

Übersicht

OpenScape Contact Center Enterprise V8 Übersicht

Übersicht

A31003-S2280-T100-3-18

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

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

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

Bestellnummer: A31003-S2280-T100-3-18

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

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

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

Inhalt

1 Informationen zu diesem Handbuch	5
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?	5
1.2 Formatierungskonventionen	5
1.3 Feedback zur Dokumentation	6
2 Einführung in OpenScape Contact Center	7
2.1 Systemvoraussetzungen	8
2.1.1 Haupt-Server-Computer	9
2.1.2 Zentraler Report-Server-Computer	10
2.1.3 Hilfs-Server-Computer	11
2.1.4 Client-Computer	12
2.1.5 Externe Komponenten	13
2.2 Voraussetzungen für Kommunikationsplattformen	15
2.2.1 OpenScape Voice	15
2.2.2 HiPath 4000	15
2.2.3 HiPath 3000	16
2.2.4 HiPath DX	16
2.3 Produktdokumentation	17
2.3.1 Service-Dokumentation	17
2.3.2 Benutzerdokumentation	17
2.3.3 Systemintegrations-Dokumentation	18
3 OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale	19
3.1 Call Director	19
3.2 Zentrales Reportwesen	20
3.3 KonfigSync	21
3.4 Kontaktbearbeitung	22
3.4.1 Sprache	22
3.4.2 Callback	22
3.4.3 E-Mail	23
3.4.4 Web Collaboration	23
3.5 Rückmeldungen und Produktivität	24
3.5.1 Wandanzeigen und Broadcaster	24
3.5.2 Persönliche Leistungsstatistiken	25
3.5.3 Anzeige Wartende Kontakte	25
3.6 Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)	26
3.6.1 Systemvoraussetzungen für das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)	27
3.6.2 Systemvoraussetzungen für einen eigenständigen CSTA-Server-Computer	29
3.7 Multi-Tenancy	30
3.8 Vernetzung	31
3.9 Gehend	31
3.10 Anwesenheit und Kooperation	31
3.10.1 Teamliste	32
3.10.2 Teamleiste	32
3.10.3 Kurzwahlliste	32
3.10.4 Kurzwahlleiste	33
3.10.5 Verzeichnis	33
3.11 Reporting	34

Inhalt

3.11.1 Echtzeit- und Summenreporte	34
3.11.2 Historische Reporte	35
3.11.3 Aktivitätsreporte	37
3.12 Routing	38
3.12.1 Gruppenbasiertes Routing	38
3.12.2 Fähigkeitsbasiertes Routing	39
3.12.3 Routingkonzept-Abläufe	40
3.12.4 Warteschlangenprozess-Abläufe	41
3.12.5 Vernetzungsabläufe	42
4 OpenScape Contact Center-Anwendungen	45
4.1 Manager-Anwendung	45
4.1.1 Standard-Benutzerprofile	45
4.1.2 Work Center	48
4.2 Client Desktop-Anwendung	50
4.2.1 Client Desktop-Berechtigungen	51
4.3 IT-Monitor-Anwendung	53
5 Drittanbieter-Integration	55
5.1 Microsoft CRM-Integration	55
5.2 SAP CRM-Integration	56
5.3 Siebel CRM-Integration	56
5.4 IVR-Integration	56
5.5 PopUp-API	57
5.6 Workforce Management-Integration	57
5.7 Software Development Kit (SDK)	57
Stichwortverzeichnis	59

1 Informationen zu diesem Handbuch

Dieses Handbuch bietet einen Überblick über die wichtigsten OpenScape Contact Center Konzepte und Leistungsmerkmale und beschreibt detailliert die Hardware-, Software- und Netzwerk-Voraussetzungen für jede unterstützte Kommunikationsplattform.

1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch soll einen Überblick über OpenScape Contact Center vermitteln und Ihnen bei der Vorbereitung auf die Planungs- und Entwicklungsphase bei der Implementierung von OpenScape Contact Center helfen.

1.2 Formatierungskonventionen

In diesem Handbuch werden folgende Formatierungskonventionen verwendet:

Fettdruck

In dieser Formatierung erscheinen OpenScape Contact Center Komponenten, Fenster- und Dialogfeldtitel sowie Elementnamen.

Kursiv

In dieser Formatierung erscheinen Verweise auf verwandte Dokumentationen.

`Nichtproportionale Schrift`

In dieser Schrift erscheint Text, den Sie eingeben müssen oder der vom Computer in einer Meldung angezeigt wird.

HINWEIS: Hinweise heben Informationen hervor, die nützlich, aber nicht wesentlich sind, zum Beispiel Tipps oder alternative Methoden zum Durchführen einer Aufgabe.

WICHTIG: Wichtige Hinweise machen auf Aktionen aufmerksam, die den Betrieb der Anwendung beeinträchtigen oder zum Verlust von Daten führen können.

1.3 Feedback zur Dokumentation

Wenn Sie Probleme im Zusammenhang mit diesem Dokument mitteilen möchten, wenden Sie sich bitte an das Kundendienst-Center.

Bitte halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Angaben bereit. Dadurch können wir das Dokument, mit dem Sie Schwierigkeiten haben, schneller identifizieren.

- **Titel:** Übersicht
- **Sachnummer:** A31003-S2280-T100-3-18

2 Einführung in OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center ist eine Multimedia Contact Center-Lösung zum Weiterleiten, Verfolgen und Bearbeiten von Kontakten. Die komplett ausgestattete betriebsbereite Lösung kann einfach implementiert, konfiguriert und eingesetzt und zudem problemlos erweitert werden, um veränderten Anforderungen gerecht zu werden.

Das OpenScape Contact Center-System bietet ein integriertes Paket von Leistungsmerkmalen und Tools, mit denen Sie mehrere Kundeninteraktionskanäle schnell und problemlos verwalten und die Effektivität und Effizienz Ihres Contact Centers verbessern können.

Es bietet folgende Funktionen:

- Mithilfe fortschrittlicher Anzeigetools für die Contact Center-Verwaltung und das Reporting können Manager und Supervisors eine optimale Produktivität im Contact Center gewährleisten.
- Ein intuitiver Desktop bietet integrierte Bearbeitung von Multimedia-Interaktionen und versetzt Ihr Contact Center dadurch in die Lage, den Kundenservice zu verbessern und die Interaktionseffizienz zu steigern.
- Einzigartige Multimedia-Anwesenheits- und Kooperationstools ermöglichen die Erweiterung des Contact Centers auf Experten und Entscheidungsträger im gesamten Unternehmen, einschließlich externer Standorte.
- Innovative und benutzerfreundliche Kommunikationstools für alle Medien optimieren die Benutzerproduktivität.
- Visuelles Design-Tool für die schnelle und einfache Einrichtung von Multimedia-Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufen.

2.1 Systemvoraussetzungen

Dieser Abschnitt bietet eine Einführung in OpenScape Contact Center und beschreibt die Mindest-Systemvoraussetzungen für die OpenScape Contact Center Server- und Client-Computer sowie die Anforderungen für unterstützte externe Komponenten.

HINWEIS: Dies sind die minimalen Systemvoraussetzungen. Verwenden Sie zur Verbesserung der Leistung Hardware, die diese minimalen Voraussetzungen übertrifft.

HINWEIS: Eine Firewall zwischen Server- und Client-Computern wird nicht empfohlen. Wenn eine Firewall-Implementierung erforderlich ist, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

2.1.1 Haupt-Server-Computer

Der OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computer ist der primäre Server, auf dem die OpenScape Contact Center-Software installiert ist. Dieser Computer ist für den Betrieb von OpenScape Contact Center obligatorisch.

Für die Installation der OpenScape Contact Center-Software auf einem Haupt-Server-Computer müssen die in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Systemvoraussetzungen erfüllt sein. Die Voraussetzungen sind je nach erwarteter Anzahl der aktiven Benutzer unterschiedlich.

HINWEIS: Wenn Sie planen, das System für hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) zu konfigurieren, müssen die Server-Computer die in [Abschnitt 3.6.1, "Systemvoraussetzungen für das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit \(Warm Standby\)"](#), auf Seite 27 genannten Voraussetzungen erfüllen.

Voraussetzung	Bis zu 250 aktive Benutzer	Bis zu 750 aktive Benutzer	Mehr als 750 aktive Benutzer
Prozessor ^a	Intel Xeon 3065	Intel Xeon X3320	Zwei Intel Xeon E5405
Speicher	2 GB	2 GB	4 GB ^b
Festplatte	160 GB, 7200 RPM, SATA	160 GB, 7200 RPM, SATA	160 GB, 7200 RPM, SATA
Anzeige-einstellungen	1024 x 768 Pixel mit 16-Bit-Farbe		
Betriebssystem ^c	<ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2008 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2008 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 R2 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 Enterprise Edition mit Service Pack 2 		
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"> 100 Mbit/s^d Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN 10 Mbit/s Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kommunikationsplattform-LAN (nur HiPath 4000 V4 und 5 sowie HiPath DX)^e DVD-ROM-Laufwerk SSDP Service-Plug-In für Remotezugriff zu Servicezwecken 56 Kbit/s-Modem für Pager-Benachrichtigungen (optional) Bandlaufwerk mit einer Kapazität von 20 GB, unterstützt von Informix (optional) 		

Tabelle 1 Systemvoraussetzungen für einen Haupt-Server-Computer

a Die OpenScape Contact Center-Software wurde auf Computern mit Intel Dual-Core-, Intel Quad-Core- und AMD Dual-Core-Prozessoren getestet. Im Allgemeinen kann Hardware verwendet werden, die die Mindestvoraussetzungen erfüllt bzw. übertrifft, vorausgesetzt, es wird eine vergleichbare oder bessere Leistung erreicht.

b Stellen Sie sicher, dass der gesamte Arbeitsspeicher dem Windows-Betriebssystem zur Verfügung steht.

c Es werden nur 32-Bit-Versionen des Windows-Server-Betriebssystems unterstützt.

- d Eine 10 Mbit/s Ethernet-Netzwerkinfrastruktur wird nur unterstützt, wenn es keine Client Desktop-Anwendungen und nicht mehr als fünf gleichzeitig auf dem System installierte Manager-Anwendungen gibt.
- e Die Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN muss am Anfang der Liste der TCP/IP-Bindungen stehen, vor der Netzwerkschnittstellenkarte für das LAN der Kommunikationsplattform.

2.1.2 Zentraler Report-Server-Computer

Für das Leistungsmerkmal Zentrales Reportwesen wird ein zentraler Report-Server-Computer benötigt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 3.2, "Zentrales Reportwesen"](#), auf Seite 20.

Für die Installation der OpenScape Contact Center-Software auf einem zentralen Report-Server-Computer müssen die in [Tabelle 2](#) aufgelisteten Systemvoraussetzungen erfüllt sein.

Voraussetzung	Zentraler Report-Server-Computer
Prozessor ^a	Intel Xeon X3320
Speicher	4 GB ^b
Festplatte	300 GB, 7200 RPM, SATA
Anzeige-einstellungen	1024 x 768 Auflösung mit 16-Bit-Farbe
Betriebssystem ^c	<ul style="list-style-type: none">• Windows Server 2008 Standard Edition mit Service Pack 2• Windows Server 2008 Enterprise Edition mit Service Pack 2• Windows Server 2003 R2 Standard Edition mit Service Pack 2• Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition mit Service Pack 2• Windows Server 2003 Standard Edition mit Service Pack 2• Windows Server 2003 Enterprise Edition mit Service Pack 2
Sonstige	<ul style="list-style-type: none">• 100 Mbit/s Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN• DVD-ROM-Laufwerk• SSDP Service-Plug-In für Remotezugriff zu Servicezwecken• 56 Kbit/s-Modem für Pager-Benachrichtigungen (optional)• Bandlaufwerk mit einer Kapazität von 20 GB, unterstützt von Informix (optional)

Tabelle 2 Systemvoraussetzungen für einen zentralen Report-Server-Computer

- a Die OpenScape Contact Center-Software wurde auf Computern mit Intel Dual-Core-, Intel Quad-Core- und AMD Dual-Core-Prozessoren getestet. Im Allgemeinen kann Hardware verwendet werden, die die Mindestvoraussetzungen erfüllt bzw. übertrifft, vorausgesetzt, es wird eine vergleichbare oder bessere Leistung erreicht.
- b Stellen Sie sicher, dass der gesamte Arbeitsspeicher dem Windows-Betriebssystem zur Verfügung steht.
- c Es werden nur 32-Bit-Versionen des Windows-Server-Betriebssystems unterstützt.

2.1.3 Hilfs-Server-Computer

Ein Hilfs-Server-Computer kann auf einem Remote-Standort installiert sein (auf dem sich die Benutzer befinden), um die Bandbreite zu verringern, die für die Netzwerkübertragung von Echtzeit- und Summenstatistiken vom Hauptstandort benötigt wird. Er kann auch verwendet werden, um die Server für die optionale SAP CIC- und SAP ICI-Integration auszuführen.

HINWEIS: Um zu bestimmen, ob Sie einen Hilfs-Server-Computer benötigen, wenden Sie sich an das zuständige Siemens Servicepersonal.

HINWEIS: Wenn das System für hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) konfiguriert ist, werden Hilfs-Server-Computer nicht unterstützt.

Für die Installation der OpenScape Contact Center-Software auf einem Hilfs-Server-Computer müssen die in [Tabelle 3](#) aufgelisteten Systemvoraussetzungen erfüllt sein.

Voraussetzung	Hilfs-Server-Computer
Prozessor ^a	Intel Xeon 3065
Speicher	2 GB
Festplatte	160 GB, 7200 RPM, SATA
Anzeige-einstellungen	1024 x 768 Auflösung mit 16-Bit-Farbe
Betriebssystem ^b	<ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2008 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2008 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 R2 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 Enterprise Edition mit Service Pack 2
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"> 100 Mbit/s Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN DVD-ROM-Laufwerk

Tabelle 3 Systemvoraussetzungen für einen Hilfs-Server-Computer

- a Die OpenScape Contact Center-Software wurde auf Computern mit Intel Dual-Core-, Intel Quad-Core- und AMD Dual-Core-Prozessoren getestet. Im Allgemeinen kann Hardware verwendet werden, die die Mindestvoraussetzungen erfüllt bzw. übertrifft, vorausgesetzt, es wird eine vergleichbare oder bessere Leistung erreicht.
- b Es werden nur 32-Bit-Versionen des Windows-Server-Betriebssystems unterstützt.

2.1.4 Client-Computer

Für die Installation der OpenScape Contact Center-Software auf einem Client-Computer müssen die in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Systemvoraussetzungen erfüllt sein. Die Voraussetzungen hängen davon ab, welche Art von OpenScape Contact Center-Anwendungen Sie auf dem Computer auszuführen beabsichtigen.

HINWEIS: Wenn Sie vorhaben, zwei Instanzen der Manager-Anwendung gleichzeitig auf einem Client-Computer auszuführen, muss die Hardware die minimalen Systemvoraussetzungen übertreffen, um einen angemessenen Leistungspegel zu gewährleisten.

Voraussetzung	Client Desktop	Manager oder IT Monitor
Prozessor ^a	Intel Pentium III mit 800 MHz (Intel Celeron 440 mit 2,0 GHz empfohlen)	Intel Pentium 4 mit 1.6 GHz (Intel Pentium Dual Core E2180 mit 2,0 GHz empfohlen)
Speicher	512 MB (1 GB empfohlen)	1 GB (2 GB empfohlen)
Festplatte	100 MB verfügbarer Festplattenspeicher	500 MB verfügbarer Festplattenspeicher
Anzeige- einstellungen	1024 x 768 Pixel mit 16-Bit-Farbe	
Betriebssystem ^b	<ul style="list-style-type: none"> Windows 7 Professional oder Enterprise Edition oder höher Windows Vista(tm) Business oder Enterprise Edition mit Service Pack 1 oder höher Windows XP Professional mit Service Pack 3 oder höher 	
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"> 100 Mbit/s Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN DVD-ROM-Laufwerk (optional) 	<ul style="list-style-type: none"> 100 Mbit/s^c Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN DVD-ROM-Laufwerk (optional) Gerät zur Soundwiedergabe zum Anhören der OpenScape Contact Center-WAV-Dateien oder akustischer Schwellwerte von Reporten (optional)

Tabelle 4 Systemvoraussetzungen für OpenScape Contact Center Client-Software

- a Die OpenScape Contact Center-Software wurde auf Computern mit Intel Dual-Core-, Intel Quad-Core- und AMD Dual-Core-Prozessoren getestet. Im Allgemeinen kann Hardware verwendet werden, die die Mindestvoraussetzungen erfüllt bzw. übertrifft, vorausgesetzt, es wird eine vergleichbare oder bessere Leistung erreicht.
- b Bei den Windows 7-Betriebssystemen werden sowohl die 32-Bit- als auch die 64-Bit-Versionen unterstützt. Bei den anderen Windows-Betriebssystemen werden nur die 32-Bit-Versionen unterstützt.
- c Eine 10 Mbit/s Ethernet-Netzwerkinfrastruktur wird nur unterstützt, wenn es keine Client Desktop-Anwendungen und nicht mehr als fünf gleichzeitig auf dem System installierte Manager-Anwendungen gibt.

2.1.5 Externe Komponenten

OpenScape Contact Center unterstützt die Integration der in diesem Abschnitt aufgelisteten externen Komponenten.

Komponente	Voraussetzungen
E-Mail- und LDAP-Komponenten	<ul style="list-style-type: none"> Unternehmens-E-Mail-Server <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Exchange Server 2003 Microsoft Exchange Server 2007 IBM Lotus Domino 8.0 Protokolle <ul style="list-style-type: none"> IMAP Version 4 SMTP Version 1 (Enhanced SMTP wird nicht unterstützt)
Sprachprozessor	<p>Die folgenden Sprachprozessoren werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Call Director SIP-Dienst (nur OpenScape Voice) Interalia XMU+-Sprachprozessor (kleines oder großes Chassis) Interalia SBX-Sprachprozessor <p>Die folgenden Interalia-Leitungskarten werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> XMU+-Leitungskarten <ul style="list-style-type: none"> Modell Nr. 27670 (8 analoge Ports) Modell Nr. 47670 (8 Analog-Ports, RoHS-konform) Modell Nr. 27672 (4 analoge Ports) Modell Nr. 47672 (4 Analog-Ports, RoHS-konform) Modell Nr. 27367 (24 digitale T1-Ports - nur Nordamerika) Modell Nr. 47367 (24 digitale T1-Ports, RoHS-konform - nur Nordamerika) SBX-Leitungskarten <ul style="list-style-type: none"> Modell Nr. 23500 (8 analoge Ports) Modell Nr. 23540 (4 analoge Ports) <p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wenn Sie das Leistungsmerkmal Call Director verwenden, benötigen Sie einen Sprachprozessor, um interaktive Nachrichten auf allen unterstützten Kommunikationsplattformen zu verarbeiten und um Ansagen auf der HiPath 3000-Kommunikationsplattform abzuspielen. Wenn Sie eine HiPath 4000- oder HiPath DX-Kommunikationsplattform ohne Call Director verwenden, kann ein XMU+- oder SBX-Sprachprozessor für Kommunikationsplattform-basierte Ansagen und Wartemusik verwendet werden. Zur Ermittlung der Voraussetzungen für die Call Director-Nebenstelle und die XMU+- oder SBX-Speicheranforderungen können Sie das Call Director Sizing Tool nutzen.
Upgrade des Sprachprozessors	<p>Die folgende Steuerplatine ermöglicht das Upgrade von einem herkömmlichen XMU- auf einen XMU+-Sprachprozessor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modell Nr. 27062U8 (Steuerplatinen-Upgrade mit 8 Minuten Speicher)

Tabelle 5

Unterstützte externe Komponenten

Komponente	Voraussetzungen
Wandanzeigen	<p>Folgende Spectrum IP- und serielle Wandanzeigen (mit einem Spectrum IP Converter Kit) werden unterstützt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3024C • 3027C • 3214C • 3614C • 3024-IPC • 3029-IPC • 3214-IPC • 3614-IPC • 4200R <p>Hinweis: Andere Wandanzeigen nach EZ Key II-Protokoll werden ebenfalls unterstützt. Stellen Sie sicher, dass die neueste Firmware für die Wandanzeige unterstützt wird.</p>
Webkomponenten	<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmens-Webserver <ul style="list-style-type: none"> – Microsoft Internet Information Server (IIS) 7.0 auf Windows Server 2008 – Microsoft Internet Information Server (IIS) 6.0 auf Windows Server 2003 – Sun Java System Web Server 6.1 oder 7.0 auf Sun Solaris 9 – Apache Tomcat 6.0 auf Red Hat Enterprise Linux 5.4 Server • Webbrowser <ul style="list-style-type: none"> – Internet Explorer 6, 7 oder 8 – Firefox 3.5.5 <p>Hinweis:: VoiceXML-Integration wird mit dem Sun Java System-Webserver nicht unterstützt.</p>

Tabelle 5

Unterstützte externe Komponenten

2.2 Voraussetzungen für Kommunikationsplattformen

Dieser Abschnitt beschreibt die Kommunikationsplattform-spezifischen Mindest-Systemvoraussetzungen für den Anschluss eines OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computers an folgende unterstützte Kommunikationsplattformen:

- OpenScape Voice V3.1, V4 und V5
- HiPath 4000 V4, V5 und V6
- HiPath 3000 V7 und V8
- HiPath DX V8.0

2.2.1 OpenScape Voice

Ein OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computer ist direkt mit einer OpenScape Voice-Kommunikationsplattform verbunden. Allerdings wird die folgende Hardware zur Unterstützung von Call Director und Ansagen benötigt:

- Mediatrix 1100 oder 4100 Series-Gateway für Verbindung von XMU+- oder SBX-Sprachprozessor zu Call Director (optional)
- OpenScape Voice Media Server für Ansagen

2.2.2 HiPath 4000

Die folgenden Komponenten müssen auf einer HiPath 4000-Kommunikationsplattform installiert sein, wenn eine Verbindung zu einem OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computer hergestellt wird:

- Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN
- Erweiterungsschnittstellenkarte für Call Director-Unterstützung (optional). Folgende Karten wurden für Verbindungen mit einem XMU+- oder SBX-Sprachprozessor getestet:
 - Q2246-X SLMA2 (analog)
 - Q2216-X DIU2U (T1 – nur Nordamerika)

Bei der HiPath 4000 V4- und V5-Kommunikationsplattform werden die folgenden zusätzlichen Komponenten benötigt:

- HUBC-Baugruppe (Mod 4500)
- LAN-S Port (Mod 4300)
- Vorinstallierter ACD-Anwendungsserver

HINWEIS: Außerdem müssen auf dem OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computer für die HiPath 4000 V4- und V5-Kommunikationsplattform die Connectivity-Adapter-Software und eine Netzwerkschnittstellenkarte für das Kommunikationsplattform-LAN installiert sein.

2.2.3 HiPath 3000

Für die Verbindung eines OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computers mit einer HiPath 3000-Kommunikationsplattform bestehen folgende Mindestvoraussetzungen:

- HXG-Karte
- Analog- oder T1-Kommunikationsplattformkarte für Call Director-Unterstützung (optional). Folgende Karten wurden für Verbindungen mit einem XMU+- oder SBX-Sprachprozessor getestet:
 - SLMA3 (analog)
 - TMST1 (T1 - nur Nordamerika)

2.2.4 HiPath DX

Für die Verbindung eines OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computers mit einer HiPath DX-Kommunikationsplattform bestehen folgende Mindestvoraussetzungen:

- Ethernet Hub
- UPI- oder Systemkarte
- CallBridge-Software mit Ethernet-Verbindung für CSTA-Anbindung zur Kommunikationsplattform
- Netzwerkschnittstellenkarte für das Kommunikationsplattform-LAN
- Analoge Erweiterungsschnittstellen-Kommunikationsplattformkarte für Call Director-Unterstützung (optional)

2.3 Produktdokumentation

Dieses Handbuch ist Teil eines umfassenden Dokumentationspakets für das OpenScape Contact Center-System. Das vollständige Paket enthält die in den folgenden Abschnitten aufgelistete Dokumentation.

2.3.1 Service-Dokumentation

- *Integrationshandbuch für Kommunikationsplattformen*
Beschreibt, wie Sie die verschiedenen unterstützten Kommunikationsplattformen und Sprachprozessoren für die Integration mit dem OpenScape Contact Center-System konfigurieren.
- *Installationshandbuch*
Beschreibt, wie Sie die OpenScape Contact Center-Software auf Server- und Client-Computern installieren, aktualisieren und konfigurieren.
- *Systemverwaltungshandbuch*
Beschreibt, wie Sie Drittanbieter-Hardware, wie z. B. Wandanzeigen, Unternehmens-E-Mail-Server und Unternehmens-Webserver, für die Integration mit dem OpenScape Contact Center-System konfigurieren. Außerdem wird beschrieben, wie die regelmäßige Wartung des Systems durchzuführen ist, einschließlich der Sicherung und Wiederherstellung der Datenbank.

2.3.2 Benutzerdokumentation

- *Client Desktop Erste Schritte*
Bietet eine Übersicht über die Client Desktop-Anwendung und beschreibt die gängigsten Prozeduren zum Bearbeiten von Kontakten und zum Kommunizieren mit anderen Benutzern im Contact Center.
- *Client Desktop-Hilfe*
Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der Client Desktop-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.
- *IT-Monitor-Hilfe*
Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der IT-Monitor-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.
- *Manager Administrationshandbuch*
Bietet eine Übersicht über die Manager-Anwendung und führt den Benutzer durch die verschiedenen regelmäßig auszuführenden Administrationsaufgaben.

- *Manager-Hilfe*
Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der Manager-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.
- *Übersicht* (dieses Handbuch)
Bietet eine Übersicht über die wichtigsten Konzepte und Leistungsmerkmale von OpenScape Contact Center und beschreibt detailliert die Hardware-, Software- und Netzwerk-Voraussetzungen für jede unterstützte Kommunikationsplattform.
- *Reporting Referenzhandbuch*
Enthält ausführliche Informationen zum Interpretieren von Reporten, einschließlich Beschreibungen von Reportarten, vordefinierten Reportvorlagen und Statistiken.

2.3.3 Systemintegrations-Dokumentation

- *IVR API Integrationshandbuch*
Beschreibt die Integration des OpenScape Contact Center-Systems mit einem Interactive Voice Response (IVR)-System über die IVR-API.
- *SAP CIC-Integrationshandbuch*
Bietet eine Übersicht über die Integration von OpenScape Contact Center in das SAP Customer Interaction Center (CIC).
- *SAP ICI-Integrationshandbuch*
Bietet eine Übersicht über die Integration von OpenScape Contact Center in die SAP Integrated Communication Interface (ICI).
- *Screen Pop API Integrationshandbuch*
Beschreibt die Integration des OpenScape Contact Center-Systems mit der PopUp-API.
- *Siebel-Integrationshandbuch*
Bietet eine Übersicht über die Integration von OpenScape Contact Center in die Siebel CRM 7.8-Desktopumgebung.
- *VoiceXML Integrationshandbuch*
Beschreibt die Integration des OpenScape Contact Center-Systems mit einem Interactive Voice Response (IVR)-System über die VoiceXML-Schnittstelle.
- *Workforce Management-Integrationshandbuch*
Beschreibt die Statistik- und Administrationsdaten im XML-Format, die vom OpenScape Contact Center-System zur Verwendung in Workforce Management-Anwendungen von Drittanbietern exportiert werden.

3 OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale

Dieses Kapitel enthält eine kurze Beschreibung der nützlichen Leistungsmerkmale des OpenScape Contact Center-Systems. Zu diesen Leistungsmerkmalen gehören:

- [Call Director](#)
- [Zentrales Reportwesen](#)
- [KonfigSync](#)
- [Kontaktbearbeitung](#)
- [Rückmeldungen und Produktivität](#)
- [Hohe Verfügbarkeit \(Warm Standby\)](#)
- [Multi-Tenancy](#)
- [Vernetzung](#)
- [Gehend](#)
- [Anwesenheit und Kooperation](#)
- [Reporting](#)
- [Routing](#)

3.1 Call Director

Das lizenzierte Leistungsmerkmal Call Director ermöglicht zusammen mit dem Call Director SIP-Dienst oder einem Intermedia XMU+- oder SBX-Sprachprozessor die Ausführung interaktiver Nachrichten und Ansagen.

HINWEIS: Der Call Director SIP-Dienst wird nur unterstützt, wenn das System mit einer OpenScape Voice-Kommunikationsplattform verbunden ist.

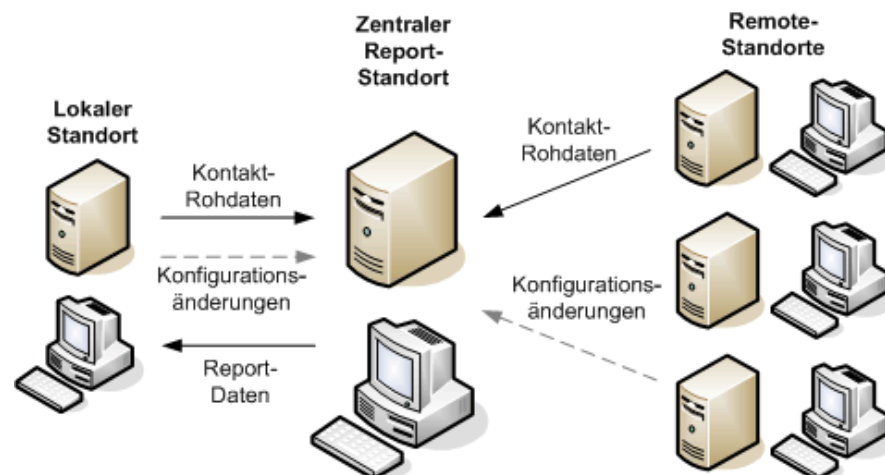
Call Director ist eine voll integrierte, einfache IVR-Anwendung für interaktive Anrufverarbeitung, die zur Bearbeitung ankommender Front-End-Interaktionen genutzt werden kann. Call Director steigert die Produktivität bei der Anrufabwicklung und beim Kundendienst ohne die hohen Kosten und die Komplexität von kompletten IVR-Systemen.

Call Director bietet eine Reihe von Anrufverarbeitungs-Leistungsmerkmalen wie z. B.:

- **Nachrichten und Ansagen** – Bieten Sie Kunden individuelle Begrüßungen und Informationsmeldungen zur Automatisierung von Selbstbedienungselementen wie Geschäftszeiten, wöchentlichen Werbeaktionen oder häufig gestellten Fragen.
- **Menüabfragen** – Ermitteln Sie Anforderungen, indem Sie Kunden die Möglichkeit geben, mit der Tastatur ihres Telefons Optionen zu wählen und durch Menüs zu navigieren. In diesen interaktiven Menüs können Kunden Auswahlen treffen, während sie in der Warteschlange warten. Die Menüs können unterbrechbar sein, so dass der Kunde nicht auf das Ende der Ansage warten muss und direkt seine Auswahl eingeben kann.
- **Ziffernerfassung** – Dienst zum Einholen von Informationen vom Kunden über die Telefontastatur. Die gesammelten Ziffern können in Echtzeit an den Desktop des annehmenden Benutzers übermittelt werden, um die Anrufbearbeitung zu optimieren. Die Informationen können auch an Drittanbieter-Anwendungen, zum Beispiel ein Abrechnungssystem, übermittelt werden, um von dort eine Kundendatei automatisch abzurufen.
- **Leistungslevel-Nachrichten** – Halten Sie Ihre Kunden auf dem Laufenden und bieten Sie Ihnen Echtzeit-Feedback über den Status ihres Anrufs, z. B. die voraussichtliche Wartezeit oder ihre Position in der Warteschlange. Diese intelligenten Nachrichten helfen, Abbruchraten zu senken, indem sie die Kundenerwartungen steuern.

3.2 Zentrales Reportwesen

Das Leistungsmerkmal Zentrales Reportwesen verwendet einen separaten zentraler Report-Server-Computer mit Informix sowie einige OpenScape Contact Center-Server.



Ein zentraler Report-Server-Computer kann für die folgenden Zwecke eingesetzt werden:

- Generierung historischer Reporte über mehrere vernetzte Standorte hinweg. Einzelheiten zum Leistungsmerkmal Vernetzung finden Sie im [Abschnitt 3.8, "Vernetzung"](#), auf Seite 31.
- Entlastung des Haupt-Server-Computers durch Übernahme des historischen Reportings. Dies ermöglicht dem Haupt-Server-Computer die effizientere Verarbeitung von Echtzeit-Kontakten und Echtzeit-Reporten.
- Bereitstellung einer höheren Datenspeicherdauer. Da auf einem zentralen Report-Server-Computer mehr historische Report-Daten gespeichert werden können, können die Report-Daten über eine längere Zeitdauer gespeichert werden.
- Wenn das System für hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) konfiguriert ist, um historische Report-Daten von dem Server-Cluster zu sammeln. Einzelheiten zum Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) finden Sie unter [Abschnitt 3.6, "Hohe Verfügbarkeit \(Warm Standby\)"](#), auf Seite 26.

Das Leistungsmerkmal Zentrales Reportwesen ermöglicht die Reporterstellung für alle verfügbaren Medientypen. Der zentrale Report-Server-Computer speichert einen eigenen Satz von Reportdefinitionen, die unabhängig von den auf lokalen Standorten gespeicherten Definitionen sind.

HINWEIS: Bei Verwendung eines zentralen Report-Server-Computers in einer Multi-Tenant-Umgebung wird nur ein einziger Hauptstandort unterstützt. Einzelheiten zum Leistungsmerkmal Multi-Tenancy finden Sie im [Abschnitt 3.7, "Multi-Tenancy"](#), auf Seite 30.

3.3 KonfigSync

Das Leistungsmerkmal KonfigSync (Konfigurationssynchronisierung) überwacht die wichtigsten Kommunikationsplattform-Ressourcen des Contact Centers und synchronisiert die Definitionen aus OpenScape Contact Center und die Definitionen auf der Kommunikationsplattform. Wenn eine Konfigurationsänderung erkannt wird, übermittelt KonfigSync die Änderungsdaten sofort an das OpenScape Contact Center-System und verringert so Konfigurationsfehler, manuelle Eingaben und Doppelaufwand.

HINWEIS: Wenn das System mit einer HiPath 4000 V6-Kommunikationsplattform verbunden ist, wird das Leistungsmerkmal KonfigSync nicht unterstützt.

KonfigSync überwacht und synchronisiert Kommunikationsplattform-Ressourcen nur in definierten Ressourcen-Domänenbereichen. Dies ermöglicht die Konzentration auf wichtige Contact-Center-Ressourcen, z.B. Benutzer-Nebenstellen, während weniger wichtige Ressourcen, wie die Empfangs-Nebenstelle, ignoriert werden können. In kleineren Contact-Centern kann KonfigSync beispielsweise die Nebenstellen von 121 bis 140 überwachen. Wenn eine neue Nebenstelle in diesem Bereich auf der Kommunikationsplattform eingerichtet wird, wird eine entsprechende Nebenstellen-Definition in OpenScape Contact Center eingerichtet.

3.4 Kontaktbearbeitung

Das OpenScape Contact Center-System kann die folgenden Kontakttypen weiterleiten, verfolgen und bearbeiten:

- [Sprache](#)
- [Callback](#)
- [E-Mail](#)
- [Web Collaboration](#)

3.4.1 Sprache

Beim Arbeiten mit einer Kommunikationsplattform zum Verwalten von Anrufen übernimmt das OpenScape Contact Center-System folgende wichtige Aufgaben: Berechnen und Übermitteln von Anweisungen zur Anrufweiterleitung, Sammeln von Statistiken, Verwalten der Interaktion von Benutzern und Komponenten mit der Kommunikationsplattform. Die Kommunikationsplattform ist zuständig für die erste Phase der Anrufverarbeitung, grundlegende Operationen wie Transfer und Halten und andere Basisaufgaben für Sprache.

Das OpenScape Contact Center-System unterstützt die in [Abschnitt 2.2](#), "[Voraussetzungen für Kommunikationsplattformen](#)", auf Seite 15 aufgelisteten Kommunikationsplattformen.

3.4.2 Callback

Das lizenzierte Leistungsmerkmal Callback ermöglicht Ihnen, Benutzern und Kunden die Fähigkeit zum Erzeugen von Callbacks bereitzustellen. Ein Callback ist eine Anforderung für einen Rückruf, die üblicherweise auf eine frühere Interaktion des Kunden mit dem Contact Center zurückgeht.

Ein Callback kann auf folgende Arten erzeugt werden:

- Eine Callback-Anforderung wird anhand der Komponente Callback einrichten als Teil des Workflows generiert. Mit dieser Methode können Sie einen Callback für einen bestimmten Benutzer reservieren.
- Eine Sprach-Warteschlange kann so konfiguriert werden, dass ein Callback automatisch eingerichtet wird, wenn ein Kunde einen Anruf abbricht.

HINWEIS: Es werden auch zusätzliche Methoden zur automatischen Einrichtung von Callbacks unterstützt; zum Beispiel kann ein IVR-System Kontaktinformationen sammeln, um den Callback einrichten. Wenden Sie sich an Ihren Servicevertreter, um weitere Informationen zu erhalten.

- Ein Benutzer plant einen Callback von der Client-Desktop-Anwendung. Mit dieser Methode können Sie einen Callback für einen bestimmten Benutzer reservieren.
- Ein Kunde generiert eine Callback-Anforderung von einer Webseite.
- Das System importiert automatisch eine Liste mit zu planenden Callbacks. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 3.9, "Gehend", auf Seite 31](#).

3.4.3 E-Mail

Mit dem lizenzierten Leistungsmerkmal E-Mail können Sie Kunden die Möglichkeit bereitstellen, über E-Mail-Nachrichten mit Ihrem Contact Center zu interagieren. Der Kunde sendet eine E-Mail-Nachricht an eine bestimmte E-Mail-Adresse, und die E-Mail-Nachricht wird über Ihren Unternehmens-E-Mail-Server an den OpenScape Contact Center E-Mail-Server weitergeleitet.

3.4.4 Web Collaboration

Das lizenzierte Leistungsmerkmal Web Collaboration ermöglicht den Kunden die Kommunikation mit Ihrem Contact Center über Textnachrichten, die über einen Browser versendet werden. Der Kunde übermittelt eine Anforderung über eine Webseite auf Ihrer Unternehmens-Website. Die Anforderung wird einer Warteschlange zugewiesen, in der sie auf einen verfügbaren Benutzer wartet. Ein Benutzer antwortet, indem er aus der Client-Desktop-Anwendung eine Web Collaboration-Sitzung öffnet.

Für Unternehmen wie Servicebüros und andere zweckgebundene Contact Center stellt Web Collaboration eine Alternative zu Sprache und E-Mail dar, die Kunden ermöglicht, in Echtzeit mit einem Contact Center-Benutzer zu kommunizieren. Andere Unternehmen können Web Collaboration verwenden, um das Hauptgeschäft zu unterstützen. Beispielsweise könnte ein Unternehmen,

das sich auf Online-Vertrieb spezialisiert hat, Web Collaboration als Online-Hilfoption nutzen. Kunden, die Webseiten ansehen, könnten über diese Option mit Vertriebs- oder Service-Personal kommunizieren.

3.5 Rückmeldungen und Produktivität

Das OpenScape Contact Center-System bietet Tools für Leistungsfeedback und Produktivität, die es Client Desktop-Benutzern ermöglichen, die aktuellen Betriebsbedingungen zu verstehen und ihre persönliche Leistung zu steuern, und verbessert so die Effizienz und Zufriedenheit der Mitarbeiter. Das führt zu einer Entlastung der Supervisors, weil die Benutzer ihre persönliche Leistung im Zusammenhang mit Service-Level-Zielen oder betrieblichen Zielen sehen können.

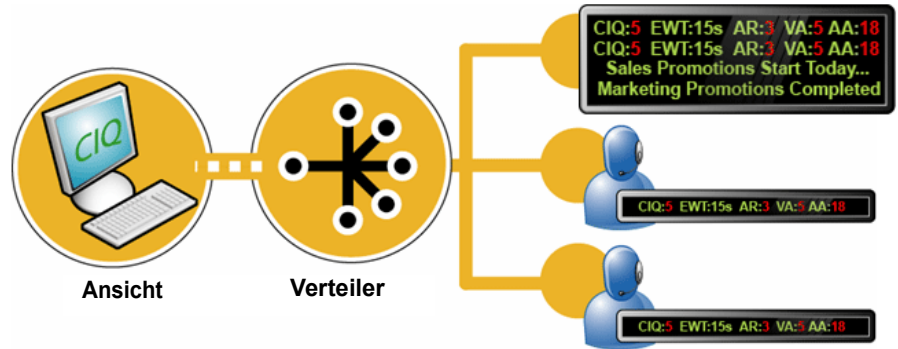
3.5.1 Wandanzeigen und Broadcaster

Eine Wandanzeige ist eine elektronische Nachrichtentafel, über die Echtzeit-Statistikdaten und allgemeine Systeminformationen zum Contact-Center laufen und so für mehrere Benutzer gleichzeitig sichtbar sind. Die Daten auf der Wandanzeige werden mit der gleichen Frequenz aktualisiert wie die Client Desktop-Anwendung, so dass alle Benutzer optisch über Änderungen der Betriebsbedingungen des Contact-Centers informiert werden können.

Der Broadcaster ist eine integrierte Ticker-Anzeige, die wie eine persönliche Wandanzeige Echtzeit-Betriebsstatistiken und Supervisor-Meldungen direkt auf den Benutzer-Desktop sendet. Die Benutzer können die Anzeige steuern, indem sie sie stoppen, bewegen oder Geschwindigkeit und Richtung der Anzeige steuern. Der Broadcaster kann als Teil der Client Desktop-Anwendung angezeigt oder abgetrennt und an eine andere Stelle auf dem Bildschirm verschoben werden.

Ansichten und Verteiler werden verwendet, um Nachrichten und statistische Daten an Wandanzeigen und Broadcaster zu senden. Eine Ansicht zeigt Informationen auf einer Wandanzeige oder einem Benutzer-Desktop, z. B.

Leistungsstatistiken für Kontakte, Benutzer, Gruppen oder Warteschlangen. Ein Verteiler ist eine Gruppe von Benutzern oder Wandanzeigen, der Sie eine Wandanzeige-Ansicht zuweisen können.



3.5.2 Persönliche Leistungsstatistiken

Persönliche Leistungsstatistiken informieren Benutzer optisch über die Einhaltung von Schwellwerten und von Vorgesetzten festgelegten Geschäftszielen wie Auslastung, Kontaktbearbeitungszeit und Anzahl der bearbeiteten Kontakte.

Kumulative Informationen werden ab dem Beginn der Schicht des Benutzers angezeigt und in Echtzeit aktualisiert. Statistiken können darauf konfiguriert werden, beim Überschreiten ihrer Schwellwerte die Farbe zu ändern oder zu blinken.

3.5.3 Anzeige Wartende Kontakte

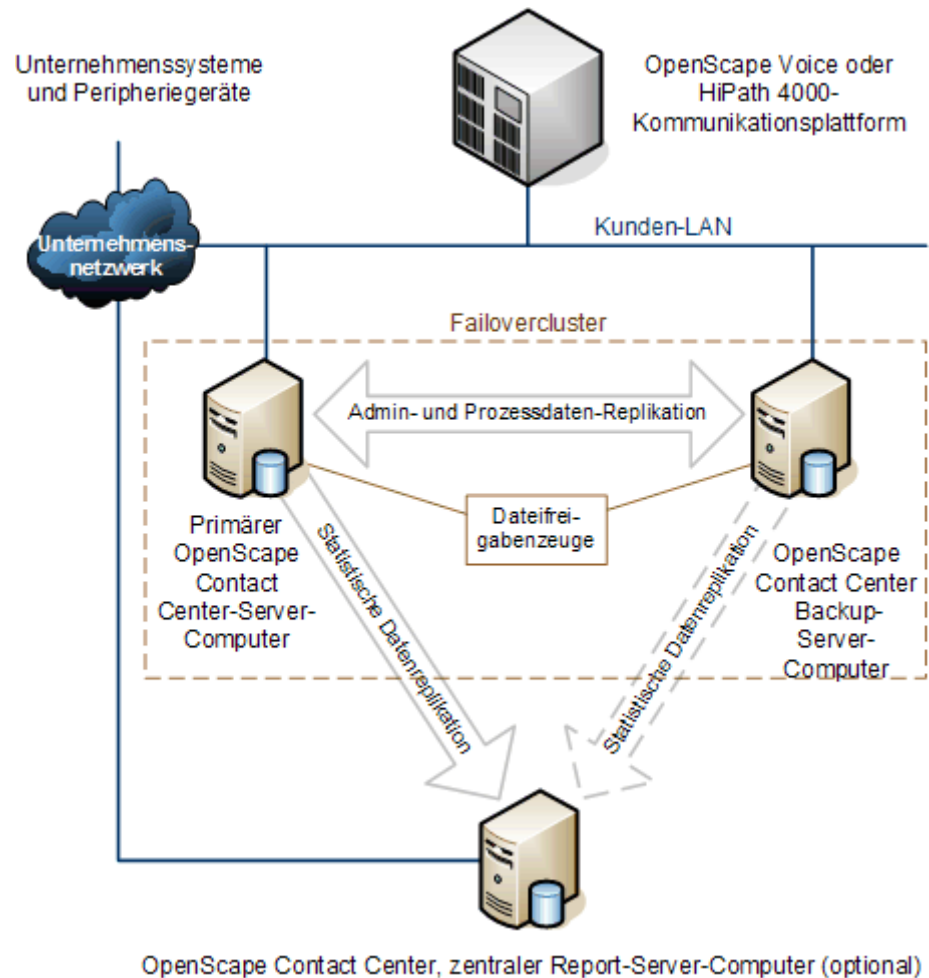
Die Anzeige Wartende Kontakte ist eine visuelle Anzeige der Anzahl der Kontakte, die in der Warteschlange warten und für die der Benutzer geeignet ist. Das erlaubt es den Benutzern, ihre Aktivitäten entsprechend zu timen.

Die Anzeige Wartende Kontakte verfügt über konfigurierbare Schwellwerte, um Leistungsspitzen und -senken zu identifizieren. Die Anzeige hat vier Zustände: aus, an, langsames Blinken und schnelles Blinken. Diese Zustände entsprechen den Schwellwerten, die in der Manager-Anwendung gesetzt werden können. Mit zunehmender Anzahl wartender Kontakte und gleichzeitigem Überschreiten der Schwellwerte durchläuft die Anzeige die verschiedenen Zustände.

3.6 Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)

Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) ist ein lizenziertes Leistungsmerkmal, das nur unterstützt wird, wenn das System mit einer OpenScape Voice- oder HiPath 4000-Kommunikationsplattform verbunden ist.

Das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) nutzt einen redundanten Server-Computer, um einen hohen Grad an Verfügbarkeit für OpenScape Contact Center-Serverprozesse und erforderliche Drittanbieter-Prozesse bereitzustellen, falls es zum Ausfall einer Hardware- oder Softwarekomponente kommt.



Zusätzlich kann ein zentraler Report-Server verwendet werden, um statistische Daten von dem Server-Cluster zu sammeln, um fortlaufendes historisches Reporting während und nach dem Ausfall bereitzustellen. Einzelheiten zum Leistungsmerkmal Zentrales Reportwesen finden Sie im [Abschnitt 3.2](#), "Zentrales Reportwesen", auf Seite 20.

HINWEIS: Wenn das System für hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) konfiguriert ist, werden Hilfs-Server-Computer nicht unterstützt.

3.6.1 Systemvoraussetzungen für das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)

Für die Installation des OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmals Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) müssen die in der nachfolgenden folgenden Tabelle aufgelisteten Systemvoraussetzungen erfüllt sein.

HINWEIS: Wenn Sie planen, das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) mit einer HiPath 4000 V4- oder V5-Kommunikationsplattform und einer Standby Access Point Emergency Unit zu verwenden, benötigen Sie einen

CSTA-Backup-Server-Computer am Hauptstandort. Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Abschnitt 3.6.2, "Systemvoraussetzungen für einen eigenständigen CSTA-Server-Computer"](#), auf Seite 29.

Voraussetzung	Hauptserver - bis zu 750 aktive Benutzer	Hauptserver - mehr als 750 aktive Benutzer
Prozessor ^a	Intel Xeon X3320	Zwei Intel Xeon E5405
Speicher	2 GB	4 GB ^b
Festplatte	160 GB, 7200 RPM, SATA	160 GB, 7200 RPM, SATA
Anzeige-einstellungen	1024 x 768 Pixel mit 16-Bit-Farbe	
Betriebssystem ^c	<ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2008 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 Enterprise Edition mit Service Pack 2 	
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"> Gekoppelte Netzwerkschnittstellenkarte^d, um Adapter-Fehlertoleranz für das Kunden-LAN bereitzustellen Gekoppelte Netzwerkschnittstellenkarte^c, um Adapter-Fehlertoleranz nur für das LAN der HiPath 4000 V4- oder V5-Kommunikationsplattform bereitzustellen Eine einzelne, nicht redundante Netzwerkschnittstellenkarte für das private Netz für den Server-Cluster Redundante Festplatten, Netzteile und Lüfter (optional, aber dringend empfohlen) Error Checking and Correcting (ECC)-Speicher (optional, aber dringend empfohlen) DVD-ROM-Laufwerk SSDP Service-Plug-In für Remotezugriff zu Servicezwecken 56 Kbit/s-Modem für Pager-Benachrichtigungen (optional) Bandlaufwerk mit einer Kapazität von 20 GB, unterstützt von Informix (optional) 	

Tabelle 6 Systemvoraussetzungen für einen Haupt-Server-Computer bei Verwendung des Leistungsmerkmals Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)

- a Die OpenScape Contact Center-Software wurde auf Computern mit Intel Dual-Core-, Intel Quad-Core- und AMD Dual-Core-Prozessoren getestet. Im Allgemeinen kann Hardware verwendet werden, die die Mindestvoraussetzungen erfüllt bzw. übertrifft, vorausgesetzt, es wird eine vergleichbare oder bessere Leistung erreicht.
- b Stellen Sie sicher, dass der gesamte Arbeitsspeicher dem Windows-Betriebssystem zur Verfügung steht.
- c Es werden nur 32-Bit-Versionen des Windows-Server-Betriebssystems unterstützt.
- d Das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) wurde auf Server-Computern mit einem Intel Pro/1000 MT Dual Server Adapter getestet. Es kann jedoch auch ein vergleichbarer Adapter verwendet werden, sofern dieser in der Lage ist, eine virtuelle MAC-Adresse für Adapter-Fehlertoleranz bereitzustellen, sodass die gekoppelten Netzwerkschnittstellenkarten für OpenScape Contact Center transparent sind.

3.6.2 Systemvoraussetzungen für einen eigenständigen CSTA-Server-Computer

Wenn Sie eine HiPath 4000 V4- oder V5-Kommunikationsplattform mit einer Standby Access Point Emergency Unit in einer hoch verfügbaren Umgebung (Warm Standby) verwenden, muss der eigenständige CSTA-Server-Computer, auf dem sich die Standby Access Point Emergency Unit befindet, die folgenden Voraussetzungen erfüllen.

Voraussetzung	Beschreibung
Prozessor	Intel Xeon 3065
Speicher	2 GB
Festplatte	160 GB, 7200 RPM, SATA
Anzeige-einstellungen	1024 x 768 Auflösung mit 16-Bit-Farbe
Netzwerk-schnittstelle	100 Mbit/s Ethernet
Betriebssystem ^a	<ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2008 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2008 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 R2 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 Standard Edition mit Service Pack 2 Windows Server 2003 Enterprise Edition mit Service Pack 2
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"> Gekoppelte Netzwerkschnittstellenkarte^b, um Adapter-Fehlertoleranz für das Kunden-LAN bereitzustellen Gekoppelte Netzwerkschnittstellenkarte^b, um Adapter-Fehlertoleranz für das Kommunikationsplattform-LAN bereitzustellen DVD-ROM-Laufwerk

Tabelle 7 Systemvoraussetzungen für einen eigenständigen CSTA-Server-Computer

a Es werden nur 32-Bit-Versionen des Windows-Server-Betriebssystems unterstützt.

b Das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) wurde auf Server-Computern mit einem Intel Pro/1000 MT Dual Server Adapter getestet. Es kann jedoch auch ein vergleichbarer Adapter verwendet werden, sofern dieser in der Lage ist, eine virtuelle MAC-Adresse für Adapter-Fehlertoleranz bereitzustellen, sodass die gekoppelten Netzwerkschnittstellenkarten für OpenScape Contact Center transparent sind.

3.7 Multi-Tenancy

Multi-Tenancy ist ein lizenziertes Leistungsmerkmal, das nur unterstützt wird, wenn das System mit einer OpenScape Voice- oder HiPath 4000-Kommunikationsplattform verbunden ist.

Dank des Leistungsmerkmals Multi-Tenancy kann ein einzelnes Contact Center mehrere Business Units haben, die eindeutig voneinander getrennt sind. Beispielsweise muss in einer Managed Services-Umgebung der Dienstanbieter sicherstellen, dass die einzelnen Business Units im System nicht gegenseitig ihre Ressourcen einsehen können. Entsprechend sollten in einem Servicebüro Supervisors und Agenten, die jeweils eigene Kunden versorgen, nicht in der Lage sein, die Ressourcen eines anderen Kunden einzusehen.

HINWEIS: Vernetzung, SAP CIC-Integration und SAP ICI-Integration werden in einer Multi-Tenant-Umgebung nicht unterstützt.

HINWEIS: In einer Multi-Tenant-Umgebung teilen sich Business Units die lizenzierten Leistungsmerkmale.

HINWEIS: Wenn das Contact Center einen zentralen Report-Server-Computer verwendet, kann dieser nur von einem einzigen Standort genutzt werden; eine gemeinsame Nutzung durch mehrere Standorte ist nicht möglich.

In einer Multi-Tenant-Umgebung gibt es zwei Administratorrollen:

- **Systemadministrator** – Systemadministratoren sind zuständig für die Konfiguration der Business Units und anderer Ressourcen auf Systemebene, wie die OpenScape Contact Center-Server und Kommunikationsplattform-Ressourcen.
- **Business Unit Administrator** – Business Unit Administratoren sind zuständig für die Konfiguration aller weiteren Elemente, die für ihre speziellen Business Units benötigt werden, zum Beispiel Broadcaster- und Wandanzeige-Ansichten, Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufe, Warteschlangen und Reporte.

3.8 Vernetzung

Die Vernetzung ist ein lizenziertes Leistungsmerkmal für die Verteilung von Anrufen an mehrere OpenScape Contact Center-Standorte. Jeder vernetzte Standort übermittelt seine verschiedenen Leistungsstatistiken an die anderen vernetzten Standorte. Mit Hilfe eines Sprach-Vernetzungsablaufs können verschiedene Entscheidungskriterien festgelegt werden, sodass das System bestimmen kann, ob ein Kontakt an einen vernetzten Standort verteilt und wie in diesem Fall der entsprechende Standort ausgewählt werden soll.

HINWEIS: In einer Multi-Tenant-Umgebung wird Vernetzung nicht unterstützt. Einzelheiten zum Leistungsmerkmal Multi-Tenancy finden Sie im [Abschnitt 3.7, "Multi-Tenancy"](#), auf Seite 30.

3.9 Gehend

Das lizenzierte Leistungsmerkmal Gehend wird nur unterstützt, wenn das System für die Bearbeitung von Callbacks lizenziert ist.

Das Leistungsmerkmal Gehend (Outbound) ermöglicht Ihnen, das System darauf zu konfigurieren, automatisch eine Textdatei (die so genannte Gehend-Liste) mit einer Liste zu planender Kunden-Callbacks zu importieren. Wenn dieses Leistungsmerkmal aktiviert ist, durchsucht das OpenScape Contact Center-System alle fünf Minuten einen Ordner nach einer angegebenen Datei. Wenn das System die Datei findet, importiert es automatisch die Datei, plant die Callbacks und benennt dann die Datei in einen auf einem Zeitstempel basierenden Namen um.

Die Gehend-Liste wird normalerweise von einem externen System, wie z.B. SAP, erstellt. Falls erforderlich, können Sie aber auch eine eigene Liste erstellen.

3.10 Anwesenheit und Kooperation

Verschiedene Tools ermöglichen den Zugriff auf detaillierte Anwesenheitsinformationen für alle Medien, sodass Client Desktop-Benutzer schnell die geeignete Person finden, die helfen kann, ein Kundenproblem in Echtzeit zu lösen.

Mithilfe dieser Tools können Ihre Contact Center-Benutzer:

- Ihre Effektivität maximieren
- Unnötige Callbacks, Wiedereinreichungen und Weiterleitungen an VoiceMail vermeiden, um Zeit und Kosten zu sparen

- Ressourcen im gesamten Unternehmen optimal nutzen, um höherwertigen Service bei Interaktionen bereitzustellen
- Die Erstaufklärungsrate verbessern, um die Produktivität und Kundenzufriedenheit zu erhöhen

3.10.1 Teamliste

Die Teamliste ist ein voll integriertes Echtzeit-Anwesenheits- und Kooperationstool, mit dem ein Benutzer den Status und die Verfügbarkeit von bis zu 100 Kollegen innerhalb und außerhalb des Contact Centers sehen kann. Welche Benutzer in der Teamliste angezeigt werden können, wird in der Manager-Anwendung definiert.

Teamlistenmitglieder können nach Name, Abteilung, aktuellem Status und auch nach aktuell verwendeten Medien sortiert werden. Bei Bedarf können die Benutzer schnell die Person kontaktieren, die sie zur Klärung eines Kundenproblems benötigen.

3.10.2 Teamleiste

Mit der Teamleiste können Benutzer eine Gruppe mit bis zu 25 Teammitgliedern anlegen, mit denen sie am häufigsten zusammenarbeiten, und diese Liste für den schnellen Zugriff als Desktop-Symboleiste anzeigen. Die Teamleiste enthält eine Teilmenge der Einträge von der Teamliste.

Die Teamleiste ist komplett anpassbar. Der Benutzer kann Teammitglieder hinzufügen oder löschen, die Teamleiste an eine andere Position auf dem Bildschirm verschieben und ihre Größe ändern.

3.10.3 Kurzwahlliste

Zur Effizienzsteigerung können die Benutzer eine persönliche Kurzwahlliste mit bis zu 100 Personen einrichten, mit denen sie am häufigsten zu tun haben. Zu diesen Kontakten können Informationen gespeichert werden, z. B. mehrere Telefonnummern und E-Mail-Adressen, so dass sich Kontaktinformationen schnell abrufen lassen.

Wenn ein Kunde beispielsweise mehrere Telefonnummern (Geschäftlich, Mobil und Privat) oder mehrere E-Mail-Adressen hat, kann der Benutzer schnell die Gewünschte auswählen.

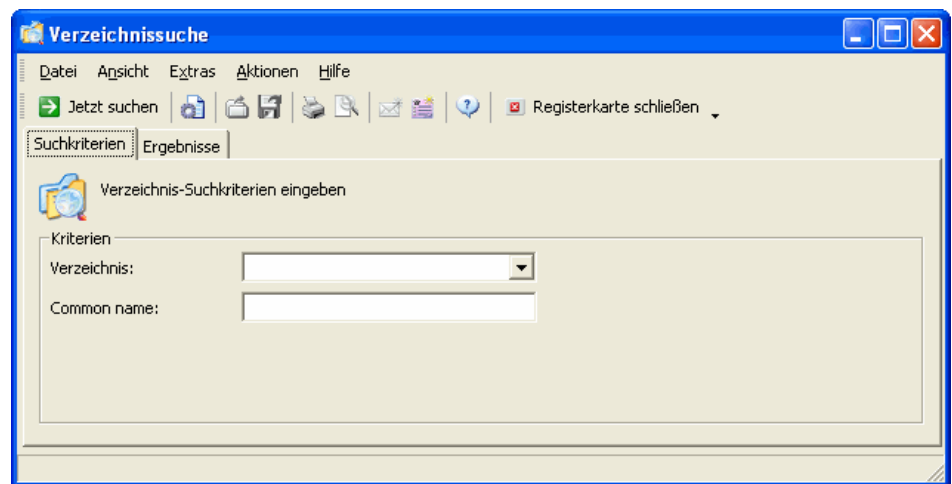
3.10.4 Kurzwahlleiste

Mit der Kurzwahlleiste können Benutzer eine Gruppe von bis zu 25 Personen anlegen, mit denen sie am häufigsten Kontakt haben, und diese Liste für den schnellen Zugriff als Desktop-Symbolleiste anzeigen. Die Kurzwahlleiste enthält eine Teilmenge der Einträge aus der Kurzwahlliste.

Die Kurzwahlleiste ist voll anpassbar. Der Benutzer kann Kontakte hinzufügen oder löschen, die Kurzwahlleiste an eine andere Position auf dem Bildschirm verschieben und ihre Größe ändern.

3.10.5 Verzeichnis

Um die Erstkontaktauflösung zu verbessern und andere Wissensquellen zu nutzen, können Client Desktop-Benutzer vorhandene LDAP-kompatible Verzeichnisse innerhalb und außerhalb des Unternehmens abfragen sowie Kollegen und Kunden außerhalb des Contact Centers konsultieren.



Wenn das optionale Leistungsmerkmal Anwesenheitsintegration aktiviert ist und der Client Desktop-Benutzer eine Verzeichnissuche durchführt, versucht das System, den Anwesenheitsstatus jedes Eintrags in den Suchergebnissen wie folgt abzurufen:

- Das System versucht zunächst, den Anwesenheitsstatus des Benutzers von OpenScape UC Application abzurufen (nur wenn das Leistungsmerkmal OpenScape UC-Anwendungsintegration aktiviert und konfiguriert ist).
- Wenn der Benutzer kein OpenScape UC Application-Benutzer ist oder das Leistungsmerkmal OpenScape UC-Anwendungsintegration nicht aktiviert oder nicht verfügbar ist, versucht das System den Anwesenheitsstatus des Benutzers vom OpenScape Contact Center-System abzurufen.

- Wenn der Benutzer kein OpenScape Contact Center-Benutzer ist oder der Anwesenheitsstatus auf dem OpenScape Contact Center-System nicht verfügbar ist und das System mit einer OpenScape Voice-Kommunikationsplattform verbunden ist, versucht das System den Leitungszustand des Geräts des Benutzers von der OpenScape Voice-Kommunikationsplattform abzurufen.

Einträge im Verzeichnis können der Einfachheit halber per Mausklick zur Kurzwahlliste oder Kurzwahlleiste hinzugefügt werden.

3.11 Reporting

Sie können das Leistungsmerkmal Reporting von Manager verwenden, um Leistungsdaten anzuzeigen, die Ihnen dabei helfen können, die Problembehandlung zu vereinfachen, die Effizienz Ihres Contact Centers zu erfassen und Ihre OpenScape Contact Center-Konfiguration zu optimieren. Die Reporting-Funktion stellt Echtzeit-Statistiken, Summenstatistiken für den aktuellen Tag und historische Statistiken für verschiedene Contact-Center-Ressourcen bereit. Die Optionen reichen von Online-Ansichten, die den aktuellen Status bestimmter Ressourcen zeigen, bis zu herkömmlichen Statistikübersichten.

3.11.1 Echtzeit- und Summenreporte

Echtzeit-Reporte bieten detaillierte, aktuelle Informationen über das Contact Center wie Benutzer-Auslastung, Service-Levels, Abbruchraten und durchschnittliche Bearbeitungszeit für alle Medientypen. Sie können aus einem großen Bereich von Statistikwerten auswählen, um sowohl gemischte als auch medienspezifische Reporte zu erstellen.

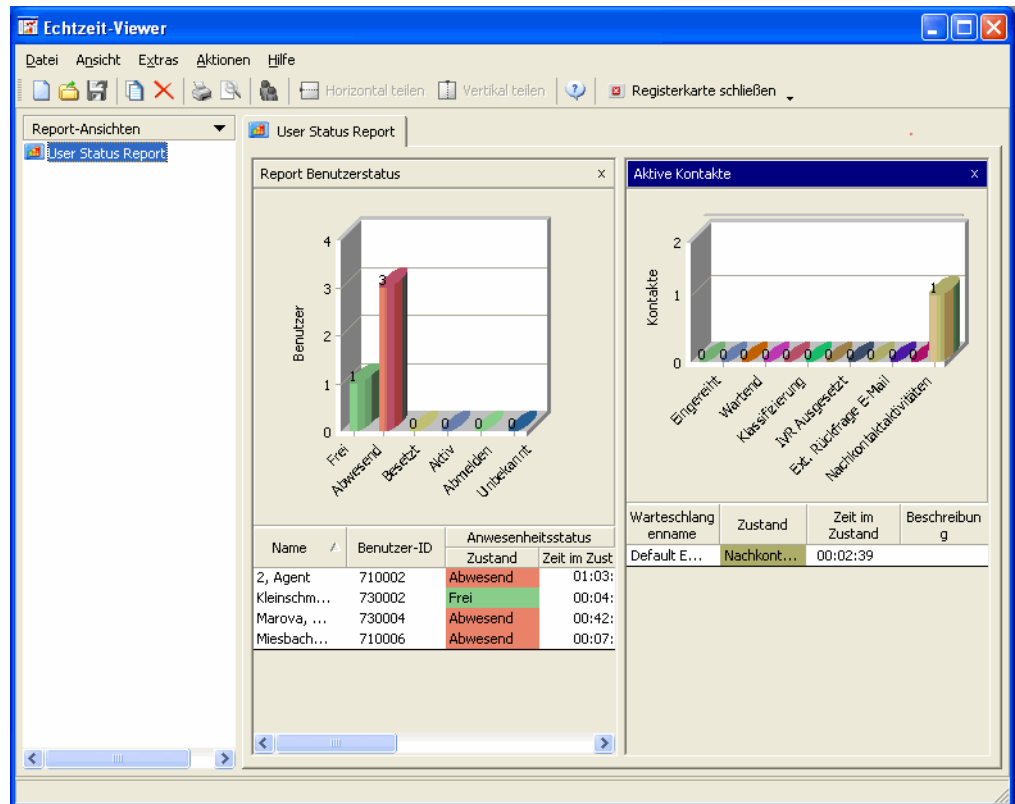
Summenreporte liefern kumulierte Leistungsstatistiken für die letzten 24 Stunden. Diese Statistiken werden laufend in konfigurierten Intervallen aktualisiert, z. B. alle 15 Minuten oder jede Stunde, damit Trenddaten berücksichtigt werden können, mit denen Sie Vergleiche zur Vortagesstatistik ziehen können.

Echtzeit-Report und Summenreporte verfügen über eine Alarmfunktion, um Sie auf wichtige Werte in den Reportspalten aufmerksam zu machen. Für jede Spalte in dem Report können Sie eine Schwellwert-Bedingung setzen.

Ansichten können in verschiedenen Grafik- oder Tabellenformaten angezeigt werden. Ein integriertes Analysemodell verwendet aktuelle Datentrends zur Vorhersage von Leistungsmustern und Kontaktvolumina in Echtzeit und ermöglicht es Ihnen so, bessere Entscheidungen hinsichtlich Personalressourcen oder Kontaktrouting-Strategien zu treffen.

Der Echtzeit-Viewer bietet die Möglichkeit, einzelne Reportansichten anzuzeigen. Jede Reportansicht kann bis zu vier Echtzeit- oder Summenreporte anzeigen. Diese Ansichten werden automatisch in konfigurierbaren Intervallen auf dem Bildschirm aktualisiert.

Nachfolgend ist beispielhaft ein Echtzeit-Report im Echtzeit-Viewer dargestellt.



3.11.2 Historische Reporte

Historische Reporte bieten statistische Übersichten über die Leistung von speziellen Ressourcen über einen bestimmten Zeitraum. Historische Reporte dienen normalerweise dazu, die Leistung des Contact Centers, die Effizienz der Konfiguration und die Produktivität einzelner Warteschlangen und Benutzer zu erfassen und auszuwerten. Statistiken sind auf Benutzer-, Abteilungs- und Standortebene verfügbar.

Historische Reporte können bei Bedarf angezeigt oder für tägliche, wöchentliche oder monatliche Ausführung eingeplant werden. Die Reporte können in einer Vielfalt grafischer und tabellarischer Formate erstellt und in diversen Formaten gedruckt bzw. exportiert werden. Das System kann außerdem historische Reporte als Anlagen von E-Mail-Nachrichten automatisch verteilen.

Nachfolgend ist beispielhaft ein Historischer Report im Report-Viewer dargestellt.

32 Elemente

3.11.3 Aktivitätsreporte

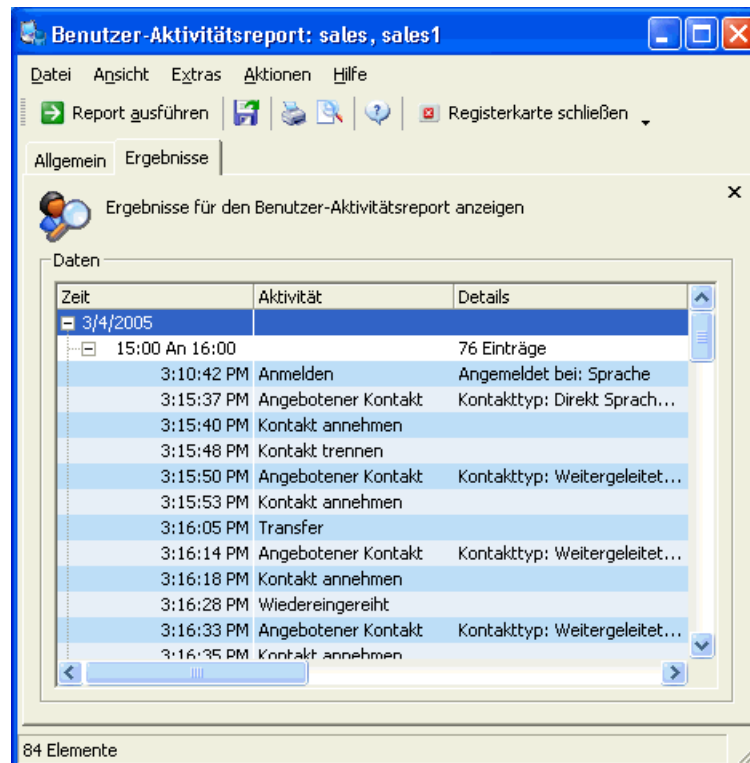
Aktivitätsreporte bieten detaillierte historische, minutenweise, zustandsbezogene und aktivitätsbezogene Daten für einen bestimmten Zeitraum und ermöglichen eine detaillierte Ansicht der Behandlung eines bestimmten Kontakts. Sie können drei Arten von Aktivitätsreporten generieren:

- **Benutzer-Aktivitätsreport** – Liefert eine schrittweise Historie der Ereignisse für den Benutzer während des definierten Zeitintervalls.

HINWEIS: Wenn mehrere Orte definiert sind, können Sie einen Benutzer-Aktivitätsreport basierend auf der Zeitzone entweder des lokalen Standorts oder des Benutzerortes ausführen.

- **Ursprungsnummer-Aktivitätsreport** – Liefert eine schrittweise Historie der Ereignisse für einen Kontakt von einem bestimmten Ursprung während des definierten Zeitintervalls.
- **Liste geplanter Callbacks** – Liefert eine Liste der für das Contact Center geplanten Callbacks.

Nachfolgend ist beispielhaft ein Benutzer-Aktivitätsreport dargestellt:



3.12 Routing

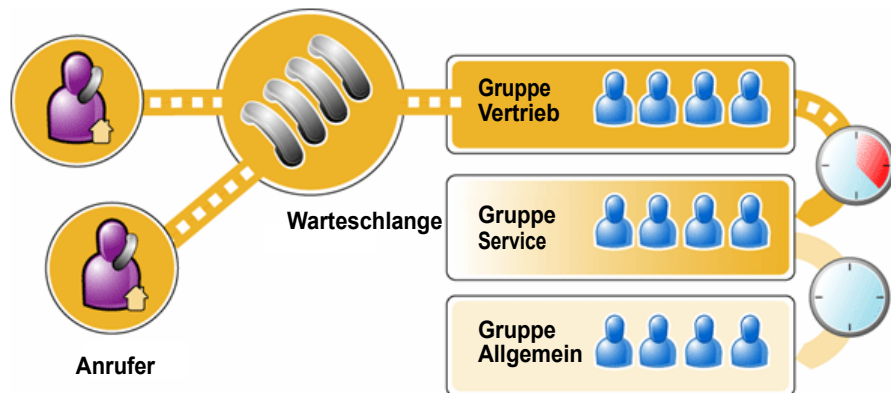
Es stehen verschiedene Routing-Leistungsmerkmale zur Verfügung, mit deren Hilfe Sie ein eigenes Routingkonzept entwickeln können.

3.12.1 Gruppenbasiertes Routing

Unter gruppenbasiertem Routing versteht man die Zuordnung eines Kontakts zu der besten Gruppe von Benutzern, die für die Bearbeitung des Kontakts geeignet sind. In OpenScape Contact Center wird standardmäßig gruppenbasiertes Routing verwendet.

Wenn OpenScape Contact Center einen Kontakt an eine Warteschlange weiterleitet, wird im ersten Schritt der Warteschlange versucht, den Kontakt an einen Benutzer in einer primären Gruppe von Benutzern weiterzuleiten, die für die Bearbeitung des Kontakts am besten geeignet sind. Wenn die primäre Gruppe den Kontakt nicht in der angegebenen Zeit bearbeiten kann, wird der Kontakt an eine oder mehrere Überlaufgruppen weitergeleitet. Der Überlaufmechanismus hat eine additive Wirkung – an jedem Punkt, an dem ein Kontakt in eine neue Gruppe überläuft, wird die neue Gruppe von Benutzern zum aktuellen Pool der verfügbaren Benutzer hinzugefügt.

Im folgenden Beispiel ist Vertrieb die primäre Gruppe. Kann der Anruf nicht innerhalb einer vordefinierten Zeit angenommen werden, wird die Überlaufgruppe Service zu der Warteschlange hinzugefügt. Wenn der Anruf immer noch nicht angenommen wird, wird die Überlaufgruppe Allgemein hinzugefügt. Dieses Warteschlangenkonzept gilt für alle unterstützten Medientypen.



3.12.2 Fähigkeitsbasiertes Routing

Unter fähigkeitsbasiertem Routing versteht man die Zuordnung eines Kontakts zum am besten für die Bearbeitung des Kontakts geeigneten Benutzer basierend auf dessen Fähigkeiten.

HINWEIS: In OpenScape Contact Center wird standardmäßig gruppenbasiertes Routing verwendet. Um zum fähigkeitsbasierten Routing wechseln zu können, müssen Sie eine Lizenz erwerben.

Contact Center haben in der Regel Benutzer, die sich in einem bestimmten Gebiet auskennen. Aus diesem Grund können jedem Benutzer Fähigkeiten zugeordnet werden. Diese Gruppe von Fähigkeiten wird als Fähigkeitsbeschreibung des Benutzers bezeichnet. Basierend auf ihrer Fähigkeitsbeschreibung sind Benutzer geeignet, bestimmte Arten von Kontakten zu bearbeiten.

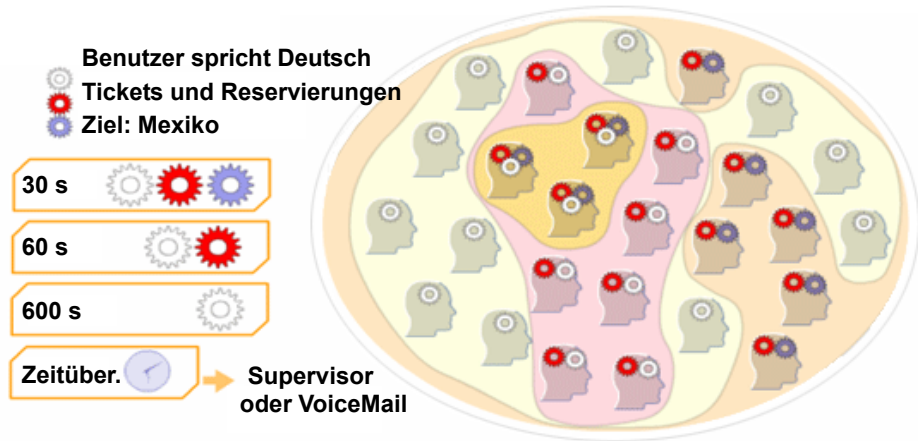
Benutzer mit bestimmten vordefinierten Fähigkeiten können in einer virtuellen Gruppe zusammengefasst werden. Beispielsweise könnte eine virtuelle Gruppe mit den Fähigkeiten "Vertrieb" und "Spanisch" eingerichtet werden. Benutzer in dieser virtuellen Gruppe sind geeignet, Vertriebsanfragen von spanischsprachigen Kunden zu bearbeiten.

Wenn OpenScape Contact Center einen Kontakt an eine Warteschlange weiterleitet, wird im ersten Schritt der Warteschlange versucht, den Kontakt an einen bestimmten Benutzer weiterzuleiten, dessen Fähigkeitsbeschreibung den Anforderungen des Kontakts am ehesten entspricht. Während der Kontakt aufeinanderfolgende Schritte durchläuft, werden die qualifizierenden Kriterien gelockert, damit der Kontakt in einer vertretbaren Zeitdauer bearbeitet wird.

Im folgenden Beispiel sorgt der Routing-Mechanismus für folgenden Ablauf:

- Einrichtung einer virtuellen Gruppe von Benutzern, die "ideal" zu den Anforderungen passen, das heißt, Agenten mit den folgenden Fähigkeiten: "Deutsch", "Tickets und Reservierungen" und "Ziel: Mexiko". Wird der Kontakt innerhalb der ersten 30 Sekunden nicht bearbeitet, geht er zum nächsten Schritt über.
- Lockert die Anforderungen, damit eine neue, größere virtuelle Gruppe von Benutzern einbezogen werden kann, die den Kontakt bearbeiten können, d. h. die Benutzer haben folgende Fähigkeiten: "Deutsch" und "Tickets und Reservierungen". Benutzer in dieser virtuellen Gruppe haben nicht die Fähigkeit "Ziel: Mexiko". Wird der Kontakt innerhalb der ersten 90 Sekunden nicht bearbeitet, geht er zum nächsten Schritt über.
- Lockert die Anforderungen, damit die größtmögliche Gruppe von Benutzern einbezogen werden kann, die den Kontakt bearbeiten können, d. h. die Benutzer haben nur die Fähigkeit "Deutsch". Die Benutzer in dieser Gruppe haben weder die Fähigkeit "Tickets und Reservierungen" noch die Fähigkeit

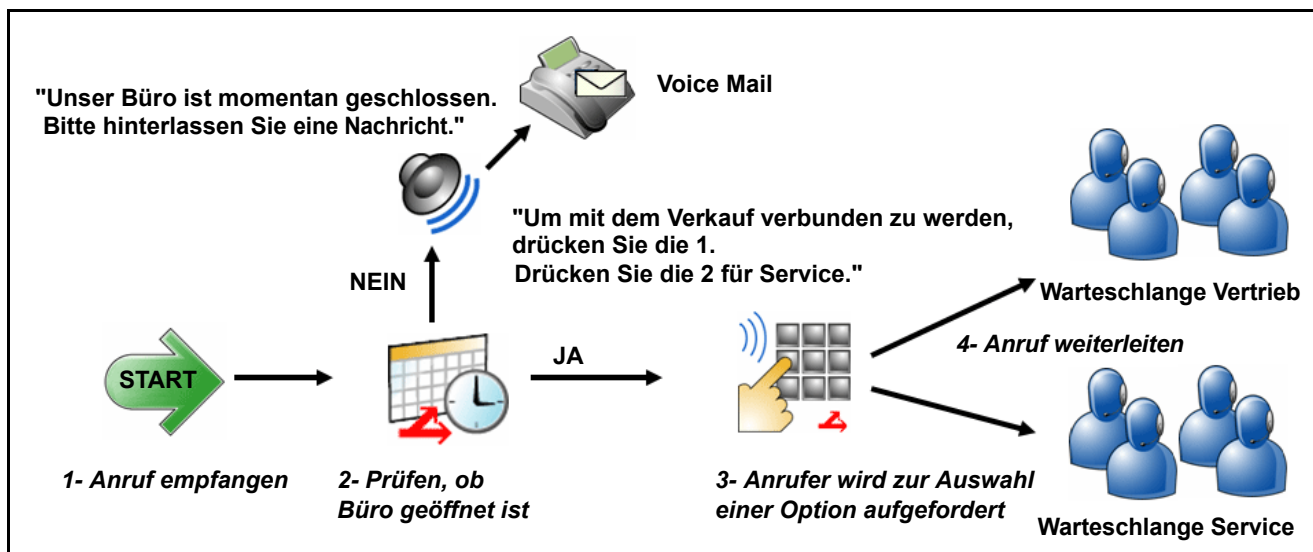
"Ziel: Mexiko". Wenn der Anruf nicht innerhalb von 600 Sekunden bearbeitet wird, kommt es zu einer Zeitüberschreitung und der Anruf wird an einen Supervisor oder an eine VoiceMail weitergeleitet.



3.12.3 Routingkonzept-Abläufe

Ein Routingkonzept-Ablauf ist eine Abfolge von Ereignissen zur Weiterleitung eines Kontakts im Contact Center. Bei der Ablaufverarbeitung kann ein Kontakt basierend auf Kriterien wie der Uhrzeit, dem Ursprung oder Ziel des Kontakts, Informationen aus einer Datenbanksuche oder Leistungsstatistiken weitergeleitet werden. Andere medienspezifische Kriterien, zum Beispiel Schlüsselwörter in E-Mail-Nachrichten oder vom Kunden mittels Call Director eingeholte Informationen, können ebenfalls verwendet werden.

Nachfolgend ist beispielhaft ein grundlegender Routingkonzept-Ablauf für ankommende Anrufe dargestellt.



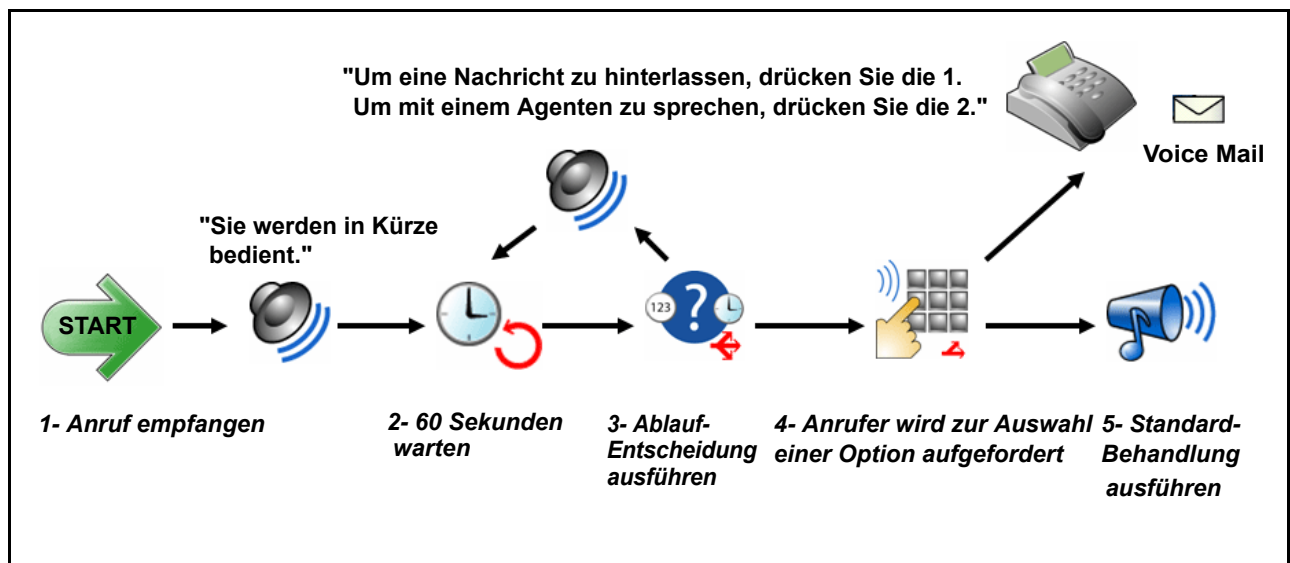
In diesem Beispiel:

1. Wird ein Anruf von OpenScape Contact Center empfangen.
2. Die Komponente Zeitplan überprüft die Zeit. Wenn der Anruf außerhalb der Geschäftszeiten eingeht, wird eine Ansage abgespielt und der Anrufer erhält die Möglichkeit, eine Sprachnachricht zu hinterlassen.
3. Wenn der Anruf während der Geschäftszeiten eingeht, werden dem Anrufer Menüoptionen angeboten, damit der Anruf an die entsprechende Abteilung weitergeleitet werden kann.
4. Der Kunde wird an eine entsprechende Warteschlange weitergeleitet, die für die Abteilung konfiguriert ist und sein Anruf wird vom ersten verfügbaren Benutzer bearbeitet.

3.12.4 Warteschlangenprozess-Abläufe

Ein Warteschlangenprozess-Ablauf bestimmt, was mit einem Kontakt geschieht, während er in der Warteschlange wartet. Ein Warteschlangenprozess-Ablauf wird primär verwendet, um Nachrichten für Kunden abzuspielen, zusätzliche Informationen von Kunden einzuholen oder den Kunden die Möglichkeit zu geben, die zuvor von ihnen eingegebenen Routing-Informationen zu ändern, während sie auf einen verfügbaren Benutzer warten. Allgemein können Sie in einem Warteschlangenprozess-Ablauf die gleichen Funktionen wie in einem Routingkonzept-Ablauf ausführen.

Nachfolgend ist beispielhaft ein grundlegender Warteschlangenprozess-Ablauf für die Bearbeitung von Anrufern in der Warteschlange dargestellt.



In diesem Beispiel:

1. Wird ein Anruf von OpenScape Contact Center empfangen und der Kunde mit einer Ansage begrüßt.
2. Der Anruf wartet das vorkonfigurierte Warteintervall (in diesem Beispiel 60 Sekunden).
3. Die Komponente Ablaufentscheidung überprüft, wieviel Wartezeit abgelaufen ist. Wenn das vorkonfigurierte Warteintervall beendet ist, werden dem Anrufer Menüoptionen angeboten.
4. Der Anrufer entscheidet sich, auf den nächsten verfügbaren Benutzer zu warten.
5. Die Standardbehandlung wird auf den Anruf angewendet.

3.12.5 Vernetzungsabläufe

Wenn Ihr Standort eine Netzwerklizenz hat, können Sie die Verteilung von Anrufen an Remote-Standorte über Vernetzungsabläufe im Contact Center festlegen. Wenn ein Routingkonzept-Ablauf einen Anruf in eine netzwerkfähige Warteschlange stellt, wird die lokale Verarbeitung des Ablaufs solange ausgesetzt, bis der Vernetzungsablauf abgeschlossen ist.

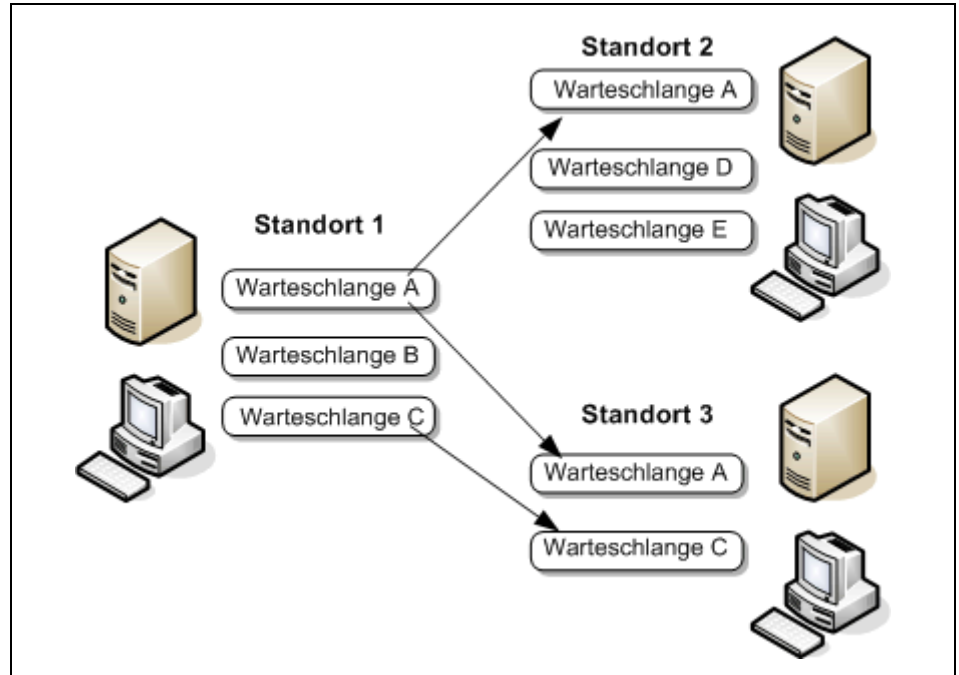
Der Vernetzungsablauf führt folgende grundlegende Funktionen aus:

- Entscheidet darüber, ob das lokale Routing des Kontakts wieder aufgenommen wird oder er je nach Zeitplan oder Last am lokalen Standort oder an Remote-Standorten zu einem anderen Standort weitergeleitet wird.
- Präzisiert die Liste der geeigneten Netzwerkstandorte durch den Ausschluss von Standorten, die bestimmte Leistungstests nicht bestehen.
- Er verteilt den Kontakt an den Standort, der hinsichtlich einer bestimmten Leistungsstatistik am besten abschneidet (Methode Bester Standort) oder in einer am Standort definierten Rangfolge die höchste Position einnimmt (Methode Bevorzugter Standort).

Die Vernetzung wird auf Warteschlangenebene aktiviert und betrieben. Wenn ein ankommender Kontakt in eine netzwerkfähige Warteschlange eingereicht wird, kann er nur an eine Warteschlange gleichen Namens an einem anderen Standort im Netzwerk verteilt und dort eingereicht werden.

Beispielsweise könnte ein Kontakt, der in **Warteschlange A** auf **Standort 1** eingereicht ist, an **Standort 2** oder **Standort 3** verteilt werden, da beide Standorte eine Warteschlange mit dem Namen **Warteschlange A** haben. Ein in

Warteschlange C auf **Standort A** eingereichter Kontakt könnte dagegen nur an **Standort 3** verteilt werden, da dies der einzige Standort ist, der eine Warteschlange mit dem Namen **Warteschlange C** hat.



4 OpenScape Contact Center-Anwendungen

Dieser Abschnitt beschreibt die wichtigsten Leistungsmerkmale der Anwendungen OpenScape Contact Center Manager, Client Desktop und IT Monitor.

Bei diesen Anwendungen werden die folgenden Sprachen unterstützt: Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch und Spanisch.

4.1 Manager-Anwendung

Die Anwendung OpenScape Contact Center Manager bietet Contact Center-Managern und -Supervisors eine einheitliche und benutzerfreundliche Schnittstelle für alle Contact Center-Verwaltungsaufgaben.

Manager-Leistungsmerkmale sind u. a.:

- Intuitive Benutzeroberfläche für Systemkonfiguration und Benutzerverwaltung.
- Leistungsfähiges Entwicklungstool für Routingkonzept und Warteschlangenprozess-Abläufe.
- Echtzeit-Statistiken und Leistungsdaten, die direkt an Benutzer-Desktops oder Wandanzeigen gesendet werden können
- Anpassbare Echtzeit-Reporte, Summenreporte und historische Reporte in grafischer und tabellarischer Form.
- Integriertes Analysemodell für die Trendprognose unter Betriebsbedingungen.
- Konfigurierbare Alarme, Schwellwerte und Benachrichtigungen.
- Automatische Erkennung und Identifizierung von Synchronisierungsfehlern oder nicht übereinstimmenden Ressourcen.

4.1.1 Standard-Benutzerprofile

Die Manager-Anwendung enthält einen Satz von Standard-Benutzerprofilen, die eine breite Palette von Funktionen und Zuständigkeiten bereitstellen. Sie können diese Profile wie vorgegeben übernehmen oder auch modifizieren, um sie spezifischen Berechtigungsanforderungen auf Ihrem Standort anzupassen.

4.1.1.1 Manager-Benutzerprofile

Das System stellt die folgenden Standard-Benutzerprofile für die Manager-Anwendung bereit:

- **Administrator** – Das Administrator-Profil eignet sich für Benutzer mit beschränkten Administratöraufgaben. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf alle Konfigurationselemente außer denen, die direkt mit der Kontaktweiterleitung und mit Interaktionen mit externen Ressourcen (zum Beispiel Kommunikationsplattformen) zusammenhängen. (Der Zugriff auf diese Elemente erfolgt im Profil Haupt-Administrator.)

HINWEIS: In einer Multi-Tenant-Umgebung ist der Zugriff für das Profil Administrator in einer Business Unit weiter eingeschränkt auf die Elemente, die auf der Business Unit-Ebene konfiguriert werden können.

- **Manager** – Das Profil Manager ist für Benutzer vorgesehen, die für die Geschäftsziele im gesamten Contact Center sowie für die Personaleinstellung und die Leistung des Contact Centers verantwortlich sind. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf Reporte, mit deren Hilfe der Manager die Leistung der Mitarbeiter einschätzen und messen kann.
- **Haupt-Administrator** - Das Profil Haupt-Administrator ist für Benutzer vorgesehen, die für die Konfiguration sämtlicher Ressourcen in OpenScape Contact Center zuständig sind. Dieses Profil bietet vollen Zugriff auf das System, einschließlich der Möglichkeit zum Ändern aller Contact Center-Einstellungen.

HINWEIS: In einer Multi-Tenant-Umgebung hat das Profil Haupt-Administrator auf Systemebene eingeschränkten Zugriff auf Aufgaben dieser Ebene, wie das Laden einer Entwurfsdatenbank in die Betriebsdatenbank und die Konfiguration von Kommunikationsplattform-Ressourcen. Entsprechend hat das Profil Haupt-Administrator in einer Business Unit eingeschränkten Zugriff auf Aufgaben wie die Konfiguration der Business Unit-Ressourcen.

- **Supervisor** – Das Profil Supervisor ist für Benutzer vorgesehen, die für die tägliche Überwachung des Contact Center-Personals zuständig sind. Ihre Aufgabe ist es, die Leistung zu überwachen und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf Echtzeit-Kommunikation und -Reporting.

- **Telekommunikationsexperte** - Das Profil Telekommunikationsexperte eignet sich für Benutzer wie IT-Experten und Administratoren, die für den Support für das Contact Center und die Konfiguration der Computer- und Sprachaspekte von OpenScape Contact Center zuständig sind. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf System- und Sprache-Einstellungen.

HINWEIS: In einer Multi-Tenant-Umgebung ist der Zugriff für das Profil Telekommunikationsexperte in einer Business Unit weiter eingeschränkt auf die Elemente, die auf der Business Unit-Ebene konfiguriert werden können.

4.1.1.2 Client Desktop-Benutzerprofile

Das System stellt die folgenden Standard-Benutzerprofile für die Client Desktop-Anwendung bereit:

- **Agent** – Das Profil Agent ist für Benutzer vorgesehen, die in einem strukturierten Contact Center-Betrieb arbeiten. Dieses Profil stellt umfassende Berechtigungen zur Kontaktbearbeitung bereit, die benötigt werden, um Kontakte mit höchster Effektivität und Effizienz zu bearbeiten.
- **Associate A** – Das Profil Associate A ist für Benutzer vorgesehen, die häufig Kontakte bearbeiten und auf Kundenanfragen antworten, aber keine "Fulltime"-Benutzer sind. Bei Benutzern mit diesem Profil wird nicht gemessen, wie effizient sie Kundeninteraktionen bearbeiten; bei diesen Benutzern handelt es sich häufig um die Mitarbeiter eines Unternehmens, die für ganz bestimmte Themen am besten qualifiziert sind.
- **Associate E** – Das Profil Associate E ist für leitende Mitarbeiter und Experten vorgesehen, die hinzugeholt werden können, wenn Unterstützung für Echtzeit-Anforderungen des Contact Centers benötigt wird. Benutzer mit diesem Profil können für einen bestimmten Geschäftsbereich, zum Beispiel Debitorenkonten, zuständig sein oder über die Genehmigungsberechtigung für Verträge und Bestellungen verfügen.
- **Vermittlungsplatz** (nur OpenScape Voice) - Der Vermittlungsplatz ist für Benutzer, die im Contact Center als Vermittlungsplatzoperatoren arbeiten. Das Profil Vermittlungsplatz ist ein lizenziertes Leistungsmerkmal.
- **CRM-Agent** – Das Profil CRM-Agent gilt für Benutzer mit der Berechtigung, die SAP CIC-Desktop-Integration zur Bearbeitung von E-Mail-Nachrichten durch Ausführung der Client Desktop-Anwendung im CRM-Modus zu nutzen. Im CRM-Modus kann die Client Desktop-Anwendung zur alleinigen Bearbeitung von E-Mail-Nachrichten genutzt werden und erfordert dann keine separate Client Desktop-Lizenz.

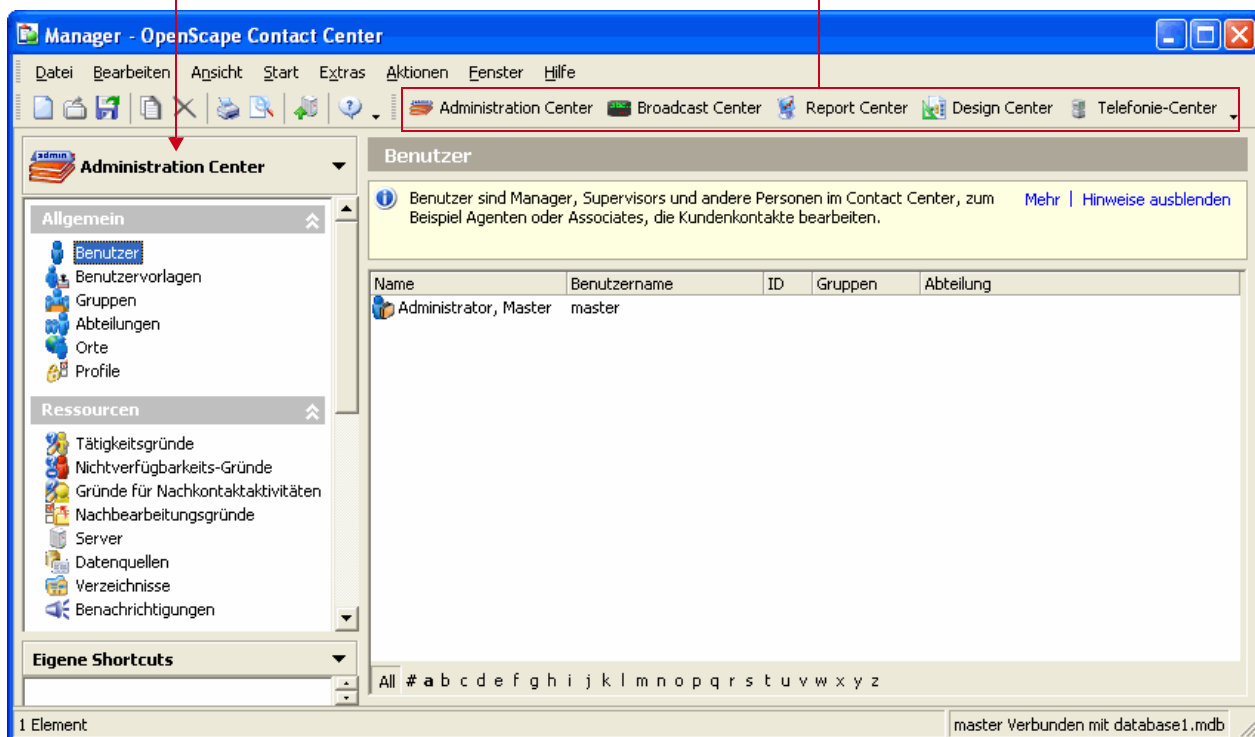
- **Telefon-Agent** – Das Profil Telefon-Agent ist für Benutzer gedacht, die in einem strukturierten Contact-Center-Betrieb arbeiten, aber keine Lizenz für die Nutzung der Client Desktop-Anwendung haben. Dieses Profil erlaubt den Empfang von Kontakten, die vom OpenScape Contact Center-System über ein Telefon weitergeleitet wurden. Dieses Profil wird auf der OpenScape Voice-Kommunikationsplattform nicht unterstützt.

4.1.2 Work Center

Die Manager-Anwendung enthält fünf Haupt-Arbeitsbereiche (Work Center), die Sie bei der Ausführung wichtiger Contact Center-Verwaltungsaufgaben unterstützen: Administration Center, Broadcast Center, Design Center, Report Center und Telefonie-Center.

Ausgewähltes Manager Work Center

Zugriff auf weitere Work Center



4.1.2.1 Administration Center

Das Administration Center bietet eine zentrale Administrationsmöglichkeit für alle benutzerbezogenen Einstellungen. Im Administration Center definieren und verwalten Sie Ressourcen wie Benutzer, Benutzervorlagen, Profile, Datenquellen, Verzeichnisse und Benachrichtigungen.

4.1.2.2 Broadcast Center

Das Broadcast Center ist ein voll integriertes und leistungsfähiges Kommunikationswerkzeug, mit dem das Contact-Center-Personal ständig auf dem Laufenden gehalten werden kann. Über den Broadcaster können Sie Echtzeit-Statistiken und Leistungsdaten für alle Medientypen an Wandanzeigen oder direkt an Benutzer-Desktops schicken.

Das Broadcast Center ist der Bereich, in dem Sie Wandanzeige- und Broadcaster-Ansichten und Definitionen festlegen und verwalten können.

4.1.2.3 Design Center

Das Design Center ist ein visuelles, Workflow-basiertes Tool zur Festlegung intelligenter Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufe für alle Multimedia-Contact-Center-Interaktionen.

Um die Einrichtung von Abläufen zu optimieren, bietet OpenScape Contact Center eine Bibliothek von konfigurierbaren, wiederverwendbaren Komponenten für Routingkonzepte und Warteschlangenprozesse. Mithilfe einer Drag & Drop-Oberfläche können Sie Abläufe entwerfen, die automatisch auf Vollständigkeit überprüft und validiert werden.

Das Design Center ist der Bereich, in dem Warteschlangen und Abläufe definiert und verwaltet werden, die festlegen, wie Kontakte weitergeleitet werden.

4.1.2.4 Report Center

Das Report Center verfügt über ein leistungsfähiges Reporting-Modul zur Festlegung und Anzeige von Echtzeit-Reporten, Summenreporten und historischen Reporten für alle Medientypen. Ein vielseitiges Reporting ermöglicht eine bessere Betriebsüberwachung und effizientere Entscheidungsfindung sowie die Fähigkeit, proaktiv Muster zu erkennen und auf diese zu reagieren, bevor Probleme auftreten können.

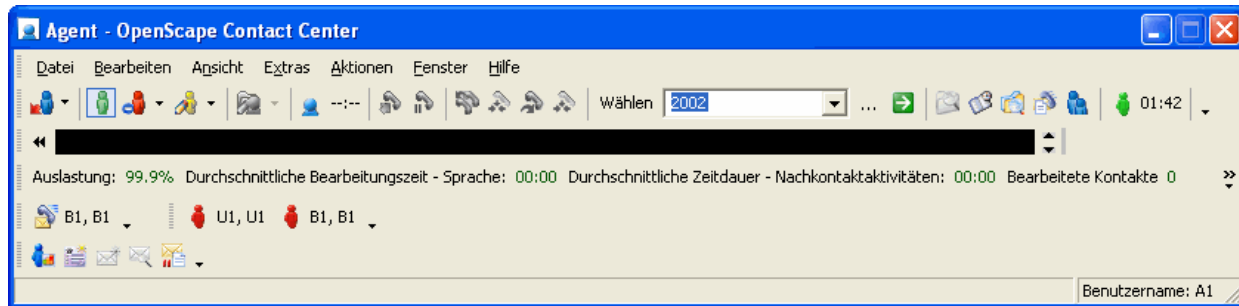
Im Report Center definieren und verwalten Sie die Reporte, mit denen Sie den Betrieb Ihres Contact Centers bewerten können.

4.1.2.5 Telefonie-Center

Das Telefonie-Center vereinfacht die Synchronisierung zwischen OpenScape Contact Center und der Kommunikationsplattform. Das Telefonie-Center ist der Bereich, in dem Sie die OpenScape Contact Center-Kommunikationsplattform-Ressourcen und andere externen Komponente, die OpenScape Contact Center überwacht, konfigurieren, um Kontakte weiterzuleiten und statistische Daten für die Reporterstellung zu sammeln.

4.2 Client Desktop-Anwendung

Die OpenScape Contact Center Client Desktop-Anwendung bietet Benutzern im Contact Center eine intuitive, flexible Oberfläche, die von jedem Benutzer einfach an seine Erfordernisse angepasst werden kann. Der Client Desktop stellt Tools und Informationen für die effizientere Bearbeitung von Multimedia-Interaktionen bereit und verbessert gleichzeitig die Kundendienstqualität.



Zu den Client Desktop-Leistungsmerkmalen gehören:

- Ein intuitiver, integrierter Desktop für die Bearbeitung von Multimedia-Kontakten
- Bedienerfreundliche Steuerelemente für Softphone und Routingzustand.
- Medienspezifische Anmeldung zur Anpassung der Kontaktbearbeitung an die jeweiligen Betriebsbedingungen.
- Innovative Multimedia-Anwesenheits- und Kooperationstools zur Erhöhung der Kontakt-Erstauflösungsrate
- Tools für besseres Leistungsfeedback und mehr Produktivität, die Echtzeit-Statistiken und persönliche Leistungsdaten direkt auf den Desktop übermitteln.
- Bequemes "Abtrennen und Verankern" von Bildelementen und Symbolleisten für maximale Desktop-Flexibilität.
- Visuelle Anzeige für wartende Kontakte für alle Medientypen.
- Reportfähige Verfügbarkeitszustände und Kontaktergebnisse.
- Eine Symbolmodus-Anzeigeoption, die den Bildschirmarbeitsbereich für den Benutzer maximiert und alle Leistungsmerkmale im Windows-Benachrichtigungsbereich verfügbar hält.

4.2.1 Client Desktop-Berechtigungen

OpenScape Contact Center enthält fünf Standardprofile für Client Desktop: Agent, Associate A, Associate E, Vermittlungsplatz und CRM-Agent. Die nachfolgende Tabelle zeigt die für jedes Profil aktivierten Berechtigungen.

HINWEIS: Da alle Client Desktop-Benutzerprofile der Lizenzierung unterliegen, können Sie keine Leistungsmerkmale oder Funktionen zu diesen Profilen hinzufügen.

Berechtigung	Agent	Assoc. A	Assoc. E	Vermitt- lungs- platz	CRM- Agent
Medien-Zugang					
Sprache	✓	✓	✓	✓	✓
Callback	✓	✓		✓	
E-Mail	✓			✓	✓
Web Collaboration	✓			✓	
Leistungsmerkmal-Zugang					
Softphone	✓	✓	✓	✓	
Bei Medientypen anmelden und Routingzustände ändern	✓	✓	✓	✓	
Info über die Teamliste und Teamleiste	✓		✓	✓	
Info über die Kurzwahlliste und Kurzwahlleiste	✓			✓	
Aktivitätsprotokoll	✓			✓	
Verzeichnis	✓	✓	✓	✓	
Broadcaster	✓		✓	✓	
Persönliche Leistung	✓			✓	
Allgemeine Funktionen					
Detaillierte Benutzerzustände anzeigen	✓		✓	✓	
Anzeige Wartende Kontakte konfigurieren	✓	✓	✓	✓	
Kontakte ändern	✓	✓		✓	
Mehrere Fenster Kontaktdetails zulassen	✓	✓		✓	
Adresse für Zusatzinformationen automatisch öffnen	✓			✓	
Kontakte wiedereinreihen	✓			✓	✓
Anwesenheitsstatus überprüfen	✓			✓	

Tabelle 8

Client Desktop-Berechtigungen

OpenScape Contact Center-Anwendungen

Client Desktop-Anwendung

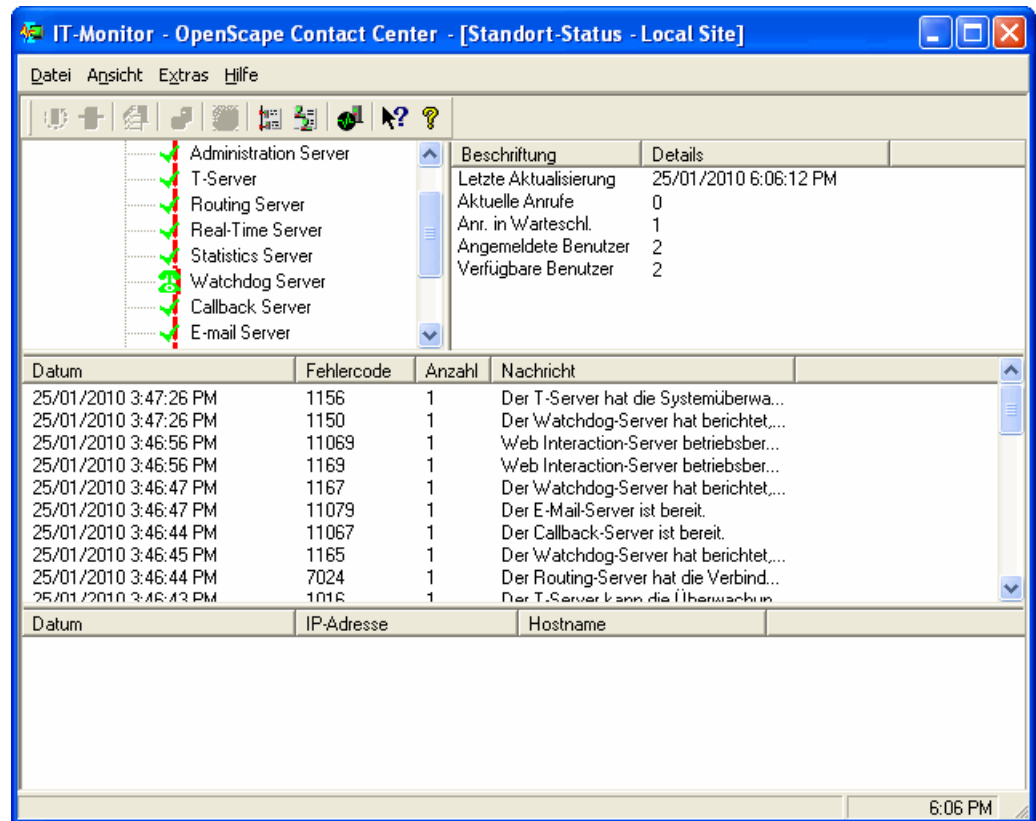
Berechtigung	Agent	Assoc. A	Assoc. E	Vermitt- lungs- platz	CRM- Agent
Manuell in Zustand Nachkontaktaktivitäten wechseln und Grund ändern					
Sprach-Funktionen					
Auf Kontaktdetails zugreifen	✓	✓		✓	
Kontaktdetails bei Ankunft von weitergeleitetem Anruf anzeigen	✓	✓		✓	
Leitungszustand überprüfen (nur OpenScape Voice)				✓	
Transfer an VoiceMail (nur OpenScape Voice)				✓	
Callback-Funktionen					
Callback einrichten	✓	✓		✓	
Vorschau Callbacks	✓	✓		✓	
E-Mail-Funktionen					
An-Adresse beim Antworten überschreiben	✓			✓	✓
Historische E-Mail-Nachrichten erneut senden	✓			✓	✓
Gehende E-Mail-Nachrichten initiiieren	✓			✓	✓
Original-E-Mail-Nachricht inline einfügen	✓			✓	✓
Suche in E-Mail-Historie	✓			✓	✓
E-Mail-Nachrichten extern weiterleiten	✓			✓	✓
Trainingsmodus					

Tabelle 8

Client Desktop-Berechtigungen

4.3 IT-Monitor-Anwendung

Die IT-Monitor-Anwendung ermöglicht Administratoren, den Status des OpenScape Contact Center-Systems in Echtzeit zu überwachen.



Sie können die IT-Monitor-Anwendung für folgende Aufgaben einsetzen:

- Starten und Beenden der einzelnen OpenScape Contact Center-Server.
- Konfigurieren der Startdaten von Administrationsserver und Watchdog-Server.
- Konfigurieren wie die einzelnen Server von OpenScape Contact Center Diagnosedaten in ihren Protokolldateien speichern.
- Überwachen der Datenbanknutzung, einschließlich des für jeden Daten-Speicherplatz zugewiesenen Festplattenspeichers. Zusätzlich können Sie den für die konfigurierten Speicherperioden benötigten geschätzten Festplattenspeicher und den gesamten auf dem System verfügbaren Festplattenspeicher anzeigen.
- Überwachen des Status des Sprachprozessors.
- Überwachen des Status eines oder mehrerer Remote-Standorte, wenn das Leistungsmerkmal Vernetzung aktiviert ist.

- Überwachen des Status des Haupt- und Backup-Server-Computers, wenn das Leistungsmerkmal Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) aktiviert ist.

HINWEIS: In einer Multi-Tenant-Umgebung können nur Systemadministratoren auf die IT-Monitor-Anwendung zugreifen.

5 Drittanbieter-Integration

Dieses Kapitel beschreibt Drittanbieter-Software und -Schnittstellen, die in OpenScape Contact Center integriert werden können. Hierzu gehören:

- [Microsoft CRM-Integration](#)
- [SAP CRM-Integration](#)
- [SAP CRM-Integration](#)
- [IVR-Integration](#)
- [PopUp-API](#)
- [Workforce Management-Integration](#)
- [Software Development Kit \(SDK\)](#)

5.1 Microsoft CRM-Integration

Die Integration von OpenScape Contact Center und Microsoft CRM bietet Contact-Center-Benutzern direkten Zugriff auf die wichtigsten Microsoft CRM-Bildschirme zur schnellen und einfachen Bearbeitung von Kontakten wie existierenden und potenziellen Kunden.

Anhand der Kundentelefonnummer oder von Kundendaten, die der Kunde über Call Director oder ein IVR-System eingibt, erzeugt das OpenScape Contact Center-System automatisch ein Popup-Fenster mit Informationen über den Kunden. Microsoft CRM Popup-Fenster lassen sich leicht in einen Routingkonzept-Ablauf integrieren.

Die Integration von Microsoft CRM bietet folgende Vorteile:

- Ermöglicht schnelle und einfache Implementierung leistungsfähiger CRM-Popup-Funktionalität
- Steigert Benutzerproduktivität und rationalisiert die Kundenbearbeitung durch Automatisierung sich wiederholender Aufgaben.
- Schnellere Anruflösung durch Einblendung von Kundendaten synchron zu ankommenden Anrufen und Weiterleitungen.
- Größere Kundenzufriedenheit dank schnellerer und persönlicherer Interaktion mit Kunden.

5.2 SAP CRM-Integration

Die OpenScape Contact Center SAP CIC-Integration ermöglicht SAP CIC-Benutzern die Bearbeitung von Anrufen, die vom OpenScape Contact Center-System weitergeleitet wurden, über den SAP Interaction Center Windows-Client, und die Bearbeitung von E-Mail-Nachrichten, die vom OpenScape Contact Center-System weitergeleitet wurden, über die Client Desktop-Anwendung.

Die OpenScape Contact Center SAP ICI-Integration ermöglicht SAP ICI-Benutzern die Bearbeitung von Anrufen, die vom OpenScape Contact Center-System weitergeleitet wurden, über den SAP Interaction Center WebClient.

HINWEIS: SAP CIC- und SAP ICI-Integration werden in einer Multi-Tenant-Umgebung nicht unterstützt.

5.3 Siebel CRM-Integration

Die OpenScape Contact Center Siebel Integration ermöglicht Siebel Benutzern die Bearbeitung von Anrufen, die vom OpenScape Contact Center-System weitergeleitet wurden, indem Softphone-Funktionalität und PopUp-Funktionalität für Sprache bereitgestellt werden. Die Integration unterstützt die Verwendung sowohl des Siebel Web-Clients (Thin) als auch des Siebel Mobile Web-Clients (Thick).

HINWEIS: Die OpenScape Contact Center Siebel-Integration bietet außerdem eine validierte, auf SDK basierende Vorlage und stellt die Quelldateien zum Kompilieren des Siebel-Treibers bereit, um eine benutzerdefinierte Anpassung der Integration zu ermöglichen. Einzelheiten hierzu erhalten Sie von Ihrem Servicevertreter.

5.4 IVR-Integration

Die OpenScape Contact Center IVR-API stellt zwei Mechanismen für die Integrierung Ihres IVR-Systems bereit:

- OpenScape Contact Center IVR API
Sie können ein angepasstes IVR-Skript erstellen, das Informationen von Ihren Kunden sammelt, Funktionen zur Anrufverwaltung bereitstellt und die in OpenScape Contact Center enthaltenen IVR-API-Funktionen aufruft.
- OpenScape Contact Center VoiceXML-Schnittstelle

Sie können die VXML (Voice Extensible Markup Language)-Schnittstelle verwenden, um ein IVR-System in OpenScape Contact Center zu integrieren. Der Benutzer kann mittels Spracherkennungstechnologie mit dem Internet interagieren. Anders als ein herkömmlicher Browser, der eine Kombination aus HTML und Tastatur- bzw. Mausbefehlen braucht, benötigt VXML einen Sprach-Browser und das Telefon. Mit VXML interagiert der Benutzer mit einem Sprach-Browser, indem er die (vorab aufgezeichnete oder computererzeugte) Audio-Ausgabe anhört und seine Audio-Eingabe per Sprachbefehlen oder Tastatureingabe (beispielsweise an einem Telefon) übermittelt.

5.5 PopUp-API

Die OpenScape Contact Center Popup-API stellt einen Mechanismus bereit, mit dem ein Popup-Fenster in einer Drittanbieter-Anwendung erzeugt werden kann. OpenScape Contact Center sendet Informationen an die Drittanbieter-Anwendung, wenn der Kontakt auf dem Desktop des Benutzers ankommt.

Diese Schnittstelle ist völlig unabhängig von den OpenScape Contact Center Client-Anwendungen und wird als ein separates COM-Steuerelement bereitgestellt, das die Anzeige von Informationen einschränkt.

Die Schnittstelle lässt nur die Überwachung einer einzigen Contact Center-Nebenstelle oder Benutzer-ID zu. Wenn ein Kontakt eines beliebigen Medientyps auf dem Desktop des Benutzers ankommt, wird ein Ereignis von der Schnittstelle gesendet.

5.6 Workforce Management-Integration

Mit OpenScape Contact Center können Sie den Prozess der Personaleinsatzplanung und Bedarfsprognose vereinfachen, indem Sie eine Workforce Management-Anwendung eines Drittanbieters integrieren. OpenScape Contact Center verwendet XML, um Informationen über Benutzer, Gruppen, Benutzeraktivitäten und Kontakt-Statistiken zu exportieren. Sie können dann die Daten von OpenScape Contact Center in eine Workforce Management-Anwendung importieren.

5.7 Software Development Kit (SDK)

Das OpenScape Contact Center Software Development Kit (SDK) ist dafür konzipiert, Systemintegratoren und Anwendungsentwicklern die Interaktion mit den zentralen Komponenten von OpenScape Contact Center zu ermöglichen.

Drittanbieter-Integration

Software Development Kit (SDK)

Das SDK erlaubt es, die Contact-Center-Funktionalität durch die Entwicklung von Multimedia-Anwendungen zu erweitern, die sich in die OpenScape Contact Center-Umgebung integrieren lassen.

Stichwortverzeichnis

A

- Abläufe
 - Routingkonzept 40
 - Vernetzung 42
 - Warteschlangenprozess 41
- Administration Center, in Manager-Anwendung 48
- Agent
 - Berechtigungen 51
 - Profil 47
- Aktivitätsreporte 37
- Ansichten 24
- Anwendungen
 - Client Desktop 50
 - IT-Monitor 53
 - Manager 45
- Anwesenheitsleistungsmerkmale 31
- Anzeige Wartende Kontakte 25
- Associate A
 - Berechtigungen 51
 - Profil 47
- Associate E
 - Berechtigungen 51
 - Profil 47

B

- Benutzer-Aktivitätsreport 37
- Benutzerprofile 45
- Broadcast Center, in Manager-Anwendung 49
- Broadcaster 24

C

- Call Director 19
- Call Director SIP-Dienst 13, 19
- Client Desktop-Anwendung
 - Beschreibung 50
 - Standard-Benutzerberechtigungen 51
 - Systemvoraussetzungen 12
- Client-Computer, Systemvoraussetzungen 12
- CRM-Agent
 - Berechtigungen 51
 - Profil 47

D

- Design Center, in Manager-Anwendung 49
- Dokumentation
 - Feedback geben 6
 - Formatierungskonventionen 5

- Liste mit Produktdokumentation 17
- Zielgruppe 5

Drittanbieter-Integration

- IVR API 56
- Microsoft CRM 55
- PopUp API 57
- SAP 56
- SDK 57
- Siebel 56
- VoiceXML 56
- Workforce Management 57

E

- Echtzeit-Reporte 34
- E-Mail-Voraussetzungen LDAP-Voraussetzungen 13

F

- fähigkeitsbasiertes Routing 39
- Fähigkeitsbeschreibungen beim fähigkeitsbasierten Routing 39

G

- gruppenbasiertes Routing 38

H

- Haupt-Server-Computer, Systemvoraussetzungen 9
- historische Reporte 35
- Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)
 - Beschreibung 26
- hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)
 - Systemvoraussetzungen 27
 - Systemvoraussetzungen für eigenständigen CSTA-Server-Computer 29

I

- IT-Monitor-Anwendung
 - Beschreibung 53
 - Systemvoraussetzungen 12
- IVR API-Integration 56

K

- KonfigSync 21
- Kontaktbearbeitung
 - Callback 22
 - E-Mail 23
 - Sprache 22
 - Web Collaboration 23
- Kooperationsleistungsmerkmale 31
- Kurzwahlleiste 33
- Kurzwahlliste 32

L

- Leistungsmerkmal Anwesenheitsintegration 33

Stichwortverzeichnis

Leistungsmerkmal Callback 22
Leistungsmerkmal E-Mail 23
Leistungsmerkmal Gehend für Callback 31
Leistungsmerkmal Reporting 34
Leistungsmerkmal Sprache 22
Leistungsmerkmal Web Collaboration 23
Liste Geplanter Callbacks 37

M

Manager-Anwendung
 Beschreibung 45
 Standard-Benutzerprofile 45
 Systemvoraussetzungen 12
 Work Center 48
Microsoft CRM-Integration 55
Multi-Tenancy 30

P

persönliche Leistungsstatistiken 25
PopUp API-Integration 57
Profil Administrator 46
Profil Haupt-Administrator 46
Profil Manager 46
Profil Supervisor 46
Profil Telefon-Agent 48
Profil Telekommunikationsexperte 47

R

Report Center, in Manager-Anwendung 49
Routingkonzept-Abläufe 40

S

SAP CRM-Integration 56
SDK-Integration 57
Siebel CRM-Integration 56
Software Development Kit (SDK) 57
Standard-Benutzerprofile 45
Summenreporte 34
Systemvoraussetzungen
 Client-Computer 12
 eigenständiger CSTA-Server-Computer 29
 E-Mail- und LDAP-Komponenten 13
 externe Komponenten 13
 Haupt-Server-Computer 9
 Hilfs-Server-Computer 11
 hohe Verfügbarkeit (Warm Standby) 27
 Kommunikationsplattformen 15
 Sprachprozessoren 13
 Wandanzeigen 14
 Webkomponenten 14
 zentraler Report-Server-Computer 10

T

Teamleiste 32
Teamliste 32
Telefonie-Center, in Manager-Anwendung 49

U

unterstützte Betriebssysteme
 Client-Computer 12
 eigenständiger CSTA-Server-Computer 29
 Haupt-Server-Computer 9
 Haupt-Server-Computer in Umgebung mit hoher
 Verfügbarkeit (Warm Standby) 27
 Hilfs-Server-Computer 11
 zentraler Report-Server-Computer 10
unterstützte Sprachen 45
Ursprungs-Aktivitätsreport 37

V

Vermittlungsplatz
 Berechtigungen 51
 Profil 47
Vernetzung
 Abläufe 42
 Beschreibung 31
Verteiler 24
Verzeichnisse 33
virtuelle Gruppen beim fähigkeitsbasierten Routing 39
VoiceXML-Integration 56
Voraussetzungen für Hilfs-Server 11
Voraussetzungen für HiPath 3000 16
Voraussetzungen für HiPath 4000 15
Voraussetzungen für HiPath DX 16
Voraussetzungen für Kommunikationsplattform
 HiPath 3000 16
 HiPath 4000 15
 HiPath DX 16
 OpenScape Voice 15
Voraussetzungen für OpenScape Voice 15
Voraussetzungen für Sprachprozessor 13
Voraussetzungen für Webkomponenten 14

W

Wandanzeigen
 Beschreibung 24
 Voraussetzungen 14
Warteschlangenprozess-Abläufe 41
Workforce Management-Integration 57

Z

zentrales Reportwesen
 Beschreibung 20
 in Multi-Tenant-Umgebung 21
 Servervoraussetzungen 10