

# XPHONE CONNECT TEAMDESK & ANALYTICS

Dominik Arth

IHR REFERENT

Dominik Arth

Systems Engineer

# AGENDA



## 1. Was ist TeamDesk?

Was kann ich mir unter TeamDesk eigentlich vorstellen?



## 2. Konfiguration von TeamDesk

Einrichtungsbeispiele für eine oder mehrere Telefonanlagen



## 3. TeamDesk und Analytics

Welche Vorteile bietet die Kombination?



## 4. Lizenzierung

Welche Lizenz brauche ich wann?



## 5. Troubleshooting

Wireshark & XCC-Traces werden erklärt, Lösungen aufgezeigt

# 1. WAS IST TEAMDESK?

- XPhone TeamDesk ist ein "CallCenter light" / "ACD light"

# 1. WAS IST TEAMDESK?

- XPhone TeamDesk ist ein "CallCenter light" / "ACD light"
  - Ortsunabhängiger Sammelanschluss (Tischtelefon, AnyDevice und Softphone)
  - Verschiedene Rufverteilungsmodi, z.B. *Gruppenruf, Am längsten ohne Anruf*
  - Anrufverteilung für bestimmte Agenten, jeder Agent hat Kontrolle über seine Erreichbarkeit
  - Vorerst nicht mehr, aber auch nicht weniger

# 1. WAS IST TEAMDESK?

- XPhone TeamDesk ist ein "CallCenter light" / "ACD light"
  - Ortsunabhängiger Sammelanschluss (Tischtelefon, AnyDevice und Softphone)
  - Verschiedene Rufverteilungsmodi, z.B. *Gruppenruf, Am längsten ohne Anruf*
  - Anrufverteilung für bestimmte Agenten, jeder Agent hat Kontrolle über seine Erreichbarkeit
  - Vorerst nicht mehr, aber auch nicht weniger
  
- XPhone Analytics

# 1. WAS IST TEAMDESK?

- XPhone TeamDesk ist ein "CallCenter light" / "ACD light"
  - Ortsunabhängiger Sammelanschluss (Tischtelefon, AnyDevice und Softphone)
  - Verschiedene Rufverteilungsmodi, z.B. *Gruppenruf, Am längsten ohne Anruf*
  - Anrufverteilung für bestimmte Agenten, jeder Agent hat Kontrolle über seine Erreichbarkeit
  - Vorerst nicht mehr, aber auch nicht weniger
- XPhone Analytics
  - Analytics ist ein eng-verzahnter Teil des TeamDesks
  - Später etwas mehr dazu...

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Voraussetzungen

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Voraussetzungen
  - XPhone Connect V8 (oder höher)
  - Funktionelles SIP-Gateway
  - Rufnummer für das TeamDesk

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Voraussetzungen
  - XPhone Connect V8 (oder höher)
  - Funktionelles SIP-Gateway
  - Rufnummer für das TeamDesk
  
- Schritte in Kurzfassung

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Voraussetzungen
  - XPhone Connect V8 (oder höher)
  - Funktionelles SIP-Gateway
  - Rufnummer für das TeamDesk
  
- Schritte in Kurzfassung
  - 1. Anlegen einer TeamDesk-Gruppe
  - 2. Der TeamDesk-Gruppe wird eine Hotline hinzugefügt
  - 3. Anpassen der Hotline-Einstellungen nach Bedarf
  - 4. Hotline und Rufnummer dem SIP-Gateway zuweisen
  - Siehe auch in unserer KB: [Wie erstelle ich ein TeamDesk?](#)

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Voraussetzungen erfüllt?
- Dann fangen wir ganz von vorne an...

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Nochmal im Schnelldurchlauf:

The image shows a navigation menu on the left and a configuration form on the right. The menu has 'TeamDesk' and 'Gruppen' under it. An arrow points from 'Gruppen' to a sub-menu with 'Neue Gruppe' and a list of items. Another arrow points from 'Neue Gruppe' to the configuration form.

**Neue TeamDesk-Gruppe erstellen**

**Allgemein**

Name

Beschreibung

Anrufverteilung für TeamDesk-Gruppe aktiviert

*Hinweis: Bitte achten Sie darauf, dass die Team-Mitglieder nur gezielt Anrufweiterleitungen am XPhone Client aktivieren konkurrierend zur Verteilstrategie stehen.*

Analytics für TeamDesk-Gruppe aktiviert

**Mitglieder**

*Analysten dürfen detaillierte Auswertungen bzgl. des Telefonieverhaltens der Team-Mitglieder einsehen, Team-Leiter Das Telefonieverhalten der Team-Mitglieder wird in Analytics protokolliert.*

Amberg, Anna (anna@c4b-academy.local)  Team-Leiter  Analyst  Team-Mitglied

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Nochmal im Schnelldurchlauf:

The image shows a screenshot of the TeamDesk web interface. On the left, the 'Hotline' management screen is visible. It features a table with columns for 'STATUS', 'NAME', and 'GATEWAY'. Below the table, it states 'Kein Eintrag vorhanden.' (No entry available). Three buttons are present: 'Bearbeiten...' (Edit), 'Hinzufügen...' (Add), and 'Entfernen' (Remove). The 'Hinzufügen...' button is highlighted with a red rectangle, and a black arrow points from it to the right, towards a modal dialog.

The modal dialog on the right is titled 'Hotline einer TeamDesk-Gruppe anpassen' (Adjust hotline of a TeamDesk group). It contains the following configuration options:

- Allgemein**
  - Name: TeamDesk
  - Beschreibung: -817
  - Verteilungsstrategie: Gruppenruf
  - Nachbearbeitungszeit: - Keine -
  - Verpasste Hotline-Anrufe nicht als verpasste Anrufe im Journal aufführen.
- Ansagen & Musikdateien**
- Geschäftszeiten**
  - Abweichende Geschäftszeiten
- Schwellwerte für visuelle Anzeige im Client**
- Schwellwerte für die Warteschlange**
- Weiterleitungsziele**
- Team-Mitglieder zuweisen**
- Erweiterte Einstellungen**

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Übernehmen' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Im großen und ganzen also relativ simple, solange man pro TeamDesk ein separates SIP-Gateway hat und User auf ihre jeweiligen TeamDesks aufgeteilt sind
- Wie sieht es mit Mehrstandort-Konfigurationen aus?

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

### Mehrstandort-Betrieb – Szenario 1

- Je Standort ein SIP-Gateway
- TeamDesk entweder auf "zentralem" Gateway oder auf den eigenen Gateways

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

### Mehrstandort-Betrieb – Szenario 1

- Je Standort ein SIP-Gateway
- TeamDesk entweder auf "zentralem" Gateway oder auf den eigenen Gateways
  - Teilnehmer werden auf dem jeweils korrekten SIP-Gateway angerufen
    - Sowohl Tischtelefon- als auch AnyDevice-Teilnehmer

Source	Destination	Protocol	Length	Info
192.168.0.11	192.168.0.101	SIP/SDP	995	Request: INVITE sip:817@192.168.0.101:5064
192.168.0.101	192.168.0.11	SIP	368	Status: 100 Trying
192.168.0.101	192.168.0.11	SIP/SDP	998	Status: 200 OK
192.168.0.11	192.168.0.101	SIP	450	Request: ACK sip:817@192.168.0.101:5064;transport=udp
192.168.0.101	192.168.0.12	SIP/SDP	47	Request: INVITE sip:00176 @192.168.0.12:5060
192.168.0.12	192.168.0.101	SIP	409	Status: 100 Trying

- Achten Auf...
  - PhoneToDisplay-Regeln in den Wahlparametern der einzelnen SIP-Gateways dürfen Nebenstellen nicht bearbeiten, sonst werden Agenten nicht mehr gefunden  
-> Call-Zustellung bleibt dann aus

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

### Mehrstandort-Betrieb – Szenario 2

- Ein zentrales SIP-Gateway
- Standorte und TeamDesk darauf konfiguriert

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

### Mehrstandort-Betrieb – Szenario 2

- Ein zentrales SIP-Gateway
- Standorte und TeamDesk darauf konfiguriert
  - Dem zentralen SIP-Gateway werden die anderen Wahlparameter über den 'Leitungen erzeugen'-Dialog hinzugefügt

Rufnummernbereiche	BEREICH	WAHLPARAMETER	PARAMETERSÄTZE FÜR LE..
	* - *	Germering 2 SIP	Standard

- Teilnehmer werden natürlich immer über das einzige SIP-Gateway angerufen
- Jetzt muss man mit der Wahlparameter-Sonderkonfiguration vorsichtig sein...

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- PhoneToDisplay-Regeln dürfen im "Haupt"-Wahlparameter des SIP-Gateways keine Nebenstellen verändern!

Wahlparameter Sonderkonfiguration

Verbindung: **Online: localhost**

Name:

Ländervorwahl:

Ortsvorwahl:

Hauptnummer:

Länge der internen Rufnummer:

Vorwahl für Amt:

Vorwahl für Amt (privat):

Vorwahl für Amt aus Rufnummernanzeige entfernen:

kommend  gehend

Sonderkonfiguration / reguläre Ausdrücke:

Name	Index	Wert 1
PhoneToDisplay	2	^141\$
PhoneToDisplay	2	^141\$
		+4989215472146\$0

### SIP-Trunk "OSBizS1 SIP" ändern

#### Daten des Telefonie-Gateways

#### Erweiterte Einstellungen

#### Par

Name:

Gatewaytyp:

Wahlparameter:

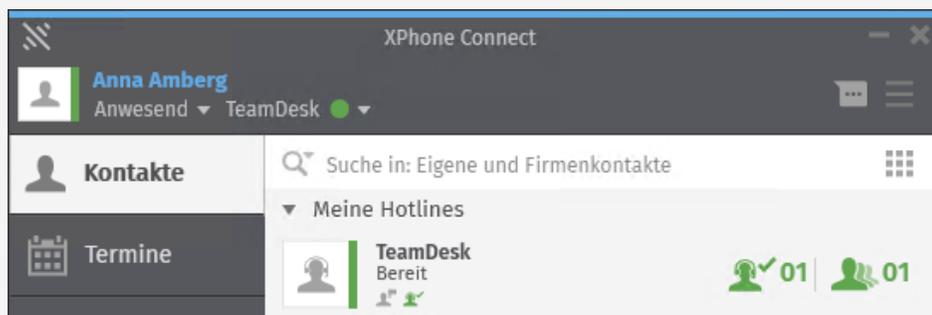
Deaktiviert:

PhoneToDisplay 2 ^141\$ +4989215472146\$0

PhoneToDisplay 2 ^141\$ +4989215472146\$0

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

- Ansonsten werden Anrufe den Teilnehmern **nicht** zugestellt  
-> Die Anrufer bleiben in der Warteschlange, obwohl Agenten *Bereit* sind
- D.h., Telefonanlagen müssen eingehende Rufe auf diese Nebenstellen im Lang-Format (E.164, International) signalisieren, oder es muss ein SBC zum Einsatz kommen



Ergebnis →



Kein Toast  
Kein Anruf

## 2. KONFIGURATION VON TEAMDESK

**Zusammenfassung:** Konfiguration für mehrere Standorte

- Pro Standort ein separates Gateway, separatem Wahlparameter
  - PhoneToDisplay-Regeln in den Wahlparametern dürfen Nebenstellen des jeweils eigenen Standorts nicht verändern
- Ein zentrales Gateway mit zentralem TeamDesk Standorte über 'Leitungen erzeugen' ergänzt
  - PhoneToDisplay-Regeln dürfen im Wahlparameter des SIP-Gateways keine Nebenstellen egal welchen Standortes verändern
  - Nebenstellen dürfen daher nur einmalig in allen angebundenen Standorten vergeben sein
  - PBX muss im Lang-Format signalisieren, oder SBC erforderlich

# HOTLINE-INFORMATIONEN

- Es gibt zwei Arten von Geschäftszeiten
  - 1) Reguläre Geschäftszeiten
    - Funktionieren, wie man es sich erwartet

### Geschäftszeiten

*Hier können Sie die Geschäftszeiten der Hotline festlegen, zu welchen die Hotline erreichbar sein soll. Hotline nur an bestimmten Wochentagen rund um die Uhr erreichbar sein soll, tragen Sie für diese Wochentage die Uhrzeit von und bis ein.*

Wochentag	Uhrzeit von	Uhrzeit bis		
Montag ▼	08:00	17:00	+	-
Dienstag ▼	08:00	17:00	+	-
Mittwoch ▼	08:00	17:00	+	-
Donnerstag ▼	08:00	17:00	+	-
Freitag ▼	08:00	17:00	+	-

- 2) Abweichende Geschäftszeiten
  - Hier gibt es zwei Fälle, die man beachten muss...

# HOTLINE-INFORMATIONEN

- 2) Abweichende Geschäftszeiten
  - Fall 1: Ein ganzer Tag bzw. mehrere Tage werden angegeben

**Abweichende Geschäftszeiten**

*Hier können Sie ganztägige sowie mehrtägige Abwesenheiten festlegen, an welchen die Hotline nicht erreichbar sein soll (z.B. Feiertage oder Betrieb den normalen Geschäftszeiten festlegen, indem Sie hier abweichende Geschäftszeiten definieren.*

Globale Abwesenheiten	Name	am/vom	bis (optional)	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Tages-Abwesenheit ▼ ⚠	Tages-Abwesenheit	22.09.2021 📅	23.09.2021 📅	HH:MM 🕒	HH:MM 🕒

- Bei dieser Konfiguration ist die Hotline während des Zeitraums **NICHT** erreichbar (*Außerhalb der Geschäftszeiten*).

# HOTLINE-INFORMATIONEN

- 2) Abweichende Geschäftszeiten
  - Fall 2: An einem Tag werden Uhrzeiten angeben

**Abweichende Geschäftszeiten**

Hier können Sie ganztägige sowie mehrtägige Abwesenheiten festlegen, an welchen die Hotline nicht erreichbar sein soll (z.B. Feiertage oder Betrieb den normalen Geschäftszeiten festlegen, indem Sie hier abweichende Geschäftszeiten definieren.

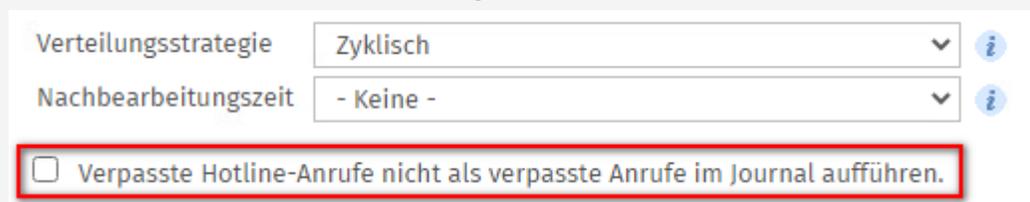
Globale Abwesenheiten	Name	am/vom	bis (optional)	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Abweichende Stunden ▼	⚠ Abweichende Stunden	24.09.2021 📅	TT.MM.JJJJ 📅	18:00 ⌚	19:00 ⌚

- Bei dieser Konfiguration ist die Hotline am konfigurierten Tag nur **innerhalb** dieses Zeitraums erreichbar (*Innerhalb der Geschäftszeiten*).
- Die restlichen Stunden des Tages sind *Außerhalb der Geschäftszeiten*.

# HOTLINE-INFORMATIONEN

- Verpasste Hotline-Anrufe im Journal

- Damit ist dieser Wert gemeint:



The screenshot shows a configuration interface with two dropdown menus and a checkbox. The first dropdown is labeled 'Verteilungsstrategie' and is set to 'Zyklisch'. The second dropdown is labeled 'Nachbearbeitungszeit' and is set to '- Keine -'. Below these is a checkbox labeled 'Verpasste Hotline-Anrufe nicht als verpasste Anrufe im Journal aufführen.' which is currently unchecked. The checkbox and its label are highlighted with a red border.

- Ist der Haken gesetzt, werden unabhängig von
  - Verteilungsstrategie
  - Angemeldeten Agenten
  - Zugestellten Anrufen (bei wem der Call alles geklingelt hat)**keine** Journaleinträge bei verpassten Hotline-Anrufen generiert.

- Nicht-zugewiesene Mitglieder erhalten **nie** Journaleinträge

# HOTLINE-INFORMATIONEN

- 1) Erweiterte Einstellung MaxMissedCalls

- Zu konfigurieren in der Hotline:

Erweiterte Einstellungen	
NAME	WERT
MaxMissedCalls	0
1	

[Bearbeiten...](#) [Hinzufügen...](#) [Entfernen](#)

- Dabei wird die Funktion konfiguriert (0 = deaktiviert), bei wie vielen verpassten Anrufen ein Agent automatisch von der Hotline abgemeldet wird.

# 3. TEAMDESK UND ANALYTICS

- Analytics ist ein wichtiger Bestandteil von TeamDesk

### 3. TEAMDESK UND ANALYTICS

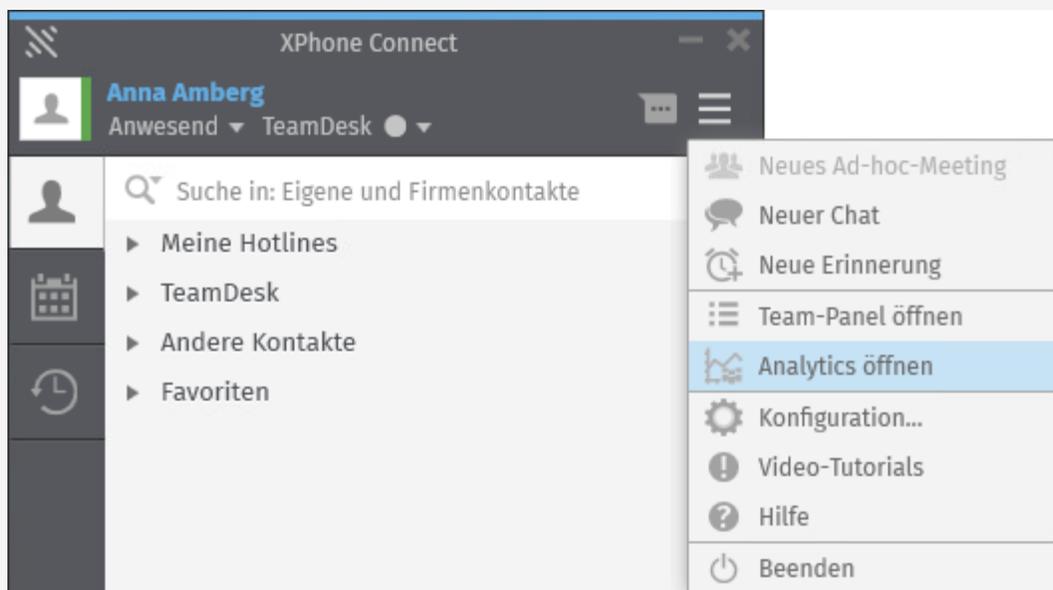
- Analytics ist ein wichtiger Bestandteil von TeamDesk
- In der Home Office Phase ist nicht mehr klar, ob die Hotline genauso erreichbar ist wie im Regulär-Betrieb im Büro

## 3. TEAMDESK UND ANALYTICS

- Analytics ist ein wichtiger Bestandteil von TeamDesk
- In der Home Office Phase ist nicht mehr klar, ob die Hotline genauso erreichbar ist wie im Regulär-Betrieb im Büro
- Analytics bietet eine einfache Möglichkeit, die Erreichbarkeit nachzuvollziehen

# 3. TEAMDESK UND ANALYTICS

- Aufrufbar über den Client

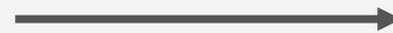
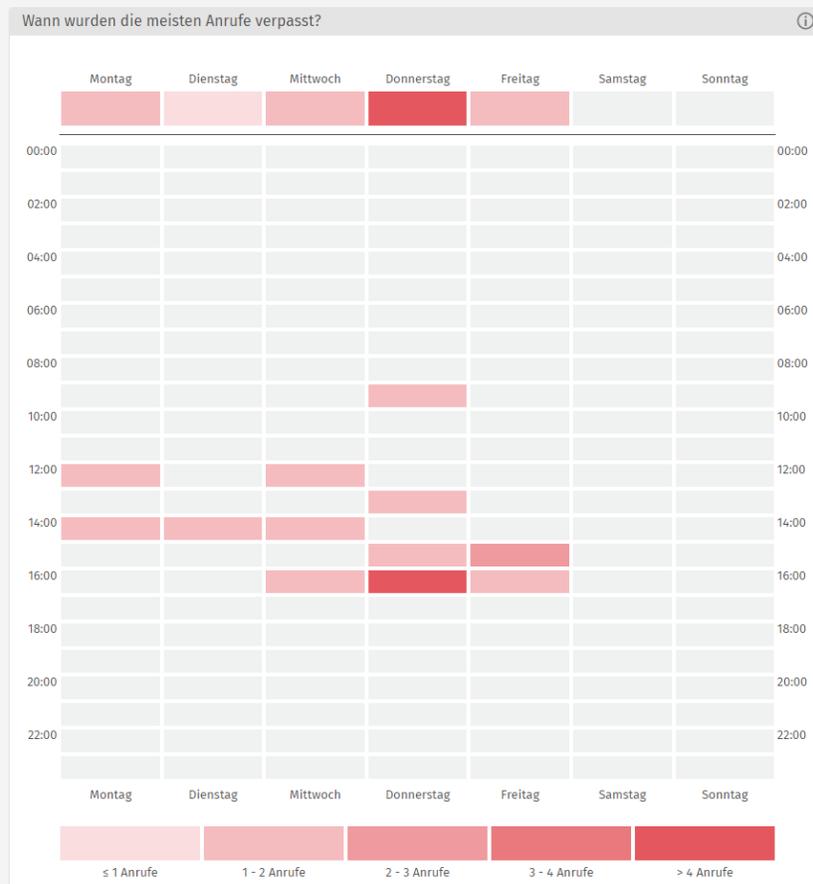


- Oder über die URL, zu finden in der Adminoberfläche



# 3. TEAMDESK UND ANALYTICS

- Besonders die Heatmap lässt schnell erkennen, wo die Hotline an Grenzen stößt



Was ist Donnerstag-Abend passiert?

## 4. LIZENZIERUNG

- Lizenzierung baut auf die *Office Plus* Lizenz auf
  - Hat ein Mitglied eine *Team*-Rolle, benötigt er die zusätzlich zu *Office Plus* eine *TeamDesk* Lizenz

**Mitglieder**

*Analysten dürfen detaillierte Auswertungen bzgl. des Telefonieverhaltens der Team-Mitglieder einsehen, Team-Leiter  
Das Telefonieverhalten der Team-Mitglieder wird in Analytics protokolliert.*

Amberg, Anna (anna@c4b-academy.local)	<input type="checkbox"/> Team-Leiter	<input type="checkbox"/> Analyst	<input checked="" type="checkbox"/> Team-Mitglied
Amberg, Anna (anna@c4b-academy.local)	<input checked="" type="checkbox"/> Team-Leiter	<input type="checkbox"/> Analyst	<input type="checkbox"/> Team-Mitglied

- *Analysten* benötigen keine weiteren Lizenzen, es reicht die *Office Plus* Lizenz

**Mitglieder**

*Analysten dürfen detaillierte Auswertungen bzgl. des Telefonieverhaltens der Team-Mitglieder einsehen, Team-Leiter  
Das Telefonieverhalten der Team-Mitglieder wird in Analytics protokolliert.*

Amberg, Anna (anna@c4b-academy.local)	<input type="checkbox"/> Team-Leiter	<input checked="" type="checkbox"/> Analyst	<input type="checkbox"/> Team-Mitglied
---------------------------------------	--------------------------------------	---	--

- Die *TeamDesk*-Lizenzen beinhalten *Analytics*-Lizenzen, man zahlt also keinen "Aufpreis"

# 5. TROUBLESHOOTING

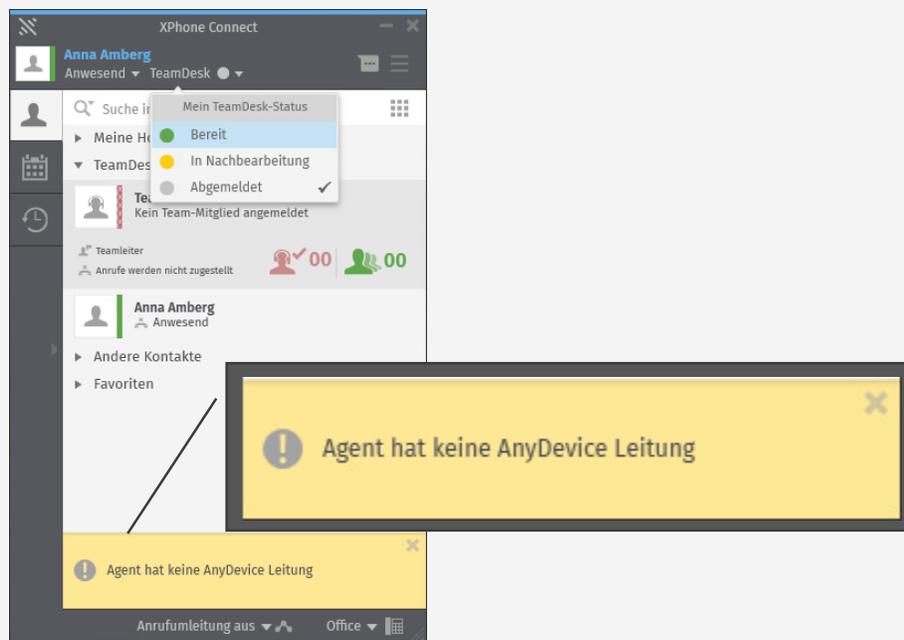
- Fehlermeldungen im Client
- Fehlerhafte Call-Verteilung
- Ansonsten, womit beginnen?
  - Der erste Schritt sollte immer die Aktivierung der Logfiles sein
    - XCC
    - SIP-Gateway
    - Festnetzgateway (bei Problemen in Zusammenhang mit Tischtelefonen)
    - Event-Log: Modul "TeamDesk > Verwaltung von TeamDesk"
  - Dann in folgender Reihenfolge die Logs durchforsten
    - 1. Wireshark (Kommt der Ruf überhaupt am XPhone Server an? Stimmt die Signalisierung?)
    - 2. XCC\_FS-Log (Wird der Call in eine Hotline eingereiht?)
    - 3. Event-Log (Gibt es offensichtliche Fehlermeldungen?)

# 5. TROUBLESHOOTING

- Logs aktiviert? Dann fangen wir mit dem Reproduzieren an...

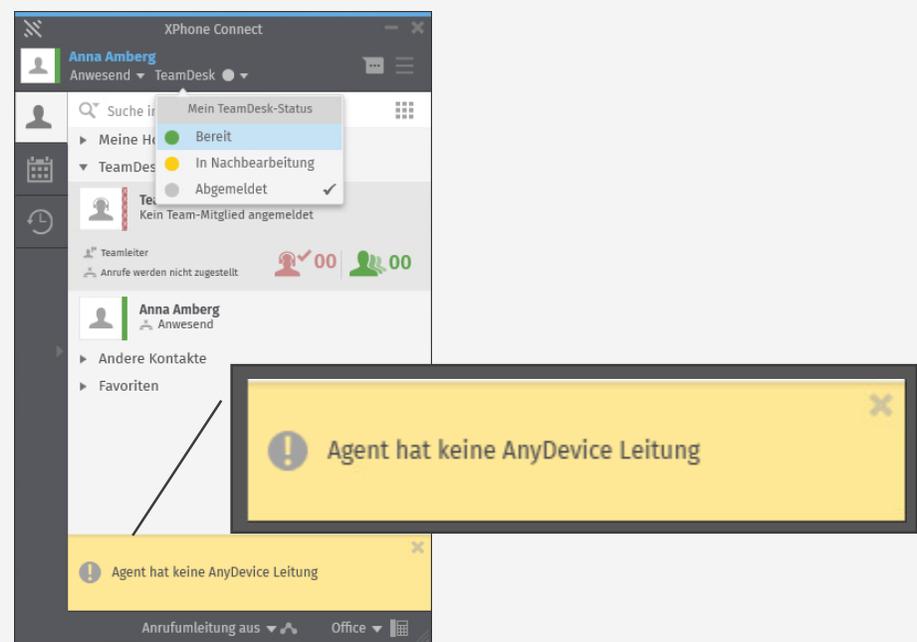
# FEHLERMELDUNGEN IM CLIENT

- TeamDesk-Anmeldung ohne AnyDevice-Leitung



# FEHLERMELDUNGEN IM CLIENT

- TeamDesk-Anmeldung ohne AnyDevice-Leitung



Lösung →

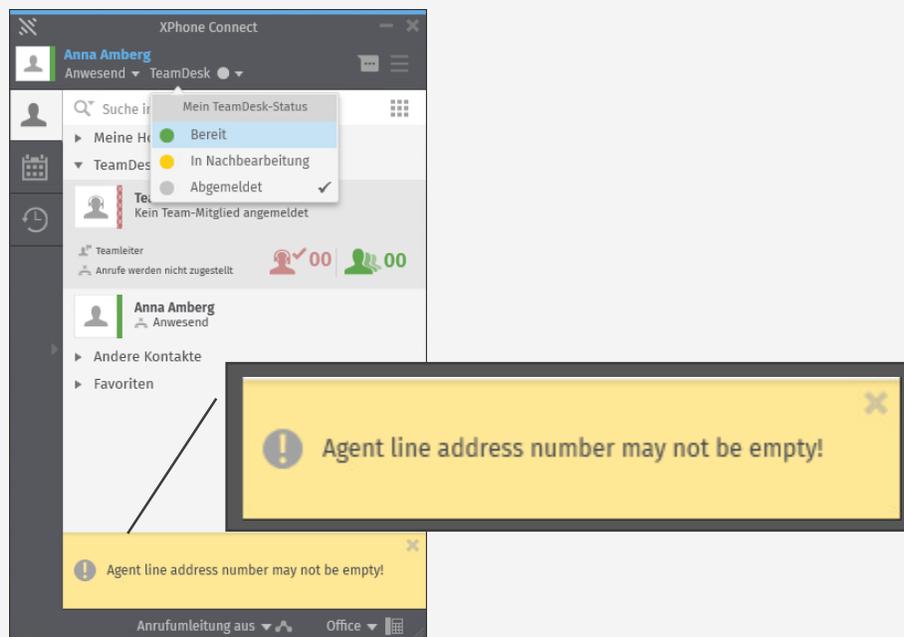
Benutzer		Einstellungen	
Bearbeiten	Löschen	Verschieben	AnyDevice / Softphone-Konfiguration
<input checked="" type="checkbox"/>	* NAME ▲	TEL. FIRMA	
<input checked="" type="checkbox"/>	Amberg, Anna	+49(89)215472145-111	

# FEHLERMELDUNGEN IM CLIENT

- Nach Hinzufügen der AnyDevice-Leitung
  - Alles OK?

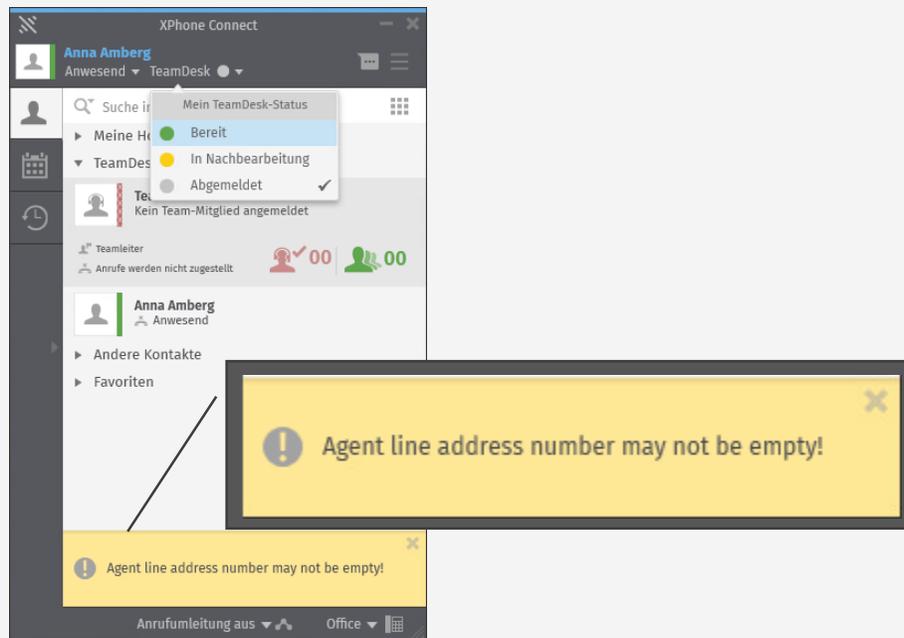
# FEHLERMELDUNGEN IM CLIENT

- Nach Hinzufügen der AnyDevice-Leitung

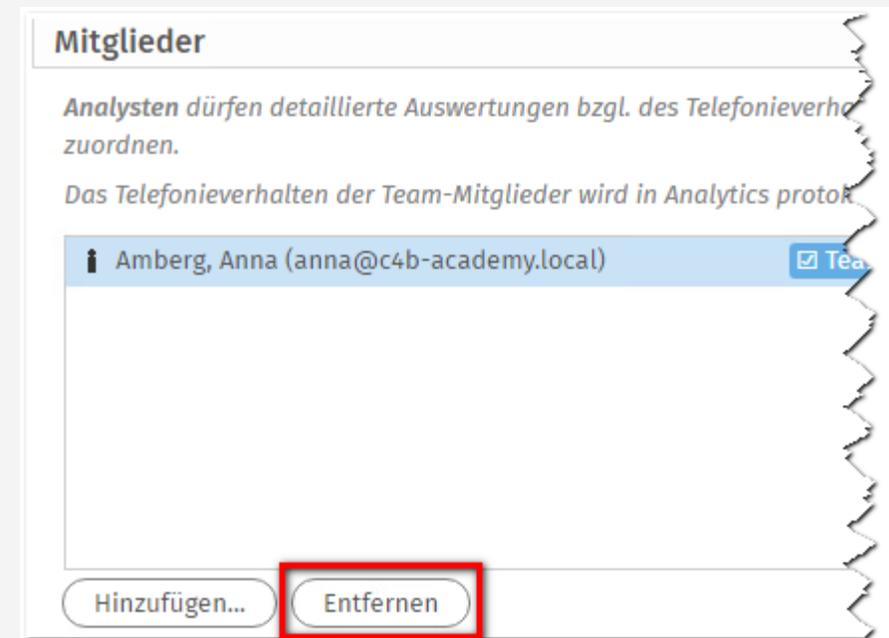
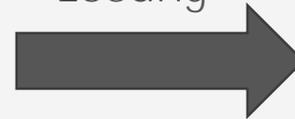


# FEHLERMELDUNGEN IM CLIENT

- Nach Hinzufügen der AnyDevice-Leitung



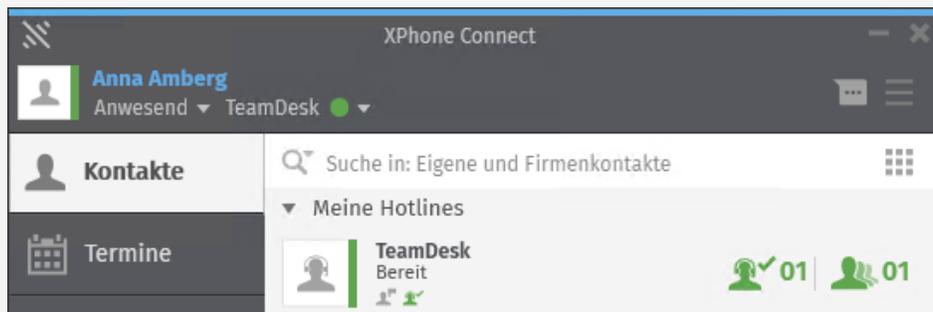
Lösung



Agent muss aus allen TeamDesks entfernt werden. Erst danach neu hinzufügen!

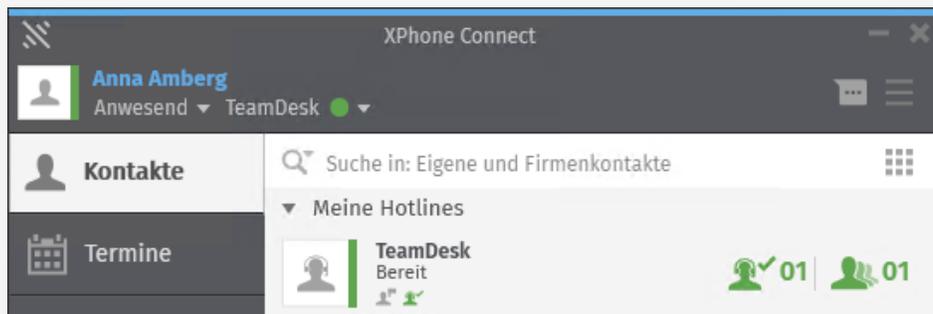
# FEHLERHAFTER CALL-VERTEILUNG

- Angemeldet, aber TeamDesk verteilt die Anrufe nicht

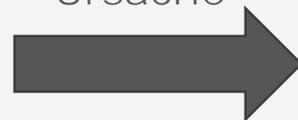


# FEHLERHAFTER CALL-VERTEILUNG

- Angemeldet, aber TeamDesk verteilt die Anrufe nicht



Ursache



Sonderkonfiguration / reguläre Ausdrücke:

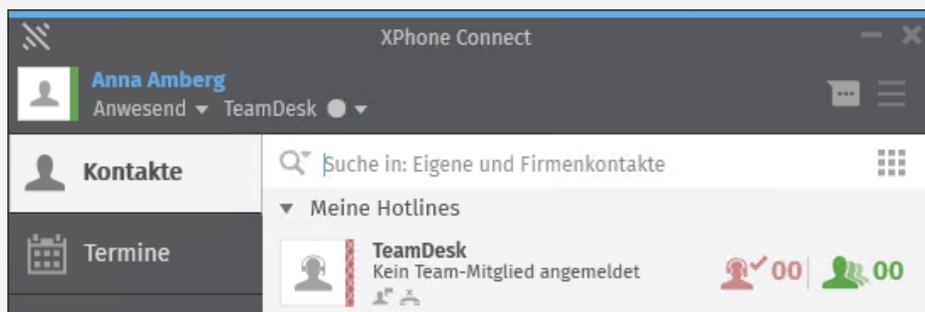
Name	Index	Wert 1	Wert 2
PhoneToDisplay	1	^111\$	77\$0

PhoneToDisplay-Regeln im Wahlparameter dürfen die Nebenstellen der User nicht auf etwas anderes als E.164 des selben WaPas verändern

**Lösung:** PhoneToDisplay-Regeln entfernen, ggf. Signalisierung der PBX anpassen, damit die Regeln erst gar nicht benötigt werden

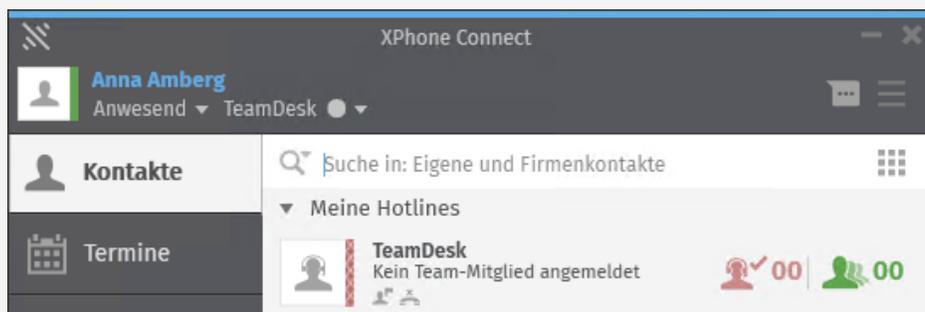
# FEHLERHAFTER CALL-VERTEILUNG

- Agent wird/ist "unerklärbar" aus dem TeamDesk abgemeldet

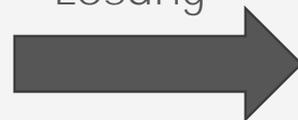


# FEHLERHAFTER CALL-VERTEILUNG

- Agent wird/ist "unerklärbar" aus dem TeamDesk abgemeldet



Lösung



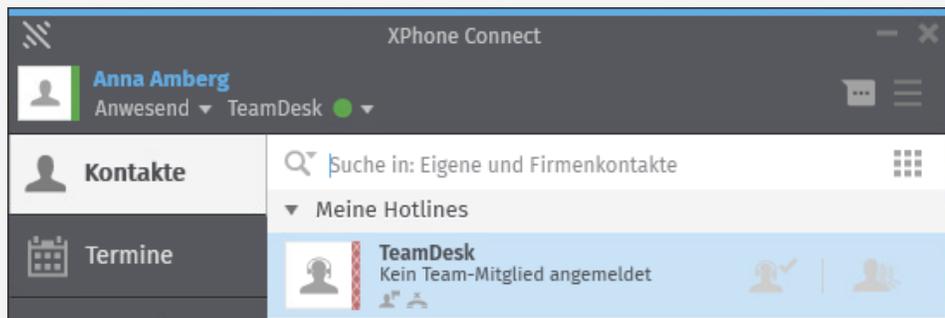
Erweiterte Einstellungen	
NAME	WERT
MaxMissedCalls	0
1	

Bearbeiten... Hinzufügen... Entfernen

Parameter MaxMissedCalls auf 0 setzen

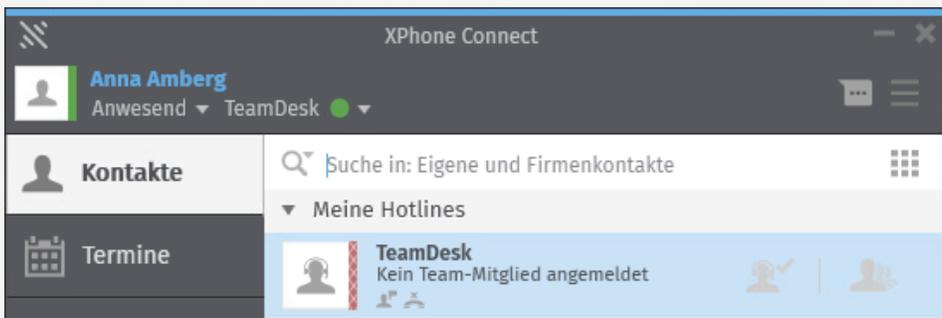
# FEHLERHAFTE CALL-VERTEILUNG

- Trotz Anmeldung wird TeamDesk nicht bereit

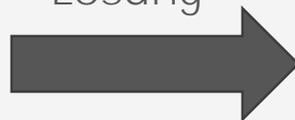


# FEHLERHAFTER CALL-VERTEILUNG

- Trotz Anmeldung wird TeamDesk nicht bereit



Lösung



## Team-Mitglieder zuweisen

- Dieser Warteschlange automatisch alle Mitglieder der TeamDesk-Gruppe zuweisen
- Dieser Warteschlange nur bestimmte Mitglieder der TeamDesk-Gruppe zuweisen

oder

## Geschäftszeiten

Hier können Sie die Geschäftszeiten der Hotline festlegen, zu welchen Hotline nur an bestimmten Wochentagen rund um die Uhr erreichbar.

Rund um die Uhr verfügbar

Neue Zeile einfügen

Es muss eine Änderung im TeamDesk konfiguriert und dann gespeichert werden.  
Im Zweifel mehrere Stellen nacheinander anpassen.

# SZENARIO: EIN USER IN VIELEN TEAMDESKS

- Folgendes Szenario:
  - Ein User ist Mitglied in mehreren TeamDesks
  - Diese TeamDesks liegen auf verschiedenen SIP-Gateways mit verschiedenen Wahlparametern
- Nun gibt es zwei Fälle:
  - Die Telefonanlage signalisiert die TeamDesk-Rufnummer im E.164-Format (**bevorzugt**)
  - Die Telefonanlage signalisiert die TeamDesk-Rufnummer im internen Format
    - Verwendet das TeamDesk Mitglied AnyDevice/Softphone, sollte nichts zu beachten sein
    - Verwendet das TeamDesk Mitglied ein CSTA/TAPI Office-Gerät, werden PhoneToDisplay-Wahlregeln im CSTA/TAPI-Wahlparameter benötigt, damit die interne TeamDesk-Rufnummer auf die korrekte Langnummer aufgelöst wird
      - Beispiel
      - Match: ^9702\$ (das ist die TeamDesk-Nummer)
      - Replace: +4989840798\$0 (TeamDesk-Nummer im Langformat des korrekten Standortes)
      - Wiederholen für jedes TeamDesk

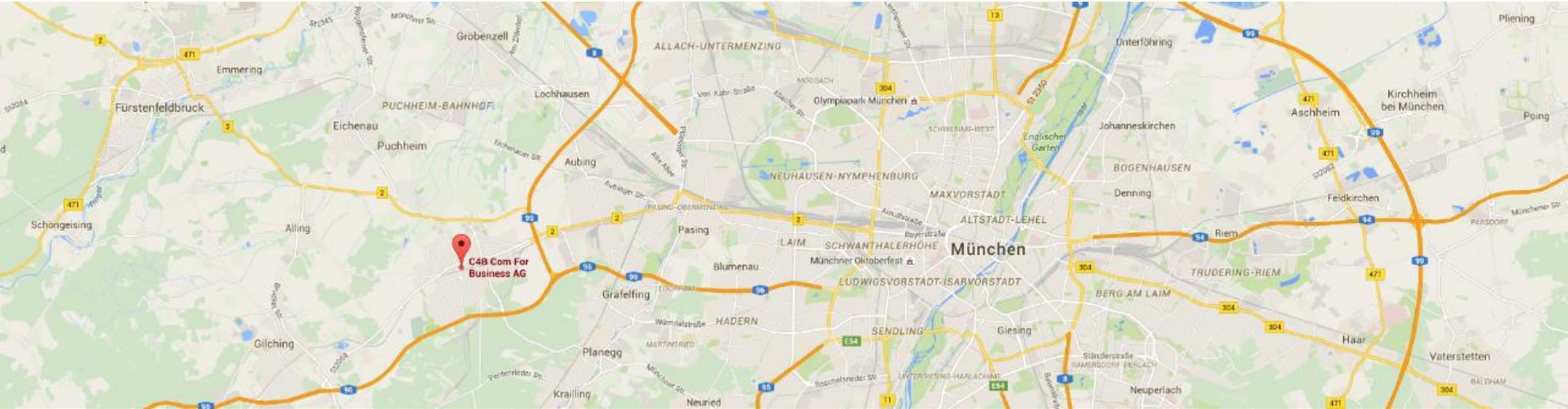
# GENERELLE SCHRITTE

- Schritte, die man immer versuchen kann, wenn man nicht weiter weiß
  - Ändern der Geschäftszeiten (reicht eine Minutenstelle zu ändern) zur Neuinitialisierung des TeamDesks
  - Deaktivieren und reaktivieren der Hotline-Funktion in der TeamDesk-Gruppe
    - Nicht vergessen das TeamDesk wieder dem SIP-Gateway zuzuweisen!
  - Methode der Zuweisung der User ändern
    - Kann danach wieder zurückgestellt werden

# BEKANNTE EINSCHRÄNKUNGEN

- Rückfrage ins TeamDesk, Anrufübergabe sobald Agent abgehoben hat
  - Derzeit aktiv in der Entwicklung
- Rückfrage ins TeamDesk, Anrufübergabe bei Wartemusik
  - Wird nicht bald gefixt werden können, Aufwand sehr hoch

# VIELEN DANK.



Kontaktieren Sie uns.

C4B Com For Business AG

Gabriele-Münter-Str. 3-5  
82110 Germering  
Deutschland

[www.c4b.com](http://www.c4b.com)

Vertrieb

E-Mail: [sales@c4b.de](mailto:sales@c4b.de)  
Telefon: +49 (89) 84 07 98 – 201

Support

E-Mail: [support@c4b.de](mailto:support@c4b.de)  
Telefon: +49 (89) 84 07 98 – 200