

Deliberate AniCa

Anleitung



„AniCa“ (AniCaller) Chrome Extension

Inhaltsübersicht

1	Einführung.....	2
2	Anwendungsgebiete.....	2
3	Installation.....	3
4	Konfiguration.....	4
5	GUI	5
5.1	Hauptfenster AniCa	5
5.2	Fenster für Einstellungen.....	6
5.3	Click-to-Dial-Funktion	7
6	Sonstiges	7
7	Release Notes.....	8

Erstelldatum:

19.08.2020

Version:

1.0.3



1 Einführung

Bei dieser Anwendung handelt es sich um eine Google Chrome-Erweiterung, die es Genesys-Cloud-Benutzern ermöglicht, ausgehende Anrufe mit benutzerdefinierter Nummer (Caller-ID) zu tätigen.

Dies ist notwendig für Agenten oder Benutzer, die in mehreren Warteschlangen und/oder Gruppen arbeiten. So kann beispielsweise sichergestellt werden, dass nur die Gruppennummer angezeigt wird und bei einem Rückruf dieser Anruf auch wieder in die Gruppe kommt. Eine Herausgabe der persönlichen Durchwahl ist somit nicht nötig.

Dieses Tool übergibt den Anruf-Befehl an die Genesys Cloud und prüft jedoch nicht, ob die eingegebenen Nummern zulässig sind oder ob sie im korrekten E.164-Format* vorliegen.

* *E.164-Nummern können maximal 15 Ziffern enthalten und werden in der Regel wie folgt formatiert: [+][Ländervorwahl][Teilnehmernummer mit Vorwahl].*

Ein Beispiel für eine deutsche Nummer im E.164-Format ist: +497033548840.

2 Anwendungsgebiete

Standardmäßig kann bei der Genesys Cloud zwar eine Anrufer-ID bei jedem Anruf eingegeben werden, aber nicht für zukünftige Anrufe gespeichert werden.

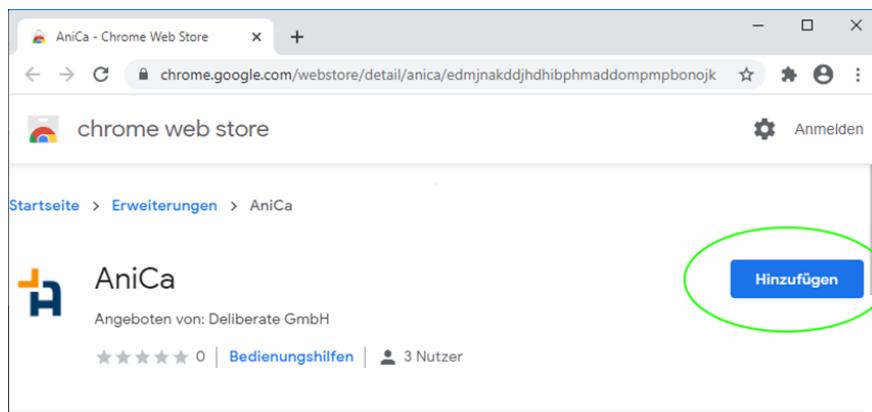
Mit AniCa kann eine Liste von Anrufer-IDs konfiguriert und über Dropdown ausgewählt werden, bevor ein abgehender Anruf getätigt wird. Die letzte gewählte Nummer ist für den nächsten Anruf bereits voreingestellt.

Somit entfällt die aufwändige manuelle Eingabe von Nummern vor jedem Anruf.

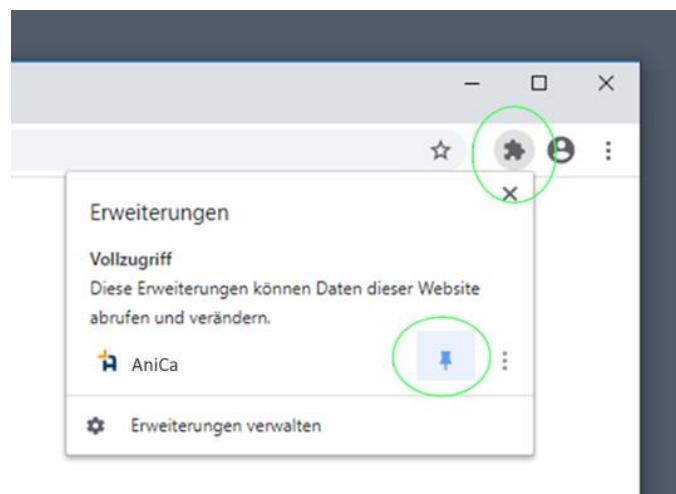
Zudem ist eine Art „Click-to-dial“-Funktionalität integriert, die es ermöglicht, im Google Chrome Browser eine Nummer zu markieren und über Rechtsklick zu wählen. Auch hier findet keine Prüfung statt, ob die zu wählende Nummer zulässig ist oder ob sie im korrekten E.164-Format vorliegt.

3 Installation

Bitte installieren Sie die AniCa Erweiterung via <https://chrome.google.com/webstore/detail/anica-genesys-premium-app/hfnnhnkkpqbjkapnhmfhdjhffplhohp> aus dem Chrome Web Store.



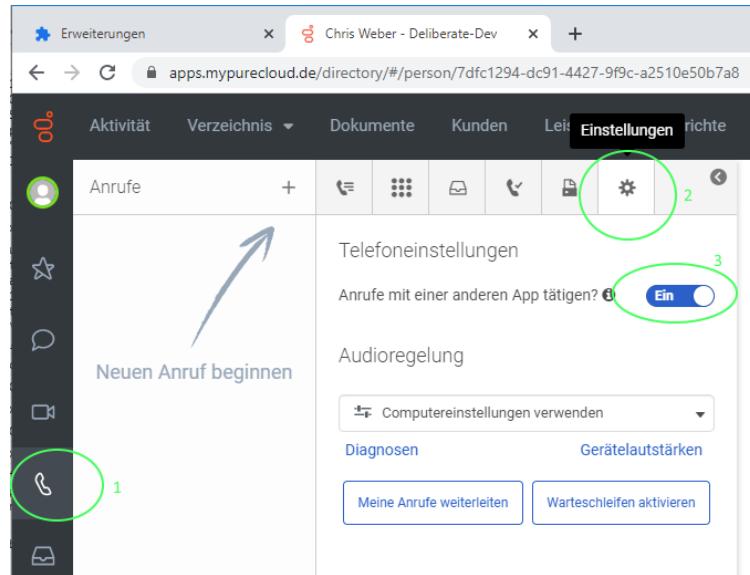
In der aktuellen Chrome Version werden die Extensions ganz gerne „versteckt“. Um die AniCa Schaltfläche sichtbar zu machen, klicken Sie bitte auf „Erweiterungen“ und wählen Sie den „Pin“ für AniCa:



Die Anwendung ist nun installiert.

4 Konfiguration

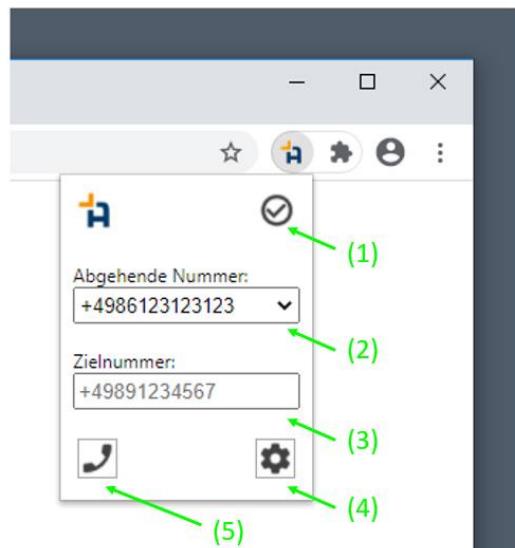
Damit die Erweiterung funktionieren kann, muss jeder Genesys User manuell für sich in der Genesys-Cloud die Einstellung „Anrufe mit einer anderen App tätigen“ aktivieren:



Anmerkung: Laut Genesys ist diese Einstellung nur temporär. Im Fehlerfall prüfen Sie bitte, ob diese Einstellung noch aktiv ist.

5 GUI

5.1 Hauptfenster AniCa



- (1) Statusanzeige
- (2) Auswahl der abgehenden Nummer
- (3) Eingabe der Zielnummer
- (4) Taste zur Konfiguration (Einstellungen)
- (5) Anruf tätigen

Weitere Anzeigen:

-  Statusanzeige (1) zeigt verbunden und bereit
-  Statusanzeige (1) zeigt nicht bereit (Tooltip für weiter Informationen)
-  Taste „Anruf tätigen“ (5) ist wählbar
-  Taste „Anruf tätigen“ (5) ist gesperrt

Falls Sie als abgehende Nummer „Genesys Default“ auswählen, so erfolgt der Anruf mit der Nummer, die Genesys Cloud standardmäßig verwenden würde.

Wenn Sie den Mauszeiger über die Statusanzeige schweben lassen (hover), werden Ihnen in einem Tooltip weitere Informationen zum Status gezeigt, z. B.: „Status: Keine Genesys-Cloud Verbindung! Bitte melden Sie sich an...“.

Nach Eingabe einer neuen abgehenden Nummer testen Sie bitte durch einen Anruf, ob die Nummer richtig angezeigt wird.

Troubleshooting:

Im Fehlerfall zeigt die Statusanzeige ein (!) und die Taste „Anruf tätigen“ wird gesperrt. Versuchen Sie einen „Refresh“ des Genesys-Cloud Tabs oder schließen Sie alle Chrome Fenster und versuchen Sie es erneut.

5.2 Fenster für Einstellungen

In der Genesys Cloud gehen Sie auf "Apps" → "Anica".

Sie sehen ein Fenster mit verschiedenen Informationen, drücken Sie "Datentabelle erstellen":

Let us check that everything is ready to start:

- Product Available
- AniCa Data Table is not available

AniCa Data Table is missing in your Genesys org.
This is where the outgoing Caller ID numbers are stored.

It is important that the table and fields are formated correctly ([view Schema](#)).
The table name must be "AniCa-Caller-IDs", it requires two properties "key" (string) and "display" (string).
The "number" field (unique key) is for the outgoing caller id number and "display" is for the display name.

Please make sure that all the numbers are entered in E.164 Format (e.g: +49891234567)
consisting of: [+1][country code] [number including area code]

! AniCa does not check or validate numbers !

Let us create the Data Table for you:

[Create Data Table >](#)

Genesys permissions for AniCa users
Please make sure to assign the "AniCa App - User" permission in Genesys for all the end-users that will use the AniCa Premium App

AniCa Chrome Extension for Users
Please make sure all the end-users have the AniCa Chrome Extension installed: [Get AniCa Chrome Extension](#)

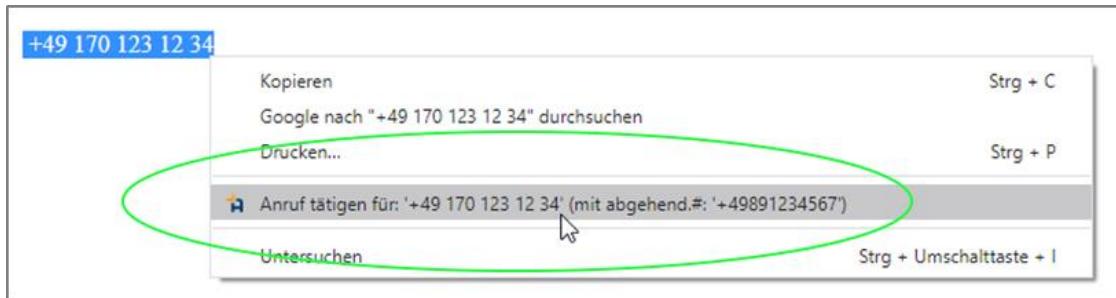
Help
For further info please visit our Website: [deliberate.de/contact-center/anica](#)

Es ist nun eine Datentabelle mit dem Namen "AniCa-Caller-IDs" angelegt, diese finden Sie unter "Admin" "Datentabellen". Hier können Sie die gespeicherten ausgehenden Nummern verwalten und durch Drücken von "+" Zeilen mit (neuen) Nummern anlegen.

Nun können Sie die zu anzeigenende Nummer und eine Beschreibung konfigurieren:

5.3 Click-to-Dial-Funktion

Auf einer beliebigen Webseite können Sie im Text eine Nummer markieren, die Textauswahl rechtsklicken und im Menü „Anruf tätigen“ wählen. Im Menü sehen Sie die Textauswahl und daneben die abgehende Nummer. Die abgehende Nummer kann über die Hauptschaltfläche geändert werden (siehe Kapitel „Hauptfenster AniCa“).



Anmerkung: Bitte beachten Sie, dass die ausgewählte Nummer ebenfalls im E.164-Format sein muss. Ungültige Zeichen oder Buchstaben werden herausgefiltert, aber die E.164 Struktur muss wie in Kapitel 1 beschrieben vorhanden sein ([+][Ländervorwahl][Teilnehmernummer mit Vorwahl]).

6 Sonstiges

- Die Nummern müssen im E164 Format vorliegen.
 - * E.164-Nummern können maximal 15 Ziffern enthalten und werden in der Regel wie folgt formatiert: [+][Ländervorwahl][Teilnehmernummer mit Vorwahl]. Ein Beispiel für eine deutsche Nummer im E.164-Format ist: +497033548840.
- Bitte beachten: Aus rechtlichen Gründen dürfen Sie nur abgehende Nummern verwenden, für die Sie berechtigt bzw. die Ihnen zugeordnet sind.
- Einmal in den Datentabellen angelegte Nummern sind für alle Nutzer der betreffenden Genesys Org verfügbar.



7 Release Notes

„AniCa“ (AniCaller) Chrome Extension

Version 1.0.3 (2020-08-19)

Initial Release