ENREACH CONTACT CONTROL CENTER

BENUTZERDOKUMENTATION

Stand: Oktober 2026

INHALT

Einleitung 3

Enreach Contact Control Center 4

2.1 Auf das Control Center zugreifen 4

2.2 Kundenauswahl 4

2.3 Einstellungen 4

Visual Call Flow Designer 5

3.1 Benutzeroberfläche 5

3.2 Arbeiten mit Schemata 6

3.2.1 Suchen und Auswählen eines Schemas 6

3.2.2 Anzeigen der Schemadetails 6

3.3 Arbeiten in der grafischen Ansicht der Call Flows 6

3.3.1 Zoom-Steuerelemente und Ansicht anpassen 6

3.3.2 Call Flows anzeigen 7

1 EINLEITUNG

Enreach Contact Control Center ist der Einstiegspunkt für mehrere Enreach Contact-Anwendungen. Im ausgewählten Tenant bietet das Control Center Zugriff auf:

- Visual Call Flow Designer
- Enreach Contact Reporting App
- Contact Connect Web App, um Ihr CRM zu integrieren
- Globale Einstellungen des Control Center
- Kundenauswahl
- Benutzerprofil und Abmeldung



Sie benötigen ein Enreach Contact-Abonnement, um die browserbasierte Anwendung nutzen zu können.

Visual Call Flow Designer

Der Visual Call Flow Designer dient zur Überprüfung von Wählplänen, Schemata, Zeitplänen und Knoten für die Anrufweiterleitung.

Weitere Informationen finden Sie unter *3 Visual Call Flow Designer*, Seite 5.

Enreach Contact Reporting App

In der Reporting-App können Sie Berichte zur Leistung von Wartefeldern und Agenten erstellen, planen, anzeigen und exportieren. Zu den verfügbaren Berichtstypen gehören Wartefeldstatistik, Agentenstatistik, Agentenstatistik pro Wartefeld und Wartefeldauslastung. Weitere Informationen finden Sie unter https://help.enreach.com/reportingapp/1.00/web/Enreach/de-DE/.

Contact Connect

Mit Contact Connect integrieren Sie Ihr CRM-, ERP- oder Ihre Kontaktdatenbank, um eingehende Anrufer zu erkennen und deren Kontaktdaten in Enreach Contact-Anwendungen anzuzeigen.

Sie können vorkonfigurierte oder benutzerdefinierte Anwendungen verknüpfen und Benachrichtigungen, Aktionen sowie Synchronisierungseinstellungen für die Integration konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/de-DE/.

Weitere Online-Hilfe

Online-Hilfe	URL
Enreach Contact	https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/
Enreach Contact Desktop[NEW]	https://help.enreach.com/contactapp/1.00/web/Enreach/de-DE/
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/de-DE/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/de-DE/
Enreach Contact Qboard	https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/de-DE

2 ENREACH CONTACT CONTROL CENTER

Das Enreach Contact Control Center ist der zentrale Arbeitsbereich, in dem Sie auf die Anwendungen eines Kunden zugreifen und diese verwalten können. Die Navigationsoberfläche bleibt beim Öffnen einer Anwendung sichtbar. So können Sie zwischen Anwendungen wechseln, den ausgewählten Kunden einsehen oder ändern, globale Einstellungen anpassen und auf Ihr Benutzerprofil zugreifen. Der App-Umschalter in der oberen linken Ecke zeigt die derzeit verwendete Anwendung an. Die Kundenauswahl in der oberen Leiste zeigt, mit wessen Konfiguration und Daten Sie arbeiten.

2.1 AUF DAS CONTROL CENTER ZUGREIFEN

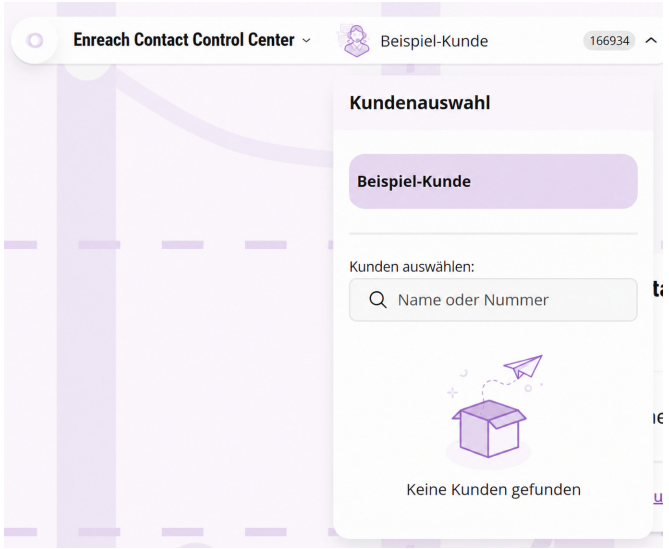
Sie müssen sich authentifizieren, um Zugriff auf das Enreach Contact Control Center zu erhalten.

So melden Sie sich im Control Center an

1. Öffnen Sie die URL des Control Centers: https://contactcontrol.enreach.com/
2. Klicken Sie auf ZUR ANMELDUNG.
   ✓ Die Seite für Single Sign-on wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihre Zugangsdaten für Enreach Contact ein und klicken Sie auf ANMELDEN.
   ✓ Die Hub-Seite von Enreach Contact Control Center wird geöffnet und zeigt die für den ausgewählten Kunden verfügbaren Anwendungen sowie Links zu Lizenzinformationen und Datenschutz an.

2.2 KUNDENAUSWAHL

Sehen Sie vor dem Prüfen oder Konfigurieren in der oberen Leiste nach, welcher Kunde ausgewählt ist, oder wählen Sie dort den gewünschten Kunden aus, da Call Flows und die Verfügbarkeit von Anwendungen kundenspezifisch sind.



2.3 EINSTELLUNGEN

Klicken Sie auf , um die globalen Einstellungen für das Control Center zu öffnen. Sie können Folgendes anpassen:

- die angezeigte Sprache
- das Design der Benutzeroberfläche
- sowie Links zu Lizenzinformationen und zur Datenschutzerklärung.

3 VISUAL CALL FLOW DESIGNER

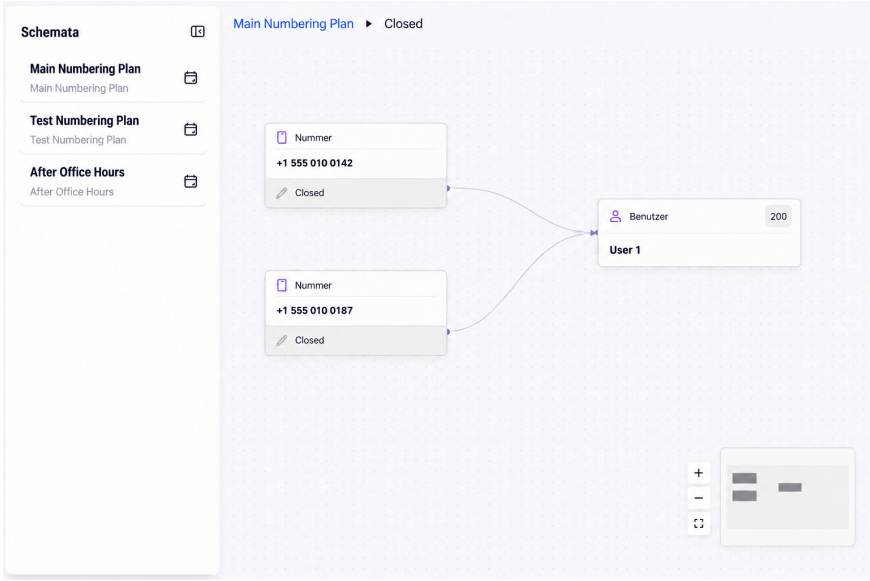
Der Visual Call Flow Designer bietet eine grafische Übersicht über bestehende Anrufabläufe, sodass Administratoren nachvollziehen können, wie eingehende Anrufe weitergeleitet werden. Ein Wählplan stellt die oberste Ebene in der Anrufweiterleitungsstruktur für einen Kundenanschluss dar. Er steht häufig für einen Standort oder eine Abteilung. Ein Schema legt anhand eines Wählplans und definierter Ferienzeiträume fest, welcher Wählplan zu welchem Zeitpunkt gilt.

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

- Darstellung von Wählplänen und den dazugehörigen Wählplan-Schemata
- Anzeige von Zeitplänen und Ferienzeiträumen
- Anzeige der Call Flows für Rufnummern und Durchwahlen

Der Visual Call Flow Designer steht derzeit im schreibgeschützten Modus zur Verfügung. Call Flows können zwar angezeigt, jedoch noch nicht erstellt oder geändert werden.

3.1 BENUTZEROBERFLÄCHE



Wählen Sie ein **Schema** aus, um die dazugehörigen **Wählpläne** anzuzeigen. Wählen Sie einen **Wählplan** aus, um dessen grafischen Call Flow anzuzeigen.

Klicken Sie auf , um den Schemata-Bereich auszublenden und die Arbeitsfläche zu vergrößern, damit Sie eine vollständige Ansicht der grafischen Anrufweiterleitung erhalten. Klicken Sie auf , um die Seitenleiste mit den verfügbaren Rubriken anzuzeigen.

Klicken Sie auf , um auf den Registerkarten **Zeitplan** und **Feiertage** des ausgewählten Wählplans eine **Aktivierungsübersicht** anzuzeigen. Klicken Sie auf ← , um zur grafischen Übersicht zurückzukehren.

3.2 ARBEITEN MIT SCHEMATA

Die Schemata-Liste zeigt die im ausgewählten Kundenkonto verfügbaren Wählplan-Schemata an.

3.2.1 SUCHEN UND AUSWÄHLEN EINES SCHEMAS

Wählen Sie ein Schema aus, um dessen Aktivierungszeitplan und die zugehörigen Call Flows einzusehen. Wählen Sie ein anderes Schema aus, um dessen Zeitplan und die zugehörigen Wählpläne anzuzeigen. Auf diese Weise können Sie vergleichen, wie verschiedene Schemata Anrufe zu unterschiedlichen Zeiten weiterleiten.

3.2.2 ANZEIGEN DER SCHEMADETAILS

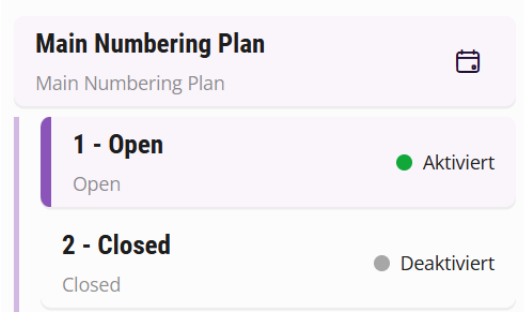
Die Aktivierungsübersicht zeigt, wie das Schema aktiviert wird, beispielsweise durch einen Zeitplan. So können Sie nachvollziehen, welcher Wählplan unter welchen Bedingungen gilt.

Die Registerkarte **Zeitplan** zeigt, welcher Wählplan an den ausgewählten Tagen und zu den angegebenen Zeiten gilt. Die Registerkarte **Feiertage** zeigt die Datumszeiträume und den jeweils zugewiesenen Wählplan.

Wenn sowohl ein Zeitplan als auch ein Ferienzeitraum zutreffen, hat der Ferienzeitraum Vorrang. Eine manuelle Übersteuerung hat gegebenenfalls Vorrang vor beiden.

Ein Zeitplan führt die Tage und Zeitintervalle auf, in denen ein Wählplan gilt. Prüfen Sie den jeweiligen Tag und das zugehörige Zeitintervall, um zu sehen, welcher Plan die Anrufe zu diesem Zeitpunkt verarbeitet.

Der angezeigte Status gibt an, ob das ausgewählte Element aktiviert oder deaktiviert ist. Betrachten Sie den Status zusammen mit dem Zeitplan oder dem Ferienzeitraum, um nachzuvollziehen, welcher Wählplan als aktiv angezeigt wird.



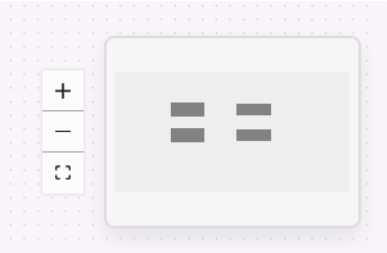
3.3 ARBEITEN IN DER GRAFISCHEN ANSICHT DER CALL FLOWS

Die Arbeitsfläche stellt den Call Flow durch miteinander verbundene Elemente dar. Die Miniaturübersicht zeigt Ihre aktuelle Position im Gesamtdiagramm und erleichtert die Navigation in umfangreichen Anrufabläufen.

Folgen Sie den Verbindungen vom Startpunkt aus durch das Diagramm. Verwenden Sie die Miniaturübersicht und die Zoom-Steuerelemente, um Ihre Position im Blick zu behalten, wenn der Call Flow über den sichtbaren Bereich hinausgeht.

3.3.1 ZOOM-STEUERELEMENTE UND ANSICHT ANPASSEN

Die Arbeitsfläche stellt den Call Flow durch miteinander verbundene Elemente dar. Die Miniaturübersicht zeigt Ihre aktuelle Position im Gesamtdiagramm und erleichtert die Navigation in umfangreichen Anrufabläufen.



Klicken Sie auf + , um die Ansicht zu vergrößern, und auf — , um sie zu verkleinern. Klicken Sie auf ⛶ , um den gesamten Anruffablauf in der größtmöglichen Darstellung anzuzeigen.

Durch Klicken und Ziehen auf der Arbeitsfläche oder im Ansichtsbereich der Miniaturübersicht können Sie sich im Call Flow bewegen.

3.3.2 CALL FLOWS ANZEIGEN

Öffnen Sie den Wählplan, der durch das ausgewählte Schema oder den ausgewählten Zeitplan zugewiesen wurde. Dadurch wird die Suche nach Call Flows auf den zutreffenden Weiterleitungskontext eingegrenzt.

Suchen Sie den Eintrag für die Rufnummer oder Durchwahl, die Sie prüfen möchten. Folgen Sie den Verbindungen im Diagramm, um nachzuvollziehen, wie der Anruf weitergeleitet wird und an welches Ziel er gelangt.

Klicken Sie auf den Knoten Nummer, um eine Registerkarte mit Details zur angerufenen Rufnummer zu öffnen. Klicken Sie auf Benutzer, um die Details zum Routing-Ziel anzuzeigen.