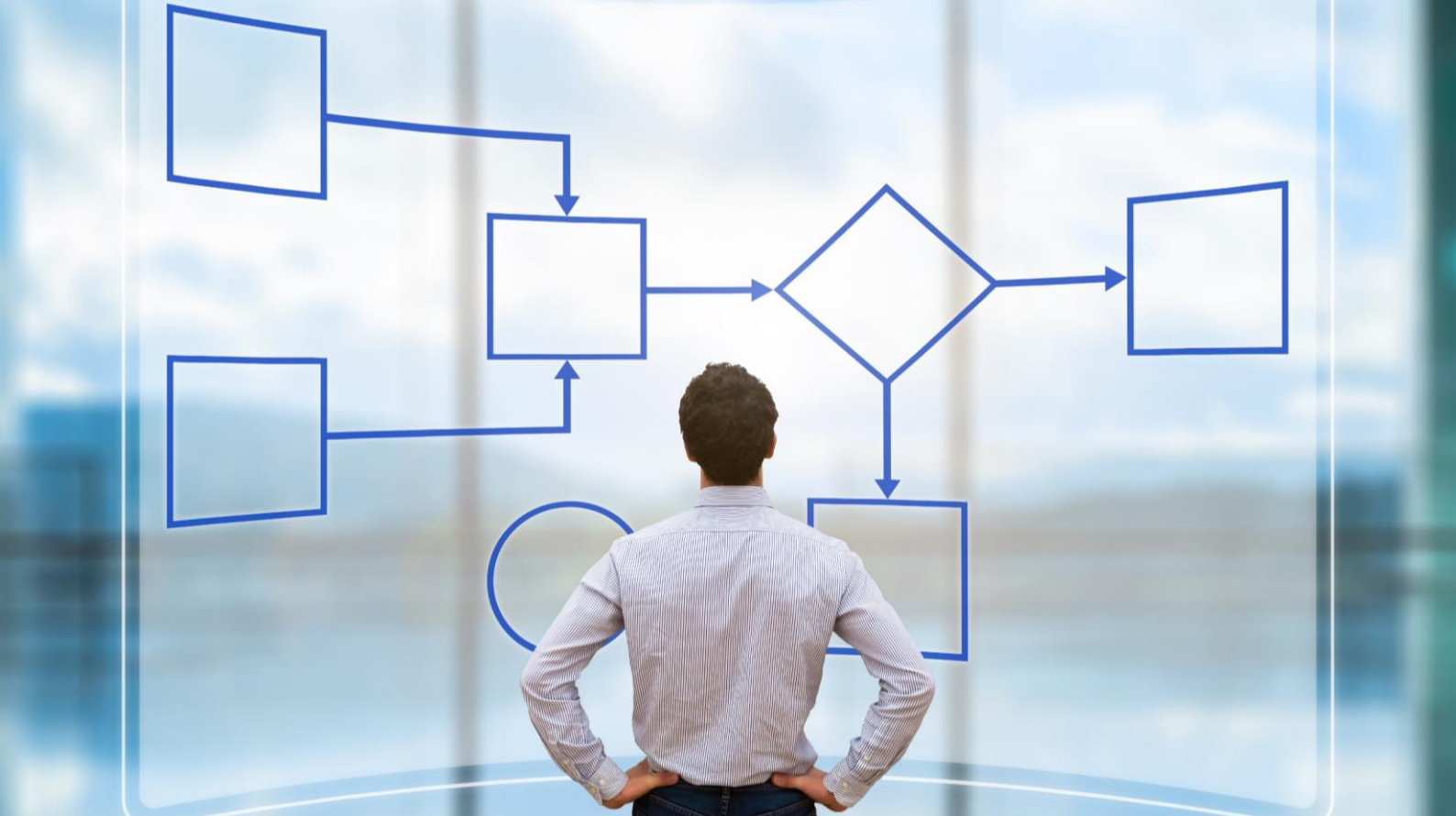




Alcatel-Lucent Enterprise Connect powered by AKIO Administration

Benutzerhandbuch

8AL91314DEAAed12

Inhaltsverzeichnis

1	Willkommen bei ALE Connect.....	10
1.1	Mindest-Systemanforderungen.....	11
1.2	Lizenzen und Medien	13
1.3	Verbinden mit ALE Connect	14
1.3.1	Anmelden	14
1.3.2	Abmelden	15
1.4	Ihre Bedienoberfläche.....	16
1.4.1	Kopfleiste	17
1.4.2	Hauptmenüs	17
1.4.3	Arbeitsbereich.....	19
1.5	Grundlegende Aktionen	20
1.5.1	Element suchen	20
1.5.2	Element erstellen.....	21
1.5.3	Element anzeigen.....	21
1.5.4	Element ändern	22
1.5.5	Element löschen	23
1.6	Eingaberegeln	24
1.6.1	Gute Praxis	24
1.6.2	Formatvorgaben.....	24
2	Organisation des Contact Centers.....	25
2.1	Mandanten	26
2.1.1	Gesamtansicht	26
2.1.2	Eigenschaften eines Mandanten ansehen.....	27
2.1.3	Lizenz eines Mandanten verwalten.....	28
2.2	Kundenbereiche	29
2.2.1	Gesamtansicht	29
2.2.2	Kundenbereich erstellen.....	30
2.2.3	Eigenschaften eines Kundenbereichs ansehen.....	31
2.2.4	Zugeordnete Elemente einrichten.....	32
2.2.5	Kundenbereich ändern	33
2.2.6	Kundenbereich löschen	33
2.3	Warteschlangen	34
2.3.1	Gesamtansicht	34
2.3.2	Warteschlange des Mediums E-Mail erstellen.....	35
2.3.3	Warteschlange des Mediums Chat erstellen	38
2.3.4	Warteschlange des Mediums Facebook Messenger erstellen	40
2.3.5	Warteschlange des Mediums Twitter erstellen	42
2.3.6	Zugeordnete Elemente einrichten.....	45
2.3.7	Warteschlange ändern	46
2.3.8	Warteschlange löschen.....	47
2.4	Zugeordnete Elemente	48
2.4.1	Alarmschwellen	48

2.4.2	Klassifizierungskriterien	51
2.4.3	Benutzer, die eine Warteschlange abonniert haben	54
2.4.4	Abwehr-Nachrichten	55
2.4.5	Hinhalte-Nachrichten	59
2.4.6	Geschäftszeitenkalender	63
2.4.7	HTML-Vorlagen	66
2.4.8	Einleitende und Schlussformeln	71
2.4.9	Fairness-Regeln (ohne Medium Voice)	74
2.4.10	Empfangsbestätigungen	76
2.5	<i>Kompetenzen</i>	79
2.5.1	Gesamtansicht	79
2.5.2	Kompetenzgruppen verwalten	80
2.5.3	Kompetenz erstellen	81
2.5.4	Kompetenz ändern	81
2.5.5	Kompetenz löschen	82
2.6	<i>Echtzeit-Warteschlangen</i>	83
2.6.1	Gesamtansicht	83
2.6.2	Echtzeit-Warteschlange Chat erstellen	84
2.6.3	Abonnierte Benutzergruppen ansehen	86
2.6.4	Echtzeit-Warteschlange ändern	86
2.6.5	Echtzeit-Warteschlange löschen	86
2.7	<i>Adressbuch</i>	87
2.7.1	Ansicht in der Agenten-Oberfläche	87
2.7.2	Gesamtansicht	87
2.7.3	Empfänger erstellen	88
2.7.4	Empfänger ändern	88
2.7.5	Empfänger löschen	89
2.7.6	Empfänger importieren	89
2.7.7	Weiterleitungsoptionen für einen Empfänger festlegen	90
2.8	<i>Nummerierungspläne</i>	91
2.8.1	Was ist einzurichten?	91
2.8.2	Konfigurationsschritte	91
2.8.3	Gesamtansicht	92
2.8.4	Nummerierungsplan erstellen	92
2.8.5	Regeln eines Nummerierungsplans	93
2.8.6	Nummerierungsplan testen	98
2.8.7	Nummerierungsplan ändern	98
2.8.8	Nummerierungsplan löschen	98
2.9	<i>Parameter für Statistikberichte</i>	99
2.9.1	Gesamtansicht	99
2.9.2	Parameter ändern	100
2.9.3	Beispiel einer Änderung	101
2.9.4	Eigenschaften eines Parameters ansehen	102
3	<i>Routing von Interaktionen</i>	103
3.1	<i>Geschäftsregeln</i>	104

3.1.1	Gesamtansicht	104
3.1.2	Ausgangspunkt Startbildschirm	104
3.1.3	Geschäftsregeln filtern	105
3.1.4	Geschäftsregel erstellen	106
3.1.5	Auslöse-Bedingungen	107
3.1.6	Ausführbare Aktionen	112
3.1.7	Geschäftsregel aktivieren	116
3.1.8	Geschäftsregel ändern	116
3.1.9	Geschäftsregel duplizieren	116
3.1.10	Geschäftsregel deaktivieren	116
3.1.11	Geschäftsregel löschen	117
3.1.12	Geschäftsregeln anordnen	117
3.1.13	Geschäftsregeln exportieren	117
3.2	<i>Routingregeln</i>	118
3.2.1	Gesamtansicht	118
3.2.2	Ausgangspunkt Startbildschirm	118
3.2.3	Routingregeln filtern	119
3.2.4	Routingregel erstellen	120
3.2.5	Auslöse-Bedingungen	121
3.2.6	Wertelisten	126
3.2.7	Ausführbare Aktionen	129
3.2.8	Routingregel aktivieren	132
3.2.9	Routingregel ändern	132
3.2.10	Routingregel duplizieren	132
3.2.11	Routingregel deaktivieren	132
3.2.12	Routingregel löschen	133
3.2.13	Routingregeln anordnen	133
3.2.14	Routingregeln exportieren	133
3.3	<i>Skripte</i>	134
3.3.1	Skript erstellen	134
3.3.2	Skript ändern	135
3.3.3	Skript löschen	135
4	Wissensdatenbank	136
4.1	<i>Musterantworten</i>	137
4.1.1	Gesamtansicht	138
4.1.2	Musterantworten einordnen	139
4.1.3	Musterantwort „Antwort“ erstellen	145
4.1.4	Musterantwort „Nachricht“ erstellen	147
4.1.5	Seriendruckfelder verwenden	148
4.1.6	Musterantworten suchen	150
4.1.7	Liste der Musterantworten anzeigen	151
4.1.8	Musterantwort ändern	151
4.1.9	Musterantwort kopieren und einfügen	152
4.1.10	Musterantwort ausschneiden und einfügen	153
4.1.11	Musterantwort löschen	153

4.1.12	Musterantworten exportieren.....	154
4.2	<i>Anhänge</i>	155
4.2.1	Gesamtansicht	155
4.2.2	Einschränkungen in der Agenten-Oberfläche	155
4.2.3	Anhang hinzufügen	155
4.2.4	Anhang ändern	156
4.2.5	Anhang löschen.....	156
4.3	<i>Schlagwörter</i>	157
4.3.1	Gesamtansicht	157
4.3.2	Schlagwort erstellen	157
4.3.3	Schlagwort ändern.....	157
4.3.4	Schlagwort löschen	158
4.4	<i>Vorschläge</i>	159
4.4.1	Gesamtansicht	159
4.4.2	Vorschlag veröffentlichen	160
4.4.3	Vorschlag ablehnen.....	160
4.5	<i>Verwaltung der KI-Engine</i>	161
4.5.1	Indexierungsparameter ansehen.....	161
4.5.2	Indexierungszeiten der vorherigen Nacht überprüfen	162
4.5.3	Musterantworten analysieren	162
5	<i>Benutzer</i>	163
5.1	<i>Benutzer</i>	164
5.1.1	Gesamtansicht	164
5.1.2	Durch Provisionierung erstellte Benutzer	165
5.1.3	Benutzer anlegen	165
5.1.4	API-Benutzer anlegen	172
5.1.5	Einem Benutzer ein Fachprofil zuordnen.....	174
5.1.6	Benutzer ändern	174
5.1.7	Benutzer löschen	174
5.2	<i>Benutzerformular</i>	175
5.2.1	Gesamtansicht	175
5.2.2	Benutzerfeld erstellen	176
5.2.3	Werte zu einem Feld hinzufügen	177
5.2.4	Benutzerfeld ändern	177
5.2.5	Benutzerfeld löschen.....	177
5.3	<i>Status der Benutzer</i>	178
5.3.1	Gesamtansicht	178
5.3.2	Status zur Anzeige der Verfügbarkeit.....	179
5.4	<i>Fachprofile</i>	180
5.4.1	Koordinator	180
5.4.2	Supervisor.....	182
5.4.3	Agent	185
5.5	<i>Bearbeitungsprofile</i>	186
5.5.1	Gesamtansicht	186

5.5.2	Bearbeitungsprofil erstellen	187
5.5.3	Benutzern ein Profil zuweisen	190
5.5.4	Bearbeitungsprofil ändern	191
5.5.5	Bearbeitungsprofil löschen	191
5.6	<i>Echtzeit-Profile und Status-Zuweisung an Agenten</i>	192
5.6.1	Echtzeitprofil erstellen	192
5.6.2	Echtzeitprofil ändern	193
5.6.3	Echtzeitprofil löschen	193
5.7	<i>Bearbeitungsprofile CHAT</i>	194
5.7.1	Gesamtansicht	194
5.7.2	Chat-Bearbeitungsprofil erstellen	195
5.7.3	Benutzern ein Profil zuweisen	196
5.7.4	Chat-Bearbeitungsprofil ändern	197
5.7.5	Chat-Bearbeitungsprofil löschen	197
5.8	<i>Benutzergruppen</i>	198
5.8.1	Gesamtansicht	198
5.8.2	Die Gruppe DEFAULTUSERGROUP	199
5.8.3	Gruppe erstellen	199
5.8.4	Gruppe ändern	211
5.8.5	Gruppe löschen	211
5.9	<i>Standard-Umleitungsprofil</i>	212
6	<i>Kontakte</i>	215
6.1	<i>Formulare für Kontakt-Datensätze</i>	215
6.1.1	Gesamtansicht	216
6.1.2	Feld zum Kontakt-Datensatz hinzufügen	217
6.1.3	Zum Formular hinzugefügtes Feld einrichten	217
6.1.4	Daten aus strukturierter E-Mail in Kontakt-Datensatz einbetten	218
6.2	<i>Formulare</i>	219
6.2.1	Gesamtansicht	219
6.2.2	Formular ändern	220
6.2.3	Vorschau des Formulars ansehen	220
6.2.4	Extrahierte Daten exportieren	221
6.3	<i>Formular-Editor</i>	222
6.3.1	Formulartyp	222
6.3.2	Von ALE Connect bereitgestellte Formulare	223
6.3.3	Gesamtansicht	224
6.3.4	Formular erstellen	224
6.3.5	Formular ändern	225
6.3.6	Formular veröffentlichen	227
6.3.7	Formular löschen	227
6.4	<i>Kontakte importieren</i>	228
6.4.1	Vorbereitung der zum Import vorgesehenen Datei	228
6.4.2	Gesamtansicht	230
6.4.3	Neue Datei importieren	231

6.4.4	Import starten.....	235
6.4.5	Import ändern	235
6.4.6	Import löschen	235
6.4.7	Vollständigen Fehlerbericht herunterladen.....	236
7	Lizenz	237
7.1	<i>ALE Connect-Lizenz</i>	237
7.1.1	Gesamtansicht	237
7.1.2	Eigenschaften einer Lizenz ansehen	238
7.2	<i>Verbrauchsüberwachung</i>	239
7.3	<i>Eingeloggte Benutzer</i>	240
7.3.1	Wer ist in ALE Connect eingeloggt?	240
7.3.2	Benutzer trennen	240
7.3.3	Verbrauch eines Benutzers verfolgen	241
7.4	<i>API-Authentifizierungs-Token</i>	242
7.4.1	Gesamtansicht	242
7.4.2	Token für das Widget erstellen	243
7.4.3	Token für APIs erstellen	244
7.4.4	Erlaubte URLs für einen Token festlegen	245
7.4.5	Token ändern.....	246
7.4.6	Token löschen	246
8	Widgets	247
8.1	<i>Hilfe bei den Einstellungen von Widgets</i>	248
8.1.1	Voraussetzung	248
8.1.2	Notwendige Schritte.....	248
8.2	<i>Verhaltensregeln</i>	251
8.2.1	Gesamtansicht	251
8.2.2	Verhaltensregel erstellen.....	252
8.2.3	Verhaltensregel ändern	254
8.2.4	Verhaltensregel löschen	254
8.2.5	Verhaltensregel aktivieren	255
8.2.6	Verhaltensregel deaktivieren	255
8.2.7	Verhaltensregeln anordnen.....	256
8.3	<i>Kalender</i>	257
8.3.1	Gesamtansicht	257
8.3.2	Präsentationskalender erstellen	258
8.3.3	Öffnungs- und Schließzeiten	259
8.3.4	Kalender einsehen	262
8.4	<i>Zuordnung Kontakt</i>	263
8.4.1	Wie funktioniert das?.....	263
8.4.2	Tipps für Ihre Auswahl	263
8.4.3	Vorgehensweise	264

9	ALE.....	265
9.1	O2G-Verbindung.....	266
9.1.1	Verbindung zu O2G einrichten	266
9.1.2	Status der Verbindung zu O2G ansehen	268
9.1.3	Trennung der Verbindung erzwingen	269
9.1.4	Was passiert, wenn die O2G-Verbindung unterbrochen wird?.....	269
9.1.5	Authentifizierungs-Token erneuern	270
9.1.6	Gültigkeit eines Authentifizierungs-Tokens prüfen	270
9.2	Synchronisierung	271
9.2.1	Voraussetzung	271
9.2.2	Wann soll eine Provisionierung erfolgen?	271
9.2.3	Durch Provisionierung erzeugte Daten.....	272
9.2.4	Provisionierung starten	273
9.2.5	Ausführungsstatus einer Provisionierung ansehen	274
9.2.6	Ausführungsbericht herunterladen	275
9.3	Komponenten-Logs.....	276
10	Weitere Hilfe.....	277
10.1	Glossar.....	277
10.2	Häufig gestellte Fragen (FAQ)	282
10.2.1	Benutzerkonten	282
10.2.2	Statistische Berichte	283
10.2.3	Fälle	284
10.2.4	E-Mail.....	285
10.2.5	Chat.....	286

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: <https://www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht>. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen.

© Copyright 2023 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Historie

Softwareversion	Datum	Autor	Thema
7.30	28/07/2023	AKIO	Keine Aktualisierung
7.29	26/05/2023	AKIO	Endgültiges Löschen von externen Benutzern und externen Benutzergruppen
7.28	24/03/2023	AKIO	Automatische Antworten unterdrücken
7.27	13/01/2023	AKIO	Keine Aktualisierung
7.26	18/11/2022	AKIO	Keine Aktualisierung

1 Willkommen bei ALE Connect

ALE Connect ist eine **Anwendung für das Kundenbeziehungsmanagement**, in der alle Interaktionskanäle (Telefon, E-Mail, Web-Chat, soziale Netzwerke) zusammenlaufen. Die Anwendung optimiert deren Abwicklung, sowohl im Hinblick auf die Qualität der jeweiligen Antwort als auch auf das Volumen. Das vorliegende **Dokument** stellt die **Administrator-Funktionen** von ALE Connect für alle Medien vor, die über die Plattform verwaltet werden. Darüber können Sie die Software einrichten und sie entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens betreiben.

Eine einzige Plattform für alle Medien

ALE Connect stellt – über eine einzige Bedienoberfläche – alle Kommunikationsvorgänge in den verschiedenen Medien wie **Telefon**, **E-Mail**, Unterhaltungen über **Facebook Messenger** oder auch **Chats** bereit. Für jeden Kontakt generiert ALE Connect einen Datensatz, der aus vorhandenen Fällen extrahierte Informationen zentral erfasst und die Historie des Austauschs mit dem betreffenden Kontakt zusammenstellt.

Strukturiertes Arbeiten

ALE Connect basiert auf **Kundenbereichen**, die jeweils eine oder mehrere **Warteschlangen** für die Interaktionen eines Mediums enthalten.

Die **Agenten werden in Gruppen eingeteilt** und erhalten je nach ihren **Kompetenzen** Rechte für diese Warteschlangen. Alle Agenten in derselben Gruppe haben also die gleichen Rechte, den gleichen Zugriff auf die Funktionen der Anwendung, die gleiche Oberfläche und die gleichen Fälle zur Bearbeitung. Die Zuweisung von Rechten an Warteschlangen und Kompetenzen liegt in der Verantwortung des Koordinators oder Supervisors. Diese Einstellung wird in der Administrator-Oberfläche der Software vorgenommen.

Es ist daher sehr einfach, Aktivitäten nach betrieblichen, buchhalterischen und sonstigen Erfordernissen zu unterteilen, oder auch nicht.

Verfolgen Sie die Vorgänge im laufenden Betrieb oder zeitversetzt mit

ALE Connect bietet spezielle Funktionen für **Supervisoren**, die Agenten-Gruppen leiten. So lässt sich die Aktivität steuern, während die Agenten gleichzeitig von den Supervisoren in ihrer Arbeit betreut und beaufsichtigt werden (Näheres finden Sie im entsprechenden *Handbuch für Supervisoren*).

Zu diesem Zweck stellt die Software eine **Dashboarding-Anwendung** zur Überwachung der Aktivitäten in Echtzeit sowie ein integriertes **Berichtsmodul** zur Verfügung. Letztere bietet Ihnen Standardberichte mit der Möglichkeit, auch eigene Berichte zu erstellen, die in Echtzeit veröffentlicht oder offline per E-Mail verschickt werden.

1.1 Mindest-Systemanforderungen

Für eine optimale Nutzung müssen für ALE Connect die folgenden Konfigurationskriterien erfüllt sein.

Kompatible Browser

Ihr Browser muss das SSL-Protokoll, die Verwendung der Websocket-API und die Ausführung von JavaScript unterstützen und Cookies akzeptieren. Jeder Browser, der nachstehend nicht aufgeführt ist, ist nicht mit ALE Connect kompatibel.



Mozilla Firefox 102 ESR Empfohlen

Die Einstellungen für temporäre Internetdateien sind wie folgt zu konfigurieren: Geben Sie [about:config](#) in die Adresszeile des Browsers ein. Die Liste der Firefox-Einstellungen wird angezeigt. Prüfen Sie dann, ob die Option [browser.cache.disk.enable](#) auf "true" gesetzt ist.



Google Chrome Aktuelle Version



Microsoft Edge Aktuelle Version

Bildschirmauflösung

- 1920 x 1080 - empfohlen für einen großen Bildschirm
- 1280 x 1024 - unterstützte Mindestauflösung

Speicher

- Aktuelle Desktop-PCs mit 2 GB RAM
- Mindestanforderung für die Arbeit nur mit ALE Connect ohne Tools von Drittanbietern

Netzwerk

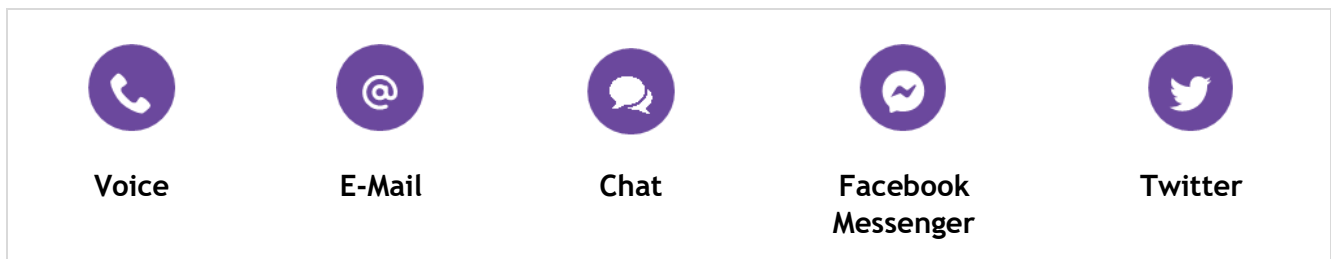
- Für einen optimalen Betrieb wird eine **direkte Kommunikation** zwischen dem Browser und den ALE Connect-Webdiensten in der Cloud empfohlen. Stellen Sie daher sicher, dass keine Komponente diese Kommunikation stören kann (z. B. Antivirus, Proxy usw.).
- Zwischen dem Computer des Benutzers und den ALE Connect-Webdiensten ist eine Kommunikation über den **TCP-Port 443** (Standard) erforderlich.

Empfehlungen

- Es wurden einige Einschränkungen in Bezug auf die **Verwendung der Tastatur** oder der **Browserfunktionen** festgestellt.
- Es wird dringend davon abgeraten, die folgenden Tasten oder Funktionen zu verwenden, während der Agent in ALE Connect arbeitet: die **Zurück-Taste** des Browsers, die **Backspace-Taste**, **F5**, **Enter** oder die **Leertaste** (ausgenommen bei manueller Eingabe in ein Feld).

1.2 Lizenzen und Medien

ALE Connect verwaltet die nachstehenden Interaktionskanäle über eine einzige, einheitliche Oberfläche.



Die Nutzung der Lizenz basiert auf den beiden Posten des ALE Connect-Angebots:

- Die **Positionen (Connected Agent)** sind die Anzahl der Benutzer, die gleichzeitig in ALE Connect eingeloggt sind. Die Positionen sind in zwei Pools aufgeteilt: Ein Pool ist VIP-Benutzern (Koordinatoren oder Supervisoren) vorbehalten, der andere ist für alle da. Für jeden erworbenen „Connected Agent“-Posten wird systematisch ein Token in der ALE Connect-Lizenz bereitgestellt. Dieser Token entspricht der Nutzung des Mediums Voice. Die ALE Connect-Lizenz wird kostenlos um eine zusätzliche Position erweitert, damit sich ein Koordinator auf der Web-Konfigurationsoberfläche einloggen kann.
- Die **Token (Interaction Channel)** stellen die Anzahl der Medien dar, auf die ein Benutzer Schreibzugriff hat. Sie sind nach Kundenbereichen und anschließend jeweils in zwei Pools, einen VIP-Benutzern vorbehaltenen und einen Pool für alle, aufgeteilt.
Beispiel: ein Agent mit Lese-/Schreibrechten für 1 oder mehrere Voice-Warteschlangen und für 1 oder mehrere E-Mail-Warteschlangen. Bei der Anmeldung verbraucht der Agent 1 Position und 2 Token. Die Anzahl der in der ALE Connect-Lizenz verfügbaren Token ergibt sich aus der Summe der Posten „Connected Agent“ und „Interaction Channel“.

Achtung: Je nachdem, für welches Angebot Sie sich entschieden haben, sind einige der in dieser Dokumentation beschriebenen Funktionen auf Ihrer Oberfläche möglicherweise nicht verfügbar. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn das Abonnement nur den Posten „Connected Agent“ umfasst. In diesem Fall ist nur das Medium Voice verfügbar.

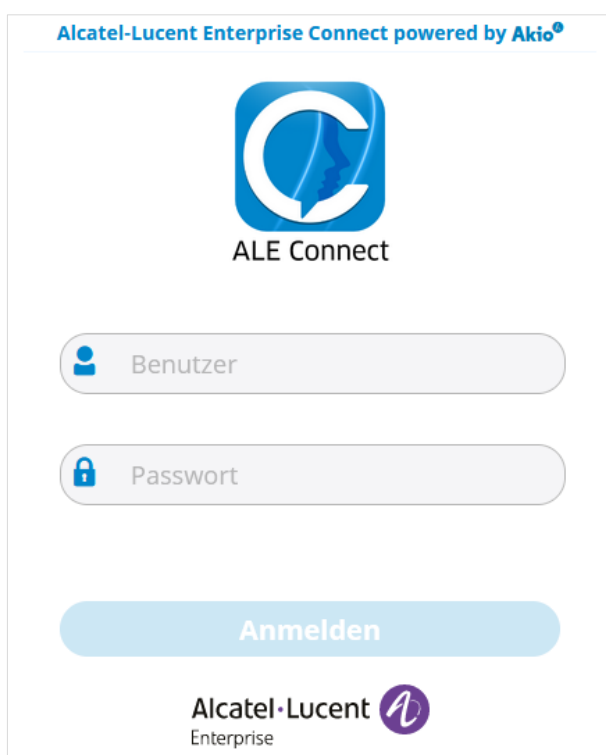
1.3 Verbinden mit ALE Connect

Das Verbinden mit der Software ist zwingend erforderlich. Durch den Anmeldevorgang bestimmen sich Ihre Zugriffsrechte entsprechend Ihrem Profil. Verbindungsfehler werden erkannt und eine Meldung informiert Sie, wenn das Login und/oder das Passwort falsch sein sollten.

1.3.1 Anmelden

1. Geben Sie **die URL des Mandanten**, den Sie konfigurieren möchten, in den **Browser** Ihrer Arbeitsstation ein.

Die Anmeldeseite wird angezeigt:



2. Geben Sie den **Benutzer-Login** und das **Passwort** ein, die Ihnen zugewiesen wurden.

Achtung: Diese Felder unterscheiden zwischen Groß- und Kleinschreibung.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter**: Die Administrator-Oberfläche erscheint.

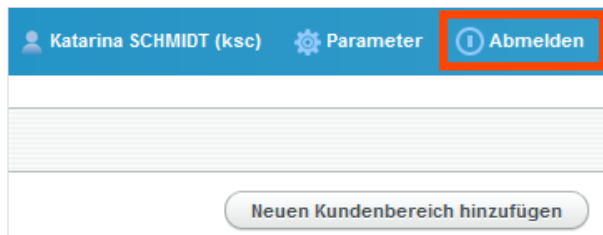
Auf welche Funktionen Sie Zugriff haben, hängt von Ihrem Profil ab.

1.3.2 Abmelden

Sie müssen sich ordnungsgemäß abmelden, wenn Ihre Session beendet ist. Wenn Sie am Vortag vergessen haben, sich abzumelden, holen Sie dies am nächsten Morgen bei Arbeitsbeginn nach, bevor Sie eine neue Session starten. Das Schließen des Webbrowsers ist nicht gleichbedeutend mit dem Trennen der Verbindung.

1.3.2.1 Manuell

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abmelden** in der rechten oberen Ecke der Anwendung.



2. Sie sind nun abgemeldet.

1.3.2.2 Automatisch

ALE Connect kann die Verbindung automatisch trennen:

- nach einer bestimmten, vom Administrator festgelegten **Zeit der Inaktivität**. Ihre Session ist dann abgelaufen.
- wenn sich ein Benutzer **unter Ihrer Identität anmeldet**. Es ist nur eine gleichzeitige Verbindung pro Benutzer erlaubt.
- wenn Sie von einem Administrator oder einem anderen Koordinator **bewusst getrennt** werden.
- wenn Ihnen von einem Administrator oder einem anderen Koordinator **Ihre Koordinatorrolle entzogen wird**.
- wenn Ihnen von einem Administrator oder einem Koordinator **Ihre Supervisorrolle entzogen wird**.

1.4 Ihre Bedienoberfläche

Die Administrator-Oberfläche stellt sich – im Sinne bestmöglicher Übersichtlichkeit – als bewusst nüchterne Arbeitsumgebung dar. Für ein einheitliches Benutzererlebnis ist der Großteil der Bildschirme nach dem immer gleichen Muster aufgebaut. Die Oberfläche ist wie folgt aufgebaut:

The screenshot shows the ALE Connect Administration interface. The top header (Kopfleiste) includes the ALE Connect logo, the user name 'Katarina SCHMIDT (ksc)', and links for 'Parameter' and 'Abmelden'. The left sidebar (Hauptmenüs) contains a tree view of administration categories: Mandanten, Kundenbereiche, Kompetenzen, Echtzeit-Warteschlangen, Benutzer, Benutzergruppen, Kontakte, Rufnummern, Sprach-Szenarien, API Authentifizierungs-Token, Parameter für Statistikberichte, Koordinatoren, Administratoren, and Lizenz. The main content area (Arbeitsbereich) displays a table of results for 'Mandant: DOKUMENTATION'. The table has columns for ID, Name, Standard-Kompetenz, Geändert am, Durch, and Aktionen. The first row shows ID 4, Name DOKUMENTATION, Standard-Kompetenz Verkauf, Geändert am 15/04/2022 10:16:08, Durch Katarina SCHMIDT, and an 'Ansehen' action. Below the table, there is a section for 'Eigenschaften' (Properties) with tabs for 'Zugeordnete Elemente' and 'Lizenz'. The 'Allgemeines' tab is active, showing fields for 'Eindeutiger Bezeichner', 'Name', 'Beschreibung', 'Server-Name', 'Name des Call-Centers', 'Erstellt von', and 'Erstellt am'.

- 1 Kopfleiste
- 2 Hauptmenüs
- 3 Arbeitsbereich

1.4.1 Kopfleiste

Die Kopfleiste befindet sich am oberen Rand der Bedienoberfläche und wird dauerhaft angezeigt:



Rechts neben dem **Namen der Oberfläche (1)** zeigt ALE Connect den Vor- und Nachnamen (Login) des **eingeloggten Benutzers** an (2). Wenn Sie darauf klicken, gelangen Sie direkt in die Benutzerverwaltung der Plattform. Das Dropdown-Menü **Einstellungen (3)** bietet Zugang zu den allgemeinen Parametern der Administrator-Oberfläche:



Um die Online-Hilfe aufzurufen, klicken Sie auf **Hilfe**. Diese wird im Standard-Webbrowser Ihrer Arbeitsstation angezeigt (für beste Ergebnisse wird eine 100%ige Zoom-Anzeige empfohlen). Um die aktuelle Version von ALE Connect anzuzeigen, klicken Sie auf **Über**. Diese Informationen sind vor allem im Rahmen eines Wartungsvorgangs nützlich, für ein Versions-Update, im Rahmen des Betriebs oder wenn Sie sich an den Kundensupport wenden.

In der rechten Ecke der Kopfleiste können Sie sich über das Menü **Abmelden (4)** von der Administrator-Oberfläche abmelden.

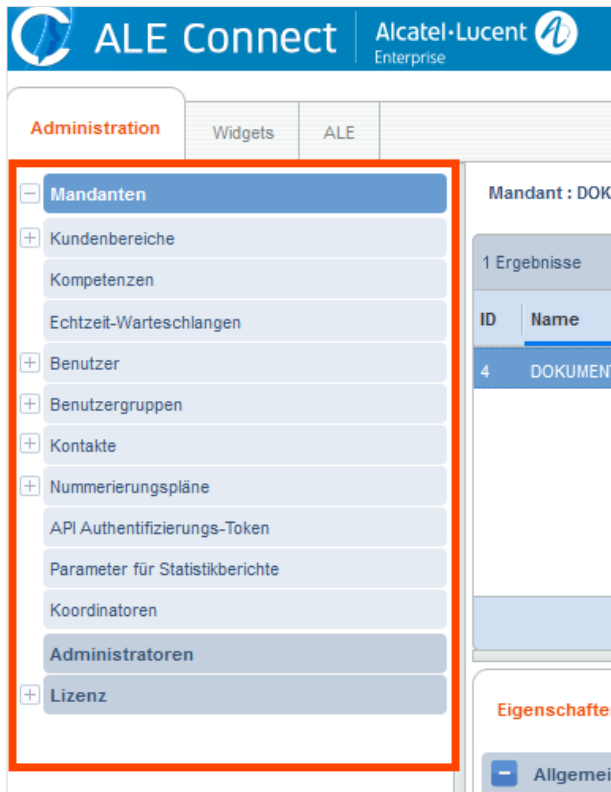
1.4.2 Hauptmenüs

Die Funktionen sind in 3 Hauptmenüs unterteilt:

- Administration
- Widgets
- ALE

Jede Funktion ist über eine Registerkarte zugänglich. Standardmäßig wird die Registerkarte **Administration** angezeigt, wenn Sie sich anmelden.

Die Auswahl einer Funktion erfolgt über den Bereich links im Bildschirm. Dieses Feld kann nicht ausgeblendet, verschoben oder an einer anderen Stelle des Bildschirms andockt werden. Sie können jedoch seine Breite vergrößern oder verkleinern, um die Größe des Arbeitsbereichs anzupassen: Klicken Sie auf den grauen vertikalen Balken, der als Trennlinie zwischen den Menüs und dem Arbeitsbereich dient, und verschieben Sie ihn je nach Bedarf nach rechts oder links.



Jedes Hauptmenü präsentiert eine Reihe von Funktionen, die zum Teil in einem Untermenü zusammengefasst sind (z. B. Kundenbereiche, Wissensdatenbank usw.). Um sie anzuzeigen, müssen dann auf die Schaltfläche **Ausklappen** [+] klicken. Umgekehrt können Sie die Anzeige eines Untermenüs reduzieren. Dazu klicken Sie auf das Icon **Einklappen** [-]. Die ausgewählte Funktion wird **dunkelblau dargestellt**.



Welche Funktionen verfügbar sind, hängt von Ihrem Tätigkeitsprofil (Koordinator oder Supervisor) ab.

1.4.3 Arbeitsbereich

Dieser Bereich nimmt den größten Teil des Bildschirms ein. Hier richten Sie die jeweilige Funktion ein und verwalten ALE Connect im täglichen Betrieb. Der Arbeitsbereich ist monofunktional: Sie können hier nur jeweils eine Funktion öffnen. Dieses ergonomische Prinzip gewährleistet, dass Sie bei der Eingabe von Daten nicht befürchten müssen, eine andere Einstellung zu überschreiben.

The screenshot displays the ALE Connect administration interface. At the top, a breadcrumb path (1) shows 'Mandant : DOKUMENTATION > Benutzer : kmu'. To the right, a button (2) labeled 'Neuer Benutzer' allows creating a new user. Below this is a search bar and a table (3) listing users. The table has columns for ID, Vorname, Name, Login, Gruppe, Typ, Geändert am, Bearbeitet von, Gültig bis, and Aktionen. Three users are listed: Kristof MÜLLER (ID 986), Lukas MÜLLER (ID 1017), and Katarina SCHMIDT (ID 985). Below the table, a section (4) titled 'Eigenschaften' shows detailed information for the selected user, including their unique identifier, last connection, and personal details like name and login.

ID	Vorname	Name	Login	Gruppe	Typ	Geändert am	Bearbeitet von	Gültig bis	Aktionen
986	Kristof	MÜLLER	kmu	Standard	Intern	01.06.22 10:50	Katarina SCHMIDT	31.12.2099	[Icons]
1017	Lukas	MÜLLER		Standard	Extern	01.06.22 10:51	Katarina SCHMIDT	31.12.2099	[Icons]
985	Katarina	SCHMIDT	ksc	Standard	Intern	01.06.22 10:50	Katarina SCHMIDT	31.12.2099	[Icons]

Einzigartiger Bezeichner : 26ebae3-b58a-46f3-b40c

Letzte Verbindung :

Typ : Standard

Anrede : Herr

Name : MÜLLER

Vorname : Kristof

Login : kmu

Jeder Abschnitt im Arbeitsbereich ist einer bestimmten Aufgabe zugeordnet.

Der **Brotkrumenpfad** (1) zeigt den Weg vom Hauptmenü bis zur aktuellen Funktion an. Er dient als Referenzpunkt in der Oberfläche, damit Sie Ihre Position kennen. Da dieser Punkt dynamisch ist, können Sie auf das unterstrichene Element klicken. Dann wird die entsprechende Funktion angezeigt. Mit der **einzigen Schaltfläche** rechts im Bildschirm (2) können Sie ein Element erstellen und zur vorhandenen Liste hinzufügen.

Die **Tabelle in der Mitte** (3) gibt einen Überblick über die Funktion und zeigt die Liste aller ihrer Elemente an. Wenn die Website mehrere Seiten enthält, ist es möglich, danach zu suchen oder die Navigationsleiste zu verwenden. Die Tabelle kann nach der Spalte Ihrer Wahl sortiert werden: Klicken Sie einfach auf den Spaltenkopf, um aufsteigend (▲) oder absteigend (▼) zu sortieren. Die für jedes Element möglichen Aktionen sind durch Icons in der letzten Spalte angezeigt.

Das ausgewählte Element wird dunkelblau hervorgehoben. Dessen **detaillierten Eigenschaften** (4) werden unterhalb der Liste angezeigt. Sie sind nach Themen (= Registerkarten) gruppiert. Jede Registerkarte besteht für sich: Wenn Sie Änderungen in einer Registerkarte vornehmen, denken Sie daran, diese zu speichern, bevor Sie an eine andere Stelle in der Oberfläche klicken.

1.5 Grundlegende Aktionen

Der größte Teil der Administrator-Oberfläche besteht aus einer Liste von Elementen (Mandanten, Kundenbereiche, Benutzer usw.). Wenn Sie eine dieser Listen bearbeiten, stehen Ihnen immer mindestens die folgenden Aktionen zur Verfügung:

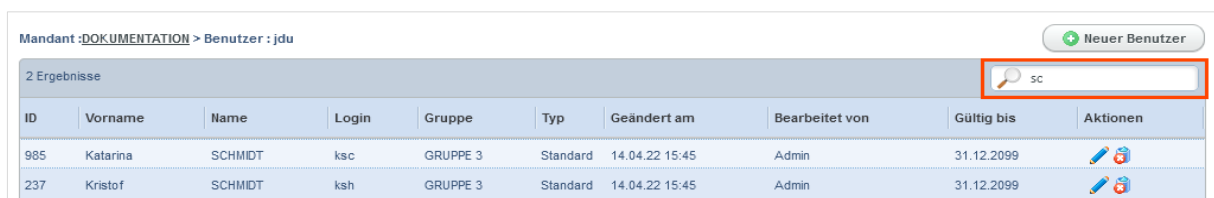
- Suchen
- Erstellen
- Ansehen
- Ändern
- Löschen

1.5.1 Element suchen

Sie können nach einem Element in einer Liste anhand des Namens suchen, speziell dann, wenn die Liste lang ist (z. B. ALE Connect-Benutzer).

Die Suche arbeitet im **Modus „enthält“**, d. h. sie extrahiert alle Elemente, deren Name die eingegebene Zeichenkette enthält. Außerdem wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden: Wenn Sie z. B. „du“ eingeben, sucht ALE Connect nach allen Elementen, deren Name diese Sequenz enthält, z. B. „DUPONT“, „Dupont“ oder „dupont“.

1. Öffnen Sie die gewünschte Funktion aus dem Menübaum links im Bildschirm heraus.
2. Klicken Sie in das Suchfeld oberhalb der Liste der Elemente.
3. Geben Sie die Zeichenkette (mindestens 1 Zeichen) ein, die für alle Elemente gleich ist, die gesucht werden.



Mandant :DOKUMENTATION > Benutzer : jdu

2 Ergebnisse

ID	Vorname	Name	Login	Gruppe	Typ	Geändert am	Bearbeitet von	Gültig bis	Aktionen
985	Katarina	SCHMIDT	ksc	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 
237	Kristof	SCHMIDT	ksh	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 

Die entsprechenden Ergebnisse werden sofort in der Liste angezeigt, ohne dass Sie Ihre Eingabe bestätigen müssen.

Um die Suche abubrechen, löschen Sie einfach die eingegebene Zeichenkette: Es werden wieder alle Elemente in der Liste angezeigt.

1.5.2 Element erstellen

Diese Aktion fügt der aktuellen Funktion ein neues Element hinzu. Im Allgemeinen ist sie durch eine Schaltfläche oberhalb und rechts von der Liste der Elemente dargestellt.

1. Öffnen Sie die gewünschte Funktion aus dem Menübaum links im Bildschirm heraus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** (+).

Mandant :DOKUMENTATION > Benutzer : jdu

+ Neuer Benutzer

2 Ergebnisse

ID	Vorname	Name	Login	Gruppe	Typ	Geändert am	Bearbeitet von	Gültig bis	Aktionen
985	Katarina	SCHMIDT	ksc	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 
237	Kristof	SCHMIDT	ksh	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 

Eine neue Registerkarte erscheint im Bearbeitungsmodus unterhalb der Liste der Elemente im unteren Teil des Bildschirms.

3. Geben Sie die Eigenschaften des Elements an.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

ALE Connect fügt dieses neue Element in die Liste ein, die oben auf der Seite angezeigt ist.

1.5.3 Element anzeigen

Die Ansicht ist eine grundlegende Aktion der Administrator-Oberfläche. Die Eigenschaften des aufgerufenen Elements werden im schreibgeschützten Modus angezeigt: Sie können nicht geändert werden.

1. Öffnen Sie die gewünschte Funktion aus dem Menübaum links im Bildschirm heraus.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Zeile des Elements, das Sie ansehen möchten:

Mandant :DOKUMENTATION > Benutzer : jdu

+ Neuer Benutzer

2 Ergebnisse

ID	Vorname	Name	Login	Gruppe	Typ	Geändert am	Bearbeitet von	Gültig bis	Aktionen
985	Katarina	SCHMIDT	ksc	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 
1.015	Kristof	SCHMIDT	ksh	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 

Seine detaillierten Eigenschaften werden automatisch unten im Bildschirm in Form von einer oder mehreren Registerkarten (z. B. Eigenschaften, verwandte Elemente usw.) angezeigt.

1.5.4 Element ändern

Mit dieser Aktion können Sie eine oder mehrere Eigenschaften eines vorhandenen Elements ändern. Sie ist durch ein Icon dargestellt, das in der Spalte **Aktionen** der Liste (letzte Position) angezeigt wird.

Achtung: Je nach Funktion können eventuell nicht alle Felder eines Elements geändert werden. Ebenso können an die Änderung eines Elements Bedingungen geknüpft sein.

1. Öffnen Sie die gewünschte Funktion aus dem Menübaum links im Bildschirm heraus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile des betreffenden Elements.

Mandant : DOKUMENTATION > Benutzer : jdu + Neuer Benutzer

2 Ergebnisse sc

ID	Vorname	Name	Login	Gruppe	Typ	Geändert am	Bearbeitet von	Gültig bis	Aktionen
985	Katarina	SCHMIDT	ksc	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	
237	Kristof	SCHMIDT	ksh	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	

Seine detaillierten Eigenschaften werden automatisch unten im Bildschirm in Form von einer oder mehreren geöffneten Registerkarten (z. B. Eigenschaften, zugeordnete Elemente usw.) angezeigt.

3. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

1.5.5 Element löschen

Mit dieser Aktion wird ein Element endgültig aus der Datenbank gelöscht. Sie ist durch ein Icon dargestellt, das in der Spalte **Aktionen** der Liste (letzte Position) angezeigt wird. Sie ist nützlich bei Eingabefehlern, oder wenn das betreffende Element veraltet ist. Bevor Sie ein Element löschen, versuchen Sie abzuschätzen, welche Folgen diese Aktion hat, da sie sich mehr oder weniger stark auf die Aktivität des Contact Centers auswirken kann.

Einige Elemente in ALE Connect können nicht gelöscht werden: In diesem Fall wird das Icon nicht angezeigt. In anderen Fällen müssen zuvor bestimmte Bedingungen erfüllt sein. Dies ist z. B. beim Löschen von Mandanten oder Kundenbereichen der Fall: Zunächst müssen alle ihnen zugeordneten Unterelemente gelöscht werden.

1. Öffnen Sie die gewünschte Funktion aus dem Menübaum links im Bildschirm heraus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (🗑️) in der Zeile des betreffenden Elements.

Mandant :DOKUMENTATION > Benutzer : jdu + Neuer Benutzer

2 Ergebnisse SC

ID	Vorname	Name	Login	Gruppe	Typ	Geändert am	Bearbeitet von	Gültig bis	Aktionen
985	Katarina	SCHMIDT	ksc	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 
237	Kristof	SCHMIDT	ksh	GRUPPE 3	Standard	14.04.22 15:45	Admin	31.12.2099	 

ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **Ja**, um das Element endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.

ALE Connect aktualisiert die Liste: Das Element wird nicht mehr angezeigt.

1.6 Eingaberegeln

Die Bildschirme der Bedienoberfläche enthalten regelmäßig Felder zum Ausfüllen oder Freitextfelder, in die vom Benutzer ein Wert eingegeben werden kann/soll. Für diese gelten im Hinblick auf die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowohl inhaltlich als auch formal bestimmte Grundsätze, um die Privatsphäre von Personen zu schützen.

Die bereitgestellten Informationen dürfen etwa nicht dem Ansehen der Person schaden oder sie daran hindern, eine ihr zustehende Dienstleistung in Anspruch zu nehmen.

1.6.1 Gute Praxis

Sie müssen abwägen, welche Inhalte Sie eingeben.

- Erfassen Sie nur Daten, die für die von Ihnen durchzuführende Bearbeitung unbedingt erforderlich sind.
- Informieren Sie die betroffene Person, welche personenbezogenen Daten Sie über sie speichern und zu welchem Zweck.
- Denken Sie daran, dass die betroffene Person ein Auskunftsrecht in Bezug auf diese Daten hat.
- Seien Sie objektiv, niemals aufdringlich oder beleidigend.
- Beschränken Sie sich im Fall sensibler Daten auf neutrale und sachliche Begriffe.
- Sensibilisieren Sie die Benutzer in Ihrem Umfeld für eine gute Praxis.

CNIL-Website: Notiz- und Kommentarfelder: Die richtige Nutzung

1.6.2 Formatvorgaben

- Das zulässige Format hängt von der Art des auszufüllenden Felds ab: Datum, URL, numerischer Wert usw.
- ALE Connect prüft in den meisten Fällen die Werte, die eingegeben werden, und macht Sie auf eine falsche Eingabe aufmerksam (z. B. bei einem Problem mit der Groß-/ Kleinschreibung).
- Pflichtfelder sind durch ein * gekennzeichnet, das rechts neben dem Namen des Felds steht.
- Etwaige Eingabefehler werden durch ein Ausrufezeichen ! rechts neben dem Namen des Felds angezeigt.
- Es wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn die Eingabe validiert werden soll, der eingegebene Wert jedoch nicht dem erwarteten Format entspricht.

Beispiel im Benutzer-Datensatz:

Typ :	*	Standard	▼
Anrede :	*	Herr	▼
Name :	*		
Vorname :			
Login :	*		

2 Organisation des Contact Centers

Die Registerkarte **Administration** enthält alle wesentlichen Einstellungen für das Arbeiten mit ALE Connect, insbesondere in Bezug auf:

- Struktur und Organisation des Contact Centers,
- Erstellung der verschiedenen Warteschlangen und Echtzeit-Warteschlangen, in denen die Interaktionen gespeichert werden,
- Befüllung der gemeinsamen Wissensdatenbank,
- Verwaltung der Benutzerkonten,
- Erstellung von Benutzergruppen mit Vergabe von Zugriffsrechten,
- Zuordnung von Profilen zu Benutzern.

Hinweis: Diese standardmäßig angezeigte Registerkarte ist immer zugänglich, unabhängig vom Profil des in der Administrator-Oberfläche angemeldeten Benutzers.

2.1 Mandanten

Ein Mandant ist eine funktions- oder verwaltungstechnische Organisation – in der Regel ein Unternehmen –, in der ALE Connect eingesetzt wird. Dazu gehört mindestens ein Kundenbereich und mindestens eine Kompetenz.

2.1.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration** > **Mandanten** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist der vorhandene Mandant angezeigt.

Mandant : DOKUMENTATION

1 Ergebnisse

 Suchen

ID	Name	Standard-Kompetenz	Geändert am	Durch	Aktionen
4	DOKUMENTATION	Verkauf	15/04/2022 10:16:08	Admin	Ansehen

Elemente pro Seite: 50

1 auf 1

Folgendes wird angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Name,
- Name der Standard-Kompetenz,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat,
- die möglichen Aktionen.

2.1.2 Eigenschaften eines Mandanten ansehen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten**.
2. Die Registerkarte **Eigenschaften** wird angezeigt:

Eindeutiger Bezeichner :	7446dd55-c30a-417b-b71e
Name :	DOKUMENTATION
Beschreibung :	
Server-Name :	localhost
Name des Call-Centers :	DOKUMENTATION
Erstellt von :	Admin
Erstellt am :	05/12/2018

Eindeutiger Bezeichner

Die ID, die dem Mandanten von ALE Connect automatisch zugewiesen wird. Sie kann nicht geändert werden.

Name

Name, aus dem die Art des Mandanten klar hervorgeht.

Beschreibung

Optionalen Text, der den Mandanten beschreibt (Zweck, Funktionsweise, Warnungen usw.).

Server-Name

ID des Servers des Mandanten.

Name des Call-Centers

Name des Mandanten zum Zeitpunkt der Erstellung. Auch wenn der Mandant umbenannt wird, zeigt dieses Feld weiterhin den Erstellungsamen an.

Erstellt von

Name des Benutzers, der den Mandanten angelegt hat.

Erstellt am

Datum der Erstellung des Mandanten.

2.1.3 Lizenz eines Mandanten verwalten

Es ist zwingend erforderlich, die Positionen und Token der ALE Connect-Lizenz auf die Benutzer des Mandanten, unabhängig von deren Profil, zu verteilen. Es wird zwischen VIP-Benutzern (Koordinatoren und Supervisoren) und Agenten unterschieden. Dieser Schritt kann entweder beim Erstellen des Mandanten durch den Administrator oder zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden. Diese Verteilung ist dynamisch: Sie kann je nach Bedarf des Contact Centers und wechselnden Erfordernissen geändert werden.

2.1.3.1 Positionen verteilen

Sie müssen VIP-Benutzern keine Positionen zuweisen: Wenn Sie diesem Pool eine Null zuweisen, werden die Positionen und Token aus dem Pool genommen, der allen zur Verfügung steht.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lizenz**.
3. Geben Sie in der ersten Tabelle die Anzahl der Positionen ein, die VIP-Benutzern und Agenten (= Bedienern) zugeordnet werden:

Eindeutiger Bezeichner	Beginn	Ende	VIP-Pool	Agenten-Pool	Gesamt
38d68cae-af4d-4e1e-a1df-01fb4	01.01.14 09:00	01.01.25 19:00	0	101	101 / 101

Die Lizenz ist durch ihren eindeutigen Bezeichner und ihre Gültigkeitsdauer gekennzeichnet. Die Gesamtzahl der Ihnen zur Verfügung stehenden Positionen wird zur Erinnerung angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.1.3.2 Token verteilen

ALE Connect verteilt die Token an die Client-Stationen, die sie anfordern, bis alle verfügbaren Token verbraucht sind. Wenn sich ein Benutzer abmeldet, wird der Token auf dem Server freigegeben und steht einer anderen Client-Station zur Verfügung.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lizenz**.
3. Geben Sie in jedem Kundenbereich die Anzahl der Token ein, die VIP-Benutzern und Agenten (= Bedienern) zugeordnet werden:

Eindeutiger Bezeichner	Beginn	Ende	Kundenbereich	VIP-Pool	Agenten-Pool	Gesamt
38d68cae-af4d-4e1e-a1df-01fb4	01.01.14 09:00	01.01.25 19:00				300 / 301
38d68cae-af4d-4e1e-a1df-01fb4			DEUTSCHLAND	0	100	100
38d68cae-af4d-4e1e-a1df-01fb4			FRANCE	0	100	100
38d68cae-af4d-4e1e-a1df-01fb4			UNITED KINGDOM	0	100	100

Die Lizenz ist durch ihren eindeutigen Bezeichner und ihre Gültigkeitsdauer gekennzeichnet. Zur besseren Lesbarkeit ist die Liste der Kundenbereiche alphabetisch geordnet und es ist die Gesamtzahl der Token, die Ihnen zur Verfügung stehen, angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.2 Kundenbereiche

Ein Kundenbereich ist ein von einem Mandanten abhängiger Unterbereich. In der Regel handelt es sich um eine Tochtergesellschaft, eine Marke oder eine Kette, für die das Contact Center eingerichtet wird. Der Kundenbereich verfügt über ein eigenes Informationssystem: eine Wissensdatenbank, Warteschlangen usw. Ein Mandant kann also je nach Struktur des Unternehmens einen oder mehrere Kundenbereiche haben.

Achtung: Durch Provisionierung wird automatisch ein Kundenbereich DEFAULTCLIENTSPACE erstellt. Er kann nicht gelöscht werden.

2.2.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration** > **Mandanten** > **Kundenbereiche** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste der Kundenbereiche des ausgewählten Mandanten angezeigt:

3 Ergebnisse					Suchen
ID	Name	Geändert am	Durch	Aktionen	
108	DEUTSCHLAND	15/04/2022 11:46:23	Admin		
14	UNITED KINGDOM	08/03/2022 14:32:18	Admin		
13	FRANCE	25/10/2021 11:38:10	Admin		
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1					

Für jeden Kundenbereich ist Folgendes angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Name,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

2.2.2 Kundenbereich erstellen

Prüfen Sie zunächst, ob der richtige Mandant ausgewählt ist. Beachten Sie, dass ein Kundenbereich nur erstellt werden kann, wenn die aktiven Lizenzen es hergeben.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuen Kundenbereich hinzufügen**.

Name : *	DEUTSCHLAND
Signatur :	Mit freundlichen Grüßen, Ihr Kundenberater
Kommentar :	

3. Geben Sie zwingend einen Namen ein, der den Kundenbereich eindeutig identifiziert.
4. Geben Sie die Signatur ein, die automatisch in alle E-Mails eingefügt werden soll, die aus der/den mit diesem Kundenbereich verknüpften Warteschlange(n) heraus bearbeitet werden.
5. Fügen Sie ggf. einen Kommentar hinzu.

Hinweis: Obwohl vorhanden, muss das Feld **Standard-Warteschlange für ausgehende Einzelanrufe** nicht ausgefüllt werden. Es zeigt später die diesem Kundenbereich zugeordnete Warteschlange des Mediums Voice an, die standardmäßig für ausgehende Anrufe verwendet wird.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

ALE Connect schlägt vor, diesem Kundenbereich sofort ALE Connect Lizenz-Token zuzuweisen, damit sich dessen Benutzer anmelden können.

7. Klicken Sie auf **Okay, ich mache es jetzt**, um den Vorschlag anzunehmen.

Wenn Sie auf **Später** klicken, erstellt ALE Connect den Kundenbereich. In diesem Fall muss die Verteilung der Token später über die Registerkarte **Lizenz** eines Mandanten erfolgen.

8. Verteilen Sie die Lizenz-Token von ALE Connect für den Kundenbereich nach Benutzerpools, abhängig von der Gesamtzahl Ihrer Benutzer.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Verteilung wird gespeichert und der Kundenbereich ist nun erstellt.

2.2.3 Eigenschaften eines Kundenbereichs ansehen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den gewünschten Kundenbereich aus der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Eigenschaften**.

Allgemeines

Eindeutiger Bezeichner : d8e05308-70e3-4468-ae7e-54b1

Name : DEUTSCHLAND

Mandant : DOKUMENTATION

Signatur : Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Kundenberater

Kommentar :

Erstellt am : 14/04/2022 14:58:24

Erstellt von : Admin

Voice

Standard-Warteschlange für ausgehende Einzelanrufe : DOKUMENTATION

Allgemeines

Eindeutiger Bezeichner

Eindeutige, vom System automatisch generierte Nummer zur Identifizierung des Kundenbereichs. Dieses Feld erscheint erst nach dem Erstellen des Kundenbereichs und kann nicht geändert werden.

Name

Langform, die den Kundenbereich eindeutig identifiziert.

Mandant

Dieses Feld erscheint erst nach dem Erstellen des Kundenbereichs und kann nicht geändert werden: Es bezieht sich auf den Mandanten, dem der Kundenbereich zugeordnet ist.

Signatur

Signatur, die automatisch in alle E-Mails eingefügt werden soll, die aus der/den mit diesem Kundenbereich verknüpften Warteschlange(n) heraus bearbeitet werden. In den von den Agenten versendeten E-Mails sind drei Arten von Signaturen möglich: die Signatur des Kundenbereichs, der Warteschlange (wird in den Eigenschaften der Warteschlange festgelegt) und des Agenten.

Kommentar

Zusätzliche Informationen zum Kundenbereich.

Erstellt am

Systeminternes Datum und Uhrzeit der Erstellung des Kundenbereichs.

Erstellt von

Vor- und Nachname des Benutzers, der den Kundenbereich erstellt hat.

Voice**Standard-Warteschlange für ausgehende Einzelanrufe**

Wenn ein Agent während eines Gesprächs spontan einen anderen Agenten anruft oder einen Rückfrageanruf tätigt, wird dieser Anruf der hier festgelegten Warteschlange zugeordnet.

2.2.4 Zugeordnete Elemente einrichten

Nachdem der Kundenbereich erstellt wurde, müssen Sie einige Elemente einrichten und benutzerdefiniert anpassen, die für die täglichen Abläufe erforderlich sind, z. B. die Parameter für die Bearbeitung von Non-Voice-Interaktionen, die Fairness-Regeln für die Verteilung von Interaktionen innerhalb des Kundenbereichs und die Alarmschwellen je nach Dringlichkeitsgrad.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus der Liste aus, der eingerichtet werden soll.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () der gewünschten Rubrik:

Alarmschwellen

Klassifizierungskriterien

Abwehr-Nachricht

Hinhalte-Nachricht

Kalender

HTML-Vorlagen

Einleitende und Schlussformeln

Fairness-Regeln (ohne Medium Voice)

2.2.5 Kundenbereich ändern

Es ist möglich, Eigenschaften eines Kundenbereichs auch nach der Erstellung zu ändern, etwa die Signatur (z. B. bei Adressänderung).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile des betreffenden Kundenbereichs.
3. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.2.6 Kundenbereich löschen

Diese Aktion ist nur möglich, wenn zuvor alle zugeordneten Elemente gelöscht wurden: Fälle, Benutzer und Benutzergruppen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile des betreffenden Kundenbereichs.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um den Kundenbereich endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.

ALE Connect aktualisiert die Liste: Der Kundenbereich wird nicht mehr angezeigt.

2.3 Warteschlangen

Eine Warteschlange ist ein Satz von Fällen ein und desselben Mediums. Eine Warteschlange ist mit einem Kundenbereich verknüpft, der wiederum einem Mandanten zugeordnet ist. Mit dieser Funktion können Sie die verschiedenen Warteschlangen jedes Kundenbereichs verwalten. Wie viele Warteschlangen zu erstellen sind, hängt von verschiedenen Kriterien ab: verwaltete Medien, Abläufe, Organisation des Contact Centers usw. Diese Vorüberlegung wird beim Einrichten von ALE Connect durchgeführt.

Achtung: Warteschlangen des Mediums Voice werden automatisch durch Provisionierung erstellt und können nicht gelöscht werden. Sie entsprechen den in OXE angegebenen Pilots.

2.3.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller Warteschlangen des ausgewählten Kundenbereichs angezeigt:

Mandant : <u>DOKUMENTATION</u> > Kundenbereich : <u>DEUTSCHLAND</u> > Warteschlange : Chat							Neue Warteschlange hinzufügen
3 Ergebnisse							Suchen
ID	Name	Medium	Push	Geändert am	Durch	Aktionen	
1182	Chat	Chat	Ja	21/04/2022 15:07:46	Katarina SCHMIDT	 	
1181	Verkauf	E-Mail	Nein	21/04/2022 15:06:19	Katarina SCHMIDT	 	
1177	Voice	Voice	Ja	15/04/2022 11:55:27	Katarina SCHMIDT		
Elemente pro Seite: 50							1 auf 1

Für jede Warteschlange ist Folgendes angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Name,
- zugeordnetes Medium,
- Information darüber, ob der Zugriff auf die Fälle in dieser Warteschlange im Push-Modus erfolgt,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat,
- die möglichen Aktionen, die durch Icons angezeigt sind.

2.3.2 Warteschlange des Mediums E-Mail erstellen

Die Warteschlangen dieses Mediums ermöglichen die Abwicklung schriftlicher Interaktionen, die in ALE Connect in Form einer E-Mail eingehen.

Achtung: Neben den Einstellungen muss der AKIO-Administrator den Mailserver des Clients für E-Mail-Warteschlangen konfigurieren, die Ströme von extern empfangen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Warteschlange hinzufügen**.

3. Geben Sie die Eigenschaften der Warteschlange an:

Allgemeines

Name (Pflicht)

Geben Sie einen Namen ein, der die Warteschlange eindeutig identifiziert. Die folgenden Zeichen sind im Namen nicht erlaubt:

& = ^ \$ * , ; : ! § / . ? % £ ° ² < > + } \ ` # ~ {

Medium (Pflicht)

Wählen Sie das gewünschte Medium **E-Mail** aus (nicht änderbar).

Kommentar

Geben Sie zusätzliche Informationen zur Verwendung der Warteschlange ein.

Detailiert**Push**

Wählen Sie aus, wie Sie auf die Fälle in dieser Warteschlange zugreifen wollen.

Push: Der Fall wird dem Agenten vom System aktiv zugewiesen (ACD).

Pull: Der Agent wählt den zu bearbeitenden Fall selbst aus der Liste aus.

Dieser Parameter kann geändert werden: Wenn Sie eine Warteschlange vom Push- in den Pull-Modus oder umgekehrt stellen, wird die Änderung sofort auf der Agenten-Oberfläche auf transparente Weise berücksichtigt. Die Agenten müssen sich nicht von der Anwendung abmelden und können einfach weiterarbeiten.

Signatur

Geben Sie den Text der Signatur ein, der unten in den von Agenten bearbeiteten E-Mails erscheinen soll.

Eigenständigkeit beim Antworten

Das Verfassen von Nachrichten aus dieser Warteschlange unterliegt einer der folgenden Optionen:

Frei: Der Agent kann seine Antwort direkt ohne Validierung senden.

Zufällige Validierung: Vom Agenten gesendete Nachrichten werden nach dem Zufallsprinzip an den Supervisor zur Validierung weitergeleitet. Die zufällige Validierung betrifft etwa 20 % der Fälle. Geben Sie die Anzahl der Tage ein, für die sich die Warteschlange in der zufälligen Validierung befindet.

Systematische Validierung: Alle vom Agenten gesendeten Nachrichten gehen zur Validierung an den Supervisor.

Standard-Kompetenz

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Kompetenz aus, die der Warteschlange standardmäßig zugeordnet ist. Sie wird automatisch den Fällen zugewiesen, die in diese Warteschlange umgeleitet werden. Achtung: Diese Kompetenz wird nur bei Umleitung eines Falls verwendet. Wenn der Fall erstellt wird, erhält er die Standard-Kompetenz des Mandanten.

Die Angabe einer Standard-Kompetenz auf Ebene der Warteschlange hat zwei Auswirkungen:

- Es erzwingt die Umstellung der Kompetenz des Falls auf diese Kompetenz, wenn der Fall von einem Agenten in eine andere Warteschlange umgeleitet wird.
- Es werden die Kompetenzen gruppiert, sodass diese Kompetenz auf Agentenseite in die Komponente Fall/Warteschlange der Fallliste eingeht.

Nachrichtenströme (e eingehend)**SMTP-Name (Pflicht)**

Geben Sie den Namen der Warteschlange ein, der dem physischen Standort der Warteschlange auf dem Server entspricht (nicht ihre E-Mail-Adresse).

Nachrichtenströme (ausgehend)

From (alias)

Geben Sie ein, was im Feld Absender einer vom Agenten gesendeten E-Mail angezeigt wird, anstelle der Rückantwortadresse (from) oder Rückantwortadresse (reply-to).

From (Pflicht)

Geben Sie zwingend die E-Mail-Adresse ein, die von den Kontakten gesehen wird, wenn sie eine E-Mail von einem Agenten erhalten. Wenn der Kontakt dem Agenten antworten möchte, wird diese Adresse verwendet, sofern im Feld „Rückantwortadresse (reply-to)“ keine Adresse angegeben ist.

Technischer Hinweis: Damit ausgehende E-Mails von ALE Connect vom E-Mail-System des Empfängers nicht als SPAM gewertet werden, muss die zugewiesene Subdomain vom Domain-Administrator im SPF-Feld des DNS angegeben werden.

Reply to

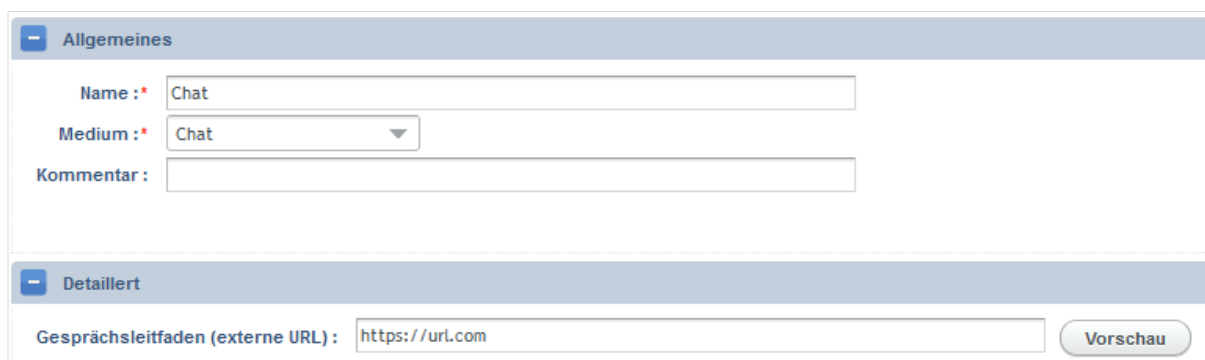
Adresse, die im Falle einer Antwort des Kontakts verwendet wird. Wenn hier keine Adresse festgelegt ist, wird die Rücksendeadresse (From) verwendet.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.3.3 Warteschlange des Mediums Chat erstellen

Die Warteschlangen dieses Mediums werden für die Bearbeitung von Chats (Instant Messaging) mit Internetnutzern über das von ALE Connect bereitgestellte Widget verwendet. Es wird dringend empfohlen, eine einleitende Formel zu erstellen und sie mit dieser Warteschlange zu verknüpfen: Der Internetnutzer erhält dann sofort eine erste Reaktion.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Warteschlange hinzufügen**.



3. Geben Sie die Eigenschaften einer Warteschlange an:

Allgemeines

Name (Pflicht)

Geben Sie einen Namen ein, der die Warteschlange eindeutig identifiziert. Die folgenden Zeichen sind im Namen nicht erlaubt:

& = ^ \$ * , ; : ! § / . ? % £ ° ² < > + } \ ` # ~ {

Medium (Pflicht)

Wählen Sie das gewünschte Medium **Chat** aus (nicht änderbar).

Kommentar

Geben Sie zusätzliche Informationen zur Verwendung der Warteschlange ein.

Detailliert

Gesprächsleitfaden (externe URL)

Während eines Chats können die Agenten die Unterhaltung mit dem Internetnutzer anhand eines zuvor erstellten Leitfadens führen. Dieser wird in ihrer ALE Connect-Oberfläche in der Registerkarte Skript rechts neben dem Fall angezeigt.

Dazu muss der Leitfaden zuvor mit einer externen Anwendung gestaltet werden, z. B. in Google Forms (eine kostenlose Anwendung von Google, mit der sich individuelle Umfragen und Formulare mit Ergebnisverwaltung erstellen lassen). Kopieren Sie nach dem Einrichten die URL für den Zugang und fügen Sie sie hier ein, beginnend mit <https://>. Sie können eine Vorschau des Gesprächsleitfadens anzeigen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Vorschau**.

Damit die Supervisoren fundierte statistische Daten erhalten, können einige Informationen im Leitfaden automatisch zugeführt werden. Bei der Einrichtung sind dazu Variablen zum Einfügen vorzusehen, die ALE Connect bereitstellt:

authentication: Authentifizierungstoken

threadId: Fall-ID

interactionId: ID der Interaktion

operatorId: ID des Agenten

login: Login des Agenten

mediaName: Name des Mediums

queueId: ID der Warteschlange

queueName: Name der Warteschlange

tenantUuid: ID des Mandanten

tenantName: Name des Mandanten

Nach der Einrichtung generiert die externe Anwendung die URL des Leitfadens und integriert dabei diese Felder. Sieht der Leitfaden jedoch deren automatische Initialisierung nicht vor, muss der Agent die Felder während der Bearbeitung des Anrufs manuell eingeben. In jedem Fall sind alle Antworten nur über die Anwendung einsehbar, die Eigentümerin der Daten ist.

Hinweis: Google Forms kann nur verwendet werden, wenn ein Gmail-Benutzerkonto existiert. Näheres entnehmen Sie bitte der Dokumentation des Herstellers.

Beispiel für eine von Google Forms generierte URL:

[https://docs.google.com/forms/id_google_form/viewform?usp=pp_url&entry.1372425656=\\$%7BthreadId%7D](https://docs.google.com/forms/id_google_form/viewform?usp=pp_url&entry.1372425656=$%7BthreadId%7D)

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.3.4 Warteschlange des Mediums Facebook Messenger erstellen

Die Warteschlangen dieses Mediums werden verwendet, um Interaktionen mit Internetnutzern über Facebook Messenger zu bearbeiten.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Warteschlange hinzufügen**.

The screenshot shows a web form for creating a new queue. It has three main sections: 'Allgemeines' (General), 'Detailliert' (Detailed), and 'Connector'. In the 'Allgemeines' section, the 'Name' field contains 'Facebook Messenger', the 'Medium' dropdown is set to 'Facebook Messenger', and the 'Kommentar' field is empty. The 'Detailliert' section has a 'Standard-Kompetenz' dropdown set to 'Keine' and an empty 'Gesprächsleitfaden (externe URL)' field, with a 'Vorschau' button. The 'Connector' section has an 'ID der Facebook-Seite' field with '0123456789' and a 'Zugriffs-Token' field with 'abc123456789'.

3. Geben Sie die Eigenschaften einer Warteschlange an:

Allgemeines

Name (Pflicht)

Geben Sie einen Namen ein, der die Warteschlange eindeutig identifiziert. Die folgenden Zeichen sind im Namen nicht erlaubt:

& = ^ \$ * , ; : ! " / . ? % ' < > + } \ ` # ~ {

Medium (Pflicht)

Wählen Sie das gewünschte Medium **Facebook Messenger** aus (nicht änderbar).

Kommentar

Geben Sie ggf. zusätzliche Informationen zur Verwendung der Warteschlange ein.

Detailliert

Standard-Kompetenz

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Kompetenz aus, die der Warteschlange standardmäßig zugeordnet ist. Sie wird automatisch den Fällen zugewiesen, die in diese Warteschlange umgeleitet werden. Achtung: Diese Kompetenz wird nur bei Umleitung eines Falls verwendet. Wenn der Fall erstellt wird, erhält er die Standardkompetenz des Mandanten.

Die Angabe einer Standard-Kompetenz auf Ebene der Warteschlange hat zwei Auswirkungen:

- Es erzwingt die Umstellung der Kompetenz des Falls auf diese Kompetenz, wenn der Fall von einem Agenten in eine andere Warteschlange umgeleitet wird.
- Es werden die Kompetenzen gruppiert, sodass diese Kompetenz auf Agentenseite in die Komponente Fall/Warteschlange der Fallliste eingeht.

Gesprächsleitfaden (externe URL)

Agenten können eine Unterhaltung über Facebook Messenger mit dem Internetnutzer auf der Grundlage eines zuvor erstellten Leitfadens führen, den Sie kopieren und hier einfügen, wobei die URL für den Zugang mit <https://> beginnt.

Konnektor

ID der Facebook-Seite (Pflicht)

Geben Sie die ID der offiziellen Facebook-Seite ein, von der die Facebook Messenger-Interaktionen, die in diese Warteschlange gelangen, gepostet werden. Dieser alphanumerische Code wird von Facebook bereitgestellt. Außerdem ist er für alle Mandanten eindeutig: Keine zwei Warteschlangen können dieselbe ID auf dem Server haben.

Achtung: Wenn Sie die ID einer Warteschlange A einer anderen Warteschlange B neu zuordnen, werden Nachrichten von Internetnutzern weiterhin an die Fälle in Warteschlange A gesendet, solange die Fälle nicht von einem Agenten geschlossen worden sind.

Zugriffs-Token (Pflicht)

Geben Sie den Zugriffs-Token für die Facebook-Seite ein, und zwar im alphanumerischen Format.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.3.5 Warteschlange des Mediums Twitter erstellen

Twitter ist ein soziales Netzwerk, in dem Benutzer kurze Nachrichten, sogenannte Tweets (maximal 280 Zeichen), kostenlos per SMS oder Instant Messaging versenden können. Darin enthalten ist die Möglichkeit, Direktnachrichten (Direct Messages) privat an Dritte – Privatpersonen oder Unternehmen – zu schicken. Hier kommt ALE Connect ins Spiel: Die Software ermöglicht es den Agenten, Direktnachrichten von Internetnutzern zu bearbeiten, die über Twitter Kontakt mit dem Center aufnehmen.

Das Erstellen einer Warteschlange dieses Mediums wirkt sich so aus, dass der Webhook erstellt und der angegebene Twitter-Account abonniert wird.

2.3.5.1 Vorgehensweise

Achtung: Bei der Einrichtung benötigen Sie die Zugriffsschlüssel und Token, die aus dem Twitter App Management Dashboard generiert worden sind. Bitte halten Sie diese ID-Informationen bereit, bevor Sie mit der Eingabe beginnen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Warteschlange hinzufügen**.

The screenshot shows the configuration interface for creating a new queue (Warteschlange) for the Twitter medium. The interface is divided into three main sections: Allgemeines, Detailliert, and Connector.

- Allgemeines:** Contains fields for Name (Twitter DM), Media (Twitter), and a comment field (Kommentar).
- Detailliert:** Contains a dropdown for Standard-Kompetenz and a text field for Gesprächsleitfaden (externe URL) with a Vorschau button.
- Connector:** Contains fields for Twitter-Konto-ID, App API Key, API-Verifizierungscode (API Secret Key), Zugriffs-Token (Access token), and Verifizierungscode des Zugriffs-Tokens (Access token secret).

3. Geben Sie die Eigenschaften einer Warteschlange an:

Allgemeines

Name (Pflicht)

Geben Sie einen Namen ein, der die Warteschlange eindeutig identifiziert. Die folgenden Zeichen sind im Namen nicht erlaubt:

& = ^ \$ * , ; : ! § / . ? % £ ° ² < > + } \ ` # ~ {

Medium (Pflicht)

Wählen Sie das gewünschte Medium [Twitter](#) aus (nicht änderbar).

Kommentar

Geben Sie ggf. zusätzliche Informationen zur Verwendung der Warteschlange ein.

Detailliert

Standard-Kompetenz

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Kompetenz aus, die der Warteschlange standardmäßig zugeordnet ist. Sie wird automatisch den Fällen zugewiesen, die in diese Warteschlange umgeleitet werden. Achtung: Diese Kompetenz wird nur bei Umleitung eines Falls verwendet. Wenn der Fall erstellt wird, erhält er die Standardkompetenz des Mandanten.

Die Angabe einer Standard-Kompetenz auf Ebene der Warteschlange hat zwei Auswirkungen:

- Es erzwingt die Umstellung der Kompetenz des Falls auf diese Kompetenz, wenn der Fall von einem Agenten in eine andere Warteschlange umgeleitet wird.
- Es werden die Kompetenzen gruppiert, sodass diese Kompetenz auf Agentenseite in die Komponente Fall/Warteschlange der Fallliste eingeht.

Gesprächsleitfaden (externe URL)

Agenten können auf Direktnachrichten eines Internetnutzers auf der Grundlage eines zuvor erstellten Leitfadens beantworten, den Sie kopieren und hier einfügen, wobei die URL für den Zugang mit <https://> beginnt.

Konnektor

ID des Twitter-Accounts (Pflicht)

Geben Sie die Twitter-Account-ID ein, mit der die Interaktionen, die in diese Warteschlange gelangen, gepostet werden. Dieser alphanumerische Code wird von Twitter bereitgestellt. Außerdem ist er für alle Mandanten eindeutig: Keine zwei Warteschlangen können dieselbe ID auf dem Server haben.

Anwendungsschlüssel (APP API Key) (Pflicht)

Geben Sie den von Twitter bereitgestellten Anwendungsschlüssel ein.

API-Verifizierungscode (API Secret Key) (Pflicht)

Geben Sie den von Twitter bereitgestellten API-Verifizierungscode ein.

Zugriffs-Token (Access token) (Pflicht)

Geben Sie den Zugriffs-Token für die Twitter-Seite ein, und zwar im alphanumerischen Format.

Verifizierungscode des Zugriffs-Tokens (Access token secret) (Pflicht)

Geben Sie den Verifizierungscode des Zugriffs-Tokens für die Twitter-Seite ein, und zwar im alphanumerischen Format.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.3.5.2 Verbindung einer Warteschlange mit Twitter wiederherstellen

Es können technische Probleme bei der Verbindung zu Twitter auftreten (z. B. ungültiges Webhook-Abo). Es erscheint eine Warnmeldung am oberen Rand des Bildschirms in den Eigenschaften der betreffenden Warteschlange. Um diesen Fehler zu beheben, verbinden Sie die Warteschlange einfach erneut mit Twitter.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die fehlerhafte Twitter-Warteschlange aus.
3. Klicken Sie in der standardmäßig angezeigten Registerkarte **Eigenschaften** auf die Schaltfläche **Verbinden**.

Der Webhook wird wieder aktiviert. ALE Connect teilt Ihnen mit, dass die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde.

2.3.6 Zugeordnete Elemente einrichten

Nachdem die Warteschlange erstellt wurde, muss sie noch vollständig eingerichtet werden. Standardmäßig erbt sie die Werte, die auf Ebene des Kundenbereichs eingestellt sind, von dem sie abhängt.

Achtung: Welche Parameter vorgeschlagen werden, ist vom Medium der Warteschlange (Chat, E-Mail usw.) abhängig.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie aus der Liste die Warteschlange aus, der eingerichtet werden soll.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () der gewünschten Rubrik:

Alarmschwellen

Klassifizierungskriterien

Benutzer

Fairness-Regeln (ohne Medium Voice)

Abwehr-Nachrichten

Hinhalte-Nachrichten

Empfangsbestätigung

Einleitende und Schlussformeln

2.3.7 Warteschlange ändern

2.3.7.1 E-Mail / Chat / Facebook Messenger / Twitter

Einige Eigenschaften einer Warteschlange können nach der Erstellung geändert werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile der betreffenden Warteschlange.
3. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht:
Warteschlange des Mediums E-Mail
Warteschlange des Mediums Chat
Warteschlange des Mediums Facebook Messenger
Warteschlange des Mediums Twitter
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.3.7.2 Voice

Die Warteschlangen des Mediums Voice werden automatisch durch Provisionierung erstellt und sind dem Standard-Kundenbereich des Mandanten zugeordnet. Sie entsprechen den in OXE angegebenen Pilots. Aus diesem Grund sind einige Eigenschaften nicht änderbar, damit die Datenkonsistenz mit OXE gewährleistet bleibt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile der betreffenden Voice-Warteschlange.

Allgemeines

Name : 1207 - 1207

Medium : Voice

Kommentar :

Detailliert

Klassifizierung im Rahmen einer Umleitung obligatorisch : ☐ Ja ☒ Nein

Gesprächsleitfaden (externe URL) : Vorschau

3. Geben Sie die Eigenschaften einer Warteschlange an:

Allgemeines

Name

Name der Warteschlange, nicht änderbar.

Medium

Medium der Warteschlange, nicht änderbar.

Kommentar

Geben Sie ggf. zusätzliche Informationen zur Verwendung der Warteschlange ein.

Detailliert**Klassifizierung im Rahmen einer Umleitung obligatorisch**

Nicht relevanter Parameter (nicht verwenden).

Gesprächsleitfaden (externe URL)

Agenten können bei Anruf das Gespräch auf der Grundlage eines zuvor erstellten Leitfadens führen, den Sie kopieren und hier einfügen, wobei die URL für den Zugang mit <https://> beginnt.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.3.8 Warteschlange löschen

Diese Aktion ist möglich, wenn:

- zuvor alle zugeordneten Elemente gelöscht wurden (Fälle, Benutzer und Benutzergruppen).
- die betreffende Warteschlange nicht einer Echtzeit-Warteschlange zugeordnet ist.
- die Warteschlange nicht das Medium Voice betrifft.

Hinweis: Wenn Sie eine Warteschlange löschen, in der sich wartende E-Mails befinden, verwendet ALE Connect die Warteschlange des Falls und nicht mehr die Warteschlange der ursprünglichen Nachricht, damit diese E-Mails versendet werden können.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile der betreffenden Warteschlange.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um die Warteschlange endgültig zu löschen.
ALE Connect aktualisiert die Liste: Die Warteschlange wird dort nicht mehr angezeigt.

2.4 Zugeordnete Elemente

Die Parameter eines Kundenbereichs oder einer Warteschlange können individuell angepasst werden. Sie sind in der Registerkarte **Zugeordnete Elemente** des ausgewählten Elements zugänglich.

Standardmäßig erbt die Warteschlange die Werte, die auf Ebene des Kundenbereichs eingestellt sind, von dem sie abhängt. Es ist jedoch möglich, sie auf der Ebene der Warteschlange anzupassen. Genauso erbt eine Echtzeit-Warteschlange die Standardwerte der Warteschlange, von der sie abhängt.

2.4.1 Alarmschwellen

Eine Alarmschwelle zeigt Agenten die Dringlichkeit eines zu bearbeitenden Falls an. Es gibt 5 Schwellen; Stufe 5 ist die niedrigste Priorität und Stufe 1 die höchste. Jeder Schwellenwert hat seine eigene Farbe: In der Agenten-Oberfläche wird sie in der Spalte **Frist** der Fallliste angezeigt. Die Paletten der Alarmschwellen werden immer auf der Ebene eines Kundenbereichs erstellt. Sie werden dann entweder einem Kundenbereich oder einer Warteschlange zugewiesen.

Hinweis: ALE Connect bietet eine Standardpalette von 5 Farben, die nicht geändert werden kann.

2.4.1.1 Farbpalette erstellen

Wenn Sie mit der Standardpalette nicht zufrieden sind, können Sie eine neue Palette mit Farben Ihrer Wahl erstellen. Sie können dann die Farbe und die Frist für jede Alarmschwelle individuell einstellen.

Die Erstellung einer Palette erfolgt immer auf der Ebene des Kundenbereichs: Prüfen Sie zunächst, dass Sie den richtigen Kundenbereich ausgewählt haben.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus, für den Sie eine Palette für die Alarmschwellen erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Alarmschwellen** auf die Schaltfläche **Neue Palette erstellen** (+).

Der folgende Bildschirm erscheint:

Farben	Palette	Farbpaletten
Farbe: Schwellenwert 1	Schwellenwert 5: 120 min.	6
	Schwellenwert 4: 240 min.	Ansicht
	Schwellenwert 3: 480 min.	Bestätigen
	Schwellenwert 2: 1096 min.	Löschen
	Schwellenwert 1: über	

5. Wählen Sie im Bereich **Farben** links im Bildschirm einen Schwellenwert aus der Dropdown-Liste aus.
6. Klicken Sie im Raster auf das Quadrat der Farbe, die dem Schwellenwert zugewiesen werden soll.

7. Wiederholen Sie diese beiden Schritte für alle 5 Alarmschwellen.
8. Geben Sie im Bereich **Palette** die Anzahl der Minuten an, ab der sich die Farbe für den Fall ändern soll.

Beispiel: Wenn Sie für Schwellenwert 5 120 Minuten eingeben, bedeutet dies, dass jeder zu bearbeitende Fall, bei dem seit Eintreffen eine Dauer 120 Minuten erreicht ist oder überschritten wird, die eingestellte Farbe erhält.
9. Wählen Sie im Bereich **Farbpaletten** in der Dropdown-Liste die Option **Neue Palette** aus.
10. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Palette zu erstellen.

ALE Connect vergibt automatisch eine Nummer für diese neue Palette. Sie ist nun in der Dropdown-Liste verfügbar.

2.4.1.2 *Palette einem Kundenbereich zuweisen*

Nach der Erstellung muss die Farbpalette entweder einem Kundenbereich oder einer Warteschlange zugewiesen werden. Wenn dieser Schritt nicht ausgeführt wird, wird die mitgelieferte Standardpalette verwendet.

Die Farbpalette wird allen Warteschlangen im jeweiligen Kundenbereich zugewiesen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **Alarmschwellen**.

ALE Connect zeigt standardmäßig die Palette an, die dem Kundenbereich aktuell zugewiesen ist.

5. Wählen Sie aus der Liste die Farbpalette aus, die dem Kundenbereich zugewiesen werden soll.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ansicht**, um zu prüfen, ob Sie genau diese Palette zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**. Die ausgewählte Farbpalette ist nun der Standard.

2.4.1.3 *Palette einer Warteschlange zuweisen*

Mit dieser Zuordnung können Sie unterschiedliche Alarmschwellen für verschiedene Warteschlangen innerhalb desselben Kundenbereichs verwalten.

Achtung: Wenn eine Palette einem Kundenbereich und eine weitere einer Warteschlange in diesem Bereich zugewiesen ist, wird die Palette der Warteschlange verwendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **Alarmschwellen**.

ALE Connect zeigt standardmäßig die Palette an, die dem Kundenbereich aktuell zugewiesen ist.

5. Wählen Sie aus der Liste die Farbpalette aus, die der Warteschlange zugewiesen werden soll.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ansicht**, um zu prüfen, ob Sie genau diese Palette zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**. Die ausgewählte Farbpalette ist nun die Palette der Warteschlange.

2.4.1.4 Farbpalette ändern

Die von ALE Connect bereitgestellte Standardpalette, Code 0, kann nicht geändert werden. Außerdem ist davon abzuraten, die Schwellen einer Palette zu ändern, die gerade in Gebrauch ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Alarmschwellen** auf die Schaltfläche **Neue Palette erstellen** (+).
5. Wählen Sie im Bereich **Farbpaletten** rechts im Bildschirm die **Nummer** der zu ändernden Palette aus.
6. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht (Farbe und/oder Anzahl Minuten).
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Änderungen werden sofort gespeichert.

2.4.1.5 Farbpalette löschen

Die Standardpalette des Systems, codiert mit 0, kann nicht gelöscht werden. Achtung: Die Löschung erfolgt sofort und ohne Rückfrage.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Alarmschwellen** auf die Schaltfläche **Neue Palette erstellen** (+).
5. Wählen Sie im Bereich **Farbpaletten** rechts im Bildschirm die **Nummer** der zu löschenden Palette aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.

ALE Connect löscht sofort die Farbpalette und aktualisiert die vorhandene Liste.

2.4.2 Klassifizierungskriterien

Über diese Kriterien können Agenten des Contact Centers Fälle während der Bearbeitung klassifizieren. Die während des Klassifizierungsprozesses gesammelten Informationen können zu einem späteren Zeitpunkt für qualitative Statistiken verwendet werden. Diese benutzerdefinierten Kriterien sind in einer hierarchischen Baumstruktur mit bis zu sechs Ebenen angeordnet. So können Sie die Klassifizierung der Kriterien an Ihren Bedarf anpassen.

2.4.2.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Zugeordnete Elemente > Klassifizierungskriterien** zugänglich. Darüber können Sie die Klassifizierungskriterien eines Kundenbereichs erstellen und verwalten.



Links im Bildschirm ist die Baumstruktur der angelegten Kriterien angezeigt (nur die ersten drei Ebenen). Die rechte Seite zeigt die Ebene der Auswahl (Brotkrumenpfad) sowie die Liste der Kriterien oder Kriteriengruppen der ausgewählten Ebene.

Das Root-Verzeichnis heißt **Klassifizierung**.

2.4.2.2 Klassifizierungskriterium erstellen

Diese Aktion wird immer in der Ebene des Kundenbereichs durchgeführt. Innerhalb eines Kundenbereichs ist jedes Kriterium einzigartig. Mit anderen Worten: Zwei Kriterien können nicht gleich benannt sein.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Klassifizierungskriterien** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎).
5. Klicken Sie auf das entsprechende Verzeichnis (Root oder Ebene unterhalb) in der Baumstruktur, die links im Bildschirm angezeigt ist.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Kriterium hinzufügen**.
7. Geben Sie den Namen des Klassifizierungskriteriums ein (maximal 255 alphanumerische Zeichen).
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Das System fügt dieses neue Kriterium in die Baumstruktur ein.

2.4.2.3 Klassifizierungskriterium ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Klassifizierungskriterien** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** .
5. Klicken Sie in der links angezeigten Baumstruktur auf das übergeordnete Verzeichnis, das das Kriterium enthält, das geändert werden soll.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
7. Ändern Sie den Namen des Klassifizierungskriteriums (maximal 255 alphanumerische Zeichen).
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Das System aktualisiert die Baumstruktur sofort.

2.4.2.4 Klassifizierungskriterium löschen

Die Löschung erfolgt immer Kriterium für Kriterium. Es ist nicht möglich, mehrere auf einmal zu löschen. Um ein Verzeichnis zu löschen, müssen zunächst alle mit diesem verknüpften Kriterien gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Klassifizierungskriterien** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** .
5. Klicken Sie in der links angezeigten Baumstruktur auf das übergeordnete Verzeichnis, das das Kriterium enthält, das gelöscht werden soll.
6. Klicken Sie in der Liste der Kriterien, die mit diesem Verzeichnis verknüpft sind, auf die Schaltfläche **Löschen**.

ALE Connect fordert Sie auf, das ausgewählte Kriterium zu bestätigen.

7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um das Löschen zu bestätigen (oder auf **Abbrechen**, um diese Aktion abubrechen).

Das System aktualisiert die Baumstruktur sofort.

2.4.2.5 Klassifizierungskriterien einer Warteschlange zuordnen

Nachdem die Klassifizierungskriterien auf der Ebene des Kundenbereichs erstellt wurden, müssen Sie sie jeweils den Warteschlangen zuordnen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Klassifizierungskriterien** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** .

ALE Connect zeigt den folgenden Bildschirm an:

The screenshot displays the ALE Connect interface, which is divided into two main sections: 'Zugehörige Kriterien' (Assigned Criteria) on the left and 'Verfügbare Kriterien' (Available Criteria) on the right.

Zugehörige Kriterien (Assigned Criteria):

- Auskunft:** min: 1, max: 3
- Dienste:** min: 1, max: 3
- Other criteria:** Kundenkonto, Marke und Geschäfte, Rekrutierung, Schutz der Daten, Sonderangebote, Bestellungen, Finanzielle Kredite, Kundendienst, Lieferungen, Produkte, Rückerstattungen, Rücksendungen, Streitigkeiten und Beschwerden.
- Options:**
 - Auswahl Eltern-Kriterien aktivieren (oder nur Auswahl der Kind-Kriterien, falls abgewählt) ☒
 - Globale Prüfung der Schwellenwerte (oder Prüfung der Schwellenwerte nach Kriteriengruppen, falls abgewählt) ☒
 - Mindestanzahl der auswählbaren Kriterien (0 bis 99): 1
 - Maximale Anzahl der auswählbaren Kriterien (0 bis 99): 3

Verfügbare Kriterien (Available Criteria):

- Entweder gewünschte Kriterien auswählen:**
 - ☐ Alle
 - ☐ DOKUMENTATION
 - ☐ DEUTSCHLAND
- Auskunft:** min: 1, max: 3
- Dienste:** min: 1, max: 3
- Other criteria:** Kundenkonto, Marke und Geschäfte, Rekrutierung, Schutz der Daten, Sonderangebote, Bestellungen, Finanzielle Kredite, Kundendienst, Lieferungen, Produkte, Rückerstattungen, Rücksendungen, Streitigkeiten und Beschwerden.
- Options:**
 - Oder aktuelle Kriterien beibehalten: ☐
 - Horizontale Anzeige: ☐
 - Auswahl Eltern-Kriterien aktivieren (oder nur Auswahl der Kind-Kriterien, falls abgewählt) ☒
 - Globale Prüfung der Schwellenwerte (oder Prüfung der Schwellenwerte nach Kriteriengruppen, falls abgewählt) ☒
 - Mindestanzahl der auswählbaren Kriterien (0 bis 99): 1
 - Maximale Anzahl der auswählbaren Kriterien (0 bis 99): 3
- Bestätigen** (Confirm)

Der Bildschirm ist in zwei vertikale Abschnitte unterteilt: Links sehen Sie die **Kriterien**, die der Warteschlange aktuell zugewiesen sind. Ebenfalls angegeben sind die minimale und die maximale Anzahl von Kriterien, die bei der Bearbeitung eines Falls in dieser Warteschlange auswählbar sind. Rechts sind alle im Kundenbereich **verfügbaren Kriterien** angezeigt, die der Warteschlange zugeordnet werden können.

5. Aktivieren/deaktivieren Sie die **verfügbaren Kriterien**, die der aktuellen Warteschlange zugewiesen werden sollen.

Um den Vorgang zu beschleunigen, können Sie die Kriterien einer **anderen Warteschlange** als Vorlage wiederverwenden. Wählen Sie diese zu diesem Zweck aus der Dropdown-Liste oben rechts im Bildschirm aus.

6. Nutzen Sie, je nach Bedarf, die folgenden Optionen:

Oder aktuelle Kriterien beibehalten

Wenn Sie nur die minimale/maximale Anzahl der auswählbaren Kriterien und nicht die Kriterien selbst ändern möchten, aktivieren Sie diese Option, damit die bereits vorgenommenen Zuordnungen nicht gelöscht werden.

Horizontale Anzeige

In den Bildschirmen der Agenten-Oberfläche sind die Klassifizierungskriterien standardmäßig vertikal angezeigt. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden die Kriterien horizontal in einer Reihe angezeigt.

Achtung: Die horizontale Darstellung wird in der Registerkarte Klassifizierung bei der Bearbeitung eines Anrufs, eines Chat-Gesprächs oder einer Facebook Messenger/Twitter-Interaktion nicht unterstützt.

Auswahl Eltern-Kriterien aktivieren (oder nur Auswahl der Kind-Kriterien, falls abgewählt)
Diese Option ist sinnvoll, wenn die Baumstruktur der Klassifizierungskriterien mehrere Ebenen hat. Wenn Sie hier ein Häkchen setzen, werden die übergeordnete Eltern-Kriterien als Kontrollkästchen angezeigt und können dann von Agenten angekreuzt werden. Im obigen Beispiel können die Eltern-Kriterien „Auskünfte“ und „Dienste“ genauso wie ihre untergeordneten Kriterien markiert werden. Wenn Sie diese Option jedoch nicht aktivieren, werden die Eltern-Kriterien ohne Kontrollkästchen angezeigt.

Globale Prüfung der Schwellenwerte (oder Prüfung der Schwellenwerte nach Kriteriengruppen, falls abgewählt)

Wenn diese Option aktiviert ist, steuert ALE Connect die minimale und maximale Anzahl von Klassifizierungskriterien, die ein Agent in Bezug auf alle Kriterien in der Baumstruktur auswählen kann. Wenn die Option deaktiviert ist, prüft ALE Connect diese Schwellenwerte nach Kriteriengruppen. Beispiel: Sie haben maximal 3 auswählbare Kriterien festgelegt. Wenn diese Option aktiviert ist, können Agenten maximal 3 Klassifizierungskriterien für jeden Fall in dieser Warteschlange auswählen. Wenn die Option jedoch nicht aktiviert ist, können Agenten 3 Kriterien pro vorhandener Kriteriengruppe auswählen.

Minimale/Maximale Anzahl der auswählbaren Kriterien (0 bis 99):

Geben Sie die minimale und maximale Anzahl von Kriterien ein, die Agenten für jeden Fall in der Warteschlange auswählen können. Diese Schwellenwerte werden von ALE Connect geprüft, abhängig von der vorstehenden Option.

7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

2.4.3 Benutzer, die eine Warteschlange abonniert haben

Zur Überprüfung können Sie eine Zusammenfassung der Benutzer anzeigen, die Lese- und/oder Schreibrechte für jede vorhandene Warteschlange haben. Diese Liste wird automatisch gemäß den Rechten aktualisiert, die pro Warteschlange, auf der Ebene der Benutzergruppen, festgelegt wurden. Es ist daher nicht möglich, hier Änderungen vorzunehmen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Rubrik **Benutzer**.

Agenten	Rechte an der Warteschlange
MEYER Johann (jme)	Lesen/Antworten
MÜLLER Kristof (kmu)	Lesen/Antworten
SCHMIDT Katarina (ksc)	Lesen/Antworten

Für jeden Benutzer werden **Name**, **Vorname**, **Login** in Klammern und seine **Rechte** in der Warteschlange (Lesen und/oder Schreiben) angezeigt.

2.4.4 Abwehr-Nachrichten

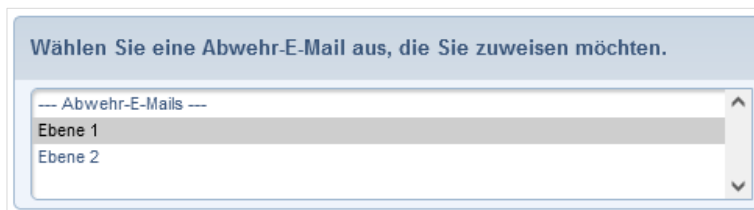
Eine Abwehr-Nachricht ist eine automatische Antwort, die per E-Mail an jeden Kontakt gesendet wird, der eine schriftliche Anfrage gestellt hat und abgewehrt (oder auf ein anderes Verfahren verwiesen) werden muss. Eine „schriftliche Anfrage“ ist eine eingehende Interaktion, die einer Warteschlange für Non-Voice-Medien zugewiesen wird. Ein Beispiel: Ein Internetnutzer schickt eine E-Mail zu einem seit sechs Monaten geschlossenen Fall: Er erhält automatisch eine Nachricht mit der Aufforderung, über das Formular „Kundenservice“ Kontakt aufzunehmen.

Hier können Sie die Abwehr-Nachricht(en) einrichten, die das Contact Center benötigt. Je nach Kontext der Tätigkeit können so viele wie nötig erstellt werden, insbesondere wenn Sie unterschiedliche Auslöse-Kriterien verwalten müssen (z. B. eine Abwehr-Nachricht für Fälle, die bereits seit 7 Tagen oder länger geschlossen sind, und eine andere für archivierte Fälle).

Achtung: Der Versand von Abwehr-Nachrichten erfolgt über eine geplante Aufgabe (Betriebsprozess), die von einem Koordinator in Ihrer ALE Connect-Umgebung eingerichtet werden muss.

2.4.4.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Zugeordnete Elemente > Abwehr-Nachricht** zugänglich. Der obere Teil des Bildschirms zeigt die Liste der vorhandenen Abwehr-Nachrichten an; der untere Teil zeigt die Nachricht an, die dem Kundenbereich aktuell zugewiesen ist:



2.4.4.2 Abwehr-Nachricht erstellen

Die Abwehr-Nachrichten müssen von einem Koordinator im Kundenbereich erstellt werden: Prüfen Sie zunächst, ob der richtige Kundenbereich ausgewählt ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus, für den Sie eine Abwehr-Nachricht erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Abwehr-Nachricht** auf die Schaltfläche **Neue Nachricht erstellen** (+).
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

The screenshot shows the 'Abwehr-E-Mail' (Defense E-Mail) configuration form. The form is divided into several sections:

- Titel:** A text input field containing 'Ebene 1'.
- Betreff:** A text input field containing 'Do not reply'.
- Textkörper:** A large text area containing the message: 'Diese E-Mail Adresse wird nicht mehr verwendet. Bitte schreiben Sie uns an die folgende Adresse: kontakt@e-mail-adresse.com'.
- Auslösen bei Fällen mit dem Status:** A section with checkboxes for 'Geschlossen' (checked), 'Archiviert' (checked), 'Warten Kontakt' (unchecked), and 'Geschlossen (Weiterleitung)' (unchecked).
- seit mindestens:** A numeric input field set to '0' with a unit dropdown set to 'Tag(e)'.
- und beinhaltet mindestens:** A numeric input field set to '0' with a unit dropdown set to 'E-Mail(s)'.
- Trigger-E-Mail in den Fall aufnehmen:** Radio buttons for 'Ja' (selected) and 'Nein'.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Änderungen bestätigen', 'Abbrechen', and 'Löschen'.

6. Geben Sie die Eigenschaften der Nachricht an: Titel, Betreff, Textkörper usw.
7. Klicken Sie auf **Änderungen bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die neue Nachricht wird der vorhandenen Liste hinzugefügt. Sie können sie später ändern oder löschen.

2.4.4.3 Abwehr-Nachricht einem Kundenbereich zuweisen

Nach der Erstellung muss die Abwehr-Nachricht entweder einem Kundenbereich oder einer Warteschlange zugewiesen werden. Wenn dieser Schritt nicht durchgeführt wird, wird sie vom System nicht gesendet. Bei Bedarf ist es möglich, eine Zuordnung zu löschen.

Die Abwehr-Nachricht wird allen Warteschlangen zugewiesen, die zu dem betreffenden Kundenbereich gehören.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Abwehr-Nachricht** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** .
5. Wählen Sie aus der Liste die Abwehr-Nachricht aus, die dem Kundenbereich zugewiesen werden soll. Der detaillierte Inhalt wird unterhalb der Liste angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Die Abwehr-Nachricht ist nun dem Kundenbereich zugeordnet.

2.4.4.4 Abwehr-Nachricht einer Warteschlange zuweisen

Mit dieser Zuordnung können Sie unterschiedliche Abwehr-Nachrichten für verschiedene Warteschlangen innerhalb desselben Kundenbereichs verwalten. Bei Bedarf ist es möglich, sie zu löschen.

Achtung: Wenn eine Nachricht einem Kundenbereich und eine weitere einer Warteschlange in diesem Bereich zugewiesen ist, wird die Nachricht der Warteschlange verwendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Abwehr-Nachrichten** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** .
5. Wählen Sie aus der Liste die Abwehr-Nachricht aus, die der Warteschlange zugewiesen werden soll. Der detaillierte Inhalt wird unterhalb der Liste angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Die Abwehr-Nachricht ist nun der Warteschlange zugeordnet.

2.4.4.5 Abwehr-Nachricht ändern

Diese Aktion ist nützlich, wenn Sie z. B. den Nachrichtentext oder die Auslöse-Einstellung ändern müssen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Abwehr-Nachricht** auf die Schaltfläche **Neue Nachricht erstellen** (+).
5. Wählen Sie aus der Liste die Abwehr-Nachricht aus, die geändert werden soll.
6. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht.
7. Klicken Sie auf **Änderungen bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Änderungen werden sofort gespeichert.

2.4.4.6 Abwehr-Nachricht löschen

Eine Abwehr-Nachricht kann jederzeit gelöscht werden, auch wenn sie bereits einer oder mehreren Warteschlangen zugewiesen wurde.

Achtung: Diese Aktion setzt jeden bereits geplanten Versand der Nachricht aus.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Abwehr-Nachricht** auf die Schaltfläche **Neue Nachricht erstellen** (+).
5. Wählen Sie aus der Liste die Abwehr-Nachricht aus, die gelöscht werden soll.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.

ALE Connect löscht sofort die Abwehr-Nachricht und aktualisiert die vorhandene Liste.

2.4.5 Hinhalte-Nachrichten

Eine Hinhalte-Nachricht ist eine automatische E-Mail, die an einen Kontakt gesendet wird, damit er sich geduldet, während sein Fall bearbeitet wird. Sie kommt in der Regel zum Einsatz, wenn die in der ersten Empfangsbestätigung angekündigte Bearbeitungszeit überschritten ist, um zu verhindern, dass der Kontakt nachhakt.

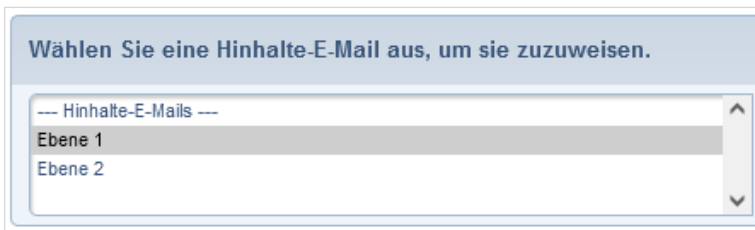
Eine Hinhalte-Nachricht erfolgt nach:

- dem Erhalt einer zu bearbeitenden E-Mail, für die ein Fall eröffnet wird,
- dem Versand des Falls an einen Experten zur Bearbeitung.

Achtung: Der Versand von Hinhalte-Nachrichten erfolgt über eine geplante Aufgabe (Betriebsprozess), die von einem Koordinator in Ihrer ALE Connect-Umgebung eingerichtet werden muss.

2.4.5.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Zugeordnete Elemente > Hinhalte-Nachricht** zugänglich. Der obere Teil des Bildschirms zeigt die Liste der vorhandenen Hinhalte-Nachrichten an; der untere Teil zeigt die Nachricht an, die dem Kundenbereich aktuell zugewiesen ist:



Wählen Sie eine Hinhalte-E-Mail aus, um sie zuzuweisen.

--- Hinhalte-E-Mails ---

Ebene 1

Ebene 2

2.4.5.2 Hinhalte-Nachricht erstellen

Die Hinhalte-Nachrichten müssen von einem Koordinator im Kundenbereich erstellt werden: Prüfen Sie zunächst, ob der richtige Kundenbereich ausgewählt ist. Es können so viele erstellt werden wie benötigt, insbesondere wenn Sie unterschiedliche Auslöse-Kriterien verwalten müssen (z. B.: Versand der Hinhalte-Nachricht innerhalb von 4 Stunden oder 24 Stunden, je nach Warteschlange).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus, für den Sie eine Hinhalte-Nachricht erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Hinhalte-Nachricht** auf die Schaltfläche **Neue Nachricht erstellen** (+).
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Hinhalte-E-Mail schreiben

Titel:

Ebene 1

Betreff:

Ihre Anfrage

Textkörper:

Hallo

Ihre Nachricht ist berücksichtigt worden.
Es gibt jedoch eine Verzögerung bei der Bearbeitung.
Wir werden unser Bestes tun, um so schnell wie möglich zu antworten.

Fälle "Zu bearbeiten":

Auslösen nach

72

Stunde(n)

Fälle "Warten Experte!":

Auslösen nach

48

Stunde(n)

Änderungen bestätigen

Abbrechen

6. Richten Sie die Hinhalte-Nachricht ein:

Titel / Betreff

Geben Sie einen Titel an, der den Zweck der Hinhalte-Nachricht und ihr Hauptthema klar beschreibt.

Textkörper

Geben Sie den Text der Hinhalte-Nachricht ein. Wie bei den Empfangsbestätigungen ist es möglich, ihn durch Einfügen von Variablen anzupassen.

Fälle „Zu bearbeiten“

Geben Sie an, wie viele Stunden ALE Connect warten soll, bevor es die Hinhalte-Nachricht sendet, wenn eine E-Mail im Desktop der zu bearbeitenden Fälle eingegangen ist. Der Wert 0 ist nicht erlaubt. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die Hinhalte-Nachricht für diesen Fall nicht verwaltet (kein Versand).

Fälle „Warten Experte“

Geben Sie an, wie viele Stunden ALE Connect warten soll, bevor es die Hinhalte-Nachricht sendet, wenn ein Agent den Fall an einen Experten weitergeleitet hat. Der Wert 0 ist nicht erlaubt. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die Hinhalte-Nachricht für diesen Fall nicht verwaltet (kein Versand).

Achtung: Die Erstellung der Hinhalte-Nachricht lässt sich nicht bestätigen, wenn diese letzten 2 Felder leer sind.

7. Klicken Sie auf Änderungen bestätigen.

Die neue Nachricht wird der vorhandenen Liste hinzugefügt. Sie können sie später ändern oder löschen.

2.4.5.3 Hinhalte-Nachricht einem Kundenbereich zuweisen

Nach der Erstellung muss die Hinhalte-Nachricht entweder einem Kundenbereich oder einer Warteschlange zugewiesen werden. Wenn dieser Schritt nicht durchgeführt wird, wird sie vom System nicht gesendet. Bei Bedarf ist es möglich, eine Zuordnung zu löschen.

Die Hinhalte-Nachricht wird allen Warteschlangen zugewiesen, die zu dem betreffenden Kundenbereich gehören.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Hinhalte-Nachricht** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** .
5. Wählen Sie aus der Liste die Hinhalte-Nachricht aus, die dem Kundenbereich zugewiesen werden soll. Der detaillierte Inhalt wird unterhalb der Liste angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Die Hinhalte-Nachricht ist nun dem Kundenbereich zugeordnet.

2.4.5.4 Hinhalte-Nachricht einer Warteschlange zuweisen

Mit dieser Zuordnung können Sie unterschiedliche Hinhalte-Nachrichten für verschiedene Warteschlangen innerhalb desselben Kundenbereichs verwalten. Bei Bedarf ist es möglich, sie zu löschen.

Achtung: Wenn eine Nachricht einem Kundenbereich und eine weitere einer Warteschlange in diesem Bereich zugewiesen ist, wird die Nachricht der Warteschlange verwendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Hinhalte-Nachrichten** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** .
5. Wählen Sie aus der Liste die Hinhalte-Nachricht aus, die der Warteschlange zugewiesen werden soll. Der detaillierte Inhalt wird unterhalb der Liste angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Die Hinhalte-Nachricht ist nun der Warteschlange zugeordnet.

2.4.5.5 Regeln für den Versand

- Wenn der Fall vor dem automatischen Versand der Hinhalte-Nachricht von einem Agenten bearbeitet wird, wird die Hinhalte-Nachricht nicht gesendet.
- Wenn mehrere Versandvorgänge zur gleichen Zeit für denselben Kontakt geplant sind, wird nur einer wirksam.
- Zwischen 22 Uhr und 6 Uhr werden keine Hinhalte-Nachrichten versendet. Wenn ein Versand in diesem Zeitraum geplant ist, wird er automatisch auf 6 Uhr morgens verschoben.

2.4.5.6 Hinhalte-Nachricht ändern

Diese Aktion ist nützlich, wenn Sie z. B. den Text der Nachricht oder die Auslöse-Einstellung ändern müssen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Hinhalte-Nachricht** auf die Schaltfläche **Neue Nachricht erstellen** (+).
5. Wählen Sie aus der Liste die Hinhalte-Nachricht aus, die geändert werden soll.
6. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht.
7. Klicken Sie auf **Änderungen bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Änderungen werden sofort gespeichert.

2.4.5.7 Hinhalte-Nachricht löschen

Eine Hinhalte-Nachricht kann jederzeit gelöscht werden, auch wenn sie bereits einer oder mehreren Warteschlangen zugewiesen wurde.

Achtung: Diese Aktion setzt jeden bereits programmierten Versand aus.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Hinhalte-Nachricht** auf die Schaltfläche **Neue Nachricht erstellen** (+).
5. Wählen Sie aus der Liste die Hinhalte-Nachricht aus, die gelöscht werden soll.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.

ALE Connect löscht sofort die Hinhalte-Nachricht und aktualisiert die vorhandene Liste.

2.4.6 Geschäftszeitenkalender

Der Geschäftszeitenkalender legt fest, an welchen Tagen und zu welchen Zeiten im Unternehmen E-Mails bearbeitet werden. Jeder erstellte Kundenbereich verfügt automatisch über einen Standardkalender, in dem die Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 9 bis 18 Uhr festgelegt sind. **Beachten Sie, dass es nicht möglich ist, den Standardkalender zu ändern: Sie können ihn jedoch benutzerdefiniert anpassen.**

2.4.6.1 Genau eingegrenzter Verwendungszweck

Der Geschäftszeitenkalender wird ausschließlich zur Berechnung der E-Mail-Servicequalität verwendet. Gemessen wird die Arbeitszeit, die zwischen dem Erhalt der letzten eingehenden Nachricht eines Falls und der bereitgestellten Antwort verstrichen ist: ALE Connect verwendet den Kalender des Kundenbereichs, der zum Zeitpunkt der Antwort der Warteschlange des Falls zugeordnet ist. Die E-Mail-Servicequalität steht den Supervisoren in ihrer ALE Connect-Oberfläche in Berichten zur Verfügung, die auf dem Cube *Quality of Service (QoS)* basieren, der im Rahmen von T und T+ bearbeitete E-Mails analysiert.

Technisch gesehen wird die E-Mail-Servicequalität für jede Bearbeitungsaktion berechnet, die in Bezug auf einen Fall durchgeführt wird (z. B. Antworten und Schließen, Schließen des Falls usw.). Diese Berechnung wird nur einmal zum Zeitpunkt durchgeführt, wenn der ETL-Job ausgeführt wird und die Daten von der USER-Datenbank in die BI-Datenbank des ALE Connect-Servers repliziert werden. Die berechnete E-Mail-Servicequalität kann nachträglich nicht mehr geändert werden. Wenn der Standardkalender aktualisiert wird, werden die vorgenommenen Änderungen für künftige E-Mails berücksichtigt, wirken sich jedoch in keiner Weise auf vergangene Daten aus.

Achtung: Jeder Kundenbereich kann nur einen Kalender, den Standardkalender, verwalten.

2.4.6.2 Standardkalender ändern

Um den Kalender an Ihre Tätigkeit anzupassen, können Sie die Arbeitszeiten jedes Wochentags individuell festlegen. Zur Erinnerung: Das Standardzeitfenster ist auf Montag bis Freitag 09:00 bis 18:00 Uhr eingestellt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus, dessen Kalender Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Rubrik **Kalender**.
5. Klicken Sie auf den **Namen** des Kalenders, um dessen Eigenschaften anzuzeigen.



Tag	Beginn	Ende
Montag	09:00	18:00
Dienstag	09:00	18:00
Mittwoch	09:00	18:00
Donnerstag	09:00	18:00
Freitag	09:00	18:00
Samstag	00:00	00:00
Sonntag	00:00	00:00

Kein Sondertag eingestellt.

Sondertag hinzufügen

Bestätigen Abbrechen

6. Geben Sie die Arbeitszeiten für jeden Wochentag im Format HH:MM ein.
7. Fügen Sie bei Bedarf Sondertage hinzu: Das sind Tage, an denen die Zeiten vom Standard abweicht.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

2.4.6.3 Sondertage planen

Je nach Tätigkeit kann es vorkommen, dass an bestimmten Arbeitstagen Sonderzeiten gelten. Damit ALE Connect dies berücksichtigt, müssen Sie diese Zeiten im Kalender eintragen.

Sondertag hinzufügen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus, dessen Kalender Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Rubrik **Kalender**.
5. Klicken Sie auf den **Namen** des Kalenders, um dessen Eigenschaften anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sondertag hinzufügen**.



7. Geben Sie das Datum und die Start- und Endzeit ein.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

ALE Connect fügt den Sondertag in die Liste ein.

Sondertag löschen

Die Löschung erfolgt sofort (ohne Rückfrage).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus, dessen Kalender Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Rubrik **Kalender**.
5. Klicken Sie auf den **Namen** des Kalenders, um dessen Eigenschaften anzuzeigen.
6. Klicken Sie in der vorhandenen Liste auf den Sondertag, der gelöscht werden soll.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.

Der Sondertag wird sofort aus dem Kalender gelöscht.

2.4.7 HTML-Vorlagen

Eine HTML-Vorlage definiert die Stile und die Darstellung der verschiedenen Elemente, aus denen eine E-Mail besteht. Sie wird in der Regel gemäß dem offiziellen Grafikdesign-Leitfaden des Unternehmens personalisiert (Logo, Farben, Schriftart usw.). Einmal aktiviert, wird sie auf alle E-Mails angewendet, die von Agenten und Supervisoren im Contact Center versendet werden: spontane E-Mails und solche, die im Zusammenhang mit der Bearbeitung eines Falls verschickt werden.

Wie der HTML-Code der E-Mail, die der Empfänger erhält, letztlich interpretiert wird, hängt von den Einstellungen und den Möglichkeiten seines E-Mail-Programms zur Interpretation von HTML-Code ab. Das tatsächliche visuelle Ergebnis kann daher von einer Nachricht zur nächsten unterschiedlich sein. Diese Verwaltung findet immer auf Ebene des Kundenbereichs statt.

Achtung: Diese Funktion ist für Personen mit HTML- und CSS-Kenntnissen gedacht (z. B. Webdesigner).

2.4.7.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste der vorhandenen HTML-Vorlagen angezeigt; im unteren Teil sind die Eigenschaften der standardmäßig ausgewählten Vorlage angezeigt:

Wählen Sie eine HTML-Vorlage aus oder erstellen Sie sie.

---HTML-Vorlagen---

Official Template

Merkmale der Vorlage	
Name:	Official Template
Startdatum:	01/01/2020
Enddatum:	31/12/2020
Priorität:	1

Zugewiesen an 0 Warteschlange(n)

ÄndernLöschenPreview HTMLZuweisung

2.4.7.2 Vorgegebene Struktur

Die HTML-Vorlage hat eine vordefinierte Struktur, die nicht geändert oder gelöscht werden darf. Sie deklariert die Klassen der verschiedenen Objekte, aus denen eine E-Mail besteht. Die HTML-Seite beginnt mit dem Tag `<html>` und endet mit dem Tag `</html>`. Styles müssen im HTML-Code-Header zwischen den Tags `<head>` und `</head>` definiert werden, da E-Mail-Programme keinen Zugriff auf eine externe .css-Datei erlauben.

Die zu erstellende Vorlage muss mindestens die folgenden Objekte enthalten, indem der entsprechende Code zwischen den Tags `<body>` und `</body>` eingefügt wird:

`answer`: Textkörper der vom Agenten geschriebenen E-Mail.

`sigOperator`: Signatur des Agenten (falls gesetzt).

`sigMailBox`: Signatur der Warteschlange (falls gesetzt).

`sigCustomerSpace`: Signatur des Kundenbereichs (falls gesetzt).

`urlSurvey`: URL der Online-Umfrage (veraltetes Objekt, das zur Validierung der HTML-Vorlage beibehalten werden muss).

`quotedEmail`: von einem Kontakt empfangene Nachricht, die in der Antwort aufgeführt sein soll.

Hier ist ein Beispiel:

```

1 <html>
2   <head>
3     <style>
4       .answer{font-size:10pt;color:#18186b;font-family:Arial}
5       .sigOperator{font-size:12pt;color:#993333;font-family:Verdana;font-weight:bold}
6       .sigMailBox{font-size:12pt;color:#CC6699;font-family:Verdana;font-weight:bold}
7       .sigCustomerSpace{font-size:12pt;color:#FFCC66;font-family:Verdana;font-weight:bold}
8       .urlSurvey{font-size:10pt;color:blue;font-family:Verdaa}
9       .quotedEmail{ font-size:10pt; color:#000000;font-family:Arial }
10    </style>
11  </head>
12  <body bgcolor="#FFFFCC">
13    
14    <div id="templateBody" class="answer"></div>
15    <div id="templateSigOperator" class="sigOperator"></div>
16    <div id="templateSigMailBox" class="sigMailBox"></div>
17    <div id="templateSigCustomerSpace" class="sigCustomerSpace"></div>
18    <div id="templateUrlSurvey" class="urlSurvey"></div>
19    <div id="templateQuotedEmail" class="quotedEmail"></div>
20  </body>
21 </html>

```

2.4.7.3 HTML-Vorlage erstellen

Die HTML-Vorlagen müssen von einem Koordinator im Kundenbereich erstellt werden: Prüfen Sie zunächst, ob der richtige Kundenbereich ausgewählt ist. Es können so viele erstellt werden wie nötig, insbesondere wenn Sie verschiedene Vorlagen für verschiedene Warteschlangen innerhalb desselben Kundenbereichs verwalten müssen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den Kundenbereich aus, für den Sie eine HTML-Vorlage erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Rubrik **HTML-Vorlagen**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Wählen Sie eine HTML-Vorlage aus oder erstellen Sie sie**.

Änderung der Vorlage

Name:

Priorität:

Startdatum:

Enddatum:

HTML-Code:

```
<html>
<body>
  <div id="templateBody" class="answer"></div>
  <div id="templateSigOperator" class="sigOperator"></div>
  <div id="templateSigMailBox" class="sigMailBox"></div>
  <div id="templateSigCustomerSpace" class="sigCustomerSpace"></div>
  <div id="templateUriSurvey" class="uriSurvey"></div>
  <div id="templateQuotedEmail" class="quotedEmail"></div>
</body>
</html>
```

6. Geben Sie einen **Namen** ein, der die HTML-Vorlage eindeutig identifiziert.
7. Geben Sie eine Zahl von 0 bis N ein, die die **Anwendungspriorität** der aktuellen Vorlage darstellt.

Darüber bestimmt sich, welche Vorlage von ALE Connect verwendet werden soll, wenn es mehrere gültige Vorlagen im gleichen Zeitbereich und für die gleiche Warteschlange gibt. Priorität 0 ist die höchste Priorität. Beispiel: Für eine Warteschlange X ist Vorlage A mit Priorität 2 vom 1. August 2021 bis 30. September 2021 und Vorlage B mit Priorität 1 vom 14. September 2021 bis einschließlich 20. September 2021 definiert.

Ergebnis:

- Zwischen dem 01.08.2021 und dem 13.09.2021 einschließlich wird Vorlage A für den Versand von E-Mails verwendet.
- Zwischen dem 14.09.2021 und dem 20.09.2021 einschließlich wird für den Versand von E-Mails Vorlage B verwendet, da ihre Priorität höher ist als die von Vorlage A, die für den gleichen Zeitraum festgelegt wurde.
- Zwischen dem 21.09.2021 und dem 30.09.2021 einschließlich wird Vorlage A für den Versand von E-Mails verwendet.

8. Geben Sie den **Gültigkeitszeitraum** der HTML-Vorlage ein. Dabei sind beide Datumsangaben erforderlich.
9. Geben Sie den **HTML-Code** der Vorlage ein.
10. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.7.4 Vorschau einer HTML-Vorlage

Diese Funktion dient dazu, das endgültige Layout der E-Mail in der Vorschau zu sehen, bevor die Vorlage zugewiesen wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **HTML-Vorlagen**.
5. Wählen Sie die HTML-Vorlage aus, die Sie in der Vorschau anzeigen möchten, aus der Liste aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau HTML**.

ALE Connect zeigt die Vorlage in einem neuen Browser-Fenster in Ihrer Arbeitsstation an.

2.4.7.5 HTML-Vorlage ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **HTML-Vorlagen**.
5. Wählen Sie die HTML-Vorlage aus, die Sie ändern möchten, aus der Liste aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
7. Ändern Sie die Eigenschaften der Vorlage.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.7.6 HTML-Vorlage zuweisen

Einmal erstellt, muss eine HTML-Vorlage einer oder mehreren Warteschlangen im Kundenbereich zugewiesen werden, damit das System sie anwenden kann. Bei Bedarf ist es möglich, eine Zuordnung zu löschen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **HTML-Vorlagen**.
5. Wählen Sie aus der Liste die Vorlage aus, die dem Kundenbereich zugewiesen werden soll.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zuweisung**: Das System zeigt die Eigenschaften der Vorlage und die Liste der Warteschlangen im ausgewählten Kundenbereich an.
7. Markieren Sie die Warteschlangen, denen die Vorlage zugewiesen werden soll.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.7.7 HTML-Vorlage löschen

Eine Vorlage kann jederzeit gelöscht werden, auch wenn sie bereits einer oder mehreren Warteschlangen zugewiesen wurde.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **HTML-Vorlagen**.
5. Wählen Sie die HTML-Vorlage aus, die Sie löschen möchten, aus der Liste aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.8 Einleitende und Schlussformeln

Eine Formel ist ein vorab festgelegter, benutzerdefinierter Text, der am Anfang bzw. Ende einer schriftlichen Antwort eingefügt werden kann. Es reduziert sich dadurch die Zeit, die für die Bearbeitung eines Falls benötigt wird, da der Agent nicht für jede Nachricht den gleichen Text erneut eingeben muss. Die Texte können automatisch in alle E-Mails eingefügt werden oder vom Agenten bei der Bearbeitung eines Falls manuell ausgewählt werden.

Es gibt zwei Arten von Formeln:

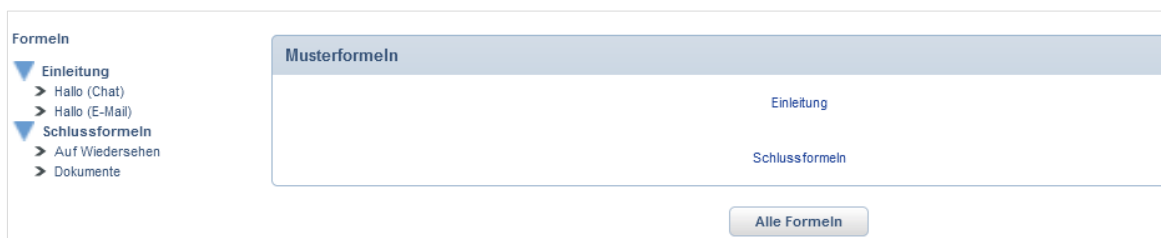
- Die **einleitende Formel** wird am Anfang einer E-Mail eingefügt oder im Fall eines Chat-Gesprächs standardmäßig im Widget angezeigt.
- Die **Schlussformel** wird am Ende der E-Mail angezeigt. Sie kann nicht in Chats verwendet werden.

Der Agent kann den Inhalt direkt in der Antwort-E-Mail ändern oder eine andere Formel aus einer Auswahlliste wählen.

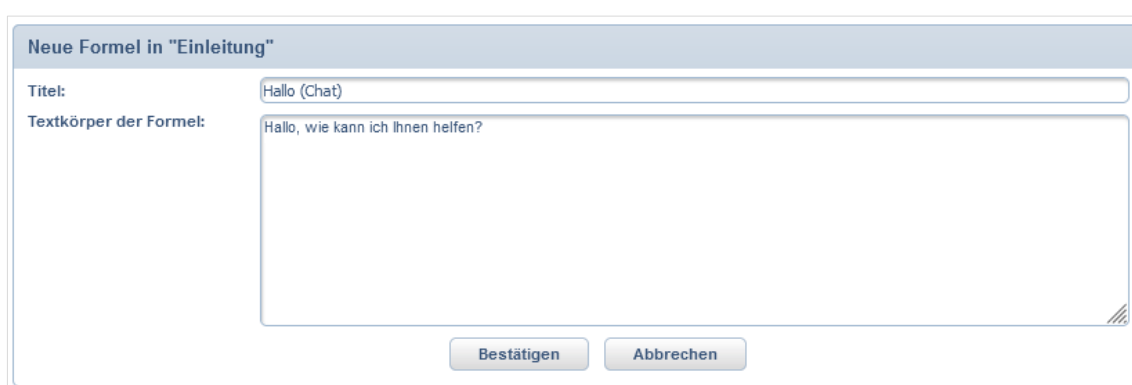
2.4.8.1 Formel erstellen

Diese Erstellung der Formeln erfolgt immer in der Ebene des Kundenbereichs. Sie werden jedoch auf Ebene der Warteschlangen zugewiesen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den gewünschten Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Einleitende und Schlussformeln** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎).



5. Klicken Sie auf den Typ der Formel, die erstellt werden soll: **Einleitende Formel** oder **Schlussformel**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Formel**.



7. Geben Sie einen eindeutigen Titel ein.
8. Geben Sie den Text der Formel ein. Es ist möglich, Variablen einzufügen, um den Text persönlicher zu gestalten.
9. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.8.2 Variablen in eine Formel einfügen

In den Textkörper einer Formel können zur persönlicheren Gestaltung Variablen aus einem Formular (Seriendruckfelder der Musterantworten) eingefügt werden. Beim Lesen der Antwort werden sie automatisch mit den entsprechenden Istwerten initialisiert. Ein Seriendruckfeld entspricht dem Namen des Formularfelds, dem drei Rautezeichen (###) vorangestellt und nachgestellt sind.

Beispiel: Hallo ###Anrede### ###Vorname### ###Nachname###,

Ergebnis: Hallo Frau Marie Meyer,

2.4.8.3 Formel einer Warteschlange zuweisen

Die Zuweisung von Formeln erfolgt immer pro Warteschlange. Für jede Warteschlange ist es möglich, ihr eine einleitende und eine Schlussformel zuzuweisen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Einleitende und Schlussformeln** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎).
5. Wählen Sie die einleitende Formel aus, die der Warteschlange zugewiesen werden soll: Ihr Text wird zur Erinnerung auf dem Bildschirm angezeigt.
6. Wählen Sie die Schlussformel aus, die der Warteschlange zugewiesen werden soll: Ihr Text wird zur Erinnerung auf dem Bildschirm angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.8.4 Formel ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den gewünschten Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Einleitende und Schlussformeln** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎).
5. Klicken Sie auf den Typ der Formel: **Einleitende Formel** oder **Schlussformel**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**, die der Formel entspricht.

Sie können auch direkt auf die gewünschte Formel in der Baumstruktur klicken:



7. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.8.5 Formel löschen

Wie beim Ändern können Sie die gewünschte Formel auch direkt aus der angezeigten Baumstruktur heraus löschen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den gewünschten Kundenbereich aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie in der Rubrik **Einleitende und Schlussformeln** auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎).
5. Klicken Sie auf den Typ der Formel: **Einleitende Formel** oder **Schlussformel**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, die der Formel entspricht.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

2.4.9 Fairness-Regeln (ohne Medium Voice)

Für Interaktionen des Mediums Chat legen Fairness-Regeln fest, wie die Interaktionen an die Agenten verteilt werden. Es ist wahrscheinlich, dass in Bezug auf einen Mandanten mehrere Agenten dieselben Kompetenzen haben, um eine Interaktion zu bearbeiten. Wer also, unter Berücksichtigung des Gewichts der Tätigkeit, der am besten geeignete Agent ist, bestimmen folglich die Fairness-Regeln:

- **Hohe Auslastung:** Alle Agenten sind beschäftigt und jede neue Interaktion, die eintrifft, wird an den ersten Agenten verteilt, der verfügbar wird. Die Fairness-Regeln werden im Kundenbereich eingerichtet.
- **Niedrige Auslastung:** Mehrere Agenten sind verfügbar, um eine neu eintreffende Interaktion zu bearbeiten. Die Fairness-Regeln werden auf Ebene der Warteschlange eingerichtet.

2.4.9.1 Regeln für hohe Auslastung festlegen

Für jeden Kundenbereich müssen Sie festlegen, wie ALE Connect die Interaktionen bei hoher Auslastung gerecht auf die Agenten verteilt. Diese Regeln gelten für alle Warteschlangen im ausgewählten Kundenbereich.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Kundenbereich aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Rubrik **Fairness-Regeln**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

5. Geben Sie an, ob das System die Interaktion nach **Alter** (ungeachtet der Kompetenzen der Agenten) **ODER** nach **Kompetenzniveau** der Agenten (und dann nach Alter) verteilen soll, indem Sie die entsprechende Option aktivieren.
6. Wenn Sie die zweite Option markiert haben, legen Sie fest, wie sich ALE Connect im Falle eines Gleichstands verhalten soll, d. h. wenn mehrere Agenten das gleiche (höhere) Sprachniveau haben: ALE Connect priorisiert die Interaktion, für die der Agent das höchste Kompetenzniveau hat, oder umgekehrt.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.4.9.2 Regeln für niedrige Auslastung festlegen

Für jede Warteschlange des Mediums Chat müssen Sie festlegen, wie ALE Connect die Interaktionen bei niedriger Auslastung gerecht auf die Agenten verteilt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Rubrik **Fairness-Regeln**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

Verteilungsregeln: Auswahl des Kontakts (im Fall geringer Aktivität*) für die Warteschlange Chat

☒ Die Auswahl des Agenten erfolgt in folgender Reihenfolge:

- ☒ Regeln zur Fairness der Arbeitsverteilung und dann die Regeln zum Kompetenzniveau
- ☐ Regeln zum Kompetenzniveau und dann die Regeln zur Fairness der Arbeitsverteilung

☒ Regeln zur Fairness der Arbeitsverteilung :

- ☐ Auswahl des Agenten, der seit seiner letzten Verbindung die wenigsten Kontakte nach **Anzahl** bearbeitet hat
- ☒ Auswahl des Agenten, der seit seiner letzten Verbindung die wenigsten Kontakte nach **Zeit** bearbeitet hat
- ☐ Auswahl des Agenten, der **am längsten inaktiv gewesen ist**

☒ Regeln zum Kompetenzniveau:

- ☐ Der ausgewählte Agent ist der mit dem höchsten **Sprachniveau**.
Bei Gleichstand ist der ausgewählte Agent der mit dem höchsten **Kompetenzniveau** (begünstigt die Spezialisierung und Qualität der Antworten)
- ☒ Der ausgewählte Agent ist der mit dem niedrigsten **Sprachniveau**.
Bei Gleichstand ist der ausgewählte Agent der mit dem niedrigsten **Kompetenzniveau** (begünstigt den Kompetenzaufbau von Junior-Agenten, die für erfahrene Agenten vorgesehene Zeit)

* In Zeiten geringer Aktivität sind Agenten verfügbar, anders als in Zeiten hoher Aktivität.

5. Geben Sie an, ob ALE Connect einen Agenten auswählen soll, indem zuerst die **Regeln zur Fairness der Arbeitsverteilung** und dann die **Regeln zum Kompetenzniveau** angewendet werden, oder umgekehrt, indem Sie die entsprechende Option aktivieren.

Regeln zur Fairness der Arbeitsverteilung

ALE Connect wählt einen Agenten danach aus, wie lange er bereits eingeloggt ist oder wie viel Arbeit er bereits geleistet hat. Es handelt sich dabei um den Agenten, der:

- zahlenmäßig die wenigsten Kontakte seit seiner Anmeldung bearbeitet hat.
- zeitmäßig die wenigsten Kontakte seit der Anmeldung bearbeitet hat, d. h. die niedrigste kumulierte Bearbeitungszeit aufweist.
- am längsten inaktiv war (empfohlen).

Regeln zum Kompetenzniveau

ALE Connect wählt grundsätzlich den Agenten mit dem höchsten Sprachniveau aus.

Bei einem Gleichstand zwischen mehreren Agenten kann das System jedoch den kompetentesten oder den am wenigsten kompetenten Agenten auswählen. Zur Erinnerung: Kompetenzniveaus werden pro Benutzergruppe festgelegt (der Agent erbt das mit seiner Gruppe verknüpfte Niveau).

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.4.10 Empfangsbestätigungen

In ALE Connect ist eine Empfangsbestätigung eine automatisch an einen Kontakt gesendete E-Mail, die den Erhalt seiner Nachricht bestätigt und in der Regel eine unverbindliche Bearbeitungszeit nennt. Der Inhalt der Nachricht ist vollständig konfigurierbar.

Die Empfangsbestätigung kann auf der Ebene der Geschäftsregeln, der Routingregeln oder der Warteschlangen festgelegt werden. Die ersten beiden Ebenen haben Vorrang vor der warteschlangenbezogenen Empfangsbestätigung, so dass diese inaktiv ist.

2.4.10.1 Empfangsbestätigung aktivieren

Pro Warteschlange kann nur eine Empfangsbestätigung erstellt werden.

1. Klicken Sie im Menü **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus der vorhandenen Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **Empfangsbestätigung**.
5. Geben Sie den Betreff der Empfangsbestätigung ein.
6. Geben Sie den Text der Empfangsbestätigung ein und fügen Sie ggf. Variablen ein.
7. Aktivieren Sie den automatischen Versand der Empfangsbestätigung, indem Sie **Ja** markieren.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Wenn die Empfangsbestätigung einmal festgelegt ist, dürfen die Felder Betreff und Inhalt nicht leer bleiben.

2.4.10.2 Empfangsbestätigung deaktivieren

1. Klicken Sie im Menü **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus der vorhandenen Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Elemente**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Rubrik **Empfangsbestätigung**.
5. Deaktivieren Sie den automatischen Versand der Empfangsbestätigung, indem Sie **Nein** markieren.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

2.4.10.3 Variablen in eine Empfangsbestätigung einfügen

In die Empfangsbestätigung können Variablen aus einem Formular eingefügt werden, um sie persönlicher zu gestalten. Beim Lesen der Antwort werden sie automatisch mit den entsprechenden Istwerten initialisiert. Eine Variable ist der Name des Formularfelds, dem drei Rautezeichen (###) vorangestellt und nachgestellt sind.

Beispiel: `Hallo ###CLI.CIVILITE### ###CLI.PRENOM### ###CLI.NOM###,`

Ergebnis: `Hallo Frau Marie Meyer,`

Folgende Variablen stehen zur Verfügung:

Tabelle	Spalte	Variable
Kontakt-Datensatz	Vorname	CLI.PRENOM
Kontakt-Datensatz	Name	CLI.NOM
Kontakt-Datensatz	Anrede	CLI.CIVILITE
Kontakt-Datensatz	Datum des Geburtstags	CLI.DATE ANNIVERSAIRE
Kontakt-Datensatz	Wörtl. Bericht	CLI.VERBATIM
Kontakt-Datensatz	Firma	CLI.SOCIETE
Kontakt-Datensatz	Hausnummer	CLI.NUMERO DE RUE
Kontakt-Datensatz	Straßenname	CLI.NOM RUE
Kontakt-Datensatz	Gebäude	CLI.IMMEUBLE
Kontakt-Datensatz	Postleitzahl	CLI.CODE POSTAL
Kontakt-Datensatz	Stadt	CLI.VILLE
Kontakt-Datensatz	Kommentar	CLI.COMMENTAIRE CLIENT
Kontakt-Datensatz	Telefon	CLI.TELEPHONE
Kontakt-Datensatz	Mobiltelefon	CLI.MOBILE
Kontakt-Datensatz	Referenz	CLI.REFERENCE
Kontakt-Datensatz	Land	CLI.PAYS
Kontakt-Datensatz	Ort oder Wohnsitz	CLI.LIEU DIT
Agenten	Anrede	OPE.CIVILITE
Agenten	Vorname	OPE.PRENOM
Agenten	Name	OPE.NOM
Agenten	Telefon	OPE.TELEPHONE
Agenten	Adresse	OPE.ADRESSE
Agenten	Stadt	OPE.VILLE
Agenten	Login	OPE.LOGIN
Agenten	E-Mail	OPE.EMAIL

Tabelle	Spalte	Variable
Fall	Fall-Nr.	thread_id
Fall	Datum der Erstellung	date_creation
Fall	Thema	subject
Fall	Datum der eingehenden Nachricht	incoming_mail_date
Fall	Textkörper der eingehenden Nachricht	incoming_mail_body

2.5 Kompetenzen

Eine Kompetenz ist eine Fähigkeit oder ein berufliches Know-how, die/das jedem neuen Fall, der erstellt wird, zugewiesen werden kann (genau wie eine Warteschlange und eine Sprache). Ihre Verwaltung liegt in der Verantwortung des für den Mandanten zuständigen Koordinators. Sie kann einer Gruppe von Benutzern zugewiesen werden, damit diese den Fall bearbeiten können. Eine Kompetenzgruppe fasst mehrere Kompetenzen zusammen.

Einmal erstellt, können sie den Mitarbeitern des Contact Centers auf der Ebene der Benutzergruppen zugewiesen werden.

Achtung: Sowohl die Kompetenzen als auch die Gruppen werden in demselben Bildschirm verwaltet.

2.5.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kompetenzen** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste der vorhandenen Kompetenzgruppen angezeigt. Standardmäßig sind sie in absteigender chronologischer Reihenfolge (von der jüngsten zur ältesten) sortiert, so dass Sie die zuletzt geänderten Gruppen als Erstes sehen. Die Liste lässt sich jedoch nach dem Kriterium Ihrer Wahl sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

3 Ergebnisse					Suchen
ID	Name	Geändert am	Durch	Aktionen	
▼ 67	Deutschland (6)	14/04/2022 16:55:05	Admin	  	
1109	Empfang	14/04/2022 16:55:05	Admin	  	
1108	Kundendienst	14/04/2022 16:54:09	Admin	  	
1106	Logistik	14/04/2022 16:51:17	Admin	  	
1107	Rechtsanspruch	14/04/2022 16:52:44	Admin	  	
91	Reparatur	14/04/2022 15:44:25	Admin	  	
90	Verkauf	14/04/2022 16:51:44	Admin	  	
▶ 345	France (6)	09/05/2022 11:02:24	Admin	  	
▶ 82	United Kingdom (6)	14/04/2022 15:29:48	Admin	  	

Für jede Gruppe von Kompetenzen ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name, unmittelbar gefolgt von der in Klammern angezeigten Anzahl der zugehörigen Kompetenzen,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der es erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

2.5.2 Kompetenzgruppen verwalten

Sie müssen zuerst die Gruppe erstellen, bevor Sie deren Kompetenzen erstellen können. Überprüfen Sie zunächst, ob der richtige Mandant für die Gruppen ausgewählt ist.

Achtung: Durch Provisionierung wird automatisch eine Kompetenzgruppe „default“ erstellt. Sie kann nicht gelöscht werden.

2.5.2.1 Kompetenzgruppe erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kompetenzen**.
2. Klicken Sie oberhalb der Liste auf die Schaltfläche **Neue Kompetenzgruppe hinzufügen**.
3. Der Name der Gruppe muss zwingend angegeben werden.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.5.2.2 Kompetenzgruppe ändern

Mit dieser Funktion können Sie den Namen der Gruppe ggf. ändern.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kompetenzen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile der betreffenden Gruppe.
3. Ändern Sie den Namen der Gruppe.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.5.2.3 Kompetenzgruppe löschen

Diese Aktion ist nur möglich, wenn der Gruppe keine Kompetenzen zugeordnet sind. Wenn nicht, ist das Icon ausgegraut. Durch Provisionierung erstellte Kompetenzgruppen sind nicht löschar.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kompetenzen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile der betreffenden Gruppe.

ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **Ja**.

ALE Connect kehrt zur Liste der Kompetenzgruppen zurück: Die gelöschte Gruppe ist nicht mehr aufgeführt.

2.5.3 Kompetenz erstellen

Sobald die Gruppe definiert ist, können Sie ihre Kompetenzen erstellen.

Achtung: Klicken Sie auf das Icon ► in der Spalte ID, um die Kompetenzen zu sehen, die jeder Gruppe zugeordnet sind.

Jeder Mandant benötigt eine Standardkompetenz: Sie wird für die Bearbeitung von E-Mails gebraucht. Wenn der entsprechende Fall erstellt ist, werden ihm automatisch drei Eigenschaften zugewiesen: die Warteschlange, in die der Strom eingeht, die Standardkompetenz des Mandanten und die vom System erkannte Sprache (falls nicht durch eine Routingregel geändert). Jede neue Kompetenz wird auf der Agenten-Oberfläche innerhalb von etwa 5 Minuten nach ihrer Erstellung berücksichtigt.

Achtung: Durch Provisionierung wird automatisch eine Kompetenz „default“ erstellt, die mit der Kompetenzgruppe „default“ verknüpft ist. Sie kann nicht gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kompetenzen**.
2. Klicken Sie auf das Icon ► in der Spalte **ID** der Gruppe, für die Sie eine Kompetenz erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf das Icon **Kompetenz hinzufügen** (+), das sich in der Zeile der betreffenden Gruppe befindet.
4. Geben Sie zwingend einen Namen ein, der die neue Kompetenz eindeutig identifiziert.
5. Klicken Sie die Option **Standardmäßige Kompetenz des Mandanten** an, wenn es sich um die Standardkompetenz des aktuellen Mandanten handelt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

ALE Connect fügt die Kompetenz automatisch zur Gruppe hinzu: Ihre Anzahl erhöht sich um 1.

2.5.4 Kompetenz ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kompetenzen**.
2. Klicken Sie auf das Icon ► in der Spalte **ID** der Gruppe, für die Sie eine Kompetenz ändern möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile der Kompetenz, die geändert werden soll.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.5.5 Kompetenz löschen

Diese Aktion ist möglich, wenn die Kompetenz nicht einer Warteschlange zugeordnet ist. Durch Provisionierung erstellte Kompetenzen sind nicht löscherbar.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kompetenzen**.
2. Klicken Sie auf das Icon ► in der Spalte **ID** der Gruppe, zu der die Kompetenz gehört, die gelöscht werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (🗑️) in der Zeile der Kompetenz, die gelöscht werden soll.

ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.

4. Klicken Sie auf **Ja**.

ALE Connect kehrt zur Liste der Kompetenzgruppen zurück. Klappen Sie die Liste der Kompetenzen der Gruppe aus: Die gelöschte Kompetenz ist nicht mehr aufgeführt.

2.6 Echtzeit-Warteschlangen

Eine Echtzeit-Warteschlange ist eine Warteschlange, der eine Sprache und eine Kompetenz zugeordnet sind. Sie erbt automatisch das Medium der Warteschlange, mit der sie verknüpft ist. Es ist möglich, Echtzeit-Warteschlangen nur für das Medium Chat zu erstellen.

Achtung: Echtzeit-Warteschlangen des Mediums Voice werden automatisch durch Provisionierung erstellt und können nicht gelöscht werden. Sie entsprechen den in OXE angegebenen Pilots.

2.6.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Echtzeit-Warteschlangen** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller Echtzeit-Warteschlangen des ausgewählten Mandanten angezeigt:

12 Ergebnisse								
Suchen								
ID	Name	Warteschlange	Kompetenz	Sprache	Anzahl Gruppen	Geändert am	Durch	Aktionen
357	1206 - 1206	1206 - 1206	Verkauf	de/de	9	14/09/2021 09:51:30		Ansehen
354	1207 - 1207	1207 - 1207	Verkauf	de/de	9	14/09/2021 09:51:30		Ansehen
355	1210 - 1210	1210 - 1210	Verkauf	de/de	9	14/09/2021 09:51:30		Ansehen
376	1211 - 1211	1211 - 1211	Verkauf	de/de	9	14/09/2021 09:51:30		Ansehen
358	1212 - 1212	1212 - 1212	Verkauf	de/de	9	14/09/2021 09:51:30		Ansehen
362	1213 - 1213	1213 - 1213	Verkauf	de/de	9	14/09/2021 09:51:30		Ansehen
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1								

Für jede Warteschlange ist Folgendes angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Name,
- zugehörige Warteschlange,
- Kompetenz,
- Arbeitssprache,
- Anzahl der abonnierten Benutzergruppen,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat,
- kontextbezogene Aktionen.

2.6.2 Echtzeit-Warteschlange Chat erstellen

Sie ermöglicht dem Contact Center, Chat-Gespräche mit Internetnutzern zu verwalten. Die Echtzeit-Warteschlange muss mit einer zuvor erstellten Warteschlange des Mediums Chat verknüpft werden. Vergewissern Sie sich, dass der richtige Mandant ausgewählt ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Echtzeit-Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Echtzeit-Warteschlange hinzufügen**.

Name : Chat Online

Beschreibung :

Warteschlange : * DEUTSCHLAND - Chat

Kompetenz : * Deutschland - Verkauf

Sprache : * de/de

Maximale Wartezeit der Kontakte (Sekunden) : * 60

Anpassung der Echtzeit-Warteschlangengröße (%) : * 100

3. Geben Sie die Eigenschaften der Echtzeit-Warteschlange an:

Name

Geben Sie einen Namen für die Echtzeit-Warteschlange in der Anwendung ein. Zwei Echtzeit-Warteschlangen können nicht denselben Namen haben. Wenn Sie vergessen, einen Namen anzugeben, wird er von ALE Connect beim Speichern automatisch zugewiesen.

Die folgenden Zeichen sind im Namen nicht erlaubt:

& = ^ \$ * , ; : ! § / . ? % £ ° ² < > + } \ ` # ~ {

Beschreibung

Lange Beschreibung für Informationen über die Verwendung der Echtzeit-Warteschlange.

Warteschlange (Pflicht)

Wählen Sie aus der Liste die Warteschlange des Mediums Chat aus, von der die Echtzeit-Warteschlange abhängt. Achtung: Dieses Feld kann nach dem Speichern nicht mehr geändert werden.

Kompetenz (Pflicht)

Wählen Sie aus der Liste die Kompetenz aus, die für die Bearbeitung der Interaktionen in dieser Echtzeit-Warteschlange erforderlich ist.

Sprache (Pflicht)

Wählen Sie die Arbeitssprache der Echtzeit-Warteschlange aus der Liste aus.

Maximale Wartezeit der Kontakte (Sekunden)

Geben Sie die maximale Dauer an, die ein Internetnutzer, der eine Chat-Anfrage gestellt hat, warten muss, bis der Kontakt zu einem Agenten hergestellt wird. Wenn nach Ablauf dieser Dauer kein Agent in der Lage war, die Interaktion anzunehmen, wird der Internetnutzer abgewehrt. Standardmäßig ist diese Zeit auf 60 Sekunden eingestellt.

Anpassung der Echtzeit-Warteschlangenlänge (% der Anzahl der eingeloggten Agenten x maximale Anzahl von Gesprächen)

Dieser Parameter bestimmt die Größe der Echtzeit-Warteschlange für Chats, d. h. die Anzahl der Internetnutzer, die in die Echtzeit-Warteschlange geleitet werden, wenn alle Agenten, die zur Bearbeitung von Chat-Gesprächen berechtigt sind, ihr maximales Kontingent an zugelassenen Gesprächen erreicht haben. Hier müssen Sie einen Prozentsatz von 0 bis N eingeben. Die Größenanpassung wird dann wie folgt berechnet:

$$= (\text{Gesamtkontingent Chat-Gespräche} / 100) \times \text{Prozentsatzwert}$$

Wenn das Ergebnis eine Dezimalzahl ist, rundet ALE Connect auf die nächste ganze Zahl ab.

Hier ein Beispiel mit 3 eingeloggten Agenten, die jeweils maximal 3, 2 und 1 Gespräch(e) führen können. Bei dieser Echtzeit-Warteschlange kann das Contact Center also maximal 6 Chat-Gespräche gleichzeitig bearbeiten (3 + 2 + 1).

- 0 %: keine Kontakte in der Echtzeit-Warteschlange.
- 20 %: Wenn das maximale Kontingent erreicht ist (also 6), kann das System bis zu 1 Kontakt in die Echtzeit-Warteschlange leiten.
- 50 %: Wenn das maximale Kontingent erreicht ist (also 6), kann das System bis zu 3 Kontakte in die Echtzeit-Warteschlange leiten.
- 100 %: Wenn das maximale Kontingent erreicht ist (also 6), kann das System bis zu 6 Kontakte in die Echtzeit-Warteschlange leiten.
- 150 %: Wenn das maximale Kontingent erreicht ist (also 6), kann das System bis zu 9 Kontakte in die Echtzeit-Warteschlange leiten.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.6.3 Abonnierte Benutzergruppen ansehen

Sie können alle Benutzergruppen anzeigen, die die Echtzeit-Warteschlange abonniert haben: Das sind die Gruppen mit Rechten an der Warteschlange, die mit der Echtzeit-Warteschlange verknüpft ist. ALE Connect stellt diese Zuordnung automatisch her, sobald eine Benutzergruppe mit der gleichen Warteschlange + Kompetenz + Sprache wie die Echtzeit-Warteschlange verknüpft wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Echtzeit-Warteschlangen**.
2. Wählen Sie eine Echtzeit-Warteschlange aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzergruppen**.

Auf dem Bildschirm werden für jede Gruppe die ID, der Name und die Anzahl der Benutzer in der Gruppe angezeigt.

2.6.4 Echtzeit-Warteschlange ändern

Einige Eigenschaften einer Echtzeit-Warteschlange Chat können nach der Erstellung geändert werden. Echtzeit-Warteschlangen für das Medium Voice hingegen können nicht geändert werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Echtzeit-Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Zeile der Echtzeit-Warteschlange, die geändert werden soll.
3. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.6.5 Echtzeit-Warteschlange löschen

Diese Aktion ist nur möglich, wenn zuvor die Echtzeit-Warteschlange des Mediums Chat und alle ihr zugeordneten Elemente gelöscht wurden (Fälle, Benutzer und Benutzergruppen). Echtzeit-Warteschlangen für das Medium Voice hingegen können nicht gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Echtzeit-Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**  in der Zeile der Echtzeit-Warteschlange, die gelöscht werden soll.

ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **Ja**.

ALE Connect aktualisiert die Liste: Die Echtzeit-Warteschlange wird dort nicht mehr angezeigt.

2.7 Adressbuch

Das Adressbuch listet die firmeninternen und -externen Kontakte auf, mit denen Agenten bei der Bearbeitung von E-Mails interagieren können. In diesem Zusammenhang wird es verwendet, um die gewünschten Kontakte zu kopieren, einen Fall an Dritte weiterzuleiten oder einen Fall an einen Experten umzuleiten.

Das Adressbuch ist pro Kundenbereich festgelegt. Diesem Bereich zugeordnete Warteschlangen erben es automatisch.

2.7.1 Ansicht in der Agenten-Oberfläche

Wenn ein Agent (oder Supervisor) das Adressbuch in seiner ALE Connect-Oberfläche aufruft, gelten folgende Regeln für die Darstellung der Kontakte:

- Wenn ein Agent einen E-Mail-Fall einer Warteschlange bearbeitet, die dem Kundenbereich A zugeordnet ist, dann werden ihm die in diesem Adressbuch A gespeicherten Kontakte präsentiert.
- Wenn ein Agent einen E-Mail-Fall einer Warteschlange des Kundenbereichs B bearbeitet, werden ihm die Kontakte im Adressbuch B präsentiert.

2.7.2 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Adressbuch** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist das komplette Adressbuch angezeigt. Die Empfänger sind in alphabetischer Reihenfolge (A-Z) nach ihrem Nachnamen aufgeführt.

Neuen Empfänger hinzufügen

Import von Empfängern

Empfänger-Liste

Name	Vorname	E-Mail	Experte	Kopie	Weiterleitung	Import	
MEYER	Paul	pmeyer@domain.de	☐	☒	☒		Ändern Löschen
MÜLLER	Anna	amuller@domain.de	☒	☒	☒		Ändern Löschen

Auswahl bestätigen

Für jeden Empfänger ist Folgendes angezeigt:

- Nachname,
- Vorname,
- E-Mail-Adresse,
- Information darüber, ob die Person ein Experte ist,
- Information darüber, ob die Person bei E-Mails in Kopie gesetzt werden darf,
- Information darüber, ob E-Mails an die Person weitergeleitet werden dürfen,
- Quelle der Erstellung (Empfänger wurde durch Datei-Import oder manuelle Eingabe erstellt).

2.7.3 Empfänger erstellen

Prüfen Sie zunächst, ob der richtige Mandant ausgewählt ist. Standardmäßig wird jeder neue Empfänger als Experte betrachtet und kann im E-Mail-Verkehr in Kopie gesetzt werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Adressbuch**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuen Empfänger hinzufügen**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Anrede

Wählen Sie die Anrede des Empfängers aus der Liste aus. Standardmäßig ist der Wert Herr ausgewählt (Anrede: 10 Zeichen). Anreden sind im System vordefiniert: Es ist nicht möglich, sie hinzuzufügen.

Name (Pflicht)

Geben Sie den Nachnamen des Empfängers ein (bis zu 50 alphanumerische Zeichen).

Vorname (Pflicht)

Geben Sie den Vornamen des Empfängers ein (bis zu 50 alphanumerische Zeichen).

E-Mail (Pflicht)

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers ein (maximal 255 alphanumerische Zeichen). Sie ist sein eindeutiger Bezeichner im Adressbuch. Daher können keine zwei Empfänger dieselbe E-Mail-Adresse haben.

Dienst

Geben Sie ggf. die Unternehmensabteilung an, zu der der Empfänger gehört (maximal 50 alphanumerische Zeichen).

Telefon

Geben Sie die Telefonnummer ein, unter der der Empfänger erreicht werden kann (maximal 20 Zeichen). Diese darf keine Leerzeichen oder Trennzeichen enthalten. Wenn es sich um eine internationale Nummer handelt, darf sie keine Trennzeichen, Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten.

Adresse

Geben Sie die Postanschrift des Empfängers ein (maximal 100 alphanumerische Zeichen).

Stadt

Geben Sie die Stadt des Empfängers ein (maximal 100 alphanumerische Zeichen).

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Der Empfänger wird in das Adressbuch aufgenommen und kann sofort verwendet werden.

2.7.4 Empfänger ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Adressbuch**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** in der Zeile des betreffenden Empfängers.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor (siehe Erstellung eines Empfängers).
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

ALE Connect speichert die Änderungen und aktualisiert den Datensatz.

2.7.5 Empfänger löschen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Adressbuch**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** in der Zeile des betreffenden Empfängers.
ALE Connect zeigt die Informationen des Empfängers an.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um das Löschen zu bestätigen.
ALE Connect entfernt dann den Empfänger aus dem Adressbuch.

2.7.6 Empfänger importieren

Diese Methode ist vorzuziehen, wenn eine große Anzahl von Empfängern im System anzulegen ist. Die mühevoll einzelne Eingabe der Daten wird vermieden. Stattdessen wird eine Textdatei mit allen Empfängern importiert, die dem Adressbuch hinzugefügt werden sollen.

2.7.6.1 Aufbau der Importdatei

Damit der Import erfolgreich ist, muss die Datei die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Sie muss vom **Typ Text** sein.
- Die Eigenschaften jedes Empfängers werden in **einer einzigen Zeile** angezeigt und müssen durch ein **Komma** (Trennzeichen) getrennt sein.
- Die Datei kann bis zu **8 Felder** enthalten, die wie folgt angeordnet sind: Anrede, Vorname, Nachname, E-Mail, Abteilung, Telefon, Adresse und Ort.
- Die E-Mail ist das einzige **Pflichtfeld**.
- Jede Zeile muss eine **andere E-Mail-Adresse** enthalten. Andernfalls wird nur die letzte Zeile der Datei importiert.
- Die Telefonnummer darf keine **Leer-, Trenn- oder Sonderzeichen** enthalten (z. B. 0110203040 für eine inländische Telefonnummer oder 0033110203040 für eine internationale Telefonnummer).

So ist es richtig:

```
Hr.,Robert,Dupont,robert.dupont@adresse.com,Informatiker,0102030405,43 rue  
de Dunkerque,75010 Paris  
Fr.,Gilberte,Martin,gilberte.martin@adresse.com,,,,  
Frau,Amy,Smith,amy.smith@adresse.com,,,,London
```

2.7.6.2 Import durchführen

Jeder Empfänger wird durch seine eindeutige E-Mail-Adresse identifiziert. Wenn die Importdatei eine bereits vorhandene E-Mail-Adresse enthält, aktualisiert das System automatisch den entsprechenden Empfänger, d. h. es überschreibt die vorhandenen Daten im Adressbuch mit den in der Importdatei bereitgestellten Daten.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Adressbuch**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Import von Empfängern**.
3. Geben Sie den **Namen** des Imports ein.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie die zu importierende Datei aus.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um den Import zu starten.

Wenn der Import erfolgreich abgeschlossen ist, werden die Empfänger automatisch zum Adressbuch hinzugefügt. Scheitert der Import, werden Sie durch eine Meldung darauf hingewiesen.

2.7.7 Weiterleitungsoptionen für einen Empfänger festlegen

Diese Optionen werden zur Bearbeitung von E-Mails (Lizenz mit Medium E-Mail) verwendet. Sie müssen für jeden Empfänger im Adressbuch festlegen, welche Form der Weiterleitung erlaubt oder unzulässig sind.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Adressbuch**.
2. Kreuzen Sie für jeden Empfänger die zulässige(n) Weiterleitungsoption(en) an:

Name	Vorname	E-Mail	Experte	Kopie	Weiterleitung	Import
MEYER	Paul	pmeyer@domain.de	☐	☒	☒	Ändern Löschen
MÜLLER	Anna	amuller@domain.de	☒	☒	☒	Ändern Löschen

Auswahl bestätigen

Experte

Der Experte führt in der Regel Studien, Beratungsaufträge oder wissenschaftliche Untersuchungen durch oder erstellt Gutachten auf technischem Gebiet.

Agenten/Supervisoren haben die Möglichkeit, einen Fall an einen Experten zu schicken, um dessen Meinung einzuholen. Nach der Weiterleitung wechselt der Fall in den Status **Warten Experte** und verbleibt im Desktop **Laufend**. Der Experte erhält den Fall in Form einer E-Mail: Die Referenz des Falls <InfoRef...> ist im Betreff der E-Mail genannt. Er bereitet seine Antwort vor und schickt sie über sein E-Mail-Programm. Der Experte antwortet nie dem Kontakt direkt; er kommuniziert ausschließlich mit den Agenten und Supervisoren. Nach Erhalt der Antwort des Experten versetzt ALE Connect den Fall in den Status **Rückmeldung Experte**. Der Agent kann dann je nach Ergebnis den Fall weiter bearbeiten.

Kopie

Der Empfänger kann bei E-Mails in Kopie gesetzt werden, die von Agenten/Supervisor verfasst worden sind. Er wird im Adressbuch immer dann vorgeschlagen, wenn es möglich ist, Empfänger in einer E-Mail in Kopie zu setzen.

Weiterleitung

Agenten/Supervisoren können E-Mail-Fälle an Empfänger ihrer Wahl delegieren: eine andere Abteilung des Unternehmens, eine externe Organisation usw. Letztere führen die weitere Bearbeitung dann mit eigenen Tools durch.

Wenn Sie diese Option aktivieren, können Agenten/Supervisoren Fälle an diesen Empfänger weiterleiten. Zum Beispiel hat ein Internetnutzer nach einer Bestellung eine E-Mail geschickt, weil ein Fehler in der Rechnung vorliegt. Dieser Fall muss zur Abwicklung an die Buchhaltung weitergeleitet werden.

Bei einer Weiterleitung wird der Fall in ALE Connect endgültig geschlossen. Er gilt als nicht mehr im System existent: Der Fall wird in den Status **Geschlossen (Weiterleitung)** gesetzt und dann im Desktop **Bearbeitet** abgelegt. Mit anderen Worten: Nach der Weiterleitung sind alle Ereignisse des Falls für ALE Connect nicht mehr sichtbar.

3. Klicken Sie auf **Auswahl bestätigen**, um die Einstellungen zu speichern.

2.8 Nummerierungspläne

Ein Nummerierungsplan ist ein Satz Regeln, die festlegen, wie eine Telefonnummer zu interpretieren und dann umzuwandeln ist, damit die Weiterleitung an den Gesprächspartner funktioniert. Diese Regeln werden auf alle Telefonnummern ein- und ausgehender Anrufe angewendet, die von den Agenten bearbeitet werden.

Um die Telefonie mit ALE Connect zu verwalten, müssen Sie zwingend zwei Nummerierungspläne konfigurieren, die es Ihnen ermöglichen:

- ein einziges, einheitliches Format für Telefonnummern (kanonisches Format) zu speichern,
- Kontakt-Datensätze mit einer korrekt formatierten Telefonnummer zu verwalten,
- Anrufe an und von O2G ordnungsgemäß zu routen.

2.8.1 Was ist einzurichten?

Auf der Administrator-Oberfläche müssen Sie zwingend die folgenden **2 Nummerierungspläne** erstellen, wobei der angegebene Name buchstabengetreu einzuhalten ist:

- **ale-incoming:** Nummerierungsplan zur Umwandlung der Telefonnummern eingehender Anrufe (in ALE Connect eingehende Ströme: OXE > O2G > ALE Connect).
- **ale-outgoing:** Nummerierungsplan zur Umwandlung der Telefonnummern ausgehender Anrufe (aus ALE Connect ausgehende Ströme: ALE Connect > O2G > OXE).

Achtung: Nur diese 2 Nummerierungspläne werden von der Telefonie in ALE Connect berücksichtigt. Außerdem wird dringend empfohlen, sie vor der aktiven Nutzung zu testen.

2.8.2 Konfigurationsschritte

Für jeden Nummerierungsplan, den Sie einrichten, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen:

1. Nummerierungsplan erstellen
2. Regeln für den Nummerierungsplan erstellen
3. Regeln für den Nummerierungsplan anordnen
4. Regeln für den Nummerierungsplan aktivieren
5. Nummerierungsplan testen

2.8.3 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Nummerierungspläne** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller konfigurierten Nummerierungspläne angezeigt:

2 Ergebnisse				
Suchen				
ID	Name	Geändert am	Durch	Aktionen
50	ale-incoming	07/10/2021 15:06:14	Admin	 
53	ale-outgoing	19/07/2021 14:33:20	Admin	 
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1				

Für jeden Nummerierungsplan ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Name und Vorname des Koordinators, der ihn erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

2.8.4 Nummerierungsplan erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Nummerierungspläne**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Nummerierungsplan**.
3. Der Name des Plans muss zwingend angegeben werden.

Je nachdem, welchen Nummerierungsplan Sie erstellen möchten, handelt es sich dabei entweder um **ale-incoming** oder **ale-outgoing**.

4. Geben Sie ggf. einen Kommentar ein, der die Verwendung dieses Nummerierungsplans beschreibt.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Erstellen Sie die Regeln für den Nummerierungsplan.

2.8.5 Regeln eines Nummerierungsplans

Mit dieser Funktion können Sie Regeln für die Umwandlung der Telefonnummern für einen Nummerierungsplan erstellen.

2.8.5.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Mandanten** > **Nummerierungspläne** > **Regeln** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste der Regeln angezeigt, die für den ausgewählten Nummerierungsplan eingerichtet sind:

4 Ergebnisse								
Suchen								
ID	Name	Regulärer Ausdruck	Ersetzen	Reihenfolge	Status	Geändert am	Durch	Aktionen
55	Regel A	^\d{9}\$	+33\$1	1		14/09/2021 15:04:34	Admin	
57	Regel C	^0\d{9}\$	+33\$1	2		14/09/2021 15:04:34	Admin	
56	Regel B	^00\d{9}\$	+33\$1	3		14/09/2021 15:03:53	Admin	
75	Regel D	anonymous	9999999999	4		21/09/2021 11:42:11	Admin	
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1								

Für jede Regel ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- regulärer Ausdruck für die Konvertierung,
- Wert zum Ersetzen,
- Reihenfolge, in der die Regel angewendet wird (änderbar mit den Pfeilen nach oben und unten),
- Status, der durch eine farbige Anzeige dargestellt ist,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Name und Vorname des Benutzers, der sie erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

2.8.5.2 Regel erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Nummerierungspläne**.
2. Wählen Sie den Nummerierungsplan aus, für den Sie eine Regel erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf das Untermenü **Regeln**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Regel**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

The screenshot shows a web form with two main sections. The first section, titled 'Allgemeines', contains a 'Name' field with the value 'Regel 1'. The second section, titled 'Ich lege eine Regel fest', contains two fields: 'Regulärer Ausdruck muß kontrolliert werden (Pattern muß gesucht werden)' with the value '^(\d{9})\$' and 'Ersetzen durch (Format)' with the value '+33\$1'.

5. Geben Sie zwingend den **Namen** der Regel an.
6. Geben Sie den **regulären Ausdruck** ein, mit dem die Telefonnummern interpretiert werden sollen (siehe die JavaScript-Dokumentation zu regulären Ausdrücken, falls Sie Fragen haben).

Wenn die Syntax des regulären Ausdrucks nicht korrekt ist, wird beim Versuch, die Regel zu speichern, eine Fehlermeldung angezeigt.
7. Geben Sie in das Feld **Ersetzen durch (Format)** den Wert ein, der die durch den regulären Ausdruck interpretierte Telefonnummernfolge ersetzen soll.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

2.8.5.3 Beispielregeln

Für den Nummerierungsplan ale-incoming

Beispiel für einen ACD-Anruf

9-stellige Nummer (123456789), die von O2G gesendet wird, in eine internationale Rufnummer für ALE Connect umwandeln.

d. h. regulärer Ausdruck:

```
^(\d{9})$
```

Die Regel ersetzt durch:

```
+33$1
```

Das Ergebnis ist die Nummer:

```
+33123456789
```

Beispiel für einen ACD-Anruf vom Apparat aus

11-stellige Nummer (00123465789), die von O2G gesendet wird, in eine internationale Rufnummer für ALE Connect umwandeln.

d. h. regulärer Ausdruck:

```
^00(\d{9})$
```

Die Regel ersetzt durch:

```
+33$1
```

Das Ergebnis ist die Nummer:

```
+33123456789
```

Für den Nummerierungsplan ale-outcoming

Beispiel für einen ausgehenden Anruf aus einem Kontakt-Datensatz in ALE Connect

Internationale Nummer (+33123465789), die von ALE Connect gesendet wird, in eine O2G-gängige Rufnummer umwandeln.

d. h. regulärer Ausdruck:

```
^\+33(\d{9})$
```

Die Regel ersetzt durch:

```
00$1
```

Das Ergebnis ist die Nummer:

```
00123456789
```

2.8.5.4 Regel ändern

Diese Aktion ist nur möglich, wenn die Regel deaktiviert ist. Andernfalls ist die Schaltfläche ausgeblendet.

Achtung: Änderungen werden nach 60 Sekunden berücksichtigt (Cache).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Nummerierungspläne**.
2. Wählen Sie den Nummerierungsplan aus, für den Sie eine Regel ändern möchten.
3. Klicken Sie auf das Untermenü **Regeln**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile der betreffenden Regel.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor (siehe Erstellung).
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

2.8.5.5 Regel löschen

Diese Aktion ist nur möglich, wenn die Regel deaktiviert ist. Andernfalls ist die Schaltfläche ausgeblendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Nummerierungspläne**.
2. Wählen Sie den Nummerierungsplan aus, für den Sie eine Regel löschen möchten.
3. Klicken Sie auf das Untermenü **Regeln**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile der betreffenden Regel.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
5. Klicken Sie auf **Ja**, um die Regel endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abzubrechen.
ALE Connect löscht die Regel und aktualisiert die Liste.

2.8.5.6 Regel aktivieren

Das Erstellen einer Regel allein reicht nicht aus: Sie müssen sie aktivieren, damit sie vom Nummerierungsplan berücksichtigt wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Nummerierungspläne**.
2. Wählen Sie den betreffenden Nummerierungsplan aus.
3. Klicken Sie auf das Untermenü **Regeln**.
4. Wählen Sie die Regel aus, die aktiviert werden soll.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regel aktivieren** () in der betreffenden Zeile.
Die Regel ist nun aktiviert.

2.8.5.7 Regel deaktivieren

Diese Aktion besteht darin, die Anwendung der Regel vorübergehend auszusetzen. Nach Deaktivierung kann die Regel wieder geändert oder gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Nummerierungspläne**.
2. Wählen Sie den betreffenden Nummerierungsplan aus.
3. Klicken Sie auf das Untermenü **Regeln**.
4. Wählen Sie die Regel aus, die deaktiviert werden soll.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regel deaktivieren** (⏸) in der betreffenden Zeile.

Die Regel ist nun deaktiviert.

2.8.5.8 Regeln anordnen

Wenn mehrere Regeln festgelegt wurden, ist es zwingend erforderlich, sie zu ordnen: Darüber bestimmt sich die Reihenfolge ihrer Anwendung. ALE Connect nimmt die Regeln in der Reihenfolge, in der sie in der Liste erscheinen: **Die erste gefundene und verifizierte Regel wird angewendet.**

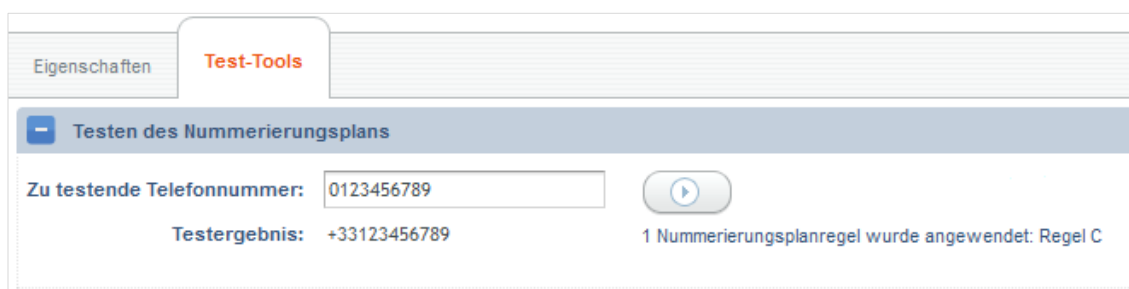
1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Nummerierungspläne**.
2. Wählen Sie den Nummerierungsplan aus, für den Sie die Regeln anordnen möchten.
3. Klicken Sie auf das Untermenü **Regeln**.
4. Klicken Sie in der Spalte **Reihenfolge** auf die Schaltflächen **Nach oben** und/oder **Nach unten**, um die Regeln in der Liste zu ordnen.

Reihenfolge	Status
1 	
2  	
3  	
4 	

2.8.6 Nummerierungsplan testen

Achtung: Es wird dringend empfohlen, jeden Nummerierungsplan vor der aktiven Nutzung zu testen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Nummerierungspläne**.
2. Wählen Sie den Nummerierungsplan aus, der getestet werden soll.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Test-Tools**.



4. Geben Sie die **zu testende Telefonnummer** ein und klicken Sie auf die Schaltfläche . ALE Connect zeigt die umgewandelte Rufnummer an.

2.8.7 Nummerierungsplan ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Nummerierungspläne**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Zeile des betreffenden Plans.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

2.8.8 Nummerierungsplan löschen

Diese Aktion ist auch dann möglich, wenn dem Nummerierungsplan, der gelöscht werden soll, (aktive oder inaktive) Regeln zugeordnet sind. Nach der Löschung werden die Telefonnummern eingehender Anrufe nicht mehr nach den im Plan festgelegten Regeln umgewandelt. Diese Nummern werden in ALE Connect in ihrem ursprünglichen Format gespeichert, so dass die Software möglicherweise nicht in der Lage ist, die Kontakte in der Datenbank zu finden, wenn die Telefonnummer des Kontakts in einem anderen Format gespeichert ist (potenziell führt das zu Dubletten).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Nummerierungspläne**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**  in der Zeile des betreffenden Plans.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um den Nummerierungsplan zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.
ALE Connect löscht den Plan und aktualisiert die Liste.

2.9 Parameter für Statistikberichte

ALE Connect bietet Supervisoren ein Berichts- und Statistik-Tool, mit dem sie die Aktivitäten im Contact Center analysieren können. In Berichten, die Daten über einen längeren Zeitraum als einen Tag enthalten (T+ aggregiert), sind einige Dimensionen als detaillierte Ergebnisse nach Zeitintervall dargestellt.

Mit dieser Funktion können Sie die gewünschten Intervalle für die **für E-Mails berechnete Quality of Service** festlegen. Gemessen wird die Arbeitszeit, die zwischen dem Erhalt der letzten eingehenden Nachricht eines Falls und der bereitgestellten Antwort verstrichen ist: ALE Connect verwendet den Kalender des Kundenbereichs, der zum Zeitpunkt der Antwort der Warteschlange des Falls zugeordnet ist. Die Funktion kommt in den Cubes **Quality of Service (Non-Voice)** und **Quality of Service (Non-Voice) in Bezug auf den erhaltenen Strom** zum Einsatz.

Diese Einstellung wird auf der Ebene des Mandanten vorgenommen und gilt daher für alle seine Kundenbereiche.

2.9.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Parameter für Statistikberichte** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist der **Quality of Service** angezeigt, für den Sie Zeitintervalle einstellen können:

1 Ergebnisse				
Suchen				
ID	Name	Geändert am	Durch	Aktionen
286	Quality of Service	05.05.20 11:30	Admin	
Elemente pro Seite: 50				

Folgendes wird angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Name,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat,
- kontextbezogene Aktionen.

2.9.2 Parameter ändern

Die Änderung betrifft nur die Intervalle; die anderen Felder können nicht geändert werden.

Achtung: Jede Änderung eines Intervalls hat sofortige Auswirkungen auf Berichte, die den betreffenden Parameter verwenden. Eine Inkonsistenz der generierten Ergebnisse ist daher in einem betroffenen Bericht wahrscheinlich. Wenn die Intervalle in der Mitte der Woche und/oder des Monats geändert werden, sind die aggregierten Daten eventuell inkonsistent: Daten, die zu einem Zeitpunkt T eine bestimmte Bedeutung haben, können aufgrund der Änderung zu einem anderen Zeitpunkt eine andere Bedeutung haben.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Parameter für Statistikberichte**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎).

Der folgende Bildschirm erscheint:

Name : Quality of Service

Intervalle in Stunden :

Untere Grenze inklusive	Obere Grenze nicht inklusive	Geändert am	Durch	actions
0	6	05.12.18 10:41	Admin	
6	12	05.12.18 10:41	Admin	
12	24	05.12.18 10:41	Admin	
24	48	05.12.18 10:41	Admin	
48	72	05.12.18 10:41	Admin	
72		05.12.18 10:41	Admin	

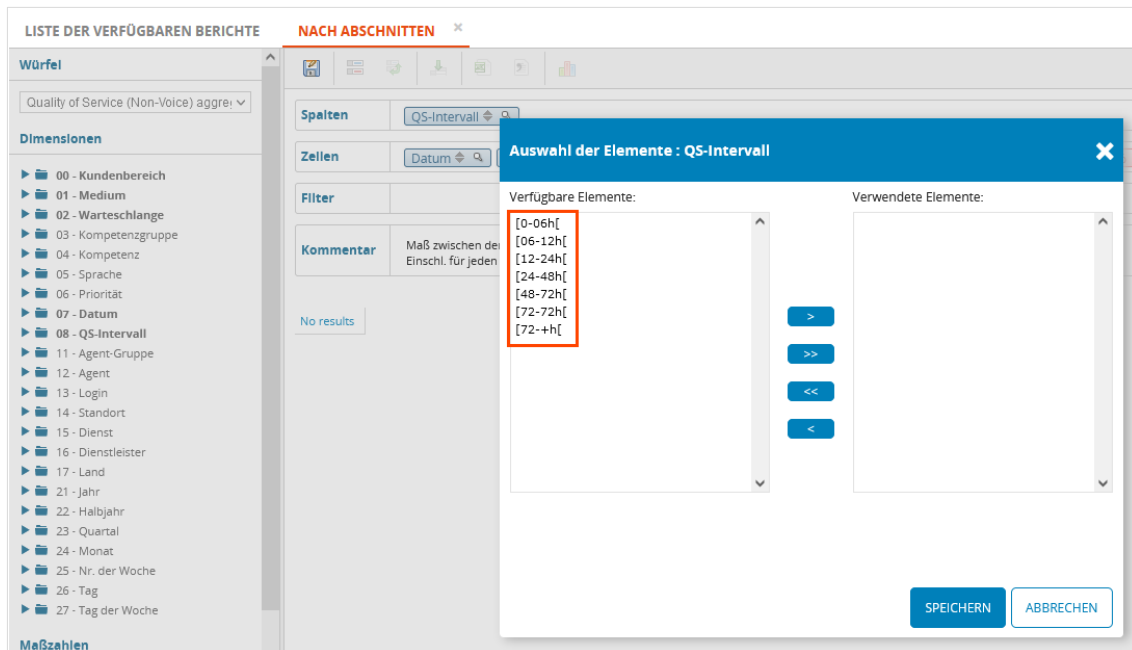
Neues Intervall

3. Geben Sie die **obere und untere Grenze** des Intervalls ein, das geändert werden soll.
4. Bei Bedarf ist es möglich, **ein neues Intervall hinzuzufügen**. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Schaltfläche: Eine neue Zeile wird der Tabelle hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

ALE Connect weist Sie darauf hin, dass die vorgenommenen Änderungen zu Inkonsistenzen in den Ergebnissen der Berichte führen können, die den betreffenden Parameter verwenden. Das System fordert Sie auf, die Änderung zu bestätigen.

6. Klicken Sie auf **Ja**.

Die eingestellten Zeitintervalle sind nun im Reporting-Modul der Supervisoren verfügbar:



2.9.3 Beispiel einer Änderung

Die bereits eingestellten Intervalle sind wie folgt:

- 0 - 6
- 6 - 12
- 12 - 24
- 24 - 48
- 48 - 72
- 72 +

Aggregierte statistische Daten sind bereits in meiner ALE Connect-Umgebung vorhanden. Ich ändere die Parameter so, dass:

- 0 - 1
- 1 - 3
- 1 - 6
- usw.

Am nächsten Tag stelle ich in meinem Bericht „T+ aggregiert“ fest, dass:

- in der Dimension **Quality of Service** die Werte für die alten und die neuen Einstellungen angezeigt werden,
- die vor meiner Änderung aggregierten Statistikdaten den alten Intervallen unterliegen,
- die Daten, die nach meiner Änderung aggregiert wurden, sich in den neuen Intervallen befinden.

2.9.4 Eigenschaften eines Parameters ansehen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Parameter für Statistikberichte**.
2. Die QoS-Eigenschaften werden angezeigt:

Eindeutiger Bezeichner

Nummer, die den Parameter im System eindeutig identifiziert. Sie kann nicht geändert werden.

Name

Beschreibung des Parameters. Sie kann nicht geändert werden.

Festgelegte Medien

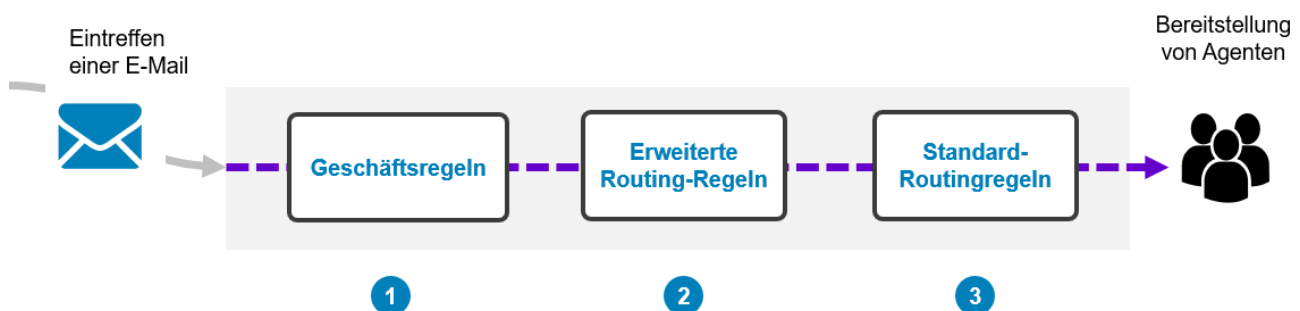
Zeigt rechts die Medien an, für die dieser Parameter gilt.

Intervalle in Stunden/Sekunden

In dieser Tabelle sind alle für den Parameter definierten Zeitintervalle aufgeführt. Sie müssen aufeinanderfolgen und die Zeit von 0 bis unendlich abdecken. Die Quality of Service-Intervalle werden in Stunden angegeben.

3 Routing von Interaktionen

Jede E-Mail, die in ALE Connect eintrifft, wird durch eine native **Routing Engine** geleitet, die auf einstellbaren Regeln basiert: So können eingehende E-Mails automatisch entsprechend den Anforderungen des Unternehmens weitergeleitet werden. Das Routing wird immer pro Kundenbereich umgesetzt.



Es funktioniert folgendermaßen: Eine E-Mail kommt in ALE Connect an und durchläuft die Routing Engine. ALE Connect wendet zunächst die eingestellten **Geschäftsregeln (1)** an. Eine bestimmte Geschäftsregel (die letzte in der Liste) löst automatisch die Ausführung aller **erweiterten Routingregeln** aus, wenn diese in der definierten Reihenfolge eingestellt sind (2). Sobald die Verarbeitung abgeschlossen ist, führt ALE Connect dann die **Standard-Routingregeln** aus (3). Dieser Schritt wird in jedem Fall durchgeführt, unabhängig davon, ob ein erweitertes Routing implementiert ist oder nicht.

Wenn das Routing der E-Mail abgeschlossen ist, wird sie dann je nach der durch die Routingregeln ausgeführten Aktion an einen Desktop der Agentenschnittstelle weitergeleitet. Diese Einordnung hängt von der Aktion ab, die die Routingregeln ausführen. Dieser Weg ist in der **Aktionshistorie** des entsprechenden Falls nachverfolgbar: Es ist eine Zeile **Routing durch Skript** aufgeführt. Hier sieht der Agent oder Supervisor, ob der Fall einer Routingregel unterlegen hat oder nicht. Wenn eine Regel das Ziel hatte, eine E-Mail an extern, also außerhalb von ALE Connect, weiterzuleiten (z. B. an eine Drittanbietersoftware), dann wird der entsprechende Fall im Desktop Bearbeitet mit dem Status Geschlossen – Weiterleitung abgelegt.

Achtung: Erweitertes Routing ist eine optionale Erweiterung von ALE Connect und ist Fachleuten vorbehalten. Es ergänzt die bestehende Engine und ermöglicht die Programmierung komplexerer und umfassenderer Routingregeln als bei der Standard-Engine, die für einen funktionalen Einsatz bestimmt ist. Es stellt zudem neue Aktionen bereit (die in der Standard-Engine nicht verfügbar sind).

3.1 Geschäftsregeln

Mit dieser Funktion können Sie die Geschäftsregeln festlegen, die auf eingehende E-Mails angewendet werden, und zwar **vor** den Routingregeln. Bevor Sie mit der Eingabe beginnen, ist es ratsam, dass die Formulare und Skripte erstellt sind, die bei der Einrichtung verwendet werden können. Danach können Sie mit der Erstellung der Regeln beginnen.

3.1.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln** zugänglich. Wenn das Menü geöffnet wird, zeigt ALE Connect standardmäßig alle Geschäftsregeln an:

Regeln

Ansicht:

Alle Regeln

Eine Regel hinzufügen

Aktualisiert am 25/05/2022 durch Katarina SCHMIDT **Formulardaten**

Aktualisiert am 25/05/2022 durch Katarina SCHMIDT **Erweitertes Routing**

Sie werden in einer beliebigen, vom Benutzer definierten Reihenfolge angeordnet. Für jede ist Folgendes angezeigt:

- die möglichen Aktionen (Icons),
- Datum der letzten Änderung,
- Name des Benutzers, der die Aktion ausgeführt hat,
- Name der Geschäftsregel, fett gedruckt.

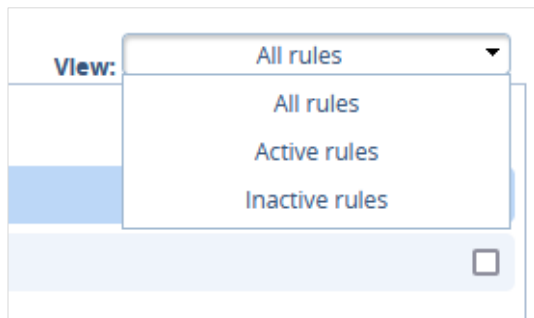
3.1.2 Ausgangspunkt Startbildschirm

-  Geschäftsregel erstellen
-  Geschäftsregel duplizieren
-  Geschäftsregel löschen
-  Geschäftsregeln anordnen

3.1.3 Geschäftsregeln filtern

Standardmäßig zeigt der Startbildschirm eine Liste aller vorhandenen Geschäftsregeln an. Sie können sie jedoch filtern, um nur einige davon zu sehen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.



2. Wählen Sie im Feld **Ansicht** oberhalb der Liste den Typ der Regeln aus, der angezeigt werden soll:

Aktive Regeln: zeigt nur die Geschäftsregeln an, die derzeit im Kundenbereich aktiv sind.

Inaktive Regeln: zeigt nur Geschäftsregeln an, die nicht aktiv sind (nicht angewendet werden).

Die Liste wird sofort gefiltert.

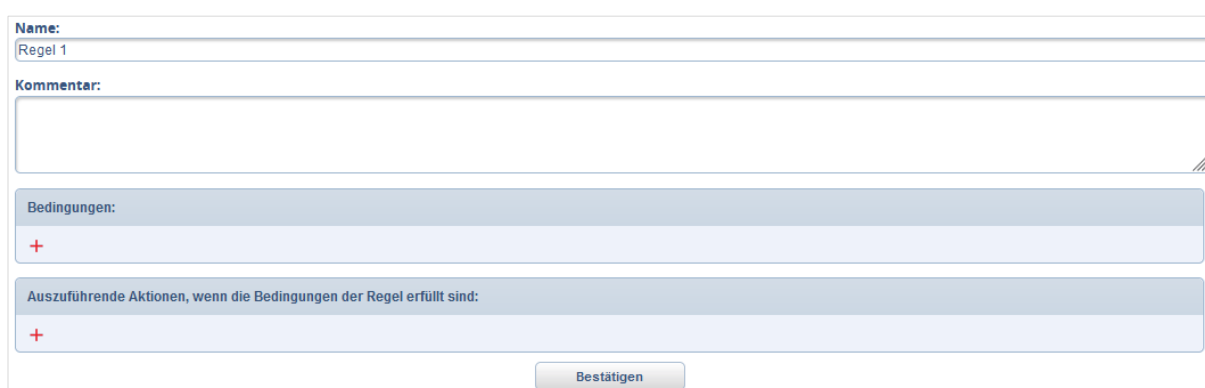
3.1.4 Geschäftsregel erstellen

Eine Geschäftsregel legt die Bedingungen fest, unter denen sie ausgelöst wird, und die Aktionen, die in diesem Fall ausgeführt werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regel hinzufügen** (oder auf das Icon  einer vorhandenen Geschäftsregel).

ALE Connect fügt der Liste an letzter Stelle eine neue Regel hinzu. Standardmäßig wird sie als **Regel N** bezeichnet.

3. Klicken Sie auf die soeben hinzugefügte Regel.



4. Geben Sie einen **Namen** ein, der die Regel eindeutig identifiziert.

Standardmäßig ist es die **Regel N**; dabei ist N eine Zahl, die sich mit jeder Regel, die hinzukommt, automatisch erhöht.

5. Geben Sie einen **Kommentar** ein, um den Zweck der Regel zu beschreiben, die Sie gerade erstellen.

Es wird empfohlen, einen Kommentar zu setzen, um die Regeln im Menü zu unterscheiden. Dieser Kommentar erscheint in einem Tooltip, wenn Sie den Mauszeiger über den Block bewegen.

6. Legen Sie die Auslöse-Bedingungen für die Geschäftsregel fest.
7. Definieren Sie die Aktionen, die ausgeführt werden sollen, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Regel zu erstellen.

3.1.5 Auslöse-Bedingungen

Über sie wird die Anwendung einer Geschäftsregel nach bestimmten, zu konfigurierenden Kriterien ausgelöst – oder nicht. Dazu prüft eine Bedingung den Wert eines Kriteriums. Sie sind nicht obligatorisch: In diesem Fall wird die Geschäftsregel systematisch auf alle eingehenden E-Mails für den betreffenden Kundenbereich angewendet.

3.1.5.1 Verfügbare Kriterien

Im Folgenden finden Sie eine Liste aller Kriterien, die von den Bedingungen geprüft werden können. Sie sind so angeordnet, wie sie auf dem Bildschirm in der Dropdown-Liste erscheinen.

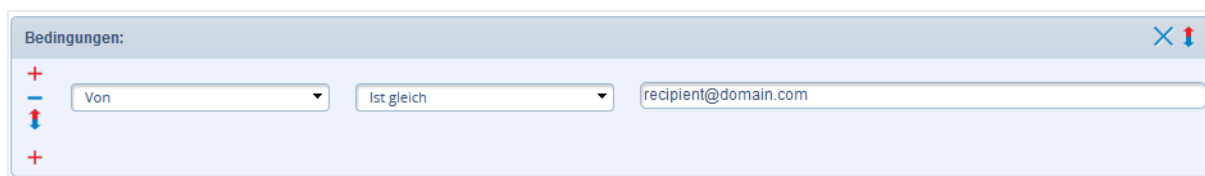
Von	Adresse des Absenders der E-Mail.
An	Adresse des Empfängers der E-Mail.
CC	Adresse des Empfängers, der in Kopie gesetzt wird.
Betreff	Inhalt des Betreffs der E-Mail. Wenn eine E-Mail eintrifft, formatiert die Routing Engine das Betreff-Feld im Sinne einer besseren Lesbarkeit, indem automatisch alle FWD:- und RE:-Präfixe entfernt werden. Wenn der Betreff nur ein Präfix hat, setzt die Routing Engine den Wert standardmäßig auf "----".
Textkörper	Inhalt der E-Mail.
Formulare	Wert eines <u>Formularfelds</u> , das ausgewählt werden kann.

3.1.5.2 Bedingung hinzufügen

Hier wird erklärt, wie Sie eine Bedingung innerhalb eines Blocks hinzufügen. Es spielt keine Rolle, ob dieser leer ist oder nicht. Es entsteht so ein Satz von Bedingungen, die abgeprüft werden: **Die Geschäftsregel wird nur ausgelöst, wenn alle Bedingungen des Blocks verifiziert sind.** Gibt es mehrere Bedingungen, werden diese automatisch durch UND (transparent sichtbar) verknüpft. Sie können jederzeit eine Bedingung hinzufügen, auch wenn die Geschäftsregel bereits aktiv ist. In diesem Fall wird die Änderung berücksichtigt, sobald Sie die Änderungen bestätigen.

Achtung: Wenn auch nur eine Bedingung des Blocks nicht erfüllt ist, gilt der ganze Block als nicht verifiziert. Wenn es sich um den einzigen Bedingungsblock der Geschäftsregel handelt, wird die Regel nicht ausgelöst.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie im entsprechenden Block auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen (+)**.
4. Wählen Sie ein Kriterium aus der Dropdown-Liste aus.



5. Wählen Sie einen logischen Operator aus:

Ist gleich: Der Wert des Kriteriums muss exakt mit dem im Freifeld eingegebenen Wert **übereinstimmen**.

Unterscheidet sich von: Der Wert des Kriteriums muss sich streng (auf das Zeichen genau) von dem im Freifeld eingegebenen Wert unterscheiden.

Enthält: Der Wert des Kriteriums muss in der im Freifeld eingegebenen Zeichenkette enthalten sein.

Achtung: ALE Connect unterscheidet bei der Überprüfung des eingegebenen Wertes zwischen Groß- und Kleinschreibung.

6. Geben Sie den Wert des Kriteriums ein, den die Bedingung verifizieren soll.
7. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 6, um eine weitere Bedingung in demselben Block hinzuzufügen.



8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.5.3 Bedingungsblock hinzufügen

Der Vorteil der Verwaltung mehrerer Blöcke liegt darin, dass **nur einer von ihnen verifiziert werden muss, damit die Geschäftsregel ausgeführt wird**: Die Bedingungsblöcke sind durch ODER verknüpft (jeder Block kann eine oder mehrere Bedingungen enthalten). Diese Einstellung ist sehr nützlich, wenn Sie mehrere Optionen verwalten müssen, die zur Ausführung der gleichen Aktion führen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen**.

Bedingungen:

+ -

Von Ist gleich recipient@domain.com

+ -

Bedingung hinzufügen

4. Geben Sie in dem neuen Block ein Kriterium, einen logischen Operator und den Wert ein, den die Bedingung verifizieren soll.

Bedingungen:

+ -

Von Ist gleich recipient@domain.com

+ -

ODER

Bedingungen:

+ -

Betreff Enthält Lieferung

+ -

5. Fügen Sie ggf. weitere Bedingungen hinzu.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.5.4 Bedingungen anordnen

Standardmäßig werden Bedingungen und Bedingungsblöcke in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie hinzugefügt werden. Wenn dies in Ihrem Fall nicht sinnvoll ist, können Sie sie anders anordnen.

Innerhalb desselben Blocks

Über eine spezielle Schaltfläche können Sie jede Bedingung des Blocks an den Anfang der Liste schieben.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diese Bedingung mit einer anderen vertauschen** (↕), damit die Bedingung an den Anfang der Liste verschoben wird.



4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.
Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

Zwischen Blöcken

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diesen Bedingungsblock mit einem anderen vertauschen** (↕), damit der Block in der Liste verschoben wird.



4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.
Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.5.5 *Bedingung löschen*

Es ist ratsam, sich vorher klarzumachen, welche möglichen Auswirkungen das Löschen einer Bedingung innerhalb einer Geschäftsregel hat. Eventuell müssen die Bedingungen neu organisiert werden. Die Löschung erfolgt sofort und ohne Rückfrage.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche **Diese Bedingung löschen** (—).
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.

Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.5.6 *Bedingungsblock löschen*

Es ist ratsam, sich vorher klarzumachen, welche möglichen Auswirkungen das Löschen eines Bedingungsblocks innerhalb einer Geschäftsregel hat. Es kann insbesondere notwendig sein, die Blöcke neu zu ordnen. Die Löschung erfolgt sofort und ohne Rückfrage.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie im betreffenden Block auf die Schaltfläche **Diesen Bedingungsblock löschen** (X).
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.

Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.6 Ausführbare Aktionen

Eine Geschäftsregel muss mindestens eine auszuführende Aktion enthalten. Sie wird systematisch ausgelöst, sobald die Auslöse-Bedingungen erfüllt sind. Sie können so viele Aktionen hinzufügen wie nötig.

3.1.6.1 Verfügbare Aktionen

Sie sind so angeordnet, wie sie auf dem Bildschirm in der Dropdown-Liste erscheinen.

Formular prüfen	Ruft die Werte eines ausgewählten <u>Formulars</u> ab.
Kontakt zuordnen	Verknüpft die eingehende E-Mail automatisch mit einem Kontakt-Datensatz, wobei die strukturierten Daten der E-Mail verwendet werden. Bei dieser Aktion werden zwingend die von der Aktion <u>Formular prüfen</u> extrahierten Informationen verwendet, um zu suchen, ob ein entsprechender Kontakt-Datensatz existiert.
Klassifizierung	Weist dem Fall die <u>Klassifizierungskriterien</u> zu, die angekreuzt werden können.
Empfangsbestätigung senden	Generiert eine <u>Empfangsbestätigung</u> , deren Betreff und Textkörper festgelegt werden, wenn die Option ausgewählt wird. Achtung: Die Empfangsbestätigung einer Geschäftsregel hat Vorrang vor denen, die für eine Routingregel oder eine Warteschlange festgelegt werden.
Ungültige E-Mail	Erklärt die E-Mail für ungültig (z. B. enthält ein Sonderzeichen). Diese wird dann in der Fallliste des Agenten in fetter roter Schrift angezeigt.
Skript	Führt ein vorab erstelltes <u>Skript</u> aus, das bei Auswahl der Option auszuwählen ist.

3.1.6.2 Besonderheiten bei der Aktion „Kontakt zuordnen“

Die Auswahl der Aktion **Kontakt zuordnen** beinhaltet die Ausführung der Aktion **Formular prüfen**. Ziel ist es, aus den Daten des Formulars, das die erhaltene E-Mail strukturiert, automatisch einen Kontakt-Datensatz zu erstellen. Wenn Sie diese Aktion auswählen, müssen Sie ein Formular auswählen, das verwendet werden soll. Ist keins vorhanden, kann der E-Mail beim Routing nicht automatisch ein Kontakt zugeordnet werden.

Auszuführende Aktionen, wenn die Bedingungen der Regel erfüllt sind:

Kontakt zuordnen CONTACT FORM

☐ Anrede
☐ Name
☐ Vorname

☒ Dem jüngsten Kontakt zuordnen

Wenn ALE Connect die E-Mail verarbeitet, können drei Dinge passieren:

- **Es gibt keinen passenden Kontakt-Datensatz im System:** Die Zuordnung erfolgt über die E-Mail-Adresse. Wenn keine passende E-Mail-Adresse vorhanden ist, wird automatisch ein neuer Kontakt erstellt.
- **Es gibt nur einen Kontakt-Datensatz:** Die ID des einzigen gefundenen Kontakts wird verwendet, um die eingehende E-Mail dem entsprechenden Kontakt-Datensatz zuzuordnen.
- **Es gibt mehrere übereinstimmende Kontakt-Datensätze:** Die eingehende E-Mail wird standardmäßig mit dem jüngsten oder dem ältesten Kontakt verknüpft, je nachdem, welche Option aktiviert ist.

3.1.6.3 Aktion hinzufügen

Sie können einer Geschäftsregel jederzeit eine Aktion hinzufügen, auch wenn die Geschäftsregel bereits aktiv ist. In diesem Fall wird die Änderung berücksichtigt, sobald Sie die Änderungen bestätigen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen (+)** im Block **Auszuführende Aktionen, wenn die Bedingungen der Regel erfüllt sind**.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die auszuführende Aktion aus.
5. Geben Sie den Wert ein, der verifiziert werden soll (abhängig von der gewählten Aktion).

Auszuführende Aktionen, wenn die Bedingungen der Regel erfüllt sind:

+	Skript	Erweitertes Routing
-		
↕		
+		

6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um eine weitere auszuführende Aktion hinzuzufügen.

Sie können auf die Schaltfläche **Hinzufügen (+)** **oberhalb** oder **unterhalb** einer vorhandenen Aktion klicken, je nachdem, in welcher Reihenfolge Sie diese anordnen möchten. Im Fall eines Irrtums ist es immer möglich, die Liste später neu zu sortieren.

7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.6.4 Aktionen anordnen

Eine Geschäftsregel kann mehrere Aktionen enthalten, die standardmäßig in der Reihenfolge ausgeführt werden, in der sie hinzugefügt worden sind. Wenn dies in Ihrem Fall nicht sinnvoll ist, können Sie sie anders anordnen. Dazu gibt es eine spezielle Schaltfläche, über die Sie jede Aktion an den Anfang der Liste schieben können.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diese Aktion mit einer anderen vertauschen** (↕), damit die Aktion in der Liste verschoben wird.

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.

Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.6.5 Aktion löschen

Es ist ratsam, sich vorher klarzumachen, welche möglichen Auswirkungen das Löschen einer Aktion innerhalb einer Geschäftsregel hat. Die Löschung erfolgt sofort und ohne Rückfrage.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (—) der betreffenden Aktion.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.

Die Geschäftsregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.1.7 Geschäftsregel aktivieren

Das Erstellen einer Regel allein reicht nicht aus: Sie muss auf den Kundenbereich angewendet werden, damit die Routing Engine sie berücksichtigt. Eine aktive Regel ist in der Oberfläche durch ihre dunklere Farbe gekennzeichnet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Geschäftsregeln, die aktiviert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln anwenden** unten im Bildschirm.
ALE Connect bestätigt, dass die Aktion erfolgreich war.

3.1.8 Geschäftsregel ändern

Sie können einer Geschäftsregel jederzeit ansehen oder ändern, auch wenn sie bereits aktiv ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Geschäftsregel, die geändert werden soll.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.
ALE Connect bestätigt, dass die Aktion erfolgreich war.

3.1.9 Geschäftsregel duplizieren

Diese Aktion ist jederzeit möglich, auch wenn die Geschäftsregel bereits aktiv ist. Diese Vorgehensweise ist praktisch, weil sie Ihnen ermöglicht, eine Regel schnell zu erstellen, indem Sie eine vorhandene Regel kopieren. ALE Connect fügt die neue Regel in die Liste ein und benennt sie (**Kopie**)...

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie auf das Icon **Kopie** () der Geschäftsregel, die dupliziert werden soll.
ALE Connect fügt die neue Regel der Liste an letzter Stelle hinzu.

3.1.10 Geschäftsregel deaktivieren

Eine deaktivierte Regel wird nicht mehr auf den betreffenden Kundenbereich angewendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Geschäftsregeln, die deaktiviert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln deaktivieren** unten im Bildschirm.
ALE Connect bestätigt, dass die Aktion erfolgreich war.

3.1.11 Geschäftsregel löschen

Wenn Sie eine Regel löschen, ordnet ALE Connect die verbleibenden Regeln automatisch neu an. Beachten Sie, dass das Löschen einzeln oder massenweise – für eine Auswahl, die Sie treffen – erfolgen kann.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Geschäftsregeln, die gelöscht werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (🗑️) oder auf die Schaltfläche unten im Bildschirm. ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **Ja**.

Die Regel wird endgültig gelöscht und die Liste wird automatisch neu sortiert.

3.1.12 Geschäftsregeln anordnen

Wenn mehrere Regeln festgelegt wurden, ist es zwingend erforderlich, diese zu ordnen: Das bestimmt die Reihenfolge ihrer Ausführung. Standardmäßig wird jede neue Regel an der letzten Position in der Liste hinzugefügt.

Achtung: Wenn die Reihenfolge der Geschäftsregeln geändert wird, muss mindestens eine der Regeln durch Klicken auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln anwenden** erneut angewendet werden, damit die Änderung in Kraft tritt. Andernfalls wird weiterhin die alte Reihenfolge verwendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Klicken Sie mit gedrückter linker Maustaste auf die Schaltfläche **Diese Regel verschieben** (📏) und ziehen Sie sie auf die gewünschte Position in der Liste.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln anwenden**.

3.1.13 Geschäftsregeln exportieren

Es ist möglich, den Inhalt der Geschäftsregeln Ihrer Wahl in eine Datei **GestionRulesExport.csv** zu exportieren. Exportiert werden der Typ der Regel (Geschäfts- oder Routingregel), ihr Name, Kommentar und Status.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Geschäftsregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Geschäftsregeln, die exportiert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regeln exportieren**.

Es öffnet sich ein Fenster, das Ihnen anbietet, die Datei mit einem Tabellenkalkulationsprogramm (z. B. Microsoft Excel™) zu öffnen oder auf Ihrem Computer zu speichern.

4. Markieren Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf **OK**: ALE Connect erzeugt die Exportdatei.

Sie können diese nun abrufen und die darin enthaltenen Daten verwenden.

3.2 Routingregeln

Mit dieser Funktion können Sie Routingregeln für eingehende E-Mails für den ausgewählten Kundenbereich erstellen und verwalten. Dies geschieht auf die gleiche Weise wie bei den Geschäftsregeln, so dass die Bildschirme sehr ähnlich sind. Es gibt jedoch einige funktionale Unterschiede:

- Routingregel werden immer nach den Geschäftsregeln angewendet.
- Es sind für eine Routingregel andere Bedingungen und Aktionen verfügbar als für Geschäftsregeln.

3.2.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln** zugänglich. Wenn das Menü geöffnet wird, zeigt ALE Connect standardmäßig alle Routingregeln an:



Sie werden in einer beliebigen, vom Benutzer definierten Reihenfolge angeordnet. Für jede ist Folgendes angezeigt:

- die möglichen Aktionen (Icons),
- Datum der letzten Änderung,
- Name des Benutzers, der die Aktion ausgeführt hat,
- Name der Routingregel, fett gedruckt.

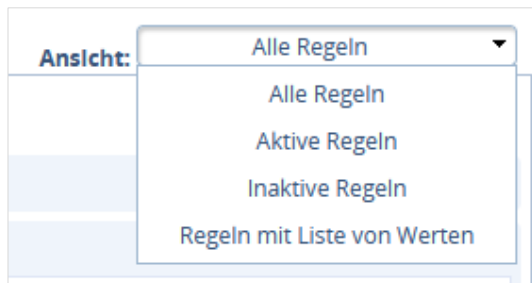
3.2.2 Ausgangspunkt Startbildschirm

-  Routingregel erstellen
-  Vorhandene Routingregel duplizieren
-  Vorhandene Routingregel löschen
-  Routingregeln anordnen

3.2.3 Routingregeln filtern

Standardmäßig zeigt der Startbildschirm eine Liste aller vorhandenen Routingregeln an. Sie können sie jedoch filtern, um nur einige davon zu sehen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.



2. Wählen Sie im Feld **Ansicht** oberhalb der Liste den Typ der Regeln aus, der angezeigt werden soll:

Aktive Regeln: zeigt nur die Routingregeln an, die derzeit im Kundenbereich aktiv sind.

Inaktive Regeln: zeigt nur Routingregeln an, die nicht aktiv sind (nicht angewendet werden).

Regeln mit Wertelisten: zeigt nur Routingregeln an, die Wertelisten verwenden.

Die Liste wird sofort gefiltert.

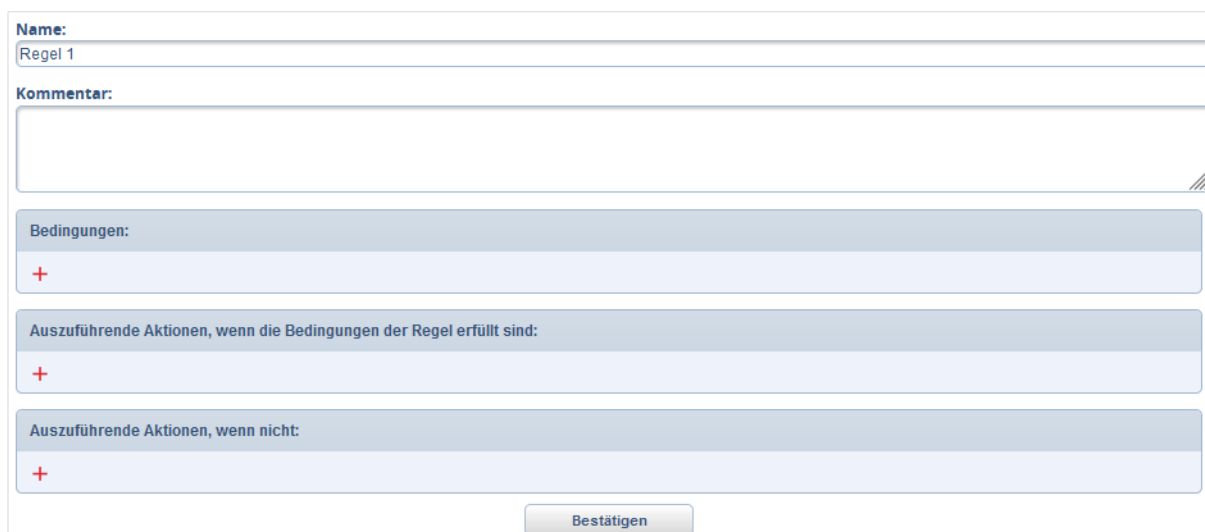
3.2.4 Routingregel erstellen

Eine Routingregel legt die Bedingungen fest, unter denen sie ausgelöst wird, und die Aktionen, die ausgeführt werden, unabhängig davon, ob die Bedingungen erfüllt sind. Bevor Sie beginnen, ist es ratsam, dass die Formulare und Skripte erstellt sind, die bei der Einrichtung verwendet werden können.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regel hinzufügen** (oder auf das Icon  einer vorhandenen Routingregel).

ALE Connect fügt der Liste an letzter Stelle eine neue Regel hinzu. Standardmäßig wird sie als **Regel N** bezeichnet.

3. Klicken Sie auf die soeben hinzugefügte Regel.



4. Geben Sie einen **Namen** ein, der die Routingregel eindeutig identifiziert.
Standardmäßig ist es die **Regel N**; dabei ist N eine Zahl, die sich mit jeder Regel, die hinzukommt, automatisch erhöht.
5. Geben Sie einen **Kommentar** ein, um den Zweck der Regel zu beschreiben, die Sie gerade erstellen.
Es wird empfohlen, einen Kommentar zu setzen, um die Regeln im Menü zu unterscheiden. Dieser Kommentar erscheint in einem Tooltip, wenn Sie den Mauszeiger über den Block bewegen.
6. Legen Sie die Auslöse-Bedingungen für die Routingregel fest.
7. Definieren Sie die Aktionen, die ausgeführt werden sollen (unabhängig davon, ob die Bedingungen erfüllt sind).
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Regel zu erstellen.

3.2.5 Auslöse-Bedingungen

Über sie wird die Anwendung einer Routingregel nach bestimmten, zu konfigurierenden Kriterien ausgelöst – oder nicht. Dazu prüft eine Bedingung den Wert eines Kriteriums. Sie sind nicht obligatorisch: In diesem Fall wird die Routingregel systematisch auf alle eingehenden E-Mails für den betreffenden Kundenbereich angewendet.

Die Einrichtung der Bedingungen kann je nach Bedarf mehr oder weniger komplex sein: ein Block mit einer einzigen Bedingung, ein Block mit mehreren Bedingungen oder mehrere Bedingungsblöcke.

3.2.5.1 Verfügbare Kriterien

Im Folgenden finden Sie eine Liste aller Kriterien, die von den Bedingungen geprüft werden können. Sie sind so angeordnet, wie sie auf dem Bildschirm in der Dropdown-Liste erscheinen.

Von	Adresse des Absenders der E-Mail.
An	Adresse des Empfängers der E-Mail.
CC	Adresse des Empfängers, der in Kopie gesetzt wird.
Betreff	Inhalt des Betreffs der E-Mail. Wenn eine E-Mail eintrifft, formatiert die Routing Engine das Betreff-Feld im Sinne einer besseren Lesbarkeit, indem automatisch alle FWD:- und RE:-Präfixe entfernt werden. Wenn der Betreff nur ein Präfix hat, setzt die Routing Engine den Wert standardmäßig auf "----".
Textkörper	Inhalt der E-Mail.
Sprache	Sprache der E-Mail.
Kompetenz	Bei Eintreffen der E-Mail erkannte Kompetenz.
Spam-Level	Der vom Spam-Filter beim Eintreffen der E-Mail ermittelte Spam-Grad.
Formulare	Wert eines <u>Formularfelds</u> , das ausgewählt werden kann.

3.2.5.2 Bedingung hinzufügen

Hier wird erklärt, wie Sie eine Bedingung innerhalb eines Blocks hinzufügen. Es spielt keine Rolle, ob dieser leer ist oder nicht. Es entsteht so ein Satz von Bedingungen, die abgeprüft werden: **Die Routingregel wird nur ausgelöst, wenn alle Bedingungen des Blocks verifiziert sind.** Gibt es mehrere Bedingungen, werden diese automatisch durch UND (transparent sichtbar) verknüpft. Sie können jederzeit eine Bedingung hinzufügen, auch wenn die Routingregel bereits aktiv ist. In diesem Fall wird die Änderung berücksichtigt, sobald Sie die Änderungen bestätigen.

Achtung: Wenn auch nur eine Bedingung des Blocks nicht erfüllt ist, gilt der ganze Block als nicht verifiziert. Wenn es sich um den einzigen Bedingungsblock der Routingregel handelt, wird die Regel nicht ausgelöst.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie im entsprechenden Block auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen (+)**.
4. Wählen Sie ein Kriterium aus der Dropdown-Liste aus.

5. Wählen Sie einen logischen Operator aus:

Ist gleich: Der Wert des Kriteriums muss exakt mit dem im Freifeld eingegebenen Wert übereinstimmen.

Unterscheidet sich von: Der Wert des Kriteriums muss sich streng (auf das Zeichen genau) von dem im Freifeld eingegebenen Wert unterscheiden.

Enthält: Der Wert des Kriteriums muss in der im Freifeld eingegebenen Zeichenkette enthalten sein.

Listenelement: Der Wert des Kriteriums muss Teil der ausgewählten Liste von Werten sein.

6. Geben Sie den Wert des Kriteriums ein, den die Bedingung verifizieren soll.
Beispiele: Kompetenz ist gleich Troubleshooting, Betreff enthält Reklamation usw.
7. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 6, um eine weitere Bedingung in demselben Block hinzuzufügen.

8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern. Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.2.5.3 Bedingungsblock hinzufügen

Der Vorteil der Verwaltung mehrerer Blöcke liegt darin, dass **nur einer von ihnen verifiziert werden muss, damit die Routingregel ausgeführt wird**: Die Bedingungsblöcke sind durch ODER verknüpft (jeder Block kann eine oder mehrere Bedingungen enthalten). Diese Einstellung ist sehr nützlich, wenn Sie mehrere Optionen verwalten müssen, die zur Ausführung der gleichen Aktion führen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen**.

4. Geben Sie in dem neuen Block ein Kriterium, einen logischen Operator und den Wert ein, den die Bedingung verifizieren soll.

5. Fügen Sie ggf. weitere Bedingungen hinzu.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.2.5.4 Bedingungen anordnen

Standardmäßig werden Bedingungen und Bedingungsblöcke in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie hinzugefügt werden. Wenn dies in Ihrem Fall nicht sinnvoll ist, können Sie sie anders anordnen.

Innerhalb desselben Blocks

Über eine spezielle Schaltfläche können Sie jede Bedingung des Blocks an den Anfang der Liste schieben.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diese Bedingung mit einer anderen vertauschen** (↕), damit die Bedingung an den Anfang der Liste verschoben wird.

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.
Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

Zwischen Blöcken

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diesen Bedingungsblock mit einem anderen vertauschen** (↕), damit der Block in der Liste verschoben wird.

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.
Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.2.5.5 Bedingung löschen

Es ist ratsam, sich vorher klarzumachen, welche möglichen Auswirkungen das Löschen einer Bedingung innerhalb einer Routingregel hat. Eventuell müssen die Bedingungen neu organisiert werden. Die Löschung erfolgt sofort und ohne Rückfrage.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche **Diese Bedingung löschen (—)**.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.

Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.2.5.6 Bedingungsblock löschen

Es ist ratsam, sich vorher klarzumachen, welche möglichen Auswirkungen das Löschen eines Bedingungsblocks innerhalb einer Routingregel hat. Es kann insbesondere notwendig sein, die Blöcke neu zu ordnen. Die Löschung erfolgt sofort und ohne Rückfrage.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie im betreffenden Block auf die Schaltfläche **Diesen Bedingungsblock löschen (X)**.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern. Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

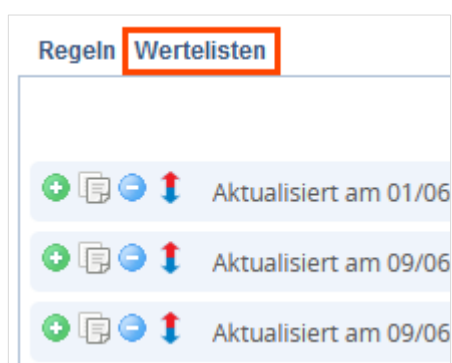
3.2.6 Wertelisten

Mit dieser Funktion können Sie benutzerdefinierte Wertelisten führen, die in den Bedingungen der Routingregeln verwendet werden können. Im Allgemeinen umfasst die Liste eine Reihe von Werten gleicher Art (z. B. Kunden-Typologie, Postleitzahlen usw.). Sie muss zuvor in eine Textdatei (.txt) eingegeben werden, in der jeder Wert durch einen Zeilenumbruch getrennt ist. Die Datei wird dann in die Software importiert.

3.2.6.1 Wertelisten ansehen

Alle Wertelisten, die in den Bedingungen einer Routingregel verwendet werden (oder wurden), können vom Startbildschirm der Routingregeln aus durch Klicken auf die entsprechende Registerkarte aufgerufen werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wertelisten**.



3. ALE Connect zeigt die verfügbaren Wertelisten an:

Liste				
	ID	Name	Anzahl Verwendungen der Variablen	Regeln, die dieses Element verwenden
X	12	Postleitzahlen	0	

Für jede Liste sehen Sie die ID, den Namen, die Anzahl der Verwendungen und die Anzahl der Routingregeln, von denen sie verwendet wird.

3.2.6.2 Werteliste erstellen

Die Erstellung besteht darin, dass eine Textdatei importiert wird, die die Werte enthält. Sie muss daher einsatzfertig und korrekt aufgebaut sein: Es ist ratsam, vorher zu prüfen, dass auf jeden Wert ein Zeilenumbruch folgt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die eingerichtet werden soll.
3. Wählen Sie in den Bedingungen ein Auslösekriterium aus.

Sie können entweder eine neue Bedingung hinzufügen oder das Kriterium einer vorhandenen Bedingung ändern (je nachdem, worum es Ihnen geht).

4. Wählen Sie den Operator **Listenelement** aus.

Achtung: Dieser Operator ist nicht für alle Auslösekriterien verfügbar.

5. Wählen Sie die Option **Neue Liste**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ansehen** (👁️) rechts neben dem Feld.
7. Geben Sie einen Namen ohne Leerzeichen ein, der die Werteliste eindeutig identifiziert (standardmäßig: Liste).
8. Aktivieren Sie die Option **Groß-/Kleinschreibung beachten**, damit bei der Ausführung der Regel die Groß-/Kleinschreibung der Werte beachtet wird.
9. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
10. Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie die entsprechende Textdatei aus.
11. Wählen Sie das Dateiformat aus: ISO-8859-1 oder UTF-8.
12. Klicken Sie auf **Bestätigen** (✅).

Die Datei wird importiert und die Anzahl der Werte in der Liste wird im Fenster angezeigt:

Die Abbildung zeigt ein Dialogfenster mit dem Titel 'Liste'. Oben befindet sich ein Textfeld 'Name:' mit dem Inhalt 'Postleitzahlen'. Darunter ist ein Bereich mit der Option 'Berücksichtigt Groß-/Kleinschreibung:' und einem aktiven Kontrollkästchen. Darunter steht 'Anzahl Elemente: 5' mit einem Augensymbol. Ein Button 'Durchsuchen...' steht neben dem Text 'Keine Datei ausgewählt.'. Darunter befindet sich ein Dropdown-Menü 'Format der Datei, die hochgeladen werden soll' mit der Auswahl 'ISO-8859-1' und einem grünen Häkchen. Am unteren Rand des Dialogs befinden sich zwei Buttons: 'Bestätigen' und 'Schließen'.

Sie können auf klicken, um die Werte in der Liste anzusehen.

13. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.

3.2.6.3 Werteliste ändern

Eine Änderung bedeutet, dass eine neue Datei importiert wird: Alle alten Werte in der Liste werden gelöscht und durch die neuen Werte ersetzt.

Achtung: Der neue Import löscht und ersetzt alle vorhandenen Werte.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche** > **Verwaltung der Regeln** > **Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wertelisten**.
3. Klicken Sie auf den **Namen** der zu ändernden Liste.
4. Aktivieren Sie ggf. die Option **Berücksichtigt Groß-/Kleinschreibung**, damit bei der Ausführung der Regel die Groß-/Kleinschreibung der Werte beachtet wird.
5. Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie die entsprechende Textdatei aus.
6. Wählen Sie das Dateiformat aus: ISO-8859-1 oder UTF-8.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen** ().

Der Import ist abgeschlossen: Die Anzahl der Elemente in der Liste wird aktualisiert.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.

3.2.6.4 Werteliste löschen

Diese Aktion ist nur verfügbar, wenn die Werteliste nicht von einer Routingregel verwendet wird. Andernfalls wird die Schaltfläche ausgeblendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche** > **Verwaltung der Regeln** > **Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wertelisten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (). ALE Connect löscht die Werteliste: Sie erscheint nicht mehr in der Liste.

3.2.7 Ausführbare Aktionen

Wenn Sie eine Routingregel einrichten, müssen Sie mindestens eine Aktion auswählen, die ausgeführt werden soll. Diese wird systematisch ausgelöst, es sei denn, es wurden Bedingungen festgelegt: In diesem Fall wird die Aktion nur ausgeführt, wenn diese Bedingungen erfüllt sind. Sie können so viele Aktionen hinzufügen wie nötig.

Achtung: Wenn beim Routing eingehender E-Mails in ALE Connect die E-Mail-Adresse eines Absenders (Feld From) nicht korrekt formatiert ist, wird die Aktion nicht ausgeführt.

3.2.7.1 Verfügbare Aktionen

Sie sind so angeordnet, wie sie auf dem Bildschirm in der Dropdown-Liste erscheinen.

Papierkorb	Löscht die Nachricht direkt, ohne sie einem Agenten zuzuweisen.
Schließen	Schließt Sie die Nachricht. Der Fall wird in den Status Geschlossen versetzt.
Archivieren	Archiviert die Nachricht. Der Fall wird in den Status Archiviert versetzt.
Ungültige E-Mail	Erklärt die E-Mail für ungültig (z. B. enthält ein Sonderzeichen). Diese wird dann in der Fallliste in fetter roter Schrift angezeigt.
Priorität festlegen auf	Setzt die Priorität der eingehenden Nachrichten auf den in der Dropdown-Liste ausgewählten Wert.
Priorität einfrieren	Veraltetes Merkmal (nicht zu verwenden).
Der Warteschlange zuweisen	Leitet die Nachricht in eine auszuwählende Warteschlange. Wenn der betreffenden Warteschlange standardmäßig eine Kompetenz zugewiesen ist, wird diese beim Routing automatisch der Nachricht zugewiesen.
Klassifizierung	Weist dem Fall die <u>Klassifizierungskriterien</u> zu, die angekreuzt werden können.
Dem Agenten zuweisen	Leitet die Nachricht einem bestimmten, auszuwählenden Agenten zu.
Kompetenz festlegen auf	Weist der Nachricht eine auszuwählende <u>Kompetenz</u> zu.
Benachrichtigen	Benachrichtigt einen Dritten durch Senden einer Nachricht, die durch die Felder An, Von, Betreff und Textkörper zu definieren ist. Die Felder werden angezeigt, wenn diese Option ausgewählt wird. Die benachrichtigte Person erhält nicht die ursprüngliche Nachricht. Achtung: Die Felder An, Von, Betreff und Textkörper sind Pflichtfelder und müssen alle ausgefüllt werden.
Routing nach außen	Überträgt die Nachricht an Adressen, die in den Feldern An, Cc, Bcc einzurichten sind. Der Fall wird in den Status Geschlossen (Weiterleitung) versetzt.
Empfangsbestätigung senden	Generiert eine <u>Empfangsbestätigung</u> , deren Betreff und Textkörper festzulegen sind. Achtung: Die Empfangsbestätigung einer Geschäftsregel hat Vorrang vor denen, die für eine Routingregel oder eine Warteschlange festgelegt werden.

3.2.7.3 Aktionen anordnen

Eine Routingregel kann mehrere Aktionen enthalten, die standardmäßig in der Reihenfolge ausgeführt werden, in der sie hinzugefügt worden sind. Wenn dies in Ihrem Fall nicht sinnvoll ist, können Sie sie anders anordnen. Dazu gibt es eine spezielle Schaltfläche, über die Sie jede Aktion an den Anfang der Liste schieben können.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diese Aktion mit einer anderen vertauschen** (↕), damit die Aktion in der Liste verschoben wird.

Auszuführende Aktionen, wenn die Bedingungen der Regel erfüllt sind:

- Priorität festlegen auf
- Empfangsbestätigung senden

Betreff:
 Textkörper:
- Der Warteschlange zuweisen

Auszuführende Aktionen, wenn nicht:

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.

Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.2.7.4 Aktion löschen

Es ist ratsam, sich vorher klarzumachen, welche möglichen Auswirkungen das Löschen einer Aktion innerhalb einer Routingregel hat. Die Löschung erfolgt sofort und ohne Rückfrage.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (—) im Block der betreffenden Aktion.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Änderung zu speichern.

Die Routingregel wurde erfolgreich aktualisiert.

3.2.8 Routingregel aktivieren

Das Erstellen einer Regel allein reicht nicht aus: Sie muss auf den Kundenbereich angewendet werden, damit die Routing Engine sie berücksichtigt. Eine aktive Regel ist in der Oberfläche durch ihre dunklere Farbe gekennzeichnet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Routingregeln, die aktiviert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln anwenden** unten im Bildschirm.
ALE Connect bestätigt, dass die Aktion erfolgreich war.

3.2.9 Routingregel ändern

Sie können einer Routingregel jederzeit ansehen oder ändern, auch wenn sie bereits aktiv ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf die Routingregel, die geändert werden soll.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.
ALE Connect bestätigt, dass die Aktion erfolgreich war.

3.2.10 Routingregel duplizieren

Diese Aktion ist jederzeit möglich, auch wenn die Routingregel bereits aktiv ist. Diese Vorgehensweise ist praktisch, weil sie Ihnen ermöglicht, eine Regel schnell zu erstellen, indem Sie eine vorhandene Regel kopieren. ALE Connect fügt die neue Regel in die Liste ein und benennt sie (**Kopie**)...

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie auf das Icon **Kopie** () der Routingregel, die dupliziert werden soll.
ALE Connect fügt die neue Regel der Liste an letzter Stelle hinzu.

3.2.11 Routingregel deaktivieren

Eine deaktivierte Regel wird nicht mehr auf den betreffenden Kundenbereich angewendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Routingregeln, die deaktiviert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln deaktivieren** unten im Bildschirm.
ALE Connect bestätigt, dass die Aktion erfolgreich war.

3.2.12 Routingregel löschen

Wenn Sie eine Regel löschen, ordnet ALE Connect die verbleibenden Regeln automatisch neu an. Beachten Sie, dass das Löschen einzeln oder massenweise – für eine Auswahl, die Sie treffen – erfolgen kann.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Routingregeln, die gelöscht werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (🗑️) oder auf die Schaltfläche unten im Bildschirm. ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **Ja**.

Die Regel wird endgültig gelöscht und die Liste wird automatisch neu sortiert.

3.2.13 Routingregeln anordnen

Wenn mehrere Regeln festgelegt wurden, ist es zwingend erforderlich, diese zu ordnen: Das bestimmt die Reihenfolge ihrer Ausführung. Standardmäßig wird jede neue Regel an der letzten Position in der Liste hinzugefügt.

Achtung: Wenn die Reihenfolge der Routingregeln geändert wird, muss mindestens eine der Regeln durch Klicken auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln anwenden** erneut angewendet werden, damit die Änderung in Kraft tritt. Andernfalls wird weiterhin die alte Reihenfolge verwendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Klicken Sie mit gedrückter linker Maustaste auf die Schaltfläche **Diese Regel verschieben** (↕️) und ziehen Sie sie auf die gewünschte Position in der Liste.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Regeln anwenden**.

3.2.14 Routingregeln exportieren

Sie können den Inhalt der Regeln Ihrer Wahl in eine Datei **GestionRulesExport.csv** exportieren. Exportiert werden der Typ der Regel (Geschäfts- oder Routingregel), ihr Name, Kommentar und Status.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Routingregeln**.
2. Markieren Sie in der Liste die Routingregeln, die exportiert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regeln exportieren**.

Es öffnet sich ein Fenster, das Ihnen anbietet, die Datei mit einem Tabellenkalkulationsprogramm (z. B. Microsoft Excel™) zu öffnen oder auf Ihrem Computer zu speichern.

4. Markieren Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf **OK**: ALE Connect erzeugt die Exportdatei.

Sie können diese nun abrufen und die darin enthaltenen Daten verwenden.

3.3 Skripte

Ein Skript ist ein Computerprogramm, das eine Abfolge von Befehlen oder Anweisungen enthält und dazu dient, eine Aufgabe zu automatisieren. In ALE Connect können Sie Skripte schreiben, die von Geschäftsregeln und Routingregeln für das Routing der Interaktionen genutzt werden.

Dieses Feature richtet sich daher an Fachpersonal mit Entwicklerkenntnissen.

3.3.1 Skript erstellen

Skripte werden immer auf der Ebene eines Mandanten definiert: Prüfen Sie zunächst, ob der richtige Mandant ausgewählt ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche** > **Verwaltung der Regeln** > **Skripte**.
2. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

The screenshot shows a web-based form for creating or editing scripts. At the top right is a button labeled 'Erstellen'. Below it is a section titled 'Skripte' containing a dropdown menu with '--- Skripte ---' and 'Erweitertes Routing'. Below this is a section titled 'Skript ändern' with the following fields:

- Name des Skripts:** A text input field containing 'Erweitertes Routing'.
- Typ:** A dropdown menu with 'interpretiertes Skript' selected.
- Inhalt:** Two radio buttons, 'Einfügen' (selected) and 'Hochladen'.
- A large text area for the script content.

At the bottom of the form are two buttons: 'Bestätigen' and 'Abbrechen'.

3. Geben Sie einen **Namen** ein, der das Skript eindeutig identifiziert. Er wird in den Dropdown-Listen des entsprechenden Felds angezeigt, wenn eine Geschäfts- oder Routingregel erstellt wird.

4. Wählen Sie den **Typ** des zu erstellenden Skripts aus der Liste aus:

Interpretiertes Skript: in der Sprache Java programmiertes Skript. Legen Sie fest, wie der Groovy-Code eingegeben werden soll: direkt in den Inhalt getippt (Einfügen) oder aus einer auszuwählenden Textdatei extrahiert (Upload).

Klasse vom Typ Execute: Datei, die ausgeführt wird. Geben Sie den Namen der betreffenden Klasse ein.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

3.3.2 Skript ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Skripte**.
2. Wählen Sie aus der vorhandenen Liste das zu ändernde Skript aus: Sein Inhalt wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

3.3.3 Skript löschen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Verwaltung der Regeln > Skripte**.
2. Wählen Sie aus der vorhandenen Liste das zu löschende Skript aus: Sein Inhalt wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **In den Papierkorb legen**.

Das System fordert Sie auf, das Löschen des Skripts, dessen Eigenschaften zur Erinnerung noch einmal angezeigt werden, zu bestätigen.

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

4 Wissensdatenbank

Die Wissensdatenbank ist eine Bibliothek gemeinsam genutzter Elemente, die den Agenten des Contact Centers die Fallabwicklung erleichtern. Sie ist für jeden Kundenbereich spezifisch. Jeder Agent kann die Datenbank abfragen und die Dokumente einpflegen, die für die tägliche Bearbeitung von Interaktionen notwendig sind.

Sie umfasst:

- Musterantworten,
- Anhänge,
- Schlagwörter,
- Vorschläge,
- Verwaltung der KI-Engine.

4.1 Musterantworten

Eine Musterantwort ist eine vorgefertigte Textnachricht, die Agenten und Supervisoren im Rahmen der Bearbeitung eines Falls einsetzen können. Durch Musterantworten werden Eingabefehler vermieden und die Bearbeitungszeit verkürzt sich. Sie liefern Antworten auf häufig gestellte Fragen. Besonders hilfreich sind sie bei der Bearbeitung von E-Mails und in Chat-Gesprächen mit Internetnutzern. Sie können so viele festlegen wie nötig.

Es gibt zwei Kategorien von Musterantworten:

- **Antwort:** Standardtext, der auf Anforderung eines Agenten/Supervisors automatisch in die Bearbeitung eines Falls integriert wird.
- **Nachricht:** Diese Art der Antwort kann mit Chat und Facebook Messenger verwendet werden und dient zur Formulierung automatisch vervollständigter Sätze.

Wie bei allen Elementen der Wissensdatenbank sind die Musterantworten durch den Kundenbereich festgelegt: Achten Sie daher darauf, dass Sie sich im gewünschten Kundenbereich befinden.

4.1.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten** zugänglich. Hier können Sie die Musterantworten eines Kundenbereichs erstellen und verwalten.

Suche

in Textkörper
☒ Antworten ☐ Nachrichten

Status: ☒ Aktiv ☒ Inaktiv ☒ Entwurf

Medium: 1 ☒ Voice ☒ E-Mail ☒ Telefonischer Rückruf ☒ Fax ☒ Chat ☒ Brief ☒ SMS ☒ Kampagne ☒ Facebook Messenger ☒ Twitter

Bestätigen

Root 2

Liste der Unterthemen

	ID	Name												
☐	107	Beschwerden		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	104 3	Chat		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
☐	109	Kundendienst		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	105	Lieferung		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
☐	108	Rücksendungen		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
☐	106	Verfahren		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Erstellen:

Kein Dokument 4

Erstellen: Im Root können keine Dokumente erstellt werden.

- 1 Suchmaschine für Musterantworten
- 2 Baumstruktur der Themen
- 3 Liste der Themen
- 4 Liste der Musterantworten, die zum ausgewählten Thema gehören

4.1.2 Musterantworten einordnen

Es kann sehr zahlreiche und vielfältige Musterantworten geben. Deshalb ist es zwingend erforderlich, sie nach **Themen** (Verzeichnissen) zu ordnen, damit sie besser auffindbar sind. Diese Themen sind in einer Baumstruktur mit N Ebenen organisiert, die festzulegen sind. Die erste Ebene ist die Wurzel (**Root**). Dort kann keine Musterantwort abgelegt werden. Die Baumstruktur ist durch einen **Brotkrumenpfad** dargestellt. Dieser Pfad ist dynamisch: Sie können auf das gewünschte Thema klicken, um sich die zugehörigen Musterantworten anzeigen zu lassen.

Von der Wurzel aus beginnen Sie mit der Erstellung der verschiedenen Themen, die Sie benötigen. Jedes Thema kann wiederum ein oder mehrere Unterthemen enthalten. Ein Unterthema erbt automatisch die für sein übergeordnetes Thema zulässigen Medien (d. h. es ist nicht möglich, eine Musterantwort für Medien zu erstellen, die für ein Thema nicht zugelassen sind).

4.1.2.1 Liste der Themen

Standardmäßig zeigt die Liste auf dem Startbildschirm der Funktion alle Themen an, die in der Wurzel erstellt wurden:

Liste der Unterthemen													
	ID	Name											
☐	107	Beschwerden		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	104	Chat		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
☐	109	Kundendienst		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	105	Lieferung		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
☐	108	Rücksendungen		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
☐	106	Verfahren		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐													
				Erstellen:									

Sie sind in aufsteigender alphabetischer Reihenfolge nach Namen geordnet. Die Liste lässt sich jedoch nach dem Kriterium Ihrer Wahl sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Für jedes Thema sehen Sie: ID, Name, Schaltfläche zum Bearbeiten, Anzahl der Musterantworten, die pro Medium enthalten sind.

Unten im Bildschirm befindet sich eine Zeile, über die Sie folgende Aktionen ausführen können:

- Thema erstellen
- Thema ändern
- Thema kopieren und einfügen
- Thema ausschneiden und einfügen
- Thema löschen

4.1.2.2 Thema erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Klicken Sie in der Liste der Unterthemen auf die Schaltfläche **Erstellen** (📄).

Der Titel des Fensters nennt das **übergeordnete Thema**. Im obigen Beispiel ist dies die Wurzel.

3. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Zugeordnete Medien

Setzen Sie Häkchen bei den Medien, die mit Thema verknüpft sind, das gerade erstellt wird (standardmäßig alle).

Achtung: Hier werden nur Medien angezeigt, die dem übergeordneten Thema zugeordnet sind. Beispiel: Wenn das zu erstellende Thema von einem übergeordneten Thema abhängt, das nur die Medien Voice und E-Mail zulässt, sind nur diese beiden Medien angezeigt.

Thema

Geben Sie einen Namen ein, der das Thema klar bezeichnet. Dieser muss in der gesamten Baumstruktur eindeutig sein; es können nicht zwei Themen denselben Namen haben.

Öffentlicher Name

Geben Sie den öffentlichen Namen des Themas ein, wenn es für den öffentlichen Gebrauch bestimmt ist.

Beschreibung / Detaillierte Beschreibung

Beschreiben Sie die Verwendung der Musterantworten, die diesem Thema zugeordnet werden.

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Das neue Thema ist jetzt verfügbar.

4.1.2.3 Thema ändern

Diese Aktion ist auch dann noch möglich, wenn Musterantworten bereits im Thema einsortiert sind. Alle Felder lassen sich bearbeiten. Achtung: Wenn Sie die dem Thema zugeordneten Medien ändern (z. B. das Häkchen beim Medium Twitter entfernen), werden die Unterthemen und alle zugehörigen Musterantworten automatisch aktualisiert.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Navigieren Sie in der Baumstruktur, bis Sie das Thema finden, das Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) des betreffenden Themas:

	ID	Name	
☐	107	Beschwerden	✎
☐	104	Chat	✎
☐	109	Kundendienst	✎
☐	105	Lieferung	✎
☐	108	Rücksendungen	✎
☐	106	Verfahren	✎

4. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

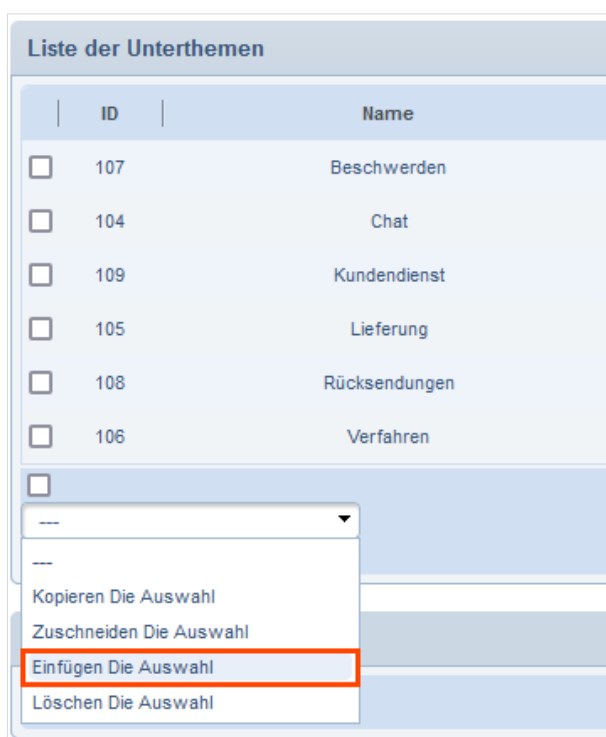
4.1.2.4 Thema kopieren und einfügen

Es geht schneller, wenn Sie ein Thema (oder mehrere) erstellen, indem Sie ein vorhandenes Thema (oder mehrere) kopieren. Alle Musterantworten aus dem kopierten Thema werden auch in das neue Thema eingefügt. Über diesen praktischen Weg sind Musterantworten schnell dupliziert. Sie können sie dann an einen anderen Arbeitskontext anpassen.

Das Kopieren und Einfügen kann auf jeder Ebene der Baumstruktur erfolgen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Navigieren Sie in der Baumstruktur, bis Sie das betreffende Thema finden.
3. Markieren Sie das Thema, das kopiert werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Auswahl kopieren** aus.

Der Bildschirm ändert sich:



Mit der Schaltfläche **Vorschau Zwischenablage** (👁️) können Sie das/die ausgewählte(n) Thema/Themen überprüfen.

Die Schaltfläche **Zwischenablage leeren** (✖️) löscht Ihre Auswahl und bricht den Kopiervorgang ab.

5. Navigieren Sie in der Baumstruktur und klicken Sie auf den Namen des Zielthemas.
6. Wählen Sie die Aktion **Auswahl einfügen** aus.
ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen** (✅).

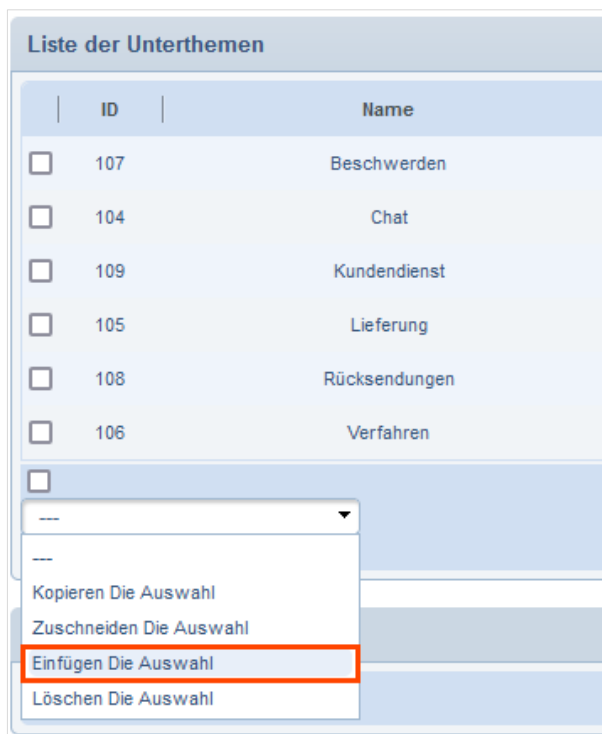
Das neue Thema wird in die Liste aufgenommen.

4.1.2.5 Thema ausschneiden und einfügen

Anders als beim Kopieren und Einfügen verschieben Sie mit dieser Aktion ein Thema und alle seine Elemente in eine andere Ebene der Baumstruktur, ohne es zu duplizieren. Das bedeutet, dass es nicht mehr an seinem ursprünglichen Standort vorhanden ist, sondern nur noch an seinem Ziel. Das Ausschneiden und Einfügen kann auf jeder Ebene der Baumstruktur erfolgen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Navigieren Sie in der Baumstruktur, bis Sie das betreffende Thema finden.
3. Markieren Sie das Thema, das verschoben werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Auswahl ausschneiden** aus.

Der Bildschirm ändert sich:



Mit der Schaltfläche **Vorschau Zwischenablage** (👁️) können Sie das/die ausgewählte(n) Thema/Themen überprüfen.

Die Schaltfläche **Zwischenablage leeren** (✖️) löscht Ihre Auswahl und bricht das Verschieben ab.

5. Navigieren Sie in der Baumstruktur und klicken Sie auf den Namen des Zielthemas.
6. Wählen Sie die Aktion **Auswahl einfügen** aus.

ALE Connect fordert Sie auf, das Verschieben in das ausgewählte Thema zu bestätigen.

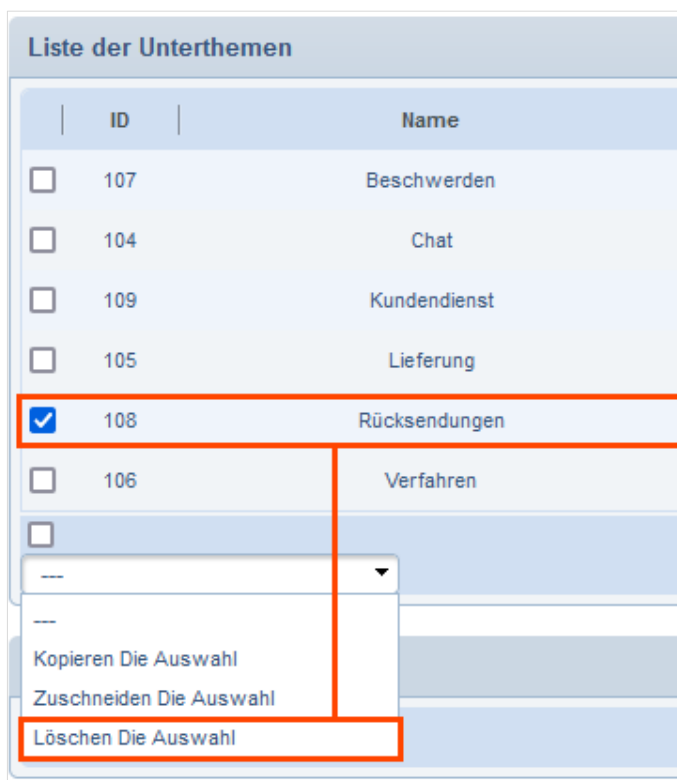
7. Klicken Sie auf **Bestätigen** (✅).

Das Thema ist verschoben.

4.1.2.6 Thema löschen

Ein vorhandenes Thema oder mehrere können gelöscht werden, auch wenn sie bereits Musterantworten enthalten. Alle Elemente des Themas werden endgültig gelöscht.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Navigieren Sie in der Baumstruktur, bis Sie das betreffende Thema finden.
3. Markieren Sie das Thema, das gelöscht werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Auswahl löschen** aus.



ALE Connect fordert Sie auf, das Löschen der ausgewählten Themen zu bestätigen.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen** (✓).

Das Thema und alle Elemente, die es enthält, werden endgültig gelöscht.

4.1.3 Musterantwort „Antwort“ erstellen

Dies ist ein vorformatierter Standardtext, den Agenten und Supervisoren bei der Bearbeitung eines Falls verwenden können (z. B. Antwort auf eine E-Mail, Kommentar usw.). Damit wird eine häufig gestellte Frage an das Contact Center beantwortet. Das Einfügen der Musterantwort wird durch die einfache Eingabe eines Aufrufcodes ausgelöst.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** des betreffenden Themas.
3. Klicken Sie in der Liste der Dokumente auf die Schaltfläche **Antwort** ().

Neues Dokument vom Typ Antwort in: **Rücksendungen**

Zugeordnete Medien: Voice ☒ E-Mail ☒ Telefonischer Rückruf ☒ Fax ☒ Chat ☒ Brief ☒ SMS ☒ Kampagne ☒ Facebook Messenger ☒ Twitter ☒

Startdatum: (tt/mm/jjjj) 

Enddatum: (tt/mm/jjjj) 
(0 = immer)

Titel:

Öffentlicher Name:

Code:

MA einfügen: Formular: Formular-Feld:

Schriftgröße ▾
  < >

B *I* U A ▾
       Français ▾

Textkörper der Nachricht:

Sie können Ihre Bestellung innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Kassenbons in jedem beliebigen Geschäft des Unternehmens zurückgeben.
 Sie können Ihre Artikel zum Umtausch oder zur Rückerstattung zurückgeben, ausgenommen "kostenlose" Artikel.
 Die Rückgabe wird nur für ungeöffnete Artikel in ihrer Originalverpackung akzeptiert.
 Bei Nichteinhaltung des oben beschriebenen Verfahrens und der angegebenen Fristen ist das Geschäft berechtigt, die Rückgabe des betreffenden Artikels zu verweigern.

Schlagwort/Schlagwörter: 

Kommentar:

4. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Zugeordnete Medien

Setzen Sie Häkchen bei den Medien, für die die Musterantwort verwendet werden kann (standardmäßig alle).

Startdatum

Geben Sie das Startdatum der Gültigkeit der Musterantwort im Format TT/MM/JJJJ ein.
Standardmäßig ist es das aktuelle Datum.

Enddatum

Geben Sie das Enddatum der Gültigkeit der Musterantwort im Format TT/MM/JJJJ ein. Der Standardwert von 0 bedeutet, dass die Musterantwort unbegrenzt gültig ist.

Achtung: Außerhalb des Gültigkeitszeitraums ist die Musterantwort inaktiv und erscheint nicht in der Agenten-Oberfläche.

Titel

Geben Sie den Titel der Musterantwort ein, wie er auf der Agenten-Oberfläche erscheint.

Öffentlicher Name

Veralteter Parameter.

Code

Über den Code können Agenten die Musterantwort aufrufen. Geben Sie einen Code aus bis zu 6 alphanumerischen Zeichen ein, der die Musterantwort eindeutig identifiziert. Wenn dieses Feld nicht ausgefüllt ist, wird von ALE Connect automatisch ein Code zugewiesen (dieser kann geändert werden). Wenn der eingegebene Code bereits existiert, vergibt ALE Connect einen anderen.

MA einfügen

Dieses Feld ist eine Eingabehilfe zum schnelleren Arbeiten, wenn Sie eine Musterantwort erstellen wollen, indem Sie den Text einer vorhandenen Antwort abrufen: Geben Sie den Code der Musterantwort ein. Deren Inhalt wird dann automatisch in den Textkörper der Nachricht eingefügt. Sie müssen nur noch den Text anpassen.

Formular / Formularfeld

Ein Seriendruckfeld ist eine Information aus einem Formular. Sie können die Information in den Textkörper der Musterantwort einfügen: Sie wird bei der Bearbeitung eines Falls durch die tatsächlichen Werte ersetzt, die der Kontakt über das Formular eingegeben hat. Wählen Sie das Formular und dann das entsprechende Feld aus. Es wird direkt an der Cursorposition in den Nachrichtentext eingefügt. Ein Seriendruckfeld entspricht dem Namen des Formularfelds, dem drei Rautezeichen (###) vorangestellt und nachgestellt sind.

Beispiel: Das Formular enthält die Felder Anrede, Name und Vorname.

Die Musterantwort enthält den Satz:

```
Hallo ###CLI.CIVILITE### ###CLI.PRENOM### ###CLI.NOM###,
```

Das Ergebnis ist:

```
Hallo Frau Meier Helene,
```

Textkörper der Nachricht

Legen Sie den Text der Musterantwort fest und nutzen Sie die Formatierungsoptionen. Sie können die Nachricht personalisieren. Fügen Sie dazu Felder betreffend den Kontakt, Agenten oder zu bearbeiteten Fall ein. Wählen Sie dazu ein Seriendruckfeld aus dem zuvor ausgewählten Formular aus: Dieses wird in den Textkörper der Nachricht eingefügt. Die Seriendruckfelder werden automatisch durch die aktuellen Werte aus dem Formular ersetzt. Falls Ihnen ein Fehler unterläuft, können Sie den gesamten Nachrichtentext löschen. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Schaltfläche.

Schlagwort/Schlagwörter

Fügen Sie Schlagwörter hinzu, mit denen der Agent schnell nach dieser Musterantwort suchen kann. Geben Sie die entsprechende Zeichenkette ein. Ab dem 5. eingegebenen Zeichen wird das Schlagwort automatisch vorgeschlagen. Klicken Sie auf **Hinzufügen** (+), um es mit der Musterantwort zu verknüpfen.

Kommentar

In diesem Feld können zusätzliche Angaben gemacht werden.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche:

Bestätigen, um die Musterantwort zu speichern.

Entwurf, um die Musterantwort als Entwurf zu speichern (um sie später weiterzubearbeiten).

Anhänge hinzufügen/entfernen, um Dokumente an die Musterantwort anzuhängen (z. B. Anmeldeformular). Anhänge müssen zuvor in die ALE Connect-Plattform importiert werden.

4.1.4 Musterantwort „Nachricht“ erstellen

Sie kann nur für die Bearbeitung von Fällen der Medien Chat oder Facebook Messenger verwendet werden. Mit dieser Art Antwort werden automatisch vervollständigte Sätze formuliert.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Klicken Sie auf den **Namen des Themas**, für das Sie eine Musterantwort erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der Liste der Dokumente auf die Schaltfläche **Nachricht** (.
4. Geben Sie die Parameter der Musterantwort ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche:

Bestätigen, um die Musterantwort zu speichern.

Entwurf, um die Musterantwort als Entwurf zu speichern (um sie später weiterzubearbeiten).

Anhänge hinzufügen/entfernen, um Dokumente an die Musterantwort anzuhängen (z. B. Anmeldeformular). Anhänge müssen zuvor in die ALE Connect-Plattform importiert werden.

4.1.5 Seriendruckfelder verwenden

Tabelle	Spalte	Variable
Kontakt-Datensatz	Vorname	CLI.PRENOM
Kontakt-Datensatz	Name	CLI.NOM
Kontakt-Datensatz	Anrede	CLI.CIVILITE
Kontakt-Datensatz	Datum des Geburtstags	CLI.DATE ANNIVERSAIRE
Kontakt-Datensatz	Wörtl. Bericht	CLI.VERBATIM
Kontakt-Datensatz	Firma	CLI.SOCIETE
Kontakt-Datensatz	Hausnummer	CLI.NUMERO DE RUE
Kontakt-Datensatz	Straßenname	CLI.NOM RUE
Kontakt-Datensatz	Gebäude	CLI.IMMEUBLE
Kontakt-Datensatz	Postleitzahl	CLI.CODE POSTAL
Kontakt-Datensatz	Stadt	CLI.VILLE
Kontakt-Datensatz	Kommentar	CLI.COMMENTAIRE CLIENT
Kontakt-Datensatz	Telefon	CLI.TELEPHONE
Kontakt-Datensatz	Mobiltelefon	CLI.MOBILE
Kontakt-Datensatz	Referenz	CLI.REFERENCE
Kontakt-Datensatz	Land	CLI.PAYS
Kontakt-Datensatz	Ort oder Wohnsitz	CLI.LIEU DIT
Agenten	Anrede	OPE.CIVILITE
Agenten	Vorname	OPE.PRENOM
Agenten	Name	OPE.NOM
Agenten	Telefon	OPE.TELEPHONE
Agenten	Adresse	OPE.ADRESSE
Agenten	Stadt	OPE.VILLE
Agenten	Login	OPE.LOGIN

Tabelle	Spalte	Variable
Agenten	E-Mail	OPE.EMAIL
Fall	Fall-Nr.	thread_id
Fall	Datum der Erstellung	date_creation
Fall	Thema	subject
Fall	Datum der eingehenden Nachricht	incoming_mail_date
Fall	Textkörper der eingehenden Nachricht	incoming_mail_body

4.1.6 Musterantworten suchen

Mit der Suchmaschine können Sie Musterantworten finden, ohne durch die Baumstruktur der Themen navigieren zu müssen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.

Suche

in Textkörper ☒ Antworten ☐ Nachrichten

Status: ☒ Aktiv ☒ Inaktiv ☒ Entwurf

Medium: ☒ Voice ☒ E-Mail ☒ Telefonischer Rückruf ☒ Fax ☒ Chat ☒ Brief ☒ SMS ☒ Kampagne ☒ Facebook Messenger ☒ Twitter

2. Geben Sie im Feld **Suche** die folgenden Kriterien ein:

Eingabefeld / in

Geben Sie eine Folge von Zeichen ein, nach denen gesucht werden soll. Sie können die logischen Operatoren **UND** bzw. **ODER** zwischen Wörtern verwenden, um Ihre Suche zu verfeinern. Wählen Sie dann das Feld aus, in dem die Sequenz gesucht werden soll: im Textkörper der Musterantworten, im Titel oder im Kommentar.

Antworten/Nachrichten

Markieren Sie den Typ der Antwort, nach der Sie suchen möchten.

Status

Setzen Sie ein Häkchen beim Status der Musterantworten: aktiv, inaktiv und/oder Entwurf. Mindestens ein Status muss markiert sein.

Medium

Setzen Sie ein Häkchen bei den Medien, die den Musterantworten zugeordnet sind, nach denen gesucht werden soll. Mindestens ein Medium muss markiert sein.

3. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

ALE Connect zeigt die Musterantworten, die der Suche entsprechen, in der **Liste der Dokumente** unten im Bildschirm an.

4.1.7 Liste der Musterantworten anzeigen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Führen Sie eine Suche durch oder klicken Sie auf das gewünschte Thema.

ALE Connect zeigt die Musterantworten, die der Suche entsprechen, in der **Liste der Dokumente** unten im Bildschirm an.

Liste der Dokumente									
ID	MA-Code	Typ	Name	Status					
☐ 264	RK1	Antwort	Rücksendungen innerhalb der Frist	08/06/2022					
☐ 265	RK2	Antwort	Rücksendungen nach Ablauf der Frist	08/06/2022					
--- Erstellen: ☐ Antwort ☐ Nachricht									

Für jede sehen Sie den eindeutigen **Bezeichner**, den **MA-Code**, den **Typ** der Antwort, den **Namen** (anklickbar), den **Status** und das **Erstellungsdatum** sowie die zugehörigen **Medien**.

4.1.8 Musterantwort ändern

Jede Änderung der Musterantworten wird in Echtzeit auf transparente Weise berücksichtigt. Agenten und Supervisorinnen müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Suchen oder klicken Sie auf das Thema, in dem die Musterantwort gespeichert ist, die geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf den **Namen** der Musterantwort.
4. Ändern Sie die gewünschten Parameter.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

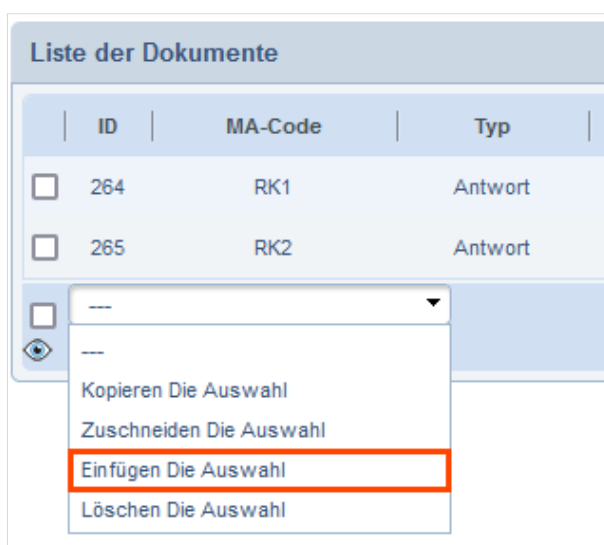
4.1.9 Musterantwort kopieren und einfügen

Um Ihre Arbeit zu beschleunigen, können Sie eine (oder mehrere) Musterantworten erstellen, indem Sie eine (oder mehrere) vorhandene Musterantworten in das Zielthema Ihrer Wahl kopieren. Über diesen praktischen Weg sind Musterantworten schnell dupliziert. Sie können sie dann an einen anderen Arbeitskontext anpassen.

Das Kopieren und Einfügen kann auf jeder Ebene der Baumstruktur erfolgen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Suchen oder klicken Sie auf das Thema, in dem die Musterantwort gespeichert ist, die kopiert werden soll.
3. Markieren Sie die Musterantwort, die kopiert werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Auswahl kopieren** aus.

Der Bildschirm ändert sich:



Mit der Schaltfläche **Vorschau Zwischenablage** (👁) können Sie die ausgewählte(n) Antwort(en) überprüfen.

Die Schaltfläche **Zwischenablage leeren** (✕) löscht Ihre Auswahl und bricht den Kopiervorgang ab.

5. Navigieren Sie in der Baumstruktur und klicken Sie auf den Namen des Zielthemas.
6. Wählen Sie die Aktion **Auswahl einfügen** aus.

ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.

7. Klicken Sie auf **Bestätigen** (✅).

Die Musterantwort wird der Liste hinzugefügt.

4.1.10 Musterantwort ausschneiden und einfügen

Anders als beim Kopieren und Einfügen wird bei dieser Aktion eine Musterantwort ohne Duplizieren in das von Ihnen gewählte Zielthema verschoben. Das Ausschneiden und Einfügen kann auf jeder Ebene der Baumstruktur erfolgen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Suchen oder klicken Sie auf das Thema, in dem die Musterantwort gespeichert ist, die verschoben werden soll.
3. Markieren Sie die Musterantwort, die verschoben werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Auswahl ausschneiden** aus.

Mit der Schaltfläche **Vorschau Zwischenablage** () können Sie die ausgewählte(n) Antwort(en) überprüfen.

Die Schaltfläche **Zwischenablage leeren** () löscht Ihre Auswahl und bricht das Verschieben ab.

5. Navigieren Sie in der Baumstruktur und klicken Sie auf den Namen des Zielthemas.
6. Wählen Sie die Aktion **Auswahl einfügen** aus.

ALE Connect fordert Sie auf, das Verschieben in das ausgewählte Thema zu bestätigen.

7. Klicken Sie auf **Bestätigen** ()

Die Musterantwort ist verschoben.

4.1.11 Musterantwort löschen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Musterantworten**.
2. Suchen oder klicken Sie auf das Thema, in dem die Musterantwort gespeichert ist, die gelöscht werden soll.
3. Markieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Aktionen **Auswahl löschen** aus.

ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen** ()

ALE Connect aktualisiert die Liste: Die Musterantwort ist nicht mehr enthalten.

4.1.12 Musterantworten exportieren

Diese Aktion generiert eine .csv-Datei, die alle Musterantworten aus der Wissensdatenbank enthält. Diese Ansicht ist sehr nützlich, um Texte erneut zu lesen oder zu korrigieren, damit ein kohärentes Ergebnis entsteht (z. B. bei Änderung des Markennamens). So müssen Sie nicht die verschiedenen Themen öffnen und manuell nach der Musterantwort suchen, die geändert werden soll.

Für jeden Antworttyp (Zeile in der Datei) sind die folgenden Spalten verfügbar: ID, Themen, Name, öffentlicher Name, zugeordnete Medien, Datei, Schlagwörter, Textkörper, Validierungsdatum, Kommentar, MA-Code, Status, Start- und Enddatum der Gültigkeit, Erstellungsdatum, Ersteller, Benutzer, der die letzte Änderung vorgenommen hat, Datum der letzten Änderung und Anhänge.

Hinweis: Es wird empfohlen, die Datei auf Ihren Desktop herunterzuladen und sie mit dem Zeichensatz UTF-8 zu öffnen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Kundenbereiche** > **Wissensdatenbank** > **Musterantworten**.

2. Klicken Sie in der Liste der Themen auf **Exportieren** (.

Es öffnet sich ein Fenster: Es bietet Ihnen an, die Datei mit einem Tabellenkalkulationsprogramm (z. B. Microsoft Excel™) zu öffnen oder auf Ihrem Computer zu speichern.

3. Markieren Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf **OK**.

ALE Connect generiert die Exportdatei: Sie können sie nun abrufen und verwenden.

4.2 Anhänge

Die Wissensdatenbank in ALE Connect ermöglicht es, dort Dokumente abzulegen, die von Contact-Center-Agenten im Rahmen ihrer Arbeit am häufigsten verwendet werden, insbesondere wenn sie als Anhang einer per E-Mail versandten Musterantwort eingefügt werden (z. B. ein Registrierungsformular als Antwort auf eine Anfrage). Der Anhang wird angezeigt, wenn diese E-Mail geöffnet wird.

4.2.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Anhänge** zugänglich. Hier ist die Ablage aller für die Tätigkeit des Contact Centers notwendigen Dokumente möglich. Links im Bildschirm ist die Liste der in ALE Connect gespeicherten Anhänge angezeigt. Rechts können Sie einen Anhang hinzufügen.

The screenshot displays the 'Liste der Anhänge' (List of Attachments) on the left and the 'Neuer Anhang' (New Attachment) form on the right.

Datei	Kommentar	Größe
Refund-policy.pdf	25/05/2022	186384
Returns-policy.pdf	25/05/2022	186384
Subscription.pdf	25/05/2022	186384

The 'Neuer Anhang' form includes:

- Datei:** A file selection button labeled 'Durchsuchen...' and the text 'Keine Datei ausgewählt.'
- Kommentar:** A text input field containing '25/05/2022'.
- Erstellen:** A button to submit the new attachment.

Für jeden Anhang sehen Sie den Dateinamen, einen Kommentar und die Dateigröße.

4.2.2 Einschränkungen in der Agenten-Oberfläche

Agenten und Supervisoren müssen beim Hinzufügen von Anhängen die folgenden Einschränkungen beachten:

- Maximale Größe eines Anhangs: **20 MB**
- Maximale Gesamtgröße der Anhänge: **30 MB**
- Maximale Anzahl von Anhängen: **100**

4.2.3 Anhang hinzufügen

Es ist nicht möglich, zwei Dateien mit identischem Namen und gleicher Dateierweiterung hinzuzufügen (Duplikat).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Anhänge**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**, um den Datei-Explorer auf Ihrer Arbeitsstation zu öffnen.
3. Wählen Sie die Datei aus, die angehängt werden soll, und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Geben Sie ggf. einen freien Kommentar ein (standardmäßig das heutige Datum).
5. Klicken Sie auf **Erstellen**, um das Hinzufügen zu bestätigen. ALE Connect fügt den Anhang in die Wissensdatenbank ein.

4.2.4 Anhang ändern

Der Name eines Anhangs und der zugehörige Kommentar können geändert werden. Diese Änderungen werden dann automatisch in alle Musterantworten übernommen, mit denen der Anhang verknüpft ist.

Alle Änderungen des Anhangs selbst müssen jedoch in der Quelldatei vorgenommen werden. Diese muss dann als neuer Anhang wieder in die Anwendung importiert werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Anhänge**.
2. Klicken Sie in der Liste der Anhänge auf den Namen der Datei, die geändert werden soll.
3. Ändern Sie die Elemente wie gewünscht.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

4.2.5 Anhang löschen

Wenn ein Anhang aus der Wissensdatenbank entfernt wird, wird er auch aus allen Musterantworten entfernt, mit der er verknüpft war.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Anhänge**.
2. Klicken Sie in der Liste der Anhänge auf den Namen der Datei, die gelöscht werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

4.3 Schlagwörter

Mit dieser Funktion können Sie die Schlagwörter festlegen, die von Agenten und Supervisoren des Contact Centers verwendet werden, um die Musterantworten schnell zu durchsuchen. Die Suche funktioniert mit Autovervollständigung auf Ebene der Erstellung (oder Änderung) einer Musterantwort. Die Schlagwörter müssen als Erstes erstellt werden – vor den Musterantworten, in denen sie verwendet werden.

4.3.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Schlagwörter** zugänglich. Links im Bildschirm ist eine Liste der in ALE Connect gespeicherten Schlagwörter angezeigt, die alphabetisch sortiert sind. Rechts können Sie neue hinzufügen.

Liste der Schlagwörter	Neues Schlagwort
Bestellung	Schlagwort:
Erstattung	Erstellen
Lieferung	
Rücksendung	
Shop	

4.3.2 Schlagwort erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Schlagwörter**.
2. Geben Sie das Schlagwort in das entsprechende Feld ein.
3. Klicken Sie auf **Erstellen**.

ALE Connect fügt das Schlagwort in die vorhandene Liste ein.

4.3.3 Schlagwort ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Schlagwörter**.
2. Klicken Sie in der Liste links im Bildschirm auf das Schlagwort, das geändert werden soll.
3. Ändern Sie es im Feld **Bearbeiten** rechts im Bildschirm.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

ALE Connect aktualisiert die Liste der Schlagwörter.

4.3.4 Schlagwort löschen

Diese Aktion ist immer möglich, auch wenn das Schlagwort bereits mit Musterantworten verknüpft wurde. In diesem Fall wird es auch in den betreffenden Musterantworten gelöscht.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche** > **Wissensdatenbank** > **Schlagwörter**.
2. Klicken Sie in der Liste links im Bildschirm auf das Schlagwort, das gelöscht werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um das Löschen zu bestätigen.

ALE Connect aktualisiert die Liste: Das gelöschte Schlagwort ist nicht mehr enthalten.

4.4 Vorschläge

Jeder Agent, der häufig dieselbe Antwort verfasst, kann diese Antwort seinem Supervisor vorlegen, damit sie als Musterantwort in die Wissensdatenbank aufgenommen wird. Diese Funktion zeigt alle Vorschläge an, die von allen Agenten im Contact Center vorgelegt wurden. Sie können entscheiden, ob Sie der Veröffentlichung in der Wissensdatenbank zustimmen oder diese ablehnen.

4.4.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Vorschläge** zugänglich. Links im Bildschirm sind die verschiedenen Antwortvorschläge angezeigt; rechts sind die Details der standardmäßig ausgewählten Antwort zu sehen:

ste vorgeschlagener Antworten		
ID	Vorgeschlagen am	Agent
18	15.06.22 10:52	Katarina SCHMIDT (ksc)

Detail einer Antwort	
Ausgewähltes Thema:	►Root
Wählen Sie ein Thema aus:	• Beschwerden • Chat • Kundendienst • Lieferung • Rücksendungen • Verfahren
Betreff:	Meinen Artikel abbuchen
Textkörper:	Musterantworten
Kommentar:	Hallo Für die Rückgabe eines Artikels in einem beliebigen Geschäft des Unternehmens haben Sie eine Frist von 30 Tagen, wobei Sie nur den Kassenbon vorlegen müssen. Sie können Ihre Artikel zum Umtausch oder zur Rückerstattung zurückgeben, ausgenommen Gratisartikel.
Mit Kommentar veröffentlichen:	☒ Ja ☐ Nein
Veröffentlichen Löschen	

Für jeden Vorschlag ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Datum und Uhrzeit des Vorschlags,
- Name und Login des Agenten, von dem der Vorschlag stammt (optional).

Hinweis: Es kann vorkommen, dass ein Vorschlag anonym ist. Das bedeutet, dass der Agent zwischenzeitlich aus dem Benutzer-Datensatz gelöscht wurde (z. B. wenn der Mitarbeiter das Unternehmen verlässt). Wenn der eingeloggte Benutzer ein Supervisor-Profil hat, werden keine anonymen Vorschläge angezeigt.

4.4.2 Vorschlag veröffentlichen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Vorschläge**.
2. Wählen Sie aus der Liste der Antwortvorschläge den Vorschlag aus, der veröffentlicht werden soll. Klicken Sie dazu auf einen der Werte in der Spalte **ID**, **Vorgeschlagen am** oder **Agent**: Ein roter Pfeil kennzeichnet den ausgewählten Vorschlag. Die Details der Antwort werden angezeigt.
3. Wählen Sie das **Thema** aus, dem die Musterantwort hinzugefügt werden soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Veröffentlichen**, um die Veröffentlichung zu bestätigen.

Das Formular zum Erstellen einer Musterantwort **Neues Dokument vom Typ Antwort in [ausgewähltes Thema]** wird angezeigt: Titel und Text des Antwortvorschlags werden automatisch eingefügt.

5. Ändern Sie die Musterantwort falls nötig, bevor Sie sie validieren.

Es ist zu diesem Zeitpunkt noch möglich, die Veröffentlichung der Musterantwort abubrechen, ohne den Vorschlag dabei zu löschen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die vorgeschlagene Musterantwort endgültig zu veröffentlichen.

4.4.3 Vorschlag ablehnen

Wenn der vorgelegte Vorschlag nicht angemessen oder nicht relevant ist, können Sie ihn löschen. Achtung: Die Löschung erfolgt sofort und kann nicht rückgängig gemacht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Vorschläge**.
2. Wählen Sie aus der Liste der Antwortvorschläge den Vorschlag aus, der gelöscht werden soll. Klicken Sie dazu auf einen der Werte in der Spalte **ID**, **Vorgeschlagen am** oder **Agent**: Ein roter Pfeil kennzeichnet den ausgewählten Vorschlag. Die Details der Antwort werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.

Der Vorschlag wird sofort aus der vorhandenen Liste entfernt.

4.5 Verwaltung der KI-Engine

Die künstliche Intelligenz (oder KI) soll alle eingehenden E-Mails analysieren und in der Wissensdatenbank nach den am besten passenden Musterantworten suchen. Mit dieser Funktion können Sie die Einstellungen der Engine und die Ergebnisse ansehen.

4.5.1 Indexierungsparameter ansehen

1. Klicken Sie im Menü **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Verwaltung der KI-Engine**.
2. Klicken Sie auf **Verwaltung der Basis**.

Parameter		Aktuelle Basis	
Maximale Anzahl von E-Mails pro Musterantwort:	1000	Durchschnittliche Anzahl von E-Mails pro Musterantwort:	0
Maximale Anzahl von E-Mails für Musterantworten:	100000	Gesamtzahl der E-Mails in den Musterantworten:	0
Maximales Alter der E-Mails für die Musterantworten:	90 Tag(e)	Alter der ältesten E-Mail der Musterantworten:	0 Tag(e)
Maximale Anzahl von E-Mails in den F/A:	20000	Gesamtzahl der E-Mails in den F/A:	0
Maximales Alter der E-Mails der F/A:	90 Tag(e)	Alter der ältesten E-Mail der F/A:	0 Tag(e)

Im Bereich **Parameter** sind die Indexierungsparameter der KI-Engine angezeigt.

Im Bereich **Aktuelle Basis** werden die Ist-Daten der Umgebung als Bezugspunkt zum Vergleich mit den festgelegten Parametern angezeigt. Auf diese Weise können Sie sehen, welche Grenzen bereits erreicht sind.

Maximale Anzahl von E-Mails pro Musterantwort

Geben Sie die maximale Anzahl von E-Mails an, die für die Indexierung berücksichtigt werden sollen – von denen, die kürzlich die Musterantwort verwendet haben.

Maximale Anzahl von E-Mails für Musterantworten

Geben Sie die maximale Anzahl E-Mails an, die für die Gesamtindexierung, d. h. in Bezug auf alle verwendeten Musterantworten, berücksichtigt werden sollen. Mit diesem Parameter kann die Gesamtzahl der E-Mails, die in der Nacht indiziert werden sollen, begrenzt werden, damit das Zeitlimit nicht überschritten wird.

Maximales Alter der E-Mails für Musterantworten

Geben Sie die maximale Anzahl der Lebenstage einer zu indizierenden E-Mail an.

Maximale Anzahl von E-Mails in den F/A

Geben Sie die maximale Anzahl von E-Mails in den Fragen/Antworten an, die für die Indexierung berücksichtigt werden sollen.

Maximales Alter der E-Mails der F/A

Geben Sie die maximale Anzahl der Lebenstage der Frage/Antwort-E-Mails an.

4.5.2 Indexierungszeiten der vorherigen Nacht überprüfen

1. Klicken Sie im Menü **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Verwaltung der KI-Engine**.
2. Klicken Sie auf **Verwaltung der Basis**.

Im Feld **Indexierungszeiten in dieser Nacht** zeigt ALE Connect die Zeiträume an, die die Engine für die Indexierung der Daten in der vorherigen Nacht ausgewählt hat.

Indexierungszeiten in dieser Nacht	
Einfügezeit der neuen E-Mails am Tag:	0 min.
Indexierungszeiten der Datenbank mit Musterantworten:	0 min.
Indexierungszeiten der F/A-Datenbank:	0 min.
Kalibrierungszeit für automatische Antworten:	min.
Gesamtzeit für diesen Kundenbereich:	0 min.
Gesamtzeit für alle Kundenbereiche:	0 min.

Sie sehen somit:

- die Zeit, die die Engine benötigt hat, um die neuen E-Mails des Tages in die Datenbanktabellen einzufügen,
- die Zeit für die Indexierung der Musterantwort-Datenbank,
- die Zeit für die Indexierung der Frage-/Antwortdatenbank,
- die Zeit für die Kalibrierung der automatischen Antworten,
- die Gesamt-Indexierungszeit für diesen Kundenbereich,
- die Gesamt-Indexierungszeit für alle Kundenbereiche.

4.5.3 Musterantworten analysieren

Sie haben die Möglichkeit, die Liste der in den letzten 2 Wochen verwendeten Musterantworten einzusehen.

1. Klicken Sie im Menü **Administration** auf **Kundenbereiche > Wissensdatenbank > Verwaltung der KI-Engine**.
2. Klicken Sie auf **Analyse der Musterantworten**.

Die Liste enthält für jede Musterantwort das Thema, zu dem sie gehört, die Häufigkeit ihrer Verwendung im Zeitraum und die prozentuale Relevanz.

Die **Relevanz** ist die Häufigkeit in Prozent, mit der die von der KI-Engine ermittelte Musterantwort tatsächlich verwendet wurde, im Vergleich zur Häufigkeit, mit der sie von der Engine vorgeschlagen wurde.

Die **Häufigkeit der Nutzung** einer Musterantwort ist die Anzahl, wie oft die Musterantwort in den letzten sieben Tagen bei der Bearbeitung einer E-Mail gesendet worden ist.

Die Liste der Musterantworten kann nach Thema, Häufigkeit der Nutzung oder Relevanz sortiert werden: Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um die Darstellung der Liste zu ändern. Jede Musterantwort in der Liste kann in einem Kontextfenster angezeigt werden. Klicken Sie dazu auf den Namen.

5 Benutzer

Ein Benutzer ist jede Person, die ALE Connect nutzen kann, unabhängig von der Oberfläche (Administrator und/oder Agent).

Über die Administrator-Oberfläche können Sie:

- im alltäglichen Betrieb Benutzerkonten anlegen und verwalten,
- ihnen ein Fachprofil zuweisen (Agent, Supervisor oder Koordinator),
- Benutzergruppen erstellen,
- die verschiedenen Profile (Echtzeit, Chat usw.) erstellen und verwalten,
- den operativen Status der Agenten abfragen.

5.1 Benutzer

Mit dieser Funktion können Sie alle Benutzer der ALE Connect-Plattform anlegen und verwalten. Die Verwaltung liegt in der Verantwortung des Koordinators und wird auf Ebene des Mandanten durchgeführt.

5.1.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Benutzer** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen Benutzer angezeigt. Sie sind standardmäßig alphabetisch nach Namen geordnet. Die Liste lässt sich jedoch nach dem Kriterium Ihrer Wahl sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

Mandant : DOKUMENTATION > Benutzer : Imu

3 Ergebnisse

ID	Vorname	Name	Login	Gruppe	Typ	Geändert am	Bearbeitet von	Gültig bis	Aktionen
1017	Lukas	MÜLLER	Imu	GRUPPE	Standard	23.03.23 14:44	Katarina SCHMIDT	31.12.2099	 
985	Katarina	SCHMIDT	ksc	GRUPPE	Standard	29.06.22 14:45	Jean DUPONT	31.12.2099	 
986	Kristof	MÜLLER	kmU	GRUPPE	Standard	01.06.22 10:50	Katarina SCHMIDT	31.12.2099	 

Elemente pro Seite: 50

Für jeden Benutzer ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Vorname,
- Name,
- ALE Connect-Login,
- Zugehörigkeitsgruppe,
- Typ der Gruppe (Standard oder API),
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung des Datensatzes,
- Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat,
- Ablaufdatum des Benutzerkontos,
- verfügbare Aktionen.

5.1.2 Durch Provisionierung erstellte Benutzer

Agenten und Supervisoren werden automatisch durch Provisionierung erstellt:

- Name, Vorname und Sprache sind wie in den OXE-Benutzern konfiguriert.
- Login, E-Mail und Zeitzone sind wie in Rainbow konfiguriert.

Agenten und **Supervisoren** werden bei der Erstellung der Gruppe DEFAULTUSERGROUP zugeordnet. Supervisor haben in Bezug auf die DEFAULTUSERGROUP ein Supervisorprofil.

Koordinatoren müssen, wenn sie nicht Agent oder Supervisor sind, von einem anderen Koordinator manuell als Benutzer angelegt werden. Ihr Login muss die Rainbow E-Mail-Adresse sein.

5.1.3 Benutzer anlegen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Benutzer**.
3. Wählen Sie zwingend den Typ **Standard** aus.

Typ :	Standard ▼	
Anrede :	Herr ▼	
Name :		
Vorname :		
Login :		
	☐ Link zum Zurücksetzen des Passworts per E-Mail zusenden :	
Passwort :		Passwort bestätigen :
E-Mail :		
Provider :	▼	
Standort :	▼	
Dienst :	▼	
Telefon :		
Adresse :		
Land :	▼	
Stadt :		
Zeitzone :	Region : Europe ▼	Stadt : Berlin ▼
Sprache :	Deutsch (Deutschland) ▼	
Bearbeitungsprofil :	Standard ▼	
Bearbeitungsprofil Chat :	Standardprofil ▼	
Echtzeitprofil :	Défaut ▼	
Aufzeichnungsprofil :	▼	
Gruppe :	▼	
Gültigkeit :	von : 25/05/2022 	bis : 31/12/2099 

4. Geben Sie die Eigenschaften des Benutzers an.
5. Klicken Sie auf **Speichern**: Das Benutzerkonto ist nun angelegt.
6. Passen Sie die Signaturen des Benutzers für den Versand seiner Antworten an.

7. Legen Sie die Kompetenzen und Kenntnisstände des Benutzers fest.
8. Geben Sie seine Sprachniveaus an.
9. Wenn der Benutzer ein Supervisor ist, geben Sie die Gruppen an, die er/sie beaufsichtigt.

5.1.3.1 Registerkarte *Eigenschaften*

In dieser Registerkarte können Sie den Benutzer identifizieren und seine persönlichen Daten eingeben. Wenn der Benutzer im Zuge einer Provisionierung erstellt wird, sind einige Felder bereits standardmäßig ausgefüllt.

Achtung: Welche Felder auszufüllen sind, kann je nachdem, welches Benutzerformular eingerichtet ist, variieren. Die folgenden Erläuterungen beschreiben nur den standardmäßigen Benutzer-Datensatz, das von ALE Connect standardmäßig bereitgestellt wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Benutzer**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Eigenschaften**.
4. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Anrede (Pflicht)

Wählen Sie die Anrede des Benutzers aus der Liste aus (standardmäßig Herr). Die Anredeformen sind im System vordefiniert. Es ist nicht möglich, sie zu erstellen.

Name (Pflicht) / Vorname

Geben Sie den Nachnamen und den Vornamen des Benutzers an. Wenn der Benutzer im Zuge einer Provisionierung erstellt wird, sind Vorname und Name standardmäßig die in OXE deklarierten Namen.

Login (Pflicht)

Geben Sie eine ID mit bis zu 50 Zeichen ein. Der Benutzer muss diese bei der Anmeldung bei ALE Connect eingeben. Jeder Login muss eindeutig sein. Wenn der Benutzer im Zuge einer Provisionierung erstellt wird, ist der Login standardmäßig der in Rainbow deklarierte Login.

E-Mail (Pflicht)

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers an. Wenn der Benutzer im Zuge einer Provisionierung erstellt wird, wird die E-Mail-Adresse mit dem Rainbow-Login initialisiert.

Adresse

Geben Sie die Postanschrift des Benutzers an.

Land

Wählen Sie das Land, in dem der Benutzer ansässig ist, aus der Liste aus.

Stadt

Geben Sie die Stadt an, in der der Benutzer wohnt.

Zeitzone (Pflicht)

Wählen Sie die Region und die Stadt der Zeitzone, auf die sich ALE Connect beziehen soll, aus der Liste aus. Wenn der Benutzer im Zuge einer Provisionierung erstellt wird, ist die Zeitzone standardmäßig die in Rainbow deklarierte Zeitzone.

Sprache (Pflicht)

Wählen Sie aus der Liste die Sprache aus, in der die ALE Connect-Oberflächen für diesen Benutzer angezeigt werden sollen. Wenn der Benutzer im Zuge einer Provisionierung erstellt wird, ist die Sprache standardmäßig die in OXE deklarierte Sprache.

Bearbeitungsprofil (Pflicht)

Weisen Sie dem Benutzer ein Bearbeitungsprofil zu. Es legt seine Rechte in der Agenten-Oberfläche fest, insbesondere für die Bearbeitung von E-Mails. Dies muss im Vorfeld – im Menü Administration > Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile – angelegt werden.

Bearbeitungsprofil Chat (Pflicht)

Wenn der Benutzer Chats mit Internetnutzern führen wird, weisen Sie dem Benutzer ein Chat-Bearbeitungsprofil zu. Dieses legt die Bedingungen fest, unter denen die Chats an den Benutzer verteilt werden können. Chat-Bearbeitungsprofile müssen im Vorfeld – im Menü Administration > Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile CHAT – angelegt werden.

Echtzeitprofil (Pflicht)

Wählen Sie das Echtzeitprofil aus, das dem Benutzer zugewiesen werden soll. Dies muss im Vorfeld – im Menü Administration > Mandanten > Benutzer > Echtzeitprofile und Zuweisung der Status an Agenten – angelegt werden.

Gruppe

Wählen Sie aus der vorgeschlagenen Liste die Gruppe aus, der der Benutzer angehört. Die Gruppen müssen im Vorfeld – im Menü Administration > Mandanten > Benutzergruppen – angelegt werden. Der Benutzer erbt dann die Rechte in Bezug auf die Warteschlangen, Bearbeitungsparameter, Sprachen und Kompetenzen der Gruppe. Wenn keine Gruppe erstellt wurde oder der Benutzer nicht für das Agentenprofil vorgesehen ist, lassen Sie das Feld leer.

Gültigkeit von/bis

Geben Sie den Gültigkeitszeitraum des Benutzerkontos an. Das Startdatum ist standardmäßig das aktuelle Datum. Sie können die Datumsangaben in die entsprechenden Felder entweder im Format TT/MM/JJJJ eingeben oder über den Kalender auswählen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

5.1.3.2 Registerkarte Signaturen

Vom Benutzer bearbeitete E-Mails können mit einer automatisch eingefügten Signatur personalisiert werden. Damit sie unten in seinen E-Mails erscheint, muss sie beim Einrichten der Gruppe, der der Agent angehört, aktiviert werden: Registerkarte Warteschlangen, Parameter Signatur.

Wenn der Benutzer Chats bearbeitet, ist es möglich, eine Signatur pro Chat-Warteschlange einzurichten. Sie wird dann als **Nick** verwendet, um den Benutzer im Gespräch mit dem Internetnutzer zu identifizieren. Wenn keine Signatur für die Warteschlange vorhanden ist, wird der **Login** des Benutzers verwendet.

In jedem Fall kann der Benutzer mehrere Signaturen haben, aber nur eine pro Warteschlange, auf die er Zugriff hat.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Signaturen**.

Warteschlangen	Signaturen	Elternteil	Kind
Chat		☐	☐
Verkauf	Ihr Kundenberater	☐	☐
Voice		☐	☐

3 Ergebnisse

Suchen

Elemente pro Seite: 50

1 / 1

Alle auswählen ☐

Speichern Abbrechen

4. Geben Sie für jede Warteschlange, für die der Benutzer Rechte hat, den Text der Signatur ein.

Das Erstellen geht schneller, wenn Sie eine vorhandene Signatur duplizieren. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen **Elternteil** für diese Signatur (das ist dann die Vorlage, die kopiert wird). Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kind** für jede Warteschlange, die diese Signatur erben soll.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.1.3.3 Registerkarte Kompetenzniveau

Eine Kompetenz ist eine Fähigkeit bzw. ein berufliches Know-how, die/das den Agenten befähigt, seine verschiedenen Aufgaben auszuführen (z. B. eine Kompetenz im Bereich Mechanik für die Bearbeitung von Reparaturfällen im Kundendienst). ALE Connect stützt sich darauf, um die zu bearbeitenden Fälle an die am besten geeigneten Agenten zu verteilen.

Für jede Kompetenz stufen Sie hier das Niveau des Benutzers zwischen 0 und 5 ein, wobei 5 das höchste Kompetenzniveau darstellt. Umgekehrt bedeutet 0, dass der Benutzer die Kompetenz nicht besitzt und daher nicht berechtigt ist, Interaktionen zu bearbeiten, die diese Kompetenz erfordern. Standardmäßig erbt der Benutzer die Kompetenzniveaus der Gruppe, zu der er gehört.

Sie haben die Möglichkeit, die Kompetenzniveaus der Benutzer (einzeln oder gruppenweise) anzuzeigen und ggf. zu ändern, um:

- eine hohe oder niedrige Auslastung zu steuern,
- vorübergehende oder unerwartete Aktivitätsspitzen (z. B. im kritischen Zeitfenster zwischen 18 und 19 Uhr) zu managen,
- der Bearbeitung eines Mediums Vorrang zu geben (z. B. zusätzliche Zuweisung von Agenten zu Chat-Warteschlangen).

Achtung: Die Kompetenzniveaus wirken sich nur auf die Verteilung der Chat-Gespräche aus. Die anderen Medien sind davon nicht betroffen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzniveau**.

Kompetenzgruppe	Kompetenz	Niveau	Niveau der Gruppe	In Supervisor-Arbeitsstation sichtbar
Deutschland	Empfang	☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5	5	☒
Deutschland	Kundendienst	☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5	5	☒
Deutschland	Rechtsanspruch	☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5	5	☒
Deutschland	Logistik	☐ 0 ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	5	☒
Deutschland	Reparatur	☒ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	5	☒
Deutschland	Verkauf	☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5	5	☒

ALE Connect zeigt die Kompetenzen der Gruppe an, zu der der Benutzer gehört. Wenn ihm keine Gruppe zugewiesen wurde, ist die Registerkarte leer.

Es ist möglich, die Liste einzugrenzen. Suchen Sie nach:

- Kompetenzgruppe, die ausgewählt werden soll,
- ODER **Namen der Kompetenz**, die Sie in das vorgesehene Feld eingeben,
- UND nach **aktiven Kompetenzen** (Niveau größer oder gleich 1), **inaktiven Kompetenzen** (Niveau gleich 0) oder beidem zugleich.

4. Markieren Sie das Niveau des Benutzers für jede Kompetenz (von 0 bis 5).
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

5.1.3.4 Registerkarte Sprachniveau

Wie bei den Kompetenzen stufen Sie hier das Niveau des Benutzers zwischen 0 und 5 ein, wobei 5 das höchste Niveau darstellt. Umgekehrt bedeutet 0, dass der Benutzer die Sprache nicht spricht und daher nicht berechtigt ist, Interaktionen zu bearbeiten, die diese Sprache erfordern.

Achtung: Standardmäßig erbt der Benutzer die Kompetenzniveaus der Gruppe, zu der er gehört.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sprachniveau**.

Name	Sprachen der Agenten Gewicht	Actions
en/us	5	Aktualisieren
de/de	5	Aktualisieren
fr/fr	5	Aktualisieren

4. Markieren Sie das Niveau des Benutzers für jede Sprache (von 0 bis 5).
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.1.3.5 Registerkarte Beaufsichtigte Gruppen

In dieser Registerkarte können Sie dem Benutzer das Supervisor-Profil zuweisen, indem Sie die Benutzergruppe(n) angeben, die er/sie beaufsichtigen soll. Nach dieser Zuweisung hat der Benutzer Zugriff auf alle Supervisor-Funktionen in seiner ALE Connect-Oberfläche (Dashboards, Berichte usw.).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Beaufsichtigte Gruppen**.

Zu beaufsichtigende Gruppen auswählen:

GRUPPE 3
GRUPPE 2

Beaufsichtigte Gruppen:

GRUPPE 1

Speichern
Abbrechen

4. Wählen Sie die Gruppen aus, die der Benutzer als Supervisor betreuen soll.

Um die Auswahl zu treffen, **doppelklicken** Sie auf die entsprechende Gruppe oder markieren Sie sie und klicken Sie auf die Schaltfläche [**>>**], um sie zuzuweisen. Die Gruppen, für die der Benutzer zum Supervisor wird, sind dann auf der rechten Seite angezeigt. Umgekehrt ist es möglich, eine Zuweisung ggf. zu löschen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.1.4 API-Benutzer anlegen

Achtung: Diese Funktion ist ausschließlich zur Nutzung der Erweiterung „externes CRM“ bestimmt. Näheres finden Sie im *Handbuch zur Integration*.

Eine der Funktionen der Erweiterung für externe CRM ermöglicht Benutzern ohne Zugang zu ALE Connect, auf die ALE Connect-Historie der Fälle eines Kontakts zuzugreifen. Dieser Zugriff erfolgt über das Informationssystem des Unternehmens. Dazu wird eine URL aufgerufen, die auf den ALE Connect-Server führt. Damit ALE Connect den Zugriff auf diese Historie zulässt, muss ein API-Benutzer angelegt und dann ein Authentifizierungs-Token generiert werden, der ihm Zugriffsrechte gewährt. Dieser Token wird in der Aufruf-URL verwendet.

Hinweis: Es werden nur einige Felder in der Registerkarte **Eigenschaften** des Benutzer-Datensatzes gebraucht. Die übrigen Registerkarten müssen nicht ausgefüllt werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Benutzer**.
3. Wählen Sie zwingend den Typ **API** aus.
4. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Anrede (Pflicht)

Wählen Sie die Anrede des API-Benutzers aus der Liste aus (standardmäßig Herr). Die Anredeformen sind im System vordefiniert. Es ist nicht möglich, sie zu erstellen.

Name (Pflicht) / Vorname

Geben Sie den Nachnamen und den Vornamen des API-Benutzerkontos an.

Login (Pflicht)

Geben Sie eine ID mit bis zu 50 Zeichen ein. Der Benutzer muss diese bei der Anmeldung bei ALE Connect eingeben. Jeder Login muss eindeutig sein.

Token

In diesem Feld wird der Authentifizierungs-Token des API-Benutzerkontos angezeigt, nachdem er durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche generiert wurde (nur beim Bearbeiten des Datensatzes zugänglich).

Passwort/Passwort bestätigen

Gegenstandslos.

E-Mail (Pflicht)

Geben Sie die E-Mail-Adresse des API-Benutzerkontos an.

Telefon

Gegenstandslos.

Adresse

Gegenstandslos.

Stadt

Gegenstandslos.

Zeitzone (Pflicht)

Wählen Sie die Region und die Stadt der Zeitzone, auf die sich ALE Connect beziehen soll, aus der Liste aus.

Sprache (Pflicht)

Wählen Sie aus der Liste die Sprache aus, in der die ALE Connect-Oberflächen für diesen Benutzer angezeigt werden sollen.

Bearbeitungsprofil (Pflicht)

Gegenstandslos. Lassen Sie den standardmäßig ausgewählten Wert stehen.

Bearbeitungsprofil Chat (Pflicht)

Gegenstandslos. Lassen Sie den standardmäßig ausgewählten Wert stehen.

Profil (Pflicht)

Gegenstandslos. Lassen Sie den standardmäßig ausgewählten Wert stehen.

Gruppe

Da dieser Benutzer keine Interaktionen bearbeiten wird, lassen Sie das Feld leer.

Gültigkeit von/bis

Geben Sie den Gültigkeitszeitraum des Benutzerkontos an. Das Startdatum ist standardmäßig das aktuelle Datum. Sie können die Datumsangaben in die entsprechenden Felder entweder im Format TT/MM/JJJJ eingeben oder über den Kalender auswählen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Zeile des gerade angelegten API-Benutzers.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuen Token erzeugen**.

Der Authentifizierungs-Token des API-Benutzers wird automatisch generiert.

5.1.5 Einem Benutzer ein Fachprofil zuordnen

Wenn der Benutzer angelegt ist, müssen Sie ihm ein Profil zuordnen:

- Koordinator
- Supervisor

Achtung: Jeder Benutzer, der kein Koordinator oder Supervisor ist, gilt als Agent.

5.1.6 Benutzer ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile des betreffenden Benutzers.
3. Ändern Sie die gewünschten Eigenschaften.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5.1.7 Benutzer löschen

Achtung: Wenn ein Benutzer gelöscht wird, erscheint er nicht mehr in der Datenbank, ist aber in der Statistikdatenbank (BI) nicht gelöscht.

Wenn Sie einen Benutzer löschen möchten, aber seine frühere Aktivität weiterhin einsehbar sein soll, müssen Sie den Benutzer in seiner Gruppe belassen. Andernfalls wird jeder Verweis auf die Benutzergruppe auch in der BI-Datenbank gelöscht und es ist keine Statistik mehr verfügbar.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile des betreffenden Benutzers.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

5.2 Benutzerformular

Der standardmäßige Benutzer-Datensatz hat eine Reihe von Feldern. Sie können jedoch nach Bedarf auch eigene Felder hinzufügen. Diese können dann in den T- oder T+-Berichten als Dimensionen verwendet werden.

Achtung: Die hier angelegten Felder werden auf alle Benutzer des Mandanten angewendet.

5.2.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Benutzer > Benutzerformular** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen Benutzerfelder angezeigt. Standardmäßig sind sie in der Reihenfolge der Anzeige sortiert. Die Liste lässt sich jedoch nach dem Kriterium Ihrer Wahl sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

ALE Connect bietet nativ 4 vordefinierte und nicht löschbare Benutzerfelder: Dienstleister, Standort, Abteilung und Land.

4 Ergebnisse							Suchen
ID	Name	Sichtbarkeit	Reihenfolge der Anzeige	Status	Geändert am	Durch	Aktionen
15	Provider	Sichtbar	925	Optional	05.12.18 10:41	Admin	
13	Site	Sichtbar	950	Optional	05.12.18 10:41	Admin	
14	Department	Sichtbar	975	Optional	05.12.18 10:41	Admin	
16	Country	Sichtbar	1.150	Optional	05.12.18 10:41	Admin	
							Elemente pro Seite: 50   1 / 1  

Für jeden Kundenbereich ist Folgendes angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Name,
- Angabe, ob das Feld im Benutzer-Datensatz angezeigt wird oder nicht,
- seine Anzeigeposition im Benutzer-Datensatz,
- Angabe, ob dieses Feld im Benutzer-Datensatz zwingend ausgefüllt werden muss oder nicht,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

5.2.2 Benutzerfeld erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Benutzerformular**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Feld**. Der folgende Bildschirm erscheint:

The screenshot shows the 'Neues Feld' (New Field) form. It includes the following elements:

- Name :** A text input field containing 'Nummer'.
- Bezeichnung :** A table with two columns: 'Sprachen' and 'Bezeichnung'.

Sprachen	Bezeichnung
Französisch (Frankreich)	Numéro
Englisch (Vereinigte Staaten)	Number
Deutsch (Deutschland)	
- Beschreibung :** A large text area for a description.
- Sichtbarkeit :** Radio buttons for 'Sichtbar' (selected) and 'Nicht sichtbar'.
- Status :** Radio buttons for 'Pflicht' and 'Optional' (selected).
- Reihenfolge der Anzeige :** A text input field containing '1'.

3. Geben Sie zwingend den **Namen** des Felds an.
4. Geben Sie die **Bezeichnung** in den verschiedenen Sprachen der Anwendung an.
5. Fügen Sie ggf. eine **Beschreibung** hinzu, wenn Sie die Verwendung näher angeben möchten.
6. Geben Sie durch Markieren der entsprechenden Option an, ob das Feld im Benutzer-Datensatz sichtbar sein soll oder nicht. Standardmäßig ist ein Feld sichtbar.
7. Geben Sie an, ob das Feld bei der Eingabe im Datensatz **Pflicht** oder **optional** (Standardauswahl) ist, indem Sie die entsprechende Option aktivieren.
8. Geben Sie die **Anzeigereihenfolge** für das Feld an, d. h. seine Position im Benutzer-Datensatz. Jedes statische Feld im Datensatz hat ein Intervall von 100 bis 100. Die neuen Felder sind zwischen diesen Werten angesiedelt.
9. Wenn das Feld mehrere mögliche Werte hat, fügen Sie diese hinzu. Sie werden dann als Dropdown-Liste mit Auswahlmöglichkeit im Benutzer-Datensatz angezeigt. Wählen Sie dann den Standardwert (optional) aus.
10. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.2.3 Werte zu einem Feld hinzufügen

Je nach Art der Information, die eingegeben wird, können Sie eine Liste von Werten vordefinieren, aus der der gewünschte Wert nur noch ausgewählt werden muss. Es können jederzeit Werte hinzugefügt werden.

Achtung: Für das Feld „Land“ ist die Werteliste standardmäßig im System definiert und kann nicht geändert werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Benutzerformular**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile des betreffenden Felds.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Wert**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

Name	Reihenfolge der Anzeige	Bezeichnungen auf Französisch	Bezeichnungen auf Englisch	Bezeichnungen auf Deutsch	actions
Wert 1	1	Valeur 1	Value 1		
Wert 2	2	Valeur 2	Value 2		
Wert 3	3	Valeur 3	Value 3		

4. Geben Sie den Namen, den Anzeigerang in der Liste und die Bezeichnung in den verschiedenen Sprachen ein.
5. Wiederholen Sie die letzten beiden Schritte für jeden Wert, der hinzugefügt wird.
6. Wählen Sie den Standardwert aus, falls gewünscht. Wenn Sie keine Angabe machen, ist das Feld standardmäßig leer.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.2.4 Benutzerfeld ändern

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Benutzerformular**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile des betreffenden Felds.
3. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht (siehe Erstellung).
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.2.5 Benutzerfeld löschen

Nur fest im System einprogrammierte Felder (Dienstleister, Standort, Abteilung und Land) können nicht gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Benutzerformular**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (🗑️) in der Zeile des betreffenden Felds.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**.
ALE Connect aktualisiert die Liste: Das Feld wird nicht mehr angezeigt.

5.3 Status der Benutzer

In ihrer ALE Connect-Oberfläche können die Agenten ihren operativen Status auswählen: Dieser zeigt in Echtzeit an, was der Agent gerade tut, und kommuniziert seine Verfügbarkeit an andere eingeloggte Benutzer. Er wird durch ein rundes Icon (nicht anpassbar) und eine Bezeichnung dargestellt, die angibt, womit die Person gerade beschäftigt ist.

Mit dieser Funktion können Sie alle in ALE Connect verfügbaren operativen Status ansehen.

Sie werden standardmäßig erstellt: Sie können nichts hinzufügen, ändern oder löschen.

Sie müssen sie jedoch den Echtzeitprofilen der betreffenden Benutzer zuordnen, damit sie auf der Agenten-Oberfläche verfügbar sind.

Hinweis: ALE Connect erfasst die in jedem Status verbrachten Zeit über verschiedene Zeiträume. Sie können von Supervisoren über detaillierte Analyseberichte eingesehen werden.

5.3.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Benutzer > Benutzer-Status** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen Status angezeigt:

6 Ergebnisse						
In der Tabelle unten suchen						
ID	Name	Pause	Aktiv	Geändert am	Durch	Aktionen
19	Vor-Zugeord (PreAssigned)	Nein	Aktiv	02/02/2021 14:51:08		Ansehen
7	Push Chat (Push Chat)	Nein	Aktiv	22/09/2020 14:35:59		Ansehen
6	Push Email (Push Email)	Nein	Aktiv	10/09/2020 17:54:22		Ansehen
5	Push Voice (Push Voice)	Nein	Aktiv	05/05/2020 12:37:08		Ansehen
18	Nicht verfüg (Withdraw)	Nein	Aktiv	24/02/2021 16:15:08		Ansehen
17	Nachbearbeit (WrapUp)	Nein	Aktiv	09/10/2020 10:16:35		Ansehen
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1						

Für jeden Status ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Information, ob der Benutzer, der sich in diesem Status befindet, pausiert oder nicht,
- Information, ob der Status aktiv ist oder nicht,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- letzter Benutzer, der ihn geändert hat,
- Link zur Ansicht der Eigenschaften.

5.3.2 Status zur Anzeige der Verfügbarkeit

Name des Status	Icon	Was kann der Agent tun?
Vorab zugewiesen		Ein Sonderstatus, in dem sich ein Agent vorübergehend befinden kann, wenn sein Supervisor seine Bearbeitungsgruppe ändert. Dieser Status stellt sich in Form eines grauen Kreises dar, damit der Agent weiß, dass er warten muss, bis der Vorgang abgeschlossen ist.
Push Chat		Der Agent kann nur Chats bearbeiten, die von ALE Connect im Push-Modus aktiv zugewiesen werden. In diesem Status steht es dem Agenten jedoch frei, parallel andere Fälle im Pull-Modus zu bearbeiten (E-Mails, Facebook Messenger oder Twitter).
Push E-Mail		Der Agent kann nur von ALE Connect im Push-Modus aktiv zugewiesene E-Mails bearbeiten. In diesem Status steht es dem Agenten jedoch frei, parallel andere Fälle im Pull-Modus zu bearbeiten (E-Mails, Facebook Messenger oder Twitter).
Push Voice		Der Agent kann nur von ALE Connect im Push-Modus aktiv zugewiesene Anrufe bearbeiten. In diesem Status steht es dem Agenten jedoch frei, parallel andere Fälle im Pull-Modus zu bearbeiten (E-Mails, Facebook Messenger oder Twitter).
Inaktiv		Der Agent ist vorübergehend in Pause. Es erfolgt keine Verteilung von Interaktionen im Push-Modus. Sie wird erst wieder aufgenommen, wenn der Agent seinen operativen Status ändert.
Wrap-up		In diesem zeitlich begrenzten Status ist die Verteilung von Interaktionen im Push-Modus kurzzeitig ausgesetzt, damit der Agent eine Nebenarbeit abschließen kann. Die Dauer des Wrap-up-Status ist begrenzt: Wenn die Zeit abgelaufen ist, kehrt der Agent automatisch in den operativen Status zurück, in dem er sich vor dem Wrap-up-Status befand.

5.4 Fachprofile

Jeder in ALE Connect deklarierte Benutzer muss über ein Profil verfügen, das seine Rolle und den Zugriff auf Funktionen der Administrator- und Agenten-/Supervisor-Oberfläche regelt.

Es gibt 3 Profile:

- Koordinator
- Supervisor
- Agent

5.4.1 Koordinator

Dieses Benutzerprofil hat volle Rechte zum Einrichten eines Mandanten. Der Koordinator kann somit alle Funktionen in Bezug auf dessen Kundenbereiche nutzen. Darüber hinaus hat er Zugriff auf bestimmte technische Erweiterungen (z. B. erweitertes Routing).

Achtung: Der erste Koordinator wird von AKIO manuell erstellt, wenn der Mandant erstellt wird.

5.4.1.1 Funktionen des Koordinators

In der Administrator-Oberfläche hat er für jeden Kundenbereich seines Mandanten Rechte:

- Er verwaltet alle Optionen der Warteschlangen, abgesehen von deren Erstellung.
- Er verwaltet alle Listen der Kundenbereiche (Adressbuch, Klassifizierungskriterien, Umleitungsprofil usw.).
- Er erstellt die Geschäfts- und Routingregeln.
- Er richtet den Geschäftszeitenkalender ein.
- Er verwaltet die gesamte Wissensdatenbank.
- Er erstellt und ordnet Hinhalte-E-Mails, HTML-Vorlagen und Alarmschwellen zu.
- Er erstellt die Signatur für jeden Kundenbereich.
- Er legt die Benutzer an und definiert dann die Profile jedes einzelnen Benutzers im jeweiligen Kundenbereich.
- Er erstellt und definiert Benutzergruppen.
- Er ordnet Agenten den Benutzergruppen zu.

5.4.1.2 Koordinatorprofil zuweisen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Koordinatoren**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, um die Liste der vorhandenen Benutzer anzuzeigen.
3. Wählen Sie den gewünschten Benutzer aus der Liste aus. Markieren Sie dazu das entsprechende Kontrollkästchen (Mehrfachauswahl erlaubt).
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die Zuweisung zu bestätigen.

ALE Connect aktualisiert die Liste der Koordinatoren im System.

5.4.1.3 *Koordinatorprofil entziehen*

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Koordinatoren**.
2. Wählen Sie den Koordinator aus der Liste aus, dem Sie die Rechte entziehen wollen. Markieren Sie dazu das entsprechende Kontrollkästchen (Mehrfachauswahl erlaubt).
3. Klicken Sie auf **Löschen**, um den Vorgang zu bestätigen.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Aktion zu bestätigen (oder auf **Nein**, um die Aktion abubrechen).
ALE Connect aktualisiert die Liste der Koordinatoren im System.

5.4.2 Supervisor

In einem Contact Center ist der Supervisor für eine oder mehrere Gruppen von Agenten verantwortlich. Er ist im Übrigen häufig zugleich Agent als auch Supervisor. Er koordiniert die Tätigkeit im operativen Geschäft und begleitet die ihm unterstehenden Agenten im Rahmen ihrer täglichen Arbeit. Ein Supervisor ist nur für einen Mandanten in der Rolle des Supervisors. Wenn ein und dieselbe Person Benutzergruppen für mehrere Mandanten betreuen soll, muss sie mehrere Logins erhalten.

5.4.2.1 Funktionen des Supervisors

In der **Administrator-Oberfläche** kann er:

- nur auf die Registerkarte Administration zugreifen,
- die Kundenbereiche ansehen, für die die von ihm beaufsichtigten Benutzergruppen Rechte haben,
- die Warteschlangen ansehen, die mit diesen Kundenbereichen verknüpft sind,
- Hinhalte-Nachrichten für die Kundenbereiche erstellen oder ändern,
- den Kalender der Kundenbereiche ändern,
- HTML-Vorlagen für die Kundenbereiche erstellen oder ändern,
- einleitende und Schlussformeln für die Kundenbereiche erstellen oder ändern,
- die Wissensdatenbank pflegen,
- das Adressbuch der Kundenbereiche verwalten,
- Benutzer anlegen, allerdings nur für die von ihm beaufsichtigten Gruppen,
- die Benutzer-Datensätze der beaufsichtigten Gruppen ändern,
- beaufsichtigten Benutzern Bearbeitungsprofile zuweisen,
- beaufsichtigten Benutzern Chat-Bearbeitungsprofile zuweisen,
- die Rechte der beaufsichtigten Benutzergruppen ansehen und ändern,
- beaufsichtigte Benutzer anderen Gruppen zuordnen,
- die Liste der beaufsichtigten Benutzer, die in ALE Connect eingeloggt sind, ansehen.

In der **Agenten-Oberfläche** stehen ihm Funktionen zur Verfügung, die für Agenten nicht sichtbar sind:

- Dashboarding-Anwendung für eine Echtzeitüberwachung der Aktivität,
- Statistik- und Berichtsmodul zur Ergebnisanalyse,
- Picking für eine stichprobenartige Kontrolle der Antworten der Agenten,
- Desktop, um von Agenten in den Papierkorb gelegte Fälle endgültig zu löschen oder zu reaktivieren,
- Desktop, um die von den Agenten verfassten Antworten vor dem Versand zu validieren oder abzulehnen,
- Export von Kontakten in eine Datei.

5.4.2.2 Supervisor-Profil zuweisen

Es gibt zwei Möglichkeiten, die Zuweisung vorzunehmen: entweder über den Datensatz einer Benutzergruppe oder über den Datensatz eines Benutzers. Das Ergebnis ist in beiden Fällen gleich.

Vorgehensweise 1

Ein bestimmter Benutzer wird zum Supervisor einer Gruppe erklärt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die Benutzergruppe aus der Liste aus, die beaufsichtigt werden soll.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Supervisoren**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Supervisoren hinzufügen**: ALE Connect zeigt die Liste der Benutzer an, die nicht über dieses Profil verfügen.
5. Markieren Sie die Benutzer, denen Sie das Supervisor-Profil zuweisen möchten (Mehrfachauswahl möglich).
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Supervisoren hinzufügen**, um die Zuweisung zu bestätigen.

ALE Connect aktualisiert die Liste der Supervisoren.

Vorgehensweise 2

Es werden die Benutzergruppen deklariert, die der Benutzer beaufsichtigen soll.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Benutzer**.
2. Wählen Sie den betreffenden Benutzer in der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Beaufsichtigte Gruppen**.
4. Wählen Sie die Gruppe(n) aus, die der Benutzer als Supervisor betreuen soll.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.4.2.3 Supervisor-Profil entziehen

Vorgehensweise 1

Diese Funktion ist nur für Koordinatoren zugänglich.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die betreffende Benutzergruppe aus der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Supervisoren**: ALE Connect zeigt die Liste der Supervisoren der Gruppe an.
4. Markieren Sie die Supervisoren, denen Sie das Supervisor-Profil entziehen möchten (Mehrfachauswahl möglich).
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Supervisoren löschen**.

ALE Connect aktualisiert die Liste der Supervisoren.

Vorgehensweise 2

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Benutzer**.
2. Wählen Sie den betreffenden Benutzer in der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Beaufsichtigte Gruppen**.
4. Heben Sie die Auswahl der beaufsichtigten Gruppe(n) auf.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.4.3 Agent

Der Agent ist ein Berater, der für die Bearbeitung von Interaktionen mit Kontakten zuständig ist (Telefonanruf, E-Mail usw.). Er verfügt über Kompetenzen, die das System zur Verteilung der Interaktionen heranzieht. Im Gegensatz zu den anderen Profilen wird das Agentenprofil einem Benutzer nicht zugeordnet. Er erhält das Agentenprofil, sobald er einer Benutzergruppe zugewiesen wird, die Zugriffsrechte für mindestens eine Warteschlange hat. Mit anderen Worten: Jeder Benutzer, der kein Koordinator oder Supervisor ist, gilt als Agent.

Bei ALE Connect bearbeitet der Agent Interaktionen entsprechend seinen Lese- und Schreibrechte für die entsprechenden Warteschlangen. Auf die Systemadministration hat er hingegen keinen Zugriff. Ein Agent ist einem Mandanten zugeordnet: Er kann daher Rechte für die Warteschlangen der verschiedenen Kundenbereiche dieses Mandanten besitzen.

5.5 Bearbeitungsprofile

Ein Bearbeitungsprofil legt den Funktionsumfang fest, über den Agenten und Supervisoren in ihrer ALE Connect-Oberfläche verfügen. Das betrifft u. a. die Bearbeitung von E-Mails. Jeder Benutzer kann nur ein Bearbeitungsprofil haben, das in seinem Datensatz sichtbar ist.

Achtung: ALE Connect stellt ein Standard-Bearbeitungsprofil bereit.

5.5.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen Bearbeitungsprofile angezeigt. Sie sind standardmäßig alphabetisch aufsteigend (A-Z) nach Namen geordnet. Es ist jedoch möglich, die Liste nach dem Kriterium Ihrer Wahl zu sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

1 Ergebnisse					
Suchen					
ID	Name	Anzahl zugeordneter Benutzer	Geändert am	Durch	Aktionen
28	Standard	16	25/05/2022 16:14:39	Katarina SCHMIDT	
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1					

Für jedes Profil ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Gesamtzahl der Benutzer mit diesem Profil,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der es erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

5.5.2 Bearbeitungsprofil erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Profil hinzufügen**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

The screenshot shows a web form for creating a new profile. It includes the following fields and options:

- Name :** A text input field with an asterisk indicating it is required.
- Standard-Mandantenprofil :** Radio buttons for ☒ Ja and ☐ Nein.
- Standard-Registerkarte :** A dropdown menu currently showing 'Warteschlangen'.
- Sichtbare Registerkarten :** Three checkboxes: ☐ Ansicht der Sprachen, ☒ Warteschlangen-Ansicht, and ☐ Kompetenzen-Ansicht.
- Standard-Fallliste :** A dropdown menu currently showing 'Liste'.
- Spontane E-Mail aktiviert :** Radio buttons for ☐ Nein and ☒ Ja.
- Standardmäßiges E-Mail-Format :** Radio buttons for ☒ HTML and ☐ Text.
- Eigenständigkeit beim Antworten :** A dropdown menu currently showing 'Frei'.
- Automatische Rechtschreibprüfung :** Radio buttons for ☐ Nein and ☒ Ja.
- Art der KI-Vorschläge :** A dropdown menu currently showing 'Musterantworten und Fragen/Antworten'.

3. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Name (Pflicht)

Geben Sie einen Namen an, der die Art des Profils und seiner Benutzer eindeutig identifiziert.

Standard-Mandantenprofil

Geben Sie durch Markieren der Option an, ob dieses Bearbeitungsprofil allen neuen Benutzern des Mandanten standardmäßig zugewiesen werden soll oder nicht. Es kann nur ein Standard-Bearbeitungsprofil für einen Mandanten geben. Dieses kann nicht direkt gelöscht werden: Es muss erst ein neues Standardprofil definiert werden, bevor das aktuelle Profil gelöscht werden kann.

Hinweis: Das Ändern dieser Option hat keinen Einfluss auf die Bearbeitungsprofile, die bereits Agenten zugewiesen sind.

Standard-Registerkarte

In der ALE Connect-Oberfläche kann sich der Agent die Liste der Fälle nach Warteschlangen, Kompetenzen oder Sprachen sortiert anzeigen lassen (unabhängig vom Desktop). Wählen Sie aus diesen drei Vorschlägen die Registerkarte aus, die standardmäßig angezeigt werden soll.

Sichtbare Registerkarten

Setzen Sie zusätzlich zur vorstehenden Option bei den Registerkarten Häkchen, über die sich der Agent die Liste der Fälle nach Warteschlangen, Kompetenzen oder Sprachen sortiert ansehen kann. Die Standard-Registerkarte ist zwingend mit Häkchen markiert und ausgegraut. Eine hier nicht markierte Registerkarte erscheint auf der Oberfläche des Agenten, ist aber nicht zugänglich.

Standard-Fallliste

Die Anzeige der Fallliste kann, unabhängig vom Desktop, eingeschränkt werden, indem ein Standardfilter angewendet wird:

Liste: Es wird kein Filter auf die Liste angewendet (Standardoption). Alle Fälle werden angezeigt.

Gefiltert: Es werden nur die Fälle angezeigt, die dem eingeloggten Agenten zugeordnet sind, und alle Fälle ohne Zuordnung. Anderen Agenten zugewiesene Fälle sind ausgeblendet.

Meine Liste: Gleiche Wirkung wie bei der Option **Gefiltert**, aber die Anzahl der nicht zugeordneten Fälle wird auf die Anzahl reduziert, die im Parameter **Anzahl neuer Fälle (Meine Liste) (0 - 255)** angegeben ist. Diese Option ist nur für den Desktop der laufenden Fälle verfügbar.

Anzahl neuer Fälle (Meine Liste) (0 - 255)

Dieser Parameter wird nur angezeigt, wenn die Option **Meine Liste** als Standardfilter für die Fallliste ausgewählt worden ist. Geben Sie die maximale Anzahl der nicht zugeordneten Fälle (von 0 bis 255) an, die in der Liste der laufenden Fälle angezeigt werden sollen. Beispiel: Wenn Sie 3 eingeben, werden im Desktop nur 3 nicht zugeordnete Fälle mit der höchsten Dringlichkeit angezeigt (zusätzlich zu den Fällen, die dem Agenten zugewiesen sind).

Spontane E-Mail aktiviert

Mit dieser Option wird der Agent (oder ein Supervisor) berechtigt, E-Mails an einen Empfänger auch außerhalb eines Falls zu schicken. Wird es untersagt, kann keine spontane E-Mail an eine Warteschlange geschickt werden, auch wenn der Agent ansonsten berechtigt ist, auf diese Warteschlange zuzugreifen, um Fälle zu bearbeiten (Parameter Lesen/Antworten in den Einstellungen der Warteschlangen).

Standardmäßiges E-Mail-Format

Wählen Sie das Format der eingehenden Nachrichten in der Agenten-Oberfläche aus, indem Sie hier die gewünschte Option aktivieren: Text oder HTML.

Eigenständigkeit beim Antworten

Wählen Sie den Grad der Eigenständigkeit für die Agenten in diesem Profil aus, wenn diese eine E-Mail-Antwort an einen Kontakt senden. Diese Einstellung betrifft sowohl E-Mails, die im Rahmen eines Falls gesendet werden, als auch spontane E-Mails.

Systematische Validierung: Alle vom Agenten gesendeten Nachrichten gehen ohne Ausnahme zur Validierung an den Supervisor.

Zufällige Validierung: Vom Agenten gesendete Nachrichten werden nach dem Zufallsprinzip an den Supervisor zur Validierung weitergeleitet (er erhält etwa 1 Antwort von 10).

Frei: Der Agent kann ohne Validierung durch den Supervisor antworten, es sei denn, die der gesendeten Nachricht zugeordnete Warteschlange ist mit einer systematischen oder zufälligen Validierung konfiguriert.

Für (Tag(e)) (0 = immer)

Dieser Parameter wird angezeigt, wenn in der vorherigen Option die systematische oder zufällige Validierung ausgewählt wurde. Geben Sie die Anzahl der Tage an, während derer die Antworten der Agenten systematisch ihrem Supervisor zur Validierung vorgelegt werden. Nach diesem Zeitraum schaltet ALE Connect die Agenten automatisch in die freie Validierung zurück. Der Wert 0 (Standardauswahl) gibt an, dass diese Zeit unbegrenzt ist. Der Vorgang ist dann dauerhaft.

Prozentsatz der Validierung

Dieser Parameter wird angezeigt, wenn unter Eigenständigkeit beim Antworten die zufällige Validierung ausgewählt wurde. Geben Sie den Gesamtprozentsatz der Antworten ein, die dem Supervisor zur Validierung vorgelegt werden, und zwar für alle Agenten.

Automatische Rechtschreibprüfung

Wenn der Agent auf eine der Sende-Schaltflächen in der E-Mail klickt, lässt ALE Connect automatisch die Rechtschreibprüfung laufen, um den Inhalt zu analysieren. Wenn keine Fehler erkannt werden, wird die E-Mail gesendet. Wenn nicht, wird dies gemeldet. Wenn der Agent ein zweites Mal auf eine der Sende-Schaltflächen klickt, wird die E-Mail gesendet, auch wenn sie noch Fehler enthält.

Art der KI-Vorschläge

Wenn der Agent eine Antwort an einen Kontakt verfasst, kann er sich dabei von der ALE Connect KI-Engine unterstützen lassen. Diese analysiert die Anfrage des Kontakts und schlägt dem Agenten die geeignetsten Antworten vor, die dieser dann als Grundlage für seine Antwort verwenden kann. Wählen Sie die Elemente aus, die die Engine nach der Abfrage vorschlagen soll:

Musterantworten und Fragen/Antworten: Es werden die Musterantworten und Fragen/Antworten angezeigt, die der Anfrage in der eingehenden Nachricht am ehesten entsprechen.

Musterantworten: Es werden nur die relevantesten Musterantworten angezeigt.

Fragen/Antworten: Es werden nur die relevantesten Fragen/Antworten angezeigt.

4. Klicken Sie auf Speichern.

Das System aktualisiert die Liste der vorhandenen Bearbeitungsprofile sofort: Das neue Profil erscheint dort.

5.5.3 Benutzern ein Profil zuweisen

Mit dieser Vorgehensweise können Sie mehreren Benutzern in einer einzigen Aktion ein Bearbeitungsprofil zuweisen. Das zugewiesene Profil ist im Benutzer-Datensatz nur für Benutzer sichtbar (Menü Verwaltung > Mandanten > Benutzer > Registerkarte Eigenschaften).

5.5.3.1 Benutzer mit dem Profil verknüpfen

Mit dieser Vorgehensweise können Sie mehreren Benutzern in einer Massenaktion ein Bearbeitungsprofil zuweisen. Sie können diese Zuordnung aber auch im Datensatz des einzelnen Benutzers vornehmen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile**.
2. Wählen Sie das zu ändernde Profil aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.

ALE Connect zeigt die Liste der Benutzer an, die bereits über dieses Bearbeitungsprofil verfügen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzer hinzufügen**.

ALE Connect zeigt automatisch die Liste aller Benutzer an, die noch kein Bearbeitungsprofil haben. Bei jedem können Sie den Vornamen, Nachnamen, Login, das Enddatum der Gültigkeit, die Gruppe und das zukünftige Bearbeitungsprofil sehen.

Wenn die Liste zu lang ist, können Sie mit den verfügbaren Filtern suchen: durch Auswahl eines Bearbeitungsprofils aus der Liste ODER einer Benutzergruppe ODER durch Eingabe des Namens, Vornamens oder Logins. Das Eingabefeld arbeitet im Modus „enthält“.

5. Wählen Sie die Benutzer, die hinzugefügt werden sollen, aus der Ergebnisliste aus.

Um **einzel**n auszuwählen, markieren Sie jeden Benutzer, der dem Profil hinzugefügt werden soll, manuell. Um eine **Massenauswahl** zu treffen, können Sie alle Elemente auf der aktuellen Seite oder alles (alle Seiten) auswählen.

6. Wenn die Auswahl abgeschlossen ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Benutzer hinzufügen**.

ALE Connect kehrt zur Liste der Benutzer des Profils zurück: Sie wurde aktualisiert.

5.5.3.2 Zuordnung löschen

Jeder Benutzer muss ein Bearbeitungsprofil haben: Dieses Feld ist daher im Benutzer-Datensatz ein Pflichtfeld. Es ist somit nicht möglich, die Zuordnung eines Profils zu löschen, ohne es durch ein anderes zu ersetzen.

Es gibt zwei Wege, das Bearbeitungsprofil eines Benutzers zu ändern:

- **Weg 1:** Sie ändern direkt den Datensatz des betreffenden Benutzers, indem Sie ein anderes Bearbeitungsprofil auswählen. Die Liste der Benutzer des neu gewählten Bearbeitungsprofils wird automatisch aktualisiert. Diese Vorgehensweise bietet sich bei punktueller Änderung an.
- **Weg 2:** Sie fügen die Benutzer dem neuen Bearbeitungsprofil hinzu, das Sie ihnen zuweisen möchten. Durch diese Aktion werden sie aus dem alten Profil, dem sie zugeordnet waren, entfernt. Gleichzeitig aktualisiert ALE Connect das entsprechende Feld in den jeweiligen Benutzer-Datensätzen.

5.5.4 Bearbeitungsprofil ändern

Achtung: Agenten und Supervisoren mit diesem Profil müssen sich von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden und wieder anmelden, damit die Änderungen **wirksam werden**.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile des betreffenden Profils.
3. Ändern Sie die Eigenschaften des Bearbeitungsprofils nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Das System aktualisiert die Liste der vorhandenen Bearbeitungsprofile sofort.

5.5.5 Bearbeitungsprofil löschen

Es ist nicht möglich, das Standard-Bearbeitungsprofil des Mandanten zu löschen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile des betreffenden Profils. Das System fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um das Profil endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.

ALE Connect aktualisiert die vorhandene Liste: Das gelöschte Profil ist nicht mehr enthalten.

5.6 Echtzeit-Profil und Status-Zuweisung an Agenten

Ein Echtzeitprofil ist ein Satz Parameter, der bestimmt, wie eingehende Interaktionen (Anrufe, Chats und E-Mails im Push-Modus) an die Agenten verteilt werden. Außerdem können Sie hier die Benutzer-Status festlegen, die die Agenten in ihrer ALE Connect-Oberfläche auswählen können.

Diese Einstellung ist für alle Agenten und Supervisoren, denen das Profil zugewiesen ist, in ihrem Benutzer-Datensatz gleich.

5.6.1 Echtzeitprofil erstellen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Echtzeit-Profil und Status-Zuweisung an Agenten**.

The screenshot shows the 'Profile' configuration page. At the top, there is a dropdown menu for 'Profil' set to 'Standard', with buttons for 'Löschen' and 'Neues Profil erstellen'. Below this, the 'Name des Profils' is 'Standard'. There are two main sections for settings:

- Automatic Pop-up Processing:** A checkbox 'Automatische Pop-up-Bearbeitung aktivieren' is unchecked. Below it, 'Max. Zeit vor der automatischen Bearbeitung' is set to 15 seconds. Under 'Art der Bearbeitung', three radio buttons are shown: 'Automatische Annahme des Pop-ups', 'Automatisches Ablehnen des Pop-ups', and 'Automatisches Ablehnen des Pop-ups und mögliches Einfrieren der Arbeitsstation' (which is selected).
- Automatic Closing of Cases:** A checkbox 'Automatisches Schließen des Falls aktivieren' is checked. Below it, 'Max. Zeit vor dem automatischen Schließen des Falls' is set to 30 seconds.

Below these, 'Zeittl. Verzögerung nach Anruf' is set to 4 seconds. A section titled 'Mögliche Status von Agenten mit diesem Profil:' contains a list of 'Ausgewählte Status' (Push Voice, WrapUp, Withdraw, PreAssigned) and a 'Standardmäßiger Status' dropdown set to 'Withdraw'. There are buttons for '<<Hinzufügen', 'Entfernen>>', and 'Standard-Status'. A 'Speichern' button is at the bottom right.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Profil erstellen**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, der das Profil klar bezeichnet.
4. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Automatische Pop-up-Bearbeitung aktivieren

Parameter nicht verfügbar.

Automatisches Schließen des Falls aktivieren

Wenn diese Option aktiviert ist, wird jeder Fall nach einer bestimmten, einstellbaren Zeitspanne automatisch geschlossen. Geben Sie die **Höchstdauer** in Sekunden an, die dem Agenten für die Bearbeitung des aktuellen Falls zur Verfügung steht, bevor er von ALE Connect automatisch geschlossen wird (zwischen 1 und 600 Sekunden, 0 ist nicht zulässig).

Zeitl. Verzögerung nach Anruf

Geben Sie in Sekunden die Zeit an, über die ein Agent zwischen zwei Interaktionen verfügt, d. h. die Zeit zwischen dem Schließen eines Falls und der Präsentation einer neuen Interaktion (Anruf, Chat usw.). Der Wert muss zwischen 1 und max. 30 Sekunden liegen. Der Wert 0 ist nicht erlaubt.

Mögliche Status von Agenten mit diesem Profil

Ausgewählte Status / Aus den Status auswählen

ALE Connect zeigt rechts im Bildschirm eine Liste der verfügbaren Benutzer-Status an. Wählen Sie mit den Schaltflächen **Hinzufügen** und **Entfernen** die Status aus, die dem Profil zugewiesen werden sollen. Sie können dann die Status in der gewünschten Reihenfolge sortieren, indem Sie auf die Pfeile nach oben und nach unten klicken. Die Liste der Status wird in der ALE Connect-Oberfläche für Agenten und Supervisoren genau in dieser Reihenfolge dargestellt.

Hinweis: Das Standard-Echtzeitprofil des Mandanten enthält bereits die aktiven Status des Mandanten.

Standard-Status

Wählen Sie aus der Liste den Standard-Status aus, in dem sich der Agent unmittelbar nach dem Anmelden bei der ALE Connect-Plattform befinden soll. Es werden nur aktive Status aufgelistet. Der standardmäßig ausgewählte Status ist „Inaktiv“.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

5.6.2 Echtzeitprofil ändern

Sie können die Einstellungen bei Bedarf anpassen, indem Sie das gewünschte Echtzeitprofil ändern.

Achtung: Agenten und Supervisoren mit diesem Profil müssen sich von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden und wieder anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Echtzeit-Profile und Status-Zuweisung an Agenten**.
2. Wählen Sie das zu ändernde Profil aus.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

5.6.3 Echtzeitprofil löschen

Diese Aktion ist jederzeit möglich. Das Standard-Echtzeitprofil des Mandanten kann nicht gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Echtzeit-Profile und Status-Zuweisung an Agenten**.
2. Wählen Sie das zu löschende Profil aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.

ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.

4. Klicken Sie auf **Ja**, um das Profil endgültig zu löschen.

ALE Connect aktualisiert die vorhandene Liste: Das gelöschte Profil ist nicht mehr enthalten.

5.7 Bearbeitungsprofile CHAT

Ein Chat-Bearbeitungsprofil ist ein Satz Parameter, der sich auf die Bearbeitung von Chat-Gesprächen (Instant Messaging) bezieht, etwa die maximale Anzahl von Chats, die ein Agent gleichzeitig bearbeiten kann.

Achtung: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn die Lizenz das Medium Chat enthält.

5.7.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile CHAT** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen CHAT-Bearbeitungsprofile angezeigt. Sie sind standardmäßig alphabetisch aufsteigend (A-Z) nach Namen geordnet. Es ist jedoch möglich, die Liste nach dem Kriterium Ihrer Wahl zu sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

1 Ergebnisse					
Suchen					
ID	Name	Anzahl zugeordneter Benutzer	Geändert am	Durch	Aktionen
29	Standardprofil	15	21/04/2022 15:00...	Admin	
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1					

Für jedes Profil ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Gesamtzahl der Benutzer mit diesem Profil,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der es erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

5.7.2 Chat-Bearbeitungsprofil erstellen

Beachten Sie, dass ein Chat-Bearbeitungsprofil mit Namen **Standard** von ALE Connect nativ bereitgestellt wird, wenn der Mandant erstellt wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile CHAT**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Profil hinzufügen**.



3. Geben Sie die Eigenschaften des Profils an:

Name (Pflicht)

Geben Sie einen Namen an, der die Art des Profils und seiner Benutzer eindeutig identifiziert.

Standard-Mandantenprofil

Geben Sie durch Markieren der Option an, ob dieses Chat-Bearbeitungsprofil allen neuen Benutzern des Mandanten standardmäßig zugewiesen werden soll oder nicht. Das Chat-Bearbeitungsprofil eines Benutzers kann über die Registerkarte **Benutzer** oder im Datensatz des Benutzers geändert werden. Es kann nur ein standardmäßiges Chat-Bearbeitungsprofil für einen Mandanten geben. Es kann nicht gelöscht werden. Es muss erst ein neues Standardprofil definiert werden, bevor das aktuelle Profil gelöscht werden kann.

Maximale Anzahl gleichzeitiger Diskussionen

Legen Sie die maximale Anzahl von Chat-Interaktionen fest, die der Agent gleichzeitig erhalten kann (Standard ist 3).

Max. Zeit vor dem automatischen Schließen des Falls

Geben Sie in Sekunden die Zeit an, die dem Agenten nach Beendigung des Gesprächs bleibt, unabhängig davon, ob es der Agent oder der Internetnutzer beendet (standardmäßig 60 Sekunden). In dieser Bearbeitungszeit, auch „Wrap-up“ genannt, kann der Fall finalisiert und insbesondere klassifiziert werden. Während dieser Zeit wird der Agent vom System als weiterhin im Gespräch betrachtet. ALE Connect darf ihm nur dann eine neue Chat-Interaktion präsentieren, wenn der Agent seine maximale Anzahl gleichzeitiger Chats (siehe oben) noch nicht erreicht hat.

Am Ende dieses Zeitraums wird der Fall automatisch geschlossen, auch wenn der Agent noch nicht fertig ist. Er wird dann als wieder verfügbar für eine neue Chat-Interaktion betrachtet.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Das System aktualisiert die Liste der vorhandenen Chat-Bearbeitungsprofile sofort: Das neue Profil erscheint dort.

5.7.3 Benutzern ein Profil zuweisen

Mit dieser Vorgehensweise können Sie mehreren Benutzern in einer einzigen Aktion ein Profil zuweisen. Das zugewiesene Chat-Bearbeitungsprofil ist im Benutzer-Datensatz nur für Benutzer sichtbar (Menü Verwaltung > Mandanten > Benutzer > Registerkarte Eigenschaften).

5.7.3.1 Benutzer mit dem Profil verknüpfen

Diese Vorgehensweise weist in einer Massenaktion N Benutzern ein Chat-Bearbeitungsprofil zu. Sie können diese Zuordnung aber auch im Datensatz des einzelnen Benutzers vornehmen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile CHAT**.
2. Wählen Sie das zu ändernde Profil aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.

ALE Connect zeigt die Liste der Benutzer an, die bereits über dieses Profil verfügen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzer hinzufügen**.

ALE Connect zeigt automatisch die Liste aller Benutzer an, die noch kein Chat-Bearbeitungsprofil haben. Bei jedem können Sie den Vornamen, Nachnamen, Login, das Enddatum der Gültigkeit, die Gruppe und das zukünftige Chat-Bearbeitungsprofil sehen.

Wenn die Liste zu lang ist, können Sie mit den verfügbaren Filtern suchen: durch Auswahl einer Benutzergruppe ODER durch Eingabe des Namens, Vornamens oder Logins. Das Eingabefeld arbeitet im Modus „enthält“.

5. Wählen Sie die Benutzer, die hinzugefügt werden sollen, aus der Ergebnisliste aus.

Um **einzel**n auszuwählen, markieren Sie jeden Benutzer, der dem Profil hinzugefügt werden soll, manuell. Um eine **Massenauswahl** zu treffen, können Sie alle Elemente auf der aktuellen Seite oder alles (alle Seiten) auswählen.

6. Wenn die Auswahl abgeschlossen ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Benutzer hinzufügen**.

ALE Connect kehrt zur Liste der Benutzer des Profils zurück: Sie wurde aktualisiert.

5.7.3.2 Zuordnung löschen

Jeder Benutzer muss ein Chat-Bearbeitungsprofil haben: Dieses Feld ist daher im Benutzer-Datensatz ein Pflichtfeld. Es ist somit nicht möglich, die Zuordnung eines Profils zu löschen, ohne es durch ein anderes zu ersetzen.

Es gibt zwei Wege, das Chat-Bearbeitungsprofil eines Benutzers zu ändern:

- **Weg 1:** Sie ändern direkt den Datensatz des betreffenden Benutzers, indem Sie ein anderes Chat-Bearbeitungsprofil auswählen. Die Liste der Benutzer des neu gewählten Chat-Bearbeitungsprofils wird automatisch aktualisiert. Diese Vorgehensweise bietet sich bei punktueller Änderung an.
- **Weg 2:** Sie fügen die Benutzer dem neuen Chat-Bearbeitungsprofil hinzu, das Sie ihnen zuweisen möchten. Durch diese Aktion werden sie aus dem alten Profil, dem sie zugeordnet waren, entfernt. Gleichzeitig aktualisiert ALE Connect das entsprechende Feld in den jeweiligen Benutzer-Datensätzen.

5.7.4 Chat-Bearbeitungsprofil ändern

Achtung: Agenten und Supervisoren mit diesem Profil müssen sich von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden und wieder anmelden, damit die Änderungen **wirksam werden**.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile CHAT**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile des betreffenden Profils.
3. Ändern Sie die Eigenschaften des Chat-Bearbeitungsprofils nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Das System aktualisiert die Liste der vorhandenen Chat-Bearbeitungsprofile.

5.7.5 Chat-Bearbeitungsprofil löschen

Es ist nicht möglich, das standardmäßige Chat-Bearbeitungsprofil des Mandanten zu löschen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzer > Bearbeitungsprofile CHAT**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile des betreffenden Profils.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

ALE Connect aktualisiert die vorhandene Liste: Das gelöschte Profil ist nicht mehr enthalten.

5.8 Benutzergruppen

Eine Gruppe besteht aus Benutzern mit Rechten an Warteschlangen, Bearbeitungsparameter, Sprachen und Kompetenzen. Jeder Benutzer, der einer Gruppe zugeordnet ist, erbt automatisch das Agentenprofil für die Warteschlangen, die dieser Gruppe zugeordnet sind.

Eine Benutzergruppe ermöglicht es Ihnen, einen Satz gemeinsamer Parameter auf alle ihr zugeordneten Benutzer anzuwenden. Jede Änderung der Parameter wird daher für alle Benutzer in der Gruppe übernommen.

Achtung: Ein Benutzer kann nicht zu mehr als einer Gruppe gehören.

5.8.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration** > **Mandanten** > **Benutzergruppen** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen Gruppen angezeigt. Sie sind standardmäßig alphabetisch aufsteigend (A-Z) geordnet. Die Liste lässt sich jedoch nach dem Kriterium Ihrer Wahl sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

3 Ergebnisse						
ID	Name	Standard-Kundenbereich	Anzahl Benutzer	Geändert am	Durch	Aktionen
187	GRUPPE 1	DEUTSCHLAND	0	15/06/2022 09:40:06	Katarina SCHMIDT	 
188	GRUPPE 2	DEUTSCHLAND	0	15/06/2022 09:40:33	Katarina SCHMIDT	 
184	GRUPPE 3	DEUTSCHLAND	3	15/04/2022 15:02:25	Katarina SCHMIDT	 
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1						

Für jede Gruppe ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Standard-Kundenbereich, für den die Benutzer Positionen und Token verbrauchen, wenn sie sich anmelden,
- Gesamtanzahl der Benutzer,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Name des Benutzers, der die Aktion ausgeführt hat,
- verfügbare Aktionen.

5.8.2 Die Gruppe DEFAULTUSERGROUP

Eine DEFAULTUSERGROUP wird automatisch durch Provisionierung erstellt. Dies sind ihre Eigenschaften:

- **Kundenbereich:** DEFAULTCLIENTSPACE
- **Warteschlangen:** Alle Voice-Warteschlangen (Pilots) werden mit Lese-/Antwort-Zugriff und für ausgehende Anrufe erstellt.
- **Kompetenz:** Standard
- **Benutzer:** Alle OXE-Agenten und -Supervisoren werden bei der Provisionierung dieser Gruppe zugewiesen.
- **Supervisoren:** Alle OXE-Supervisoren werden bei der Provisionierung dieser Gruppe zugewiesen.

5.8.3 Gruppe erstellen

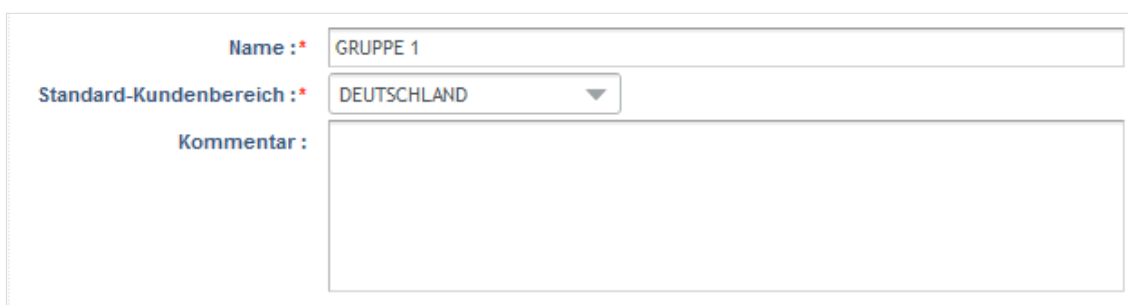
1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Klicken Sie oberhalb der Liste auf die Schaltfläche **Neue Benutzergruppe**.
3. Füllen Sie die Eigenschaften der Benutzergruppe aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**: Die Gruppe ist nun erstellt.
5. Legen Sie die Zugriffsrechte für die verschiedenen Warteschlangen fest.
6. Legen Sie die Kompetenzen der Gruppe und die Kenntnisstände fest.
7. Geben Sie die Arbeitssprachen der Gruppe an.
8. Wählen Sie die Benutzer aus, die der Gruppe angehören.
9. Wählen Sie die Supervisoren in der Gruppe aus.
10. Legen Sie das Umleitungsprofil für die Gruppe fest.
11. Überprüfen Sie Ihre Einstellungen in der Übersicht.

Die Einstellung der Benutzergruppe ist abgeschlossen.

5.8.3.1 Registerkarte *Eigenschaften*

In dieser Registerkarte können Sie die Gruppe identifizieren.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Benutzergruppen** > **Intern**.
2. Wählen Sie die betreffende Gruppe aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Die Registerkarte **Eigenschaften** wird standardmäßig angezeigt:



The screenshot displays the 'Eigenschaften' (Properties) tab for a user group. It contains three input fields:

- Name :** A text box containing the value 'GRUPPE 1'.
- Standard-Kundenbereich :** A dropdown menu currently showing 'DEUTSCHLAND'.
- Kommentar :** A large, empty text area for entering a comment.

4. Geben Sie einen **Namen** ein, der die Benutzergruppe klar bezeichnet.
5. Wählen Sie den Kundenbereich aus, für den diese Gruppe zur Arbeit berechtigt ist.
6. Geben Sie einen Kommentar zu der Gruppe ein (Zweck, Funktionsweise, Warnung usw.).
7. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

5.8.3.2 Registerkarte Warteschlangen

In dieser Registerkarte sind alle Warteschlangen des ausgewählten Mandanten angezeigt. Für jede müssen Sie die Zugriffsrechte der Benutzer einrichten, die zur Gruppe gehören.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die betreffende Gruppe aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlangen**.

Kundenbereich	Medium	Warteschlange	Zugriff	Ausgehender Anruf	Nicht sichtbare Fälle	Empfänger	Weiterleitung	Umleitung	Signatur	Elternteil	Kind
DEUTSCHLAND	Chat	Chat	Lesen / Antworten	☐	☐					☐	☐
DEUTSCHLAND	E-Mail	Verkauf	Lesen / Antworten	☐	☒	Ja	☒		Ohne Benutzersign	☐	☐
DEUTSCHLAND	Voice	Voice	Lesen / Antworten	☒	☐					☐	☐

Elemente pro Seite: 50 1 auf 1

Alle auswählen ☐

Speichern Abbrechen

4. Geben Sie für jede Warteschlange die folgenden Parameter ein:

Zugriff

Wählen Sie das Zugriffsrecht auf die Warteschlange für alle Benutzer in der Gruppe aus.

Nein: Die Benutzer der Gruppe haben keinen Zugriff auf die Fälle in der Warteschlange (Standardauswahl).

Lesen: Die Benutzer der Gruppe können die Fälle in der Warteschlange nur ansehen.

Lesen/Antworten: Die Benutzer in der Gruppe haben das Recht, eingehende Fälle zu bearbeiten. Wenn die Warteschlange das Medium E-Mail betrifft, können die Benutzer die Nachrichten lesen und beantworten. Sie können jedoch nur dann spontane E-Mails versenden, wenn das entsprechende Recht in ihrem Bearbeitungsprofil aktiviert wurde. Wenn die Warteschlange das Medium Voice betrifft, können die Benutzer eingehende Anrufe bearbeiten. Die Möglichkeit, spontane ausgehende Anrufe im Rahmen dieser Warteschlange zu tätigen, wird weiter unten behandelt.

Wenn die Gruppe keine Rechte für eine Warteschlange hat oder nur Leserechte besitzt, sind die Parameter Empfänger, Weiterleitung, Umleitung und Signatur ohne Bedeutung.

Achtung: Wenn Sie den Zugang ändern, müssen sich die Agenten und Supervisoren dieser Gruppe von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden und wieder anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.

Ausgehender Anruf

Diese Option ist nur aktiv, wenn das Zugriffsrecht **Lesen/Antworten** (vorheriger Parameter) ausgewählt wurde und die Warteschlange das Medium Voice betrifft. Wenn diese Option aktiviert ist, haben die Benutzer in der Gruppe das Recht, ausgehende Anrufe zu tätigen. Jede Änderung dieses Parameters wird sofort und transparent berücksichtigt: Agenten und Supervisoren müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

Achtung: Wenn diese Option für keine Voice-Warteschlange der Gruppe aktiviert ist, können die Agenten in dieser Gruppe keine spontanen ausgehenden Anrufe tätigen.

Nicht sichtbare Fälle

Wenn das für die Warteschlange gewährte Zugriffsrecht **Lesen** ist, aktivieren Sie diese Option. Dann haben die Benutzer der Gruppe nur Zugriff auf die Historie der Fälle in dieser Warteschlange. Jede Änderung dieses Parameters wird sofort und transparent berücksichtigt: Agenten und Supervisoren müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

Empfänger

Diese Option ist nur für Warteschlangen des Mediums E-Mail relevant. Wenn sie aktiviert ist, haben die Agenten der Gruppe das Recht, die E-Mail-Adresse der Hauptempfänger (Feld A), Empfänger in Kopie (Feld Cc) und/oder in Blindkopie (Feld Cci) frei einzugeben. Diese Regel gilt auch für die E-Mail-Adressen der Experten, an die die Fälle zur Begutachtung geschickt werden. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, bleibt den Agenten nur die Möglichkeit, die Empfänger der E-Mails aus dem Adressbuch auszuwählen.

Hinweis: Spontane E-Mails sind von dieser Option nicht betroffen.

Weiterleitung

Aktivieren Sie diese Option, um den Agenten in der Gruppe das Recht zu geben, einen Fall weiterzuleiten (nicht verfügbar für eine Warteschlange des Mediums Voice). Andernfalls ist die Weiterleitungsoption inaktiv. Jede Änderung dieses Parameters wird sofort und transparent berücksichtigt: Agenten und Supervisoren müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

Umleitung

Aktivieren Sie diese Option, damit es Agenten der Gruppe möglich ist, einen Fall an diese Warteschlange umzuleiten. Jede Änderung dieses Parameters wird sofort und transparent berücksichtigt: Agenten und Supervisoren müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

Signatur

Mit dieser Option können Sie die von den Agenten der Gruppe verschickten Antworten systematisch mit einer Signatur versehen.

Ohne Benutzersignatur: Ausgehende E-Mails aus der Warteschlange enthalten nicht die Signatur des Agenten.

Standard-Signatur: Ausgehende E-Mails haben eine Standard-Signatur, die aus dem Vor- und Nachnamen des Agenten besteht, der in seinem Benutzer-Datensatz gespeichert ist.

Nick: Ausgehende E-Mails enthalten die personalisierte Signatur des Agenten, die in der Registerkarte Signaturen des Benutzer-Datensatzes festgelegt ist.

Die Signatur von Nachrichten, die ein Agent verschickt, kann aus drei Teilen bestehen: der Signatur des Kundenbereichs, der Signatur der Warteschlange und der Signatur des Agenten (sofern eingerichtet). Jede Änderung dieses Parameters wird sofort und transparent berücksichtigt: Agenten und Supervisoren müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

Elternteil/Kind

Um Ihnen die Eingabe zu erleichtern, ist es bei diesen Optionen möglich, die Einstellungen einer Warteschlange (Elternteil) zu duplizieren und sie in eine oder mehrere andere Warteschlangen (Kind) zu kopieren.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.8.3.3 Registerkarte Kompetenz

Geben Sie hier die Kompetenzen der Benutzer der Gruppe an und stufen Sie deren Niveau für jede Kompetenz zwischen 0 und 5 ein, wobei 5 das höchste Niveau ist. Umgekehrt bedeutet 0, dass die Benutzer die Kompetenz nicht besitzen und daher nicht berechtigt sind, Interaktionen zu bearbeiten, die diese Kompetenz erfordern.

Diese Einstellungen gelten standardmäßig für alle Benutzer der Gruppe. Sie können sie jedoch in der Registerkarte **Kompetenzniveau** im Benutzer-Datensatz pro Agent individuell anpassen.

Achtung: Die Agenten und Supervisoren dieser Gruppe müssen sich von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden und wieder anmelden, damit die Änderungen **wirksam werden**.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die betreffende Gruppe aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.

6 Ergebnisse

Verfügbare Filter

Deutschland

oder

 Kompetenz suchen

Kompetenzgruppe	Kompetenzen	Rechte	In Supervisor-Arbeitsstation sichtbar	Niveaus	Niveau der Benutzer aktualisieren
Deutschland	Verkauf	☒	☒	0 0 1 0 2 0 3 0 4 ☒ 5	☐
Deutschland	Reparatur	☒	☒	0 0 1 0 2 0 3 0 4 ☒ 5	☐
Deutschland	Logistik	☒	☒	0 0 1 0 2 0 3 0 4 ☒ 5	☐
Deutschland	Rechtsanspruch	☒	☒	0 0 1 0 2 0 3 0 4 ☒ 5	☐
Deutschland	Kundendienst	☒	☒	0 0 1 0 2 0 3 0 4 ☒ 5	☐
Deutschland	Empfang	☒	☒	0 0 1 0 2 0 3 0 4 ☒ 5	☐

Elemente pro Seite: 50

1 auf 1

 Speichern

 Abbrechen

Es werden alle Kompetenzen angezeigt, die dem Mandanten zugeordnet sind, zu dem die Gruppe gehört.

4. Stellen Sie jede Kompetenz ein:

Rechte

Setzen Sie bei dieser Option ein Häkchen, um der Gruppe die aktuelle Kompetenz zuzuweisen. Standardmäßig ist der Gruppe keine Kompetenz zugewiesen.

In Supervisor-Arbeitsstation sichtbar

Wenn Sie hier ein Häkchen setzen, können Supervisoren über ihre ALE Connect-Oberfläche die Kompetenzen der von ihnen beaufsichtigten Agenten einsehen und das Kompetenzniveau ändern. So haben sie die Möglichkeit, die Verteilung von Chats zu beeinflussen. Die Option wird benötigt, wenn Supervisoren eine hohe oder niedrige Auslastung steuern, temporäre oder unerwartete Aktivitätsspitzen abfedern oder der Bearbeitung dieses Mediums den Vorrang geben müssen. Am effektivsten ist diese Funktion, wenn ALE Connect so eingerichtet ist, dass die Software die Interaktionen zunächst nach dem **Kompetenzniveau der Agenten** und dann nach dem Alter der Interaktion gerecht verteilt. Dies ist aber nicht zwingend. Diese Fairness-Regeln werden im Kundenbereich eingerichtet.

Ein Supervisor kann auch entscheiden, ob seine Änderungen:

- **vorübergehend** sind. Die vorgenommenen Änderungen sind nur für die aktuelle Session der eingeloggtten Agenten gültig. Wenn sie sich das nächste Mal bei ALE Connect anmelden, werden die Agenten wieder auf ihre üblichen Kompetenzniveaus zurückgesetzt.
- **dauerhaft** sind. Von einem Supervisor geänderte Kompetenzniveaus werden zu neuen Standardwerten und im Datensatz des betreffenden Benutzers aktualisiert.

Achtung: Wenn die Option nicht aktiviert ist, ist die Kompetenz für die Supervisoren nicht ersichtlich. Sie sind dann nicht in der Lage, den Kenntnisstand der Benutzer in der Gruppe für diese Kompetenz zu ändern.

Niveaus

Geben Sie das Kompetenzniveau der Gruppe für die aktuelle Kompetenz (von 0 bis 5) an.

Niveau der Benutzer aktualisieren

Aktivieren Sie diese Option, damit die Einstellung der aktuellen Kompetenz auch in die Datensätze aller Benutzer der Gruppe übernommen wird. Die anderen Kompetenzen behalten ihre jeweilige Einstellung. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, wird das Kompetenzniveau nur für die Gruppe festgelegt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.8.3.4 Registerkarte Sprachen

Hier werden die Arbeitssprachen der Benutzer der Gruppe festgelegt. Jede Änderung der Rechte an einer Arbeitssprache wird sofort und transparent berücksichtigt: Agenten und Supervisoren müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die betreffende Gruppe aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sprachen**.

Sprachen	Recht
Französisch (Frankreich)	☒
Englisch (Vereinigte Staaten von Amerika)	☒
Deutsch (Deutschland)	☒
Italienisch (Italien)	☐
Niederländisch (Niederlande)	☐
Spanisch (Spanien)	☐
Portugiesisch (Portugal)	☐
Finnisch (Finnland)	☐
Dänisch (Dänemark)	☐
Schwedisch (Schweden)	☐
Norwegisch (Norwegen)	☐
Griechisch (Griechenland)	☐

Alle auswählen ☐

 Speichern  Abbrechen

4. Setzen Sie Häkchen bei den **Arbeitssprachen** der Benutzer der Gruppe.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.8.3.5 Registerkarte Benutzer

In dieser Registerkarte können Sie jederzeit Benutzer innerhalb der Gruppe hinzufügen oder entfernen.

Benutzer hinzufügen

Achtung: Ein Benutzer kann nur einer einzigen Gruppe angehören. Wenn Sie einen Benutzer zuordnen, der bereits einer anderen Gruppe angehört, fügt ALE Connect ihn der aktuellen Gruppe hinzu und entfernt automatisch die vorherige Zuordnung.

Wenn Sie einen Benutzer von einer Gruppe in eine andere verschieben, ist nur die Statistik betroffen. Siehe folgendes Beispiel: Ein Agent gehört zu Gruppe A mit Rechten an Warteschlange A. Er wird in Gruppe B verschoben. Im Ergebnis sieht der Supervisor der Gruppe A die statistischen Daten für diesen Agenten nicht mehr. Der Supervisor der Gruppe B wiederum sieht nicht nur diese Statistik, sondern auch die statistische Datenlage von vor dem Gruppenwechsel, wenn er auch Gruppe A beaufsichtigt oder wenn Gruppe B Rechte an der Warteschlange A hat.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die zu ändernde Gruppe aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.

ALE Connect zeigt die Liste aller Benutzer an, die sich bereits in der Gruppe befinden:

Benutzer ansehen / löschen

+ Benutzer hinzufügen

Verfügbare Filter: Bearbeitungsprofil auswählen oder 🔍 Name, Vorname oder Login

3 Ergebnisse 0 ausgewählte Objekte

Vorname	Name	Login	Gültig bis	Interne Gruppe	Bearbeitungsprofil	Ausv
Katarina	SCHMIDT	ksc	31/12/2099	GRUPPE 3	Standard	☐
Kristof	MÜLLER	kmu	31/12/2099	GRUPPE 3	Standard	☐
Johann	MEYER	jme	31/12/2099	GRUPPE 3	Standard	☐

Elemente pro Seite: 50 1 auf 1

Alle Elemente der Seite auswählen ☐
Alle auswählen ☐

Ausgewählte Benutzer löschen

Bei jedem Benutzer können Sie den Vornamen, Nachnamen, Login, das Enddatum der Gültigkeit, die Gruppe und das zukünftige Bearbeitungsprofil sehen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzer hinzufügen**.

ALE Connect zeigt die Liste aller Benutzer an, unabhängig davon, ob sie bereits einer Gruppe zugeordnet sind oder nicht.

5. Suchen Sie mit den verfügbaren Filtern nach Benutzern, die der Gruppe zugeordnet werden sollen: durch Auswahl eines Bearbeitungsprofils aus der Liste ODER durch Eingabe des Namens, Vornamens oder Logins. Das Eingabefeld arbeitet im Modus „enthält“.
6. Fügen Sie die gewünschten Benutzer aus der Ergebnisliste hinzu.

Um **einzel**n auszuwählen, markieren Sie jeden Benutzer, der der Gruppe hinzugefügt werden soll, manuell. Um eine **Massenauswahl** zu treffen, können Sie alle Elemente auf der Seite oder alles (alle Seiten) auswählen.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Benutzer hinzufügen**.

ALE Connect kehrt zur Liste der Benutzer der Gruppe zurück: Sie wurde aktualisiert.

Benutzer löschen

Achtung: Wenn ein Benutzer aus der Datenbank gelöscht wird, ist er damit nicht aus der Gruppe gelöscht. Der Grund hierfür ist, dass so weiterhin Statistiken erstellt werden können. Um einen Benutzer endgültig zu löschen, müssen Sie ihn aus der Gruppe entfernen, BEVOR Sie ihn aus der Datenbank löschen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen > Intern**.
2. Wählen Sie die betreffende Gruppe aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**. ALE Connect zeigt die Liste der Benutzer an, die der Gruppe angehören.
4. Wählen Sie aus der Liste die Benutzer aus, die gelöscht werden soll.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Benutzer löschen**.

ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.

6. Klicken Sie auf **Ja**, um das Löschen zu bestätigen (oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen).

ALE Connect aktualisiert die Liste: Gelöschte Benutzer sind dort nicht mehr aufgeführt.

5.8.3.6 Registerkarte Supervisoren

Hier wird der Supervisor der Gruppe deklariert. Das Auswahlprinzip ist dasselbe wie bei den Benutzern der Gruppe. Diese Registerkarte ist schreibgeschützt, wenn der in der Administrator-Oberfläche eingeloggte Benutzer selbst ein Supervisor ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die betreffende Gruppe aus. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Supervisoren**.

Supervisoren ansehen / löschen

Verfügbare Filter: Bearbeitungsprofil auswählen oder Benutzergruppe auswählen oder Name, Vorname oder Login

1 Ergebnisse 0 ausgewählte Objekte

Vorname	Name	Login	Gültig bis	Interne Gruppe	Bearbeitungsprofil	Ausw
Katarina	SCHMIDT	ksc	31/12/2099	GRUPPE 3	Standard	☐

Elemente pro Seite: 50 1 auf 1

Alle Elemente der Seite auswählen ☐

Alle auswählen ☐

Ausgewählte Supervisoren löschen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Supervisoren hinzufügen**.
5. Suchen Sie mit den verfügbaren Filtern nach Benutzern, die der Gruppe zugeordnet werden sollen: durch Auswahl eines Bearbeitungsprofils aus der Liste ODER durch Auswahl einer Benutzergruppe ODER durch Eingabe des Namens, Vornamens oder Logins. Das Eingabefeld arbeitet im Modus „enthält“.
6. Wählen Sie aus der Ergebnisliste die Benutzer aus, die Supervisoren dieser Gruppe sind.
Um **einzel**n auszuwählen, markieren Sie jeden Benutzer manuell. Um eine **Massenauswahl** zu treffen, können Sie alle Elemente auf der Seite oder alles (alle Seiten) auswählen.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Supervisoren hinzufügen**.
ALE Connect kehrt zur Liste der Supervisoren der Gruppe zurück: Sie wurde aktualisiert.

5.8.3.7 Registerkarte Umleitungsprofil

Hier legen Sie die Rechte der Benutzer der Gruppe fest und geben dabei an, welche Aktionen pro Medium erlaubt oder unzulässig sind. Es wird bereits auf alle Benutzer eines Mandanten ein Standard-Umleitungsprofil angewendet, unabhängig von ihrer Gruppenzugehörigkeit. Das Gruppenprofil kann jedoch hier angepasst werden. Jede Änderung des Profils wird sofort und transparent berücksichtigt: Agenten und Supervisorinnen müssen sich nicht von ihrer ALE Connect-Oberfläche abmelden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die zu ändernde Gruppe aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Umleitungsprofil**.

Der folgende Bildschirm erscheint:

Umleitung oder Aktion											Fall Kontakt
Andere Priorität	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Antworten ohne Schließen	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☐	☐	☒
Antworten und schließen	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Antworten und warten	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☐	☐	☒
Archivieren	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☒	☒	
Freigeben	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
In den Papierkorb legen	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Andere Warteschlange	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☐	☐	
Neuer Fall	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Reservieren	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Schließen	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒
Von einem anderen Agenten zu bearbeiten	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒
Zu bearbeiten	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Andere Kompetenz	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☒	☒	
Zu externem Agenten	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Zum Experten	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	

Auswahl bestätigen

4. Aktivieren Sie für jede Aktion und jedes Medium die Aktionen, die erlaubt sind, bzw. setzen Sie kein Häkchen, damit eine Aktion unzulässig ist.

Details zu den Aktionen finden Sie in der Rubrik Standard-Umleitungsprofil.

5. Klicken Sie auf **Auswahl bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

5.8.3.8 Registerkarte *Übersicht*

Hier sind alle Elemente als Übersicht dargestellt, die dieser Benutzergruppe zugeordnet sind, d. h. Warteschlangen, Kompetenzen, Sprachen und Echtzeit-Warteschlangen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Wählen Sie die betreffende Gruppe aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht**.

Es wird eine detaillierte Übersicht der Rechte angezeigt, über die dieser Gruppe verfügt.

5.8.4 Gruppe ändern

Wenn die Änderung darin besteht, die Gruppe umzubenennen, stellen Sie sicher, dass Sie die nach Namen der Benutzergruppen gefilterten Wertelisten aktualisieren, die in benutzerdefinierten Berichten (Berichtsmodul der Supervisor-Oberfläche von ALE Connect) Verwendung finden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten** () in der Zeile der betreffenden Gruppe.
3. Ändern Sie die Eigenschaften wie gewünscht.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5.8.5 Gruppe löschen

Diese Aktion ist auch möglich, wenn die Gruppe nicht leer ist. Die betreffenden Benutzer sind dann keiner Gruppe mehr zugeordnet.

Achtung: Es ist nicht möglich, eine Gruppe zu löschen, die durch Provisionierung erstellt wurde.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen**.
2. Klicken Sie auf **Löschen** () in der Zeile der betreffenden Gruppe.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um die Gruppe endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.

ALE Connect aktualisiert die Liste: Die Gruppe wird dort nicht mehr angezeigt.

5.9 Standard-Umleitungsprofil

Mit dieser Funktion können Sie festlegen, welche Aktionen Agenten (und Supervisoren) bei der Bearbeitung eines Falls in ihrer ALE Connect-Oberfläche durchführen dürfen und welche nicht. Die Einstellungen können nach Aktion und nach Medium angepasst werden. Das Standard-Umleitungsprofil gilt für alle Benutzergruppen des ausgewählten Mandanten. Sie können jedoch auch für eine Gruppe ein spezifisches Profil festlegen, wenn zwischen den Berechtigungen unterschieden werden muss. Dann wird diese Einstellung auf Ebene der Gruppe vom System übernommen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Benutzergruppen > Standard-Umleitungsprofil**.

Umleitung oder Aktion											
											Fall Kontakt
Andere Priorität	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Antworten ohne Schließen	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☐	☐	☒
Antworten und schließen	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Antworten und warten	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☐	☐	☒
Archivieren	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☒	☒	
Freigeben	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
In den Papierkorb legen	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Andere Warteschlange	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☐	☐	
Neuer Fall	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Reservieren	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Schließen	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒
Von einem anderen Agenten zu bearbeiten	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒
Zu bearbeiten	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Andere Kompetenz	☒	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☒	☒	☒	
Zum Experten	☐	☒	☒	☒	☐	☒	☒	☐	☐	☐	
Auswahl bestätigen											

Der Bildschirm zeigt eine Tabelle mit den Optionen an, die jeweils aktiviert oder deaktiviert werden können: Jede Zeile entspricht einer Aktion und jede Spalte einem Medium. Zur Erinnerung: Welche Medien zur Verfügung stehen, hängt davon ab, welche Lizenz erworben wurde. Einige Optionen sind absichtlich ausgegraut, da sie vom System verwaltet werden.

2. Aktivieren Sie für jedes Medium die Aktionen, die erlaubt sind, bzw. entfernen Sie das Häkchen bei den Aktionen, die für die Benutzer unzulässig sein sollen:

Zu bearbeiten

Der Agent hat das Recht, für einen neuen Kontakt in der Agenten-Oberfläche manuell einen Fall mit dem Status **Zu bearbeiten** zu erstellen.

Von einem anderen Agenten zu bearbeiten

Der Agent hat das Recht, einen Fall an einen anderen Agenten weiterzuleiten, den er für qualifizierter hält.

Archivieren

Der Agent hat das Recht, einen Fall direkt zu archivieren, ohne darauf zu antworten. Er wird dann im Desktop Bearbeitet abgelegt.

Andere Priorität

Der Agent hat das Recht, die einem Fall zugewiesene Priorität zu ändern.

Schließen

Der Agent hat das Recht, einen Fall zu schließen.

Freigeben

Der Agent hat das Recht, die Zuordnung des Falls zum aktuellen Agenten zu löschen. Es sind keine Agenten mehr mit dem Fall betraut. Wenn Agenten im Push-Modus arbeiten, wird durch diese Aktion der Fall wieder in die Liste der zu bearbeitenden Fälle aufgenommen, ohne dass sich ihr Status ändert.

In den Papierkorb legen

Der Agent hat das Recht, einen Fall in den Papierkorb zu verschieben, unabhängig davon, ob er bearbeitet wurde oder nicht, ohne seinen Status zu ändern. Nur Supervisorinnen haben Zugriff auf den Papierkorb: Sie können den Fall dann endgültig löschen oder ggf. wieder aktivieren.

Neuer Fall

Der Agent kann einen E-Mail-Fall auf Basis eines aktuellen Falls erstellen, der bereits mehrere Austauschvorgänge enthält. Dieser neue Fall enthält die Informationen aus dem letzten Austausch. Der Status des Ursprungsfalls bleibt unverändert.

Andere Kompetenz

Der Agent hat das Recht, die dem Fall zugeordnete Kompetenz zu ändern. Der Status des Falls ist von dieser Änderung nicht betroffen. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die der Gruppe zugeordneten Kompetenzen bei der Umleitungsanfrage vorgeschlagen.

Andere Warteschlange

Der Agent hat das Recht, den Fall in eine im Hinblick auf sein Thema besser geeignete Warteschlange umzuleiten. Der Status des Falls bleibt unverändert. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die mit der Gruppe verknüpften Warteschlangen bei der Umleitungsanfrage vorgeschlagen.

Antworten und warten

Der Agent hat das Recht, im Rahmen des Falls zu antworten und ihn in Wartestellung zu versetzen. Die Antwort wird an den Kontakt gesendet und es wird auf ergänzende Informationen gewartet. Der Fall wird im Desktop der bearbeiteten Fälle abgelegt. Wenn der Kontakt antwortet, kehrt der Fall in den Desktop der laufenden Fälle zurück und ändert seinen Status in [Rückmeldung Kontakt](#).

Antworten und schließen

Der Agent hat das Recht, im Rahmen des Falls zu antworten und ihn zu schließen. Die Antwort wird dann an den Kontakt gesendet. Der Fall wird in den Status [Geschlossen](#) versetzt und im Desktop der bearbeiteten Fälle abgelegt. Wenn der Kontakt eine neue Nachricht sendet, die sich auf diesen Fall bezieht, wird der Fall im Desktop [Laufend](#) auf [Zu bearbeiten](#) gesetzt.

Antworten ohne Schließen

Der Agent hat das Recht, im Rahmen des Falls zu antworten, aber nicht, ihn zu schließen. Diese Aktion ist nur verfügbar, wenn der Fall von einer Warteschlange im Pull-Modus abhängig ist. Sie ermöglicht, eine vorläufige Antwort an den Kontakt zu schicken (um ihn z. B. zu trösten). Der Fall bleibt im Status [Zu bearbeiten](#).

Reservieren

Der Agent hat das Recht, sich selbst einen oder mehrere Fälle zur weiteren Bearbeitung zuzuweisen.

Zum Experten

Der Agent hat das Recht, einen Fall an einen Experten umzuleiten, damit dieser ihn bezüglich der Bearbeitung oder Antwort berät. Nach der Weiterleitung wechselt der Fall in den Status **Warten Experte**. Experten sind entweder im Adressbuch angelegte Empfänger oder Dritte, deren E-Mail-Adresse der Agent beim Versand des Falls frei eingibt (wenn der Agent dieses Recht hat).

Fall Kontakt

Es kann vorkommen, dass ein Agent einen Fall manuell erstellen muss (z. B. nach Erhalt eines Briefs in Papierform). Sobald der Fall ausgefüllt ist, muss der Agent – um den Fall zu bestätigen – aus einer Dropdown-Liste die Aktion auswählen, die ausgeführt werden soll: Antworten und warten, Antworten und schließen usw.

Mit diesem Kontrollkästchen können Sie steuern, ob die jeweilige Aktion in der Liste der Aktionen, die dem Agenten zur Auswahl stehen, angezeigt oder ausgeblendet wird.

Hinweis: Wenn in der Spalte Fall Kontakt kein Häkchen gesetzt ist, kann der Agent den Fall nicht bestätigen, da die Schaltfläche Senden ausgegraut ist.

3. Klicken Sie auf **Auswahl bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

6 Kontakte

Ein Kontakt ist eine natürliche oder juristische Person (z. B. ein Unternehmen), mit der ein Agent in ALE Connect über die verschiedenen verfügbaren Medien interagieren kann.

Jede Interaktion, die in ALE Connect abgewickelt wird, ist zwingend einem Kontakt zugeordnet, der entweder bereits identifiziert oder noch anonym ist.

Dazu bietet Ihnen ALE Connect eine Kontaktdatenbank, die im Verlauf der Aktivität genutzt, mit Informationen ergänzt und dann mit den bearbeiteten Interaktionen verknüpft werden kann. Dies kann auf zwei Arten geschehen: entweder durch Anlegen eines Datensatzes (z. B. beim Erstellen eines neuen Falls) oder durch den Import einer Datei mit Kontaktdaten. Dieser zweite Vorgang kann nur vom Koordinator des Mandanten in ALE Connect durchgeführt werden.

6.1 Formulare für Kontakt-Datensätze

Über einen Kontakt-Datensatz kann die Person, mit der der Berater in Kontakt steht, anhand ihrer persönlichen Daten (Name, Vorname usw.) identifiziert und alle Fälle dieser Person können zentral gemanagt werden. Er ist nur über die Agenten-Oberfläche zugänglich.

Standardmäßig stellt ALE Connect ein Standard-Kontaktformular zur Verfügung. Es enthält unter anderem die folgenden 12 vordefinierten Felder, die unveränderlich sind: Anrede, Nachname, Vorname, Geburtsdatum, wörtl. Bericht, Firma, Hausnummer, Straße, Gebäude, Postleitzahl, Ort und Kommentar. Sie können diesen Datensatz jedoch anpassen, indem Sie zusätzliche Felder hinzufügen. Dies ist insbesondere dann sinnvoll, wenn der Datensatz mehrere Kontakte enthalten muss (z. B. im Fall einer Firma mit mehreren Ansprechpartnern).

6.1.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kontakte > Kontakt-Formular** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste der Felder angezeigt, die derzeit Bestandteil des Standardformulars sind. Im unteren Teil können neue Felder hinzugefügt werden.

Übereinstimmung zwischen Kontakt-Feldern und Formular-Pflichtfeldern				
Kontakt-Feld	Typ	Mapping	Reihenfolge	
Anrede	Zeichenkette	VARCHAR(255)	1	
Name	Zeichenkette	VARCHAR(50)	2	
Vorname	Zeichenkette	VARCHAR(50)	3	
Geburtsdatum	Datum	DATE	4	
ID Kontakt	Zeichenkette	VARCHAR(255)	5	
Firma	Zeichenkette	VARCHAR(255)	6	
Nr.	Zeichenkette	VARCHAR(255)	7	
Straße	Zeichenkette	VARCHAR(255)	8	
Ort / Wohnsitz	Zeichenkette	VARCHAR(255)	9	
Gebäude	Zeichenkette	VARCHAR(255)	10	
PLZ	Zeichenkette	VARCHAR(255)	11	
Stadt	Zeichenkette	VARCHAR(255)	12	
Land	Zeichenkette	VARCHAR(255)	13	
Festnetztelefon	Zeichenkette	VARCHAR(255)	14	
Mobiletelefon	Zeichenkette	VARCHAR(255)	15	
E-Mail-Adresse	Zeichenkette	VARCHAR(255)	16	
Wörtl. Bericht	Zeichenkette	VARCHAR(4000)	17	
Kommentar	Zeichenkette	VARCHAR(1000)	18	

Übereinstimmung zwischen Kontakt-Feldern und optionalen Formularfeldern				
Kontakt-Feld	Technischer Alias für den Kontakt-Datensatz	Typ	Mapping	Reihenfolge
		Zeichenkette	VARCHAR(255)	

Hinzufügen Löschen

Der Bildschirm zeigt:

- die Bezeichnung des Felds im Kontakt-Datensatz,
- das Format (Ganzzahl, String oder Datum),
- das Format des ausgewählten Feldtyps für das Mapping,
- die Reihenfolge der Anzeige im Formular.

6.1.2 Feld zum Kontakt-Datensatz hinzufügen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Kontakt-Formular**.
2. Geben Sie unten im Bildschirm in das Feld mit der Bezeichnung **Übereinstimmung zwischen Kontakt-Feldern und optionalen Formularfeldern** den Namen des Felds ein, das hinzugefügt werden soll.
3. Geben Sie die Informationen für das neue Feld ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, um das neue Feld zu speichern.

6.1.3 Zum Formular hinzugefügtes Feld einrichten

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Formular-Editor**.
2. Wählen Sie Formulartyp, Kundenbereich und gewünschtes AMC Formula aus.
Die Liste der passenden Formulare wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎), die sich in der Zeile des Formulars befindet, in die das Feld eingefügt werden soll.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **FormDef**. Der folgende Bildschirm erscheint:

The screenshot shows the 'FormDef' tab in the 'Formular-Editor'. At the top, there's a 'Name' field containing 'Chat - AKIO CONTACT FORM - 139'. Below it are four tabs: 'FormData', 'FormDef' (selected), 'FormTpl', and 'Erzeugt'. The main area is titled 'Bearbeiter' and contains a text editor with XML code. The code defines a form with several fieldsets and fields, including a subject field, a post-it field, and an answer field. At the bottom, there are four buttons: 'Abbrechen', 'Herunterladen', 'Bearbeiten', and 'Erzeugen'.

```

1  <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2  <form cssClass="chatThreadForm" onload="hideQualif(document.getElementById('mailbox'), 'data.mailboxes')">
3    <fieldset name="chat_thread_subject" collapsable="false" label="Objet" i18n="forms_object" akiomandatory="true">
4      <field htmlname="subject" destinations="incomingmsg/subject"
5        akiomandatory="true" style="width:100%;">
6        <input_text onblur="firstLetterUpperCase(this)" datasource="data.thread.subject" style="width:98%;" />
7      </field>
8    </fieldset>
9    <fieldset name="chat_thread_verbatim" collapsable="false" label="Bloc-notes" i18n="forms_post_it">
10     <field htmlname="post_it" destinations="thread/note">
11       <post_it datasource="data.thread.postit" style="width:98%;" />
12     </field>
13     <field htmlname="answer" destinations="incomingmsg/content" style="height:100%;">
14       <input_hidden datasource="data.thread.content" style="width:98%;" rows="8"/>
15     </field>
16   </fieldset>
17   <field htmlname="action" destinations="action" style="display:none;">
18     <submitter type="button" datasource="data.actions" i18n="formAction_" class="formSubmit" style="display: none" />
19   </field>
20 </form>

```

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**, um den Inhalt der Registerkarte zu ändern.

6. Geben Sie den Code ein, der das Hinzufügen des zuvor erstellten Felds deklariert.

Beispiel für den Inhalt bei Hinzufügen eines Felds mit dem Namen **Klasse**.

```
<field htmlname="Klasse" label='${r}${data.customer.Klasse.label}'}  
destinations="customer/Klasse">  
  <input_text datasource="data.customer.Klasse.value"  
  disabled="data.customer.Klasse.readOnly"/>  
</field>
```

7. Klicken Sie auf **Syntax validieren**, um zu prüfen, ob die Regeln für die Code-Eingabe eingehalten worden sind: Es sollte die Meldung „Der Inhalt ist gültig“ erscheinen.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.
9. Klicken Sie auf **Erzeugen**: Die Registerkarte **FormTpl** erscheint.
10. Bestätigen Sie und erzeugen Sie die Registerkarte **FormTpl**: Die Registerkarte **Jsp** erscheint.
11. Wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus und bestätigen Sie dann die Registerkarte **Jsp**.
12. Das Formular muss veröffentlicht werden, um im Agentenbereich sichtbar zu sein.

6.1.4 Daten aus strukturierter E-Mail in Kontakt-Datensatz einbetten

Hier werden Daten aus einer strukturierten E-Mail (Name, Vorname, Alter usw.) in einen Kontakt-Datensatz extrahiert. Dieser Vorgang erfolgt in zwei Schritten: durch das Einrichten des strukturierten Formulars und dann durch das Einrichten einer Geschäftsregel, die auf die strukturierte E-Mail angewendet wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Formular-Editor**.
2. Wählen Sie Formulartyp, Kundenbereich und gewünschtes AMC Formula aus.
Die Liste der passenden Formulare wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile des betreffenden Formulars.
4. Legen Sie fest, welche Typen von Daten extrahiert werden. Richten Sie dazu das strukturierte Formular ein.

Die zu extrahierenden Datentypen müssen in der Spalte **Mapping Kontakt-Datensatz** erscheinen.

6.2 Formulare

ALE Connect stellt standardmäßig ein Formular namens CONTACT FORM bereit, in dem die mit dem Kontakt verknüpften Daten gespeichert werden können. Diese Daten können aus einem Webformular, einem Sprach-Szenario oder aus dem Kontext eines Internetbrowsers (Chat) stammen. Einmal gespeichert, werden diese Daten zur Anreicherung und Personalisierung von E-Mails im Zusammenhang mit diesem Kontakt verwendet oder können als Variablen im Fall einer Integration mit anderen Tools für das Kundenbeziehungsmanagement genutzt werden.

Falls gewünscht, kann dieses Formular bearbeitet werden: Es können z. B. neue Felder hinzugefügt werden. In diesem Fall fügt ALE Connect jedem Kontakt-Datensatz nur neue Informationen aus dem Formular hinzu. Andere Felder werden nicht aktualisiert (deren Werte bleiben gleich).

6.2.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kundenbereiche > Formulare** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen Formulare angezeigt: Jede Zeile der Tabelle entspricht einem Formular.

Formulare		
Name	ID	
AKIO CONTACT FORM	139	  

Für jedes Formular ist Folgendes angezeigt:

- Name,
- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

Klicken Sie auf das folgende Icon, um:

-  ein Formular zu ändern
-  eine Vorschau des Formulars anzusehen
-  erhaltene Daten zu exportieren

6.2.2 Formular ändern

Mit dieser Aktion können Sie das Formular AKIO CONTACT FORM in gewissem Rahmen anpassen, insbesondere wenn Sie neue Felder hinzufügen wollen.

Folgendes ist jedoch nicht änderbar:

- Die **Länge** eines Feldes.
- Die **Benennung** einiger Felder, damit das Formular korrekt funktioniert. Sie sind in der Oberfläche ausgegraut.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Formulare**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile des Formulars, das geändert werden soll.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Ändern Sie ggf. die Reihenfolge, in der die Felder im Formular angezeigt werden.
5. Wählen Sie für jedes Feld im Formular aus der Dropdown-Liste **Mapping Kontakt-Datensatz** das entsprechende Feld aus, das dem Feld im Kontakt-Datensatz entspricht.

Die Dropdown-Liste zeigt **nur die Felder an, die im Menü Formular Kontakt-Datensatz definiert sind UND deren Länge größer oder gleich der Länge des Feldes ist**, für das Sie das Mapping vornehmen. Über dieses Mapping wird der Kontakt-Datensatz automatisch mit den strukturierten Informationen aus eingehenden Fällen gefüllt.

6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern (oder auf **Zurück**, um diese Aktion abzubrechen).

ALE Connect speichert die Änderungen und aktualisiert die Informationen im Formular.

6.2.3 Vorschau des Formulars ansehen

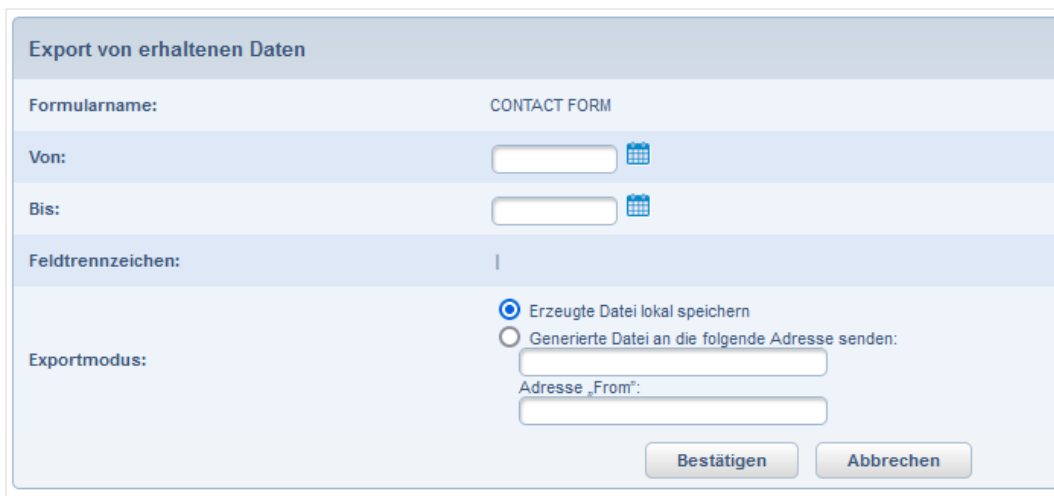
Sie können eine Vorschau der Struktur der E-Mail ansehen, die die Engine erwartet, um das Formular dann als gültig einzustufen und die Daten zu extrahieren. Zusatzangaben geben die Anzahl der Pflichtfelder und die maximale Länge der einzelnen Felder an.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Formulare**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ansehen** (👁) in der Zeile des Formulars, von dem eine Vorschau dargestellt werden soll.
3. ALE Connect zeigt eine Vorschau der erwarteten Daten an, d. h. der einzelnen Formularfelder in ihrer gewünschten Form in einer E-Mail an.

6.2.4 Extrahierte Daten exportieren

Alle Daten eines Formulars können, über den gewünschten Zeitraum, zur Auswertung in eine .txt-Datei exportiert werden. Das Trennzeichen zwischen den Feldern ist der senkrechte Strich: |. Der Exportvorgang wird automatisch abgebrochen, wenn seine Ausführungszeit 120 Sekunden überschreitet (unveränderlicher Timeout).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kundenbereiche > Formulare**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Exportieren** () in der Zeile des betreffenden Formulars.
ALE Connect zeigt die Eigenschaften des Exports an:



3. Sie müssen den Zeitraum eingeben, der exportiert werden soll.
4. Geben Sie den gewünschten Exportmodus an: generierte .txt-Datei lokal speichern oder an eine E-Mail-Adresse senden, die anzugeben ist.
5. Geben Sie im **Adressfeld „From“** die E-Mail-Adresse des Absenders ein. Sie wird verwendet, wenn der Empfänger die Aktion **Antworten** in seiner E-Mail nutzt.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um den Datenexport zu bestätigen.



7. Speichern Sie die generierte Textdatei.
8. Klicken Sie auf **Zurück** () , um zur Liste der Formulare zurückzukehren.

6.3 Formular-Editor

In ALE Connect ist ein Formular eine Webseite, die dazu dient, Informationen zu erfassen, die von einem Benutzer (einem Agenten, einem Internetnutzer) eingegeben oder von einem System automatisch ausgefüllt werden (z. B. über eine strukturierte E-Mail). Es besteht in der Regel aus auszufüllenden Feldern in verschiedenen Formaten: Eingabefelder, Dropdown-Listen oder Kontrollkästchen. Das Layout ist so strukturiert, dass die Bereiche, aus denen es besteht, abgegrenzt sind.

ALE Connect bietet nativ eine Reihe von Formularen an, die integraler Bestandteil der Agenten-/Supervisor-Oberflächen und ihres Funktionsumfangs sind: Kontakt-Datensatz, Bearbeitung eines Telefonanrufs usw. Mit dem Editor können Sie diese benutzerdefiniert anpassen oder neue erstellen. Ihr Inhalt kann auf den Kontext der Aktivität abgestimmt werden: Felder, Bezeichnungen (ggf. internationalisiert), Eigenschaften, Reihenfolge und Kategorisierung oder auch Inhalt entsprechend der Datenquelle. Das Erscheinungsbild jedes Formulars kann sich an der Corporate Identity des Unternehmens orientieren. Dazu können verschiedene Objekte eingefügt werden: Bilder, Schaltflächen oder Links.

Achtung: Entwurf, Erstellung und benutzerdefinierte Anpassung von Formularen sind in ALE Connect ausschließlich den Koordinatoren vorbehalten.

6.3.1 Formulartyp

Die von ALE Connect unterstützten Formulartypen sind nicht in gleicher Weise in der Datenbank gespeichert. Es gibt zwei verschiedene Datenstrukturen, um Feldwerte zu initialisieren und die neuen Werte zu speichern:

- **Kontakt-Datensatz**
Diese Struktur wird verwendet, um die **Daten eines Kontakts** in einer Datenbank zu speichern. Sie wird von den Formularen im Lese- und/oder Schreibmodus verwendet. Es gibt nur eine Kontaktdatensatz-Struktur pro Mandant. Der Kontakt-Datensatz umfasst standardmäßig einen Einzelkontakt (eine Kontaktperson), kann aber auch als „Multikontakt“-Datensatz ausgelegt sein. Das erfordert eine spezielle Einrichtung.
- **AmcForm**
Diese Struktur wird verwendet, um die **Daten eines Falls**, die aus einer strukturierten E-Mail stammen, in einer Datenbank zu speichern. Sie wird von den Formularen im Lese- und/oder Schreibmodus verwendet. Standardmäßig gibt es für jeden Kundenbereich ein AmcForm. Das AmcForm muss die Felder enthalten, die Sie anzeigen und behalten möchten.

6.3.2 Von ALE Connect bereitgestellte Formulare

Typ	Zugrunde liegende Struktur	Medien	Nutzung	Anpassbare Elemente
Fall-Erstellung	AmcFormula	Alle	Manuelles Erstellen eines Falls für einen (noch nicht) vorhandenen Kontakt	Gesamtes Formular
Erstellung/Bearbeitung Kontakt-Datensatz	Kontakt-Datensatz	Alle	Erstellen, Anzeigen oder Ändern eines Kontakt-Datensatzes	Gesamtes Formular
Eingehender Anruf	AmcFormula	Voice	Bearbeitung eingehender Anrufe	Inhalt im Abschnitt Thema, der den Kontext des Anrufs anzeigt
Eingehender Chat	AmcFormula	Chat	Abwicklung eines Chat-Gesprächs	Inhalt im Abschnitt Thema in der Registerkarte Fall-Infos
Kontext Chat	AmcFormula	Chat	Abwicklung eines Chat-Gesprächs	Kontextinformationen in der entsprechenden Registerkarte des Falls
Kontext Facebook Messenger	AmcFormula	Facebook Messenger	Bearbeitung eines Falls des Mediums Facebook Messenger	Kontextinformationen in der entsprechenden Registerkarte des Falls
Facebook Messenger-Formular	AmcFormula	Facebook Messenger	Bearbeitung eines Falls des Mediums Facebook Messenger	Inhalt im Abschnitt Thema in der Registerkarte Fall-Infos
Kontext Twitter	AmcFormula	Twitter	Bearbeitung eines Falls des Mediums Twitter	Kontextinformationen in der entsprechenden Registerkarte des Falls
Twitter-Formular	AmcFormula	Twitter	Bearbeitung eines Falls des Mediums Twitter	Inhalt im Abschnitt Thema in der Registerkarte Fall-Infos

6.3.3 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > Kontakte > Formular-Editor** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms sind die Kriterien angezeigt, über die nach vorhandenen Formularen gesucht werden kann. Im unteren Teil werden die Ergebnisse der Suche angezeigt:

Erstellung eines neuen Formulars							
Formulartyp	Fall-Erstellung	Kundenbereich	DEUTSCHLAND	AMC Formula	AKIO CONTACT FORM		
Name						Veröffentlicht	
Email - AKIO CONTACT FORM - 139	☒	☐	☐	☐	☐	☒	
Tel - AKIO CONTACT FORM - 139	☐	☒	☐	☐	☐	☒	

Für jedes Formular ist Folgendes angezeigt:

- Name,
- die Medien, für die es verwendet wird,
- Information darüber, ob das Formular veröffentlicht wurde,
- verfügbare Aktionen.

6.3.4 Formular erstellen

Sie möchten die Nutzung eines neuen Formulars für einen Kundenbereich deklarieren. Diese Deklaration basiert immer auf einer der von ALE Connect bereitgestellten Vorlagen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Formular-Editor**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erstellung eines neuen Formulars**.

Erstellung eines neuen Formulars

Formulartyp

Fall-Erstellung

Kundenbereich

DEUTSCHLAND

AMC Formula

CONTACT FORM

Ausgangsvorlage

-- Zugehörige Vorlagen --

Formularname

Abbrechen

Validieren

3. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Formulartyp

Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Formulars aus. Achtung: Welche Felder auszufüllen sind, kann sich je nach ausgewähltem Typ unterscheiden. Sie können Ihre Auswahl ändern, solange Sie diesen Bildschirm noch nicht bestätigt haben.

Kundenbereich

Wählen Sie den Kundenbereich aus, für den Sie ein Formular erstellen möchten.

AMC Formula

Wählen Sie die Vorlage zur Datenstruktur aus der Liste aus, die verwendet werden soll.

Ausgangsvorlage

Wählen Sie aus der Liste die Vorlage aus, über die Sie das Formular erstellen möchten.

Formularname

Geben Sie den Namen des Formulars ein, das gerade erstellt wird.

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Das neue Formular erscheint in der Liste: Sie können es nun benutzerdefiniert bearbeiten.

6.3.5 Formular ändern

Mit dieser Aktion können Sie ein Formular ändern und anpassen, nachdem es erstellt worden ist.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Formular-Editor**.
2. Wählen Sie zwingend einen Formulartyp aus.
3. Wählen Sie einen Kundenbereich und ein AMC Formula aus.

Diese Kriterien sind nicht obligatorisch: Sie werden nur je nach zuvor gewähltem Formulartyp angezeigt.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** (✎) in der Zeile des betreffenden Formulars.

The screenshot shows the 'Formular-Editor' interface. At the top, there is a text field labeled 'Name' containing 'Chat - AKIO CONTACT FORM - 139'. Below this are four tabs: 'FormData', 'FormDef' (selected), 'FormTpl', and 'Erzeugt'. The main area is titled 'Bearbeiter' and contains XML code for defining data sources. The code is as follows:

```

1  <?xml version='1.0' encoding='utf-8'?>
2  <datasources>
3    <datasource>
4      <name>akioproperties</name>
5      <type>DEFAULT</type>
6    </datasource>
7
8    <datasource>
9      <name>defaultvalues</name>
10     <type>DEFAULT</type>
11   </datasource>
12
13   <datasource>
14     <name>thread</name>
15     <type>DEFAULT</type>
16   </datasource>
17
18   <datasource>
19     <name>amcform</name>
20     <type>DEFAULT</type>
21   </datasource>
22
23   <datasource>
24     <name>actions</name>
25     <type>DEFAULT</type>
26   </datasource>
27
28   <datasource>
29     <name>hidden</name>
30   </datasource>
31 </datasources>
  
```

At the bottom of the editor, there are three buttons: 'Abbrechen', 'Herunterladen', and 'Bearbeiten'.

Das Formular ist in 4 Registerkarten unterteilt:

FormData: nennt verwendbare Quell- und Zieldaten.

FormDef: zeigt die Formularfelder im Lese- oder Schreibmodus an. Hier richten Sie das Formular ein.

FormTpl: zeigt den JavaScript-Code des Formulars an.

Erzeugt: zeigt den JSP-Code an, der in der Registerkarte „FormTpl“ generiert wurde.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **FormDef**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** und ändern Sie den Inhalt des Formulars.

The screenshot shows the 'FormDef' tab in a software interface. At the top, there are four tabs: 'FormData', 'FormDef' (selected), 'FormTpl', and 'Erzeugt'. Below the tabs is a header bar with the title 'Bearbeiter'. The main area contains XML code for a form, with line numbers 1 through 29 on the left. The code defines a form with two fieldsets: 'chat_thread_subject' and 'chat_thread_verbatim'. The first fieldset contains a text field 'subject' and a submit button. The second fieldset contains a text area 'post_it' and a submit button. The code is as follows:

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <form cssClass="chatThreadForm" onload="hideQualif(document.getElementById('mailbox'), 'data.mailboxes')">
3   <fieldset name="chat_thread_subject" collapsable="false" label="Objet" i18n="forms_object" akiomandatory="true">
4     <field htmlname="subject" destinations="incomingmsg/subject"
5       akiomandatory="true" style="width:100%;">
6       <input_text onblur="firstLetterUpperCase(this)" datasource="data.thread.subject" style="width:98%;" />
7     </field>
8   </fieldset>
9   <fieldset name="chat_thread_verbatim" collapsable="false" label="Bloc-notes" i18n="forms_post_it">
10    <field htmlname="post_it" destinations="thread/note">
11      <post_it datasource="data.thread.postit" style="width:98%;"/>
12    </field>
13    <field htmlname="answer" destinations="incomingmsg/content" style="height:100%;">
14      <input_hidden datasource="data.thread.content" style="width:98%;" rows="8"/>
15    </field>
16  </fieldset>
17  <field htmlname="action" destinations="action" style="display:none;">
18    <submitter type="button" datasource="data.actions" i18n="formAction_" class="formSubmit" style="display: none" />
19  </field>
20 </form>
21
22
23
24
25
26
27
28
29
```

At the bottom of the editor, there is a search bar with the text 'Durchsuchen...' and 'Keine Datei ausgewählt.' To the right of the search bar are three buttons: 'Abbrechen', 'Syntax validieren', and 'Validieren'.

7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um den JavaScript-Code zu generieren, der in der Registerkarte **FormTpl** eingesehen werden kann.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **FormTpl** und dann auf die Schaltfläche **Erzeugen**.

Diese Aktion generiert den JSP-Code, der in der Registerkarte „FormJsp“ einsehbar ist. Das Formular wird nun erzeugt.

6.3.6 Formular veröffentlichen

Damit ein Formular von Agenten und Supervisoren verwendet werden kann, müssen Sie es veröffentlichen. Erst dann wird es im betreffenden Kundenbereich berücksichtigt. Achtung: Das Formular kann, sobald es veröffentlicht ist, nicht mehr gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Formular-Editor**.
2. Wählen Sie zwingend einen Formulartyp aus.
3. Wählen Sie einen Kundenbereich und ein AMC Formula aus.
Die Liste der vorhandenen Formulare wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie die Option **Veröffentlicht**.

6.3.7 Formular löschen

Nur unveröffentlichte Formulare können gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Formular-Editor**.
2. Wählen Sie zwingend einen Formulartyp aus.
3. Wählen Sie einen Kundenbereich und ein AMC Formula aus.
Die Liste der vorhandenen Formulare wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile des betreffenden Formulars.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

6.4 Kontakte importieren

Sie können eine Liste von Kontakten aus einer .csv-Datei in ALE Connect importieren. Diese Möglichkeit ist sehr nützlich, um die Kontakt-Datenbank automatisch zu befüllen, ohne Einträge einzeln manuell erstellen zu müssen. Der Importvorgang besteht aus zwei aufeinanderfolgenden Schritten: Auswahl der Quelldatei, anschließend Definition der Importparameter. Nach Abschluss des Imports sind alle Kontakte, die in ALE Connect noch nicht vorhanden waren, mit einem eigenen Datensatz angelegt. Bei vorhandenen Kontakten ist der Datensatz aktualisiert (je nach ausgewähltem Importmodus).

6.4.1 Vorbereitung der zum Import vorgesehenen Datei

Vor dem Importieren von Kontakten müssen Sie sicherstellen, dass die **zu importierende Datei sauber ist**: Die darin enthaltenen Daten müssen nach den von ALE Connect vorgegebenen Regeln korrekt formatiert sein. Es ist auch wichtig, dass sie relevant und von guter Qualität sind. So wird verhindert, dass ALE Connect die Datei ablehnt oder Fehler beim Ausführen des Imports auftreten (insbesondere, wenn die Datei groß ist).

Sie können nur Dateien im .csv-Format importieren, wobei es keine Beschränkung hinsichtlich der maximalen Anzahl von Zeilen gibt.

6.4.1.1 Geltende Regeln

✓	Eine Datei, die leer ist oder eine Größe von 0 KB hat, wird von ALE Connect abgelehnt.
✓	Alle Daten eines Kontakts werden in einer einzelnen Zeile angezeigt.
✓	Die Werte sind in der gesamten Datei durch das gleiche Zeichen getrennt (Spaltentrennzeichen, das beim Speichern der Datei festgelegt wird): Komma, Semikolon, senkrechter Strich, Tabulator oder Leerzeichen.
✓	Wenn die .csv-Datei aus einem Tabellenkalkulationsprogramm generiert wurde, sind die Werte in Spalten angeordnet.
✓	Wenn die .csv-Datei aus einer Textdatei generiert wurde, sind die Kontakte in der gesamten Datei durch das gleiche Begrenzungszeichen getrennt: einfaches Anführungszeichen (') oder doppeltes Anführungszeichen (").
✓	Wenn ein Wert fehlt , müssen zwei Trennzeichen (ohne Leerzeichen dazwischen) aufeinander folgen, damit die Folgewerte den richtigen Feldern zugeordnet werden können.
✓	Die E-Mail-Adresse hat das Format local@domain und ist gültig.
✓	Das Geburtsdatum hat das Format TT/MM/JJJJ und seine Länge darf 35 Zeichen keinesfalls überschreiten.
✓	Die Postleitzahl ist nicht länger als 5 Zeichen.
✓	Das Land ist ein 2-Buchstaben-Code nach ISO 3166-1, oder es wird leer gelassen, um den Import nicht zu stören.
✓	Zeichenketten sind grundsätzlich kürzer als 50 Zeichen.
✓	Jede Kommazahl verwendet einen Punkt als Dezimaltrennzeichen und liegt zwischen 1.40239846E-45 und 3.40282347E38.
✓	Die ID des zugeordneten Agenten entspricht einem Benutzer des Mandanten, für den der Import durchgeführt wird.
✓	Die ID des zugeordneten Agenten ist eine Ganzzahl zwischen -2147483648 und +2147483647.

6.4.1.2 Beispiel für eine korrekte Datei

Hier ist ein Beispiel für eine korrekt strukturierte .csv-Datei:

```
1 Herr,Vorname1,Name1,0102030405,Straße,,Berlin,name1vorname1@email-address.com
2 Frau,Vorname2,Name2,0102030406,,,,name2vorname2@email-address.com
3 Frau,Vorname3,Name3,0102030407,Straße,Postleitzahl,Berlin,name3vorname3@email-address.com
```

Sie enthält 8 Felder: Anrede, Vorname, Nachname, Telefonnummer, Straße, Postleitzahl, Ort und E-Mail-Adresse. Die Datei wurde mit dem UTF-8-Standard kodiert und als Trennzeichen ist das Komma verwendet.

6.4.2 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Kontakte > Importieren** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller durchgeführten Importe angezeigt. Standardmäßig sind sie in absteigender chronologischer Reihenfolge (von der jüngsten zur ältesten) sortiert, so dass Sie die zuletzt durchgeführten Importe als Erstes sehen. Die Liste lässt sich jedoch nach dem Kriterium Ihrer Wahl sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

3 Ergebnisse				
Suchen				
ID	Name	Status	Geändert am ▲	Durch Aktionen
541	Import 25052022	Datei hochgeladen	25/05/2022 11:42:25	Katarina SCHMIDT
538	Import 10052022	Importiert	10/05/2022 13:43:23	Katarina SCHMIDT
485	Import 06112020	Importiert	06/11/2020 10:53:28	Katarina SCHMIDT
Elemente pro Seite: 50 ▼ < > 1 auf 1				

Für jeden Import ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Status,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der es erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

6.4.3 Neue Datei importieren

Vergewissern Sie sich zunächst, dass die zu importierende Datei ordnungsgemäß vorbereitet wurde: siehe die Vorbereitungsregeln.

6.4.3.1 Schritt 1: Auswahl der Quelldatei

Hier wird die Nomenklatur der Datei definiert, so dass ALE Connect sie lesen und die darin enthaltenen Daten richtig interpretieren kann.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > Kontakte > Importieren**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Datei importieren**.

Der folgende Bildschirm erscheint:



3. Geben Sie einen Namen ein, der den Import eindeutig identifiziert.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen**.
5. Wählen Sie die **CSV-Datei** aus, die importiert werden soll, und klicken Sie auf **Öffnen**.
6. Klicken Sie auf **Upload starten**.
7. Wählen Sie den Kodierungsstandard für die Daten in der Datei aus: UTF-8 oder ISO-8859-1.
8. Wählen Sie das in der Datei verwendete Spaltentrennzeichen aus: Komma, Semikolon, senkrechter Strich, Tabulator oder Leerzeichen.
9. Wählen Sie, falls zutreffend, das in der Datei verwendete Begrenzungszeichen aus: einfaches Anführungszeichen (') oder doppeltes Anführungszeichen (").

Das Begrenzungszeichen hat die Funktion, die einzelnen Felder in der .csv-Datei voneinander abzugrenzen, wenn ein Wert mehrere Zeilen belegt oder das Spaltentrennzeichen als vollwertiges Zeichen enthält.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

ALE Connect prüft das Datenformat der Datei. Wenn alles korrekt ist, wechselt die Datei in den Status **Bereit zum Import**. Es wird eine Vorschau der importierten Kontakte generiert: Weiter geht es mit Schritt 2.

Achtung: Die Datei wird abgelehnt, wenn ALE Connect ungültige Daten (außer dem Ländercode) findet.

6.4.3.2 Schritt 2: Festlegung der Importparameter

Sie sehen hier einen Auszug aus der importierten Kontaktdatei, der in einer Tabelle dargestellt ist. Jede Spalte entspricht einem Feld in der Datei. Sie müssen jedes dieser Felder mit dem entsprechenden Feld in der ALE Connect-Datenbank verknüpfen (dies wird als Mapping bezeichnet).

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.

Name : Import 25052022

Kodierung : UTF-8

Spaltenbezeichnungen in der 1. Zeile : ☐ Ja ☒ Nein

Spaltentrenner : Komma (,)

Textbegrenzungszeichen : Keine

Import-Modus : ☒ Anreichern ☐ Überschreiben

Segment zur Zuweisung der importierten Kontakte : Segment erstellen oder auswählen

Übereinstimmung der Spalten : Vorherige Konfigurationen :

1	2	3	4
Anrede		Name	Festnetztelefon
☐ Schlüssel für die Dublettenprüfung	☐ Schlüssel für die Dublettenprüfung	☐ Schlüssel für die Dublettenprüfung	☐ Schlüssel für die Dublettenprüfung
☐ Standard-Kontakt	☐ Standard-Kontakt	☐ Standard-Kontakt	☐ Standard-Kontakt
Herr	Vorname1	Name1	0102030405
Frau	Vorname2	Name2	0102030406
Frau	Vorname3	Name3	0102030407

2. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Name (Pflicht)

Name, der den aktuellen Import identifiziert. Er kann geändert werden.

Kodierung

Kodierungsstandard für die Daten in der Datei: UTF-8 oder ISO-8859-1. Sie können ihn ändern, wenn Sie feststellen, dass die Tabelle falsch angezeigt wird: Das bedeutet, dass die Datei falsch interpretiert wurde (vermutlich, weil die in Schritt 1 ausgewählten Dateieigenschaften nicht wie erwartet waren).

Spaltenbezeichnungen in der 1. Zeile

Geben Sie an, ob die erste Zeile der Datei eine Kopfzeile mit Spaltennamen ist oder nicht. Wenn nicht, wird die erste Zeile der Tabelle wie die Folgezeilen interpretiert (d. h. als ein Kontakt).

Spaltentrenner

In der Datei verwendete Spaltentrennzeichen: Komma, Semikolon, senkrechter Strich, Tabulator oder Leerzeichen. Wie die Kodierung können Sie dieses ändern, wenn Sie feststellen, dass die Tabelle nicht korrekt angezeigt wird.

Textbegrenzungszeichen

Zeichen (optional), das in der Datei verwendet wird, um die einzelnen Werte voneinander abzugrenzen: einfaches Anführungszeichen (') oder doppeltes Anführungszeichen ("). Wie die Kodierung und das Spaltentrennzeichen können Sie dieses ändern, wenn Sie feststellen, dass die Tabelle nicht korrekt angezeigt wird.

Import-Modus

Markieren Sie den gewünschten Importmodus:

Anreichern: ALE Connect fügt in jedem Kontakt-Datensatz nur die neuen Informationen aus der Importdatei hinzu, die vorher noch nicht vorhanden waren. Andere Felder werden nicht aktualisiert (ihre Werte bleiben gleich).

Überschreiben: Die Informationen eines Kontakts, der bereits in der ALE Connect-Datenbank vorhanden ist, werden durch die Informationen in der Importdatei ersetzt, mit Ausnahme der für die Dublettenprüfung verwendeten Informationen. Andere, vom Import nicht betroffene Felder im Kontakt-Datensatz werden gelöscht.

Achtung: Wenn eine E-Mail-Adresse in der Importdatei vorhanden ist, wird sie zu der/den vorhandenen E-Mail-Adresse(n) des Kontakts hinzugefügt und dann als Haupt-E-Mail-Adresse des Kontakts positioniert, unabhängig vom gewählten Importmodus.

Segment zur Zuweisung der importierten Kontakte

Parameter nicht verfügbar.

Übereinstimmung der Spalten

Wählen Sie, in der Kopfzeile jeder Spalte der Tabelle, das Feld der ALE Connect-Datenbank aus, das dem Inhalt der Spalte entspricht. Dieser Vorgang geht schneller (vor allem, wenn es viele Spalten sind), wenn Sie eine **vorhandene Konfiguration** wiederverwenden, die mit der Zuordnung identisch ist, die Sie gerade vornehmen.

Achtung: Es ist nicht möglich, mehrere E-Mail-Adressen oder Telefonnummern für ein und denselben Kontakt zu importieren.

Schlüssel für die Dublettenprüfung

Markieren Sie mindestens eine Spalte, um Kontakt-Dubletten beim Import zu eliminieren (andernfalls wird bei der Validierung die Fehlermeldung „Fehler bei der Validierung“ angezeigt und Sie können den Import nicht starten). Wenn Sie diese Option z. B. für die Spalte „Name“ aktivieren, eliminiert ALE Connect Kontakte mit demselben Nachnamen. Die Dublettenprüfung funktioniert je nach gewähltem Importmodus unterschiedlich:

Anreichern: Wenn der Kontakt-Datensatz bereits in der ALE Connect-Datenbank existiert, werden dessen leere Felder mit den in der Importdatei vorhandenen Werten aktualisiert. Die anderen Felder des Kontakt-Datensatzes und die als Schlüssel für die Dublettenprüfung markierten Felder werden nicht aktualisiert.

Überschreiben: Wenn der Kontakt-Datensatz bereits in der ALE Connect-Datenbank existiert, werden dessen Felder mit den in der Importdatei vorhandenen Werten aktualisiert (ausgenommen die Schlüssel für die Dublettenprüfung). Die anderen Felder werden jedoch gelöscht.

Enthält die importierte Datei selbst Dubletten, werden die Zeilen nacheinander abgearbeitet: Sobald ALE Connect einen Kontakt findet, der in der Datenbank nicht existiert (in Bezug auf die Felder, die als Schlüssel für die Dublettenprüfung markiert sind), wird ein Datensatz angelegt. Wird in den Folgezeilen eine Dublette gefunden, wird der Kontakt-Datensatz entsprechend dem Importmodus aktualisiert. Existieren bereits Dubletten in der Datenbank, aktualisiert ALE Connect den Kontakt-Datensatz mit der kleinsten ID (d. h. den ältesten Datensatz).

Achtung: Ein technischer Fehler wird angezeigt, wenn ALE Connect mehr als 1000 Kontakt-Dubletten findet. Fehlerhafte Zeilen in der Importdatei werden im Fehlerbericht gemeldet. Die korrekten Zeilen werden importiert.

Standard-Kontakt

Parameter nicht verfügbar.

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.
4. Klicken Sie auf **Import starten**.

ALE Connect prüft und importiert die Datei nach Maßgabe der festgelegten Parameter. Fehlerhafte Zeilen werden nicht importiert, um die Verarbeitung nicht zu blockieren (vor allem, wenn die Datei groß ist).

Wenn der Import abgeschlossen ist, sind die Kontakt-Datensätze erstellt bzw. aktualisiert. Ein Bericht zeigt Ihnen, welche Zeilen ggf. fehlerhaft sind und korrigiert werden müssen.

6.4.4 Import starten

Mit dieser Aktion können Sie den Import einer einsatzfertigen Kontaktdatei sofort starten. Der Vorgang kann nicht gestoppt werden, sobald er angestoßen ist. Nach der Fertigstellung sind die Kontakte in der ALE Connect-Datenbank erstellt. Um sicherzugehen, können Sie eine schnelle Überprüfung durchführen, indem Sie in der Agenten-Oberfläche nach einigen importierten Kontakten suchen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kontakte > Importieren**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Import starten** () , die sich in der Zeile des betreffenden Imports befindet.
ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um den Vorgang zu starten, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.
ALE Connect stößt den Import an: Wenn er abgeschlossen ist, wechselt der Status auf „Importiert“.

6.4.5 Import ändern

Achtung: Ein durchgeführter Import kann nicht geändert werden. Der Zugriff auf die Registerkarten ist schreibgeschützt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kontakte > Importieren**.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten** () in der Zeile des betreffenden Imports.
3. Ändern Sie die gewünschten Parameter.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

6.4.6 Import löschen

Sie können einen Import jederzeit löschen, unabhängig von seinem Status. Diese Funktion ist besonders nützlich, um die Liste der veralteten Importe zu bereinigen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kontakte > Importieren**.
2. Klicken Sie auf **Löschen** () in der Zeile des betreffenden Imports.
ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um den Import endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.
ALE Connect löscht den Import: Er erscheint nicht mehr in der Liste.

6.4.7 Vollständigen Fehlerbericht herunterladen

Es kann vorkommen, dass im Zuge des Imports der Datei mehr oder weniger schwerwiegende Fehler generiert werden: ungültige E-Mail, falsches Datumsformat usw. Sie können sich in diesem Fall den kompletten Fehlerbericht in einer Textdatei herunterladen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Kontakte > Importieren**.
2. Führen Sie einen Kontaktimport durch (Schritte 1 und 2).
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vollständiger Fehlerbericht**.

Es öffnet sich ein Fenster: Sie haben die Möglichkeit, die Datei mit einem Programm Ihrer Wahl zu öffnen oder sie auf Ihrem Computer zu speichern.

4. Markieren Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf **OK**.

Die Textdatei steht nun zur Verfügung: Sie können sie ansehen und eventuell aufgetretene Fehler korrigieren.

7 Lizenz

ALE Connect ist durch eine technische Lizenz geschützt, die in Bezug auf **Connected Agent** (Anzahl der Personen, die sich gleichzeitig zu einem Zeitpunkt T für den Mandanten einloggen können) und **Interaction Channel** (Anzahl der Medien, auf die ein Benutzer Schreibzugriff hat) dem Angebot entspricht, das abonniert wurde. In ALE Connect ist dieser Schutzmechanismus dazu gedacht, den Zugriff auf die Anwendung zu kontrollieren.

Hinweis: Wenn Sie Ihr ALE-Abo ändern, wird die technische Lizenz aktualisiert.

7.1 ALE Connect-Lizenz

Mit dieser Funktion können Sie die abonnierte Menge der **Connected Agent** (Positionen) und **Interaction Channel** (Token) ansehen.

7.1.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Lizenz** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste der vorhandenen Lizenzen angezeigt. Standardmäßig sind sie in chronologischer Reihenfolge nach dem Datum des Beginns ihrer Gültigkeit sortiert. Die Liste lässt sich jedoch nach dem Kriterium Ihrer Wahl sortieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Spaltenüberschrift.

1 Ergebnisse							Suchen
ID	Status	Startdatum	Enddatum	Beschreibung	Geändert am	Durch	
15		01/01/2014 09:00:00	01/01/2025 19:00:00	Thank you for using this new license template!	15/04/2022 11:3...	Katarina SCHMIDT	
Elemente pro Seite: 50 1 auf 1							

Für jede Warteschlange ist Folgendes angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Status,
- Datum und Uhrzeit des Beginns der Gültigkeit,
- Datum und Uhrzeit des Endes der Gültigkeit,
- Beschreibung,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Administrator, der die Aktion durchgeführt hat.

7.1.2 Eigenschaften einer Lizenz ansehen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Lizenz**.
2. Wählen Sie die Lizenz aus, die Sie ansehen möchten. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Zeile.

ALE Connect zeigt die Eigenschaften der Lizenz an:

Eindeutiger Bezeichner

Eindeutige, vom System automatisch generierte Nummer zur Identifizierung der Lizenz.

Beschreibung

Bezeichnung zur Beschreibung der Art der aktuellen Lizenz.

Start-/Enddatum

Gültigkeitsdauer, während derer die Lizenz aktiv ist. Die Lizenz erlischt, wenn sie nicht oder nicht mehr aktiv ist. Die darin enthaltenen Positionen und Token können dann nicht mehr verwendet werden. Die vorhandenen Kundenbereiche bleiben jedoch zum Lesen, Ändern und Löschen zugänglich, ebenso wie alle ihnen zugeordneten Elemente (außer Module und Medien).

Anzahl Positionen

Gesamtzahl der Benutzer, die gleichzeitig in ALE Connect eingeloggt sein können. Die Positionen sind in zwei Pools aufgeteilt: Ein Pool ist VIP-Benutzern (Koordinatoren und Supervisoren) vorbehalten, der andere ist für alle zugänglich. Wenn Sie dem VIP-Pool Null zuweisen, werden die Positionen und Token in den für alle zugänglichen Pool überführt.

Anzahl Token

Gesamtanzahl der Medien, auf die ein Benutzer Schreibzugriff hat. Die Token sind nach Kundenbereich in zwei Pools aufgeteilt: Ein Pool ist VIP-Benutzern (Koordinatoren und Supervisoren) vorbehalten, der andere ist für alle zugänglich.

Beispiel 1: Sie gehören zu einer Benutzergruppe, die Lese- und Schreibrechte für 2 E-Mail-, 2 Chat- und 2 Voice-Warteschlangen hat. Wenn Sie sich anmelden, verbrauchen Sie 3 Token.

Beispiel 2: Sie gehören zu einer Benutzergruppe, die Lese- und Schreibrechte für 1 Chat-Warteschlange und Leserechte für 1 E-Mail-Warteschlangen hat. Wenn Sie sich anmelden, verbrauchen Sie 1 Token.

Anzahl Kundenbereiche

Maximale Anzahl von Kundenbereichen, die für den Mandanten mit dieser Lizenz erlaubt sind.

Erlaubte Medien

Liste der mit dieser Lizenz erlaubten Medien: Voice, E-Mail, usw.

Erlaubte Server

Liste der Server, die die Lizenz verwenden dürfen.

Aktueller Server (zur Info)

MAC- und IP-Adressen des Servers, der die aktuelle Lizenz verwendet.

7.2 Verbrauchsüberwachung

Sie haben die Möglichkeit, den Verbrauch von Lizenz-Positionen und -Token in Echtzeit zu verfolgen, aufgeschlüsselt nach Kundenbereich. Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Lizenz > Verbrauchsüberwachung** zugänglich.



Zur besseren Lesbarkeit ist die Liste der Kundenbereiche in alphabetischer Reihenfolge sortiert.

7.3 Eingeloggte Benutzer

Mit dieser Funktion können Sie alle Benutzer sehen, die derzeit in ALE Connect, in der Administrator- oder der Agenten-Oberfläche, eingeloggt sind.

7.3.1 Wer ist in ALE Connect eingeloggt?

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Lizenz > Verbrauchsüberwachung > Eingeloggte Benutzer**.



Mandant: DOKUMENTATION > Eingeloggte Benutzer						
Login						
Sitzungs-ID	Datum der Verbindung	Benutzer-Login	Standard-Kundenbereich	Benutzergruppe	Anzahl Token	Aktionen
fa57bfba-af18-4456-ab4b	25/05/2022 10:41:04	ksh	DEUTSCHLAND	GRUPPE 3	3	 

Für jeden Benutzer sehen Sie:

- Session-ID,
- Datum und Uhrzeit der Anmeldung in ALE Connect,
- Benutzer-Login,
- Standard-Kundenbereich,
- Benutzergruppe, zu der er gehört,
- Anzahl der Token, die er verbraucht,
- Icon zum Trennen der Verbindung,
- Icon zur Ansicht der Details seines Verbrauchs an Positionen und Token.

7.3.2 Benutzer trennen

Über diesen Bildschirm haben Sie die Möglichkeit, einen beliebigen Benutzer der Liste zu trennen.

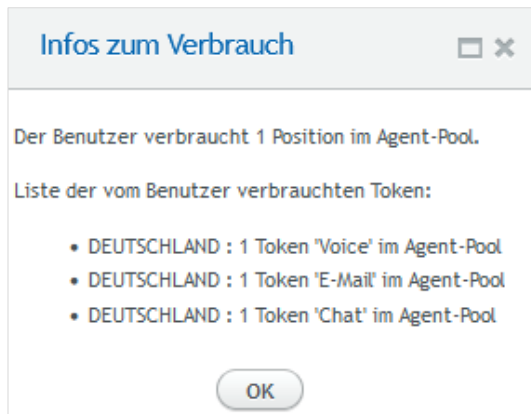
1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Lizenz > Verbrauchsüberwachung > Eingeloggte Benutzer**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzer trennen** ().
ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**. Der Benutzer wird von seiner ALE Connect-Oberfläche abgemeldet.

7.3.3 Verbrauch eines Benutzers verfolgen

Sie können Details zu den verbrauchten Lizenz-Token für jeden Benutzer in der Liste einsehen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Lizenz > Verbrauchsüberwachung > Eingeloggte Benutzer**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Infos zum Verbrauch** (🔍).

Das folgende Fenster erscheint:



7.4 API-Authentifizierungs-Token

Authentifizierungs-Token sichern den Zugriff:

- auf das Widget, wenn das Contact Center Chats abwickelt,
- auf die von ALE Connect bereitgestellten REST-APIs.

Jeder Token unterliegt einer Gültigkeitsdauer: Sobald diese abläuft, haben Sie keinen Zugriff auf die angeforderten Ressourcen mehr.

Achtung: Diese Token sollten möglichst vertraulich behandelt werden.

7.4.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Administration > Mandanten > API-Authentifizierungs-Token** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste aller vorhandenen API-Authentifizierungs-Token angezeigt. Jede Zeile der Tabelle entspricht einem Token:

2 Ergebnisse

Suchen

ID	Status	Name des Tokens	Beginn	Ende	Geändert am	Durch	Aktionen
7		API	01/03/2020 00:00:00	01/03/2030 23:59:59	19/03/2020 1...	Admin	
3		Widget	06/12/2018 00:00:00	31/12/2030 23:59:59	09/07/2020 1...	Admin	

Elemente pro Seite:

50

1 auf 1

Für jeden Kundenbereich ist Folgendes angezeigt:

- vom System zugewiesener eindeutiger Bezeichner,
- Status, der durch eine farbige Anzeige dargestellt ist,
- Name,
- Startdatum der Gültigkeit des Tokens,
- Enddatum der Gültigkeit des Tokens,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Benutzer, der ihn erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

7.4.2 Token für das Widget erstellen

Dieses Verfahren ist nur relevant, wenn das Contact Center eine **Chat-Aktivität** über das ALE Connect Widget unterhält. In diesem Fall ist es zwingend erforderlich, einen Authentifizierungs-Token zu generieren, das es dem Widget ermöglicht, mit AIP zu kommunizieren – dem Dienst, der die öffentlichen APIs von ALE Connect bereitstellt. Dieser Token wird auch für die Minimal-konfiguration des Widgets benötigt. Standardmäßig greift er auf alle APIs zu, die für den Betrieb des Widgets erforderlich sind. Die mit einer oder mehreren Domains verknüpfte Anfrage, die den Token verwendet, muss von einer erlaubten Domain stammen.

Achtung: Dieser Token ist strikt für die Nutzung des Widgets reserviert. Er darf keinesfalls für andere Arten einer Integration verwendet werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **API-Authentifizierungs-Token**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Token erstellen**.
3. Geben Sie zwingend den Namen des Tokens an.
4. Geben Sie ggf. eine Beschreibung der Verwendung ein.

5. Geben Sie zwingend den Gültigkeitszeitraum des Tokens ein (Start- und Enddatum).
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

ALE Connect weist dem Token einen **eindeutigen Bezeichner** zu: Dieser Code wird von der Anfrage verwendet, um den Zugriff auf die öffentliche REST API von ALE Connect zu autorisieren. Er muss vertraulich behandelt werden. Der Token wird der vorhandenen Liste hinzugefügt.

7.4.3 Token für APIs erstellen

ALE Connect stellt öffentliche REST-APIs zur Verfügung, über die das System mit jeder Anwendung kommunizieren und sich austauschen kann. Damit können Sie verschiedene Aktionen ausführen, ohne über die Bedienoberfläche von ALE Connect zu gehen. Diese APIs können für jedes Integrationsprojekt mit Drittsoftware verwendet werden.

Der Zugriff auf diese APIs erfolgt abgesichert über einen Authentifizierungs-Token, den Sie hier einrichten müssen. Er hat einen eindeutigen Bezeichner (UUID), der vom System bei der Erstellung generiert wird. Er wird bei jeder Anfrage vom Client an den Ressourcenserver im Header der Anfrage gesendet.

Hinweis: Die von ALE Connect zur Verfügung gestellten APIs entnehmen Sie bitte dem *Handbuch zur Integration*.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > API-Authentifizierungs-Token**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Token erstellen**.
3. Geben Sie zwingend den Namen des Tokens an.
4. Geben Sie ggf. eine Beschreibung der Verwendung ein.

5. Geben Sie zwingend den Gültigkeitszeitraum des Tokens ein (Start- und Enddatum).
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

ALE Connect weist dem Token einen **eindeutigen Bezeichner** zu: Dieser Code wird von der Anfrage verwendet, um den Zugriff auf die öffentliche REST API von ALE Connect zu autorisieren. Er muss vertraulich behandelt werden. Der Token wird der vorhandenen Liste hinzugefügt.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Liste der URLs**.

Hier müssen Sie alle APIs von ALE Connect angeben, auf die dieser Authentifizierungs-Token zugreifen darf:

attachment: Anhänge, die an Fälle angehängt sind.

document: Dokumente, die an Fälle angehängt sind (in dieser Version nur Anrufaufzeichnungen).

interaction: Austausch, der während eines Falls stattfindet.

thread: Verwaltung der Fälle.

user: Steuerung der Benutzeroberfläche.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.

9. Geben Sie den Namen der API, die autorisiert werden soll, ausschließlich in Kleinbuchstaben ein.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Definieren Sie die Liste der zulässigen URLs für Ihren Token.

Beachten Sie, dass reguläre Ausdrücke erlaubt sind.

URL
thread
attachment
interaction
user
document

Hinzufügen Ändern Speichern Abbrechen

11. Wiederholen Sie die Schritte 8 bis 10 für jede zu autorisierende Ressource.

7.4.4 Erlaubte URLs für einen Token festlegen

Diese Aktion ist möglich, sobald der Token erstellt ist. Sie können die erlaubten URLs festlegen.
Hinweis: Ein Token ist mit einer oder mehreren Domains verknüpft.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten** > **API-Authentifizierungstoken**.
2. Wählen Sie den betreffenden Token in der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Liste der URLs**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Geben Sie die URL direkt in das dafür vorgesehene Feld ein. Reguläre Ausdrücke sind erlaubt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Bei Bedarf können Sie eine URL jederzeit über die entsprechenden Funktionen ändern oder aus der Liste löschen.

7.4.5 Token ändern

Mit dieser Aktion können Sie insbesondere einen Token widerrufen, d. h. unbrauchbar machen, auch wenn seine Gültigkeitsdauer noch nicht abgelaufen ist.

Achtung: Wenn Sie eine neue API (thread, attachment usw.) hinzufügen, kann es ein paar Minuten dauern, bis die Änderung in AIP – dem Portal, das die öffentlichen APIs von ALE Connect bereitstellt – berücksichtigt wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > API-Authentifizierungs-Token**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  in der Zeile des betreffenden Tokens.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Geben Sie ggf. an, ob der Token widerrufen werden soll oder nicht.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu speichern.

7.4.6 Token löschen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Administration** auf **Mandanten > API-Authentifizierungs-Token**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**  in der Zeile des betreffenden Tokens.
ALE Connect fordert Sie auf, den Vorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
ALE Connect aktualisiert die Liste: Der gelöschte Token ist nicht mehr enthalten.

8 Widgets

Ein Widget ist eine personalisierbare Weboberfläche, die in die Seite(n) der Website Ihres Unternehmens integriert wird. Sie bietet Internetnutzern die Möglichkeit, über einen Chat mit dem Contact Center in Kontakt zu treten: Der Internetnutzer kann sich dort direkt mit einem Agenten austauschen.

Hinweis: Die Registerkarte Widgets wird nur angezeigt, wenn die ALE Connect-Lizenz das Medium Chat (und/oder Voice) umfasst. Andernfalls ist die Registerkarte ausgeblendet.

8.1 Hilfe bei den Einstellungen von Widgets

Auf dieser Seite sind die Schritte aufgeführt, die in der Administrator-Oberfläche von ALE Connect auszuführen sind, um das Chat-Angebot über das Widget einzurichten.

8.1.1 Voraussetzung

- Die installierten ALE Connect-Lizenzen umfassen **das Medium Chat**.
- In ALE Connect ist ein Mindestdatensatz eingerichtet: Mandant, Kundenbereich(e), Benutzergruppe(n) und Benutzer.

Achtung: Die technische Konfiguration des Widgets (Erscheinungsbild, Abruf von Kontextdaten usw.) und ihre Integration in die Webseiten müssen parallel erfolgen. Näheres finden Sie im *Handbuch für Widgets*.

8.1.2 Notwendige Schritte

Nr.	Beschreibung des Schritts	Chat
1	<u>Zeit der Inaktivität der Internetnutzer konfigurieren</u>	Optional
2	<u>Authentifizierungs-Token für das Widget generieren</u>	✓
3	<u>Warteschlange für das Medium Chat erstellen</u>	✓
4	<u>Kompetenzen erstellen</u>	Optional
5	<u>Echtzeit-Warteschlangen erstellen</u>	✓
6	<u>Den Agenten Rechte an den Warteschlangen zuweisen</u>	✓
7	<u>Echtzeitprofile erstellen</u>	✓
8	<u>Chat-Bearbeitungsprofile erstellen</u>	✓
9	<u>Musterantworten vom Typ Nachricht erstellen</u>	✓
10	<u>Einleitende Formeln erstellen</u>	✓
11	<u>Verhaltensregeln erstellen</u>	✓
12	<u>Präsentationskalender erstellen</u>	Optional
13	<u>Chat-Formulare aktualisieren</u>	Optional

Zeit der Inaktivität der Internetnutzer konfigurieren

Ziel: Benutzerdefinierte Anpassung der Werte der folgenden zwei Parameter, um die Inaktivität des Internetnutzers zu verwalten. Dieser Vorgang ist ausschließlich dem technischen Betreiber der ALE Connect-Plattform vorbehalten.

- chat.inactivityWebuserDelayAlert
- chat.inactivityWebuserDelayDisconnect

Authentifizierungs-Token generieren

Ziel: Generierung des Authentifizierungs-Tokens, das es dem Widget ermöglicht, mit AIP zu kommunizieren – dem Dienst, der die öffentlichen APIs von ALE Connect bereitstellt. Dieser Token wird benötigt, um die technische Mindestkonfiguration des Widgets durchzuführen.

Warteschlange für das Medium Chat erstellen

Ziel: Erstellung von Warteschlange(n) für die Bearbeitung der von Internetnutzern angeforderten Chat-Interaktionen.

Kompetenzen erstellen

Ziel: Erstellung der notwendigen Kompetenzen für Agenten zur Bearbeitung von Chat-Interaktionen, wenn vorhandene nicht wiederverwendet werden können.

Echtzeit-Warteschlangen erstellen

Ziel: Erstellung der Echtzeit-Warteschlange(n), in die Chat-Interaktionen geleitet werden sollen. Eine Echtzeit-Warteschlange ist eine Warteschlange, der eine Sprache und eine Kompetenz zugeordnet sind.

Den Agenten Rechte an den Warteschlangen zuweisen

Ziel: Festlegung – für jede Benutzergruppe – der Zugriffsrechte der Benutzer im Lese- und Schreibmodus für die zuvor erstellten Warteschlangen.

Echtzeitprofile erstellen

Ziel: Verwaltung der Bearbeitung von Pop-ups, des Schließens von Fällen und Festlegung der operativen Status, auf die die Agenten Zugriff haben.

Chat-Bearbeitungsprofile erstellen

Ziel: Festlegung der Parameter für die Bearbeitung von Chat-Gesprächen, z. B. die maximale Anzahl Chats, die ein Agent gleichzeitig bearbeiten darf.

Musterantworten vom Typ Nachricht erstellen

Ziel: Erstellung von vorformatierten Textnachrichten, die ein Agent bei der Bearbeitung eines Chat-Falls verwenden kann, in der ALE Connect-Wissensdatenbank. Durch sie werden Eingabefehler vermieden und die Bearbeitungszeit verkürzt sich. Sie liefern Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Einleitende Formeln erstellen

Ziel: Erstellung, für jeden Kundenbereich, von personalisierten Formeln, die zu Beginn des Chat-Gesprächs eingefügt werden.

Verhaltensregeln erstellen

Ziel: Festlegung, wann und unter welchen Umständen das Widget einem Internetnutzer vorschlägt, das Contact Center zu kontaktieren.

Präsentationskalender erstellen

Ziel: Festlegung, wann das Widget auf den Seiten der Website angezeigt werden soll.

Chat-Formulare aktualisieren

Ziel: Anzeige der Kontextdaten des Internetnutzers in der entsprechenden Registerkarte des Falls (Titel der betreffenden Webseite und ihre URL-Adresse) sowie des Inhalts im Abschnitt Thema in der Registerkarte Infos Fall.

8.2 Verhaltensregeln

Eine Verhaltensregel definiert die Bedingungen, unter denen ein Widget auf einer Website angezeigt wird, und ermöglicht es, die Anfrage des Internetnutzers zu lenken. **Sie müssen mindestens eine Verhaltensregel zur Verwaltung und Anzeige des Widgets erstellen.** Je nach Aktivität und inwieweit eine benutzerdefinierte Anpassung erwünscht ist, müssen Sie möglicherweise eine oder mehrere Regeln einrichten. In einem einfachen Fall kann eine Verhaltensregel vollkommen ausreichen, um diese drei Aktivitäten zu verwalten.

8.2.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Widgets > Verhaltensregeln** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist eine Liste mit allen eingerichteten Regeln angezeigt, unabhängig von ihrem Status:

2 Ergebnisse							Suchen
ID	Name	Reihenfolge	Status	Geändert am	Durch	Aktionen	
14	Web	1		19/10/2021 09:59:59	Admin		
137	Chat	2		22/10/2021 17:14:38	Admin		
							Elemente pro Seite: 50
							1 auf 1

Für jede Regel ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Reihenfolge, in der sie angewendet wird (änderbar mit den Pfeilen nach oben und unten),
- Status, der durch eine farbige Anzeige dargestellt ist,
- Datum und Uhrzeit der letzten Änderung,
- Name und Vorname des Benutzers, der sie erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

8.2.2 Verhaltensregel erstellen

Achtung: Wenn keine Regel festgelegt ist, wird das Widget nicht angezeigt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Verhaltensregeln**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Regel**.

Der folgende Bildschirm wird im unteren Teil des Bildschirms angezeigt:

The screenshot shows the 'Neue Regel' (New Rule) configuration form. It is divided into three main sections:

- Allgemeines** (General): Contains a 'Name' field.
- Ich lege eine Regel fest** (I set a rule): Contains a 'Text zum Vergleichen' field and a radio button selection for 'Art des Vergleichs' (Type of comparison) with options 'Regulärer Ausdruck' (Regular expression) and 'Enthält' (Contains).
- Ich lege meine Bedingungen und Aktionen fest** (I set my conditions and actions): Contains a 'Verifizierung der Bedingungen' (Verification of conditions) section with radio buttons for 'Alle Bedingungen sind verifiziert' (All conditions are verified) and 'Mindestens eine Bedingung ist verifiziert' (At least one condition is verified), a 'Bedingung hinzufügen' (Add condition) button, a 'Zugeordnetes Medium' (Assigned medium) dropdown menu with 'Chat' selected, an 'Echtzeit-Warteschlange' (Real-time queue) dropdown menu with 'Chat' selected, and a 'Zugeordneter Kalender (Präsentation)' (Assigned calendar (presentation)) dropdown menu.

3. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Allgemeines

Name

Geben Sie einen Namen ein, der die Verhaltensregel eindeutig identifiziert.

Meine Regel betrifft die folgenden Seiten

Legen Sie die Webseiten fest, die zur Anzeige des Widgets in Frage kommen. Dazu geben Sie die folgenden beiden Parameter ein:

Text zum Vergleichen (Pflichtfeld)

Geben Sie den Text ein, der von ALE Connect auf der Webseite, auf der sich der Internetnutzer befindet, analysiert wird. Welcher Wert einzugeben ist, hängt davon ab, welche Art des Vergleichs ausgewählt wird.

Art des Vergleichs

Markieren Sie die gewünschte Option:

Regulärer Ausdruck: ALE Connect analysiert die URL der Webseite, auf der sich der Internetnutzer befindet, entsprechend einem regulären Ausdruck, den Sie selbst festlegen (siehe die JavaScript-Dokumentation zu regulären Ausdrücken, falls Sie Fragen haben). Wenn die Syntax des regulären Ausdrucks nicht korrekt ist, wird beim Versuch, die Regel zu speichern, eine Fehlermeldung angezeigt.

Enthält: ALE Connect prüft, ob die URL der Webseite, auf der sich der Internetnutzer befindet, die eingegebene Zeichenkette enthält. Dies kann ein einzelnes Wort oder ein Teil der URL sein.

Ich lege meine Bedingungen und Aktionen fest

Wenn ALE Connect eine Webseite erkennt, die für die Anzeige des Widgets in Frage kommt, prüft die Software, ob die Bedingungen für eine Anzeige erfüllt sind. Sie müssen daher diese Bedingungen festlegen (eine oder mehrere, je nach Bedarf). Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen**.

Verifizierung der Bedingungen : ☐ Alle Bedingungen sind verifiziert ☒ Mindestens eine Bedingung ist verifiziert

Bedingung:

URL:

Zugeordnetes Medium: ☒ Chat

Zugeordnete Echtzeit-Warteschlange:

Zugeordneter Kalender (Präsentation):

[Die Bedingung löschen](#)

Bedingung

Wählen Sie die zu prüfende Bedingung aus:

Bedingung, die durch einen JavaScript-Ausdruck alle 3 Sekunden bewertet wird:

ALE Connect prüft die Browser-Umgebung des Internetnutzers alle 3 Sekunden, entsprechend einem JavaScript-Ausdruck, den Sie festlegen. Sobald die Bedingung erfüllt ist, wird das Widget angezeigt. Geben Sie die **Bezeichnung für die Statistiken** ein, die in den T+-Berichten in der Supervisor-Oberfläche Verwendung finden wird. Geben Sie dann den **JavaScript-Ausdruck** ein, der verifiziert werden soll (nur für Experten, die JavaScript beherrschen). Bitte lesen Sie bei Bedarf in der JavaScript-Dokumentation Näheres zum Thema reguläre Ausdrücke nach.

Im folgenden Beispiel wird das Widget gemäß dem Ausdruck nur angezeigt, wenn der Gesamtbetrag des Warenkorbs des Kunden größer als 100 ist

```
document.getElementById('Warenkorb').value > 100
```

Bedingung, die die URL der Seite auswertet: ALE Connect zeigt das Widget an, sobald der Internetnutzer eine bestimmte Seite besucht, deren vollständige URL eingegeben werden muss.

Bedingung, die die Verweildauer auf der Seite auswertet: Geben Sie in Sekunden die Zeit an, die der Internetnutzer auf der Seite verbringen muss, bevor das Widget automatisch angezeigt wird (z. B. 5 Sekunden).

Zugeordnetes Medium

Markieren Sie das Medium **Chat**.

Achtung: Welche zugeordneten Medien verfügbar sind, ist von Ihrer ALE Connect-Lizenz abhängig. Wenn diese z. B. das Medium Chat nicht umfasst, wird die entsprechende Option nicht angezeigt.

Zugeordnete Echtzeit-Warteschlange

Wählen Sie eine Echtzeit-Warteschlange des Mediums Chat aus, wenn die Standard-Warteschlange nicht geeignet ist. Diese Echtzeit-Warteschlange ist Pflicht, um jede Unterhaltung umzuleiten, die nach der Anzeige des Widgets begonnen wird. Wenn Sie ausgewählt haben, dass das Widget bei Verifizierung aller Bedingungen angezeigt werden soll, wird die Interaktion an diese Echtzeit-Warteschlange geleitet. Wenn Sie jedoch ausgewählt haben, dass das Widget bei Verifizierung von mindestens einer Bedingung angezeigt wird, müssen Sie für jede Bedingung eine Echtzeit-Warteschlange auswählen.

Zugeordneter Kalender (Präsentation)

Dieses Feld ist optional: Wenn Sie einen Präsentationskalender auswählen, wird das Widget nur während der im Kalender festgelegten Zeiten angezeigt. Bleibt dieses Feld leer, wird das Widget dauerhaft auf der Website angezeigt.

Verifizierung der Bedingungen

Sie haben die Möglichkeit, mehrere Bedingungen festzulegen, die verifiziert sein müssen, damit das Widget angezeigt wird.

Alle Bedingungen sind verifiziert: Alle hinzugefügten Bedingungen müssen ohne Ausnahme erfüllt sein, damit das Widget angezeigt wird. Sie verwenden dieselbe Echtzeit-Warteschlange.

Mindestens eine Bedingung ist verifiziert: ALE Connect prüft die Bedingungen in der festgelegten Reihenfolge. Es muss nur eine Bedingung in der Liste erfüllt sein, damit das Widget angezeigt wird. In diesem Fall müssen die vorstehenden Parameter für jede Bedingung festgelegt werden.

Sobald das Widget angezeigt wird, stellt ALE Connect die Prüftätigkeit ein. Die Prüfungen werden nur fortgesetzt, wenn der Internetnutzer die Seite wechselt.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

8.2.3 Verhaltensregel ändern

Diese Aktion ist nur möglich, wenn die Regel deaktiviert ist. Andernfalls ist die Schaltfläche ausgeblendet.

Achtung: Änderungen werden nach 60 Sekunden berücksichtigt (Cache). Außerdem muss das Widget in einem neuen Browser-Tab neu gestartet werden, damit sie wirksam werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Verhaltensregeln**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile der betreffenden Regel.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor (siehe Erstellung).
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

8.2.4 Verhaltensregel löschen

Diese Aktion ist nur möglich, wenn die Regel deaktiviert ist. Andernfalls ist die Schaltfläche ausgeblendet.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Verhaltensregeln**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile der betreffenden Regel.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um die Regel endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.

ALE Connect löscht die Regel und aktualisiert die Liste.

8.2.5 Verhaltensregel aktivieren

Das Erstellen einer Regel allein reicht nicht aus: Sie müssen sie aktivieren, damit das Widget aktiv wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Verhaltensregeln**.
2. Wählen Sie aus der Liste die Regel aus, die aktiviert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regel aktivieren** () in der betreffenden Zeile.

Die Verhaltensregel ist nun aktiviert.

8.2.6 Verhaltensregel deaktivieren

Diese Aktion besteht darin, die Anwendung der Verhaltensregel und damit die Verwendung des Widgets vorübergehend auszusetzen. Das bedeutet, dass die Agenten während dieser Zeit keine Chat-Gespräche bearbeiten können. Nach Deaktivierung kann die Verhaltensregel wieder geändert oder gelöscht werden.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Verhaltensregeln**.
2. Wählen Sie aus der Liste die Regel aus, die deaktiviert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Regel deaktivieren** () in der betreffenden Zeile.

Die Verhaltensregel ist nun deaktiviert.

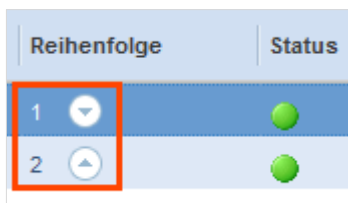
8.2.7 Verhaltensregeln anordnen

Wenn mehrere Regeln festgelegt wurden, ist es zwingend erforderlich, sie zu ordnen: Darüber bestimmt sich die Reihenfolge ihrer Anwendung. ALE Connect nimmt die Verhaltensregeln in der Reihenfolge, in der sie in der Liste erscheinen: **Die erste gefundene und verifizierte Regel wird angewendet.** Wenn eine Regel mehrere sich ausschließende Bedingungen hat (getrennt durch ODER), wird geprüft, ob eine der Bedingungen erfüllt ist.

Beispiel 1: Es wurde eine Verhaltensregel mit 2 Bedingungsblöcken erstellt, die durch ODER getrennt sind. Die erste Bedingung ordnet Chat-Gespräche der Echtzeit-Warteschlange A zu und die zweite Bedingung ordnet sie der Echtzeit-Warteschlange B zu. Beide Bedingungen sind verifiziert und nur in Echtzeit-Warteschlange B sind Agenten verfügbar. In diesem Fall geht die Einladung an die verfügbaren Agenten der Echtzeit-Warteschlange B.

Beispiel 2: Es wurde eine Verhaltensregel mit 2 Bedingungsblöcken erstellt, die durch ODER getrennt sind. Die erste Bedingung ordnet Chat-Gespräche der Echtzeit-Warteschlange A zu und die zweite Bedingung ordnet sie der Echtzeit-Warteschlange B zu. Beide Bedingungen sind verifiziert und in beiden Warteschlangen sind Agenten verfügbar. In diesem Fall geht die Einladung an die verfügbaren Agenten der Echtzeit-Warteschlange A.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Verhaltensregeln**.
2. Klicken Sie in der Spalte **Reihenfolge** auf die Schaltflächen **Nach oben** und/oder **Nach unten**, um die Verhaltensregeln in der Liste zu ordnen.



8.3 Kalender

Ein Kalender zeigt die Aktivitätszeiten der verschiedenen Teams an, die Chats bearbeiten. Außerhalb der durch den Kalender festgelegten Arbeitszeiten (Öffnungs- und Schließtage/-zeiten) stehen diese nicht zur Verfügung. Im Präsentationskalender ist festgelegt, wann das Widget auf den Seiten der Website angezeigt werden soll.

Kalender werden pro Mandant festgelegt. Prüfen Sie daher vor Beginn Ihrer Eingabe, ob Sie den richtigen, von der Einstellung betroffenen Mandanten ausgewählt haben.

8.3.1 Gesamtansicht

Diese Funktion ist über das Menü **Widgets > Kalender** zugänglich. Im oberen Teil des Bildschirms ist die Liste der vorhandenen Kalender angezeigt. Sie sind standardmäßig alphabetisch aufsteigend (A-Z) nach Namen geordnet.

3 Ergebnisse					
ID	Name	Typ	Geändert am	Durch	Aktionen
1	Kalender Frankreich	Präsentation	25.05.22 17:00	Katarina SCHMIDT	 
77	Kalender UK	Präsentation	25.05.22 16:59	Katarina SCHMIDT	 
82	Kalender Deutschland	Präsentation	25.05.22 16:59	Katarina SCHMIDT	 
Elemente pro Seite: 50    1 / 1  					

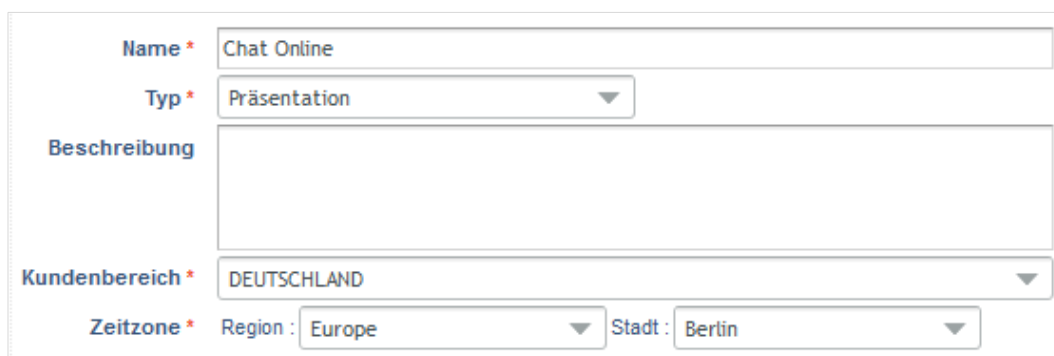
Für jeden Kalender ist Folgendes angezeigt:

- ID,
- Name,
- Typ (Präsentation),
- Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung,
- Name und Vorname des Benutzers, der ihn erstellt oder geändert hat,
- die möglichen Aktionen, die durch ein Icon angezeigt sind.

8.3.2 Präsentationskalender erstellen

Legt die Zeiträume fest, in denen das Widget auf der Website angezeigt wird.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Kalender**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Kalender**.



3. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Name (Pflicht)

Geben Sie einen Namen ein, der den Kalender eindeutig beschreibt.

Typ (Pflicht)

Wählen Sie zwingend den Wert **Präsentation** aus.

Achtung: Dieses Feld kann nach dem Speichern nicht mehr geändert werden.

Beschreibung

Geben Sie ggf. einen Kommentar ein, der den Zweck des Kalenders beschreibt.

Kundenbereich (Pflicht)

Wählen Sie aus der Liste den Kundenbereich aus, dem dieser Kalender zugeordnet werden soll.

Zeitzone (Pflicht)

Wählen Sie die Region und die Stadt, über die sich die Zeitzone des aktuellen Kalenders bestimmt, aus der Liste aus. Die Wertelisten sind im System fest codiert und können nicht angepasst werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Der Kalender wird erstellt und sofort in die Liste aufgenommen: Sie können nun die Öffnungs- und Schließzeiten festlegen.

8.3.3 Öffnungs- und Schließzeiten

Sie müssen die genauen Öffnungs- und Schließzeiten im Kalender festlegen, indem Sie Regeln erstellen: wöchentliche Standard-Zeiträume, Feiertage usw. Diese Aktion wird nach der Erstellung des Kalenders durchgeführt. Es ist ratsam, zunächst die allgemeine Regel (z. B. Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr) und dann ggf. die Ausnahmen (z. B. Samstag von 8 bis 12 Uhr) festzulegen.

8.3.3.1 Regel erstellen

Eine Regel entspricht einem bestimmten Zeitraum im Kalender. Sie können so viele erstellen wie nötig.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Kalender**.
2. Wählen Sie den betreffenden Kalender in der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Regel**.

5. Geben Sie die folgenden Parameter ein:

Offen/Geschlossen

Markieren Sie die Verfügbarkeit des Contact Centers im betreffenden Zeitraum: offen oder geschlossen. Welche Felder auszufüllen sind, hängt von dieser Angabe ab.

Wiederholung

Geben Sie an, wie oft die Regel wiederholt werden soll: täglich (Standardauswahl), wöchentlich, monatlich oder jährlich (z. B. jährlich, wenn es sich um eine Schließzeitenregel für einen Feiertag handelt).

Beginn

Geben Sie das Startdatum der Regel entweder manuell oder durch Auswahl des Datums im Kalender ein. Es kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen. Standardmäßig ist es das aktuelle Datum.

Ende-Typ

Eine Regel kann eine begrenzte oder unbegrenzte Dauer haben, je nachdem, ob es sich um ein einmaliges Ereignis (z. B. ein ausnahmsweise für einen Tag geschlossener Dienst) oder um ein dauerhaftes Ereignis handelt. Sie müssen daher die Art der Beendigung der Regel angeben:

Nie: Die Regel ist zeitlich unbegrenzt.

Nach n Mal: Die Regel wird eine bestimmte Anzahl von Malen wiederholt, die im Pflichtfeld **Endet nach** anzugeben ist. Wenn diese Anzahl erreicht ist, wird die Regel nicht mehr angewendet und ist im Kalender nicht mehr existent.

Am: Die Regel endet an einem bestimmten Datum, das Sie angeben.

Zeitfenster

Bei einer Öffnungsregel geben Sie die Zeitfenster an. Wenn die Regel für ein oder mehrere bestimmte Zeitfenster gelten soll, müssen Sie diese Zeitfenster hier hinzufügen (z. B. durchgehender Betrieb von 9.00 bis 19.00 Uhr). Klicken Sie auf **Hinzufügen** (+) und wählen Sie dann Start- und Endzeitpunkt des Zeitfensters aus. Wiederholen Sie diese Eingabe so oft, wie Zeitfenster zu erstellen sind. Sie können ein Zeitfenster auch jederzeit wieder löschen.

Achtung: Die Zeitfenster dürfen sich nicht überschneiden. Anderenfalls lässt sich Ihre Eingabe nicht speichern (graue Schaltfläche).

Zusammenfassung

Überprüfen Sie die Zusammenfassung der Regel, um sicherzustellen, dass alles richtig ist.

6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu bestätigen.

Die Regel wird im Kalender sofort an letzter Stelle angezeigt.

8.3.3.2 Liste der Regeln

Jede neu erstellte Regel wird sofort einer Liste hinzugefügt, die oben in der Registerkarte angezeigt wird. Für jede Regel sehen Sie: ID, Rangnummer, Beschreibung und die möglichen Aktionen. Die Regeln für die Öffnungs- und Schließzeiten im Kalender können im Standardverfahren geändert oder gelöscht werden.

Wenn Sie mehrere Regeln festlegen, achten Sie darauf, dass diese untereinander kohärent sind.

8.3.3.3 Regel ändern

Achtung: Wenn Sie eine Regel ändern, während der Kalender in Benutzung ist, wird die Änderung möglicherweise nicht sofort berücksichtigt. Sie wird nach einer in der AIP-Konfigurationsdatei eingestellten Verzögerung angewendet (Parameter Checkdelay im Task-Tag).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Kalender**.
2. Wählen Sie den Kalender in der Liste aus, der geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** () in der Zeile der betreffenden Regel.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor (siehe Erstellung).
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

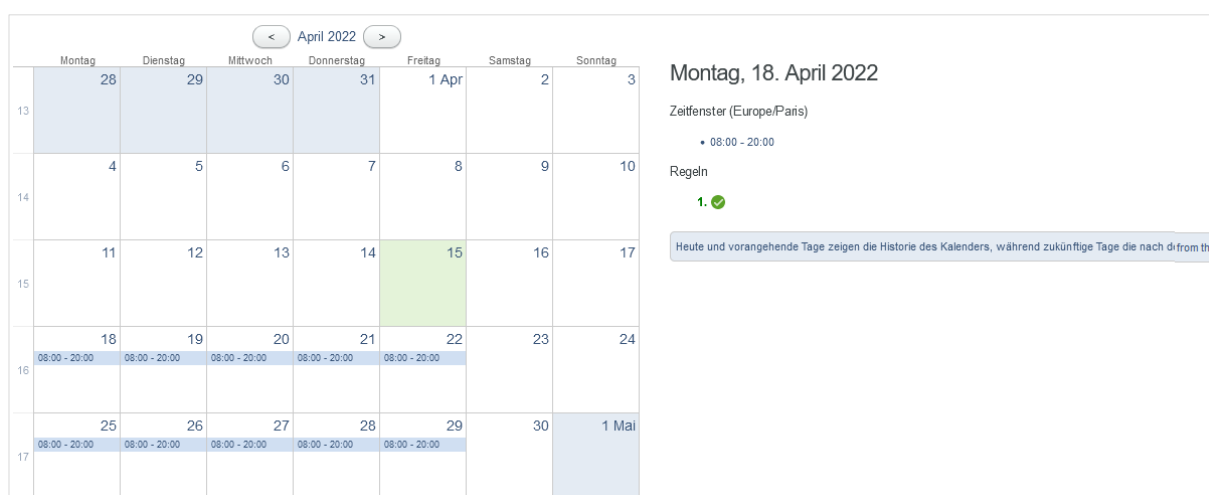
8.3.3.4 Regel löschen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Kalender**.
2. Wählen Sie den Kalender in der Liste aus, der geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** () in der Zeile der betreffenden Regel.
ALE Connect fordert Sie auf, den Löschvorgang zu bestätigen.
5. Klicken Sie auf **Ja**, um die Regel endgültig zu löschen, oder auf **Nein**, um diese Aktion abubrechen.
ALE Connect löscht die Regel und aktualisiert den Kalender.

8.3.4 Kalender einsehen

Sie haben die Möglichkeit, den endgültigen Kalender einzusehen: Er zeigt die Öffnungs- und Schließzeiträume an, wie sie in der Registerkarte Regeln festgelegt worden sind. Das heißt: Sie können an dieser Stelle nichts ändern. Standardmäßig sehen Sie den Kalender des aktuellen Monats. Der Fokus liegt auf dem aktuellen Tag; zur Orientierung ist das Kästchen grün markiert.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Kalender**.
2. Wählen Sie den Kalender in der Liste aus, den Sie einsehen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kalender**.



Rechts im Bildschirm zeigt eine Übersicht die Öffnungs- und Schließzeitenregeln zum aktuellen Datum an.

Um den Monat zu wechseln, klicken Sie einfach auf die Pfeile **Zurück** und **Weiter**.

8.4 Zuordnung Kontakt

Mit dieser Funktion können Sie auswählen, welche Felder des Kontakt-Datensatzes ALE Connect verwenden soll, um den Internetnutzer, der einen Chat startet, zu suchen und zu identifizieren.

8.4.1 Wie funktioniert das?

ALE Connect ruft die Kontextdaten von der Website ab, auf der sich der Internetnutzer befindet, und prüft dann, ob es eine Übereinstimmung in der Kontaktdatenbank gibt.

Ist dies der Fall, gibt es zwei mögliche Szenarien:

- **Mehrere Kontakt-Datensätze kommen infrage:** Sie werden dem Agenten vorgeschlagen, damit er den Datensatz auswählt, den er mit dem Gespräch verknüpfen möchte.
- **Nur ein Kontakt-Datensatz kommt infrage:** Er wird automatisch mit der aktuellen Gespräch verknüpft.

Die vorgeschlagenen Felder (Name, Vorname, Postleitzahl usw.) sind die Felder, für die eine Übereinstimmung zwischen einem Feld im Kontakt-Datensatz und einem Formularfeld festgestellt wurde. ALE Connect stützt sich auch auf die zu Beginn des Chats übermittelten Kontextdaten.

Diese Einstellung findet immer pro Kundenbereich statt.

8.4.2 Tipps für Ihre Auswahl

- Überlegen Sie sorgfältig, welche Felder Sie für die Suche auswählen, da die Suche in allen von Ihnen markierten Feldern durchgeführt wird. Das heißt: Wenn für ein Datenelement keine Übereinstimmung gefunden wird, wird der Kontakt-Datensatz nicht ausgegeben.
- Da die E-Mail das einzige Feld ist, für das keine Übereinstimmung zwischen Formular und Kontakt-Datensatz hergestellt werden kann, muss die Suche in Bezug auf dieses Feld zwingend über das Kontextdatenelement frm_mail erfolgen.

8.4.3 Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Widgets** auf **Zuordnung Kontakt**.
2. Wählen Sie einen Kundenbereich aus der Dropdown-Liste aus.
3. Setzen Sie Häkchen bei den Feldern, die für die Suche verwendet werden sollen.
3. Aktivieren Sie die Option **Den jüngsten Kontakt anzeigen**, wenn nur der Kontakt-Datensatz mit dem jüngsten Erstellungsdatum vom System ausgewählt werden soll, auch im Fall mehrerer Übereinstimmungen. In diesem Fall wird der Datensatz automatisch mit dem Gespräch verknüpft.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Eingabe zu speichern.

9 ALE

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindung zwischen ALE Connect und OXE einrichten und überwachen. Dabei handelt es sich um den ALE-Kommunikationsserver, der für die Verteilung der in ALE Connect eingehenden Voice-Interaktionen zuständig ist (weitere Informationen finden Sie in der OXE-Dokumentation des ALE-Editors).

Zu diesem Zweck sind hier die technischen Funktionen zusammengefasst, die es ermöglichen:

- die Verbindung zu O2G einzurichten und zu überwachen und im Falle eines Vorfalls zu handeln,
- ALE Connect mit Daten aus OXE und/oder Rainbow zu versorgen,
- log-Dateien zu erhalten, die den Austausch zwischen ALE Connect und O2G protokollieren.

9.1 O2G-Verbindung

O2G ist das „Cloud-Gateway“, das für die Verbindung zwischen OXE und ALE Connect über die Veröffentlichung einer sicheren API zuständig ist. Die Verbindung zwischen O2G und ALE Connect ist verschlüsselt, und bei der Installation von O2G muss ein Zertifikat bereitgestellt werden. Anschließend wird die sichere Verbindung zwischen O2G und ALE Connect in zwei Schritten konfiguriert:

1. Neuen Authentifizierungs-Token generieren
2. Parameter der O2G-Verbindung festlegen

9.1.1 Verbindung zu O2G einrichten

9.1.1.1 Schritt 1: Neuen Authentifizierungs-Token generieren

Um den Austausch abzusichern, muss die O2G-API einen gültigen Authentifizierungs-Token präsentieren, wenn sie eine Verbindung zu ALE Connect anfordert. Dieser Token ist für den Mandanten, und damit für alle seine Kundenbereiche, gültig. Dieser Schritt muss von einem Koordinator durchgeführt werden, der einen Mandanten einrichten möchte, für den kein Authentifizierungs-Token aktiv ist.

Achtung: Nachdem der Token generiert ist, müssen Sie ihn in O2G konfigurieren. Dieser Token ist 30 Tage lang gültig. Er wird automatisch alle 28 Tage auf Initiative von O2G erneuert.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **O2G-Verbindung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.

Achtung: Diese Schaltfläche ist nur aktiv, wenn Sie Koordinator sind. Anderenfalls ist sie ausgegraut.

Eine Warnmeldung informiert Sie über die Folgen dieser Aktion und fordert Sie auf, diese zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Erstellung des Tokens zu bestätigen. Ein neuer Authentifizierungs-Token wird erzeugt und sein Ablaufdatum wird angezeigt:

The screenshot displays the 'O2G-Verbindungsstatus' (O2G Connection Status) interface. At the top, the status is 'Verbunden' (Connected) with a green dot and a timestamp '(seit 15/04/2022 12:36:58)'. A button 'Erzwungene Trennung der Verbindung' (Force disconnection of connection) is visible. Below this, connection details are listed: 'Remote-Server' (128.128.128.128, 10.10.101.105 - bstotec102.otec.ale.com), 'O2G-Version' (O2G Services 2.3 - 14.3.000.005 - API v1.0), and 'OXE-Version' (bstotec103 : n1.291.15.a - 10.200.4.103 - bstotec103.otec.ale.com). A section for the 'Token' is highlighted with a red box, showing 'Läuft ab am: 15/05/2022 12:07' and a 'Neu' (New) button. At the bottom, the 'Zugriff auf O2G-API' (Access to O2G-API) section shows 'ID' (admin) and 'Passwort' (masked with dots), with a 'Speichern' (Save) button.

Der Token wird automatisch in die **Zwischenablage** kopiert, so dass Sie ihn ggf. in einen Texteditor einfügen können, um sich seinen Inhalt anzusehen. Diesen Token müssen Sie nun in **O2G deklarieren**.

9.1.1.2 Schritt 2: Verbindungsparameter deklarieren

Nachdem der Token erstellt wurde, müssen Sie die ID und das Passwort festlegen, die ALE Connect zum Aufrufen der O2G-API nutzt. Diese Informationen sind Pflichtangaben und werden auf der Ebene des Mandanten erfasst. Falls erforderlich, können Sie sie nachträglich ändern. Die Änderungen werden dann nach einem Neustart des ALE O2G-Microservice berücksichtigt (dieser Vorgang ist ausschließlich dem technischen Betreiber der ALE Connect-Plattform vorbehalten).

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **O2G-Verbindung**.
2. Geben Sie eine **Verbindungs-ID** ein (max. 30 alphanumerische Zeichen).
3. Geben Sie ein **Passwort** ein (max. 30 alphanumerische Zeichen).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

9.1.2 Status der Verbindung zu O2G ansehen

Im Zweifelsfall können Sie einfach prüfen, ob die O2G-API mit ALE Connect verbunden ist. Beachten Sie, dass die angezeigten Werte die Werte des Zeitpunkts sind, zu dem der Bildschirm geöffnet wird. Sie werden nicht automatisch aktualisiert. Um alle Änderungen zu sehen, müssen Sie das Menü erneut öffnen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **O2G-Verbindung**.
2. Überprüfen Sie den Status und die Farbe der Anzeige:

O2G-Verbindungsstatus

Status	Verbunden (seit 15/04/2022 12:36:58)	Erzwungene Trennung der Verbindung
Remote-Server	128.128.128.128, 10.10.101.105 - bstotec102.otec.ale.com	
O2G-Version	O2G Services 2.3 - 14.3.000.005 - API v1.0	
OXE-Version	bstotec103 : n1.291.15.a - 10.200.4.103 - bstotec103.otec.ale.com	
Token	Läuft ab am: 15/05/2022 12:07	Neu

Zugriff auf O2G-API

ID	admin	*
Passwort		*
		Speichern

Status

Verbunden: Die Verbindung ist seit dem Datum und der Uhrzeit, die angegeben sind, betriebsbereit (grüne Leuchte).

Getrennt: Die Verbindung ist vorübergehend unterbrochen (rote Leuchte).

Remote Server

Lokale IP-Adresse, Remote-IP-Adresse, Server-Hostname.

Version

Version des O2G-Servers.

O2G-/OXE-Version

Versionen des O2G-Servers und von OXE, die aktuell mit ALE Connect verwendet werden. Wenn **Informationen nicht verfügbar** angezeigt wird, bedeutet dies, dass die OXE-Version nicht abgerufen werden konnte (OXE gestoppt, O2G-Verbindung unterbrochen usw.). Wenn gerade ein OXE-Update läuft, wird nach Abschluss automatisch die neue Version angezeigt.

9.1.3 Trennung der Verbindung erzwingen

Bei technischen Problemen haben Sie die Möglichkeit, die Verbindung zwischen O2G und ALE Connect für den betroffenen Mandanten zu beenden. Durch das Erzwingen der Trennung versucht O2G, sich automatisch und sauber wieder mit ALE Connect zu verbinden: Dabei wird diese neue Verbindung mit dem zuletzt erzeugten gültigen Token authentifiziert.

Achtung: Prüfen Sie vorab, dass diese Aktion die laufenden Aktivitäten nicht beeinträchtigt, da sie sich auf laufende Anrufe, die Anmeldung von Agenten und die Datensynchronisierung auswirken kann. Agenten und Supervisorinnen werden über diese Trennung durch eine Meldung in ihrer ALE Connect-Oberfläche informiert.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **O2G-Verbindung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erzwungene Trennung**.

Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, die Sie über die Folgen dieser Aktion informiert.

3. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Trennung der Verbindung wird angefordert. O2G verbindet sich automatisch wieder neu mit ALE Connect.

9.1.4 Was passiert, wenn die O2G-Verbindung unterbrochen wird?

Nachfolgend sind die Gründe für eine Verbindungsunterbrechung genannt:

O2G kann ALE Connect nicht erreichen. Dies kann z. B. ein Netzwerk-Routing-Problem sein. In diesem Fall sollte die gesamte Netzwerkkonfiguration überprüft werden. Melden Sie die Störung dem Koordinator der ALE Connect-Plattform.

O2G präsentiert einen ungültigen Token. Die Verbindung mit ALE Connect kann nicht hergestellt werden. Sie müssen in Ihrer ALE Connect Administrator-Oberfläche einen Token neu generieren und in O2G deklarieren.

ALE Connect verwendet ein Login und/oder Passwort, die O2G nicht akzeptiert. Vergewissern Sie sich, dass Ihre Anmeldedaten richtig sind. Prüfen Sie dann, ob der in ALE Connect eingerichtete Login und das Passwort mit den in O2G eingegebenen Daten übereinstimmen.

9.1.5 Authentifizierungs-Token erneuern

Sie möchten einen neuen Token erzeugen, aber es ist bereits ein aktiver Token vorhanden. Durch diese Aktion wird der aktuell verwendete Token ungültig. Die aktuelle Verbindung zu ALE Connect bleibt bestehen, aber ALE Connect benötigt den neuen Token, wenn sich O2G das nächste Mal wieder verbindet. Falls die Erstellung des neuen Tokens fehlschlägt, bleibt der alte Token gültig.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **O2G-Verbindung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.

Achtung: Diese Schaltfläche ist nur aktiv, wenn Sie Koordinator sind. Anderenfalls ist sie ausgegraut.

Eine Warnmeldung informiert Sie über die Folgen dieser Aktion und fordert Sie auf, diese zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Erstellung des Tokens zu bestätigen.

Ein neuer Authentifizierungs-Token wird erzeugt und sein Ablaufdatum wird angezeigt:

O2G-Verbindungsstatus

Status	Verbunden (seit 15/04/2022 12:36:58)	Erzwungene Trennung der Verbindung
Remote-Server	128.128.128.128, 10.10.101.105 - bstotec102.otec.ale.com	
O2G-Version	O2G Services 2.3 - 14.3.000.005 - API v1.0	
OXE-Version	bstotec103 : n1.291.15.a - 10.200.4.103 - bstotec103.otec.ale.com	
Token	Läuft ab am: 15/05/2022 12:07	Neu

Zugriff auf O2G-API

ID	admin	*
Passwort		*
		Speichern

Er wird zudem automatisch in die **Zwischenablage** kopiert, so dass Sie ihn ggf. in einen Texteditor einfügen können, um sich seinen Inhalt anzusehen. Diesen generierten Token müssen Sie nun in O2G deklarieren.

9.1.6 Gültigkeit eines Authentifizierungs-Tokens prüfen

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **O2G-Verbindung**.
2. Prüfen Sie das Ablaufdatum des aktuellen Tokens.

9.2 Synchronisierung

Die Provisionierung ist der Vorgang, bei dem ALE Connect bestimmte Schlüsseldaten von OXE und/oder Rainbow erhält: Benutzer, operative Status usw. Dazu fragt ALE Connect O2G ab, um die Daten zu erhalten und abzurufen, die erstellt werden sollen. Mit dieser Funktion können Sie eine Provisionierung manuell über Ihre Administrator-Oberfläche anstoßen.

9.2.1 Voraussetzung

ALE Connect prüft Folgendes, wenn Sie die Ausführung eines Provisionierungsvorgangs anfordern:

- Sie sind mit Rainbow verbunden,
- UND die Einrichtung der O2G-Verbindung ist korrekt erfolgt,
- UND die Verbindung zu O2G steht.

Wenn Sie die Provisionierung starten, ohne dass diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann die Ausführung nicht beginnen.

9.2.2 Wann soll eine Provisionierung erfolgen?

Sie können die Provisionierung für einen Mandanten jederzeit starten.

Der **erste Lauf** dient zur Initialisierung der Daten in ALE Connect und muss manuell über diesen Bildschirm angestoßen werden. Sobald die Provisionierung erfolgt ist, können Sie die Einrichtung von ALE Connect abschließen und beenden.

In **nachfolgenden Läufen** werden die Daten (z. B. neuer Benutzer), so häufig wie gewünscht, aktualisiert. Bei jeder Provisionierung prüft ALE Connect, ob die erwarteten Daten vorhanden sind: Standard-Kundenbereich, Standard-Kompetenz usw. Wenn die Daten nicht vorhanden sind, werden sie automatisch erstellt.

Die Provisionierung kann beliebig oft erfolgen, insbesondere wenn festgestellt wird, dass ALE Connect und O2G nicht mehr miteinander synchronisiert sind. Sie wird asynchron ausgeführt, so dass Sie die Administrator-Oberfläche weiterhin frei nutzen können. Aus dem Ergebnis der Provisionierung wird ein Bericht erstellt, den Sie herunterladen können.

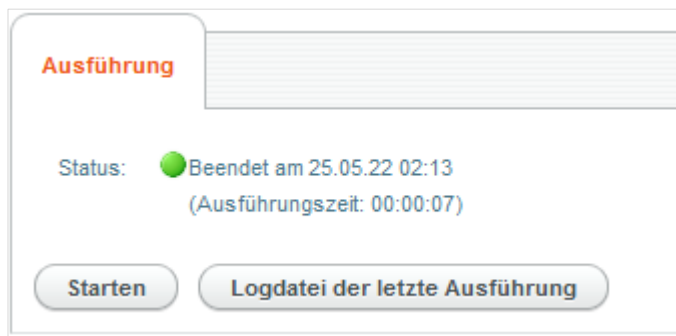
9.2.3 Durch Provisionierung erzeugte Daten

Daten	Informationen
<u>Benutzer</u>	Die Benutzer müssen in Rainbow und OXE deklariert werden, um im Zuge der Provisionierung in ALE Connect angelegt zu werden. Jeder Benutzer hat einen Login in Form einer E-Mail-Adresse. Dieser Login ist die Verbindung zwischen ALE Connect und O2G/Rainbow und sollte nicht geändert werden. Die Benutzerdaten stammen von OXE, mit Ausnahme der Zeitzone, die von Rainbow bereitgestellt wird. Achtung: Beim Aktualisieren eines Benutzers überschreiben die Daten aus O2G/OXE die Informationen in ALE Connect, mit Ausnahme von Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Sprache und Zeitzone. Mit anderen Worten: Diese fünf Felder werden nicht mittels Provisionierung aktualisiert, damit die im Benutzer-Datensatz vorhandenen Werte erhalten bleiben.
<u>Benutzergruppe</u>	Standardgruppe, die den ALE Connect-Benutzern zugewiesen wird.
<u>Kundenbereich</u>	Standard-Kundenbereich des Mandanten.
<u>Kompetenz</u>	Standardmäßige Kompetenz des Standard-Kundenbereichs. Sie wird automatisch der Standard-Kompetenzgruppe zugeordnet, die ebenfalls bei der Provisionierung erstellt wird.
<u>Echtzeit-Warteschlange</u>	O2G stellt die Liste der Pilots zur Verfügung. ALE Connect erstellt für jeden ein Warteschlangen/Echtzeit-Warteschlangen-Paar. Voice-Warteschlangen werden für den Standard-Kundenbereich erstellt, der wiederum durch die Provisionierung erstellt wird. Hinweis: Wenn ein Pilot-Name von ALE Connect nicht unterstützte Zeichen enthält, werden diese beim Erstellen von Warteschlangen und Echtzeit-Warteschlangen automatisch durch ein _ (unterstrichenes Leerzeichen) ersetzt.
<u>Operativer Status</u>	Operative Status, die der Agent bei der Arbeit in seiner ALE Connect-Oberfläche verwenden kann (Inaktiv, Voice Push usw.). Sie werden mit dem Standard-Echtzeitprofil des Mandanten verknüpft.

9.2.4 Provisionierung starten

Mit dieser Aktion können Sie einen Provisionierungsvorgang anstoßen. Wenn bereits eine Provisionierung läuft, wird Ihre Anfrage abgelehnt.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **Synchronisierung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Starten**.

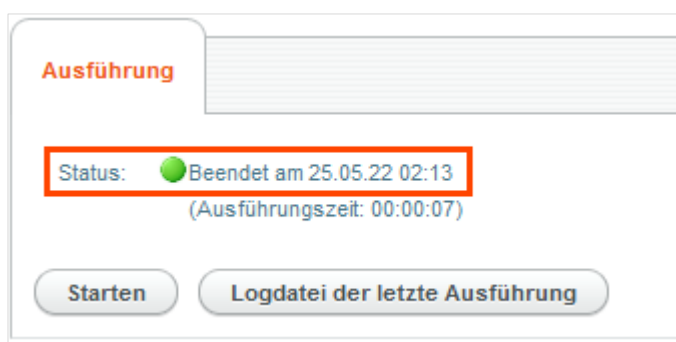


Wenn die Verarbeitung erfolgreich abgeschlossen ist, können Sie den Ausführungsbericht herunterladen.

9.2.5 Ausführungsstatus einer Provisionierung ansehen

Sie können jederzeit den Status der zuletzt angeforderten Provisionierung überprüfen. So soll vermieden werden, dass derselbe Verarbeitungsvorgang für einen Mandanten erneut gestartet wird, wenn er bereits läuft.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **Synchronisierung**.
2. Der Status der letzten Ausführung wird angezeigt:



Laufend: Die Datensynchronisierung läuft seit dem Datum und der Uhrzeit, die angegeben sind.

Unterbrochen: Die Verbindung zwischen O2G und ALE Connect ist unterbrochen. Die Datensynchronisierung kann nicht durchgeführt werden.

Abgeschlossen: Die Datensynchronisierung wurde zum Datum und zur Uhrzeit, die angegeben sind, erfolgreich und ohne Fehler abgeschlossen.

Mit Warnungen abgeschlossen: Die Datensynchronisierung wurde zum Datum und zur Uhrzeit, die angegeben sind, abgeschlossen, allerdings mit einem oder mehreren Warnungen. Auch wenn kein Fehler vorliegt, der den Vorgang blockiert, sollten Sie den Ausführungsbericht herunterladen, um die Logs mit WARNUNGEN zu überprüfen und die Fälle zu beheben, die eine fehlerfreie Synchronisierung verhindern.

Mit Fehlern abgeschlossen: Die Datensynchronisierung wurde zum Datum und zur Uhrzeit, die angegeben sind, abgeschlossen, allerdings mit einem oder mehreren Fehlern. Laden Sie den Ausführungsbericht herunter und gehen Sie dann die Fehler durch, um sie zu beheben, bevor Sie mit dem Betrieb der Plattform fortfahren.

Informationen nicht verfügbar: Es wurde ein technisches Problem erkannt. Versuchen Sie, die Provisionierung erneut auszuführen, und wenden Sie sich an Ihren ALE Connect-Administrator, wenn sie erneut fehlschlägt.

9.2.6 Ausführungsbericht herunterladen

Die Ausführung der Provisionierung erzeugt einen Bericht, den Sie herunterladen können, um den Vorgang nachzuvollziehen. Je nach zuletzt durchgeführtem Lauf erhalten Sie:

- den Bericht der letzten Synchronisierung, die von diesem Bildschirm aus angefordert wurde,
- ODER den Bericht der letzten Synchronisierung, die automatisch gestartet wurde, als O2G sich wieder mit ALE Connect verbunden hat.

Dieser Bericht enthält nur die Ergebnisse der letzten Ausführung, da ALE Connect keine Historie früherer Läufe führt. Jede Zeile des Berichts ist mit einem Zeitstempel versehen.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **Synchronisierung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Letzte Ausführung**.

9.3 Komponenten-Logs

Sie haben die Möglichkeit, eine .txt-Datei herunterzuladen, die den Austausch zwischen ALE Connect und O2G im gewünschten Zeitraum für den betreffenden Mandanten protokolliert. Diese Datei kann bei Wartungsarbeiten in Zusammenarbeit mit dem Support von ALE hilfreich sein.

ALE Connect informiert Sie, wenn für den gewünschten Extraktionszeitraum keine Logs verfügbar sind.

1. Klicken Sie in der Registerkarte **ALE** auf **Komponenten-Logs**.
2. Füllen Sie das gewünschte Datum und Zeitfenster der Extraktion aus.

Herunterladen von Logs

Download der Nachrichten, die zwischen O2G und ALE Connect ausgetauscht wurden, für den

15/04/2022 * zwischen 15:00 * und 16:00 * **Herunterladen**

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Herunterladen**.
Es öffnet sich ein Fenster: Sie haben die Möglichkeit, die Datei mit einem Programm Ihrer Wahl zu öffnen oder sie auf Ihrem Computer zu speichern.
4. Markieren Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf **OK**.
ALE Connect generiert die Datei: Sie können diese nun verwenden.

10 Weitere Hilfe

10.1 Glossar

A

Adressbuch: Liste unternehmensinterner oder externer Personen, mit denen Agenten im Rahmen der Fallbearbeitung kommunizieren können, z. B. um zusätzliche Informationen zu erfragen, bevor sie einem Kontakt antworten, oder um sie bei einem Austausch in Kopie zu setzen.

Agent: auch Berater genannt. Er ist für die Bearbeitung von Anfragen seitens der Kontakte zuständig, unabhängig vom hierfür eingesetzten Medium: Telefonanruf, E-Mail oder Chat. Er gehört zu einer Gruppe von Agenten und hat die gleichen Rechte wie diese.

Aggregation: im Berichtswesen ein Vorgang, durch den Werte zu einem einzigen Wert akkumuliert werden, der dann weiterverwendet wird. Üblicherweise werden die Werte über einen bestimmten Zeitraum (z. B. Woche, Monat oder Jahr) oder geografisch (Region, Land, Kontinent usw.) aggregiert.

Animiertes GIF: GIF (Graphics Interchange Format) ist ein im Web weit verbreitetes Bildformat. Ein animiertes GIF ist eine Variante davon: eine GIF-Datei, die eine Abfolge geordneter Bilder enthält, die sehr schnell in Schleife angezeigt werden, so dass eine kurze Animation entsteht. Ihr Inhalt ist in der Regel humorvoll oder satirisch und dient dazu, eine Situation darzustellen oder einen Gedanken oder ein Gefühl auszudrücken. GIFs können in Unterhaltungen im Facebook Messenger zwischen Agent und Internetnutzer eingesetzt werden.

API: Schnittstelle zur Programmierung von Anwendungen, engl. Application Programming Interface, die es ermöglicht, dass Anwendungen Daten miteinander austauschen. ALE Connect stellt eine API-Bibliothek für den Datenaustausch mit beliebigen Drittanbieter-Anwendungen (in der Regel CRM-Software) zur Verfügung.

B

Bearbeitungszeit: Kennzahl zur Bewertung, wie viel Zeit ein Agent für einen Fall aufwendet.

Bericht: Tabelle mit statistischen Daten, die je nach Bedarf aus einer oder mehreren Zeilen und/oder Spalten besteht und die Ergebnisse entsprechend den ausgewählten Dimensionen, Kennzahlen und Filtern darstellt.

C

Chat: Instant Messaging für einen Echtzeit-Dialog zwischen Contact-Center-Agent und Internetnutzer.

Cube: in der BI eine abstrakte, ausschließlich digitale Darstellung mehrdimensionaler Informationen nach dem OLAP-Ansatz (Online Analytical Processing). Ein solcher Würfel basiert auf einer relationalen Datenbank, die strukturiert aufgebaut und nach Geschäftsbereichsachsen organisiert ist. Das ermöglicht einen einfachen Zugriff (DataMart). Diese Methode bietet sich zur interaktiven Analyse für (im Bereich Informatik und Statistik häufig weniger bewanderte) Personen an, deren Geschäftsbereich durch diese Daten dargestellt wird.

D

Dashboard: eine Oberfläche, die Leistungskennzahlen (KPIs) anzeigt, die – entweder in Echtzeit oder historisch für den aktuellen Tag – Aufschluss über die Trends und Leistung in Bezug auf die Aktivitäten des Contact Centers geben.

Desktop: Arbeitsverzeichnis mit einer Fallliste, in Form einer Mailbox, alle Medien einschließend.

Dimension: Geschäftsbereichsachse, die analysiert werden soll (z. B. Medien, Agenten, Anrufe usw.), in einem statistischen Bericht. Die Dimensionen sind Cube-spezifisch und funktionieren als Filter. Ein Bericht kann mehrere Dimensionen enthalten.

Drill-through: ein Feature, um in einem statistischen Bericht mittels einfachem Klick in die höchste Detaillierungsstufe zu gelangen. Die Grundlage bilden aggregierte Daten.

E

Echtzeit-Warteschlange: Warteschlange, der eine Sprache und eine Kompetenz zugeordnet sind. Sie erbt automatisch das Medium der Warteschlange, mit der sie verknüpft ist.

Einfrieren der Anwendung ALE Connect: vorübergehende Sperre der ALE Connect-Oberfläche, wenn der Agent mehrere aufeinanderfolgende Pop-ups ignoriert hat, die eine anstehende Interaktion anzeigen. Der Zweck besteht darin, die Zuteilung von E-Mails und Chats vorübergehend auszusetzen.

Empfangsbestätigung: automatisch von ALE Connect an einen Kontakt gesendete E-Mail, die den Erhalt seiner Nachricht bestätigt und in der Regel eine unverbindliche Bearbeitungszeit nennt.

F

Facebook Messenger: Instant-Messaging-System des sozialen Netzwerks Facebook. ALE Connect ermöglicht es Contact-Center-Agenten, Anfragen von Internetnutzern über dieses Medium abzuwickeln.

Fall: Anfrage seitens eines Kontakts, einschließlich aller Schriftwechsel, Gesprächsvorgänge und Bearbeitungsschritte im Zusammenhang mit dieser Anfrage, unabhängig davon, über welches Medium sie eingeleitet wurde.

Formular: ein Satz von Feldern, in denen Metadaten in Bezug auf eine Interaktion in den ALE Connect-Tabellen gespeichert werden können. Diese Daten werden in der Regel aus E-Mails, Sprach-Szenarien (für Voice) oder Kontextdaten (Chat) extrahiert.

G

Kein Eintrag im Glossar.

H

Kein Eintrag im Glossar.

I

Kein Eintrag im Glossar.

J

Job: eine geplante Task, die im IT-System ausgeführt werden soll. Ein Job kann entweder manuell – zu einem Zeitpunkt, den der Benutzer für günstig hält – oder automatisch – nach einem Zeitplan zu einem geplanten Termin – gestartet werden.

K

Kompetenz: Fähigkeit (Skill) oder berufliches Know-how, das zur Bearbeitung eines Falls erforderlich ist. Einem neuen Fall wird immer eine Kompetenz (ebenso wie eine Warteschlange und eine Sprache) zugeordnet.

Kontakt: Person (z. B. Kunde, aber nicht zwingend), die sich mit dem Contact Center in Verbindung setzt. Dieser Vorgang kann per E-Mail, Telefon, Chat usw. erfolgen. Jeder Kontakt ist in der Software durch einen eigenen Datensatz identifiziert.

Koordinator: Dieser Benutzer hat nur Zugriff auf einen einzigen Mandanten und bestimmte Erweiterungen (z. B. erweitertes Routing). Die Rolle des Koordinators ist normalerweise dem Business Partner vorbehalten, der für die Konfiguration des ALE Connect-Mandanten zuständig ist.

KPI: engl. Akronym für Key Performance Indicator. Kennzahl, in ALE Connect auch Zähler genannt. Im Kontext der Statistik ein zahlenmäßiger Wert, der zur Messung der Leistung des Contact Centers verwendet wird. ALE Connect bietet nativ eine Vielzahl von Leistungskennzahlen als Datengrundlage für Dashboards oder T+-Berichte an.

Kundenbereich: mandantenbezogener Teilabschnitt. Der Kundenbereich ist ein Warteschlangensatz mit eigener Wissensdatenbank.

L

Kein Eintrag im Glossar.

M

Maß: numerische Kennzahl, die eine Zahl, einen Zeitraum oder einen Prozentsatz darstellt. Wird auch als KPI (engl. Key Performance Indicator) bezeichnet. Es bewertet zu einem Zeitpunkt T den – je nach Messobjekt positiven oder negativen – Trend. Ein solches Maß kann aggregiert, d. h. in einer Dimension oder mehreren kumuliert werden, z. B. als Zeiteinheit: täglich, wöchentlich, monatlich usw.

Musterantwort: vorgefertigte Textnachricht, die Agenten und Supervisoren im Rahmen der Bearbeitung eines Falls einsetzen können. Durch Musterantworten werden Eingabefehler vermieden und die Bearbeitungszeit verkürzt sich. Sie liefern Antworten auf häufig gestellte Fragen. Besonders hilfreich sind sie bei der Bearbeitung von E-Mails und in Chats mit Internetnutzern.

N

Kein Eintrag im Glossar.

O

Operativer Status: Status, der in Echtzeit anzeigt, was der Agent oder Supervisor gerade tut, und gleichzeitig dessen Verfügbarkeit an andere eingeloggte Agenten/Supervisoren kommuniziert. Auf der ALE Connect-Oberfläche ist der Status durch ein rundes Icon dargestellt. Daneben ist genannt, womit die Person gerade beschäftigt ist.

P

Picking: Zufallsstichprobe der von Agenten geschriebenen Nachrichten. Sie wird vom Supervisor angefordert, um deren Inhalt zur Qualitätssicherung oder für Schulungszwecke zu überprüfen.

Position: Anzahl der Benutzer, die gleichzeitig in ALE Connect eingeloggt sind. Die Positionen sind in zwei Pools aufgeteilt: Ein Pool ist VIP-Benutzern (Koordinatoren oder Supervisoren) vorbehalten, der andere ist für alle zugänglich.

Pull-Modus: Arbeitsweise, die es dem Agenten erlaubt, die zur Bearbeitung anstehende Interaktion aus einem der verfügbaren Desktops frei zu wählen (z. B. E-Mail oder Unterhaltung im Facebook Messenger).

Push-Modus: Arbeitsweise, bei der jede neue Interaktion (Anruf, Chat usw.) automatisch an einen Agenten weitergeleitet wird, ohne dessen Zutun. Man sagt, dass die Software die Interaktion „erzwingt“. Ein Pop-up in der unteren rechten Ecke des Bildschirms zeigt an, dass eine Interaktion wartet.

Q

Quality of Service: engl. für Dienstgüte (QoS). Fähigkeit – in Bezug auf alle Medien– des Contact Centers, auf Anfragen von Kontakten zu reagieren. Zielt darauf ab, die Zufriedenheit mit der Reaktion nach verschiedenen Kriterien zu bewerten: Schnelligkeit der Übernahme des Falls, Bearbeitungszeit usw. Die QoS kann je nach Bedarf über einen Tag oder einen längeren Zeitraum ermittelt werden. In ALE Connect sind verschiedene Möglichkeiten der Berechnung verfügbar. Je höher die Dienstgüte, desto leistungsfähiger wird der Kundenservice eingeschätzt.

R

Kein Eintrag im Glossar.

S

Skript: ein Computerprogramm, das eine Abfolge von Befehlen oder Anweisungen enthält und dazu dient, eine Aufgabe zu automatisieren. In ALE Connect können Skripte durch Geschäftsregeln und Routingregeln zur Weiterleitung der Interaktionen genutzt werden.

Spontane E-Mail: E-Mail eines Agenten/Supervisors, für die es keine vorherige Aufforderung seitens des Kontakts gegeben hat.

Supervisor: In einem Contact Center ist der Supervisor für eine oder mehrere Gruppen von Agenten verantwortlich. Er ist im Übrigen häufig zugleich Agent als auch Supervisor. Er koordiniert die Tätigkeit im operativen Geschäft und begleitet die ihm unterstehenden Agenten im Rahmen ihrer täglichen Arbeit. Er hat Zugriff auf die Administrator-Oberfläche und kann dort u. a. die Warteschlangen einsehen, für deren Überwachung er zuständig ist, und die Wissensdatenbank und seine Benutzergruppen verwalten.

T

Token: in der ALE Connect-Lizenz die Anzahl der Medien, auf die ein Benutzer Schreibzugriff hat. Die Token sind nach Kundenbereich und dann weiter in zwei Pools aufgeteilt, von denen einer VIP-Benutzern vorbehalten und der andere für alle zugänglich ist.

U

Kein Eintrag im Glossar.

V

Verhaltensregel: Satz von Parametern, die den Zeitpunkt und die Bedingungen festlegen, zu denen dem Internetnutzer eine Chat-Einladung über das Widget angezeigt wird, je nach Webseite, auf der er sich befindet, und den Bedingungen in Bezug auf seine Aktivität auf dieser Seite.

W

Wallboard: Dashboard, das im Hinblick auf Ergonomie und Auflösung für große Bildschirme ausgelegt und aus größerer Entfernung ablesbar ist. Es dient als visuelles Kommunikationsmittel für Teams, die in einer Call-Center-Abteilung arbeiten und auf diese Weise die Entwicklung ihrer Tätigkeit in Echtzeit verfolgen können.

Warteschlange: ein Satz von Fällen in Bezug auf jeweils ein Medium. Eine Warteschlange steht zwingend im Zusammenhang mit einem Kundenbereich.

Webhook: Benachrichtigungssystem, das zur Aufgabe hat, eine Drittanwendung zu alarmieren, sobald ein bestimmtes Ereignis in ALE Connect eintritt. In seiner Funktion als Bote liefert das System weitere Details zu dem betreffenden Ereignis. Die Kommunikation zwischen den beiden Systemen erfolgt über HTTPS-Protokoll.

Widget: Webinterface, das ALE Connect ergänzt und Internetnutzern die Möglichkeit bietet, mit dem Contact Center in Kontakt zu treten. Es ist dabei ein Chat-Dienst in die Website des Unternehmens integriert (der Internetnutzer kann live mit einem Agenten chatten).

Wissensdatenbank: Bibliothek gemeinsam genutzter Elemente, die den Agenten die Fallabwicklung erleichtern. Sie enthält insbesondere Musterantworten. Bei der Fallbearbeitung kann jeder Agent die Wissensdatenbank abfragen.

Wrap-up: Zeit, die dem Agenten – nach Beendigung der Interaktion (Anruf, Chat usw.) – bleibt, um den Fall abzuschließen. Diese Zeitspanne ist vom ALE Connect-Koordinator einstellbar.

X

Kein Eintrag im Glossar.

Y

Kein Eintrag im Glossar.

Z

Kein Eintrag im Glossar.

10.2 Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Im Folgenden finden Sie Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zu ALE Connect.

10.2.1 Benutzerkonten

➤ **Ein Agent hat das Unternehmen verlassen. Welche Maßnahme(n) sollte ich ergreifen?**

Deaktivieren Sie zunächst das Konto, indem Sie ein Ablaufdatum in dessen Benutzer-Datensatz eintragen, um jeden Zugriff auf ALE Connect über dieses Konto zu verhindern. Die Deaktivierung hat keine Löschung von Daten (Fälle, Statistiken usw.) zur Folge. Darüber hinaus behalten Sie die Möglichkeit, das Konto zu einem späteren Zeitpunkt zu reaktivieren, wenn Sie z. B. mit Gelegenheits-/Zeitarbeitskräften arbeiten.

Verschieben Sie den betreffenden Benutzer in eine Gruppe ehemaliger Benutzer: Setzen Sie sich dazu mit Ihrem Kundensupport in Verbindung, um zu erfahren, welche Modalitäten der Umsetzung es gibt.

Statistische Berichte und Dashboards müssen aktualisiert werden. Jeder benutzerdefinierte Bericht, der auf Wertelisten beruht, die nach Agenten oder Logins gefiltert sind, muss vom jeweiligen Eigentümer geändert werden: Der Agent muss aus diesen Filtern entfernt werden. Andernfalls schlägt, wenn ein solcher Bericht gemäß Programmierung erstellt wird, der Versand per E-Mail fehl. Darüber hinaus müssen alle Dashboards, die Widgets vom Typ Liste enthalten, in denen der Agent erscheint, ebenfalls manuell aktualisiert werden.

➤ **Ein Supervisor hat das Unternehmen verlassen. Welche Maßnahme(n) sollte ich ergreifen?**

Führen Sie die in der vorherigen Antwort beschriebenen Aktionen durch. Und weiter:

Der Supervisor muss aus der Liste der Empfänger aller programmierten Statistik-/Pickingberichte entfernt werden. Achtung: Nur der Ersteller einer Programmierung ist berechtigt, diese zu ändern. Anderenfalls sendet ALE Connect weiterhin Berichte an den Supervisor. Da seine E-Mail-Adresse deaktiviert ist, erzeugt das System dann unnötigerweise E-Mails vom Typ Mailer-Daemon. Hinweis: Wenn der Supervisor private, benutzerdefinierte Berichte verwendet hat, setzen Sie sich mit Ihrem Kundensupport in Verbindung, um die Möglichkeiten auszuloten, diese Berichte zurückzuholen.

Stellen Sie sicher, dass ein anderer Supervisor die gleichen Rechte hat, damit Fälle, die auf Validierung/Löschung warten, nicht auf unbestimmte Zeit in den Desktops Validierung bzw. Papierkorb verbleiben.

➤ **Ein Koordinator hat das Unternehmen verlassen. Welche Maßnahme(n) sollte ich ergreifen?**

Führen Sie die in den zwei vorherigen Antworten beschriebenen Aktionen durch. Weisen Sie in der Administrator-Oberfläche die Berechtigungen des Koordinators seinem Vertreter zu.

10.2.2 Statistische Berichte

➤ **Ich erhalte keine programmierten Berichte (mehr).**

Dafür gibt es verschiedene Gründe. Die folgenden Prüfungen sollten auf der Agenten-/Supervisor-Oberfläche im Menü Reporting (📄) durchgeführt werden.

Für den Bericht ist keine Programmierung festgelegt. Wählen Sie den gewünschten Bericht aus. Bewegen Sie den Cursor über das Icon  links neben dem Berichtsnamen: Wenn eine blaue Uhr (🕒) angezeigt wird, bedeutet das, dass keine Programmierung eingerichtet wurde. Sie müssen (mindestens) eine Programmierung erstellen, damit der Bericht gesendet werden kann.

Eine Programmierung ist vorhanden, aber sie ist ausgesetzt. Wenn Sie sie erstellt haben, können nur Sie sie ändern: Öffnen Sie die Liste der Berichts-Programmierungen und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Aktivieren (▶), die sich in der entsprechenden Zeile befindet. Wenden Sie sich anderenfalls an den Ersteller der Programmierung, damit dieser die Änderung vornimmt.

Die Häufigkeit oder der Tag des Berichtsversands ist falsch eingestellt. Der/die Fehler in der Programmierung des Berichts müssen korrigiert werden. Wenn Sie sie erstellt haben, können nur Sie sie ändern: Öffnen Sie die entsprechende Liste, und klicken Sie dann auf die Programmierung, die Sie ändern möchten. Überprüfen Sie die Einstellungen für die Sendehäufigkeit und ggf., welche Tage markiert sind. Nehmen Sie die gewünschten Korrekturen vor. Wenden Sie sich anderenfalls an den Ersteller der Programmierung, damit dieser die Änderung vornimmt.

Sie stehen nicht auf der Liste der Empfänger. Der/die Fehler in der Programmierung des Berichts müssen korrigiert werden. Wenn Sie sie erstellt haben, können nur Sie sie ändern: Öffnen Sie die entsprechende Liste, und klicken Sie dann auf die Programmierung, die Sie ändern möchten. Fügen Sie im Feld Empfänger die fehlende E-Mail-Adresse hinzu. Nach dem Speichern ist es ratsam, die Programmierung des Berichts insgesamt zu überprüfen: Die Korrektur ist so oft wie nötig zu wiederholen. Wenn Sie jedoch nicht der Eigentümer der fehlerhaften Programmierung sind, wenden Sie sich an den Ersteller, um sie korrigieren zu lassen.

Der Bericht enthält zu viele Daten. Die Anfrage zum Abrufen der Ergebnisse konnte nicht abgeschlossen werden und der Bericht wurde nicht gesendet. Generell ist es ratsam, die Kriterien (Filter, Zeitraum usw.) zu verfeinern, um die Anzahl der Ergebnisse zu reduzieren. Wie vorstehend haben Sie zwei Möglichkeiten: Wenden Sie sich an den Supervisor, der den Bericht erstellt hat, damit er das Problem behebt, oder wenden Sie sich an den Kundensupport.

Der Bericht wendet einen Filter auf eine Liste von Werten an, von denen einer ungültig ist.

Der Bericht muss vom Eigentümer dahingehend aktualisiert werden, dass veraltete Werte entfernt werden. Wie vorstehend haben Sie zwei Möglichkeiten: Wenden Sie sich an den Supervisor, der den Bericht erstellt hat, damit er das Problem behebt, oder wenden Sie sich an den Kundensupport.

➤ **Wie kann ich die Empfänger programmierter Berichte ändern, deren Eigentümer ich nicht bin?**

Wir empfehlen die Verwendung eines E-Mail-Verteilers: Über diese einzige E-Mail-Adresse werden alle Empfänger auf dem E-Mail-Server Ihres Unternehmens eingerichtet und verwaltet, unabhängig von ALE Connect. Diese Lösung hat mehrere Vorteile: Wenn einer der Empfänger das Unternehmen verlässt, müssen Sie die Programmierung nicht für jeden Bericht einzeln ändern. Aktualisieren Sie in dem Fall einfach den E-Mail-Verteiler. Außerdem ist die Anzahl der Empfänger nicht mehr begrenzt.

10.2.3 Fälle

➤ **Ich kann einen Fall trotz Suche nicht finden.**

Hierfür gibt es mehrere Gründe:

Sie haben nicht den richtigen Desktop ausgewählt. Vergewissern Sie sich, dass der ausgewählte Desktop tatsächlich der ist, in dem die Suche durchgeführt werden soll.

Der Fall ist nicht mehr sichtbar. Sie können den Fall nicht mehr über die Desktops finden, da auf den Fall Folgendes zutrifft: Sie haben keine Rechte für diesen Fall, er wartet auf Validierung, er wurde zusammengeführt usw. Wir empfehlen, dass Sie über den Datensatz des Kontakts gehen: Sie finden dort die gesamte Fallhistorie, unabhängig von deren Status. Klicken Sie dort einfach auf den Fall, um ihn anzusehen.

Der Fall ist nicht mehr vorhanden. Er wurde von einem Supervisor endgültig gelöscht.

Der Fall wurde mit einem anderen zusammengeführt. Um ihn zu finden, suchen Sie im Notizblock (Notizen-Feld): Geben Sie dort die Referenznummer des Falls an. Nach einer Zusammenführung fügt ALE Connect systematisch einen Kommentar in den Notizblock des Falls ein.

Sie haben den Anzeigemodus Gefiltert aktiviert. Mit dieser Option werden nur die Fälle angezeigt, die dem eingeloggten Agenten zugewiesen sind oder die keine Zuweisung haben. Anderen Agenten zugewiesene Fälle sind ausgeblendet. Wechseln Sie zurück in den Listenmodus, um alle laufenden oder bearbeiteten Fälle (je nachdem) anzuzeigen.

Sie haben nicht das richtige Suchfeld (Nachricht, Thema usw.) ausgewählt. Prüfen Sie, ob das ausgewählte Kriterium (im Feld „In“) dem Inhalt entspricht, den Sie suchen wollen. Falls nicht, wählen Sie ein anderes aus der Dropdown-Liste aus.

Es sind zu viele Ergebnisse. Sie können nicht angezeigt werden. Standardmäßig begrenzt ALE Connect die Anzeige aus Leistungsgründen auf die ersten 10.000 gefundenen Fälle. Wenn die Anzahl der Ergebnisse über dieser Grenze liegt, werden keine Ergebnisse angezeigt. Es ist dann ratsam, die Suche durch Angabe weiterer Kriterien zu verfeinern.

Die Indexierung der Fälle ist noch nicht aktualisiert. Es gibt eine Zeitverzögerung zwischen der letzten Aktion, die an einem Fall durchgeführt wurde, und der Aktualisierung des Suchindexes. Letzterer wird alle 15 Minuten aktualisiert. Warten Sie ein paar Minuten und starten Sie die Suche erneut, oder ändern Sie Ihre Kriterien.

➤ **Ich sehe die von den Agenten zur Validierung geschickten Fälle nicht.**

Das liegt daran, dass Sie nicht als Supervisor der betreffenden Agenten angegeben sind. Bitten Sie einen befugten Koordinator, die Einstellungen Ihres Benutzer-Datensatzes auf der Administrator-Oberfläche zu überprüfen: Die Gruppe der beaufsichtigten Agenten muss in der entsprechenden Registerkarte ausgewählt sein. Wenn Sie dazu befugt sind, können Sie dies selbst überprüfen.

Denken Sie daran, dass diese Fälle in einem separaten Desktop zur Validierung gespeichert sind. Sie können darauf über die Taskleiste links im Bildschirm zugreifen.

➤ **Ich muss die E-Mail-Adressen ausgewählter Fälle exportieren, für Marketingzwecke / zur Integration in unser CRM-System.**

Nur ein Supervisor kann über die Agenten-Oberfläche eine Liste von E-Mail-Adressen exportieren, die einer Auswahl von Fällen entsprechen. Beginnen Sie mit der Auswahl eines Desktops. Suchen Sie dann nach den Fällen, die Sie exportieren möchten. Klicken Sie auf die Schaltfläche Exportieren. Die E-Mail-Adressen werden in eine Datei im .csv-Format exportiert.

➤ **Was ist der Unterschied zwischen dem Schließen und dem Archivieren eines Falls?**

Diese beiden Aktionen verschieben den Fall in den Desktop Bearbeitet, bzw. in den Status Geschlossen oder Archiviert. Die Aktion Schließen bewirkt, dass der Fall geschlossen wird. Dazu wird ein neuer Austauschvorgang erzeugt, der in der Austausch-Historie des Falls sichtbar ist. Die Aktion Archivieren schließt den Fall ebenfalls, aber ohne weitere Aktion.

Der größte Unterschied zwischen diesen beiden Aktionen betrifft die Statistik: Wenn Sie einen Fall über die Aktion Schließen abschließen, geht der Fall in die Berechnung der Quality of Service ein. Dies ist jedoch NICHT der Fall, wenn Sie den Fall archivieren.

10.2.4 E-Mail

➤ **Das Volumen der zur Bearbeitung anstehenden E-Mails ist im Vergleich zur üblichen Aktivität ungewöhnlich gering. Was ist hier los?**

Wenn das Volumen geringer ist als üblich (aber nicht ganz ausbleibt), kann dies mehrere Gründe haben:

Der Mailserver hat eine Störung. Nur ein befugter Systemadministrator kann dies überprüfen, diagnostizieren und den Fehler beheben.

Die Routingregeln sind unpassend / wurden geändert. Dadurch verteilen sich die neuen Interaktionen ungünstig auf die verschiedenen Warteschlangen und Kompetenzen in ALE Connect. Aus diesem Grund empfehlen wir Ihnen, ein „universelles“ Benutzerkonto anzulegen, das einer Gruppe zugeordnet ist, die Zugriff auf alle Fälle, Kompetenzen und Sprachen hat. Dieser Benutzer sieht die Fälle dann auf seiner Oberfläche und kann sie manuell umleiten, während er darauf wartet, dass die Routingregeln aktualisiert werden (durch einen befugten Administrator oder Koordinator).

➤ **Ich habe einen Entwurf einer Antwort geschrieben. Ist er für andere Agenten sichtbar?**

Ja, ein Entwurf ist für alle Mitarbeiter des Contact Centers sichtbar.

10.2.5 Chat

➤ **Das Widget wird zu oft angezeigt: Kann sie so eingestellt werden, dass sie nur erscheint, wenn tatsächlich ein Agent verfügbar ist?**

Ja, ALE Connect sollte so eingerichtet werden, dass Internetnutzer nicht in einer Echtzeit-Warteschlange enden, wenn kein Agent für die Bearbeitung des Chats verfügbar ist.

Dazu muss ein Koordinator die Eigenschaften der Echtzeit-Warteschlange ändern, in der Chat-Gespräche ankommen: Mit dem Parameter [Anpassung der Echtzeit-Warteschlangengröße \(% der Anzahl eingeloggter Agenten x max. Anzahl Gespräche\)](#) wird die Anzahl der Internetnutzer festgelegt, die in der Echtzeit-Warteschlange platziert werden, wenn alle Agenten, die zur Bearbeitung von Chat-Gesprächen berechtigt sind, ihr maximal zulässiges Kontingent an Gesprächen erreicht haben. Wenn Sie den Wert 0 einstellen, werden keine Internetnutzer in die Echtzeit-Warteschlange geleitet. Das Widget wird dann nicht angezeigt.

➤ **Kann am Ende eines Chats eine Umfrage geschickt werden?**

Ja, das ist technisch möglich (z. B. durch Einfügen eines Links zu einem externen Fragebogen am Ende des Gesprächs). Um die für Ihren Bedarf und Ihren Kontext am besten geeignete Lösung zu ermitteln, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundensupport.

➤ **Ist es möglich, beim Chatten mit Autovervollständigung zu arbeiten, damit es schneller geht?**

Ja, es ist möglich, Musterantworten auf häufig gestellte Fragen in der Wissensdatenbank von ALE Connect (auf der Administrator-Oberfläche) einzurichten. Bitte beachten Sie, dass diese vom [Typ Nachricht](#) sein müssen, sonst sind sie in einem Chat nicht verwendbar. Nur ein Koordinator oder Supervisor kann sie einrichten.

➤ **Ich möchte eine Musterantwort verwenden, die in unserer Wissensdatenbank existiert, aber sie erscheint nicht, wenn ich anfangen zu tippen.**

Das liegt daran, dass der Typ der Antwort falsch ist: In Chat-Gesprächen können nur Antworten vom Typ Nachricht verwendet werden. Da dieses Merkmal unveränderlich ist, muss ein Koordinator oder Supervisor diese Musterantwort in der Wissensdatenbank über die Administrator-Oberfläche neu erstellen, wobei er darauf achten muss, die Option [Nachricht erstellen](#) auszuwählen.

➤ **Wie richtet man Öffnungszeiten für den Chat ein?**

In der Administrator-Oberfläche muss ein Koordinator den Kalender des Mandanten erstellen. Hier werden die Aktivitätszeiten (Öffnungs- und Schließzeiten) der Teams angegeben, die Chat-Gespräche bearbeiten. Außerhalb der im Kalender festgelegten Geschäftszeiten ist dieser Dienst nicht verfügbar.