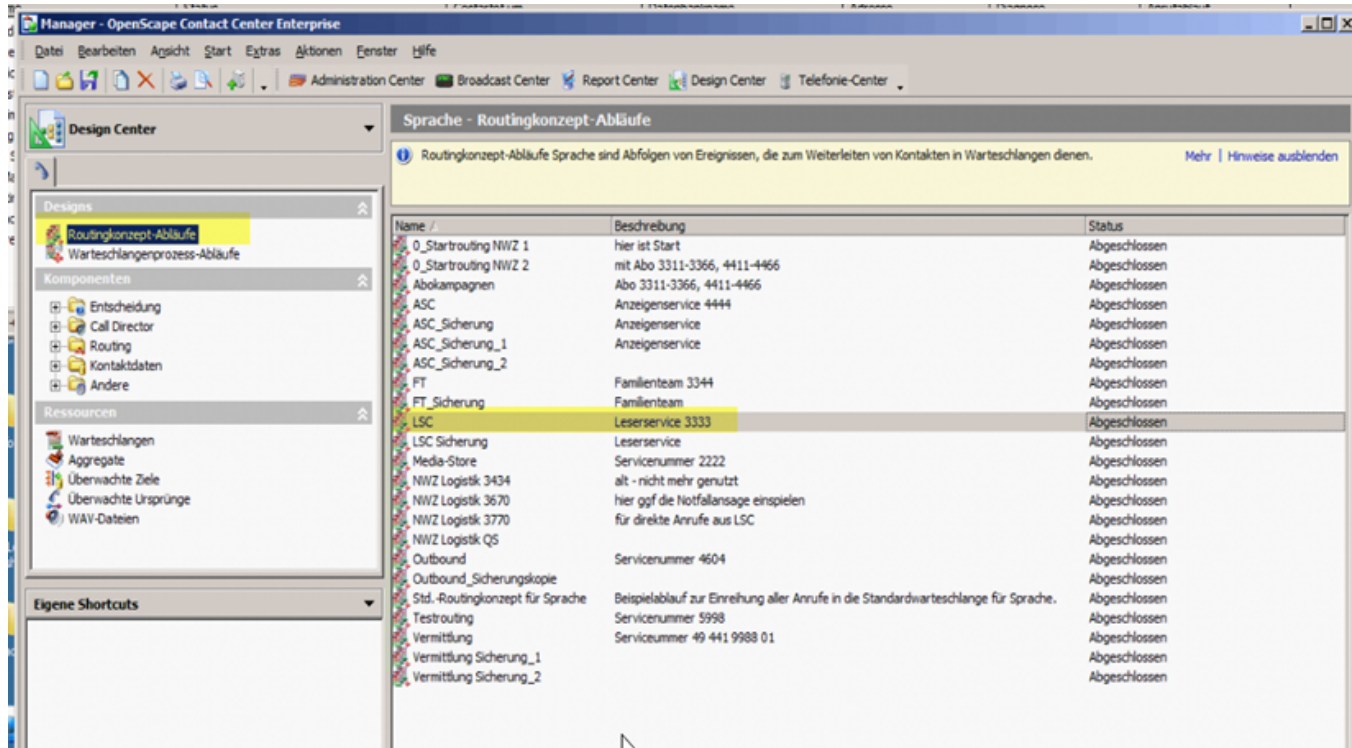


OSCC Einstellung von Feiertagen

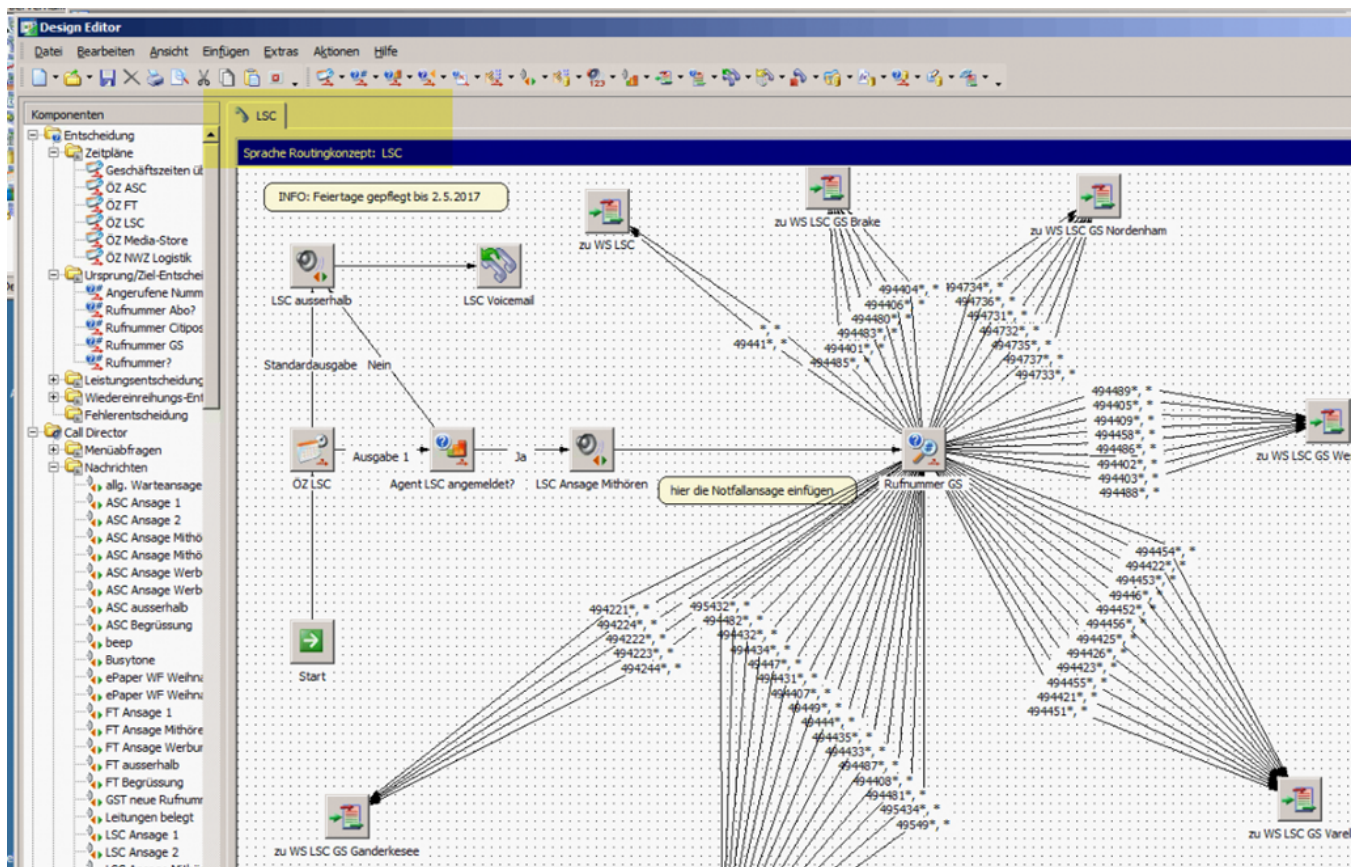
Einstellung der Ausnahmen für Feiertage

=> Einstellung für das Familienteam ab Punkt 9.

1. Routingkonzept öffnen (hier LSC)



2. Es öffnet sich der Design-Editor in einem neuen Fenster



3. Die Komponente „ÖZ LSC“ per Doppelklick öffnen und der Reiter Ausnahmen auswählen:

Sprache Routingkonzept: LSC

INFO: Feiertage gepflegt bis 2.5.2017

LSC ausserhalb

LSC Voicemail

Standardausgabe Nein

OZ LSC

Ausgabe 1

Agent LSC angemeldet?

Start

Zeitplan: ÖZ LSC

Allgemein **Ausnahmen** Übersicht Abläufe

Ausnahme von dem Zeitplan konfigurieren

Februar 2017							März 2017							April 2017						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	23	24	25	26	27	28	29	
26	27	28												30	1	2	3	4	5	6

Heute: 06.04.2017

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
Standard	Ausgabe 1												
<input type="checkbox"/> Übersch.													

Ausgabezeit:

OK Abbrechen

4. Den gewünschten Tag im Kalendarium anklicken, an dem man eine Feiertagsausnahme einrichten möchte (hier der 14.4.17) und den Haken bei „überschreiben“ setzen:

=> Durch das „Überschreiben“ wird die eigentliche Öffnungszeit 8:00 – 17:00 Uhr durch die weiße „Standartausgabe“ ersetzt. Die Standartausgabe wird zur Ansage „LSC ausserhalb“ geleitet.

Sprache Routingkonzept: LSC

INFO: Feiertage gepflegt bis 2.5.2017

LSC ausserhalb LSC Voic

Standardausgabe Nein

OZ LSC

Agent LSC angemeldet

Start

Zeitplan: OZ LSC

Allgemein Ausnahmen Übersicht Abläufe

Ausnahme von dem Zeitplan konfigurieren

Februar 2017							März 2017							April 2017						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
29	30	31	1	2	3	4				1	2	3	4							1
5	6	7	8	9	10	11	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28					26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29
														30	1	2	3	4	5	6

Heute: 06.04.2017

	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
Standard													
Ausgabe 1													
Übersch.													

Ausgabezeit:

OK Abbrechen

5. Dieser Vorgang wird für den 17.4. und 1.5. wiederholt

Sprache Routingkonzept: LSC

INFO: Feiertage gepflegt bis 2.5.2017

LSC ausserhalb

LSC Voic

Standardausgabe Nein

Ausgabe 1

OZ LSC

Agent LSC angemelde

Start

Zeitplan: ÖZ LSC

Allgemein **Ausnahmen** Übersicht Abläufe

Ausnahme von dem Zeitplan konfigurieren

Mai 2017							Juni 2017							Juli 2017						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
30	1	2	3	4	5	6	4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8
7	8	9	10	11	12	13	11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15
14	15	16	17	18	19	20	18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22
21	22	23	24	25	26	27	25	26	27	28	29	30	23	24	25	26	27	28	29	
28	29	30	31										30	31	1	2	3	4	5	

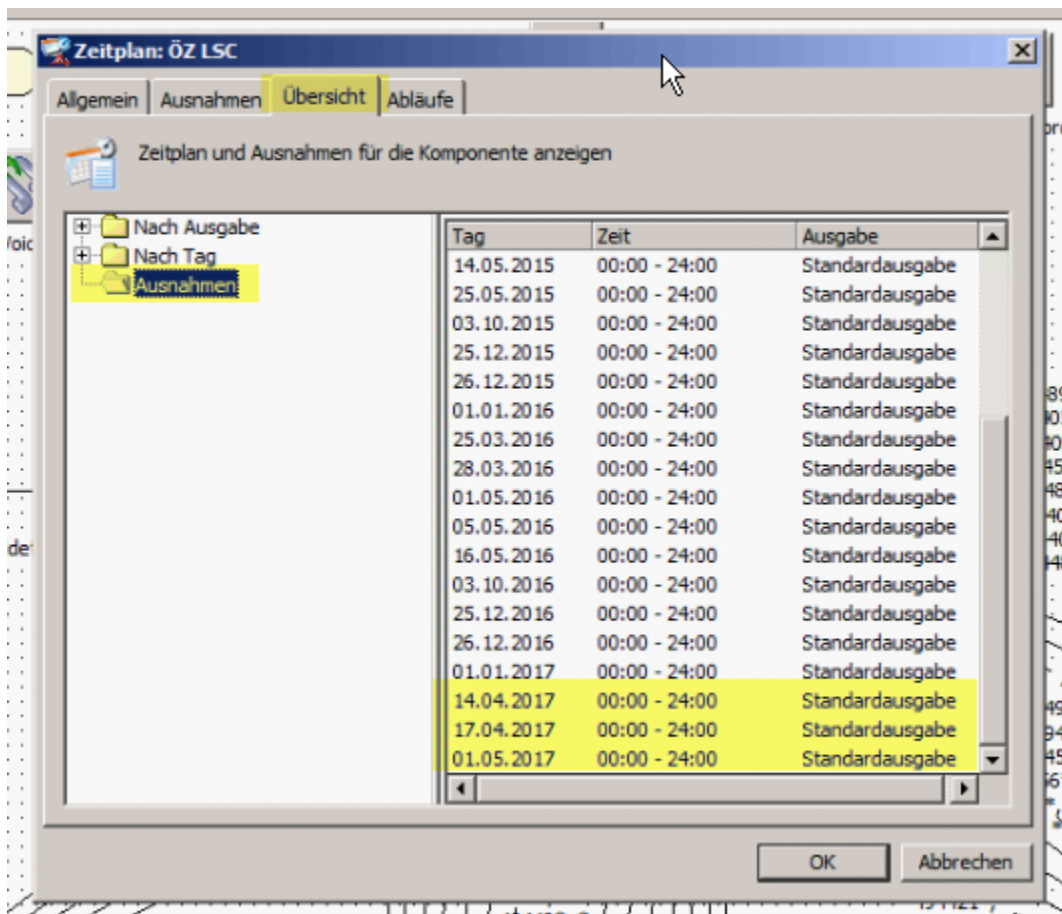
Heute: 06.04.2017

	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
Standard													
<input checked="" type="checkbox"/> Übersch.													

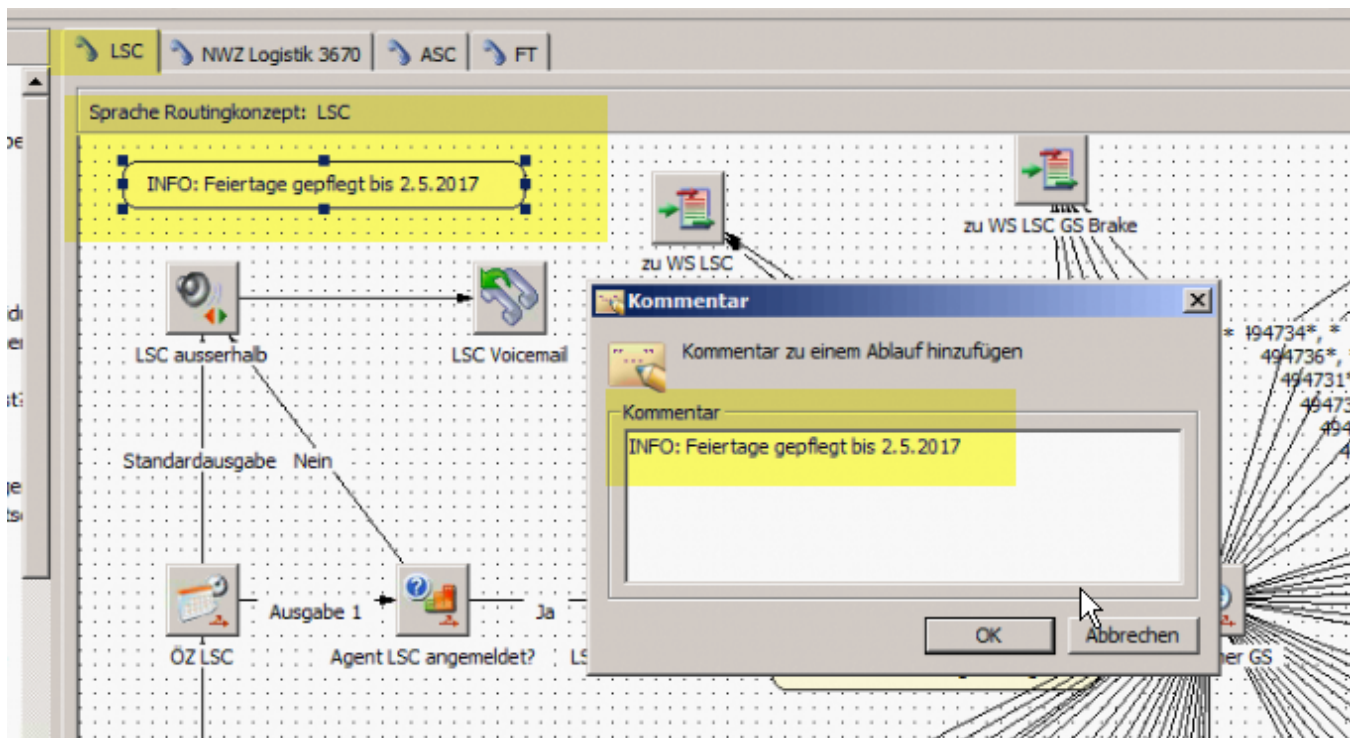
Ausgabezeit:

OK Abbrechen

6. Im Reiter Übersicht können die eingestellte Ausnahmen kontrolliert werden:



7. Das Info-Feld durch Doppelklick öffnen und den Text entsprechend anpassen:



8. Diese Einstellungen müssen ebenfalls für ASC und die NWZ Logistik 3670 eingerichtet werden:

Manager - OpenScape Contact Center Enterprise

Design Center

Sprache - Routingkonzept-Abläufe

Routingkonzept-Abläufe Sprache sind Abfolgen von Ereignissen, die zum Weiterleiten von Kontakten in Warteschlangen dienen.

Name	Beschreibung	Status
0_Startrouting NWZ 1	hier ist Start	Abgeschlossen
0_Startrouting NWZ 2	mit Abo 3311-3366, 4411-4466	Abgeschlossen
Abokampagnen	Abo 3311-3366, 4411-4466	Abgeschlossen
ASC	Anzeigenservice 4444	Abgeschlossen
ASC_Sicherung	Anzeigenservice	Abgeschlossen

Design Editor

Komponenten

Zeitplan: OZ ASC

Ausnahme von dem Zeitplan konfigurieren

Standard

Übersch.

Ausgabezeit:

OK

Abbrechen

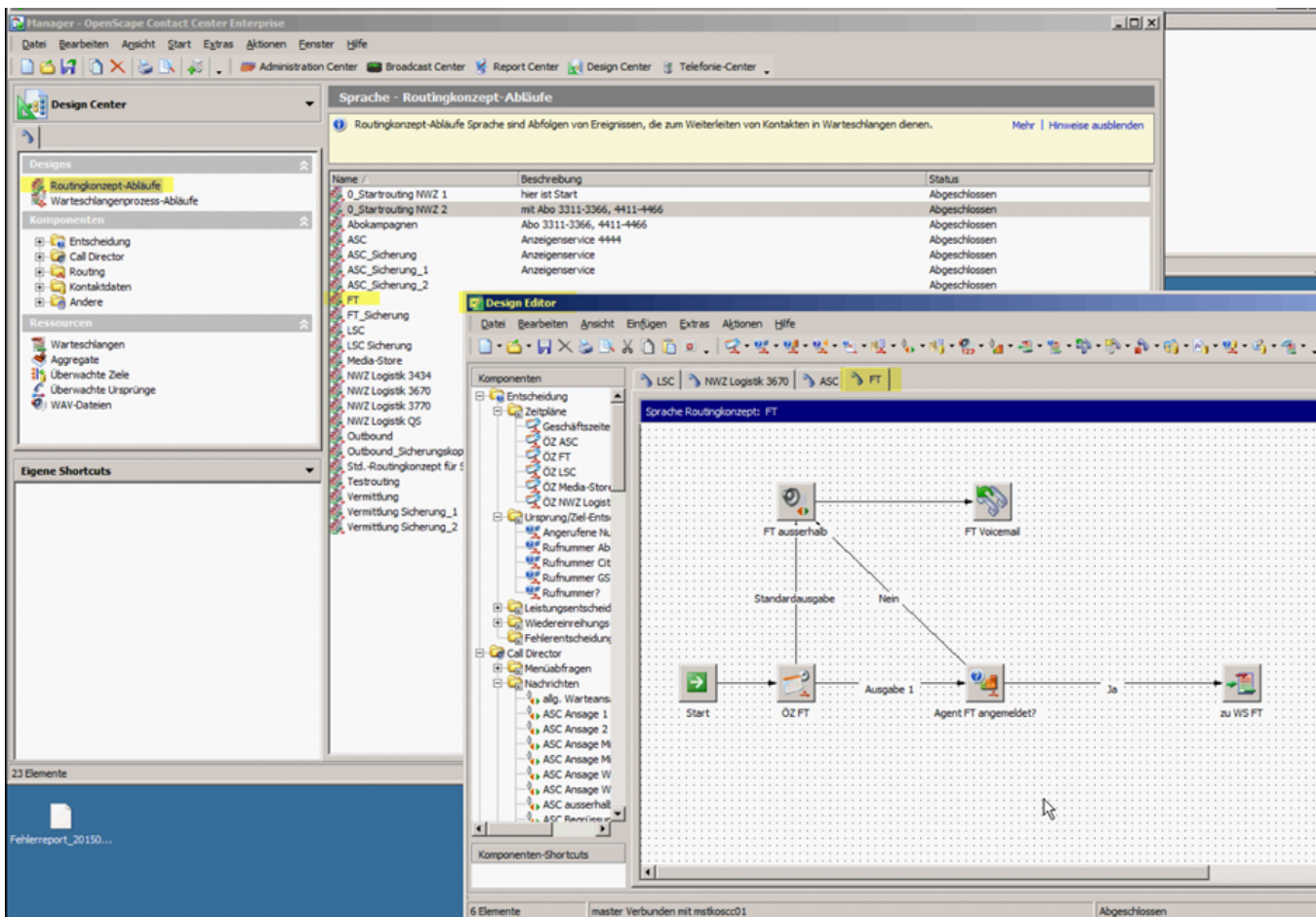
9 Elemente

master Verbunden mit mskoscc01

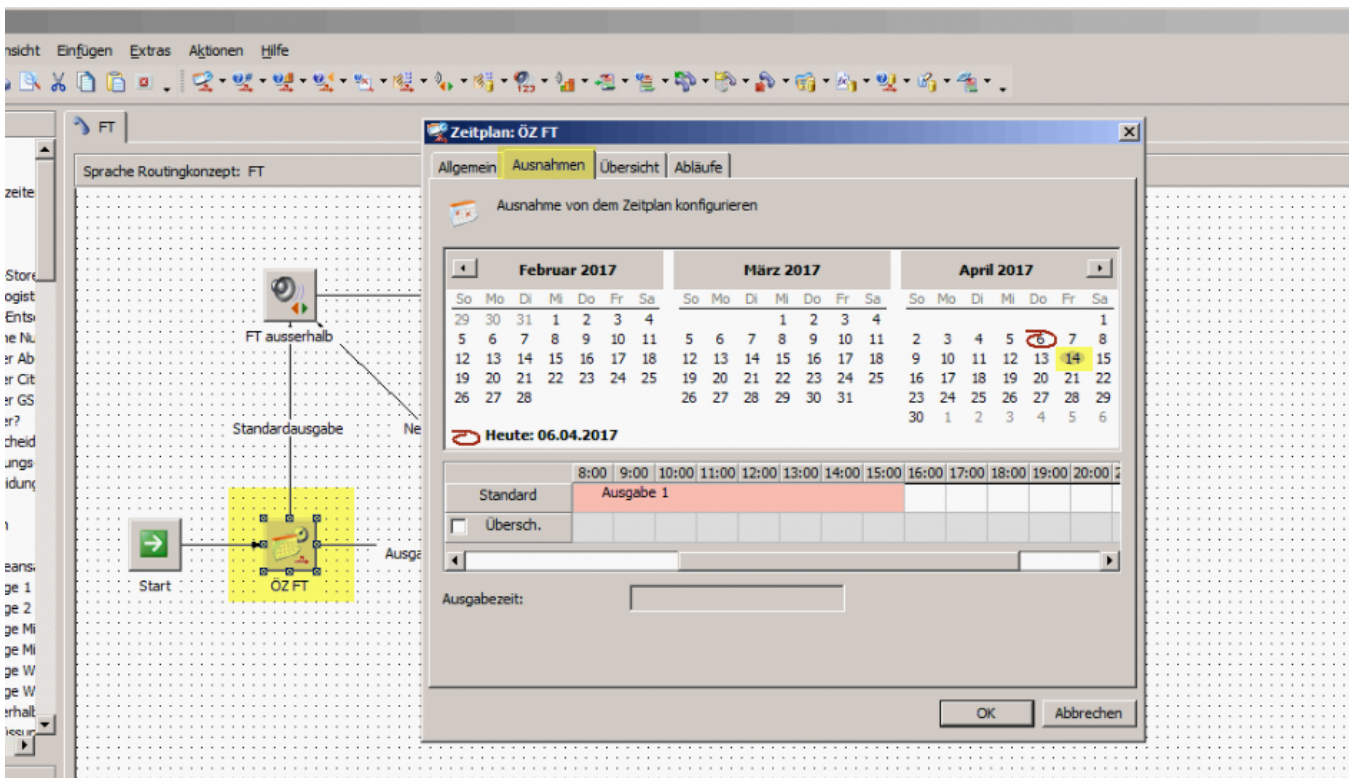
Abgeschlossen

9. Änderung der ÖZ für das FT:

=> Routingablauf vom FT öffnen (Designeditor wird geöffnet)



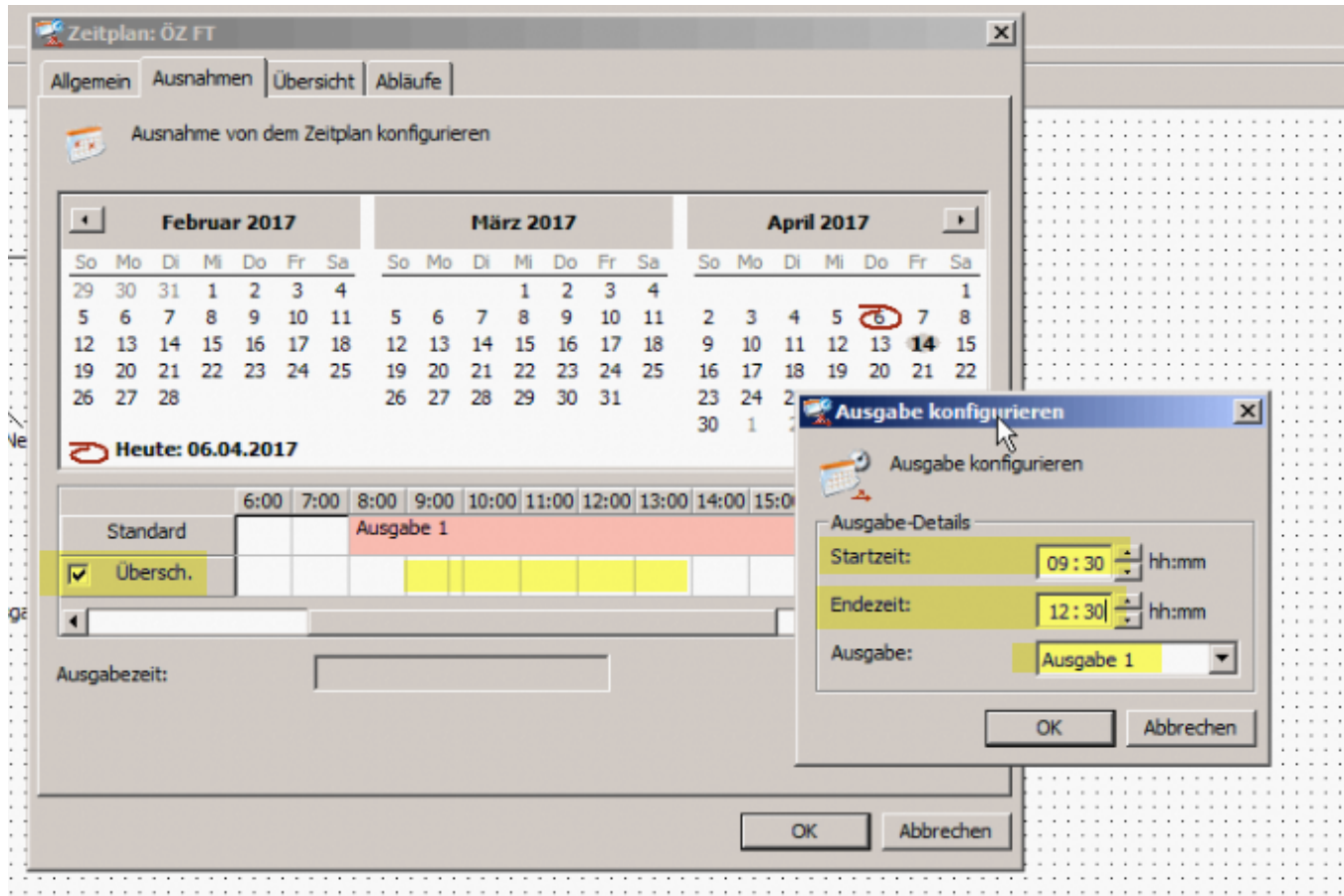
=> Komponente „ÖZ FT“ per Doppelklick öffnen und im Reiter „Ausnahmen“ den gewünschten Tag anlicken (hier der 14.4)



=> Den Haken bei "Überschrieben" setzen und in dem Feld die „Ausgabe 1“ entsprechend ändern

Mit der Maus doppelt ins weiße Feld klicken und die Ausgabe 1 ändern und auf OK

(Standartzeit wäre für einen Freitag 8:00 – 16:00 Uhr – geändert wird diese Zeit auf 09:30 – 12:30 Uhr)



10. Ergebnis für den 14.4.17:

Zeitplan: ÖZ FT

Allgemein | Ausnahmen | Übersicht | Abläufe

Ausnahme von dem Zeitplan konfigurieren

März 2017							April 2017							Mai 2017						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
26	27	28	1	2	3	4							1		1	2	3	4	5	6
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31	1	2	3
							30							4	5	6	7	8	9	10

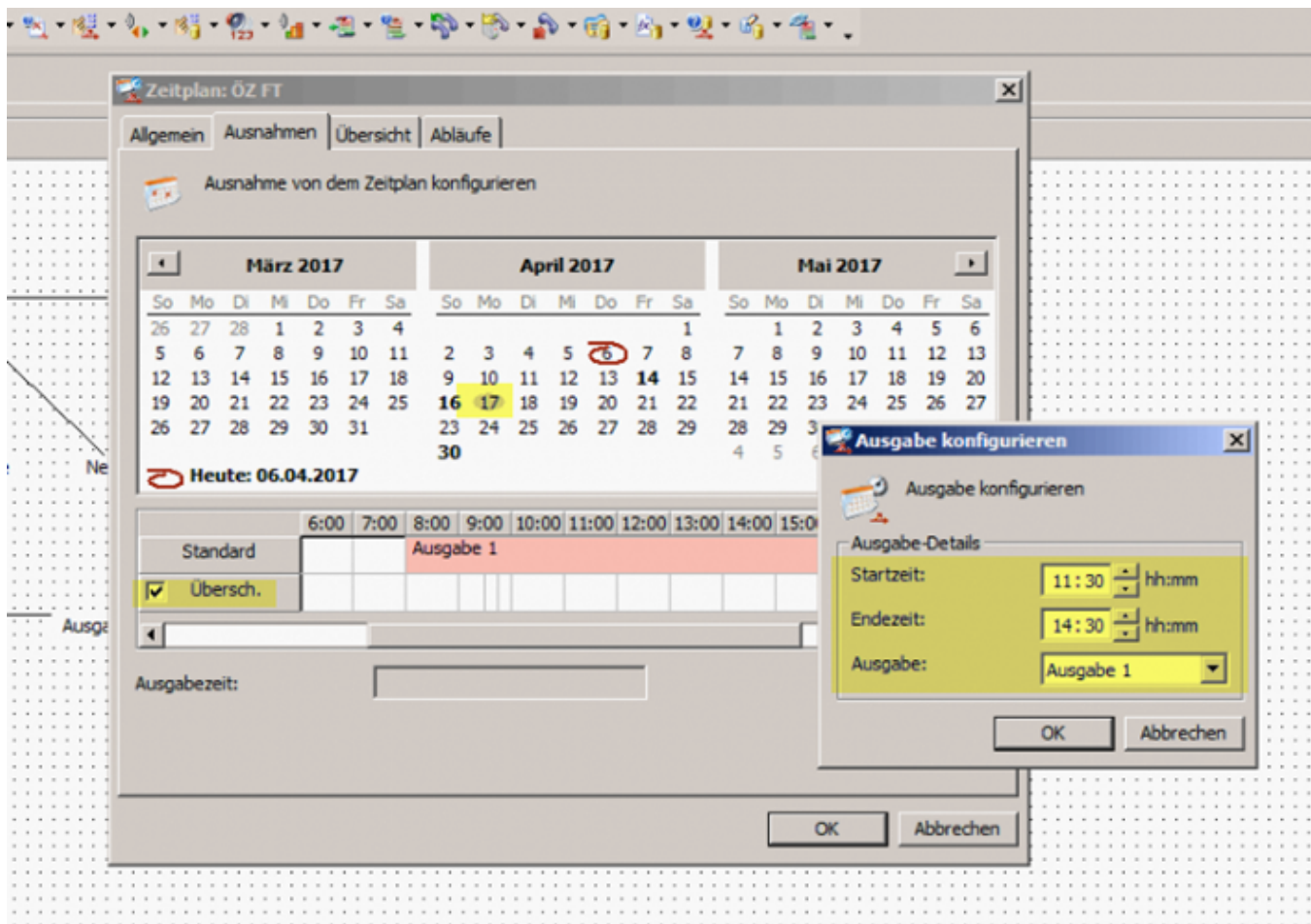
Heute: 06.04.2017

	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
Standard			Ausgabe 1										
<input checked="" type="checkbox"/> Übersch.					Ausgabe 1								

Ausgabezeit: 09:30 - 12:30

OK Abbrechen

11. Einstellungen wie oben für den 17.4. und 1.5. wiederholen:



12. Für den 16.4. (Standartzeit für diesen Sonntag wäre 11:30 – 14:30 Uhr) „geschlossen“ eintragen:

13. Den 16.4 im Kalendarium markieren, den Haken bei „Überschreiben“ setzen und das Ausgabefeld weiß lassen – jetzt folgt man der „Standartausgabe“

14. Die Standartausgabe wird zur Ansage „FT außerhalb“ geleitet.

Design Editor

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Extras Aktionen Hilfe

Komponenten

- Entscheidung
 - Zeitpläne
 - Geschäftszeit
 - OZ ASC
 - OZ FT
 - OZ LSC
 - OZ Media-Store
 - OZ NWZ Logist
 - Ursprung/Ziel-Ents
 - Angerufene Nu
 - Rufnummer Ab
 - Rufnummer Cit
 - Rufnummer GS
 - Rufnummer?
- Leistungentscheid
- Wiedereinrichtung
- Fehlerentscheidung
- Call Director
 - Menüabfragen
 - Nachrichten
 - allg. Wartean
 - ASC Ansage 1
 - ASC Ansage 2
 - ASC Ansage Mi
 - ASC Ansage Mi
 - ASC Ansage W
 - ASC Ansage W
 - ASC ausserhalb
 - ASC Rann

FT

Sprache Routingkonzept: FT

Start

FT ausserhalb

Standardausgabe

Ausgabe

OZ FT

Zeitplan: ÖZ FT

Allgemein Ausnahmen Übersicht Abläufe

Ausnahme von dem Zeitplan konfigurieren

Februar 2017 März 2017 April 2017

So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	23	24	25	26	27	28	29	
26	27	28											30	1	2	3	4	5	6	

Heute: 06.04.2017

6:00 7:00 8:00 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00

Standard

Ausgabe 1

Übersch.

Ausgabezeit:

OK Abbrechen

15. Einstellung für den 30.4. wiederholen:

ht Einfügen Extras Aktionen Hilfe

FT

Sprache Routingkonzept: FT

Start

FT ausserhalb

Standardausgabe

Ausgabe

OZ FT

Zeitplan: ÖZ FT

Allgemein Ausnahmen Übersicht Abläufe

Ausnahme von dem Zeitplan konfigurieren

März 2017 April 2017 Mai 2017

So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	7	8	9	10	11	12	13
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	14	15	16	17	18	19	20
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27
26	27	28	29	30	31	23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31	1	2	3	
							30						4	5	6	7	8	9	10	

Heute: 06.04.2017

6:00 7:00 8:00 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00

Standard

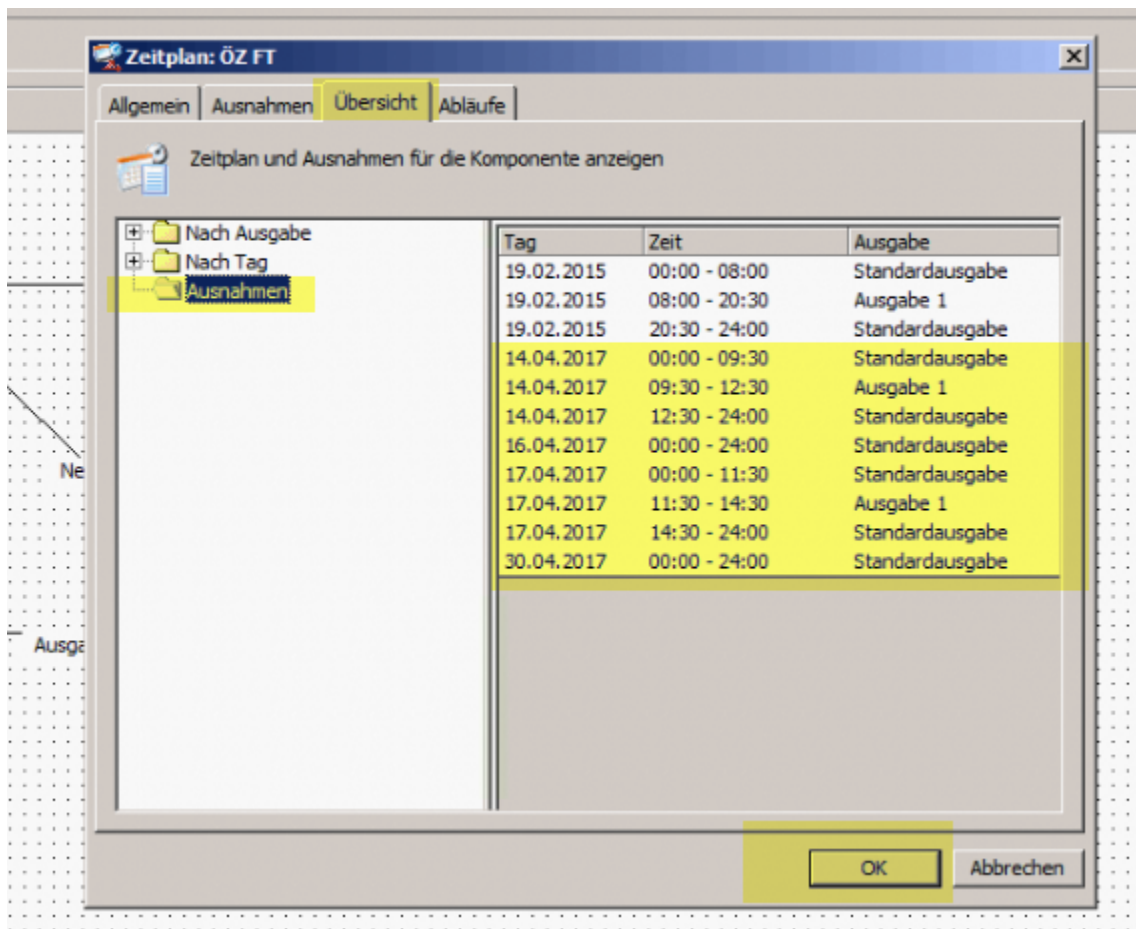
Ausgabe 1

Übersch.

Ausgabezeit:

OK Abbrechen

16. Eingabe prüfen: Im Reiter „Übersicht“ unter Ausnahmen:



17. mit OK bestätigen - Fertig.