

Readme

myContactCenter Version 10.29.0

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 10.29.0	60
Gelöst: Absturz des Routingdienstes	60
Gelöst: Belegte Position in der Sprachmischung	60
Gelöst: Anrufe mit Skillwechsel in Auswertungen	60
Gelöst: Berichtsvorlagen ohne Ergebnis	60
Gelöst: Dauerhafte Prozessorlast des Logger-Dienstes	61
Gelöst: Vorauswahl in den Berichtsparametern	61
Gelöst: Fehlerschleife durch Serientermine	61
Gelöst: Belegte Agenten nach früh aufgelegten Anrufen	61
Gelöst: Abbruch beim Annehmen eines wartenden Anrufs	62
Gelöst: Einfrieren des Agent-Clients unter Last	62
Gelöst: Stillstand der Verteilung unter Last	62
Gelöst: Fehlender Endtag in der Ticketsuche	62
Gelöst: Neuverteilung gehaltener Anrufer	62
Gelöst: Anrufe ohne Agent in der Signalisierung	63
Gelöst: Nicht zugestellte Rückrufe und Dial-Ins	63
Gelöst: Verlorene Rückrufe	63
Gelöst: Zurücksetzen der Anmeldedaten ohne Wirkung	63

Gelöst: Clientprotokolle beim bisherigen Logger-Dienst	63
Gelöst: Einfrieren beim Wechsel von Skin oder Farbpalette	64
Gelöst: Klingelnde Anrufer im virtuellen Wartefeld	64
Gelöst: Grenze für gleichzeitige Gespräche im Routingdienst	64
Gelöst: Wachsende Last nach Änderungen an der Konfiguration	64
Gelöst: Aufnahmen und Voicemails ohne Sprache	64
Gelöst: Einzelne Zahlwörter in der Erkennung	65
Gelöst: Eingehende Anrufe beim manuellen Wählen	65
Gelöst: Aufzeichnung durch den Supervisor	65
Gelöst: Doppelte Dashboards beim Speichern	65
Gelöst: Beispiel-Dashboards	65
Gelöst: Abbruch des Berichtskonverters	65
Gelöst: Falscher Grund beim Heranholen	66
Verbessert: Sicherheitskorrekturen der SIP-Anbindung	66
Verbessert: Keine Annahme per Leertaste im Signalisierungspopup	66
Verbessert: Aufzeichnung ausgehender Gespräche	66
Verbessert: Liveübersetzung bei Überlastung	67
Version 10.28.4	68
Gelöst: Rückruf bleibt in "Agent in Wählen"	68
Gelöst: Absturz des Routingdienstes	68
Gelöst: Wählfeld bei vergrößerter Darstellung	68

Verbessert: Rückmeldung beim Heranholen	68
Version 10.28.3	69
Gelöst: Eine Nachricht des Supervisors an einen Agenten beendet den Server	69
Gelöst: Gleichzeitig endende Gespräche können den Routingdienst abstürzen lassen	69
Gelöst: Ein Anruf findet seinen Flow nicht, obwohl die Nebenstelle angelegt ist	69
Verbessert: Die Protokolldatei für die Fehlersuche in der Sprachverbindung	70
Version 10.28.2	71
Gelöst: Ein fehlgeschlagener Bericht aus dem Zeitplan beendet den Server	71
Gelöst: Der Routingdienst stürzt ab, wenn eine Position in der Sprachmischung neu vergeben wurde	71
Gelöst: Die Aktivität, in die die Anmeldung führt, lässt sich nicht beenden	71
Gelöst: Ein Anruf auf eine sechsstellige Nebenstelle findet seinen Flow nicht	72
Gelöst: Zwei Fehler in der Telefonie des Agenten	72
Verbessert: Aktualisierte Bibliothek für Sprache und Medien	72
Version 10.28.1	73
Gelöst: Ein abgelehnter Quick Pick bleibt ohne Rückmeldung	73
Gelöst: Das Weiterleiten an einen Agenten trennt den Anrufer	73
Gelöst: Das Agentenfenster kehrt mit vertauschter Größe zurück	73
Version 10.28.0	74
Verbessert: Agenten können eine Tätigkeit direkt wechseln	74

Verbessert: Die Tätigkeitsauswahl öffnet sich am Tätigkeitsschalter	74
Verbessert: Das Fenster für eingehende Anrufe erscheint wieder dort, wo der Agent es zuletzt hatte	74
Verbessert: Ein Flow meldet Ausgänge, die ins Leere führen	74
Gelöst: Der Agent reagiert nicht mehr, während der Zoom-Regler bewegt wird	75
Gelöst: Der Agent friert beim Speichern seiner Konfiguration für Sekunden ein	75
Gelöst: Die Einstellungen von Agent und Verwaltung landen im Programmverzeichnis	75
Gelöst: Die SIP-Adressfelder fehlen in der Konfigurationsdatei	75
Gelöst: Die Tabellenansichten gehen beim Arbeitsplatzwechsel verloren	76
Gelöst: Das Modul für angehängte Daten blockiert die Oberfläche des Agenten	76
Gelöst: Klingelton bei ausgehenden qualifizierten Anrufen	76
Gelöst: Ausgehende Anrufe schlagen unbemerkt fehl, wenn die Rufnummer eingefügt wurde	77
Gelöst: Nebenstellen mit Trennzeichen werden über die Amtsleitung gewählt	77
Gelöst: Das Zurückschalten zum Kunden legt die angenommene Rückfrage auf	77
Gelöst: Das Halten eines Anrufs wird als abgeschlossene Weiterleitung gewertet	77
Gelöst: Eine Weiterleitungsanforderung der Telefonanlage entfernt den falschen Anruf	78
Gelöst: Der Agent kann sich im Telefoniepfad unerwartet beenden	78

Gelöst: Der Routingdienst bleibt passiv, wenn seine Ausgabe umgeleitet wird	78
Gelöst: Der Routingdienst beendet sich unerwartet beim Abbau von Anrufen	78
Gelöst: Der Routingdienst beendet sich, wenn ein Sprachpaket den Neuaufbau der Medien trifft	79
Gelöst: Die Konferenzbrücke meldet bei jedem Anruf eine doppelte Zuweisung	79
Gelöst: Medienobjekte beendeter Anrufe werden nie freigegeben	79
Gelöst: Jede wartende Voicemail belegt Medienressourcen	79
Gelöst: Eine vom Administrator beendete Voicemail kommt nach einem Serverneustart zurück	80
Gelöst: Das erneute Einstellen einer Voicemail hinterlässt ein Geistergespräch	80
Gelöst: Das Beenden einer Voicemail-Aufnahme meldet einen Fehler, den es nicht gab	80
Gelöst: Wartende Voicemails überfluten das Protokoll	80
Gelöst: Entfernte Gespräche lassen ihre Zeitgeber weiterlaufen	81
Gelöst: Der Server beendet sich, wenn seine Zeitgeber nach einem Anhalten erneut starten	81
Gelöst: Der Anrufrdatensatz wird geschrieben, bevor der Anruf Skill und Sprache kennt	81
Gelöst: Die Aufzeichnung fehlt am Ticket, wenn der Agent den Anruf im Client beendet	81
Gelöst: Ein Skill verliert seine Rufnummer bei einem Serverneustart	82
Gelöst: Fehler, wenn die dynamische Nacharbeit nach dem Anhalten der Agentenzeitgeber beginnt	82

Gelöst: Das Beenden einer Tätigkeit bleibt ohne Wirkung	82
Gelöst: Das Beenden der Nacharbeit bleibt ohne Wirkung	83
Gelöst: Eine Weiterleitung in eine private Warteschlange wird rückgängig gemacht	83
Gelöst: Ein Anruf, den der Agent selbst geführt hat, wird beim Weiterreichen nicht verteilt	83
Gelöst: Warnungen auf dem Normalweg verdecken die echten	83
Gelöst: Der Logger-Dienst beendet sich, wenn Daten ohne Pause eintreffen	84
Gelöst: Der Logger-Dienst erzeugt dauerhaft hohe Prozessorlast	84
Gelöst: Es wird kein Trace geschrieben, wenn die Netzwerkkonfiguration kein Ziel nennt	84
Gelöst: Das Öffnen eines Agenten in der Verwaltung dauert bis zu einer Minute	84
Gelöst: Das Öffnen eines Agenten führt auch die Microsoft-365-Anfrage anderer Einstellungen aus	85
Gelöst: Das Berichtsmodul meldet bei jeder Anmeldung einen Fehler	85
Gelöst: Die Konversationsübersicht zeigt nur noch das Symbol	85
Version 10.27.2	86
Achtung: Agent benötigt mindestens Version 10.26.2	86
Gelöst: Mediengerätefehler im Flow	86
Version 10.27.1	87
Gelöst: Aktualisierung schlägt fehl	87
Version 10.27.0	88
Adressierte Sicherheitslücken:	88

Gelöst: Überlagerung von Medien	88
Verbessert: Logging von CDS Zugriffen	88
Gelöst: Falsche Konversation wird übersetzt	88
Gelöst: Dtmf per Dialpad	88
Gelöst: Berichte mit korrekten Zeitwerten bei Sommerzeit / Normalzeit	88
Verbessert: Adressbuch mit Kopfzeile	89
Verbessert: Keine Signalisierung bei automatischer Rufannahme	89
Gelöst: Angehängte Daten mit Null-Wert	89
Gelöst: Kein Element aus Terminserie löschar	89
Verbessert: Umschaltung der Übersetzung	89
Gelöst: Routingdienst gestört	89
Verbessert: Alle Rufnummern im Adressbuch	90
Verbessert: Auswahl von Mediengeräten	90
Gelöst: Klassifikatoren für ausgehende Konversationen	90
Verbessert: GetXHeader ignoriert Groß-Klein-Schreibung	90
Gelöst: Flow mit Wav und TTS	90
Verbessert: Dreierkonferenz verlassen	90
Gelöst: Layout der tabellarischen Ticketansicht	91
Verbessert: Auswahl der Signalisierungsnummer	91
Gelöst: Doppeltes Audio nach DTMF	91
Verbessert: Verbundener virtueller Anruf blinkt	91

Gelöst: Kalender springt an/aus	91
Verbessert: Statuswechselknoten bei externen und internen Anrufen	92
Verbessert: Rufnummernanzeige	92
Gelöst: Semi-Blind Weiterleitung	92
Gelöst: Rufnummerneingabe im Flow-Mapping	92
Gelöst: Voice-Profil aktiviert nicht alle Module	92
Version 10.26.2	93
Gelöst: Adressbuch leer	93
Gelöst: Agent nach Tätigkeit unter Last	93
Gelöst: Speicheranstieg im Routingdienst	93
Gelöst: Werterkennung der KI klappt nicht	93
Verbessert: Schneller Verbindung zum SwyxCDSDienst	93
Version 10.26.1	94
Gelöst: Mitschnitt nicht im Ticket	94
Gelöst: Einseitiges Audio im VPN	94
Gelöst: Serverkonfigurator zeigt Fehlermeldung	94
Gelöst: Präsenzstatus nach dynamischer Nacharbeit	94
Version 10.26.0	95
Gelöst: In seltenen Fällen wird Statistik nicht geschrieben	95
Gelöst: Rufnummern im Flow nicht gespeichert	95
Verbessert: Anzeige verfügbarer Rufnummern im Flow	95

Verbessert: Auswahl Wissensgebiet / Sprache in Wählfeld	95
Gelöst: Automatische Berichte nicht erstellt	96
Gelöst: Anrufmitschnitt kann Routingdienst stören	96
Gelöst: Manuelle Anrufe stören Routingdienst	96
Gelöst: Wissensgebiete aus Wissensgruppen verändern sich	96
Gelöst: Automatische Feiertage und manuelle Termine	96
Gelöst: Ansagen laufen parallel	97
Gelöst: Nicht alle Mitschnitte im Ticket	97
Gelöst: Einseitiges Audio im VPN	97
Verbessert: Nacharbeit bei Weiterleitung	97
Version 10.25.3	98
Gelöst: Präsenzabonnement klappt nicht	98
Version 10.25.2	99
Gelöst: Layout wird nicht wiederhergestellt	99
Gelöst: Tätigkeit mit erlaubter Rufzustellung	99
Version 10.25.1	100
Gelöst: Installation schlägt fehl	100
Version 10.25.0	101
Verbessert: Infofenster zeigen Fortschrittsbalken	101
Gelöst: Wählfeld zeigt Wissensgebiet/Sprache nicht	101
Verbessert: Aktuelle Rufdauer in Agentenübersicht	101

Gelöst: Anrufe im Flow aktivieren	101
Gelöst: Skript-Editor in Administration ohne Knöpfe	102
Gelöst: Routingdienst bleibt im Status unterbrochen	102
Gelöst: Wiedergabe und Aufzeichnung schlägt manchmal fehl	102
Verbessert: Wissensgruppen-Änderung erfassen	102
Gelöst: Verbindung zum Server verloren	102
Verbessert: Agenten können Mediendateien aus Ticket speichern	103
Gelöst: Anruf nicht aktiviert wenn Zustellblock genutzt wird	103
Verbessert: Im Flow ist die aktuelle Wissensgruppe verfügbar	103
Gelöst: Berechnung von Abbrechern	103
Verbessert: Auswahl des Gerätes zur Signalisierung von Konversationen ..	103
Verbessert: Informations-Popup mit Aktivitäten	104
Verbessert: Abonnement des Präsenzstatus	104
Gelöst: Softphonestörungen im Agenten	104
Gelöst: Anrufe werden doppelt signalisiert bei Weiterleitung in einenFlow ...	104
Verbessert: Nach Start des Agenten immer Aktivitäten Menü	104
Verbessert: ENTER nimmt Konversation nicht automatisch an	105
Gelöst: Weiterleitung mit Rücksprache über Kachel klappt nicht	105
Verbessert: Codecreihenfolge für Europa angepasst	105
Gelöst: Routingdienst gestört durch Präsenzstatus Nachrichten	106
Gelöst: Hochauflösende Monitor und Skalierung	106

Verbessert: Weiterleitung bei parallelen Konversationen	106
Gelöst: Berichteversand mit unauthentifiziertem SMTP Zugang	106
Gelöst: Darstellung von Umlauten fehlerhaft	106
Verbessert: Abgehende E-Mail ohne Wissensgebiet Konfiguration	107
Verbessert: Telefonbuch	107
Gelöst: Präsenzstatus nach dynamischer Nacharbeit	107
Verbessert: Namensauflösung im Flow anhand Adressbuch	107
Gelöst: SIP Transport stabil mit SwyxWare	108
Gelöst: Präsenzstatus bei vielen Subscriptions	108
Gelöst: Italienische Rufnummer funktionieren nicht	108
Gelöst: Nicht alle Anrufe im Ticketsystem	108
Verbessert: Supervisor kann Wissensgebiete anpassen	108
Gelöst: Layout des Ticketmoduls nicht wiederhergestellt	109
Verbessert: Wissensgruppe in Agentenkachel	109
Gelöst: Feiertagkalender löscht Feuertage	109
Verbessert: Routing zu bevorzugten Agenten mit Timeout	109
Verbessert: Tätigkeiten im Auswahlfenster sortiert	109
Gelöst: Suche nach Mitschnitt zeigt nicht Transkription	109
Gelöst: Signalisierungspop-Up zeigt alte Daten	110
Gelöst: Neue Buddy-Subscription nach Transport Änderung	110
Version 10.23.2	111

Gelöst: Html Export von Berichten ohne Diagramme	111
Gelöst: Speicherverbrauch im Routingdienst	111
Verbessert: Anruf mit Rückfrage über Weiterleitungskacheln	111
Gelöst: Präsenz immer zur Telefonanlage senden	111
Gelöst: Wählen im Wählfeld klappt nicht immer	111
Verbessert: Fortschrittsbalken in Infofenstern	112
	113
Version 10.23.0	114
Verbessert: E-Mail Übersetzung	114
Gelöst: Absturz des Routing-Dienstes bei fehlerhaftem Notify	114
Gelöst: Navigation durch einen Mitschnitt	114
Verbessert: Auswahl neuer Audiogeräte ohne Neustart	114
Verbessert: Weiterleitung und Rufabbruch durch Anrufer	114
Verbessert: Ticketsuche nach Rufende	115
Verbessert: Nacharbeit und Tätigkeit in Konversationsstatistiken	115
Verbessert: Ticket Tabellenlayout speichern	115
Verbessert: Anrufer auf virtuellem Rückruf	115
Verbessert: Export von gesperrten Flows	115
Gelöst: Sprachübersetzung langsam bei G711	116
Verbessert: Wallboard zeigt wichtige Meldungen	116
Gelöst: Speichern von Textmedia	116

Gelöst: Exportname von Berichten	116
Verbessert: Berichtexport in Unterordner	116
Gelöst: Master-Standby ohne Audio	116
Verbessert: Ticketansicht mit Endezeit der Konversation	117
Verbessert: Statusleiste zeigt Anrufdauer des letzten Anrufes	117
Version 10.22.0	118
Gelöst: Anrufe auslösen in Ticketmodul	118
Gelöst: Speicherproblem im Routingdienst	118
Verbessert: Logging der Startphase der Dienste	118
Gelöst: Automatische Übersetzung von E-Mails	118
Gelöst: Routingdienst kann abstürzen	118
Version 10.21.2	119
Gelöst: Text des Präsenzstatus	119
Gelöst: Nicht alle PBX Benutzer mit Präsenzstatus	119
Gelöst: Übergabeparameter im Agenten ohne Wirkung	119
Gelöst: Medienströme nach einigen Anrufen nicht mehr vorhanden	119
Version 10.21.1	120
Verbessert: Produktinfo	120
Verbessert: Umstellung auf dotnet 10	120
Gelöst: Speichern von Textansagen	120
Verbessert: Verbindung zum CDS-Service	120

Gelöst: Server-Neustart	120
Version 10.21.0	121
Verbessert: SIP Kennworteingabe benötigt	121
Verbessert: Alle Benutzer der TK Anlage im Transfermodul	121
Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron	121
Verbessert: C# Quellcode von Flows	121
Gelöst: Agent friert ein	121
Gelöst: Auswahlboxen im Wählfeld leer	121
Verbessert: Falsche Fehlermeldung bei Voicemail	122
Verbessert: Popup Meldungen im Agenten verschwinden automatisch	122
Gelöst: Fehlerhafte oder zu kurze Wav-Datei	122
Gelöst: Anrufmitschnitte und Sprachnachrichten nicht immer vorhanden	122
Verbessert: Ticketübersicht auch als Tabelle	123
Gelöst: Ticketdatenbank in PostgreSQL nicht erstellt	123
Verbessert: Konfigurationsassistent mit DB Backup	123
Verbessert: Kritische Meldungen als Popup	123
Version 10.20.0	124
Verbessert: Präsenzstatus in Wählfeld	124
Verbessert: Alle Teilnehmer in Weiterleitungsmodul sichtbar	124
Verbessert: Sortieren von Textbausteinen im Agenten	124
Version 10.19.1	125

Verbessert: Reaktionszeiten bei Zugriffen auf Swyx CDS	125
Gelöst: Nach Update keine PBX Einstellungen mehr	125
Verbessert: Feedbackfunktion aktiviert	125
Gelöst: Auslesen des Swyx Telefonbuches klappt nicht	125
Gelöst: Anrufe nicht korrekt signalisiert	125
Version 10.19.0	126
Gelöst: Passworte im Trace teilweise im Klartext	126
Gelöst: Lizenzschlüssel nicht einspielbar	126
Verbessert: Trennungsindikator bei Mitschnitten	126
Gelöst: PBX Statusanzeige	126
Verbessert: Statusleiste zeigt Nacharbeit-/Tätigkeitszeit	126
Gelöst: Unter Umständen keine Benutzerabgleich mit SwyxWare	127
Version 10.18.3	128
Gelöst: Temporäre Dateien werden nicht gelöscht	128
Gelöst: PRIVATE Skill	128
Gelöst: Es kommt vereinzelt zu Störungen beim Rufende	128
Verbessert: Markieren von Konversationen	128
Gelöst: PBX Einstellungen fehlerhaft	128
Gelöst: PBX Status-Anzeige fehlerhaft	129
Gelöst: Mitschnitte und Sprachnachrichten	129
Gelöst: Mediaplayer setzt falsche Position	129

Verbessert: Berechnung der erwarteten Wartezeit.	129
Gelöst: Logging schlägt fehl	129
Version 10.18.2	130
Gelöst: Wav Dateien wiedergeben	130
Version 10.18.1	131
Gelöst: Signalisierungs-Popup wird nicht immer gezeigt	131
Gelöst: Ruf auslösen im Wählfeld	131
Version 10.18.0	132
Gelöst: Abgleich mit SwyxWare	132
Verbessert: Medienaufzeichnung / Voicemail	132
Gelöst: Aufzeichnung von Endpunkten	132
Gelöst: Wählfeld inaktiv	132
Gelöst: Absturz beim Aufzeichnen	132
Gelöst: Abruf von Mitschnitt und Sprachnachricht	132
Verbessert: Ticketsuche ohne Parameter	133
Verbessert: Wissensbereiche mit Farbe	133
Verbessert: Markierung bei erneut verbundenem virtuellen Anruf	133
Verbessert: Signalisierung abgehender Rufnummern	133
Gelöst: Signalisierungs-Popup kommt nicht immer	133
Verbessert: Präsenzstatuswechsel nach verfügbar	134
Gelöst: Manchmal ist Speichern der Serverkonfiguration nicht möglich	134

Gelöst: Fehleranzeige der Prioritäten	134
Verbessert: Beschreibender Text zur Wartemusik	134
Version 10.17.2	135
Gelöst: Kanonische Rufnummer im Flow	135
Version 10.17.1	136
Gelöst: Server Wizard startet nicht immer	136
Version 10.17.0	137
Gelöst: Trace Einstellungen	137
Gelöst: Rückruf aufzeichnen	137
Verbessert: Wählfeld enthält Beschreibungen	137
Verbessert: Hinweis in Weiterleitungskacheln	137
Verbessert: Automatische Feiertage	137
Gelöst: Zufälliges manuelles schließen einer ACD	137
Verbessert: Berechnung der erwarteten Wartezeit	138
Gelöst: DTMF Erkennung	138
Verbessert: Wählen mit ENTER	138
Gelöst: Gruppenkalender	138
Gelöst: Server Absturz mit SwyxWare	138
Gelöst: Kanonische Rufnummernanzeige	138
Verbessert: Audio bei BusyLight	139
Verbessert: Meldung bei keiner freien Lizenz	139

Gelöst: Persistentes Mitschneiden bei Weiterleitung	139
Verbessert: Telefonbuchsynchronisation	139
Version 10.16.1	140
Verbessert: Supervisor kann fehlerhafte E-Mails picken	140
Gelöst: E-Mails ohne Skill	140
Verbessert: E-Mail Versand unterbrechen	140
Version 10.16.0	141
Gelöst: Wiederholende TTS Ansagen	141
Gelöst: Teilweises Einfrieren des Routing-Dienstes	141
Verbessert: Busylight leise bei Halten	141
Gelöst: Speicherverbrauch Server	141
Verbessert: Feiertag Planung	141
Verbessert: Supervisor kann alle Konversationen beenden	141
Gelöst: Falsches Rufnummernformat bei Rückrufen	142
Gelöst: Weiterleitung von virtuellen Anrufen	142
Verbessert: Anzeige im Wählfeld	142
Version 10.15.1	143
Gelöst: SPAM-Filter	143
Version 10.15.0	144
Gelöst: Ausgehende E-Mail kann nicht erstellt werden	144
Beta: Feedback aus Administration	144

Verbessert: Logger registriert sich am Server	144
Verbessert: Ohne Neustart die PBX umkonfigurieren	144
Verbessert: Schalter für klientseitige Regeln	144
Verbessert: Interne- und externe Rufnummern sortieren	145
Verbesser: Kopieren und Anrufen aus Ticket	145
Gelöst: Ticket von E-Mails bei Diensteneustart	145
Gelöst: Unter Umständen nicht alle E-Mail geladen	145
Gelöst: Wiedergabe von Aufzeichnungen klappt nicht	145
Gelöst: Recording-Summary Nachricht	146
Verbessert: Flow kennt E-Mailadresse des Absenders	146
Verbessert: Html- und Textbody im Flow	146
Verbessert: Bei starker Auslastung kann Routing Service abstürzen	146
Verbessert: Dropdown für Medien, Skill und Sprache sortiert	146
Verbessert: Statistiken zu Voicemail und Mitschnitt	146
Gelöst: Voicemail oder Mitschnitt kann nicht beendet werden	147
Gelöst: Anrufe nach Geschäftsschluss	147
Version 10.14.0	148
Gelöst: Erwartete Wartezeit	148
Verbessert: Nutzung kanonischer Rufnummern	148
Verbessert: Sprache automatisch erkennen	148
Gelöst: Routingservice kann abstürzen	148

Verbessert: RoutingService Performance	148
Gelöst: Anruf nicht automatisch beenden	148
Verbessert: Heranholen nach einreihen	149
Gelöst: E-Mail mit identischen Anhängen	149
Verbessert: Ziffernwahl aus Wählfeld entfernt	149
Verbessert: Heranholen virtueller Anrufe	149
Gelöst: ACD Anruf nach extern verbinden	149
Verbessert: Anruf direkt aus Ticketkarte	149
Verbessert: Rückrufwunsch und abgehender Anruf	150
Verbessert: HighDpi für Administration	150
Gelöst: Nach Transfer zu Agenten wird Agent nicht verfügbar	150
Version 10.13.6	151
Verbessert: Daten aus Ticket kopieren	151
Gelöst: Sprachaufzeichnung nicht im Ticket	151
Verbessert: Kein Audio am BusyLight	151
Gelöst: IMAP Polling zu schnell	151
Version 10.13.5	152
Gelöst: Aufnahmesteuerung mit Hotkey	152
Gelöst: Annehmen von Konversationen mit Hotkey	152
Gelöst: Rufnummernunterdrückung im Agentenprofil	152
Gelöst: Agent in den Vordergrund bringen	152

Gelöst: Nach Neustart des Routingdienstes haben geparkte E-Mails keinen Skill	152
Gelöst: E-Mail wird nicht immer als Ticket erfasst	152
Verbessert: Eigenes Tag zum loggen von E-Mail Aktivitäten	153
Gelöst: E-Mail Versand nach Fehlerzustand	153
Verbessert: Codecauswahl bei Anrufen	153
Verbessert: Sprachauswahl bei gesperrtem Layout	153
Gelöst: Markieren und Wählen im Agentenprofil	153
Verbessert: Symbole der Anhänge	153
Gelöst: Öffnen der Anhänge	154
Gelöst: Automatische Neustart des Agenten	154
Gelöst: Aufruf der Hilfeseite	154
Gelöst: Öffnen von Dateien und Links im integrierten Browser	154
Gelöst: tel, callto und mailto uri	154
Gelöst: Mit Outlook-Addressbuch keine freie Adresseingabe möglich	154
Gelöst: Zustellung von Anrufen an ECR Ziele in SwyxWare	155
Gelöst: Messageld von E-Mails zu groß	155
Gelöst: Abruf von E-Mails aus IMAP-Postfach	155
Gelöst: Bericht mit Unterbericht schlagen fehl	155
Verbessert: Interne SPAM-Erkennung	156
Verbessert: Agent erkennt System-Mailboxen bei Eingabe	156
Gelöst: Leerer Betreff und leere Mime-Nachricht	156

Gelöst: Nachricht wird nicht vom Server versendet	156
Verbessert: Neue E-Mail-Vorlage für Sprachnachrichten	156
Gelöst: Manuelle ausgehende Anrufe automatisch aktivieren	157
Verbessert: Agent-Skript mit Audiounterstützung	157
Verbessert: Supervisor kann standardmäßig nicht alle Tickets sehen	157
Verbessert: Mehrere Anhänge gleichzeitig hinzufügen	157
Verbessert: Ticketdaten kopierbar	157
Verbessert: Ticket zeigt Zielrufnummer	157
Gelöst: Wiedergabe von Signalisierungstönen	158
Version 10.13.4	159
Gelöst: Anzeige fehlerhafter PBX-Status	159
Version 10.13.3	160
Gelöst: In seltenen Fällen wird ein Anruf nicht aufgelegt	160
Gelöst: Anzeige des parkenden Agenten	160
Gelöst: Öffnen von Anhängen	160
Verbessert: Ticket Id beibehalten bei Antwort auf ein Ticket	160
Gelöst: Es kommt vor, dass E-Mails kein Skill oder Sprache haben	160
Gelöst: Falscher Konversationstyp in Konversationsübersicht	161
Gelöst: Signalisierungspopup kommt bei E-Mails nicht	161
Gelöst: Smtip Server sendet E-Mail nicht	161
Verbessert: Betreff in Agent und Administration anzeigen	161

Gelöst: Größenanpassung von Skill- und Sprachauswahl im Agenten	161
Verbessert: Geparkte E-Mails ohne verknüpften Agenten	162
Gelöst: CallTo und Mailto Funktionalität	162
Verbessert: Automatisches Annehmen manueller Konversationen	162
Gelöst: In manchen Fällen wurden die Browser-Tabs nicht wiederhergestellt	162
Verbessert: Prioritäten in ACD Konfiguration	162
Gelöst: Termine können nicht aus Kalender entfernt werden	163
Gelöst: HighDPI Skalierung	163
Gelöst: Anwenden von Administratorprofilen	163
Verbessert: Busylight steuern aus Agentenskript	163
Gelöst: Amtskennziffer nicht notwendig	163
Gelöst: Ansteuerung von Imap Postfächern	164
Gelöst: Voicemail-Anruf beendet nicht	164
Gelöst: Weiterleitung mit Rückfrage über ACD	164
Gelöst: Geparkte E-Mail wieder holen	164
Gelöst: Anruf in ACD von einem internen Teilnehmer	164
Verbessert: NLP Abbrüche	164
Gelöst: Applikationen über Zusatzdatenmodul	164
Gelöst: Filter im Wallboard	165
Gelöst: Betreff, CC und BCC bei manuellen E-Mails	165
Verbessert: Textbausteine und Standardvorlage bei manuellen E-Mails	165

Verbessert: Ungültige E-Mail Messageld	165
Version 10.13.1	166
Gelöst: Abstürze des Routingdienstes in Version 10.12 und Version 10.13.0	166
Gelöst: Kopieren und Einfügen in verschiedenen Eingabefeldern funktioniert nicht	166
Version 10.13.0	167
Verbessert: Mail-merge mit identischem Betreff	167
Verbessert: Kleiner Korrekturen in Telefonie	167
Gelöst: Flow verliert Rufnummernzuordnung	167
Gelöst: Presence mit Wildix	167
Version 10.12.1	168
Verbessert: Hoher Speicherverbrauch	168
Version 10.12.0	169
Hinweis:	169
Verbessert: Prioritäten von Kanälen, Acd und Vip	169
Gelöst: Agent verschwindet	169
Gelöst: Handbuch mit F1	170
Gelöst: Firewall-Regeln	170
Verbessert: Vorlagen nach Programdata verschoben	170
Verbessert: Suche nach PostgreSQL Servern im Netz	170
Verbessert: P-PreferredIdentity	170

Verbessert: Suche in Tickets beschleunigt	170
Gelöst: Falsche Farbe im Agentensymbol	171
Gelöst: Email Anhänge mit identischen Namen	171
Gelöst: Abgebrochene ausgehende Anrufe blockieren Agenten	171
Gelöst: Nacharbeit nach Rufeende beendet	171
Verbessert: Reregister kann blockieren	171
Gelöst: Flowdesigner gesperrt	171
Gelöst: Abmeldung eines nicht vollständig angemeldeten Agenten schlägt fehl	172
Gelöst: Routing-Dienst/Agent stürzt beim Beenden ab	172
Gelöst: IMAP Client friert ein	172
Gelöst: Zweitanmeldung eines Agent funktioniert nicht	172
Verbessert: Anruf Weiterleitung in ACD mit Rücksprache	173
Gelöst: Mailmerge fasst falsche Emails zusammen	173
Verbessert: Interne Weiterleitung mit ursprünglichem Anrufer	173
Verbessert: Anzeige des Rufende/Anrufe-Buttons	173
Verbessert: Telefonbuch der Telefonanlage direkt übermitteln	174
Gelöst: Wandanzeige färbt digitale Anzeige nicht korrekt	174
Gelöst: Wandanzeige färbt Tabellenzelle nicht korrekt	174
Gelöst: Menü für dynamische Gruppierung	174
Verbessert: Qualifizierte Anrufe nicht automatisch aktivieren	174
Gelöst: Definition von Rufnummern auf Flow	175

Verbessert: Neues Farbschema als Standard	175
Verbessert: Geparkte Email erneut laden	175
Gelöst: Hotstandby und Failover	175
Gelöst: Routingdienst startet nach Update nicht korrekt	176
Gelöst: Emails bleiben in Feiertagstatus	176
Gelöst: Master Standby funktioniert nicht korrekt	176
Version 10.11.0	177
Verbessert: Support für Wildix	177
Gelöst: Manchmal können keine Berichte ausgewählt werden	177
Gelöst: IMAP Zugriff stoppt unerwartet	177
Gelöst: Agenten nicht korrekt synchronisiert	177
Verbessert: Dynamische Statusleiste	177
Verbessert: Rufweiterleitung ohne Rücksprache	178
Gelöst: Geparkte Emails nach Neustart	178
Version 10.10.2	179
Gelöst: Imap Abruf stoppt	179
Verbessert: Agent startet in Toolbar	179
Version 10.10.1	180
Gelöst: Zweite Email bei Bearbeitung geparkter Emails	180
Gelöst: Dienste stoppen nicht	180
Verbessert: Präsenzstatuswechsel in Agentenscripten	180

Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron mit PBX	180
Version 10.10.0	181
Verbessert: Warnung bei nicht unterstützter Agentenversion	181
Gelöst: Rückrufe nach Neustart wieder aktiv	181
Verbessert: Anrufe im Softphone terminieren	181
Verbessert: Starten einer App aus Zusatzdaten heraus	181
Verbessert: Telefonbuch der Telefonanlage verfügbar	182
Verbessert: Zusatzdaten können Platzhalter enthalten	182
Gelöst: Anrufverteilung klappt in seltenen Fällen nicht	182
Verbessert: Nur direkt adressierte Emails verwenden	182
Verbessert: X-Header in Flows verwenden	182
Gelöst: Speicher- und CPU-Verbrauch bei vielen E-Mails	183
Version 10.9.1	184
Gelöst: Speichern von Agentendaten	184
Verbessert: Warnung und Fehlermeldungen	184
Gelöst: Ausnahme im Wandanzeigendesigner	184
Gelöst: Abruf von Emails stoppt	184
Gelöst: Agent im Ticket ablegen	184
Verbessert: Weiterleitung von Emails nach extern	184
Verbessert: Signal im Agentenskript, wenn Aufzeichnung fertiggestellt ist ..	185
Verbessert: XML Dokumentenbearbeitung im Flow	185

Verbessert: Geparkte Emails nach Serverstart	185
Gelöst: Darstellung von Sonderzeichen in Email	185
Verbessert: Lokale Emailscheifen erkennen	185
Gelöst: Admin und Agent zeigen verschiedene Status	185
Version 10.9.0	186
Gelöst: Wizard führt nicht alle SQL Scripte aus	186
Verbessert: Kernstatistiken in Statusleiste	186
Verbessert: Kernstatistiken im Agenten erweitert	186
Verbessert: Mailbox bekommt Alias	186
Version 10.8.3	187
Gelöst: Variablen doppelt eingefügt	187
Gelöst: SQL Script wird nicht ausgeführt	187
Gelöst: Manuelle ausgehende E-Mail schlägt fehl	187
Gelöst: Anzahl von Rückrufwünschen im Planer auf 9 begrenzt	187
Version 10.8.2	188
Verbessert: Anruf in neue Sprache stellen	188
Verbessert: DTMF Timeout erst nach Ansage starten	188
Gelöst: DTMF Ergebnisse nicht immer korrekt	188
Verbessert: Id der Berichte anzeigen	188
Gelöst: Eingehende E-Mail wird nicht angezeigt	188
Verbessert: Rückrufplaner	188

Gelöst: Variablen doppelt in Textbausteinen	189
Version 10.8.1	190
Gelöst: KI funktioniert nicht mehr	190
Verbessert: DTMF Timeout nach Ansageneende und jeder Eingabe	190
Gelöst: Nicht alle Zeichen in DTMF erkannt	190
Gelöst: Sprache für Konversation ändern	190
Gelöst: Rückruf löst nicht aus	190
Verbessert: Wiedereinwahl ist verzögert	191
Version 10.8.0	192
Verbessert: Zifferneingabe für Chat-Bot	192
Verbessert: Ziffernketteneingabe für Chat-Bot	192
Verbessert: Werterkenner für Chat-Bot	192
Verbessert: Warten auf E-Mail-Antwort	192
Verbessert: Werterkenner für E-Mail	193
Gelöst: Zweitanrufe bei Rückrufen	193
Gelöst: Agent kann Anruf nicht beenden	193
Gelöst: DTMF Knoten hängt	193
Gelöst: Text-Medien nicht korrekt ausgewählt	194
Gelöst: TicketId im Flow	194
Gelöst: Export von Berichten nicht möglich	194
Gelöst: Weiterleitung mit Agenten	194

Verbessert: Agentenskripte mit Http Klient	194
Version 10.7.0	195
Gelöst: Abruf von Emails über Ticketing	195
Gelöst: Routing Service verarbeitet Nachrichten langsam	195
Verbessert: Manuell schließen und öffnen per Knoten	195
Verbessert: Feiertag schließen und öffnen per Knoten	195
Verbessert: Geschäftszeiten schließen und öffnen per Knoten	196
Verbessert: Outlook Adressbuchzugriff steuern	196
Verbessert: Wiedereinwahl auf ursprüngliches Wissensgebiet	196
Version 10.6.4	197
Gelöst: Lokalisierung des Resportsystem	197
Gelöst: Filter in Wandanzeige	197
Verbessert: Neue Wandanzeigen und Dashboards	197
Verbessert: Anmeldung schneller	197
Verbessert: Verhalten in virtuellen Maschinen	197
Version 10.6.3	198
Gelöst: TCP Verbindungen werden frühzeitig abgebaut	198
Version 10.6.2	199
Gelöst: Skills werden gelöscht	199
Version 10.6.1	200
Gelöst: Agent wechselt von Nacharbeit in Tätigkeit	200

Gelöst: Statuswechsel nach Präsenz verfügbar	200
Gelöst: Rückruf kann nicht herangeholt werden	200
Gelöst: Medienwiedergabe erfolgt nicht immer	200
Gelöst: Ansage abbrechen bei Dtmf	200
Gelöst: In seltenen Fällen ist der Präsenzstatus nicht korrekt	201
Gelöst: Administration mit Fehlern in der Benutzeroberfläche	201
Verbessert: Rückrufzeit in Ticket	201
Verbessert: Rückruf bleibt auf Position	201
Gelöst: Dtmf Versand bei ausgehenden Anrufen	201
Gelöst: Agentenprozess wird nicht beendet	201
Gelöst: Anzeige der Rückrufnummer	202
Gelöst: Schema Update bei Berichten	202
Verbessert: Anpassung der PBX startet Routing Dienst neu	202
Verbessert: SIP Firewallregeln hinzugefügt	202
Version 10.6.0	203
Verbessert: DTMF senden aus Agenten	203
Verbessert: Splashscreen startet sofort	203
Gelöst: Übersetzungen	203
Verbessert: Dreierkonferenz im Agenten	203
Verbessert: Busylight Unterstützung	203
Verbessert: Uri Handler callto, tel und mailto	204

Verbessert: Hervorhebung von VIPs	204
Verbessert: Gruppierung immer erweitert	204
Verbessert: Qualifiziert Anrufe automatisch Aufzeichnen	205
Version 10.5.1	206
Gelöst: Auflegen von Anrufen führt zu Störung im Routing Dienst	206
Gelöst: Text-Media nicht korrekt	206
Gelöst: Benutzersynchronisation mit Speicherverbrauch	206
Verbessert: Traceeinstellungen vereinfacht	206
Version 10.5.0	207
Gelöst: Speicher steigt bei Benutzerabgleich	207
Verbessert: Passworte nur noch als Hash	207
Version 10.4.2	208
Verbessert: Keine Adressbuch Meldung	208
Verbessert: Fehlende Stimmen und Flows	208
Gelöst: Fehlende Lokalisierung	208
Version 10.4.1	209
Gelöst: Plötzliches Ansteigen des Speicherverbrauches	209
Gelöst: Email wird nicht signalisiert	209
Gelöst: Rufbeenden Knopf bleibt rot	209
Verbessert: Statustext bei Präsenz	209
Verbessert: Interne Fehler ohne Anzeige	209

Gelöst: Fehler im Dialpad	210
Gelöst: Präsenzstatus bei dynamischer Nacharbeit	210
Gelöst: Bei Weiterleitung keine Klassifikator	210
Gelöst: Bei Weiterleitung wird Anruf rejected	210
Version 10.4.0	211
Verbessert: Klingeltöne per NAudio	211
Verbessert: Stimmenauswahl für Sprachsynthese	211
Gelöst: Text to Speech Ansagen nicht zuverlässig	211
Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron mit Telefonanlage	211
Gelöst: Spezieller Filter in Wallboard	212
Verbessert: Erkennung anonymer Anrufer	212
Gelöst: Flag in Statistiken fehlerhaft	212
Verbessert: Stabilität und Ressourcennutzung des Routing Service	212
Gelöst: Klassifikatoren	212
Verbessert: Virtuelle Anrufe ohne Rufnummer	212
Gelöst: Französische Rechner können Agenten nicht ausführen	213
Verbessert: Sip Login abberechnen	213
Verbessert: Buffer Overflow über Netzwerk	213
Verbessert: Präsenzstatus "Bitte nicht Stören"	213
Gelöst: Telefonknopf bleibt rot	214
Verbessert: Rufweiterleitung in einen Flow	214

Gelöst: Hintergrundmusik wird nicht leiser	214
Gelöst: Agent reagiert nicht mehr	214
Gelöst: Sprachsynthese sehr langsam	214
Gelöst: Nacharbeit bei Rückrufen	214
Verbessert: Präsenztext	215
Gelöst: Es kommt zu Fehlermeldungen im Agenten	215
Version 10.3.2	216
Gelöst: Fehlermeldung in Chat	216
Gelöst: Anrufe bleiben in der Anrufübersicht	216
Gelöst: Restarts des Routingdienstes bei vielen Anrufen	216
Gelöst: Rufnummern verschwinden aus Flow	216
Version 10.3.1	217
Verbessert: Report erzeugt Ausnahmen	217
Gelöst: Falsche Anzeige im Servicestatus	217
Gelöst: Bestimmte Flows können nicht gespeichert werden	217
Version 10.3.0	218
Verbessert: Daten des aktuellen Rufes in Statusleiste	218
Gelöst: Weiterleitung in Zusatzdaten fehlerhaft	218
Verbessert: Popup mit Infos schließt selbstständig	218
Gelöst: Manueller ausgehender Anruf verschwindet nicht	218
Gelöst: Telefon Buttons fehlerhaft	218

Gelöst: Bei Weiterleitung über externes Softphone erscheint kein Popup	219
Verbessert: Einige Lokalisierungen wurden verbessert	219
Verbessert: DTMF von externem Softphone	219
Gelöst: Agent friert ein	219
Gelöst: Virtueller Rückruf hängt	219
Verbessert: Informationen über Windows Notifications	219
Gelöst: Falsche Lizenzanzeige des Servers in Diensteübersicht	220
Gelöst: Voicemail manchmal nicht zustellbar	220
Verbessert: Nachrichten vom Supervisor	220
Gelöst: Doppeltes Popup bei Anruf	220
Verändert: Teamchat Funktionalität entfernt	220
Gelöst: Deadlock und Absturz des Routing Service	220
Version 10.2.0	221
Gelöst: Rufzustellung trotz Nacharbeit	221
Verbessert: Presencesynchronisation	221
Gelöst: Berichte öffnen nicht	221
Gelöst: Spezielle Filter im Wallboard	221
Verbessert: Speichern von Wissensgruppen	221
Verbessert: Swyx CDS	222
Verbessert: Stimmen auswählbar	222
Verbessert: DTMF aus SwyxIT!	222

Verbessert: Administrator kann Agenten abmelden	222
Gelöst: Flag IsFirstOccurance	222
Verbessert: Weitere Bibliotheken im Flow	222
Gelöst: Doppelte Mediendateien im Mediamanager	223
Gelöst: Wizard zeit SQL Status	223
Verbessert: Klingelton nicht hörbar	223
Verbessert: Fehlerverhalten des Agenten	223
Version 10.1.0	224
Gelöst: Rufweiterleitung klappt in manchen Fällen nicht	224
Gelöst: Seltene Abstürze des Routing Dienstes	224
Verbessert: Klassifikator bei Rückruf und Web-Rückruf	224
Verbessert: Tonqualität bei Telefonie	224
Verbessert: Präsenz	224
Verbessert: Trace für den ExternalDatabase Dienst	224
Verbessert: Löschen vieler Einträge in der Administration	225
Verbessert: Reregistrierung des Softphone und Routing Dienst	225
Gelöst: Hintergrundwiedergabe von TTS	225
Gelöst: Störung bei der Auswahl der Mediengeräte	225
Verbessert: Annehmen von Anrufen per Skript	225
Gelöst: Agenten synchronisieren nicht korrekt	225
Gelöst: Es kann vorkommen, dass ein Anruf nicht verarbeitet werden kann	226

Gelöst: Es kann vorkommen, dass die Zustellung in falscher Reihenfolge geschieht	226
Gelöst: Buffer underflow	226
Gelöst: Hängende Anrufe	226
Gelöst: Agent nicht verfügbar nach fehlerhafter Zustellung	226
Gelöst: PBX Einstellungen werden nicht gespeichert	226
Gelöst: Anzeige im Agenten fehlerhaft	227
Verbessert: Zeitpunkt des Ablaufes von Lizenzen	227
Gelöst: Sipanmeldung hängt	227
Gelöst: Berechtigungssystem für Administratoren	227
Verbessert: Terminierung bestimmter Anrufe	227
Verbessert: Standard Voices deaktiviert	227
Verbessert: Audioqualität bei hochauflösenden Codecs	228
Gelöst: Softphone stürzt ab	228
Gelöst: Anrufverteilung in falschem Zustand	228
Gelöst: Präsenzstatus nicht immer synchron	228
Version 10.0.33	229
Gelöst: Medienwiedergabe nach Weiterleitung	229
Verbessert: Rufnummernunterdrückung	229
Verbessert: Abmeldung von Administratoren	229
Gelöst: Weiterleitung per SIP Referr	229
Verbessert: Farbgebung in Kacheln	229

Verbessert: DTMF Weiterleitung	229
Gelöst: Rufzustellung nach extern	230
Gelöst: Transkription nicht sichtbar	230
Verbessert: Agentenskripte im Speicher ausführen	230
Verbesser: Sip Buddy Subscriptions	230
Verbessert: DTMF Textknoten mit Stoppwort	230
Gelöst: Dynamische Wartefeldlänge	230
Verbessert: Benutzersynchronisation mit PBX	231
Gelöst: Es kommt vor, dass Agenten nicht mehr reagieren	231
Gelöst: Echtzeitstatistiken asynchron	231
Verbessert: Browser unterstützt Download	231
Gelöst: Es kann zu ungewollten Rufzustellungen kommen	231
Gelöst: Supervisor Transkription nicht vollständig	231
Gelöst: Voicemail Zuteilung	232
Verbessert: Zielrufnummer in Web Rückruf	232
Gelöst: Doppelte Logineinträge in Datenbank	232
Gelöst: Zurückgestellte Voicemail ohne Ton	232
Verbessert: Heranholen außerhalb der Geschäftszeiten	232
Gelöst: In bestimmten Situation fehlen Einträge in den Statistiken	232
Version 10.0.32	233
Gelöst: Falsche Einträge im Softclient der PBX	233

Gelöst: Hintergrund Sprachsynthese	233
Gelöst: Titel in Lizenzaktivierung	233
Gelöst: Ansage bezügl. automatischer Übersetzung	233
Verbessert: Statusanzeige beim Einrichten der Mailbox	233
Gelöst: Frühzeitige Zustellung	234
Gelöst: Signalisierungszeit setzen	234
Gelöst: Wartefeldverlassen Ereignisknoten	234
Verbessert: Nach Wartefeld verlassen kein automatisches Ende	234
Verbessert: Registrierung geht verloren	234
Gelöst: Browser öffnet zu viele Tabs	235
Gelöst: Webchat zeigt nicht alle Posts	235
Gelöst: Rückrufe schlagen fehl	235
Gelöst: Lizenz Formular kann nicht speichern	235
Verbessert: Symbole in Ticketansicht	235
Verbessert: Nurnoch 1 Tab pro URL	235
Gelöst: Status von ausgehenden Anrufen	235
Gelöst: User ID Dubletten	236
Verbessert: Besetztzeichen bei privaten Anrufen	236
Gelöst: Nacharbeit bei Rückrufen	236
Gelöst: Weiterleitungen funktionieren manchmal nicht	236
Gelöst: Falsche abgehende Rufnummer	236

Version 10.0.31	237
Gelöst: Updates funktionieren nicht	237
Änderung: Umbenennung von MSI Paket	237
Gelöst: Flowvariablen mit fehlerhaften Werten	237
Gelöst: Speichern der Konfiguration schlägt fehl	237
Gelöst: Agent reagiert nicht mehr	238
Gelöst: Sip Registrierung manchmal fehlerhaft	238
Gelöst: Nacharbeit nicht möglich	238
Gelöst: Nur eine Bestätigung pro neuer Lizenz	238
Verbessert: Bessere Statusanteige	238
Verbessert: Mehrere Lizenzen auf einmal einspielen	238
Verbessert: Agent schneller	239
Gelöst: Gelöschte Server wieder in Administration	239
Gelöst: Deaktivierte Ausgänge wieder sichtbar	239
Verbessert: Prüfung von Flows beschleunigt	239
Gelöst: Exchange Server Cluster Emailversand	239
Verbessert: Email and geschlossene ACD	239
Gelöst: Doppelte Anrufe in Admininstration	240
Gelöst: Doppelte Berichte	240
Gelöst: Herangeholter Anruf wird nicht erneut verteilt	240
Gelöst: Nach Klassifikation kein Zustellung mehr	240

Gelöst: Flows bearbeiten ohne Berechtigung	240
Gelöst: Agenten werden spontan inaktiv	240
Verbessert: Abmeldung immer möglich	241
Verbessert: Abmeldung von Administration	241
Verbessert: Übersetzungen	241
Verbessert: Klassifikator immer sichtbar	241
Gelöst: Timer auch bei verbundenen Anrufen	241
Gelöst: Skill/Sprache in Dialpad merken	241
Gelöst: Doppelanmeldung von Administratoren	241
Verbessert: KI erkennt Ziffernfolgen besser	242
Verbessert: Telefonsymbol immer bereit für Rufannahmen	242
Verbessert: Nacharbeit bei ausgehenden Anrufen	242
Verbessert: Menü Aktivierung im Agenten	242
Gelöst: Kalender verbrauchen erhebliche Ressourcen	242
Gelöst: Feiertagsname in Flow nicht auslesbar	242
Gelöst: Daten eines Anrufes nicht persistent	243
Verbessert: Anzahl Anhänge anzeigen	243
Gelöst: Menüs verschwinden bei Layoutanpassung	243
Gelöst: Bei Nacharbeit dennoch Anrufe	243
Verbessert: Alle Lizenzmodule in Lizenzmanager	243
Gelöst: Verpasste Konversationen fehlerhaft berechnet	243

Verbessert: Slidein von Module auch bei gesperrtem Layout	244
Gelöst: Rückrufe funktionieren nicht	244
Verbessert: Trace des SIP Bereiches	244
Gelöst: Laden von Berichten	244
Verbessert: Inaktives Menü verbergen	244
Verbessert: Worterkenner	244
Gelöst: Audiodateien von Mitschnitten	244
Verbessert: SIP Identitäten in UTF8	245
Gelöst: Keine Textbausteine im Review	245
Gelöst: Flow nur im Ansichtsmodus	245
Gelöst: Web Rückrufe falsch registriert	245
Gelöst: Weiterleitung von Rückrufen	245
Gelöst: Rückrufe auf Halten	245
Gelöst: Weiterleitung qualifizierter Anrufe	245
Gelöst: Zweitanmeldung	246
Gelöst: Zusatzdaten bei Weiterleitung	246
Gelöst: E-Mail Weiterleitung in ACD	246
Gelöst: Popup für Signalisierung	246
Gelöst: Email Kopfdaten und Zusatzdaten bei Transfer	246
Gelöst: E-Mail Versand von Voicemail	246
Gelöst: Antwort auf alte E-Mail	247

Gelöst: Absturz Routingservice bei Dialin	247
Verbessert: Mit F1 zum Handbuch	247
Gelöst: Pause beenden wenn zu lang	247
Verbessert: Hinweis bei erzwungener Abmeldung	247
Verbessert: Weiterleitung beim Klingeln unterbinden	247
Gelöst: Zwangsabmeldung	248
Verbessert: Layout des Mediaplayers	248
Verbessert: Stoppen des Routing Service	248
Verbessert: Kein Mitschnitt wiedergeben	248
Gelöst: Mitschnitte wiedergeben in Nacharbeit / Tätigkeit	248
Verbessert: Erstellen / umbenennen von Channels im Teamchat	248
Gelöst: Mitschnitt erzeugt Ticket	249
Verbessert: Homebutton in Browser	249
Verbessert: Übersetzungen und Bezeichnungen	249
Gelöst: Virtuelle Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten	249
Gelöst: Menüelemente bei gesperrtem Layout	249
Gelöst: Mailadressprüfung	249
Verbessert: Farbanpassung von Buttons	250
Verbessert: Aktiv / passive Knöpfe deaktiviert	250
Gelöst: Tätigkeit in Admin anzeigen	250
Verbessert: MP3 Audiodateien unterstützt	250

Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensgebiete	250
Gelöst: Gruppen aktualisieren nicht	250
Gelöst: Agentenliste in Gruppen	250
Verbessert: Anzeige von Mailadressen	251
Gelöst: Chat nicht vollständig angezeigt	251
Gelöst: Email wird erneut zugestellt	251
Gelöst: Automatische Übersetzung	251
Gelöst: Signalisierung Popup schließt nicht	251
Gelöst: Klassifikator erscheint nicht	251
Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensgebiete	251
Verbessert: Mitschneiden abgehender Anrufe	252
Gelöst: Wartefeldverlassen Ereignis für Email/Fax	252
Version 10.0.30	253
Gelöst: Flows nehmen keine Anrufe entgegen	253
Verbessert: Im Flow können nun auch SOAP Anfragen mit XML Body genutzt werden	253
Gelöst: Dienste starten nicht	253
Gelöst: Voicemail bei verbundenem Agenten	253
Verbessert: Stille Signalisierung am Tischtelefon	253
Version 10.0.29	255
Verbessert: Umgang mit CallTo, Tel Links	255
Verbessert: Porteinstellungen für SIP und RTP Transport	255

Gelöst: Signalisierung unterbrochen	255
Verbessert: Status der Dienste	255
Gelöst: Speicherverbrauch im Dispatcher	255
Verbessert: Freizeichen im Headset	255
Gelöst: Agenten im VPN per VPN Client	256
Gelöst: Emailbeantwortung schlägt fehl	256
Gelöst: Routingservice von Telefonanlage abgemeldet	256
Gelöst: Agentenprofil wird nicht korrekt geladen	256
Gelöst: Wandanzeige zeigt keine Daten bei 0 Uhr UTC	256
Gelöst: Agenten gelöscht bei Fehler in Verbindung zur Telefonanlage	257
Gelöst: Wissensbereich/Sprache fehlt in Anrufen	257
Gelöst: Installer nur als Domainadmin	257
Verbessert: Trace für Aktionen im Agenten	257
Gelöst: Wallboarddesigner öffnet im Hintergrund	257
Verbessert: Agent benötigt weniger CPU Ressourcen	257
Gelöst: Prüfen von Agentenscripten	258
Gelöst: Manuelle statt dynamische Nacharbeit	258
Version 10.0.28	259
Gelöst: Alarme können Emails versenden	259
Gelöst: Signalisierungspopup kann verschwinden	259
Verbessert: Benutzersynchronisation benötigt weniger Ressourcen	259

Verbessert: Zustellknoten	259
Gelöst: Routing Service kann in seltenen Fällen abstürzen	259
Verbessert: Mail verschieben Knoten	259
Gelöst: Wandanzeigen können nicht exportiert werden.	260
Verbessert: Schleifen werden im Flow erkannt	260
Verbessert: Flow validiert bei Eingabe	260
Verbessert: Validierung von Emailadressen	260
Verbessert: Start des Agenten beschleunigt	260
Verbessert: Kontextmenü in Mail und Chat	260
Gelöst: Email hat keine Ticket ID	260
Verbessert: Supervisor kann Emailadresse anpassen	261
Verbessert: Mediengeräte grün im Menü	261
Verbessert: Nur eigene Wissensbereiche für abgehende Email	261
Verbessert: Supervisorstatus in Administration	261
Version 10.0.27	262
Verbessert: Flyouts anstelle von Popups	262
Verbessert: Adressliste im Dialpad mit Präsenzstatus	262
Gelöst: Zertifikate bei IMAP fehlerhaft	262
Verbessert: Flowdesigner evaluiert schneller	262
Verbessert: Email senden erfolgt nur mit einem Knopf	262
Version 10.0.26	263

Gelöst: Es kommt vor, dass die Benutzeroberfläche nicht korrekt aufgebaut wird	263
Gelöst: Der Routing-Dienst kann seine SIP Registrierung verlieren	263
Verbessert: Gestörtes Audio bei Anrufen über die ACD	263
Gelöst: Im Sprachnachrichten-Knoten wird der Status nicht korrekt gespeichert	263
Gelöst: Wandanzeige kann nur mit administrativen Rechten starten	263
Verbessert: Abmeldung des Softphones beschleunigt	264
Verbessert: Aufzeichnen von Sprachnachrichten ohne Wissensgebiet	264
Verbessert: Zusatzdaten zeigen Ticket-ID	264
Gelöst: In seltenen Fällen werden die Zusatzdaten nicht angezeigt	264
Verbessert: Einige PBX Einstellungen jetzt in der Administration	264
Verbessert: Es ist möglich E-Mail / Fax immer weiterzuleiten	265
Verbessert: Es kommt vor, dass der Klassifikator im Hintergrund geöffnet wird	265
Gelöst: Agentlayout nicht immer korrekt	265
Verbessert: Manche Kontextmenüs haben sich nicht wie erwartet geschlossen	265
Gelöst: Routing-Dienst stürzt bei Anrufen ohne Medienaktivierung ab	265
Verbessert: Neuansmeldung der Administration nach Server Neustart	266
Gelöst: Kein Speichern von Schweregraden möglich	266
Gelöst: Outlook-Kontakte in Softphone	266
Verbessert: Mehr Echtzeitdaten für Supervisoren	266

Gelöst: Es kommt vor, dass ein Anruf nicht verbunden wird	266
Verbessert: Das Start- und Laufzeitverhalten des Agenten wurde verbessert	267
Verbessert: Erkennungsknoten stoppen Audio	267
Verbessert: Es kann global eine QoS Regel aktiviert werden	267
Verbessert: TCP / UDP für Sip wählbar	267
Gelöst: Kachel für Wissensgebiet nicht rot an einem Feiertag	267
Gelöst: Präsenzstatus nicht wie erwartet	268
Gelöst: Weiterleitung mit Rücksprache	268
Version 10.0.25	269
Gelöst: Admin-Layout wird nicht gespeichert	269
Gelöst: Anpinnen als Taskleiste und wiederherstellen funktioniert nicht immer korrekt	269
Verbessert: Anzahl Wartender nicht optimal bestimmt	269
Verbessert: Es kann pro Wissensgebiet eine Standardvorlage erstellt werden	269
Verbessert: Kundenspezifische Variablen in Textbausteinen	270
Verbessert: Json Erweiterung	270
Verbessert: %body% Variable zum Einfügen der original Email	270
Verbessert: CC und BCC steht für ausgehende Emails zur Verfügung	270
Gelöst: Änderungen am Agentenprofil bezüglich Modulen haben keine Wirkung	271
Verbessert: Anhänge besser verwalten	271

Verbessert: Ticketanzeige von Empfänger und Sender	271
Verbessert: Einfügen der original Email per Klick	271
Gelöst: Präsenzstatus wird zu früh gesetzt	271
Verbessert: Agent unterstützt erweiterte Links	271
Verbessert: Neuer Browsertab aus Skript	272
Gelöst: Popups skalieren nicht korrekt	272
Verbessert: Festlegen der Portrange für Sip	272
Verbessert: Browsertabs und Dropdown	272
Gelöst: Es wurde nicht jeder Anruf korrekt verteilt	272
Verbessert: Maximale Priorität	272
Verbessert: Start URLs	273
Version 10.0.24	274
Verbessert: JSON Bearbeitung in Flows	274
Gelöst: WXI Compact Skin wird nicht korrekt geladen	274
Version 10.0.23	275
Gelöst: Berichte haben keine Parameter mehr	275
Version 10.0.22	276
Verbessert: Angehängte Daten unterstützen Links	276
Verbessert: Große Anzahl an Outlookkontakten laden langsam	276
Gelöst: Kontextmenü in Email und Chat verschwindet nicht	276
Gelöst: Beim ersten Start des Administrators ist das Hauptmenü nicht vollständig	276

Verbessert: Zoom in Administration und Agent	277
Gelöst: Bei HighDPI Systemen falsche Anzeige im Menü zur Email- erstellung	277
Gelöst: Bei HighDPI Systemen falsche Anzeige im Popup für neue Server ..	277
Verbessert: Email- und Chatmodul mit variablen Splittern	277
Gelöst: Inlinebilder in Ticketansicht	277
Version 10.0.21	278
Verbessert: Hostname nicht überschreiben bei empfohlenen Tra- ceeinstellungen	278
Gelöst: Inline Bilder in Email und Textbausteinen	278
Gelöst: Fehlverhalten beim Parken, Review und Senden von Emails	278
Verbessert: Weiterleitungskachel für Skill und Agent konfigurierbar	278
Gelöst: Parameter gehen in Berichten verloren	279
Verbessert: Symbol in Taskleiste mit Überlagerungssymbol	279
Version 10.0.20	280
Gelöst: Analyse der SSL Zertifikatkette	280
Gelöst: Weiterleitung ins Contact Center klappt nicht	280
Gelöst: Mediengerätekonfiguration	280
Gelöst: Maximale Emailgröße	280
Gelöst: Klassifikator nachdem eine Konversation abgelehnt wurde	280
Gelöst: Es kommt vor, dass eine Ansage übersprungen wird.	281
Gelöst: Rückrufe werden nicht ausgelöst	281

Gelöst: Signalisierungspopup per Agentenprofil	281
Gelöst: Rückrufe werden im Flow per Beenden beendet	281
Gelöst: Text Mediadata werden überschrieben	281
Verbessert: SSL Konfiguration erkennt SSL/TLS selbständig	281
Verbessert: Klassifikatoren	282
Verbessert: Das integrierte Softphone kann auf die lokalen Outlook Kontakte zugreifen	282
Verbessert: Wahlwiederholung	282
Verbessert: Es wurden weitere Berechtigungen für die Benutzeroberfläche eingeführt	282
Verbessert: Sichtbarkeit der dynamischen Nacharbeit	282
Verbessert: Ticketmodul und Suche	283
Verbessert: Nach Einfügen eines Textbausteines kein Fokus	283
Verbessert: Browser beherrscht Link in neuem Tab öffnen	283
Version 10.0.18	284
Gelöst: Bei Weiterleitungen nach Extern kann es zum Absturz kommen	284
Gelöst: Präsenzstatus wird nicht immer korrekt synchronisiert	284
Verbessert: Nicht benötigte Buttons in den Clients entfernt	284
Verbessert: Zeigt ein Informationsband, wenn Administrator abgemeldet wird	285
Gelöst: Im Compiler für Agentenscripte konnten nicht alle Skripte wunschgemäß übersetzt werden	285
Verbessert: Symbole im Flowdesigner angepasst	285

Verbessert: Empfohlene Einstellungen für das Tracing eingeführt	285
Gelöst: Agenten nach Abmeldung nicht mehr in Nacharbeit oder Tätigkeit ..	285
Verbessert: Es ist nun möglich aus dem Agentenskript heraus Formulare anzuzeigen	285
Verbessert: Browsen per Skript mit dem integrierten Webbrowser	285
Verbessert: Das Sip Kennwort der Agenten kann nun im Administrator bereits gesetzt werden	285
Verbessert: Bei abgehenden Emails kann der Betreff und die Zieladresse noch editiert werden	285
Gelöst: Es kann vorkommen, dass eingehende Anrufe nicht korrekt ver- arbeitet werden	285
Gelöst: In seltenen Fällen verarbeitet der Agent keine Nachrichten mehr	286
Gelöst: Amtskennziffer nicht korrekt verwendet	286
Version 10.0.17	287
Gelöst: Parameter in automatischen Berichten verschwinden	287
Gelöst: Hotkey-Auswahl mit Zoom und HighDpi Bildschirmen	287
Gelöst: Zurücksetzen des Präsenzstatus bei Abmeldung	287
Gelöst: Routing Service friert bei automatischer Übersetzung ein	287
Version 10.0.16	288
Gelöst: Präsenzstatus für alle angemeldeten Agenten abonnieren	288
Gelöst: Start des External Database Dienstes	288
Gelöst: Unbekannte Feldformate auswählbar	288
Gelöst: Mehrere Mediaknoten hintereinander führt zu Problemen	288

Gelöst: Anmeldung von Agenten schlägt manchmal fehl	288
Gelöst: In manchen Fällen installieren die Installer keine lauffähigen Dienste	289
Version 10.0.15	290
Gelöst: Der Routing Service registriert sich nicht nach einem Server Neustart.	290
Verbessert: Zoom der Administration auf HighDpi Bildschirmen	290
Gelöst: Bei mehrfachen Weiterleitungen kann eine E-Mail im Halten verbleiben	290
Verbessert: Die Größe des Informationsfensters wurde angepasst	290
Version 10.0.13	291
Verbessert: Hochauflösende Bildschirme	291
Verbessert: Unterscheidung von internen und externen Zustellungen in den Statistiken	291
Verbessert: Es wurde ein Knoten für einfache mathematische Operationen eingeführt.	291
Verbessert: Worterkenner	291
Gelöst: Gelegentliches Einfrieren des Routing Service	292
Gelöst: Abstürze des Routing Dienstes	292
Gelöst: Emails und Faxe verschwinden	292
Gelöst: Konfigurationsassistenten	292
Gelöst: Mehrfachzustellung	292
Version 10.0.12	293
Gelöst: Agentenfilter in Berichten ohne Wirkung	293

Version 10.0.11	294
Verbessert: Voicemail nur per Email versenden	294
Verbessert: Variablennutzung im Flow	294
Verbessert: Vereinfachung bei Unterberichten	294
Version 10.0.8	295
Verbessert: Weiterleitungsmodul im Agenten	295
Version 10.0.7	296
Gelöst: Weiterleitungsmodul im Agenten	296
Gelöst: Nächste Öffnungszeit	296
Gelöst: Automatische Anmeldung nicht gespeichert	296
Gelöst: Emailversand per SMTP ohne Authentifizierung	296
Version 10.0.6	297
Verbessert: Anmeldeformular für Administrator	297
Verbessert: Anzeige des parkenden Agenten	297
Verbessert: Layout verschiedener Formulare beim Speichern	297
Verbessert: Austausch von Checkboxes durch Schalter	297
Verbessert: Rufnummernabbildung in Flows sortiert nach Rufnummer	297
Verbessert: Hinweise bezüglich Mediengeräte	297
Gelöst: Warnhinweis im Signalisierungspopup	298
Gelöst: Fehlende Übersetzung	298
Gelöst: Voicemail anhören	298

Gelöst: Agent kann sich nicht abmelden	298
Gelöst: Email kann nicht bearbeitet werden	298
Version 10.0.5	299
Verbessert: Formular für Externe Datenbanken	299
Verbessert: Keine automatische Rufannahme bei Problemen mit Medien- geräten	299
Verbessert: Erstanmeldung direkt durchführen	299
Verbessert: Zweite Anmeldung meldet erste Abmeldung ab	299
Verbessert: Grund der fehlerhaften Anmeldung	299
Verbessert: Präsenzzustand bei Nacharbeit und Tätigkeit	300
Gelöst: Ansagen stoppen Flow nicht	300
Gelöst: Variablenauswahl bei Mediendateien	300
Gelöst: Agent nicht per SIP Uri erreichbar	300
Gelöst: Virtuelle Wiedereinwahl	300
Version 10.0.4	301
Verbessert: Bevorzugte Agenten vor bekannten Agenten	301
Verbessert: Zuteilung berücksichtigt Präsenzzustand	301
Gelöst: Rufübernahme aus Signalisierungsgruppe	301
Gelöst: Emailvorlage erscheint nicht immer	301
Gelöst: Voicemailzustellung bei gelöschter Sprache	301
Gelöst: Datensätze nicht in Datenbank	302
Version 10.0.3	303

Verbessert: Farben im Weiterleitungsmodul	303
Gelöst: DTMF Knoten bricht Ansage nicht ab	303
Version 10.0.2	304
Verbessert: Hinweis auf Zweitanmeldung	304
Verbessert: SSH-Tunnel wiederholt Anmeldung	304
Verbessert: Agenteneinstellung für Signalisierungspopup	304
Verbessert: Prüfung auf Weiterleitung des Telefoniebenutzers	304
Verbessert: Präsenzzustand während Anruf nicht ändern	304
Gelöst: Fehlende C++ Bibliothek in Installer	305
Gelöst: Ruf auf halten setzt falschen Status	305
Gelöst: Reportmodul funktioniert nicht mehr	305
Gelöst: Mediendateien fehlen im Installer	305
Gelöst: Sichtbarkeit der Wissensbereiche	305
Gelöst: Verbindung zum Server unterbrochen	305

Version 10.29.0

Gelöst: Absturz des Routingdienstes

Der Routingdienst kann während eines laufenden Gesprächs ohne erkennbaren Anlass abstürzen. Die zu diesem Zeitpunkt geführten Gespräche brechen dabei ab.

Gelöst: Belegte Position in der Sprachmischung

Nach dem Ende eines Gesprächs konnte eine Position in der Sprachmischung belegt bleiben und wurde nicht wieder freigegeben. Der Abbau weiterer Gespräche verzögerte sich spürbar.

Gelöst: Anrufe mit Skillwechsel in Auswertungen

Wechselt ein Anruf im Flow den Skill, führten Berichte und Dashboards ihn als mehrere Anrufe und wiesen die durchlaufenen Skills als nicht zugestellt aus. Er zählt jetzt einmal, mit der tatsächlichen Gesprächszeit und dem tatsächlichen Ergebnis. Die ausgewiesenen Zahlen ändern sich damit: Wo Anrufe mehrere Skills durchlaufen, fallen die Anzahlen niedriger aus als bisher.

Beim Aktualisieren wird der vorhandene Bestand mitgezogen. Für Datenbanken, die aus Version 9 übernommen oder aus einer älteren Sicherung zurückgespielt wurden, liegt ein Skript bei, das sich jederzeit nachträglich ausführen lässt.

Gelöst: Berichtsvorlagen ohne Ergebnis

23 der 25 mitgelieferten Berichtsvorlagen fragten Spalten ab, die es in Version 10 nicht mehr gibt, und ließen sich gegen eine Datenbank dieser Version nicht ausgeben. Sie sind auf die aktuellen Spalten umgestellt.

Gelöst: Dauerhafte Prozessorlast des Logger-Dienstes

Der Logger-Dienst blieb dauerhaft unter hoher Prozessorlast; getrennte Verbindungen wurden erst mit dem Beenden des Dienstes freigegeben. Waren mehrere Dienste gleichzeitig verbunden, verdrängte außerdem jede neue Verbindung die vorherige: aufgezeichnet wurde nur der zuletzt verbundene.

Gelöst: Vorauswahl in den Berichtsparametern

In der Parameterabfrage eines Berichts war der Eintrag "Ohne Wert" bei Wissensbereichen und Sprachen von vornherein angehakt. Der Bericht wertete daraufhin nur Gespräche ohne Wissensbereich aus und blieb praktisch leer.

Gelöst: Fehlerschleife durch Serientermine

Bestimmte Serientermine in Kalendern, etwa für Geschäftszeiten oder Feiertage, ließen sich nicht auswerten und lösten in Server und Administration fortlaufend Fehler aus. Eine solche Serie wird jetzt automatisch durch einen einzelnen Termin ersetzt, der in der Administration geprüft werden sollte.

Gelöst: Belegte Agenten nach früh aufgelegten Anrufen

Legte ein Anrufer auf, bevor sein Anruf verteilt war oder während es beim Agenten noch klingelte, konnte der Agent dauerhaft mit einem Gespräch belegt bleiben, das es nicht mehr gab. Mit jedem solchen Anruf fiel ein Agent für die Verteilung aus.

Gelöst: Abbruch beim Annehmen eines wartenden Anrufs

Nahm ein Agent einen Anruf an, der zuvor in der Warteschlange gewartet hatte, brach das Gespräch im selben Augenblick ab.

Gelöst: Einfrieren des Agent-Clients unter Last

Unter Last konnte der Agent-Client einfrieren und ließ sich nicht mehr bedienen. Der Server meldete den Agenten daraufhin ab.

Gelöst: Stillstand der Verteilung unter Last

Unter hoher Last konnte die Verteilung zum Erliegen kommen: Anrufe gingen weiter ein, wurden aber trotz verfügbarer Agenten nicht mehr zugestellt. Maximale Wartezeiten lösen unter Last nicht mehr zu früh aus, und solange ein Anruf zu einem Agenten durchgestellt wird, bekommt dieser keinen Chat und keine E-Mail angeboten.

Gelöst: Fehlender Endtag in der Ticketsuche

Die Ticketsuche ließ den letzten Tag des gewählten Zeitraums aus; mit gleichem Start- und Enddatum fand sie gar nichts. Das galt ebenso für die Suche nach Aufnahmen und Voicemails, die jetzt auch eingegebene Ticket-IDs berücksichtigt.

Gelöst: Neuverteilung gehaltener Anrufer

Beendete ein Agent eine Rückfrage, während der Anrufer gehalten wurde, konnte der gehaltene Anrufer neu verteilt werden und bei einem anderen Agenten landen. Beendet wird jetzt nur die Rückfrage, der Anrufer bleibt gehalten beim Agenten. Ein gehaltenes Gespräch lässt sich erst beenden, nachdem es zurückgeholt wurde.

Gelöst: Anrufe ohne Agent in der Signalisierung

Lehnte ein Agent einen Anruf ab oder war er nicht erreichbar, während der Anruf zu ihm aufgebaut wurde, konnte der Anruf ohne Agent in der Signalisierung hängen bleiben und wurde nicht mehr angeboten, bis der Anrufer auflegte. Er wird jetzt erneut verteilt; das gilt auch für Rückrufe und Dial-Ins.

Gelöst: Nicht zugestellte Rückrufe und Dial-Ins

Anstehende Rückrufe wurden nach einem Neustart des Servers keinem Agenten mehr zugestellt, obwohl Agenten frei waren. Ein Dial-In erreichte den Agenten häufig erst, nachdem der Anrufer schon aufgelegt hatte.

Gelöst: Verlorene Rückrufe

Ein anstehender Rückruf ging verloren, wenn die Verbindung des Agenten abbrach, dem er gerade zugeteilt war. Ohne eingestellte Anzahl an Rückrufversuchen endete er außerdem schon nach dem ersten erfolglosen Versuch.

Gelöst: Zurücksetzen der Anmeldedaten ohne Wirkung

Das Zurücksetzen der Anmeldedaten im Agent-Client blieb ohne Wirkung: Beim nächsten Start meldete er sich wieder mit den bisherigen Zugangsdaten an.

Gelöst: Clientprotokolle beim bisherigen Logger-Dienst

Änderte sich der Rechner des Logger-Dienstes, schrieben bereits laufende Clients ihr Protokoll weiter an den bisherigen, bis ihre Verbindung von selbst abbrach. Sie wechseln jetzt sofort.

Gelöst: Einfrieren beim Wechsel von Skin oder Farbpalette

Nach einem Wechsel von Skin oder Farbpalette konnte der Agent-Client einfrieren. Die gewählte Darstellung bleibt jetzt erhalten, die kompakte auch nach einem Neustart des Servers, und die Auswahl richtet sich wieder nach dem Agentenprofil.

Gelöst: Klingelnde Anrufer im virtuellen Wartefeld

Führte ein Flow einen Anruf ohne Annahme direkt in das virtuelle Wartefeld, hörte der Anrufer weiter den Ruftton, bis er auflegte. Rückrufe aus dem Web wurden eingereicht, aber keinem Agenten zugestellt.

Gelöst: Grenze für gleichzeitige Gespräche im Routingdienst

Der Routingdienst hielt sich nicht an die eingestellte Anzahl gleichzeitiger Gespräche und war bei rund 64 Gesprächen am Ende. Weitere Anrufe kamen nicht mehr zustande.

Gelöst: Wachsende Last nach Änderungen an der Konfiguration

Gelöschte oder geänderte Skills, Kalender und Kampagnen liefen im Server unbenutzt weiter; mit jeder Änderung stieg die Last. Ein gelöschter Skill konnte außerdem noch wartende Gespräche beenden.

Gelöst: Aufnahmen und Voicemails ohne Sprache

Eine Aufnahme oder Voicemail wurde dem Agenten nicht vorgespielt, wenn das Gespräch keine Sprache hatte. War kein Agent angemeldet, blieb der Abspielanruf

am Server stehen.

Gelöst: Einzelne Zahlwörter in der Erkennung

Nannte ein Anrufer nur ein einzelnes Zahlwort wie "Sechs", wurde die Zahl nicht erkannt. Das galt im Sprachdialog ebenso wie im Chat.

Gelöst: Eingehende Anrufe beim manuellen Wählen

Startete ein Agent einen manuellen ausgehenden Anruf, konnte ihm im selben Moment noch ein eingehender Anruf angeboten werden.

Gelöst: Aufzeichnung durch den Supervisor

Ein Supervisor konnte eine Aufzeichnung, die der Flow steuert, weder starten noch beenden.

Gelöst: Doppelte Dashboards beim Speichern

Ein neu angelegtes Dashboard wurde bei jedem weiteren Speichern im selben Fenster noch einmal als neues Dashboard abgelegt.

Gelöst: Beispiel-Dashboards

Zwei der mitgelieferten Beispiel-Dashboards zeigten leere Elemente, und alle waren auf Daten fremder Systeme eingestellt. Sie sind überarbeitet.

Gelöst: Abbruch des Berichtskonverters

Der Berichtskonverter konnte beim Start abbrechen, ohne einen Bericht umzuwandeln, wenn er seine Protokolldatei nicht sperren konnte.

Gelöst: Falscher Grund beim Heranholen

Die Meldung beim abgelehnten Heranholen nannte Gründe, die auf den Agenten nicht zutrafen.

Verbessert: Sicherheitskorrekturen der SIP-Anbindung

Softphone und Routingdienst enthalten die aktuellen Sicherheitskorrekturen ihrer SIP-Komponente, darunter Schutz vor Abstürzen durch manipulierte SIP-Nachrichten, eine korrigierte Namensprüfung bei TLS-Zertifikaten und ein korrigiertes Keep-Alive auf TCP- und TLS-Verbindungen.

Verbessert: Keine Annahme per Leertaste im Signalisierungspopup

Die Leertaste nimmt im Signalisierungspopup keinen Anruf mehr an und lehnt keinen mehr ab. Wer beim Eintreffen eines Anrufs gerade tippte, konnte ihn so versehentlich annehmen. Abgelehnt wird weiterhin mit Esc, angenommen per Klick oder per Hotkey.

Verbessert: Aufzeichnung ausgehender Gespräche

Für die ausgehenden Anrufe eines Skills lassen sich jetzt "Alle Teilnehmer aufzeichnen" und "Mit Transkription" einschalten. Beide Schalter sind nach dem Update aus; bis ein Administrator sie setzt, wird wie bisher nur der Agent aufgezeichnet. Die Aufzeichnung der Gegenseite setzt deren Einwilligung voraus.

Verbessert: Liveübersetzung bei Überlastung

Weist der Übersetzungsdienst Anfragen wegen Überlastung ab, setzt die Liveübersetzung mit wachsendem Abstand wieder an, statt sofort erneut abgewiesen zu werden.

Version 10.28.4

Gelöst: Rückruf bleibt in "Agent in Wählen"

Nimmt ein Agent einen Rückruf an, kann es vorkommen, dass der Client dauerhaft in "Agent in Wählen" stehen bleibt und keine weitere Bedienung zulässt. Der Agent erhält in dieser Zeit keine weiteren Gespräche und muss den Client neu starten.

Gelöst: Absturz des Routingdienstes

Beim Auf- und beim Abbau eines Gesprächs kann der Routingdienst abstürzen. Die zu diesem Zeitpunkt laufenden Gespräche brechen dabei ab.

Gelöst: Wählfeld bei vergrößerter Darstellung

Je nach Schriftgröße und Bildschirmauflösung zeigt die Nummernliste des Wählfelds nur zweieinhalb Zeilen und lässt sich nicht vergrößern. Bei einem Zoomfaktor über 100 Prozent wächst zudem nur die Schrift: Texte werden abgeschnitten und die Schaltflächen zum Wählen und Weiterleiten rutschen in die Eingabezeilen.

Verbessert: Rückmeldung beim Heranholen

Die Meldungen beim abgelehnten Heranholen sprachen von "Quick Pick"; im Client heißt die Schaltfläche "Heranholen". Außerdem nannten verschiedene Ursachen dieselbe Meldung. Die Meldungen benennen jetzt die Schaltfläche und den Grund.

Version 10.28.3

Gelöst: Eine Nachricht des Supervisors an einen Agenten beendet den Server

Schickte ein Supervisor einem Agenten eine Nachricht, beendete sich der Server sofort. Das geschah bei jeder solchen Nachricht und nicht nur gelegentlich. Die Zustellung reichte die Nachricht immer wieder an sich selbst weiter, bis der Arbeitsspeicher für die Verarbeitung erschöpft war. Die Nachricht wird jetzt an die zuständige Verarbeitung übergeben und erreicht den Agenten.

Gelöst: Gleichzeitig endende Gespräche können den Routingdienst abstürzen lassen

Endeten zwei Gespräche im selben Augenblick, konnten beide dieselbe Position in der Sprachmischung abbauen. Der zweite Abbau traf dann eine Position, die es nicht mehr gab, und der Routingdienst stürzte ab. Der Abbau einer Position ist jetzt so abgesichert, dass er nur einmal ausgeführt wird.

Gelöst: Ein Anruf findet seinen Flow nicht, obwohl die Nebenstelle angelegt ist

Die Suche nach dem passenden Flow verwendete ausschließlich die Nebenstelle in der Form, in der die Telefonanlage sie meldet. Ein Flow, der unter der aufbereiteten Rufnummer angelegt wurde, blieb dadurch unerreichbar und der Anruf wurde abgewiesen. Gesucht wird jetzt zusätzlich unter der aufbereiteten Nummer, und die Ablaufverfolgung nennt beide Formen, wenn keine von beiden zu einem Flow führt.

Meldete die Telefonanlage die Nebenstelle in Adressform, wurde sie außerdem nach dem ersten Doppelpunkt abgeschnitten und der Anruf lief ins Leere. Der gemeldete Wert wird jetzt vollständig übernommen.

Verbessert: Die Protokolldatei für die Fehlersuche in der Sprachverbindung

Für die Fehlersuche lässt sich eine eigene Protokolldatei der Sprachverbindung einschalten. Der angegebene Pfad wurde bisher ungeprüft übernommen: fehlte das Verzeichnis oder war es schreibgeschützt, konnte das Softphone nicht mehr starten. Der Pfad wird jetzt geprüft, und lässt er sich nicht beschreiben, läuft der Dienst mit einem Hinweis im Protokoll ohne die Datei weiter.

Zwei weitere Einschränkungen sind damit ebenfalls behoben: Die Datei wurde bei jedem Neustart überschrieben, sodass gerade der Ablauf, für den sie gedacht ist, seine bisherigen Aufzeichnungen verlor. Und liefen mehrere Dienste auf derselben Maschine, schrieben sie alle in dieselbe Datei und deren Zeilen ineinander. Aufzeichnungen werden jetzt fortgeschrieben, und jeder Dienst erhält eine eigene Datei mit seinem Namen im Dateinamen.

Version 10.28.2

Gelöst: Ein fehlgeschlagener Bericht aus dem Zeitplan beendet den Server

Ließ sich ein Bericht aus dem Kalender für die automatische Erstellung nicht erzeugen, meldete der Server das an Administratoren und Supervisoren — und beendete sich beim Aufbau genau dieser Meldung. Bei einem Kunden fiel dadurch der gesamte Server aus. Die Meldung wird jetzt vollständig aufgebaut, und ein unerwarteter Fehler bei der automatischen Erstellung wird protokolliert, statt den Dienst zu beenden.

Gelöst: Der Routingdienst stürzt ab, wenn eine Position in der Sprachmischung neu vergeben wurde

Positionen in der Sprachmischung werden nach dem Freigeben sofort wieder vergeben. Meldete sich ein Gespräch verspätet ab, entfernte es dadurch die Position eines anderen, noch laufenden Gesprächs, und der Routingdienst stürzte ab. Eine Abmeldung wird jetzt verworfen, wenn die Position inzwischen einem anderen Gespräch gehört.

Gelöst: Die Aktivität, in die die Anmeldung führt, lässt sich nicht beenden

Führte die Anmeldung unmittelbar in eine Aktivität, blieb der Agent darin: Die Schaltfläche im Menüband bewirkte nichts, und nur das Ein- und Ausschalten der Nachbearbeitung brachte ihn wieder heraus. Das Auswahlmenü der Schaltfläche wurde aufgebaut, bevor der Server die Liste der Aktivitäten übermittelt hatte, und blieb deshalb dauerhaft leer. Es wird jetzt beim Öffnen aufgebaut und kann nicht mehr veralten.

Gelöst: Ein Anruf auf eine sechsstellige Nebenstelle findet seinen Flow nicht

Die Telefonanlage nennt in jedem Anruf die gewählte Nebenstelle. Diese Nummer wurde vor der Suche nach dem passenden Flow aufbereitet und ab sechs Stellen wie eine öffentliche Rufnummer um die Ländervorwahl ergänzt. Der Flow war unter der Nebenstelle abgelegt und wurde deshalb nicht gefunden; der Anruf wurde abgewiesen. Die Suche verwendet jetzt die Nebenstelle so, wie die Telefonanlage sie nennt.

Gelöst: Zwei Fehler in der Telefonie des Agenten

Der Hinweis auf die abgeschaltete Adressbuchsuche löste einen Fehler aus, wenn das Wählfeld nicht geöffnet war — also gerade in der Lage, die er melden sollte. Und das Zurückholen eines gehaltenen Anrufs blieb ohne Wirkung und ohne Meldung, wenn kein Anruf gehalten wurde; dieser Fall wird jetzt protokolliert.

Verbessert: Aktualisierte Bibliothek für Sprache und Medien

Die eingesetzte Sprachbibliothek wurde auf Version 2.17.0.20 gehoben. Darin behoben sind unter anderem ein stetig wachsender Speicherverbrauch bei jeder erneuten Aushandlung der Sprachverschlüsselung sowie zwei Fehler in der Verwaltung von Medienereignissen.

Version 10.28.1

Gelöst: Ein abgelehnter Quick Pick bleibt ohne Rückmeldung

Der Agent-Client bietet einen Anruf bereits während der Ansage an, also ehe er in der Warteschlange steht. Ein Quick Pick in diesem Fenster von einigen Sekunden wurde stillschweigend verworfen: keine Meldung, kein erneuter Versuch. Agenten lasen das als ausbleibende Anrufe und starteten ihren Client neu. Jeder abgelehnte Quick Pick meldet dem Agenten jetzt seinen Grund, etwa dass der Anruf noch vorbereitet wird, bereits beendet oder von einem anderen Agenten angenommen wurde.

Gelöst: Das Weiterleiten an einen Agenten trennt den Anrufer

Leitete ein Agent ein verbundenes Gespräch per Klick an einen anderen Agenten weiter, wurde der Anrufer getrennt, statt für den Zielagenten eingereiht zu werden. Der Routingdienst lud zuerst die Wartemusik und vermerkte die Weiterleitung erst danach; legte der Client seinen eigenen Gesprächsteil in diesen Millisekunden auf, galt das als Ende des Gesprächs. Die Weiterleitung wird jetzt vermerkt, bevor die Wartemusik geladen wird.

Gelöst: Das Agentenfenster kehrt mit vertauschter Größe zurück

Beim Speichern des Layouts wurden Breite und Höhe über Kreuz geschrieben. Ein Agent, der ein breites Fenster verlassen hatte, bekam es hoch und schmal zurück. Außerdem wurde nie festgehalten, ob das Fenster maximiert war, sodass es nie maximiert wiederkam. Beide Angaben werden jetzt richtig gespeichert.

Version 10.28.0

Verbessert: Agenten können eine Tätigkeit direkt wechseln

Bisher musste ein Agent die laufende Tätigkeit beenden, bevor eine andere begonnen werden konnte. Eine Tätigkeit lässt sich jetzt auswählen, während eine andere läuft; die laufende Tätigkeit wird dabei automatisch beendet.

Verbessert: Die Tätigkeitsauswahl öffnet sich am Tätigkeitsschalter

Die Liste der Tätigkeiten erscheint dort, wo der Agent geklickt hat, also direkt am Tätigkeitsschalter, und nicht mehr an einer festen Position des Fensters.

Verbessert: Das Fenster für eingehende Anrufe erscheint wieder dort, wo der Agent es zuletzt hatte

Die Position des Signalisierungsfensters wird je Client gespeichert und beim nächsten Anruf wiederhergestellt. Ein Agent, der es auf einen zweiten Bildschirm geschoben hat, findet es dort wieder.

Verbessert: Ein Flow meldet Ausgänge, die ins Leere führen

Ein Knotenausgang ohne Verbindung beendete den Flow bisher wortlos: Das Gespräch war registriert, aber nichts geschah mehr. Der Designer warnt jetzt beim Erzeugen des Flows über jeden solchen Ausgang, und der Routingdienst schreibt eine Warnung ins Protokoll, wenn ein Gespräch ihn tatsächlich nimmt.

Gelöst: Der Agent reagiert nicht mehr, während der Zoom-Regler bewegt wird

Jeder Schritt des Zoom-Reglers startete eine eigene Aufgabe, die die Schriftarten aller Fenster änderte. Beim Ziehen des Reglers liefen dadurch dutzende Vorgänge gleichzeitig, und der Agent reagierte erst wieder, wenn sie abgearbeitet waren. Der Zoom wird jetzt angewendet, sobald der Regler zur Ruhe gekommen ist.

Gelöst: Der Agent friert beim Speichern seiner Konfiguration für Sekunden ein

Der Agent hielt das eigene Schreiben der Konfigurationsdatei für eine Änderung von außen und baute daraufhin jedes Mal seine gesamte Konfigurationsverarbeitung neu auf. Das Speichern löst dieses Neuladen nicht mehr aus.

Gelöst: Die Einstellungen von Agent und Verwaltung landen im Programmverzeichnis

Auf einem frisch angelegten Windows-Profil speicherten Agent und Verwaltung ihre Einstellungen im Programmverzeichnis. Alle Benutzer einer Maschine überschrieben sich damit gegenseitig, und wer dort kein Schreibrecht hatte, verlor seine Einstellungen stillschweigend. Beide Programme speichern jetzt im Profil des angemeldeten Benutzers; eine vorhandene Datei wird beim ersten Start übernommen.

Gelöst: Die SIP-Adressfelder fehlen in der Konfigurationsdatei

PublicAddress, BindAddress und RegistrationPoints steuern die SIP-Anbindung hinter NAT und auf Terminalservern. Beim Umzug der Einstellungen ins Benutzerprofil gingen sie verloren, und beim Schreiben der Datei wurden leere Felder

weggelassen, sodass kein Eintrag zum Ausfüllen blieb. Die Felder stehen jetzt in jeder geschriebenen Datei, überleben den Umzug, und Werte, die ein Administrator neben dem Programm ablegt, übernimmt jeder Benutzer beim Start.

Gelöst: Die Tabellenansichten gehen beim Arbeitsplatzwechsel verloren

Die eingestellte Ansicht der Konversations- und der Ticket-Tabelle fiel beim Wechsel des Arbeitsplatzes auf die Werkseinstellung zurück. Der Server verwarf die gespeicherten Ansichten vollständig, sobald ein einzelnes deaktiviertes Modul keine Ansicht lieferte. Er übernimmt jetzt jede gelieferte Ansicht einzeln und behält für die übrigen den letzten Stand; spät geöffnete Module zeigen die gespeicherte Ansicht ebenfalls.

Gelöst: Das Modul für angehängte Daten blockiert die Oberfläche des Agenten

Bei jeder Zustandsänderung eines Gesprächs wurde das Adressbuch nach der Rufnummer durchsucht, und zwar im Oberflächen-Thread jedes Clients mit aktiviertem Modul. Die Suche läuft jetzt im Hintergrund, nur die Aktualisierung der Tabelle bleibt auf der Oberfläche.

Gelöst: Klingelton bei ausgehenden qualifizierten Anrufen

Ausgehende qualifizierte Anrufe werden automatisch angenommen, trotzdem war ein Klingeln zu hören. Das Busylight wurde auf einem der beiden Wege mit seiner Vorgabelautstärke geschaltet, und der Klingelton des Signalisierungsgeräts konnte für einen Anruf starten, der keinem Gespräch zugeordnet werden konnte. Beide Wege bleiben jetzt stumm, wo sie stumm sein sollen.

Gelöst: Ausgehende Anrufe schlagen unbemerkt fehl, wenn die Rufnummer eingefügt wurde

Eine aus der Zwischenablage eingefügte Rufnummer kann Zeichen enthalten, die nicht wählbar sind. Das Softphone entfernt sie, bevor es die SIP-Adresse bildet, und ein Anruf ohne Rufnummer endet nicht mehr in einem Fehler ohne Meldung.

Gelöst: Nebenstellen mit Trennzeichen werden über die Amtsleitung gewählt

Speichert die Telefonanlage eine Nebenstelle mit Trennzeichen, etwa 12-34, wurde sie beim Wählen nicht als interne Nummer erkannt, und der Anruf verließ das Haus über die Amtsleitung. Der Vergleich betrachtet jetzt auf beiden Seiten nur die wählbaren Zeichen.

Gelöst: Das Zurückschalten zum Kunden legt die angenommene Rückfrage auf

Wechselte ein Agent von einer angenommenen Rückfrage zurück zum gehaltenen Kunden, wurde die Rückfrage beendet statt gehalten.

Gelöst: Das Halten eines Anrufs wird als abgeschlossene Weiterleitung gewertet

Ein Re-Invite, das den Anruf lediglich hält, wurde als Abschluss einer Weiterleitung gewertet. Der Anruf verschwand daraufhin beim Agenten, obwohl er noch bestand.

Gelöst: Eine Weiterleitungsanforderung der Telefonanlage entfernt den falschen Anruf

Hatte der Agent mehrere Anrufe, entfernte die Weiterleitungsanforderung der Telefonanlage denjenigen Anruf, der gerade verbunden war, statt den, auf dem die Anforderung eingetroffen war.

Gelöst: Der Agent kann sich im Telefoniepfad unerwartet beenden

Zwei Stellen im Telefoniepfad des Agenten verwendeten einen Anruf oder ein Ereignis, ohne zu prüfen, ob es noch vorhanden ist. Beide Stellen sind jetzt abgesichert.

Gelöst: Der Routingdienst bleibt passiv, wenn seine Ausgabe umgeleitet wird

Ein Routingdienst, der von einem Programm gestartet wird, das seine Ausgabe mit-schreibt, brach seinen Start ab, bevor der Server ihn zum aktiven Dienst machen konnte. Er erschien danach orange in der Verwaltung und nahm stillschweigend keine Anrufe an.

Gelöst: Der Routingdienst beendet sich unerwartet beim Abbau von Anrufen

Ein Anruf wurde erst aus der Konferenzbrücke genommen, nachdem sein Medienstrom zerstört war, und auf dem Weg, auf dem der Dienst selbst auflegt, überhaupt nicht. Der Mischer las daraufhin aus einem Strom, den es nicht mehr gab, und der Dienst beendete sich. Der Anruf verlässt die Brücke jetzt, solange sein Strom noch besteht.

Gelöst: Der Routingdienst beendet sich, wenn ein Sprachpaket den Neuaufbau der Medien trifft

Beim Halten, Verbinden oder einem Ansagenwechsel werden die Medien eines Anrufs ab- und wieder aufgebaut. Traf genau dann ein Sprachpaket ein, konnte der erste Qualitätsbericht des neuen Medienstroms auf einen Transport zugreifen, den es noch nicht wieder gab, und der Dienst beendete sich. Der Bericht unterbleibt jetzt in diesem Fall, und der SIP-Stack hält den Strom über die gesamte Verarbeitung eines Pakets fest.

Gelöst: Die Konferenzbrücke meldet bei jedem Anruf eine doppelte Zuweisung

Eine bereits vorhandene Konferenzbrücke wurde sich selbst noch einmal zugewiesen, was die Brücke als Fehler meldete, obwohl nichts falsch war. Die Meldung erscheint nicht mehr.

Gelöst: Medienobjekte beendeter Anrufe werden nie freigegeben

Jedes Medienobjekt des SIP-Stacks hielt eine Referenz auf sich selbst, damit der Stack es erreichen kann, und gab sie nur frei, wenn sein Aufräumen vollständig durchlief. Ein Aufräumen, das vorzeitig aufgab, hinterließ deshalb ein Objekt, das nie mehr freigegeben werden konnte, samt allem, worauf es verwies. Die Referenz wird jetzt in jedem Fall freigegeben.

Gelöst: Jede wartende Voicemail belegt Medienressourcen

Der Routingdienst baute für jede Voicemail eine vollständige Medienkette auf, sobald sie in der Warteschlange stand, mit eigener Konferenzbrücke und eigenem

Thread, obwohl sie niemand abhörte. Ein Speicherabbild eines Kundensystems zeigte hundert davon gleichzeitig. Die Medien entstehen jetzt erst, wenn ein Agent die Voicemail abhört.

Gelöst: Eine vom Administrator beendete Voicemail kommt nach einem Serverneustart zurück

Das Beenden des Gesprächs setzte die Voicemail nicht in jedem Fall auf bearbeitet, sodass der nächste Serverstart sie wieder in die Warteschlange stellte. Der Zustand wird jetzt über jeden Weg geschrieben, der zur Voicemail führt. Außerdem stellt ein Serverstart alle offenen Voicemails wieder ein und nicht mehr nur die neuesten hundert.

Gelöst: Das erneute Einstellen einer Voicemail hinterlässt ein Geistergespräch

Eine erneut in die Warteschlange gestellte Voicemail ließ ihr vorheriges Gespräch im Contact Center zurück, wo es gezählt und angezeigt wurde, obwohl es nicht mehr existierte.

Gelöst: Das Beenden einer Voicemail-Aufnahme meldet einen Fehler, den es nicht gab

Der Abbau der Aufnahme einer Voicemail meldete den Administratoren einen Fehler, obwohl die Aufnahme korrekt geschrieben wurde.

Gelöst: Wartende Voicemails überfluten das Protokoll

Jedes Lesen der Warteposition eines Gesprächs schrieb drei Protokollzeilen. Bei 174 wartenden Voicemails waren das innerhalb von Sekunden 78 Prozent des

gesamten Protokolls. Die Zeilen entfallen.

Gelöst: Entfernte Gespräche lassen ihre Zeitgeber weiterlaufen

Ein Gespräch, das die Gesprächsliste verließ, ohne abgemeldet zu werden, behielt seinen Aktualisierungszeitgeber und schrieb weiterhin einmal pro Sekunde in den Trace, unsichtbar in der Verwaltung. Beim Entfernen eines Gesprächs werden seine Zeitgeber jetzt beendet.

Gelöst: Der Server beendet sich, wenn seine Zeitgeber nach einem Anhalten erneut starten

Ein Wechsel zwischen passivem und aktivem Server oder eine verlorene Datenbankverbindung hält die Serverzeitgeber an und startet sie später erneut. Der zweite Start lief auf bereits entsorgte Zeitgeber, und der Statistikzeitgeber konnte sich aus seinem eigenen Ablauf heraus neu starten, was den Dienst beendete. Beide Wege legen die Zeitgeber jetzt neu an.

Gelöst: Der Anrufrdatensatz wird geschrieben, bevor der Anruf Skill und Sprache kennt

Der Ticketeintrag eines eingehenden Anrufs entstand einen Schritt, bevor der Anruf registriert wurde. Skill und Sprache waren darin deshalb noch leer.

Gelöst: Die Aufzeichnung fehlt am Ticket, wenn der Agent den Anruf im Client beendet

Beendete der Agent einen aufgezeichneten Anruf im Client statt am Telefon, wurde die fertige Aufzeichnung dem Telefonat des Tickets nicht zugeordnet. Verwaiste Aufzeichnungen werden jetzt nachträglich zugeordnet, und besitzt ein Ticket

sowohl Aufzeichnung als auch Voicemail, fragt das Abspielen, welche Quelle gemeint ist.

Gelöst: Ein Skill verliert seine Rufnummer bei einem Serverneustart

Ein Skill trägt keine eigene Rufnummer in der Konfiguration; der Server lernt sie aus den ankommenden Anrufen. Nach einem Neustart war sie vergessen, und die Rückfrage auf eine Skill-Kachel hatte kein Ziel, bis der Skill wieder einen Anruf erhalten hatte. Die gelernten Rufnummern werden jetzt gespeichert und beim Start wiederhergestellt.

Gelöst: Fehler, wenn die dynamische Nacharbeit nach dem Anhalten der Agentenzeitgeber beginnt

Einem Agenten, dessen Zeitgeber angehalten waren, konnte weiterhin das Ende eines Gesprächs gemeldet werden. Die dynamische Nacharbeit schlug dann fehl und ließ den Agenten auf eine Nacharbeit warten, die nie ablaufen konnte.

Gelöst: Das Beenden einer Tätigkeit bleibt ohne Wirkung

Übersprang der Server eine Tätigkeitsänderung, weil sein Zustand bereits ein anderer war, erhielt der Client keine Antwort und zeigte weiter den alten Zustand; auch erneutes Klicken änderte nichts. Der Server beantwortet den Klick des Agenten jetzt in jedem Fall mit seinem aktuellen Zustand.

Gelöst: Das Beenden der Nacharbeit bleibt ohne Wirkung

Denselben stillen Weg gab es für die Nacharbeit: Ein übersprungener Wechsel ließ den Client in der Nacharbeit stehen. Auch hier antwortet der Server jetzt mit seinem aktuellen Zustand.

Gelöst: Eine Weiterleitung in eine private Warteschlange wird rückgängig gemacht

Ein Gesprächszustand, der nach der Weiterleitung eintraf, gab das Gespräch an den Agenten zurück, der es gerade weitergeleitet hatte. Ein Zustand, den der Server bereits überholt hat, wird jetzt verworfen.

Gelöst: Ein Anruf, den der Agent selbst geführt hat, wird beim Weiterreichen nicht verteilt

Reichte ein Agent einen selbst begonnenen Anruf weiter, galt er weiterhin als bereits verteilt und wurde keinem weiteren Agenten angeboten. Er wird jetzt wie jeder andere weitergereichte Anruf verteilt.

Gelöst: Warnungen auf dem Normalweg verdecken die echten

Zwei Warnungen meldeten etwas, das nicht eingetreten war, und zwar auf Wegen, die der Server ständig geht. In Kundentraces machten sie nahezu die gesamte Warnstufe aus. Sie entfallen.

Gelöst: Der Logger-Dienst beendet sich, wenn Daten ohne Pause eintreffen

Lieferte der Socket Daten ohne Pause, rief sich die Empfangsschleife auf demselben Stapel immer wieder selbst auf, bis sich der Dienst mit einem Stapelüberlauf beendete.

Gelöst: Der Logger-Dienst erzeugt dauerhaft hohe Prozessorlast

Jede angenommene Verbindung startet einen eigenen Schreib-Thread, doch beim Trennen der Verbindung endete er nicht. Auf einem Kundensystem hatten sich so mehrere tausend Threads angesammelt, die den Dienst dauerhaft beschäftigten. Die Threads enden jetzt auf jedem Trennungsweg.

Gelöst: Es wird kein Trace geschrieben, wenn die Netzwerkkonfiguration kein Ziel nennt

Dienste, deren Netzwerkkonfiguration kein Trace-Ziel enthält, schrieben ihren Trace nirgendwohin. Sie weichen jetzt auf den lokalen Rechner aus, sodass der Trace eines Dienstes auch ohne diesen Eintrag zur Verfügung steht.

Gelöst: Das Öffnen eines Agenten in der Verwaltung dauert bis zu einer Minute

Beim Öffnen eines Agenten wurde ein Zugriffstoken bei Microsoft 365 angefordert, auch wenn Microsoft 365 gar nicht eingerichtet war, und die Verwaltung wartete auf die Antwort. Das Token wird jetzt nur noch angefordert, wenn Microsoft 365 eingerichtet ist.

Gelöst: Das Öffnen eines Agenten führt auch die Microsoft-365-Anfrage anderer Einstellungen aus

Die Verwaltung hält eine Microsoft-365-Sitzung für die Systemeinstellungen und eine für den geöffneten Agenten, und beide beantworteten jede Anfrage. Jede Ansicht fragt jetzt ihre eigene Sitzung, sodass die Antwort zu den Einstellungen gehört, die sie angefordert haben.

Gelöst: Das Berichtsmodul meldet bei jeder Anmeldung einen Fehler

Passte ein gespeichertes Fensterlayout nicht mehr zum Modul, brach das Wiederherstellen mittendrin ab. Beim Abmelden wurde dieser halbe Zustand zurückgeschrieben, sodass es mit jeder Anmeldung schlechter wurde. Berichte und Gesprächstranskription merken sich jetzt ihr ursprüngliches Layout und fallen darauf zurück; die erste Anmeldung nach dem Fehler schreibt wieder ein gültiges Layout und repariert den Agenten dauerhaft.

Gelöst: Die Konversationsübersicht zeigt nur noch das Symbol

Der Übersicht fehlten alle Spalten, und die Spaltenauswahl war leer. Das gespeicherte Layout wurde eingespielt, bevor die Tabelle mit ihren Daten verbunden war, und ohne Verbindung entstehen keine Spalten, die es hätte einordnen können. Das Layout wird jetzt nach dem Verbinden angewendet.

Version 10.27.2

Achtung: Agent benötigt mindestens Version 10.26.2

Gelöst: Mediengerätefehler im Flow

Wird in einem Flow eine Mediendatei (wav/mp3) abgespielt und der Anruf vom Kunden und Agenten simultan beendet, so kann dies zu einem Absturz des Routingdienstes führen.

Version 10.27.1

Gelöst: Aktualisierung schlägt fehl

In manchen Installationen startet der Routing-Dienst nach einem Update nicht.

Version 10.27.0

Adressierte Sicherheitslücken:

- CVE-2026-33116
- CVE-2026-26171
- CVE-2026-44503

Gelöst: Überlagerung von Medien

Werden Ansagen per WAV oder MP3 eingespielt, so kommt es vor, dass sich Ansagen überlagern. Mit KI basierten Textansagen besteht das Problem nicht.

Verbessert: Logging von CDS Zugriffen

Es kann nun detaillierter erfasst werden, was die CDS Komponenten tun.

Gelöst: Falsche Konversation wird übersetzt

Wird im Agenten manuell die Sprachübersetzung aktiviert, so kommt es vor, dass der falsche Anruf übersetzt wird.

Gelöst: Dtmf per Dialpad

Im Rufnummernfeld werden bei aktivem Anruf Dtmf Töne (0-9,#)versendet.

Gelöst: Berichte mit korrekten Zeitwerten bei Sommerzeit / Normalzeit

In Berichten wird die Sommerzeit und Normalzeit nun korrekt berücksichtigt.

Verbessert: Adressbuch mit Kopfzeile

Mit der Kopfzeile ist es nun möglich die Spalten zu verschieben und deren Größe zu ändern, das Adressbuch zu filtern und zu gruppieren.

Verbessert: Keine Signalisierung bei automatischer Rufannahme

Bei automatischer Rufannahme war ein kurzes Signalisieren zu hören.

Gelöst: Angehängte Daten mit Null-Wert

Werden angehängte Daten direkt aus einer Datenbank befüllt, so können dort auch Null-Werte verknüpft werden. Diese Verknüpfung führt zu einem Fehler in der Ausführung des entsprechenden Flows.

Gelöst: Kein Element aus Terminserie löschar

Es ist nicht möglich einen einzelnen Termin aus einer Terminserie zu löschen.

Verbessert: Umschaltung der Übersetzung

Im Agenten kann nun die Sprache eines Telefonat es mehrfach geändert werden. Wird auf die Sprache des Agenten gewechselt, so wird die Übersetzung deaktiviert und wieder der Medienstrom durchgeschaltet.

Gelöst: Routingdienst gestört

Beim Abspielen von Ansagen und gleichzeitigem Beenden eines Anrufe, kann der Routingdienst kurze Zeit gestört sein.

Verbessert: Alle Rufnummern im Adressbuch

Bisher wurde zu jedem Namen aus dem PBX Adressbuch nur eine Nummer übernommen, jetzt werden alle Rufnummern verwendet.

Verbessert: Auswahl von Mediengeräten

Werden Mediengeräte konfiguriert, so kommt es vor, dass das Wählfeld trotz korrekter Auswahl erst nach einem Neustart des Agenten aktiv wird.

Gelöst: Klassifikatoren für ausgehende Konversationen

Wird auf der ACD ausschließlich die Klassifikation für ausgehende Konversationen aktiviert, so erscheint das zugehörige Popup im Agenten nicht.

Verbessert: GetXHeader ignoriert Groß-Klein-Schreibung

In der GetXHeader Methode im Flow kann der Header nun ohne Berücksichtigung von Groß-Klein-Schreibung für den Bezeichner des Headers ausgelesen werden.

Gelöst: Flow mit Wav und TTS

Wird in einem Flow mit Ansagen gearbeitet die sowohl Wav Dateien als auf synthetisierte Sprache enthalten, so kann es vorkommen, dass sich Wav-Ansagen überlagern.

Verbessert: Dreierkonferenz verlassen

Führt ein Agent eine Dreierkonferenz, so kann er diese nun verlassen, indem er den Anrufer und die dritte Partei über den Verbinden-Knopf miteinander verbindet.

Hierdurch verlässt der Agent die Konferenz und ist verfügbar für weitere Anrufe.

Gelöst: Layout der tabellarischen Ticketansicht

Die tabellarische Ansicht der Tickets wurde beim Neustart des Agenten unter Umständen nicht korrekt wiederhergestellt.

Verbessert: Auswahl der Signalisierungsnummer

Wird über das Wählfeld ein ausgehender Anruf in einem Weiterleitungsszenario ausgelöst, dann wird die Rufnummer, die am Ziel signalisiert werden soll, aus dem gewählten Skill und Sprache festgelegt. Ist keine in der zugehörigen Konversationsverteilung hinterlegt, so wird die Nummer aus den PBX Einstellungen genommen. Ist auch diese nicht vorhanden, dann wird die Rufnummer des Agenten verwendet.

Gelöst: Doppeltes Audio nach DTMF

Nach einem DTMF Knoten kann es vorkommen, dass darauffolgende Audio parallel abgespielt werden.

Verbessert: Verbundener virtueller Anruf blinkt

Das Aufmerksamkeitsblinken eines virtuellen Anrufes, bei dem der ursprüngliche Anrufer erneut angerufen hat, soll beendet werden, sobald der Anruf verbunden ist.

Gelöst: Kalender springt an/aus

Es kann in bestimmten Kalenderkonfigurationen bei Terminserien vorkommen, dass nach dem Ende eines Termins der Terminserie der Kalender schnell immer

wieder den letzten Termin aktiviert und deaktiviert. Das hat dann z.B. die Folge, dass die Skills-Anzeige in der Administration schnell hin und her schaltet.

Verbessert: Statuswechselknoten bei externen und internen Anrufen

Wir ein Anruf per Zustell-Block im Flow nach extern / intern verbunden, so feuert der Statuswechselknoten den Verbunden Ausgang auch, wenn diese Klasse von Anrufen verbunden wurde.

Verbessert: Rufnummernanzeige

Die Rufnummernanzeige wurde anhand der P-Preferred-Identity verbessert.

Gelöst: Semi-Blind Weiterleitung

Wird eine Weiterleitung ausgelöst während es beim Ziel noch klingelt, dann wird der Ruf nicht korrekt verbunden und der Anruf kann vom Agenten nicht beendet oder zurückgeholt werden.

Gelöst: Rufnummerneingabe im Flow-Mapping

Im Flow können Rufnummern wieder ganz normal eingetippt werden, das Drop-down wurde entfernt.

Gelöst: Voice-Profil aktiviert nicht alle Module

Wird einem Anwender eine Voice-Profil-Lizenz zugewiesen, so werden unter Umständen nicht alle Voice-Module aktiviert. So kann es vorkommen, dass z.B. das Softphone ausgeblendet wird.

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

Im Agenten, 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- oder Video-Datei 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 Smtip-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: Berichtexport 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 Zusammenspiel 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 Fehlzusammenführungen 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 Anhand. 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 nun 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 Methodenaufruf 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 Speicherverbrauchs

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 Klassifikator 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 Signalisierungspoppup

Im Agenten kann nun eingestellt werden, ob das Poppup 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.