

# Verwendung der Ansagen

Version 9.2 - Oktober 2013



### **Rechtlicher Hinweis:**

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle übrigen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Änderungen der hier enthaltenen Informationen ohne Ankündigung vorbehalten.

Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für etwaige hierin enthaltene Fehler.

Copyright © 2013 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten.

---

Das CE-Zeichen gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien des Rates erfüllt:

- 2004/108/EC (bzgl. der elektromagnetischen Verträglichkeit)
- 2006/95/EC (bzgl. der elektrischen Sicherheit)
- 1999/5/EC (R&TTE)



**Kapitel 1**  
Einleitung

---

<b>1.1</b>	<b>Beschreibung der Ansagen .....</b>	<b>1.1</b>
------------	---------------------------------------	------------

**Kapitel 2**  
Betrieb

---

<b>2.1</b>	<b>Auswählen von Ansagen .....</b>	<b>2.1</b>
<b>2.2</b>	<b>Erstellen von Ansagen .....</b>	<b>2.2</b>
2.2.1	Aufnehmen von Ansagen (.wav) auf einem PC .....	2.2
2.2.2	Aufzeichnen von Automatic Call Distribution-Ansagen mit einem Telefonapparat .....	2.3
2.2.3	Konvertieren einer Ansagedatei .....	2.3
2.2.4	Aufzeichnen von Automatic Call Distribution-Ansagen in einem Tonstudio ..	2.4



# 1 *Einleitung*

Ansagen werden übermittelt, während Telefonverkehr verarbeitet wird. Der Call Center stellt keine Standardansagen bereit, zu Testzwecken konzipierte Standardansagen (A-Law und  $\mu$ -Law) stehen jedoch in OMC zum Herunterladen zur Verfügung. Für ein ausgeführtes System müssen angepasste Ansagen erstellt und heruntergeladen werden.

## 1.1 Beschreibung der Ansagen

Es gibt unterschiedliche Ansagetypen:

- **Begrüßungsansage** Diese Ansage wird übermittelt, wenn bei der Gruppe ein Anruf eingeht.
- **Warteschlangenansagen (Wartezeit 1, Wartezeit 2, Geschätzte Wartezeit)**
  - **Wartezeit 1** wird verwendet, wenn der Anruf zum ersten Mal in der Warteschlange eintrifft; sie wird nur einmal übermittelt.
  - **Wartezeit 2** wird nach **Wartezeit 1** oder **Geschätzte Wartezeit** verwendet; sie wird ständig übermittelt, bis der Anruf die Warteschlange verlässt (diese Ansage kann Musik enthalten).
  - **Geschätzte Wartezeit** wird übermittelt, um den Anrufer darüber zu informieren, dass er wahrscheinlich einige bestimmte Zeit in der Warteschlange verbringen muss, bevor sein Anruf beantwortet wird.
- **Ablehnungsansage** Diese Ansage wird übermittelt, wenn die Warteschlange voll ist. Sie kann auch übermittelt werden, wenn alle für Automatic Call Distribution-Verkehr vorgesehenen Automatic Call Distribution-Ports belegt sind (hängt von der Konfiguration der Automatic Call Distribution-Ports ab, die für Ablehnung vorgesehen sind).
- **Schließen-Ansage** Diese Ansage wird übermittelt, wenn die Automatic Call Distribution-Gruppe geschlossen wird.
- **Benutzercode-Ansage** Diese Ansage bittet den Anrufer, einen Benutzercode einzugeben.

Auf dem System ist für jede Automatic Call Distribution-Gruppe ein Satz Ansagen zulässig. Die Minimal- und Maximaldauern der Ansagen in einem Satz gehen aus der unten stehenden Tabelle hervor.

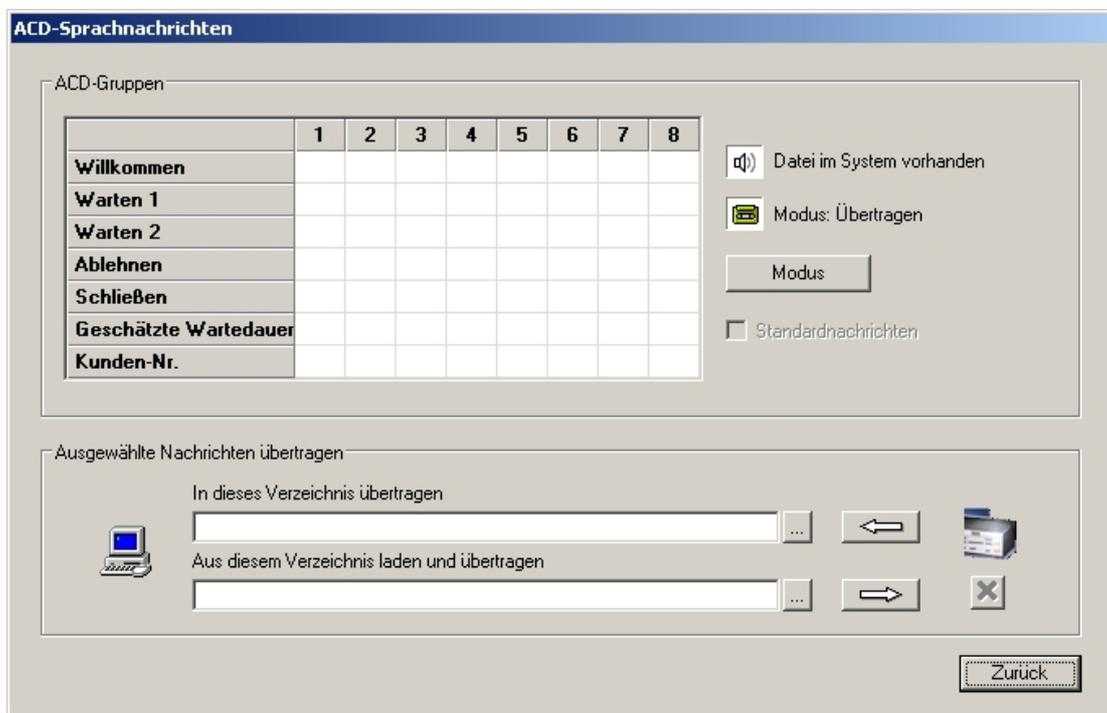
Ansage	Minimale Dauer	Maximale Dauer
<b>Begrüßung</b>	0 Sekunden	60 Sekunden
<b>Warten 1</b>	0 Sekunden	60 Sekunden
<b>Warten 2</b>	20 Sekunden.	300 Sekunden.
<b>Geschätzte Wartezeit</b>	0 Sekunden	60 Sekunden
<b>Abweisung</b>	0 Sekunden	60 Sekunden
<b>Schließen</b>	0 Sekunden	60 Sekunden
<b>Benutzercode</b>	0 Sekunden	60 Sekunden



## 2.1 Auswählen von Ansagen

Gehen Sie wie folgt vor, um die zu verwendende Ansage auszuwählen:

1. Klicken Sie auf **ACD-Ansagen**. Das Fenster **ACD-Ansagen** wird geöffnet. Dieses Fenster ist in zwei Bereiche unterteilt:
  - Der Bereich **ACD-Gruppen** wird verwendet, um die Ansagen für einzelne Gruppen oder alle Gruppen auszuwählen.
  - Der Bereich **Ausgewählte Ansagen übertragen** wird verwendet, um Ansagen zum Call Center oder zum System zu exportieren oder zu importieren.



Der Bereich **ACD-Gruppen** enthält eine Tabelle mit folgenden Möglichkeiten:

- Anzeigen, welche Ansagen im System vorhanden sind,
- Auswählen einer hinzuzufügenden oder zu ersetzenden Ansage.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Modus**, um vom Übertragungsmodus in den Löschmodus zu wechseln.

Es ist nicht möglich, Ansagen zu löschen, während Ansagen hinzugefügt oder ersetzt werden.

*Hinweis 1:*

*Es sind Standardansagen verfügbar, welche die in Ihrem Land verwendete Kodierung (A-law oder  $\mu$ -law) berücksichtigen.*

2. Klicken Sie im Bereich **Ausgewählte Ansagen übertragen** auf die Schaltfläche rechts

neben dem Feld **Aus diesem Verzeichnis laden und übertragen**.

Das Fenster **Ordner auswählen** wird angezeigt.

Die Ansagen werden standardmäßig in folgendem Verzeichnis gespeichert:

C:/Programme/PCXTools/OMC/R500\_xxx/VoiceMessages/a\_law

Es stehen 56 Ansagen zur Verfügung (7 für jede Automatic Call Distribution-Gruppe). Jede Ansage ist durch einen Dateinamen gekennzeichnet, der drei Ziffern x, y und z enthält und die Erweiterung .wav hat:

- **x** entspricht der Nummer der Automatic Call Distribution-Gruppe (1 bis 8)
- **y** ist immer 0
- **z** entspricht der Ansage der Automatic Call Distribution-Gruppe (1 bis 7)

Es gibt die folgenden Ansagetypen:

- **1** entspricht der **Begrüßungsansage**
- **2** entspricht der **Wartezeit 1**-Ansage
- **3** entspricht der **Wartezeit 2**-Ansage
- **4** entspricht der **Ablehnungs**-Ansage
- **5** entspricht der **Schließen**-Ansage
- **6** entspricht der **Geschätzten Wartezeit**-Ansage
- **7** entspricht der **Benutzercode**-Ansage

Beispielsweise enthält die Datei 305.wav die **Geschlossen**-Ansage für Gruppe 3.

*Bemerkung:*

*Beim Start von Automatic Call Distribution enthält das System keinerlei Ansagen. Um Tests durchzuführen, müssen daher die Automatic Call Distribution-Standardansagen geladen werden.*

3. Wählen Sie die Ansagen aus, und klicken Sie auf die Übertragungsschaltfläche (**=>**). Die ausgewählten Ansagen werden an das Call Center übertragen.
4. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster **ACD-Ansagen** wird geschlossen.

*Hinweis 2:*

*Wenn Sie eine Ansage löschen, wird diese Aktion nicht mit der Übertragungsschaltfläche (**=>**) ausgeführt. Stattdessen müssen Sie die Löschschtfläche (**X**) verwenden (diese Schaltfläche ist nur im Löschmodus verfügbar).*

## 2.2 Erstellen von Ansagen

Um Ihre eigenen Ansagen zu erstellen, können Sie die auf Ihrem PC vorhandene Aufnahmesoftware (Audiorecorder) oder eine andere Multimedia-Anwendung verwenden.

### 2.2.1 Aufnahmen von Ansagen (.wav) auf einem PC

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie das Aufnahmeprogramm auf dem PC. Klicken Sie dazu auf **Start > Programme > Zubehör > Multimedia (oder Unterhaltungsmedien) > Audiorecorder**. Das folgende Fenster wird angezeigt:



Um die Ansage aufzuzeichnen, muss Ihr Computer mit einer Soundkarte ausgerüstet sein. Andernfalls wird gemeldet, dass der Recorder im eingeschränkten Modus arbeitet.

2. Wenn die Soundkarte vorhanden und konfiguriert ist, können Sie die Ansage aufzeichnen, indem Sie auf die rote Schaltfläche unten rechts im Fenster klicken.
3. Klicken Sie auf die rechteckige Schaltfläche, um die Aufnahme zu beenden.
4. Klicken Sie auf die dreieckige Schaltfläche, um die aufgezeichnete Ansage zu überprüfen und abzuhören.
5. Wenn Sie mit der Aufnahme zufrieden sind, können Sie sie speichern, indem Sie auf **Datei > Speichern** klicken. Geben Sie ihr einen Dateinamen, und wählen Sie das richtige Ansageformat.

**Achtung:**

**Ansagen müssen das Format CCITT A-law/ $\mu$ -law 8 KHz, 8 Bit, mono, haben. Die von Ihnen erstellten Ansagen müssen dieselben Namen wie die Standardansagen haben.**

6. Wenn das Format nicht richtig ist, klicken Sie auf **Ändern** und wählen das Format CCITT A-law/ $\mu$ -law 8 KHz, 8 Bit, mono aus. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK** und nochmals auf **OK**, um die Ansage zu speichern.

## 2.2.2 Aufzeichnen von Automatic Call Distribution-Ansagen mit einem Telefonapparat

Sie können Automatic Call Distribution-Ansagen mit einem 4035 (Advanced)-Apparat oder einem der folgenden Apparate aufnehmen: Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone, Alcatel-Lucent 4039 Digital Phone und Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone. Ein spezielles Menü ermöglicht Ihnen die Aufzeichnung der einzelnen Ansagen für jede Automatic Call Distribution-Gruppe. So greifen Sie auf dieses Menü zu:

- Auf einem 4035 (Advanced)-Apparat folgen Sie dem Pfad System/Install/Voice/Automatic Call Distribution.
- Auf einem Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone-, Alcatel-Lucent 4039 Digital Phone- oder Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone-Apparat folgen Sie dem Pfad Menü/Operator/Advanced/Voice/Automatic Call Distribution.

## 2.2.3 Konvertieren einer Ansagedatei

Wenn das Format Ihrer Datei nicht kompatibel ist, können Sie sie mit dem folgenden Verfahren konvertieren:

- Öffnen Sie die zu ändernde .wav-Datei im **Audiorecorder**. Klicken Sie auf **Datei > Eigenschaften**, um das Dateiformat zu überprüfen.
- Wenn das angezeigte Format nicht CCITT A-law/ $\mu$ -law 8 kHz, 8 Bit, mono ist, klicken Sie auf **Jetzt konvertieren**. Wählen Sie in dem sich öffnenden Fenster das Format CCITT A-Law oder CCITT  $\mu$ -law aus, und klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.
- Speichern Sie die Datei.

#### 2.2.4 Aufzeichnen von Automatic Call Distribution-Ansagen in einem Tonstudio

Um eine optimale Qualität erzielen, sollten Sie die Dienste eines professionellen Tonstudios in Anspruch nehmen. Wenn Sie sich für diese Lösung entscheiden, achten Sie bitte auf das erforderliche Dateiformat.