

Administrationshandbuch

Teil 6 – Phone Smart

Phone Smart

helpLine CLM AG

Haldenstrasse 5

6340 Baar

Verwaltungsrat:

Dr. Peter Nicolai Damisch

Umsatzsteuer-ID:

UST-ID: CH 583090

Kontakt:

Tel.: +41 (0) 41 7254210

Fax.: +41 (0) 41 7254211

E-Mail: kontakt@helpline-clm-ag.ch

Phone Smart

Die in diesem Handbuch enthaltenen Angaben und Daten zur Software sind geistiges Eigentum von Serviceware und können ohne vorherige Ankündigung und ausschließlich von Serviceware geändert werden.

Kein Teil dieser Unterlage darf ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von Serviceware für irgendwelche Zwecke übertragen oder vervielfältigt werden. Das ist vollkommen unabhängig davon, auf welche Weise oder mit welchen Mitteln, ob dies elektronisch oder mechanisch geschieht. Obwohl bei der Zusammenstellung der Texte und Abbildungen mit größter Sorgfalt vorgegangen wurde, können Fehler nie vollkommen ausgeschlossen werden. Serviceware kann daher für fehlerhafte Angaben und ihre Folgen keine Haftung übernehmen. Serviceware geht mit diesem Dokument keine Verpflichtungen ein.

Die in den Beispielen verwendeten Unternehmens- und sonstigen Namen und Daten sind frei erfunden, soweit nichts anderes angegeben ist. Die Tatsache, dass in dieser Dokumentation Namen und Bezeichnungen genannt sind, begründet kein Recht auf freie Verwendung.

helpLine ist ein eingetragenes Warenzeichen (Trade Mark) von Serviceware. Microsoft und Windows sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle weiterhin genannten Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Hersteller.

© CLM AG, Serviceware 2003-2020. Alle Rechte vorbehalten (für Software und Dokumentation).

Stand: 4. August 2020

Inhaltsverzeichnis

1	Phone Smart.....	5
2	Voraussetzung	6
3	Konfiguration.....	7
3.1	Registerkarte „Allgemein“	7
3.2	Registerkarte „Zeitüberschreitung“	9
3.3	Registerkarte „Attribute“	10
3.4	Registerkarte „Telefonnummern“	11
3.4.1	Attribut hinzufügen	12
3.4.2	Attribut entfernen	12
3.4.3	Maximale Durchwahllänge.....	12
3.5	Ermitteln der Organisationseinheit.....	13
4	Formatierung von Telefonnummern.....	16
4.1	Beispiel: Formatierung der Telefonnummern in der Startkonfiguration Benutzerservice	17
5	Phone Smart-Einstellungen im ClassicDesk	19
5.1	Anzeige des Agentenstatus in ClassicDesk.....	20

1 Phone Smart

Dieses Administrationshandbuch beschreibt die helpLine Komponente „Phone Smart“.

Phone Smart ist die Telefonie -Komponente von helpLine. Sie ermöglicht Ihnen die Erkennung des Anrufers beim ersten Klingelzeichen, noch vor der Anrufannahme. Die korrekte Zuordnung eines Anrufers zu einem Personenobjekt erfolgt dabei über die Telefonnummer. Durch die Anrufererkennung werden beim Aufruf des Supportanfrage-Dialogs bereits die Daten des Anrufers (z. B. Vor- und Nachname) eingetragen. Phone Smart hilft auf diese Weise bei einer effizienteren Abwicklung eingehender Anrufe.

Voraussetzung

2 Voraussetzung

helpLine kommuniziert mit einer Telefonanlage über Drittanbieter-Produkte. Die Architektur dieser Produkte besteht aus einem eigenen Server-Modul und einer Client-Komponente.

helpLine Phone Smart besteht ebenfalls aus einer Server-Komponente und aus einer Client-Komponente, die in helpLine ClassicDesk integriert ist. Die Phone Smart Client-Komponente kommuniziert mit dem Client des Drittanbieters.



Um helpLine Phone Smart verwenden zu können, benötigen Sie eine Lizenz für helpLine Phone Smart.

In helpLine werden folgende Produkte und Schnittstellen unterstützt:

- Microsoft Lync 2013
- Skype for Business 2015
- TAPI

Zur Unterstützung von **TAPI** benötigen Sie einen TAPI-Treiber der Version 2.0 oder höher, der auf dem entsprechenden Client installiert sein muss.

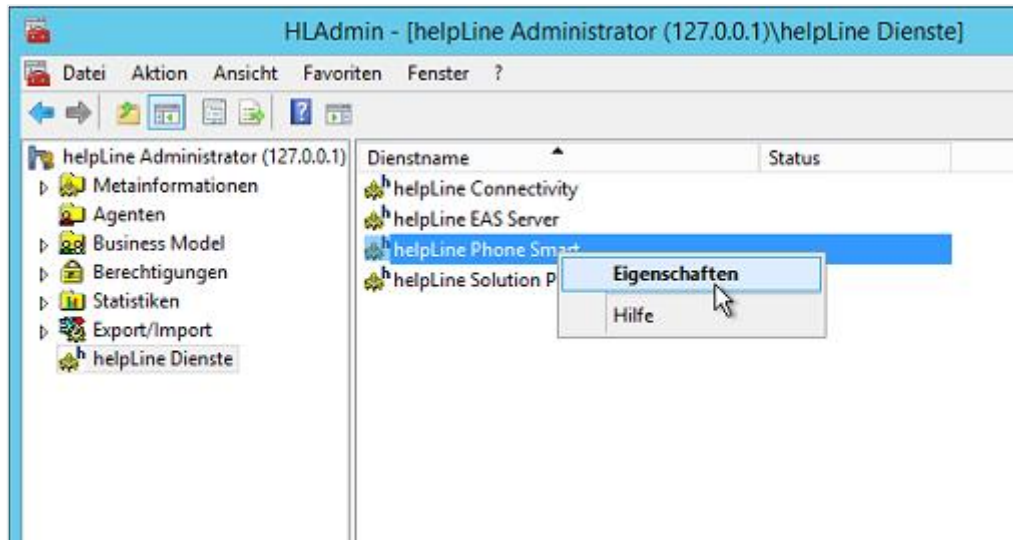
Für die Unterstützung von **Lync** und **Skype for Business** muss der Client der Anwendung lokal installiert und gestartet sein und der helpLine Agent muss an diesem Client angemeldet sein.

Konfiguration

3 Konfiguration

Um helpLine Phone Smart zu konfigurieren, gehen Sie vor wie folgt:

- Starten Sie den helpLine Administrator.
- Navigieren Sie in der Baumstruktur auf der linken Seite zu „**helpLine Dienste**“.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf der rechten Seite mit der rechten Maustaste auf „**helpLine Phone Smart**“ und klicken Sie im Kontextmenü auf den Eintrag „**Eigenschaften**“.



Der Eigenschaften-Dialog von **helpLine Phone Smart** wird geöffnet, in dem Sie auf verschiedenen Registerkarten die Konfiguration der Komponente vornehmen können.

3.1 Registerkarte „Allgemein“

Auf der Registerkarte „**Allgemein**“ können Sie in den folgenden Feldern folgende Angaben machen:



Konfiguration



Für die Nutzung von **Lync** und **Skype for Business** sind lediglich die Felder „**Provider**“, „**Vorgangsdefinition**“ und „**Workflow**“ relevant.

Provider: Wählen Sie hier den Provider aus, mit dem Sie sich verbinden wollen.

Ein Provider ist eine Softwarekomponente, die Sie von einem Drittanbieter beziehen müssen. Das helpLine System kommuniziert über den Provider mit Ihrer TK-Anlage.



Abhängig von Ihrer Auswahl sind eventuell noch weitere Installationen und Einstellungen auf dem Server oder auf den Clients bzgl. der Telefonanlage notwendig.

Wenn helpLine Phone Smart in einem ClassicDesk-Client genutzt werden soll, muss auch die Telefonnummer des am ClassicDesk angemeldeten Domänenkontos bzw. des überwachten Apparats in der Registry des ClassicDesk-Clients eingetragen sein:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\PMCS\helpline\Features\helpline:

Telephony\helpline Telephony\config\phone =12345...

Andernfalls kommt es zu nachfolgender Fehlermeldung:



Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation der Hersteller der jeweiligen Provider-Software.

Hausinterne Telefonnummer benutzen:

Einige TK-Anlagen liefern bei einer hausinternen Kommunikation nur die Durchwahl einer Telefonnummer, andere liefern bei internen wie bei externen Telefonaten immer die vollständige Nummer.

Wenn Ihre TK-Anlage in jedem Fall vollständige Telefonnummern liefert, müssen Sie hier keine weiteren Angaben machen.

Liefert Ihre TK-Anlage bei einer internen Kommunikation „nur“ eine Durchwahl, können Sie durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens konfigurieren, dass bei einem internen Anruf auch die vollständige Nummer angezeigt wird. Wenn Sie die Option aktivieren, müssen Sie auch Angaben in den Feldern „**Länge der intern. Nummer**“ und „**Intern. Nummer**“ machen.

Beispiel:

Ist die Rufnummer ihrer TK-Anlage 0049228879111-0 (inkl. Ländercode) und wird für die interne Hauskommunikation eine dreistellige Durchwahl benutzt, dann tragen Sie in das Textfeld „**Länge der intern. Nr.**“ eine 3 und in das Feld „**Intern. Nummer**“ die Nummer 0049228879111 ein. Abhängig von Ihrer

Konfiguration

Telefonanlage ist es möglich, dass hier 0049228879111 oder 0228879111 eingetragen werden muss. In den meisten Fällen kann man sich beim einzugebenden Format danach richten, in welchem Format die Telefonnummern von Anrufern angezeigt werden.



Wenn mit internen Nummern gearbeitet wird, tragen Sie hier die TK-Anlagennummer OHNE Zentral-Null ein (also zum Beispiel 0049228879111). Die Durchwahlen bei den Mitarbeitern müssen dann komplett erfasst werden, also z.B. 0049228879111456.

- Länge der intern. Nr.:** Wenn Sie die Option „**Hausinterne Telefonnummer benutzen**“ aktiviert haben, geben Sie hier die Länge der hausinternen Durchwahl ein.
- Intern. Nummer:** Wenn Sie die Option „**Hausinterne Telefonnummer benutzen**“ aktiviert haben, geben Sie hier die Rufnummer der TK-Anlage in oben beschriebenem Format ein.
- Vorgangsdefinition:** Wird ein Anruf über helpLine angenommen, kann zu dem Anruf direkt ein Vorgang erstellt werden.
- Wählen Sie in diesem Feld den Vorgangstyp aus, der standardmäßig erstellt werden soll, d. h. dessen Vorgangsdialog geöffnet werden soll.
- Workflow:** Soll ein Workflow gestartet werden, aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben Sie im Feld „**Vorgangsdefinition**“ den Definitionsnamen (!) des Workflows ein.
- Consultate:** Diese Option wird nicht mehr unterstützt.

3.2 Registerkarte „Zeitüberschreitung“



Die Einstellungen, die Sie auf dieser Registerkarte machen können, sind nur bei Nutzung einer TAPI-Schnittstelle relevant.

Auf der Registerkarte „**Zeitüberschreitung**“ können Sie Einstellungen zu den Statusmeldungen vornehmen, die in ClassicDesk zu den einzelnen Agenten angezeigt werden können und über die festgestellt werden kann, welcher Agent beispielsweise gerade telefoniert oder verfügbar ist.

Der Hintergrund ist folgender: Alle an das System angemeldeten Clients senden in einer bestimmten Taktung ein Signal, um den Status des jeweiligen Agenten zu übermitteln. Wird nun aus technischen Gründen dieses Signal nicht mehr übermittelt, so bleibt der letzte angezeigte Status bestehen. Ein Agent, für den der letztmalige Status „angemeldet“ angezeigt wurde, der aus technischen Gründen aber nicht mehr am System angemeldet ist, bleibt weiterhin mit dem Status „angemeldet“ sichtbar.

Damit diese Fehlinformation im weiteren Verlauf keine Auswirkungen auf den Prozess hat, setzen Sie in den beiden Feldern eine obere Zeitgrenze.

- **Zeit in Sekunden, nach der der Status auf unbekannt gesetzt wird:**
Erfolgt innerhalb der hier eingegebenen Zeitspanne keine Signalübermittlung, wird der Status des entsprechenden Agenten auf „Unbekannt“ gesetzt. Eine Weiterleitung ist dennoch möglich.
- **Zeit in Sekunden, nach der der Agent abgemeldet wird:**
Erfolgt innerhalb der hier eingegebenen Zeitspanne keine Signalübermittlung, wird der Status des

Konfiguration

entsprechenden Agenten auf „Abgemeldet“ gesetzt. Eine Weiterleitung ist nun nicht mehr möglich. Sinnvollerweise sollte der hier eingetragene Wert über dem oben genannten liegen.

3.3 Registerkarte „Attribute“

Im Anruferkennungsdialog im ClassicDesk werden alle helpLine Personenobjekte aufgelistet, die der von Phone Smart ermittelten Telefonnummer des eingehenden Anrufs zugeordnet sind. Das Ermitteln dieser Personenobjekte geschieht über eine helpLine Objektsuche (s. Kapitel „**Formatierung von Telefonnummern**“).

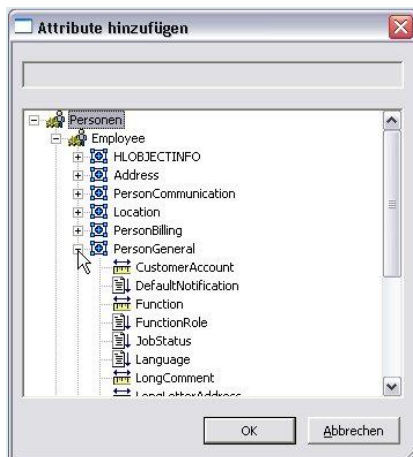
Die Anzeige der Personenobjekte im Anruferkennungsdialog kann auf der vorliegenden Registerkarte konfiguriert werden. Es können zwei Attribute der Person und zwei Attribute der der Person zugeordneten Organisationseinheit angezeigt werden. Über welche Assoziationen die der Person zugeordnete Organisationseinheit ermittelt wird, wird im Eigenschaftsdialog der Organisationen unter Metainformationen festgelegt (siehe nachfolgendes Unterkapitel).

- Öffnen Sie die Registerkarte „**Attribute**“.



Für die Konfiguration der im Folgenden angegebenen Attribute geben Sie den vollständigen Attributpfad (d. h. in der Form „ODE.Attribute“) direkt in das entsprechende Textfeld ein, oder Sie klicken auf die Schaltfläche rechts neben dem Eingabefeld und lassen sich die Objektstruktur anzeigen.

Konfiguration



Navigieren Sie jetzt zu dem Attribut und klicken Sie es an. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der Schaltfläche „**OK**“ oder verwerfen Sie Ihre Auswahl mit „**Abbrechen**“.

- **Person 1**
Erstes Attribut des Personenobjekts, das im Anrufererkennungs- und Weiterleiten-Dialog angezeigt wird.
- **Person 2**
Zweites Attribut des Personenobjektes, das im Anrufererkennungs- und Weiterleiten-Dialog angezeigt wird.
- **Organisationseinheit 1**
Erstes Attribut des Organisationseinheitenobjekts, das dem Personenobjekt zugeordnet ist, und im Anrufererkennungs- und Weiterleiten-Dialog angezeigt wird.
- **Organisationseinheit 2**
Zweites Attribut des Organisationseinheitenobjekts, das dem Personenobjekt zugeordnet ist, und im Anrufererkennungs- und Weiterleiten-Dialog angezeigt wird.
- **Rufnummer**
Attribut der Person, die dem Agenten zugeordnet wird. Unter diesem Attribut wird die hausinterne Telefonnummer des Agenten abgelegt.

3.4 Registerkarte „Telefonnummern“

Das Objektmodell von helpLine ist universell konzipiert. Aus diesem Grund bietet es keine speziellen Attribute für Telefonnummern an. Á priori ist deshalb nicht festgelegt, in welchen Attributen nach einer Telefonnummer gesucht werden soll.

- Öffnen Sie die Registerkarte „**Telefonnummern**“:

Konfiguration



Auf dieser Registerkarte konfigurieren Sie eine Liste von vollständigen Attributpfaden, in denen helpLine Phone Smart für die Anrufererkennung nach Telefonnummern sucht. Bei einem eingehenden Anruf wird auf diese Attribute eine helpLine Objektsuche abgesetzt und so nach den Personen gesucht, deren Telefonnummer mit der Nummer des Anrufers übereinstimmt. Diese Personen werden anschließend im Anrufererkennungsdialog angezeigt.

Sie können hier neue Telefonnummern-Attribute hinzufügen sowie bestehende Attribute entfernen.

3.4.1 Attribut hinzufügen

Zum Hinzufügen eines Attributs gehen Sie wie folgt vor:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Hinzufügen**“.
- Navigieren Sie jetzt zu dem Attribut und klicken Sie es an.
- Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der Schaltfläche „**OK**“.

3.4.2 Attribut entfernen

Zum Entfernen eines Attributs gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie in der Liste das zu löschende Attribut aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Entfernen**“.
- Bestätigen Sie ihre Konfiguration mit „**OK**“ oder „**Übernehmen**“.

3.4.3 Maximale Durchwahllänge

Kann unter der anrufenden Telefonnummer keine Person gefunden werden, bietet helpLine die Möglichkeit, durch sukzessive Verkürzung der Rufnummer mögliche (vorhandene) Nummern zu finden.

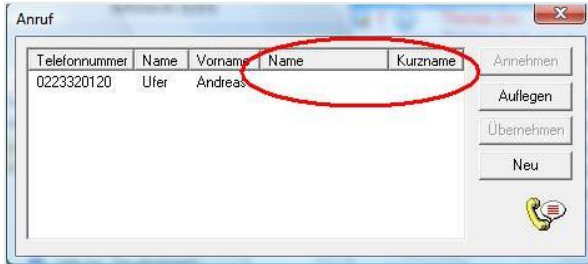
Bei einem eingehenden Anruf eines Kunden wird also die eingehende Telefonnummer „von hinten“ so lange abgeschnitten, bis ein Treffer möglich ist. Da dieses Vorgehen allerdings nur innerhalb der Durchwahlen Sinn macht, geben Sie hier die maximale Anzahl der Durchwahllänge ab, und somit die maximale Anzahl der Nummern, die abgeschnitten werden, um einen Treffer zu erhalten.

Konfiguration

3.5 Ermitteln der Organisationseinheit

Damit organisationsbezogene Attribute bei eingehenden Anrufen im Anruferdialog angezeigt werden können, müssen diese ausgewählt werden.

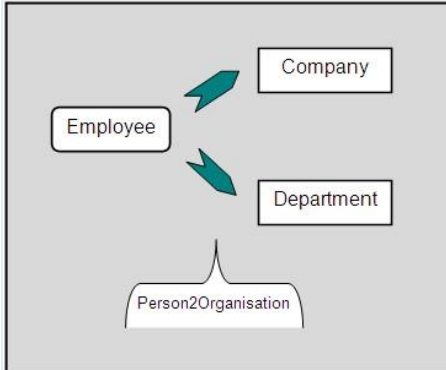
Darüber hinaus sind ab der helpLine Version 5.0 im helpLine Designer weitere Konfigurationen notwendig, damit die Angaben zur assoziierten Organisationseinheit des Anrufers korrekt dargestellt werden (siehe nachfolgende Abbildung bei fehlender Konfiguration).



Konfigurationen an dieser Stelle besitzen lediglich Relevanz für die Anzeige organisationsbezogener Attribute im Anruferfenster.

Beispiel 1 (ITIL 2a):

Es sollen Attribute von Company oder Department im Anruferfenster dargestellt werden. Der Mitarbeiter ist gleichzeitig beiden Organisationstypen (Firma und Abteilung) über die Assoziation Person2Organisation zugeordnet:

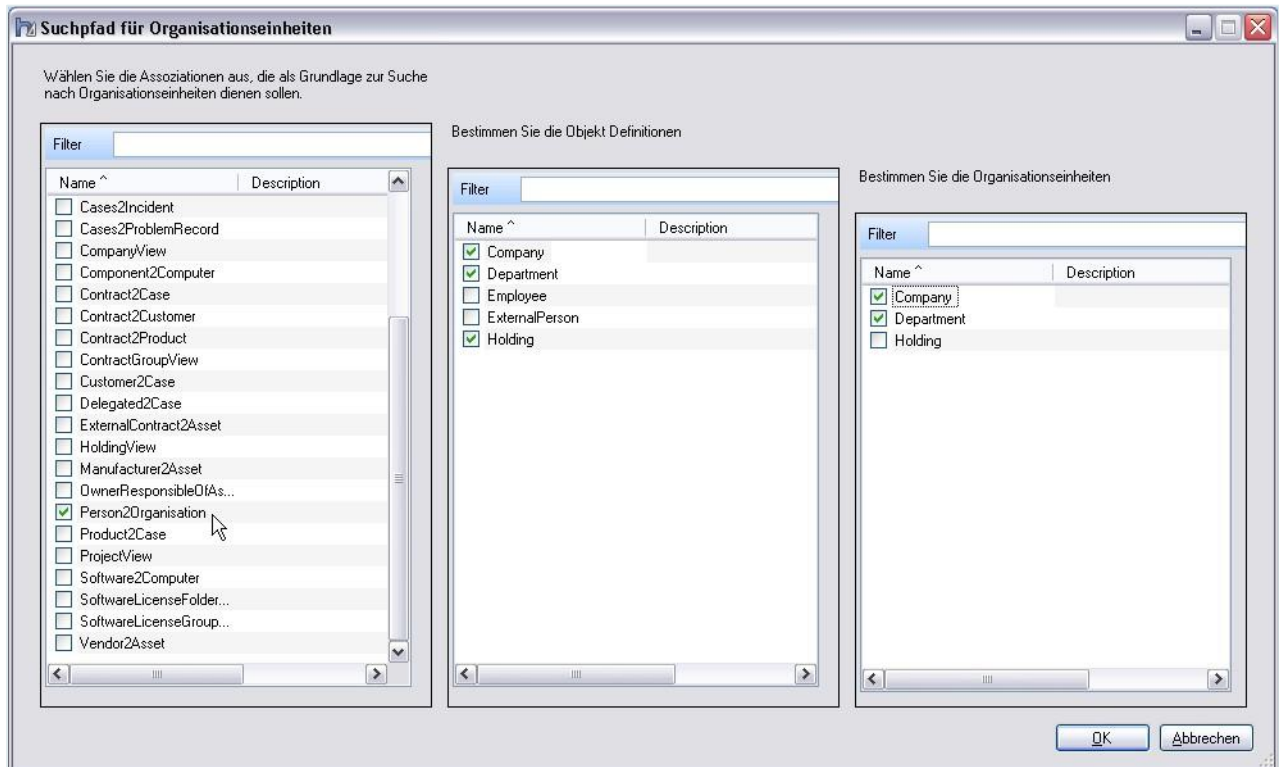


Öffnen Sie im helpLine Designer das Menü „**Einstellungen**“ und wählen die Option „**Suchpfad für Organisationseinheiten (CTI)**“:



Konfiguration

Nachfolgender Dialog wird geöffnet:



Im linken Bereich müssen in einem **ersten Schritt** zunächst die Assoziationen ausgewählt werden, die für die Ermittlung zugeordneter Organisationsobjekte zum Anfrager genutzt werden sollen.

Ausgangspunkt bei dieser Suche nach assoziierten Organisationsobjekten ist stets das Personenobjekt.

In diesem Beispiel wurde die Assoziation „Person2Organisation“ gewählt, die in den meisten Fällen ausreichende Ergebnisse (z. B. die zugeordnete Abteilung des Anrufers) liefert.

Im **zweiten Schritt** werden im mittleren Fensterbereich „**Bestimmen Sie die Objekt-Definitionen**“ die Objektdefinitionen ausgewählt, über die der Suchpfad nach der jeweils übergeordneten Organisationseinheit verlaufen soll.

Angeboten werden hier alle Objektdefinitionen vom Typ „Organisation“, die über die zuvor ausgewählten Assoziationen möglich sind, d. h. in Rolle A der jeweiligen Assoziation angeboten werden.

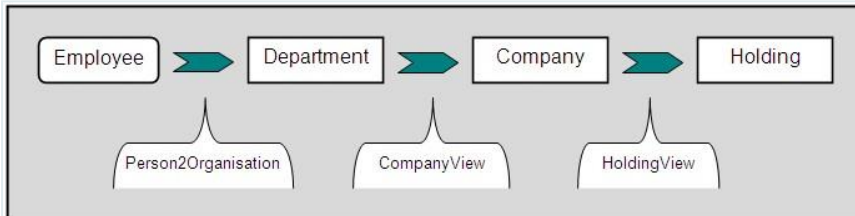
In einem **letzten Schritt** werden im rechten Fensterteil „**Bestimmen Sie die Organisationseinheiten**“ diejenigen Organisationsobjekte ausgewählt bzw. hinzugefügt werden, deren Attribute schließlich tatsächlich im Anfragerfenster angezeigt werden sollen.

Nun werden die Attribute der zuerst aufgefundenen Organisationseinheit dargestellt. Welche Organisationseinheit letztendlich zum Zuge kommt, bleibt in diesem Fall unbestimmt.

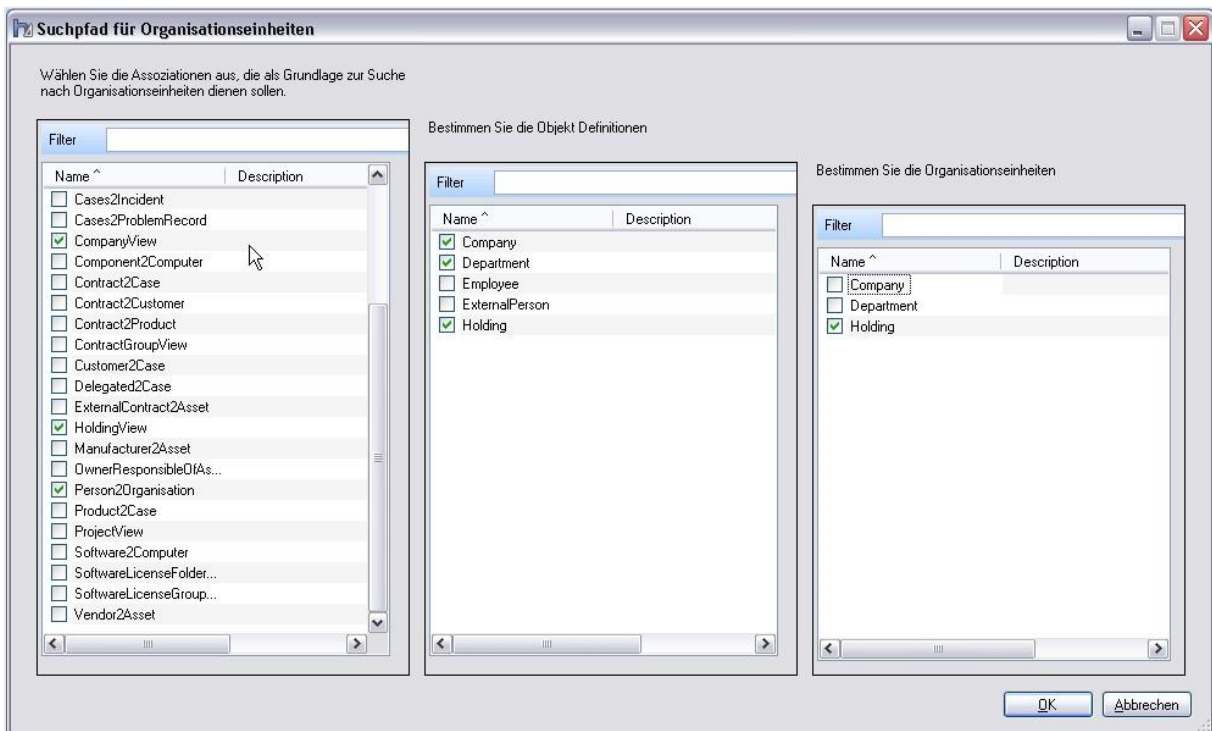
Konfiguration

Beispiel 2 (ITIL 2a):

Die dargestellten Attribute müssen sich nicht immer nur auf die direkt einem Personenobjekt assoziierte Organisationseinheit beziehen. In einer mehrschichtigen Organisationshierarchie können auch die Attribute der obersten Organisationseinheit zur Darstellung im Anruferfenster gebracht werden (z.B. Holding). In diesem Fall wird über die Assoziationen „Person2Organisation“, „CompanyView“ und „HoldingView“ die oberste Organisationseinheit ermittelt und ihre Attribute dargestellt.



Zur Umsetzung dieses Beispiels müssen im Assoziationen-Bereich zunächst alle drei genannten Assoziationen eingetragen werden.



Im mittleren Bereich sind die Organisationstypen „Department“, „Company“ und „Holding“ auszuwählen: In der rechten Auswahl schließlich die Holding auswählen.

Je länger jedoch der Weg zur gewünschten Organisationseinheit und je mehr Assoziationen dabei durchlaufen werden müssen, desto größer ist auch der Zeitbedarf. Die Ermittlung von Organisationsattributen über den hier zuletzt dargestellten Weg dauert daher deutlich länger als der direkte Weg zur zugeordneten Abteilung über die Assoziation „Person2Organisation“.

Sollte darüber hinaus der Mitarbeiter (Employee) aus Beispiel 2 über Person2Organisation auch direkt einer weiteren Holding zugeordnet sein, werden nur deren Attribute im Anruferfenster dargestellt, da sie zuerst ermittelt wurde. Sobald bei der Suche nach den Organisationsattributen eine passende Organisation (hier: Holding) gefunden wird, wird die Suche nicht mehr nach weiteren (übergeordneten) Objekten fortgesetzt.

4 Formatierung von Telefonnummern

In helpLine können Telefonnummern in beliebigen Attributen und in beliebiger Formatierung erfasst werden. Für helpLine Phone Smart müssen die Telefonnummern allerdings in formatierter Form vorliegen, da die Telefonnummern von der Telefonanlage in einem bestimmten Format geliefert werden. Wie die Telefonnummern formatiert werden müssen, kann je nach Telefonanlage unterschiedlich sein.

Die in helpLine gespeicherten Telefonnummern werden von Phone Smart im Wesentlichen für die Anrufererkennung benötigt. Dafür wird in helpLine eine allgemeine Objektsuche generiert. Sie soll Personen ermitteln, die die über die Telefonanlage an Phone Smart weitergegebene Telefonnummer besitzen. Das Ergebnis dieser Suche wird dann vom Phone Smart-Modul in der Liste der möglichen Anrufer angezeigt (Anrufererkennungsdialog). Liegen die Telefonnummern in helpLine nicht in dem von der Telefonanlage vorgegebenen Format vor, so kann helpLine Phone Smart sie nicht finden und somit die möglichen Anrufer nicht anzeigen.

Für die Ausführung einer allgemeinen Objektsuche in helpLine muss ein Personenattribut angelegt oder bestimmt werden, in dem die gesuchte – formatierte - Telefonnummer abgelegt ist. Dieses Attribut muss einer Datenbank-Spalte zugeordnet sein. Der Inhalt dieser Datenbank-Spalte und damit die Belegung des zugeordneten Attributs wird durch einen Datenbank-Trigger realisiert. Er generiert aus der zugehörigen unformatierten Telefonnummer die formatierte Telefonnummer und trägt sie in die entsprechende Spalte ein. Das Attribut, das für die Anrufererkennung genutzt wird, sollte in helpLine nicht sichtbar sein. Es sollte als versteckt markiert werden.

Um die Formatierung der Telefonnummern und die Anrufererkennung einzurichten, sind also folgende Schritte notwendig. (Wenn im Folgenden von Personen die Rede ist, so sind damit alle Objektdefinitionen vom Basisobjekttyp „Person“ gemeint, für die eine Anrufererkennung durchgeführt werden soll.):

- Erzeugen einer zusätzlichen Datenbankspalte vom Typ „Zeichenkette“ in der Tabelle, in der die unformatierte Telefonnummer der Person abgelegt wird.
- Erzeugen eines neuen Personenattributes vom Typ Zeichenkette.
- Zuordnen des neuen Personenattributes zur neuen Datenbankspalte in einer der Person zugeordneten Datenquelle.
- Einrichten eines Datenbank-Triggers, der bei Änderungen in der Spalte der unformatierten Telefonnummer die formatierte Telefonnummer generiert und sie in die neu erzeugte Spalte schreibt.
- Alle bisher erfassten Telefonnummern formatieren und in die neu erzeugte Spalte schreiben.

Formatierung von Telefonnummern

- Legen Sie für die Objektdefinition „Mitarbeiter“ im helpLine Administrator ein neues Bereichsattribut vom Typ Zeichenkette an. Nennen Sie dieses Attribut „PhoneNumberFmt“ und ordnen Sie es dem zusammengesetzten Attribut „PersonPhone_CA“ zu. Der vollständige Name für dieses Attribut ist somit „PersonCommunication.PersonPhone_CA.PhoneNumberFmt“. Aktivieren Sie für dieses Attribut das Kontrollkästchen „Verstecktes Attribut“.
- Öffnen Sie den Eigenschaften-Dialog der Datenquelle „EmployeePhone“ der Objektdefinition „Mitarbeiter“. Klicken Sie auf die Tabelle „emplphone“ und anschließend auf „Bearbeiten“. Im Eigenschaften-Dialog der Tabelle „emplphone“ öffnen Sie nun die Registerkarte „Spalten“. Klicken Sie auf die Spalte „fmtphone“ und anschließend auf „Bearbeiten“. Wählen Sie in dem Feld „Attributname“ das neu angelegte Attribut „PersonCommunication.PersonPhone_CA.PhoneNumberFmt“ aus. Aktivieren Sie die Option „Aktualisieren“ und schließen Sie den Dialog mit „OK“.
- Speichern Sie Ihre Änderungen im helpLine Administrator und starten Sie alle helpLine Dienste und COM+-Dienste neu.

5 Phone Smart-Einstellungen im ClassicDesk



Die nachfolgend gezeigten Einstellungen richten sich nach der von Ihnen eingesetzten Telefonanlage.

Die letzten Einstellungen für helpLine Phone Smart nehmen Sie im ClassicDesk vor.

- Öffnen Sie über die Navigationsleiste den Bereich „**Einstellungen**“
- Wechseln Sie zur Registerkarte „**Phone Smart**“.

Einstellungen

Optionen Konfigurationsnavigator Services & Produkte Vertrags-SLAs Lizenzen **Phone Smart** Design In

Phone Smart

helpLine Phone Smart aktivieren

Telefonnummer:

Gruppennummer:

TAPI-Treiber:

Profil:

Amtsvorwahl:

OCS-Server:

OCS-URI:

OCS-Mikrofon:

OCS-Kopfhörer:

Vorgang automatisch anlegen

Beim Schließen eines Vorgangs fragen, ob ein laufendes Gespräch beendet werden soll

Hier können Sie in den folgenden Feldern folgende Angaben machen:

helpLine Phone Smart aktivieren:

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Phone Smart zu aktivieren.

Telefonnummer:

Geben Sie hier die überwachte Telefonnummer des Arbeitsplatzrechners ein, über die ein- oder ausgehende Anrufe abgewickelt werden sollen. Die überwachte Nummer besteht i. d. R. aus einer drei- oder vierstelligen Nummer, die über die Telefonanlage intern verwaltet wird.

Gruppennummer:

Falls eingerichtet, können Sie hier eine Teamnummer eintragen, damit es bei einem eingehenden Anruf an mehreren Arbeitsplätzen klingelt.

TAPI-Treiber:

Hier können Sie den Treiber zur Anmeldung an die Telefonanlage auswählen, wenn die Anbindung von Phone Smart nicht über Cycos MRS erfolgt.

Phone Smart-Einstellungen im ClassicDesk

Ist hier ein vorhandener TAPI-Provider eingetragen, erscheint die beim Programmstart obligatorische Abfrage nach dem zu nutzenden TAPI-Provider nicht mehr.

Profil:

Tragen Sie hier das MRS-Profil ein, wenn Sie eine MRS-Anbindung verwenden.

Tragen Sie hier nichts ein, wird das Standard-Profil des MRS Service Providers genutzt.

Um Phone Smart mit einem MRS-Server nutzen zu können, müssen die MRS-Clients TrayPhone bzw. (ab MRS 7) Cyphone auf dem betreffenden Arbeitsplatz installiert sein.

OCS- Server/URI/Mikrofon/Kopfhörer:

Machen Sie hier die benötigten Angaben, wenn Sie OCS als Telefonie-Komponente verwenden. Diese werden sodann in der Registry gespeichert.

Vorgang automatisch anlegen:

Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens können Sie festlegen, dass automatisch ein Vorgang mit den bereits eingetragenen Daten des Anrufers erstellt und geöffnet wird, sobald das Gespräch angenommen wird.

Diese Konfiguration ist besonders für Agenten sinnvoll, die täglich eine Vielzahl von Anrufen entgegennehmen.

5.1 Anzeige des Agentenstatus in ClassicDesk

Wenn Sie eine Anbindung an Lync oder Skype for Business verwenden, wird in der ClassicDesk Navigationsleiste im Agentenprofil der Status des angemeldeten Agenten aus dieser Anwendung angezeigt.

