



SWYX EDITION BY AURENZ  
Einfluss des ECR der SwyxWare auf die Analysen der Swyx Edition.

## Inhalt

---

<u>Prinzipieller Aufbau der SwyxWare CDRs</u>	<u>3</u>
<u>Beispiele CallRouting-Skripte</u>	<u>6</u>
<u>Beispiele Call-Szenarien</u>	<u>12</u>
<u>1. Verkettung von Sammelgruppen (1 Sammelgruppe)</u>	<u>12</u>
<u>2. Verkettung von Sammelgruppen (2 Sammelgruppen)</u>	<u>13</u>
<u>3. Verkettung von Sammelgruppen (3 oder mehr Sammelgruppen)</u>	<u>14</u>
<u>4. Anruf auf Teilnehmer mit Rufumleitung zu einer Sammelgruppe</u>	<u>15</u>
<u>5. Anruf auf eine Sammelgruppe und Transfer zu einem Teilnehmer</u>	<u>16</u>
<u>6. Anruf auf eine Sammelgruppe und Abwurf zu einem VoiceMail CallRouting-Teilnehmer</u>	<u>17</u>

## Prinzipieller Aufbau der SwyxWare CDRs

---

In den SwyxWare CDRs stehen neben Informationen wie Datum und Uhrzeit auch 3 Felder für die Zuordnung der Gespräche zu Sammelgruppen/Nebenstellen bzw. Agenten:

- *OriginationNumber* bzw. *OriginationName*
- *CalledNumber* bzw. *CalledName*
- *DestinationNumber* bzw. *DestinationName*

### WICHTIG

In der Swyx Edition gibt es eine Einstellung, welche Felder verwendet werden sollen. Dazu kann in der Datenquelle die ausgewählt werden, ob die „Nummern“-Felder (*OriginationNumber*, ...) oder die „Name“-Felder (*OriginationName*, ...) verwendet werden sollen (eine Beschreibung, welche Vor-/Nachteile die Varianten haben, können Sie der Anschlussbeschreibung zu der Datenquelle entnehmen):

- Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis der Rufnummer
- Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis des Namens

In den folgenden Beschreibungen nutzen wir die „Nummern“-Felder (Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis der Rufnummer). Sollte hier die andere Option verwendet werden, so sind in diesen Feldern statt der „Rufnummern“ die „Namen“ zu verwenden. Diese Felder sind im Folgenden in dieser Schriftart „**1234**“ dargestellt.

## Prinzipieller Aufbau der SwyxWare CDRs

---

Im Folgenden wird davon ausgegangen, dass eine Sammelgruppe mittels eines CallRouting-Teilnehmers angesprochen wird. D.h. es gibt einen CallRouting-Teilnehmer, in welchem die Logik für die Sammelgruppe (z.B. Warteschlange, Test ob innerhalb der Arbeitszeit, ...) eingerichtet ist. Somit wird die eigentliche Sammelgruppe nicht direkt angerufen, sondern nur über den CallRouting-Teilnehmer.

### WICHTIG

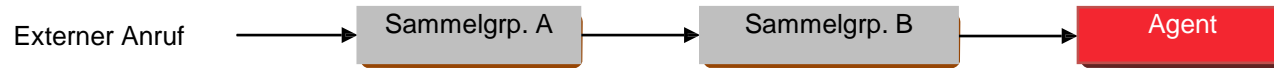
Normalerweise generiert die SwyxWare für ein „einfaches Gespräch“ (z.B. ein extern eingehendes Gespräch zu einem Teilnehmer) einen CDR. Dies trifft auch zu, wenn es Umleitungen gibt. Das Problem hierbei ist, dass in einem CDR nur 2 Felder für die gerufenen Rufnummern/Namen vorhanden sind. Damit gehen bei Umleitungen Informationen verloren.

Abhilfe schafft hier die Option „Mit CallRouting des Ziels fortfahren“, welche in der SwyxWare bei den CallRouting-Einstellungen aktiviert werden kann. Dies bewirkt dann, dass ab diesem „Block“ ein weiterer CDR generiert wird.

Im Folgenden wird davon ausgegangen, dass die Option **„Mit CallRouting des Ziels fortfahren“** in den CallRouting-Teilnehmern verwendet wird!

Beispiel: Ein externer Anrufer ruft die Sammelgruppe 1 (welches hinter CallRouting 1 steckt). Da kein Agent das Gespräch annimmt, gibt es nun einen Abwurf (ACHTUNG: hier ist die Option „Mit CallRouting des Ziels fortfahren“ aktiv) auf Sammelgruppe 2 (welches hinter CallRouting 2 steckt). Ein Agent in Sammelgruppe 2 nimmt das Gespräch an.

## Prinzipieller Aufbau der SwyxWare CDRs



Es werden in diesem Fall die folgenden CDR generiert:

CDR-Nummer	OriginationNumber	CalledNumber	DestinationNumber
1	Externe Nummer	CallRouting A	CallRouting B
2	Externe Nummer	CallRouting B	Agent

Aufgrund der im CDR vorhandenen ID's fasst die Swyx Edition diese CDR zusammen und macht daraus 1 Gespräch. Bei mehrfachen Abwürfen betrachtet die Swyx Edition nur die erste und letzte Sammelgruppe. Die dazwischen liegenden Sammelgruppen können nicht ausgewertet werden.

## Beispiele CallRouting-Skripte

---

Für die nachfolgenden Beispiele werden folgende CallRouting-Skripte verwendet:

- **Arbeitszeit-Test**

Dieses Skript prüft, ob wir uns innerhalb der Arbeitszeit befinden. Ist dies der Fall, so wird mit der nächsten Regel „Warteschlange“ fortgefahren. Sind wir außerhalb der Arbeitszeit, so erfolgt:

- a. Ein Abwurf auf die VoiceMail. (Hinweis: Der Abwurf erfolgt auf einen zusätzlichen CallRouting-Teilnehmer „Abwurf VoiceMail“, welcher auf die eigentliche VoiceMail weiterleitet! Wichtig ist, dass die Option „Mit Call Routing des Ziels fortfahren“ aktiv ist)
- b. Ein Abwurf auf eine weitere Sammelgruppe (Hinweis: Es erfolgt ein Abwurf auf einen CallRouting-Teilnehmer der nächsten Sammelgruppe. Wichtig ist, dass die Option „Mit Call Routing des Ziels fortfahren“ aktiv ist).

- **Warteschlange**

Dies stellt die eigentliche Sammelgruppe (implementiert mit einer Warteschlange) dar. D.h. der eingehende Ruf wird auf die Sammelgruppe durchgestellt bzw. kommt in die Warteschlange, wenn kein Agent frei ist. Sollte ein Timeout erreicht werden, so erfolgt:

- a. Ein Abwurf auf eine weitere Sammelgruppe (Hinweis: Es erfolgt ein Abwurf auf einen CallRouting-Teilnehmer der nächsten Sammelgruppe. Wichtig ist, dass die Option „Mit Call Routing des Ziels fortfahren“ aktiv ist).
- b. Ein Abwurf auf die VoiceMail. (Hinweis: Der Abwurf erfolgt auf einen zusätzlichen CallRouting-Teilnehmer „Abwurf VoiceMail“, welcher auf die eigentliche Voicemail weiterleitet! Wichtig ist, dass die Option „Mit Call Routing des Ziels fortfahren“ aktiv ist)

## Beispiele CallRouting-Skripte

---

- **Abwurf VoiceMail**

Dieses Skript macht nichts weiter, als auf die eigentliche VoiceMail umzuleiten.

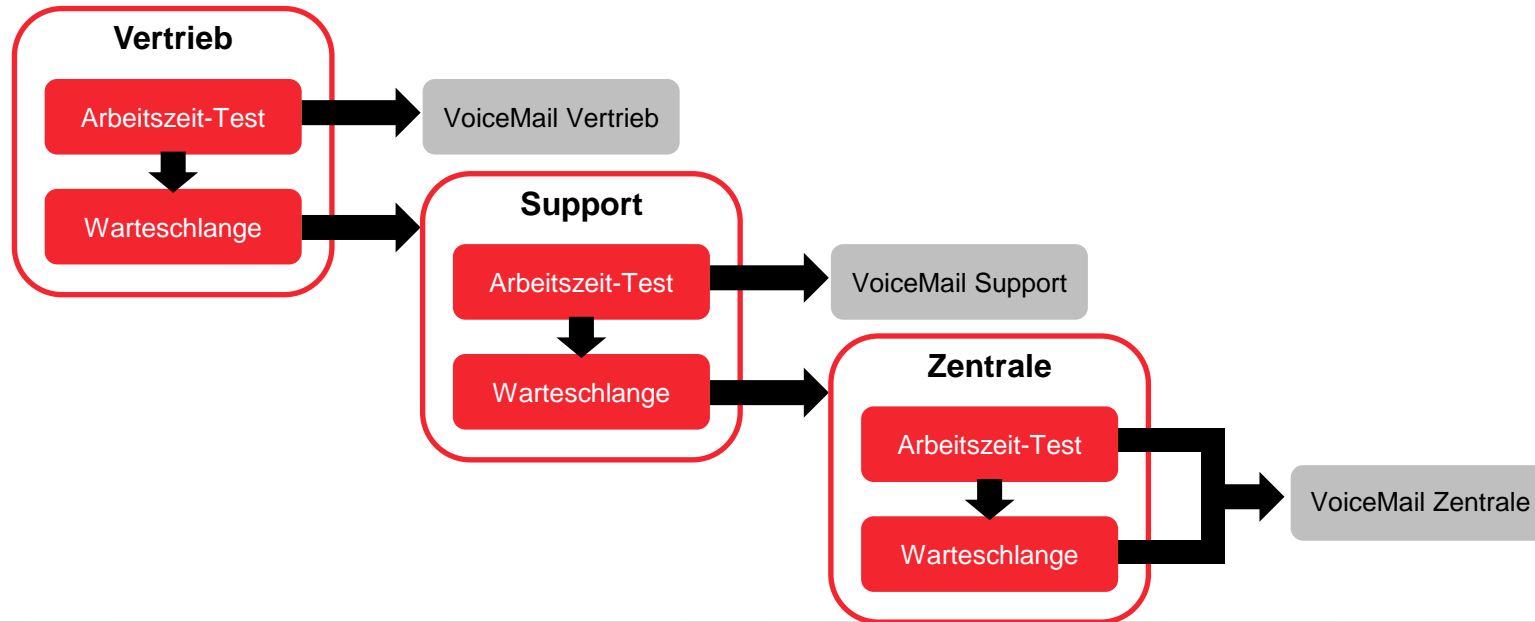
Hintergrund: Da die SwyxWare-CDR keine Informationen über die VoiceMail liefern, muss über einen kleinen Trick ein zusätzlicher CDR erzeugt werden. Dazu ist es notwendig, dass die eigentliche VoiceMail nicht direkt aufgerufen wird, sondern dies in einem CallRouting-Teilnehmer gekapselt wird.

**Anmerkung:**

Im Moment ist es notwendig, dass für jede VoiceMail (d.h. im Prinzip für jede Sammelgruppe) ein eigener CallRouting-Teilnehmer (mit der entsprechenden E-Mail Adresse) eingerichtet wird. Ggf. gibt es auch eine Möglichkeit über ein VB-Skript, die Email Adresse der Angerufenen Gruppe zu ermitteln (über die Swyx Server API mit PBXScript.PreviousScripts das letzte Skript und dann die Email Adresse des PBXUser ermitteln). Man könnte so einen generischen Routing Teilnehmer anlegen, der für alle User/Gruppen gelten würde.

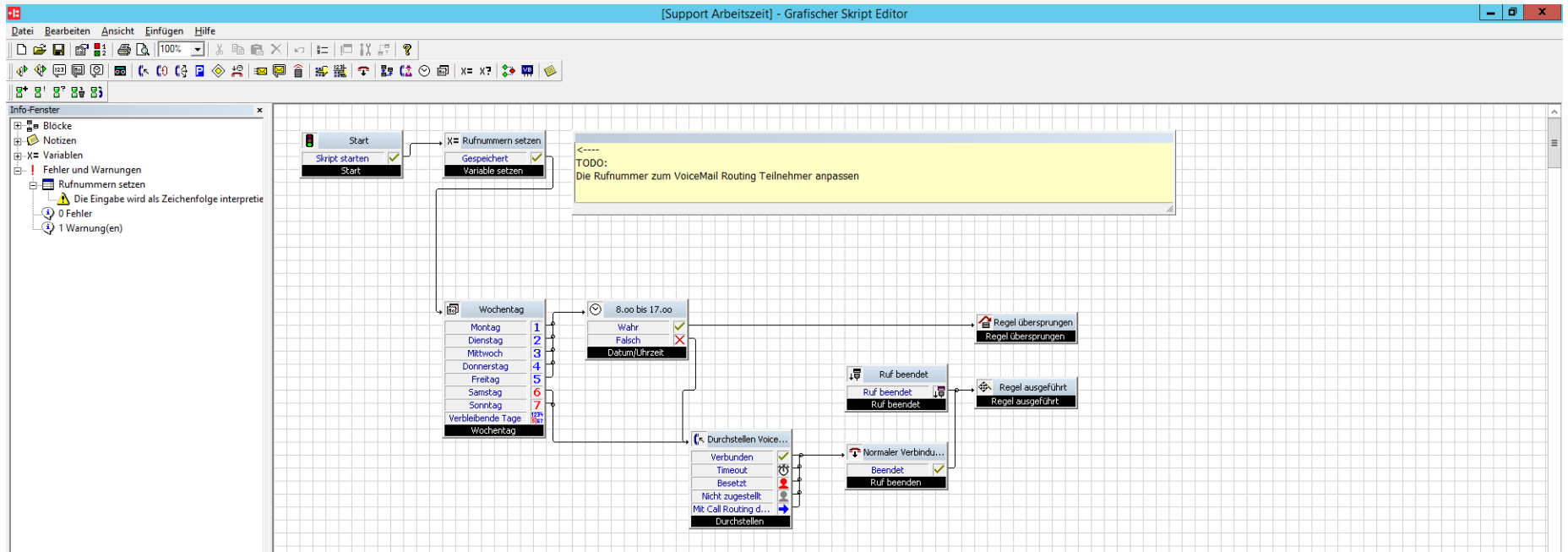
## Beispiele CallRouting-Skripte

Schematisch würde dann eine Verkettung so aussehen („Vertrieb“ hat Abwurf auf „Support“. „Support“ hat Abwurf auf „Zentrale“. Und die „Zentrale“ hat einen Abwurf auf die „VoiceMail“):





## Abfrage Arbeitszeit mit Abwurf auf Routing Teilnehmer der VoiceMail

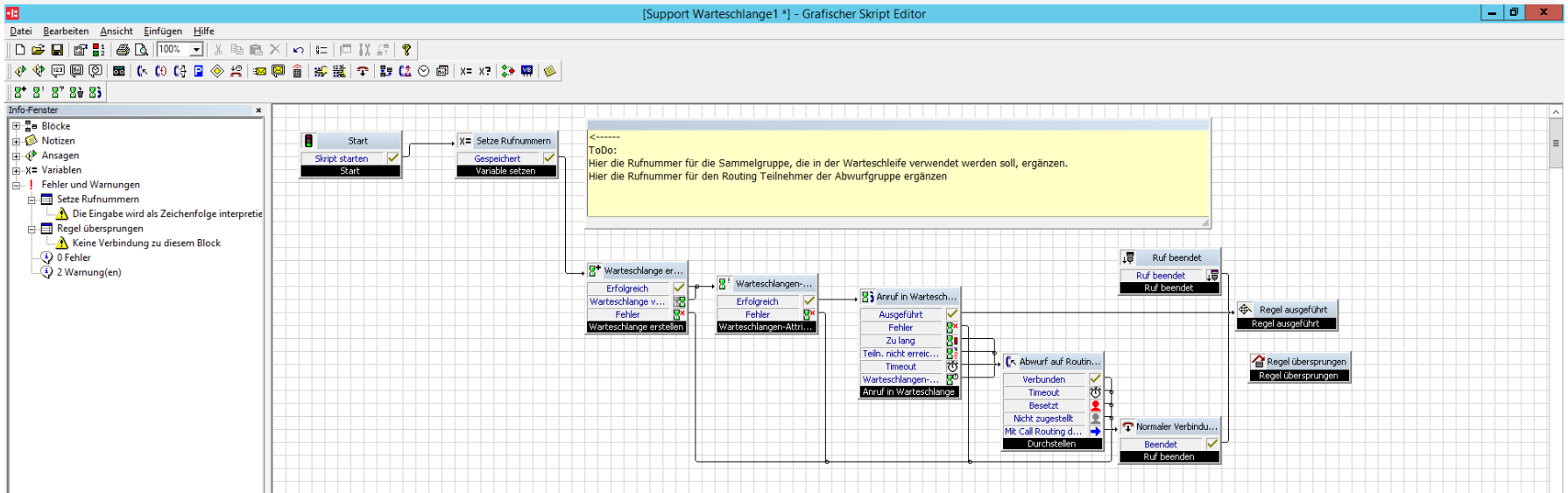


### Szenario:

- Außerhalb der Arbeitszeit wird der Call auf die VoiceMail weitergeleitet
- Außerhalb der Arbeitszeit wird der Call auf eine andere Gruppe weitergeleitet

[Download Skript Datei](#)

## Warteschleife mit Abwurf auf anderen Routing Teilnehmer

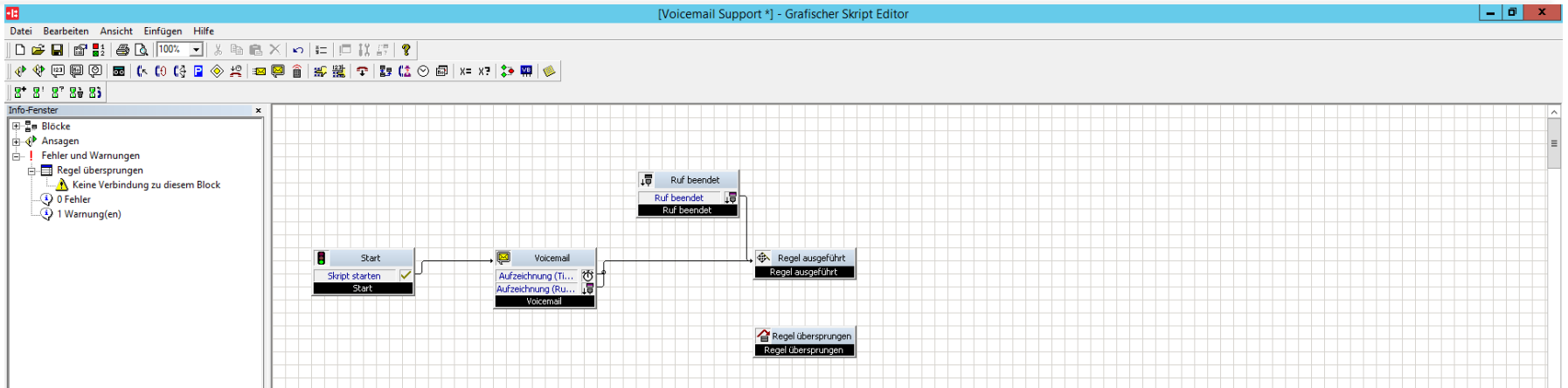


### Szenario:

- Anruf in Warteschleife, bei nicht durchstellbar wird der Call auf eine andere Gruppe abgeworfen
- Anruf in Warteschleife, bei nicht durchstellbar wird der Call zur VoiceMail weitergeleitet

[Download Skript Datei](#)

## Routing Teilnehmer der VoiceMail



### Szenario:

- Anruf in Warteschleife, bei nicht durchstellbar wird der Call auf eine andere Gruppe abgeworfen
- Anruf in Warteschleife, bei nicht durchstellbar wird der Call zur VoiceMail weitergeleitet

[Download Skript Datei](#)

## Beispiele Call-Szenarien

### 1. Verkettung von Sammelgruppen (1 Sammelgruppe)



Sammelgruppen-Analyse:

Sub-Szenario	Zählung
Agent nimmt an	Sammelgruppe A: 1 angenommen
Agent nimmt nicht an	Sammelgruppe A: 1 verloren
Kein Agent angemeldet	Sammelgruppe A: 1 verloren (besetzt)

## Beispiele Call-Szenarien

### 2. Verkettung von Sammelgruppen (2 Sammelgruppen)

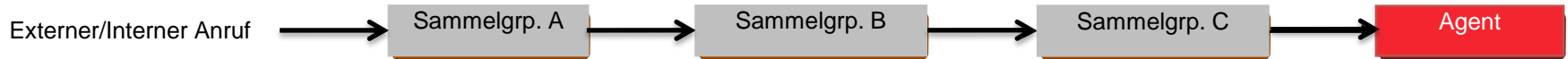


Sammelgruppen-Analyse:

Sub-Szenario	Zählung
Agent nimmt an	Sammelgruppe A: 1 abgeworfen Sammelgruppe B: 1 angenommen
Agent nimmt nicht an	Sammelgruppe A: 1 abgeworfen Sammelgruppe B: 1 verloren
Kein Agent angemeldet	Sammelgruppe A: 1 abgeworfen Sammelgruppe B: 1 verloren (besetzt)

## Beispiele Call-Szenarien

### 3. Verkettung von Sammelgruppen (3 oder mehr Sammelgruppen)



Sammelgruppen-Analyse:

Sub-Szenario	Zählung
Agent nimmt an	Sammelgruppe A: 1 abgeworfen Sammelgruppe C: 1 angenommen
Agent nimmt nicht an	Sammelgruppe A: 1 abgeworfen Sammelgruppe C: 1 verloren
Kein Agent angemeldet	Sammelgruppe A: 1 abgeworfen Sammelgruppe C: 1 verloren (besetzt)

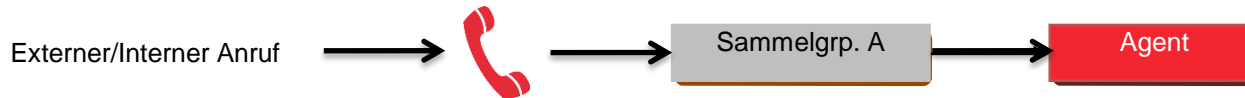
#### ACHTUNG

Die Sammelgruppen zwischen der ersten und letzten Sammelgruppe können nicht ausgewertet werden!

## Beispiele Call-Szenarien

### 4. Anruf auf Teilnehmer mit Rufumleitung zu einer Sammelgruppe

Es wird eine Nebenstelle angerufen, welche eine Rufumleitung zu einer Sammelgruppe hat.



Sammelgruppen-Analyse:

Sub-Szenario	Zählung
Agent nimmt an	Sammelgruppe A: 1 angenommen
Agent nimmt nicht an	Sammelgruppe A: 1 verloren
Kein Agent angemeldet	Sammelgruppe A: 1 verloren (besetzt)

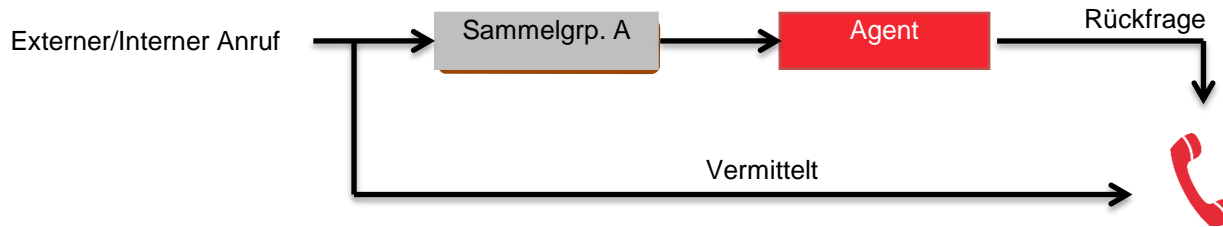
### ACHTUNG

Dies funktioniert nur, wenn die Rufumleitung im Teilnehmer über ein CallRouting-Skript geregelt wird und die Option „Mit Call Routing des Ziels fortfahren“ verwendet wird. Wird die Standard-Rufumleitung verwendet, so kommt keine Information über die Sammelgruppe im CDR und somit kann dies auch von der Swyx Edition nicht als Sammelgruppen-Gespräch verarbeitet werden.

## Beispiele Call-Szenarien

### 5. Anruf auf eine Sammelgruppe und Transfer zu einem Teilnehmer

Es wird eine Sammelgruppe angerufen und das Gespräch von einem Agenten angenommen. Der Agent übergibt (mit Rückfrage) das Gespräch an einen anderen Teilnehmer.



Sammelgruppen-Analyse:

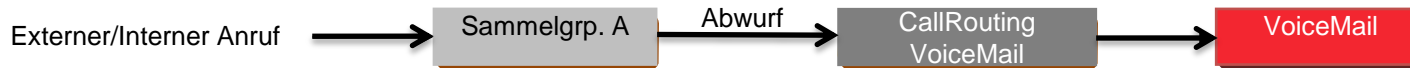
Sub-Szenario	Zählung
Agent nimmt an	Sammelgruppe A: 1 angenommen



## Beispiele Call-Szenarien

### 6. Anruf auf eine Sammelgruppe und Abwurf zu einem VoiceMail CallRouting-Teilnehmer

Da der SwyxWare-CDR keine Information über die VoiceMail enthält, kann dies nur über einen „kleinen“ Trick erreicht werden. Hierzu muss für die VoiceMail ein eigener CallRouting-Teilnehmer eingerichtet werden. Der Abwurf erfolgt dann nicht mehr auf die VoiceMail direkt, sondern auf den speziellen VoiceMail CallRouting-Teilnehmer.



Sammelgruppen-Analyse:

Sub-Szenario	Zählung
VoiceMail nimmt an	Sammelgruppe A: 1 verloren (VoiceMail)

aurenz GmbH  
Hans-Böckler-Str. 29  
D-73230 Kirchheim unter Teck

Tel. +49 7021 73888-0  
Fax +49 7021 73888-30

[info@aurenz.de](mailto:info@aurenz.de)  
[www.aurenz.de](http://www.aurenz.de)

