

*Immer
Ihr bester
Kontakt.*



ELSBETH Communication Manager

Release Highlights – Version 6.6

Multi-Zeitzone Support

Der Communication Manager unterstützt den Betrieb von Mandanten, Telefoniediensten und Kampagnen in unterschiedlichen Zeitzone. Die jeweilige Zeitzone kann dabei sowohl auf Mandantenebene als auch für einzelne Dienste und Kampagnen festgelegt werden. Alle zeitbezogenen Operationen des Systems erfolgen unter Berücksichtigung der jeweils zugeordneten Zeitzone.

Ablaufzeitpunkt für Calljobs

Für jeden an den Communication Manager zu übertragenden Calljob kann vom Frontendsystem ein individueller Ablaufzeitpunkt vergeben werden. Kann der Calljob bis zum Erreichen des Ablaufzeitpunktes nicht gestartet werden, wird er automatisch aus dem Calljob-Cache entfernt und über die Backendschnittstelle an das Frontendsystem zurückgegeben.

Von Lokalisierung unabhängige Verarbeitung von Reportdateien

Das Schreiben und Lesen von Zeitstempeln in Reportdateien durch den Communication Manager, den Data Manager sowie den Recording Manager wurde auf ein von der Lokalisierung unabhängiges Format umgestellt. Zudem werden Gleitkommazahlen formatunabhängig eingelesen. Damit können Statistikdaten nun unabhängig von den Lokalisierungseinstellungen der ausführenden Rechner verarbeitet werden.

Löschen von Aufnahme Dateien

Der Recording Manager wurde um den neuen Transfermodus DeleteOrders zum Löschen von Aufnahme Dateien erweitert. Dazu werden vom angebotenen Frontendsystem Löschaufträge an den Communication Manager übermittelt, die anschließend vom Recording Manager abgearbeitet werden. Die Abarbeitungsergebnisse werden in die Statistikdatei des Recording Managers protokolliert.

Unterstützung von lose SIP-Routing

Der Aculab Treiber des Elsbeth Communication Managers wurde um die Unterstützung von lose SIP-Routing seitens der Gegenstelle erweitert. Damit können Provider angebunden werden, die ihrerseits loses SIP-Routing zwingend verwenden.

Herauslösen gewählter Rufnummern bei eingehenden SIP-Anrufen

Das Gate bietet die Möglichkeit, die gewählte Rufnummer eingehender SIP-Anrufe aus der SIP-URI herauszulösen und als rein numerische Rufnummer weiter zu verarbeiten. Dies erleichtert einerseits die Konfiguration von Hotline-Nummern und trägt andererseits zu einer besseren Lesbarkeit gewählter Rufnummern in der Anrufstatistik und auf grafischen Oberflächen bei..

Rufnummernunterdrückung bei anonym eingehenden SIP-Anrufen

Bei eingehenden SIP-Anrufen besteht am Gate die Möglichkeit, die übertragene Rufnummer für anonyme Anrufe herauszufiltern und als leere Rufnummer weiter zu verarbeiten. Dies ermöglicht zum einen die Device-Einwahl per SIP-Anruf ohne Rufnummernübertragung. Zum anderen erleichtert es dem Frontendsystem den Anruf als anonym zu klassifizieren.

Vereinheitlichung Namensschema in Aculab Gate Konfigurationsdatei

Das Namensschema in der Konfigurationsdatei für die Aculab Komponente des Gates wurde vereinheitlicht, um Konfigurationsfehler aufgrund von Fehlinterpretationen von Parameternamen zu vermeiden. Darüber hinaus orientieren sich jetzt die Beispieleinträge der SIP-Account-Parameter an typischen Anwendungsfällen.

Unterstützung neue Elasticsearch Version

Die Protokollierungsfunktion des Communication Managers für Elasticsearch wurde um die Unterstützung der neuen Elasticsearch Version 7 erweitert. Die bisherigen Versionen 5 und 6 werden weiterhin unterstützt.

Unterstützung neue MySQL Connector/NET Version

Die für die Entwicklung des Data Managers verwendete Version des MySQL Connectors wurde auf die Version 8.0.16 umgestellt. Dies ermöglicht die Anbindung des Data Managers an aktuelle MySQL Server Versionen unter Verwendung der von MySQL empfohlenen Authentifizierungsmethode.

Neuer Installer

Das Installationsprogramm des Communication Managers wurde durch eine neue Version ersetzt. Diese bietet neben den bisherigen Installationsmöglichkeiten nun zusätzliche Optionen zum Anpassen und Reparieren bestehender Installationen. Darüber hinaus bildet sie die Grundlage für zukünftige Erweiterungen der Installationsroutinen des Systems.

Datenbank Update Tool

Für die Aktualisierung der Datenbanktabellen des Data- und Email Managers wird ein Datenbank Update Tool zur Verfügung gestellt. Mittels dieses Tools können Datenbanktabellen aus Vorgängerversionen sowohl in ihrer Struktur als auch bezüglich enthaltener Daten an die aktuelle Softwareversion angepasst werden.

Erweiterung SNMP Monitoring-Schnittstelle um Kanaldaten

Die SNMP Monitoring-Schnittstelle des Communication Managers wurde um die Entität 'Channel' erweitert, welche detaillierte Eigenschaften zu einem Kanal einer Telefonleitung zur Verfügung stellt. Dies ermöglicht die Überwachung des Zustands aller einzelnen Kanäle des Systems.

Kontakt

Enghouse Interactive
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
DEUTSCHLAND
Telefon +49 341 33975530
vertrieb@enghouse.com

Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungs-platzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 1.000 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol "ESL" notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nach-haltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist.

www.enghouseinteractive.de