

QUICKSTART

① INSTALLATION

Wir empfehlen die Installation auf dem Server, auf dem auch die Telefon-Anlage läuft. Ausführliche Informationen:

Zum [Installationsleitfaden](#)

Windows-User

Sicherstellen, dass der Windows-Benutzer Dienste starten darf, Zugriff auf das CDR-Verzeichnis hat und berechtigt ist in „C:\Program Files (x86) „ zu installieren. Zum Troubleshooting sollte man sich mit dem gleichen Login anmelden wie der Dienste-Benutzer. Eine häufige Problemursache ist, dass die Dienste gestoppt wurden, der falsche Benutzer verwendet wurde, das Kennwort abgelaufen ist oder ein anderer Dienst denselben Port benutzt.

Zur [Anschlussbeschreibung](#)

Name vs. Nummer

Die Auswertung nach Namen fasst alle Nummern des Benutzers zusammen. Die Auswertung nach Nummer wertet jede einzelne Nummer aus. Beides hat weitreichende Folgen auf die Anzahl der notwendigen lizenzierten Nebenstellen.

Weiterführende Informationen: zu den [FAQs](#)

Beispiel-Skripte

Auf der Best Practice Seite haben wir Templates für bestimmte Call-Szenarien veröffentlicht, damit die Daten richtig ausgewertet werden können.

Zur [Best Practice Seite](#)

② EINRICHTEN

Wichtige Einstellungen

Im Menü „Einrichten“ können Sie Anwender und Arbeitszeiten definieren, um Auswertungen kundenspezifisch einzugrenzen.

Organigramm einrichten

Alle neuen NST oder Benutzer landen zuerst in „Sonstige“. Bei der Datenlöschung bleiben alle Einträge erhalten außer die Einträge unter „Sonstige“. Die Gespräche werden überall gelöscht. Tipp: Geben Sie den Firmennamen ganz oben ins Organigramm ein.

Datensicherung einrichten

Stellen Sie sicher, dass Ihre Einstellungen und Daten nicht verloren gehen. Konfigurieren Sie dazu im Menü „Einrichten“ die Automatische Datensicherung.

Voicemail bzw. AB-Auswertung

Ein CallRouting-User für Voicemail muss in jedem Fall ein Name sein, auch wenn nach Nummer ausgewertet werden soll. Der CR-User muss in der Registerkarte „SwyxWare“ in der Datenquelle eingegeben werden.

Gruppenkennung / Zusätzliche Kennung

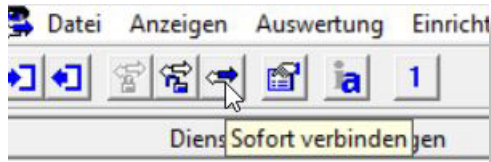
Es reicht nicht, nur die Gruppen-Kennung zu verwenden (automatisch ausgelesen), der CR-User muss der richtigen Sammelgruppe zugeordnet werden. Es darf keine Doppelnennungen geben!

Zum Dokument [Sammelgruppen einrichten](#)

③ TESTEN

Testanrufe

Führen Sie Testanrufe mit den häufigsten Call-Szenarien durch und rufen Sie im Anschluss die Daten manuell von der Telefonanlage ab.



Datensatzmonitor

Im Datensatzmonitor können Sie sehen, wie jeder Anruf verarbeitet und interpretiert wird. Er ist somit eine gute Hilfe, um eine fehlerhafte Konfiguration zu erkennen. Weiterführende Informationen: zu den [FAQs](#)

Websuite

Rufen Sie die Websuite auf einem anderen Rechner auf, um zu prüfen, ob auch andere Benutzer im Netzwerk Zugriff auf die Web-Oberfläche haben.

Daten neu einlesen / Datenlöschung:

Falls Sie eine neue Konfiguration testen möchten, führen Sie zunächst eine Datenlöschung durch und importieren Sie die Daten erneut.

Weiterführende Informationen: zu den [FAQs](#)

