

# Sammelgruppenauswertung an NetPhone / Swyx mit Swyx Analytics

- Begriffsklärung und Voraussetzungen
  - Gesprächsdatensätze (CDR)
  - CallRouting Teilnehmer (CR-TIn)
  - Sammelgruppen (SG)
  - Analysen nach Rufnummer oder nach Name
- Übersicht
- Sammelgruppen (SG) konfigurieren
- Beispiele mit dem Aufbau der Swyx/NetPhone CDR's
  - Use Case 1
  - Use Case 2
  - Use Case 3:
    - CDR – Logik in EINEM CR-TLn:
    - CDR – Logik auf ZWEI CR-TLn aufgeteilt:
- Analyse von Abwürfen auf Voicemail CallRouting TLn konfigurieren

## Begriffsklärung und Voraussetzungen

### Gesprächsdatensätze (CDR)

Die Gesprächsdaten werden als Gesprächsdatensätze (CDR) bei Swyx/NetPhone entweder in eine Datei oder eine MS SQL Datenbank geschrieben. Beide Varianten können mit Swyx Analytics genutzt werden.

### CallRouting Teilnehmer (CR-TIn)

Ein CR-TIn kann für die Logik einer Sammelgruppe genutzt werden (z.B. Warteschlange, Test ob innerhalb der Arbeitszeit, ...). In diesem Fall wird der CR-TLn angerufen und nicht die SG direkt.

### Sammelgruppen (SG)

Sammelgruppen (SG) bezeichnen eine Nebenstelle (NSt.) in der mehrere Teilnehmer (TLn.) Mitglied sein können. SG ermöglichen, dass die Mitglieder unter einer Zentralen Rufnummer erreichbar sind.

### Analysen nach Rufnummer oder nach Name

In Swyx Analytics kann im Konfigurations-Assistenten, wie auch Nachträglich in der Datenquelle gewählt werden, ob die Basis der Analysen die Rufnummern oder die Namen der Swyx/NetPhone Teilnehmer sein sollen. Im Folgenden gehen wir von einer Nutzung der Namen aus.

## Übersicht

Da in den CDR's nur 2 Felder für „gerufene Rufnummer/Namen“ vorhanden sind, können Informationen zu Abwürfen, Umleitungen, usw. verloren gehen. Um dies zu vermeiden, können mit einem oder mehreren CR-TIn und der Option „Mit CallRouting des Ziels fortfahren“ mehrere verknüpfte CDR's erstellt und so mehr Informationen zum Call-Verlauf dargestellt werden.

- Bei einer einfachen Sammelgruppe reichen die vorhandenen Felder eines CDR's aus und es muss nur die Sammelgruppe eingerichtet werden.
- Bei komplexeren Konstellationen muss der Gruppe ein CR-TLn vorgeschaltet werden, über den das Gespräch - je nach Anforderung – an eine oder mehrere Gruppen oder weitere CR-TLn geleitet wird.  
Hierbei muss folgendes beachtet werden:
  - Option „Mit CallRouting des Ziels fortfahren“ muss beim Abwurf im Call Routing Block "Durchstellen" an nächstes Ziel aktiv sein
  - SG müssen inklusive der involvierten CR-TLn konfiguriert sein

## Sammelgruppen (SG) konfigurieren



**Achtung:** Die konfigurierten Sammelgruppen greifen erst ab dem Zeitpunkt der Konfiguration. Sollen Sammelgruppen rückwirkend berücksichtigt werden, müssen die Daten in Swyx Analytics gelöscht und neu eingelesen werden.

Die Konfiguration kann an mehreren Stellen vorgenommen werden:

1. direkt im Assistenten während der Installation
2. In der Swyx Analytics Administration unter *Datei* -> *Programm einrichten* -> *Sammelgruppen*
3. In der Swyx Analytics WebSuite unter *Datei* -> *Einstellungen* -> *Sammelgruppenkonfiguration*

Folgende Werte müssen gepflegt werden (je nach Konfiguration Nummer oder Namen):

Name:	Beliebigen Namen eintragen
Gruppen-Kennung:	Gruppen wählen
Zusätzliche Kennungen:	Der Gruppe vorgeschaltete CR-TLNs wählen

Beispiel bei Annahme der Analysen nach Name - falls Analysen nach Rufnummer konfiguriert ist, entsprechende interne Rufnummer eintragen:

Name	Gruppen-Kennung	Zusätzliche Kennungen
Zentrale	Gruppe-Zentrale	CR-Zentrale;CR-Zentrale-Voicemail-ausserhalb-Geschäftszeit

Die Gruppenkennung stellt die Gruppe mit den Mitgliedern in der Anlage dar.

In CR-Zentrale könnte im Call Routing eine Prüfung auf Arbeitszeit, entsprechend das Durchstellen zu der Gruppe "Gruppe-Zentrale" wie auch der Abwurf auf "CR-Zentrale-Voicemail-ausserhalb-Geschäftszeit" abgebildet sein.

## Beispiele mit dem Aufbau der Swyx/NetPhone CDR's

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

Anrufer OriginationNumber bzw. OriginationName

Gewähltes Ziel: CalledNumber bzw. CalledName

Erreichtes Ziel: DestinationNumber bzw. DestinationName

### Use Case 1

Ruf von extern an NSt wird direkt entgegengenommen:

Externer Anruf	-->	Nst 48
----------------	-----	--------

CDR-ID (laufende Nr.)	OriginationNumber	CalledNumber	DestinationNumber
1	Externe Nr.	48	48

- Einfachster Fall, keine Einschränkung bei Analyse

### Use Case 2

Ruf von extern an Sammelgruppe wird von einer NSt entgegengenommen:

Externer Anruf	-->	Zentrale 0	-->	NSt 48
----------------	-----	------------	-----	--------

CDR-ID (laufende Nr.)	OriginationNumber	CalledNumber	DestinationNumber
1	Externe Nr.	0	48

- Die Sammelgruppe "Zentrale" muss in Swyx Analytics als Sammelgruppe eingerichtet sein (siehe Kapitel weiter oben)

### Use Case 3:

Ruf von extern an Sammelgruppe wird zu weiterer Sammelgruppe abgeworfen und in dieser von einer NSt entgegengenommen:

Externer Anruf	-->	0 (Zentrale)	-->	101 (Zentrale Überlauf)	-->	NSt 48
----------------	-----	--------------	-----	-------------------------	-----	--------

### CDR – Logik in EINEM CR-TLNs:

CDR-Nummer	OriginationNumber	CalledNumber	DestinationNumber
1	Externe Nr.	0	48

- Die Sammelgruppe "Zentrale" muss in Swyx Analytics als Sammelgruppe eingerichtet sein (siehe Kapitel weiter oben)
- Die Analyse funktioniert grundsätzlich ABER Der Abwurf an 101 kann **nicht** erkannt werden

## CDR – Logik auf ZWEI CR-TLIn aufgeteilt:

CDR-Nummer	OriginationNumber	CalledNumber	DestinationNumber
1	Externe Nr.	0	101
2	Externe Nr.	101	48

Da über die 2 zusammenhängenden CDR's mehr Informationen von Swyx Analytics verarbeitet werden können, kann der Abwurf an die NSt. 101 (Zentrale Überlauf) erkannt und in den Analysen dargestellt werden

## Analyse von Abwürfen auf Voicemail CallRouting TLIn konfigurieren

Um Abwürfe auf Voicemail in den Analysen zu erkennen, muss:

- in den betreffenden CallRouting Script's ein Abwurf (Durchstellen) auf einen CR-TLIn stattfinden, in dem die Voicemail konfiguriert ist
- Die Option "Mit Call Routing des Ziels fortfahren" muss im Block "Durchstellen" auf der Karteikarte "Verbindungen" naktiviert werden
- Alle für eine Voicemail verwendeten CR-TLIn müssen in Swyx Analytics in der Datenquelle definiert sein

Datenquellen bearbeiten

Bezeichnung	Knoten
SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)	1

Neu  
Kopieren  
Löschen

SwyxWare Server: [ ] Version: SwyxWare 12.00  
Username: NetPhoneAdmin Passwort: [ ]  
Test

Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis des Namens  
 Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis der Rufnummer  
 Externe Rufnummern aufgrund des SwyxWare-Telefonbuchs in Nebenstellen umwandeln

Amtsholungsziffer für Privatgespräche: [0]  
Name von Konferenzen: Konferenz  
Umsetzung MobileExtensionManager / Nst (MobileExtensionManager=Nst): MobileExtensionManager=MEM  
Name des Voicemail Call Routing Teilnehmer: [ ]

Mehrere Einträge in einem Eingabefeld können durch Semikolon getrennt werden.

Schließen