

Readme

myContactCenter Version 10.26.2

Wichtige Hinweise

Mit Version 10.0 wurde die Basis von SwyxWare SDKs auf SIP vollzogen. Um erfolgreich auf myContactCenter Version 10.0 und neuer von älteren Versionen zu aktualisieren, ist es notwendig zuvor auf die letzte Version 9 und von dort auf Version 10 zu aktualisieren.

Es wurde ebenso ein vollständig neue Umgebung geschaffen die den graphischen Script Editor der SwyxWare ersetzt, was zur Folge hat, dass alle GSE Scripte der SwyxWare in Scripte in myContactCenter umgewandelt werden müssen.

Das in Version 9 als veraltet bezeichnete Berichtesystem basierend auf Crystal Reports wurde vollständig aus myContactCenter entfernt, es steht nur noch das moderne integrierte Berichtesystem zur Verfügung. Berichte die noch auf Crystal Reports beruhen, müssen in das neue Berichtesystem überführt werden.

Agenten registrieren sich nun auf per SIP User Agent an der Telefonanlage, daher ist für jeden Agenten in myContactCenter eine SIP Anmeldung vorzusehen. Ebenso benötigt der neu eingeführte Routing Service einen eigenen SIP Zugang auf der Telefonanlage, es muss also hierfür ein zusätzlicher Benutzer in der PBX vorhanden sein.

ACHTUNG:

Damit Updates von **Versionen älter als 10.0.31** auf Serversystemen reibungslos ablaufen, ist es notwendig, dass vor dem Ausführen der einzelnen Installationspakete die Datei PrepareServices.bat ausgeführt wird. Diese Datei erfordert administrative Rechte und erfragt auch entsprechende Zugriffsrechte per UAC. Alle myContactCenter Dienste werden konfiguriert, deregistriert und sicher beendet. Anschließend kann die Aktualisierung der Dienst mittels der MSI Pakete reibungslos durchgeführt werden.

Ab Version 10.12.0 werden nur noch Agentenscripte in C# unterstützt, VB.NET wird nicht mehr verwendet.

Inhaltsverzeichnis

Wichtige Hinweise	2
ACHTUNG:	3
Version 10.26.2	53
Gelöst: Adressbuch leer	53
Gelöst: Agent nach Tätigkeit unter Last	53
Gelöst: Speicheranstieg im Routingdienst	53
Gelöst: Werterkennung der KI klappt nicht	53
Verbessert: Schneller Verbindung zum SwyxCDSDienst	53
Version 10.26.1	54
Gelöst: Mitschnitt nicht im Ticket	54
Gelöst: Einseitiges Audio im VPN	54
Gelöst: Serverkonfigurator zeigt Fehlermeldung	54
Gelöst: Präsenzstatus nach dynamischer Nacharbeit	54
Version 10.26.0	55
Gelöst: In seltenen Fällen wird Statistik nicht geschrieben	55
Gelöst: Rufnummern im Flow nicht gespeichert	55
Verbessert: Anzeige verfügbarer Rufnummern im Flow	55
Verbessert: Auswahl Wissensgebiet / Sprache in Wählfeld	55
Gelöst: Automatische Berichte nicht erstellt	56
Gelöst: Anrufmitschnitt kann Routingdienst stören	56

Gelöst: Manuelle Anrufe stören Routingdienst	56
Gelöst: Wissensgebiete aus Wissensgruppen verändern sich	56
Gelöst: Automatische Feiertage und manuelle Termine	56
Gelöst: Ansagen laufen parallel	57
Gelöst: Nicht alle Mitschnitte im Ticket	57
Gelöst: Einseitiges Audio im VPN	57
Verbessert: Nacharbeit bei Weiterleitung	57
Version 10.25.3	58
Gelöst: Präsenzabonnement klappt nicht	58
Version 10.25.2	59
Gelöst: Layout wird nicht wiederhergestellt	59
Gelöst: Tätigkeit mit erlaubter Rufzustellung	59
Version 10.25.1	60
Gelöst: Installation schlägt fehl	60
Version 10.25.0	61
Verbessert: Infofenster zeigen Fortschrittsbalken	61
Gelöst: Wählfeld zeigt Wissensgebiet/Sprache nicht	61
Verbessert: Aktuelle Rufdauer in Agentenübersicht	61
Gelöst: Anrufe im Flow aktivieren	61
Gelöst: Skript-Editor in Administration ohne Knöpfe	62
Gelöst: Routingdienst bleibt im Status unterbrochen	62

Gelöst: Wiedergabe und Aufzeichnung schlägt manchmal fehl	62
Verbessert: Wissensgruppen-Änderung erfassen	62
Gelöst: Verbindung zum Server verloren	62
Verbessert: Agenten können Mediendateien aus Ticket speichern	63
Gelöst: Anruf nicht aktiviert wenn Zustellblock genutzt wird	63
Verbessert: Im Flow ist die aktuelle Wissensgruppe verfügbar	63
Gelöst: Berechnung von Abbrechern	63
Verbessert: Auswahl des Gerätes zur Signalisierung von Konversationen	63
Verbessert: Informations-Popup mit Aktivitäten	64
Verbessert: Abonnement des Präsenzstatus	64
Gelöst: Softphonestörungen im Agenten	64
Gelöst: Anrufe werden doppelt signalisiert bei Weiterleitung in einenFlow	64
Verbessert: Nach Start des Agenten immer Aktivitäten Menü	64
Verbessert: ENTER nimmt Konversation nicht automatisch an	65
Gelöst: Weiterleitung mit Rücksprache über Kachel klappt nicht	65
Verbessert: Codecreihenfolge für Europa angepasst	65
Gelöst: Routingdienst gestört durch Präsenzstatus Nachrichten	66
Gelöst: Hochauflösende Monitor und Skalierung	66
Verbessert: Weiterleitung bei parallelen Konversationen	66
Gelöst: Berichteversand mit unauthentifziertem SMTP Zugang	66
Gelöst: Darstellung von Umlauten fehlerhaft	66

Verbessert: Abgehende E-Mail ohne Wissensgebiet Konfiguration	67
Verbessert: Telefonbuch	67
Gelöst: Präsenzstatus nach dynamischer Nacharbeit	67
Verbessert: Namensauflösung im Flow anhand Adressbuch	67
Gelöst: SIP Transport stabil mit SwyxWare	68
Gelöst: Präsenzstatus bei vielen Subscriptions	68
Gelöst: Italienische Rufnummer funktionieren nicht	68
Gelöst: Nicht alle Anrufe im Ticketsystem	68
Verbessert: Supervisor kann Wissensgebiete anpassen	68
Gelöst: Layout des Ticketmoduls nicht wiederhergestellt	69
Verbessert: Wissensgruppe in Agentenkachel	69
Gelöst: Feiertagkalender löscht Feuertage	69
Verbessert: Routing zu bevorzugten Agenten mit Timeout	69
Verbessert: Tätigkeiten im Auswahlfenster sortiert	69
Gelöst: Suche nach Mitschnitt zeigt nicht Transkription	69
Gelöst: Signalisierungspop-Up zeigt alte Daten	70
Gelöst: Neue Buddy-Subscription nach Transport Änderung	70
Version 10.23.2	71
Gelöst: Html Export von Berichten ohne Diagramme	71
Gelöst: Speicherverbrauch im Routingdienst	71
Verbessert: Anruf mit Rückfrage über Weiterleitungskacheln	71

Gelöst: Präsenz immer zur Telefonanlage senden	71
Gelöst: Wählen im Wählfeld klappt nicht immer	71
Verbessert: Fortschrittsbalken in Infofenstern	72
	73
Version 10.23.0	74
Verbessert: E-Mail Übersetzung	74
Gelöst: Absturz des Routing-Dienstes bei fehlerhaftem Notify	74
Gelöst: Navigation durch einen Mitschnitt	74
Verbessert: Auswahl neuer Audiogeräte ohne Neustart	74
Verbessert: Weiterleitung und Rufabbruch durch Anrufer	74
Verbessert: Ticketsuche nach Rufende	75
Verbessert: Nacharbeit und Tätigkeit in Konversationsstatistiken	75
Verbessert: Ticket Tabellenlayout speichern	75
Verbessert: Anrufer auf virtuellem Rückruf	75
Verbessert: Export von gesperrten Flows	75
Gelöst: Sprachübersetzung langsam bei G711	76
Verbessert: Wallboard zeigt wichtige Meldungen	76
Gelöst: Speichern von Textmedia	76
Gelöst: Exportname von Berichten	76
Verbessert: Berichtsexport in Unterordner	76
Gelöst: Master-Standby ohne Audio	76

Verbessert: Ticketansicht mit Endezeit der Konversation	77
Verbessert: Statusleiste zeigt Anrufdauer des letzten Anrufes	77
Version 10.22.0	78
Gelöst: Anrufe auslösen in Ticketmodul	78
Gelöst: Speicherproblem im Routingdienst	78
Verbessert: Logging der Startphase der Dienste	78
Gelöst: Automatische Übersetzung von E-Mails	78
Gelöst: Routingdienst kann abstürzen	78
Version 10.21.2	79
Gelöst: Text des Präsenzstatus	79
Gelöst: Nicht alle PBX Benutzer mit Präsenzstatus	79
Gelöst: Übergabeparameter im Agenten ohne Wirkung	79
Gelöst: Medienströme nach einigen Anrufen nicht mehr vorhanden	79
Version 10.21.1	80
Verbessert: Produktinfo	80
Verbessert: Umstellung auf dotnet 10	80
Gelöst: Speichern von Textansagen	80
Verbessert: Verbindung zum CDS-Service	80
Gelöst: Server-Neustart	80
Version 10.21.0	81
Verbessert: SIP Kennworteingabe benötigt	81

Verbessert: Alle Benutzer der TK Anlage im Transfermodul	81
Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron	81
Verbessert: C# Quellcode von Flows	81
Gelöst: Agent friert ein	81
Gelöst: Auswahlboxen im Wählfeld leer	81
Verbessert: Falsche Fehlermeldung bei Voicemail	82
Verbessert: Popup Meldungen im Agenten verschwinden automatisch	82
Gelöst: Fehlerhafte oder zu kurze Wav-Datei	82
Gelöst: Anrufmitschnitte und Sprachnachrichten nicht immer vorhanden	82
Verbessert: Ticketübersicht auch als Tabelle	83
Gelöst: Ticketdatenbank in PostgreSQL nicht erstellt	83
Verbessert: Konfigurationsassistent mit DB Backup	83
Verbessert: Kritische Meldungen als Popup	83
Version 10.20.0	84
Verbessert: Präsenzstatus in Wählfeld	84
Verbessert: Alle Teilnehmer in Weiterleitungsmodul sichtbar	84
Verbessert: Sortieren von Textbausteinen im Agenten	84
Version 10.19.1	85
Verbessert: Reaktionszeiten bei Zugriffen auf Swyx CDS	85
Gelöst: Nach Update keine PBX Einstellungen mehr	85
Verbessert: Feedbackfunktion aktiviert	85

Gelöst: Auslesen des Swyx Telefonbuches klappt nicht	85
Gelöst: Anrufe nicht korrekt signalisiert	85
Version 10.19.0	86
Gelöst: Passworte im Trace teilweise im Klartext	86
Gelöst: Lizenzschlüssel nicht einspielbar	86
Verbessert: Trennungsindikator bei Mitschnitten	86
Gelöst: PBX Statusanzeige	86
Verbessert: Statusleiste zeigt Nacharbeit-/Tätigkeitszeit	86
Gelöst: Unter Umständen keine Benutzerabgleich mit SwyxWare	87
Version 10.18.3	88
Gelöst: Temporäre Dateien werden nicht gelöscht	88
Gelöst: PRIVATE Skill	88
Gelöst: Es kommt vereinzelt zu Störungen beim Rufende	88
Verbessert: Markieren von Konversationen	88
Gelöst: PBX Einstellungen fehlerhaft	88
Gelöst: PBX Status-Anzeige fehlerhaft	89
Gelöst: Mitschnitte und Sprachnachrichten	89
Gelöst: Mediaplayer setzt falsche Position	89
Verbessert: Berechnung der erwarteten Wartezeit.	89
Gelöst: Logging schlägt fehl	89
Version 10.18.2	90

Gelöst: Wav Dateien wiedergeben	90
Version 10.18.1	91
Gelöst: Signalisierungs-Popup wird nicht immer gezeigt	91
Gelöst: Ruf auslösen im Wählfeld	91
Version 10.18.0	92
Gelöst: Abgleich mit SwyxWare	92
Verbessert: Medienaufzeichnung / Voicemail	92
Gelöst: Aufzeichnung von Endpunkten	92
Gelöst: Wählfeld inaktiv	92
Gelöst: Absturz beim Aufzeichnen	92
Gelöst: Abruf von Mitschnitt und Sprachnachricht	92
Verbessert: Ticketsuche ohne Parameter	93
Verbessert: Wissensbereiche mit Farbe	93
Verbessert: Markierung bei erneut verbundenem virtuellen Anruf	93
Verbessert: Signalisierung abgehender Rufnummern	93
Gelöst: Signalisierungs-Popup kommt nicht immer	93
Verbessert: Präsenzstatuswechsel nach verfügbar	94
Gelöst: Manchmal ist Speichern der Serverkonfiguration nicht möglich	94
Gelöst: Fehleranzeige der Prioritäten	94
Verbessert: Beschreibender Text zur Wartemusik	94
Version 10.17.2	95

Gelöst: Kanonische Rufnummer im Flow	95
Version 10.17.1	96
Gelöst: Server Wizard startet nicht immer	96
Version 10.17.0	97
Gelöst: Trace Einstellungen	97
Gelöst: Rückruf aufzeichnen	97
Verbessert: Wählfeld enthält Beschreibungen	97
Verbessert: Hinweis in Weiterleitungskacheln	97
Verbessert: Automatische Feiertage	97
Gelöst: Zufälliges manuelles schließen einer ACD	97
Verbessert: Berechnung der erwarteten Wartezeit	98
Gelöst: DTMF Erkennung	98
Verbessert: Wählen mit ENTER	98
Gelöst: Gruppenkalender	98
Gelöst: Server Absturz mit SwyxWare	98
Gelöst: Kanonische Rufnummernanzeige	98
Verbessert: Audio bei BusyLight	99
Verbessert: Meldung bei keiner freien Lizenz	99
Gelöst: Persistentes Mitschneiden bei Weiterleitung	99
Verbessert: Telefonbuchsynchronisation	99
Version 10.16.1	100

Verbessert: Supervisor kann fehlerhafte E-Mails picken	100
Gelöst: E-Mails ohne Skill	100
Verbessert: E-Mail Versand unterbrechen	100
Version 10.16.0	101
Gelöst: Wiederholende TTS Ansagen	101
Gelöst: Teilweises Einfrieren des Routing-Dienstes	101
Verbessert: Busylight leise bei Halten	101
Gelöst: Speicherverbrauch Server	101
Verbessert: Feiertag Planung	101
Verbessert: Supervisor kann alle Konversationen beenden	101
Gelöst: Falsches Rufnummernformat bei Rückrufen	102
Gelöst: Weiterleitung von virtuellen Anrufen	102
Verbessert: Anzeige im Wählfeld	102
Version 10.15.1	103
Gelöst: SPAM-Filter	103
Version 10.15.0	104
Gelöst: Ausgehende E-Mail kann nicht erstellt werden	104
Beta: Feedback aus Administration	104
Verbessert: Logger registriert sich am Server	104
Verbessert: Ohne Neustart die PBX umkonfigurieren	104
Verbessert: Schalter für klientseitige Regeln	104

Verbessert: Interne- und externe Rufnummern sortieren	105
Verbesser: Kopieren und Anrufen aus Ticket	105
Gelöst: Ticket von E-Mails bei Diensteneustart	105
Gelöst: Unter Umständen nicht alle E-Mail geladen	105
Gelöst: Wiedergabe von Aufzeichnungen klappt nicht	105
Gelöst: Recording-Summary Nachricht	106
Verbessert: Flow kennt E-Mailadresse des Absenders	106
Verbessert: Html- und Textbody im Flow	106
Verbessert: Bei starker Auslastung kann Routing Service abstürzen	106
Verbessert: Dropdown für Medien, Skill und Sprache sortiert	106
Verbessert: Statistiken zu Voicemail und Mitschnitt	106
Gelöst: Voicemail oder Mitschnitt kann nicht beendet werden	107
Gelöst: Anrufe nach Geschäftsschluss	107
Version 10.14.0	108
Gelöst: Erwartete Wartezeit	108
Verbessert: Nutzung kanonischer Rufnummern	108
Verbessert: Sprache automatisch erkennen	108
Gelöst: Routingservice kann abstürzen	108
Verbessert: Routingservice Performance	108
Gelöst: Anruf nicht automatisch beenden	108
Verbessert: Heranholen nach einreihen	109

Gelöst: E-Mail mit identischen Anhängen	109
Verbessert: Ziffernwahl aus Wählfeld entfernt	109
Verbessert: Heranholen virtueller Anrufe	109
Gelöst: ACD Anruf nach extern verbinden	109
Verbessert: Anruf direkt aus Ticketkarte	109
Verbessert: Rückrufwunsch und abgehender Anruf	110
Verbessert: HighDpi für Administration	110
Gelöst: Nach Transfer zu Agenten wird Agent nicht verfügbar	110
Version 10.13.6	111
Verbessert: Daten aus Ticket kopieren	111
Gelöst: Sprachaufzeichnung nicht im Ticket	111
Verbessert: Kein Audio am BusyLight	111
Gelöst: IMAP Polling zu schnell	111
Version 10.13.5	112
Gelöst: Aufnahmesteuerung mit Hotkey	112
Gelöst: Annehmen von Konversationen mit Hotkey	112
Gelöst: Rufnummernunterdrückung im Agentenprofil	112
Gelöst: Agent in den Vordergrund bringen	112
Gelöst: Nach Neustart des Routingdienstes haben geparkte E-Mails keinen Skill	112
Gelöst: E-Mail wird nicht immer als Ticket erfasst	112
Verbessert: Eigenes Tag zum loggen von E-Mail Aktivitäten	113

Gelöst: E-Mail Versand nach Fehlerzustand	113
Verbessert: Codecauswahl bei Anrufen	113
Verbessert: Sprachauswahl bei gesperrtem Layout	113
Gelöst: Markieren und Wählen im Agentenprofil	113
Verbessert: Symbole der Anhänge	113
Gelöst: Öffnen der Anhänge	114
Gelöst: Automatische Neustart des Agenten	114
Gelöst: Aufruf der Hilfeseite	114
Gelöst: Öffnen von Dateien und Links im integrierten Browser	114
Gelöst: tel, callto und mailto uri	114
Gelöst: Mit Outlook-Addressbuch keine freie Adresseingabe möglich	114
Gelöst: Zustellung von Anrufen an ECR Ziele in SwyxWare	115
Gelöst: Messageld von E-Mails zu groß	115
Gelöst: Abruf von E-Mails aus IMAP-Postfach	115
Gelöst: Bericht mit Unterbericht schlagen fehl	115
Verbessert: Interne SPAM-Erkennung	116
Verbessert: Agent erkennt System-Mailboxen bei Eingabe	116
Gelöst: Leerer Betreff und leere Mime-Nachricht	116
Gelöst: Nachricht wird nicht vom Server versendet	116
Verbessert: Neue E-Mail-Vorlage für Sprachnachrichten	116
Gelöst: Manuelle ausgehende Anrufe automatisch aktivieren	117

Verbessert: Agent-Skript mit Audiounterstützung	117
Verbessert: Supervisor kann standardmäßig nicht alle Tickets sehen	117
Verbessert: Mehrere Anhänge gleichzeitig hinzufügen	117
Verbessert: Ticketdaten kopierbar	117
Verbessert: Ticket zeigt Zielrufnummer	117
Gelöst: Wiedergabe von Signalisierungstönen	118
Version 10.13.4	119
Gelöst: Anzeige fehlerhafter PBX-Status	119
Version 10.13.3	120
Gelöst: In seltenen Fällen wird ein Anruf nicht aufgelegt	120
Gelöst: Anzeige des parkenden Agenten	120
Gelöst: Öffnen von Anhängen	120
Verbessert: Ticket Id beibehalten bei Antwort auf ein Ticket	120
Gelöst: Es kommt vor, dass E-Mails kein Skill oder Sprache haben	120
Gelöst: Falscher Konversationstyp in Konversationsübersicht	121
Gelöst: Signalisierungspopup kommt bei E-Mails nicht	121
Gelöst: Smtip Server sendet E-Mail nicht	121
Verbessert: Betreff in Agent und Administration anzeigen	121
Gelöst: Größenanpassung von Skill- und Sprachauswahl im Agenten	121
Verbessert: Geparkte E-Mails ohne verknüpften Agenten	122
Gelöst: CallTo und Mailto Funktionalität	122

Verbessert: Automatisches Annehmen manueller Konversationen	122
Gelöst: In manchen Fällen wurden die Browser-Tabs nicht wiederhergestellt	122
Verbessert: Prioritäten in ACD Konfiguration	122
Gelöst: Termine können nicht aus Kalender entfernt werden	123
Gelöst: HighDPI Skalierung	123
Gelöst: Anwenden von Administratorprofilen	123
Verbessert: Busylight steuern aus Agentenskript	123
Gelöst: Amtskennziffer nicht notwendig	123
Gelöst: Ansteuerung von Imap Postfächern	124
Gelöst: Voicemail-Anruf beendet nicht	124
Gelöst: Weiterleitung mit Rückfrage über ACD	124
Gelöst: Geparkte E-Mail wieder holen	124
Gelöst: Anruf in ACD von einem internen Teilnehmer	124
Verbessert: NLP Abbrüche	124
Gelöst: Applikationen über Zusatzdatenmodul	124
Gelöst: Filter im Wallboard	125
Gelöst: Betreff, CC und BCC bei manuellen E-Mails	125
Verbessert: Textbausteine und Standardvorlage bei manuellen E-Mails	125
Verbessert: Ungültige E-Mail Messageld	125
Version 10.13.1	126

Gelöst: Abstürze des Routingdienstes in Version 10.12 und Version 10.13.0	126
Gelöst: Kopieren und Einfügen in verschiedenen Eingabefeldern funktioniert nicht	126
Version 10.13.0	127
Verbessert: Mail-merge mit identischem Betreff	127
Verbessert: Kleiner Korrekturen in Telefonie	127
Gelöst: Flow verliert Rufnummernzuordnung	127
Gelöst: Presence mit Wildix	127
Version 10.12.1	128
Verbessert: Hoher Speicherverbrauch	128
Version 10.12.0	129
Hinweis:	129
Verbessert: Prioritäten von Kanälen, Acd und Vip	129
Gelöst: Agent verschwindet	129
Gelöst: Handbuch mit F1	130
Gelöst: Firewall-Regeln	130
Verbessert: Vorlagen nach Programdata verschoben	130
Verbessert: Suche nach PostgreSQL Servern im Netz	130
Verbessert: P-PreferredIdentity	130
Verbessert: Suche in Tickets beschleunigt	130
Gelöst: Falsche Farbe im Agentensymbol	131

Gelöst: Email Anhänge mit identischen Namen	131
Gelöst: Abgebrochene ausgehende Anrufe blockieren Agenten	131
Gelöst: Nacharbeit nach Rufeende beendet	131
Verbessert: Reregister kann blockieren	131
Gelöst: Flowdesigner gesperrt	131
Gelöst: Abmeldung eines nicht vollständig angemeldeten Agenten schlägt fehl	132
Gelöst: Routing-Dienst/Agent stürzt beim Beenden ab	132
Gelöst: IMAP Client friert ein	132
Gelöst: Zweitanmeldung eines Agent funktioniert nicht	132
Verbessert: Anruf Weiterleitung in ACD mit Rücksprache	133
Gelöst: Mailmerge fasst falsche Emails zusammen	133
Verbessert: Interne Weiterleitung mit ursprünglichem Anrufer	133
Verbessert: Anzeige des Rufende/Anrufe-Buttons	133
Verbessert: Telefonbuch der Telefonanlage direkt übermitteln	134
Gelöst: Wandanzeige färbt digitale Anzeige nicht korrekt	134
Gelöst: Wandanzeige färbt Tabellenzelle nicht korrekt	134
Gelöst: Menü für dynamische Gruppierung	134
Verbessert: Qualifizierte Anrufe nicht automatisch aktivieren	134
Gelöst: Definition von Rufnummern auf Flow	135
Verbessert: Neues Farbschema als Standard	135
Verbessert: Geparkte Email erneut laden	135

Gelöst: Hotstandby und Failover	135
Gelöst: Routingdienst startet nach Update nicht korrekt	136
Gelöst: Emails bleiben in Feiertagstatus	136
Gelöst: Master Standby funktioniert nicht korrekt	136
Version 10.11.0	137
Verbessert: Support für Wildix	137
Gelöst: Manchmal können keine Berichte ausgewählt werden	137
Gelöst: IMAP Zugriff stoppt unerwartet	137
Gelöst: Agenten nicht korrekt synchronisiert	137
Verbessert: Dynamische Statusleiste	137
Verbessert: Rufweiterleitung ohne Rücksprache	138
Gelöst: Geparkte Emails nach Neustart	138
Version 10.10.2	139
Gelöst: Imap Abruf stoppt	139
Verbessert: Agent startet in Toolbar	139
Version 10.10.1	140
Gelöst: Zweite Email bei Bearbeitung geparkter Emails	140
Gelöst: Dienste stoppen nicht	140
Verbessert: Präsenzstatuswechsel in Agentenscripten	140
Gelöst: Präsenzsttaus nicht immer synchron mit PBX	140
Version 10.10.0	141

Verbessert: Warnung bei nicht unterstützter Agentenversion	141
Gelöst: Rückrufe nach Neustart wieder aktiv	141
Verbessert: Anrufe im Softphone terminieren	141
Verbessert: Starten einer App aus Zusatzdaten heraus	141
Verbessert: Telefonbuch der Telefonanlage verfügbar	142
Verbessert: Zusatzdaten können Platzhalter enthalten	142
Gelöst: Anrufverteilung klappt in seltenen Fällen nicht	142
Verbessert: Nur direkt adressierte Emails verwenden	142
Verbessert: X-Header in Flows verwenden	142
Gelöst: Speicher- und CPU-Verbrauch bei vielen E-Mails	143
Version 10.9.1	144
Gelöst: Speichern von Agentendaten	144
Verbessert: Warnung und Fehlermeldungen	144
Gelöst: Ausnahme im Wandanzeigendesigner	144
Gelöst: Abruf von Emails stoppt	144
Gelöst: Agent im Ticket ablegen	144
Verbessert: Weiterleitung von Emails nach extern	144
Verbessert: Signal im Agentenskript, wenn Aufzeichnung fertiggestellt ist ..	145
Verbessert: XML Dokumentenbearbeitung im Flow	145
Verbessert: Geparkte Emails nach Serverstart	145
Gelöst: Darstellung von Sonderzeichen in Email	145

Verbessert: Lokale Emailsleifen erkennen	145
Gelöst: Admin und Agent zeigen verschiedene Status	145
Version 10.9.0	146
Gelöst: Wizard führt nicht alle SQL Scripte aus	146
Verbessert: Kernstatistiken in Statusleiste	146
Verbessert: Kernstatistiken im Agenten erweitert	146
Verbessert: Mailbox bekommt Alias	146
Version 10.8.3	147
Gelöst: Variablen doppelt eingefügt	147
Gelöst: SQL Script wird nicht ausgeführt	147
Gelöst: Manuelle ausgehende E-Mail schlägt fehl	147
Gelöst: Anzahl von Rückrufwünschen im Planer auf 9 begrenzt	147
Version 10.8.2	148
Verbessert: Anruf in neue Sprache stellen	148
Verbessert: DTMF Timeout erst nach Ansage starten	148
Gelöst: DTMF Ergebnisse nicht immer korrekt	148
Verbessert: Id der Berichte anzeigen	148
Gelöst: Eingehende E-Mail wird nicht angezeigt	148
Verbessert: Rückrufplaner	148
Gelöst: Variablen doppelt in Textbausteinen	149
Version 10.8.1	150

Gelöst: KI funktioniert nicht mehr	150
Verbessert: DTMF Timeout nach Ansageneende und jeder Eingabe	150
Gelöst: Nicht alle Zeichen in DTMF erkannt	150
Gelöst: Sprache für Konversation ändern	150
Gelöst: Rückruf löst nicht aus	150
Verbessert: Wiedereinwahl ist verzögert	151
Version 10.8.0	152
Verbessert: Zifferneingabe für Chat-Bot	152
Verbessert: Ziffernketteneingabe für Chat-Bot	152
Verbessert: Werterkenner für Chat-Bot	152
Verbessert: Warten auf E-Mail-Antwort	152
Verbessert: Werterkenner für E-Mail	153
Gelöst: Zweitanrufe bei Rückrufen	153
Gelöst: Agent kann Anruf nicht beenden	153
Gelöst: DTMF Knoten hängt	153
Gelöst: Text-Medien nicht korrekt ausgewählt	154
Gelöst: TicketId im Flow	154
Gelöst: Export von Berichten nicht möglich	154
Gelöst: Weiterleitung mit Agenten	154
Verbessert: Agentenskripte mit Http Klient	154
Version 10.7.0	155

Gelöst: Abruf von Emails über Ticketing	155
Gelöst: Routing Service verarbeitet Nachrichten langsam	155
Verbessert: Manuell schließen und öffnen per Knoten	155
Verbessert: Feiertag schließen und öffnen per Knoten	155
Verbessert: Geschäftszeiten schließen und öffnen per Knoten	156
Verbessert: Outlook Adressbuchzugriff steuern	156
Verbessert: Wiedereinwahl auf ursprüngliches Wissensgebiet	156
Version 10.6.4	157
Gelöst: Lokalisierung des Resportsystem	157
Gelöst: Filter in Wandanzeige	157
Verbessert: Neue Wandanzeigen und Dashboards	157
Verbessert: Anmeldung schneller	157
Verbessert: Verhalten in virtuellen Maschinen	157
Version 10.6.3	158
Gelöst: TCP Verbindungen werden frühzeitig abgebaut	158
Version 10.6.2	159
Gelöst: Skills werden gelöscht	159
Version 10.6.1	160
Gelöst: Agent wechselt von Nacharbeit in Tätigkeit	160
Gelöst: Statuswechsel nach Präsenz verfügbar	160
Gelöst: Rückruf kann nicht herangeholt werden	160

Gelöst: Medienwiedergabe erfolgt nicht immer	160
Gelöst: Ansage abbrechen bei Dtmf	160
Gelöst: In seltenen Fällen ist der Präsenzstatus nicht korrekt	161
Gelöst: Administration mit Fehlern in der Benutzeroberfläche	161
Verbessert: Rückrufzeit in Ticket	161
Verbessert: Rückruf bleibt auf Position	161
Gelöst: Dtmf Versand bei ausgehenden Anrufen	161
Gelöst: Agentenprozess wird nicht beendet	161
Gelöst: Anzeige der Rückrufnummer	162
Gelöst: Schema Update bei Berichten	162
Verbessert: Anpassung der PBX startet Routing Dienst neu	162
Verbessert: SIP Firewallregeln hinzugefügt	162
Version 10.6.0	163
Verbessert: DTMF senden aus Agenten	163
Verbessert: Splashscreen startet sofort	163
Gelöst: Übersetzungen	163
Verbessert: Dreierkonferenz im Agenten	163
Verbessert: Busylight Unterstützung	163
Verbessert: Uri Handler callto, tel und mailto	164
Verbessert: Hervorhebung von VIPs	164
Verbessert: Gruppierung immer erweitert	164

Verbessert: Qualifiziert Anrufe automatisch Aufzeichnen	165
Version 10.5.1	166
Gelöst: Auflegen von Anrufen führt zu Störung im Routing Dienst	166
Gelöst: Text-Media nicht korrekt	166
Gelöst: Benutzersynchronisation mit Speicherverbrauch	166
Verbessert: Traceeinstellungen vereinfacht	166
Version 10.5.0	167
Gelöst: Speicher steigt bei Benutzerabgleich	167
Verbessert: Passworte nur noch als Hash	167
Version 10.4.2	168
Verbessert: Keine Adressbuch Meldung	168
Verbessert: Fehlende Stimmen und Flows	168
Gelöst: Fehlende Lokalisierung	168
Version 10.4.1	169
Gelöst: Plötzliches Ansteigen des Speicherverbrauchs	169
Gelöst: Email wird nicht signalisiert	169
Gelöst: Rufbeenden Knopf bleibt rot	169
Verbessert: Statustext bei Präsenz	169
Verbessert: Interne Fehler ohne Anzeige	169
Gelöst: Fehler im Dialpad	170
Gelöst: Präsenzstatus bei dynamischer Nacharbeit	170

Gelöst: Bei Weiterleitung keine Klassifikator	170
Gelöst: Bei Weiterleitung wird Anruf rejected	170
Version 10.4.0	171
Verbessert: Klingeltöne per NAudio	171
Verbessert: Stimmenauswahl für Sprachsynthese	171
Gelöst: Text to Speech Ansagen nicht zuverlässig	171
Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron mit Telefonanlage	171
Gelöst: Spezieller Filter in Wallboard	172
Verbessert: Erkennung anonymer Anrufer	172
Gelöst: Flag in Statistiken fehlerhaft	172
Verbessert: Stabilität und Ressourcennutzung des Routing Service	172
Gelöst: Klassifikatoren	172
Verbessert: Virtuelle Anrufe ohne Rufnummer	172
Gelöst: Französische Rechner können Agenten nicht ausführen	173
Verbessert: Sip Login abbrechen	173
Verbessert: Buffer Overflow über Netzwerk	173
Verbessert: Präsenzstatus "Bitte nicht Stören"	173
Gelöst: Telefonknopf bleibt rot	174
Verbessert: Rufweiterleitung in einen Flow	174
Gelöst: Hintergrundmusik wird nicht leiser	174
Gelöst: Agent reagiert nicht mehr	174

Gelöst: Sprachsynthese sehr langsam	174
Gelöst: Nacharbeit bei Rückrufen	174
Verbessert: Präsenztext	175
Gelöst: Es kommt zu Fehlermeldungen im Agenten	175
Version 10.3.2	176
Gelöst: Fehlermeldung in Chat	176
Gelöst: Anrufe bleiben in der Anrufübersicht	176
Gelöst: Restarts des Routingdienstes bei vielen Anrufen	176
Gelöst: Rufnummern verschwinden aus Flow	176
Version 10.3.1	177
Verbessert: Report erzeugt Ausnahmen	177
Gelöst: Falsche Anzeige im Servicestatus	177
Gelöst: Bestimmte Flows können nicht gespeichert werden	177
Version 10.3.0	178
Verbessert: Daten des aktuellen Rufes in Statusleiste	178
Gelöst: Weiterleitung in Zusatzdaten fehlerhaft	178
Verbessert: Popup mit Infos schließt selbstständig	178
Gelöst: Manueller ausgehender Anruf verschwindet nicht	178
Gelöst: Telefon Buttons fehlerhaft	178
Gelöst: Bei Weiterleitung über externes Softphone erscheint kein Popup	179
Verbessert: Einige Lokalisierungen wurden verbessert	179

Verbessert: DTMF von externem Softphone	179
Gelöst: Agent friert ein	179
Gelöst: Virtueller Rückruf hängt	179
Verbessert: Informationen über Windows Notifications	179
Gelöst: Falsche Lizenzanzeige des Servers in Diensteübersicht	180
Gelöst: Voicemail manchmal nicht zustellbar	180
Verbessert: Nachrichten vom Supervisor	180
Gelöst: Doppeltes Popup bei Anruf	180
Verändert: Teamchat Funktionalität entfernt	180
Gelöst: Deadlock und Absturz des Routing Service	180
Version 10.2.0	181
Gelöst: Rufzustellung trotz Nacharbeit	181
Verbessert: Presencesynchronisation	181
Gelöst: Berichte öffnen nicht	181
Gelöst: Spezielle Filter im Wallboard	181
Verbessert: Speichern von Wissensgruppen	181
Verbessert: Swyx CDS	182
Verbessert: Stimmen auswählbar	182
Verbessert: DTMF aus SwyxIT!	182
Verbessert: Administrator kann Agenten abmelden	182
Gelöst: Flag IsFirstOccurance	182

Verbessert: Weitere Bibliotheken im Flow	182
Gelöst: Doppelte Mediendateien im Mediamanager	183
Gelöst: Wizard zeit SQL Status	183
Verbessert: Klingelton nicht hörbar	183
Verbessert: Fehlerverhalten des Agenten	183
Version 10.1.0	184
Gelöst: Rufweiterleitung klappt in manchen Fällen nicht	184
Gelöst: Seltene Abstürze des Routing Dienstes	184
Verbessert: Klassifikator bei Rückruf und Web-Rückruf	184
Verbessert: Tonqualität bei Telefonie	184
Verbessert: Präsenz	184
Verbessert: Trace für den ExternalDatabase Dienst	184
Verbessert: Löschen vieler Einträge in der Administration	185
Verbessert: Reregistrierung des Softphone und Routing Dienst	185
Gelöst: Hintergrundwiedergabe von TTS	185
Gelöst: Störung bei der Auswahl der Mediengeräte	185
Verbessert: Annehmen von Anrufen per Skript	185
Gelöst: Agenten synchronisieren nicht korrekt	185
Gelöst: Es kann vorkommen, dass ein Anruf nicht verarbeitet werden kann	186
Gelöst: Es kann vorkommen, dass die Zustellung in falscher Reihenfolge geschieht	186
Gelöst: Buffer underflow	186

Gelöst: Hängende Anrufe	186
Gelöst: Agent nicht verfügbar nach fehlerhafter Zustellung	186
Gelöst: PBX Einstellungen werden nicht gespeichert	186
Gelöst: Anzeige im Agenten fehlerhaft	187
Verbessert: Zeitpunkt des Ablaufes von Lizenzen	187
Gelöst: Sipanmeldung hängt	187
Gelöst: Berechtigungssystem für Administratoren	187
Verbessert: Terminierung bestimmter Anrufe	187
Verbessert: Standard Voices deaktiviert	187
Verbessert: Audioqualität bei hochauflösenden Codecs	188
Gelöst: Softphone stürzt ab	188
Gelöst: Anrufverteilung in falschem Zustand	188
Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron	188
Version 10.0.33	189
Gelöst: Medienwiedergabe nach Weiterleitung	189
Verbessert: Rufnummernunterdrückung	189
Verbessert: Abmeldung von Administratoren	189
Gelöst: Weiterleitung per SIP Referr	189
Verbessert: Farbgebung in Kacheln	189
Verbessert: DTMF Weiterleitung	189
Gelöst: Rufzustellung nach extern	190

Gelöst: Transkription nicht sichtbar	190
Verbessert: Agentenskripte im Speicher ausführen	190
Verbesser: Sip Buddy Subscriptions	190
Verbessert: DTMF Textknoten mit Stoppwort	190
Gelöst: Dynamische Wartefeldlänge	190
Verbessert: Benutzersynchronisation mit PBX	191
Gelöst: Es kommt vor, dass Agenten nicht mehr reagieren	191
Gelöst: Echtzeitstatistiken asynchron	191
Verbessert: Browser unterstützt Download	191
Gelöst: Es kann zu ungewollten Rufzustellungen kommen	191
Gelöst: Supervisor Transkription nicht vollständig	191
Gelöst: Voicemail Zuteilung	192
Verbessert: Zielrufnummer in Web Rückruf	192
Gelöst: Doppelte Logineinträge in Datenbank	192
Gelöst: Zurückgestellte Voicemail ohne Ton	192
Verbessert: Heranholen außerhalb der Geschäftszeiten	192
Gelöst: In bestimmten Situation fehlen Einträge in den Statistiken	192
Version 10.0.32	193
Gelöst: Falsche Einträge im Softclient der PBX	193
Gelöst: Hintergrund Sprachsynthese	193
Gelöst: Titel in Lizenzaktivierung	193

Gelöst: Ansage bezügl. automatischer Übersetzung	193
Verbessert: Statusanzeige beim Einrichten der Mailbox	193
Gelöst: Frühzeitige Zustellung	194
Gelöst: Signalisierungszeit setzen	194
Gelöst: Wartefeldverlassen Ereignisknoten	194
Verbessert: Nach Wartefeld verlassen kein automatisches Ende	194
Verbessert: Registrierung geht verloren	194
Gelöst: Browser öffnet zu viele Tabs	195
Gelöst: Webchat zeigt nicht alle Posts	195
Gelöst: Rückrufe schlagen fehl	195
Gelöst: Lizenz Formular kann nicht speichern	195
Verbessert: Symbole in Ticketansicht	195
Verbessert: Nurnoch 1 Tab pro URL	195
Gelöst: Status von ausgehenden Anrufen	195
Gelöst: User ID Dubletten	196
Verbessert: Besetztzeichen bei privaten Anrufen	196
Gelöst: Nacharbeit bei Rückrufen	196
Gelöst: Weiterleitungen funktionieren manchmal nicht	196
Gelöst: Falsche abgehende Rufnummer	196
Version 10.0.31	197
Gelöst: Updates funktionieren nicht	197

Änderung: Umbenennung von MSI Paket	197
Gelöst: Flowvariablen mit fehlerhaften Werten	197
Gelöst: Speichern der Konfiguration schlägt fehl	197
Gelöst: Agent reagiert nicht mehr	198
Gelöst: Sip Registrierung manchmal fehlerhaft	198
Gelöst: Nacharbeit nicht möglich	198
Gelöst: Nur eine Bestätigung pro neuer Lizenz	198
Verbessert: Bessere Statusanteige	198
Verbessert: Mehrere Lizenzen auf einmal einspielen	198
Verbessert: Agent schneller	199
Gelöst: Gelöschte Server wieder in Administration	199
Gelöst: Deaktivierte Ausgänge wieder sichtbar	199
Verbessert: Prüfung von Flows beschleunigt	199
Gelöst: Exchange Server Cluster Emailversand	199
Verbessert: Email and geschlossene ACD	199
Gelöst: Doppelte Anrufe in Admininstration	200
Gelöst: Doppelte Berichte	200
Gelöst: Herangeholter Anruf wird nicht erneut verteilt	200
Gelöst: Nach Klassifikation kein Zustellung mehr	200
Gelöst: Flows bearbeiten ohne Berechtigung	200
Gelöst: Agenten werden spontan inaktiv	200

Verbessert: Abmeldung immer möglich	201
Verbessert: Abmeldung von Administration	201
Verbessert: Übersetzungen	201
Verbessert: Klassifikator immer sichtbar	201
Gelöst: Timer auch bei verbundenen Anrufen	201
Gelöst: Skill/Sprache in Dialpad merken	201
Gelöst: Doppelanmeldung von Administratoren	201
Verbessert: KI erkennt Ziffernfolgen besser	202
Verbessert: Telefonsymbol immer bereit für Rufannahmen	202
Verbessert: Nacharbeit bei ausgehenden Anrufen	202
Verbessert: Menü Aktivierungim Agenten	202
Gelöst: Kalender verbrauchen erhebliche Ressourcen	202
Gelöst: Feiertagsname in Flow nicht auslesbar	202
Gelöst: Daten eines Anrufes nicht persistent	203
Verbessert: Anzahl Anhänge anzeigen	203
Gelöst: Menüs verschwinden bei Layoutanpassung	203
Gelöst: Bei Nacharbeit dennoch Anrufe	203
Verbessert: Alle Lizenzmodule in Lizenzmanager	203
Gelöst: Verpasste Konversationen fehlerhaft berechnet	203
Verbessert: Slidein von Module auch bei gesperrtem Layout	204
Gelöst: Rückrufe funktionieren nicht	204

Verbessert: Trace des SIP Bereiches	204
Gelöst: Laden von Berichten	204
Verbessert: Inaktives Menü verbergen	204
Verbessert: Worterkenner	204
Gelöst: Audiodateien von Mitschnitten	204
Verbessert: SIP Identitäten in UTF8	205
Gelöst: Keine Textbausteine im Review	205
Gelöst: Flow nur im Ansichtsmodus	205
Gelöst: Web Rückrufe falsch registriert	205
Gelöst: Weiterleitung von Rückrufen	205
Gelöst: Rückrufe auf Halten	205
Gelöst: Weiterleitung qualifizierter Anrufe	205
Gelöst: Zweitanmeldung	206
Gelöst: Zusatzdaten bei Weiterleitung	206
Gelöst: E-Mail Weiterleitung in ACD	206
Gelöst: Popup für Signalisierung	206
Gelöst: Email Kopfdaten und Zusatzdaten bei Transfer	206
Gelöst: E-Mail Versand von Voicemail	206
Gelöst: Antwort auf alte E-Mail	207
Gelöst: Absturz Routingsservice bei Dialin	207
Verbessert: Mit F1 zum Handbuch	207

Gelöst: Pause beenden wenn zu lang	207
Verbessert: Hinweis bei erzwungener Abmeldung	207
Verbessert: Weiterleitung beim Klingeln unterbinden	207
Gelöst: Zwangsabmeldung	208
Verbessert: Layout des Mediaplayers	208
Verbessert: Stoppen des Routing Service	208
Verbessert: Kein Mitschnitt wiedergeben	208
Gelöst: Mitschnitte wiedergeben in Nacharbeit / Tätigkeit	208
Verbessert: Erstellen / umbenennen von Channels im Teamchat	208
Gelöst: Mitschnitt erzeugt Ticket	209
Verbessert: Homebutton in Browser	209
Verbessert: Übersetzungen und Bezeichnungen	209
Gelöst: Virtuelle Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten	209
Gelöst: Menüelemente bei gesperrtem Layout	209
Gelöst: Mailadressprüfung	209
Verbessert: Farbanpassung von Buttons	210
Verbessert: Aktiv / passive Knöpfe deaktiviert	210
Gelöst: Tätigkeit in Admin anzeigen	210
Verbessert: MP3 Audiodateien unterstützt	210
Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensgebiete	210
Gelöst: Gruppen aktualisieren nicht	210

Gelöst: Agentenliste in Gruppen	210
Verbessert: Anzeige von Mailadressen	211
Gelöst: Chat nicht vollständig angezeigt	211
Gelöst: Email wir erneut zugestellt	211
Gelöst: Automatische Übersetzung	211
Gelöst: Signalisierung Popup schließt nicht	211
Gelöst: Klassifikator erscheint nicht	211
Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensgebiete	211
Verbessert: Mitschneiden abgehender Anrufe	212
Gelöst: Wartefeldverlassen Ereignis für Email/Fax	212
Version 10.0.30	213
Gelöst: Flows nehmen keine Anrufe entgegen	213
Verbessert: Im Flow können nun auch SOAP Anfragen mit XML Body genutzt werden	213
Gelöst: Dienste starten nicht	213
Gelöst: Voicemail bei verbundenem Agenten	213
Verbessert: Stille Signalisierung am Tischtelefon	213
Version 10.0.29	215
Verbessert: Umgang mit CallTo, Tel Links	215
Verbessert: Porteinstellungen für SIP und RTP Transport	215
Gelöst: Signalisierung unterbrochen	215
Verbessert: Status der Dienste	215

Gelöst: Speicherverbrauch im Dispatcher	215
Verbessert: Freizeichen im Headset	215
Gelöst: Agenten im VPN per VPN Client	216
Gelöst: Emailbeantwortung schlägt fehl	216
Gelöst: Routingservice von Telefonanlage abgemeldet	216
Gelöst: Agentenprofil wird nicht korrekt geladen	216
Gelöst: Wandanzeige zeigt keine Daten bei 0 Uhr UTC	216
Gelöst: Agenten gelöscht bei Fehler in Verbindung zur Telefonanlage	217
Gelöst: Wissensbereich/Sprache fehlt in Anrufen	217
Gelöst: Installer nur als Domainadmin	217
Verbessert: Trace für Aktionen im Agenten	217
Gelöst: Wallboarddesigner öffnet im Hintergrund	217
Verbessert: Agent benötigt weniger CPU Ressourcen	217
Gelöst: Prüfen von Agentenscripten	218
Gelöst: Manuelle statt dynamische Nacharbeit	218
Version 10.0.28	219
Gelöst: Alarme können Emails versenden	219
Gelöst: Signalisierungspopup kann verschwinden	219
Verbessert: Benutzersynchronisation benötigt weniger Ressourcen	219
Verbessert: Zustellknoten	219
Gelöst: Routing Service kann in seltenen Fällen abstürzen	219

Verbessert: Mail verschieben Knoten	219
Gelöst: Wandanzeigen können nicht exportiert werden.	220
Verbessert: Schleifen werden im Flow erkannt	220
Verbessert: Flow validiert bei Eingabe	220
Verbessert: Validierung von Emailadressen	220
Verbessert: Start des Agenten beschleunigt	220
Verbessert: Kontextmenü in Mail und Chat	220
Gelöst: Email hat keine Ticket ID	220
Verbessert: Supervisor kann Emailadresse anpassen	221
Verbessert: Mediengeräte grün im Menü	221
Verbessert: Nur eigene Wissensbereiche für abgehende Email	221
Verbessert: Supervisorstatus in Administration	221
Version 10.0.27	222
Verbessert: Flyouts anstelle von Popups	222
Verbessert: Adressliste im Dialpad mit Präsenzstatus	222
Gelöst: Zertifikate bei IMAP fehlerhaft	222
Verbessert: Flowdesigner evaluiert schneller	222
Verbessert: Email senden erfolgt nur mit einem Knopf	222
Version 10.0.26	223
Gelöst: Es kommt vor, dass die Benutzeroberfläche nicht korrekt aufgebaut wird	223
Gelöst: Der Routing-Dienst kann seine SIP Registrierung verlieren	223

Verbessert: Gestörtes Audio bei Anrufen über die ACD	223
Gelöst: Im Sprachnachrichten-Knoten wird der Status nicht korrekt gespeichert	223
Gelöst: Wandanzeige kann nur mit administrativen Rechten starten	223
Verbessert: Abmeldung des Softphones beschleunigt	224
Verbessert: Aufzeichnen von Sprachnachrichten ohne Wissensgebiet	224
Verbessert: Zusatzdaten zeigen Ticket-ID	224
Gelöst: In seltenen Fällen werden die Zusatzdaten nicht angezeigt	224
Verbessert: Einige PBX Einstellungen jetzt in der Administration	224
Verbessert: Es ist möglich E-Mail / Fax immer weiterzuleiten	225
Verbessert: Es kommt vor, dass der Klassifikator im Hintergrund geöffnet wird	225
Gelöst: Agentlayout nicht immer korrekt	225
Verbessert: Manche Kontextmenüs haben sich nicht wie erwartet geschlossen	225
Gelöst: Routing-Dienst stürzt bei Anrufen ohne Medienaktivierung ab	225
Verbessert: Neuansmeldung der Administration nach Server Neustart	226
Gelöst: Kein Speichern von Schweregraden möglich	226
Gelöst: Outlook-Kontakte in Softphone	226
Verbessert: Mehr Echtzeitdaten für Supervisoren	226
Gelöst: Es kommt vor, dass ein Anruf nicht verbunden wird	226
Verbessert: Das Start- und Laufzeitverhalten des Agenten wurde verbessert	227

Verbessert: Erkennungsknoten stoppen Audio	227
Verbessert: Es kann global eine QoS Regel aktiviert werden	227
Verbessert: TCP / UDP für Sip wählbar	227
Gelöst: Kachel für Wissensgebiet nicht rot an einem Feiertag	227
Gelöst: Präsenzstatus nicht wie erwartet	228
Gelöst: Weiterleitung mit Rücksprache	228
Version 10.0.25	229
Gelöst: Admin-Layout wird nicht gespeichert	229
Gelöst: Anpinnen als Taskleiste und wiederherstellen funktioniert nicht immer korrekt	229
Verbessert: Anzahl Wartender nicht optimal bestimmt	229
Verbessert: Es kann pro Wissensgebiet eine Standardvorlage erstellt wer- den	229
Verbessert: Kundenspezifische Variablen in Textbausteinen	230
Verbessert: Json Erweiterung	230
Verbessert: %body% Variable zum Einfügen der original Email	230
Verbessert: CC und BCC steht für ausgehende Emails zur Verfügung	230
Gelöst: Änderungen am Agentenprofil bezüglich Modulen haben keine Wir- kung	231
Verbessert: Anhänge besser verwalten	231
Verbessert: Ticketanzeige von Empfänger und Sender	231
Verbessert: Einfügen der original Email per Klick	231
Gelöst: Präsenzstatus wird zu früh gesetzt	231

Verbessert: Agent unterstützt erweiterte Links	231
Verbessert: Neuer Browsertab aus Skript	232
Gelöst: Popups skalieren nicht korrekt	232
Verbessert: Festlegen der Portrange für Sip	232
Verbessert: Browsertabs und Dropdown	232
Gelöst: Es wurde nicht jeder Anruf korrekt verteilt	232
Verbessert: Maximale Priorität	232
Verbessert: Start URLs	233
Version 10.0.24	234
Verbessert: JSON Bearbeitung in Flows	234
Gelöst: WXI Compact Skin wird nicht korrekt geladen	234
Version 10.0.23	235
Gelöst: Berichte haben keine Parameter mehr	235
Version 10.0.22	236
Verbessert: Angehängte Daten unterstützen Links	236
Verbessert: Große Anzahl an Outlookkontakten laden langsam	236
Gelöst: Kontextmenü in Email und Chat verschwindet nicht	236
Gelöst: Beim ersten Start des Administrators ist das Hauptmenü nicht vollständig	236
Verbessert: Zoom in Administration und Agent	237
Gelöst: Bei HighDPI Systemen falsche Anzeige im Menü zur Emailerstellung	237

Gelöst: Bei HighDPI Systemen falsche Anzeige im Popup für neue Server ..	237
Verbessert: Email- und Chatmodul mit variablen Splittern	237
Gelöst: Inlinebilder in Ticketansicht	237
Version 10.0.21	238
Verbessert: Hostname nicht überschreiben bei empfohlenen Tra- ceeinstellungen	238
Gelöst: Inline Bilder in Email und Textbausteinen	238
Gelöst: Fehlverhalten beim Parken, Review und Senden von Emails	238
Verbessert: Weiterleitungskachel für Skill und Agent konfigurierbar	238
Gelöst: Parameter gehen in Berichten verloren	239
Verbessert: Symbol in Taskleiste mit Überlagerungssymbol	239
Version 10.0.20	240
Gelöst: Analyse der SSL Zertifikatkette	240
Gelöst: Weiterleitung ins Contact Center klappt nicht	240
Gelöst: Mediengerätekonfiguration	240
Gelöst: Maximale Emailgröße	240
Gelöst: Klassifikator nachdem eine Konversation abgelehnt wurde	240
Gelöst: Es kommt vor, dass eine Ansage übersprungen wird.	241
Gelöst: Rückrufe werden nicht ausgelöst	241
Gelöst: Signalisierungspopup per Agentenprofil	241
Gelöst: Rückrufe werden im Flow per Beenden beendet	241
Gelöst: Text Mediadata werden überschrieben	241

Verbessert: SSL Konfiguration erkennt SSL/TLS selbständig	241
Verbessert: Klassifikatoren	242
Verbessert: Das integrierte Softphone kann auf die lokalen Outlook Kontakte zugreifen	242
Verbessert: Wahlwiederholung	242
Verbessert: Es wurden weitere Berechtigungen für die Benutzeroberfläche eingeführt	242
Verbessert: Sichtbarkeit der dynamischen Nacharbeit	242
Verbessert: Ticketmodul und Suche	243
Verbessert: Nach Einfügen eines Textbausteines kein Fokus	243
Verbessert: Browser beherrscht Link in neuem Tab öffnen	243
Version 10.0.18	244
Gelöst: Bei Weiterleitungen nach Extern kann es zum Absturz kommen	244
Gelöst: Präsenzstatus wird nicht immer korrekt synchronisiert	244
Verbessert: Nicht benötigte Buttons in den Clients entfernt	244
Verbessert: Zeigt ein Informationsband, wenn Administrator abgemeldet wird	245
Gelöst: Im Compiler für Agentenscripte konnten nicht alle Skripte wunschgemäß übersetzt werden	245
Verbessert: Symbole im Flowdesigner angepasst	245
Verbessert: Empfohlene Einstellungen für das Tracing eingeführt	245
Gelöst: Agenten nach Abmeldung nicht mehr in Nacharbeit oder Tätigkeit ..	245
Verbessert: Es ist nun möglich aus dem Agentenskript heraus Formulare anzuzeigen	245

Verbessert: Browsen per Skript mit dem integrierten Webbrowser	245
Verbessert: Das Sip Kennwort der Agenten kann nun im Administrator bereits gesetzt werden	245
Verbessert: Bei abgehenden Emails kann der Betreff und die Zieladresse noch editiert werden	245
Gelöst: Es kann vorkommen, dass eingehende Anrufe nicht korrekt ver- arbeitet werden	245
Gelöst: In seltenen Fällen verarbeitet der Agent keine Nachrichten mehr	246
Gelöst: Amtskennziffer nicht korrekt verwendet	246
Version 10.0.17	247
Gelöst: Parameter in automatischen Berichten verschwinden	247
Gelöst: Hotkey-Auswahl mit Zoom und HighDpi Bildschirmen	247
Gelöst: Zurücksetzen des Präsenzstatus bei Abmeldung	247
Gelöst: Routing Service friert bei automatischer Übersetzung ein	247
Version 10.0.16	248
Gelöst: Präsenzstatus für alle angemeldeten Agenten abonnieren	248
Gelöst: Start des External Database Dienstes	248
Gelöst: Unbekannte Feldformate auswählbar	248
Gelöst: Mehrere Mediaknoten hintereinander führt zu Problemen	248
Gelöst: Anmeldung von Agenten schlägt manchmal fehl	248
Gelöst: In manchen Fällen installieren die Installer keine lauffähigen Dienste	249
Version 10.0.15	250

Gelöst: Der Routing Service registriert sich nicht nach einem Server Neustart.	250
Verbessert: Zoom der Administration auf HighDpi Bildschirmen	250
Gelöst: Bei mehrfachen Weiterleitungen kann eine E-Mail im Halten verbleiben	250
Verbessert: Die Größe des Informationsfensters wurde angepasst	250
Version 10.0.13	251
Verbessert: Hochauflösende Bildschirme	251
Verbessert: Unterscheidung von internen und externen Zustellungen in den Statistiken	251
Verbessert: Es wurde ein Knoten für einfache mathematische Operationen eingeführt.	251
Verbessert: Worterkenner	251
Gelöst: Gelegentliches Einfrieren des Routing Service	252
Gelöst: Abstürze des Routing Dienstes	252
Gelöst: Emails und Faxe verschwinden	252
Gelöst: Konfigurationsassistenten	252
Gelöst: Mehrfachzustellung	252
Version 10.0.12	253
Gelöst: Agentenfilter in Berichten ohne Wirkung	253
Version 10.0.11	254
Verbessert: Voicemail nur per Email versenden	254
Verbessert: Variablennutzung im Flow	254

Verbessert: Vereinfachung bei Unterberichten	254
Version 10.0.8	255
Verbessert: Weiterleitungsmodul im Agenten	255
Version 10.0.7	256
Gelöst: Weiterleitungsmodul im Agenten	256
Gelöst: Nächste Öffnungszeit	256
Gelöst: Automatische Anmeldung nicht gespeichert	256
Gelöst: Emailversand per SMTP ohne Authentifizierung	256
Version 10.0.6	257
Verbessert: Anmeldeformular für Administrator	257
Verbessert: Anzeige des parkenden Agenten	257
Verbessert: Layout verschiedener Formulare beim Speichern	257
Verbessert: Austausch von Checkboxes durch Schalter	257
Verbessert: Rufnummernabbildung in Flows sortiert nach Rufnummer	257
Verbessert: Hinweise bezüglich Mediengeräte	257
Gelöst: Warnhinweis im Signalisierungspopup	258
Gelöst: Fehlende Übersetzung	258
Gelöst: Voicemail anhören	258
Gelöst: Agent kann sich nicht abmelden	258
Gelöst: Email kann nicht bearbeitet werden	258
Version 10.0.5	259

Verbessert: Formular für Externe Datenbanken	259
Verbessert: Keine automatische Rufannahme bei Problemen mit Medien- geräten	259
Verbessert: Erstanmeldung direkt durchführen	259
Verbessert: Zweite Anmeldung meldet erste Abmeldung ab	259
Verbessert: Grund der fehlerhaften Anmeldung	259
Verbessert: Präsenzzustand bei Nacharbeit und Tätigkeit	260
Gelöst: Ansagen stoppen Flow nicht	260
Gelöst: Variablenauswahl bei Mediendateien	260
Gelöst: Agent nicht per SIP Uri erreichbar	260
Gelöst: Virtuelle Wiedereinwahl	260
Version 10.0.4	261
Verbessert: Bevorzugte Agenten vor bekannten Agenten	261
Verbessert: Zuteilung berücksichtigt Präsenzzustand	261
Gelöst: Rufübernahme aus Signalisierungsgruppe	261
Gelöst: Emailvorlage erscheint nicht immer	261
Gelöst: Voicemailzustellung bei gelöschter Sprache	261
Gelöst: Datensätze nicht in Datenbank	262
Version 10.0.3	263
Verbessert: Farben im Weiterleitungsmodul	263
Gelöst: DTMF Knoten bricht Ansage nicht ab	263
Version 10.0.2	264

Verbessert: Hinweis auf Zweitanmeldung	264
Verbessert: SSH-Tunnel wiederholt Anmeldung	264
Verbessert: Agenteneinstellung für Signalisierungspopup	264
Verbessert: Prüfung auf Weiterleitung des Telefoniebenutzers	264
Verbessert: Präsenzzustand während Anruf nicht ändern	264
Gelöst: Fehlende C++ Bibliothek in Installer	265
Gelöst: Ruf auf halten setzt falschen Status	265
Gelöst: Reportmodul funktioniert nicht mehr	265
Gelöst: Mediendateien fehlen im Installer	265
Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensbereiche	265
Gelöst: Verbindung zum Server unterbrochen	265

Version 10.26.2

Gelöst: Adressbuch leer

Nach Update auf 10.26.1 kann es vorkommen, dass das Adressbuch leer ist.

Gelöst: Agent nach Tätigkeit unter Last

Werden viele Anrufe beantwortet und alle PBX Teilnehmer synchronisiert, so kann es vorkommen, dass bei kurzen dynamischen Nacharbeitszeiten Agenten in eine Tätigkeit mit Beschreibung "Präsenz" wechseln. Die Tätigkeitentaste ist dann rot und der Agent kann sich darüber wieder verfügbar schalten. Dieses Problem ist ein systemisches Problem, welches nicht 100% ausgeschlossen werden kann, daher kann es unter Umständen auch weiterhin vereinzelt auftreten.

Gelöst: Speicheranstieg im Routingdienst

Es kommt zu einem leichten Anstieg des benötigten Speichers des Routingdienstes. Das tritt nicht mehr auf.

Gelöst: Werterkennung der KI klappt nicht

Die KI basierten Erkennungsknoten haben keine Wirkung und es werden keine Werte zurückgegeben.

Verbessert: Schneller Verbindung zum SwyxCDSDienst

Mit diesem Update ist der Aufbau der Verbindung zum SwyxCDSDienst deutlich performanter.

Version 10.26.1

Gelöst: Mitschnitt nicht im Ticket

Mitschnitte werden vollständig erstellt und als Mediendatei abgelegt, jedoch in manchen Fällen wird die Verknüpfung mit dem zugehörigen Ticket nicht erstellt.

Gelöst: Einseitiges Audio im VPN

In Szenarien mit Agenten die per VPN angebunden sind, kommt es vor, dass im SDP der SIP Aushandlung für die Medienströme eine falsche Adresse enthalten ist.

Gelöst: Serverkonfigurator zeigt Fehlermeldung

Es kann vorkommen, dass der Serverkonfigurator eine Fehlermeldung anzeigt und abgebrochen werden muss.

Gelöst: Präsenzstatus nach dynamischer Nacharbeit

Nach dynamischer Nacharbeit kann es vorkommen, dass der Agent in einem fehlerhaften Präsenzstatus bleibt. Mit einem Wechsel in Nacharbeit und verfügbar-schalten wird der Status wieder korrigiert.

Version 10.26.0

Gelöst: In seltenen Fällen wird Statistik nicht geschrieben

Ist ein Anruf nur für eine sehr kurze Zeit im System oder wird nur sehr kurz einem Agenten signalisiert, so kann es vorkommen, dass der zugehörige Eintrag nicht in die Statistiktabellen der Datenbank geschrieben wird.

Gelöst: Rufnummern im Flow nicht gespeichert

Wird eine große Menge an Rufnummern für einen Flow angelegt, so kann es vorkommen, dass manche Rufnummern nicht übernommen werden. Dies tritt nur dann auf, wenn mehr als ca. 30 Rufnummern für einen Flow definiert werden.

Verbessert: Anzeige verfügbarer Rufnummern im Flow

In der Anlage neuer Rufnummern für einen Flow wird nun ein Dropdown angeboten, welches alle noch verfügbaren Rufnummern enthält.

Verbessert: Auswahl Wissensgebiet / Sprache in Wählfeld

Die Suche von Wissensgebieten / Sprachen im Wählfeld wurde verbessert, so dass nun per Eingabe die gesamte Liste durchsucht wird und nur die Treffer angezeigt werden.

Gelöst: Automatische Berichte nicht erstellt

Es kommt vor, dass automatische Berichte nicht erstellt werden. Dies tritt nur auf, wenn eine größere Menge an Berichten zur gleichen Zeit erzeugt werden.

Gelöst: Anrufmitschnitt kann Routingdienst stören

Bei einem Anrufmitschnitt kann es vorkommen, dass der Routingdienst über eine kurze Zeitspanne nicht reagiert.

Gelöst: Manuelle Anrufe stören Routingdienst

Bei manuellen abgehenden qualifizierten Anrufen kann es vorkommen, dass der Routingdienst für kurze Zeit nicht reagiert.

Gelöst: Wissensgebiete aus Wissensgruppen verändern sich

Hat ein Anwender sich aktiv in eine Wissensgruppe geschaltet, so kann es durch Anpassungen über die Administration vorkommen, dass der Anwender andere Wissensgebiete konfiguriert hat, als die Wissensgruppe festlegt.

Gelöst: Automatische Feiertage und manuelle Termine

Gibt es in einem Feiertagkalender Einträge die per Automatik erzeugt wurde und manuelle Einträge, so werden diese manuellen Einträge nicht korrekt gespeichert. Nach einem Serverstart sind diese manuellen Einträge nicht mehr vorhanden.

Gelöst: Ansagen laufen parallel

Werden mehrere Ansagen nacheinander abgespielt, so werden unter Umständen parallel hörbar.

Gelöst: Nicht alle Mitschnitte im Ticket

Es werden nicht alle Mitschnitte mit den Tickets verlinkt. Die Mediendatei ist immer vorhanden, jedoch kein Symbol zum Abspielen im Ticket.

Gelöst: Einseitiges Audio im VPN

Ja nach VPN kann es vorkommen, dass es lediglich einen einseitigen Medienstrom gibt, der Agent hört den Kunden nicht.

Verbessert: Nacharbeit bei Weiterleitung

Wird eine Konversation in ein anderes Wissensgebiet weitergeleitet, so wird für den Ruf dann die Nacharbeitszeit des neuen Wissensgebietes verwendet.

Version 10.25.3

Gelöst: Präsenzabonnement klappt nicht

Es kann in seltenen Fällen vorkommen, dass ein Abonnement der Präsenz eines Nutzers nicht funktioniert.

Version 10.25.2

Gelöst: Layout wird nicht wiederhergestellt

Das Layout des Agenten wird nicht korrekt wiederhergestellt und zeigt fehlerhafte Spalten in Tabellenansichten.

Gelöst: Tätigkeit mit erlaubter Rufzustellung

Ist ein Agent in einer Tätigkeit die Anrufzustellung zulässt, so werden dem Agenten dennoch keine Anrufe zugeteilt.

Version 10.25.1

Gelöst: Installation schlägt fehl

Es kann vorkommen, dass eine Installation erst dann korrekt läuft, wenn nach der Installation direkt eine Reparatur durchgeführt wird.

Version 10.25.0

Achtung: Weiterleitungen über Kacheln haben nun folgendes Schema:

Mit SHiFT: Weiterleitung mit Rücksprache

Ohne SHiFT: Weiterleitung ohne Rücksprache

Verbessert: Infofenster zeigen Fortschrittsbalken

Infofenster zeigen einen Fortschrittsbalken zum informieren, wann sich das Fenster automatisch wieder schließt.

Gelöst: Wählfeld zeigt Wissensgebiet/Sprache nicht

Es kommt in seltenen Fällen vor, dass im Wählfeld weder Wissensgebiete noch Sprachen zur Auswahl bereitstehen.

Verbessert: Aktuelle Rufdauer in Agentenübersicht

In der Agentenübersicht wird nun die Ruflänge des aktuellen Anrufes des Agenten angezeigt.

Gelöst: Anrufe im Flow aktivieren

Ist im Flow nicht das Flag "Anruf sofort aktivieren" gesetzt, so wird der Anruf dennoch direkt angenommen. Das sollte allerdings erst mit der ersten Anforderung zur Wiedergabe von Audio stattfinden.

Gelöst: Skript-Editor in Administration ohne Knöpfe

In der Administration kann ein Skript nicht mehr geprüft werden da der entsprechende Knopf ausgeblendet ist.

Gelöst: Routingdienst bleibt im Status unterbrochen

Wird eine relevante Änderung an den PBX Einstellungen vorgenommen, die eine Neuansmeldung des Routingdienstes an der PBX notwendig machen, so bleibt der Routingdienst im Status unterbrochen und muss explizit in der Administration wieder aktiviert werden.

Gelöst: Wiedergabe und Aufzeichnung schlägt manchmal fehl

Es kommt vor, dass die Wiedergabe eine Aufzeichnung oder die Aufzeichnung eine Anrufes fehlschlägt.

Verbessert: Wissensgruppen-Änderung erfassen

Ändert ein Agent seine aktive Wissensgruppe, so wird dies nun in den Statistiken erfasst. Ebenso wird die ausgewählte Wissensgruppe angezeigt. Zusätzlich ist eine Auswertung anhand der Wissensgruppen möglich.

Gelöst: Verbindung zum Server verloren

Wird die Verbindung zum Server unterbrochen und anschließend wieder aufgebaut, so bleibt die Meldung zum Verlust der Verbindung bestehen.

Verbessert: Agenten können Mediendateien aus Ticket speichern

Im Ticketmodul kann mit einem Klick auf das Diskettensymbol die zugehörige Audio-odatei gespeichert werden.

Gelöst: Anruf nicht aktiviert wenn Zustellblock genutzt wird

Ist der Flow so eingestellt, dass ein Anruf nicht sofort aktiviert wird, so wird dieser auch nicht aktiviert, wenn über den Zustellen-Block der Anruf erfolgreich verbunden wird.

Verbessert: Im Flow ist die aktuelle Wissensgruppe verfügbar

Für Konversationen wird automatisch die passende Wissensgruppe in den Variablen "CurrentSkillGroupId" und "CurrentSkillGroupName" bereitgestellt. Hierbei handelt es sich um die erste Wissensgruppe die gefunden wird, in der ein aktiver Eintrag zum ausgewählten Skill existiert.

Gelöst: Berechnung von Abbrechern

Die Berechnung der Abbrecher in den Berichten wurde korrigiert.

Verbessert: Auswahl des Gerätes zur Signalisierung von Konversationen

Im Agenten, unter Einstellungen, gibt es einen neuen Eintrag zur Auswahl des Gerätes mit dem eingehende Konversationen signalisiert werden sollen.

Verbessert: Informations-Popup mit Aktivitäten

Wird eine Information zu einem Fehler angezeigt, so enthält das Fenster die möglichen Aktionen um den Fehler zu beheben.

Verbessert: Abonnement des Präsenzstatus

Es kann nun im laufenden Betrieb umgeschaltet werden, ob alle PBX Benutzer oder nur die angemeldeten Agenten ihren Präsenzstatus austauschen.

Gelöst: Softphonestörungen im Agenten

Es kann vorkommen, dass bei bestimmten Aktionen im Softphone des Agenten, dieser nicht mehr auf weitere Aktionen im Softphone reagiert oder insgesamt nicht mehr bedient werden kann.

Gelöst: Anrufe werden doppelt signalisiert bei Weiterleitung in einenFlow

Wird ein Anruf eines normalen PBX Benutzers in einen Flow weitergeleitet, so kommt es vor, dass dieser Anruf zu einem Agenten vermittelt wird, während es bereits bei einem anderen klingelt. Nur der zweite Agent kann den Anruf erfolgreich annehmen, beim ersten herrscht Stille.

Verbessert: Nach Start des Agenten immer Aktivitäten Menü

Nach dem Start des Agenten wird nun immer erst das Aktivitäten Menü angezeigt.

Verbessert: ENTER nimmt Konversation nicht automatisch an

Das Signalisierungs-Popup nimmt nun bei Drücken der ENTER Taste die Konversation nicht mehr automatisch an. Hierfür ggf. dann einen Hotkey definieren.

Gelöst: Weiterleitung mit Rücksprache über Kachel klappt nicht

Das Weiterleiten über die Weiterleitungskacheln in Wissensgebiete im Agenten klappt bei machen Wissensgebieten nicht. Hierbei gibt es zwei Fälle:

1. In der dynamischen Liste der Rufnummern wird fälschlicherweise die älteste anstelle der neusten verwendet
2. In der dynamischen Liste der Rufnummern ist noch keine Rufnummer hinterlegt

Die dynamische Liste wird gefüllt, wenn Anrufe auf Wissensgebieten eingehen. Das bedeutet, dass in Wissensgebiete die noch keinen Anruf hatten, nicht mit Rücksprache weitergeleitet werden kann, lediglich blind.

Fehlt die entsprechende Rufnummer, wird ein Hinweis beim Weiterleiten mit Rücksprache angezeigt.

Verbessert: Codecreihenfolge für Europa angepasst

Die Codecs für Anrufe wurde so angepasst, dass es der typischen, in Europa verwendeten Reihenfolge entspricht.

Gelöst: Routingdienst gestört durch Präsenzstatus Nachrichten

Abhängig vom Status von Präsenzabonnements und Präsenzstatus kann es vorkommen, dass der Routingdienst abstürzt.

Gelöst: Hochauflösende Monitor und Skalierung

Manche Elemente der Benutzeroberfläche skalieren nicht entsprechend den Einstellungen in Windows.

Verbessert: Weiterleitung bei parallelen Konversationen

Hat ein Agent mehrere Konversationen, so wird nun beim Weiterleiten über Agenten- oder Wissensgebietkacheln eine Auswahl angezeigt, welche der parallelen Konversation nun weitergeleitet werden soll. Ist nur eine Konversation vorhanden, so erscheint die Auswahl nicht.

Gelöst: Berichteversand mit unauthentifziertem SMTP Zugang

Ist in der Smtplib-Konfiguration kein Benutzername eingetragen, so wird bei manchen E-Mail Servern dennoch versucht zu authentifizieren.

Gelöst: Darstellung von Umlauten fehlerhaft

In der Anrufübersicht im Agenten und der Administration, sowie im Wallboard werden bestimmte Zeichen nicht korrekt dargestellt.

Verbessert: Abgehende E-Mail ohne Wissensgebiet Konfiguration

Erstellt ein Agent eine abgehende E-Mail zu einem Wissensgebiet , welches in der Administration noch keinem Postfach zugewiesen ist, erscheint eine Meldung und der Prozess kann nicht fortgeführt werden.

Verbessert: Telefonbuch

Das Telefonbuch ist nun so gestaltet, dass zu dieses keinem Zeitpunkt gelöscht wird. Zusätzlich wurde die Verarbeitungsgeschwindigkeit deutlich erhöht. Es gibt nun zwei Wege aus dem Telefonbuch anzurufen:

1. Auswählen aus dem Telefonbuch und dann Enter-Taste oder Wählknopf drücken
2. Mit gedrückter SHIFT-Taste einen Eintrag mit der Maus auswählen

Rufnummern werden im kanonischen Format dargestellt.

Gelöst: Präsenzstatus nach dynamischer Nacharbeit

Es kommt vor, dass der Präsenzstatus nach der dynamischen Nacharbeit nicht nach verfügbar wechselt, sondern in "Bitte nicht stören" oder "Abwesend" verbleibt. Bisher musste in dieser Situation einmal nach manuelle Nacharbeit gewechselt werden

Verbessert: Namensauflösung im Flow anhand Adressbuch

Im Flow wird nun versucht anhand des Adressbuches den Namen des Kontaktes aufzulösen.

Gelöst: SIP Transport stabil mit SwyxWare

Wird TCP als Transport für SIP eingestellt, so ist dieser Transport nun stabil und fällt nicht nach UDP. Hierzu ist zusätzlich ein Customer Hot Fix der SwyxWare notwendig um das Problem vollständig zu lösen.

Gelöst: Präsenzstatus bei vielen Subscriptions

Wird bei großen Systemen der Präsenzstatus der gesamten Telefonanlage nach mycc synchronisiert, so führt das nach einiger Zeit dazu, dass einige Subscriptions deaktiviert sind und kein Status mehr übermittelt wird.

Gelöst: Italienische Rufnummer funktionieren nicht

Soll eine italienische Festnetznummer angerufen werden, so funktioniert das nicht, da die 0 der Ortsvorwahl entfernt wird, diese jedoch benötigt wird.

Gelöst: Nicht alle Anrufe im Ticketsystem

Ein harter Filter auf 100 Einträge zur Anzeige im Ticketmodul führt dazu, dass unter Umständen nicht alle Anrufe angezeigt werden. Dieses Limit kann nun in den app-settings.json des Servers angepasst werden.

Verbessert: Supervisor kann Wissensgebiete anpassen

Supervisoren können über das Kontextmenü eines Agenten in der Agentenübersicht dessen Wissensgebiet-Einstellungen temporär ändern. Diese Änderungen gehen mit der nächsten Anmeldung verloren.

Gelöst: Layout des Ticketmoduls nicht wiederhergestellt

Es kann vorkommen, dass das Layout der Ticketansicht beim neuen Anmelden nicht korrekt wiederhergestellt wird.

Verbessert: Wissensgruppe in Agentenkachel

In den Agentenkacheln kann nun auch die aktuell aktive Wissensgruppe angezeigt werden.

Gelöst: Feiertagkalender löscht Feuertage

Der aktuelle Feiertag kann unerwartet aus dem Feiertagkalender gelöscht werden.

Verbessert: Routing zu bevorzugten Agenten mit Timeout

Wir im Wartefeld-Knoten mit bevorzugten Agenten gearbeitet, so kann nun festgelegt werden, wie lange ausschließlich zu den bevorzugten Agenten zugestellt werden soll, bevor die Zustellung in die gesamte Gruppe der Agenten wechselt.

Verbessert: Tätigkeiten im Auswahlfenster sortiert

Die Auswahl einer Tätigkeit durch den Agenten ist nun über eine sortierte Liste möglich.

Gelöst: Suche nach Mitschnitt zeigt nicht Transkription

Wir die Mitschnittsuche benutzt um Tickets zu finden, so enthalten die Ticket nicht eine vorhandene Transkription

Gelöst: Signalisierungspop-Up zeigt alte Daten

Es kann vorkommen, dass die Signalisierung ein Popup mit veralteten Daten anzeigt.

Gelöst: Neue Buddy-Subscription nach Transport Änderung

Wir der SIP Transport angepasst, so werden alle Subscriptions automatisch mit dem neuen Transport erneuert . Die Subscriptions sind dann kurzfristig weg, während dieser Zeit werden keine Präsenzstatus aktualisiert.

Version 10.23.2

Gelöst: Html Export von Berichten ohne Diagramme

Werden Bericht automatisch erstellt und als Html Datei exportiert, so sind keine Diagramme enthalten.

Gelöst: Speicherverbrauch im Routingdienst

Ein kleines Speicherproblem des Routingdienstes wurde behoben.

Verbessert: Anruf mit Rückfrage über Weiterleitungskacheln

Über die Weiterleitungskacheln für Agenten und Wissensgebiete kann ein Anruf nun mit und ohne Rücksprache weitergeleitet werden:

Mit Rücksprache: <SHIFT> + Doppelklick auf die Kachel

Ohne Rücksprache: Doppelklick auf die Kachel

Gelöst: Präsenz immer zur Telefonanlage senden

In seltenen Fällen kommt es vor, dass der Präsenzstatus eines Agenten nicht in myContactCenter aktualisiert. In diesen Fällen wird der Status auch nicht in der Telefonanlage aktualisiert, das ist hiermit verbessert.

Gelöst: Wählen im Wählfeld klappt nicht immer

Wird im Wählfeld ein Kontakt ausgewählt und mit <ENTER> der Anruf ausgelöst, so wird der gewünschte Kontakt nicht angerufen. Zusätzlich ist es möglich mit

gedrückter <SHIFT> Taste bei der Auswahl eines Kontaktes diese direkt zu wählen.

Verbessert: Fortschrittsbalken in Infofenstern

In Infofenstern die nach einer bestimmten Zeit ausgeblendet werden, wird das Ausblenden mittels eines Fortschrittsbalkens angezeigt.

Version 10.23.0

Verbessert: E-Mail Übersetzung

Automatische Übersetzungen sind nun auch für E-Mails verfügbar.

Gelöst: Absturz des Routing-Dienstes bei fehlerhaftem Notify

Es kann vorkommen, dass ein unerwartet formatiertes Notify der Telefonanlage den Routing-Dienst abstürzen lässt.

Gelöst: Navigation durch einen Mitschnitt

Wird im integrierten Mediaplayer ein Mitschnitt oder eine Voicemail wiedergegeben, dann führen die Navigationsköpfe unter Umständen zu einer verzerrten Wiedergabe.

Verbessert: Auswahl neuer Audiogeräte ohne Neustart

Es ist nun möglich, bei laufendem Agenten neue Audiogeräte an den PC anzustecken und diese dann im Agenten auszuwählen.

Verbessert: Weiterleitung und Rufabbruch durch Anrufer

Leitet ein Agent einen Anrufer mit Rücksprache weiter, so bleibt dieser Anruf aktiv, auch wenn der Anrufer auflegt. So ist es möglich dem Weiterleitungsziel mitzuteilen, dass der Anrufer aufgelegt hat und die Weiterleitung nicht mehr möglich ist.

Verbessert: Ticketsuche nach Rufende

Im Agentenprofil kann festgelegt werden, ob nach dem Rufende die ursprüngliche Ticketsuche ausgeführt wird. Anderenfalls bleibt die Ticketansicht mit den Tickets zum Anrufer erhalten.

Verbessert: Nacharbeit und Tätigkeit in Konversationsstatistiken

Wird eine dynamische oder manuelle Nacharbeit automatische über die ACD ausgelöst, so befindet sich diese Nacharbeit nun auch in der ConversationTrackingStatistics Tabelle. Wird während der dynamische Nacharbeit diese mit einer manuell ausgelösten Nacharbeit verlängert, so wird auch diese Zeitspanne erfasst. Wird während der automatisch vergebenen Nacharbeit (manuell oder dynamisch) eine Tätigkeit gewählt die als Arbeitszeit definiert ist, so wird auch diese Tätigkeit in der ConversationTrackingStatistic Tabelle gespeichert.

Verbessert: Ticket Tabellenlayout speichern

Es wird das Layout der tabellarischen Ticketansicht im Agentenprofil gespeichert und beim nächsten Anmelden wiederhergestellt.

Verbessert: Anrufer auf virtuellem Rückruf

Hat ein Anrufer einen virtuellen Rückruf platziert und ruft erneut an, so wird der entsprechende Anruf durch einen blinkenden Hintergrund markiert.

Verbessert: Export von gesperrten Flows

Ist ein Flow durch einen anderen Administrator blockiert, so kann der Flow von anderen Administratoren nicht geändert werden, allerdings kann er nun exportiert

werden.

Gelöst: Sprachübersetzung langsam bei G711

Wir ein Anruf automatisch übersetzt und der Anruf ist mit einem 8kHz Codec aufgebaut, so ist die Sprachausgabe der Übersetzung auf halber Geschwindigkeit und kaum verständlich.

Verbessert: Wallboard zeigt wichtige Meldungen

Wir ein Wallboard gestartet und z.B. fehlen Lizenzen, so gibt es nun eine entsprechende Meldung über die Statusleiste.

Gelöst: Speichern von Textmedia

Wird in einer Textansage der Ansagetext geändert, so werden diese Änderungen nicht gespeichert.

Gelöst: Exportname von Berichten

Werden automatisch erzeugte Bericht in eine Datei exportiert, so wird der Name nicht korrekt aus der Namensvorlage erzeugt.

Verbessert: Berichtsexport in Unterordner

Berichte können nun auch in Unterordner exportiert werden, wobei der Ordnername dem Berichtnamen entspricht.

Gelöst: Master-Standby ohne Audio

In Master-Standby Szenarien kann es vorkommen, dass nach einem Failover keine Ansagen mehr bei eingehenden Anrufen hörbar sind.

Verbessert: Ticketansicht mit Endezeit der Konversation

In der Kartenansicht der Tickets wurde die Endezeit der Konversation hinzugefügt

Verbessert: Statusleiste zeigt Anrufdauer des letzten Anrufes

In der Statusleiste wird für eingehende und abgehende Anrufe die über die ACD geführt wurden, die Gesprächsdauer angezeigt.

Version 10.22.0

Gelöst: Anrufe auslösen in Ticketmodul

Anrufe können nun auch aus der Ticketansicht im Listenformat ausgelöst werden. Mit einem Doppelklick auf der entsprechenden Rufnummer wird dann, wie in der Kartenansicht, das Ziel angewählt.

Gelöst: Speicherproblem im Routingdienst

Ein kleines Speicherproblem sorgt dafür, dass der Speicherverbrauch kontinuierlich ansteigt und so nach mehreren Tagen ein Neustart des Dienstes empfehlenswert war.

Verbessert: Logging der Startphase der Dienste

Es werden nun auch Log-Information von der Startphase der Dienste ins zentrale Logfile geschrieben.

Gelöst: Automatische Übersetzung von E-Mails

Ist in der ACD das automatische Übersetzen (Echtzeitübersetzung) aktiviert, so wurde keine Übersetzung der E-Mail durchgeführt und immer das Original angezeigt.

Gelöst: Routingdienst kann abstürzen

In bestimmten Konstellationen beim Rufabbau kann es vorkommen, dass der Routingdienst abstürzt. Dies kann bei Anrufen vorkommen, die vom Agenten und dem Anrufer zeitgleich beendet werden.

Version 10.21.2

Gelöst: Text des Präsenzstatus

Der Text des Präsenzstatus wird nicht anhand der Nacharbeit oder Tätigkeit gesetzt.

Gelöst: Nicht alle PBX Benutzer mit Präsenzstatus

Wir der Präsenzstatus aller Teilnehmer der PBX in myContactCenter übermittelt, dann gelingt das nicht für alle Teilnehmer die in der PBX keine Sip-Konfiguration besitzen.

Gelöst: Übergabeparameter im Agenten ohne Wirkung

CallTo und MailTo Verknüpfung mit dem myContactCenter Agenten klappt nicht mehr wegen einer fehlerhaften Auswertung der Übergabeparameter.

Gelöst: Medienströme nach einigen Anrufen nicht mehr vorhanden

Durch einen Fehler in dotnet 10 Laufzeitumgebung kommt es vor, dass nach einigen Anrufen kein Medienstrom, mehr zustande kommt.

Version 10.21.1

Verbessert: Produktinfo

Das Fenster zur Produktinfo wurde verbessert und das Firmen-Logo hinzugefügt.

Verbessert: Umstellung auf dotnet 10

Es wurde auf das aktuelle dotnet 10 umgestellt, die zugehörigen Installer werden weiterhin mitgeliefert.

Gelöst: Speichern von Textansagen

Wird eine vorhandene Textansage geöffnet und unverändert einfach gespeichert, so ist im Anschluss die Textansage leer.

Verbessert: Verbindung zum CDS-Service

Wird die Verbindung zum CDS Server verloren, so wird diese nun schneller wieder aufgebaut.

Gelöst: Server-Neustart

Es kann vorkommen, dass beim Stoppen oder Neustarten des myContactCenter Servers, dieser bei dieser Aktion abstürzt.

Version 10.21.0

Verbessert: SIP Kennworteingabe benötigt

Obwohl die SIP Anmeldedaten bereits hinterlegt sind, kommt es vor, dass nach dem SIP Kennwort gefragt wird. Ein Anmeldung an der Telefonanlage ist dann nur noch nach einem Neustart des Agenten möglich.

Verbessert: Alle Benutzer der TK Anlage im Transfermodul

Im Agentenprofil kann nun festgelegt werden, ob nur die angemeldeten oder alle Teilnehmer der TK Anlage im "Weiterleitungsmodul zu Agenten" angezeigt werden.

Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron

In seltenen Fällen kommt es vor, dass bei einem Agenten der Präsenzstatus nicht synchron mit der Telefonanlage ist.

Verbessert: C# Quellcode von Flows

Es ist nun möglich, sich den effektiven C# Quellcode eines Flows anzeigen zu lassen.

Gelöst: Agent friert ein

In manchen Situation friert die Benutzeroberfläche des Agenten ein.

Gelöst: Auswahlboxen im Wählfeld leer

Wird im Wählfeld in der Auswahl für Sprache oder Wissensgebiet der aktive Eintrag entfernt, so ist anschließend die Auswahl leer und es können keine Sprachen oder

Wissensgebiete ausgewählt werden.

Verbessert: Falsche Fehlermeldung bei Voicemail

Wird im Flow der Voicemail Knoten erreicht, der Anrufer legt jedoch während der Ansage bereits auf, so kommt es zu einer Fehlermeldung die in der Administration und im Agenten angezeigt wird.

Verbessert: Popup Meldungen im Agenten verschwinden automatisch

Werden im Agenten Meldung per Popup-Fenster angezeigt, so verschwindet diese Meldung nun automatisch nach 3 Sekunden. Die Meldung kann weiterhin aus der Statusleiste des Agenten abgerufen werden.

Gelöst: Fehlerhafte oder zu kurze Wav-Datei

Ist eine WAV-Datei defekt oder kürzer als 1 Sekunde und wird im Flow als Hintergrundmusik eingesetzt, so kann dies zu erhöhtem Speicherverbrauch des Routingdienstes führen.

Gelöst: Anrufmitschnitte und Sprachnachrichten nicht immer vorhanden

Es kommt vor, dass bei einem Anrufmitschnitt oder einer Voicemail zwar die WAV-Datei erzeugt und im korrekten Verzeichnis abgelegt wurde, allerdings ohne ein passendes Ticket zu erstellen.

Verbessert: Ticketübersicht auch als Tabelle

Die Ticketansicht kann nun zwischen Kartenansicht und Tabellenansicht gewechselt werden.

Gelöst: Ticketdatenbank in PostgreSQL nicht erstellt

Wird für die Ticketdatenbank ein PostgreSQL System verwendet, so wird die Ticketdatenbank nicht erstellt.

Verbessert: Konfigurationsassistent mit DB Backup

Der Konfigurationsassistent für den Server kann nun auch Sicherungen der Datenbanken vor den Updates durchführen.

Verbessert: Kritische Meldungen als Popup

Der Agent zeigt nun kritische Meldungen als Popup an, z.B. wenn die Verbindung zum myContactCenter Server unterbrochen wird.

Version 10.20.0

Verbessert: Präsenzstatus in Wählfeld

Wird im Wählfeld über das Drop-down des Adressbuches ein Kontakt gesucht, so wird der Präsenzstatus aller bekannten Teilnehmer der PBX angezeigt.

- Grün: Spricht
- Rot: Nicht verfügbar
- Blau: verfügbar

Verbessert: Alle Teilnehmer in Weiterleitungsmodul sichtbar

Im Agentenprofil kann festgelegt werden, ob beim Agenten im Weiterleitungsmodul alle angemeldeten Teilnehmer der PBX angezeigt werden. Somit wird es möglich Anrufe auch zu normalen Telefonteilnehmern weiterzuleiten.

Verbessert: Sortieren von Textbausteinen im Agenten

Es ist nun möglich die Textbausteine im Agenten zu sortieren. Wird das Sortieren eine Spalte aktiviert, so ist die Sortierung nach Gewichten nicht mehr möglich.

Version 10.19.1

Verbessert: Reaktionszeiten bei Zugriffen auf Swyx CDS

Die Zugriffe auf den CDS der SwyxWare wurde signifikant beschleunigt

Gelöst: Nach Update keine PBX Einstellungen mehr

Wird von sehr alten V10 System auf die V10.19.0 aktualisiert, so kann es vorkommen, dass die PBX Einstellungen nicht mehr vorhanden sind.

Verbessert: Feedbackfunktion aktiviert

Die Feedback Funktion zur Erstellung von Tickets über die Administration ist jetzt allgemein verfügbar.

Gelöst: Auslesen des Swyx Telefonbuches klappt nicht

Unter Umständen kann es vorkommen, dass der Abgleich mit dem SwyxWare Telefonbuch nicht klappt.

Gelöst: Anrufe nicht korrekt signalisiert

Wird einem Agenten ein Anruf zugeteilt, so wird im SwyxIT nicht die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt.

Version 10.19.0

Gelöst: Passworte im Trace teilweise im Klartext

Im Trace wurde ein Kennwort im Klartext ausgegeben.

Gelöst: Lizenzschlüssel nicht einspielbar

Ist das Lizenzsystem im Server in einem bestimmten Zustand, so können im Falle von Profillizenzen keine Limits mehr bei Pay-By-Use gesetzt werden.

Verbessert: Trennungsindikator bei Mitschnitten

Bestehen Mitschnitte aus mehreren Teilen, so wird im Mediaplayer Indikatoren angezeigt, an denen jeweils der folgende Mitschnittteil beginnt.

Gelöst: PBX Statusanzeige

Es kommt vor, dass in der Administration der Status der PBX als nicht verbunden angezeigt wird, obwohl diese korrekt verbunden ist.

Verbessert: Statusleiste zeigt Nacharbeit-/Tätigkeitszeit

In der Statusleiste des Agenten wird die aktuelle Nacharbeitszeit oder Tätigkeitszeit angezeigt. Bei dynamischer Nacharbeit wird die verbleibende Zeit angezeigt.

Gelöst: Unter Umständen keine Benutzerabgleich mit SwyxWare

Es kann vorkommen, dass der Benutzerabgleich abbricht und keine Benutzer der SwyxWare in myContactCenter synchronisiert werden.

Version 10.18.3

Gelöst: Temporäre Dateien werden nicht gelöscht

Bei Sprachaufzeichnungen und Sprachnachrichten werden diese zuerst in Verzeichnis temporär abgelegt, bis diese dann an ihren Zielort verschoben werden. Diese temporären Dateien werden nicht immer gelöscht.

Gelöst: PRIVATE Skill

Das Wissensgebiet PRIVAT kann wie jedes andere Wissensgebiet konfiguriert werden. Das sollte nicht möglich sein da es der internen Nutzung dient.

Gelöst: Es kommt vereinzelt zu Störungen beim Rufende

Wird eine Anruf beendet, so kann es unter Umständen passieren, dass der Routingdienst gestört wird.

Verbessert: Markieren von Konversationen

Werden Konversationen eingefärbt, so wird eine markierte Konversation nicht mehr mit der entsprechenden Farbe hinterlegt.

Gelöst: PBX Einstellungen fehlerhaft

Wird das Speichern der Serverkonfiguration durchgeführt bevor die Daten im Formular vollständig eingebunden sind, so kann es passieren, dass die PBX Einstellungen verloren gehen.

Gelöst: PBX Status-Anzeige fehlerhaft

Unter Umständen kommt es vor, dass der PBX Status in der Administration rot angezeigt wird, obwohl eine korrekte Verbindung besteht.

Gelöst: Mitschnitte und Sprachnachrichten

Werden Anrufe mitgeschnitten, so kommt es bei Weiterleitungen vor, dass im Agenten eine Fehlermeldung erscheint. Ebenso kommt es vor, dass das Mitschneiden von verschiedenen Gesprächsteilen dazu führt, dass nicht immer alle aufgezeichneten Gesprächsteile im Ticket gespeichert werden.

Bei Sprachnachrichten ist es nicht möglich über den Flow mehrere Sprachnachrichten nacheinander aufzuzeichnen.

Gelöst: Mediaplayer setzt falsche Position

Wird im Mediaplayer beim Abhören einer Nachricht zu einer beliebigen Position gesprungen, so kommt es vor, dass wieder am Beginn der Nachricht gestartet wird.

Verbessert: Berechnung der erwarteten Wartezeit.

Für die Berechnung der erwarteten Wartezeit wurde ein weiterer Parameter hinzugefügt mit dem festgelegt werden kann, welcher Zeitraum zur Berechnung herangezogen werden soll:

```
ExpectedWaitTime(true, TimeSpan.FromMinutes(30))
```

Gelöst: Logging schlägt fehl

Abhängig von der Netzwerkkonfiguration kommt es vor, dass die Komponenten keine Lognachrichten an den Logger senden können.

Version 10.18.2

Gelöst: Wav Dateien wiedergeben

Werden im Flow mehrere Ansagen aus Wav Dateien genutzt, so wird unter Umständen die dritte Wav Datei nicht mehr abgespielt.

Version 10.18.1

Gelöst: Signalisierungs-Popup wird nicht immer gezeigt

In machen Situationen kommt es vor, dass das Signalisierungs-Popup eingehender Anrufe nicht gezeigt wird.

Gelöst: Ruf auslösen im Wählfeld

Im Wählfeld kann nicht immer mit einem Klick auf den Telefonhörer gewählt werden. Manchmal kann das Wählfeld nicht aktiviert werden.

Version 10.18.0

Gelöst: Abgleich mit SwyxWare

Der Datenabgleich mit SwyxWare funktioniert nun auch mit modernen Verschlüsselungsalgorithmen wie z.B. TLS1.2.

Verbessert: Medienaufzeichnung / Voicemail

Die Stabilität und die Qualität von Aufzeichnungen wurde verbessert.

Gelöst: Aufzeichnung von Endpunkten

Ein Anruf kann mehrere Endpunkte haben wie den Anrufer, den Agenten oder weitere Parteien, die dem dem Anruf serverseitig zugeschaltet wurden. Die Kontrolle über die aufzuzeichnenden Endpunkte wurde verbessert.

Gelöst: Wählfeld inaktiv

Es kann vorkommen, dass das Wählfeld inaktiv ist, obwohl eine korrekte Sip-Anmeldung vorliegt, und die Mediengeräte korrekt konfiguriert sind.

Gelöst: Absturz beim Aufzeichnen

Unter bestimmten Umständen kann es vorkommen, dass der RoutingService beim Abschluss einer Aufzeichnung abstürzt.

Gelöst: Abruf von Mitschnitt und Sprachnachricht

Ist ein Agent in Nacharbeit oder Tätigkeit, so kann dieser keinen Mitschnitt und keine Sprachnachricht aus einem Tick abrufen.

Verbessert: Ticketsuche ohne Parameter

Wird die Ticketsuche ohne Parameter ausgelöst, so werden nur tagesaktuelle Tickets angezeigt.

Verbessert: Wissensbereiche mit Farbe

Es ist möglich, für jeden Wissensbereich eine Farbe zu hinterlegen. Diese Farbe wird im Agenten genutzt, um in der Konversationsübersicht die Konversation zu einem Wissensgebiet farblich zu markieren.

Verbessert: Markierung bei erneut verbundenem virtuellen Anruf

Ruft ein Anrufer an während sich ein virtueller Anruf für ihn im Wartefeld befindet, so wird dieser Anruf orange hinterlegt. Ebenso kann eine zusätzliche Spalte eingefügt werden, die den Name "Anrufer online" trägt. Hier steht ein ja in dieser Situation.

Verbessert: Signalisierung abgehender Rufnummern

In jeder ACD kann nun neben der Standardrufnummer für jede verfügbare Sprache eine separate Rufnummer hinterlegt werden. So kann für qualifizierte abgehende Rufnummern für jede Sprache eine andere Rufnummer signalisiert werden.

Gelöst: Signalisierungs-Popup kommt nicht immer

Im Falle von direkten Anrufen zum Agenten wird das Signalisierungs-Popup nicht angezeigt, obwohl der passende Schalter gesetzt ist.

Verbessert: Präsenzstatuswechsel nach verfügbar

Bisher war der Präsenzstatuswechsel nach verfügbar immer mit einer Verzögerung von 4 Sekunden behaftet. Diese Verzögerung kann nun in der Serverkonfiguration festgelegt werden und steht im Standard auf 0 Sekunden.

Gelöst: Manchmal ist Speichern der Serverkonfiguration nicht möglich

Es kommt vor, dass das Ändern der Serverkonfiguration nicht durchgeführt werden kann, da der Button zum Speichern deaktiviert ist.

Gelöst: Fehleranzeige der Prioritäten

In der ACD-Konfiguration wird bei der besten Priorität fälschlicherweise ein Fehler ausgegeben der besagt, dass die beste Priorität fehlerhaft sei.

Verbessert: Beschreibender Text zur Wartemusik

In Flows zu Anrufen, kann eine Wartemusik für den Fall von Weiterleitungen definiert werden. Die Bezeichnung war bisher Wartemusik, was verwirrend sein könnte. Die Bezeichnung wurde auf "Wartemusik beim Verbinden" geändert.

Version 10.17.2

Gelöst: Kanonische Rufnummer im Flow

Bei bestimmten Rufnummer ist die verwendetet kanonische Rufnummer nicht korrekt und die Landeskennziffer fehlt.

Version 10.17.1

Gelöst: Server Wizard startet nicht immer

Es kommt vor, dass der Wizard zur Konfiguration des Servers nach der Installation nicht immer startet.

Version 10.17.0

Gelöst: Trace Einstellungen

Nicht immer werden alle Einstellungen für das Tracing der Komponenten direkt übernommen.

Gelöst: Rückruf aufzeichnen

Trotz gesetztem Flag, dass der eingehende Anruf aufgezeichnet werden darf, wird der zugehörige virtuelle Rückruf nicht aufgezeichnet.

Verbessert: Wählfeld enthält Beschreibungen

Das Telefonbuch im Wählfeld zeigt nun das Beschreibungsfeld des Telefonbuches der Telefonanlage an. Es kann nach dem Beschreibungsfeld gesucht werden.

Verbessert: Hinweis in Weiterleitungskacheln

Die Weiterleitungskacheln geben nun eine Rückmeldung bei erfolgreicher Weiterleitung.

Verbessert: Automatische Feiertage

Im Kalender für die Feiertage können nun auch automatisch berechnete Feiertage geladen werden, diese werden automatisch fortgeschrieben.

Gelöst: Zufälliges manuelles schließen einer ACD

Es kommt vor, dass ein Anruf den Status manuell geschlossen erreicht, obwohl die ACD regulär geöffnet ist.

Verbessert: Berechnung der erwarteten Wartezeit

Die Berechnung der erwarteten Wartezeit für einen Anrufer wurde verbessert um noch realistischere Wartezeiten auszugeben.

Gelöst: DTMF Erkennung

Die DTMF Erkennung von Ziffernfolgen wartet nicht in allen Fällen auf die vollständige Eingabe der erwarteten Anzahl von Ziffern.

Verbessert: Wählen mit ENTER

Im Wählfeld kann nach Eingabe der Rufnummer direkt per ENTER gewählt werden.

Gelöst: Gruppenkalender

Es kann vorkommen, dass beim Speichern von Gruppen, die Inhalte der Terminserien gelöscht werden.

Gelöst: Server Absturz mit SwyxWare

Es kann vorkommen, dass bei Benutzung der Swyx CDS Api ein Serverabsturz auftritt. Hier liegt ein Fehler in der API vor.

Gelöst: Kanonische Rufnummernanzeige

Es kann vorkommen, dass Rufnummern nicht im kanonischen Format angezeigt werden. Ebenso kann es vorkommen, dass bei abgehenden Anrufen die abgehende Rufnummer fehlerhaft formatiert ist.

Verbessert: Audio bei BusyLight

BusyLight ohne Audiosignal bei virtuellen und ausgehenden Anrufe. Ebenso beim Abhören von Voicemail und Recordings.

Verbessert: Meldung bei keiner freien Lizenz

Meldet sich ein Agent an und es gibt keine freien Lizenzen, so wird dies nun angezeigt und der Agent wird nach kurzer Zeit automatisch geschlossen.

Gelöst: Persistentes Mitschneiden bei Weiterleitung

Bei Weiterleitung von Anrufen die mitgeschnitten werden, wird das Aufzeichnen nach einer Weiterleitung fortgesetzt.

Verbessert: Telefonbuchsynchronisation

Das Telefonbuch wird kontinuierlich synchronisiert. Jedoch wird nun nur noch dann darüber informiert, wenn es Änderungen im Telefonbuch geben hat.

Version 10.16.1

Verbessert: Supervisor kann fehlerhafte E-Mails picken

Gerät eine E-Mail in einen fehlerhaften Zustand, so kann diese ab sofort von einem Supervisor immer gepickt werden um an den Headerdaten Anpassungen vorzunehmen.

Gelöst: E-Mails ohne Skill

Nach einem Server Neustart kann es vorkommen, dass einer E-Mail kein Wissensgebiet oder Sprache zugewiesen wird.

Verbessert: E-Mail Versand unterbrechen

Wird eine E-Mail versendet und der Prozess kann nicht beendet werden, so wird dieser Versand nach einer Minute abgebrochen und erneut versucht.

Version 10.16.0

Gelöst: Wiederholende TTS Ansagen

Wird im Hintergrund ein TTS abgespielt, so wird dieses nicht automatisch wiederholt, wenn das Ende erreicht ist.

Gelöst: Teilweises Einfrieren des Routing-Dienstes

Es kann vorkommen, dass der Routing-Dienst einfriert. Häufig löst sich dieses Problem nach wenigen Sekunden selber, manchmal ist ein Neustart notwendig.

Verbessert: Busylight leise bei Halten

Wird ein Anruf ins Halten gelegt, so ist das Busylight nun stumm geschaltet, es erfolgt keine Audiosignalisierung mehr.

Gelöst: Speicherverbrauch Server

Der Server zeigt monoton ansteigenden Speicherverbrauch zusätzlich zum angeforderten Speicher des normalen Betriebes.

Verbessert: Feiertag Planung

Es können nun berechnete Feiertage für diverse Länder und Regionen automatisch in den entsprechenden Kalender eingefügt werden.

Verbessert: Supervisor kann alle Konversationen beenden

Die Möglichkeiten des Supervisors wurden dahingehend erweitert, dass dieser nun alle Arten von Konversationen in alle Zuständen terminieren kann.

Gelöst: Falsches Rufnummernformat bei Rückrufen

Es wurde kein kanonisches Format der Rufnummern verwendet.

Gelöst: Weiterleitung von virtuellen Anrufen

Bei Rückrufen, Web-Rückrufen und Wiedereinwahlen hat das Weiterleiten nach dem Verbinden zu Problemen geführt. Anrufe wurden nicht beendet oder der Medienstrom wurde nicht aufgebaut.

Verbessert: Anzeige im Wählfeld

Im Wählfeld werden Skill und Language nun vom laufenden qualifizierten Anruf angezeigt und es wird nicht mehr automatisch die "PRIVAT" Anzeige genutzt.

Version 10.15.1

Gelöst: SPAM-Filter

Es wurde der SPAM-Filter für ausgehende E-Mails angepasst um falsche Positive zu vermeiden.

Version 10.15.0

Gelöst: Ausgehende E-Mail kann nicht erstellt werden

Es kann vorkommen, dass eine ausgehende manuelle E-Mail nicht erstellt werden kann.

Beta: Feedback aus Administration

Es wurde eine neue Funktion im Administrator eingeführt um Benutzerfeedback oder Tickets direkt erstellen zu können.

Verbessert: Logger registriert sich am Server

Der Logger registriert sich nun am Server, damit direkt mit diesem kommuniziert werden kann. Daher entfällt der Eintrag zum Logger-Host in der Administration. Der Logger selber benötigt nun einen Eintrag für den Dispatcher.

Verbessert: Ohne Neustart die PBX umkonfigurieren

Es ist nun möglich die PBX Einstellungen zu ändern, ohne den Routing-Dienst neu starten zu müssen.

Verbessert: Schalter für klientseitige Regeln

myContactCenter prüft für jeden Agenten, ob es Regeln (z.B. Weiterleitung, ...) auf Seite der Telefonanlage für die Agenten gibt. Mit diesem Schalter im Agentenprofil kann festgelegt werden, ob die Regeln geprüft oder ignoriert werden sollen. So kann sich dann auch z.B. bei gesetzter Weiterleitung, der Agent verfügbar schalten.

Verbessert: Interne- und externe Rufnummern sortieren

In der Anzeige der internen- und externen Rufnummern der Teilnehmer, werden diese nun sortiert angezeigt.

Verbesser: Kopieren und Anrufen aus Ticket

Nun kann mit einem einfache Klick die Rufnummer oder E-Mailadresse aus der Ticketkarte in die Zwischenablage kopiert werden, ein Doppelklick löst einen Anruf zur Rufnummer aus, unter Beachtung des Skill und Sprache.

Ebenso wird das Kopieren und Wählen mit einer Nachricht bestätigt.

Gelöst: Ticket von E-Mails bei Diensteneustart

Gibt es zum Zeitpunkt eines Neustartes der myContactCenter Dienste ungelesene E-Mails in den Postfächern, so erhalten diese nach dem Neustart die ursprüngliche TicketId zugewiesen.

Gelöst: Unter Umständen nicht alle E-Mail geladen

Bei einem Diensteneustart kann es vorkommen, dass nicht alle ungelesenen E-Mails aus den Postfächern in die ACD eingereiht werden.

Gelöst: Wiedergabe von Aufzeichnungen klappt nicht

Es kommt vor, dass das Wiedergeben einer Sprachaufzeichnung oder eines Mitschnittes nicht funktioniert.

Gelöst: Recording-Summary Nachricht

Die Nachricht an den Agenten mit den Metadaten eines gespeicherten Mitschnittes wird nicht zuverlässig empfangen.

Verbessert: Flow kennt E-Mailadresse des Absenders

Es gibt nun eine neue Flow-Variable SenderEmailAddress, die die E-Mailadresse des Absenders der E-Mail enthält.

Verbessert: Html- und Textbody im Flow

Es wurden neue Variablen im Flow eingeführt die den Html- (HtmlBody) und den Text-Body (PlainTextBody) enthalten.

Verbessert: Bei starker Auslastung kann Routing Service abstürzen

Verarbeitet der Routing-Dienst mehrere Hundert Anrufe gleichzeitig, so kann dies unter Umständen zu einem Absturz führen.

Verbessert: Dropdown für Medien, Skill und Sprache sortiert

Flow-Knoten die eine Dropdown Liste für Medien, Sprache oder Skills enthalten werden nun alphabetisch sortiert.

Verbessert: Statistiken zu Voicemail und Mitschnitt

Es wurden keine Statistiken zum Abruf von Voicemail oder Mitschnitten erfasst.

Gelöst: Voicemail oder Mitschnitt kann nicht beendet werden

Wird eine Voicemail oder ein Mitschnitt aus einer Ticketkarte abgerufen, so kann diese nicht über den Agenten beendet werden.

Gelöst: Anrufe nach Geschäftsschluss

Ist ein Anruf oder Chat im Status warten während Geschäftsschluss, so können diese Anrufe weiterhin zugestellt werden, wenn die Option "Anrufe erhalten" auf der Entsprechenden Konversationsverteilung aktiviert ist.

Version 10.14.0

Gelöst: Erwartete Wartezeit

Wird im Flow die zu erwartende Wartezeit verwendet, so wird diese fehlerhaft berechnet.

Verbessert: Nutzung kanonischer Rufnummern

Das System arbeitet nun mit kanonischen Rufnummern. Im Flow kann weiterhin mit den signalisierten Rufnummern oder den kanonischen Rufnummern gearbeitet werden.

Verbessert: Sprache automatisch erkennen

Im Flow kann der Sprache-Setzen-Knoten ab sofort die Sprache für den Flow setzen, abhängig von der erkannten Rufnummer des Anrufers.

Gelöst: Routingervice kann abstürzen

Der Routing-Dienst kann unter Umständen abstürzen, wenn Ansagen per Text To Speech verwendet werden.

Verbessert: Routingervice Performance

Die Rufannahme im Routingdienst wurde deutlich beschleunigt.

Gelöst: Anruf nicht automatisch beenden

Überschreitet ein Anruf den Zeitpunkt des Geschäftszeitenendes, so wird der Anruf trotz entsprechend gesetzter Option terminiert.

Verbessert: Heranholen nach einreihen

Das Heranholen nach dem Einreihen war während einer Ansage nicht möglich.

Gelöst: E-Mail mit identischen Anhängen

Hat eine E-Mail Anhänge mit identischen Namen, so kann immer nur ein Anhang geöffnet werden.

Verbessert: Ziffernwahl aus Wählfeld entfernt

Im Wählfeld wurden die ungenutzten Zifferntasten, sowie * und # entfernt. Die Eingabe erfolgt ausschließlich über das Eingabefeld.

Verbessert: Heranholen virtueller Anrufe

Wir ein eingehender Anruf direkt in ein virtuelles Wartefeld gegeben, ohne diesen vorher einzureihen, dann kann dieser Anruf nicht herangeholt werden.

Gelöst: ACD Anruf nach extern verbinden

Wird ein eingehender ACD Anruf vom Agenten über das Wählfeld zu einem externen Teilnehmer weitergeleitet, dann bleibt der Agent belegt, bis der Anruf beendet ist.

Verbessert: Anruf direkt aus Ticketkarte

Ein Doppelklick auf die externe Rufnummer innerhalb einer Ticketkarte löst einen qualifizierten Anruf mit dem Skill und der Sprache aus dem Ticket aus.

Verbessert: Rückrufwunsch und abgehender Anruf

Ein Anrufer hat einen Rückrufwunsch im virtuellen Wartefeld platziert. Wenn nun ein Agent einen qualifizierten abgehenden Anruf zur Rufnummer des Anrufers des Rückrufes, so wird der Rückruf aus der Liste der Anrufe entfernt.

Verbessert: HighDpi für Administration

Die Administration zeigt nun auch alles entsprechend der eingestellten Bildschirmskalierung korrekt an.

Gelöst: Nach Transfer zu Agenten wird Agent nicht verfügbar

Leitet ein Agent einen Anruf zu einem weiteren Agenten weitergeleitet, so wird dieser nach dem Verbinden nicht verfügbar.

Version 10.13.6

Verbessert: Daten aus Ticket kopieren

Es ist nun möglich, per Doppelklick auf einen Wert innerhalb der Ticketkarte, diesen Wert in die Zwischenablage zu kopieren.

Gelöst: Sprachaufzeichnung nicht im Ticket

Unter Umständen kann es vorkommen, dass eine Sprachaufzeichnung zwar korrekt in das dafür vorgesehenen Verzeichnis kopiert wird, jedoch fehlt der zugehörige Eintrag im Ticket.

Verbessert: Kein Audio am BusyLight

Bei abgehenden Anrufen wird während des Signalisierens beim Ziel keine Ton mehr am BusyLight ausgegeben.

Gelöst: IMAP Polling zu schnell

Das Polling des IMAP-Postfaches nutzt den dafür eingestellten Zeitwert nicht korrekt.

Version 10.13.5

Gelöst: Aufnahmesteuerung mit Hotkey

Die Steuerung des Mitschneidens von Anrufen funktioniert gelegentlich nicht.

Gelöst: Annehmen von Konversationen mit Hotkey

Die Steuerung der Annahme von Konversationen funktioniert gelegentlich nicht.

Gelöst: Rufnummernunterdrückung im Agentenprofil

Die Rufnummernunterdrückung kann ich über eine Profilgruppe gesteuert werden.

Gelöst: Agent in den Vordergrund bringen

Ist die Option im Agenten aktiviert, so springt der Agent bei Signalisierung einer Konversation nicht in den Vordergrund.

Gelöst: Nach Neustart des Routingdienstes haben geparkte E-Mails keinen Skill

Wird der Routingdienst neu gestartet, so haben die zuvor geparkten E-Mail keinen Skill und keine Sprache.

Gelöst: E-Mail wird nicht immer als Ticket erfasst

Gelegentlich wird eine E-Mail nicht im Ticketing erfasst und kann so über die Suche nicht mehr gefunden werden.

Verbessert: Eigenes Tag zum loggen von E-Mail Aktivitäten

Im Trace gibt es nun die Möglichkeit explizit alle E-Mail Aktivitäten zu loggen. Hierzu gibt es einen neuen Schalter im Server, im Agenten und dem Routingdienst.

Gelöst: E-Mail Versand nach Fehlerzustand

Tritt beim Versand einer E-Mail ein Fehler auf, dann wird ein sehr stark zeitverzögerter erneuter Sendeversuch durchgeführt. Dies erfolgt nun erheblich schneller.

Verbessert: Codecauswahl bei Anrufen

Bei Anrufen wird nun versucht immer den Codec mit höchster Sprachqualität auszuhandeln, und nicht denjenigen mit geringstem Aufwand.

Verbessert: Sprachauswahl bei gesperrtem Layout

Wir das Layout administrativ gesperrt, sodass keine Änderungen mehr am Layout durch den Agenten ausgeführt werden können, ist es jetzt dennoch weiterhin möglich die Sprache der Benutzeroberfläche zu verändern.

Gelöst: Markieren und Wählen im Agentenprofil

Markieren und Wählen kann nicht korrekt über das Agentenprofil gesteuert werden.

Verbessert: Symbole der Anhänge

Die Symbole bei E-Mail-Anhängen wurden dem Dateityp angepasst.

Gelöst: Öffnen der Anhänge

Anhänge einer E-Mail können nicht in allen Fällen geöffnet werden.

Gelöst: Automatische Neustart des Agenten

Beim Wechsel der Sprache oder dem Zurücksetzen der Zugangsdaten startet der Agent nicht automatisch neu.

Gelöst: Aufruf der Hilfeseite

Im Agenten und Administrator wird die Hilfe mit Druck auf die F1 Taste nicht geöffnet.

Gelöst: Öffnen von Dateien und Links im integrierten Browser

Wird im integrierten Browser eine Datei oder URL angeklickt, so wird die verknüpfte Datei nicht geöffnet sondern lediglich heruntergeladen.

Gelöst: tel, callto und mailto uri

Ist der Agent als Ziel für tel, callto oder mailto registriert, so wird die damit verbundene Aktion nicht ausgeführt.

Gelöst: Mit Outlook-Adressbuch keine freie Adress-eingabe möglich

Ist das Outlook-Adressbuch aktiv, so ist eine freie Eingabe einer E-Mail-Adresse nicht möglich.

Gelöst: Zustellung von Anrufen an ECR Ziele in SwyxWare

Weiterleitungen von Anrufen oder das Hinzufügen von Teilnehmer, die ein ECR-Skript der SwyxWare sind, können unter Umständen zur Störung des Routingdienstes führen, insbesondere, wenn eine Weiterleitung/Hinzufügen an eine Swyx-Queue stattfindet.

Gelöst: Messageld von E-Mails zu groß

E-Mails tragen alle eine eindeutige Messageld, welche auch innerhalb von myContactCenter zur Identifikation von E-Mails verwendet wird. Abhängig vom sendenden E-Mail-Server kann die Länge der Messageld, in seltenen Fällen, größer sein, als der dafür vorgesehene Platz in der Datenbank. Hierdurch werden diese E-Mails nicht in Tickets und nicht in Statistiken erfasst.

Gelöst: Abruf von E-Mails aus IMAP-Postfach

In seltenen Fällen wird eine E-Mail doppelt als neue E-Mail in myContactCenter erscheinen. Ebenso wird der Abruf von E-Mails gestoppt, wenn die Anzahl der neuen E-Mail im Postfach eine bestimmte Anzahl überschreitet. Dieses Problem tritt insbesondere bei einem Neustart der Serverkomponenten von myContactCenter auf.

Gelöst: Bericht mit Unterbericht schlagen fehl

Wird ein Bericht, der einen Unterbericht enthält, in der Vorschau geöffnet oder vom Server ausgeführt, dann wird eine Fehlermeldung angezeigt und der Bericht wird nicht mit Werten befüllt.

Verbessert: Interne SPAM-Erkennung

Die interne SPAM-Erkennung wurde verbessert, um das Senden und Empfangen von E-Mails zu optimieren.

Verbessert: Agent erkennt System-Mailboxen bei Eingabe

Wird eine manuelle E-Mail erstellt, so überprüft der Agent nun automatisch, ob die eingegebene E-Mail-Adresse einer E-Mail-Adresse aus den IMAP-Postfächern entspricht. Hierdurch wird der Versand von E-Mail im Kreis unterbunden.

Gelöst: Leerer Betreff und leere Mime-Nachricht

Wird eine E-Mail mit leerem Betreff aus dem Posteingang geladen, so kann diese nicht verarbeitet werden. Dasselbe trifft zu, wenn über das Ticketing die E-Mail nicht gefunden wird, so erscheint nun ein Hinweis.

Gelöst: Nachricht wird nicht vom Server versendet

In sehr seltenen Fällen kommt es vor, dass der Server bestimmte Nachrichten nicht an den Agenten, die Administration, das Wallboard oder an den Routingdienst senden kann. Hierdurch fehlt dem entsprechenden Ziel etwas Information.

Verbessert: Neue E-Mail-Vorlage für Sprachnachrichten

Für Sprachnachrichten, die per E-Mail versendet werden, gibt es eine neue Vorlage.

Gelöst: Manuelle ausgehende Anrufe automatisch aktivieren

Manuelle ausgehende Anrufe werden unter Umständen nicht automatisch aktiviert, obwohl der entsprechende Schalter gesetzt ist.

Verbessert: Agent-Skript mit Audiunterstützung

Im Agent-Skript können nun auch Audiodateien abgespielt werden. Hierzu dient der `System.Media.SoundPlayer`.

Verbessert: Supervisor kann standardmäßig nicht alle Tickets sehen

Supervisor konnten bisher immer alle Tickets aller Agenten sehen. Dies geht nun nur noch, wenn auch tatsächlich die entsprechende Berechtigung vergeben wird.

Verbessert: Mehrere Anhänge gleichzeitig hinzufügen

Einer E-Mail können nun im Agenten gleichzeitig mehrere Anhänge hinzugefügt werden.

Verbessert: Ticketdaten kopierbar

Es ist nun möglich, in einer Ticketkachel das entsprechende Datenfeld auszuwählen, zu markieren und in die Zwischenablage zu kopieren.

Verbessert: Ticket zeigt Zielrufnummer

Für abgehende Anrufe wird nun die Zielrufnummer in der Ticketkachel ausgewiesen.

Gelöst: Wiedergabe von Signalisierungstönen

Es kann vorkommen, dass die Wiedergabe von Signalisierungstönen gestört ist.

Version 10.13.4

Gelöst: Anzeige fehlerhafter PBX-Status

Der PBX Status wird nun noch bei erfolgreicher Registrierung des Routingdienstes aktualisiert.

Version 10.13.3

Gelöst: In seltenen Fällen wird ein Anruf nicht aufgelegt

Es kommt vor, dass ein Anruf nicht beendet wird, wenn dieser von einem Agenten über das integrierte Softphone terminiert wird.

Gelöst: Anzeige des parkenden Agenten

Wird eine E-Mail geparkt, dann wird in der Konversationsübersicht der parkende Agent nicht angezeigt.

Gelöst: Öffnen von Anhängen

Es kommt vor, dass Anhänge von E-Mails nicht geöffnet werden können.

Verbessert: Ticket Id beibehalten bei Antwort auf ein Ticket

Wird auf ein E-Mail-Ticket mit einer E-Mail geantwortet, so wird nun die Ticket Id des Tickets verwendet und es wird keine neue Ticket Id mehr erzeugt.

Gelöst: Es kommt vor, dass E-Mails kein Skill oder Sprache haben

Es kann vorkommen, dass eine E-Mail keinen Skill oder keine Sprache aufweist.

Gelöst: Falscher Konversationstyp in Konversationsübersicht

Es kann vorkommen, dass in der Konversationsübersicht eine falsche Konversationstyp zu einer Konversation ausgewiesen wird.

Gelöst: Signalisierungspopup kommt bei E-Mails nicht

In manchen Fällen kann es passieren, dass keine Popup angezeigt wird, wenn eine E-Mail signalisiert wird.

Gelöst: Smtip Server sendet E-Mail nicht

Unter Umständen und bei bestimmten Smtip-Servern kann es vorkommen, dass nicht alle Sende-Anforderungen von E-Mails akzeptiert werden.

Verbessert: Betreff in Agent und Administration anzeigen

In den Konversationsübersichten kann nun das Feld Betreff mit angezeigt werden.

Gelöst: Größenanpassung von Skill- und Sprachauswahl im Agenten

Wird im Agenten das Pulldown für Skill oder Sprache in der Größe angepasst, so ist die finale Größe unerwartet klein.

Verbessert: Geparkte E-Mails ohne verknüpften Agenten

Geparkte E-Mails, die keinem Agenten zugeordnet sind, können diese von einem Supervisor herangeholt werden.

Gelöst: CallTo und MailTo Funktionalität

Mit Umstellung auf DotNet9 haben die CallTo und MailTo URIs nicht mehr funktioniert.

Verbessert: Automatisches Annehmen manueller Konversationen

Mit dem neuen Schalter "Manuelle Anrufe automatisch annehmen", kann festgelegt werden, dass dieser Type Anrufe im Agenten automatisch angenommen wird. z.B. Heranholen per Doppelklick aktiviert den Anruf sofort im Agenten.

Gelöst: In manchen Fällen wurden die Browser-Tabs nicht wiederhergestellt

Im integrierten Browser werden die Tabs nach einem Neustart wieder korrekt geöffnet und dargestellt.

Verbessert: Prioritäten in ACD Konfiguration

Es wird nun auf eine korrekte Logik der Prioritäten geachtet und auf Fehler hingewiesen.

Gelöst: Termine können nicht aus Kalender entfernt werden

In den Kalendern innerhalb von mycc können Termine nicht mehr gelöscht werden. Dies funktioniert nun wieder mit Serien und Terminen.

Gelöst: HighDPI Skalierung

Bei hochauflösenden Monitoren mit einem Skalierungsfaktor ungleich 100% kommt es zu Darstellungsproblemen.

Gelöst: Anwenden von Administratorprofilen

In der Administration ist es nicht möglich einem beschränkten Administrator eine Administrationsprofil für einen Skill zuzuweisen.

Verbessert: Busylight steuern aus Agentenskript

Es ist nun möglich ein angeschlossenes Busylight per Agentenskript zu steuern. Hierzu stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

ShowBusyLight(ConversationState)

ShowBusyLight(RichPresenceState)

SetBusyLightOff()

Gelöst: Amtskennziffer nicht notwendig

Wird im Agenten ein externes Ziel über eine ACD angerufen, oder ein gehaltener Ruf zu einem externen Ziel weitergegeben, so ist in beiden Fällen keine Amtskennziffer mehr notwendig.

Gelöst: Ansteuerung von Imap Postfächern

Es kommt vor, dass der Zugriff auf Imap-Postfächer blockiert und so keine weiteren E-Mails mehr abgerufen werden können.

Gelöst: Voicemail-Anruf beendet nicht

Es kommt vor, dass ein Voicemail-Anruf nicht beendet werden kann.

Gelöst: Weiterleitung mit Rückfrage über ACD

Bei einer Anrufweiterleitung über eine ACD zu einem Agenten kommt es vor, dass nach dem Verbinden der Anruf erneut einem anderen Agenten zugeteilt wird.

Gelöst: Geparkte E-Mail wieder holen

Wird eine geparkte E-Mail vom Agenten wieder geholt, dann wird diese nicht in seiner Konversationsübersicht angezeigt.

Gelöst: Anruf in ACD von einem internen Teilnehmer

Wird ein interner Teilnehmer direkt angerufen und dieser stellt den Anruf über sein Softphone (z.B. SwyxIT!) in eine ACD, so kann dies fehlschlagen.

Verbessert: NLP Abbrüche

Wird eine Operation der Sprach-KI abgebrochen, so gibt es hierzu erweiterte Hinweise in der Administration.

Gelöst: Applikationen über Zusatzdatenmodul

Wird über das Zusatzdatenmodul im Agenten eine Applikation per Klick angesprochen, so öffnet sich diese nicht.

Gelöst: Filter im Wallboard

Die allgemeinen Filter im Wallboard speichern nicht korrekt und führen zu falschen Ergebnissen.

Gelöst: Betreff, CC und BCC bei manuellen E-Mails

Bei manuellen E-Mail kommt es vor, dass Betreff, CC oder BCC nicht gesetzt sind.

Verbessert: Textbausteine und Standardvorlage bei manuellen E-Mails

Wird eine manuelle E-Mail erzeugt, so wird die Skill-/Sprachbezogene Standardvorlage verwendet, ebenso werden auch alle relevanten Textbausteine zur Auswahl bereitgestellt.

Verbessert: Ungültige E-Mail Messageld

Wird eine ungültige E-Mail Messageld entdeckt, so wird diese E-Mail als Spam deklariert und nicht verarbeitet.

Version 10.13.1

Gelöst: Abstürze des Routingdienstes in Version 10.12 und Version 10.13.0

Aktualisierung der verwendeten SIP Bibliothek hat zu Problemen im Zusammenspielt mit dem Routingdienst geführt. Dies hat sich darin geäußert, dass der Routingdienst abstürzt oder keine Rufe angenommen hat. Dies wurde durch eine zusätzliche Aktualisierung der SIP Bibliothek durch dessen Hersteller gelöst.

Gelöst: Kopieren und Einfügen in verschiedenen Eingabefeldern funktioniert nicht

Bei Windows-Forms Applikationen, basierend auf dotnet 9, kommt es zu Problemen mit Kopieren und Einfügen in diversen Eingabefeldern.

Version 10.13.0

Verbessert: Mail-merge mit identischem Betreff

Bei der Zusammenführung von E-Mails wird der Betreff besser berücksichtigt um Fehlsortierungen zu vermeiden.

Verbessert: Kleiner Korrekturen in Telefonie

Die eingebundene SIP Bibliothek für Agenten und Routing-Service wurde auf den neusten Stand gebracht. Hiermit sind auch verschiedene Fehlerbilder in der Telefonie behoben.

Gelöst: Flow verliert Rufnummernzuordnung

Es kommt vor, dass die Rufnummernzuordnung beim Öffnen des Flows verloren geht.

Gelöst: Presence mit Wildix

Bei Wildix PBX Systemen kann es zur Störung beim Präsenzstatus kommen.

Version 10.12.1

Verbessert: Hoher Speicherverbrauch

Mit Version 10.12.1 wurde die Speichernutzung der Administration, des Servers und des Routingdienstes optimiert.

Version 10.12.0

Hinweis:

Es müssen alle Serverkomponenten aktualisiert werden, ebenso alle Klienten. Ältere Agenten, Wandanzeigen und Administration werden nicht vom aktuellen Server unterstützt.

Ebenso müssen die Agentenskripte von VB.NET nach C# umgewandelt werden, VB.NET wird ab dieser Version nicht mehr unterstützt.

Verbessert: Prioritäten von Kanälen, Acd und Vip

Die Prioritäten wurden in natürliche Ordnung umgebaut. Das bedeutet, dass eine Priorität 0 schlechter ist als 1, 1 schlechter als 2,Prioritäten können Werte zwischen 0 und 99 annehmen.

ACHTUNG: Wenn Sie Prioritäten nutzen, so müssen diese entsprechend der natürlichen Ordnung umgestellt werden.

Gelöst: Agent verschwindet

Schlägt eine Anmeldung des Agenten am Server fehl während der Server die Teilnehmer der Telefonanlage synchronisiert, so kann es vorkommen, dass der Agent aus der List der Agenten verschwindet.

Versucht sich der Agent nun, ohne den Agenten neu zu starten, mit einem anderen Agentennamen anzumelden, so verschwinden diese beiden Agenten im Wechsel und erscheinen wieder, bis der Server neu gestartet wurde.

Gelöst: Handbuch mit F1

Das Handbuch öffnet mit der F1-Taste.

Gelöst: Firewall-Regeln

Die Firewallregeln wurden angepasst, um nicht unnötige Ports zu öffnen.

Verbessert: Vorlagen nach Programdata verschoben

Vorlagen für Berichte, Wandanzeigen, Dashboards, ... wurden in den Ordner ProgramData\ilogixx\myContactCenter verschoben.

Verbessert: Suche nach PostgreSQL Servern im Netz

Die Suche nach PostgreSQL Datenbankservern im lokalen Netz wurde verbessert. Es werden nun auch Instanzen gefunden die nicht auf dem Standardport 5432 lauschen.

Verbessert: P-PreferredIdentity

Das Encoding wurde auf Latin1 umgestellt um Umlaute verwendbar zu machen.

Verbessert: Suche in Tickets beschleunigt

Die Suche in Tickets innerhalb von myContactCenter wurde erheblich beschleunigt.

Gelöst: Falsche Farbe im Agentensymbol

Es kommt vor, dass das Symbol im Agenten, rechts oben, fehlerhafter Weise rot eingefärbt ist.

Gelöst: Email Anhänge mit identischen Namen

Im myContactCenter Agenten werden Anhänge mit identischen Namen nicht angezeigt, lediglich der erste Anhang. Nun werden Anhänge mit identischen Namen alle angezeigt.

Gelöst: Abgebrochene ausgehende Anrufe blockieren Agenten

Baut ein Agent einen abgehenden qualifizierten Anruf auf (oder E-Mail) und bricht diesen dann ab, dann kann es vorkommen, dass der Agent keine weiteren Anrufe zugeteilt bekommt.

Gelöst: Nacharbeit nach Rufeende beendet

Es kommt vor, dass ein Agent aus Nacharbeit geschaltet wird, wenn der aktuelle Anruf beendet wird.

Verbessert: Reregister kann blockieren

Die SIP-Verbindung von Agenten und dem Routing-Dienst kann unterbrochen werden, da das Reregister ausbleibt.

Gelöst: Flowdesigner gesperrt

Wird die Administration von einem anderen Rechner aus übernommen, während ein Flow in Bearbeitung ist, so kann es vorkommen, dass der Flow gesperrt bleibt.

Die Sperre kann dann nur durch einen Neustart des Servers aufgehoben werden.

Gelöst: Abmeldung eines nicht vollständig angemeldeten Agenten schlägt fehl

Kann sich ein Agent nicht korrekt am myContactCenter Server anmelden, so kommt es vor, dass sich dieser Agent nicht schließen lässt. Es ist notwendig den Agenten über den Taskmanager zu entfernen.

Gelöst: Routing-Dienst/Agent stürzt beim Beenden ab

Wird der Routing-Dienst oder ein Agent beendet, so kann es vorkommen, dass dieser abstürzt.

Gelöst: IMAP Client friert ein

Bei bestimmten IMAP-Servern kommt es vor, dass der IMAP-Client nicht mehr reagiert. Diese Situation wird nun erfasst und der IMAP-Client verbindet sich neu mit dem IMAP-Server und nimmt die Verarbeitung von Emails wieder auf.

Gelöst: Zweitanmeldung eines Agent funktioniert nicht

Meldet sich ein Agent an einem weiteren Gerät mit seiner Kennung an, so kann es vorkommen, dass die Anmeldung fehlschlägt wenn der Browser sichtbar ist und bestimmte URLs automatisch geladen werden sollen.

Verbessert: Anruf Weiterleitung in ACD mit Rücksprache

Es ist nun möglich über das integrierte Softphone eine ACD-Anruf in eine andere ACD weiterzuleiten und mit dem Zielagenten Rücksprache zu halten. Ebenso kann die Weiterleitung auch direkt durchgeführt werden, dann ohne Rücksprache. Im Falle, dass keine Rücksprache erfolgt (der Anruf also nicht mit dem Zielagenten verbunden ist), wird der Flow wieder am Startpunkt neu gestartet und der Startknoten wird am Ausgang "Weiterleitung" verlassen.

Gelöst: Mailmerge fasst falsche Emails zusammen

Es kommt in sehr seltenen Fällen vor, dass eine Email mit einer anderen zusammengefasst werden, die nicht zueinander gehören. Die Situation tritt nur auf, wenn noch keine TicketId vergeben wurde. Diese Situation tritt nun nicht mehr auf.

Verbessert: Interne Weiterleitung mit ursprünglichem Anrufer

Wir per integriertem Softphone eine Weiterleitung zu einem internen Teilnehmer durchgeführt, so wird die Anrufernummer und ggf. Anrufername beim Zielteilnehmer signalisiert.

Verbessert: Anzeige des Rufende/Anrufe-Buttons

Der Button zum Beenden und Ablehnen eines Anrufes, sowie der Button zur Auswahl eines der verbundenen Anrufe wird nun immer in den passenden Situationen angezeigt.

Verbessert: Telefonbuch der Telefonanlage direkt übermitteln

Wird das Telefonbuch der Telefonanlage in der Administration aktiviert, dann wird dieses sofort an die Agenten ausgerollt.

Gelöst: Wandanzeige färbt digitale Anzeige nicht korrekt

Wird in einem digitalen Instrument in der Wandanzeige ein Einfärben nach Grenzwerten durchgeführt, so hat diese keine Auswirkung und das digitale Instrument wird immer gleich angezeigt.

Gelöst: Wandanzeige färbt Tabellenzelle nicht korrekt

Wird in einer Tabelle in der Wandanzeige ein Einfärben nach Grenzwerten durchgeführt, so hat diese keine Auswirkung und die entsprechende Zelle wird immer gleich angezeigt.

Gelöst: Menü für dynamische Gruppierung

Im Agenten kann per Kontextmenü in den Agenten- und Konversationsübersichten zwischen dynamischer und expandierter Gruppierung gewählt werden. Dieses Kontextmenü erscheint unter Umständen nicht, oder zwei mal.

Verbessert: Qualifizierte Anrufe nicht automatisch aktivieren

Qualifizierte abgehende Anrufe dürfen von der Agentenapplikation nicht automatisch aktiviert werden, da ansonsten solche Anrufe nicht mit anderen

Endgeräten oder Softphones angenommen werden können. Dies ist jedoch notwendig, z.B. in Remote Desktop oder VDI Umgebungen.

Gelöst: Definition von Rufnummern auf Flow

Wird in einem Flow eine Rufnummernzuordnung hinzugefügt, jedoch keine Rufnummer hinterlegt und dann der Flow geschlossen und mit OK das Speichern bestätigt, so kommt es vor, dass alle Rufnummernzuordnungen entfernt werden.

Verbessert: Neues Farbschema als Standard

Es wurde ein neues Farbschema als Standard festgelegt und alle Konfigurationsassistenten nutzen nun auch dieses Farbschema.

Verbessert: Geparkte Email erneut laden

Bisher konnte eine geparkte Email immer geladen werden. Jedoch darf auch eine solche Email nur dann geladen werden, wenn der Agent im passenden Zustand ist und die Zustellregeln beachtet werden. So ist es z.B. im Normalfall nicht mehr möglich eine Email aus dem Parkplatz zu holen, wenn sich der Agent gerade in einer Konversation befindet.

Gelöst: Hotstandby und Failover

Trotz korrekter Konfiguration und Lizenzierung, kann es vorkommen, dass ein Master - Standby - System kein Failover macht, weder per aktiv - passiv - Schaltung noch durch Ausschalten des aktiven Servers.

Gelöst: Routingdienst startet nach Update nicht korrekt

Wenn von einer älteren Version ein Update gemacht wird, so kann es vorkommen, dass der Routingdienst nicht korrekt startet wenn WAV Files als Ansagen für Flows hinterlegt sind, die in Summe größer als 10MB sind. Dieses Limit wurde aufgehoben, sodass der Routingdienst, bei Nutzung von WAV Files, immer korrekt startet.

Gelöst: Emails bleiben in Feiertagstatus

Erreichen Emails den Status "Feiertag geschlossen", so werden diese nicht mehr zugestellt, auch wenn der Feiertag vorüber ist.

Gelöst: Master Standby funktioniert nicht korrekt

Master Standby Systeme führen die Synchronisation nicht korrekt durch, ebenso kann das Failover fehlschlagen.

Version 10.11.0

Verbessert: Support für Wildix

Ab sofort kann als Telefonsystem auch die Wildix Cloud PBX in myContactCenter eingebunden werden.

Gelöst: Manchmal können keine Berichte ausgewählt werden

Es kommt vor, dass im Berichtemodul des Supervisor keine vorhandenen Berichte abgerufen werden können.

Gelöst: IMAP Zugriff stoppt unerwartet

In Abhängigkeit des IMAP Servers kommt es vor, dass der Abruf von E-Mails unerwartet stoppt.

Gelöst: Agenten nicht korrekt synchronisiert

Gibt ein Agent bei der Anmeldung ein falsches Passwort ein und versucht sich anschließend mit einem anderen Benutzernamen anzumelden, dann kann es vorkommen, dass der Agent bei der vorherigen Anmeldung nicht mehr korrekt synchronisiert wird und der aktuelle Benutzer mit den Daten des vorherigen überschrieben wird.

Verbessert: Dynamische Statusleiste

Die Informationen in der Statusleiste sind nun dynamisch, das bedeutet, dass nur Elemente angezeigt werden, die Werte enthalten die nicht Null sind. Ebenso wurde ein Beenden Button hinzugefügt.

Verbessert: Rufweiterleitung ohne Rücksprache

Das Weiterleiten eines Anrufes ohne Rücksprache beim Ziel, ist nun auch direkt über das integrierte Softphone verfügbar.

Gelöst: Geparkte Emails nach Neustart

Nach einem Neustart des Servers verlieren geparkte Emails die Zuordnung zum Agenten.

Version 10.10.2

Gelöst: Imap Abruf stoppt

Bei verschiedenen Imap-Servern kommt es vor, dass der Imap-Abruf von Emails unerwartet nicht mehr funktioniert.

Verbessert: Agent startet in Toolbar

Agenten die keine graphische Benutzeroberfläche nutzen dürfen, starten nun direkt in den Toolbar-Modus.

Version 10.10.1

Gelöst: Zweite Email bei Bearbeitung geparkter Emails

Bearbeitet ein Agent eine geparkte Email, so kann es vorkommen, dass eine zweite Email zugestellt wird.

Gelöst: Dienste stoppen nicht

Wenn versucht wird einen Dienst von myContactCenter zu stoppen, so startet dieser sofort wieder.

Verbessert: Präsenzstatuswechsel in Agentenscripten

In Agentenscripten kann nun auch auf Statuswechsel der Präsenz reagiert werden.

Gelöst: Präsenzstaus nicht immer synchron mit PBX

Es kommt vereinzelt vor, dass der Präsenzstatus zwischen Telefonanlage und myContactCenter nicht synchron ist.

Version 10.10.0

Verbessert: Warnung bei nicht unterstützter Agentenversion

Agenten werden ab sofort darauf hingewiesen, wenn die Version aktualisiert werden sollte und das Anmelden wird unterbunden wenn die Versionsnummer nicht der minimal notwendigen Versionsnummer entspricht. Hierdurch werden Anwendungsfehler vermieden.

Gelöst: Rückrufe nach Neustart wieder aktiv

Rückrufe, die nicht mit dem Kunden verbunden wurden, können nach einem Neustart des Systems wieder erscheinen. Diese Version erhält hierzu eine Korrektur. Jedoch ist es wichtig, die fehlerhaften Rückrufe nach dem Update auf diese Version, einmal in der Administration zu beenden.

Verbessert: Anrufe im Softphone terminieren

Im Falle von Weiterleitungen oder Rücksprache wird nun lediglich der aktive Anruf beendet, wenn auf den roten "Beenden" Knopf geklickt wird.

Verbessert: Starten einer App aus Zusatzdaten heraus

Mit dieser Version wird dieses neue Feature eingeführt. In den Zusatzdaten kann nun mittels des tags **app:** und **param:** eine Applikation incl. Aufrufparametern gestartet werden. z.B. `app:notepad.exe param:d:\myfile.txt`

Verbessert: Telefonbuch der Telefonanlage verfügbar

Im Agenten steht nun auch das Telefonbuch der Telefonanlage zur Verfügung. Hierzu muss diese Synchronisation in der Administration aktiviert werden.

Verbessert: Zusatzdaten können Platzhalter enthalten

In den Zusatzdaten können nun auch Platzhalter enthalten sein. Somit können auch URLs oder Applikationen gestartet werden die lokale Variablen des Agenten verwenden, z.B. %AGENTNAME%.

Gelöst: Anrufverteilung klappt in seltenen Fällen nicht

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass die Verteilung von Anrufen an einen bestimmten Agenten nicht mehr funktioniert.

Verbessert: Nur direkt adressierte Emails verwenden

Es werden nur noch Emails berücksichtigt, die direkt an die Zieladresse des Contact Centers gerichtet sind. Ist die Zieladresse lediglich im CC oder BCC enthalten, so werden diese Emails ignoriert und in den myContactCenter-SPAM Ordern verschoben.

Verbessert: X-Header in Flows verwenden

Ab sofort steht in Flows die Methode GetXHeader zur Verfügung. Als Parameter wird der Name des X-Headers, ohne X-, übergeben und als Ergebnis liefert diese

Methode den Wert des X-Headers.

z.B. `GetXHeader("X-IPPBXServerCallId")` liefert im Falle einer SwyxWare die CallId des Anrufes.

Gelöst: Speicher- und CPU-Verbrauch bei vielen E-Mails

Sind viele Emails im Postfach ungelesen, so steigt die CPU und Speicherauslastung des Routingdienstes stark an. Dieser Ressourcenverbrauch wurde erheblich reduziert.

Version 10.9.1

Gelöst: Speichern von Agentendaten

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass die Konfigurationsdaten eines Agenten nicht korrekt gespeichert werden wenn diese im Administrator angepasst wurden.

Verbessert: Warnung und Fehlermeldungen

Warnungen und Fehlermeldungen des Server und des Routing-Dienstes werden auch an den Supervisor und Admin gesendet.

Gelöst: Ausnahme im Wandanzeigendesigner

Im Wandanzeigendesigner kommt es unter Umständen zu einer Ausnahme, wenn mit Bedingungen gearbeitet wird.

Gelöst: Abruf von Emails stoppt

Je nach Mailserver kann es vorkommen, dass der Abruf von Emails plötzlich stoppt. z.B. bei Emailservern von IONOS.

Gelöst: Agent im Ticket ablegen

In bestimmten Situationen und Zuständen einer Email, kann es vorkommen, dass der Agent nicht mit ins Ticket gespeichert wird.

Verbessert: Weiterleitung von Emails nach extern

Im Agenten ist es nun möglich eine aktuell bearbeitete Email nach extern weiterzuleiten.

Verbessert: Signal im Agentenskript, wenn Aufzeichnung fertiggestellt ist

Ist eine Aufzeichnung eines Telefonates fertiggestellt, so wird dies im Agentenscript über ein Methodenaufzuruf incl. des Speicherortes der Aufzeichnung signalisiert.

Verbessert: XML Dokumentenbearbeitung im Flow

Im Flow ist es nun möglich den System.Xml Namespace zu verwenden.

Verbessert: Geparkte Emails nach Serverstart

Wird der Server oder Routing-Dienst neu gestartet, so werden geparkte Emails und Faxe korrekt wiederhergestellt.

Gelöst: Darstellung von Sonderzeichen in Email

Die Darstellung von Sonderzeichen wurde korrigiert und eine UTF-8 Kodierung verwendet.

Verbessert: Lokale Emailsleifen erkennen

Wird versucht eine E-Mail an eine Adresse zu senden die der Mailbox selber oder einem Alias der Mailbox entspricht, so wird diese Adresse nicht als Ziel verwendet.

Gelöst: Admin und Agent zeigen verschiedene Status

Der Status der Agenten wird manchmal in der Administration fehlerhaft angezeigt.

Version 10.9.0

Gelöst: Wizard führt nicht alle SQL Skripte aus

Unter Umständen kann es vorkommen, dass ein SQL Skript vom Server-Wizard nicht ausgeführt wird. Das Speichern von Gruppen funktioniert dann nicht mehr.

Verbessert: Kernstatistiken in Statusleiste

In der Statusleiste des Agenten, wie auf in der Titelleiste, werden nun elementare Echtzeitstatistiken angezeigt.

Verbessert: Kernstatistiken im Agenten erweitert

Die Kernstatistiken im Agenten sind dahingehend erweitert, dass die Zeitwerte nun jeweils die Gesamtzeit und die durchschnittliche Zeit anzeigen.

Verbessert: Mailbox bekommt Alias

In den IMAP Postfächern kann nun auch eine Alias-Emailadresse hinterlegt werden. Hierdurch wird es möglich, dass auch im Falle von Weiterleitungen in ein Sammelpostfach der korrekte Flow gestartet wird.

Version 10.8.3

Gelöst: Variablen doppelt eingefügt

In Textbausteinen werden Variablen, die aus der Drop-Down-List ausgewählt werden, doppelt eingefügt.

Gelöst: SQL Skript wird nicht ausgeführt

Es kommt vor, dass ein SQL Skript vom Konfigurationsassistenten des Servers nicht ausgeführt wird.

Gelöst: Manuelle ausgehende E-Mail schlägt fehl

Es kommt vor, dass eine manuelle ausgehende E-Mail nicht vom initiiierenden Agenten verarbeitet werden kann. Diese E-Mail kann nur noch vom Administrator gelöscht werden.

Gelöst: Anzahl von Rückrufwünschen im Planer auf 9 begrenzt

Im Planer können maximal 9 Rückrufwünsche pro Zeitelement eingetragen werden, diese Begrenzung wurde aufgehoben.

Version 10.8.2

Verbessert: Anruf in neue Sprache stellen

Im Kontextmenü erscheinen nur die noch aktiven Sprachen.

Verbessert: DTMF Timeout erst nach Ansage starten

Werden textbasierte Ansagen per TTS in DTMF Knoten verwendet, so wird der Timeout direkt gestartet anstelle auf des Ende der Ansage zu warten.

Gelöst: DTMF Ergebnisse nicht immer korrekt

Es kann vorkommen, dass eine DTMF Eingabe in einem unmittelbar darauf folgenden DTMF Knoten als Eingabe interpretiert wird.

Verbessert: Id der Berichte anzeigen

In der Administration kann nun auch die Id der Berichte angezeigt.

Gelöst: Eingehende E-Mail wird nicht angezeigt

Es kommt vor, dass eine eingehende E-Mail nicht im Agenten angezeigt wird. Insbesondere nachdem eine abgehende E-Mail geschrieben wurde.

Verbessert: Rückrufplaner

Mit einem neuen Block für Anruf-Flows können Rückrufe geplant werden. In der zugehörigen ACD wird festgelegt wie viele Rückrufe in einem Zeitfenster platziert werden dürfen. Der neue Knoten ermöglicht nun das Vorschlagen verschiedener Termine per Sprachsynthese (KI Abonnement notwendig) aus der Menge der ver-

fügbaren Terminplätze. Somit kann sichergestellt werden, dass Rückrufe entsprechend den Servicecenteranforderungen organisiert werden.

Gelöst: Variablen doppelt in Textbausteinen

Wird eine Variable aus der Dropdown-Auswahl ausgewählt, so wird diese doppelt in den Textbaustein eingefügt.

Version 10.8.1

Gelöst: KI funktioniert nicht mehr

Durch Änderungen in den Rückmeldungen der KI API in Microsoft Azure haben die Erkennungsknoten im Flow keine Ergebnisse mehr geliefert.

Verbessert: DTMF Timeout nach Ansageneende und jeder Eingabe

Das Timeout wird erst nach Ansagenende gemessen und nicht mehr wie bisher ab dem Startzeitpunkt des Knotens. Ebenso wird das Timeout nach jeder Eingabe zurückgesetzt.

Gelöst: Nicht alle Zeichen in DTMF erkannt

Es kann vorkommen, dass nicht alle per DTMF eingegebenen Zeichen erkannt werden. Ebenso kann es vorkommen, dass eine DTMF Ziffer aus einem vorherigen Block als Eingabe für einen folgenden DTMF Block interpretiert wird.

Gelöst: Sprache für Konversation ändern

Wenn ein Supervisor eine Konversation in eine andere Sprache stellen möchte, so werden im Menü auch inaktive (gelöschte) Sprachen angezeigt.

Gelöst: Rückruf löst nicht aus

Korrigiert ein Problem aus Version 10.8.0.

Verbessert: Wiedereinwahl ist verzögert

Ruft ein Kunde in seinen Rückrufwunsch oder seinen gebuchten Wartefeldplatz erneut an, so ist die Rufverarbeitung um einige Sekunden verzögert.

Version 10.8.0

Verbessert: Zifferneingabe für Chat-Bot

Für den Chat-Bot gibt es nun die Möglichkeit der Zifferneingaben mit Aufforderung zu nutzen. Die Funktionsweise ist identisch zu DTMF für Telefonie.

Verbessert: Ziffernketteneingabe für Chat-Bot

Für den Chat-Bot gibt es nun die Möglichkeit der Ziffernketteneingabe mit Aufforderung zu nutzen. Die Funktionsweise ist identisch zu DTMF Zeichenkette für Telefonie.

Verbessert: Werterkenner für Chat-Bot

Für den Chat-Bot gibt es die Möglichkeit den universellen Werterkenner, ähnlich zur Telefonie, einzusetzen. Hiermit kann eine Eingabe des Kunden analysiert und der entsprechende Wert extrahiert und weiterverwendet werden. Eine Aufforderung zur Eingabe wird automatisch zum Chat-Partner gesendet.

Verbessert: Warten auf E-Mail-Antwort

Es kann in einem Email-Flow auf eine Antwort des Kunden gewartet werden, nach entsprechender automatischer E-Mail mit passender Fragestellung. Antworten werden mit der ursprünglichen E-Mail verknüpft und entsprechend im Email-Editor des Agenten chronologisch angezeigt. In einem Flow können mehrere Fragen enthalten sein, somit kann ein vollständiger E-Mail-Ablauf autonom ablaufen.

Verbessert: Werterkenner für E-Mail

In Email-Flows kann der universeller Werterkenner eingesetzt werden. Dieser analysiert die empfangene E-Mail, als auch alle weiteren Antworten zur wartenden Emails. Es kann zu jeder Zeit eine vollständige Analyse aller Inhalte aller verknüpften Emails erfolgen, incl. Anhängen, um z.B. eine Vollständigkeitsanalyse durchzuführen. Hiermit wird es möglich eine Bot für die E-Mail-Abwicklung aufzubauen.

Im Werterkenner kann festgelegt werden, welche Teile einer Email zur Analyse herangezogen werden sollen: Betreff, Text, Anhänge

Die Analyse von Anhängen erfolgt nur für solche, deren Textinhalt ohne OCR verfügbar ist.

Gelöst: Zweitanrufe bei Rückrufen

Wird einem Agenten ein Rückruf signalisiert, so kann es vorkommen, dass ein weitere Anrufe parallel hierzu signalisiert wird.

Gelöst: Agent kann Anruf nicht beenden

In manchen Weiterleitungsszenarien kann es vorkommen, dass der Anruf von einem Agenten nicht mehr beendet werden kann.

Gelöst: DTMF Knoten hängt

Es kann in seltenen Fällen vorkommen, dass ein Anruf im Status DTMF bleibt und der entsprechende Flow nicht weiter ausgeführt wird.

Gelöst: Text-Medien nicht korrekt ausgewählt

Sind für einen Medientype verschiedene Textmedien definiert, worunter sich eine allgemeingültige befindet (kein Wissensgebiet), so kommt es vor, dass diese allgemeingültige auch dann ausgewählt wird, wenn es eine spezifische für diesen Medientyp gibt.

Gelöst: TicketId im Flow

Die TicketId steht im Flow nicht sofort zur Verfügung, so haben z.B. automatische Antworten häufig keine TicketId zugewiesen.

Gelöst: Export von Berichten nicht möglich

Im Berichtdesigner ist der Export-Button nicht erreichbar und somit kann ein Berichtdesign nicht exportiert werden.

Gelöst: Weiterleitung mit Agenten

In manchen Szenarien zu Weiterleitungen im ContactCenter kann es vorkommen, dass keine Audio hörbar ist.

Verbessert: Agentenskripte mit Http Klient

Es ist nun möglich in Agentenskripten den Httpklient aus System.Net.Http zu verwenden.

Version 10.7.0

Gelöst: Abruf von Emails über Ticketing

Werden Emails über das Ticketing abgerufen, die von einem Agenten versendet wurden, so erscheinen die ursprünglichen Kundenemails.

Gelöst: Routing Service verarbeitet Nachrichten langsam

Werden Emails in myContactCenter verwendet, so kann es unter Umständen vorkommen, dass eine Email nicht vom IMAP Server abgerufen werden kann. In diesem Fall führt dies zu einer Verlangsamung des Nachrichtenflusses statt.

Verbessert: Manuell schließen und öffnen per Knoten

Es wurde ein neuer Knoten zur Nutzung in Flows eingeführt. Mit diesem Knoten ist es möglich, pro Anruf zu definieren ob die ACD manuell geschlossen oder geöffnet ist.

Verbessert: Feiertag schließen und öffnen per Knoten

Es wurde ein neuer Knoten zur Nutzung in Flows eingeführt. Mit diesem Knoten ist es möglich, pro Anruf zu definieren ob die ACD in Feiertagsschaltung ist oder nicht.

Verbessert: Geschäftszeiten schließen und öffnen per Knoten

Es wurde ein neuer Knoten zur Nutzung in Flows eingeführt. Mit diesem Knoten ist es möglich, pro Anruf zu definieren ob die ACD innerhalb der Geschäftszeiten ist, oder nicht.

Verbessert: Outlook Adressbuchzugriff steuern

Es kann festgelegt werden, ob grundsätzlich das Outlook Adressbuch des Agenten verwendet werden soll, oder nicht.

Verbessert: Wiedereinwahl auf ursprüngliches Wissensgebiet

Virtuelle Anrufe können per Option im Knoten für Virtuelle Wartefelder so eingestellt werden, dass ein erneuter Anruf des Kunden, auch bei veränderten Wissensgebieten, auf dem ursprünglichen Wissensgebiet und somit dem ursprünglichen Anruf korrekt verknüpft wird.

Version 10.6.4

Gelöst: Lokalisierung des Reportsystem

Das Reportsystem wird nun korrekt in den verfügbaren Sprachen lokalisiert

Gelöst: Filter in Wandanzeige

Der Zeitfilter in der Wandanzeige arbeitet nun korrekt in Normal- und in Sommerzeit.

Verbessert: Neue Wandanzeigen und Dashboards

Es wurden neue Wandanzeigen und Dashboards hinzugefügt.

Verbessert: Anmeldung schneller

Die Anmeldung von Agenten, Wandanzeige und Administration wurde erneut etwas beschleunigt.

Verbessert: Verhalten in virtuellen Maschinen

Virtuelle Maschinen werden häufig bei einer Datensicherung kurzzeitig angehalten. Hierbei kommt es vor, dass sich der Routingdienst nicht erneut korrekt am Server registriert. Anschließend können keine Anrufe mehr verarbeitet werden.

Version 10.6.3

Gelöst: TCP Verbindungen werden frühzeitig abgebaut

Unter Umständen kann es vorkommen, dass TCP Verbindungen zwischen den einzelnen Komponenten frühzeitig abgebaut werden. Dies führt zu verlangsamer Anmeldung von Administration, Agenten und Wallboard. Ebenso kann es in sehr seltenen Fällen vorkommen, dass Anrufe nicht ordnungsgemäß im Server registriert werden und somit keine Zustellung stattfindet.

Version 10.6.2

Gelöst: Skills werden gelöscht

Wird in der Administration ein Skill gelöscht, so wird dieser nicht als gelöscht markiert, sondern tatsächlich gelöscht. Dies gilt ebenfalls für Sprachen.

Version 10.6.1

Gelöst: Agent wechselt von Nacharbeit in Tätigkeit

Wird dem Agenten von der ACD nach Ende der Konversation zugewiesen, so kommt es vor, dass der Agent unmittelbar danach in eine Tätigkeit wechselt.

Gelöst: Statuswechsel nach Präsenz verfügbar

Erfolgt ein Wechsel des Präsenzstatus nach verfügbar, so erfolgt dieser verzögert. Jetzt erfolgt dies sofort, jedoch wird eine Zustellung von Anrufen um 4 Sekunden verzögert, um allen möglichen Endgeräten des Agenten Zeit zu geben, den Statuswechsel auch zu vollziehen.

Gelöst: Rückruf kann nicht herangeholt werden

Ist die Quick Pick Funktionalität der ACD aktiviert, so kann es dennoch vorkommen, dass Rückrufe nicht von Agenten herangeholt werden können.

Gelöst: Medienwiedergabe erfolgt nicht immer

Es kommt vor, dass eine Ansage nicht abgespielt wird.

Gelöst: Ansage abbrechen bei Dtmf

Erfolgt eine Dtmf Eingabe während eine Ansage läuft, so wird diese in manchen Fällen nicht abgebrochen. Ebenso ist die Hintergrundmusik weiterhin hörbar.

Gelöst: In seltenen Fällen ist der Präsenzstatus nicht korrekt

Es kommt vor, dass der Präsenzstatus in myContactCenter und in der Pbx nicht synchron ist.

Gelöst: Administration mit Fehlern in der Benutzeroberfläche

Vereinzelte Elemente in der Administration sind nicht innerhalb der Fenster.

Verbessert: Rückrufzeit in Ticket

Die Rückrufzeit wird nun auch in den Tickets angezeigt.

Verbessert: Rückruf bleibt auf Position

Wird ein Rückrufwunsch platziert, so behält dieser nun seine Position bei und wird nicht mehr ans Ende des Wartefeldes gestellt.

Gelöst: Dtmf Versand bei ausgehenden Anrufen

Wird ein abgehender Anruf aus dem Agenten gemacht, so kann kein Dtmf zum Ziel versendet werden.

Gelöst: Agentenprozess wird nicht beendet

Es kann vorkommen, dass beim Beenden des Agenten dessen Prozess im Hintergrund weiter läuft.

Gelöst: Anzeige der Rückrufnummer

Im Popup und in den Zusatzdaten wird die Rückrufnummer bei Rückrufen nun explizit angezeigt.

Gelöst: Schema Update bei Berichten

Es ist nicht möglich das Datenbankschema eines Berichtes zu aktualisieren, es erscheint eine Fehlermeldung.

Verbessert: Anpassung der PBX startet Routing Dienst neu

Werden Änderungen an den PBX Einstellungen in der myContactCenter Administration durchgeführt, so wird der Routing Dienst neu gestartet, wenn keine Anrufe mehr im System sind.

Verbessert: SIP Firewallregeln hinzugefügt

Für den Routing Dienst und die Agenten wurden Firewall Regeln im Installer hinzugefügt um die SIP Ports 54000 - 55000 zugreifbar zu machen.

Version 10.6.0

Verbessert: DTMF senden aus Agenten

Bei aktivem Anruf, kann über das Wählfeld DTMF versendet werden. Hierzu auf die entsprechende Ziffer im Ziffernblock des Wählfeldes klicken, oder im Rufnummernfeld das DTMF Zeichen per Tastatur eingeben.

Verbessert: Splashscreen startet sofort

Der Splashscreen beim Starten der myCC Applikationen erscheint nun deutlich schneller, somit wird das doppelte Starten durch den Anwender verhindert.

Gelöst: Übersetzungen

In der Benutzeroberfläche befanden sich ein paar kleiner Übersetzungsfehler.

Verbessert: Dreierkonferenz im Agenten

Im Agenten kann direkt eine Dreierkonferenz eingeleitet werden, wenn eine Verbindung mit zwei Anrufen besteht. Hierzu ist im Agenten der neue Knopf "Konferenz" hinzugefügt worden. Kann eine Konferenz eingeleitet werden, so wird dieser Knopf grün. Ein Klick stellt unmittelbar die Konferenz her.

Verbessert: Busylight Unterstützung

Eine optische Signalisierung des Agentenstatus über eine farbliche LED ist mit Busylight UC(www.busylight.com) ist nun möglich.

Grün: Agent ist verfügbar

Rot: Agent ist in einer Konversation

Rot blinkend: Eine Konversation wird dem Agenten signalisiert

Orange: Konversation ist im Halten / Rücksprache

Blau: Agent ist in Nacharbeit oder Tätigkeit

Verbessert: Uri Handler callto, tel und mailto

Das Handling der Uris callto und tel wurde erweitert. So kann jetzt in der uri auch gleich das Wissensgebiet und die Sprache mit übergeben werden. So kann ein tel so aussehen:

tel:+123456789

oder

tel:+123456789,Wissensgebiet, Sprache

Im ersten Fall wird ein privater Anruf erstellt, im zweiten Fall ein qualifizierter abgehender Anruf.

Für die Uri mailto, kann nun das Wissensgebiet, die Sprache und der Betreff übergeben werden, analog zum tel. Hierdurch kann dann eine qualifizierte abgehende E-Mail erstellt werden.

Verbessert: Hervorhebung von VIPs

In VIP Klassen kann eine Farbe definiert werden. Diese Farbe wird dazu verwendet, die VIP Anrufe im Agenten mit der entsprechenden Farbe der VIP Klasse zu hinterlegen und so optisch hervorzuheben.

Verbessert: Gruppierung immer erweitert

Im Agenten kann in der Anruf- und Agentenübersicht über das Kontextmenü festgelegt werden, ob Gruppierungen wie bisher (Dynamische Gruppierung) oder

permanent erweitert (Gruppen erweitert) dargestellt werden sollen.

Verbessert: Qualifiziert Anrufe automatisch Aufzeichnen

In der Konfiguration der ACD kann festgelegt werden, ob abgehende Anrufe automatisch mitgeschnitten werden sollen.

Version 10.5.1

Gelöst: Auflegen von Anrufen führt zu Störung im Routing Dienst

Es kann vorkommen, dass ein Anruf, der von einem Agenten oder einem Kunden beendet wird, im Routing Dienst zu Störungen führt.

Gelöst: Text-Media nicht korrekt

Werden für verschiedene Themengebiete verschiedene Ansagen in einem Medientyp zusammengefasst, so wird immer die erste Textansage verwendet und nicht die durch das Themengebiet bestimmte.

Gelöst: Benutzersynchronisation mit Speicherverbrauch

Die Benutzersynchronisation bei SwyxWare Telefonanlagen führt in myContactCenter Server zu erhöhtem und stetig steigendem Speicherverbrauch.

Verbessert: Traceeinstellungen vereinfacht

Für die Einstellungen der Tracelevel sind weitere Optionen eingeführt worden. So kann nun neben "Empfohlen" auch "Maximum", "Minimum" und "Kein Trace" über eine Schnellwahl festgelegt werden.

Version 10.5.0

Gelöst: Speicher steigt bei Benutzerabgleich

Die Routinen zum Abgleich der Benutzer zwischen PBX und myContactCenter führt zu langsam steigenden Speicherverbrauch.

Verbessert: Passworte nur noch als Hash

Die Kennwörter der Administratoren werden nur noch als Hash in der Datenbank geführt.

Version 10.4.2

Verbessert: Keine Adressbuch Meldung

Es wird keine Meldung mehr angezeigt.

Verbessert: Fehlende Stimmen und Flows

Fehlen zu bestimmten Sprachen Stimmen, so wird dies als Fehler im Flowdesigner gewertet. Dieses Verhalten wurde auf Warnung umgestellt.

Gelöst: Fehlende Lokalisierung

In wenigen Fällen fehlt die Lokalisierung bestimmter Elemente in der Benutzeroberfläche des Administrators.

Version 10.4.1

Gelöst: Plötzliches Ansteigen des Speicherverbrauches

Es kommt vor, dass einer oder mehrere der Serverdienste einen Sprung im Speicherverbrauch vollziehen und dieser Speicher wird nicht mehr freigegeben. Der Sprung ist unter Umständen mehrere GByte groß.

Gelöst: Email wird nicht signalisiert

Es kann vorkommen, dass eine Email einem Agenten zugewiesen wird, beim Agenten jedoch keine Signalisierung stattfindet.

Gelöst: Rufbeenden Knopf bleibt rot

Manchmal bleibt der Knopf für die Beendigung eines Anrufes rot, obwohl der Anruf bereits beendet wurde.

Verbessert: Statustext bei Präsenz

Bei Email, Fax und Chat wird der Statustext beim Verbinden gesetzt, und nicht beim Signalisieren.

Verbessert: Interne Fehler ohne Anzeige

Tritt beim Agenten ein interner Fehler auf, so kann diese Meldung ggf. in einem Popup angezeigt werden. Dieses Verhalten wurde verändert und es erscheint keine Meldung mehr.

Gelöst: Fehler im Dialpad

Wird im Wählfeld per Radiergummi die letzte Ziffer gelöscht, so erscheint eine Fehlermeldung.

Gelöst: Präsenzstatus bei dynamischer Nacharbeit

Bei dynamischer Nacharbeit wird der Präsenzstatus nicht wie erwartet gesetzt.

Gelöst: Bei Weiterleitung keine Klassifikator

In manchen Weiterleitungsszenarien wird keine Klassifikatorauswahl angezeigt.

Gelöst: Bei Weiterleitung wird Anruf rejected

Wird ein Anruf zu einem Agenten weitergeleitet und dieser beendet den Anruf, so wird der Anruf als abgewiesen ins Wartefeld gegeben anstelle diesen zu beenden.

Version 10.4.0

Mit Einführung dieser Version ist ein neuer Schutzmechanismus der Netwerkkommunikation eingeführt worden. Hierzu ist eine Aktualisierung aller Komponenten notwendig, ansonsten können sich Agenten, Wandanzeigen und Administratoren nicht mehr anmelden.

Verbessert: Klingeltöne per NAudio

Klingeltöne werden durch die Nutzung der Bibliothek NAudio zuverlässig abgespielt.

Verbessert: Stimmenauswahl für Sprachsynthese

Es ist nun möglich, für jede Sprache einen Sprecher und eine Sprecherin auszuwählen. Die Sprachsynthese erfolgt dann mit der gewählten Stimme. Im Flow gibt es einen Hinweis, falls nicht für jede verwendete Sprache eine Stimme verfügbar ist.

Gelöst: Text to Speech Ansagen nicht zuverlässig

Abhängig von der Konstellation in einem Flow, kann es vorkommen, dass TTS Ansagen nicht abgespielt werden.

Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron mit Telefonanlage

Es kann vorkommen, dass der Präsenzstatus zwischen der Telefonanlage und myContactCenter nicht korrekt abgeglichen wird.

Gelöst: Spezieller Filter in Wallboard

Der Spezielle Filter im Wallboard führt dazu, dass zwischen 23:00 und 00:00 keine Daten angezeigt werden.

Verbessert: Erkennung anonymer Anrufer

Anonyme Anrufer werden nun auch erkannt auf Trunks, die diese als anonymous@anonymous.invalid ausweisen. Im Flow werden diese ebenfalls mit Nummer xxx dargestellt.

Gelöst: Flag in Statistiken fehlerhaft

In den Agentenstatistiken wird das Flag IsFirstOccurance bei Weiterleitungen und erneuter Zustellung zu anderen Agenten nicht korrekt gesetzt. Hierdurch kommt es ggf. zu Unstimmigkeiten in den Agentenberichten.

Verbessert: Stabilität und Ressourcennutzung des Routing Service

Die Stabilität und die Ressourcennutzung des Routing Dienstes wurde verbessert. Ebenso die Performance, sodass auch Lastspitzen keine Probleme mehr machen.

Gelöst: Klassifikatoren

Die Aufforderung zur Eingabe eines Klassifikators wird fälschlicherweise auch bei abgewiesenen Anrufen angezeigt.

Verbessert: Virtuelle Anrufe ohne Rufnummer

Wird ein virtueller Anrufe ohne Rufnummer im Flow mittels des entsprechenden Blocks erstellt, so wird kein Anruf in myContactCenter erstellt, da keine

Anrufererkennung möglich ist.

Gelöst: Französische Rechner können Agenten nicht ausführen

Auf französischen Rechnern gibt es das Problem, dass der Agent mit einer Fehlermeldung beendet wird.

Verbessert: Sip Login abbrechen

Es ist nun möglich, dauerhaft die Anmeldung des Softphones an der Telefonanlage zu unterbrechen.

Verbessert: Buffer Overflow über Netzwerk

Es können TCP Pakete mit entsprechender Byte-Reihenfolge an den Server und den Dispatcher gesendet werden, welche ggf. zu einem Buffer Overflow oder zumindest zu einer extrem hohen Speicherauslastung führen. Der nun neu eingeführte Schutzmechanismus erfordert auch, dass alle Klient-Komponenten ausgetauscht werden. Also alle Komponenten müssen auf den gleichen Versionsstand 10.4.0 gebracht werden.

Verbessert: Präsenzstatus "Bitte nicht Stören"

Mit Einführung von SwyxWare 13.26 wurde das Verhalten beim Präsenzstatus "Bitte nicht Stören" (DND) dahingehend verändert, dass Anrufe zu einem entsprechenden Teilnehmer abgelehnt werden und der Anrufer erhält ein Besetztzeichen. Das hat für myContactCenter die Konsequenz, dass in Nacharbeit (welche den Teilnehmer auf DND setzt) kein Quick-Pick und keine Qualifizierten Anrufe mehr funktionieren. Um das im Falle von SwyxWare wieder zu ermöglichen, wird

auch Nacharbeit auf den Präsenzstatus Abwesend (Away) gesetzt, und nicht mehr auf DND.

Gelöst: Telefonknopf bleibt rot

Es kommt vor, dass der Knopf zum Beenden von Telefonaten rot bleibt, auch wenn das Telefonat beendet ist.

Verbessert: Rufweiterleitung in einen Flow

Wird ein Anruf an einen Teilnehmer der Telefonanlage in einen Flow weitergeleitet, so wird nun entweder der Name oder die Nummer des Anrufers angezeigt.

Gelöst: Hintergrundmusik wird nicht leiser

In manchen Konstellationen eines Flows kann es vorkommen, dass beim Abspielen einer Ansage der Hintergrund nicht leiser wird.

Gelöst: Agent reagiert nicht mehr

Es kann vorkommen, dass der Agent nicht mehr auf Benutzereingaben reagiert.

Gelöst: Sprachsynthese sehr langsam

Die Sprachsynthese für Texte, die direkt synthetisiert werden müssen, kann es vorkommen, dass die Ausgabe der Sprachsynthese verspätet stattfindet und nicht unmittelbar beginnt.

Gelöst: Nacharbeit bei Rückrufen

Rückrufe lösen keine Nacharbeit aus, auch wenn eine für die entsprechende ACD definiert ist.

Verbessert: Präsenztext

Ist ein Agent in E-Mail, Chat oder Fax-Bearbeitung, so wird der entsprechende Text für die Präsenz schon beim signalisieren angezeigt, sollte allerdings erst mit dem Beginn der Bearbeitung gesetzt werden.

Gelöst: Es kommt zu Fehlermeldungen im Agenten

Unter Umständen kann es vorkommen, dass im Agenten per Popup eine Fehlermeldung angezeigt wird. Diese Fehler und die zugehörigen Meldungen erscheinen nicht mehr.

Version 10.3.2

Gelöst: Fehlermeldung in Chat

Im Chat innerhalb des Agenten kann es zum Auftreten einer Fehlermeldung kommen.

Gelöst: Anrufe bleiben in der Anrufübersicht

Es kann vorkommen, dass im Softphone in der Liste der aktiven Anrufe einige enthalten sind die nicht mehr verbunden sind.

Gelöst: Restarts des Routingdienstes bei vielen Anrufen

Bei einem hohen Rufaufkommen kann es vorkommen, dass der Routingdienst neu startet. Sind mehr als 200 Anrufe gleichzeitig in der ACD, so kann dieses Verhalten auftreten.

Gelöst: Rufnummern verschwinden aus Flow

Sind in einem Flow viele Rufnummern hinterlegt, so kommt es vor, dass diese beim öffnen des Flows nicht vollständig geladen werden.

Version 10.3.1

Verbessert: Report erzeugt Ausnahmen

Beim Erstellen eines Berichtes kann es vorkommen, dass einige Ausnahmen ins Trace geschrieben werden. Diese Ausnahmen sind ohne Auswirkung auf die Funktion des Berichtes.

Gelöst: Falsche Anzeige im Servicestatus

In bestimmten Konstellationen kann es vorkommen, dass eine Lizenzwarnung in der Service-Übersicht erscheint, obwohl die Lizenzierung korrekt ist.

Gelöst: Bestimmte Flows können nicht gespeichert werden

Abhängig vom Aufbau des Flows kann es vorkommen, dass dieser beim Speichern eine Ausnahme erzeugt und der Flowdesigner ohne Speichern des Flows geschlossen wird.

Version 10.3.0

Verbessert: Daten des aktuellen Rufes in Statusleiste

Für den aktuell verbundenen Anruf werden nun die zugehörigen Daten in der Statusleiste angezeigt.

Gelöst: Weiterleitung in Zusatzdaten fehlerhaft

In den Zusatzdaten wird fälschlicherweise eine Weiterleitung eines Agenten angezeigt obwohl dieser nur neu verteilt wurde.

Verbessert: Popup mit Infos schließt selbstständig

Abhängig von den anzuzeigenden Informationen schließt sich das Popup nach 5 Sekunden selbstständig.

Gelöst: Manueller ausgehender Anruf verschwindet nicht

Wird ein manueller ausgehender Anruf getätigt, so kommt es vor, dass dieser im Status klingeln verbleibt und manuell aus der ACD entfernt werden muss.

Gelöst: Telefon Buttons fehlerhaft

Bei privaten eingehenden Anrufen werden die Telefon Buttons nicht korrekt angezeigt.

Gelöst: Bei Weiterleitung über externes Softphone erscheint kein Popup

Wird eine Weiterleitung ohne Rücksprache über ein externes Softphone gemacht, so erscheint bei Zielagenten kein Signalisierungspopup.

Verbessert: Einige Lokalisierungen wurden verbessert

Verbessert: DTMF von externem Softphone

Wird ein ACD Anruf mit einem externen Softphone oder einem Tischtelefon angenommen, so kann von diesem Endgerät kein DTMF zum Anrufer gesendet werden.

Gelöst: Agent friert ein

In seltenen Fällen kann der Agent einfrieren und muss über den Taskmanger beendet werden.

Gelöst: Virtueller Rückruf hängt

Wird ein virtueller Rückruf im Status Klingel vom Agenten beendet, so hängt dieser virtuelle Rückruf im System fest.

Verbessert: Informationen über Windows Notifications

Informationen werden nun im Informationszentrum von Windows angezeigt, wenn dieses aktiv ist. Ansonsten werden diese in einem Popup, wie bisher, angezeigt.

Gelöst: Falsche Lizenzanzeige des Servers in Diensteübersicht

In der Diensteübersicht kann es vorkommen, dass der Server einen Fehler in den Lizenzen anzeigt, der jedoch nicht existiert.

Gelöst: Voicemail manchmal nicht zustellbar

In manchen Situationen kommt es vor, dass eine Voicemail nicht zugestellt wird.

Verbessert: Nachrichten vom Supervisor

Der Supervisor kann nun ganz einfach Nachrichten direkt an seine Teammitglieder versenden.

Gelöst: Doppeltes Popup bei Anruf

Bei einem eingehenden Anruf kann das Popup der Anrufsignalisierung doppelt erscheinen.

Verändert: Teamchat Funktionalität entfernt

Das Modul Teamchat wurde aus dem Agenten entfernt.

Gelöst: Deadlock und Absturz des Routing Service

Die benutzte SIP Bibliothek wurde aktualisiert um verschiedene Fehler zu beheben. Unter Anderem konnte es zum Einfrieren des Agenten kommen und zu Abstürzen des Routing Dienstes.

Version 10.2.0

Gelöst: Rufzustellung trotz Nacharbeit

In seltenen Fällen kommt es vor, dass eine Rufzustellung zu einem Agenten gemacht wird, obwohl dieser in Nacharbeit wechseln sollte.

Verbessert: Presencesynchronisation

Wird ein Präsenzstatus durch myContactCenter gesetzt, so wird auf die Rückmeldung der PBX gewartet. Es kommt jedoch in seltenen Fällen vor, dass die Rückmeldung ausbleibt. Diese Situation wird nun erkannt und der Präsenzstatus wird dann direkt in myContactCenter gesetzt.

Gelöst: Berichte öffnen nicht

Nach dem Update auf Version 10.1.0 können keine Berichte mehr importiert oder geöffnet werden.

Gelöst: Spezielle Filter im Wallboard

Die Zeitangaben in den speziellen Filtern des Wallboards werden nun korrekt behandelt und es findet kein Verschieben der Zeiten mehr statt.

Verbessert: Speichern von Wissensgruppen

Das Speichern von Wissensgruppen wurde dahingehend verbessert, dass weniger Nachricht zu Agenten versendet werden um diesen die entsprechenden Änderungen mitzugeben.

Verbessert: Swyx CDS

Es wurde die aktuellste Version des CDS SDK von SwyxWare eingebunden um Timeout-Probleme zu lösen.

Verbessert: Stimmen auswählbar

Für die Sprachsynthese kann nun in den Sprachen festgelegt werden, welche Stimme für die männliche und weibliche Sprachsynthese verwendet werden soll.

Verbessert: DTMF aus SwyxIT!

Bei verbundenen Rufen kann der Agent über seinen SwyxIT! Client DTMF Töne versenden.

Verbessert: Administrator kann Agenten abmelden

Über die Administration ist es nun möglich Agenten abzumelden.

Gelöst: Flag IsFirstOccurance

In den Statistiken kann es, je nach verwendetem Flow, vorkommen, dass das Flag IsFirstOccurance nicht korrekt gesetzt wird. Das führt dazu, dass verschiedene Rufstatus in Berichten nicht korrekt gezählt werden.

Verbessert: Weitere Bibliotheken im Flow

In Flows können nun auch die Bibliotheken zu System.Data.SqlClient, System.Data.Odbc und MimeKit verwendet werden.

Gelöst: Doppelte Mediendateien im Mediamanager

Unter bestimmten Umständen kommt es vor, dass im Mediamanager neue Dateien erzeugt werden die zum selben Medientyp, Sprache und Wissensbereich gehören.

Gelöst: Wizard zeigt SQL Status

Beim Ausführen des Server Konfigurators wird kein Fortschritt angezeigt.

Verbessert: Klingelton nicht hörbar

Es kommt vor, dass der Klingelton bei eingehenden Anrufen nicht hörbar ist.

Verbessert: Fehlerverhalten des Agenten

Es wurde eine Erweiterung für Fehler im Agenten hinzugefügt, um Störungen im Trace besser zu erfassen und ggf. Abstürze zu verhindern.

Version 10.1.0

Gelöst: Rufweiterleitung klappt in manchen Fällen nicht

In manchen Fällen funktioniert die Rufweiterleitung über das integrierte Softphone nicht.

Gelöst: Seltene Abstürze des Routing Dienstes

In sehr seltenen Fällen, kann der Routing Dienst abstürzen

Verbessert: Klassifikator bei Rückruf und Web-Rückruf

Bei Rückrufen jeder Art können nun auch die Klassifikatoren verwendet werden

Verbessert: Tonqualität bei Telefonie

In der Telefonie wurde die Tonqualität für bestimmte Situationen verbessert.

Verbessert: Präsenz

Das Abonnieren der Präsenz wurde verbessert

Verbessert: Trace für den ExternalDatabase Dienst

Der External Database Dienst schreibt gewünschte Trace Tiefe.

Verbessert: Löschen vieler Einträge in der Administration

Das Löschen mehrerer Einträge in Listenansichten der Administration wurde vereinfacht.

Verbessert: Reregistrierung des Softphone und Routing Dienst

Die SIP Reregistrierung wurde verbessert um unerwünschte Abmeldungen von der PBX zu vermeiden.

Gelöst: Hintergrundwiedergabe von TTS

Die Hintergrundwiedergabe von TTS funktioniert nicht wie erwartet.

Gelöst: Störung bei der Auswahl der Mediengeräte

Im Terminalserver / Citrix kann es vorkommen, dass das Remote Audio nicht korrekt ausgewählt werden kann.

Verbessert: Annehmen von Anrufen per Skript

Es ist nun möglich im Agentskript Anrufe und andere Konversationen zu akzeptieren.

Gelöst: Agenten synchronisieren nicht korrekt

Es kann vorkommen, dass die Synchronisation der Agenten nicht vollständig ist und hierdurch manche Agenten in einen undefinierten Status geraten.

Gelöst: Es kann vorkommen, dass ein Anruf nicht verarbeitet werden kann

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass ein eingehender Anruf nicht verarbeitet werden kann.

Gelöst: Es kann vorkommen, dass die Zustellung in falscher Reihenfolge geschieht

In stärker ausgelasteten Systemen kann es vorkommen, dass die Reihenfolge der Zustellung zu Agenten nicht eingehalten wird.

Gelöst: Buffer underflow

Bei Gesprächsende kann es vorkommen, dass ein interner Puffer zu klein wird und dies dann zu einer Zugriffsverletzung führt. Die Konsequenz ist ein Absturz des Routing Dienstes.

Gelöst: Hängende Anrufe

Es kommt vor, dass beendete Anrufe weiterhin im System sichtbar sind.

Gelöst: Agent nicht verfügbar nach fehlerhafter Zustellung

Kommt es zu einer fehlerhaften Zustellung eines Anrufes zu einem Agenten, so kann es vorkommen, dass dieser Agent nicht mehr verfügbar ist.

Gelöst: PBX Einstellungen werden nicht gespeichert

Nach einem Update kann es vorkommen, dass die PBX Einstellungen nicht mehr gespeichert werden.

Gelöst: Anzeige im Agenten fehlerhaft

Im Agenten wird der Status Supervisor und in Emailmonitoring nicht korrekt angezeigt.

Verbessert: Zeitpunkt des Ablaufes von Lizenzen

Bei Lizenzproblemen wird angezeigt, bis wann die Lizenzen noch gültig sind.

Gelöst: Sipanmeldung hängt

Die Sipanmeldung im Agenten kann zum Einfrieren des Agenten führen.

Gelöst: Berechtigungssystem für Administratoren

Das Berechtigungssystem für Administratoren lässt zu viele Rechte zu.

Verbessert: Terminierung bestimmter Anrufe

In manchen Szenarien werden eingehende Anrufe direkt beendet. In diesen Fällen wird der Anrufe jedoch normal registriert und ist anschließend nicht mehr verwendbar.

Verbessert: Standard Voices deaktiviert

Die Standardstimmen sind deaktiviert worden, da diese bereits abgekündigt und von schlechter Qualität sind.

Verbessert: Audioqualität bei hochauflösenden Codecs

Im Falle hochauflösender Codecs wurden die Sprachqualität und der Ressourcenverbrauch verbessert.

Gelöst: Softphone stürzt ab

Es kann vorkommen, dass das Softphone und somit auch der Agent beim Starten abstürzt.

Gelöst: Anrufverteilung in falschem Zustand

Abhängig vom gestalteten Flow, kann es vorkommen, dass Anrufe an Agenten verteilt werden obwohl der "Wartefeld" Knoten noch nicht durchlaufen wurde.

Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron

Es kommt vor, dass der Präsenzstatus zwischen Agent und PBX nicht synchronisiert wird.

Version 10.0.33

Gelöst: Medienwiedergabe nach Weiterleitung

Nach einer Weiterleitung eines Anrufes, kann aus dem Flow keine Medienwiedergabe mehr erfolgen.

Verbessert: Rufnummernunterdrückung

Agenten können die übermittelte Rufnummer bei qualifizierten und privaten Rufnummern unterdrücken.

Verbessert: Abmeldung von Administratoren

Die Abmeldung von Administratoren in der Admin - Applikation ist nun möglich.

Gelöst: Weiterleitung per SIP Referr

Wird eine Anruf per SIP Referr in eine ACD weitergeleitet, so kann dies unter Umständen zum Abbruch des Telefonates führen.

Verbessert: Farbgebung in Kacheln

In den Weiterleitungskacheln wurde die Titelfarbe der Kachelfarbe angepasst.

Verbessert: DTMF Weiterleitung

Bei einem Anruf, der per Flow an ein externes Ziel weitergegeben wird, können nun auch DTMF Töne per RFC 2833 weitergeleitet werden.

Gelöst: Rufzustellung nach extern

Bei Rufzustellungen aus einem Flow heraus, welche nach dem "Wartefeld verlassen" Ereignis erfolgen, konnte es zu Abbrüchen dieses Telefonats kommen.

Gelöst: Transkription nicht sichtbar

Wird ein Anruf transkribiert, so kann es vorkommen, dass nicht alles gesprochene im Text erscheint.

Verbessert: Agentenskripte im Speicher ausführen

In verschiedenen Umgebungen mit Probleme mit Zugriffsrechten auf das Dateisystem konnten eventuell die agentenseitigen Skripte nicht ausgeführt werden. Daher werden diese nun ausschließlich im Speicher erzeugt und ausgeführt, es ist kein Zugriff mehr auf das Dateisystem notwendig.

Verbesser: Sip Buddy Subscriptions

Es wird auf die regelmäßige erneute Reregistrierung in die Buddylist verzichtet um unnötige SIP Nachrichten zu vermeiden.

Verbessert: DTMF Textknoten mit Stoppwort

Bei dem DTMF Textknoten kann das Stoppwort nun selbst gewählt werden.

Gelöst: Dynamische Wartefeldlänge

Wird dynamische Wartefeldlänge eingesetzt, so wird die Wartefeldlänge anhand aller angemeldeten Agenten berechnet anstelle nur der für das Wartefeld zuständigen angemeldeten Agenten.

Verbessert: Benutzersynchronisation mit PBX

Im Falle, dass die PBX eine leere Liste an Teilnehmern per API zurückliefert, werden die Agenten nicht gelöscht sondern es wird keine Aktion ausgelöst und dies als Fehler behandelt.

Gelöst: Es kommt vor, dass Agenten nicht mehr reagieren

In manchen Umgebungen [insb. Citrix] kommt es vor, dass Agenten nicht mehr reagieren.

Gelöst: Echtzeitstatistiken asynchron

Es kann vorkommen, dass die Echtzeitdaten zwischen verschiedenen Supervisoren und Wandanzeigen unterschiedliche Werte anzeigen.

Verbessert: Browser unterstützt Download

Der integrierte Browser unterstützt nun Downloads und Medienwiedergabe.

Gelöst: Es kann zu ungewollten Rufzustellungen kommen

Ist ein Agent in Nacharbeit, so kann es während der ersten Sekunde vorkommen, dass dennoch eine Rufzustellung stattfindet.

Gelöst: Supervisor Transkription nicht vollständig

Startet ein Supervisor eine Transkription eines Anrufes zwischen einem Agenten und einem Kunden, so ist diese Transkription nicht vollständig.

Gelöst: Voicemail Zuteilung

Wird eine Voicemail ohne Wissensgebiet aufgezeichnet, so kann diese nicht an die Agenten verteilt werden.

Verbessert: Zielrufnummer in Web Rückruf

Bei Rückrufen über die Web Schnittstelle wird die Zielrufnummer in den Übersichten des Agenten angezeigt.

Gelöst: Doppelte Logineinträge in Datenbank

Führen Agenten eine Zweitanmeldung durch, so kann es vorkommen, dass ein zweiter Eintrag für die Agentenanmeldung geschrieben wird.

Gelöst: Zurückgestellte Voicemail ohne Ton

Wird eine Voicemail von einem Agenten wieder ins Wartefeld zurückgestellt, so hat der nächste Agent keinen Ton wenn er diese Voicemail anhören möchte.

Verbessert: Heranholen außerhalb der Geschäftszeiten

Konversationen die sich im Wartefeld befinden welches aus irgend einem Grund geschlossen ist (Geschäftszeiten, Feiertage, ...) können nun auch in dieser Situation per Heranholen von Agenten bearbeitet werden.

Gelöst: In bestimmten Situation fehlen Einträge in den Statistiken

In verschiedenen Situation in Flows kann es vorkommen, dass ein Eintrag in den Statistiken nicht in die Datenbank geschrieben wird.

Version 10.0.32

Gelöst: Falsche Einträge im Softclient der PBX

Wird das myContactCenter mit unterdrückter Rufnummer angerufen und im Flow wird der Knoten "Kunde setzen" verwendet, dann wird nicht der damit gesetzte Name angezeigt, sondern der Name des Benutzers, mit dem der Routing Dienst an der Telefonanlage angemeldet ist.

Gelöst: Hintergrund Sprachsynthese

Wird im Flow der Knoten "Hintergrund TTS" verwendet, so blockiert dieser Knoten, bis die Hintergrundansage vollständig abgespielt ist.

Gelöst: Titel in Lizenzaktivierung

Wird eine Lizenz aktiviert, so ist die Auswahl von Titel unter Umständen mehrfach belegt.

Gelöst: Ansage bezügl. automatischer Übersetzung

Wird eine automatische Übersetzung genutzt, so wird dem Agenten und dem Anrufer nicht in allen Fällen mitgeteilt, dass dieser Anruf übersetzt wird.

Verbessert: Statusanzeige beim Einrichten der Mailbox

Beim Einrichten der Mailboxen kann ein Test gestartet werden. Das Ergebnis des Tests erscheint nun inline im Formular und nicht mehr als Popup.

Gelöst: Frühzeitige Zustellung

Es kann vorkommen, dass Anrufe zugestellt werden bevor diese das Wartefeld erreicht haben.

Gelöst: Signalisierungszeit setzen

Wird im Flow der Knoten "Signalisierungszeit setzen" verwendet, so bleibt dieser ohne Wirkung.

Gelöst: Wartefeldverlassen Ereignisknoten

Wird im Flow das Ereignis "Wartefeld verlassen" verwendet, so wird nicht jeder Ausgang erreicht wenn die Konversation wieder ins Wartefeld zurückfällt. Dies kann z.B. der Fall sein, wenn Emails in den Status außerhalb der Geschäftszeiten wechseln und am nächsten Tag wieder zurück, ...

Verbessert: Nach Wartefeld verlassen kein automatisches Ende

Erreicht eine Konversation das Ereignis "Wartefeld verlassen", so wird die Konversation nicht beendet. Dies muss, wenn gewünscht, mit dem Beenden Knoten explizit erledigt werden.

Verbessert: Registrierung geht verloren

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass die Registrierung des Routing Dienstes zur PBX verloren geht. Diese Situation wird nun automatisch erkannt und behoben.

Gelöst: Browser öffnet zu viele Tabs

Der integrierte Browser öffnet unter Umständen zu viele Tabs mit den letzten geöffneten Seiten und den Startseiten.

Gelöst: Webchat zeigt nicht alle Posts

Es kommt vor, dass die ersten Nachrichten des Kunden im Chat des Agenten nicht angezeigt werden.

Gelöst: Rückrufe schlagen fehl

Wird im Flow ein Rückruf hinterlegt und es ist kein Skill vorher gesetzt worden, so schlagen diese Rückrufe fehl.

Gelöst: Lizenz Formular kann nicht speichern

Wird bei der Lizenzaktivierung kein Titel ausgewählt, so endet ein Klick auf speichern mit einer Fehlermeldung.

Verbessert: Symbole in Ticketansicht

In der Ticketansicht werden Symbole für Rückrufe angezeigt.

Verbessert: Nurnoch 1 Tab pro URL

Jedes Tab hat eine URL und diese URL wird beim Start nicht in einem weiteren Tab geöffnet

Gelöst: Status von ausgehenden Anrufen

Je nach Ruftyp kann es vorkommen, dass ein ausgehender Anruf als verbunden markiert wird, obwohl dieser nur klingelt.

Gelöst: User ID Dubletten

Treten Dubletten von User IDs auf, so wird dies abgefangen und alle User IDs sind einzigartig.

Verbessert: Besetztzeichen bei privaten Anrufen

Läuft ein privater abgehender Anruf auf besetzt, so wird dies dem Agenten nun auch akustisch signalisiert.

Gelöst: Nacharbeit bei Rückrufen

Bei Rückrufen greift die Nacharbeit nicht.

Gelöst: Weiterleitungen funktionieren manchmal nicht

In seltenen Fällen und sehr spezifischen Situationen kommt es vor, dass eine Weiterleitung über das Wählfeld des Agenten nicht funktioniert und hierdurch der RoutingService abstürzt.

Gelöst: Falsche abgehende Rufnummer

Bei Rückrufen kann es vorkommen, dass nicht die Rufnummer übermittelt wird, die für die ACD festgelegt ist.

Version 10.0.31

Gelöst: Updates funktionieren nicht

Damit Updates von **Versionen älter als 10.0.31** auf Serversystemen reibungslos ablaufen, ist es notwendig, dass vor dem Ausführen der einzelnen Installationspakete die Datei PrepareServices.bat ausgeführt wird. Diese Datei erfordert administrative Rechte und erfragt auch entsprechende Zugriffsrechte per UAC. Alle myContactCenter Dienste werden konfiguriert, deregistriert und sicher beendet. Anschließend kann die Aktualisierung der Dienst mittels der MSI Pakete reibungslos durchgeführt werden.

Änderung: Umbenennung von MSI Paket

Das Installationspaket für die Administration ist nach de-DE x64 Admin.msi umbenannt worden.

Gelöst: Flowvaribalen mit fehlerhaften Werten

Der RoutingServer erhält manche Nachrichten nicht. Damit kann es zu unerwarteten Werten in Flowvariablen kommen.

Gelöst: Speichern der Konfiguration schlägt fehl

In manchen Situationen kommt es vor, dass die Serverkonfiguration nicht korrekt gespeichert wird.

Gelöst: Agent reagiert nicht mehr

Es kann in verschiedenen Situationen vorkommen, dass der Agent nicht mehr auf Eingaben reagiert.

Gelöst: Sip Registrierung manchmal fehlerhaft

Es kann in seltenen Fällen vorkommen, dass ein Sip Account als registriert geführt wird, aber keine Verbindung zur PBX hat. Ebenso wurde die Sip Reregistrierung angepasst um eine persistente Verbindung zur PBX aufrecht zu erhalten.

Gelöst: Nacharbeit nicht möglich

Nacharbeit kann manchmal nicht ausgelöst werden und der Agent benötigt einen Neustart.

Gelöst: Nur eine Bestätigung pro neuer Lizenz

Der Lizenzmanager in der Administration kann beim Eintragen neuer Lizenzen mehrere Bestätigungsdialoge anzeigen, wobei einer ausreichend ist.

Verbessert: Bessere Statusanteige

Statusanzeige der Dienst reagiert besser auf Änderungen und zeigt zusätzliche Elemente an.

Verbessert: Mehrere Lizenzen auf einmal einspielen

Es ist möglich, eine Komma separierte Liste von Lizenzen auf einmal einzutragen und nicht jede einzeln.

Verbessert: Agent schneller

Der Agent reagiert spürbar schneller durch interne Optimierungen.

Gelöst: Gelöschte Server wieder in Administration

Gelöschte Server erscheinen nach einem Neustart der Administration wieder in der Ansicht.

Gelöst: Deaktivierte Ausgänge wieder sichtbar

Sind in einem Flow Blöcke enthalten die mehrere Ausgänge haben die deaktivierbar sind, dann erscheinen beim Öffnen des Flows immer alle Ausgänge, auch diejenigen die inaktiv sind.

Verbessert: Prüfung von Flows beschleunigt

Die permanente Prüfung des Flows während der Erstellung im Flowdesigner wurde deutlich beschleunigt.

Gelöst: Exchange Server Cluster Emailversand

Der Versand von eingehenden Emails bei Exchange-Servern die in einem Cluster stehen, funktioniert nun.

Verbessert: Email and geschlossene ACD

Emails und Faxe können nicht in eine geschlossene ACD weitergeleitet werden. Das ist ab sofort möglich.

Gelöst: Doppelte Anrufe in Administration

Es kommt vor, dass bei eingehenden Anrufen, diese doppelt in der Administration erscheinen. Dieses Verhalten kann nur durch einen Neustart des RoutingService korrigiert werden.

Gelöst: Doppelte Berichte

Bei automatisierten Berichten kann es vorkommen, dass diese doppelt versendet werden.

Gelöst: Herangeholter Anruf wird nicht erneut verteilt

Hat ein Agent einen Anruf herangeholt aber nicht beantwortet, so kann dieser Anruf nicht weiter zugestellt oder erneut herangeholt werden.

Gelöst: Nach Klassifikation kein Zustellung mehr

Wird ein Anruf klassifiziert, so kann es vorkommen, dass der Agent erneut mit diesem Anruf verknüpft wird und anschließend keine Anrufe mehr erhält.

Gelöst: Flows bearbeiten ohne Berechtigung

Hat ein Administrator ausschließlich das Recht einen bestimmten Skill zu sehen, so kann er dennoch Flows bearbeiten.

Gelöst: Agenten werden spontan inaktiv

Es kommt vor, dass Agenten inaktiv gesetzt werden und sich nicht mehr anmelden können.

Verbessert: Abmeldung immer möglich

Abmeldung des Agenten nun auch bei laufender Konversation möglich.

Verbessert: Abmeldung von Administration

Administratoren können sich nun gezielt von einem Server abmelden.

Verbessert: Übersetzungen

Verschiedene Übersetzungen in der Benutzeroberfläche wurden korrigiert.

Verbessert: Klassifikator immer sichtbar

Die Auswahl der Klassifikatoren erscheint immer als oberstes Fenster und ist somit immer einsehbar.

Gelöst: Timer auch bei verbundenen Anrufen

In einem Flow werden alle Timer angehalten, sobald ein Agent mit der Kommunikation beginnt.

Gelöst: Skill/Sprache in Dialpad merken

Dialpad merkt sich die zuletzt ausgewählte Sprache und Wissensgebiet. Ebenso wird der Fokus direkt ins Nummernfeld gesetzt.

Gelöst: Doppelanmeldung von Administratoren

Administratoren können eine Anmeldung nur einmal bestätigen bis die Rückmeldung vom Server kommt. Dadurch ist eine unmittelbare Doppelanmeldung nicht mehr möglich.

Verbessert: KI erkennt Ziffernfolgen besser

Ziffernfolgen werden nun besser erkannt, auch wenn der Kunde zwischen einzelnen Ziffern etwas anderes sagt.

Verbessert: Telefonsymbol immer bereit für Rufannahmen

Wird ein Agent in Nacharbeit oder Tätigkeit angerufen oder startet einen qualifizierten ausgehenden Anruf, so kann dieser Anruf auch direkt über das Telefonsymbol angenommen werden, es benötigt kein Popup mehr hierzu.

Verbessert: Nacharbeit bei ausgehenden Anrufen

Nacharbeit nun auch wirksam für ausgehende Anrufe.

Verbessert: Menü Aktivierung im Agenten

Email/Fax und Chat Menüs sind im Agenten inaktiv, wenn keine Email/Fax oder Chat aktiv sind.

Gelöst: Kalender verbrauchen erhebliche Ressourcen

Enthält ein Termin in einem Kalender einen Umlaut, so kommt es vor, dass dieser Kalender mit jeder Anpassung mehr Speicher verbraucht.

Gelöst: Feiertagsname in Flow nicht auslesbar

Im Flow ist die Variable HolidayName immer leer.

Gelöst: Daten eines Anrufes nicht persistent

Es konnte vorkommen, dass in einem Anruf Daten eines anderen Anrufes verwendet wurden. Hierdurch konnten Zusatzdaten verfälscht werden oder Entscheidungen in einem Flow fehlerhaft sein.

Verbessert: Anzahl Anhänge anzeigen

Hat eine Email Anhänge, so wird dies im Agenten direkt am Anhänge Knopf mit einer Zahl angezeigt.

Gelöst: Menüs verschwinden bei Layoutanpassung

Wird im Agenten das Layout angepasst, so verschwinden die Menüs für Chat und Email.

Gelöst: Bei Nacharbeit dennoch Anrufe

Dynamisch und manuelle Nacharbeit die automatisch vom System vergeben, schließen den Agenten nicht sofort von der Zuteilung weiterer Anrufe aus.

Verbessert: Alle Lizenzmodule in Lizenzmanager

Der Lizenzmanager zeigt nun alle Lizenzmodule an, unabhängig davon ob es zum Type Lizenzen gibt oder nicht.

Gelöst: Verpasste Konversationen fehlerhaft berechnet

Der Wert für die verpassten Konversationen wurde um die Abgelehnten reduziert, was zu negativen Werten führt.

Verbessert: Slidein von Module auch bei gesperrtem Layout

Haben Agenten ein gesperrtes Layout, so können die erlaubten Module weiterhin über Sliden verwendet werden. Ein Platzieren im Layout ist nicht möglich.

Gelöst: Rückrufe funktionieren nicht

In manchen Fällen kommt es vor, dass Rückrufe nicht ausgelöst werden und bleiben im System im Status Alerting (Klingeln).

Verbessert: Trace des SIP Bereiches

Es ist nun möglich tieferes Trace im Bereich SIP zu erhalten um besser zu verstehen was in diesem Bereich abgelaufen ist.

Gelöst: Laden von Berichten

Das Laden von Berichten als Supervisor führt nicht mehr zum Absturz des Agenten

Verbessert: Inaktives Menü verbergen

Wird im Supervisor ein Bericht ausgeführt und anschließend in ein anderes Modul gewechselt, so wird das Berichtemodul verborgen.

Verbessert: Worterkenner

Der Worterkenner wurde dahin gehend verbessert, dass seine Ausgänge zuverlässiger angesteuert werden.

Gelöst: Audiodateien von Mitschnitten

Es kann vorkommen, dass eine Audiodatei eines Mitschnittes gelöscht wird.

Verbessert: SIP Identitäten in UTF8

Zur korrekten Darstellung und Nutzung von SIP Identitäten wurden diese in UTF8 umgewandelt um Sonderzeichen wie ß oder ä korrekt zu erhalten.

Gelöst: Keine Textbausteine im Review

Ist eine E-Mail im Review oder der Korrektur, so stehen keine Textbausteine zur Verfügung

Gelöst: Flow nur im Ansichtsmodus

Es kann vorkommen, dass ein Flow nur noch im Ansichtsmodus geöffnet werden kann.

Gelöst: Web Rückrufe falsch registriert

Web Rückrufe wurden als Rückrufe registriert. Das führte dazu, dass die Einstellungen der Wissensbereiche nicht wie erwartet funktioniert haben.

Gelöst: Weiterleitung von Rückrufen

Das Weiterleiten von Rückrufen und Web Rückrufen funktioniert nicht.

Gelöst: Rückrufe auf Halten

Das Halten von Rückrufen führte dazu, dass der Rufstatus halten bleibt, obwohl der Ruf wieder aktiviert ist.

Gelöst: Weiterleitung qualifizierter Anrufe

Qualifizierte abgehende Anrufe können nicht weitergeleitet werden.

Gelöst: Zweitanmeldung

Eine Zweitanmeldung wird korrekt behandelt, der erste angemeldete Agent wird ordnungsgemäß beendet.

Gelöst: Zusatzdaten bei Weiterleitung

Bei Weiterleitung von E-Mail und Chat gehen manuell hinzugefügte angehängte Daten verloren.

Gelöst: E-Mail Weiterleitung in ACD

Bei Weiterleitung einer E-Mail in eine ACD kann es vorkommen, dass die ursprünglichen E-Mail nicht angezeigt wird.

Gelöst: Popup für Signalisierung

Unter Umständen erscheint das Popup zur Signalisierung einer Konversation nicht.

Gelöst: Email Kopfdaten und Zusatzdaten bei Transfer

Bei Weiterleitung einer E-Mail in eine ACD werden die Kopfdaten und die angehängten Daten nicht korrekt weitergegeben.

Gelöst: E-Mail Versand von Voicemail

In manchen Fällen werden Voicemails nicht korrekt per E-Mail versendet.

Gelöst: Antwort auf alte E-Mail

Wird auf eine alte Email aus dem Ticket-Modul heraus geantwortet, so kann keine E-Mail erstellt werden.

Gelöst: Absturz Routingervice bei Dialin

Wird ein bereits verbundener virtueller Anruf nochmals von der selben Rufnummer angerufen, so kann dies unter Umständen zum Absturz des Routingervice führen.

Verbessert: Mit F1 zum Handbuch

In der Administration kann nun per F1 Taste oder Klick aufs Fragezeichen das online Handbuch geöffnet werden.

Gelöst: Pause beenden wenn zu lang

Ist das System so konfiguriert, dass Pausen/Tätigkeiten automatisch beendet werden, so hat dies nicht den gewünschten Effekt.

Verbessert: Hinweis bei erzwungener Abmeldung

Wird ein Agent wegen zu vieler verpasster Anrufe oder anderen Gründen zwangsweise abgemeldet, so erscheint nun ein aussagekräftiger Hinweis.

Verbessert: Weiterleitung beim Klingeln unterbinden

Eingehende Konversationen die im Status Klingeln sind, können nicht über die Weiterleitungskacheln weitergeleitet werden.

Gelöst: Zwangsabmeldung

Soll ein Agent abgemeldet werden, da zu viele präsentierte Konversationen nicht beachtet wurden oder keine Aufgaben mehr erledigt werden können, so erscheint nun ein Hinweis und die Abmeldung erfolgt verzögert.

Verbessert: Layout des Mediaplayers

Das Layout des Mediaplayers hat sich nicht dynamisch dem Layout des Agenten angepasst.

Verbessert: Stoppen des Routing Service

In manchen Situationen kann der Routing Service nicht gestoppt werden.

Verbessert: Kein Mitschnitt wiedergeben

Ist ein Agent in einem Telefonat, so kann kein Mitschnitt aus den Tickets aufgerufen werden.

Gelöst: Mitschnitte wiedergeben in Nacharbeit / Tätigkeit

Ist ein Agent in Nacharbeit oder Tätigkeit, so kann er nun Mitschnitte abhören.

Verbessert: Erstellen / umbenennen von Channels im Teamchat

Wird im Teamchat ein Channel neu angelegt oder umbenannt, so ist dies nun übersichtlicher geworden.

Gelöst: Mitschnitt erzeugt Ticket

Wird ein Mitschnitt vom Agenten wiedergegeben, dann wird fälschlicherweise ein Ticket hierzu erzeugt.

Verbessert: Homebutton in Browser

Der Homebutton im Browser führt nun zur Startseite zurück.

Verbessert: Übersetzungen und Bezeichnungen

Es wurden in der Administration einige Übersetzungen korrigiert und Bezeichnungen verbessert.

Gelöst: Virtuelle Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten

Virtuelle Anrufe die außerhalb der Geschäftszeiten im System sind, erhalten nun den korrekten Status im Falle, dass in dieser Zeit der Kunde nochmal anruft. Wartefeldbuchungen und Rückrufwünsche bleiben korrekt erhalten und es wird im Flow der korrekte Zustand getriggert.

Gelöst: Menüelemente bei gesperrtem Layout

Ist das Layout des Agenten gesperrt, so sind die Menüelemente zu den Modulen nicht verfügbar. Ebenso ist es nun möglich, dass eingeklappte Module die Teil des gesperrten Layouts sind, in das Layout hineingleiten können.

Gelöst: Mailadressprüfung

Die Prüfung von Emailadressen hat nicht immer zuverlässig funktioniert.

Verbessert: Farbanpassung von Buttons

Es wurden Anpassungen der Farben von Buttons vorgenommen, sodass diese einheitlich eingefärbt sind.

Verbessert: Aktiv / passive Knöpfe deaktiviert

In einem Standalone System sind die Knöpfe zur aktiv - passiv Schaltung des Servers nicht mehr sichtbar.

Gelöst: Tätigkeit in Admin anzeigen

In der Administration wurde die Art der Tätigkeit nicht angezeigt

Verbessert: MP3 Audiodateien unterstützt

Es können ab sofort auch MP3 Dateien als Mediendateien verwendet werden.

Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensgebiete

Werden neue Wissensgebiete angelegt, so werden diese nicht korrekt bei angemeldeten Agenten angezeigt, hierzu ist ein Neustart des Agenten notwendig.

Gelöst: Gruppen aktualisieren nicht

Gruppen für Wissensgebiete, Sprachen und Agentenprofile aktualisieren nicht wenn im Gruppenkalender ein neuer Termin liegt.

Gelöst: Agentenliste in Gruppen

In Gruppendefinitionen werden die Listen der Agenten nicht korrekt angezeigt. Angemeldete Agenten die aus Gruppen entfernt werden sollen verbleiben in der zugeordneten Agentenliste.

Verbessert: Anzeige von Mailadressen

Mailadressen werden nun mit dem erkannten Namen im Ticket geführt.

Gelöst: Chat nicht vollständig angezeigt

Beantwortet ein Agent einen Chat, so werden alle Posts die der Kunde vor der Zustellung zum Agenten gemacht hat, nicht im Agenten angezeigt.

Gelöst: Email wir erneut zugestellt

Wird in einem Flow eine Email automatisch beantwortet und dann ins Wartefeld gestellt, so kann es vorkommen, dass diese Email nicht als gelesen markiert wird und immer wieder zugestellt wird.

Gelöst: Automatische Übersetzung

Wird ein Anruf automatisch übersetzt, so kann es vorkommen, dass nicht alle Teilnehmer im Anruf die entsprechende Ansage in ihrer Sprache hören.

Gelöst: Signalisierung Popup schließt nicht

Es kann vorkommen, dass das Signalisierungspopup nicht verschwindet, wenn während des Klingelns der Anrufer den Ruf beendet.

Gelöst: Klassifikator erscheint nicht

In seltenen Fällen erscheint das Auswahlfenster für den Klassifikator nicht.

Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensgebiete

Ist ein Agent in verschiedenen Profilgruppen mit unterschiedlicher Sichtbarkeit der Wissensbereiche, so ist die Gesamtsichtbarkeit nicht korrekt.

Verbessert: Mitschneiden abgehender Anrufe

Abgehende Anrufe und Rückrufe können nun mitgeschnitten werden.

Gelöst: Wartefeldverlassen Ereignis für Email/Fax

Der Knoten Wartefeldverlassen wird nun auch in Email und Fax verwendbar

Version 10.0.30

Gelöst: Flows nehmen keine Anrufe entgegen

Wird in der Administration ein Flow für eingehende Anrufe erstellt, ohne dass eine Rufnummernzuordnung eingetragen wurde, so kann es vorkommen, dass andere Flows keine Anrufe mehr entgegen nehmen.

Verbessert: Im Flow können nun auch SOAP Anfragen mit XML Body genutzt werden

Im Flow werden weitere Module nutzbar gemacht. So ist es nun möglich mittels WinHttpHandler und XML.Linq SAP-SOAP Anfragen zu nutzen. Ebenso werden hierdurch auch http GET Anfragen mit XML/JSON Body möglich.

Gelöst: Dienste starten nicht

Haben Contact Center Dienste verschiedene Dienstkonten, so kann es vorkommen, dass diese nicht starten. Eine Anpassung der Dienstkonten löst das Problem.

Gelöst: Voicemail bei verbundenem Agenten

Abhängig vom erstellten Flow kann es vorkommen, dass eine Voicemail aufgezeichnet wird, obwohl der Anruf mit einem Agenten verbunden ist.

Verbessert: Stille Signalisierung am Tischtelefon

Es kommt vor, dass Tischtelefone lautlos signalisieren. Nachdem sich ein Agent aus Nacharbeit wieder verfügbar geschaltet hat und unmittelbar ein Anruf signalisiert wird, kommt es vor, dass sich das Tischtelefon noch im Zustand "Bitte nicht

Stören" befindet, obwohl Softphone und Agent bereits den Status "verfügbar" haben.

Version 10.0.29

Verbessert: Umgang mit CallTo, Tel Links

CallTo und Tel Links unterstützen nun auch eine Link-Indexierung. So sind auch z.B. Links im Format Tel1:, Tel2:, .. möglich.

Verbessert: Porteinstellungen für SIP und RTP Transport

Es ist nun möglich für SIP und RTP die genutzten Ports sowie die verwendete IP Adresse einzustellen.

Gelöst: Signalisierung unterbrochen

Wird dem Agenten eine Konversation angeboten, so kann die Signalisierung durch den Status der Konversation unterbrochen werden.

Verbessert: Status der Dienste

In der Administration wird der Status der Contact Center Dienste angezeigt.

Gelöst: Speicherverbrauch im Dispatcher

Der Dispatcher Dienst zeigt einen sehr hohen Speicherverbrauch.

Verbessert: Freizeichen im Headset

Wird ein abgehender Ruf durchgeführt, so ertönt nun das Freizeichen im Headset des Agenten.

Gelöst: Agenten im VPN per VPN Client

Wird ein Rechner per VPN Client ins Firmennetz eingebunden, so funktioniert die Telefonie zwischen zwei solcher Agenten nicht.

Gelöst: Emailbeantwortung schlägt fehl

Bearbeitet ein Agent eine Email, so kann der Versand in bestimmten Szenarien fehlschlagen, so z.B. in einem lokalen Microsoft Exchange Cluster.

Gelöst: Routingervice von Telefonanlage abgemeldet

Unter bestimmten Umständen kann es vorkommen, dass ein SIP Reregister nicht versendet wird. Das hat zur Folge, dass der Routing Service von der Telefonanlage abgemeldet wird und keine Rufe mehr vom Contact Center angenommen werden.

Gelöst: Agentenprofil wird nicht korrekt geladen

Abhängig von der Konfiguration kommt es vor, dass das Agentenprofil nicht korrekt vom Agenten geladen werden kann.

Gelöst: Wandanzeige zeigt keine Daten bei 0 Uhr UTC

Die Wandanzeige zeigt für eine Stunde keine Daten an, wenn die Zeit zwischen 0 Uhr und 1 Uhr UTC ist.

Gelöst: Agenten gelöscht bei Fehler in Verbindung zur Telefonanlage

Tritt ein Fehler in der Verbindung zur Telefonanlage auf, so kann es unter Umständen dazu führen, dass die Agenten kurzzeitig gelöscht werden.

Gelöst: Wissensbereich/Sprache fehlt in Anrufen

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass ein Anruf keinem Wissensbereich/Sprache zugeordnet ist. Flows und darin befindliche Ansagen funktionieren dann nicht korrekt.

Gelöst: Installer nur als Domainadmin

Installationspakete können nur als Domainadmin ausgeführt werden, obwohl Administrator Rechte ausreichen.

Verbessert: Trace für Aktionen im Agenten

Es kann nun nachverfolgt werden, ob ein Agent den Knopf für Nacharbeit,-, Tätigkeit oder einen Hotkey gewählt hat.

Gelöst: Wallboarddesigner öffnet im Hintergrund

Der Designer für Wallboards öffnet im Hintergrund und muss aus der Taskleiste aktiviert werden.

Verbessert: Agent benötigt weniger CPU Ressourcen

Einige Optimierungen im Code führen zu geringerer CPU Auslastung durch den Agenten.

Gelöst: Prüfen von Agentenscripten

Wird die Prüfung des Agentenscriptes in der Administration angefordert, so wird keine Rückmeldung zur Prüfung gegeben.

Gelöst: Manuelle statt dynamische Nacharbeit

In seltenen Fällen kommt es vor, dass anstelle einer erwarteten dynamischen Nacharbeit die manuelle Nacharbeit gestartet wird.

Version 10.0.28

Gelöst: Alarmer können Emails versenden

Das Alarmsystem konnte unter bestimmten Umständen keine Alarmemail versenden.

Gelöst: Signalisierungspopup kann verschwinden

Unter verschiedenen Bedingungen wurde ein Anruf nicht korrekt per Popup signalisiert.

Verbessert: Benutzersynchronisation benötigt weniger Ressourcen

Die Benutzersynchronisation wurde angepasst und nutzt nun weniger Ressourcen und versendet weniger Nachrichten über das Netzwerk.

Verbessert: Zustellknoten

Der Zustellknoten im Flow kann nun auch einen Absendernamen zusätzlich zur Emailadresse haben.

Gelöst: Routing Service kann in seltenen Fällen abstürzen

In bestimmten Situationen kann es vorkommen, dass der Routing Service abstürzt.

Verbessert: Mail verschieben Knoten

Der Mail-verschieben Knoten hat immer zwei Ausgänge (verschoben, nicht verschoben), ebenso wurde der Validator verbessert.

Gelöst: Wandanzeigen können nicht exportiert werden.

Die Anzeigenelemente der Wandanzeigen können nicht exportiert werden, obwohl das Menü hierzu zur Verfügung steht.

Verbessert: Schleifen werden im Flow erkannt

Enthält ein Flow Schleifen, so wird erkannt ob es sich um eine Endlosschleife oder eine Schleife mit Exit-Pfad handelt. Endlosschleifen werden als Fehler behandelt.

Verbessert: Flow validiert bei Eingabe

Werden in einem Flow Eigenschaften verändert, so wird sofort eine Validierung des Flow durchgeführt.

Verbessert: Validierung von Emailadressen

Bei der Eingabe von Emailadressen wird eine verbesserte Prüfung durchgeführt und die Prüfung wurde ebenso vereinheitlicht.

Verbessert: Start des Agenten beschleunigt

Der Agent wurde optimiert und startet nun schneller als bisher.

Verbessert: Kontextmenü in Mail und Chat

Das Kontextmenü in Email- und Chateditor steht nur zur Verfügung, wenn eine Email oder Chat bearbeitet wird.

Gelöst: Email hat keine Ticket ID

Werden Email verarbeitet, dann erhalten diese unter Umständen keine Ticket ID.

Verbessert: Supervisor kann Emailadresse anpassen

Wird eine Email versehentlich an eine ungültige Emailadresse versendet, so kann der Supervisor für diese Email eine neue Adresse eingeben.

Verbessert: Mediengeräte grün im Menü

Werden Mediengeräte ausgewählt, so wird diese Auswahl mit einem grünen Symbol im Menü des Agenten angezeigt.

Verbessert: Nur eigene Wissensbereiche für abgehende Email

Bei abgehenden Emails kann der Agent nur die zugeordneten Wissensbereiche verwenden, nicht alle.

Verbessert: Supervisorstatus in Administration

In der Administration wird der Supervisorstatus eines Agenten besser dargestellt.

Version 10.0.27

Verbessert: Flyouts anstelle von Popups

Informationen von Relevanz werden nun in Flyouts angezeigt und sind so besser sichtbar.

Verbessert: Adressliste im Dialpad mit Präsenzstatus

Im Dialpad wird nun zu den Kontakten deren Präsenzstatus in der Telefonanlage angezeigt.

Gelöst: Zertifikate bei IMAP fehlerhaft

Beim Abruf von Emails per IMAP werden bestimmte Zertifikate nicht akzeptiert.

Verbessert: Flowdesigner evaluiert schneller

Die Prüfung von Flows erfolgt nun deutlich schneller, damit wird das Arbeiten hiermit etwas einfacher.

Verbessert: Email senden erfolgt nur mit einem Knopf

Der Versandt einer Email wird über einen Knopf geregelt, nicht über mehrere.

Version 10.0.26

Gelöst: Es kommt vor, dass die Benutzeroberfläche nicht korrekt aufgebaut wird

In manchen Fällen kommt es vor, dass in der Benutzeroberfläche des Agenten an Stelle des erwarteten Moduls ein rotes X erscheint.

Gelöst: Der Routing-Dienst kann seine SIP Registrierung verlieren

In seltenen Fällen kommt es vor, dass der Routing-Dienst seine SIP Registrierung verliert. Anschließend sind dann keine ein- und ausgehenden Anrufe mehr über die ACD möglich.

Verbessert: Gestörtes Audio bei Anrufen über die ACD

In Telefonaten über die ACD kommt es vor, dass Ansagen, Musik oder das eigentliche Telefonat kurzzeitig unterbrochen werden und für kurze Zeit nur noch Stille herrscht.

Gelöst: Im Sprachnachrichten-Knoten wird der Status nicht korrekt gespeichert

Wird in einem Flow ein Sprachnachrichten-Knoten verwendet, so kann die integrierte Verarbeitung der Sprachnachrichten nicht deaktiviert werden.

Gelöst: Wandanzeige kann nur mit administrativen Rechten starten

Die Wandanzeige benötigte weitgehende Rechte um zu starten.

Verbessert: Abmeldung des Softphones beschleunigt

Das integrierte Softphone meldet sich nun schneller als bisher, wenn der Agent beendet wird.

Verbessert: Aufzeichnen von Sprachnachrichten ohne Wissensgebiet

Das Aufzeichnen von Sprachnachrichten ohne Wissensgebiet oder ohne Sprache ist unterbunden worden, da diese nie einem Agenten zugestellt werden können und diese auch keinem Agenten in der Konversationsübersicht angezeigt werden.

Verbessert: Zusatzdaten zeigen Ticket-ID

Die Zusatzdaten im Signalisierungspopup und im Agentenlayout zeigt nun auch die Ticket-ID. Diese kann wie gewohnt per Doppelklick in die Zwischenablage kopiert werden.

Gelöst: In seltenen Fällen werden die Zusatzdaten nicht angezeigt

Unter verschiedenen Umständen konnte es vorkommen, dass keine oder nur eine Teil der Zusatzdaten angezeigt werden.

Verbessert: Einige PBX Einstellungen jetzt in der Administration

Einige Parameter zur verwendeten PBX sind aus den Konfigurationsdateien in die Administration portiert worden. So kann jetzt der Basisport und der Portbereich zentral festgelegt werden.

Verbessert: Es ist möglich E-Mail / Fax immer weiterzuleiten

Es ist bisher nicht möglich eine E-Mail / Fax in eine ACD weiterzuleiten, die gerade in einem inaktiv Status ist oder in der gerade keine Agent angemeldet ist. Dieses Verhalten wurde verändert und ist nun möglich.

Verbessert: Es kommt vor, dass der Klassifikator im Hintergrund geöffnet wird

Soll der Agent einen Anruf, E-Mail, ... nach Abschluss klassifizieren, so kommt es vor, dass sich das entsprechende Fenster im Hintergrund öffnet.

Gelöst: Agentlayout nicht immer korrekt

Das Layout des Agenten wird bei der Anmeldung nicht immer korrekt wiederhergestellt.

Verbessert: Manche Kontextmenüs haben sich nicht wie erwartet geschlossen

Im E-Mail-Editor, kann ein Kontextmenü mit der rechten Maustaste aufgerufen werden. Dieses schließt sich allerdings nur bei der Auswahl eines Menüpunktes oder bei einem Klick in den Editor. Ein Klick an ganz anderer Stelle schließt das Kontextmenü nicht.

Gelöst: Routing-Dienst stürzt bei Anrufen ohne Medienaktivierung ab

Wird in einem Flow der Startknoten direkt mit dem Wartefeldkonten verbunden, so findet keine Aktivierung des Anrufes statt und der Anrufer hört ein Freizeichen. In

dieser Situation kann der Routing-Dienst abstürzen, wenn der Anruf mit einem Agenten verbunden wird.

Verbessert: Neuansmeldung der Administration nach Server Neustart

Wird der Server neu gestartet während Administratoren angemeldet sind, so kann es vorkommen, dass sich die Administratoren nicht automatisch wieder neu anmelden.

Gelöst: Kein Speichern von Schweregraden möglich

Es ist nicht möglich für die Leistungsindikatoren einen Schweregrad abzulegen.

Gelöst: Outlook-Kontakte in Softphone

Wird aus der Liste der Outlook-Kontakte einer ausgewählt und angerufen, so verschwindet der Eintrag aus der Liste.

Verbessert: Mehr Echtzeitdaten für Supervisoren

Für Supervisoren wurden verschiedenen Echtzeitindikatoren für Agent und ACD hinzugefügt.

Gelöst: Es kommt vor, dass ein Anruf nicht verbunden wird

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass ein Anruf nicht korrekt mit einem Agenten verbunden wird.

Verbessert: Das Start- und Laufzeitverhalten des Agenten wurde verbessert

Das Starten des Agenten wurde deutlich beschleunigt und es kann während des Startvorganges ganz normal am PC weitergearbeitet werden. Ebenso wurde die Reaktivität des Agenten deutlich verbessert.

Verbessert: Erkennungsknoten stoppen Audio

In den Erkennungsknoten für DTMF-Text, Wert- und Worterkenner wird eine Ansage und Hintergrundmusik beim ersten erkannten Zeichen sofort gestoppt.

Verbessert: Es kann global eine QoS Regel aktiviert werden

In den PBX Einstellungen der Administration kann eine globale QoS Regel festgelegt werden um so für den Routing-Dienst und die Agenten ein entsprechendes QoS für die Sprachübertragung zu aktivieren.

Verbessert: TCP / UDP für Sip wählbar

In den PBX Einstellungen der Administration kann festgelegt werden, ob Sip per TCP oder UDP übertragen wird.

Gelöst: Kachel für Wissensgebiet nicht rot an einem Feiertag

An Feiertagen werden die entsprechenden Kacheln der betroffenen ACD im Agenten nicht rot hinterlegt.

Gelöst: Präsenzstatus nicht wie erwartet

In bestimmten Kombination kann es vorkommen, dass der Präsenzstatus des Agenten nicht mit dem Präsenzstatus in der Telefonanlage übereinstimmt.

Gelöst: Weiterleitung mit Rücksprache

Wird eine Weiterleitung mit Rücksprache über das Wählfeld durchgeführt, so schlägt diese fehl.

Version 10.0.25

Gelöst: Admin-Layout wird nicht gespeichert

Die Administration speichert das erstellte Layout nicht. Alle Anpassungen in der Administration gehen nach dem Beenden verloren.

Gelöst: Anpinnen als Taskleiste und wiederherstellen funktioniert nicht immer korrekt

Wird der Agent über der Taskleiste angepinnt und anschließend wieder als Fenster geöffnet, so kann es vorkommen, dass das Layout des Agenten nicht mehr in Ordnung ist.

Verbessert: Anzahl Wartender nicht optimal bestimmt

Die Anzahl wartender Anrufe wird nur basierend auf dem Status warten bestimmt. Wird jedoch ein Ansage, DTMF oder Sprachanalyse durchgeführt während der Anrufer wartet, so werden diese Anrufe nicht mitgezählt.

Verbessert: Es kann pro Wissensgebiet eine Standardvorlage erstellt werden

Es ist nun möglich für verschiedenen Wissensgebiete je eine Standardvorlage für Email und Chat zu definieren.

Verbessert: Kundenspezifische Variablen in Textbausteinen

Es ist möglich mit [VARIABLE] Variablen für Textbausteine zu definieren, die der Benutzer beim Einfügen des Textbausteins füllen muss. Hierzu wird automatisch ein Popup angezeigt, welches alle Variablen auflistet und ein Eingabefeld bereithält. Mit OK werden dann die eingegebenen Werte im Textbaustein automatisch eingetragen.

Verbessert: Json Erweiterung

Es ist die Bibliothek Newtonsoft.Json im Flowdesigner bereitgestellt worden um weitere Möglichkeiten zum Arbeiten mit JSON Daten zu haben.

Verbessert: %body% Variable zum Einfügen der original Email

In Textbausteinen kann nun die Variable %BODY% verwendet werden um den Textinhalt der ursprünglich eingegangenen Email der gerade bearbeiteten Antwort hinzuzufügen.

Verbessert: CC und BCC steht für ausgehende Emails zur Verfügung

Für ausgehende Emails sowie für Antworten auf eingehende Emails stehen nun auch die Felder CC und BCC zur Verfügung. Diese werden über das Hauptmenü erreicht.

Gelöst: Änderungen am Agentenprofil bezüglich Modulen haben keine Wirkung

Werden über das Agentenprofil Agentenmodule aus oder eingeblendet, so hat dies keine Auswirkung.

Verbessert: Anhänge besser verwalten

Es ist nun möglich Anhänge aus der ursprünglichen Email mit in die Antwort einzubinden.

Verbessert: Ticketanzeige von Empfänger und Sender

In der Ticketanzeige werden nun korrekt für abgehende oder empfangene Emails die Sender oder Empfänger angezeigt.

Verbessert: Einfügen der original Email per Klick

Es ist möglich den Text der ursprünglichen Email per Klick an die aktuelle Cursorposition einzufügen.

Gelöst: Präsenzstatus wird zu früh gesetzt

Der Präsenzstatus wird im Server direkt gesetzt, ohne auf die Rückmeldung der PBX zu warten. Hierbei kann es dann zu Rufzustellung in Abwesenheitszuständen kommen.

Verbessert: Agent unterstützt erweiterte Links

Im Agenten kann nun auch per tel1:, tel2: ..., callto1:, callto2, .. oder mailto1:, mailto2:, ... genutzt werden um Anrufe oder Emails auszulösen.

Verbessert: Neuer Browsertab aus Skript

Wird per Skript eine neue Website geöffnet, so kann festgelegt werden, ob die im aktuellen oder einem neuen Tab stattfinden soll. `BrowseTo(url as string, newTab as boolean)`

Gelöst: Popups skalieren nicht korrekt

Beim Agenten skalieren die speziellen Einstellungen, Hotkeys und Signalisierungs-Popups nicht korrekt, wenn der Zoom > 100% ist.

Verbessert: Festlegen der Portrange für Sip

Es ist nun möglich eine Basisport (Default 53000) und eine Anzahl an Ports (Default 2000) in der Konfigurationsdatei des Agenten festzulegen, wenn dies benötigt wird.

Verbessert: Browsertabs und Dropdown

Browsertabs werden nun anhand der Basisurl beschriftet, ebenso wie die Auswahl im Dropdown der History.

Gelöst: Es wurde nicht jeder Anruf korrekt verteilt

Es kommt vor, dass ein Anruf zugestellt wurde, obwohl im Wartefeld Anrufe vorhanden waren die vorher hätten zugestellt werden müssen.

Verbessert: Maximale Priorität

Es kann nun eine maximale Priorität festgelegt werden bis zu welcher von der ACD eskaliert wird.

Verbessert: Start URLs

Es können im Agentenprofile URLs eingetragen werden, mit Komma separiert, welche beim Starten des Agenten in einen neuen Browsertab geladen und angezeigt werden.

Version 10.0.24

Verbessert: JSON Bearbeitung in Flows

Es kann nun mit den Modulen System.Net.Http.Json und System.Text.Json in Flows gearbeitet werden um z.B. Webserviceanfragen und Antworten auszuwerten.

Gelöst: WXI Compact Skin wird nicht korrekt geladen

Wird in der Administration oder im Agenten der Skin WXI Compact verwendet, so wird dieser nicht korrekt wiederhergestellt.

Version 10.0.23

Gelöst: Berichte haben keine Parameter mehr

In Berichten sind keine Parameter mehr enthalten, daher können keine Berichte mehr ausgeführt werden.

Version 10.0.22

Verbessert: Angehängte Daten unterstützen Links

In Angehängten Daten können nun auch http Adressen, Mailadressen und Rufnummern per Klick direkt genutzt werden. Somit können URLs direkt im integrierten Browser angezeigt werden, Mails per Klick auf eine Emailadresse erstellt werden und per Klick auf eine Telefonnummer diese angerufen werden.

Verbessert: Große Anzahl an Outlookkontakten laden langsam

Der Agent startet langsam, wenn in Outlook viele Kontakt hinterlegt sind. Der Start des Agenten wurde deutlich beschleunigt.

Gelöst: Kontextmenü in Email und Chat verschwindet nicht

Wird im Email-Editor oder Chat das Kontextmenü aufgerufen aber kein Menüpunkt ausgewählt, so bleibt das Kontextmenü geöffnet.

Gelöst: Beim ersten Start des Administrators ist das Hauptmenü nicht vollständig

Wird die Administration zum ersten mal mit einem Server verbunden, so wird das Hauptmenü der Administration nur nach einem Neustart der Administration vollständig angezeigt.

Verbessert: Zoom in Administration und Agent

Die Geschwindigkeit vom Zoom in Administration und Agent wurde beschleunigt, sodass der Zoom fast synchron mit dem Verschieben des Zoomindikators abläuft.

Gelöst: Bei HighDPI Systemen falsche Anzeige im Menü zur Emailerstellung

Das Popup zur Erstellung einer neuen Email zeigt ein defektes Layout wenn der Agent auf einem System gestartet wird welches eine Bildschirmskalierung unterschiedlich von 100% hat.

Gelöst: Bei HighDPI Systemen falsche Anzeige im Popup für neue Server

Das Popup zum Hinzufügen eines neuen Servers zur Administration zeigt ein defektes Layout wenn die Administration auf einem System gestartet wird welches eine Bildschirmskalierung unterschiedlich von 100% hat.

Verbessert: Email- und Chatmodul mit variablen Splittern

Für Email und Chat sind die Bereiche nun variable in ihrer Größe .

Gelöst: Inlinebilder in Ticketansicht

Wird eine Email über die Ticketansicht geöffnet, so werden die Inlinebilder nicht angezeigt.

Version 10.0.21

Verbessert: Hostname nicht überschreiben bei empfohlenen Traceeinstellungen

Werden die empfohlenen Einstellungen für das Trace übernommen, so kam es vor, dass der Log Hostname zurückgesetzt wurde.

Gelöst: Inline Bilder in Email und Textbausteinen

Es kann vorkommen, dass inline Bilder in EMail oder Textbausteinen nicht oder nicht korrekt angezeigt wurden.

Gelöst: Fehlverhalten beim Parken, Review und Senden von Emails

Unter Umständen kann es passieren, dass eine Email nach dem Parken nicht mehr versendet werden kann.

Verbessert: Weiterleitungskachel für Skill und Agent konfigurierbar

Die Kacheln in den Weiterleitungsmodulen zu Agenten und Skills haben nun die Möglichkeit erhalten, dass deren Größe und der gezeigte Inhalt frei konfiguriert werden kann. Hierdurch bringen diese Kacheln neben der Weiterleitungsfunktion auch noch eine deutliche Übersicht des aktuellen Zustandes. Zusätzlich gibt es eine Suche und einen Filter um die angezeigten Agenten bzw. Skills einzuschränken.

Gelöst: Parameter gehen in Berichten verloren

Bei automatisierten Berichten wurde die Zeitbasis und der Zeitbasiswert nicht korrekt gespeichert.

Verbessert: Symbol in Taskleiste mit Überlagerungssymbol

Das Agentensymbol in der Statusleiste von Windows zeigt nun abhängig vom Agentenstatus ein überlagertes Symbol an. Dieses Symbol zeigt Nacharbeit, Tätigkeit, Anruf, Fax, ...

Version 10.0.20

Gelöst: Analyse der SSL Zertifikatkette

In manchen Fällen konnte die Zertifikatkette eines SSL Zertifikates für den SMTP Mailversand nicht korrekt analysiert werden. Hierdurch war der Versand von Emails nicht möglich.

Gelöst: Weiterleitung ins Contact Center klappt nicht

Die Weiterleitung eines Anrufes von einem internen Teilnehmer der Telefonanlage klappt nicht und der Ruf kommt direkt wieder zum Teilnehmer zurück. Im Flow kann im Startknoten der Ausgang Weitergeleitet verwendet werden, um einen weitergeleiteten Anrufer anders zu behandeln als direkte Anrufer.

Gelöst: Mediengerätekonfiguration

Es kann vorkommen, dass die Mediengeräte trotz richtiger Auswahl nicht korrekt gebunden sind.

Gelöst: Maximale Emailgröße

Die maximale Größe für Emails wird nicht beachtet.

Gelöst: Klassifikator nachdem eine Konversation abgelehnt wurde

Lehnt ein Agent eine Konversation ab, so wird dennoch zur Auswahl eines Klassifikators ein Popup angezeigt.

Gelöst: Es kommt vor, dass eine Ansage übersprungen wird.

Je nach konfiguriertem Flow, kann es vorkommen, dass eine Ansage nicht abgespielt wird.

Gelöst: Rückrufe werden nicht ausgelöst

Ist der Status eines Anrufes "Kein Agent angemeldet", so findet keine Zustellung statt, wenn sich ein Agent anmeldet.

Gelöst: Signalisierungspopup per Agentenprofil

Wird per Agentenprofil die Anzeige des Signalisierungspopup unterbunden, so erscheint dieses dennoch.

Gelöst: Rückrufe werden im Flow per Beenden beendet

Rückrufe werden mit dem Beenden Block im Flow beendet und es findet daher keine Zustellung mehr statt.

Gelöst: Text Mediadata werden überschrieben

Sind mehrere Text Mediadata Editoren geöffnet, so überschreibt der aktive die restlichen beim laden.

Verbessert: SSL Konfiguration erkennt SSL/TLS selbständig

Um die Benutzung von SSL/TLS bei SMTP Mailversand zu vereinfachen, wurde eine automatische Erkennung implementiert und die Schalter in der

Benutzeroberfläche entfernt.

Verbessert: Klassifikatoren

Das Popup für die Klassifikatoren wurde verbessert, sodass eine zu kurze manuelle Angabe nicht gespeichert werden kann.

Verbessert: Das integrierte Softphone kann auf die lokalen Outlook Kontakte zugreifen

Im Rufnummernfeld wird eine Suche nach den Outlookkontakten durchgeführt um schneller eine Rufnummer im Contact Center aufzufinden.

Verbessert: Wahlwiederholung

Ein neuer Knopf erlaubt das schnelle erneute Wählen des letzten Kontaktes, oder die Auswahl aus einer Liste der zuletzt angerufenen Kontakte.

Verbessert: Es wurden weitere Berechtigungen für die Benutzeroberfläche eingeführt

Jetzt kann per Berechtigung das Agenten-, das Konversationen,- und das Teamchatmodul ein und ausgeblendet werden. Ebenso kann die Transkription gesteuert werden.

Verbessert: Sichtbarkeit der dynamischen Nacharbeit

In den Agentenübersichten werden die Agentensymbole nun orange eingefärbt, wenn der entsprechende Agent in einer dynamischen Nacharbeit ist.

Verbessert: Ticketmodul und Suche

Die Suche von Tickets anhand eines Namens, Rufnummer, Emailadresse wurde ausgeweitet, sodass nun nach Sendern und Empfängern gesucht wird. Ebenso wurde die Ansicht der Tickets dahingehend erweitert, dass entsprechend nur die Sender oder nur die Empfänger angezeigt werden.

Verbessert: Nach Einfügen eines Textbausteines kein Fokus

Wird in eine Email ein Textbaustein kopiert, so wird nun der Fokus ans Ende des Textbausteines gesetzt.

Verbessert: Browser beherrscht Link in neuem Tab öffnen

Version 10.0.18

Gelöst: Bei Weiterleitungen nach Extern kann es zum Absturz kommen

Wird im Flow der Zustellknoten verwendet um den Ruf an ein anderes Ziel zu übergeben, so kann es unter bestimmten Bedingungen zum Absturz des Routing Dienstes kommen.

Gelöst: Präsenzstatus wird nicht immer korrekt synchronisiert

Es kommt vor, dass der Präsenzstatus nicht korrekt zwischen PBX und contact center synchronisiert wird.

Verbessert: Nicht benötigte Buttons in den Clients entfernt

Buttons im Menü der Clients wurden entfernt.

Verbessert: Zeigt ein Informationsband, wenn Administrator abgemeldet wird

Gelöst: Im Compiler für Agentenscripte konnten nicht alle Skripte wunschgemäß übersetzt werden

Verbessert: Symbole im Flowdesigner angepasst

Verbessert: Empfohlene Einstellungen für das Tracing eingeführt

Gelöst: Agenten nach Abmeldung nicht mehr in Nacharbeit oder Tätigkeit

Verbessert: Es ist nun möglich aus dem Agentenskript heraus Formulare anzuzeigen

Verbessert: Browsen per Skript mit dem integrierten Webbrowser

Verbessert: Das Sip Kennwort der Agenten kann nun im Administrator bereits gesetzt werden

Verbessert: Bei abgehenden Emails kann der Betreff und die Zieladresse noch editiert werden

Gelöst: Es kann vorkommen, dass eingehende Anrufe nicht korrekt verarbeitet werden

In manchen Fällen wird der Ruf korrekt vom Contact Center entgegen genommen, erscheint jedoch nicht in der Administration oder Wandanzeige und wird auch nicht vom Flow verarbeitet.

Gelöst: In seltenen Fällen verarbeitet der Agent keine Nachrichten mehr

Es kann vorkommen, dass der Agent nicht mehr reagiert, da er keine Nachrichten des Servers mehr verarbeitet.

Gelöst: Amtskennziffer nicht korrekt verwendet

Im Falle von abgehenden Rufnummern kommt es vor, dass die Rufnummer nicht korrekt übertragen wird und Anrufe fehl schlagen wenn kanonische Rufnummern oder Rufnummern mit führenden 00 nicht mit der Amtskennziffer noch explizit ergänzt wurden.

Version 10.0.17

Gelöst: Parameter in automatischen Berichten verschwinden

Es kommt vor, dass bei automatisierten Berichten die Auswahl der Parameter zurückgesetzt wird und so die gewünschten Parameter nicht für den Bericht berücksichtigt werden.

Gelöst: Hotkey-Auswahl mit Zoom und HighDpi Bildschirmen

Die Konfiguration der Hotkeys ist bei bestimmten Zoomfaktoren auf HighDpi Bildschirmen nicht mehr möglich.

Gelöst: Zurücksetzen des Präsenzstatus bei Abmeldung

Meldet sich ein Agent ab, so muss sein Präsenzstatus im Contact Center zurückgesetzt werden.

Gelöst: Routing Service friert bei automatischer Übersetzung ein

Wird während einer automatischen Übersetzung der Anruf vom Anrufer terminiert, so kann es zum Einfrieren des Routing Service kommen.

Version 10.0.16

Gelöst: Präsenzstatus für alle angemeldeten Agenten abonnieren

Es kann vorkommen, dass für einzelne Agenten das Abonnement für den Präsenzstatus fehlschlägt.

Gelöst: Start des External Database Dienstes

In manchen Fällen startet der External Database Dienst nicht.

Gelöst: Unbekannte Feldformate auswählbar

Wird im Flow im Datenbankknoten eine Spalte ausgewählt, die einen unbekannten Datentyp hat, so schlägt der Abruf der Daten fehl.

Gelöst: Mehrere Mediaknoten hintereinander führt zu Problemen

Werden in einem Flow mehrere Medienwiedergaben hintereinander ausgeführt, so kommt es vor, dass der Anruf nicht wie gewünscht behandelt wird.

Gelöst: Anmeldung von Agenten schlägt manchmal fehl

Es ist unter bestimmten Bedingungen nicht möglich, den Agenten korrekt anzumelden.

Gelöst: In manchen Fällen installieren die Installer keine lauffähigen Dienste

Es kommt vor, dass nach dem Ausführen der Installer und Konfigurationsassistenten die Dienst nicht wie erwartet laufen.

Version 10.0.15

Gelöst: Der Routing Service registriert sich nicht nach einem Server Neustart.

Wird der Server neu gestartet, so kann es vorkommen, dass sich der Routing Service nicht korrekt per SIP an der PBX registriert.

Verbessert: Zoom der Administration auf HighDpi Bildschirmen

Auf hochauflösenden Bildschirmen ist das Zoom der Administration verbessert worden.

Gelöst: Bei mehrfachen Weiterleitungen kann eine E-Mail im Halten verbleiben

Wird eine E-Mail mehrfach weitergeleitet, so kann es vorkommen, dass eine E-Mail im Status Halten verbleibt und nicht weiter verarbeitet werden kann.

Verbessert: Die Größe des Informationsfensters wurde angepasst

Version 10.0.13

Es gibt Änderungen die eine Anpassung der Konfiguration erfordern.

Verbessert: Hochauflösende Bildschirme

Die Applikationen wurden auf die Nutzung mit hochauflösenden Bildschirmen angepasst. Somit kann myContactCenter auch auf 4K oder 8K Bildschirmen ohne Skalierungsprobleme verwendet werden.

Verbessert: Unterscheidung von internen und externen Zustellungen in den Statistiken

Werden Anrufe im Flow weitergeleitet, dann kann nun in den Statistiken unterschieden werden, ob es sich um eine Weiterleitung nach Extern oder Intern handelt.

Verbessert: Es wurde ein Knoten für einfache mathematische Operationen eingeführt.

Mit dem neu eingeführten Knoten können die Grundrechenarten ausgeführt werden, ohne Kenntnisse in C#.

Verbessert: Worterkenner

Der Worterkenner hat eine verbesserte Erkennung erhalten.

Gelöst: Gelegentliches Einfrieren des Routing Service

In seltenen Fällen und unter spezifischen Bedingungen konnte es zum Einfrieren des Routing Service kommen.

Gelöst: Abstürze des Routing Dienstes

In seltenen Fällen kann der Routing Dienst abstürzen.

Gelöst: Emails und Faxe verschwinden

Es kann vorkommen, dass Email und Fax aus dem Wartefeld verschwinden wenn das Wartefeld die Zustände "Außerhalb der Geschäftszeiten" oder "Kein Agent angemeldet" erreicht.

Gelöst: Konfigurationsassistenten

In manchen Fällen kommt es vor, dass die Installationsassistenten den entsprechenden Dienst nicht korrekt konfiguriert und startet.

Gelöst: Mehrfachzustellung

Unter bestimmten Bedingungen kann es vorkommen, dass einem Agenten zwei Anrufe präsentiert werden.

Version 10.0.12

Gelöst: Agentenfilter in Berichten ohne Wirkung

In Berichten mit Agentenauswahl werden trotz Auswahl bestimmter Agenten immer alle Agenten im Bericht ausgewiesen.

Version 10.0.11

Verbessert: Voicemail nur per Email versenden

Der Voicemail Knoten in Flows ist derart erweitert worden, dass nun auch Voicemails nur per Email versendet werden können. Derartige Voicemails werden nicht in myContactCenter verarbeitet.

Verbessert: Variablennutzung im Flow

Im Flow wurden Variablen bisher mit % umklammert, z.B. %Skill%. In allen Knoten innerhalb des Flows, die Variablen oder Werte zulassen, wurde der Zugriff auf Variablen oder Werte vereinfacht. Im Eingabefeld für einen Wert kann auf der rechten Seite mit Klick auf den Stift von der Werteingabe auf die Variablenauswahl umgeschaltet werden. In der Variablenauswahl kann mit einem Klick auf die kleine Tastatur wieder in die Werteingabe gewechselt werden.

In Flows, die vor Version 10.0.11 erstellt wurden und die Variablen auswerten, muss die Auswahl der Variablen nochmals erfolgen, da ansonsten die % Umklammerung als Wert interpretiert wird und der Flow nicht mehr wie gewünscht funktioniert.

Verbessert: Vereinfachung bei Unterberichten

Unterberichte können nun direkt aus Berichten, die in der myContactCenter Konfiguration hinterlegt sind, erstellt werden. Hierzu wurde ein Berichte Speicher integriert, der den Zugriff auf alle Vorlagen und alle in myContactCenter enthaltenen Berichte vereinfacht.

Version 10.0.8

Verbessert: Weiterleitungsmodul im Agenten

Die Weiterleitung in andere Wissensgebiete innerhalb des Agenten wird über Kacheln abgebildet. Diese Kacheln zeigen nun den Zustand des Wissensbereichs auch in Hinblick auf Qualifikationen und Verfügbarkeit an.

Version 10.0.7

Gelöst: Weiterleitungsmodul im Agenten

Es kann vorkommen, dass eine Weiterleitung über das Weiterleitungsmodul innerhalb des Agenten fehlschlägt.

Gelöst: Nächste Öffnungszeit

Wird im Flow oder in einer Variablen die nächste Öffnungszeit ausgewiesen, so liefert diese unter bestimmten Bedingungen fehlerhafte Ergebnisse zurück.

Gelöst: Automatische Anmeldung nicht gespeichert

Wird im Agenten die automatische Anmeldung angewählt, so wird dies nicht gespeichert und bei nächsten Start des Agenten ist erneut die Eingabe der Anmeldedaten erforderlich.

Gelöst: Emailversand per SMTP ohne Authentifizierung

Ein Versand von Emails über einen SMTP Server ohne Authentifizierung war bisher nicht möglich.

Version 10.0.6

Verbessert: Anmeldeformular für Administrator

Das Anmeldeformular für Administratoren wurde in der Gestaltung angepasst.

Verbessert: Anzeige des parkenden Agenten

In der Liste der Konversationen wird nun auch der Agent ausgewiesen der eine bestimmte Konversation geparkt hat.

Verbessert: Layout verschiedener Formulare beim Speichern

Das Speichern verschiedener Elemente in myContactCenter erfolgt über Formulare. Diese Formulare wurden optisch verbessert.

Verbessert: Austausch von Checkboxen durch Schalter

Im Agenten wurden Checkboxen durch moderne Schalter ausgetauscht.

Verbessert: Rufnummernabbildung in Flows sortiert nach Rufnummer

Die Rufnummern in der Rufnummernabbildung in einem Flow sind organisiert anhand des Zeitpunktes des Eintrags.

Verbessert: Hinweise bezüglich Mediengeräte

Im Agenten wird bei Rufeingang darauf hingewiesen, dass keine passenden Mediengeräte zur Bearbeitung von Anrufen vorhanden sind.

Gelöst: Warnhinweis im Signalisierungspoppup

Im Agenten innerhalb einer Terminal Server Umgebung, kann es vorkommen, dass Angehängte Daten von der Anzeige einer Warnung überdeckt wird.

Gelöst: Fehlende Übersetzung

Erstellt der Agent eine neue ausgehende Email / Fax, so ist das Eingabeformular nicht in die korrekte Sprache übersetzt.

Gelöst: Voicemail anhören

Es kann zu Störungen beim Abhören von Voicemails kommen.

Gelöst: Agent kann sich nicht abmelden

Meldet sich ein Agent an einem anderen Arbeitsplatz erneut an (Zweit Anmeldung), dann schließt sich der erste Agent nicht automatisch und kann auch nicht mehr beendet werden.

Gelöst: Email kann nicht bearbeitet werden

In Bestimmten Situationen bei aktiven parallelen Emails kann es vorkommen, dass eine Email nicht mehr im Agenten bearbeitet werden kann.

Version 10.0.5

Verbessert: Formular für Externe Datenbanken

Das Formular zur Konfiguration der externen Datenbanken wurde verbessert.

Verbessert: Keine automatische Rufannahme bei Problemen mit Mediengeräten

Wird die automatische Rufannahme verwendet und es treten Probleme mit Mediengeräten auf, so werden die Anrufe dennoch automatisch angenommen.

Verbessert: Erstanmeldung direkt durchführen

Meldet sich ein Agent zum ersten mal an myContactCenter an, so wird er aufgefordert ein neues Kennwort zu setzen. Nachdem er das getan hat, wird er aufgefordert dieses Kennwort für die Anmeldung erneut anzugeben.

Verbessert: Zweite Anmeldung meldet erste Abmeldung ab

Meldet sich ein Agent an einem anderen Arbeitsplatz erneut an, so wird der vorher angemeldete Agent abgemeldet.

Verbessert: Grund der fehlerhaften Anmeldung

Im Anmeldeformular wird nun bei einer fehlerhaften Anmeldung der Grund angezeigt.

Verbessert: Präsenzzustand bei Nacharbeit und Tätigkeit

Ist ein Agent in einem Gespräch oder an der PBX abgemeldet, so darf sich der Präsenzzustand nicht verändern.

Gelöst: Ansagen stoppen Flow nicht

Werden Ansagen in einem Flow verwendet, so stoppt der Flow nicht bis zum Ende der Ansage.

Gelöst: Variablenauswahl bei Mediendateien

Werden Text-to-Speech Ansagen verwendet und beim Erstellen der Texte Variablen ausgewählt, so wird der gesamte Text mit der Variablen ersetzt.

Gelöst: Agent nicht per SIP Uri erreichbar

Wird im Flow eine Zustellung zu einem Agenten mittel Zustellknoten gemacht, so wird der Agent unter Umständen nicht signalisiert.

Gelöst: Virtuelle Wiedereinwahl

Im Flow wurde im Startknoten ein separater Ausgang hierzu hinzugefügt.

Version 10.0.4

Verbessert: Bevorzugte Agenten vor bekannten Agenten

Wird das Leistungsmerkmal "bekannter Agent" eingesetzt und es wird beim Einreihen ins Wartefeld ein bevorzugter Agent mitgegeben, so wird nun der bevorzugte Agent als erstes Zustellziel verwendet.

Verbessert: Zuteilung berücksichtigt Präsenzzustand

Der Zustellalgorithmus berücksichtigt nun auch den Präsenzzustand der PBX des Agenten.

Gelöst: Rufübernahme aus Signalisierungsgruppe

Wird im Softphone der PBX ein Ruf zu einem Anderen Teilnehmer angenommen, so wird nicht der neue Agent in der Rufübersicht ausgewiesen.

Gelöst: Emailvorlage erscheint nicht immer

Wird eine Emailvorlage definiert, so wird diese nicht immer automatisch beim Beantworten einer Email in den Emaileditor eingefügt.

Gelöst: Voicemailzustellung bei gelöschter Sprache

Voicemails zu einer gelöschten Sprache werden nicht mehr zugestellt.

Gelöst: Datensätze nicht in Datenbank

Unter bestimmten Bedingungen kann es vorkommen, dass in einer Tabelle der Datenbank die Daten nicht mehr aktualisiert werden. Somit kann es passieren, dass nach einem Neustart des Servers eine alte Konfiguration wieder erscheint.

Version 10.0.3

Verbessert: Farben im Weiterleitungsmodul

Die Farben der Kacheln wurden dem Farbschema angepasst.

Gelöst: DTMF Knoten bricht Ansage nicht ab

Ist die Eingabe im DTMF Knoten erfolgt, dann bricht die Ansage nicht ab und der nächste Schritt im Flow wird bereits ausgeführt.

Version 10.0.2

Verbessert: Hinweis auf Zweitanmeldung

Im Agenten wird ein Hinweis gezeigt, wenn er versucht sich ein zweites mal anzumelden.

Verbessert: SSH-Tunnel wiederholt Anmeldung

Wird eine externe Datenbank per SSH-Tunnel angesprochen, so baut sich der Tunnel nun automatisch wieder auf falls dieser abbricht.

Verbessert: Agenteneinstellung für Signalisierungspopup

Im Agenten kann nun eingestellt werden, ob das Popup erscheinen soll oder nicht.

Verbessert: Prüfung auf Weiterleitung des Telefoniebenutzers

Es wird beim Freigeben von Nacharbeit oder Tätigkeit geprüft ob es Weiterleitungsregeln im Telefoniebenutzer gibt. Ist das der Fall, kann weder Nacharbeit noch Tätigkeit freigegeben werden.

Verbessert: Präsenzzustand während Anruf nicht ändern

Während eines Anrufes wird der Präsenzzustand nicht mehr verändert.

Gelöst: Fehlende C++ Bibliothek in Installer

In den Installern fehlt eine C++ Bibliothek, dadurch ist eine Anmeldung an der PBX nicht möglich.

Gelöst: Ruf auf halten setzt falschen Status

Wird ein Ruf auf halten gelegt, dann wird sein Status zu Weitergeleitet, muss aber Halten sein.

Gelöst: Reportmodul funktioniert nicht mehr

Das Reportmodul ist ohne Funktion und es können keine Berichte erstellt werden.

Gelöst: Mediendateien fehlen im Installer

Verschiedene Mediendateien fehlen im Installer, so dass bestimmte Audiosignale im Agenten oder im Routing Service nicht ausgelöst werden.

Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensbereiche

Ist im Agentenprofil die Sichtbarkeit bestimmter Wissensbereiche aktiviert, so sind diese im Agenten dennoch nicht sichtbar.

Gelöst: Verbindung zum Server unterbrochen

Es kann vorkommen, dass die Verbindung zum Server abbricht ohne ersichtlichen Grund.