



# **SwyxPLUS VisualGroups 1.1**

## **Dokumentation für Administratoren und Benutzer**

**Stand: Juni 2018**

© 2000-2018 Swyx Solutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

### **Rechtliche Hinweise**

Bei der Erstellung dieser Dokumentation wurde die größtmögliche Sorgfalt hinsichtlich der Brauchbarkeit und Richtigkeit aufgewendet.

Diese Dokumentation ist Gegenstand ständiger Änderungen und kann daher ungenaue oder fehlerhafte Informationen enthalten. Diese Dokumentation, einschließlich aller Informationen, die hierin enthalten sind, wird ohne Mängelgewähr zur Verfügung gestellt. Es werden weder stillschweigende noch ausdrückliche Gewährleistungen gegeben, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf die Gewährleistung der Marktgängigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck.

Warenzeichen: Alle genannten Marken- und Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen der Swyx Solutions GmbH bzw. ihrer jeweiligen Besitzer. Diese Dokumentation ist urheberrechtliches Eigentum der Swyx Solutions GmbH. Reproduktion, Adaption oder Übersetzung dieser Dokumentation ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung der Swyx Solutions GmbH ist verboten und wird als Urheberrechtsverletzung behandelt werden.

### **Swyx Solutions GmbH**

Emil-Figge-Str. 86

D-44227 Dortmund

[www.swyx.com](http://www.swyx.com)

# Inhaltsverzeichnis

<b>SwyxPLUS VisualGroups installieren</b>	4
1.1 Systemvoraussetzungen	4
1.2 Installieren	4
1.2.1 Aktualisieren	5
1.2.2 Sichern und wiederherstellen	5
1.2.3 Speicherverzeichnisse von VisualGroups Dateien ändern	6
1.2.4 Umfang von VisualGroups Trace-Dateien ändern	6
1.3 Deinstallieren	7
<b>SwyxPLUS VisualGroups konfigurieren</b>	8
2.1 Initial konfigurieren	8
2.2 Weiterführend konfigurieren	9
2.2.1 Warteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen	9
2.2.2 Benutzer hinzufügen, bearbeiten und löschen	10
2.2.3 Warteschlangen eine Rufnummer zuordnen	11
2.2.4 Eigene Ansagen für Warteschlangen verwenden	11
2.2.5 Regelmäßige Berichte erstellen lassen und bearbeiten	11
2.2.6 Benutzerspezifische Informationen in Berichten aus- und einblenden	12
2.2.7 SMTP-Server-Einstellungen bearbeiten	13
2.2.8 Sprache der Benutzeroberfläche festlegen	13
<b>SwyxIt! mit SwyxPLUS VisualGroups verwenden</b>	15
3.1 Einstellungen für Windows Server 2016 festlegen	15
3.2 Benutzeroberfläche	16
3.3 Warteschlangen ein- oder ausblenden	18
3.4 Anrufe manuell übernehmen	18
3.5 Anrufe an andere Benutzer weiterleiten	19
3.6 Automatische Weiterleitung deaktivieren	19
3.7 Kriterien für die automatische Weiterleitung festlegen	19

3.7.1 Wartezeit bis zur automatischen Weiterleitung festlegen (Zeitkriterium)	20
3.7.2 Anzahl von Anrufern für die automatische Weiterleitung festlegen (Mengenkriterium)	20
3.7.3 Anrufverteilung festlegen	21
3.8 Verpasste Anrufe nachverfolgen	23
3.9 Statistiken filtern	23
3.10 Berichte auswerten	24

# 1 SwyxPLUS VisualGroups installieren

Dieses Kapitel beschreibt die serverseitige Installation von VisualGroups 1.1. Die clientseitige Verwendung wird in 3 **Swyxt! mit SwyxPLUS VisualGroups verwenden**, Seite 15 beschrieben.

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

Eine Warteschlange ist ein SwyxWare Benutzer inklusive Call Routing Skript und Rufnummer. Auf den Swyxt! Clients der Benutzer werden die Warteschlangenaufrufe mithilfe des SwyxPLUS VisualGroups Skins empfangen und angezeigt.

Warteschlangenaufrufe 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 Aufrufe vom System an diesen Benutzer zugestellt werden.



SwyxPLUS VisualGroups ist für SwyxON derzeit nicht verfügbar.

## 1.1 Systemvoraussetzungen

Es gelten dieselben Systemvoraussetzungen wie für SwyxWare. Siehe Kapitel „Systemanforderungen“ in der SwyxWare-Dokumentation.

## 1.2 Installieren

Sie müssen SwyxPLUS VisualGroups auf demselben Rechner installieren, auf dem Sie SwyxWare verwenden. Für den Betrieb von SwyxPLUS

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 Swyxt! Clients der Benutzer müssen Sie eine der SwyxPLUS VisualGroups Skins zuordnen, damit Warteschlangenaufrufe empfangen und angezeigt werden können.

Informationen zur Lizenzierung entnehmen Sie der SwyxWare Dokumentation, Kapitel „Lizenzierung“.



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 SwyxPLUS 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 SwyxPLUS 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 SwyxPLUS VisualGroups aktiv ist, oder das virtuelle Verzeichnis für SwyxPLUS VisualGroups entfernen, können Sie SwyxPLUS 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.
10. Klicken Sie auf „Weiter“.  
Es erscheint eine Übersicht über Ihre IIS-Installationseinstellungen.
11. Klicken Sie auf „Weiter“.  
SwyxPLUS 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 SwyxPLUS VisualGroups via Web-Portal zu konfigurieren.
13. Sie werden zum Konfigurationsassistenten weitergeleitet und können SwyxPLUS VisualGroups initial konfigurieren, siehe 2.1 **Initial konfigurieren**, Seite 8.

## 1.2.1 Aktualisieren

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



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
<b>Installationsdateien</b>	Für SwyxIt!: C:\Program Files (x86)\Swyx\SwyxPLUSVisualGroups  Oder für Netphone: C:\Program Files (x86)\T-Com\SwyxPLUSVisualGroups	Während der Installation
<b>Log-Dateien (Trace-Dateien)</b>	Für SwyxIt!: C:\Program-Data\Swyx\Traces  Oder für Netphone: C:\ProgramData\T-Com\Traces	Via Registrierungsschlüssel, siehe <i>Speicherverzeichnis</i> , Seite 6.
<b>PDF-Dateien mit Berichten</b> (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
<b>IIS Protokolldateien</b>	%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 Ordneereinstellungen im Reiter Sicherheit geprüft und ggf. angepasst werden.

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

Komponenten-name	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 Server-seite



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

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



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 und löschen Sie ggf. die IIS Protokollierungsdateien der VisualGroups Webinstanz, siehe *Speicherverzeichnisse von VisualGroups Dateien ändern*, Seite 5.

## 1.3 Deinstallieren

Sie können VisualGroups vollständig deinstallieren.

### So deinstallieren Sie Visualgroups

1. Deinstallieren Sie „SwyxPLUS VisualGroups“.
2. Deinstallieren Sie „SwyxPLUS VisualGroups Reporting and Maintenance“.

VisualGroups ist deinstalliert. Alle Anrufe an eine VisualGroups Warteschlange werden ggf. zu der festgelegten Rufnummer weitergeleitet.

## 2 SwyxPLUS VisualGroups konfigurieren

Dieses Kapitel beschreibt die serverseitige Konfiguration von VisualGroups. Die clientseitige Verwendung wird in 3 **Swyxlt! mit SwyxPLUS VisualGroups verwenden**, Seite 15 beschrieben.

### 2.1 Initial konfigurieren

Wenn die Installation abgeschlossen ist, können Sie den Konfigurationsassistenten verwenden, um SwyxPLUS 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 SwyxPLUS VisualGroups initial

1. Öffnen Sie das Web-Portal via Link aus dem Installationsassistenten oder in einem Webbrowser-Fenster, siehe *Weiterführend konfigurieren*, Seite 9.



Sie können das Web-Portal auch mit der Desktop-Verknüpfung öffnen, die während der Installation angelegt wurde.

Es erscheint die Anmeldeseite des SwyxPLUS VisualGroups Konfigurationsassistenten.

2. 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 SwyxPLUS VisualGroups Lizenzen werden überprüft. Es erscheint die Übersicht Ihrer SwyxPLUS VisualGroups Lizenzen:

- Lizenz: Ihre SwyxPLUS VisualGroups Lizenz
- Anzahl der Warteschlangen: Die aktuelle Anzahl Ihrer lizenzierten Warteschlangen

3. Klicken Sie auf „Weiter“.
4. Geben Sie Namen für die Warteschlangen ein. Der Name erscheint in den Swyxlt! Clients der Benutzer sowie in den SwyxPLUS VisualGroups Berichten.
5. 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.
  - 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.  
Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um die ausgewählten Benutzer der Warteschlange zuzuordnen.



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

6. Klicken Sie auf „Weiter“.
7. Legen Sie die Reporting-Einstellungen fest:
  - Intervall: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem



zeitlichen Intervall, in dem Sie Ihre Berichte erhalten möchten.

- Wochentag: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Wochentag, an dem Sie Ihre Berichte erhalten möchten.
- Sprache: 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).
- Empfänger: Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, an die Ihre Berichte gesendet werden sollen.

8. Klicken Sie auf „Weiter“.

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

10. Klicken Sie auf „Weiter“.

Es erscheint die Startseite des Web-Portals.

11. Klicken Sie auf „Fertig stellen“, um die initiale Konfiguration abzuschließen.

Die initiale Konfiguration ist abgeschlossen. Für weiterführende Konfigurationen können Sie das Web-Portal verwenden.



Wenn die initiale Konfiguration abgeschlossen ist, kann jeder SwyxWare Administrator mit einem entsprechenden Administrationsprofil SwyxPLUS VisualGroups via Web-Portal konfigurieren, siehe *Weiterführend konfigurieren*, Seite 9.

## 2.2 Weiterführend konfigurieren

Wenn die initiale Konfiguration von SwyxPLUS VisualGroups abgeschlossen ist, können Sie weiterführende Konfigurationen im Web-Portal festlegen. Geben Sie zu diesem Zweck 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 zuerst deaktiviert, die zuletzt erstellt wurden (Last-In-First-Out-Prinzip).

Melden Sie sich mit Ihren Anmeldedaten an.

### 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 Windows-Systemadministratorrechte 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.
  - Maximale Wartezeit von Anrufern, nach der sie zu einer anderen Rufnummer weitergeleitet werden.
  - Zugeordnete Benutzer.
2. Klicken Sie auf „Hinzufügen“ oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile einer Warteschlange und klicken Sie auf „Bearbeiten“.
3. Geben Sie einen Namen für die Warteschlange ein. Der Name erscheint in den Swyx!t! Clients der Benutzer sowie in den SwyxPLUS VisualGroups Berichten.



Sie können Warteschlangen im Web-Portal auch umbenennen.

4. Wählen Sie die Sprache für Warte- und Positionsansagen.
5. Geben Sie die Nachbearbeitungszeit ein, in der ein Benutzer nach einem Anruf keine neuen Anrufe erhält.
6. Geben Sie die Klingeldauer ein, nach der ein Anruf bei Nichtannahme an einen anderen Benutzer weitergeleitet wird.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass Benutzer ihre Kriterien für die automatische Weiterleitung auch selbst festlegen können.  
Siehe auch 3.7 **Kriterien für die automatische Weiterleitung festlegen**, Seite 19.
8. Geben Sie ggf. die Wartezeit ein, nach der Anrufer zu einer anderen Rufnummer als der Warteschlangenumrufnummer weitergeleitet werden, wenn kein Benutzer den Anruf angenommen hat.
9. Geben Sie ggf. eine Rufnummer ein, zu der Anrufer weitergeleitet werden sollen, wenn kein Benutzer verfügbar ist.
10. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Gruppe, deren Benutzer Sie der Warteschlange zuordnen möchten.
11. 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 einen Namen in das Suchfeld eingeben, um einen Benutzer zu suchen.

12. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um die ausgewählten Benutzer der Warteschlange zuzuordnen.
13. Klicken Sie auf „Speichern“.  
Es wurde automatisch ein VisualGroups Benutzer für die Warteschlange in der SwyxWare erstellt. Sie können nun der Warteschlange eine Rufnummer zuordnen, siehe *Warteschlangen eine Rufnummer zuordnen*, Seite 11.

## 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 Benutzer hinzufügen, bearbeiten und löschen

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



Die Synchronisation mit der SwyxWare-Administration erfolgt mit jeder Anmeldung an das SwyxPLUS 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 können Sie Benutzer hinzufügen

1. Wählen Sie im Menü „Administration | Benutzer“.  
Es erscheint die Liste aller SwyxPLUS VisualGroups Benutzer mit den folgenden Informationen:
  - Benutzername
  - Statusinformationen des Benutzers
  - Zeitpunkt, zu dem der Benutzer zuletzt aktiv war und einen Anruf entgegengenommen hat
  - Zugeordnete Warteschlangen
2. Klicken Sie auf „Hinzufügen“.

- Skin: Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die VisualGroups Skin, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten.
- Verfügbare Benutzer: Wählen Sie aus der Benutzerliste die Einträge und fügen Sie diese mithilfe der Schaltflächen hinzu.



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

3. Klicken Sie auf „Speichern“.

### So können Sie Benutzer bearbeiten

1. Wählen Sie im Menü „Administration | Benutzer“. Es erscheint die Liste aller SwyxPLUS VisualGroups Benutzer mit den folgenden Informationen:
  - Benutzername
  - Statusinformationen des Benutzers
  - Zeitpunkt, zu dem der Benutzer zuletzt aktiv war und einen Anruf entgegengenommen hat
  - Zugeordnete Warteschlangen
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile eines Benutzers und klicken Sie auf „Bearbeiten“.
  - Skin: Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die VisualGroups Skin, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten.
  - Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Kriterien für die automatische Weiterleitung für den Benutzer.
  - Warteschlange: 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.  
Weitere Informationen entnehmen Sie der Swyxlt!-Dokumentation, Kapitel „Swyxlt! mit SwyxPLUS, Kriterien für die automatische Weiterleitung festlegen“.



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

3. Klicken Sie auf „Speichern“.

### So löschen Sie einen Benutzer

1. Wählen Sie im Menü „Administration | Benutzer“. Es erscheint die Liste aller SwyxPLUS VisualGroups Benutzer.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile eines Benutzers und klicken auf „Löschen“. Der Benutzer kann SwyxPLUS VisualGroups nicht mehr verwenden und wird in der Bearbeitung nicht mehr erfasst.

### 2.2.3 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“.

### 2.2.4 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“

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der Dokumentation "Swyx Extended Call Routing".

### 2.2.5 Regelmäßige Berichte erstellen lassen und bearbeiten

SwyxPLUS 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.



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 Min. nach der festgelegten Erfassungszeit erstellt und via E-Mail versendet.

### So können Sie einen regelmäßigen Bericht erstellen lassen und bearbeiten

1. Wählen Sie im Menü „Reporting | Berichte“. Es erscheint die Liste Ihrer SwyxPLUS 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 Berichts und klicken Sie auf „Bearbeiten“.
3. Zusätzlich zu den Einstellungen im Konfigurationsassistenten, siehe *Legen Sie die Reporting-Einstellungen fest*, Seite 8, können Sie die folgenden Einstellungen bearbeiten:
  - Name: Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
  - Sprache: Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache für die Berichte
  - Intervall (in Minuten): Geben Sie den Intervall an, in dem Anrufe im Bericht zusammengefasst werden.
  - CC/BCC: Geben Sie die E-Mail-Adressen ein, an die Berichte in Carbon Copy bzw. Blind Carbon Copy gesendet werden sollen.
4. Klicken Sie auf „Speichern“.

Der Bericht wird gemäß Ihrer Einstellungen erstellt und an die angegebene E-Mail-Adresse versendet, siehe *Benutzerspezifische Informationen in Berichten aus- und einblenden*, Seite 12.

### So löschen Sie einen regelmäßigen Bericht

1. Wählen Sie im Menü „Reporting | Berichte“. Es erscheint die Liste Ihrer SwyxPLUS 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 6.

## 2.2.6 Benutzerspezifische Informationen in Berichten aus- und einblenden



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

In den Standardeinstellungen von VisualGroups wird in den Berichten auch eine Tabelle mit den SwyxIt! / Netphone Client Anmeldedaten der Benutzer sowie deren individueller Rufannahmestatistiken und Auswertung angezeigt.

Um diese benutzerspezifische Auswertung nicht anzeigen zu lassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die VisualGroups Datenbank.
2. Erstellen Sie in der Tabelle „dbo.svg\_ta\_globalsettings“ in der Spalte „settingname“ den Wert „noagentinfoinreport“. Die Spalten „Settingvalue“ und „settingbinvalue“ müssen nicht ausgefüllt werden.
3. Speichern Sie die Änderung in der Datenbank. Die Änderung wirkt sich auf den nächsten zu erstellenden Bericht aus.



Sie können den Bericht wieder einschalten, indem Sie den Eintrag ‚noagentinfoinreport‘ wieder löschen oder umbenennen.

## 2.2.7 SMTP-Server-Einstellungen bearbeiten

Sie können Ihre SMTP-Einstellungen, die für das Senden von SwyxPLUS 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.

1. Wählen Sie im Menü „Reporting | SMTP-Server“.

Siehe *Überprüfen Sie Ihre SMTP-Einstellungen und geben Sie ggf. das Kennwort ein, mit dem sich SwyxServer am SMTP-Server authentifizieren soll.*, Seite 9.

## 2.2.8 Sprache der Benutzeroberfläche festlegen

Um einen 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).

Seite 4



SWYX

1. Wählen Sie den gewünschten Bereich.
2. Klicken Sie im Editormodus 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='.

Ereignisbehandlung

Ereignis: Skin laden

URL: veServerName%/.visualgroups/uservg.aspx?language=EN-gb%3c

☐ Aufruf durch Leitung mit demselben Index

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 eine der folgenden Sprachparameter:


6. Schließen Sie das Fenster.
7. Wiederholen Sie ggf. die Schritte **(1)** bis **(6)** für den anderen Bereich.
8. Klicken Sie auf "Datei | Skin | Bearbeiten", um den Editiermodus zu verlassen. Speichern sie die Skin, um die Änderung wirksam werden zu lassen.

### 3 Swyxt! mit SwyxPLUS VisualGroups verwenden



Dieses Kapitel beschreibt die clientseitige Verwendung von VisualGroups. Voraussetzung ist die in 1 SwyxPLUS VisualGroups **installieren**, Seite 4 beschriebene serverseitige Installation.

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

Sie können Kriterien für die automatische Weiterleitung 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

#### SwyxPLUS VisualGroups Skin auswählen

Um SwyxPLUS Optionen nutzen zu können, müssen Sie ggf. in Swyxt! unter „Einstellungen | Benutzerprofil | Skin“ eine der folgenden Skins auswählen:



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

- „Swyxt! 11 [5x VisualGroups Standard].cab“ (ohne 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.

Weitere Informationen entnehmen Sie der Swyxt!-Dokumentation, Kapitel „Benutzung von Skins“.

### 3.1 Einstellungen für Windows Server 2016 festlegen

Wenn Sie SwyxPLUS VisualGroups auf Windows Server 2016 verwenden, müssen Sie die folgenden Einstellungen festlegen:

1. Fügen Sie in den Sicherheitseinstellungen des Internet Explorers die in Swyxt! konfigurierte SwyxServer Adresse der Sicherheitszonen-Whitelist hinzu.
2. Aktivieren Sie in den erweiterten Einstellungen der Sicherheitszone das Kontrollkästchen „ActiveX-Steuerelemente initialisieren und ausführen, die nicht als ‚sicher für Skripting‘ markiert sind“.

## 3.2 Benutzeroberfläche

SwyxPLUS VisualGroups erscheint rechts neben den Swyxt!-Namenstasten.

Name	Wartezeit	Anrufinformationen
-	14:38:10	Keine wartenden Anrufer

Imperials				
0 Angenommen	6 Verpasst	0:00 Ø Sprechzeit	0 Wartende Anrufer	1 Verfügbare Benutzer
0 Persönlich angenommen	1 Persönlich verpasst	0:00 Meine Ø Sprechzeit	0:00 Ø Wartezeit	0% Servicelevel

### 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 Swyxt! Präsenzstatus auf „Abwesend“ oder „Nicht stören“ festgelegt ist.

- Name der Warteschlange, in die der Anruf eingereicht 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.

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Name	Wartezeit	Anrufinformationen	
Presales Team	0:17	+492311234567	



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

Siehe auch *Warteschlangen ein- oder ausblenden*, Seite 18.

### Registerkarte „Kriterien“

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

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Warteschlangenkriterien	Alle Warteschlangen		
Kein Mengenkriterium aktiv	oder	Sofort	
Anruferkriterium			

Siehe auch *Wartezeit bis zur automatischen Weiterleitung festlegen (Zeitkriterium)*, Seite 20.



Siehe auch *Anzahl von Anrufern für die automatische Weiterleitung festlegen (Mengenkriterium)*, Seite 20.

### 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, Warteschlangen anrufe werden nicht an die interne Rufnummer weitergeleitet

Passiv = „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten, Warteschlangen anrufe werden nicht an die interne Rufnummer weitergeleitet

Siehe auch *Kriterien für die automatische Weiterleitung festlegen*, Seite 19.

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Name	Status	Leitung - Kriterien	
<b>IT Helpdesk</b>			
QTLS3066	Erreichbar	Frei - Sofort	
QTLS3068	Erreichbar	Frei - S>=60 oder #>=2	
<b>Presales Team</b>			
QTLS3066	Erreichbar	Frei - Sofort	
QTLS3068	Erreichbar	Frei - S>=60 oder #>=2	

### 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 Weiterleitung 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).

 Statistiken	 Verpasst	31. August 2017 10:19		
Alle Warteschlangen				
0 Angenommen	0 Verpasst	0:00 Ø Sprechzeit	0 Wartende Anrufer	1 Verfügbare Benutzer
0 Persönlich angenommen	0 Persönlich verpasst	0:00 Meine Ø Sprechzeit	0:00 Ø Wartezeit	100% Servicelevel

### 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 *Verpasste Anrufe nachverfolgen*, Seite 23.

Warteschlangen		Verpasst	Kriterien	Benutzer
Zeit	Wartezeit	Anrufinformationen		
IT				
14:39:52	✓ 00:00:35	+492311234567		
14:39:29	00:00:08	+492311234567		
13:18:41	00:00:04	+492311234567		
13:14:54	00:00:22	+492311234567		
13:08:28	00:00:04	+492311234567		
13:08:12	00:00:04	+492311234567		
▲ 8 ▼				

## 3.3 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

Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.

Warteschlangen	Status	Kriterien	Benutzer
Alle Warteschlangen			✓
Support Queue			✓
IT Queue			✓

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.

Warteschlangen		Verpasst	Kriterien	Benutzer
Name	Wartezeit	Anruferinformationen		
Presales Team ▶	0:12	+49231123456789		
IT Helpdesk ▶	0:02	+49231123456789		

## 3.4 Anrufe manuell übernehmen

Die Warteschlangenankrufe werden, abhängig von Ihren Kriterien, automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet und auf einer Swyxt!-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.

Warteschlangen		Verpasst	Kriterien	Benutzer
Name	Wartezeit	Anruferinformationen		
Presales Team ▶	0:12	+49231123456789		
IT Helpdesk ▶	0:02	+49231123456789		

- Klicken Sie auf die Zeile des gewünschten Anrufs.  
Der Anruf wird innerhalb weniger Sekunden auf einer Ihrer Leitungstasten angezeigt.
- Klicken Sie auf die Leitungstaste oder heben Sie den Hörer ab.  
Sie sind mit dem Anrufer verbunden.

### 3.5 Anrufe an andere Benutzer weiterleiten

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


### 3.6 Automatische Weiterleitung deaktivieren

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


#### So deaktivieren Sie die automatische Weiterleitung

- Klicken Sie auf die Registerkarte „Kriterien“.  
Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Alle Warteschlangen			
Presales Team			
IT Helpdesk			

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

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Warteschlangenkriterien		Alle Warteschlangen	
Kein Mengenkriterium aktiv	oder	Sofort	
Anrufrkriterium			
Anruferzuerst empfangen			

- Klicken Sie auf das Einstellungssymbol  in der Zeile „Anrufverteilung“.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile „Nicht aktiv“.
- Klicken Sie auf eine beliebige Registerkarte, um die Auswahlansicht zu verlassen.  
Warteschlangenankrufe 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 Weiterleitung ebenfalls deaktiviert (Passiver Modus).

### 3.7 Kriterien für die automatische Weiterleitung festlegen

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



Warteschlangenankrufe können nur automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet werden, wenn Sie als Status „Erreichbar“ festgelegt haben.



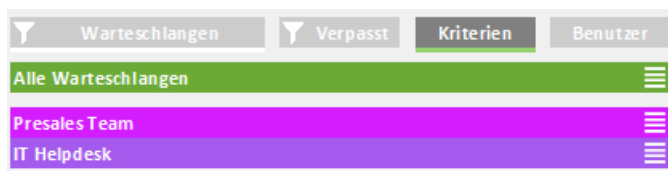
Wenn alle Benutzer einer Warteschlange als Zeit- und Mengenkriterium „Nicht aktiv“ festgelegt haben, werden Anrufe ggf. an eine vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet. Solange in einer Warteschlange mindestens ein Benutzer unter Anrufverteilung „kein Zeitkriterium aktiv“ gewählt hat,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


### 3.7.1 Wartezeit bis zur automatischen Weiterleitung festlegen (Zeitkriterium)

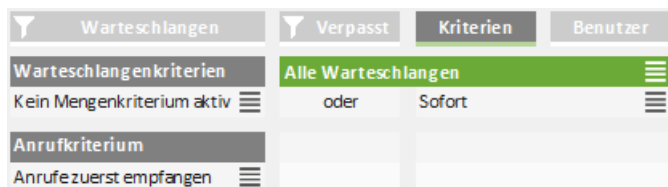
Sie können eine Wartezeit festlegen, nach der Warteschlangenaufrufe an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet werden.


#### So legen Sie eine Wartezeit bis zur automatischen Weiterleitung 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 Warteschlangenaufruf wird ohne Verzögerung an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet
  - Nach n Sekunden = Der nächste Warteschlangenaufruf 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.


### 3.7.2 Anzahl von Anrufern für die automatische Weiterleitung festlegen (Mengenkriterium)

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


#### So legen Sie die Mindestanzahl von Anrufern für die automatische Weiterleitung 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 Warteschlangenaufruf wird unabhängig von der Anzahl der Anrufer an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet
  - Mindestens n wartend = Der nächste Warteschlangenaufruf 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.

### 3.7.3 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.

#### So legen Sie die Anrufverteilung fest


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

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Alle Warteschlangen			
Presales Team			
IT Helpdesk			

2. Klicken Sie auf das Einstellungssymbol  in der Zeile der gewünschten Warteschlange.

Es erscheinen Ihre Kriterien.

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Warteschlangenkriterien		Alle Warteschlangen	
Kein Mengenkriterium aktiv		oder	Sofort
Anruferkriterium			
Anrufe zuerst empfangen			

3. Klicken Sie auf das Einstellungssymbol  in der Zeile „Anrufverteilung“.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Einstellung.
  - Aktiv = Der nächste Warteschlangenaufruf 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 Weiterleitung von Warteschlangenaufrufen das „am längsten inaktiv“-Prinzip, d. h. ein Warteschlangenaufruf 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per Voreinstellung aktiviert</li> <li>• Der nächste Warteschlangenanruf wird ohne zeitliche Verzögerung an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet</li> <li>• „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> </ul>
Kein Mengenkriterium aktiv	Sofort	Anrufe zuerst/zuletzt empfangen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der nächste Warteschlangenanruf wird ohne zeitliche Verzögerung an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet</li> <li>• Sie sind der erste/letzte Benutzer in der Warteschlange, an den Anrufe weitergeleitet werden</li> <li>• „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> </ul>
Kein Mengenkriterium aktiv	30 Sekunden	Aktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn der Anrufer bereits mind. 30 Sek. gewartet hat</li> <li>• „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> </ul>
Mindestens 2 wartend	Kein Mengenkriterium aktiv	Aktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet</li> <li>• „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> </ul>

Mengenkriterium (Anzahl der Anrufer)	Zeitkriterium (Wartezeit)	Anrufverteilung	Auswirkung
Mindestens 2 wartend	30 Sekunden	Aktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn bereits mind. 2 Anrufer warten oder der Anrufer bereits mind. 30 Sek. gewartet hat</li> <li>• „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> </ul>
Mindestens 3 wartend	60 Sekunden	Anrufe zuerst/zuletzt empfangen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der nächste Warteschlangenanruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn bereits mind. 3 Anrufer warten oder der Anrufer bereits mind. 60 Sek. gewartet hat</li> <li>• Sie sind der erste oder letzte Benutzer in der Warteschlange, an den Anrufe weitergeleitet werden</li> <li>• „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> </ul>
Kein Mengenkriterium aktiv	Kein Zeitkriterium aktiv	Aktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warteschlangenanrufe werden nicht automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet</li> <li>• „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> <li>• Benutzer werden unter der Registerkarte „Benutzer“ als „Passiv“ angezeigt</li> <li>• Anrufe werden nicht an die ggf. vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet</li> </ul>

Mengenkriterium (Anzahl der Anrufer)	Zeitkriterium (Wartezeit)	Anrufverteilung	Auswirkung
Beliebig	Beliebig	Nicht aktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warteschlangenankrufe werden nicht automatisch an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet</li> <li>• Kein „Verfügbarer Benutzer“ in Statistik und Berichten</li> <li>• Wenn kein anderer Benutzer in der Warteschlange aktiv ist, werden Anrufe ggf. an eine vom Administrator festgelegte Rufnummer weitergeleitet</li> </ul>

### 3.8 Verpasste Anrufe nachverfolgen

Sie können verpasste Anrufe nachverfolgen und Anrufer jederzeit zurückrufen.

#### So rufen Sie einen Warteschlangenankrufer nach einem verpassten Anruf zurück

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

Warteschlangen		Verpasst	Kriterien	Benutzer
Zeit	Wartezeit	Anrufinformationen		
IT				
14:39:52	✓ 00:00:35	+492311234567		
14:39:29	00:00:08	+492311234567		
13:18:41	00:00:04	+492311234567		
13:14:54	00:00:22	+492311234567		
13:08:28	00:00:04	+492311234567		
13:08:12	00:00:04	+492311234567		
▲ 8 ▼				

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

Statistiken	Verpasst	31. August 2017 10:20
Alle Warteschlangen	✓	
Support Queue	✓	
IT Queue	✓	

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Warteschlangen.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte „Verpasst“, um die verpassten Anrufe in den ausgewählten Warteschlangen einzublenden.
4. 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.

### 3.9 Statistiken filtern

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

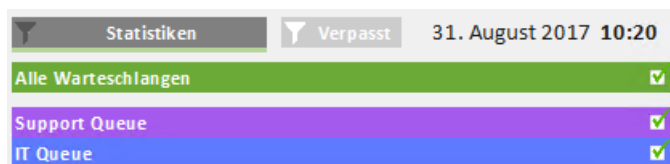


## So filtern Sie Statistiken

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.

## 3.10 Berichte auswerten

SwyxPLUS VisualGroups Berichte werden als PDF-Dateien pro Warteschlange erstellt. Bei mehreren Warteschlangen erhalten Sie zusätzlich einen Bericht mit der Zusammenfassung aller Warteschlangen.



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

SwyxPLUS 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.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der SwyxWare-Dokumentation für Administratoren.

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





Berechnungsformel:  $100\% \cdot \text{Angenommen} / (\text{Angenommen} + \text{Verpasst})$

### Benutzer



Die Benutzerinformationen erscheinen nur, wenn die benutzerspezifischen Informationen im Bericht nicht abgeschaltet wurden. Siehe 2.2.6 **Benutzerspezifische Informationen in Berichten aus- und einblenden**, Seite 12.

- 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 Weiterleitungsversuch 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  $(7 \times 2) + (1 \times 10) = 24 / 8 = 3:00$ .*

### Angenommene Anrufe, verpasste Anrufe und durchschnittliche Sprechzeit

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kein Benutzer hat den Anruf innerhalb der festgelegten maximalen Wartezeit angenommen</li> <li>• der Anrufer hat aufgelegt, bevor ein Benutzer den Anruf annehmen konnte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• der Benutzer hat den Anruf nicht innerhalb der festgelegten Klingeldauer angenommen</li> <li>• der Anrufer hat aufgelegt, bevor der Benutzer den Anruf annehmen konnte</li> </ul>

	Warteschlange	Benutzer
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