

Während eines Makro-Centers einen weiteren externen Ansprechpartner telefonisch befragen bzw. das momentane Telefonat diesem externen Ansprechpartner übergeben (ConsultantCall) Das Verbindungs- bzw. Vermittlungsergebnis wird zusätzlich in der Historie gespeichert.

Beschreibung:

In einem Telefonat kann es Situationen geben, in denen man evtl. einen externen Anruf tätigen müsste, um auf eine Frage der momentan im Gespräch befindlichen Person zu antworten bzw. dieses Telefonat an einen externe Person zu übergeben. Man möchte jedoch zusätzlich auch noch zu dieser externen Verbindung einen Historieneintrag haben (mit einigen Verbindungsdaten).

Lösung:

Über eine Schaltfläche erzeugen wir ein neues ConsultantCall Objekt für die externe Verbindung und speichern dieses in einer Globalen-Variable damit wir dessen Zustand beim Speichern des Datensatzes verwenden können. Während der Weiterleitung wird automatisch das aktuelle Gespräch in die Warteschleife gesetzt. Beim Speichern übernehmen wir dann zusätzlich noch die Informationen über die externe Verbindung in die Historie auf. Diese Verbindungs-Einträge für die externe Verbindung werden bei einer Auswertung nicht einbezogen und können auch nicht ausgewertet werden.

Umsetzung:

In der unten aufgeführten Ansicht (ConsultantCall.agfrm) sind einige Schaltflächen hinterlegt.

Die Schaltfläche "Weiterleitung" verbindet zu einer in dessen Makro hinterlegten Rufnummer.

Die anderen Schaltflächen sind selbsterklärend und haben mit der externen Verbindungs- bzw. Weiterleitungsoption nichts zu tun.

Anpassungen sind also nur im Makro der Schaltfläche "Weiterleitung" notwendig (z.B. die Rufnummer eingeben bzw. das Feld auf der Ansicht mit der Rufnummer etc.). In den Makropositionen "Beim Laden", "Beim Speichern" und "Beim Entladen" sind ebenfalls noch notwendige Makrozeilen hinterlegt. In der Makroposition "Beim Speichern" wird der Text für den Eintrag in der Historie definiert. Dort können Sie diesen bei Bedarf ändern.

Hinweis:

Falls es gewünscht sein sollte, dies auf einem Skript anstatt auf einer Ansicht zu realisieren, so müssen die Makropositionen "Beim Laden", "Beim Speichern" und "Beim Entladen" von der Ansicht in den selben Makrostufen der Bearbeitungsstufe hinterlegt werden.

Problem:

Makro Center
Es trat ein Problem bei der Weiterleitung auf (wenn TAPI-Treiber abhängig). Wenn eine Amtsholung notwendig ist (z.B. eine vorangestellte 0) und zusätzlich noch eine Ländervorwahl in der Rufnummer integriert ist (+49, 0049 etc.) wird die Rufnummer nicht korrekt angewählt. Als Lösung bzw. Umgehung dieses Problems wird die Funktion "CutCountryCode" verwendet, welche die Ländervorwahl sofern eine Amtsvorwahl eingetragen wurde entfernt. Daraus folgt jedoch, dass keine Weiterleitungen ins Ausland möglich sind.

Im Makro ist dies als Standard definiert. Dies kann jedoch einfach ausgeschaltet werden in dem die Zeile 47 mit einem einzelnen Hochkomma --> ' auskommentiert wird.

Beispiel:

```
47 'strLandvorwahl = CutCountryCode(strAmt, strLandvorwahl)
```

Jedoch sollte sichergestellt sein, dass die Rufnummer korrekt gewählt wird damit die Weiterleitung richtig funktioniert.

Edit:

Der Hotfix 3 für AG-VIP SQL 1.20.011 müsste dieses Problem behoben haben. Somit müsste keine Amtsholung sowie die Funktion "CutCountryCode" verwendet werden um eine korrekte Weiterleitung aufzubauen.

Eindeutige ID: #1176

Verfasser: Peter Brandt [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2012-06-04 10:01