



# **VisualGroups 1.6.1041.0**

## **Dokumentation für Administratoren und Benutzer**

Stand: Februar 2021

## **Rechtliche Hinweise**

© 2021 Swyx Solutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

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

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

Swyx Solutions 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.

## **Swyx Solutions GmbH**

Emil-Figge-Str. 86

D-44227 Dortmund

[office@swyx.com](mailto:office@swyx.com)

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

# Inhaltsverzeichnis

<b>VisualGroups installieren</b> .....	5
1.1 Systemvoraussetzungen .....	5
1.2 Installieren .....	5
1.2.1 Aktualisieren .....	6
1.2.2 Sichern und wiederherstellen .....	7
1.2.3 Speicherzeichnisse von VisualGroups Dateien ändern .....	7
1.2.4 Umfang von VisualGroups Trace-Dateien ändern .....	8
1.2.5 Unbeaufsichtigte Installation .....	8
1.2.6 VisualGroups via SwyxON beziehen .....	9
1.3 VisualGroups zusammen mit SwyxWare Gruppen verwenden .....	10
1.4 Deinstallieren .....	10
<b>VisualGroups konfigurieren</b> .....	12
2.1 Initial konfigurieren .....	12
2.2 Weiterführend konfigurieren .....	13
2.2.1 Warteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen .....	14
2.2.2 Rufweiterleitungsstrategien .....	16
2.2.3 Routing an letzten Agenten .....	19
2.2.4 Benutzer hinzufügen, bearbeiten und löschen .....	19
2.2.5 Nachbearbeitungszeit .....	21
2.2.6 Rückruf-Funktion .....	22
2.2.7 Verfügbarkeitszeiten .....	22
2.2.8 Skill-basiertes Routing .....	23
2.2.9 Warteschlangen eine Rufnummer zuordnen .....	24
2.2.10 Eigene Ansagen für Warteschlangen verwenden .....	24
2.2.11 Regelmäßige Berichte erstellen lassen, bearbeiten und anfordern .....	24
2.2.12 SMTP-Server-Einstellungen bearbeiten .....	25
2.2.13 Sprache der Benutzeroberfläche und Anzahl der VisualGroups Zeilen im Client festlegen .....	26
2.2.14 Datenschutzeinstellungen .....	27
2.2.15 LDAP-Einstellungen .....	27
2.2.16 Standardsprache festlegen .....	27
2.2.17 Kategorisierung von Anrufen .....	28
2.2.18 VisualGroups über HTTPS/SSL ausführen .....	28
2.2.19 Via Remote Connector auf VisualGroups zugreifen .....	28
2.2.20 Berechtigungen der Administrationsprofile .....	28
<b>Swyxt! mit VisualGroups verwenden</b> .....	30
3.1 Einstellungen für Windows Server festlegen .....	30
3.2 Benutzeroberfläche .....	31
3.3 Warteschlangen ein- oder ausblenden .....	33
3.4 Anrufe manuell übernehmen .....	34
3.5 Anrufe an andere Benutzer weiterleiten .....	34
3.6 Automatische Anrufzustellung deaktivieren .....	34
3.7 Anrufe kategorisieren .....	35
3.8 Rückrufwunsch: Anrufer zurückrufen .....	35
3.9 Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen .....	35
3.9.1 Wartezeit bis zur automatischen Anrufzustellung festlegen (Zeitkriterium) .....	36
3.9.2 Anzahl von Anrufern für die automatische Anrufzustellung festlegen (Mengenkriterium) .....	36
3.9.3 Anrufverteilung festlegen .....	37
3.9.4 Eingehende Anrufe nach Warteschlangen priorisieren .....	39
3.10 Verpasste Anrufe nachverfolgen .....	40
3.11 Statistiken filtern .....	41
3.12 Berichte auswerten .....	41
<b>Wallboards</b> .....	44
4.1 Wallboards erstellen und bearbeiten .....	44
4.1.1 Wallboard anzeigen .....	46
4.1.1.1 Beispiel-Ansicht: Übersicht .....	46
4.1.1.2 Beispiel-Ansicht: Liste .....	47
4.1.1.3 Beispiel-Ansicht: Agentenübersicht .....	47

4.1.2	Wallboard löschen .....	48
4.2	Berechnung der Wallboardparameter und Beispielkonfigurationen .....	48
<b>Appendix</b>	.....	50
A.1	Übersicht System .....	50

# 1 VisualGroups installieren

Dieses Kapitel beschreibt die serverseitige Installation von VisualGroups ab 1.1. Die clientseitige Verwendung wird in 3 **Swyxt! mit VisualGroups verwenden**, Seite 30 beschrieben.

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 VisualGroups Enhanced eine Statistikfunktion.

Eine Warteschlange ist ein SwyxWare Benutzer inklusive Call Routing Skript und Rufnummer. Auf den Swyxt! bzw. NetPhone Clients der Benutzer werden die Warteschlangenaufrufe mithilfe des 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.

## 1.1 Systemvoraussetzungen

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

Ab Swyx VisualGroups 1.5.0.0 benötigen Sie SwyxWare 11.38 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 Swyxt! bzw. NetPhone Clients der Benutzer müssen Sie eine der VisualGroups Skins zuordnen, damit Warteschlangenaufrufe 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 **Initial konfigurieren**, Seite 12.



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 Swyx-Ware 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für SwyxIt! bis Version 1.1.2.0: C:\Program Files (x86)\Swyx\SwyxPLUSVisualGroups</li> <li>• Für SwyxIt! Neuinstallation ab Version 1.2.0.0: C:\Program Files (x86)\Swyx\SwyxVisualGroups</li> <li>• Für NetPhone bis Version 1.1.2.0: C:\Program Files (x86)\T-Com\SwyxPLUSVisualGroups</li> <li>• Für NetPhone Neuinstallation ab Version 1.2.0.0: C:\Program Files (x86)\T-Com\SwyxVisualGroups</li> </ul>	Während der Installation
<b>Log-Dateien (Trace-Dateien)</b>	<p>Für SwyxIt!: C:\Program-Data\Swyx\Traces</p> <p>Oder für NetPhone: C:\Program-Data\T-Com\Traces</p>	Via Registrierungsschlüssel, siehe <i>Speicherverzeichnis</i> , Seite 8.
<b>PDF-Dateien mit Berichten (Berichte werden via E-Mail verschickt)</b>	<p>Für SwyxIt!: C:\Windows\Service-Profiles\LocalService\AppData\Roaming\Swyx\VisualGroups\reporting\</p> <p>Oder für NetPhone: C:\Windows\ServiceProfiles\LocalService\AppData\Roaming\T-Com\VisualGroups\reporting\</p>	Änderung nicht möglich
<b>IIS Protokoll-dateien</b>	%System-Drive%\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 Ordneinstellungen 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 Swyxt!: 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 Swyxt!: 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>

```

## 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
<b>SQLVGLoginAutoCreate</b>	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.
<b>SQLVGLoginUser</b>	Legen Sie den Benutzer zum Einloggen via SQL fest.
<b>SQLVGLoginPassword</b>	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](http://help.swyx.com/docs/manuals/deutsch/SwyxON.pdf) (Stichwort „Solution AddOns“).

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 Warteschlangenruf 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 24.
- 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 25.



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 Warteschlangenrufen 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 *Speicherverzeichnisse von VisualGroups Dateien ändern*, Seite 7.

### So deinstallieren Sie VisualGroups unbeaufsichtigt

Sie können VisualGroups alternativ auch via Befehlszeile deinstallieren. Siehe hierzu *Unbeaufsichtigte Installation*, Seite 8.

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 *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

Dieses Kapitel beschreibt die serverseitige Konfiguration von VisualGroups. Die clientseitige Verwendung wird in 3 **SwyxIt! mit VisualGroups verwenden**, Seite 30 beschrieben.

### 2.1 Initial konfigurieren

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 via Link aus dem Installationsassistenten oder in einem Webbrowser-Fenster, siehe *Weiterführend konfigurieren*, Seite 13.



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

- ✓ 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.
  - 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 Benutzer auch via Drag-and-Drop zuordnen.



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

7 Klicken Sie auf „Weiter“.

- 8 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.
- 9 Klicken Sie auf „Weiter“.
  - 10 Überprüfen Sie Ihre SMTP-Einstellungen und geben Sie ggf. das Kennwort ein, mit dem sich SwyxServer am SMTP-Server authentifizieren soll.
  - 11 Klicken Sie auf „Weiter“.
    - ✓ Es erscheint die Startseite des Web-Portals.
  - 12 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 VisualGroups via Web-Portal konfigurieren, siehe *Weiterführend konfigurieren*, Seite 13.

## 2.2 Weiterführend konfigurieren

Wenn die initiale Konfiguration 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 zuerst deaktiviert, die zuletzt erstellt wurden (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.
    - Maximale Wartezeit von Anrufern, nach der sie zu einer anderen Rufnummer weitergeleitet werden.
    - Anzahl der zugeordneten Benutzer.
- 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
<b>Warteschlangenname</b>	Geben Sie einen Namen für die Warteschlange ein. Der Name erscheint in den Swyx!t! bzw. NetPhone Clients der Benutzer sowie in den VisualGroups Berichten. <b>Hinweis:</b> Sie können Warteschlangen im Web-Portal auch umbenennen.
<b>Sprache</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache für die Warte- und Positionsansagen, die Anrufer der Warteschlange hören sollen.
<b>Nachbearbeitungszeit für Benutzer</b>	Geben Sie die Nachbearbeitungszeit in Sekunden ein, in der ein Benutzer nach einem Anruf keine neuen Anrufe erhält. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „Unbegrenzt“ aus, um den Modus der Nachbearbeitungszeit für alle Benutzer der Warteschlange auf „Sichtbar, automatisch unendlich“ zu stellen. Siehe <i>Nachbearbeitungszeit</i> , Seite 21.
<b>Klingeldauer</b>	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.
<b>Wartemusik</b>	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. <b>Hinweis:</b> 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.

Bezeichnung	Erläuterung
<b>Benutzer können ihre Warteschlangeneinstellungen ändern</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass Benutzer ihre Kriterien für die automatische Anrufzustellung auch selbst festlegen können. Siehe auch 3.9 <b>Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen</b> , Seite 35.
<b>Rufverteilung</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Rufverteilungsstrategie aus. Für detaillierte Informationen zu allen Strategien siehe <i>Rufweiterleitungsstrategien</i> , Seite 16. Wenn Sie die Strategie „Skill-basiert“ ausgewählt haben, ordnen Sie die Skills unterhalb via Drag-and-Drop oder durch Auswahl der entsprechenden Checkbox und Klicken auf die entsprechende Pfeiltaste zu.
<b>Wartezeit</b>	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.
<b>Anrufer verbinden mit</b>	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.
<b>Weiterleitung nach Anzahl wartender Anrufer</b>	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.

Bezeichnung	Erläuterung
<b>Routing an letzten Agenten</b>	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 <i>Routing an letzten Agenten</i> , Seite 18.
<b>Warteschlangenposition ansagen</b>	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.
<b>Rückruf in der Warteschlange anbieten</b>	Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Ja“ aus, um die Rückruf-Funktion zu aktivieren. Siehe <i>Rückruf-Funktion</i> , Seite 22.
<b>Verfügbarkeitszeitraum aktivieren</b>	Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Ja“ aus, um die Funktion ‚Verfügbarkeitszeitraum‘ für die Warteschlange zu aktivieren, siehe <i>Verfügbarkeitszeiten</i> , Seite 22. 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. Geben Sie eine Rufnummer an, zu der Anrufer weitergeleitet werden, die außerhalb der Verfügbarkeitszeiten anrufen.

Bezeichnung	Erläuterung
<b>Gesprächskategorien einschalten</b>	Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Ja“ aus, um Anrufe durch den Benutzer kategorisieren zu lassen. Zum Anlegen vordefinierter Kategorien siehe <i>Kategorisierung von Anrufen</i> , Seite 27. Sie können der Warteschlange nun unterhalb die verfügbaren Gesprächskategorien via Drag-and-Drop oder durch Auswahl der entsprechenden Checkbox und Klicken auf die entsprechende Pfeiltaste zuordnen.

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

- 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 *Warteschlangen eine Rufnummer zuordnen*, Seite 23.

## 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.

## 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)

### 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 *Skill-basiertes Routing*, Seite 22.

Wenn ein Anruf von einer Warteschlange verarbeitet wird, werden alle zugeordneten VisualGroups Benutzer berücksichtigt. Die Rufverteilung priorisiert Benutzer mit höheren Skill-Levels gegenüber Benutzern mit niedrigeren Skill-Levels und berücksichtigt dabei die Verfügbarkeit basierend auf dem Swyxlt! 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
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. Es wird ein Gruppenanruf nachgeahmt. Der Anruf kann von jedem Benutzer der Warteschlange angenommen werden.



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.

### 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
<b>Deaktiviert</b> (Standardeinstellung)	Die Rufverteilung bleibt unverändert.

Modus	Erläuterung
<b>Aktiviert mit Priorität</b>	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 Um nach einem Benutzer zu suchen, geben Sie einen Namen in der Suchleiste ein.  
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

- 1 Wählen Sie im Menü „Administration | Benutzer“.  
  - ✓ Es erscheint die Liste aller VisualGroups Benutzer mit den folgenden Informationen:
    - Benutzername
    - Swyxlt! 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.

Bezeichnung	Erläuterung
Nachbearbeitungszeit	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den gewünschten Modus für die Nachbearbeitungszeit. Siehe hierzu <i>Nachbearbeitungszeit</i> , Seite 21.
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 Titelseile „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
<b>Skin</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die VisualGroups Skin, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten.
<b>Nachbearbeitungszeit</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den gewünschten Modus für die Nachbearbeitungszeit. Siehe hierzu <i>Nachbearbeitungszeit</i> , Seite 21.
<b>Verfügbare und Zugeordnete Warteschlangen</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der Warteschlange, der Sie den Benutzer zuordnen möchten oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Titelseite „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.
<b>Zugeordnete Warteschlangen</b>	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.

## 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 20 bzw. *Nachbearbeitungszeit*, Seite 20.

Ihnen stehen folgende Modi zur Verfügung:

Modus	Erläuterung
<b>(Deaktiviert)</b>	Um die Funktion zu deaktivieren, stellen Sie die Nachbearbeitungszeit in den Einstellungen der Warteschlange auf 0 Sekunden. Siehe <b><i>Nachbearbeitungszeit für Benutzer</i></b> , Seite 14.
<b>Nicht sichtbar</b>	Dem Benutzer wird keine Nachbearbeitungszeit im Client angezeigt. Die für Warteschlangen eingestellte Wartezeit ist trotzdem aktiv.
<b>Sichtbar, nicht einstellbar</b>	Dem Benutzer wird seine Nachbearbeitungszeit im Client in Echtzeit angezeigt. Der Benutzer kann die Nachbearbeitungszeit nicht anpassen.  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #e0ffe0;">Nachbearbeitungszeit aktiv: 1:29 m.</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #e0e0e0;">Nachbearbeitungszeit inaktiv</div>

Modus	Erläuterung
<b>Sichtbar, einstellbar</b>	Dem Benutzer wird seine Nachbearbeitungszeit im Client in Echtzeit angezeigt. Der Benutzer hat Optionen, um die Nachbearbeitungszeit zu stoppen oder zu verlängern.   
<b>Sichtbar, automatisch unendlich</b>	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 *Kategorisierung von Anrufen*, Seite 27, 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 3.8 **Rückrufwunsch: Anrufer zurückrufen**, Seite 35.

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 15.

## 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 *Warteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen*, Seite 13.

Für weitere Informationen zur Rufverteilung der skill-basierten Rufweiterleitungsstrategie siehe *Strategie „Skill-basiert“: Zuordnung der Anrufer nach Skills & Skill-Level der Benutzer*, Seite 17.

### 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 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-Levels 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 17.
- 5 Klicken Sie unten auf „Speichern“, um Ihre Eingaben zu bestätigen.
  - ✓ Die Einstellungen werden übernommen.

## 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 *Legen Sie die Reporting-Einstellungen fest*, Seite 12, 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.

Bezeichnung	Erläuterung
<b>E-Mail-Adresse (CC/BCC)</b>	Geben Sie die E-Mail-Adresse(n) ein, an welche die Berichte in Carbon Copy bzw. Blind Carbon Copy gesendet werden sollen.
<b>Benutzerinformationen im Bericht</b>	Durch Klicken auf die Checkbox 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.

- 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.

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

- 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.

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „Bericht auswählen“ den gewünschten Bericht aus.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „Zeitraum“ den gewünschten Zeitraum des Berichts aus.
- Klicken Sie auf „Anfordern“.
  - ✓ Der Bericht ist nun eingeplant und wird innerhalb von 30 Minuten zugestellt.

### So löschen Sie einen regelmäßigen Bericht

- Wählen Sie im Menü „Reporting | Berichte“.
  - ✓ Es erscheint die Liste Ihrer VisualGroups Berichte.
- 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 7.

## 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 Sendeveruche pro Bericht.

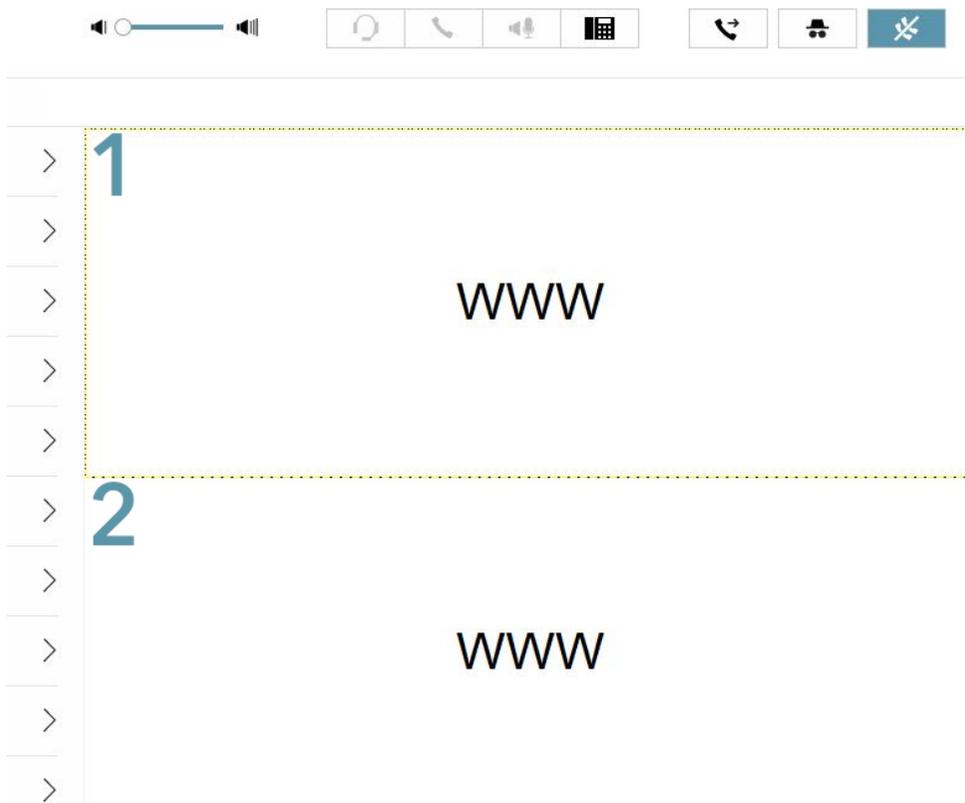
### So bearbeiten Sie SMTP-Server-Einstellungen

- Wählen Sie im Menü „Reporting | SMTP-Server“. Siehe 2.1 *Initial konfigurieren*, Seite 12, Schritt (10).

## 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 Swyxt! 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 „Swyxt! 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%&zoom=

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 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 Swyxt! 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
<b>Anruferinformationen</b> (Standard 7 Tage)	Informationen des Warteschlangen-Anrufers: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufer-Nummer</li> <li>• Anrufer-Name</li> <li>• Datum und Zeit</li> </ul>
<b>E-Mail-Informationen</b> (Standard 7 Tage)	Informationen bezüglich des E-Mail-basierten Versands der PDF-Berichte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail-Adressen für die Berichte</li> <li>• Datum und Zeit</li> </ul>
<b>Benutzerinformationen</b> (Standard 62 Tage)	Informationen der Warteschlangen-Benutzer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Swyx Benutzernamen</li> <li>• Anrufstatistiken</li> <li>• Datum und Zeit</li> </ul>

- 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
<b>LDAP aktivieren</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die LDAP-Funktion zu aktivieren bzw. deaktivieren.
<b>LDAP-Server &amp; -Port</b>	Geben Sie die Serveradresse sowie den -Port ein, wozu eine Verbindung hergestellt werden soll. Die Adresse kann ein Hostname oder eine IP-Adresse sein.
<b>Benutzerdefinierte Konfiguration</b>	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. <i>Beispiel:</i> (&(dc=meta)(searchNumber={0}))
<b>Authentifizierung aktivieren</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Authentifizierung mit Benutzername und Kennwort zu aktivieren.
<b>Benutzername, Kennwort</b>	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 15.

- 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 *Warteschlangen erstellen, bearbeiten und löschen*, Seite 13, kann sie von Benutzern nach einem Anruf in der Warteschlange zur Kategorisierung ausgewählt werden, siehe 3.7 **Anrufe kategorisieren**, Seite 35.

Für Auswirkungen der Kategorisierung von Anrufen bei aktivierter Nachbearbeitungszeit siehe *Verhalten der Nachbearbeitungszeit bei aktivierter Kategorisierung von Anrufen*, Seite 21.

## 2.2.18 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](https://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



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

## 2.2.19 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](https://service.swyx.net/hc/de/articles/360017729619) (Sie müssen ggf. angemeldet sein, um die Inhalte zu sehen).

## 2.2.20 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
<b>Benutzer</b>	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓	✓	
	Löschen	✓	✓	
<b>Warte- Schlangen</b>	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓		
	Löschen	✓		
<b>Berichte</b>	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓	✓	✓
	Löschen	✓	✓	✓
<b>Wallboard</b>	Anzeigen	✓	✓	✓
	Bearbeiten	✓	✓	✓
	Erstellen	✓	✓	
	Löschen	✓	✓	✓
<b>System- einstellung</b>	LDAP	✓	✓	
	Datenschutz	✓	✓	
	SMTP	✓	✓	
	Gesprächskategorien	✓	✓	

## 3 Swyxt! 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 Swyxt! Installation entnehmen Sie der Swyxt! Dokumentation, Kapitel „Swyxt! installieren und deinstallieren“.

Sie können Kriterien für die Zustellung von Warteschlangenaufrufen 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

Um 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! 12 [5x VisualGroups Standard].cab” (ohne Statistiken)
- “Swyxt! 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.

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



VisualGroups prüft regelmäßig, ob ein Swyxt! Nutzer eine VisualGroups Skin geladen hat und somit ein VisualGroups Benutzer ist. Wenn dieser von einer Swyxt! 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 Swyxt! neu, um den Status sofort zu übernehmen.



**Hinweis für CTI-Kopplung:** VisualGroups ist derzeit auf die Nutzung von SwyxPhone L6x optimiert. Wenn ein Benutzer andere ihm zugeordnete Telefoniegeräte zur Rufannahme verwendet, kann die Anrufstatistik ggf. nicht vollständig mitgeführt werden.

## 3.1 Einstellungen für Windows Server festlegen

Damit die Webextension in Swyxt! 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 wählen Sie unter „ActiveX-Steuerelemente initialisieren und ausführen, die nicht als ‚sicher für Skripting‘ markiert sind“ „Aktivieren“ aus.

- 5 Klicken Sie auf „OK“, um Ihre Einstellungen zu speichern.
  - ✓ Sie können Internet Explorer schließen und ggf. die VisualGroups Seiten aktualisieren.

## 3.2 Benutzeroberfläche

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

The screenshot shows the Swyxt! interface. On the left, there is a vertical list of name buttons labeled 'Namenstaste 11' through 'Namenstaste 20'. On the right, a 'Warteschlangen' (Queue) card is displayed. This card has a table with the following data:

Name	Wartezeit	Anrufinformationen
Helpdesk TAP	0:58	+4917612345678
Helpdesk TAP	0:18	+49231123456

Below the table, there is a 'Statistiken' (Statistics) section for '5. Dezember 2019 16:02'. It shows 'Alle Warteschlangen' (All Queues) with the following metrics:

- 2 Angenommen (Accepted)
- 7 Verpasst (Missed)
- 0:02 Sprechzeit (Talk time)
- 2 Wartende Anrufer (Waiting callers)
- 2 Verfügbare Benutzer (Available users)
- 1 Persönlich angenommen (Personally accepted)
- 4 Persönlich verpasst (Personally missed)
- 0:03 Meine Sprechzeit (My talk time)
- 0:47 Wartzeit (Waiting time)
- 22% Servicelevel (Service level)

### Registerkarte „Warteschlangen“

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

Warteschlangen		Verpasst	Kriterien	Benutzer
Name	Wartezeit	Anrufinformationen		
Helpdesk TAP	0:58	+4917612345678		
Helpdesk TAP	0:18	+49231123456		



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.



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

Siehe auch *Warteschlangen ein- oder ausblenden*, Seite 33.

### Registerkarte „Kriterien“

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

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
<b>Warteschlangenkriterien</b>	<b>Helpdesk TAP</b>		
Kein Mengenkriterium aktiv	oder	Sofort	
<b>Anrufverteilung</b>			
Aktiv			

- 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:

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Name	Status	Leitung - Kriterien	
<b>Helpdesk TAP</b>			
John Jones	Erreichbar	Frei - Sofort	
Marie Dupont	Erreichbar	Frei - Sofort	
<b>Rezeption</b>			
John Jones	Erreichbar	Frei - S>=60 oder #>=3	
<b>Vertrieb</b>			
Marie Dupont	Erreichbar	Frei - Sofort	

- 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 *Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen*, Seite 35.

### Registerkarte „Statistiken“

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



Die Statistiken gelten jeweils für einen Tag.

Statistiken	Verpasst	10. Dezember 2019 14:45		
Ausgewählte Warteschlangen				
5 Angenommen	2 Verpasst	1:01 Ø Sprechzeit	0 Wartende Anrufer	1 Verfügbare Benutzer
4 Persönlich angenommen	9 Persönlich verpasst	0:38 Meine Ø Sprechzeit	0:31 Ø Wartezeit	71% Servicelevel

- 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:

Statistiken		Verpasst	5. Dezember 2019 16:07
Zeit	Wartezeit	Anrufinformationen	
<b>Helpdesk TAP</b>			
16:01:24	00:01:10	+4923112345	
16:02:05	00:00:25	+4923112347	
15:56:52	00:00:43	John Jones - 3066	
15:50:46	00:00:45	+498912345	
15:49:32	00:01:08	+4923112347	
15:41:24	00:00:10	+3320123456	

- 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 40.

## 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 bei „Warteschlangen“.
  - ✓ Es erscheint die Liste Ihrer Warteschlangen.

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Alle Warteschlangen			
Helpdesk TAP			<input checked="" type="checkbox"/>
IT Helpdesk			<input checked="" type="checkbox"/>
Vertrieb			<input type="checkbox"/>
Rezeption			<input checked="" type="checkbox"/>
Vertrieb intern			<input type="checkbox"/>

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

Warteschlangen		Verpasst	Kriterien	Benutzer
Name	Wartezeit	Anrufinformationen		
Helpdesk TAP	0:58	+4917612345678		
Helpdesk TAP	0:18	+49231123456		

### 3.4 Anrufe manuell übernehmen

Die Warteschlangenansrufe 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	Anrufinformationen		
Helpdesk TAP	0:58	+4917612345678		
Helpdesk TAP	0:18	+49231123456		

- 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.

### 3.5 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 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.

Warteschlangen	Verpasst	Kriterien	Benutzer
Alle Warteschlangen			
Helpdesk TAP			
IT Helpdesk			
Vertrieb			
Rezeption			
Vertrieb Intern			

- 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 Auswahlsicht 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).

### 3.7 Anrufe kategorisieren

Wenn Ihr Administrator die Kategorisierung von Anrufen für Ihre Warteschlange aktiviert hat, siehe 2.2.17 **Kategorisierung von Anrufen**, Seite 28, 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 Swyxt! während des Prozesses schließen, müssen Sie den Anruf beim erneuten Anmelden im Client kategorisieren.

### 3.8 Rückrufwunsch: Anrufer zurückrufen

Für Informationen zur Rückruf-Funktion sowie deren Konfiguration siehe 2.2.6 **Rückruf-Funktion**, Seite 22.

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.

### 3.9 Kriterien für die automatische Anrufzustellung festlegen

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



Warteschlangenansrufe 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.

### 3.9.1 Wartezeit bis zur automatischen Anrufzustellung festlegen (Zeitkriterium)

Sie können eine Wartezeit festlegen, nach der Warteschlangenansrufe 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 Warteschlangenansruf wird ohne Verzögerung an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet
  - Nach n Sekunden = Der nächste Warteschlangenansruf 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 Auswahlsicht zu verlassen.

### 3.9.2 Anzahl von Anrufern für die automatische Anrufzustellung festlegen (Mengenkriterium)

Sie können festlegen, welche Anzahl von Anrufern in einer Warteschlange erreicht sein muss, damit Warteschlangenansrufe 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 Warteschlangenruf wird unabhängig von der Anzahl der Anrufer an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet
  - Mindestens n wartend = Der nächste Warteschlangenruf wird an Ihre interne Rufnummer weitergeleitet, wenn die festgelegte

Anzahl von Anrufern erreicht ist

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

## 3.9.3 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.



- 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 Warteschlangenruf 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 Warteschlangenrufen das „am längsten inaktiv“-Prinzip, d. h. ein Warteschlangenruf 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 Warteschlangenruf 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 Warteschlangenruf 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 Warteschlangenruf 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	Sofort	Aktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der nächste Warteschlangenruf 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 Warteschlangen-anruf 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 Warteschlangen-anruf 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>• Warteschlangen-anrufe 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>• Warteschlangen-anrufe 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>

### 3.9.4 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.

## 3.10 Verpasste Anrufe nachverfolgen

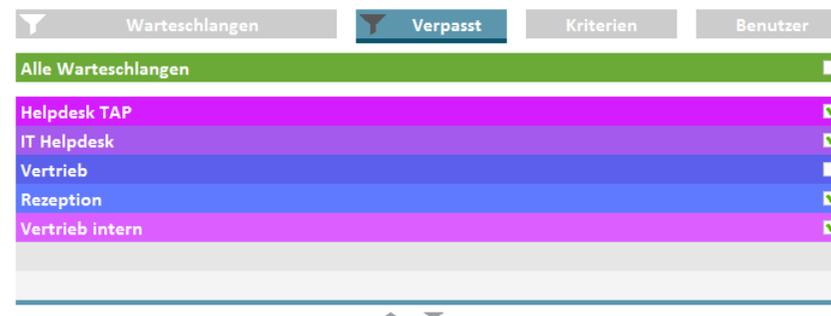
Sie können verpasste Anrufe nachverfolgen und Anrufer jederzeit zurückrufen.

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

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

Statistiken		Verpasst	5. Dezember 2019 16:07
Zeit	Wartezeit	Anrufinformationen	
<b>Helpdesk TAP</b>			
16:01:24	00:01:10	+4923112345	
16:02:05	00:00:25	+4923112347	
15:56:52	✓ 00:00:43	John Jones - 3066	
15:50:46	00:00:45	+498912345	
15:49:32	00:01:08	+4923112347	
15:41:24	00:00:10	+3320123456	
▲ 9 ▼			

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



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

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

### 3.11 Statistiken filtern

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

#### So filtern Sie Statistiken

- Klicken Sie auf die Registerkarte „Statistiken“.
  - ✓ Es erscheinen die Statistiken zu den ausgewählten Warteschlangen.



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



- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Zeile der gewünschten Warteschlangen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte „Statistiken“, um die Statistiken zu den ausgewählten Warteschlangen einzublenden.

### 3.12 Berichte auswerten

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.

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

## Benutzer



Die Benutzerinformationen erscheinen nur, wenn die benutzerspezifischen Informationen im Bericht nicht abgeschaltet wurden. Siehe **Benutzerinformationen im Bericht**, Seite 25.

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

### 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>
Durchschnittliche Sprechzeit	Durchschnittliche Sprechzeit aller Benutzer, ermittelt aus der Gesamt-sprechzeit 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersicht: Originalwallboard</li> <li>• Listenansicht: zeigt eine Liste mehrerer Warteschlangen an</li> <li>• 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.</li> </ul>

#### (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%)“ 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.

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

Parameter	Erläuterung
<b>(Formelparameter)</b>	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.
<b>Wartend</b>	Die Anzahl der Anrufer, die in einer oder mehreren Warteschlangen warten.
<b>Beschäftigt</b>	Die Anzahl der Benutzer, die im Gespräch sind.
<b>Angemeldet</b>	Die Anzahl der Benutzer, die aktuell einen Anruf annehmen können.
<b>Ø Wartezeit</b>	Die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers in Sekunden.
<b>Service-Level</b>	Der Prozentwert der angenommenen Anrufe.

Parameter	Erläuterung
<b>Verpasst</b>	Die Anzahl der nicht angenommenen Anrufe.

Für Beispiele und die Berechnung der Schwellenwerte siehe *Berechnung der Wallboardparameter und Beispielkonfigurationen*, Seite 48.

- 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 46.

- 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 47.

- 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 den SwyxIt! Status der Benutzer.



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 47.

- 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

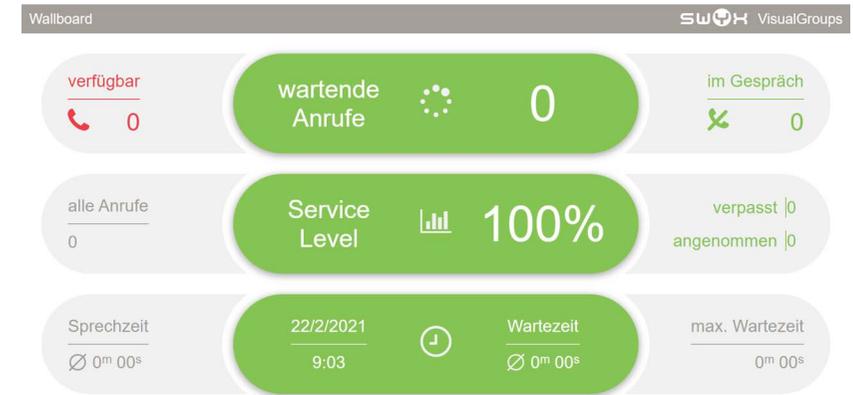


Abb. 4-1: Beispiel-Wallboard Übersicht im hellen Design

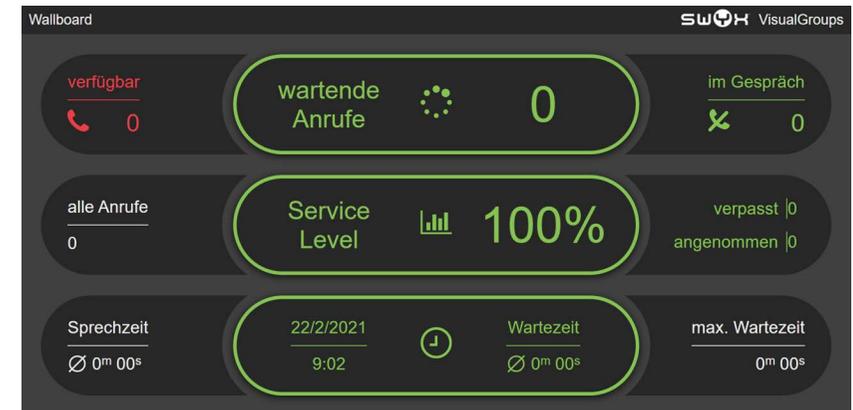


Abb. 4-2: Beispiel-Wallboard Übersicht im dunklen Design

### 4.1.1.2 Beispiel-Ansicht: Liste

Warteschlangen	Service Level	wartende Anrufe	angenommen	Wartezeit	verpasst	Sprechzeit
Test Queue	50%	0	2	0m 15s	2	0m 02s
Marketing	100%	0	0	0m 00s	0	0m 00s
Service	100%	0	0	0m 00s	0	0m 00s
Übersicht	50%	0	2	0m 15s	2	0m 15s

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

Warteschlangen	Service Level	wartende Anrufe	angenommen	Wartezeit	verpasst	Sprechzeit
Test Queue	50%	0	2	0m 15s	2	0m 02s
Marketing	100%	0	0	0m 00s	0	0m 00s
Service	100%	0	0	0m 00s	0	0m 00s
Übersicht	50%	0	2	0m 15s	2	0m 15s

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



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

### 4.1.1.3 Beispiel-Ansicht: Agentenübersicht

Alle Warteschlangen

22.07.2019 14:05  
max. Wartezeit 00m 08s

wartende Anrufe 0 service level 90%

verfügbar 4 im Gespräch 5

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

Alle Warteschlangen

22.07.2019 14:05  
max. Wartezeit 00m 08s

wartende Anrufe 2 service level 90%

verfügbar 5 im Gespräch 8

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

### 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 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

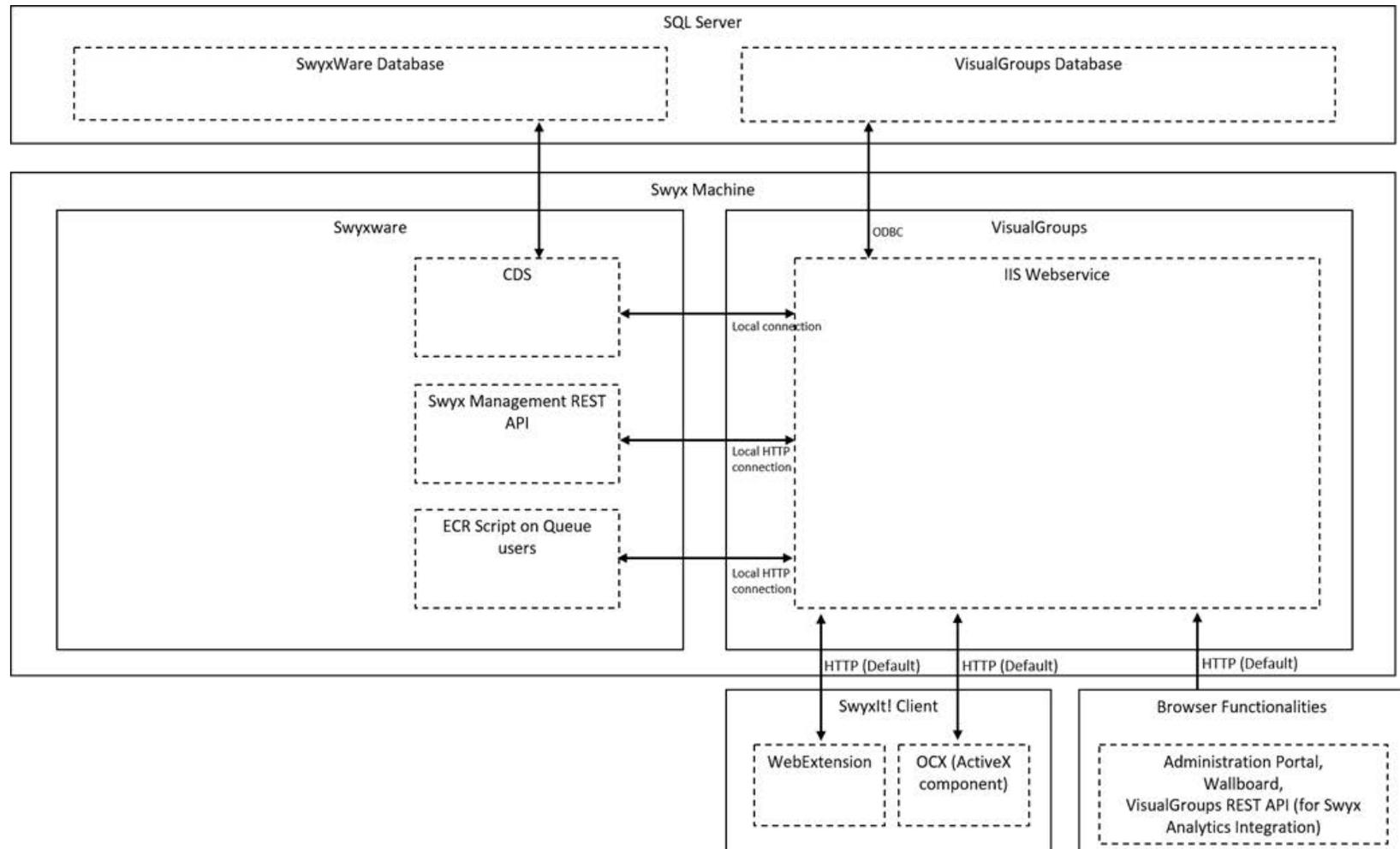
Bez.	Berechnung	Bsp. 1	Bsp. 2	Bsp. 3
Wartend		X = 5	X = 2	X = 10
	Normal: <X*0,5 (aufgerundet)	< 3	< 1	< 5
	Warngrenze: >=X*0,5 (aufgerundet)	>= 3	>= 1	>= 5
	Fehlergrenze: >=X	>= 5	>= 2	>= 10

Bez.	Berechnung	Bsp. 1	Bsp. 2	Bsp. 3
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
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%

Bez.	Berechnung	Bsp. 1	Bsp. 2	Bsp. 3
Verpasst		$X = 5$	$X = 2$	$X = 10$
	Normal: $< X * 0,5$ (aufgerundet)	$< 3$	$< 1$	$< 5$
	Warngrenze: $\geq X * 0,5$ (aufgerundet)	$\geq 3$	$\geq 1$	$\geq 5$
	Fehlergrenze: $\geq X$	$\geq 5$	$\geq 2$	$\geq 10$

# 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](https://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.