enreach

VISUALGROUPS 2.0

DOKUMENTATION FÜR ADMINISTRATOREN UND BENUTZER

Stand: Mai 2026

Rechtliche Hinweise

© 5/26 Enreach GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Marken: Swyx, SwyxIt! und SwyxON sind eingetragene Marken der Enreach GmbH.

Alle anderen Marken, Produktnamen, Unternehmensnamen, Handelsmarken und Servicemarken sind Eigentum der entsprechenden Rechtsinhaber.

Die Inhalte dieser Dokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Die Veröffentlichung im World Wide Web oder in sonstigen Diensten des Internets bedeutet noch keine Einverständniserklärung für eine anderweitige Nutzung durch Dritte. Jede vom deutschen Urheberrecht nicht zugelassene Verwertung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Enreach GmbH.

Die Informationen in dieser Dokumentation wurden sorgfältig auf ihre Korrektheit überprüft, können aufgrund ständiger Aktualisierung und Änderungen jedoch Fehler enthalten.

Enreach GmbH übernimmt keine Verantwortung für Druck- und Schreibfehler.

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links und machen uns diese nicht zu eigen. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Enreach GmbH

Robert-Bosch-Straße 1

D-44803 Bochum

office@enreach.de

enreach.de

INHALTSVERZEICHNIS

VisualGroups installieren 5
1.1 Systemvoraussetzungen 5
1.2 Installieren 5
1.2.1 Aktualisieren 7
1.2.2 Sichern und wiederherstellen 7
1.2.3 Speicherverzeichnisse von VisualGroups Dateien ändern 7
1.2.4 Umfang von VisualGroups Trace-Dateien ändern 8
1.2.5 Unbeaufsichtigte Installation 9
1.2.6 VisualGroups via SwyxON beziehen 10
1.3 VisualGroups zusammen mit SwyxWare Gruppen verwenden 10
1.4 Deinstallieren 11

VisualGroups konfigurieren 12
2.1 Ersteinrichtung via Konfigurationsassistent 12
2.2 Weiterführende Konfiguration 13
2.2.1 Warteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen 14
2.2.2 Rufweiterleitungsstrategien 18
2.2.3 Routing an letzten Agenten 21
2.2.4 Benutzer hinzufügen, bearbeiten und löschen 22
2.2.5 Nachbearbeitungszeit 24
2.2.6 Rückruf-Funktion 25
2.2.7 Verfügbarkeitszeiten 25
2.2.8 Skill-basiertes Routing 25
2.2.9 Warteschlangen eine Rufnummer zuordnen 26
2.2.10 Eigene Ansagen für Warteschlangen verwenden 27
2.2.11 Regelmäßige Berichte erstellen lassen, bearbeiten und anfordern 27
2.2.12 SMTP-Server-Einstellungen bearbeiten 28
2.2.13 Sprache der Benutzeroberfläche und Anzahl der VisualGroups Zeilen im Client festlegen 29
2.2.14 Datenschutzeinstellungen 30
2.2.15 LDAP-Einstellungen 30
2.2.16 Standardsprache festlegen 30
2.2.17 Kategorisierung von Anrufen 31
2.2.18 Zeitraum für Verpasste Anrufe im Client festlegen 31
2.2.19 Automatische Abmeldung 31
2.2.20 VisualGroups über HTTPS/SSL ausführen 32
2.2.21 Via Remote Connector auf VisualGroups zugreifen 32
2.2.22 Berechtigungen der Administrationsprofile 32
2.3 Supervisors einrichten 34

SwyxIt! mit VisualGroups verwenden 35
3.1 An Warteschlangen an- oder abmelden 35
3.2 Einstellungen für Windows Server festlegen 36
3.3 Benutzeroberfläche 37
3.4 Warteschlangen ein- oder ausblenden 39
3.5 Anrufe manuell übernehmen 40
3.6 Anrufe an andere Benutzer weiterleiten 41
3.7 Automatische Anrufzustellung deaktivieren 41
3.8 Anrufe kategorisieren 42
3.9 Rückrufwunsch: Anrufer zurückrufen 42
3.10 Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen 42
3.10.1 Wartezeit bis zur automatischen Anrufzustellung festlegen (Zeitkriterium) 43
3.10.2 Anzahl von Anrufern für die automatische Anrufzustellung festlegen (Mengenkriterium) 44
3.10.3 Anrufverteilung festlegen 44
3.10.4 Eingehende Anrufe nach Warteschlangen priorisieren 47
3.11 Verpasste Anrufe nachverfolgen 47
3.12 Export von Verpassten Anrufen 48
3.13 Statistiken filtern 49

3.14 Berichte auswerten ... 49

Wallboards ... 52
4.1 Wallboards erstellen und bearbeiten ... 52
4.1.1 Wallboard anzeigen ... 54
4.1.1.1 Beispiel-Ansicht: Übersicht ... 54
4.1.1.2 Beispiel-Ansicht: Liste ... 54
4.1.1.3 Beispiel-Ansicht: Agentenübersicht ... 55
4.1.1.4 Kennzeichnung der Benutzer ... 55
4.1.2 Wallboard löschen ... 56
4.2 Globale Wallboard-Einstellungen ... 56
4.3 Berechnung der Wallboardparameter und Beispielkonfigurationen . 56

Supervisor-Dashboard ... 58
5.1 Anmeldung ... 58
5.2 Übersicht ... 59
5.3 Benachrichtigungscenter ... 62
5.4 Einstellungen der Warteschlangen ... 62
5.5 Agentenverwaltung ... 65
5.5.1 Agentenübersicht ... 65
5.5.2 Anrufzustellungen festlegen ... 65
5.5.3 Agenten auf Warteschlangen verteilen ... 66

Appendix ... 70
A.1 Übersicht System ... 70
A.2 Verteilung der Anrufe nach Standarddurchwahl ... 71

Problembehandlung ... 72
B.1 Anwendungsfall Besonderheiten bei paralleler Rufverteilung ... 72
B.2 VisualGroups Skript bei Migration des Swyx Servers ... 72

1 VISUALGROUPS INSTALLIEREN

Dieses Kapitel beschreibt die serverseitige Installation von VisualGroups ab 1.1. Die clientseitige Verwendung wird in *3 SwyxIt! mit VisualGroups verwenden*, Seite 35 beschrieben.

VisualGroups bietet die Möglichkeit, Warteschlangenanrufe in SwyxIt! visuell zu verwalten. Eingehende Anrufe werden automatisch in Warteschlangen eingereiht und an verfügbare Benutzer weitergeleitet. Verpasste Anrufe können nachverfolgt werden. Zusätzlich bietet VisualGroups Enhanced eine Statistikfunktion.

Eine Warteschlange ist ein SwyxWare Benutzer inklusive Call Routing Skript und Rufnummer. Auf den SwyxIt! bzw. NetPhone Clients der Benutzer werden die Warteschlangenanrufe mithilfe des VisualGroups Skins empfangen und angezeigt.

Warteschlangenanrufe werden automatisch nach dem „am längsten inaktiv"-Prinzip an die interne Rufnummer der Benutzer weitergeleitet. Der ermittelte Benutzer hat dann eine festgelegte Zeit, den Anruf anzunehmen, bevor der Anrufer zum nächsten verfügbaren Benutzer weitergeleitet wird. Nach einem Anruf haben Benutzer eine vom Administrator festgelegte Nachbearbeitungszeit, in der keine Anrufe vom System an diesen Benutzer zugestellt werden.

1.1 SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

Es gelten dieselben Systemvoraussetzungen für die server- und clientseitige VisualGroups Installation wie für SwyxIt! bzw. NetPhone Client und SwyxWare bzw. NetPhone. Siehe Kapitel „Systemanforderungen" in der SwyxWare bzw. NetPhone Dokumentation.

Ab VisualGroups 1.14.4197.0 benötigen Sie SwyxWare 13.28 oder höher.

1.2 INSTALLIEREN

Sie müssen VisualGroups auf demselben Rechner installieren, auf dem Sie SwyxWare verwenden.

Für die Installation sind SwyxWare Systemadministratorrechte erforderlich.

Die Nutzung eines Remote-SQL-Servers wird vom VisualGroups Installationsassistenten nicht unterstützt. Verwenden Sie hierfür die unbeaufsichtigte Installationsmethode, siehe *Remote-SQL-Server-Unterstützung*, Seite 9.

Für den Betrieb von VisualGroups ist Microsoft IIS erforderlich. Wenn Microsoft IIS nicht installiert ist, erfolgt die Installation im VisualGroups Installationsassistenten.

Sie können die in Ihrer Lizenz enthaltenen Warteschlangenbenutzer via Konfigurationsassistent konfigurieren. Benutzer für zusätzliche Warteschlangen können Sie nach dem Erwerb zusätzlicher Lizenzen via Web-Portal erstellen. Nach der Konfiguration von Warteschlangen müssen Sie den dafür erstellten Warteschlangenbenutzern jeweils eine Rufnummer zuordnen. Siehe Kapitel „Rufnummern und Rufnummernzuordnung" in der SwyxWare Dokumentation.

Den SwyxIt! bzw. NetPhone Clients der Benutzer müssen Sie eine der VisualGroups Skins zuordnen, damit Warteschlangenanrufe empfangen und angezeigt werden können.

Informationen zur Lizenzierung entnehmen Sie der SwyxWare Dokumentation für Administratoren, Kapitel „Lizenzierung, Lizenzierung via Lizenzschlüssel, Optionen und Optionspakete, Swyx VisualGroups".

Prüfen Sie vor der Konfiguration von VisualGroups, ob Ihre Lizenz gültig ist. Hinweise auf mangelnde Lizenzierung erscheinen auf der Startseite des Web-Portals.

So installieren Sie VisualGroups

1 Legen Sie die folgenden Firewall-Einstellungen für den Server fest:

Protokoll	Port	TCP/UDP	Richtung
HTTP	80	TCP	Inbound + Outbound
HTTPS	443	TCP	Inbound + Outbound

2 Laden Sie die Datei „SwyxPLUSVisualGroupsInstaller.exe“ von der Swyx Website herunter und starten Sie die Installation.

3 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die gewünschte Sprache.
✓ Es erscheint die Startseite des VisualGroups Installationsassistenten.

4 Klicken Sie auf **Weiter**, um die Installation zu starten.

5 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Lizenzvertrag zu akzeptieren.

6 Klicken Sie auf **Weiter**.
✓ Ihr System wird überprüft.

7 Klicken Sie auf **Weiter**.

8 Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie ggf. einen Speicherort.

Wenn Sie die IIS-Webseite, auf der VisualGroups aktiv ist, oder das virtuelle Verzeichnis für VisualGroups entfernen, können Sie VisualGroups nicht mehr verwenden und müssen die Anwendung neu installieren.

✓ Ihr System wird nach einer SwyxWare sowie einer SQL-Datenbank-Installation durchsucht.
✓ Es erscheint der Name Ihrer SQL-Server-Instanz.

9 Abhängig von Ihrer Konfiguration können Sie **Windows-Authentifizierung** oder **SQL-Server-Authentifizierung** wählen.

Die Verwendung von Authlite Two Factor-Lösungen oder ähnlichen Produkten kann zu einem Installationsfehler bei der Verwendung der Windows-Authentifizierung für die SQL-Verbindung führen. Es wird daher empfohlen, die SQL-Authentifizierung zu verwenden.

10 Klicken Sie auf **Weiter**.
✓ Es erscheint eine Übersicht über Ihre IIS-Installationseinstellungen.

11 Klicken Sie auf **Weiter**.
✓ VisualGroups wird installiert.

Abhängig davon, welche Windows-Komponenten bereits installiert sind, kann Ihr System während der Installation neu gestartet werden. Der Neustart kann zu einer Unterbrechung der Telefoniefunktionen auf Ihrem Server führen. Der Installationsassistent wird nach der Unterbrechung automatisch neu gestartet. Die Installation wird ab dem Schritt fortgesetzt, an dem die Unterbrechung erfolgte.

12 Klicken Sie auf den Link, um VisualGroups via Web-Portal zu konfigurieren.
✓ Sie werden zum Konfigurationsassistenten weitergeleitet und können VisualGroups initial konfigurieren, siehe *2.1 Ersteinrichtung via Konfigurationsassistent*, Seite 12.

Melden Sie sich mit einem Systemadministrator-Konto am Visualgroups Web-Portal an, damit VisualGroups die Warteschlangen aktualisieren und die Installation abgeschlossen werden kann.

Für die Anmeldung im Web-Portal können Sie Ihren Benutzernamen oder UPN (Benutzername@firma.de) nutzen.

Wenn Sie eine hohe Zahl an VisualGroups Benutzern haben (ca. 400 oder mehr), wird empfohlen, die clientseitige Aktualisierungszeit anzupassen. Tragen Sie hierfür im Registrierungsschlüssel „Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Swyx\VisualGroups\userinterval“ den gewünschten Wert in Millisekunden ein.
Tragen Sie z. B. „5000“ ein, um die Aktualisierungszeit auf 5 Sekunden zu setzen. Der Standardwert ist „3000“.

1.2.1 AKTUALISIEREN

Sie können VisualGroups aktualisieren, indem Sie die Installationsdatei starten. Ihre aktuelle Version wird automatisch erkannt und die Aktualisierung gestartet.

Sie können den Installer jederzeit erneut ausführen. Wenn die selbe VisualGroups Version bereits auf ihrem System installiert ist, bleiben alle vorgefundenen Konfigurationsdaten erhalten (Reparatur-Installation).

Die Aktualisierung wird auch auf Ihre VisualGroups Datenbank angewendet, daher erstellen Sie vorher eine Sicherungskopie.

1.2.2 SICHERN UND WIEDERHERSTELLEN

Sie können die VisualGroups Umgebung mit aktuellen Daten sichern und wiederherstellen. Die VisualGroups Instanz befindet sich in der SwyxWare Datenbank.

So erstellen Sie eine Sicherungskopie der VisualGroups Datenbank

1. Beenden Sie im Microsoft IIS-Manager die VisualGroups Website.
2. Erstellen Sie eine Sicherungskopie der VisualGroups Datenbank. In der Standardeinstellung lautet der Datenbankname VisualGroups.
3. Starten Sie im Microsoft IIS-Manager die VisualGroups Website.
   ✓ Die aktuelle Datenbank Ihrer VisualGroups Umgebung ist gesichert.

So stellen Sie eine VisualGroups Umgebung wieder her

1. Beenden Sie im Microsoft IIS-Manager die VisualGroups Website.
2. Beenden Sie im Windows Task Manager den „SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance“-Dienst.
3. Stellen Sie die zuvor erstellte Sicherungskopie der VisualGroups-Datenbank wieder her (z.B. mit Microsoft SQL Server Management Studio).
4. Starten Sie im Microsoft IIS-Manager die VisualGroups Website.
5. Starten Sie im Windows Task Manager den „SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance“-Dienst.
   ✓ Ihre VisualGroups Umgebung ist wiederhergestellt und auf das Datum der Erstellung der Sicherungskopie gesetzt.

1.2.3 SPEICHERVERZEICHNISSE VON VISUALGROUPS DATEIEN ÄNDERN

VisualGroups Dateien werden per Voreinstellung in den folgenden Verzeichnissen gespeichert, die Sie ggf. auf die folgenden Arten ändern können:

Datei	Speicherverzeichnis	Änderungsmöglichkeit
Installationsdateien	• Für SwyxIt! bis Version 1.1.2.0: C:\Program Files (x86)\Swyx\SwyxPLUSVisualGroups • Für SwyxIt! Neuinstallation ab Version 1.2.0.0: C:\Program Files (x86)\Swyx\SwyxVisualGroups • Für NetPhone bis Version 1.1.2.0: C:\Program Files (x86)\T-Com\SwyxPLUSVisualGroups • Für NetPhone Neuinstallation ab Version 1.2.0.0: C:\Program Files (x86)\T-Com\SwyxVisualGroups	Während der Installation
Log-Dateien (Trace-Dateien)	Für SwyxIt!: C:\ProgramData\Swyx\Traces Oder für NetPhone: C:\ProgramData\T-Com\Traces	Via Registrierungsschlüssel, siehe ***Speicherverzeichnis***, Seite 8.

Datei	Speicherverzeichnis	Änderungsmöglichkeit
PDF-Dateien mit Berichten (Berichte werden via E-Mail verschickt)	Für SwyxIt!: C:\Windows\ServiceProfiles\LocalService\AppData\Roaming\Swyx\VisualGroups\reporting\ Oder für NetPhone: C:\Windows\ServiceProfiles\LocalService\AppData\Roaming\T-Com\VisualGroups\reporting\	Änderung nicht möglich
IIS Protokolldateien	%SystemDrive%\inetpub\logs\LogFiles	Im IIS im Menü Protokollierung können die Einstellungen angepasst werden.

1.2.4 UMFANG VON VISUALGROUPS TRACE-DATEIEN ÄNDERN

Sie können Speicherverzeichnis und Umfang der Trace-Dateien für jede VisualGroups Komponente einzeln via Windows Registrierungsschlüssel festlegen:

- 1: Per Voreinstellung festgelegt, nur schwere Fehler
- 4: Deutlich mehr Informationen, nützlich für Support-Zwecke, z. B. wird der komplette Installationsprozess aufgezeichnet

Der Windows-Service-Account benötigt für das ausgewählte Speicherverzeichnis Lese- und Schreibrechte. Die Berechtigungen müssen über die Windows Ordnereinstellungen im Reiter Sicherheit geprüft und ggf. angepasst werden.

Für den Platzhalter <Komponentenname> sind die folgenden Komponenten verfügbar:

Komponentenname	Funktion
admin	Protokollieren der Aktivität des Web-Portals
ecr	Protokollieren der ECR Aktivitäten
installer	Protokollieren der Installationsaktivitäten
reporting	Reporterstellung und Senden der Protokolle
user	Protokollieren der benutzerbezogenen Daten auf der Serverseite

Wenn der Registrierungsschlüssel nicht vorhanden ist, können Sie ihn selbst erstellen. Andernfalls werden die Trace-Dateien im Standardverzeichnis gespeichert.

Änderung	Registrierungsschlüsselname und -wert
Speicherverzeichnis	Name: Logfile Für SwyxIt!: HKLM\Software\WOW6432Node\Swyx\VisualGroups\<Komponentenname>\CurrentVersion\Tracing Oder für NetPhone: HKLM\Software\WOW6432Node\T-Com\VisualGroups\<Name der Komponente>\CurrentVersion\Tracing Wert: <Speicherverzeichnis> und <Dateiname> der Log-Datei (muss Endung .log haben) Typ: REG_SZ
Protokollierungsstufe	Für SwyxIt!: HKLM\Software\WOW6432Node\Swyx\VisualGroups\<Komponentenname>\CurrentVersion\Tracing Oder für NetPhone: HKLM\Software\WOW6432Node\T-Com\VisualGroups\<Name der Komponente>\CurrentVersion\Tracing Name: <Komponentenname> (s. Tabelle oben) Wert: „1“ oder „4“ Typ: REG_DWORD

1.2.5 UNBEAUFSICHTIGTE INSTALLATION

Alternativ können Sie Swyx VisualGroups auch im Hintergrund installieren, ohne dass der Benutzer eingreifen muss. Sie können den Installer über die Befehlszeile ausführen. Hierfür benötigen Sie eine XML-Datei, die alle vorkonfigurierten Eingaben für die Installation enthält. Die XML-Datei sollte folgende Parameter beinhalten:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>

<c:VisualGroupsConfiguration xmlns:c="http://
www.lanphone.de/schemas/2008/VisualGroupsConfiguration"
mode="automatic">

<c:GlobalParameter>

<c:Parameter Name="AcceptSwyxEULA">true</c:Parameter>
<c:Parameter Name="VGInstallationPath">C:\Program Files
(x86)\Swyx\VisualGroups</c:Parameter>
<c:Parameter
Name="SQLServerInstance">MACHINENAME\SQLEXPRESS</
c:Parameter>
<c:Parameter Name="SQLAdminLoginMode">SQL</c:Parameter>
<c:Parameter Name="SQLAdminLoginUser">Admin</c:Parameter>
<c:Parameter
Name="SQLAdminLoginPassword"><![CDATA[Passw0rd$%³€]]></
c:Parameter>
<c:Parameter Name="SQLVGLoginAutoCreate">true</
c:Parameter>
<c:Parameter Name="SQLVGLoginUser">SA</c:Parameter>
<c:Parameter Name="SQLVGLoginPassword">Passw0rd$%³€</
c:Parameter>
<c:Parameter Name="SQLVGDatabaseAutoCreate">true</
c:Parameter>
<c:Parameter Name="SQLVGDatabaseName">VG-DATABASE-01</
c:Parameter>

</c:GlobalParameter>

</c:VisualGroupsConfiguration>
```

Der Parameter <c:Parameter Name="SQLServerCheck">true</c:Parameter> prüft, ob die bereitgestellten SQL-Informationen gültig sind (Hostname erreichbar, Benutzername und Passwort korrekt, ausreichende Berechtigungen) bevor VisualGroups installiert wird. Wenn Sie den Parameter auf „false“ (nur für Debug-Zwecke o. ä. empfohlen) setzen, wird diese Überprüfung nicht durchgeführt und VisualGroups ohne gültige SQL-Konfiguration installiert.

So installieren Sie VisualGroups unbeaufsichtigt

1. Erstellen Sie eine XML-Datei mit den oben angeführten Parametern. Eine Beispiel-XML-Datei ist in dem VisualGroups Download enthalten.
2. Führen Sie den Installer im unbeaufsichtigten Modus aus, indem Sie den folgenden Befehl eingeben:

   ```
   "C:\path_to_installer\SwyxPLUSVisualGroupsInstaller.exe" -c C:\path_to_xml\unattendedVG.xml
   ```

   ✓ Die Installation erfolgt im Hintergrund.
3. Wenn notwendig, startet der Rechner automatisch neu. Geben Sie dann Ihre Anmeldedaten ein, um die Installation fortzusetzen.

Es wird keine Meldung über eine abgeschlossene Installation angezeigt. Sie können eine erfolgreiche Installation feststellen, indem Sie überprüfen, ob der VisualGroups Reporting Service als Dienst auf dem Server ausgeführt wird und die VisualGroups Verbindung im Microsoft IIS eingerichtet ist und ausgeführt wird.

Remote-SQL-Server-Unterstützung

Verwenden Sie ‚remoteservername\SQLinstance‘ und geben Sie den SQLAdminLoginUser sowie ein Passwort ein. Dies ermöglicht es Ihnen,

anstatt des (IIS) Application-Pool-Benutzers ein SQL-Anmeldekonto für VisualGroups zu erstellen oder zu verwenden. Verwenden Sie für die Konfiguration folgende Parameter:

Parameter	Erläuterung
SQLVGLoginAutoCreate	Setzen Sie den Wert auf ‚true', um eine neue SQL-Anmeldung mit den unten angegebenen Anmeldeinformationen zu erstellen. Setzen Sie den Wert auf ‚false', wenn Sie bereits eine SQL-Anmeldung auf dem SQL-Server konfiguriert haben und diese verwenden möchten.
SQLVGLoginUser	Legen Sie den Benutzer zum Einloggen via SQL fest.
SQLVGLoginPassword	Legen Sie das dem Benutzer zugehörige Passwort zum Einloggen via SQL fest.

1.2.6 VISUALGROUPS VIA SWYXON BEZIEHEN

Ab SwyxON 2.10 und VisualGroups 1.5.6.0 können Sie VisualGroups auch via SwyxON installieren.

Für Informationen zur Provisionierung sowie Installation via SwyxON siehe die SwyxON Dokumentation für Administratoren help.swyx.com/docs/manuals/deutsch/SwyxON.pdf (Stichwort „Solution AddOns").

Melden Sie sich im Web-Portal mit Ihrem UPN (Benutzername@firma.de) und dem zugehörigen Passwort an.

Für die weiterführende Konfiguration von VisualGroups via SwyxON siehe *Web-Portal aufrufen für VisualGroups via SwyxON*, Seite 13.

1.3 VISUALGROUPS ZUSAMMEN MIT SWYXWARE GRUPPEN VERWENDEN

Die Zuordnung von Benutzern zu Warteschlangen oder Gruppen ist voneinander unabhängig.

Wenn Benutzer VisualGroups Warteschlangen (folgend **Warteschlangen**) und gleichzeitig SwyxWare Gruppen (folgend **Gruppen**) zugeordnet sind, können Wechselwirkungen auftreten.

Wenn eine Anrufsignalisierung der Gruppenmitglieder untereinander- oder via konfigurierter Beziehungen für mindestens eine der Gruppen konfiguriert ist, hat dies Auswirkungen auf alle Benutzer, da diese nun Anrufsignalisierungen erhalten können. Anrufe an ein Mitglied der Gruppe werden dann allen Mitgliedern über ein Windows-Mitteilungsfenster signalisiert. Ein Benutzer der Gruppe kann diese Anrufe übernehmen.

Nimmt ein Benutzer einen auf diese Weise signalisierten Anruf an, beachten Sie folgende Auswirkungen:

Fall A: Ein VisualGroups Benutzer übernimmt einen Anruf an seine Gruppe

- Der Benutzer kann keinen Warteschlangenanruf erhalten, da er bereits telefoniert. D.h. für die Warteschlange ist der Benutzer nicht erreichbar.
- Dies führt dazu, dass weniger Anrufe in der VisualGroups Anrufstatistik des Benutzers erscheinen. Siehe auch *2.2.11 Regelmäßige Berichte erstellen lassen, bearbeiten und anfordern*, Seite 27.
- Die für die Warteschlangen festgelegten Nachbearbeitungszeiten gelten nicht für direkte Anrufe.

Fall B: Ein Benutzer einer Gruppe übernimmt Anrufe an eine Warteschlange

- Der Anruf wird in der VisualGroups Anrufstatistik sowie im optionalen Bericht für die Warteschlange als **Angenommen** gewertet.
- Der Anruf wird in der persönlichen VisualGroups Statistik des ursprünglich angerufenen VisualGroups Benutzers und im optionalen Bericht mit benutzerspezifischer Auswertung als **Verpasst** gewertet.
- Im optionalen Bericht wird die Rufannahme durch den annehmenden Benutzer der Gruppe dargestellt. Siehe auch *Benutzerinformationen im Bericht*, Seite 28.

SwyxWare kennt ein Leitungskonzept pro Benutzer. Den Leitungen können verschiedene Rufnummern zugeordnet werden und es können spezifische Einstellungen pro Leitung des Benutzers festgelegt werden. Für Warteschlangen gibt es kein Leitungskonzept. Die Rufzustellung erfolgt an einen Benutzer, nicht auf eine Leitung bzw. eine zugeordnete Rufnummer dieses Benutzers. In den Call Detail Records eines so zugestellten Warteschlangen-Anrufs ist daher keine Rufnummer hinterlegt.

Die Nachbearbeitungszeit, die in SwyxWare für einen Benutzer festgelegt wurde, ist unabhängig von der Nachbearbeitungszeit, die für die Warteschlange in VisualGroups festgelegt wurde. Siehe *So erstellen und bearbeiten Sie eine Warteschlange*, Seite 14.
- Die SwyxWare Nachbearbeitungszeit sperrt **die Leitung** des Benutzers nach dem Auflegen für die angegebene Zeitdauer für eine weitere Anrufzustellung auf dieser Leitung.
- Die VisualGroups Nachbearbeitungszeit sperrt den Benutzer nach dem Auflegen für die Zuweisung von Warteschlangenanrufen für die festgelegte Zeit.

Für weitere Informationen zu SwyxWare Gruppen siehe Kapitel Gruppen im SwyxWare bzw. im SwyxIt! Handbuch.

1.4 DEINSTALLIEREN

Sie können VisualGroups vollständig deinstallieren.

So deinstallieren Sie VisualGroups

1 Deinstallieren Sie SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance.

2 Deinstallieren Sie „SwyxPLUS VisualGroups“.
✓ VisualGroups ist deinstalliert. Alle Anrufe an eine VisualGroups Warteschlange werden ggf. zu der festgelegten Rufnummer weitergeleitet.

Um alle VisualGroups Daten von Ihrem System zu entfernen, löschen Sie zusätzlich manuell die VisualGroups Datenbank von Ihrem SQL-Server, die VisualGroups Warteschlangenbenutzer in der SwyxWare Administration sowie das Verzeichnis der PDF-Berichte. Löschen Sie außerdem ggf. die IIS Protokollierungsdateien der VisualGroups Webinstanz, siehe *1.2.3 Speicherverzeichnisse von VisualGroups Dateien ändern*, Seite 7.

So deinstallieren Sie VisualGroups unbeaufsichtigt

Sie können VisualGroups alternativ auch via Befehlszeile deinstallieren. Siehe hierzu *1.2.5 Unbeaufsichtigte Installation*, Seite 9.

Nutzen Sie zum Deinstallieren folgenden Parameter:

```
<c:Parameter Name="VGUninstall">true</c:Parameter>
```

Wenn der Parameter auf „true“ gesetzt ist, werden alle anderen Parameter ignoriert (einschließlich AcceptEULA) und die Deinstallation wird ausgeführt. Die Datenbank bleibt dabei erhalten.

Um alle VisualGroups Daten von Ihrem System zu entfernen, löschen Sie zusätzlich manuell die VisualGroups Datenbank von Ihrem SQL-Server, die VisualGroups Warteschlangenbenutzer in der SwyxWare Administration sowie das Verzeichnis der PDF-Berichte. Löschen Sie außerdem ggf. die IIS Protokollierungsdateien der VisualGroups Webinstanz, siehe *1.2.3 Speicherverzeichnisse von VisualGroups Dateien ändern*, Seite 7.

Das Deinstallationsprotokoll wird in den VisualGroups Installer Trace im allgemeinen Trace Ordner für Swyx geschrieben.

2 VISUALGROUPS KONFIGURIEREN

Nach einer Aktualisierung von VisualGroups ist eine Anmeldung im Web Portal erforderlich, um die Installation vollständig abzuschließen.

Dieses Kapitel beschreibt die serverseitige Konfiguration von VisualGroups. Die clientseitige Verwendung wird in *3 SwyxIt! mit VisualGroups verwenden*, Seite 35 beschrieben.

2.1 ERSTEINRICHTUNG VIA KONFIGURATIONSASSISTENT

Wenn die Installation abgeschlossen ist, können Sie den Konfigurationsassistenten verwenden, um VisualGroups initial zu konfigurieren.

Für die initiale Konfiguration sind SwyxWare Systemadministratorrechte erforderlich.

Nach 10 Minuten der Inaktivität werden Sie aus Sicherheitsgründen automatisch vom Web-Portal abgemeldet.

So konfigurieren Sie VisualGroups initial

1 Öffnen Sie das Web-Portal über eine der folgenden Optionen:
- Link aus dem Installationsassistenten,
- Desktop-Verknüpfung, die während der Installation angelegt wurde oder
- manuell über Webbrowser-Fenster, siehe *2.2 Weiterführende Konfiguration*, Seite 13.

✓ Es erscheint die Anmeldeseite des VisualGroups Konfigurationsassistenten.

2 Melden Sie sich mit Ihrem Konto an. Das Benutzerkonto muss SwyxWare Administrationsrechte haben.

3 Klicken Sie auf **Weiter**, um die initiale Konfiguration zu starten.

Wenn Sie die initiale Konfiguration abbrechen und den Konfigurationsassistenten zu einem späteren Zeitpunkt in einer bestehenden Installation erneut starten, werden alle vorhandenen Einstellungen zurückgesetzt.

✓ Ihre VisualGroups Lizenzen werden überprüft.
✓ Es erscheint die Übersicht Ihrer VisualGroups Lizenzen:
- **Lizenz:** Ihre VisualGroups Lizenz
- **Anzahl der Warteschlangen:** Die aktuelle Anzahl Ihrer lizenzierten Warteschlangen

4 Klicken Sie auf **Weiter**.

5 Geben Sie Namen für die Warteschlangen ein. Der Name erscheint in den SwyxIt! bzw. NetPhone Clients der Benutzer sowie in den VisualGroups Berichten.

6 Ordnen Sie Ihren Warteschlangen Skins und Benutzer zu:
- **Warteschlange:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die gewünschte Warteschlange.
- **Skin:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die VisualGroups Skin, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten.
- **Verfügbare Benutzer:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Gruppe, deren Benutzer Sie der Warteschlange zuordnen möchten.
- **Nachbearbeitungszeit-Modus:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den gewünschten Modus für die Nachbearbeitungszeit. Für eine Erläuterung der Modi siehe *2.2.5 Nachbearbeitungszeit*, Seite 24.
- **Benutzer:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des Benutzers, den Sie hinzufügen möchten, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Titelzeile **Benutzername**, um alle

Benutzer in der Liste hinzuzufügen.

7 Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um die ausgewählten Benutzer der Warteschlange zuzuordnen.
Sie können Benutzer auch via Drag-and-Drop zuordnen.



Sie können einen **Suchbegriff eingeben**, um nach einem Benutzer zu suchen. Die Suche wird auf alle Spalten angewendet.

8 Klicken Sie auf **Weiter**.

9 Legen Sie die Reporting-Einstellungen fest:
- **Intervall für Nutzungsberichte:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zeitlichen Intervall, in dem Sie Ihre Berichte erhalten möchten.
- **Wochentag für tägliche Nutzungsberichte:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Wochentagen, an denen Sie tägliche Berichte erhalten möchten.
- **Sprache für Nutzungsberichte:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache, in der Sie Ihre Berichte erhalten möchten.
- **Erfassungszeit:** Geben Sie den Anfang und das Ende des Zeitraums ein, in dem Berichte erfasst werden sollen (z. B. Ihre Bürozeiten).
- **E-Mail-Adresse des Empfängers:** Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, an die Ihre Berichte gesendet werden sollen.
- **Benutzerinformationen im Bericht:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn der Bericht Benutzerinformationen enthalten soll.

10 Klicken Sie auf **Weiter**.

11 Überprüfen Sie Ihre SMTP-Einstellungen und geben Sie ggf. das Kennwort ein, mit dem sich SwyxServer am SMTP-Server authentifizieren soll.

12 Klicken Sie auf **Weiter**.
✓ Es erscheint die Startseite des Web-Portals.

13 Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die Ersteinrichtung abzuschließen.
✓ Die Ersteinrichtung ist abgeschlossen. Für weiterführende Konfigurationen können Sie das Web-Portal verwenden.



Wenn die Ersteinrichtung abgeschlossen ist, kann jeder SwyxWare Administrator mit einem entsprechenden Administrationsprofil VisualGroups via Web-Portal konfigurieren, siehe *2.2 Weiterführende Konfiguration*, Seite 13.

2.2 WEITERFÜHRENDE KONFIGURATION

Wenn die Ersteinrichtung von VisualGroups abgeschlossen ist, können Sie weiterführende Konfigurationen im Web-Portal festlegen.

1 Geben Sie die folgende Adresse in Ihren Webbrowser ein:
- IIS als lokaler Dienst:
http://localhost/visualgroups/adminvg.aspx
- IIS als abgesetzter Dienst:
http://<Rechnername/IP-Adresse>/visualgroups/adminvg.aspx

Einmal täglich sowie bei jeder Anmeldung am Web-Portal werden Ihre Lizenzen überprüft. Wenn Sie nicht über ausreichende Lizenzen für Ihre Warteschlangen verfügen, werden die Warteschlangen, die zuletzt erstellt wurden, zuerst deaktiviert (Last-In-First-Out-Prinzip).

2 Melden Sie sich mit Ihrem SwyxWare Benutzerkonto an.
✓ Sie sind nun im Web-Portal angemeldet und können dort Einstellungen vornehmen.



Sie benötigen ein Benutzerkonto mit SwyxWare Administratorrechten, um alle weiterführende Konfigurationen tätigen zu können. Ein Konto mit SwyxWare Benutzerrechten hat einen eingeschränkten Zugriff auf die SwyxWare Installation. Hiermit können etwa Warteschlangen nicht angelegt oder umbenannt werden.

Web-Portal aufrufen für VisualGroups via SwyxON

Wenn Sie VisualGroups via SwyxON betreiben, können Sie über folgende Möglichkeiten auf das Web-Portal zugreifen:

1 Im VPN-Betrieb:
- über http://<Server-IP>/visualgroups/adminvg.aspx

2. Im Remote Connector-Betrieb:
- über http://127.0.0.1:9980/visualgroups/adminvg.aspx
- SwyxIt! läuft parallel und ist über Remote Connector an dem SwyxON Tenant angemeldet oder
- Admin Remote Connector ist erfolgreich

Loggen Sie sich mit Ihrem vollständigen UPN ein. Verwenden Sie z. B. für den Benutzer „administrator“ und den Tenant bzw. die Domain „firma.de“ den Login „administrator@firma.de“.

Zur Anmeldung in dem Web-Portal benötigen Sie UC-Administrator-Rechte oder höher.

2.2.1 WARTESCHLANGEN ERSTELLEN, BEARBEITEN UND LÖSCHEN

Wenn die initiale Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie zusätzlich erworbene Warteschlangen via Web-Portal erstellen sowie vorhandene Warteschlangen bearbeiten.

Neue Lizenzen werden erst durch die Anmeldung eines Administrators am Web-Portal aktiv.

Für das Erstellen von Warteschlangen sind SwyxWare Administrationsrechte erforderlich.

Das separate Erstellen von SwyxWare Gruppen ist für den Einsatz von VisualGroups nicht erforderlich.

So erstellen und bearbeiten Sie eine Warteschlange

1 Wählen Sie im Menü **Administration | Warteschlangen**.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen mit den folgenden Informationen:
- **Nachbearbeitungszeit:** Zeitspanne, in der ein Benutzer nach einem Anruf keine neuen Anrufe erhält.
- **Max. Wartezeit** von Anrufern, nach der sie zu einer anderen Rufnummer weitergeleitet werden.
- Anzahl der **zugeordneten Benutzer**.
- Mit dem Eingabefenster **Warteschlange suchen** können Sie nach einem Suchbegriff filtern. Die Suche wird auf alle Spalten angewendet.

2 Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile einer bestehenden Warteschlange und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

3 Sie können folgende Funktionen festlegen:

Bezeichnung	Erläuterung
Warteschlangenname	Geben Sie einen Namen für die Warteschlange ein. Der Name erscheint in den SwyxIt! bzw. NetPhone Clients der Benutzer sowie in den VisualGroups Berichten. *Hinweis:* Sie können Warteschlangen im Web-Portal auch umbenennen.
Sprache	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache für die Warte- und Positionsansagen, die Anrufer der Warteschlange hören sollen.
Nachbearbeitungszeit für Benutzer	Geben Sie die Nachbearbeitungszeit in Sekunden ein, in der ein Benutzer nach einem Anruf keine neuen Anrufe erhält. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance** aus, um den Modus der Nachbearbeitungszeit für alle Benutzer der Warteschlange auf **Sichtbar, automatisch unendlich** zu stellen. Siehe ***2.2.5 Nachbearbeitungszeit***, Seite 24.

Bezeichnung	Erläuterung
Klingeldauer	Geben Sie die Klingeldauer (5 bis 180 Sekunden) für einen Anrufzustellversuch an einen freien VisualGroups Benutzer dieser Gruppe an. Wenn ein Benutzer den Anruf in diesem Zeitraum nicht annimmt, wird der Anruf wieder in die Warteschlange gegeben.
Wartemusik	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Audiodatei aus. Die Audiodatei wird für in der Warteschlange wartende Anrufer verwendet. Die auswählbaren Audiodateien können Sie in der SwyxWare Administration bearbeiten. *Hinweis: Sie können benutzerdefinierte Wartemusik konfigurieren, indem Sie eine Audiodatei in das Verzeichnis der globalen SwyxWare Dateien hochladen und als Wartemusik markieren. Die Datei kann beim Erstellen oder Bearbeiten einer Warteschlange im Web-Portal ausgewählt werden.*
Benutzer können ihre Warteschlangeneinstellungen ändern	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass Benutzer ihre Kriterien für die automatische Anrufzustellung auch selbst festlegen können. Siehe auch ***3.10 Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen***, Seite 42.
Rufverteilung	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Rufverteilungsstrategie aus. Für detaillierte Informationen zu allen Strategien siehe ***2.2.2 Rufweiterleitungsstrategien***, Seite 18. Wenn Sie die Strategie Skill-basiert ausgewählt haben, ordnen Sie die Skills unterhalb via Drag-and-Drop oder durch Auswahl des entsprechenden Kontrollkästchens und Klicken auf die entsprechende Pfeiltaste zu.
Wartezeit	Geben Sie ggf. die Wartezeit ein, nach der Anrufer zu einer anderen Rufnummer als der Warteschlangenrufnummer weitergeleitet werden, wenn kein Benutzer den Anruf angenommen hat.

Bezeichnung	Erläuterung
Anrufer verbinden mit	Geben Sie ggf. eine Rufnummer ein, zu der Anrufer bei Überschreitung der angegebenen Wartezeit weitergeleitet werden sollen. Sie können zudem eine Rufnummer angeben, zu der Anrufer weitergeleitet werden, wenn keine Benutzer in der Warteschlange angemeldet sind.
Weiterleitung nach Anzahl wartender Anrufer	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste wartenden Anrufer (Standardeinstellung, fest) oder wartenden Anrufer pro aktivem Benutzer (dynamisch nach Anzahl der aktiven Benutzer der Warteschlange). Geben Sie in dem ersten Eingabefeld eine Anzahl für wartende Anrufer an, ab der ein weiterer Anruf automatisch an eine andere Rufnummer weitergeleitet wird. Geben Sie in dem zweiten Eingabefeld die entsprechende Rufnummer ein. Lassen Sie beide Eingabefelder leer, um die Funktion zu deaktivieren.
Routing an letzten Agenten	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste zwischen den Routingmethoden an den letzten Agenten und geben Sie den Zeitraum in Sekunden an, in dem ein wiederkehrender Anrufer an den Benutzer, der ihn zuvor bearbeitet hat, zugestellt wird. Siehe ***2.2.3 Routing an letzten Agenten***, Seite 21.
Warteschlangenposition ansagen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ja aus, wenn dem Anrufer die Warteschlangenposition in regelmäßigen Abständen angesagt werden soll. Wählen Sie Nein, um Positionsansagen für die Warteschlange abzuschalten. Wenn aktiviert, können Sie einen Zeitraum in Sekunden angeben, nach dem die Warteschlangenposition erneut angesagt wird.
Zeit (in s) zwischen Ansagen	Legen Sie einen Zeitraum fest, in dem keine neue Ansagen abgespielt werden sollen. Der Timer hierfür startet, nachdem eine Ansage zu Ende abgespielt wurde.

Bezeichnung	Erläuterung
Verarbeitung von Anrufen der Warteschlangen über	Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, ob Anrufe vom Server über die Rufnummer oder über den Namen des Benutzers verarbeitet werden sollen. Diese Einstellung ist für Auswertungen relevant. Trunk-Mitschnitte erfolgen etwa nur über Nummern.
Zustellung an Benutzer mit dem Status "Abwesend"	Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ja aus, wenn Anrufe der Warteschlange auch an Benutzer verteilt werden sollen, die ihren Swyx Präsenzstatus auf „Abwesend“ eingestellt haben. Wählen Sie Nein (Standardeinstellung), wenn Benutzer keine Anrufe der Warteschlange erhalten sollen, wenn ihr Status auf „Abwesend“ ist.
Agenten bei verpassten Anrufen aus der Anrufverteilung automatisch entfernen	Wenn Sie diese Funktion aktivieren, wird ein Benutzer der Warteschlange automatisch auf Anrufverteilung Nicht aktiv gesetzt, nachdem er einen Anruf nicht angenommen hat. Anrufe der Warteschlange werden dann nicht mehr an diesen Benutzer zugestellt, bis er seinen Anrufverteilungs-Status im Client wieder manuell auf Aktiv stellt, siehe ***3.10.3 Anrufverteilung festlegen***, Seite 44. ***Achtung:*** *Diese Funktion kann bewirken, dass alle Benutzer aus der Verteilung entfernt werden, wenn niemand einen Anruf annimmt. In der Warteschlange werden dann keine weiteren Anrufe mehr verteilt, bis mindestens ein Benutzer seinen Status wieder manuell zurückgesetzt hat.*

Bezeichnung	Erläuterung
Rückruf in der Warteschlange anbieten	Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ja aus, um die Rückruf-Funktion zu aktivieren. Für den Anrufer wird dann alle 90 Sekunden eine Ansage abgespielt, die auf die Rückruf-Funktion hinweist. Die Warteschlange prüft alle 30 Sekunden, ob eine Sprachansage abgespielt werden soll. Wählen Sie Angepasst aus, um die Rückruf-Funktion mit weiteren Einstellungen zu aktivieren. ● Abfrage nach mindestens X Sekunden: Geben Sie in Sekunden an, in welchem Abstand eine Sprachansage mindestens abgespielt werden soll (90 Standard). VisualGroups prüft alle 30 Sekunden, ob die letzte Sprachansage länger als X Sekunden her ist. Ist dies der Fall, wird eine erneute Sprachansage abgespielt. ● Verbinden mit: Geben Sie optional eine interne Rufnummer an, um eine andere Logik zur Verfolgung der Rückruf-Anfrage zu verwenden. Neben dem Rückrufwunsch wird der Anrufer dann beim Drücken der entsprechenden Rückrufwunsch-Taste auch an die angegebene interne Nummer weitergeleitet. ● Mit Sprachansage: Wenn Sie zuvor eine interne Rufnummer angegeben haben, Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Datei für die Sprachansage aus, die der Anrufer in dem konfigurierten Intervall hört. Siehe ***2.2.6 Rückruf-Funktion***, Seite 25.
Anrufe ignorieren, die für weniger als X Sekunden verbunden sind	Legen Sie für die Warteschlange eine Zeit in Sekunden fest, die mindestens erreicht werden muss, bevor Anrufe in die Statistik eingehen. Wenn ein Anruf in der Warteschlange kürzer als ‚X‘ ist, fließt er nicht in die Statistik ein.

Bezeichnung	Erläuterung
Verfügbarkeitszeitraum aktivieren	Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ja aus, um die Funktion ‚Verfügbarkeitszeitraum' für die Warteschlange zu aktivieren, siehe ***2.2.7 Verfügbarkeitszeiten***, Seite 25. Sie können nun unterhalb durch Klicken auf die entsprechenden Kontrollkästchen eine Verfügbarkeitszeit sowie eine Pausenzeit für den jeweiligen Tag hinzufügen und eine Öffnungs- und Schließzeit definieren.
Gesprächskategorien einschalten	Diese Funktion ist nur sichtbar, wenn Sie mindestens eine Gesprächskategorie definiert haben. Zum Anlegen vordefinierter Kategorien siehe ***2.2.17 Kategorisierung von Anrufen***, Seite 31. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ja aus, um Anrufe durch den Benutzer kategorisieren zu lassen. Sie können der Warteschlange nun unterhalb die verfügbaren Gesprächskategorien via Drag-and-Drop oder durch Auswahl der entsprechenden Kontrollkästchen und Klicken auf die entsprechende Pfeiltaste zuordnen.
Standard-Kategorisierung aktivieren, wenn Nachbearbeitungszeit ausgelaufen ist	Wenn die Nachbearbeitungszeit eines Benutzers abläuft, ohne dass er den Anruf kategorisiert, kann der Anruf automatisch in eine Standard-Kategorie zugeordnet werden. Um die Funktion zu aktivieren, wählen Sie bei eingeschalteten Gesprächskategorien in der Dropdown-Liste Ja aus. Unterhalb können Sie dann eine Standard-Kategorie aus der Dropdown-Liste auswählen, in die nicht rechtzeitig kategorisierte Anrufe automatisch zugeordnet werden. Siehe auch ***2.2.17 Kategorisierung von Anrufen***, Seite 31.
Sprachansage bei „geöffnet"	Diese Funktion ist nur sichtbar, wenn der Verfügbarkeitszeitraum aktiviert ist. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aufnahme aus, die für Anrufer abgespielt wird, wenn die Warteschlange dem Verfügbarkeitszeitraum entsprechend geöffnet ist.

Bezeichnung	Erläuterung
Sprachansage bei „geschlossen"	Diese Funktion ist nur sichtbar, wenn der Verfügbarkeitszeitraum aktiviert ist. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aufnahme aus, die für Anrufer abgespielt wird, wenn die Warteschlange dem Verfügbarkeitszeitraum entsprechend geschlossen ist.
Bei „geschlossen" Anrufer zustellen zu:	Diese Funktion ist nur sichtbar, wenn der Verfügbarkeitszeitraum aktiviert ist. Geben Sie eine Rufnummer an, zu der Anrufer weitergeleitet werden, die außerhalb der Verfügbarkeitszeiten anrufen.
Willkommensansage	Diese Funktion ist nur sichtbar, wenn der Verfügbarkeitszeitraum deaktiviert ist. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Sprachansage aus, die für alle Anrufer abgespielt wird. Wenn Sie Verfügbarkeitszeiten aktivieren, siehe ***Verfügbarkeitszeitraum aktivieren***, Seite 17, können Sie unterschiedliche Sprachansagen festlegen, je nachdem, ob die Warteschlange geöffnet oder geschlossen ist.
Zeit (in Sekunden) zwischen zwei Warnungen desselben Typs und derselben Stufe	Geben Sie eine Zeit in Sekunden ein, in der keine Wiederholung von Warnungen desselben Typs und derselben Stufe erfolgen soll. Es werden dann mehr oder weniger Warnungen im Supervisor Dashboard eingeblendet. Siehe ***5.3 Benachrichtigungscenter***, Seite 62.
[Grenzwerten der Kennzahlen im Supervisor Dashboard] Die festgelegten Grenzwerte bestimmen die farbliche Kennzeichnung. Grün - normal, gelb - Risiko, rot - kritisch.	
Wartend:	Grenzwerte für die Anzahl der Anrufe, die nicht beendet sind und noch nicht von einem Agenten angenommen wurden.
Angemeldet:	Grenzwerte für die Anzahl der angemeldeten Agenten.
Service-Level:	Grenzwerte für die Der Prozentwert der angenommenen Anrufe.

Bezeichnung	Erläuterung
Beschäftigt	Grenzwerte für die Anzahl der aktuell beschäftigten Agenten.
Ø Wartezeit	Grenzwerte für Durchschnittliche Wartezeit pro Anruf. Zeigt die Zeit an, die ein Anrufer im Durchschnitt in der Warteschlange verbringt, bevor er mit einem Agenten verbunden wird.

4 Wählen Sie ggf. aus der Dropdown-Liste eine Gruppe, deren Benutzer Sie der Warteschlange zuordnen möchten.

5 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des Benutzers, den Sie hinzufügen möchten, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Titelzeile **Benutzer**, um alle Benutzer in der Liste hinzuzufügen. Sie können Benutzer auch via Drag-and-Drop zuordnen.

Wenn Sie als Rufverteilungsstrategie **Skill-basiert** ausgewählt haben, erfolgt die Zuordnung der Benutzer automatisch anhand der zugeordneten Skills. Es werden dann alle Benutzer zugeordnet, denen die für die Warteschlange erforderlichen Skills zugeordnet wurden.

Sie können einen **Suchbegriff eingeben**, um etwa nach einem Benutzer zu suchen. Die Suche wird auf alle Spalten angewendet.

6 Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um die ausgewählten Benutzer der Warteschlange zuzuordnen. Sie können Benutzer auch via Drag-and-Drop zuordnen.

7 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Einstellungen für die Warteschlange werden übernommen. Es wurde ggf. automatisch ein Visualgroups Benutzer für die Warteschlange in der SwyxWare erstellt. Sie können nun der Warteschlange eine Rufnummer zuordnen, siehe *2.2.9 Warteschlangen eine Rufnummer zuordnen*, Seite 26.

So löschen Sie eine Warteschlange

1 Wählen Sie im Menü **Administration | Warteschlangen**.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.

2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile einer Warteschlange und klicken Sie auf **Löschen**.
✓ Die Warteschlange ist nicht mehr erreichbar und wird in den Berichten nicht mehr erfasst.

2.2.2 RUFWEITERLEITUNGSSTRATEGIEN

Mit VisualGroups stehen Ihnen mehrere Rufweiterleitungsmodi zur Verfügung:

Strategie „Keine“: Funktion inaktiv

Strategie „Clever“: Standard

Strategie „Einfach“: Basierend auf der Anzahl der verbundenen Anrufe

Strategie „Pur“: Basierend auf der Anzahl der verbundenen Warteschlangen-Anrufe

Strategie „Skill-basiert“: Zuordnung der Anrufer nach Skills & Skill-Level der Benutzer

Strategie „Parallel“: Anruf erfolgt gleichzeitig an alle Benutzer der Warteschlange

Für jeden Benutzer wird ein Zeitstempel **Wartend-seit** verwendet, um die Zeit zu berechnen, die der Benutzer bereits wartet. Für jeden VisualGroups Anruf werden alle Nutzer ausgewertet und sortiert. Der Anruf wird zuerst dem am längsten wartenden Benutzer zugestellt.

Der Zeitstempel **Wartend-seit** wird basierend auf den Einstellungen, die jeweils unter **Technische Informationen** beschrieben werden, für jede Strategie unterschiedlich zurückgesetzt.

Die folgenden Beispiele veranschaulichen die Auswirkungen der entsprechenden Rufweiterleitungsstrategien ausgehend von vier Benutzern (A,B,C und D), wenn alle verfügbar sind und keine besonderen Kriterien festgelegt wurden.

Bei der ersten Anmeldung jedes Tages wird der Zeitstempel **Wartend-seit** zurückgesetzt.

Für alle Rufweiterleitungsstrategien mit Ausnahme von „Parallel“ gilt, dass keine Anrufe zugestellt werden, während sich ein Benutzer in einem Gespräch befindet. Das Ändern der Einstellung **Zweitanruf unterbinden** in SwyxIt! beeinflusst dieses Verhalten nicht. Wenn Sie Zweitanrufe deaktiviert haben, und manuell während eines Gesprächs einen zweiten Anruf aus einer Warteschlange annehmen, wird der zweite Anruf getrennt.

Strategie „Keine“: Funktion inaktiv

Technische Informationen

Anrufe der Warteschlange werden nicht aktiv auf die verfügbaren Benutzer verteilt. Benutzer müssen eingehende Anrufe manuell aus der Warteschlange auswählen, um sie zu übernehmen.

Strategie „Clever“: Standard

Technische Informationen

Auslöser, die den Zeitstempel **Wartend-seit** zurücksetzen:

Verarbeitung von Anrufen (Anrufe über SwyxWare und VisualGroups)

- einen Anruf einleiten (ausgehend)
- einen Anruf beenden (ausgehend)
- einen Anruf empfangen (eingehend)
- einen Anruf annehmen (eingehend)
- einen Anruf beenden (eingehend)

Betrifft nur Benutzer mit der Web Extension: Der **Wartend-seit** Zeitstempel wird nicht zurückgesetzt, wenn ein Benutzer einen Anruf außerhalb der Warteschlange führt. Die Reihenfolge der Zustellung von Anrufen der Warteschlange wird dann nicht beeinflusst.

Beispiele

1 VisualGroups-Szenario:

- Reihenfolge bei Anruf 1 = A,B,C,D

  Der Anruf klingelt bei A und wird nicht angenommen.

  Der Anruf klingelt bei B, wird verbunden und aufgelegt.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = C,D,A,B

2. Nicht-VisualGroups-Szenario:

Anruf 1 kommt nicht aus der VisualGroups Warteschlange.

Der Anruf klingelt bei A, wird verbunden und aufgelegt.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = B,C,D,A

3. Nicht-VisualGroups-Szenario 2:

Anruf 1 kommt nicht aus der VisualGroups Warteschlange.

Der Anruf klingelt bei A und wird nicht angenommen.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = B,C,D,A

Strategie „Einfach“: Basierend auf der Anzahl der verbundenen Anrufe

Technische Informationen

Auslöser, die den Zeitstempel **Wartend-seit** zurücksetzen:

Verarbeitung von Anrufen (Anrufe über SwyxWare und VisualGroups)

- einen Anruf beenden (ausgehend)
- einen Anruf beenden (eingehend)

Beispiele

1 VisualGroups-Szenario:

- Reihenfolge bei Anruf 1 = A,B,C,D

  Der Anruf klingelt bei A und wird nicht angenommen.

  Der Anruf klingelt bei B, wird verbunden und aufgelegt.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = A,C,D,B

2. Nicht-VisualGroups-Szenario:

Anruf 1 kommt nicht aus der VisualGroups Warteschlange.

Der Anruf klingelt bei A, wird verbunden und aufgelegt.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = B,C,D,A

3. Nicht-VisualGroups-Szenario 2:

Anruf 1 kommt nicht aus der VisualGroups Warteschlange.

Der Anruf klingelt bei A und wird nicht angenommen.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = A,B,C,D

Strategie „Pur“: Basierend auf der Anzahl der verbundenen Warteschlangen-Anrufe

Technische Informationen

Auslöser, die den Zeitstempel **Wartend-seit** zurücksetzen:

Verarbeitung von Anrufen (nur Anrufe über VisualGroups)

- einen Anruf beenden (eingehend)

Beispiele

1 VisualGroups-Szenario:

- Reihenfolge bei Anruf 1 = A,B,C,D

Der Anruf klingelt bei A und wird nicht angenommen.

Der Anruf klingelt bei B, wird verbunden und aufgelegt.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = A,C,D,B

2. Nicht-VisualGroups-Szenario:

Anruf 1 kommt nicht aus der VisualGroups Warteschlange.

Der Anruf klingelt bei A, wird verbunden und aufgelegt.

- Reihenfolge bei Anruf 2 = A,B,C,D

Strategie „Skill-basiert“: Zuordnung der Anrufer nach Skills & Skill-Level der Benutzer

Ab VisualGroups 1.6.0.0 können Sie mit einer Enhanced-Lizenz die Rufweiterleitungsstrategie **Skill-basiert** nutzen, um Anrufer mit VisualGroups automatisch dem geeignetsten Benutzer zuzuordnen. VisualGroups verwendet vorkonfigurierte ‚Skills‘ und zugewiesene ‚Skill-Level‘, um automatisch den besten verfügbaren Benutzer für einen Anruf auszuwählen.

Für die Konfiguration von Skills und Skill-Level siehe *2.2.8 Skill-basiertes Routing*, Seite 25.

Wenn ein Anruf von einer Warteschlange verarbeitet wird, werden alle zugeordneten VisualGroups Benutzer berücksichtigt. Die Rufverteilung priorisiert Benutzer mit höheren Skill-Leveln gegenüber Benutzern mit niedrigeren Skill-Leveln und berücksichtigt dabei die Verfügbarkeit basierend auf dem SwyxIt! Status. Wenn ein Benutzer **Offline** oder **DND** ausgewählt hat, wird er übersprungen.

Die Reihenfolge der Skill-Level ist: Hero > Expert > Senior > Junior. Benutzer, die nicht alle für die Warteschlange erforderlichen Skills zugeordnet haben, erhalten keine Anrufe dieser Warteschlange. Wenn mehrere verfügbare Benutzer gleiche Skill-Level haben, greift die „normale“ Anrufstrategie nach dem Prinzip des am längsten wartenden Benutzers.

Wenn mehrere Skills zugeordnet sind, zählt für die Rufverteilung das höchste Skill-Level, das ein Benutzer in einem Skill hat. Es gibt keine Priorisierung oder Summierung der Skills.

Wenn in einer Warteschlange mit Skill-basiertem Routing keine Skills zugeordnet worden sind, werden alle Agenten berücksichtigt.

Bei der Verwendung von Skill-basiertem Routing sind die **Wartekriterien** und **Zeitkriterien** des Benutzers für die spezifischen Warteschlangen deaktiviert. Ein Benutzer kann die Option **Anrufverteilung** jedoch weiterhin verwenden, um das Routing einer bestimmten Warteschlange zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Beispiel:

Benutzer	Skill 1-Level	Skill 2-Level	Untätig seit
A	Hero	Expert	2 Minuten
B	Expert	Hero	10 Minuten
C	Expert	Senior	15 Minuten

Benutzer	Skill 1-Level	Skill 2-Level	Untätig seit
D	[kein Skill]	[kein Skill]	35 Minuten

- Reihenfolge bei dem nächsten Anruf: B > A > C

  *Benutzer A und B haben beide den höchsten Skill-Level **Hero** in einem Skill. Benutzer B ist länger untätig, daher B > A. Benutzer C folgt aufgrund seines niedrigeren Skill-Levels auf Benutzer B und A.*
  Obwohl Benutzer D die längste Wartezeit hat, erhält er den Anruf nicht, weil ihm die für die Warteschlange erforderlichen Skills nicht zugeordnet wurden. Benutzer D wird der Warteschlange nicht als Benutzer zugeordnet.

Strategie „Parallel“: Anruf erfolgt gleichzeitig an alle Benutzer der Warteschlange

Wenn für die Warteschlange die Rufweiterleitungsstrategie Parallel genutzt wird, klingelt es bei allen Benutzern der Warteschlange gleichzeitig. Der Anruf kann von jedem Benutzer der Warteschlange angenommen werden.

VisualGroups nutzt bei der Rufweiterleitungsstrategie parallel die SwyxWare Gruppenfunktionalität, indem VisualGroups für diese Warteschlange eine Gruppe in SwyxWare erzeugt. Das Management der Benutzer in dieser Gruppe wird dann von VisualGroups übernommen.
Die entsprechende SwyxWare Gruppe soll nicht gelöscht und mit Ausnahme der Rufnummer nicht bearbeitet werden! Nehmen Sie alle gewünschten Änderungen nur über VisualGroups vor.

Die Strategie Parallel ahmt einen parallelen Gruppenanruf von SwyxWare nach. Hierbei wird der Präsenzstatus Nicht stören (DND) nicht berücksichtigt, d. h. Anrufe werden trotz Aktivierung von Nicht stören an alle angemeldeten Benutzer der Warteschlange zugestellt.

Bei der Verwendung von Parallel-Routing sind die Wartekriterien und Zeitkriterien des Benutzers für die spezifischen Warteschlangen deaktiviert. Ein Benutzer kann die Option Anrufverteilung jedoch weiterhin verwenden, um das Routing einer bestimmten Warteschlange zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Wenn Sie Zweitanrufe via SwyxIt! erlaubt haben, erhalten Sie bei dem Parallel-Routing während eines aktiven Gesprächs auch einen weiteren Gruppenanruf.

2.2.3 ROUTING AN LETZTEN AGENTEN

Als Administrator können Sie das Routing an den letzten Agenten für die Warteschlange konfigurieren, siehe *So erstellen und bearbeiten Sie eine Warteschlange*, Seite 14, Abschnitt *Routing an letzten Agenten*, Seite 15.

Mit dem ‚Last Agent Routing‘-Anwahlprinzip können Sie festlegen, ob ein Anrufer, der innerhalb einer vordefinierten Zeit erneut anruft, wieder mit dem Benutzer verbunden wird, mit dem er zuvor gesprochen hat.

Die Funktion bietet den Vorteil, dass der Anrufer sein Anliegen nicht erneut einem weiteren Mitarbeiter schildern muss. Somit kann die Serviceleistung verbessert und es können Kapazitäten innerhalb der Warteschlange eingespart werden.

Ihnen stehen die folgenden Modi zur Verfügung:

Modus	Erläuterung
Deaktiviert (Standardeinstellung)	Die Rufverteilung bleibt unverändert.

Modus	Erläuterung
Aktiviert mit Priorität	Ein Anrufer, der innerhalb der konfigurierten Zeit erneut anruft, wird anders behandelt als andere Anrufe dieser Warteschlange. VisualGroups verbindet den Anrufer mit dem Benutzer, der dessen vorherigen Anruf bearbeitet hat. Wiederkehrende Anrufe haben eine höhere Priorität gegenüber anderen Anrufen der Warteschlange. Dies bedeutet, dass ein Anrufer, der innerhalb des definierten Zeitraums erneut anruft, die erste Position in der Warteschlange des Benutzers einnimmt, mit dem er zuvor ein Gespräch geführt hat. Der Anruf wird erst nach Überschreiten der eingestellten Zeit an andere Benutzer der Warteschlange zugestellt.

Wenn der Benutzer, an den ein wiederkehrender Anruf nach dem **Last Agent Routing**-Prinzip zugestellt werden soll, beschäftigt bzw. nicht verfügbar ist oder nicht erreicht werden kann, wartet VisualGroups auf Verfügbarkeit des Benutzers, bis die vordefinierte Zeit abgelaufen ist.
Wenn die Zeit abgelaufen ist, wird der Anruf nach der Standardverteilung in die Warteschlange eingereiht.

Wenn ein Benutzer einen wiederkehrenden Anruf ablehnt, wird ein erneuter Anruf dieser Rufnummer mit der „normalen" Anrufstrategie behandelt und nicht prioritär an den letzten Agenten zugestellt.

2.2.4 BENUTZER HINZUFÜGEN, BEARBEITEN UND LÖSCHEN

Sie können SwyxWare Benutzer zu VisualGroups hinzufügen und ihnen Warteschlangen und eine VisualGroups Skin zuordnen.

Die Synchronisation mit der SwyxWare Administration erfolgt mit jeder Anmeldung an das VisualGroups Web-Portal.

Wenn ein Benutzer mehreren Warteschlangen zugeordnet ist und für diese Warteschlangen verschiedene Skins konfiguriert sind, wird automatisch die Skin **VisualGroups Enhanced** ausgewählt.

Sie können die Skin auch für alle Benutzer am selben SwyxServer als systemweiten Standard festlegen. Weitere Informationen entnehmen Sie der SwyxWare Dokumentation.

So suchen und filtern Sie nach Benutzern

1. Wählen Sie im Menü **Administration | Benutzer**.
2. Mit dem Eingabefenster **Benutzer suchen** können Sie nach einem Suchbegriff filtern. Die Suche wird auf alle Spalten angewendet. Sie können außerdem durch Klicken auf das Pfeilsymbol die Sortierung auf auf- bzw. absteigend umschalten sowie die Sortierung durch Klicken auf Spaltentitel anpassen. Das Pfeilsymbol wird sichtbar, wenn Sie den Mauscursor über den Spaltenheader bewegen.

So können Sie Benutzer hinzufügen

Wenn Sie Benutzer in SwyxWare löschen, werden diese nicht automatisch in VisualGroups gelöscht. Sie bleiben für Berichte in VisualGroups bestehen und werden als inaktiv markiert. Beachten Sie, dass sie in SwyxWare gelöschte Benutzer auch in VisualGroups löschen müssen, siehe *So löschen Sie einen Benutzer*, Seite 24.

1. Wählen Sie im Menü **Administration | Benutzer**.
   ✓ Es erscheint die Liste aller VisualGroups Benutzer mit den folgenden Informationen:
   - Benutzername
   - SwyxIt! Statusinformationen des Benutzers
   - Zeitpunkt, zu dem der Benutzer zuletzt aktiv war und einen Anruf entgegengenommen hat
   - Anzahl der zugeordneten Warteschlangen

2 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

3 Sie können folgende Einstellungen festlegen:

Bezeichnung	Erläuterung
Skin	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die VisualGroups Skin, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten.
Nachbearbeitungszeit	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den gewünschten Modus für die Nachbearbeitungszeit. Siehe hierzu ***2.2.5 Nachbearbeitungszeit***, Seite 24.
Verfügbare und Zugeordnete Warteschlangen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der Warteschlange, der Sie den Benutzer zuordnen möchten oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Titelzeile **Warteschlangenname**, um den Benutzer allen Warteschlangen zuzuordnen. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um den Benutzer den ausgewählten Warteschlangen zuzuordnen. Sie können Benutzer auch via Drag-and-Drop zuordnen.
Zugeordnete Warteschlangen	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Kriterien für die automatische Anrufzustellung für den Benutzer. Sie können jeweils für eine Warteschlange das Warte- und Zeitkriterium sowie die Anrufverteilung festlegen.



Sie können einen Namen in das Suchfeld eingeben, um einen Benutzer zu suchen.

4 Klicken Sie auf **Speichern**.

So bearbeiten Sie Benutzer

1 Wählen Sie im Menü **Administration | Benutzer**.
✓ Es erscheint die Liste aller VisualGroups Benutzer mit den folgenden Informationen:

- Benutzername
- Statusinformationen des Benutzers
- Zeitpunkt, zu dem der Benutzer zuletzt aktiv war und einen Anruf entgegengenommen hat
- Anzahl der zugeordneten Warteschlangen

2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile eines Benutzers und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

3 Sie können folgende Einstellungen festlegen:

Bezeichnung	Erläuterung
Skin	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die VisualGroups Skin, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten.
Nachbearbeitungszeit	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den gewünschten Modus für die Nachbearbeitungszeit. Siehe hierzu ***2.2.5 Nachbearbeitungszeit***, Seite 24.
Verfügbare und Zugeordnete Warteschlangen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der Warteschlange, der Sie den Benutzer zuordnen möchten oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Titelzeile **Warteschlangenname**, um den Benutzer allen Warteschlangen zuzuordnen. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um den Benutzer den ausgewählten Warteschlangen zuzuordnen. Sie können Benutzer auch via Drag-and-Drop zuordnen.
Zugeordnete Warteschlangen	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Kriterien für die automatische Anrufzustellung für den Benutzer. Sie können jeweils für eine Warteschlange das Warte- und Zeitkriterium sowie die Anrufverteilung festlegen.

Weitere Informationen entnehmen Sie der SwyxIt! Dokumentation.

Sie können einen Namen in das Suchfeld eingeben, um einen Benutzer zu suchen.

4 Klicken Sie auf Speichern.

So löschen Sie einen Benutzer

1 Wählen Sie im Menü Administration | Benutzer.
✓ Es erscheint die Liste aller VisualGroups Benutzer.

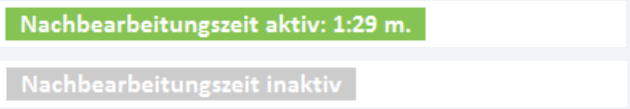
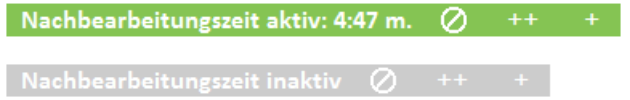
2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile eines Benutzers und klicken Sie auf Löschen.
✓ Der Benutzer kann VisualGroups nicht mehr verwenden und wird in der Bearbeitung nicht mehr erfasst.

In Swyx werden für VisualGroups automatisch Benutzer mit dem Namen „VG…“ erstellt (VG_license_user, VG_login_user, VG_status_user). Es werden in Swyx außerdem für jede VisualGroups Warteschlange entsprechende Benutzer erzeugt. Editieren oder entfernen Sie diese Benutzer nicht! Ausnahme: Sie können die Rufnummer von VG_login_user editieren, siehe *3.1 An Warteschlangen an- oder abmelden*, Seite 35.

2.2.5 NACHBEARBEITUNGSZEIT

Als Administrator können Sie einstellen, in welchem Modus einem Benutzer seine Nachbearbeitungszeit, die sogenannte ‚Wrap-up-time‘, angezeigt wird, siehe *Nachbearbeitungszeit*, Seite 23 bzw. *Nachbearbeitungszeit*, Seite 23.

Ihnen stehen folgende Modi zur Verfügung:

Modus	Erläuterung
(Deaktiviert)	Um die Funktion zu deaktivieren, stellen Sie die Nachbearbeitungszeit in den Einstellungen der Warteschlange auf 0 Sekunden. Siehe *Nachbearbeitungszeit für Benutzer*, Seite 14.
Nicht sichtbar	Dem Benutzer wird keine Nachbearbeitungszeit im Client angezeigt. Die für Warteschlangen eingestellte Wartezeit ist trotzdem aktiv.
Sichtbar, nicht einstellbar	Dem Benutzer wird seine Nachbearbeitungszeit im Client in Echtzeit angezeigt. Der Benutzer kann die Nachbearbeitungszeit nicht anpassen. 
Sichtbar, einstellbar	Dem Benutzer wird seine Nachbearbeitungszeit im Client in Echtzeit angezeigt. Der Benutzer hat Optionen, um die Nachbearbeitungszeit zu stoppen oder zu verlängern. 
Sichtbar, automatisch unendlich	Die Nachbearbeitungszeit bleibt aktiv, bis der Benutzer auf die Stopp-Schaltfläche in seinem Client klickt. Sie können die Funktion für Benutzer und Warteschlangen festlegen. Wenn für den Benutzer oder die Warteschlange die unbegrenzte Nachbearbeitungszeit festgelegt wurde, wird diese gegenüber anderen Modi prioritär behandelt. Der Client des Benutzers zeigt die Nachbearbeitungszeit dauerhaft als „aktiv“ an, bis dieser sie manuell stoppt.

Verhalten der Nachbearbeitungszeit bei aktivierter Kategorisierung von Anrufen

Wenn Sie die Funktion ‚Kategorisierung von Anrufen‘ aktiviert haben, siehe *2.2.17 Kategorisierung von Anrufen*, Seite 31, beachten Sie die nachfolgend beschriebenen Auswirkungen auf die Nachbearbeitungszeit:

- Die konfigurierte Nachbearbeitungszeit startet automatisch, sobald ein Anruf beendet wird. Der Timer wird auch in dem Kategorisierungsfenster angezeigt.

- Wenn ein Benutzer einen Anruf vor Ablauf der Nachbearbeitungszeit kategorisiert, läuft diese regulär weiter. Der Benutzer hat dann genau die konfigurierte Nachbearbeitungszeit zur Verfügung.
- Wenn ein Benutzer einen Anruf nicht vor Ablauf der Nachbearbeitungszeit kategorisiert, wird diese verlängert, bis der Anruf kategorisiert wurde. Der Benutzer hat dann also zusätzliche Zeit zur Verfügung, um den Anruf zu kategorisieren.

2.2.6 RÜCKRUF-FUNKTION

Mit der Rückruf-Funktion hat ein Anrufer in der Warteschlange die Möglichkeit, einen Rückrufwunsch zu signalisieren. Ein Anrufer kann dann von einem VisualGroups Benutzer zurückgerufen werden und muss nicht in der Warteschlange warten. Die Funktion ist in der Enhanced- und Standard-Lizenz verfügbar.

Eine Audionachricht weist den Anrufer in einer Warteschlange mit aktivierter Rückruf-Funktion in einem Intervall von ca. 90 Sekunden auf die Funktion hin. Durch Drücken der Taste „#“ auf seinem Telefon kann der Anrufer den Rückrufwunsch signalisieren. Der Anruf wird getrennt und ein Benutzer kann zurückrufen, wenn er wieder verfügbar ist. Siehe *3.9 Rückrufwunsch: Anrufer zurückrufen*, Seite 42.

Für die Konfiguration der Rückruf-Funktion für eine Warteschlange siehe *So erstellen und bearbeiten Sie eine Warteschlange*, Seite 14.

2.2.7 VERFÜGBARKEITSZEITEN

Sie können für jede Ihrer Warteschlangen tägliche Verfügbarkeitszeiten festlegen. Sie können Verfügbarkeitsbeginn, Pausenzeit und Verfügbarkeitsende für jeden Tag individuell angeben.

- Die Funktion ist standardmäßig für Warteschlangen deaktiviert.
- Anrufer, die außerhalb der Verfügbarkeitszeiten anrufen, werden an eine andere (interne oder externe) Nummer weitergeleitet. Die Angabe einer Rufnummer zur Weiterleitung ist notwendig, um die Funktion zu nutzen.
- Bei Aktivierung ist die voreingestellte Verfügbarkeitszeit montags - freitags zwischen 08:00 bis 16:30 Uhr und die Standard-Pausenzeit von 12:00 bis 13:00 Uhr.
- Die Pausenzeiten sind optional. Für jeden Tag kann nur ein Pausenzeitraum festgelegt werden.
- Die Warteschlange bleibt, wenn die Funktion **Verfügbarkeitszeiten** aktiviert ist, auch dann „offline“, wenn sich ein Benutzer außerhalb der Verfügbarkeitszeit einloggt.

Für die Konfiguration der Funktion siehe *Verfügbarkeitszeitraum aktivieren*, Seite 17.

2.2.8 SKILL-BASIERTES ROUTING

Mit der skill-basierten Rufweiterleitungsstrategie können Anrufer einer Warteschlange automatisch zu dem Benutzer mit dem höchsten Skill-Level der für die Warteschlange ausgewählten Skills weitergeleitet werden. Die Reihenfolge der Skill-Level ist: Hero > Expert > Senior > Junior.

Dieses Kapitel beschreibt die Konfiguration und Zuordnung der Skills sowie Skill-Level.

So fügen Sie einen neuen Skill hinzu

So bearbeiten Sie einen Skill

So ordnen Sie Benutzern Skills und Skill-Level zu

Um die Funktion für eine Warteschlange festzulegen oder zu bearbeiten, siehe *2.2.1 Warteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen*, Seite 14.

Für weitere Informationen zur Rufverteilung der skill-basierten Rufweiterleitungsstrategie siehe *Strategie „Skill-basiert“: Zuordnung der Anrufer nach Skills & Skill-Level der Benutzer*, Seite 20.

So fügen Sie einen neuen Skill hinzu

1. Wählen Sie im Menü **Administration | Einstellungen | Skills**.
   ✓ Es erscheint die Liste Ihrer angelegten Skills.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3. Geben Sie einen Namen für den Skill an, den Sie hinzufügen möchten.

4 Klicken Sie auf Speichern.
✓ Ein neuer Skill wird angelegt. Sie können den Skill nun einem Benutzer zuordnen.

So bearbeiten Sie einen Skill

1 Wählen Sie im Menü Administration | Einstellungen | Skills.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer angelegten Skills.
2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des Skills, den Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf Bearbeiten.
3 Sie können in dem Eingabefeld den Namen ändern.
4 Sie können hier auch Benutzer zu dem Skill zuordnen. Aktivieren Sie dazu unter Verfügbare Benutzer die Kontrollkästchen in den Zeilen der gewünschten Benutzer und klicken Sie auf das entsprechende Pfeilsymbol, um sie dem Skill zuzuordnen.
5 Wählen Sie bei den zugeordneten Benutzern in der Spalte Skill-Level aus der Dropdown-Liste zwischen den Skill-Level Junior, Senior, Expert oder Hero. Mit den Skill-Leveln geben Sie an, wie sicher bzw. erfahren der ausgewählte Benutzer in dem jeweiligen Skill ist. Die Rufverteilung erfolgt bei Skill-basierten Warteschlangen anhand der ausgewählten Skill-Level, siehe *Strategie „Skill-basiert“: Zuordnung der Anrufer nach Skills & Skill-Level der Benutzer*, Seite 20.
6 Klicken Sie auf Speichern.
✓ Der bestehende Skill wird geändert. Der Skill wird sofort für alle zugeordneten Benutzer und Warteschlangen aktualisiert.

So löschen Sie einen Skill

Beachten Sie, dass das Löschen von Skills, die bereits Benutzern bzw. Warteschlangen zugeordnet wurden, Auswirkungen auf das Verhalten der Warteschlange haben kann. Wenn einer Warteschlange keine Skills zugeordnet sind, werden wieder alle Benutzer berücksichtigt.

1 Wählen Sie im Menü Administration | Einstellungen | Skills.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer angelegten Skills.
2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des Skills, den Sie entfernen möchten, und klicken Sie auf Löschen.
✓ Der Skill wird gelöscht.

So ordnen Sie Benutzern Skills und Skill-Level zu

1 Wählen Sie im Menü Administration | Benutzer.
✓ Es erscheint die Liste aller VisualGroups Benutzer.
2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des Benutzers, dem Sie einen Skill zuordnen möchten, und klicken Sie auf Bearbeiten.
3 Aktivieren Sie unter Verfügbare Skills das Kontrollkästchen in der Zeile des gewünschten Skills, und klicken Sie auf das entsprechende Pfeilsymbol, um den Skill zuzuordnen.
4 Wählen Sie in der Spalte Skill-Level aus der Dropdown-Liste zwischen den Skill-Level Junior, Senior, Expert oder Hero. Mit den Skill-Leveln geben Sie an, wie sicher bzw. erfahren der ausgewählte Benutzer in dem jeweiligen Skill ist. Die Rufverteilung erfolgt bei Skill-basierten Warteschlangen anhand der ausgewählten Skill-Level, siehe *Strategie „Skill-basiert“: Zuordnung der Anrufer nach Skills & Skill-Level der Benutzer*, Seite 20.
5 Klicken Sie unten auf Speichern, um Ihre Eingaben zu bestätigen.
✓ Die Einstellungen werden übernommen.

Sie können Benutzer auch über die Skill editieren-Seite hinzufügen, siehe *So bearbeiten Sie einen Skill*, Seite 26.

2.2.9 WARTESCHLANGEN EINE RUFNUMMER ZUORDNEN

Sie müssen den Benutzern, die für Ihre Warteschlangen erstellt wurden, eine Rufnummer zuordnen.

Weitere Informationen entnehmen Sie der SwyxWare Dokumentation, Kapitel Rufnummern und Rufnummernzuordnungen.

2.2.10 EIGENE ANSAGEN FÜR WARTESCHLANGEN VERWENDEN

Wenn Sie das Optionspaket SwyxECR installiert haben, können Sie eigene Ansagen für Ihre Warteschlangen verwenden. Zu diesem Zweck müssen Sie eine Call-Routing-Regel, die das Abspielen der gewünschten Ansage beinhaltet, vor das VisualGroups Skript setzen.

Weitere Informationen entnehmen Sie der SwyxWare Dokumentation, Kapitel „Konfiguration von SwyxServer“. Siehe auch die Benutzerdokumentation zu Swyx Extended Call Routing.

2.2.11 REGELMÄßIGE BERICHTE ERSTELLEN LASSEN, BEARBEITEN UND ANFORDERN

VisualGroups Berichte werden für eine festgelegte Zeitspanne erstellt und an die angegebene E-Mail-Adresse versendet. Sie können mehrere Arten von Berichten erstellen lassen (tägliche, wöchentliche und monatliche) und für jeden dieser Berichte individuelle Einstellungen festlegen. Sie können außerdem Berichte über vergangene Zeiträume anfordern und auf Bedarf generieren.

In bestimmten Fällen kann die Start- und Endzeit des Erfassungszeitraums von der festgelegten Zeit abweichen. Der Erfassungszeitraum wird automatisch erweitert, wenn Anrufe außerhalb der festgelegten Zeit festgestellt werden.

Berichte werden innerhalb von ca. 30 Minuten nach der festgelegten Erfassungszeit erstellt und via E-Mail versendet.

So können Sie einen regelmäßigen Bericht erstellen lassen und bearbeiten

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Reporting | Berichte**.
   ✓ Es erscheint die Liste Ihrer VisualGroups Berichte mit den folgenden Informationen:
   - Name des Berichts
   - Intervall
   - Zeitpunkt, zu dem der Bericht zuletzt erstellt wurde

2 Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile eines bestehenden Berichts und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

3 Zusätzlich zu den Einstellungen im Konfigurationsassistenten, siehe *9 Legen Sie die Reporting-Einstellungen fest:*, Seite 13, können Sie die folgenden Einstellungen bearbeiten:

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Sprache	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache für die Berichte aus.
Intervall für Nutzungsberichte	Geben Sie mit diesem Intervall an, in welchen Abständen Nutzungsberichte erstellt werden sollen.
Wochentag für tägliche Nutzungsberichte & Zeit der Ausführung	Wählen Sie einen Zeitpunkt für das Versenden der regelmäßigen Berichte.
Intervall für tägliche Nutzungsberichte	Geben Sie den Intervall an, in dem Daten im Bericht zusammengefasst („gemittelt“) werden. Je kürzer der Intervall, desto mehr Ergebnisse werden in einem Nutzungsbericht aufgeführt.
Erfassungszeit	Geben Sie den Zeitraum ein, auf den Sie das Reporting beschränken wollen.
E-Mail-Adresse (CC/BCC)	Geben Sie die E-Mail-Adresse(n) ein, an welche die Berichte in Carbon Copy bzw. Blind Carbon Copy gesendet werden sollen.

Bezeichnung	Erläuterung
Benutzerinformationen im Bericht	Durch Klicken auf das Kontrollkästchen blenden Sie benutzerspezifische Informationen in den Berichten ein bzw. aus. Diese Informationen umfassen die Anmeldedaten der Benutzer sowie deren individuelle Rufannahmestatistiken und Auswertung.

Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

4 Durch Zuordnen der verfügbaren Warteschlangen können Sie festlegen, welche Warteschlange(n) in dem Bericht berücksichtigt wird/werden. Die ausgewählte(n) Warteschlange(n) können Sie mithilfe der Pfeilsymbole zuordnen. Sie können Warteschlangen auch via Drag-and-Drop zuordnen.

Wenn Sie mehrere Warteschlangen zuordnen, wird ein zusätzlicher Bericht mit der Summe aller zugeordneten Warteschlangen versendet.

5 Aktivieren Sie hierfür das Kontrollkästchen der gewünschten Warteschlange(n) und klicken Sie auf den entsprechenden Pfeil.

6 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Der Bericht wird gemäß Ihrer Einstellungen erstellt und an die angegebene E-Mail-Adresse versendet.

So senden Sie Berichte erneut zu

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Reporting | Einen Bericht anfordern**.
✓ Es öffnet sich die Seite zum erneuten Anfordern von Berichten.

Die verfügbaren Zeiträume sind eventuell durch die konfigurierten Datenschutzeinstellungen eingeschränkt.

2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Bericht auswählen** den gewünschten Bericht aus.

3 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Zeitraum** den gewünschten Zeitraum des Berichts aus.

4 Klicken Sie auf **Anfordern**.
✓ Der Bericht ist nun eingeplant und wird innerhalb von 30 Minuten zugestellt.

So löschen Sie einen regelmäßigen Bericht

1 Wählen Sie im Menü **Reporting | Berichte**.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer VisualGroups Berichte.

2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile eines Berichts und klicken Sie auf **Löschen**.

Wo die Berichte zu löschen sind, entnehmen Sie der Information in der Spalte *PDF-Dateien mit Berichten*, Seite 8.

2.2.12 SMTP-SERVER-EINSTELLUNGEN BEARBEITEN

Sie können Ihre SMTP-Einstellungen, die für das Senden von VisualGroups Berichten benötigt werden, bearbeiten.

Wenn das Senden von E-Mails mit Berichten fehlgeschlagen ist, erfolgt nach einer Stunde ein erneuter Sendeversuch. Es erfolgen maximal 5 Sendeversuche pro Bericht.

So bearbeiten Sie SMTP-Server-Einstellungen

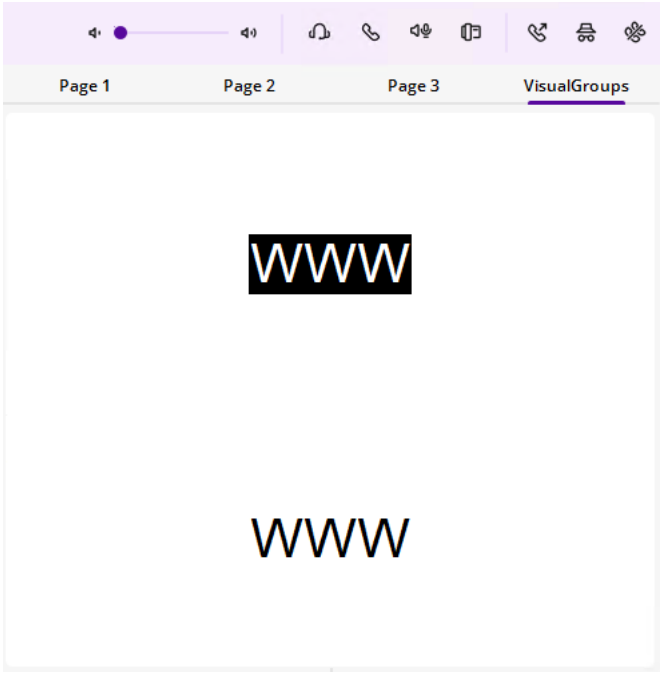
1 Wählen Sie im Menü **Reporting | SMTP-Server**.
Siehe *2.1 Ersteinrichtung via Konfigurationsassistent*, Seite 12, Schritt (11).

2.2.13 SPRACHE DER BENUTZEROBERFLÄCHE UND ANZAHL DER VISUALGROUPS ZEILEN IM CLIENT FESTLEGEN

Um eine Skin zu bearbeiten, siehe Kapitel „Skin bearbeiten“ unter „Benutzung von Skins“ in der SwyxIt! Dokumentation.

Im Editormodus gibt es für VisualGroups Platzhalter für die Warteschlangenansicht (1, oben rechts) und ggf. den Statistikbereich (2 unten rechts).

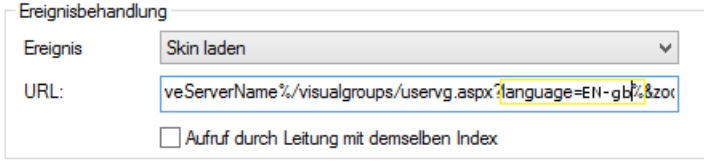
1 Wählen Sie den gewünschten Bereich.



2 Klicken Sie im Editiermodus auf den Tab SwyxIt! Web Extension. Für NetPhone wählen Sie den Tab NetPhone Web Extension.

3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ereignis Skin laden.

4 Klicken Sie hinter den Parameter ‘language=’.



5 Ersetzen Sie den Wert hinter dem Zeichen „=“ durch einen der folgenden Werte:

Parameter	Wert
[language=XX-xx]	‘DE-de’, ‘EN-gb’, ‘FR-fr’, ‘IT-it’, ‘NL-nl’.

Für die erstmalige Änderung ersetzen Sie %{HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Swyx\ClientSetup\,Culture} durch einen der Sprachparameter.

6 Schließen Sie das Fenster.

7 Wiederholen Sie ggf. die Schritte (1) bis (6) für den anderen Bereich.

8 Sie können außerdem für die Anzeige im Client die Anzahl der Zeilen konfigurieren. Geben Sie hierzu einen Wert für folgenden Parameter am Ende der URL ein:

Parameter	Erläuterung
[rows=xx]	Geben Sie für ‚xx‘ die Anzahl der gewünschten Zeilen in Ziffern ein. Geben Sie z. B. ‚20‘ ein, um die Anzeige auf 20 Zeilen zu vergrößern.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Größe der Web Extension entsprechend anpassen, wenn Sie die veränderte Spaltenanzahl in einer SwyxIt! Skin integrieren möchten. Um die Größe der Web Extension anzupassen, geben Sie einen Wert für den Parameter ‚zoom=xx‘ ein.

9 Klicken Sie auf Datei | Skin | Bearbeiten, um den Editiermodus zu verlassen. Speichern Sie die Skin, um die Änderung wirksam werden zu lassen.

2.2.14 DATENSCHUTZEINSTELLUNGEN

Sie können im Web-Portal festlegen, wann für den Datenschutz relevante Daten gelöscht werden.

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Einstellungen | Datenschutz**.
✓ Es öffnet sich die Seite für die Datenschutz-Einstellungen.

2 Sie können für die folgenden Einstellungen die Speicherdauer in Tagen festlegen:

Bezeichnung	Erläuterung
Anruferinformationen (Standard 7 Tage)	Informationen des Warteschlangen-Anrufers: ● Anrufer-Nummer ● Anrufer-Name ● Datum und Zeit
E-Mail-Informationen (Standard 7 Tage)	Informationen bezüglich des E-Mail-basierten Versands der PDF-Berichte: ● E-Mail-Adressen für die Berichte ● Datum und Zeit
Benutzer-informationen (Standard 62 Tage)	Informationen der Warteschlangen-Benutzer: ● Swyx Benutzernamen ● Anrufstatistiken ● Datum und Zeit

3 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Einstellungen sind nun gespeichert und werden automatisch angewendet.

2.2.15 LDAP-EINSTELLUNGEN

VisualGroups verwendet LDAP-Informationen, um Anruferinformationen darzustellen, falls diese nicht im globalen Telefonbuch enthalten sind. Sie können die LDAP-Abfrage ändern. Dadurch können Sie Suchanfragen in bestimmten LDAP-Knoten durchführen oder einen benutzerdefinierten Filter anwenden.

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Einstellungen | LDAP**.
✓ Es öffnet sich die LDAP-Konfigurationsseite.

2 Sie können folgende Einstellungen festlegen:

Bezeichnung	Erläuterung
LDAP aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die LDAP-Funktion zu aktivieren bzw. deaktivieren.
LDAP-Server & -Port	Geben Sie die Serveradresse sowie den -Port ein, wozu eine Verbindung hergestellt werden soll. Die Adresse kann ein Hostname oder eine IP-Adresse sein.
Benutzerdefinierte Konfiguration	Sie können eine benutzerdefinierte LDAP-Abfrage festlegen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Eingabefeld freizugeben. Die Standardsuchanfrage lautet '(searchNumber={0})', dies gilt für jeden Estos MetaDirectory LDAP-Server. Sie können diesen Querystring nach Ihren Wünschen bearbeiten. Der Filtermechanismus entspricht den Syntaxstandards des LDAP-Suchfilters. Der Wert '{0}' wird als Platzhalter für die CallerID verwendet. *Beispiel:* *(&(dc=meta)(searchNumber={0}))*
TLS verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um TLS-Verschlüsselung der LDAP-Verbindung zu verwenden.
Authentifizierung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Authentifizierung mit Benutzername und Kennwort zu aktivieren.
Benutzername, Kennwort	Optional: Geben Sie Ihren Benutzernamen sowie das dazugehörige Kennwort an, falls die Authentifizierung aktiviert ist.

3 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Einstellungen sind nun gespeichert und werden automatisch für jeden eingehenden Anruf verwendet.

2.2.16 STANDARDSPRACHE FESTLEGEN

Sie können im Web-Portal eine Standardsprache für die Darstellung neuer Warteschlangen sowie Berichte festlegen. Sie können die Sprache für Warteschlangen, Wallboards und Berichte auch individuell anpassen.

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Einstellungen | Sprache**.
2 Wählen Sie die gewünschte Sprache aus.
3 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Einstellungen sind nun gespeichert und werden automatisch angewendet.

2.2.17 KATEGORISIERUNG VON ANRUFEN

Administratoren können Anrufe basierend auf der Zuordnung von Kategorien durch Benutzer in Swyx Analytics mithilfe der PDF-Berichte analysieren. Die Kategorisierung kann via Drag-and-Drop sortiert und für jede Warteschlange individuell zugewiesen werden, siehe *Gesprächskategorien einschalten*, Seite 17.

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Einstellungen | Gesprächskategorien**.
✓ Es öffnet sich eine Liste Ihrer Gesprächskategorien.
2 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine neue Gesprächskategorie anzulegen bzw. auf **Bearbeiten**, um eine bestehende Gesprächskategorie umzubenennen. Wenn Sie eine Gesprächskategorie entfernen möchten, klicken Sie auf **Löschen**.
3 Geben Sie den gewünschten Namen für die Gesprächskategorie an.
4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Gesprächskategorie wurde angelegt.

Nachdem Sie die Kategorie einer Warteschlange zugewiesen haben, siehe *2.2.1 Warteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen*, Seite 14, kann sie von Benutzern nach einem Anruf in der Warteschlange zur Kategorisierung ausgewählt werden, siehe *3.8 Anrufe kategorisieren*, Seite 42.

Für Auswirkungen der Kategorisierung von Anrufen bei aktivierter Nachbearbeitungszeit siehe *Verhalten der Nachbearbeitungszeit bei aktivierter Kategorisierung von Anrufen*, Seite 24.

Sie können für eine Warteschlange eine Standard-Kategorie festlegen, in die Anrufe, die Benutzer nicht vor Ablauf der Nachbearbeitungszeit kategorisieren, automatisch zugeordnet werden. Siehe *Standard-Kategorisierung aktivieren, wenn Nachbearbeitungszeit ausgelaufen ist*, Seite 17.

2.2.18 ZEITRAUM FÜR VERPASSTE ANRUFE IM CLIENT FESTLEGEN

Sie können den Zeitraum für die Anzeige verpasster Anrufe im Client der Benutzer ändern.

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Einstellungen | Verpasste Anrufe**.
2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den gewünschten **Zeitraum** aus (der Standardwert ist **Heute**).
3 Bestätigen Sie mit **Speichern**.

2.2.19 AUTOMATISCHE ABMELDUNG

Wenn Benutzer auf einem anderen Gerät als SwyxIt! bei VisualGroups angemeldet sind, etwa auf einem Tischtelefon oder bei Swyx Mobile, bleiben sie standardmäßig angemeldet, bis sie sich selbst auf dem Gerät abmelden. Siehe auch *Anmelden und Abmelden via Endgerät*, Seite 36.

Um zu verhindern, dass Benutzer, die vergessen haben, sich abzumelden, bei der nächsten Anmeldung an Swyx automatisch in den VisualGroups Warteschlangen angemeldet werden, können Sie eine **automatische Abmeldung** festlegen. Ein Benutzer wird dann automatisch auf allen Geräten (außer SwyxIt!) von VisualGroups abgemeldet, wenn er sich von Swyx abmeldet. Die Benutzer müssen sich dann jedes Mal erneut an ihren Warteschlangen anmelden.

1 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatische Abmeldung aktivieren**.
2 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Benutzer werden nun jedes mal (auch) auf allen Geräten (außer SwyxIt!) abgemeldet, wenn sie sich von Swyx abmelden.

2.2.20 VISUALGROUPS ÜBER HTTPS/SSL AUSFÜHREN

Wenn Sie von außerhalb Ihres lokalen Netzwerks auf das VisualGroups Portal/ Wallboards zugreifen möchten, wird empfohlen, HTTPS für den gesamten externen Traffic mit VisualGroups zu erzwingen.

Siehe hierzu service.swyx.net/hc/de/articles/360008304879-TLS-SSL-Aktivierung-in-VisualGroups (Sie müssen ggf. angemeldet sein, um die Inhalte zu sehen).

Voraussetzungen:

- Domänenname, der zu dem VisualGroups Server führt
- Gültiges SSL Zertifikat
- Administratorzugriff auf den Computer und den IIS-Manager

So führen Sie VisualGroups über HTTPS/SSL aus

VisualGroups ist nach der HTTPS/SSL-Konfiguration weiterhin über HTTP vom lokalen Host und Netzwerk verfügbar.

2.2.21 VIA REMOTE CONNECTOR AUF VISUALGROUPS ZUGREIFEN

Wenn Sie VisualGroups nicht auf demselben Server installiert haben wie Ihre SwyxWare und via Remote Connector auf den Dienst zugreifen möchten, müssen Sie ein TCP Forwarding via Registry Key beim Remote Connector hinzufügen.

Siehe hierzu service.swyx.net/hc/de/articles/360017729619 (Sie müssen ggf. angemeldet sein, um die Inhalte zu sehen).

2.2.22 BERECHTIGUNGEN DER ADMINISTRATIONSPROFILE

Für detaillierte Informationen zu den Administrationsprofilen in SwyxWare siehe die SwyxWare Dokumentation für Administratoren, Kapitel **Profile | Administrationsprofile**.

Mit den Profilen Benutzer Operator und Rufstatus Operator haben Sie Supervisor-Zugriff innerhalb des VisualGroups Portals.

Die Profile haben für VisualGroups folgende Berechtigungen:

- **Gruppe 1:** System Administrator
- **Gruppe 2:** Backoffice Administrator, Benutzeradministrator (User Administrator) & Benutzer Operator (User Operator)
- **Gruppe 3:** Rufstatus Operator (Call Status Operator)

	Berechtigung	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3
Benutzer	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓	✓	
	Löschen	✓	✓	
Warte-Schlangen	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓		
	Löschen	✓		
Berichte	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓	✓	✓
	Löschen	✓	✓	✓

	Berechtigung	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3
Wallboard	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓	✓	
	Löschen	✓	✓	✓
Systemeinstellung	LDAP	✓	✓	
	Datenschutz	✓	✓	
	SMTP	✓	✓	
	Gesprächskategorien	✓	✓	

2.3 SUPERVISORS EINRICHTEN

Ein Supervisor überwacht im Tagesgeschäft die ihm zugeordneten Teams und Warteschlangen in VisualGroups. Siehe *5 Supervisor-Dashboard*, Seite 58.

Sie können erfahrene Benutzer als Supervisor einrichten und ihnen bestimmte Warteschlangen zuweisen und Benutzer als Agenten zuordnen.

Für die Supervisor-Funktionalität wird eine spezielle Lizenz benötigt. Diese Lizenz muss einem Swyx Benutzerkonto zugeordnet werden und ist nicht automatisch übertragbar, siehe help.enreach.com/controlcenter/14.25/web/Swyx/de-DE/#context/help/online_licensing_$

Auf der Seite **Supervisors** sehen Sie alle konfigurierten Supervisors mit dem Supervisor-Namen, dem Zeitpunkt der letzten Aktivität sowie der Anzahl der zugeordneten Warteschlangen und Benutzer.

Mit dem Eingabefeld **Supervisor suchen** können Sie nach einem Suchbegriff filtern. Die Suche wird auf alle Spalten angewendet.

URL des Supervisor-Dashboards

Unter der Liste der Supervisors wird die aktuelle Dashboard URL angezeigt, z.B.: http://<SwyxServer>:<Port>/visualgroups/supervisorvg.aspx.

Über diese URL kann jeder Supervisor sein Dashboard erreichen.

So fügen Sie neue Supervisors hinzu

Beachten Sie die Gesamtanzahl der Supervisor-Lizenzen.
Sie können keine weiteren Supervisors hinzufügen, oder Ihre Erweiterungs-Konfiguration nicht abspeichern, wenn die Anzahl der verfügbaren Lizenzen überschritten ist.

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Supervisors**.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   ✓ Es erscheint die Seite **Supervisors hinzufügen**.
3. Wählen Sie ggf. aus der Dropdown-Liste eine Gruppe, deren Benutzer Sie anzeigen möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des Benutzers, den Sie als Supervisor hinzufügen möchten, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Titelzeile **Benutzername**, um alle Benutzer in der Liste hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf ▶, um die ausgewählten Benutzer in die Liste **Zugewiesene Supervisors** zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   ✓ Die ausgewählten Benutzer werden als Supervisors eingerichtet und können anschließend bearbeitet werden.

So weisen Sie einem Supervisor Warteschlangen und Agenten zu

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Supervisors**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile eines Supervisors und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Geben Sie im Feld **Aktualisierungsrate in "Sekunden"** an, wie häufig die Ansicht des Supervisor-Dashboards aktualisiert werden soll.
4. Legen Sie fest, welche Warteschlangen der Supervisor verwalten darf: Aktivieren Sie **Alle Warteschlangen zuordnen** oder ordnen Sie ausgewählte Warteschlangen mithilfe der Pfeilsymbole zu.
5. **Optional:** Wenn Sie einzelne Benutzer oder Gruppen zuordnen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Benutzer zuordnen**.
   ✓ Es erscheint die Liste der Benutzer.
   - Wählen Sie ggf. aus der Dropdown-Liste eine Gruppe, deren Benutzer Sie anzeigen möchten.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des Benutzers, den Sie dem Supervisor zuordnen möchten.
   - Klicken Sie auf ▶, um die ausgewählten Benutzer in die Liste **Zugeordnete Benutzer** zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   ✓ Die ausgewählten Warteschlangen und Agenten werden dem Supervisor zugeordnet.

3 SWYXIT! MIT VISUALGROUPS VERWENDEN

Dieses Kapitel beschreibt die clientseitige Verwendung von VisualGroups. Voraussetzung ist die in *1 VisualGroups installieren*, Seite 5 beschriebene serverseitige Installation.

Voraussetzungen und Handlungsanweisungen für die benutzerdefinierte SwyxIt! Installation entnehmen Sie der SwyxIt! Dokumentation, Kapitel „SwyxIt! installieren und deinstallieren“.

Sie können Kriterien für die Zustellung von Warteschlangenanrufen an Ihre interne Rufnummer festlegen, jedoch auch Anrufe manuell übernehmen.

Via Einstellungssymbol ☰ können Sie weiterführende Einstellungen einblenden.

Via Filtersymbol können Sie Warteschlangen ein- und ausblenden. Die Informationen auf den Registerkarten sind demnach abhängig von den ausgewählten Warteschlangen. Sie können an dem Filtersymbol erkennen, ob der Filter aktiv ist.

Filtersymbol	Erläuterung
	Kein aktiver Filter; es erscheinen Informationen zu allen Warteschlangen
	Aktiver Filter; es erscheinen Informationen zu den ausgewählten Warteschlangen

VisualGroups Skin auswählen

VisualGroups Skins stehen Ihnen in SwyxIt! zur Verfügung. Um Optionen nutzen zu können, müssen Sie ggf. in SwyxIt! unter “Einstellungen | Benutzerprofil | Skin” eine der folgenden Skins auswählen:

Ggf. hat Ihnen Ihr Administrator die entsprechende Skin bereits zugeordnet.

- “SwyxIt! 12 [5x VisualGroups Standard].cab“ (ohne Statistiken)
- “SwyxIt! 12 [5x VisualGroups Enhanced].cab“ (inkl. Statistiken)

Die ausgewählte Skin steht Ihnen auch auf anderen PCs, an denen Sie sich mit Ihren Windows-Anmeldedaten anmelden, zur Verfügung. Die Skin wird dort automatisch geladen.

Siehe auch help.swyx.com/cpe/latest.version/Client/Swyx/de-DE/help/Skins.22.01.html#.

VisualGroups prüft regelmäßig, ob ein SwyxIt! Nutzer eine VisualGroups Skin geladen hat und somit ein VisualGroups Benutzer ist. Wenn dieser von einer SwyxIt! Skin mit VisualGroups auf eine Skin ohne VisualGroups wechselt, kann es ca. eine Minute dauern, bis diesem Benutzer keine VisualGroups Anrufe mehr zugestellt werden. Starten Sie SwyxIt! neu, um den Status sofort zu übernehmen.

Hinweis für CTI-Kopplung: VisualGroups ist derzeit auf die Nutzung von SwyxPhone L6x, L7x und Yealink Telefonen (T31G, T4xS, T5xW, CP920, CP925, CP960 & CP965) optimiert. Wenn ein Benutzer andere ihm zugeordnete Telefoniegeräte zur Rufannahme verwendet, kann die Anrufstatistik ggf. nicht vollständig mitgeführt werden.

3.1 AN WARTESCHLANGEN AN- ODER ABMELDEN

Anmelden via SwyxIt!

Sie melden sich an Ihren Warteschlangen an, indem Sie in SwyxIt! eine VisualGroups Skin auswählen, siehe *VisualGroups Skin auswählen*, Seite 35.

Wenn Sie bereits eine VisualGroups Skin ausgewählt haben, werden Sie mit der Anmeldung bei SwyxIt! auch an Ihren Warteschlangen angemeldet.

Abmelden via SwyxIt!

Sie werden von Ihren Warteschlangen abgemeldet, wenn Sie SwyxIt! beenden, sich in VisualGroups abmelden oder eine Skin ohne VisualGroups auswählen. Siehe *VisualGroups Skin auswählen*, Seite 35.

Anmelden und Abmelden via Endgerät

Sie können sich ab VisualGroups 1.9 auch über Ihr Tischtelefon, Ihre SwyxMobile App oder Swyx Desktop for macOS an Ihren VisualGroups Warteschlangen an- bzw. abmelden.

Sie melden sich als Benutzer bei VisualGroups an, nicht etwa Ihr Telefon. Wenn Sie bei VisualGroups angemeldet sind, werden eingehende Anrufe daher auf all Ihren Geräten parallel signalisiert.

Die Rufnummer für die Warteschlangenanmeldung ist dem Benutzer VG_login_user zugewiesen. Sie kann über SwyxWare oder Swyx Control Center geändert werden.

So melden Sie sich über ein anderes Endgerät als SwyxIt! an

Beispiel:

*Wenn der Benutzer VG_login_user'die Rufnummer 600 hat, wählen Sie 600*11*, um sich anzumelden.*

1 Wählen Sie auf Ihrem Telefon die Rufnummer für die Warteschlangenanmeldung mit dem Zusatz *11*.
✓ Sie sind bei all Ihren Warteschlangen angemeldet.

Sie bleiben an Ihrer Warteschlange bzw. Ihren Warteschlangen angemeldet, bis Sie sich aktiv auf allen Geräte abgemeldet haben; es sei denn, Ihr Administrator hat die Option Automatische Abmeldung aktiviert, siehe *2.2.19 Automatische Abmeldung*, Seite 31.

So melden Sie sich über ein anderes Endgerät als SwyxIt! ab

Wenn Ihr Administrator die Funktion Automatische Abmeldung aktiviert hat, werden Sie automatisch auf allen Endgeräten von VisualGroups abgemeldet, wenn Sie sich von Swyx (etwa via SwyxIt!) abmelden.

1 Wählen Sie auf Ihrem Telefon die Rufnummer für die Warteschlangenanmeldung mit dem Zusatz *10*.
✓ Sie sind von all Ihren Warteschlangen abgemeldet.

Die Abmeldung über ein Endgerät erfolgt nur dann, wenn Sie nicht über SwyxIt! an VisualGroups angemeldet sind.

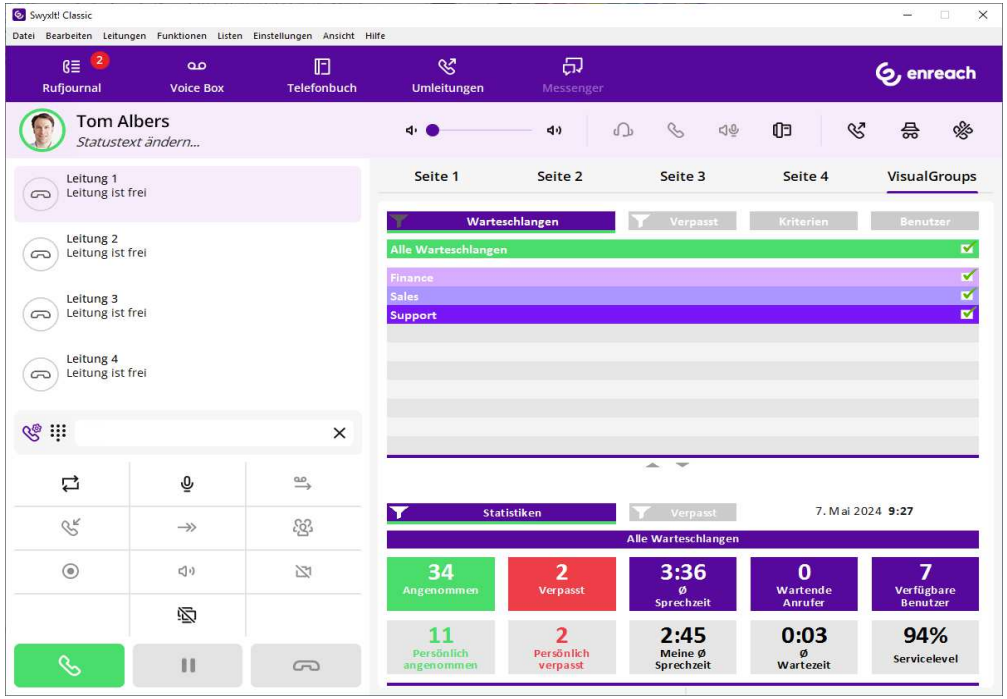
3.2 EINSTELLUNGEN FÜR WINDOWS SERVER FESTLEGEN

Damit die Webextension in SwyxIt! korrekt angezeigt werden kann, müssen Sie ggf. Ihre SwyxServer Adresse in den Windows-Einstellungen als „vertrauenswürdig" hinzufügen und ActiveX-Steuerelemente erlauben, die nicht als ‚sicher für Skripting' markiert sind.

1 Öffnen Sie Internet Explorer (nicht Edge).
2 Klicken Sie oben rechts auf das Zahnrad-Symbol und wählen Sie Internetoptionen | Sicherheit.
3 Wählen Sie Vertrauenswürdige (Sites) | Sites, geben Sie in dem Eingabefeld Ihre SwyxServer Adresse ein, klicken Sie auf Hinzufügen und anschließend auf „Schließen".
4 Klicken Sie auf Stufe anpassen... und aktivieren Sie ActiveX-Steuerelemente initialisieren und ausführen, die nicht als ‚sicher für Skripting' markiert sind.
5 Klicken Sie auf OK, um Ihre Einstellungen zu speichern.
✓ Sie können Internet Explorer schließen und ggf. die VisualGroups Seiten aktualisieren.

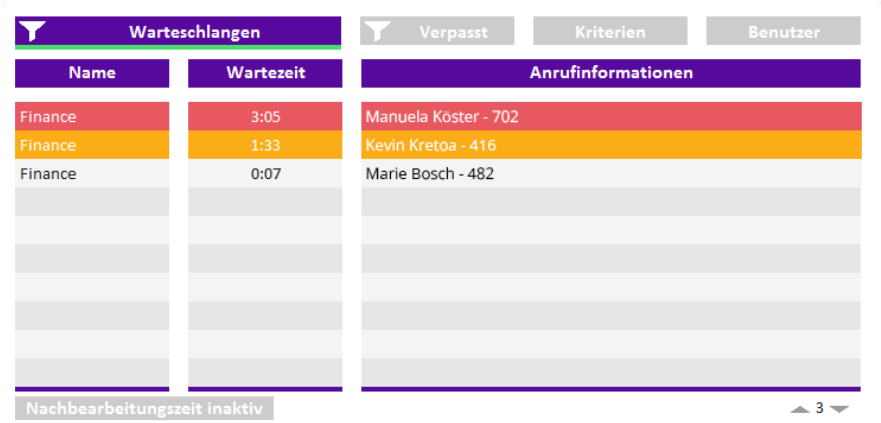
3.3 BENUTZEROBERFLÄCHE

VisualGroups erscheint rechts neben den SwyxIt! bzw. NetPhone Namenstasten.



Registerkarte „Warteschlangen“

Auf dieser Registerkarte erscheinen die folgenden Informationen zu den Anrufen in den ausgewählten Warteschlangen:



Der Balken unter dieser Registerkarte erscheint rot, wenn Ihr SwyxIt! Präsenzstatus auf Abwesend oder Nicht stören festgelegt ist.

- Name der Warteschlange, in die der Anruf eingereiht ist

Die Warteschlangen erscheinen zur besseren Übersicht in unterschiedlichen Farben.

- bisherige Wartezeit des Anrufers
- Name und Rufnummer des Anrufers

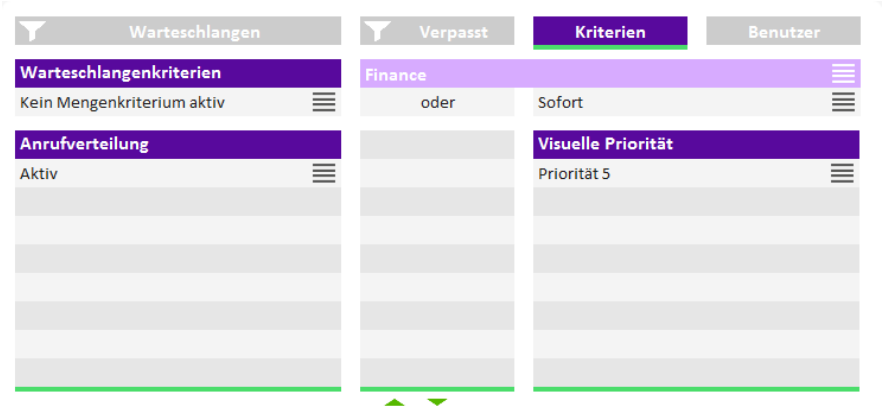
Der Anrufername wird nur angezeigt, wenn der Anrufer als Kontakt in Ihrem lokalen Telefonbuch gespeichert ist.

Ein Pfeil zwischen Name und Wartezeit bedeutet, dass der Anruf an einen Benutzer weitergeleitet wird.

Siehe auch *3.4 Warteschlangen ein- oder ausblenden*, Seite 39.

Registerkarte „Kriterien“

Auf dieser Registerkarte können Sie festlegen, ob und ggf. wie Warteschlangenanrufe automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet werden.



Wartezeit bis zur automatischen Anrufzustellung festlegen (Zeitkriterium)

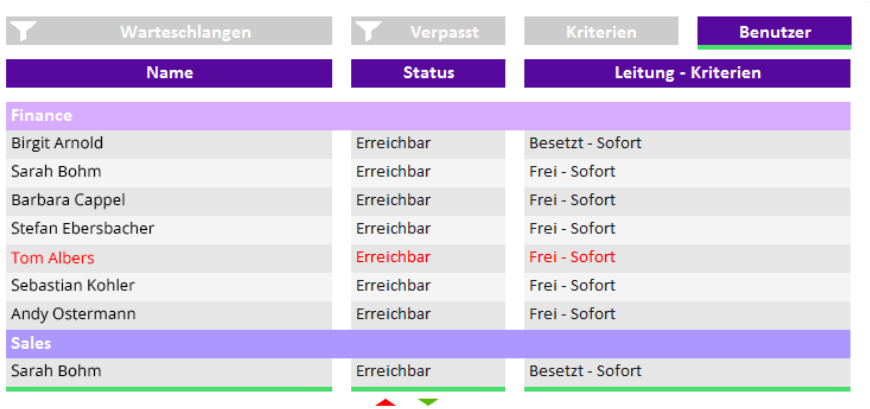
Anzahl von Anrufern für die automatische Anrufzustellung festlegen (Mengenkriterium)

Anrufverteilung festlegen

Eingehende Anrufe nach Warteschlangen priorisieren

Registerkarte „Benutzer“

Auf dieser Registerkarte erscheinen die folgenden Informationen zu anderen internen Teilnehmern:



- Name
- Status
- Leitungszustand
  - frei oder besetzt
- Kriterien
  - S> = Zeitkriterium
  - #> = Mengenkriterium
  - Nicht aktiv = Kein „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten, Warteschlangenanrufe werden nicht an die interne Rufnummer weitergeleitet
  - Passiv = „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten, Warteschlangenanrufe werden nicht an die interne Rufnummer weitergeleitet

    Siehe auch *3.10 Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen*, Seite 42.

Registerkarte „Statistiken“

Auf dieser Registerkarte erscheinen die folgenden Informationen zu den ausgewählten Warteschlangen:

Die Statistiken gelten jeweils für einen Tag.



- Angenommene Anrufe aller Benutzer, die den Warteschlangen zugeordnet sind
- Eigene/persönlich angenommene Anrufe
- Verpasste Anrufe aller Benutzer, die den Warteschlangen zugeordnet sind
- Eigene/persönlich verpasste Anrufe
- Durchschnittliche Sprechzeit aller Benutzer, die den Warteschlangen zugeordnet sind
- Eigene durchschnittliche Sprechzeit
- Aktuell wartende Anrufer
- Durchschnittliche Wartezeit aller bisherigen Anrufer

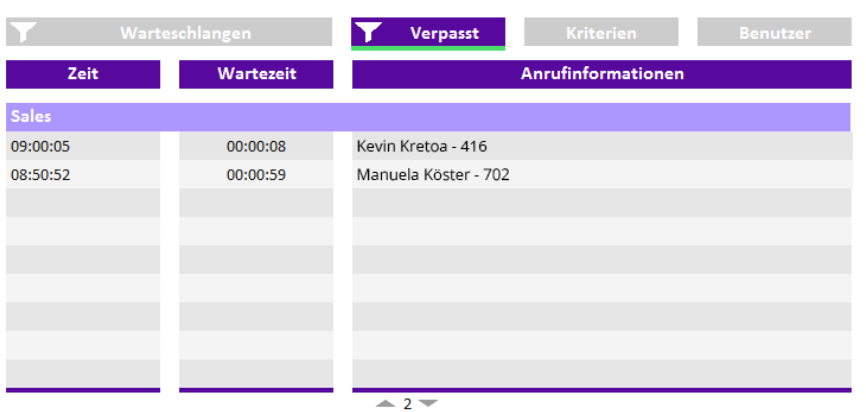
Ein Anruf wird als verpasst gewertet, wenn er an keinen Benutzer in der Warteschlange weitergeleitet werden konnte. Wenn ein Benutzer die automatische Anrufzustellung nicht deaktiviert hat und einen Anruf nicht annimmt, wird der Anruf für den Benutzer als Persönlich verpasst gewertet.

Verpasste Anrufe werden bei der Berechnung der durchschnittlichen Wartezeit nicht berücksichtigt.

- Benutzer, die aktuell den Status Erreichbar haben
- Servicelevel (Verhältnis zwischen angenommenen und verpassten Anrufen).

Registerkarte „Verpasst“

Auf dieser Registerkarte erscheinen die folgenden Informationen zu den verpassten Anrufen in den ausgewählten Warteschlangen:



- Zeitpunkt, zu dem der Anruf abgebrochen wurde, z. B. durch Auflegen des Anrufers
- Wartezeit
- Anrufername

Der Name wird nur angezeigt, wenn der Anrufer in Ihrem lokalen Telefonbuch als Kontakt gespeichert ist.

- Rufnummer des Anrufers, siehe auch *3.11 Verpasste Anrufe nachverfolgen*, Seite 47.

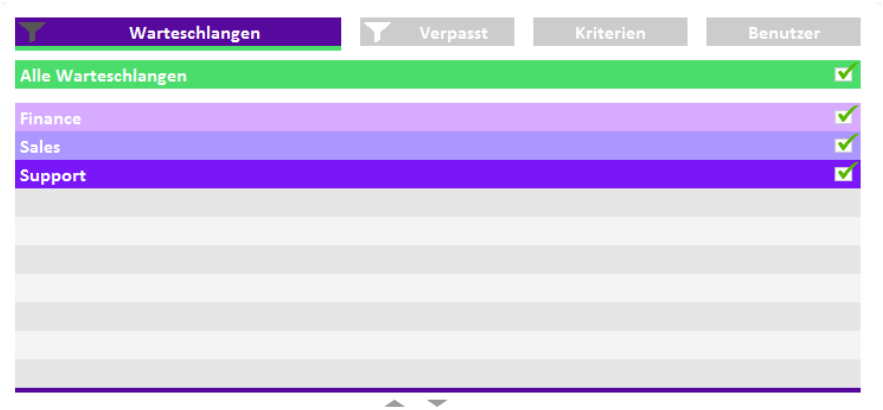
3.4 WARTESCHLANGEN EIN- ODER AUSBLENDEN

Per Voreinstellung werden Anrufe, Einstellungen und Statistiken aller Warteschlangen eingeblendet, denen Ihr Administrator Sie zugeordnet hat. Sie können Warteschlangen jedoch auch ein- und ausblenden.

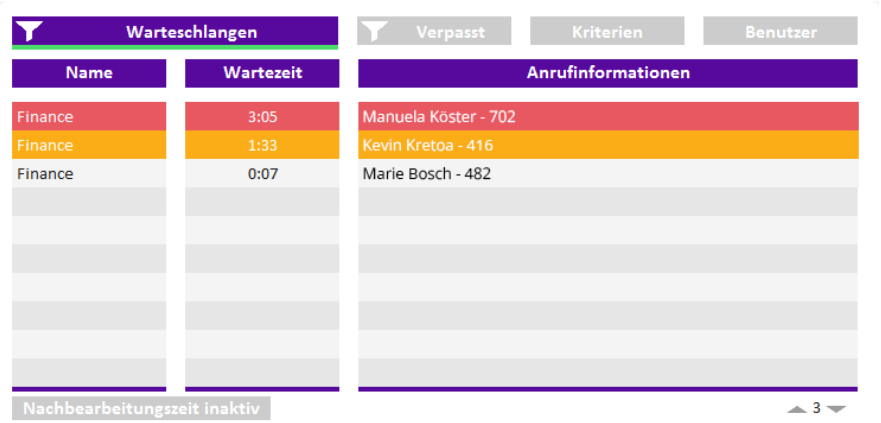
Anrufe aus Warteschlangen, denen Ihr Administrator Sie zugeordnet hat, werden, abhängig von Ihren Kriterien, weiterhin an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet.

So blenden Sie Warteschlangen ein oder aus

1 Klicken Sie auf das Filtersymbol bei Warteschlangen.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Warteschlangen.
3 Klicken Sie auf die Registerkarte Warteschlangen, um die Auswahlansicht zu verlassen.
✓ Es erscheinen die Anrufe in den ausgewählten Warteschlangen.

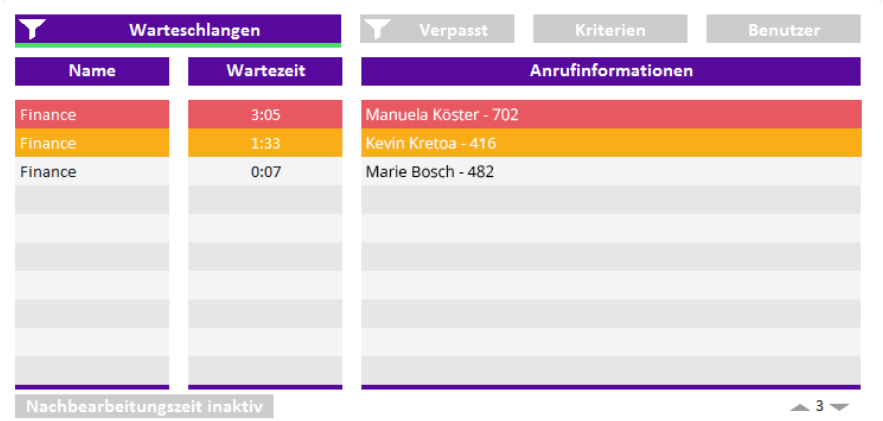


3.5 ANRUFE MANUELL ÜBERNEHMEN

Die Warteschlangenanrufe werden, abhängig von Ihren Kriterien, automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet und auf einer SwyxIt!-Leitungstaste angezeigt. Sie können Anrufe jedoch auch manuell übernehmen.

So übernehmen Sie einen Anruf manuell

1 Klicken Sie auf die Registerkarte Warteschlangen.
✓ Es erscheinen die aktuellen Anrufe in den ausgewählten Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf die Zeile des gewünschten Anrufs.
✓ Der Anruf wird innerhalb weniger Sekunden auf einer Ihrer Leitungstasten angezeigt.

3 Klicken Sie auf die Leitungstaste oder heben Sie den Hörer ab.
✓ Sie sind mit dem Anrufer verbunden.

3.6 ANRUFE AN ANDERE BENUTZER WEITERLEITEN

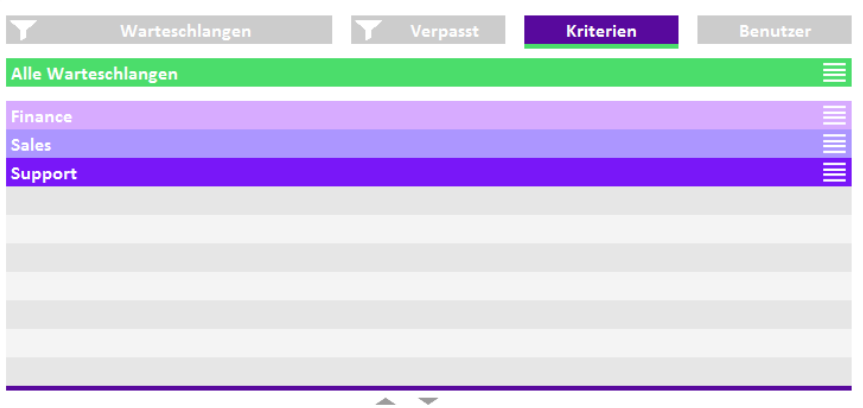
Sie können Anrufe an andere Benutzer weiterleiten, siehe im SwyxIt!-Handbuch Kapitel „Wie übergebe ich ein Gespräch ohne Rückfrage?“, bzw. „Wie leite ich einen Anruf direkt weiter?“.

3.7 AUTOMATISCHE ANRUFZUSTELLUNG DEAKTIVIEREN

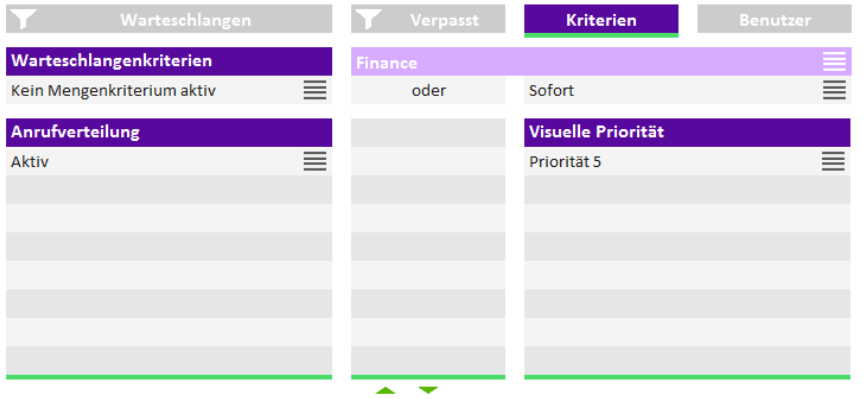
Sie können die automatische Anrufzustellung von Anrufen an Ihre interne Rufnummer für einzelne oder alle Warteschlangen deaktivieren.

So deaktivieren Sie die automatische Anrufzustellung

1 Klicken Sie auf die Registerkarte Kriterien.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile der gewünschten Warteschlange.
✓ Es erscheinen Ihre Kriterien.



3 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile Anrufverteilung.

4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile Nicht aktiv.

5 Klicken Sie auf eine beliebige Registerkarte, um die Auswahlansicht zu verlassen.
✓ Warteschlangenanrufe werden nun nicht mehr automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet.

Sie können Anrufe weiterhin manuell übernehmen.

Wenn Sie zugleich die Kriterien **Kein Zeitkriterium aktiv** und **Kein Mengenkriterium aktiv** festlegen, ist die automatische Anrufzustellung ebenfalls deaktiviert (Passiver Modus).

3.8 ANRUFE KATEGORISIEREN

Wenn Ihr Administrator die Kategorisierung von Anrufen für Ihre Warteschlange aktiviert hat, siehe *2.2.17 Kategorisierung von Anrufen*, Seite 31, werden Sie nach jedem Anruf aufgefordert, diesen in vordefinierte Kategorien einzuordnen.

1 Wenn ein Gespräch beendet ist, öffnet sich ein Fenster für die Kategorisierung des Anrufs.

Die Nachbearbeitungszeit dauert an, bis Sie den Prozess der Kategorisierung abgeschlossen haben.

2 Wählen Sie aus der vorkonfigurierten Kategorisierungsliste einen entsprechenden Eintrag aus.
3 Klicken Sie auf **Speichern und Nachbearbeitungszeit stoppen**, um den Vorgang abzuschließen.
✓ Der Anruf wurde erfolgreich kategorisiert. Ihre Nachbearbeitungszeit wird deaktiviert und Sie gelten in der Warteschlange wieder als verfügbarer Benutzer.

Wenn Sie SwyxIt! während des Prozesses schließen, müssen Sie den Anruf beim erneuten Anmelden im Client kategorisieren.

3.9 RÜCKRUFWUNSCH: ANRUFER ZURÜCKRUFEN

Für Informationen zur Rückruf-Funktion sowie deren Konfiguration siehe *2.2.6 Rückruf-Funktion*, Seite 25.

Ein aktiver Rückrufwunsch eines Anrufers wird allen Benutzern der Warteschlange mit dem Symbol neben der Rufnummer signalisiert.

1 Wählen Sie die Registerkarte **Verpasst**.
2 Klicken Sie auf den Eintrag der gewünschten ausstehenden Rückrufanfrage.
✓ Sie rufen den Anrufer zurück. Die Rückruf-Anfrage wird in der Warteschlange mit einem Haken als erledigt angezeigt.

3.10 KRITERIEN FÜR DIE AUTOMATISCHE ANRUFZUSTELLUNG FESTLEGEN

Sie können festlegen, ob und ggf. wie Warteschlangenanrufe an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet werden.

Warteschlangenanrufe können nur automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet werden, wenn Sie als Status **Erreichbar** festgelegt haben.

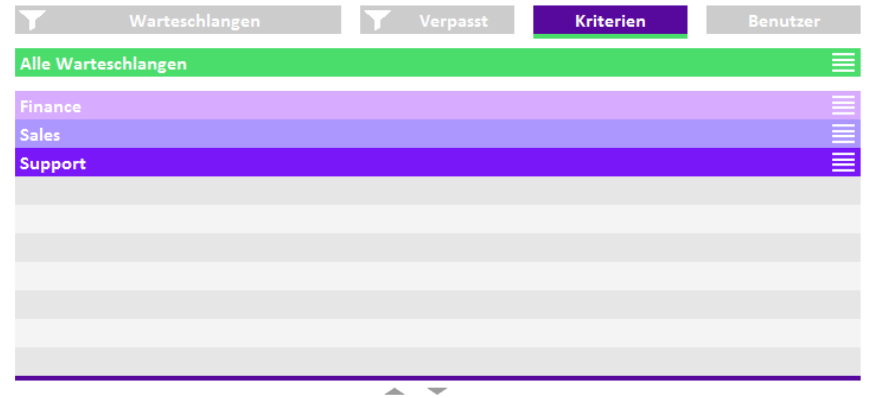
Wenn alle Benutzer einer Warteschlange als Zeit- und Mengenkriterium Nicht aktiv festgelegt haben, werden Anrufe ggf. an eine vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet. Solange in einer Warteschlange mindestens ein Benutzer unter Anrufverteilung kein Zeitkriterium aktiv gewählt hat, werden Anrufe nicht an die ggf. vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet.

3.10.1 WARTEZEIT BIS ZUR AUTOMATISCHEN ANRUFZUSTELLUNG FESTLEGEN (ZEITKRITERIUM)

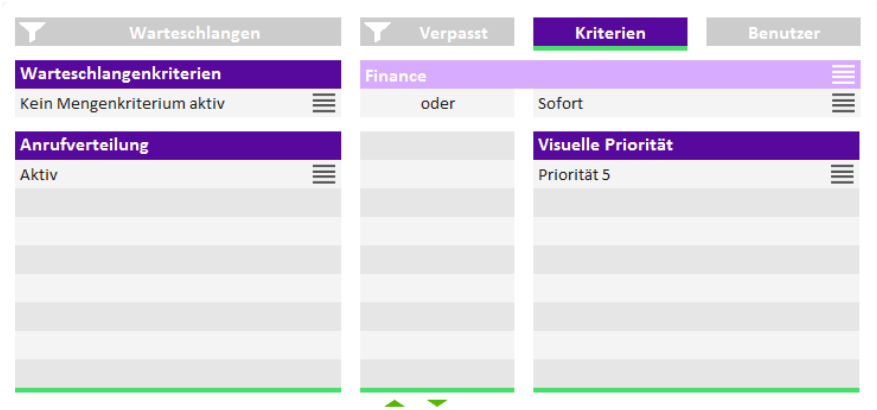
Sie können eine Wartezeit festlegen, nach der Warteschlangenanrufe an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet werden.

So legen Sie eine Wartezeit bis zur automatischen Anrufzustellung fest

1 Klicken Sie auf die Registerkarte Kriterien.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile der gewünschten Warteschlange.
✓ Es erscheinen Ihre Kriterien.



3 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile Ihres aktuellen Zeitkriteriums.

4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Einstellung.
- Sofort = Der nächste Warteschlangenanruf wird ohne Verzögerung an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet
- Nach n Sekunden = Der nächste Warteschlangenanruf wird nach der ausgewählten Zeit an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet

Wenn kein Zeitkriterium aktiv als Zeitkriterium festgelegt ist, ist der Benutzer im passiven Modus.

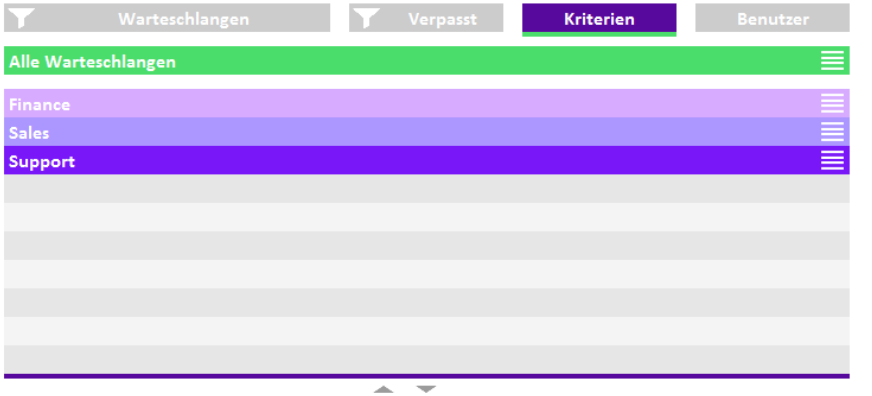
5 Klicken Sie auf eine beliebige Registerkarte, um die Auswahlansicht zu verlassen.

3.10.2 ANZAHL VON ANRUFERN FÜR DIE AUTOMATISCHE ANRUFZUSTELLUNG FESTLEGEN (MENGENKRITERIUM)

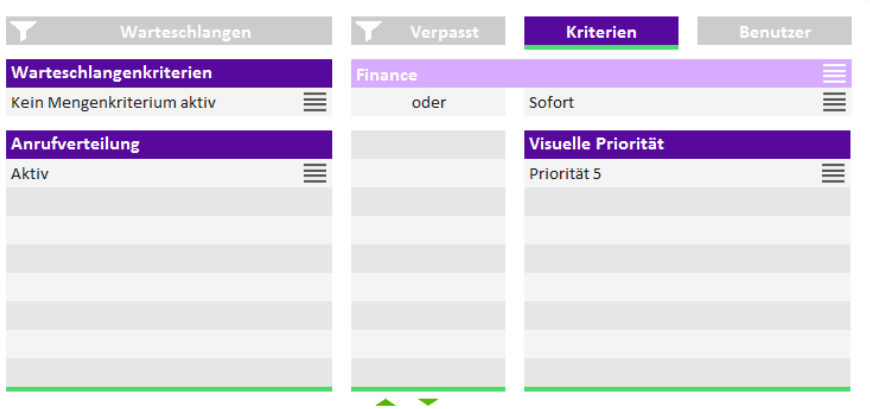
Sie können festlegen, welche Anzahl von Anrufern in einer Warteschlange erreicht sein muss, damit Warteschlangenanrufe an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet werden.

So legen Sie die Mindestanzahl von Anrufern für die automatische Anrufzustellung fest

1 Klicken Sie auf die Registerkarte Kriterien.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile der gewünschten Warteschlange.
✓ Es erscheinen Ihre Kriterien.



3 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile Ihres aktuellen Mengenkriteriums.

4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Einstellung.
- Kein Mengenkriterium aktiv = Der nächste Warteschlangenanruf wird unabhängig von der Anzahl der Anrufer an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet
- Mindestens n wartend = Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn die festgelegte Anzahl von Anrufern erreicht ist

5 Klicken Sie auf eine beliebige Registerkarte, um die Auswahlansicht zu verlassen.

3.10.3 ANRUFVERTEILUNG FESTLEGEN

Sie können festlegen, ob Sie der erste oder letzte Benutzer in der Warteschlange sind, an den Anrufe weitergeleitet werden, oder, ob Sie für die Warteschlange als verfügbarer Benutzer angezeigt werden.

Beispiel: Als Teamleitung empfangen Sie Anrufe erst dann, wenn kein anderer Benutzer in der Warteschlange diese angenommen hat. Als Empfangsmitarbeiter empfangen Sie Anrufe als erster Benutzer in der Warteschlange, bevor diese an andere Abteilungen oder Vorgesetzte weitergeleitet werden.

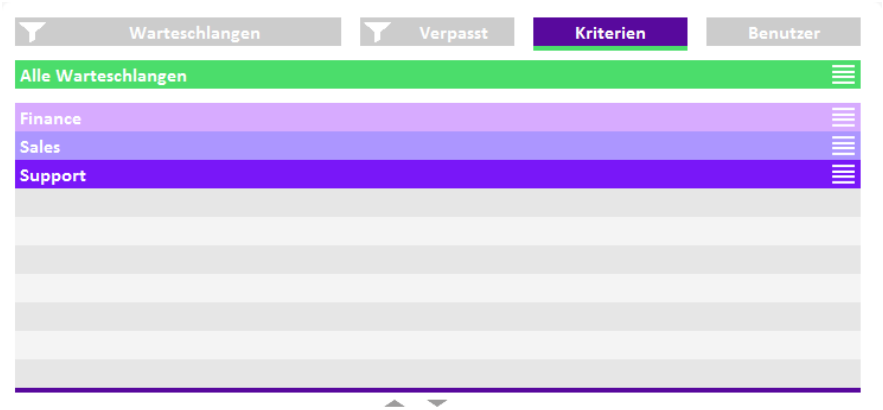
Wenn Sie unter Anrufverteilung Nicht aktiv festgelegt haben, sind die anderen Kriterien deaktiviert.

Die VisualGroups Statusleiste im Client färbt sich orange, wenn Sie in einer Warteschlange inaktiv sind.

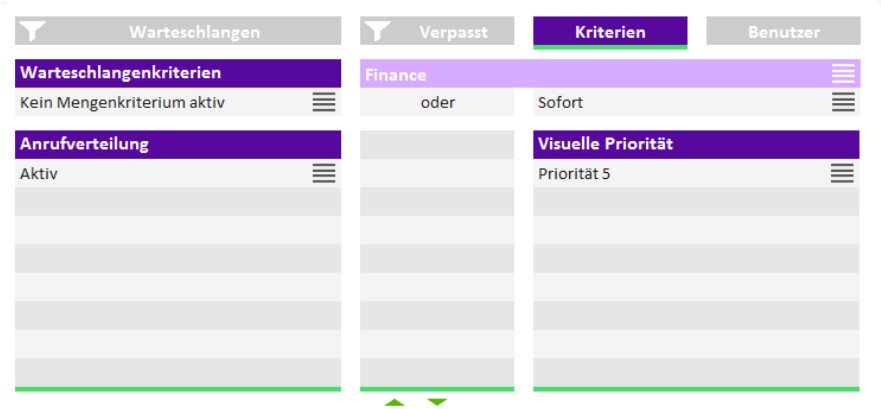
Wenn für eine Warteschlange die Funktion „Agenten bei verpassten Anrufen aus der Anrufverteilung automatisch entfernen“ aktiv ist, werden Sie ggf. automatisch auf Nicht aktiv gestellt und erhalten keine Anrufe der Warteschlange mehr, bis Sie hier Ihren Anrufstatus wieder manuell aktivieren.

So legen Sie die Anrufverteilung fest

1 Klicken Sie auf die Registerkarte Kriterien.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der Zeile der gewünschten Warteschlange.
✓ Es erscheinen Ihre Kriterien.



3 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der Zeile Anrufverteilung.

4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Einstellung.
- Aktiv = Der nächste Warteschlangenanruf wird gemäß Ihren anderen Kriterien an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet
- Anrufe zuerst/zuletzt empfangen = Sie sind der erste bzw. letzte Benutzer der Warteschlange, an den Anrufe weitergeleitet werden
- Nicht aktiv = Anrufe werden nicht automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet

5 Klicken Sie auf eine beliebige Registerkarte, um die Auswahlansicht zu verlassen.

Beispiele für die Kombination von zeit- und anruferabhängigen Kriterien und Anrufverteilung:

Generell gilt bei der Zustellung von Warteschlangenanrufen das „am längsten inaktiv“-Prinzip, d. h. ein Warteschlangenanruf wird an die interne Nummer desjenigen Benutzers zugestellt, welcher am längsten keinen Zustellversuch erhalten hat.

Mengenkriterium (Anzahl der Anrufer)	Zeitkriterium (Wartezeit)	Anrufverteilung	Auswirkung
Kein Mengenkriterium aktiv	**Sofort**	**Aktiv**	• Per Voreinstellung aktiviert • Der nächste Warteschlangenanruf wird ohne zeitliche Verzögerung an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet • Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten
Kein Mengenkriterium aktiv	Sofort	Anrufe zuerst/ zuletzt empfangen	• Der nächste Warteschlangenanruf wird ohne zeitliche Verzögerung an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet • Sie sind der erste/letzte Benutzer in der Warteschlange, an den Anrufe weitergeleitet werden • Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten
Kein Mengenkriterium aktiv	30 Sekunden	Aktiv	• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn der Anrufer bereits mind. 30 Sek. gewartet hat • Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten
Mindestens 2 wartend	Sofort	Aktiv	• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet • Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten
Mindestens 2 wartend	30 Sekunden	Aktiv	• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn bereits mind. 2 Anrufer warten oder der Anrufer bereits mind. 30 Sek. gewartet hat • Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten
Mindestens 3 wartend	60 Sekunden	Anrufe zuerst/ zuletzt empfangen	• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn bereits mind. 3 Anrufer warten oder der Anrufer bereits mind. 60 Sek. gewartet hat • Sie sind der erste oder letzte Benutzer in der Warteschlange, an den Anrufe weitergeleitet werden • Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten
Kein Mengenkriterium aktiv	Kein Zeitkriterium aktiv	Aktiv	• Warteschlangenanrufe werden nicht automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet • Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten • Benutzer werden unter der Registerkarte Benutzer als Passiv angezeigt • Anrufe werden nicht an die ggf. vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet
Beliebig	Beliebig	Nicht aktiv	• Warteschlangenanrufe werden nicht automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet • Kein Verfügbarer Benutzer in Statistik und Berichten • Wenn kein anderer Benutzer in der Warteschlange aktiv ist, werden Anrufe ggf. an eine vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet

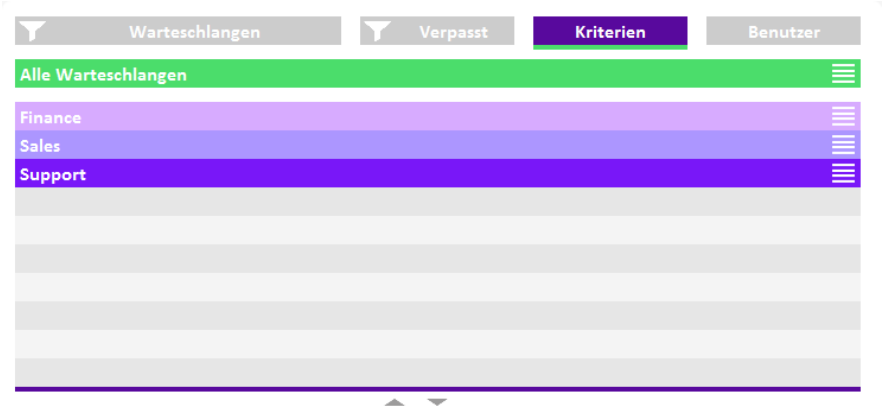
3.10.4 EINGEHENDE ANRUFE NACH WARTESCHLANGEN PRIORISIEREN

Sie können im Client durch Sortierung eingehender Anrufe die Anzeige der Reihenfolge verändern, indem Sie Warteschlangen unterschiedlich priorisieren.

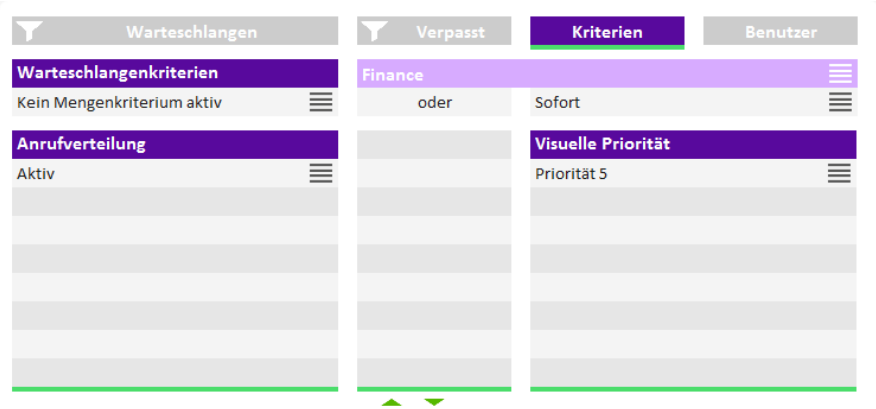
Diese Einstellung beeinflusst nicht die Regeln der Verteilung von Anrufen auf Benutzer der Warteschlange.

So priorisieren Sie eingehende Anrufe nach Warteschlangen

1 Klicken Sie auf die Registerkarte Kriterien.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile der gewünschten Warteschlange.
✓ Es erscheinen Ihre Kriterien.



3 Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ☰ in der Zeile Priorität.
✓ Es erscheint die Auswahl für die Priorisierung.

4 Wählen Sie die gewünschte Priorisierungszahl für die ausgewählte Warteschlange aus.
Je niedriger die Zahl, desto höher ist die Priorität bei der Sortierung eingehender Anrufe. Anrufe der Warteschlange mit Priorisierung „1“ werden in der Warteschlangenliste im Client an erster Stelle angezeigt.

Wenn Sie für mehrere Warteschlangen den gleichen Wert für die Priorisierung festgelegt haben, erfolgt die Sortierung nach den üblichen Regeln. Der am längsten wartende Anrufer der entsprechenden Warteschlangen wird in der Liste zuerst angezeigt.

3.11 VERPASSTE ANRUFE NACHVERFOLGEN

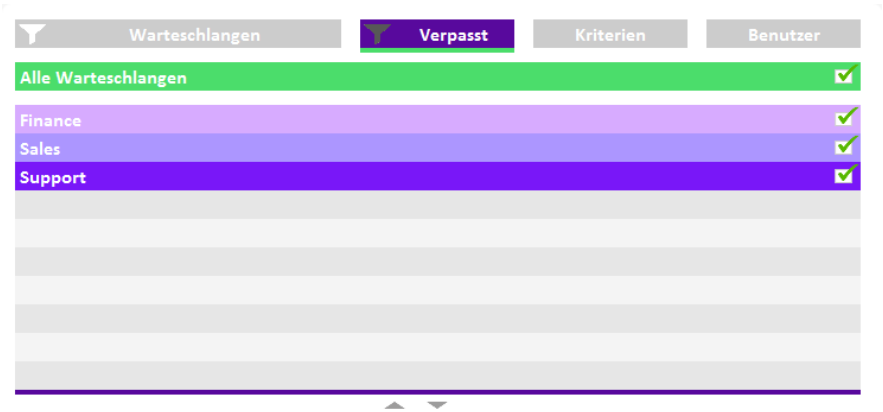
Sie können verpasste Anrufe nachverfolgen und Anrufer jederzeit zurückrufen.

So rufen Sie einen Warteschlangenanrufer nach einem verpassten Anruf zurück

1 Klicken Sie auf die Registerkarte Verpasst.
✓ Es erscheint die Liste aller verpassten Anrufe in den ausgewählten Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf das Filtersymbol .
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Warteschlangen.

4 Klicken Sie auf die Registerkarte Verpasst, um die verpassten Anrufe in den ausgewählten Warteschlangen einzublenden.

5 Klicken Sie auf einen Anruf, um den Anrufer zurückzurufen.
✓ Sie sind mit dem Anrufer verbunden.

Wenn Sie einen Anrufer zurückgerufen haben, erscheint ein grüner Haken zwischen Zeit und Wartezeit. Sie können den Haken mit einem Klick entfernen.

Verpasste Anrufe desselben Anrufers werden als „bearbeitet“ markiert, wenn (später) eine erfolgreiche Zustellung zu einem Benutzer der Warteschlange erfolgt.

3.12 EXPORT VON VERPASSTEN ANRUFEN

Ab VisualGroups 1.12 können Sie eine Liste von verpassten Anrufen im .txt-Format herunterladen.

Für die Anzeige von verpassten Anrufen in der Webextension des Benutzers siehe *3.11 Verpasste Anrufe nachverfolgen*, Seite 47.

Anrufe werden nicht als verpasst aufgelistet, wenn der gleiche Anrufer bei einem erneuten Anruf erfolgreich verbunden wurde.

1 Wählen Sie im Menü Exportieren | Verpasste Anrufe.

2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste Zeitraum den gewünschten Zeitraum für den Export aus.

3 Klicken Sie auf Exportieren, wählen Sie anschließend den gewünschten Speicherpfad aus und bestätigen Sie mit Speichern.
✓ Die Datei wurde gespeichert und kann (via Notepad++) geöffnet werden.

3.13 STATISTIKEN FILTERN

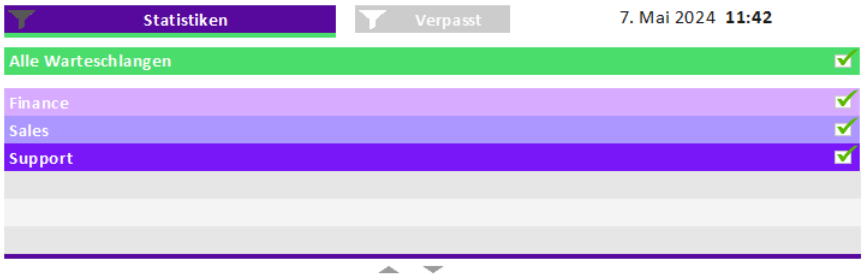
Sie können festlegen, für welche Warteschlangen Sie Statistiken einblenden möchten.

So filtern Sie Statistiken

1 Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistiken**.
✓ Es erscheinen die Statistiken zu den ausgewählten Warteschlangen.



2 Klicken Sie auf das Filtersymbol .
✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.



3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Warteschlangen.

4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistiken**, um die Statistiken zu den ausgewählten Warteschlangen einzublenden.

3.14 BERICHTE AUSWERTEN

VisualGroups Berichte werden als PDF-Dateien pro Warteschlange erstellt. Die Reports dienen dazu, einerseits die Performance einer Warteschlange und andererseits das Verhalten einzelner Agenten auszuwerten. Bei mehreren Warteschlangen erhalten Sie zusätzlich einen Bericht mit der Zusammenfassung aller Warteschlangen.

Warteschlangen

Benutzer

Angenommene Anrufe, verpasste Anrufe und durchschnittliche Sprechzeit

Für Warteschlangen, in denen im Erfassungszeitraum keine Anrufe eingegangen sind, werden keine Berichte erstellt. Die Warteschlangen erscheinen jedoch in der Zusammenfassung.

VisualGroups Berichte enthalten die folgenden Auswertungen:

Warteschlangen

- Summe aller Anrufe
- Angenommene Anrufe
- Verpasste Anrufe
- Durchschnittliche Sprechzeit aller Benutzer
- Durchschnittliche Wartezeit aller Anrufer
- Servicelevel: Verhältnis zwischen angenommenen und verpassten Anrufen (inkl. durch Weiterleitung verpasste Anrufe)

  Beispiel:
  Eine Warteschlange hat insgesamt 10 Anrufe, davon wurden 6 angenommen und 4 verpasst. 2 der verpassten Anrufe wurden an eine vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet („Verpasst durch Weiterleitung").

  Der Servicelevel beträgt in diesem Fall 60%.

Wenn im entsprechenden Zeitraum keine Anrufe eingegangen sind, liegt das Servicelevel bei 100%.

- Weiterleitung: Grund der Weiterleitung von Anrufen an eine vom Administrator festgelegte Rufnummer
- Verpasst durch Weiterleitung: Anzahl der Anrufe, die an eine vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet wurden

Weiterleitung und **Verpasst durch Weiterleitung** erscheinen nur, wenn eine entsprechende Rufnummer festgelegt wurde und im entsprechenden Zeitraum Anrufe an diese Rufnummer weitergeleitet wurden. Siehe auch die SwyxWare Dokumentation für Administratoren.

- Auswirkung der Weiterleitung auf das Servicelevel in Prozent („-“ = negativ)

Berechnungsformel: 100% * Angenommen / (Angenommen + Verpasst)

Benutzer

Die Benutzerinformationen erscheinen nur, wenn die benutzerspezifischen Informationen im Bericht nicht abgeschaltet wurden. Siehe ***Benutzerinformationen im Bericht***, Seite 28.

- Angenommene Anrufe (vom Benutzer persönlich angenommene + von anderen Benutzern weitergeleitete)

Für einen Anruf, der von einem Benutzer an einen anderen weitergeleitet wurde, werden zwei Anrufe im Bericht aufgeführt.

- Anteil an Gesamtzahl angenommener Anrufe in der Warteschlange
- Verpasste Anrufe

Die Anzahl eigener verpasster Anrufe kann ggf. höher sein als die Gesamtzahl verpasster Anrufe. Wenn ein Anruf mehrmals an einen Benutzer weitergeleitet wurde, z. B. einmal automatisch vom System und einmal durch einen anderen Benutzer, wird jeder fehlgeschlagene Anrufzustellungsversuch als ein verpasster Anruf des betreffenden Benutzers gewertet. Für eine Warteschlange wird ein Anruf jedoch nur als verpasst gewertet, wenn dieser nicht innerhalb der festgelegten maximalen Wartezeit von einem Benutzer angenommen wurde.

- Anteil an Gesamtzahl verpasster Anrufe in der Warteschlange
- Durchschnittliche Sprechzeit
- Relativer Anteil am Gesamtdurchschnitt der Sprechzeit in der Warteschlange

  Beispiel 1:

  Eine Warteschlange hat insgesamt 40 Anrufe und eine durchschnittliche Sprechzeit von 2:00.

  Benutzer A mit einer durchschnittlichen Sprechzeit von 3:00 hat einen Wert von +50%, da 3:00 1 Min. mehr als der Gesamtdurchschnitt von 2:00 sind und 1 Min 50% von 2:00 ist.

  Benutzer B mit einer durchschnittlichen Sprechzeit von 1:30 hat einen Wert von -25%, da 1:30 30 Sek. weniger sind als 2:00 und 30 Sek. 25% von 2:00 sind.

  Beispiel 2:

  Eine Warteschlange hat insgesamt 8 Anrufe.

  Benutzer A hat 7 angenommene Anrufe mit einer durchschnittlichen Sprechzeit von 2:00

  Benutzer B hat 1 angenommenen Anruf mit einer durchschnittlichen Sprechzeit von 10:00

  Der Gesamtdurchschnitt der Sprechzeit in der Warteschlange beträgt dann (7 x 2) + (1 x 10) = 24 / 8 = 3:00.

Angenommene Anrufe, verpasste Anrufe und durchschnittliche Sprechzeit

Die Anzahl der verpassten Anrufe kann sich zwischen einer Warteschlange und den Benutzern unterscheiden. Wenn ein Benutzer einen Anruf nicht annimmt, wird dies für ihn als verpassten Anruf gezählt. Wenn ein anderer Benutzer der Warteschlange den Anruf dann übernimmt, wird dieser auf der Ebene der Warteschlange als angenommen gezählt.

	Warteschlange	Benutzer
Angenommene Anrufe	Gesamtzahl der Anrufe, die von allen Benutzern der Warteschlange angenommen wurden	Sowohl automatisch als auch von anderen Benutzern weitergeleitete Anrufe, die der Benutzer angenommen hat
Verpasste Anrufe	• kein Benutzer hat den Anruf innerhalb der festgelegten maximalen Wartezeit angenommen • der Anrufer hat aufgelegt, bevor ein Benutzer den Anruf annehmen konnte	• der Benutzer hat den Anruf nicht innerhalb der festgelegten Klingeldauer angenommen • der Anrufer hat aufgelegt, bevor der Benutzer den Anruf annehmen konnte
Durchschnittliche Sprechzeit	Durchschnittliche Sprechzeit aller Benutzer, ermittelt aus der Gesamtsprechzeit aller Anrufe	Durchschnittliche Sprechzeit, ermittelt aus allen Anrufen, die der Benutzer angenommen hat, einschließlich von anderen Benutzern weitergeleitete Anrufe

4 WALLBOARDS

Swyx VisualGroups Wallboards ermöglichen Echtzeit-Einblicke in die Warteschlangenstatistik. Sie können im Web-Portal verschiedene Wallboards erstellen und bearbeiten. Diese ermöglichen es Ihnen, mehrere Warteschlangen in einer Ansicht visuell zusammenzufassen.

Die Wallboard-Funktion ist nur mit einer gültigen ‚VisualGroups Enhanced'-Lizenzierung verfügbar.

4.1 WALLBOARDS ERSTELLEN UND BEARBEITEN

VisualGroups Wallboards werden mit den Browsern Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari und Microsoft Edge 80.0.361.69 oder höher unterstützt.

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals **Administration | Wallboards**.
✓ Es erscheint eine Liste Ihrer VisualGroups Wallboards mit folgenden Informationen:

Spalte	Erläuterung
Wallboard-Name	Name des Wallboards
Sprache	Sprache des Wallboards
Design	Helles oder dunkles Thema
URL	Die URL leitet Sie zu dem Wallboard weiter.

2 Wählen Sie **Hinzufügen**
oder
aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des entsprechenden Wallboards und wählen Sie **Bearbeiten**.

3 Sie können folgende Einstellungen festlegen:

Parameter	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für das Wallboard ein. Der Name wird im Web-Portal angezeigt.
Anzeigename	Geben Sie den Anzeigenamen für das Wallboard ein.
Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste zwischen zwei Wallboardarten: ● Übersicht: Originalwallboard ● Listenansicht: zeigt eine Liste mehrerer Warteschlangen an ● Agentenübersicht: Ermöglicht neben der Übersicht zudem eine Statusübersicht von Benutzern in bis zu 4 Warteschlangen sowie eine Favoritenleiste mit bis zu 10 Benutzern. Die farbliche Kennzeichnung der Benutzer signalisiert die Verfügbarkeit bzw. den Gesprächsstatus. Ein türkiser Marker zeigt bei einem Benutzer, dass er den nächsten Anruf der Warteschlange erhält.
(Farbliche Kennzeichnung)	Die Werte für die farbliche Kennzeichnung werden automatisch ausgefüllt, wenn eine andere Wallboard-Konfiguration existiert, bei der Formelparameter für diese bestimmte Warteschlange eingegeben wurden. Sie können diese Werte überschreiben, indem Sie neue eingeben. Die Werte werden, wenn Sie nicht das Kontrollkästchen bei **Übernehmen Sie die Parameter für diese Warteschlange (% QUEUENAME%) für alle konfigurierten Wallboards.** aktivieren, nur für die konfigurierten Wallboards übernommen. Wenn Sie ein zweites Übersicht-Wallboard mit der gleichen Warteschlange erstellen, werden die Werte nicht ausgefüllt. Die Werte für die farbliche Kennzeichnung werden nur auf die Formelparameter der Listenansicht angewendet.
Anmeldung	Sie können eine Anmeldung für die Ansicht der Wallboards erzwingen. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste zwischen **Keine Anmeldung**, „nur SwyxWare Benutzer" und „nur SwyxWare Administratoren".

Parameter	Erläuterung
Sprache	Wählen Sie die Sprache, die auf dem Wallboard dargestellt wird.
Design	Wählen Sie das Design, in dem das Wallboard dargestellt werden soll.
Aktualisierungszeit in Sekunden	Geben Sie die Aktualisierungszeit in Sekunden ein. Das Wallboard gleicht die Daten in diesem Intervall ab.

Parameter	Erläuterung
(Formelparameter)	Die folgenden Formelparameter legen fest, wann die Kennzeichnung in rot (Warnung) dargestellt wird. Die Werte für die orangene sowie grüne Kennzeichnung werden automatisch berechnet und während der Konfiguration angezeigt. Sie können die Felder der Formelparameter frei lassen. Wenn Sie keinen Wert eintragen, bleibt das Eingabefeld grau und die farbliche Kennzeichnung des Wallboards wird nicht aktiviert.
Wartend	Die Anzahl der Anrufer, die in einer oder mehreren Warteschlangen warten.
Beschäftigt	Die Anzahl der Benutzer, die im Gespräch sind.
Angemeldet	Die Anzahl der Benutzer, die aktuell einen Anruf annehmen können.
Ø Wartezeit	Die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers in Sekunden.
Service-Level	Der Prozentwert der angenommenen Anrufe.
Verpasst	Die Anzahl der nicht angenommenen Anrufe.

Für Beispiele und die Berechnung der Schwellenwerte siehe *4.3 Berechnung der Wallboardparameter und Beispielkonfigurationen*, Seite 56.

4 Wenn Sie Übersicht als Typ ausgewählt haben, können Sie dem Wallboard eine oder mehrere Warteschlangen zuordnen, indem Sie Kontrollkästchen neben den gewünschten verfügbaren Warteschlangen aktivieren und auf die entsprechende Pfeiltaste klicken. Sie können die Warteschlangen außerdem via Drag-and-Drop zuordnen.

Die zugeordneten Warteschlangen werden in dem Wallboard dargestellt. Wenn Sie mehr als eine Warteschlange auswählen, werden die Statistiken zusammengefasst bzw. addiert.

Für ein Wallboard-Beispiel Übersicht siehe *4.1.1.1 Beispiel-Ansicht: Übersicht*, Seite 54.

5 Wenn Sie Listenansicht als Typ ausgewählt haben, ordnen Sie die Warteschlangen zu, indem Sie Kontrollkästchen neben den gewünschten verfügbaren Warteschlangen aktivieren und auf die entsprechende Pfeiltaste klicken.
Sie können Warteschlangen außerdem via Drag-and-Drop zuordnen.

Oberhalb der Warteschlangenzuordnung konfigurieren Sie die farbliche Kennzeichnung für die Zusammenfassung in der Übersicht-Spalte; unterhalb für jede zugeordnete Warteschlange individuell.

Für ein Wallboard-Beispiel Liste siehe *4.1.1.2 Beispiel-Ansicht: Liste*, Seite 54.

6 Wenn Sie Agentenübersicht als Typ ausgewählt haben, ordnen Sie bis zu vier Warteschlangen zu, indem Sie Kontrollkästchen neben den gewünschten verfügbaren Warteschlangen aktivieren und auf die entsprechende Pfeiltaste klicken. Unterhalb können Sie bis zu zehn Benutzer für die Favoritenliste im oberen Bereich des Wallboards zuordnen. Sie können Warteschlangen und Benutzer außerdem via Drag-and-Drop zuordnen.

Die farbliche Kennzeichnung des Rahmens in dem Wallboard Agentenübersicht basiert auf dem Swyxlt! Status der Benutzer. Siehe *4.1.1.4 Kennzeichnung der Benutzer*, Seite 55.

Die rote Kennzeichnung unter dem Agentennamen markiert die Warteschlange, aus der der aktuelle aktive Anruf des Benutzers stammt.

Für ein Wallboard-Beispiel Agentenübersicht siehe *4.1.1.3 Beispiel-Ansicht: Agentenübersicht*, Seite 55.

7 Klicken Sie auf Speichern.
✓ Das Wallboard wird gespeichert und es wird eine URL in der Übersicht erstellt. Die URL leitet Sie zur Wallboard-Ansicht weiter.

4.1.1 WALLBOARD ANZEIGEN

1 Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals Administration | Wallboards.
✓ Es erscheint die Liste Ihrer VisualGroups Wallboards.

2 Klicken Sie auf die URL in der Zeile des gewünschten Wallboards.
✓ Sie werden zum Wallboard weitergeleitet.

3 Melden Sie sich ggf. mit Ihrem SwyxWare Benutzer an, um das Wallboard anzuzeigen.
✓ Das Wallboard aktualisiert sich automatisch entsprechend der festgelegten Aktualisierungszeit.

Eine Änderung der Wallboard-Konfiguration wird automatisch angewendet, wenn Sie das Wallboard betrachten. Die vorherige URL bleibt erhalten.

4.1.1.1 BEISPIEL-ANSICHT: ÜBERSICHT

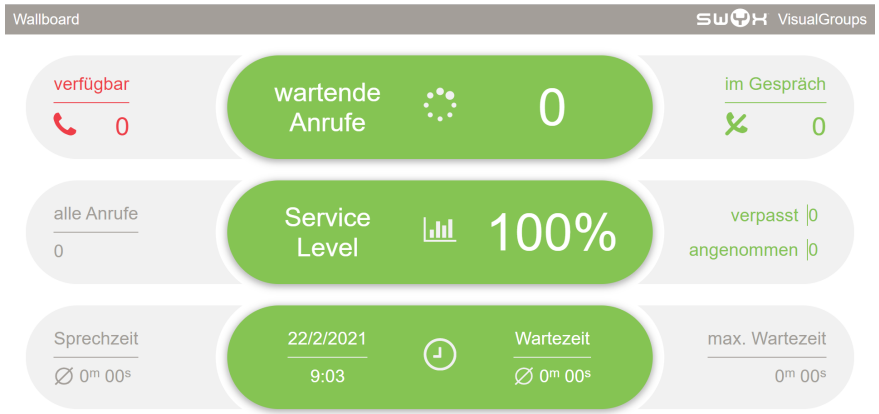


Abb. 4-1: Beispiel-Wallboard Übersicht im hellen Design



Abb. 4-2: Beispiel-Wallboard Übersicht im dunklen Design

4.1.1.2 BEISPIEL-ANSICHT: LISTE

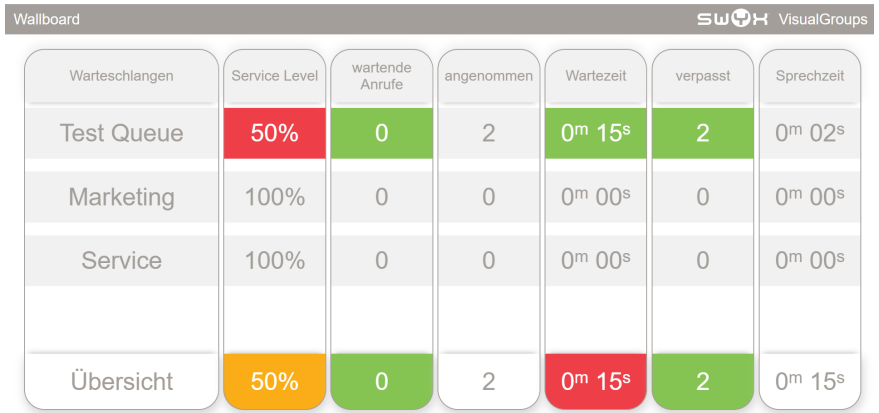


Abb. 4-3: Beispiel-Wallboard Liste im hellen Design

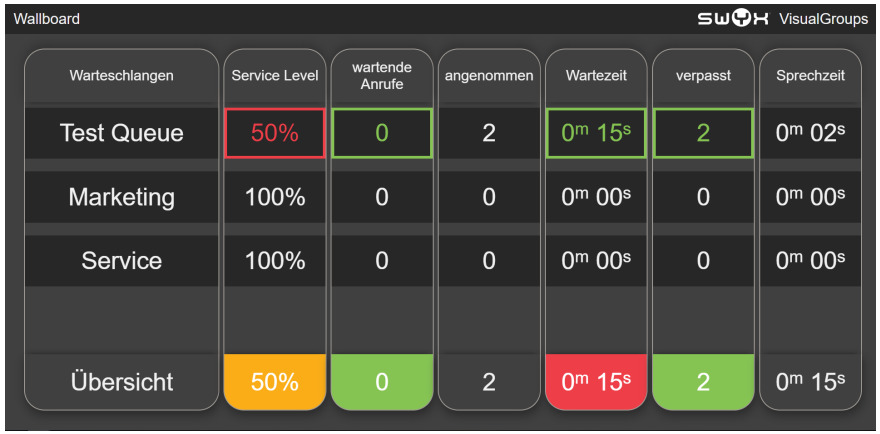


Abb. 4-4: Beispiel-Wallboard Liste im dunklen Design



Abb. 4-6: Beispiel-Wallboard Agentenübersicht im dunklen Design

Wenn Sie mehr als vier Warteschlangen zugeordnet haben, scrollt die Listenansicht durch die Warteschlangen.

4.1.1.3 BEISPIEL-ANSICHT: AGENTENÜBERSICHT

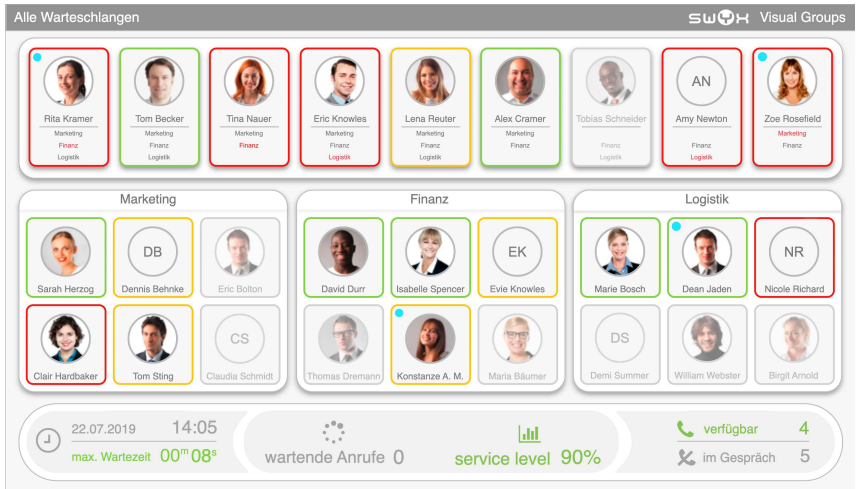


Abb. 4-5: Beispiel-Wallboard Agentenübersicht im hellen Design

4.1.1.4 KENNZEICHNUNG DER BENUTZER

In den Wallboards Agentenübersicht wird der Gesprächsstatus der einzelnen Benutzer hervorgehoben. Nachfolgend wird die Bedeutung der farblichen Kennzeichnung sowie der Symbole der Benutzer erläutert.

Farbe	Erläuterung
Rote Umrandung	Beschäftigt (im Gespräch oder „nicht stören“ aktiviert)
Orangene Umrandung	Abwesend
Grüne Umrandung	Verfügbar
Graue Umrandung	Benutzer in Warteschlange zugeordnet, aber inaktiv

Für eine Erläuterung der Kennzeichnung der Benutzer siehe *4.1.1.4 Kennzeichnung der Benutzer*, Seite 55.

Symbol	Erläuterung
	Zeigt bei rotem Status an, dass der Benutzer ein aktives Gespräch außerhalb der Warteschlange führt.
	Zeigt bei rotem Status an, dass der Benutzer ein aktives Gespräch innerhalb der Warteschlange führt.
	Zeigt an, dass der nächste Anruf der Warteschlange an diesen Benutzer verteilt wird.
	Zeigt in der Warteschlangenübersicht an, dass der Benutzer in der Warteschlange angemeldet ist.

- Unterhalb des Benutzers wird die Anzahl seiner angenommenen Anrufe angezeigt.
- Wenn ein Benutzer seine Einstellungen so festgelegt hat, dass Anrufe der Warteschlange nicht automatisch an ihn verteilt werden, wird seine Deckkraft in dem Wallboard auf 40 % reduziert.

4.1.2 WALLBOARD LÖSCHEN

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals Administration | Wallboards.
   ✓ Es erscheint die Liste Ihrer VisualGroups Wallboards.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des gewünschten Wallboards.
3. Klicken Sie auf Löschen.

4.2 GLOBALE WALLBOARD-EINSTELLUNGEN

Sie können für den Wallboard-Typ Agentenübersicht Mitglieder je nach Swyx Status ein- oder ausblenden. Das Standardverhalten ist, dass im Wallboard nur Benutzer angezeigt werden, die Mitglied in der VisualGroups Warteschlange und dort angemeldet sind. Mit den nachfolgend beschriebenen Optionen können auch Mitglieder angezeigt werden, die nicht in einer VisualGroups Warteschlange angemeldet sind.

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Web-Portals Administration | Einstellungen | Wallboard.
2. Wählen Sie folgende Funktionen via Kontrollkästchen aus:

Funktion	Erläuterung
Alle Mitglieder anzeigen, die bei Swyx angemeldet sind	Ohne Auswahl werden nur Benutzer angezeigt, die in der jeweiligen Warteschlange und in SwyxWare angemeldet sind. Aktiviert: Zeigt Benutzer an, die nicht in einer VisualGroups Warteschlange, aber in Swyx angemeldet sind.
Mitglieder anzeigen, die nicht bei Swyx angemeldet sind	Diese Option kann nur ausgewählt werden, wenn Alle Mitglieder anzeigen, die bei Swyx angemeldet sind aktiviert ist. Aktiviert: Zeigt alle Benutzer unabhängig von ihren Swyx oder Warteschlangenstatus an. Es werden demnach auch Benutzer angezeigt, die nicht in einer VisualGroups Warteschlange und nicht in Swyx angemeldet sind.

3. Bestätigen Sie mit Speichern.

4.3 BERECHNUNG DER WALLBOARDPARAMETER UND BEISPIELKONFIGURATIONEN

In diesem Kapitel sind die Berechnungsformeln der Wallboardparameter jeweils für die drei Bereiche Normal, Warnung und Fehler dargestellt. Für eine schnelle Einrichtung finden Sie außerdem drei Beispielkonfigurationen als Orientierung.

- **Beispiel 1:** Mittlerer Schwellwert, mittlere Anzahl an Benutzern
- **Beispiel 2:** Kleiner Schwellwert, niedrige Anzahl an Benutzern
- **Beispiel 3:** Hoher Schwellwert, höhere Anzahl an Benutzern

Bez.	Berechnung	Bsp. 1	Bsp. 2	Bsp. 3
Wartend		*X = 5*	*X = 2*	*X = 10*
	Normal: <X*0,5 (aufgerundet)	< 3	< 1	< 5
	Warngrenze: >=X*0,5 (aufgerundet)	> = 3	> = 1	> = 5
	Fehlergrenze: >=X	> = 5	> = 2	> = 10
Beschäftigt		*X = 80%*	*X = 50%*	*X = 90%*
	Normal:<X-20 (Beschäftigt/Verfügbar*100%)	< 60%	< 30%	< 70%
	Warngrenze: >=X-20	> = 60%	> = 30%	> = 70%
	Fehlergrenze: >=80	> = 80%	> = 50%	> = 90%
Verfügbar		*X = 0*	*X = 5*	*X = 10*
	Normal: >=X*1,3 (gerundet, min. 1 höher)	> 1	> 7	> 13
	Warngrenze: <=X*1,3 (gerundet, min. 1 höher)	= 1	< = 7	< = 13
	Fehlergrenze: <=X	= 0	< = 5	< = 10
Ø Wartezeit		*X = 40*	*X = 20*	*X = 120*
	Normal: <=X*0,75 (aufgerundet, in Sek.)	< 30	< 15	< 90
	Warngrenze: >=X*0,75 (aufgerundet, in Sek.)	> = 30	> = 15	> = 90
	Fehlergrenze: >=X (in Sek.)	> = 40	> = 20	> = 120

Bez.	Berechnung	Bsp. 1	Bsp. 2	Bsp. 3
Service-Level		*X = 80%*	*X = 90%*	*X = 70%*
	Normal: >((100-X)/2)+X (aufgerundet))	> 90%	> 95%	> 85%
	Warngrenze: <=((100-X)/2)+X (aufgerundet)	< = 90%	< = 95%	< = 85%
	Fehlergrenze: <=X	< = 80%	< = 90%	< = 70%
Verpasst		*X = 5*	*X = 2*	*X = 10*
	Normal: <X*0,5 (aufgerundet)	< 3	< 1	< 5
	Warngrenze: >=X*0,5 (aufgerundet)	> = 3	> = 1	> = 5
	Fehlergrenze: >=X	> = 5	> = 2	> = 10

5 SUPERVISOR-DASHBOARD

Ein Supervisor überwacht im Tagesgeschäft die ihm zugeordneten Teams und Warteschlangen in VisualGroups.

Er behält

- die Auslastung,
- den Agentenstatus und
- die Servicequalität im Blick.

Ein Supervisor ist berechtigt, je nach Bedarf die Zuordnung der Agenten zu den Warteschlangen in Echtzeit zu verwalten. Er darf bestimmte Einstellungen in Warteschlangen und Agenten, die vom Administrator festgelegt wurden, anpassen.

Für die Supervisor-Funktionalität wird eine spezielle Lizenz benötigt. Diese Lizenz muss einem Swyx Benutzerkonto zugeordnet werden und ist nicht automatisch übertragbar, siehe help.enreach.com/controlcenter/14.25/web/Swyx/de-DE/#context/help/online_licensing_$

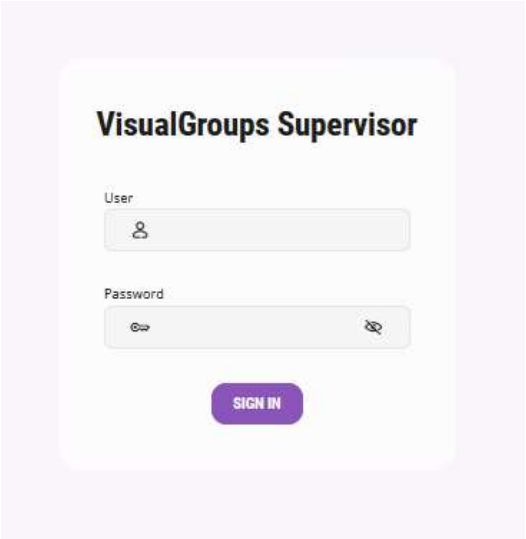
5.1 ANMELDUNG

Sie können das Supervisor-Dashboard über die Weboberfläche erreichen.

So melden Sie sich am Supervisor-Dashboard an

Sie haben eine Supervisor-Lizenz für Ihr Swyx Benutzerkonto.

1 Geben Sie die URL des Supervisor-Dashboards in Ihrem Webbrowser ein:
<SwyxServer>/visualgroups/supervisorvg.aspx
✓ Es erscheint der Anmeldedialog.

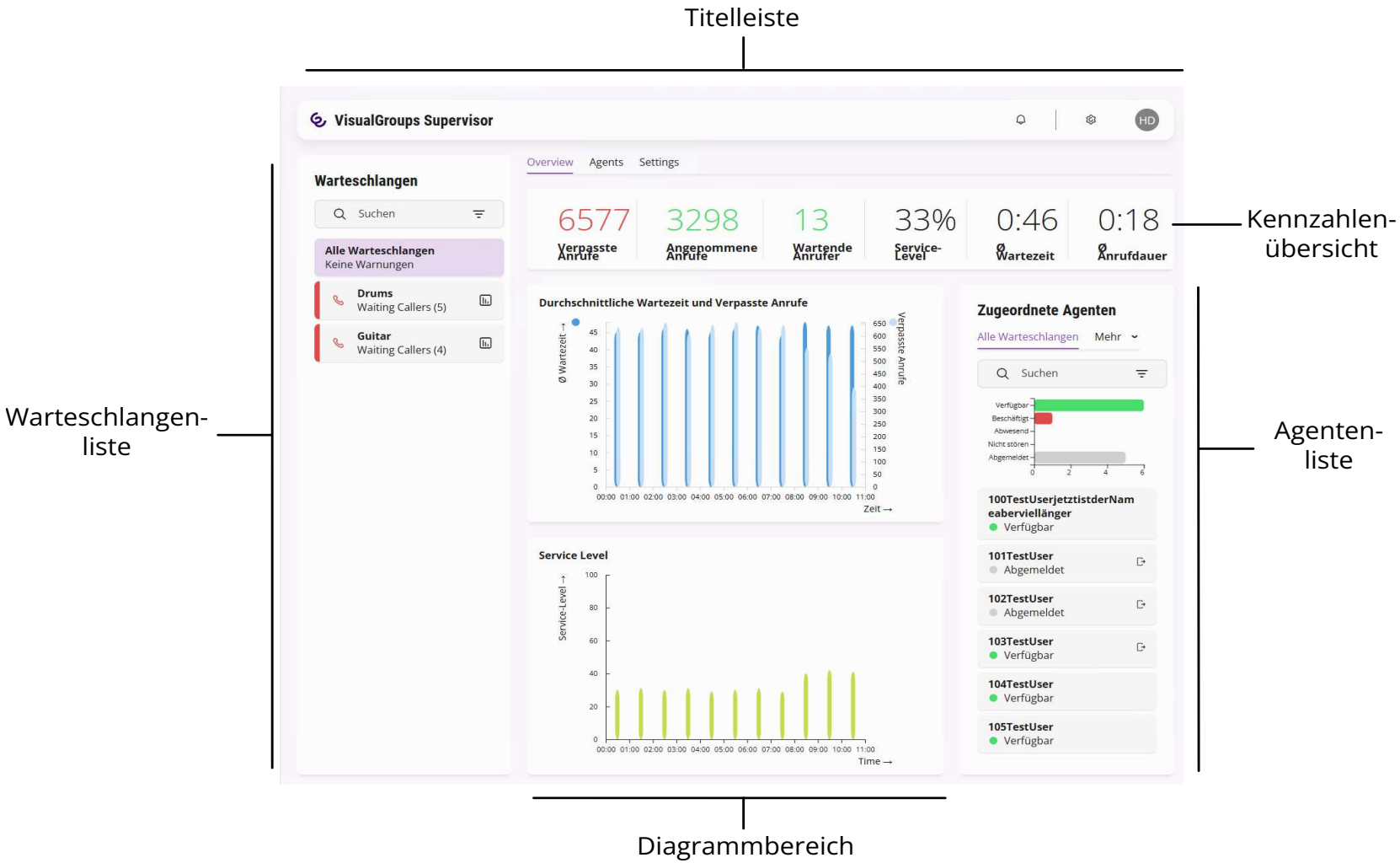


2 Geben Sie Ihren Swyx Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder (User / Password) ein.

3 Klicken Sie auf **Anmelden (Sign In)**.
✓ Es erscheint die Benutzeroberfläche des Supervisor-Dashboards.

5.2 ÜBERSICHT

Die **Übersicht** im Supervisor-Dashboard zeigt den aktuellen Stand der Servicequalität.



Die Kennzahlen und Diagramme zeigen die Werte des aktuellen Arbeitstags. Um Mitternacht werden alle Werte auf null gesetzt.

Titelleiste

In der Titelleiste werden folgende Elemente angezeigt:

Bezeichnung	Erläuterung
	Ihr Benutzerbild
	Klicken Sie auf das Icon, um die grundlegenden Einstellungen auszuwählen. Sie können eine bevorzugte Sprache und eine dunkle Anzeige auswählen. Unten sehen Sie die Versionsnummer des Supervisor-Dashboards
	Klicken Sie auf das Icon, um das Benachrichtigungscenter zu öffnen, siehe ***5.3 Benachrichtigungscenter***, Seite 62

Kennzahlenübersicht

In der Kennzahlenübersicht werden folgende Daten angezeigt:

Bezeichnung	Erläuterung
Verpasste Anrufe	Anzahl der Anrufe, die beendet sind, aber von keinem Agenten angenommen wurden. Dieser Wert wird im Verlauf als hellblauer Balken im Diagramm Durchschnittliche Wartezeit und Verpasste Anrufe dargestellt.
Angenommene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die zum aktuellen Zeitpunkt von Agenten bearbeitet wurden.
Wartende Anrufe	Anzahl der Anrufe, die nicht beendet sind und noch nicht von einem Agenten angenommen wurden.
Service-Level	Der Prozentwert der angenommenen Anrufe. Ein niedriger Wert kann auf eine unzureichende Dienstleistungsqualität hindeuten.
Ø Wartezeit	Durchschnittliche Wartezeit pro Anruf. Zeigt die Zeit an, die ein Anrufer im Durchschnitt in der Warteschlange verbringt, bevor er mit einem Agenten verbunden wird. Dieser Wert wird im Verlauf als blauer Balken im Diagramm Durchschnittliche Wartezeit und Verpasste Anrufe dargestellt.
Ø Anrufdauer	Durchschnittliche Anrufdauer. Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anrufen an.

Warteschlangenliste

Diese Liste hilft Ihnen, die Auslastung der Warteschlangen schnell einzuschätzen.

In der Warteschlangenliste werden alle Ihnen zugeordneten Warteschlangen angezeigt.

Sie können einzelne Warteschlangen auswählen. Die Übersicht zeigt nur die Daten der ausgewählten Warteschlangen.

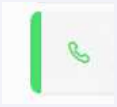
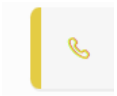
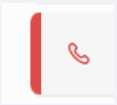
- Mit dem Suchfeld können Sie Warteschlangen nach Namen filtern.
- Mit einem Klick wählen Sie die gewünschte Warteschlange aus.
- Mit der gedrückten Umschalttaste wählen Sie einen Bereich in der Warteschlangenliste.

- Mit der gedrückten Strg.-Taste können Sie mehrere einzelne Warteschlangen in der Liste auswählen.

Status der Warteschlange

Der Status der Warteschlange ändert sich abhängig von den vom Administrator festgelegten Grenzwerten der Kennzahlen.

Die Farben der Warteschlangen zeigen den Status an:

Status	Erläuterung
	Diese Warteschlange befindet sich im regulären Betriebszustand. Die Kennzahlen überschreiten nicht die vordefinierten Grenzwerte.
	Diese Warteschlange befindet sich im Risikobereich. Die Kennzahlen sind kurz davor die vordefinierten Grenzwerte zu überschreiten.
	Diese Warteschlange befindet sich im kritischen Zustand. Ihre Reaktion ist erforderlich.
	Diese Warteschlange ist nicht aktiv. Dieser Warteschlangen sind keine angemeldeten Agenten zugewiesen.

Um Warteschlangen wieder in den grünen Bereich zu bringen, können Sie:

- Agenten der Warteschlange zuweisen, siehe *5.5.3 Agenten auf Warteschlangen verteilen*, Seite 66
- Einstellungen der Warteschlange anpassen, siehe *5.4 Einstellungen der Warteschlangen*, Seite 62
- Anrufzustellung für Agenten anpassen, siehe *5.5.2 Anrufzustellungen festlegen*, Seite 65

Agentenliste

Diese Liste hilft Ihnen die Auslastung und Leistung der Agenten einzuschätzen.

Standardmäßig werden alle Agenten angezeigt, die den aktuell ausgewählten Warteschlangen zugeordnet sind: Die Agentenliste trägt in diesem Fall den Titel Zugeordnete Agenten.



Sie können alle Agenten anzeigen, einschließlich derjenigen, die zu keiner Warteschlange zugeordnet sind.
Klicken Sie dazu in der Warteschlangenliste bei gedrückter Strg-Taste auf die ausgewählte Warteschlange, bis kein Eintrag in dieser Liste ausgewählt ist. Der Titel der Agentenliste ändert sich dann zu Alle Agenten.

Über der Liste erscheint ein Balkendiagramm. Es zeigt den aktuellen Telefoniestatus der Agenten. Der grüne und der rote Balken l veranschaulichen das Verhältnis zwischen verfügbaren und beschäftigen Agenten.

Mit einem Klick können Sie einen bestimmten Agenten auswählen. Die Übersicht wird entsprechend angepasst und zeigt nur die Daten im Kontext des ausgewählten Agenten.

- Mit dem Suchfeld können Sie Agenten mit bestimmten Namen ausfiltern.
- Im Menüpunkt Mehr können Sie bestimmte Warteschlangen auswählen (entspricht der Funktion der Warteschlangenliste).

Diagrammbereich

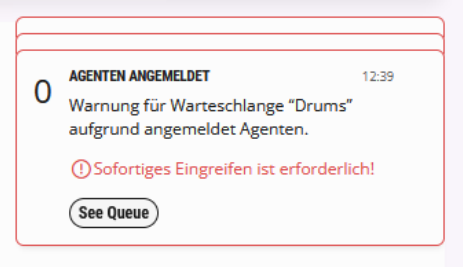
Das Diagramm zeigt den Verlauf der Durchschnittlichen Wartezeit, der verpassten Anrufe und Service-Level im Verlauf.

Es veranschaulicht die Qualität der Dienstleistung im Tagesverlauf für die ausgewählten Warteschlangen, Agentenlisten oder einzelnen Agenten.

5.3 BENACHRICHTIGUNGSCENTER

Situationen, die die Aufmerksamkeit oder ein Eingreifen des Supervisors erfordern, werden durch Benachrichtigungen angezeigt.

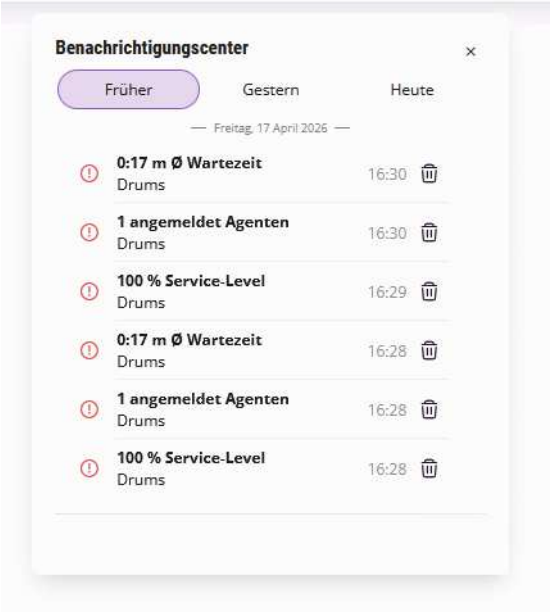
Die entsprechenden Meldungen erscheinen rechts unter der Titelleiste.



Wenn die Meldung eine Warteschlange betrifft, können Sie die betroffene Warteschlange direkt öffnen, wenn Sie auf Siehe Warteschlange klicken.

Die verpassten Meldungen werden im Benachrichtigungscenter abgelegt.

Klicken Sie in der Titelleiste auf , um das Benachrichtigungscenter zu öffnen.



Wählen Sie den Tab (Heute, Gestern usw.) aus, um die Benachrichtigungen für den gewünschten Zeitraum anzuzeigen.

5.4 EINSTELLUNGEN DER WARTESCHLANGEN

Die erweiterten Einstellungen für Warteschlangen wurden vom Administrator festgelegt. Sie können bestimmte Einstellungen für Ihre Warteschlangen anpassen.

So legen Sie Einstellungen für Warteschlangen fest

1 Wählen Sie den Tab Einstellungen.
   ✓ Oben erscheinen die Namen der Ihnen zugeordneten Warteschlangen.

2 Klicken Sie auf den Namen der Warteschlange, um diese auszuwählen.
✓ Es erscheinen die Einstellungen dieser Warteschlange.

3 Passen Sie die gewünschten Werte an.
✓ Ihre Änderungen werden sofort gültig.

Warteschlange

Bezeichnung	Erläuterung
Willkommensansage	Diese Funktion ist nur sichtbar, wenn der Verfügbarkeitszeitraum deaktiviert ist. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Sprachansage aus, die für alle Anrufer abgespielt wird. Wenn Sie Verfügbarkeitszeiten aktivieren, siehe ***Verfügbarkeitszeitraum aktivieren***, Seite 17, können Sie unterschiedliche Sprachansagen festlegen, je nachdem, ob die Warteschlange geöffnet oder geschlossen ist.
Rückruf in der Warteschlange anbieten	Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ja aus, um die Rückruf-Funktion zu aktivieren. Für den Anrufer wird dann alle 90 Sekunden eine Ansage abgespielt, die auf die Rückruf-Funktion hinweist. Die Warteschlange prüft alle 30 Sekunden, ob eine Sprachansage abgespielt werden soll. Wählen Sie Angepasst aus, um die Rückruf-Funktion mit weiteren Einstellungen zu aktivieren. ● Abfrage nach mindestens X Sekunden: Geben Sie in Sekunden an, in welchem Abstand eine Sprachansage mindestens abgespielt werden soll (90 Standard). VisualGroups prüft alle 30 Sekunden, ob die letzte Sprachansage länger als X Sekunden her ist. Ist dies der Fall, wird eine erneute Sprachansage abgespielt. ● Verbinden mit: Geben Sie optional eine interne Rufnummer an, um eine andere Logik zur Verfolgung der Rückruf-Anfrage zu verwenden. Neben dem Rückrufwunsch wird der Anrufer dann beim Drücken der entsprechenden Rückrufwunsch-Taste auch an die angegebene interne Nummer weitergeleitet. ● Mit Sprachansage: Wenn Sie zuvor eine interne Rufnummer angegeben haben. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Datei für die Sprachansage aus, die der Anrufer in dem konfigurierten Intervall hört. Siehe ***2.2.6 Rückruf-Funktion***, Seite 25.

Benutzer

Bezeichnung	Erläuterung
Nachbearbeitungszeit für Benutzer:	Geben Sie die Nachbearbeitungszeit in Sekunden ein, in der ein Benutzer nach einem Anruf keine neuen Anrufe erhält. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance aus, um den Modus der Nachbearbeitungszeit für alle Benutzer der Warteschlange auf Sichtbar, automatisch unendlich zu stellen. Siehe ***2.2.5 Nachbearbeitungszeit***, Seite 24.
Benutzer können ihre Warteschlangeneinstellungen ändern	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass Benutzer ihre Kriterien für die automatische Anrufzustellung auch selbst festlegen können. Siehe auch ***3.10 Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen***, Seite 42.
Zustellung an Benutzer mit dem Status "Abwesend"	Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ja aus, wenn Anrufe der Warteschlange auch an Benutzer verteilt werden sollen, die ihren Swyx Präsenzstatus auf „Abwesend“ eingestellt haben. Wählen Sie Nein (Standardeinstellung), wenn Benutzer keine Anrufe der Warteschlange erhalten sollen, wenn ihr Status auf „Abwesend“ ist.
Agenten bei verpassten Anrufen aus der Anrufverteilung entfernen	Wenn Sie diese Funktion aktivieren, wird ein Benutzer der Warteschlange automatisch auf Anrufverteilung Nicht aktiv gesetzt, nachdem er einen Anruf nicht angenommen hat. Anrufe der Warteschlange werden dann nicht mehr an diesen Benutzer zugestellt, bis er seinen Anrufverteilungs-Status im Client wieder manuell auf Aktiv stellt, siehe ***3.10.3 Anrufverteilung festlegen***, Seite 44. ***Achtung:*** *Diese Funktion kann bewirken, dass alle Benutzer aus der Verteilung entfernt werden, wenn niemand einen Anruf annimmt. In der Warteschlange werden dann keine weiteren Anrufe mehr verteilt, bis mindestens ein Benutzer seinen Status wieder manuell zurückgesetzt hat.*

Erweitert

Bezeichnung	Erläuterung
Klingeldauer	Geben Sie die Klingeldauer (5 bis 180 Sekunden) für einen Anrufzustellversuch an einen freien VisualGroups Benutzer dieser Gruppe an. Wenn ein Benutzer den Anruf in diesem Zeitraum nicht annimmt, wird der Anruf wieder in die Warteschlange gegeben.
Routing an letzten Agenten	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste zwischen den Routingmethoden an den letzten Agenten und geben Sie den Zeitraum in Sekunden an, in dem ein wiederkehrender Anrufer an den Benutzer, der ihn zuvor bearbeitet hat, zugestellt wird. Siehe ***2.2.3 Routing an letzten Agenten***, Seite 21.

5.5 AGENTENVERWALTUNG

- Sie können die Liste aller Ihnen zugeordneten Agenten anzeigen und deren Telefoniestatus beobachten, siehe *5.5.1 Agentenübersicht*, Seite 65.
- Sie können automatische Anrufzustellung für jeden Agenten festlegen, siehe *5.5.2 Anrufzustellungen festlegen*, Seite 65.
- Sie können Agenten einer oder mehreren Warteschlangen zuordnen, *5.5.3 Agenten auf Warteschlangen verteilen*, Seite 66.

5.5.1 AGENTENÜBERSICHT

Die Agentenübersicht hilft Ihnen die Auslastung und Leistung der Agenten einzuschätzen. Klicken Sie auf den Tab Agenten, um die Übersicht anzuzeigen.

Standardmäßig werden alle Agenten angezeigt, die den aktuell ausgewählten Warteschlangen zugeordnet sind: Die Übersicht trägt in diesem Fall den Titel Zugeordnete Agenten.

Sie können alle Agenten anzeigen, auch die, die zu keiner Warteschlange zugeordnet sind.
Klicken Sie dazu in der Warteschlangenliste mit gedrückter Strg-Taste auf der ausgewählten Warteschlange, bis kein Eintrag in dieser Liste ausgewählt ist. Der Titel ändert sich zu Alle Agenten.

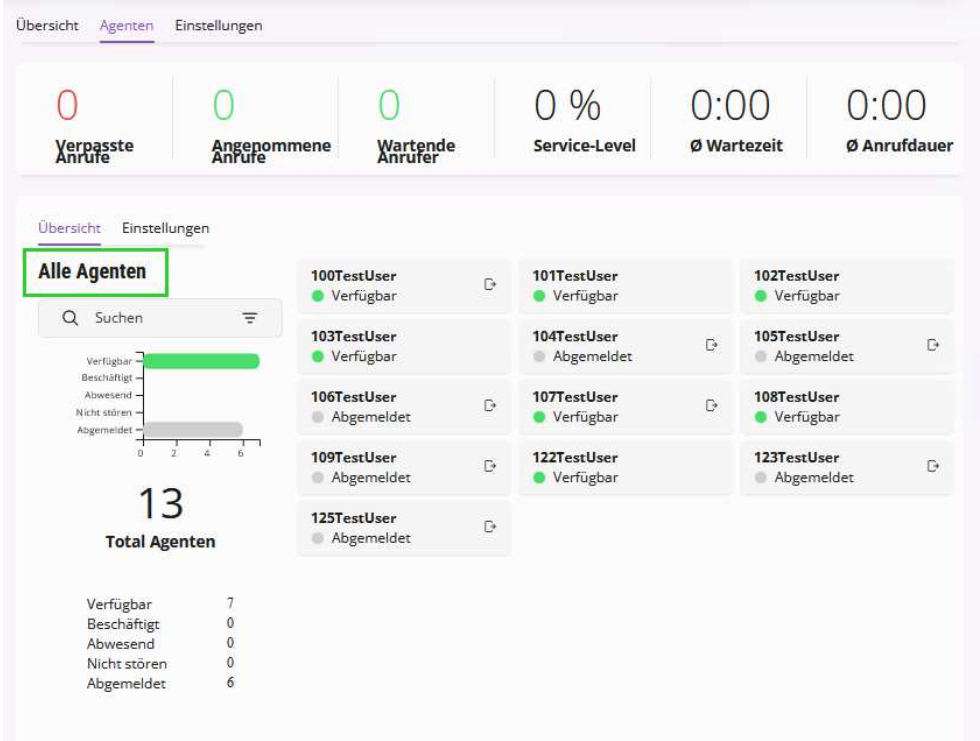


Abb. 5-1: Alle Agenten. Keine Warteschlange ist ausgewählt.

Mit dem Suchfeld können Sie Agenten nach Namen filtern.

Das Balkendiagramm zeigt den aktuellen Telefoniestatus der Agenten. Der grüne und der rote Balken lassen Ihnen das Verhältnis zwischen den verfügbaren und beschäftigten Agenten einzuschätzen.

Mit einem Klick können Sie einen bestimmten Agenten auswählen.

Die Übersicht ändert sich und zeigt nur die Daten im Kontext des ausgewählten Agenten.

5.5.2 ANRUFZUSTELLUNGEN FESTLEGEN

Sie können festlegen, ob und ggf. wie Warteschlangenanrufe an bestimmte Agenten automatisch weitergeleitet werden.

Erweiterte Einstellungen für Anrufzustellung werden vom VisualGroups Administrator festgelegt.

Sie können nur die Anrufzustellung für einen Agenten verändern, der zu einer Warteschlange zugeordnet ist.

So legen Sie die Anrufzustellung für Agenten fest

1 Wählen Sie ggf. eine Warteschlange.

2 Wählen Sie den Tab Agenten.
✓ Es erscheint die Übersicht der Agenten in der Warteschlange.

3 Wählen Sie den Tab Einstellungen.
✓ Es erscheint die Liste der Agenten mit den festgelegten Anrufzustellungen.

4 Finden Sie in der Liste die Zeile des gewünschten Agenten.

5 Sie können folgende Anrufzustellungskriterien für den Agenten verändern:

Bezeichnung	Erläuterung
Wartekriterium	**Nicht aktiv** Der nächste Warteschlangenanruf wird unabhängig von der Anzahl der Anrufer an den Agenten weitergeleitet **Mindestens n wartend** Der nächste Warteschlangenanruf wird an den Agenten weitergeleitet, wenn es n Anrufer in der Warteschlange gibt
Zeitkriterium	**Sofort** Der nächste Warteschlangenanruf wird ohne Verzögerung an den Agenten weitergeleitet **Nach n Sekunden** Der nächste Warteschlangenanruf wird nach der ausgewählten Zeit an den Agenten weitergeleitet
Anrufverteilung	**Aktiv** Der nächste Warteschlangenanruf wird gemäß den vom Administrator festgelegten Kriterien an den Agenten weitergeleitet **Anrufe zuerst empfangen** Dieser Agent wird der erste Teilnehmer der Warteschlange, an den Anrufe weitergeleitet werden **Anrufe zuletzt empfangen** Dieser Agent wird der letzte Teilnehmer der Warteschlange, an den Anrufe weitergeleitet werden **Nicht aktiv** Anrufe werden nicht automatisch an diesen Agenten weitergeleitet

6 Legen Sie ggf. die Anrufzustellungskriterien für weitere Agenten.
✓ Ihre Änderungen werden sofort wirksam.

5.5.3 AGENTEN AUF WARTESCHLANGEN VERTEILEN

Zusätzliche Agenten können den Warteschlangen mit hoher Auslastung zugewiesen werden, siehe *So weisen Sie Agenten einer Warteschlange zu*, Seite 66.

Erfahrene Agenten oder Agenten mit geringer Auslastung können mit weiteren Warteschlangen betraut werden, *So weisen Sie einem Agenten eine oder mehrere Warteschlangen zu*, Seite 68.

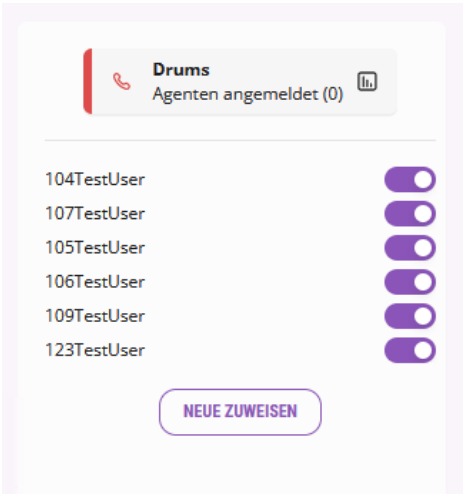
So weisen Sie Agenten einer Warteschlange zu

1 Wählen Sie in der Warteschlangenliste eine Warteschlange aus, der Sie weitere Agenten zuweisen möchten.

2 Wählen Sie den Tab Agenten.
✓ Es erscheint die Übersicht der Agenten in der Warteschlange.



3 Klicken Sie auf Neue zuweisen.
✓ Es erscheint die Liste der Agenten, die zu dieser Warteschlange zugewiesen sind.

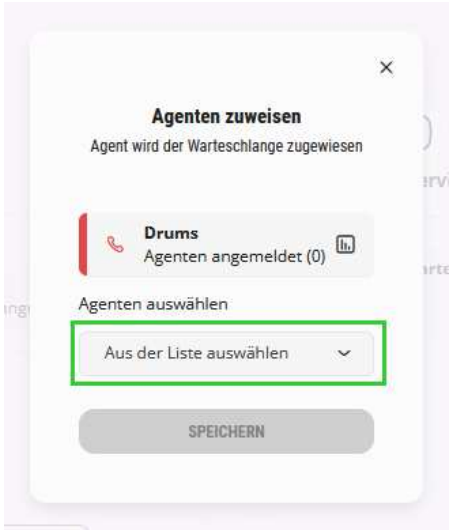


4 **Optional**: Wenn Sie Agenten austauschen möchten, klicken Sie ggf. in der Zeile eines zugewiesenen Agenten auf , um diesen Agenten aus der Warteschlange zu entfernen, oder gehen Sie zum Schritt (7).

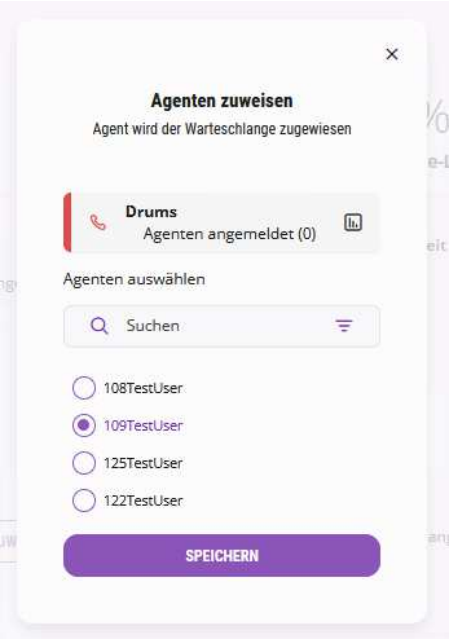
5 Bestätigen Sie die Entfernung der Zuweisung.

6 Klicken Sie auf Schließen.

7 Klicken Sie auf Neue zuweisen.
✓ Es erscheint das Dialog Agenten zuweisen.



8 Halten Sie den Mousezeiger über das Feld Aus der Liste auswählen.
✓ Es erscheint das Suchfeld und die Liste der Agenten.



9 Suchen Sie nach einem gewünschten Agenten.

10 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile des gewünschten Agenten.

11 Klicken Sie auf Speichern.
✓ Es erscheint das Bestätigungsdialog.
✓ Der neue Agent ist der Warteschlangen zugewiesen.

12 Klicken Sie auf Schließen.

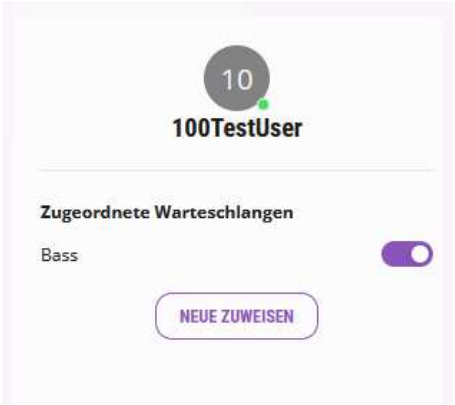
13 Wiederholen Sie ggf. die Schritte (7) bis (12), um weitere Agenten dieser Warteschlange zuzuweisen.

So weisen Sie einem Agenten eine oder mehrere Warteschlangen zu

1 Heben Sie ggf. die Auswahl der Warteschlangen auf.

2 Wählen Sie den Tab Agenten.
✓ Es erscheint die Übersicht aller Agenten.

3 Klicken Sie auf dem Namen des Agenten, dem Sie eine oder mehrere Warteschlangen zuweisen möchten.
✓ Es erscheint das Dialog Zugeordnete Warteschlangen.

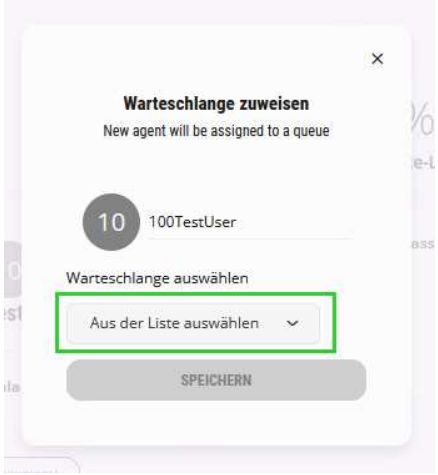


4 **Optional**: Wenn Sie den Agenten zu einer anderen Warteschlange verschieben möchten, klicken Sie ggf. in der Zeile einer zugewiesenen Warteschlange auf , um diesen Agenten aus der Warteschlange zu entfernen,
oder gehen Sie zum Schritt (7).

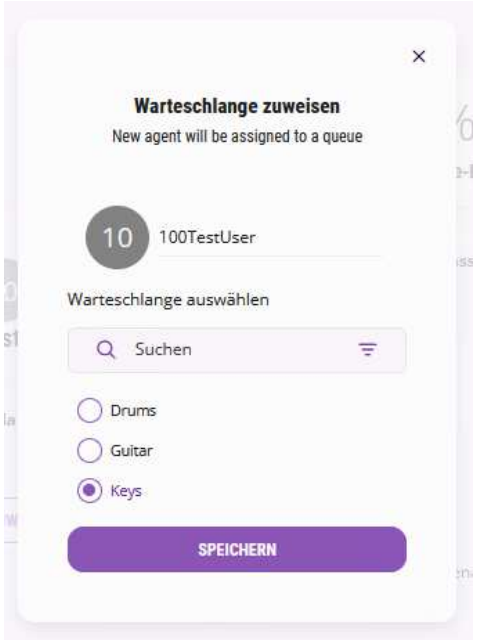
5 Bestätigen Sie die Entfernung der Zuweisung.

6 Klicken Sie auf Schließen.

7 Klicken Sie auf Neue zuweisen.
✓ Es erscheint das Dialog Warteschlange zuweisen.



8 Halten Sie den Mousezeiger über das Feld Aus der Liste auswählen.
✓ Es erscheint das Suchfeld und die Liste der Warteschlangen.



9 Suchen Sie nach einer gewünschten Warteschlange.

10 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Warteschlange.

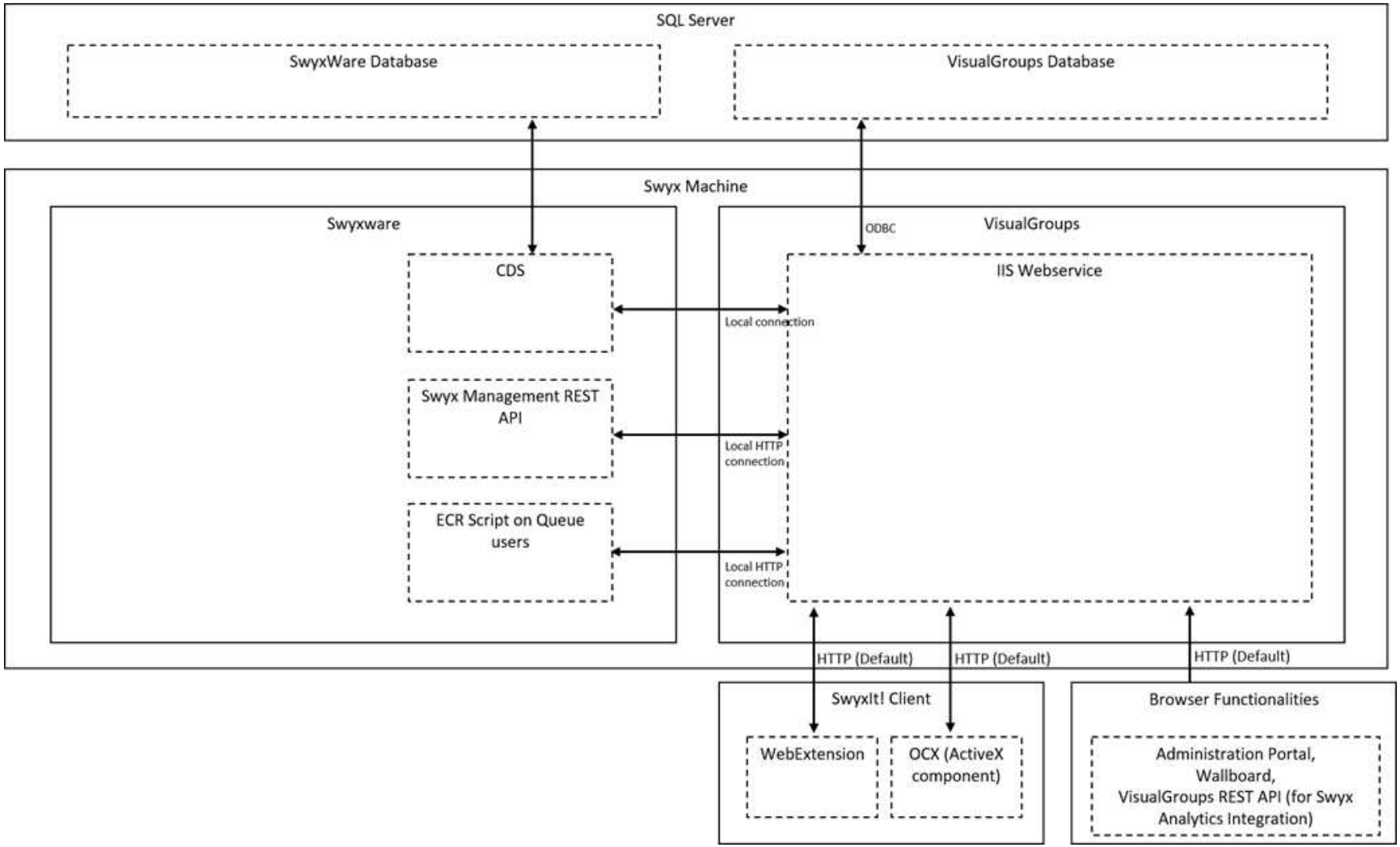
11 Klicken Sie auf Speichern.
✓ Es erscheint das Bestätigungsdialog.

12 Klicken Sie auf Schließen.

13 Wiederholen Sie ggf. die Schritte (7) bis (12), um weitere Warteschlangen diesem Agenten zuzuweisen.

ANH. A:APPENDIX

A.1 ÜBERSICHT SYSTEM



1. VisualGroups muss auf dem gleichen System installiert werden wie SwyxWare. Dies ist notwendig, weil VisualGroups von dem SwyxWare CDS-Dienst abhängt und sich lokal verbindet. Außerdem verbinden sich die ECR-Skripte lokal (via HTTP) zu dem IIS Webservice von VisualGroups.
2. Die VisualGroups Datenbank kann beliebig gehostet werden. Sie muss nicht auf demselben Rechner wie SwyxWare gehostet werden.
3. Wenn Sie den unbeaufsichtigten Installationsmodus ausführen, können Sie einen Datenbanknamen angeben, der mehrere VisualGroups Instanzen auf einem einzigen SQL-Server ermöglicht.
4. Der gesamte Datenverkehr von SwyxIt! sowie Konfigurationsseiten oder Wallboards erfolgt primär über HTTP.
5. Sie können den Webdienst über das öffentliche Internet bereitstellen. Da die Client-Interaktion über HTTP erfolgt, können Sie SSL und einen Domainnamen auf dem IIS Webservice konfigurieren und je nach Szenario eine Verbindung von allen oder von bestimmten IP-Adressen aus zulassen. Beachten Sie aber, dass die ECR-Skripte eine Verbindung zum localhost herstellen und somit nicht den konfigurierten Domänennamen verwenden. Siehe hierzu „TLS/SSL Aktivierung in VisualGroups“, service.swyx.net/hc/de/articles/360008304879-TLS-SSL-Aktivierung-in-VisualGroups-ab-V1-3.
6. Wenn Sie die Verbindung via Internet auf bestimmte IP-Adressen beschränken, können sich Benutzer mit anderen IP-Adressen (etwa aus dem Homeoffice oder mobil) zwar via Remote Verbindung mit SwyxIt! verbinden, jedoch nicht auf den VisualGroups Dienst zugreifen.

A.2 VERTEILUNG DER ANRUFE NACH STANDARDDURCHWAHL

Ab VisualGroups Version 1.8.2240 stellt das ECR-Skript Anrufe an einen Benutzer nicht mehr anhand des Namens, sondern anhand der Standarddurchwahl zu (falls nicht deaktiviert). Daher muss ein externes Gerät mit der Standarddurchwahl verbunden sein, wenn der Benutzer diese für VisualGroups verwenden möchte.

- Die Anrufzustellung der Warteschlange erfolgt auf die Rufnummer, die als Standardleitung ausgewählt ist. Sollte sich dahinter beispielsweise eine Gruppennummer befinden, erfolgt die Zustellung darauf und nicht auf die Nummer des Benutzers.
- Wenn die Warteschlangennummer als Standardleitung eingestellt ist, werden alle Anrufe an den Agenten wieder an die Warteschlange weitergeleitet und der Agent wird die Anrufe nicht erhalten.
- Falls keine Leitung als Standard ausgewählt ist, wird Leitung 1 und die damit verbundene Konfiguration genutzt.

  Beispiel:

  Ein Benutzer hat die Durchwahl 100 und ist ein VisualGroups Benutzer. Er ist daher innerhalb von VisualGroups nur über die Durchwahl 100 erreichbar.

  A: Die Nummer 100 ist mit SwyxIt! zugewiesen. Ein Anruf an diese Nummer wird an die VisualGroups Warteschlange zugestellt.

  B: Ein Tischtelefon eines Benutzers hat die Rufnummer 101. Ein Anruf an diese Nummer wird nicht an die Warteschlange zugestellt.

ANH. B:PROBLEMBEHANDLUNG

In diesem Kapitel werden Probleme behandelt, die unter bestimmten Anwendungsfällen auftreten können, sogenannte *Use Cases*.

B.1 ANWENDUNGSFALL BESONDERHEITEN BEI PARALLELER RUFVERTEILUNG

Anwendungsfall: Bei einer Warteschlange wird die Rufverteilung **Parallel** verwendet und die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass Benutzer nicht verfügbar sind (etwa nicht am Platz oder wenig Benutzer), obwohl sie technisch für Anrufe in VisualGroups verfügbar sind (VisualGroups Status).

Standardverhalten: Wenn die maximale Klingelzeit eines Anrufs überschritten wird, wird der Anruf an die letzte Stelle der Warteschlange eingereiht. Wenn in der Zwischenzeit ein neuer Anruf eingeht, würde der ursprüngliche, aber neu eingereihte Anruf Platz 2 in der Warteschlange einnehmen.

Um zu verhindern, dass Anrufe in diesem Anwendungsfall nicht nach dem Prinzip des am längsten wartenden Anrufers zugestellt werden, gehen Sie wie folgt vor:

Diese Einstellung sollte von einem Partner oder über den Support vorgenommen werden.

1. Ändern Sie in der Datenbank in der Tabelle **svg_ta_globalitems** den Eintrag **settingname callParallelOnlyFirst**.
2. Setzen Sie den Wert von **callParallelOnlyFirst** auf 1 (Standardwert ist 0).
   ✓ Der neu eingereihte Anruf wird jetzt nicht mehr an die letzte Stelle der Warteschlange eingereiht werden. So kann auch für den beschriebenen Anwendungsfall sichergestellt werden, dass der am längsten wartende Anrufer auch zuerst behandelt wird.

B.2 VISUALGROUPS SKRIPT BEI MIGRATION DES SWYX SERVERS

Anwendungsfälle:

1. Sie haben in Ihrer Swyx Administration aus Versehen einen der Benutzer ‚VG_license_user' oder ‚VG_status_user' entfernt.
2. Sie haben die VisualGroups Installation zu einem anderen Server migriert, etwa durch einen Hardware oder Softwarewechsel des Windows Servers.

Standardverhalten: In beiden Fällen funktioniert VisualGroups nicht mehr richtig. In dem zweiten Fall sind die verschlüsselten Passwörter des Systems nicht mehr gültig.

1. Stoppen Sie den Dienst **SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance**.
2. Löschen Sie in Ihrer Swyx Administration die Benutzer **VG_license_user** und **VG_status_user**.
3. Löschen Sie in Ihrer Swyx Administration die Gruppe **VisualGroups_status**.
4. Führen Sie den folgenden Befehl über SQL Server Management Studio aus:

```
delete from
[VisualGroups].[dbo].[svg_ta_globalsettings] where
settingname like 'swyx%' or settingname like
'vgstatus%'
```

5. Melden Sie sich mit einem Administratoraccount auf http://localhost/visualgroups/adminvg.aspx an.
6. Starten Sie den Dienst **SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance**.
   ✓ Die Benutzer VG_license_user und VG_status_user sind zurückgesetzt und die Funktion des Systems ist wiederhergestellt.