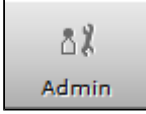


Auswertung für die iQueue konfigurieren

Voicemailboxen

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppen"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Auswertungen"
	 Admin	 Gruppen		iQueue	Auswertung

In diesem Unterreiter der iQueue-Konfiguration kann konfiguriert werden ob, wann und wie die archivierten Reportdaten und Audioaufzeichnungen der iQueue-Gruppe übertragen werden.

Queue-Regeln	Auswertung	Skills	Priorisierung
☒ Reportdateien erstellen 			
☐ Live-Schnittstelle aktivieren			
☐ History-Schnittstelle aktivieren			
☐ Audio-Aufzeichnungen erstellen			
Ausführung			
Zeitintervall: Täglich			
Start: 01 Januar 2022 Zeit (hh:mm): 00 00			
Transfer der Auswertung			
E-Mail-Adresse:			
☒ Sprachnachrichten einbeziehen			
☒ In Windows Share kopieren 			
Audio-Aufzeichnung			
☐ In Windows Share kopieren			

Reportdateien erstellen: Diese Checkbox aktiviert die generelle Erstellung der Reportdateien (siehe auch "[Aufbau der Reportdateien der iQueue](#)").

Live-Schnittstelle aktivieren: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die aktuellen Informationen der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

History-Schnittstelle: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die gespeicherten Verbindungsdaten der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

Audio-Aufzeichnungen: Ist diese Checkbox aktiviert, sind die Aufzeichnungen von den Voicemailboxen die dieser Gruppe zugeordnet sind, ebenfalls ein Teil der Auswertung. Die Aufzeichnungen werden im Format ".wav" zur Verfügung gestellt.

Ausführung: Der Mailversand bzw. der Transfer der Report- und Audiodateien erfolgt zu dem hier eingestellten Zeitpunkt bzw. im hier eingestellten Intervall. Der inhaltliche Umfang ist ebenfalls von dieser Einstellung abhängig, so wird bei täglicher Ausführung der Datenbestand der jeweils letzten 24 Stunden versandt, bei wöchentlicher Ausführung der Bestand der gesamten zurückliegenden Woche usw..

Transfer der Auswertung: Hier muss mindestens eine der beiden zur Auswahl stehenden Optionen ausgewählt werden, damit die Auswertung erfolgen kann. Es können aber auch beide Optionen gewählt werden. Die gesammelten Daten (CSV-Dateien für die Reportdaten und WAV-Dateien für Audioaufzeichnungen) werden in einem ZIP-Archiv zusammengepackt und übertragen/versendet.

Die erste mögliche Übertragungsoption ist es die gesammelten Daten via E-Mail zu versenden, dazu muss in dem entsprechenden Feld eine E-Mail-Adresse angegeben werden.



Hinweis: Abhängig vom Ausführungsintervall und dem Gesprächsaufkommen in der iQueue-Gruppe können sehr große Datenmengen entstehen. Viele E-Mail-Server/-Provider, aber auch Clientprogramme, setzen eine maximale Dateigröße für E-Mails fest, bei deren Überschreitung der Versand bzw. Empfang abgelehnt wird.

Die zweite Option stellt die Übertragung der gesammelten Daten in ein Windows Fileshare da. Nachdem die entsprechende Checkbox ausgewählt worden ist, muss über  noch der Zugriff auf den Windowsshare eingerichtet werden, der für die gesamte Auswertungskonfiguration gültig ist.

Einstellungen für Windows Freigabe

Benutzername:

benutzer@domainname

Passwort:

.....

Server:

192.168.6.84

Freigabe:

backups/sf

Sicherheit:

krb5i

OK

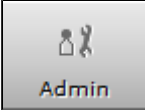
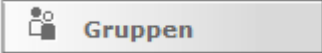
Abbrechen

Feldname	Beschreibung
Benutzerna me	In diesem Feld muss der genutzte Benutzername eingetragen werden. Abhängig von der Konfiguration des Zielsystems muss evtl. die Domain mit angegeben werden, z.B. als domainname/benutzername oder benutzername@domainname
Passwort	In diesem Feld wird das Passwort für den oben eingetragenen Benutzer hinterlegt.
Server	In diesem Feld wird die IPv4-Adresse des Zielsystems hinterlegt, eine Angabe des verwendeten Protokolls ist nicht notwendig.
Freigabe	In diesem Feld wird der Name der Freigabe auf dem Zielsystem eingetragen. Mögliche Unterverzeichnisse können mit / angehängt werden.
Sicherheit	In diesem Drop-Down-Menü kann das verwendete Authentifizierungsverfahren ausgewählt werden. Die Standardoption "ntlm" ist auf Kompatibilität mit den meisten Zielplattformen ausgelegt, wird aber in Hinsicht auf Sicherheit nicht empfohlen. Bitte informieren Sie sich beim Administrator des Zielsystems über das geeignete Verfahren.

**Hinweis:** Die Option "nounix" ist für Mac-User automatisch gesetzt.

Audio-Aufzeichnung: Ist diese Checkbox aktiviert, werden alle über die iQueue-Gruppe geführten Telefonate aufgezeichnet und nach Beendigung des Gespräches lokal auf der STARFACE abgespeichert. Auf die Audio-Aufzeichnungen kann durch die Nutzung des Moduls ["STARFACE Archivierung"](#) zugegriffen werden. Alternativ dazu können die Audio-Aufzeichnungen auch über die Checkbox "In Windows Share kopieren" gesondert in ein freigegebenes Windowsverzeichnis übertragen werden. Die hier vorhandene Konfigurationsmöglichkeit eines Windows Shares greift auf die gleiche zentrale Konfiguration zu, wie der gleichnamige Punkt unter **Transfer der Auswertung**.

Vocicemailboxen

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppen"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Auswertungen"
				iQueue	Auswertung

In diesem Unterreiter der iQueue-Konfiguration kann konfiguriert werden ob, wann und wie die archivierten Reportdaten und Audioaufzeichnungen der iQueue-Gruppe übertragen werden.

Queue-Regeln	Auswertung	Skills	Priorisierung
☒ Reportdateien erstellen ? ☐ Live-Schnittstelle aktivieren ☐ History-Schnittstelle aktivieren ☐ Audio-Aufzeichnungen erstellen			
Ausführung			
Zeitintervall: Täglich Start: 01 Januar 2022 Zeit (hh:mm): 00 00			
Transfer der Auswertung			
E-Mail-Adresse: ☒ Sprachnachrichten einbeziehen ☒ In Windows Share kopieren			
Audio-Aufzeichnung			
☐ In Windows Share kopieren			

Reportdateien erstellen: Diese Checkbox aktiviert die generelle Erstellung der Reportdateien (siehe auch "[Aufbau der Reportdateien der iQueue](#)").

Live-Schnittstelle aktivieren: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die aktuellen Informationen der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

History-Schnittstelle: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die gespeicherten Verbindungsdaten der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

Audio-Aufzeichnungen: Ist diese Checkbox aktiviert, sind die Aufzeichnungen von den Voicemailboxen die dieser Gruppe zugeordnet sind, ebenfalls ein Teil der Auswertung. Die Aufzeichnungen werden im Format ".wav" zur Verfügung gestellt.

Ausführung: Der Mailversand bzw. der Transfer der Report- und Audiodateien erfolgt zu dem hier eingestellten Zeitpunkt bzw. im hier eingestellten Intervall. Der inhaltliche Umfang ist ebenfalls von dieser Einstellung abhängig, so wird bei täglicher Ausführung der Datenbestand der jeweils letzten 24 Stunden versandt, bei wöchentlicher Ausführung der Bestand der gesamten zurückliegenden Woche usw..

Transfer der Auswertung: Hier muss mindestens eine der beiden zur Auswahl stehenden Optionen ausgewählt werden, damit die Auswertung erfolgen kann. Es können aber auch beide Optionen gewählt werden. Die gesammelten Daten (CSV-Dateien für die Reportdaten und WAV-Dateien für Audioaufzeichnungen) werden in einem ZIP-Archiv zusammengepackt und übertragen/versendet.

Die erste mögliche Übertragungsoption ist es die gesammelten Daten via E-Mail zu versenden, dazu muss in dem entsprechenden Feld eine E-Mail-Adresse angegeben werden.



Hinweis: Abhängig vom Ausführungsintervall und dem Gesprächsaufkommen in der iQueue-Gruppe können sehr große Datenmengen entstehen. Viele E-Mail-Server/-Provider, aber auch Clientprogramme, setzen eine maximale Dateigröße für E-Mails fest, bei deren Überschreitung der Versand bzw. Empfang abgelehnt wird.

Die zweite Option stellt die Übertragung der gesammelten Daten in ein Windows Fileshare da. Nachdem die entsprechende Checkbox ausgewählt worden ist, muss über noch der Zugriff auf den Windowsshare eingerichtet werden, der für die gesamte Auswertungskonfiguration gültig ist.

Einstellungen für Windows Freigabe

Benutzername:

Passwort:

Server:

Freigabe:

Sicherheit:

OK

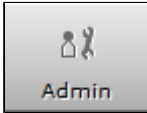
Abbrechen

Feldname	Beschreibung
Benutzername	In diesem Feld muss der genutzte Benutzername eingetragen werden. Abhängig von der Konfiguration des Zielsystems muss evtl. die Domain mit angegeben werden, z.B. als domainname/benutzername oder benutzername@domainname
Passwort	In diesem Feld wird das Passwort für den oben eingetragenen Benutzer hinterlegt.
Server	In diesem Feld wird die IPv4-Adresse des Zielsystems hinterlegt, eine Angabe des verwendeten Protokolls ist nicht notwendig.
Freigabe	In diesem Feld wird der Name der Freigabe auf dem Zielsystem eingetragen. Mögliche Unterverzeichnisse können mit / angehängt werden.
Sicherheit	In diesem Drop-Down-Menü kann das verwendete Authentifizierungsverfahren ausgewählt werden. Die Standardoption "ntlm" ist auf Kompatibilität mit den meisten Zielplattformen ausgelegt, wird aber in Hinsicht auf Sicherheit nicht empfohlen. Bitte informieren Sie sich beim Administrator des Zielsystems über das geeignete Verfahren.


Hinweis: Die Option "noux" ist für Mac-User automatisch gesetzt.

Audio-Aufzeichnung: Ist diese Checkbox aktiviert, werden alle über die iQueue-Gruppe geführten Telefonate aufgezeichnet und nach Beendigung des Gespräches lokal auf der STARFACE abgespeichert. Auf die Audio-Aufzeichnungen kann durch die Nutzung des Moduls "[STARFACE Archivierung](#)" zugegriffen werden. Alternativ dazu können die Audio-Aufzeichnungen auch über die Checkbox "In Windows Share kopieren" gesondert in ein freigegebenes Windowsverzeichnis übertragen werden. Die hier vorhandene Konfigurationsmöglichkeit eines Windows Shares greift auf die gleiche zentrale Konfiguration zu, wie der gleichnamige Punkt unter **Transfer der Auswertung**.

Vocemailboxen

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppen"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Auswertungen"
		 Gruppen		iQueue	Auswertung

In diesem Unterreiter der iQueue-Konfiguration kann konfiguriert werden ob, wann und wie die archivierten Reportdaten und Audioaufzeichnungen der iQueue-Gruppe übertragen werden.

Queue-Regeln	Auswertung	Skills	Priorisierung
☒ Reportdateien erstellen ? ☐ Live-Schnittstelle aktivieren ☐ History-Schnittstelle aktivieren ☐ Audio-Aufzeichnungen erstellen			
Ausführung			
Zeitintervall: Täglich Start: 01 Januar 2022 Zeit (hh:mm): 00 00			
Transfer der Auswertung			
E-Mail-Adresse: ☒ Sprachnachrichten einbeziehen ☒ In Windows Share kopieren			
Audio-Aufzeichnung			
☐ In Windows Share kopieren			

Reportdateien erstellen: Diese Checkbox aktiviert die generelle Erstellung der Reportdateien (siehe auch "[Aufbau der Reportdateien der iQueue](#)").

Live-Schnittstelle aktivieren: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die aktuellen Informationen der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

History-Schnittstelle: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die gespeicherten Verbindungsdaten der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

Audio-Aufzeichnungen: Ist diese Checkbox aktiviert, sind die Aufzeichnungen von den Voicemailboxen die dieser Gruppe zugeordnet sind, ebenfalls ein Teil der Auswertung. Die Aufzeichnungen werden im Format ".wav" zur Verfügung gestellt.

Ausführung: Der Mailversand bzw. der Transfer der Report- und Audiodateien erfolgt zu dem hier eingestellten Zeitpunkt bzw. im hier eingestellten Intervall. Der inhaltliche Umfang ist ebenfalls von dieser Einstellung abhängig, so wird bei täglicher Ausführung der Datenbestand der jeweils letzten 24 Stunden versandt, bei wöchentlicher Ausführung der Bestand der gesamten zurückliegenden Woche usw..

Transfer der Auswertung: Hier muss mindestens eine der beiden zur Auswahl stehenden Optionen ausgewählt werden, damit die Auswertung erfolgen kann. Es können aber auch beide Optionen gewählt werden. Die gesammelten Daten (CSV-Dateien für die Reportdaten und WAV-Dateien für Audioaufzeichnungen) werden in einem ZIP-Archiv zusammengepackt und übertragen/versendet.

Die erste mögliche Übertragungsoption ist es die gesammelten Daten via E-Mail zu versenden, dazu muss in dem entsprechenden Feld eine E-Mail-Adresse angegeben werden.



Hinweis: Abhängig vom Ausführungsintervall und dem Gesprächsaufkommen in der iQueue-Gruppe können sehr große Datenmengen entstehen. Viele E-Mail-Server/-Provider, aber auch Clientprogramme, setzen eine maximale Dateigröße für E-Mails fest, bei deren Überschreitung der Versand bzw. Empfang abgelehnt wird.

Die zweite Option stellt die Übertragung der gesammelten Daten in ein Windows Fileshare da. Nachdem die entsprechende Checkbox ausgewählt worden ist, muss über noch der Zugriff auf den Windowsshare eingerichtet werden, der für die gesamte Auswertungskonfiguration gültig ist.

Einstellungen für Windows Freigabe

Benutzername:

Passwort:

Server:

Freigabe:

Sicherheit:

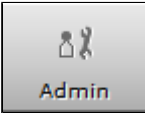
OK Abbrechen

Feldname	Beschreibung
Benutzername	In diesem Feld muss der genutzte Benutzername eingetragen werden. Abhängig von der Konfiguration des Zielsystems muss evtl. die Domain mit angegeben werden, z.B. als domainname/benutzername oder benutzername@domainname
Passwort	In diesem Feld wird das Passwort für den oben eingetragenen Benutzer hinterlegt.
Server	In diesem Feld wird die IPv4-Adresse des Zielsystems hinterlegt, eine Angabe des verwendeten Protokolls ist nicht notwendig.
Freigabe	In diesem Feld wird der Name der Freigabe auf dem Zielsystem eingetragen. Mögliche Unterverzeichnisse können mit / angehängt werden.
Sicherheit	In diesem Drop-Down-Menü kann das verwendete Authentifizierungsverfahren ausgewählt werden. Die Standardoption "ntlm" ist auf Kompatibilität mit den meisten Zielplattformen ausgelegt, wird aber in Hinsicht auf Sicherheit nicht empfohlen. Bitte informieren Sie sich beim Administrator des Zielsystems über das geeignete Verfahren.


Hinweis: Die Option "noux" ist für Mac-User automatisch gesetzt.

Audio-Aufzeichnung: Ist diese Checkbox aktiviert, werden alle über die iQueue-Gruppe geführten Telefonate aufgezeichnet und nach Beendigung des Gespräches lokal auf der STARFACE abgespeichert. Auf die Audio-Aufzeichnungen kann durch die Nutzung des Moduls ["STARFACE Archivierung"](#) zugegriffen werden. Alternativ dazu können die Audio-Aufzeichnungen auch über die Checkbox "In Windows Share kopieren" gesondert in ein freigegebenes Windowsverzeichnis übertragen werden. Die hier vorhandene Konfigurationsmöglichkeit eines Windows Shares greift auf die gleiche zentrale Konfiguration zu, wie der gleichnamige Punkt unter **Transfer der Auswertung**.

Voicemailboxen

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppen"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Auswertungen"
		 Gruppen		iQueue	Auswertung

In diesem Unterreiter der iQueue-Konfiguration kann konfiguriert werden ob, wann und wie die archivierten Reportdaten und Audioaufzeichnungen der iQueue-Gruppe übertragen werden.

Queue-Regeln	Auswertung	Skills	Priorisierung
☒ Reportdateien erstellen ? ☐ Live-Schnittstelle aktivieren ☐ History-Schnittstelle aktivieren ☐ Audio-Aufzeichnungen erstellen			
Ausführung			
Zeitintervall: Täglich Start: 01 Januar 2022 Zeit (hh:mm): 00 00			
Transfer der Auswertung			
E-Mail-Adresse: ☒ Sprachnachrichten einbeziehen ☒ In Windows Share kopieren			
Audio-Aufzeichnung			
☐ In Windows Share kopieren			

Reportdateien erstellen: Diese Checkbox aktiviert die generelle Erstellung der Reportdateien (siehe auch "[Aufbau der Reportdateien der iQueue](#)").

Live-Schnittstelle aktivieren: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die aktuellen Informationen der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

History-Schnittstelle: Wird diese Schnittstelle aktiviert kann, unabhängig von der Erstellung der Reportdateien, mittels XML-RPC von anderen Plattformen aus auf die gespeicherten Verbindungsdaten der iQueue-Gruppe zugegriffen werden. Die Dokumentation der XML-RPC-Schnittstelle finden Sie [hier](#).

Audio-Aufzeichnungen: Ist diese Checkbox aktiviert, sind die Aufzeichnungen von den Voicemailboxen die dieser Gruppe zugeordnet sind, ebenfalls ein Teil der Auswertung. Die Aufzeichnungen werden im Format ".wav" zur Verfügung gestellt.

Ausführung: Der Mailversand bzw. der Transfer der Report- und Audiodateien erfolgt zu dem hier eingestellten Zeitpunkt bzw. im hier eingestellten Intervall. Der inhaltliche Umfang ist ebenfalls von dieser Einstellung abhängig, so wird bei täglicher Ausführung der Datenbestand der jeweils letzten 24 Stunden versandt, bei wöchentlicher Ausführung der Bestand der gesamten zurückliegenden Woche usw..

Transfer der Auswertung: Hier muss mindestens eine der beiden zur Auswahl stehenden Optionen ausgewählt werden, damit die Auswertung erfolgen kann. Es können aber auch beide Optionen gewählt werden. Die gesammelten Daten (CSV-Dateien für die Reportdaten und WAV-Dateien für Audioaufzeichnungen) werden in einem ZIP-Archiv zusammengepackt und übertragen/versendet.

Die erste mögliche Übertragungsoption ist es die gesammelten Daten via E-Mail zu versenden, dazu muss in dem entsprechenden Feld eine E-Mail-Adresse angegeben werden.



Hinweis: Abhängig vom Ausführungsintervall und dem Gesprächsaufkommen in der iQueue-Gruppe können sehr große Datenmengen entstehen. Viele E-Mail-Server/-Provider, aber auch Clientprogramme, setzen eine maximale Dateigröße für E-Mails fest, bei deren Überschreitung der Versand bzw. Empfang abgelehnt wird.

Die zweite Option stellt die Übertragung der gesammelten Daten in ein Windows Fileshare da. Nachdem die entsprechende Checkbox ausgewählt worden ist, muss über noch der Zugriff auf den Windowsshare eingerichtet werden, der für die gesamte Auswertungskonfiguration gültig ist.

Einstellungen für Windows Freigabe

Benutzername:

Passwort:

Server:

Freigabe:

Sicherheit:

OK

Abbrechen

Feldname	Beschreibung
Benutzerna me	In diesem Feld muss der genutzte Benutzername eingetragen werden. Abhängig von der Konfiguration des Zielsystems muss evtl. die Domain mit angegeben werden, z.B. als domainname/benutzername oder benutzername@domainname
Passwort	In diesem Feld wird das Passwort für den oben eingetragenen Benutzer hinterlegt.
Server	In diesem Feld wird die IPv4-Adresse des Zielsystems hinterlegt, eine Angabe des verwendeten Protokolls ist nicht notwendig.
Freigabe	In diesem Feld wird der Name der Freigabe auf dem Zielsystem eingetragen. Mögliche Unterverzeichnisse können mit / angehängt werden.
Sicherheit	In diesem Drop-Down-Menü kann das verwendete Authentifizierungsverfahren ausgewählt werden. Die Standardoption "ntlm" ist auf Kompatibilität mit den meisten Zielplattformen ausgelegt, wird aber in Hinsicht auf Sicherheit nicht empfohlen. Bitte informieren Sie sich beim Administrator des Zielsystems über das geeignete Verfahren.



Hinweis:

Die Option "noux" ist für Mac-User automatisch gesetzt.

Audio-Aufzeichnung: Ist diese Checkbox aktiviert, werden alle über die iQueue-Gruppe geführten Telefonate aufgezeichnet und nach Beendigung des Gespräches lokal auf der STARFACE abgespeichert. Auf die Audio-Aufzeichnungen kann durch die Nutzung des Moduls "[STARFACE Archivierung](#)" zugegriffen werden. Alternativ dazu können die Audio-Aufzeichnungen auch über die Checkbox "In Windows Share kopieren" gesondert in ein freigegebenes Windowsverzeichnis übertragen werden. Die hier vorhandene Konfigurationsmöglichkeit eines Windows Shares greift auf die gleiche zentrale Konfiguration zu, wie der gleichnamige Punkt unter **Transfer der Auswertung**.

Die Dokumentation für die abgekündigten Versionen der STARFACE finden sich in unserem Archiv:

[Link zum Archiv](#)