche gestartet.

Standard-Desktop-Applikationen sind z. B. Powerpoint, Excel, Word und E-Mail. Bei Fremdapplikationen sind Funktionseinschränkungen möglich.

## 7 PopUp-Fenster

PopUp-Fenster erscheinen situationsbezogen und zeigen dem Teilnehmer an, ob z. B. ein kommender Ruf empfangen oder eine Nachricht hinterlassen wurde.

Es gibt verschiedene Arten von PopUp-Fenstern, wovon der Teilnehmer einige selbst aktivieren oder deaktivieren kann. Einige Schaltflächen der PopUp-Fenster ändern sich situationsbezogen.

Der Teilnehmer kann folgende PopUp-Fenster aktivieren oder deaktivieren:

- kommender Ruf,
- gehender Ruf,
- neue Sprachnachricht,
- Ändern des eigenen Anwesenheitsstatus,
- Öffnen des persönlichen Kontakts bei kommendem Ruf.

Bei myPortal for Outlook kann der Teilnehmer folgende PopUp-Fenster aktivieren oder deaktivieren:

- kommender Ruf,
- neue Sprachnachricht,
- Ändern des eigenen Anwesenheitsstatus,
- Öffnen des persönlichen Kontakts bei kommendem Ruf.

Bei myAttendant kann der Teilnehmer folgende PopUp-Fenster aktivieren oder deaktivieren:

- kommender Ruf,
- Annahme des kommenden Rufs.

Bei myAgent kann der Administrator für den Agenten folgende PopUp-Fenster aktivieren oder deaktivieren:

- kommender Ruf.

Bei kommenden Rufen zeigt das PopUp-Fenster die Rufnummer des Anrufers und falls in einem Verzeichnis verfügbar, dessen Namen an. Der Teilnehmer kann wählen, ob er den Anruf entgegennimmt oder in die Sprachbox weiterleitet. Nimmt er den Anruf an, kann er in einem weiteren PopUp-Fenster wählen, ob er den Anruf beenden, übergeben, halten oder aufzeichnen möchte.

Bei kommenden Sprach- oder Faxnachrichten zeigt das PopUp-Fenster die Rufnummer des Anrufers bzw. des Absenders an und falls in einem Verzeichnis verfügbar, dessen Namen sowie Datum und Uhrzeit des Eingangs. Der Teilnehmer kann wählen, ob er die Sprachnachricht anhören bzw. das Fax ansehen möchte.

---

Weitere Informationen finden Sie in den entsprechenden Bedienungsanleitungen.

---

## 8 Verzeichnisse

Jeder Teilnehmer der OpenScape Office Applikationen hat die Möglichkeit auf verschiedene Verzeichnisse zuzugreifen. Die Verzeichnisse bestehen aus Kontakten.

Folgende Verzeichnisse sind möglich:

| Verzeichnis                                 | myPortal, myAgent, myAttendant  | myPortal for Outlook  |
|---|---|---|
| Outlook-Kontakte                            |   | Enthält die persönlichen Kontakte eines Teilnehmers. Nur der Teilnehmer selbst hat schreibenden Zugriff auf diese Daten.  |
| Globale Adressliste von Outlook             |   | Der Exchange-Server stellt die globale Adressliste von Outlook bereit.  |
| Persönliches Verzeichnis (nur für myPortal) | Beim Start von myPortal können Outlook-Kontakte importiert werden. Eine Änderung der importierten Outlook-Kontakte ist nicht möglich.   |   |
| Internes Verzeichnis                        | Enthält alle internen Teilnehmer mit ihren zusätzlichen Rufnummern (private Rufnummer, Mobilrufnummer usw.). Interne Teilnehmer mit Systemtelefon werden mit Anwesenheitsstatus dargestellt und können per Instant Messaging kontaktiert werden. Voraussetzung für die Anzeige des Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers ist, dass der betreffende Teilnehmer dies zulässt. Ein Teilnehmer hat nur lesenden Zugriff auf dieses Verzeichnis (siehe <a href="#">OpenScape Office Teilnehmer</a> ). |   |
| Externes Verzeichnis                        | Enthält Kontakte aus dem LDAP-Unternehmensverzeichnis und ist durch den Administrator des Kommunikationssystems zu konfigurieren. Mit jedem Öffnen des externen Verzeichnisses werden die Einträge aktualisiert. Ein Teilnehmer hat nur lesenden Zugriff auf dieses Verzeichnis.  | Enthält Kontakte aus dem LDAP-Unternehmensverzeichnis und ist durch den Administrator des Kommunikationssystems zu konfigurieren. Ein Teilnehmer hat nur lesenden Zugriff auf dieses Verzeichnis. |
| Externes Offline-Verzeichnis                | Enthält Kontakte aus einem Offline-Unternehmensverzeichnis und ist durch den Administrator des Kommunikationssystems zu konfigurieren. Die Teilnehmer haben nur lesenden Zugriff auf dieses Verzeichnis.  |   |

Kontakte können in einem Verzeichnis angerufen oder zur Favoritenliste hinzugefügt werden. Kontakte aus dem internen Verzeichnis können per Sofortnachricht erreicht werden.

### Suche

In den Verzeichnisse kann nach Begriffen (z. B. Nachname, Rufnummer oder Firma) gesucht werden. Dabei kann ausgewählt werden, welche Verzeichnisse die Suche einschließen soll. Die Verzeichnisse von myPortal und myPortal for Outlook werden in unterschiedlicher Reihenfolge durchsucht.

Die Suche ist sowohl nach ganzem Wort als auch mit unvollständigem Suchbegriff möglich, z. B. Teil einer Rufnummer. Die eingestellten Suchoptionen bleiben bis auf Weiteres erhalten. Alle verwendeten Suchbegriffe werden gespeichert. Sie können die Liste der verwendeten Suchbegriffe löschen.

### Sortierung

Sie können die Kontakte eines Verzeichnisses nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren.

---

**INFO:** Weitere Informationen zu Verzeichnissen finden Sie in den entsprechenden Bedienungsanleitungen der OpenScape Office Applikationen.

---

### Informationen zu LDAP

LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ist ein TCP/IP-basiertes Directory-Zugangsprotokoll, mit dem auf Netzwerk-Verzeichnisdienste zugegriffen wird.

Im Internet und Intranet hat sich LDAP als Standardlösung für den Zugriff auf Verzeichnisdienste für Datenbanken, E-Mails, Speicherbereiche und andere Ressourcen etabliert. LDAP wird für den Informationsaustausch zwischen Verzeichnissen und Anwendungen verwendet.

LDAP hat ein weltweit eindeutiges Format, in dem alle Namen darstellbar sind, es bietet unterschiedliche Layouts und eine eindeutige Zuordnung zwischen Namen und ihrer internen Repräsentation.

Folgende Daten müssen vor der Konfiguration von externen Verzeichnissen über LDAP vom Administrator über OpenScape Office Assistant eingerichtet werden:

- **Name** (z. B. Name der Software oder Ihres Providers) wird vom Kunden festgelegt
- **Server** (IP-Adresse des LDAP-Servers)
- **Port** (389) sollte dieser Port bereits belegt sein, muss ein anderer einrichten werden
- **LDAP Basis-DN** (z. B. dc=mycompany,dc=com) wird vom Kunden festgelegt
- **Benutzername** (z. B. cn=manager,dc=mycompany) wird vom Kunden festgelegt
- **Kennwort** (Passwort) wird vom Kunden festgelegt

Auf dem separaten LDAP-Server können Benutzerinformationen (Namen, Rufnummer) verwaltet werden. Diese Informationen kann OpenScape Office aus einer Datenbank abfragen.

Die vom LDAP-Server bereitgestellte Namensinformation wird nicht für die Displayanzeige im Ruf- oder Gesprächszustand verwendet. Die Rufnummern kommender Rufe werden ebenfalls nicht durch die vom LDAP-Server bereitgestellten Namensinformationen ersetzt (wie beispielsweise bei der Ersetzung von Rufnummern durch KWZ-Namen).

Ein Teilnehmer ist nur dann aus dem LDAP-Verzeichnis erreichbar, wenn für ihn eine Durchwahlrufnummer konfiguriert wurde und diese mit dem Eintrag in der LDAP-Datenbasis übereinstimmt. Vom LDAP-Server bereitgestellte Rufnummern können nur dann netzintern geroutet werden, wenn interne Rufnummer und Durchwahlrufnummer identisch sind.

Der Betrieb eines LDAP-Verzeichnis ist mit oder ohne Authentifizierung möglich.

#### **Verwandte Themen**

- [Externes Verzeichnis](#)
- [Favoriten-Liste](#)
- [Abteilungen](#)

## **8.1 Externes Verzeichnis**

Das externe Verzeichnis beinhaltet die Daten externer Teilnehmer. Diese Daten stehen allen Teilnehmern der OpenScape Office Applikationen zur Verfügung.

Die Daten für das externe Verzeichnis können in Form einer CSV-Datei mit OpenScape Office Assistant importiert werden.

Teilnehmer der OpenScape Office Applikationen können zusätzlich Teilnehmer in das externe Verzeichnis hinzufügen. Da die Daten für das externe Verzeichnis auf dem OpenScape Office Server abgelegt werden, stehen neu angelegte Einträge allen OpenScape Office Teilnehmern sofort zur Verfügung.

#### **Aufbau einer CSV-Datei**

Beispiel:

Vorname;Nachname;Firma;Geschäftlich 1;Geschäftlich 2;Mobil;Privat;

Franz;Schmid;Siemens AG;004989123456;;0049178123456;004989987654

Max;Müller;Siemens Schweiz;00411567890;00411123456;;

Die CSV-Datei (Comma Separated Values) muss für jeden Teilnehmer eine Zeile mit seinen Daten enthalten, getrennt durch Semikolon oder Komma. Die CSV-Datei sollte eine Kopfzeile beinhalten, damit das Mapping erleichtert wird. Über das Mapping werden die Spalten in der CSV-Datei den vorgegebenen Datenbankfeldern zugeordnet.

Die folgenden Datenbankfelder stehen zur Verfügung. Die angegebene Zeichenlänge darf nicht überschritten werden.

- Kundennummer (Kunden-ID), 255
- Anrede, 100
- Vorname, 50
- Nachname, 50
- Firmenname (Firma), 255
- Firmentelefonnummer (Geschäftlich 1), 50
- Firmentelefonnummer 2 (Geschäftlich 1), 50

- Mobiltelefonnummer (Mobilnr.), 50
- Privattelefonnummer (Privat), 50

**Verwandte Themen**

- [Verzeichnisse](#)

## 8.2 Favoriten-Liste

Der Teilnehmer kann sich eine eigene Favoriten-Liste für seine bevorzugten Kontakte erstellen und diese dann besonders einfach anrufen.

Die Favoriten-Liste wird aus den Verzeichnissen erstellt. Die Kontakte in der Favoriten-Liste werden in Gruppen und Untergruppen verwaltet.

Interne Teilnehmer (mit Systemtelefon) werden mit Anwesenheitsstatus dargestellt und können per Instant Messaging kontaktieren werden.

---

**INFO:** Weitere Informationen finden Sie in den entsprechenden Bedienungsanleitungen.

---

**Verwandte Themen**

- [Verzeichnisse](#)

## 8.3 Abteilungen

Für eine bessere Verwaltung der Teilnehmer kann der Administrator Teilnehmer zu sogenannten Abteilungen zusammenfassen. Damit kann in den internen Verzeichnissen der OpenScape Office Applikationen nach Abteilungen sortiert und gesucht werden.

**Verwandte Themen**

- [Verzeichnisse](#)

## 9 Journal

Das Journal (auch Anrufjournal genannt) zeigt dem Teilnehmer alle kommenden und gehenden Anrufe.

Mit dem Journal kann der Teilnehmer schnell auf einen verpassten Anruf reagieren.

Die Anrufe sind in folgende Gruppen gegliedert:

- **Offen**
- **Alle Anrufe**
- **Entgangen**
- **Angenommen**
- **Intern**
- **Extern**
- **Ankommend**
- **Gehend**

### **Zeitliche Gruppierung**

Die Anrufe sind in jeder Gruppe zeitlich gruppiert: Heute, Gestern, etc., Letzte Woche, Letzten Monat und Älter. Ihr Administrator kann einstellen, wie lange Anrufe im Journal gespeichert bleiben. Nach der eingestellten Zeit werden Einträge automatisch gelöscht.

### **Anrufdetails**

Jeder Anruf wird mit Datum und Zeit angezeigt und sofern vorhanden mit der Rufnummer. Falls ein Verzeichnis zur Rufnummer weitere Informationen enthält wie Nachname, Vorname und Firma, werden auch diese angezeigt. Zusätzlich angezeigt werden Richtung, Dauer und ob das Gespräch abgeschlossen ist oder nicht.

### **Sortierung**

Sie können die Anrufe im Journal nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren.

Sie können im Journal zum ersten Anruf springen, dessen Eintrag in der Spalte, nach der sortiert ist, mit einem bestimmten Zeichen beginnt, z. B. zum ersten Nachnamen, der mit "P" beginnt. Durch die Eingabe nachfolgender Zeichen können Sie sich gewünschten Treffern nähern.

---

**INFO:** Weitere Informationen finden Sie in den entsprechenden Bedienungsanleitungen zu myPortal und myPortal for Outlook.

---

## 10 OpenScape Office Teilnehmer

Teilnehmerdaten, die für OpenScape Office benötigt werden, können in einem Benutzerverzeichnis (internes Verzeichnis) konfiguriert werden.

Im Benutzerverzeichnis finden Sie alle im Kommunikationssystem eingerichteten Teilnehmer. OpenScape Office kann allerdings nur von System-Clients genutzt werden. Eventuell festgelegte Namen werden übernommen. Folgende Teilnehmerdaten können konfiguriert werden:

- Benutzername eingeben
- Vor- und Nachname eingeben
- Kennwort eingeben
- Teilnehmer als Vermittlungsplatz aktivieren
- Teilnehmer als Agenten aktivieren
- Für Sprachnachrichten aktivieren oder deaktivieren
- Level des Agenten festlegen
- Abteilungsbezeichnung eingeben
- Zustand festlegen
- E-Mail-Adresse eingeben

Die Länge des Kennworts für die Nutzung der OpenScape Office Applikationen ist standardmäßig vierstellig. Die Länge des Kennworts kann aber an den eigenen Bedarf angepasst werden.

Vor- und Nachname eines Teilnehmers werden im Benutzerverzeichnis überschrieben, wenn sie mit dem HiPath 3000 Manager E geändert werden. Werden dagegen Vor- und Nachname eines Teilnehmers im Benutzerverzeichnis geändert, werden die Daten des Teilnehmers, wie sie im HiPath 3000 Manager E angezeigt werden, nicht überschrieben. In diesem Fall existieren zwei unterschiedliche Teilnehmernamen für denselben Teilnehmer.

Die Daten für E-Mail-Adresse und Mobiltelefonnummer können in Form einer CSV-Datei mit OpenScape Office Assistant importiert werden.

### Aufbau der CSV-Datei

Beispiel:

Interne Telefonnummer;E-Mail-Adresse;Mobiltelefonnummer

1234;Franz.Schmid@siemens.com;0049178123456

4321;Max.Mueller@siemens.com;0049178654321

Die CSV-Datei (Comma Separated Values) muss für jeden Teilnehmer eine Zeile mit seinen Daten enthalten, getrennt durch Semikolon oder Komma. Die CSV-Datei benötigt keine Kopfzeile. Über die interne Telefonnummer werden die Daten in der CSV-Datei den vorgegebenen Datenbankfeldern zugeordnet. Somit können über die CSV-Datei keine neuen Benutzer angelegt werden, sondern nur vorhandenen Benutzern die E-Mail-Adressen und Mobiltelefonnummern zugeordnet werden.

Die folgenden Datenbankfelder stehen zur Verfügung. Die angegebene Zeichenlänge darf nicht überschritten werden.

- interne Telefonnummer, 50
- E-Mail-Adresse, 100
- optional: Mobiltelefonnummer, 50

# 11 Contact Center

Das Contact Center dient der Verteilung von eingehenden Anrufen, Faxen und E-Mails auf eine Gruppe von Contact Center Agenten und der Bearbeitung der Anrufe durch die Contact Center Agenten.

## Wichtige Contact Center Funktionen

- Einrichten mehrerer Warteschlangen
- Einfache Zuordnung der Agenten zu den Warteschlangen
- zusätzlich zu Anrufen können auch E-Mails, Faxe und Sprachnachrichten an die Agenten verteilt werden
- Popup-Fenster bei ankommenden Anrufen mit Informationen zu dem Anrufer
- die Anruferliste zeigt den Agenten alle Anrufe in ihrer Warteschlange inkl. der wichtigsten Informationen
- Zeitpläne definieren, wann welche Warteschlange aktiv ist
- Komfortable Ablaufsteuerung einer Warteschlange mit Hilfe von CCV-Objekten
- die Rechte von Agenten können über Berechtigungen eingeschränkt oder erweitert werden
- Agenten können sich an beliebigen Arbeitsplätzen mit ihrem Passwort und der Rufnummer des Arbeitsplatzes anmelden
- Statistikauswertungen mit Hilfe von Reports
- Wallboard-Funktionalität, d.h. Anzeige der Warteschlangeninformationen an einen großen LCD-Monitor oder an einen Beamer für die Wandanzeige.
- Wartemusik für externe Anrufer

---

**INFO:** Beim Betrieb des Contact Centers kommt es zu Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen durch Agenten ([siehe Abschnitt 11.11 Einschränkungen von System-Leistungsmerkmalen](#)).

---

## Contact Center Agenten - myAgent

Die Contact Center Agenten nutzen die Applikation myAgent, die über das serverbasierte Applikationsportal OpenScape Office zur Verfügung steht.

myAgent bietet komfortable Funktionen für die Anrufbearbeitung und Anrufnachbearbeitung. Es ist z. B. einstellbar, dass bei jedem Anruf ein Popup-Fenster erscheint für Anzeige und Eingabe der Anruferdaten.

Durch die Zuteilung der Berechtigungen "Agent", "Supervisor" oder "Administrator" können die Rechte eines Contact Center Agenten individuell zugewiesen werden. Ein Supervisor ist ein Agent mit zusätzlichen Supervisorrechten. Ein Administrator ist ein Agent mit uneingeschränkten Berechtigungen. Die Unterschiede in den Berechtigungen sind in nachfolgender Tabelle zusammengefasst.

| Berechtigung                                    | Agent   | Supervisor  | Administrator   |
|---|---|---|---|
| Agent einer Warteschlange zuweisen              | -   | -   | x   |
| Agentenzuweisung bearbeiten                     | -   | x   | x   |
| Agent zu anderer Warteschlange verschieben      | -   | -   | x   |
| Agent aus Warteschlange entfernen               | -   | -   | x   |
| Liste der Agentenzuweisungen anzeigen           | zugewiesene Warteschlangen  | alle Warteschlangen                                   | alle Warteschlangen                                   |
| Liste der Contact-Center-Anrufe anzeigen        | zugewiesene Warteschlangen  | alle Warteschlangen                                   | alle Warteschlangen                                   |
| bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren | -   | x   | x   |
| Alarmton aktivieren                             | -   | x   | x   |
| <b>Warteschlangendetails</b> anzeigen           | zugewiesene Warteschlangen  | alle Warteschlangen                                   | alle Warteschlangen                                   |
| Diagramm <b>Servicelevel</b> anzeigen           | zugewiesene Warteschlangen  | alle Warteschlangen                                   | alle Warteschlangen                                   |
| Kontakt im externen Verzeichnis bearbeiten      | <b>Vorname, Nachname, Firma</b> und Rufnummer ( <b>Geschäftlich1</b> ) des aktuellen Anrufers | alle Details aller Kontakte, bis auf <b>Kunden ID</b> | alle Details aller Kontakte, bis auf <b>Kunden ID</b> |
| Kontakt zu externem Verzeichnis hinzufügen      | -   | x   | x   |
| Kontakt im externen Verzeichnis löschen         | -   | x   | x   |
| Anruf aufzeichnen                               | aktueller Anruf   | alle Anrufe   | alle Anrufe   |
| Anruf mithören                                  | -   | x   | x   |
| auf Anruf aufschalten                           | -   | x   | x   |
| Anforderung für Unterstützung beantworten       | -   | x   | x   |
| Bericht erstellen                               | -   | x   | x   |
| OpenScape Office Assistant öffnen               | -   | x   | x   |

### Warteschlangen und UCD-Gruppen

Eine Warteschlange reiht ankommende Anrufe nach der Zeit ihres Eintreffens und teilt sie verfügbaren Agenten zu. Das Contact Center nutzt für die Verteilung der Anrufe innerhalb einer Warteschlange das Leistungsmerkmal "Uniform Call Distribution UCD" des Kommunikationssystems. Die Contact Center Agenten sind in UCD-Gruppen zusammengefasst.

UCD-Gruppen werden vor allem im Umfeld von technischen Hotlines (zum Beispiel Kundendienst-Hotline), beim Beschwerde-Management, in der Marktforschung, Auftrags- und Bestellannahme (z. B. Versandhäuser, Ticket Service) oder auch für Notfall-Services eingesetzt. UCD-Gruppen werden z. B. zum Halten von Gesprächen benötigt oder um Wartemusik (MoH) einzuspielen und dienen als Backup-Lösung beim Ausfall des OpenScape Office Servers

Für jede Warteschlange muss genau eine UCD-Gruppe eingerichtet werden. Über die UCD-Gruppenrufnummer wird die UCD-Gruppe eindeutig der Warteschlange zugeordnet. Im Regelfall erfolgt die Anrufverteilung so, dass ein kommender Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an eine Warteschlange an denjenigen Teilnehmer in der Gruppe (Agent) weitergeleitet wird, dessen letztes Gespräch am längsten zurückliegt. Es ist ebenfalls möglich andere Verteilungsregeln festzulegen (z. B. nach Fähigkeits-Level, siehe unter "Agentenzuweisung"). Sind alle Agenten belegt, werden die zusätzlich ankommenden Rufe in Wartestellung gebracht und anschließend in Abhängigkeit von Priorität und Wartezeit an die frei werdenden Agenten verteilt.

Das Verhalten von Anrufen, die sich in der Warteschleife befinden, richtet sich nach der jeweiligen CCV-Konfiguration. Ist für einen Anruf eine Ansage eingerichtet, wird der Anruf zur Sprachbox umgeleitet. Sobald ein Agent verfügbar wird, wird der Anruf an ihn übergeben. Ist bei Beendigung einer Ansage noch kein Agent verfügbar und in der CCV-Konfiguration ist für den nächsten Schritt die Option "Wartemusik einspielen" aktiviert, wird der Anrufer erneut an die UCD übergeben und hört Wartemusik. Wenn die CSTA-Verbindung zu OpenScape Office während der Wiedergabe einer Ansage unterbrochen wird, wird der Anruf unterbrochen und der Anruf geht für das Contact Center verloren. In den meisten Fällen empfiehlt es sich, die Anrufe auf der UCD zu halten, damit die Verbindungen z. B. bei Netzwerkproblemen nicht verloren gehen.

### Agentenzuweisung

Ein Agent mit Berechtigung "Administrator" kann Agenten einer oder mehreren Warteschlangen zuweisen und die Eigenschaften dieser Zuweisung festlegen. Er kann Agenten aus Warteschlangen entfernen sowie Agenten zwischen Warteschlangen verschieben. Ein Supervisor kann bei einer Agentenzuweisung nur deren Eigenschaften bearbeiten:

- **Hauptagent oder Agent bei Überlauf**  
An Hauptagenten werden die Anrufe gleichmäßig verteilt. Ein Agent bei Überlauf erhält einen Anruf nur dann, wenn die Anrufe entweder eine bestimmte Anzahl oder eine bestimmte Wartezeit überschreiten.
- **Überlauf nach Sekunden**  
Wartezeit für Überlauf
- **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange**  
Anzahl der Anrufe für Überlauf
- **Fähigkeits-Level**  
Der Fähigkeits-Level steuert die Verteilung der Anrufe auf die Agenten: Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Anrufverteilung bevorzugt. Nur wenn alle Agenten den gleichen Fähigkeits-Level haben, erhält der am längsten freie Agent den Anruf.
- **Agentenrückruf aktivieren**
- **Nachbearbeitungszeit**  
Dauer der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit in Sekunden. Die Nachbearbeitungszeit ermöglicht dem Agenten nach Beenden eines Anrufs z. B. Verwaltungsaufgaben zu erledigen, bevor er den nächsten Anruf erhält.

Die **Liste der Agentenzuweisungen** zeigt, welche Agenten welchen Warteschlangen zugewiesen sind. Agenten sehen dort jede Warteschlange, der sie zugewiesen sind. Ein Supervisor sieht alle Warteschlangen.

### **Sprachbox-Gruppe für Agenten**

Eine Sprachbox-Gruppe dient dazu, einer bestimmten Gruppe von Agenten eine Sprachbox zuzuordnen. Wird ein Anruf nicht von den Agenten der Sprachbox-Gruppe angenommen, erfolgt eine Weiterleitung zur Sprachbox dieser Gruppe.

### **Berichte (Reports)**

Der Supervisor kann über myAgent mehr als 20 vordefinierte Berichte zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Performance, Servicelevel und Nachbearbeitungscodes erstellen. Bei jedem Bericht kann das Startdatum und das Endedatum angegeben werden. Die Berichte werden im Webbrowser als PDF dargestellt. Sie können gespeichert und gedruckt werden. Mit der zusätzlichen Applikation myReports stehen ca. 80 vordefinierte Berichte zur Verfügung. Es besteht mit myReports auch die Möglichkeit über den RCP Designer eigene Berichte zu definieren.

### **Kapazitäten**

Folgende Kapazitäten sind im Call Center möglich:

- bis zu 64 Agenten
- bis zu 50 Warteschlangen
- bis zu 300 Contact-Center-Anrufe gleichzeitig (inkl. AutoAttendant, Fax, E-Mails und Rückrufe)
- bis zu 20 Voice-Mail-Anrufe gleichzeitig
- bis zu 3 Fax-Versendungen gleichzeitig
- bis zu 3 Fax-Abrufe gleichzeitig

### **Konfiguration**

Die Konfiguration des Contact Centers erfolgt in zwei Schritten:

- Da das Contact Center die UCD-Gruppen des Kommunikationssystems HiPath 3000 nutzt, sind vorbereitende Einstellungen mit HiPath 3000 Manager E notwendig.

- Die eigentliche Konfiguration des Contact Centers erfolgt mit OpenScape Office Assistant.

#### Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Zeitpläne](#)
- [Servicegrad](#)
- [VIP-Anruferpriorität](#)
- [VIP-Rufliste](#)
- [Bevorzugte Agenten](#)
- [Contact-Center-Pausen](#)
- [Urlaubspläne](#)
- [Nachbearbeitung](#)
- [CCV-Objekte](#)

## 11.1 Warteschlangen

Über die UCD-Gruppenrufnummer wird einer UCD-Gruppe eindeutig eine Warteschlange zugeordnet. Im Regelfall erfolgt die Anrufverteilung so, dass ein kommender Anruf an eine Warteschlange an denjenigen Teilnehmer in der Gruppe (Agent) weitergeleitet wird, dessen letztes Gespräch am längsten zurückliegt. Es ist ebenfalls möglich andere Verteilungsregeln festzulegen. Sind alle Agenten belegt, werden die zusätzlich ankommenden Rufe in Wartestellung gebracht und anschließend in Abhängigkeit von Priorität und Wartezeit an die frei werdenden Agenten verteilt.

Die Zuordnung von Agenten zu Warteschlangen erfolgt mit Hilfe der Applikation myAgent. Diese Zuordnung kann nur ein Agent mit dem Profil "Administrator" durchführen. Dabei können den Agenten verschiedene Eigenschaften zugewiesen werden (Agentenzuweisung), die Einfluss auf die Verteilung der Anrufe in einer Warteschlange haben (zum Beispiel Hauptagent oder Agent bei Überlauf, Fähigkeits-Level).

Ist ein Agent mehreren Warteschlangen zugeordnet, kann über die Warteschlangen-Priorität festgelegt werden, ob die Anrufe für eine Warteschlange mit höherer Priorität an diesen Agenten weitergeleitet werden sollen als die Anrufe für andere Warteschlangen.

OpenScape Office Assistant bietet für Warteschlangen folgende Funktionen:

- Warteschlangen hinzufügen und einer UCD-Gruppe zuordnen
- Warteschlangen aktivieren und deaktivieren
- Warteschlangen-Priorität für Agenten festlegen, die mehreren Warteschlangen zugeordnet sind
- Zeitpläne und Regeln zuordnen
- Nachbearbeitungscodes erstellen
- Warteschlangen-Alarme konfigurieren
- Warteschlangen-Pilots konfigurieren

- E-Mail-Adressen einrichten
- VIP-Anrufer einrichten und deren Priorität festlegen
- Sollwerte für Servicegrad festlegen
- Bevorzugte Agenten einrichten
- Urlaubspläne erstellen

Das Löschen von Warteschlangen ist nicht möglich, damit jederzeit Reports auch über vergangene Zeiträume erstellt werden können. Warteschlangen, die nicht mehr benötigt werden, können über OpenScape Office Assistant deaktiviert werden.

#### Verwandte Themen

- [Contact Center](#)

## 11.2 Zeitpläne

Ein Zeitplan enthält Regeln (= CCV, Call Control Vector), wie ein Anruf zu einer bestimmten Zeit oder an einem bestimmten Tag behandelt wird. Die Regeln definieren z.B., welche Ansage einem Anrufer eingespielt wird oder wohin ein Anruf weitergeleitet wird. Zeitpläne können unabhängig von Warteschlangen definiert und beliebig zugeordnet werden.

OpenScape Office Assistant bietet für Zeitpläne folgende Funktionen:

- Zeitplan hinzufügen
- Zeitplan einer oder mehreren Warteschlangen zuordnen
- Regeln (CCVs) zuweisen
- Zeitplan löschen

#### Verwandte Themen

- [Contact Center](#)

## 11.3 Servicegrad

Anhand des Servicegrads können Aussagen über die Vermittlungsqualität einer Warteschlange getroffen werden. Ermöglicht wird dies durch den Vergleich der durchschnittlichen Anruferwartezeit in einer Warteschlange mit Sollwerten, die individuell vorgegeben werden können.

Die Sollwerte für den Servicegrad (Grade of Service, GoS) können in Abhängigkeit von der Anruferwartezeit in einer Warteschlange frei bestimmt werden. Eine Auswertung des Servicegrads können Agenten mit dem Profil "Supervisor" oder "Administrator" über die Applikation myAgent vornehmen.

#### **Verwandte Themen**

- [Contact Center](#)

## **11.4 VIP-Anruferpriorität**

Anhand der VIP-Anruferpriorität kann für jede Warteschlange individuell definiert werden, ob die in der VIP-Rufliste enthaltenen Anrufer (Kunden) bevorzugt behandelt werden sollen.

Die Werte für die VIP-Anruferpriorität können in Abhängigkeit von der Anruferwartezeit in einer Warteschlange frei bestimmt werden. Damit wird der Grad der Bevorzugung von VIP-Anrufern gegenüber "normalen" Anrufern festgelegt.

VIP-Anrufer müssen in der VIP-Rufliste verzeichnet sein ([siehe Abschnitt 11.5 VIP-Rufliste](#)).

#### **Verwandte Themen**

- [Contact Center](#)

## **11.5 VIP-Rufliste**

Bereits im Kommunikationssystem erfasste Anrufer (Kunden) können in die VIP-Rufliste übernommen werden. Für jede Warteschlange kann über die VIP-Anruferpriorität definiert werden, ob die in der VIP-Rufliste enthaltenen Anrufer bevorzugt behandelt werden sollen.

#### **Verwandte Themen**

- [Contact Center](#)

## **11.6 Bevorzugte Agenten**

Sie können jedem Kunden einen oder mehrere bevorzugte Agenten zuweisen. In diesem Fall versucht das System, die Anrufe des Kunden zunächst an einen bevorzugten Agenten zu vermitteln. Die Priorität (Reihenfolge) innerhalb der bevorzugten Agenten kann ebenfalls festgelegt werden.

Ist keiner der bevorzugten Agenten verfügbar, wird der Anruf einem beliebigen verfügbaren Agenten zugeteilt.

#### **Verwandte Themen**

- [Contact Center](#)

## **11.7 Contact-Center-Pausen**

Sie können bestimmte Pausentypen definieren, die systemweit gültig sind und bei Bedarf von den Agenten in myAgent ausgewählt werden

Ein Pausentyp ist durch den Namen und die Dauer der Pause spezifiziert.

#### **Verwandte Themen**

- [Contact Center](#)

## **11.8 Nachbearbeitung**

Als Nachbearbeitung werden die Tätigkeiten eines Agenten nach Beendigung eines Gesprächs bezeichnet.

In OpenScape Office Assistant können Sie Nachbearbeitungscodes erstellen, die von den Agenten während der Nachbearbeitungszeit in myAgent zur Spezifikation eines Anrufs ausgewählt werden können.

#### **Einfache Nachbearbeitung**

Für jede Warteschlange mit Nachbearbeitungsmodus "Einfache Nachbearbeitung" müssen Sie einen oder mehrere Nachbearbeitungscodes definieren (z. B. die beiden Codes "Hardware-Problem" und "Software-Problem"). Einen dieser Codes muss der Agent bei der Nachbearbeitung dem Anruf zuordnen. So lässt sich z. B. ein Bericht erstellen mit einer Übersicht über alle Anrufe zu einem Hardware-Problem.

#### **Mehrfachnachbearbeitung**

Für jede Warteschlange mit Nachbearbeitungsmodus "Mehrfache Nachbearbeitung" können Sie mehrere Nachbearbeitungscodes erstellen, die auch zu Gruppen zusammengefasst werden können (z. B. eine Gruppe "Hardware" mit den Codes "Motherboard" und "Power Supply" und eine Gruppe "Software" mit den Codes "Operating System" und "Driver"). Einen dieser Codes muss der Agent bei der Nachbearbeitung dem Anruf zuordnen. So lässt sich z. B. ein Bericht erstellen mit einer Übersicht über alle Anrufe zu Hardware-Problemen oder auch nur zu Motherboard-Hardware-Problemen.

#### **Verwandte Themen**

- [Contact Center](#)

## 11.9 Urlaubspläne

Sie können für jede Warteschlange Urlaubspläne erstellen.

In einem Urlaubsplan weisen Sie für einen beliebigen Zeitraum eine Regel zu, die unabhängig von anderen Zeitplänen und Regeln, die dieser Warteschlange zugeordnet wurden, gilt.

### Verwandte Themen

- [Contact Center](#)

## 11.10 CCV-Objekte

Folgende CCV-Objekte können zur Erstellung von Regeln verwendet werden:

- Nachricht abspielen:  
Abspielen einer ausgewählten Ansage.
- Wartemusik (Music on Hold):  
Anruf in Warteschleife legen. Zeit in Sekunden, wie lange die Musik abgespielt werden soll.
- Einzelschritt-Übergabe:  
Übergibt den Anruf immer, unabhängig davon, ob das Ziel frei, belegt oder nicht verfügbar ist.  
Anwendungsbeispiel: Nachwahl mit Rufnummer  
Dazu wird eine Einzelschritt-Übergabe auf einen unbenutzten virtuellen Teilnehmer definiert. Wählt ein Anrufer die Rufnummer dieses virtuellen Teilnehmers, wird er aufgefordert eine andere Teilnehmer-Rufnummer einzugeben. Anschließend wird eine Verbindung hergestellt. Meldet sich der gewünschte Teilnehmer nicht, nimmt dessen Sprachbox den Anruf entgegen.
- Verbindung mit Anrufer trennen:  
Beendet den Anruf. Nach diesem Objekt kann kein weiteres CCV-Objekt mehr eingefügt werden.
- Zu CCV:  
Stellt eine Schleife zu einem vorangegangenen CCV-Objekt her.
- Aktion nach Zifferneingabe ausführen:  
AutoAttendant-Funktion.
  - Mögliche Ziffern:  
Eingabe der benötigten Ziffern ohne Leerräume, Kommas oder anderer Zeichen. Werden z.B. die Ziffern 1, 2, 3 und 4 benötigt, dann muss hier die Eingabe 1234 gemacht werden.
  - Zeitüberschreitung bei Zifferneingabe:  
Zeit in Sekunden, die das System auf die Zifferneingabe wartet. Empfängt das System keine Ziffer in dieser Zeit, wird die Ansage wieder abgespielt.

- Maximale Zifferanzahl:  
Angabe, wie viele Ziffern der Anrufer drücken darf. Üblicherweise sind nur einstellige Ziffern von 0-9 erlaubt, das ergibt 10 Optionen. Wird hier die 1 eingetragen, darf der Anrufer nur eine Ziffer drücken.
- In Mailbox aufzeichnen:  
Nachricht in einer bestimmten Sprachbox hinterlassen.
- Übergabe nach Rückfrage:  
Übergibt den Anruf an interne oder externe Ziele. Im Gegensatz zum Single Step Transfer müssen hier zwei weitere CCV-Objekte angegeben werden, für den Fall, dass das Ziel belegt ist oder keine Antwort kommt. Üblicherweise wird dem Anrufer dann wieder eine Ansage vorgespielt. Das Objekt kann auch mit einem vorangegangenen Objekt verbunden werden.
  - Zielnebenstelle:  
Eingabe der internen oder externen Durchwahl ohne Amtsleitung. Es sind keine Leerräume, Kommas oder andere Zeichen erlaubt.
  - Zeitüberschreitung beim Klingeln:  
Zeit in Sekunden, um einen Anruf zu beantworten. Wird der Anruf nicht in dieser Zeit beantwortet, wird er zum Kommunikationssystem zurückgestellt.
  - Anruf zurücknehmen, wenn Zielgerät weiter-/umgeleitet ist:  
Nur für interne Durchwahl. Wenn eine interne Durchwahl umgeleitet ist, wird der Anruf zum Kommunikationssystem zurückgestellt und das nächste CCV-Objekt verwendet.
  - Statusprüfung bei der Anrufübergabe überspringen:  
Der Anruf wird bei allen Anwesenheitsstati, mit Ausnahme von "Büro" auf die Sprachbox umgeleitet.
- Nach Name wählen (Nachwahl mit Namen):  
Ein Anrufer wird durch Verwendung dieses Regel-Objektes aufgefordert, die ersten drei Buchstaben des gewünschten Teilnehmernamens über die Wähltastatur einzugeben. Gibt es einen oder mehrere Teilnehmer mit den eingegeben Anfangsbuchstaben, wird der Anrufer aufgefordert, die ersten drei Buchstaben des Vornamens einzugeben. Entspricht ein Teilnehmer diesen Kriterien, wird eine Verbindung hergestellt. Entspricht kein Teilnehmer den Kriterien, erhält der Anrufer eine entsprechende Meldung.

#### **Verwandte Themen**

- [Contact Center](#)

## 11.11 Einschränkungen von System-Leistungsmerkmalen

Agenten können im Contact Center Betrieb einige System-Leistungsmerkmale nur eingeschränkt oder gar nicht nutzen.

In der folgenden Tabelle werden die System-Leistungsmerkmale genannt, bei denen es Einschränkungen gibt. Die Angaben gelten für die an Warteschlangen angemeldeten Agenten.

Sobald sich ein Agent anmeldet, wird eine aktivierte Anrufumleitung oder ein aktivierter Anrufschutz deaktiviert. Die Anrufumleitung auf das Telefon eines Agenten ist nicht möglich.

Einem Agenten ist ein einzelnes Telefon zugeordnet, das für CSTA-Events überwacht wird.

Abgemeldete Agenten verhalten sich wie normale Teilnehmer und verschiedene Einschränkungen gelten nicht (z. B. besteht kein Anklopfschutz).

---

**INFO:** Um die Verfälschung von Statistiken (Reports) zu vermeiden, sollten von Agenten-Telefonen keine Anrufübernahme oder Anrufübergabe (z. B. über Direktruffaste) durchgeführt werden. Auch die Anrufübergabe auf Agenten-Telefone ist zu vermeiden.

---

| System-Leistungsmerkmal | Nutzung in Verbindung mit Contact Center nicht möglich | Gesperrt | Hinweise  |
|-------------------------|--|----------|---|
| CSTA-Applikationen      | X  |          | OpenScape Office unterstützt keine parallelen CSTA-Applikationen.   |
| Anklopfen annehmen      |  | X        | Gesperrt.   |
| Stilles Anklopfen       | X  |          | Nicht möglich.<br>Das Leistungsmerkmal ist nur möglich, wenn sich der Agent manuell an der UCD angemeldet hat.  |
| Aufschalten             | X  |          | Das Aufschalten auf das Gespräch eines Agenten ist nicht möglich.<br>Agenten können sich nicht aufschalten.<br>Beide Leistungsmerkmale sind nur möglich, wenn sich der Agent manuell an der UCD angemeldet hat. |
| Anrufumleitung          | X  |          | Nicht möglich<br>Eine Anrufumleitung wird deaktiviert, sobald sich der Agent an einer Warteschlange anmeldet.<br>Aktiviert ein angemeldeter Agent eine Anrufumleitung, erfolgt eine Abmeldung.                  |
| Gruppenruf              | X  |          | Agenten dürfen nicht als Mitglied zu einem Gruppenruf hinzugefügt werden.   |

| System-Leistungsmerkmal                 | Nutzung in Verbindung mit Contact Center nicht möglich | Gesperrt | Hinweise  |
|---|--|----------|---|
| Hotline                                 | X  |          | Das Telefon eines Agenten kann nicht als Hotline-Ziel eingerichtet werden.  |
| Anrufschutz ein/aus                     | X  |          | Nicht möglich<br>Anrufschutz wird deaktiviert, sobald sich der Agent an einer Warteschlange anmeldet.<br>Aktiviert ein angemeldeter Agent den Anrufschutz, erfolgt eine Abmeldung.        |
| Nachtschaltung                          | X  |          | Die Rufzuordnungen und Berechtigungen bei Tag und Nacht müssen identisch sein.<br>Eine Warteschlange (UCD-Gruppenrufnummer) ist als Nachtschaltungsziel nicht zugelassen.                 |
| Raumüberwachung (Babyphone)             | X  |          | Nicht möglich   |
| Relocate                                | X  |          | Das Leistungsmerkmal kann nur genutzt werden, wenn OpenScape Office deaktiviert ist.  |
| Signal zum Amt (über analoge Leitungen) | X  |          | Nicht möglich   |
| Gebührenerfassung am Platz (GEP)        | X  |          | Grundsätzlich möglich, aber kein Leistungsmerkmal für Agenten.  |
| Leitungsvormerken                       |  | X        | Gesperrt  |
| Rufzuschaltung                          | X  |          | Nicht möglich   |
| MULAP                                   |  | X        | Gesperrt<br>Diese Einschränkung gilt auch für die in Verbindung mit MULAPs genutzten System-Leistungsmerkmale Teamschaltung (Team-Gruppe), Chef/Sekretär (Top-Gruppe) und Mobility Entry. |
| Analoge Telefone                        | X  |          | OpenScape Office unterstützt keine analogen Telefone.   |
| DECT-Telefone (HiPath Cordless IP)      | X  |          | OpenScape Office unterstützt keine DECT-Telefone.   |
| ISDN-Telefone                           | X  |          | OpenScape Office unterstützt keine ISDN-Telefone.   |
| SIP-Telefone                            | X  |          | OpenScape Office unterstützt keine SIP-Telefone.  |
| optiClient Attendant                    | X  |          | Grundsätzlich möglich, aufgrund der Einschränkungen aber kein Leistungsmerkmal für Agenten.   |

## 12 Vermittlungsplatz

myAttendant ist ein Vermittlungsplatz mit Softphonefunktionen für kleine und mittlere Unternehmen. Anrufe können entgegengenommen, gehalten oder geparkt werden und an gewünschte Teilnehmer übergeben werden. Interne und externe Verzeichnisse listen sämtliche Teilnehmer auf und informieren über deren aktuellen An-/Abwesenheitsstatus. Neben den üblichen Voice-Funktionen stehen auch Messaging-Funktionen zur Verfügung. An interne Teilnehmer können Textnachrichten über LAN, SMS oder E-Mail versendet werden.

### Bedienung von myAttendant

myAttendant kann auf verschiedene Arten bedient werden:

- mit Benutzerschaltflächen (Bedienung mit der Maus) - dies ist die in der vorliegenden Dokumentation vorwiegend beschriebene Methode
- mit Funktionstasten (F1 bis F12) der Tastatur
- mit dem Ziffernblock der Tastatur zur Eingabe von Rufnummern
- mit Funktionsschaltflächen

### Teilnehmerverwaltung

Für die Verwaltung der Teilnehmer stehen die Benutzerschaltflächen, das interne Verzeichnis und das externe Verzeichnis zur Verfügung. Interne Teilnehmer werden in der Bedienoberfläche als Benutzer, externe Teilnehmer als Kontakte bezeichnet.

Die Benutzerschaltflächen sind ein Bestandteil des Hauptfensters von myAttendant und sind standardmäßig alphabetisch nach Nachname sortiert.

Pro Registerkarte stehen 70 Benutzerschaltflächen zur Verfügung.

Es können mehrere Registerkarten für Benutzerschaltflächen eingerichtet werden.

Den Benutzerschaltflächen können nur interne Teilnehmer zugeordnet werden.

### Nachrichten-Center

Im Nachrichten-Center werden Sprach-, LAN- und Faxnachrichten protokolliert und verwaltet. Nachrichten können für andere Teilnehmer verwaltet werden. Diese müssen allerdings die Erlaubnis erteilt haben.

Die Nachrichtentypen können wie folgt bearbeitet werden:

- **Sprachnachrichten** können abgehört, gelöscht, weitergeleitet werden,
- **LAN-Nachrichten** können gelesen, neue **LAN-Nachrichten** können an interne Teilnehmer geschrieben und versendet werden,
- **Faxnachrichten** können weitergeleitet werden.

Zum Kommunizieren mit den Teilnehmern können LAN-Nachrichten verwendet werden, die als Textbausteine gespeichert werden können. LAN-Nachrichten werden über LAN, per SMS oder per E-Mail an die Teilnehmer gesendet.

## 13 AutoAttendant

Mit dem AutoAttendant können Optionen für Anrufer definiert werden. Der Teilnehmer kann Funktionen über den persönlichen AutoAttendant und der Administrator kann Funktionen über den zentralen AutoAttendant konfigurieren.

### **Persönlicher AutoAttendant**

Abhängig von seinem gesetzten Anwesenheitsstatus kann der Teilnehmer mit dem persönlichen AutoAttendant Optionen für Anrufer definieren.

Der Teilnehmer kann entscheiden, ob z. B. eine Nachricht hinterlassen oder der Anruf weitergeleitet werden soll. Außerdem kann der persönliche Ansagetext mit einem dynamischen Ansagetext erweitert werden, z. B. mit Datum und Uhrzeit.

### **Zentraler AutoAttendant**

Der zentrale AutoAttendant stellt eine Sprachaufzeichnungs-Funktion zur Verfügung um Ansagetexte aufzeichnen zu können.

Standardmäßig sind Ansagen in allen Sprachen vorhanden. In ausgewählten Fällen kann es aber erforderlich sein, diese Standardansagen zu verändern. Beachten Sie, dass Sie die Ansagen für alle Sprachen neu aufzeichnen müssen.

Es ist auch möglich, bereits vorhandene Ansagetexte zu importieren. Voraussetzung dafür ist, dass die Texte als Wave-Datei im Format .wav vorhanden sind.

Außerdem kann der Administrator anhand von Zeitplänen und den dort definierten Regeln (CCVs) steuern, wie AutoAttendant-Anrufe an bestimmten Zeiten oder Tagen behandelt werden, z. B. welche Ansage abgespielt oder wohin der Anruf weitergeleitet wird.

### **Verwandte Themen**

- [Benutzereigene Profile \(AutoAttendant\) für die Sprachbox](#)
- [Benutzer-Template für AutoAttendant](#)
- [Zeitpläne](#)

### 13.1 Benutzereigene Profile (AutoAttendant) für die Sprachbox

Profile werden verwendet, um Einstellungen für Sprachbox-Umleitungen zu konfigurieren und so eine Art von persönlicher Autovermittlung (AutoAttendant) einzurichten.

Profile werden zusammen mit der Sprachbox verwendet und bieten zusätzliche Flexibilität für den Teilnehmer und dessen Anrufer. Ist der Teilnehmer z. B. in einer Besprechung, möchte er wahrscheinlich nicht, dass Anrufe auf sein Mobiltelefon umgeleitet werden. In diesem Fall könnte er folgendes Profil aufzeichnen: "Ich bin zurzeit in einer Besprechung. Bitte drücken Sie 1, um eine Nachricht zu hinterlassen, 2, um mit meinem Assistenten zu sprechen, oder 0, um mit dem Empfang verbunden zu werden."

## AutoAttendant

Benutzer-Template für AutoAttendant

Die Umleitung auf die Sprachbox kann vom Teilnehmer auch deaktiviert werden. Dann hört der Anrufer nur die entsprechende Ansage.

Jeder Anwesenheitsstatus kann ein eigenes Profil (eigene Liste mit Optionen) haben.

Bei den Profilen für Status Besetzt und Status keine Antwort funktioniert die Anrufumleitung auf die Sprachbox nur dann, wenn der Administrator eine Rufweiterschaltung auf die Sprachbox für den Teilnehmer konfiguriert hat.

### Verwandte Themen

- [AutoAttendant](#)

## 13.2 Benutzer-Template für AutoAttendant

Ein Benutzer-Template dient dem Administrator dazu, Sprachbox-Profile für einen oder mehrere oder alle Teilnehmer zu erstellen und anzuwenden.

Wenn der Teilnehmer z. B. seinen Ansagetext wie folgt definiert hat, "Bitte drücken Sie die 0, um eine Nachricht zu hinterlassen, die 1, um zum Empfang durchgestellt zu werden, die 2, um zu meinem Mobiltelefon durchgestellt zu werden", dann muss der Administrator entsprechende Aktionen (ein Benutzer-Template) für die Ziffern 0, 1 und 2 definieren.

Der Administrator kann auch den "digit None" Eintrag nutzen. In diesem Fall wird der Anruf dann zum Empfang (Vermittlungsplatz) durchgestellt, wenn der Anrufer keine Ziffer wählt.

### Verwandte Themen

- [AutoAttendant](#)

## 13.3 Zeitpläne

Der Administrator kann anhand von Zeitplänen und den dort definierten Regeln (CCVs) steuern, wie AutoAttendant-Anrufe an bestimmten Zeiten oder Tagen behandelt werden, z.B. welche Ansage abgespielt oder wohin der Anruf weitergeleitet wird.

Als Administrator können Sie Zeitpläne für den Tag-, den Nacht-, den Wochenendbetrieb und für die Ferien erstellen.

---

**INFO:** Beachten Sie, dass die Zeitpläne des AutoAttendant eigenständig sind und nichts mit der Nachtschaltung des Kommunikationssystems zusammenhängen.

---

Der Zeitplan für die Ferien hat höhere Priorität als andere Zeitpläne.

Ein Zeitplan enthält Regeln, wie ein Anruf zu einer bestimmten Zeit oder an einem bestimmten Tag behandelt wird. Die Regeln definieren z.B. welcher Ansagetext gespielt oder wohin ein Anruf weitergeleitet wird. Ein Zeitplan kann ein oder mehrere Regeln enthalten.

Während der Geschäftszeiten wird z.B. die Tagregel angewendet, in der Nacht wird eine Nachtregel angewendet und am Wochenende kommt die Wochenendregel zur Geltung.

### **Regel-Editor (CCV-Editor)**

Mit dem Regel-Editor erstellt der Administrator aus vordefinierten Objekten das Regel-Diagramm. Er verbindet dazu die Objekte mit Pfeilen. Die vordefinierten CCV-Objekte sind:

- Nachricht abspielen  
Abspielen einer ausgewählten Ansage.
- Einzelschritt-Übergabe  
übergibt den Anruf immer, unabhängig davon, ob das Ziel frei, belegt oder nicht verfügbar ist.
- Verbindung mit Anrufer trennen  
beendet den Anruf. Nach diesem Objekt kann kein weiteres CCV-Objekt mehr eingefügt werden.
- Zu CCV  
Schleife zu einem vorangegangenen CCV-Objekt.
- Aktion nach Zifferneingabe ausführen  
AutoAttendant-Funktion.
  - Nachricht  
Auswahl einer Audio-Datei (Format .wav).
  - Mögliche Ziffern  
Eingabe der benötigten Ziffern ohne Leerräume, Kommas oder anderer Zeichen. Werden z. B. die Ziffern 1, 2, 3 und 4 benötigt, dann muss hier die Eingabe 1234 gemacht werden.
  - Zeitüberschreitung bei Zifferneingabe  
Zeit in Sekunden, auf die das System auf die Zifferneingabe wartet. Empfängt das System keine Ziffer in dieser Zeit, wird die Ansage wieder abgespielt.
  - Maximale Zifferanzahl  
Angabe, wieviele Ziffern der Anrufer drücken darf. Üblicherweise werden nur einstellige Ziffern von 0-9 erlaubt, das ergibt 10 Optionen. Wird hier die 1 eingetragen, braucht der Anrufer nur eine Ziffer drücken.
- In Mailbox aufzeichnen  
Nachricht in einer bestimmten Sprachbox zu hinterlassen.
- Übergabe nach Melden  
übergibt den Anruf an interne oder externe Ziele. Im Gegensatz zum Single Step Transfer müssen hier zwei weitere CCV-Objekte angegeben werden, für den Fall, dass das Ziel belegt ist oder keine Antwort kommt. Üblicherweise wird dem Anrufer dann wieder eine Ansage vorgespielt. Das Objekt kann auch mit einem vorangegangenen Objekt verbunden werden.

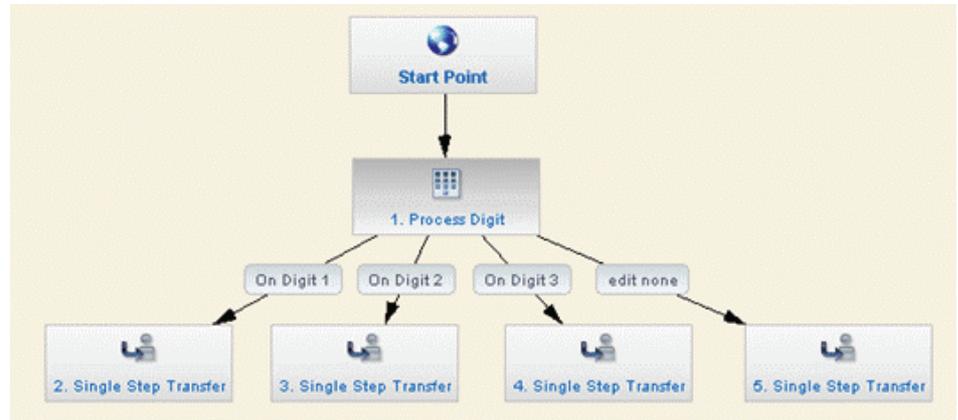
- Zielnebenstelle  
Eingabe der internen oder externen Durchwahl ohne Amtsleitung. Es sind keine Leerräume, Kommas oder anderer Zeichen erlaubt.
  - Zeitüberschreitung beim Klingeln  
Zeit in Sekunden, um einen Anruf zu beantworten. Wird der Anruf nicht in dieser Zeit beantwortet, wird er zum Kommunikationssystem zurückgestellt.
  - Anruf zurücknehmen, wenn Zielgerät weiter-/umgeleitet ist  
Nur für interne Durchwahl. Wenn eine interne Durchwahl umgeleitet ist, wird der Anruf zum Kommunikationssystem zurückgestellt und das nächste CCV-Objekt verwendet.
  - Statusprüfung bei der Anrufübergabe überspringen  
Der Anruf wird bei einem anderen Anwesenheitsstatus als Büro auf die Sprachbox umgeleitet.
- Nach Name wählen (Nachwahl mit Namen, Dial by name)  
Ein Anrufer wird durch Verwendung dieses Regel-Objektes aufgefordert, die ersten drei Buchstaben des gewünschten Teilnehmers über die Wähltastatur einzugeben. Gibt es einen oder mehrere Teilnehmer mit den eingegeben Anfangsbuchstaben, wird der Anrufer aufgefordert, die ersten drei Buchstaben des Vornamens einzugeben. Entspricht ein Teilnehmer diesen Kriterien, wird eine Verbindung hergestellt. Entspricht kein Teilnehmer den Kriterien, erhält der Anrufer eine entsprechende Meldung.
  - Nebenstellenwahl (Nachwahl mit Rufnummer, Dial by extension)  
Wählt ein Anrufer die Rufnummer eines virtuellen Teilnehmers, wird er aufgefordert eine andere Teilnehmer-Rufnummer einzugeben. Anschließend wird eine Verbindung hergestellt. Meldet sich der gewünschte Teilnehmer nicht, nimmt dessen Sprachbox den Anruf entgegen.

### **Allgemeine Objekteigenschaften**

- Beschreibung  
Optional. Beschreibung des Objekts, wie z.B. First Greeting. Optionales Feld.
- Aktion nach Zifferneingabe  
Ist das vorangegangene Objekt "Aktion nach Zifferneingabe", muss hier die entsprechende Ziffer eingegeben werden.

### **Beispiel 1**

Die Nachricht aa\_instructions.wav spielt dem Anrufer folgende Ansage vor:  
Danke, dass Sie die Firma X angerufen haben. Um mit dem Verkauf zu sprechen, drücken Sie die 1, um mit dem Service zu sprechen, drücken Sie die 2, um mit der Rechnungsstelle zu sprechen, drücken Sie die 3, oder warten Sie, um mit dem Operator verbunden zu werden.



Die Regel dazu wird mit dem Objekt Zifferneingabe (Process Digit) erstellt. Das Objekt hat nur die drei möglichen Verzweigungen 1, 2 und 3, die in Mögliche Ziffern (Accepted Digits) definiert werden. Alle Verzweigungen werden mit dem Objekt Einzelschritt-Übergabe (Single Step Transfer) realisiert. Das bedeutet, dass das System den Anruf auf jeden Fall durchstellt, egal ob der Anschluss belegt oder nicht besetzt ist. In den Objekteigenschaften wird bei der Zielnebenstelle z.B. eine interne Durchwahlnummer, eine MULAP oder sogar eine externe Nummer angegeben. Es darf aber keine Ziffer bei Aktion nach Zifferneingabe (Process after Digits) angegeben werden.

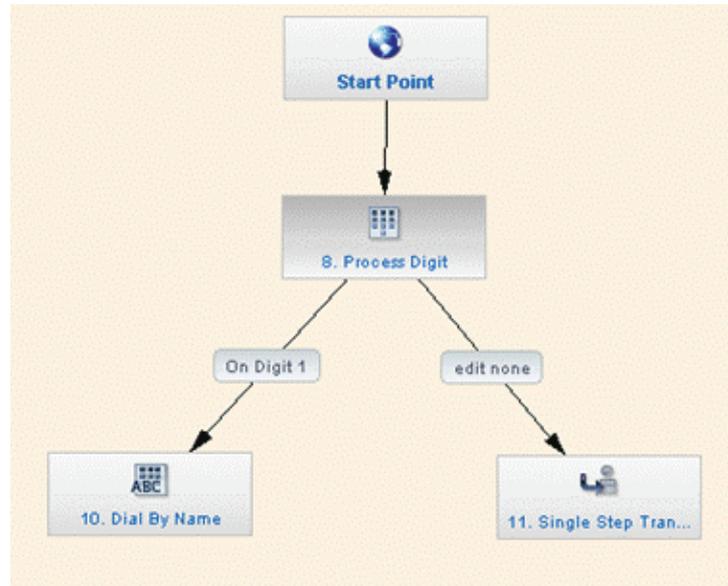
Wenn der Anrufer keine Ziffer drückt, stellt die vierte Verzweigung den Anrufer zum Operator durch. In den Objekteigenschaften wird dann bei der Zielnebenstelle z.B. die Nummer des Operators angegeben.

Standardmäßig wartet das System 5 Sekunden auf eine gültige Zifferneingabe, so wie es in Zeitüberschreitung bei Zifferneingabe (Digits Timeout) definiert ist. Danach wird der Anruf zum Operator durchgestellt.

Im Feld Maximale Zifferanzahl (Max Digits Allowed) wird definiert, dass der Anrufer nur eine Ziffer zu drücken braucht.

## Beispiel 2

Dieses Beispiel zeigt einen AutoAttendant CCV, in dem der Anrufer eine bestimmte Person über ihren Namen erreichen kann. Dadurch kann z.B. der Operator entlastet werden. Die Nachricht 1stgreetings.wav spielt dem Anrufer folgende Ansage vor: Danke, dass Sie die Firma X angerufen haben. Wenn Sie den Namen der Person kennen, die Sie sprechen wollen, drücken Sie die 1 oder warten Sie, um mit dem Operator verbunden zu werden.



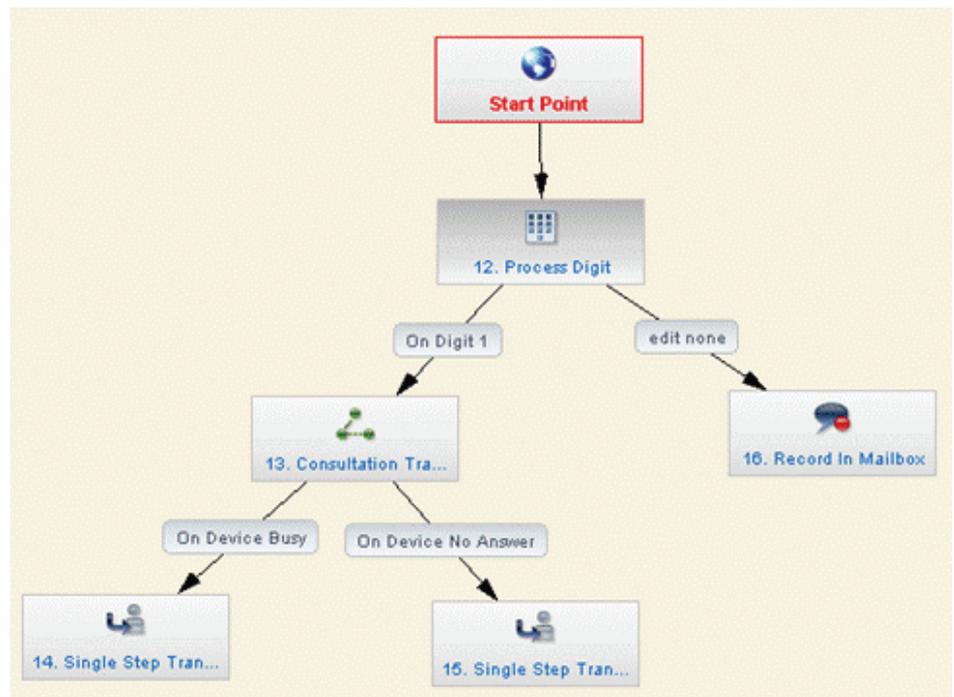
Die Regel dazu wird mit dem Objekt Zifferneingabe (Process Digit) erstellt. Das Objekt hat nur die eine Verzweigung, die in Mögliche Ziffern (Accepted Digits) definiert wird. Die Verzweigung wird mit dem Objekt Nach Name wählen (Dial by Name) realisiert. Das bedeutet, dass das System den Anruf bei Erfolg durchstellt, oder den Anrufer nochmals auffordert, Vor- und Nachnamen der gewünschten Person einzugeben.

Das System wartet 10 Sekunden auf eine gültige Zifferneingabe, so wie es in Zeitüberschreitung bei Zifferneingabe (Digits Timeout) definiert ist. Danach wird der Anruf mit dem Objekt Einzelschrittübergabe (Single Step Transfer) zum Operator durchgestellt. In den Objekteigenschaften wird dann bei der Zielnebenstelle die Nummer des Operators angegeben.

Im Feld Maximale Zifferanzahl (Max Digits Allowed) wird definiert, dass der Anrufer nur eine Ziffer zu drücken braucht.

### Beispiel 3

Dieses Beispiel zeigt eine Regel mit dem Objekt Übergabe nach Rückfrage (Consultation Transfer). Im Gegensatz zum Single Step Transfer muss hier definiert werden, wie sich das System verhält für den Fall, dass das Ziel belegt ist oder keine Antwort kommt.



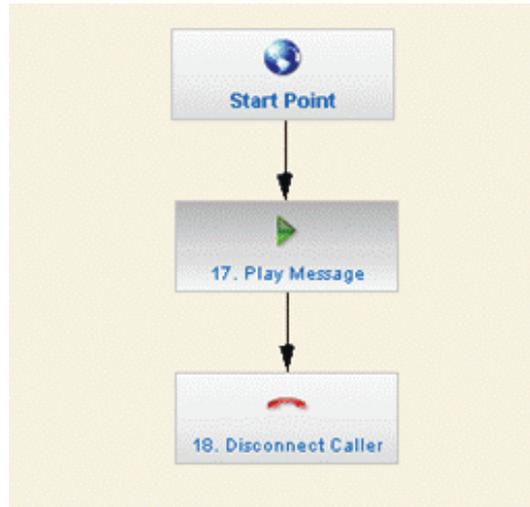
Die Regel dazu wird mit dem Objekt Zifferneingabe (Process Digit) erstellt. Das Objekt hat nur die eine Verzweigung, die in Mögliche Ziffern (Accepted Digits) definiert wird. Die Verzweigung wird mit dem Objekt Übergabe nach Rückfrage (Consultation Transfer) realisiert. In den Objekteigenschaften wird die Zielnebenstelle definiert. Das bedeutet, dass das System den Anruf durchstellt, wenn der Angerufene antwortet. Ist der Anschluss belegt, wird der Anruf mit dem Objekt Einzelschrittübergabe (Single Step Transfer) an den Operator weitergeleitet. Wird der Anruf nicht beantwortet, wird der Anruf mit dem Objekt Einzelschrittübergabe (Single Step Transfer) an eine andere Durchwahlnummer weitergeleitet.

Das System wartet 10 Sekunden auf eine gültige Zifferneingabe, so wie es in Zeitüberschreitung bei Zifferneingabe (Digits Timeout) definiert ist. Danach wird der Anruf auf die Sprachbox des definierten Teilnehmers durchgestellt.

Im Feld Maximale Zifferanzahl (Max Digits Allowed) wird definiert, dass der Anrufer nur eine Ziffer zu drücken braucht.

#### Beispiel 4

Dieses Beispiel kann üblicherweise für den Nachtbetrieb oder für die Ferienzeit verwendet werden. Es spielt eine Nachricht z. B. der Form "Wir sind leider zur Zeit nicht erreichbar. Unsere Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag 9.00 bis 17.00 Uhr. Bitte versuchen Sie es dann." Anschließend wird der Anruf beendet.



#### Verwandte Themen

- [AutoAttendant](#)

## 14 Sprachnachrichten und Faxe

Die Dienste Sprachnachrichten und Fax stellen dem Teilnehmer über myPortal und myPortal for Outlook komfortable Oberflächen für das Empfangen und Verwalten von Sprach- und Faxnachrichten zur Verfügung. Zusätzlich kann der Teilnehmer über den OpenScape Office Fax-Drucker selber Faxe versenden.

Die Dienste Sprachnachrichten und Fax können von Teilnehmern mit den Systemtelefonen OpenStage HFA und TDM (nicht SIP), optiPoint 410/420 HFA und optiPoint 500 genutzt werden.

Neben dem integrierten Dienst Fax können auch Faxgeräte über die a/b- bzw. ISDN-Schnittstelle angeschlossen werden.

### Verwandte Themen

- [Sprachbox](#)
- [Ansagen für die Sprachbox](#)
- [Faxbox](#)
- [Gruppen für Sprach- und Faxnachrichten](#)
- [Senden von Faxen mit dem OpenScape Office Fax-Drucker](#)
- [E-Mail-Weiterleitung von Nachrichten](#)
- [SMS-Benachrichtigung](#)

### 14.1 Sprachbox

Ist ein Teilnehmer nicht erreichbar, kann die Sprachbox die Anrufe entgegennehmen und Sprachnachrichten aufzeichnen. Die Sprachnachrichten werden zentral in der Sprachbox gespeichert.

Die Funktion der Sprachbox ist vergleichbar mit der eines Anrufbeantworters, mit dem Unterschied, dass der Teilnehmer kein eigenes Gerät hat, sondern ihm die Funktionalität durch zur Verfügung gestellt wird.

---

**INFO:** Synonym werden für Sprachbox auch die Begriffe "Voice-Mailbox", "Voicebox", "Briefkasten" und "Anrufbeantworter" verwendet.

---

Über myPortal und myPortal for Outlook oder das Telefon kann der Teilnehmer auf seine Sprachnachrichten zugreifen. Über myAttendant kann der Vermittlungsplatz auf die Sprachnachrichten der Teilnehmer zugreifen, die dies explizit erlauben.

Sprachnachrichten können auch von einem beliebigen externen Telefon durch die Wahl der Rufnummer der Sprachbox (Anlagenrufnummer und Rufnummer der Sprachbox z.B. 089 123 71) gefolgt von der Eingabe der Rufnummer des Teilnehmers und der Eingabe des Kennworts (zum Schutz vor unbefugtem Abhören der Sprachnachrichten) abgerufen werden.

Es werden nur Sprachnachrichten aufgezeichnet, die länger sind als zwei Sekunden.

### **Verwaltung von Sprachnachrichten**

Der Teilnehmer kann seine Sprachnachrichten über Telefon oder über PC abhören. Der Teilnehmer verwaltet die eingegangenen Sprachnachrichten mit den Ordnern, wie z. B. Posteingang, Abgespielt, Gespeichert oder Gelöscht.

Die Sprachnachrichten können auch zurückgespielt, angehalten und an einen anderen Teilnehmer weitergeleitet werden. Zusätzlich kann der Teilnehmer Sprachnachrichten im .war-Format abspeichern und an eine beliebige E-Mail-Adresse weiterleiten. Beim Abhören einer Sprachnachricht kann der Teilnehmer direkt die Person zurückrufen, die ihm die Nachricht hinterlassen hat.

Über die Sprachbox verwaltet der Teilnehmer auch aufgezeichnete (mitgeschnittene) Gespräche. Aufgezeichnete Gespräche werden in der Sprachbox mit einem entsprechenden Symbol gekennzeichnet.

Der Administrator kann bestimmen, wie lange Sprachnachrichten in der Sprachbox aufbewahrt werden. Steht kein Speicherplatz mehr für Sprachnachrichten zur Verfügung, können keine Sprachnachrichten mehr aufgezeichnet werden. Deshalb erhält der Administrator eine Nachricht über die E-Mail-Weiterleitung, sobald die Festplatte einen kritischen Füllstand erreicht hat (wenn vom Administrator entsprechend konfiguriert).

### **Priorisierung von Sprachnachrichten**

Der Anrufer kann Sprachnachrichten als normal, dringend oder vertraulich priorisieren. Dadurch kann der Teilnehmer besser entscheiden, auf welche Nachrichten er sofort reagieren sollte, bevor er sich alle Sprachnachrichten anhört.

In myPortal und myPortal for Outlook wird die Priorisierung der vorliegenden Sprachnachrichten durch unterschiedliche Farben dargestellt.

Hört der Teilnehmer seine Sprachnachrichten über Telefon ab, dann erhält er als erstes die Information, wieviele Nachrichten dringend, vertraulich und normal sind. Dann werden die dringenden Nachrichten zuerst abgespielt.

Werden die Sprachnachrichten als E-Mail weitergeleitet, werden als dringend gekennzeichnete Sprachnachrichten als E-Mail mit hoher Priorität gekennzeichnet.

### **Umfang für die Sprachbox**

Der Administrator kann den Umfang der Sprachbox festlegen. Er kann wählen zwischen:

- **Voll:** Voller Funktionsumfang für die Sprachbox (Standardwert)
- **Kurzmenü:** Es werden keine Ansagen der Profile (AutoAttendant) abgespielt.
- **Kein Menü:** Nach der Begrüßungsansage wird der Anrufer direkt zur Nachrichten-Aufzeichnung weitergeleitet.

### **Anzeigen neuer Nachrichten am Telefon**

Neue Sprachnachrichten werden am Telefon signalisiert. Sobald die Sprachnachricht abgespielt wurde, werden die Anzeigen gelöscht.

Die Art der Signalisierung neuer Sprachnachrichten ist endgerätespezifisch:

- Bei allen Telefonen erfolgt eine akustische Signalisierung mittels Sonderwählton.
- Bei Systemtelefonen ohne Display leuchtet zusätzlich die Briefkasten-Taste (wenn eingerichtet).
- Bei Systemtelefonen mit Display leuchtet die Briefkasten-Taste (wenn eingerichtet) und im Display wird eine Meldung ausgegeben.

### **Benachrichtigungsdienst**

Über myPortal oder myPortal for Outlook kann der Teilnehmer festlegen, ob die Information über das Eintreffen einer neuen Sprachnachricht weitergeleitet werden soll und zu welchem Ziel.

Der Teilnehmer kann bestimmen, ob die Nachricht als E-Mail weitergeleitet wird. Weiterhin kann der Teilnehmer bestimmen, ob er beim Eintreffen einer neuen Sprachnachricht durch einen Telefonanruf oder durch eine SMS benachrichtigt wird.

### **Verwandte Themen**

- [Sprachnachrichten und Faxe](#)
- [Ansagen für die Sprachbox](#)
- [Gruppen für Sprach- und Faxnachrichten](#)
- [SMS-Benachrichtigung](#)

## 14.2 Ansagen für die Sprachbox

Wird ein Anrufer auf die Sprachbox weitergeleitet, hört er die für die Sprachbox des Teilnehmers eingestellten Ansagen und kann so gezielt über z. B. den Anwesenheitsstatus des Teilnehmers unterrichtet werden.

Standardmäßig sind Ansagen in allen Sprachen vorhanden. Der Administrator kann die Standardansagen durch das Hochladen von Audio-Dateien ändern. Der Teilnehmer kann zusätzlich persönliche Ansagen für seine Sprachbox aufzeichnen. Jeder Teilnehmer sollte als persönliche Ansagen seinen Namen und ggf. eine Begrüßung aufzeichnen.

### Statusbezogene Sprachbox-Ansagen

Abhängig vom gesetzten Anwesenheitsstatus ändern sich automatisch die Ansagen der Sprachbox, z. B.: Ist der Anwesenheitsstatus **Besprechung**, dann lautet die Ansage z. B.: Der Teilnehmer ist in einer Besprechung bis heute 15.00 Uhr. Wenn das eingetragene Ende einer Besprechung erreicht ist, aber der Teilnehmer seinen Anwesenheitsstatus noch nicht auf Büro zurückgeändert hat, dann wird die Ansage der Sprachbox automatisch angepasst oder der Anwesenheitsstatus wechselt automatisch zurück auf Büro (durch den Teilnehmer konfigurierbar).

### Systemsprache für die Ansagen der Sprachbox

Die Systemsprache der Sprachbox kann mit HiPath OpenScape Office eingestellt werden. Zusätzlich kann der Teilnehmer die Sprache seiner Sprachbox selbst einstellen. Ein Anrufer hört dann die teilnehmerbezogenen Ansagen in vom Teilnehmer eingestellten Sprache und die systembezogenen Ansagen in der Systemsprache.

### Ansagen in Abhängigkeit von Anwesenheitsstatus und Profil

Die folgende Tabelle beschreibt, welche Begrüßung der Anrufer abhängig vom gesetzten Anwesenheitsstatus und dem eingestellten Profil hört. Das Anrufermenü steht hier für den zentralen AutoAttendant (siehe auch Themenbereich *AutoAttendant*). Das Profil steht hier für den persönlichen AutoAttendant des Teilnehmers. Standardbegrüßung, Name und benutzerdefinierte Begrüßung für Profile sind vom Teilnehmer aufzuzeichnen. Abhängig von der Konfiguration kann das Anrufermenü unterschiedlich lang oder auch nicht verfügbar sein.

|  | <b>Besetzt<br/>Nicht angenommen<br/>Anrufschutz</b> | <b>Besprechung<br/>Krank<br/>Pause<br/>Außer Haus<br/>...</b>             |
|--|---|---|
| Sprachbox mit Anwesenheitsstatus                         | Standardbegrüßung +<br>Anrufermenü                  | Name +<br>Anwesenheitsstatus +<br>Anrufermenü                             |
| Sprachbox bei gesperrtem Anwesenheitsstatus              | Standardbegrüßung +<br>Anrufermenü (wenn aktiviert) |   |
| Profile mit dynamischer Ansage                           | Benutzerdefinierte Begrüßung für Profil             | Name +<br>Anwesenheitsstatus +<br>Benutzerdefinierte Begrüßung für Profil |
| Profile, wenn dynamische Ansage übersprungen werden soll | Benutzerdefinierte Begrüßung für Profil             |   |

#### Verwandte Themen

- [Sprachnachrichten und Faxe](#)
- [Sprachbox](#)

## 14.3 Faxbox

Über die Faxbox kann ein Teilnehmer Faxnachrichten direkt über myPortal oder myPortal for Outlook empfangen ohne ein eigenes Faxgerät zu haben. Die Faxnachrichten werden zentral in der Faxbox gespeichert.

Über myPortal und myPortal for Outlook kann der Teilnehmer auf seine Faxnachrichten zugreifen. Über myAttendant kann der Vermittlungsplatz auf die Faxnachrichten der Teilnehmer zugreifen, die dies explizit erlauben. Über myAgent können Faxe an einen oder mehrere Agenten (Fax-Gruppe) weitergeleitet werden.

#### Verwaltung von Faxnachrichten

Der Teilnehmer kann die empfangenen Faxnachrichten verwalten, indem er sie in die Ordner, wie z. B. Gespeichert oder Gelöscht, verschiebt. Die Faxnachrichten können auch an einen anderen Teilnehmer weitergeleitet werden. Zusätzlich kann der Teilnehmer Faxnachrichten im .tif-Format abspeichern und an eine beliebige E-Mail-Adresse weiterleiten.

Faxnachrichten in der Faxbox werden im Gegensatz zu Sprachnachrichten nicht automatisch gelöscht, da Faxnachrichten nur wenig Speicherplatz belegen.

### Verwandte Themen

- [Sprachnachrichten und Faxe](#)
- [Sprachbox](#)
- [myPortal](#)
- [myPortal for Outlook](#)
- [Gruppen für Sprach- und Faxnachrichten](#)
- [Senden von Faxen mit dem OpenScape Office Fax-Drucker](#)
- [E-Mail-Weiterleitung von Nachrichten](#)

## 14.4 Gruppen für Sprach- und Faxnachrichten

Über Gruppen können empfangene Sprachnachrichten an mehrere Teilnehmer weitergeleitet werden. Faxnachrichten werden in der Faxbox der Gruppe gespeichert und alle Gruppenmitglieder können auf die Faxnachrichten zugreifen.

In einigen Fällen kann es sinnvoll sein, dass der Administrator Gruppen für Sprach- und Faxnachrichten einrichtet, z. B. eine Gruppe für ein Team oder eine Gruppe für eine Abteilung. Die Nachricht wird dann an die Sprachbox der Gruppe gesendet und von dort aus an alle Teilnehmer der Gruppe weitergeleitet. Jeder Teilnehmer einer Gruppe bekommt so die Nachricht in seine eigene Sprachbox. Alle Teilnehmer der Gruppen erhalten die Nachricht gleichzeitig. Löscht ein Teilnehmer der Gruppe eine Nachricht, so wird diese Nachricht auch bei den anderen Teilnehmern der Gruppe gelöscht.

Standardmäßig ist für jeden Gruppen-/Sammelanschluss auch eine Sprachbox konfiguriert. Diese Sprachbox ist unter derselben Rufnummer erreichbar, wie auch die Gruppe. Wenn eine Gruppe nur als Gruppe für Sprachnachrichten konfiguriert ist, wird ein Anruf sofort an die Sprachbox weitergeleitet, ohne dass erst ein Telefon klingelt.

Gruppen für Faxnachrichten können eingerichtet werden für Mobiltelefon Integration, Teamschaltung und Chef/Sekretär. Bei der Konfiguration einer Gruppe für Faxnachrichten wird eine bereits für den Master der Gruppe (erstes Telefon) konfigurierte Faxbox für die Gruppe verwendet. Bereits konfigurierte Faxboxen der anderen Gruppenmitglieder werden gelöscht. Beim Löschen einer Gruppe bleibt die Faxbox nur für den Master der Gruppe erhalten.

### Verwandte Themen

- [Sprachnachrichten und Faxe](#)
- [Sprachbox](#)

## 14.5 Senden von Faxen mit dem OpenScape Office Fax-Drucker

Über den OpenScape Office Fax-Drucker kann der Teilnehmer Faxe versenden.

Der OpenScape Office Fax-Drucker kann aus allen gängigen Windows-Programmen verwendet werden. Fax-Gruppen erleichtern die Verteilung. Faxe werden als E-Mail oder direkt auf den Desktop gesendet. Ein Popup-Fenster teilt dem Teilnehmer mit, ob der Faxversand erfolgreich war oder nicht.

Die Installation des OpenScape Office Fax-Druckers beinhaltet den Fax-Treiber und den OpenScape Office Cover Page Editor, mit dem der Teilnehmer die Fax-Deckblätter an seine persönlichen Bedürfnisse anpassen kann.

In der Kopfzeile des Faxes dürfen nur Zeichen aus dem ANSI-Zeichensatz verwendet werden, d.h. es dürfen keine Sonderzeichen oder Umlaute vorkommen. Da die Kopfzeile automatisch generiert wird, u.a. auch aus dem Namen des Teilnehmers, darf der Name des Teilnehmers auch keine Sonderzeichen oder Umlaute enthalten.

### Verwandte Themen

- [Sprachnachrichten und Faxe](#)
- [Faxbox](#)

## 14.6 E-Mail-Weiterleitung von Nachrichten

Der Teilnehmer kann sich seine neuen Nachrichten als E-Mail zusenden lassen.

Abhängig vom Anwesenheitsstatus kann der Teilnehmer bestimmen, ob die neue Nachricht als E-Mail weitergeleitet werden soll. Der Teilnehmer erhält die E-Mail an die E-Mail-Adresse, die er in myPortal oder myPortal for Outlook in seinen persönlichen Daten definiert hat.

Die als dringend gekennzeichneten Sprachnachrichten werden als E-Mail mit hoher Priorität versendet.

### Verwandte Themen

- [Sprachnachrichten und Faxe](#)
- [Sprachbox](#)
- [Faxbox](#)

## 14.7 SMS-Benachrichtigung

Der Teilnehmer kann sich über myPortal oder myPortal for Outlook die Information über das Eintreffen einer neuen Nachricht als SMS auf sein Mobiltelefon senden lassen.

Abhängig vom Anwesenheitsstatus kann der Teilnehmer bestimmen, ob er bei einer neuen Nachricht in der Sprachbox über SMS informiert werden soll. Die SMS wird aus einer E-Mail heraus generiert.

Zum Empfang von SMS-Benachrichtigungen muss zunächst eine persönliche mobile E-Mail-Adresse des jeweiligen Providers aktiviert werden. Der Teilnehmer sendet dazu eine Aktivierungs-SMS an eine Kurzwahl-Nummer. Der Teilnehmer erhält dann per SMS seine persönliche E-Mail-Adresse, die sich in der Regel aus der Rufnummer und dem Gateway-Namen zusammensetzt. So wäre z. B. für einen T-Mobile-Kunden mit der Rufnummer 0171/1234 567 die mobile E-Mail-Adresse: 01711234567@t-mobile-sms.de. Analog gilt dies auch für andere Netze.

### **Systemspezifische Information**

Die Länge der SMS-Nachricht ist auf 160 Zeichen beschränkt. Der Text von längeren SMS (E-Mails) wird abgeschnitten und geht verloren.

### **Verwandte Themen**

- [Sprachnachrichten und Faxe](#)
- [SMS-Template](#)
- [Sprachbox](#)
- [SMS-Template](#)

## **14.7.1 SMS-Template**

Über ein SMS-Template wird eine E-Mail in eine SMS umgewandelt. Damit können E-Mails auch an ein Mobiltelefon weitergeleitet werden.

Ein SMS-Template besteht aus den Bereichen Template-Details und SMS-Details. Der Administrator muss im Bereich Template-Details den Namen des Templates eingeben, der üblicherweise der Name des E-Mail-to-SMS-Providers ist. Die Auswahlmöglichkeiten unter VSL-Felder unterstützen den Administrator bei der Erstellung des Templates. Die jeweilige Auswahl wird in den Textbereich des Templates in Doppelklammern eingefügt.

Die Angaben im Bereich SMS-Details sind abhängig vom Provider. Bei Empfänger muss der Administrator die E-Mail-Adresse eingeben, an die die SMS geschickt werden soll. Die Angaben in der Betreffzeile sind entweder frei wählbar oder der Administrator muss hier z. B. die Kundennummer eintragen.

---

**INFO:** Jeder Provider benötigt ein spezifisches Template. Die erforderlichen Daten erfahren Sie über die Homepage des jeweiligen SMS-Providers.

---

### **Verwandte Themen**

- [SMS-Benachrichtigung](#)

## 15 Instant Messaging

Instant Messaging (Sofortnachricht) ist ein Dienst, bei dem interne Teilnehmer innerhalb der OpenScape Office Applikationen in Echtzeit kommunizieren können (chatten).

Dies ist sinnvoll, wenn ein Teilnehmer besetzt ist, aber auf diesen besetzten Teilnehmer ein wichtiger Anruf wartet. Der Vermittlungsplatz, aber auch jeder andere Teilnehmer, kann dann dem besetzten Teilnehmer eine Instant Message schicken, um ihm den wichtigen Anruf mitzuteilen. Die Instant Message erscheint sofort auf dem Bildschirm des telefonierenden Teilnehmers.

Instant Messaging ist damit schneller als E-Mail.

---

**INFO:** Weitere Informationen finden Sie in den entsprechenden Bedienungsanleitungen der OpenScape Office Applikationen.

---

## 16 Aufzeichnung von Telefongesprächen

Der Teilnehmer kann Gespräche oder Teile davon aufzeichnen und unter seinen Sprachnachrichten speichern.

Die Sprachaufzeichnung ist für alle OpenScape Office Teilnehmer aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.

Das Aufzeichnen oder Abhören von Gesprächen wird über die OpenScape Office Applikationen gesteuert.

---

**INFO:** Weitere Informationen finden Sie in den entsprechenden Bedienungsanleitungen zu myPortal und myPortal for Outlook.

---

Aufgezeichnete Gespräche werden in der Sprachbox mit der dazugehörigen Rufnummer abgelegt und durch einen roten Punkt gekennzeichnet.

Es können nur Gespräche zwischen zwei Teilnehmern aufgezeichnet werden.

Ein Teilnehmer muss dabei ein interner Teilnehmer sein, der andere Teilnehmer kann ein externer oder interner Teilnehmer sein.

Der Gesprächspartner muss darüber informiert werden, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. In einigen ausgewählten Ländern (z. B. Frankreich) wird der Gesprächspartner automatisch darüber informiert.

### **Systemspezifische Informationen**

Die maximale Dauer für die Sprachaufzeichnung (Nachrichtenlänge) kann zwischen 1 bis 60 Minuten betragen (Standardwert 15 Minuten).

## 17 Datensicherung und -wiederherstellung

Die Konfigurationsdaten können mit OpenScape Office Assistant gesichert und wiederhergestellt werden.

Folgende Konfigurationsdaten werden gesichert:

- OpenScape Office
- Media Extension Bridge (MEB)
- CSTA Service Provider (CSP)

---

Die HiPath 3000-Daten in der SQL-Datenbank sind nicht Teil der Datensicherung.

---

Die Konfigurationsdaten des Kommunikationssystems werden in einem Backup-Set abgespeichert. Jede Sicherung erzeugt ein eigenes Backup-Set. Die Sicherung kann sofort manuell oder automatisch zu bestimmten Zeitpunkten durchgeführt werden.

Es kann auf unterschiedliche Medien gesichert werden (wie z. B. auf ein USB-Medium oder einen FTP-/SFTP-Server).

### Verwandte Themen

- [Backup-Sets](#)
- [Medien](#)
- [Sofortiges Sichern](#)
- [Zeitgesteuertes Sichern](#)
- [Wiederherstellen](#)

### 17.1 Backup-Sets

Die Konfigurationsdaten des Kommunikationssystems werden in einem Backup-Set gesichert.

Übersteigt die Anzahl der gespeicherten Backup-Sets den eingestellten Wert, so werden die ältesten Backup-Sets gelöscht.

#### Backup-Set-Daten

Folgende Daten zu einem Backup-Set werden angezeigt:

- **Archivname:** Name des Backup-Sets.
- **Grösse:** Größe des Backup-Sets in Bytes.
- **Erstellungsdatum:** Datum, an dem das Backup-Set erstellt wurde.

- **Kommentar:** Kommentar, der bei der Erstellung des Backup-Sets mit angegeben wurde (optional).

#### Verwandte Themen

- [Datensicherung und -wiederherstellung](#)

## 17.2 Medien

Auf den Medien werden die Backup-Sets gesichert.

Für die Sicherung können folgende Medien verwendet werden:

- USB-Medium (z. B. USB-Festplatte oder USB-Stick)
- FTP-/SFTP-Server
- Netzlaufwerk

---

**INFO:** Soll eine USB-Festplatte, eine Partition einer USB-Festplatte oder ein USB-Stick für das Backup verwendet werden, so muss diese(r) mit FAT-32 formatiert sein. Vom einem NTFS formatierten USB-Medium kann nur gelesen werden. Sind mehrere Partitionen vorhanden, ist eine Sicherung nur auf der ersten Partition möglich!

---

---

**INFO:** Für die Sicherung der Konfigurationsdaten auf einem FTP-/SFTP-Server oder einem Netzlaufwerk muss der Benutzer Schreibrechte für das gewünschte Verzeichnis haben.

---

FTP-/SFTP-Server und Netzlaufwerke können als neue Medien hinzugefügt, bearbeitet oder gelöscht werden. FTP-/SFTP-Server und Netzlaufwerke können auch mehrfach angegeben werden, wenn dabei unterschiedliche Verzeichnisse genutzt werden.

Für jedes Medium kann festgelegt werden, wieviele Backup-Sets maximal in dem Verzeichnis abgelegt werden dürfen.

#### Verwandte Themen

- [Datensicherung und -wiederherstellung](#)

## 17.3 Sofortiges Sichern

Die Konfigurationsdaten können manuell sofort gesichert werden.

Der Name des Backup-Sets wird bei der Sicherung automatisch vergeben. Er beinhaltet u.a. das Datum, an dem die Sicherung durchgeführt wird. Um das Backup-Set bei einer möglichen Wiederherstellung leichter identifizieren zu können, kann ein Kommentar angegeben werden.

### Verwandte Themen

- [Datensicherung und -wiederherstellung](#)

## 17.4 Zeitgesteuertes Sichern

Über eine Zeitsteuerung können die Konfigurationsdaten automatisch gesichert werden. Zeitpunkt und Intervall der automatischen Sicherung ist einstellbar.

Die zeitgesteuerte Datensicherung kann täglich oder wöchentlich für eine feste Uhrzeit geplant werden und startet dann automatisch.

### Verwandte Themen

- [Datensicherung und -wiederherstellung](#)

## 17.5 Wiederherstellen

Die Wiederherstellung der Konfigurationsdaten erfolgt manuell über die Backup-Sets.

### Verwandte Themen

- [Datensicherung und -wiederherstellung](#)

## 18 Software-Update

Mit Hilfe von Software-Updates wird die Software von OpenScape Office aktualisiert.

Auf der Startseite von OpenScape Office Assistant wird die Version der installierten Software angezeigt.

Das Software-Update kann sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt eingeleitet werden.

---

**INFO:** Die Software-Aktualisierung sollte außerhalb der Kundengeschäftszeiten durchgeführt werden, da der OpenScape Office Server dazu neu gestartet werden muss. Während des Neustarts sind OpenScape Office und die OpenScape Office Applikationen nicht funktionsfähig.

---

### Image-Dateien

Für die Aktualisierung der Software werden Image-Dateien benötigt, die die aktuelle Software von OpenScape Office und den Applikationen enthalten.

Es gibt folgende Möglichkeiten die Image-Datei zu laden:

- Laden der Image-Datei via Web-Server  
Die Image-Datei befindet sich auf einem Web-Server. Der Web-Server kann sich im Internet oder im internen Netz befinden. Der Zugriff ist über HTTP oder HTTPS möglich.
- Laden der Image-Datei direkt aus einem Verzeichnis im internen Netz  
Die Image-Datei befindet sich auf einem PC im internen Netz in einem Verzeichnis.

---

**INFO:** Wird eine Image-Datei für OpenScape Office über einen Web-Server geladen, erscheint die Abfrage nach dem Zeitpunkt der Software-Aktivierung bevor die Datei auf den OpenScape Office Server geladen wird. Der Zeitpunkt der Software-Aktivierung sollte mindestens 60 min später als der Zeitpunkt des Software-Downloads angegeben sein.

---

## 19 Wartung

Das Administrationsprogramm OpenScape Office Assistant bietet verschiedene Funktionen zur Überwachung und Wartung von OpenScape Office.

Der Administrator kann

- Informationen über das System abrufen,
- Diagnose-Dateien erzeugen, mit deren Hilfe Fehler gefunden und behoben werden können,
- Installationsdateien zu den OpenScape Office Applikationen und deren Bedienungsanleitungen verteilen,
- einen Restart (Neustart) oder einen Reload von OpenScape Office auslösen,
- Einstellungen der Protokolldateien festlegen,
- Einstellungen für Benachrichtigungen festlegen,
- Aufbewahrungszeiten der Wartungsdaten festlegen,
- Zeitpunkt für die Bereinigung der Wartungsdaten festlegen,
- das Aufzeichnen von Telefongesprächen aktivieren oder deaktivieren.
- Abwurf bei Ansage konfigurieren

### Verwandte Themen

- [Download-Center](#)
- [Inventory des Systems](#)
- [Diagnose-Daten](#)
- [Restart und Reload](#)
- [Protokolldateien](#)
- [Benachrichtigungen](#)
- [Aufbewahrungszeiten für Wartungsdaten](#)
- [Bereinigung der Wartungsdaten](#)
- [Aufzeichnung von Telefongesprächen](#)
- [Abwurf bei Ansage](#)

### 19.1 Download-Center

Im Download-Center sind die Installationsdateien zu den OpenScape Office Applikationen und deren Bedienungsanleitungen hinterlegt.

### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.2 Inventory des Systems

Anhand des Inventorys kann der Administrator Informationen über die Hardware und Software von OpenScape Office ermitteln.

Folgende Informationen des OpenScape Office Servers werden mit OpenScape Office Assistant angezeigt:

- IP-Adresse
- Hostname
- Aktuelle Software-Version
- Speicherkapazitäten der integrierten Datenträger

### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.3 Diagnose-Daten

Anhand von Diagnose-Daten können Programmschritte und ihre Resultate während eines Programmablaufs aufgezeichnet werden. Damit kann ein Fehler bis zur seiner Ursache zurückverfolgt werden.

Es können folgende Diagnose-Daten generiert werden:

- Traces  
Traces dienen der Analyse von fehlerhaften Programmabläufen. In einem Trace werden checkpointähnliche Zwischenstände und Prozessketten aufgezeichnet. So kann z. B. geprüft werden, ob in einem Programmablauf die Variablen korrekt deklariert wurden, den Verkettungen wie gewünscht gefolgt wurde oder die Parameter mit den richtigen Zuständen übergeben wurden. Traces werden automatisch im Hintergrund aufgezeichnet.
- CoreLogs  
CoreLogs werden beim Absturz einer Komponente oder des Systems geschrieben und enthalten ein Speicherabbild und Informationen über den Prozesszustand. Anhand dieser Daten lässt sich analysieren, in welchem Zustand sich die Prozesse befanden und welcher Prozess z. B. in einem falschen Speicherbereich zugegriffen hat. CoreLogs werden nur dann aufgezeichnet, wenn der Dienst Watchdog, der permanent läuft und den Systemzustand überwacht, die Anforderung zum Schreiben der Daten in das Corefile anstößt.

Übersteigt die Menge der gespeicherten Diagnose-Daten eine bestimmte Speicherplatzgröße, so werden die ältesten Diagnose-Daten automatisch gelöscht. Die Diagnose-Daten können auch manuell gelöscht werden.

### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.4 Restart und Reload

Über OpenScape Office Assistant kann der Administrator einen Restart (Neustart) oder einen Reload von OpenScape Office auslösen.

### Restart

Wird ein Restart ausgelöst, fährt OpenScape Office kontrolliert herunter und ist nach dem Neustart wieder betriebsbereit. Alle Einstellungen bleiben erhalten.

### Reload

Wird ein Reload ausgelöst, befindet sich OpenScape Office nach dem Hochlauf wieder im Grundzustand. Alle Einstellungen sind gelöscht.

### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.5 Protokolldateien

Der Programmablauf des Systems und der integrierten Applikationen wird systemintern überwacht und in Protokolldateien aufgezeichnet

Es gibt eine Protokolldatei für das System und Protokolldateien für die integrierten Applikationen (Client-Protokolldateien, oder Client Logs).

### Systemprotokolldatei

Die Detailtiefe der Protokollaufzeichnung kann über die in der folgenden Tabelle genannten **Systemprotokolle** eingestellt werden.

| Systemprotokolle                             | Standardeinstellung |
|--|---------------------|
| Trace-Meldungen protokollieren (ausführlich) | Nicht aktiviert     |
| Debug-Meldungen protokollieren (ausführlich) | Aktiviert           |
| Informationsmeldungen protokollieren         | Aktiviert           |
| Benachrichtigungen protokollieren            | Aktiviert           |
| Warnmeldungen protokollieren                 | Aktiviert           |
| Fehlermeldungen protokollieren               | Aktiviert           |
| Wichtige Benachrichtigungen protokollieren   | Aktiviert           |
| Alarmmeldungen protokollieren                | Aktiviert           |
| Notfallmeldungen protokollieren              | Aktiviert           |

Die Ergebnisse aller aktivierten **Systemprotokolle** werden täglich in eine Systemprotokolldatei mit der Bezeichnung vs-jjjj-mm-tt.log (zum Beispiel vs-2009-01-16.log) eingetragen und auf dem OpenScape Office Server unter /var/system/trace\_log/vsl/log abgelegt.

Änderungen der Einstellungen für die **Systemprotokolle** sollten nur durch erfahrene Administratoren und nur in Absprache mit dem zuständigen Service-Support erfolgen.

---

**INFO:** Die Auswertung der Protokolldateien ist ausschließlich durch die Entwicklung möglich.

---

### Client-Protokolldateien (Client Logs)

Client Logs sind die Protokolldateien der integrierten Applikationen. Für jede Applikation (myPortal, myAttendant usw.) und jeden Teilnehmer (Anwender) wird ein eigenes Verzeichnis angelegt in das die jeweiligen Client-Protokolldateien abgelegt werden. Protokolliert werden darin die Aktivitäten eines Teilnehmers, wie beispielsweise der Start der Applikation, gehende und kommende Anrufe.

Definiert werden kann der Pfad, in dem das Verzeichnis "HOO-Logs" mit den Verzeichnissen der einzelnen Applikationen abgelegt werden soll. Dabei kann gewählt werden, ob das Verzeichnis auf jedem Client-PC oder auf einem zentralen, im Netz befindlichen PC oder Server abgelegt werden soll.

Die Aufbewahrungszeit für Client-Protokolldateien beträgt 5 Tage. Eine Änderung ist nicht möglich.

### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.6 Benachrichtigungen

Über E-Mails können einem oder mehreren Anwendern (z. B. dem Administrator) automatisch Benachrichtigungen zugeschickt werden, um z. B. vor einem kritischem Füllstand der Festplatte zu warnen oder um über Fehler zu informieren.

Das Verschicken von E-Mails kann an folgende **Bedingungen** geknüpft werden:

| Bedingungen                                  | Standardeinstellung |
|--|---------------------|
| Warnmeldungen senden                         | Nicht aktiviert     |
| Fehlermeldungen senden                       | Nicht aktiviert     |
| Wichtige Benachrichtigungen senden           | Aktiviert           |
| Benachrichtigungen über Systemabsturz senden | Aktiviert           |

Zusätzlich kann definiert werden, wieviele der letzten Zeilen einer Protokolldatei mit der E-Mail verschickt werden sollen.

Warn- und Fehlermeldungen können im allgemeinen nur durch den zuständigen Service-Support interpretiert werden. Um den Empfang von nicht interpretierbaren E-Mails zu vermeiden, sollten ausschließlich wichtige Benachrichtigungen und Benachrichtigungen über Systemabstürze aktiviert und

damit versendet werden. Diese warnen den oder die eingetragenen Empfänger über ein mögliches Problem, das an den zuständigen Service-Support gemeldet werden muss.

#### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.7 Aufbewahrungszeiten für Wartungsdaten

Die Aufbewahrungszeiten für Nachrichten, Anrufinformationen im Anrufjournal und Protokolldateien können definiert werden.

Informationen zur **Wartung der Nachrichten** können Sie der *Administratordokumentation* im Themenbereich *Sprachnachrichten und Fax* unter *Sprachbox* entnehmen.

Informationen zur **Wartung der Anrufinformationen** können Sie der *Administratordokumentation* im Themenbereich *Journal* entnehmen.

Bei der **Wartung der Protokolldateien** werden die Protokolldateien gelöscht, die die eingestellte Aufbewahrungszeit überschritten haben. Die Standardeinstellung für die Aufbewahrungszeit der Protokolldateien ist 10 Tage.

#### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.8 Bereinigung der Wartungsdaten

Es kann eingestellt werden, zu welcher täglichen Uhrzeit das Löschen der Nachrichten, der Anrufinformationen im Anrufjournal und der Protokolldateien erfolgt, die die jeweils eingestellten Aufbewahrungszeiten überschritten haben.

Die Standardeinstellung ist 2:00 Uhr nachts.

#### Verwandte Themen

- [Wartung](#)

## 19.9 Aufzeichnung von Telefongesprächen

Telefongespräche oder Teile davon können aufgezeichnet und unter den Sprachnachrichten abgespeichert werden.

Die Sprachaufzeichnung kann für alle Teilnehmer des Kommunikationssystems aktiviert oder deaktiviert werden. Über die Applikationen myPortal und myPortal for Outlook kann die Aufzeichnung eines Telefongesprächs eingeleitet und abgehört werden. Wird das Gespräch aufgenommen, muss der

Gesprächspartner darüber informiert werden. Dies kann entweder durch eine Ansage vor der Aufzeichnung oder durch einen Hinweiston während des Gesprächs erreicht werden.

**Verwandte Themen**

- [Wartung](#)

## **19.10 Abwurf bei Ansage**

Anrufe, die keinem Teilnehmer zuzuordnen sind oder nicht beantwortet werden, werden an einen Abwurfplatz umgeleitet, damit kein Anruf verloren geht.

Wählt ein Teilnehmer die Rufnummer des Abwurfplatzes, während er eine Ansage der Sprachbox oder des AutoAttendant hört, erfolgt Abwurf. Für diesen Fall ist ein separates Abwurfziel festzulegen.

**Verwandte Themen**

- [Wartung](#)

# Stichwörter

## A

Abteilungen, OpenScape Office 32  
Anrufverteilung 38  
Anrufweiterleitung, über Zeitpläne und Regeln 50  
Ansagen für Sprachbox 57

## B

Backup-Set 67  
Benutzerschaltflächen 48  
    Layout 48  
    sortieren 48

## C

CCV-Editor 50  
Contact Center 36  
    Einschränkungen von System-Leistungsmerkmalen 46  
Cover Page Editor 63

## E

E-Mail to SMS 64  
E-Mail-Weiterleitung 63  
Externes Offline-Verzeichnis 29  
Externes Verzeichnis 29, 31

## F

Fax 57  
Fax-Drucker 63  
Fax-Nachrichten 48  
Faxnachrichten 58

## G

Gesprächsübernahme von Sprachbox 57

## I

integrierte Applikationen, siehe OpenScape Office 14  
Internes Verzeichnis 29

## L

LAN-Nachrichten 48

## M

myAgent 36  
myPortal Anrufjournal 33  
myPortal Anwesenheitsstatus 23  
myPortal Favoriten-Liste 32  
myPortal for Outlook  
    Desktop-Wahl 27

myPortal Instant Messaging 65  
myPortal Mitschneiden von Gesprächen 66  
myPortal Popup-Fenster 28  
myPortal Statusbezogene Anrufumleitung 26  
myPortal Statusbezogener AutoAttendant 49

## O

OpenScape Office 14  
    Abteilungen konfigurieren 32

## P

Persönliches Verzeichnis 29  
PopUp-Fenster 28  
Profile für Sprachbox 49

## R

Regel-Assistent 26  
Regeln für Anrufweiterleitung 50  
Reload des Kommunikationssystems auslösen 73  
Restart (Neustart) des Kommunikationssystems auslösen 73

## S

SMS-Benachrichtigung 64  
SMS-Template 64  
Sprachbox 57  
    Gesprächsübernahme 57  
    Profile 49  
    statusbezogene Ansagen 57  
Sprachnachricht 57  
    speichern 57  
Sprachnachrichten 48, 58  
statusbezogene Sprachbox-Ansagen 57  
Systeminternes Verzeichnis 29  
Systemsprache für Sprachbox 57

## T

Teilnehmerdaten für OpenScape Office 34

## U

UCD 38  
Umfang für Sprachbox 57  
Uniform Call Distribution UCD 37

## V

Verzeichnisse 29  
Voice-Mailbox, siehe Sprachbox 57

## Stichwörter

### Z

Zeitplan für Anrufweiterleitung 50

Zeitpläne für AutoAttendant 50