

Workflow Verwendung des Schalters "Falsche Telefonnummer" in der Telefonleiste.

Problembeschreibung:

Es gibt viele TAPI-Treiber, die "falsche" Telefonnummern nicht korrekt erkennen. Die meisten dieser fehlerhaften TSPs beenden das Gespräch sofort mit "Besetzt".

Nur ca. 2% dieser fehlerhaften TSPs haben eine weitere Fehlfunktion: Sie stellen die Ansage wie "Falsche Rufnummer" zum Agenten durch. D.h. die Ansage wird durchgestellt. Das Telefonat aber nicht beendet und so wie ein erfolgreiches Telefonat behandelt. (Vergleichbar einem Ruf zu einem Anrufbeantworter)

Die eigentliche Lösung ist in der Installation eines korrekten TSP zu suchen:

Wenden Sie sich an Ihren Hersteller Ihres TSPs und verlangen eine entsprechende Korrektur bzw. ein Update der Software.

Weiterhin gibt es natürlich die Möglichkeit, eine TK-Anlage mit korrekt funktionierende TAPI-Treiber einzusetzen oder eine andere CTI-Middleware. Gerne unterstützen wir Sie bei der Beratung oder Auswahl.

Lösungsmöglichkeit für die TSPs die eine Ansage durchstellen und bei der keine TSP-Version existiert die falsche Rufnummern korrekt behandelt:

Sie können in der Oberflächen einen Schalter aktivieren, den der Anwender anklicken kann, wenn dieser Fall eintritt. (Falsche Rufnummer)

ACHTUNG: Es ist dem Agenten möglich, über diesen Schalter Telefonate abzulehnen und als "Falsche Telefonnummer" einzustellen. Gegen diesen Missbrauch gibt es keinerlei Kontrollmöglichkeit.

Historische Entwicklung:

Dieser Schalter war bis zur Version 1.10.003 in der Anwendung AG-VIP SQL vorhanden und wurde von uns wegen technischer Probleme aus dem Produkt entfernt.

Ab der Version 1.20.011.434 steht Ihnen diese Funktionalität wieder zur Verfügung.

Aktivierung des Schalters:

Der Schalter kann entweder in der AGVIP.INI für alle Benutzer oder in der Registry über den Eintrag eines Schlüssels aktiviert werden.

Einschalten über die AGWorkflow

Man öffnet die relevante AGVIP.INI Datei über einen Editor. Im Abschnitt [TAPI] wird der folgende Eintrag ergänzt:

```
[Tapi]  
Phone_AllowButtonWrongNumber=1
```

Wird der Wert auf 1 gesetzt so wird der Schalter angezeigt. Wird der Wert auf 0 gesetzt wird der Schalter ausgeblendet.
Existiert kein Abschnitt mit dem Namen [TAPI], so kann dieser am Ende der INI Datei angelegt werden.

Einschalten über die Registry:

Im Registry-Editor wird im Abschnitt
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Grutzeck Software\AG-VIP SQL\
Ein Unterschlüssel TAPI angelegt. In diesem wiederum ein Abschnitt
PhoneFunctions
In diesem Abschnitt wird nun ein neuer DWORD Eintrag erzeugt mit dem
Namen AllowButtonWrongNumber. Wird der Wert auf 1 gesetzt so wird der
Schalter angezeigt. Wird der Wert auf 0 gesetzt wird der Schalter
ausgeblendet.

Ein Eintrag in der Registry auf der lokalen Maschine überlagert einen Eintrag in der AGVIP.INI. Einträge in der Registry haben - wie auch bei anderen Systemeinstellungen - Vorrang über denen, die in der AGVIP.INI vorhanden sind.

Bekanntes Problem:

Unter Umständen kann es beim Einschalten dieser Option auf einzelnen Arbeitsstationen zu einer falschen Anzeige der Schalterleiste für Telefonate kommen. Es ist möglich, dass der Schalter beim ersten Start nicht korrekt angezeigt wird. Dies kann auch jeden Arbeitsmodus einzeln betreffen (Adressentabelle, Projektmodus, Workflow, Skript).

Durch ein zurücksetzen der Schalterleiste kann dies behoben werden. Dies geschieht durch einen Rechtsklick auf die Schalterleiste Anpassen -> Symbolleisten -> Markieren von Anruf -> Zurücksetzen oder durch Klicken auf ?Alle Zurücksetzen?.

Dieses Problem kann auf einzelnen Rechner auftreten und nicht vermieden werden. Es kann auch nach einem Update auftreten. Hängt aber nur direkt mit diesem neuen Schalter zusammen.

Es tritt nur einmalig auf.

Workflow

Funktionsweise:

_In der Anwahlphase (Status Amt verfügbar - DIALTONE, Ruf erfolgt - DIALING, oder Ruf geht durch - RINGBACK) kann mit diesem Schalter sofort der Status ?Falsche Telefonnummer? erzeugt werden. Einer dieser Anrufstatis muss gemeldet werden.

Der Abbruch ist sowohl in der freien Anwahl, als auch im Workflow möglich. Der Effekt ist identisch zu der Vorgehensweise, wenn der TSP (Tapi-Service-Provider) eine falsche Telefonnummer meldet (Disconnect Reason BADADDRESS).

Der Anruf wird sofort beendet. Es erfolgt eine neue Anwahl.

Einschränkung:

Dieser Schalter nützt nichts, wenn durch einen TSP, direkt Besetzt (BUSY) gemeldet wird, wenn eine falsche Telefonnummer erkannt wird.

Diese Funktion hat also nur eine Wirkungsweise, wenn eine Ansage erfolgt, aber das Telefonat selbst weder mit einem CONNECT noch durch einen DISCONNECT beendet wird. Nur in diesem Fall hat der Benutzer auch nur eine Chance den Schalter anzuklicken.

Wird der Schalter nicht angeklickt würde sonst das Telefonat nach der Wartezeit als ?Nicher erreicht? (NOCONNECT) bewertet.

Weitere Informationen:

Welche Fehler bzw. Probleme hier auftreten, lässt sich ohne Probleme über einen Tapi-Trace ermitteln.

<http://kb.grutzeck.de/index.php?action=artikel&cat=20&id=36&artlang=de>

Eindeutige ID: #1126

Verfasser: Ulrich Sticker [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2015-08-18 08:28