Benutzerhandbuch für Cisco WebEx-Site-Administration (WBS31)

Erste Veröffentlichung: 23. März 2016

Letzte Änderung: 21. April 2016

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

INHALTSVERZEICHNIS

Site-Optionen konfigurieren 1

Darstellungsoptionen für Ihre Site konfigurieren 3

Standard-Zeitzone festlegen 3

Anzahl der Listenelemente festlegen 4

Obere Navigationsleiste ändern 4

Navigationslinks für Mein WebEx am linken Bildschirmrand anpassen 5

Anpassen der linken Navigationslinks für alle Services 6

WebEx-Werbeinhalte ausblenden 6

Benutzer-Avatare in der Meeting-Anwendung deaktivieren 7

Info zu Branding-Diensten 7

Branding für Ihre Site-Kopfzeile konfigurieren 8

Branding für die Registerkartennavigation auf Ihrer Site konfigurieren 8

Branding für die linke Navigation auf Ihrer Site konfigurieren 9

Standardseitenoptionen für Ihre Site konfigurieren 11

Standarddienst und -seite für Ihre Site festlegen 11

Standardseite ändern 11

Standard-Seitenoptionen 12

Benutzerdefinierte Beschränkungen für gebührenfreie Einwahl anzeigen 13

Haftungsausschlussoptionen für Ihre Site konfigurieren 15

Haftungsausschlüsse einrichten 15

Haftungsausschluss löschen 16

Haftungsausschluss deaktivieren 16

Haftungsausschluss aktivieren 17

Meeting-Optionen für Ihre Site konfigurieren 19

Benutzern das Identifizieren von internen Teilnehmern ermöglichen 19

Benutzer dürfen Sitzungsinformationen in Kalendern eintragen 20

Benutzer von Cisco Unified MeetingPlace dürfen an externen Meetings teilnehmen 20

Benutzer dürfen Textnachrichten schreiben 21

Benutzer dürfen alternativen Gastgeber wählen 21

Benutzer dürfen Meetings für andere Benutzer ansetzen 22
Benutzern das Drucken oder speichern der geteilten Datei erlauben 22
Standard-Meetingplaner festlegen 23
Meeting-Informationsfenster ändern 23
Persönlichen Raum aktivieren 24
Cisco Spark-Interoperabilität aktivieren oder deaktivieren 25
Verwendung von WebEx-Meetings auf mobilen Geräten 25
Aktivieren von WebEx-Meetings für mobile Geräte 25
Optionen für Zusammenarbeitsräume angeben 26
Videorückruf aktivieren 27
Festlegen der Maximalen Videobandbreite 28
Remote Support-Optionen für Ihre Site konfigurieren 29
Chat Phrase Library für Remote Support konfigurieren 29
Häufig verwendete Sätze und Gruppen erstellen 29
Satzgruppen Agenten und Warteschlangen zuweisen 30
Dienstanforderungsoptionen für Ihre Site konfigurieren 31
Benutzer dürfen zusätzliche Services anfordern 31
Optionen für Serviceanfragen 32
Telekonferenz-Optionen für Ihre Site konfigurieren 35
Standardoptionen für Telekonferenzen festlegen 35
Standardoptionen für den technischen Audio-Support festlegen 36
Standard-Einwahlnummern zuweisen 37
Erstellen und Bearbeiten von Benutzerkonten für Telefonie-Dienstanbieter 38
Interne Rückruf-Telekonferenzen zulassen 38
Telekonferenz-Privilegien für alle Benutzer ändern 39
Werkzeugoptionen für Ihre Site konfigurieren 41
Site-Einstellungen für Produktivitätswerkzeuge 41
Benutzer dürfen WebEx-Produktivitätswerkzeuge herunterladen 42
Benutzer dürfen Cisco IP-Telefonintegration verwenden 43
Benutzer dürfen WebEx Connect oder AIM Pro herunterladen 43
Teilen von Inhalten mit externen Integrationen ermöglichen 43
Tracking-Codes konfigurieren 45
Informationen zu Tracking-Codes 45
Importieren von Tracking-Codewerten 46
Tracking-Codes festlegen 46

Video in hoher Qualität oder mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren 49
Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren 49
Video mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren 50
Remote Access konfigurieren 51
Informationen zu Remote Access-Optionen 51
Computereinrichtung für Remote Access 52
Einrichten des Remote Access-Agenten für den Proxy-Server 52
Standardmäßige Installationsoptionen festlegen 53
Standardinstallationswerte 53
Link zum Remote Access-Installationsprogramm an Benutzer senden 55
Herunterladen des Installationsprogramms für den Remote Access-Agenten 55
Unbeaufsichtigtes Installationsprogramm für die Installation von Remote Access 56
Verwenden eines unbeaufsichtigten Installationsprogramms für die Installation von Remote Access 57
Sicherheitsoptionen für Remote Access festlegen 58
Ändern der Zugriffscode- und Telefonauthentifizierungsoptionen für Remote Access-Gruppen 59
Ändern der Zugriffscode- und Telefonauthentifizierungsoptionen für Remote Access-Computer 59
Ändern der Beschreibung oder des Alias eines Ferncomputers 59
Verwalten von Gruppen von Remote Access-Computern 60
Erstellen von Remote Access-Gruppen 60
Remote Access-Computer und -Gruppen Support-Mitarbeitern zuweisen 60
Ändern des Namens oder der Beschreibung einer Gruppe 61
Neuanordnen von Computern oder Gruppen 61
Löschen eines Computers oder einer Gruppe 61
Remote Access-Sitzungen überwachen 62
Standardansicht und -farben für Remote Access festlegen 62
Ansichts- und Farbeinstellungen 63
Optionen für WebEx Centers konfigurieren 65
E-Commerce konfigurieren 67
Info zu E-Commerce 67
E-Commerce aktivieren 68
Wechsel zwischen Test- und Produktionsmodus 68
Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Payflow Pro 69

Konfigurationselemente: PayPal Payflow Pro 69
Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (Kanada) 70
Konfigurationselemente: PayPal Express Checkout (Kanada) 70
Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (USA) 71
Konfigurationselemente: PayPal Express Checkout (US) 71
Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Website Payments Pro (UK) 71
Einstellungen für PayPal Website Payments Pro (UK) 72
Promotion-Codes hinzufügen 73
Ablauffrist für einen Promotion-Code verlängern 74
Promotion-Codes löschen 74
Eingeben Ihrer Firmeninformationen 75
Zahlungsseite anpassen 75
Cisco Event Center konfigurieren 77
Event Center-Optionen konfigurieren 77
Site-Optionen 77
Anpassen des Standardregistrierungsformulars für Event Center 79
Meine persönlichen Optionen 80
Neuzuweisung eines Events zu einem anderen Gastgeber 81
Cisco Meeting Center konfigurieren 83
Meeting Center-Optionen konfigurieren 83
Site-Optionen 83
Sitzungsendseite für Meeting Center ändern 84
Upgrade von Meeting Center mit dem Microsoft Windows-Installationsprogramm 85
Cisco Support Center konfigurieren 87
Download-Optionen für Remote-Support festlegen 87
Kunden das Auswählen von Agenten erlauben 88
Konfigurieren des Video-Feeds für Remote Support 88
Remote-Support-Sitzungsfenster anpassen 89
Neue Stilregisterkarten 89
Optionen für das Teilen von CSR-Anwendungen festlegen 91
Freigeben von Dokumenten und Webinhalten 91
Automatische Aufzeichnung von CSR-Sitzungen 92
Kontext-Schaltung im Chat erlauben 93
Inaktive Sitzungen automatisch beenden 93
Anweisungen für Kundendienstmitarbeiter anpassen 94

Ihre Site verwalten 95

Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen 97

Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen (WBS30) 97

Einen einzelnen Kontakt hinzufügen 97

Importieren von Kontakten aus einer CSV-Datei 98

Bearbeiten von Kontaktinformationen 98

Löschen von Kontaktinformationen 99

Verwenden von Verteilerlisten 99

Access Anywhere verwalten 101

Erforderliche Bestätigung für die Einrichtung von Access Anywhere 101

Verarbeiten von Access Anywhere-Anfragen 102

Anzeigen einer Liste der Access Anywhere-Ferncomputer 102

Access Anywhere-Sitzung eines Benutzers beenden 103

Ferncomputer aus dem Konto eines Benutzers entfernen 103

Remote Support-Sitzungsformulare verwalten 105

Remote Support-Sitzungsformulare 105

Anpassen von Elementen in Formularen vor Sitzungsteilnahme und in Nacherfassungsformularen 105

Einbetten des Formulars vor Sitzungsteilnahme 107

WebACD-Warteschlangen verwalten 109

Erstellen einer neuen Warteschlange 110

Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“ 110

Optionen auf der Registerkarte „Benutzer“ 113

Optionen auf der Registerkarte „Anmeldeformular“ 114

Optionen auf der Registerkarte „Anmelde-Link“ 115

Optionen auf der Registerkarte „Regeln“ 115

Weiterleitungsregeln verwenden 116

Zuweisungsregeln verwenden 117

Optionen für Regeln 117

Optionen für Drittanbieter-Routing 119

Warteschlange bearbeiten 120

Hinzufügen von neuen Feldern zum Anmeldeformular 120

Neuanordnen von Feldern auf dem Anmeldeformular 121

Informationen zur persönlichen Warteschlange 121

Bearbeiten der persönlichen Warteschlange 122

Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“ (persönliche Warteschlange) 122
Warteschlangen für Agenten für WebACD zuweisen 124
Verwalten von Formularen für das Hinterlassen von Nachrichten 125
Formulare zum Hinterlassen einer Nachricht - Übersicht 125
Neues Formular zum Hinterlassen einer Nachricht erstellen 126
Hinzufügen neuer Felder zum Formular für das Hinterlassen von Nachrichten 126
Neuanordnen von Feldern auf dem Formular zum Hinterlassen einer Nachricht 127
Optionen auf der Seite „Neues Formular erstellen“ 127
Optionen auf der Seite „Formular bearbeiten“ 128
Optionen für „Reihenfolge ändern“ 128
Optionen für Textfelder 128
Kontrollkästchenoptionen 129
Optionen für Optionsschaltflächen 129
Optionen für Dropdown-Listen 130
Zuweisen eines Formulars zum Hinterlassen einer Nachricht zu einer Warteschlange 131
Verwalten von Ansetzvorlagen 133
Ansetzvorlagen 133
Standard-Ansetzvorlage ändern 133
Ansetzvorlagen ein- und ausblenden 134
Ansetzvorlagen löschen 134
Event Center-Ansetzvorlagen 135
Einblenden oder Ausblenden von Event Center-Ansetzvorlagen 135
Standardmäßige Event Center-Ansetzvorlage festlegen 136
Löschen von Event Center-Ansetzvorlagen 136
Sitzungstypen verwalten 137
Informationen zu Sitzungstypen 137
Funktionen zu Sitzungstypen 138
Benutzerdefinierte Sitzungstypen erstellen 141
Sitzungstyp „Cisco Unified Videoconferencing“ erstellen 142
Sitzungstyp für ein Gastgeberkonto aktivieren 143
Sitzungstyp für alle neuen Benutzer aktivieren 143
Benutzerdefinierten Sitzungstyp ändern 144
Benutzerdefinierten Sitzungstyp aktivieren oder deaktivieren 144
Site-Sicherheit verwalten 145
Sicherheitsoptionen festlegen 145

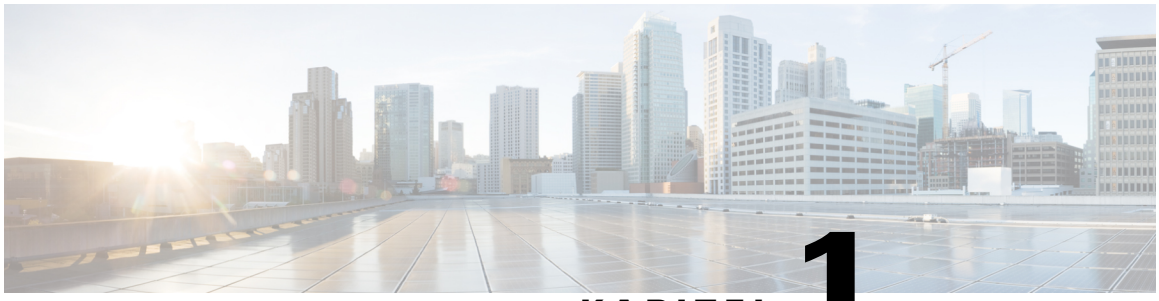
Sicherheitsoptionen 146
Single Sign-On 151
Begriffe und Definitionen 151
SSO konfigurieren 151
Seite „SSO-Konfiguration“ 152
Single-Sign-On (SSO) für Teilnehmer konfigurieren 154
So funktioniert die automatische Kontoerstellung mit SSO 154
Security Assertion Markup Language-Parameter 155
SSO-Authentifizierung für Teilnehmer aktivieren 155
Berichte anzeigen 157
Berichtübersicht 157
Seite „Bericht anzeigen“ 158
Anzeigen von Nutzungsberichten 159
Nutzungsberichten zu Aufzeichnungen anzeigen 160
Kurzberichte zur Speichernutzung anzeigen 160
Anzeigen von Event Center-Dashboard-Berichten 160
Training Center-Berichte anzeigen 161
Remote Access-Berichte anzeigen 161
Anzeigen von Support Center-Berichten 162
Anzeigen von Access Anywhere-Berichten 162
Anzeigen von WebACD-Berichten 163
Anzeigen von Berichten zu laufenden Meetings 163
Berichte für Event Center verwalten 165
Anpassen von Event Center-Dashboard-Berichten 165
Erstellen eines neuen Event Center-Berichts 166
Öffnen eines gespeicherten Event Center-Berichts 166
Herunterladen von Event Center-Berichten 167
Bearbeiten eines gespeicherten Event Center-Berichts 167
Löschen von Event Center-Berichten 168
Site-Verwaltungsfunktionen verwenden 169
E-Mail-Nachrichten an alle Benutzer senden 169
Warnmeldung bei Überschreitung der Site-Speicherkapazität erhalten 169
Benutzer und Gastgeber verwalten 171
Benutzer im Batch importieren/exportieren 173
Optionen auf der Seite „Benutzer im Batch importieren/exportieren“ 173

Importieren von Konten für Cisco Unified MeetingPlace-Benutzer 173
Importieren von mehreren Benutzerkonten 174
Bearbeiten von mehreren Benutzerkonten 174
Status von Import und Export 176
Benutzerkonten verwalten 177
Benutzerkontotypen 177
Benutzern die Anforderung von Konten über die Site gestatten 178
Kontoanfragen annehmen oder ablehnen 178
Benutzerkonto hinzufügen 179
Einzelnes Benutzerkonto bearbeiten 179
Benutzerkonten aktivieren und deaktivieren 180
Passwortanfragen annehmen oder ablehnen 180
Benutzerkonto-Privilegien verwalten 183
Benutzervorrechte 183
Benutzerkonto-Privilegien festlegen 185
Privilegien für einzelne Konten festlegen 185
Persönlichen Raum für einen Benutzer aktivieren 186
URL für persönlichen Raum eines Benutzers ändern 186
Referenzinformationen 187
Referenz zum CSV-Dateiformat 189
CSV-Dateiformat für Benutzerkonten 189
Erstellen einer CSV-Dateivorlage 190
Kontoinformationsfelder 191
CSV-Dateiformat für Kontakte 212
Erstellen einer CSV-Dateivorlage 214
Kontaktinformationsfelder 214
CSV-Dateiformat für Tracking-Codewerte 216
Zeitzonen 217
Variablen in E-Mail-Vorlagen 221
Variablen in E-Mail-Vorlagen für Meeting Center 221
Variablen in E-Mail-Vorlagen für Enterprise 226
Sichere HTML-Tags und Attribute 239
Sichere HTML-Tags und Attribute 239

TEIL I

Site-Optionen konfigurieren

- Darstellungsoptionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 3
- Standardseitenoptionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 11
- Haftungsausschlussoptionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 15
- Meeting-Optionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 19
- Remote Support-Optionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 29
- Dienstanforderungsoptionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 31
- Telekonferenz-Optionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 35
- Werkzeugoptionen für Ihre Site konfigurieren, Seite 41
- Tracking-Codes konfigurieren, Seite 45
- Video in hoher Qualität oder mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren, Seite 49
- Remote Access konfigurieren, Seite 51



KAPITEL 1

Darstellungsoptionen für Ihre Site konfigurieren

- Standard-Zeitzone festlegen, Seite 3
- Anzahl der Listenelemente festlegen, Seite 4
- Obere Navigationsleiste ändern, Seite 4
- Navigationslinks für Mein WebEx am linken Bildschirmrand anpassen, Seite 5
- Anpassen der linken Navigationslinks für alle Services, Seite 6
- WebEx-Werbeinhalte ausblenden, Seite 6
- Benutzer-Avatare in der Meeting-Anwendung deaktivieren, Seite 7
- Info zu Branding-Diensten, Seite 7
- Branding für Ihre Site-Kopfzeile konfigurieren, Seite 8
- Branding für die Registerkartennavigation auf Ihrer Site konfigurieren, Seite 8
- Branding für die linke Navigation auf Ihrer Site konfigurieren, Seite 9

Standard-Zeitzone festlegen

Legen Sie eine Standard-Zeitzone für Ihre WebEx-Service-Site fest. Alle Zeiten, einschließlich der Start- und Endzeiten für Meetings, werden in der von Ihnen ausgewählten Zeitzone angezeigt. Benutzer können diese Einstellung durch Auswählen ihrer eigenen Zeitzone beim Anfordern Ihres Kontos oder auf der Seite **Mein Profil** in **Mein WebEx** überschreiben.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Site-Optionen** eine Zeitzone aus der Dropdown-Liste **Zeitzone**.

Schritt 3 Um in E-Mails und auf Webseiten die Abweichung Ihrer Zeitzone von Greenwich Meantime (GMT) anzugeben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zeitliche Abweichung von GMT in E-Mails und auf Webseiten anzeigen**.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Anzahl der Listenelemente festlegen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Geben Sie im Bereich **Site-Optionen** im Feld **Anzahl Listings pro Seite** die Anzahl der Elemente ein, die anzeigt werden sollen.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Obere Navigationsleiste ändern

Hinweis Dieses Verfahren ist nur für Enterprise Edition-Sites verfügbar.

Sie können die Reihenfolge ändern, in der die Schaltflächen auf der Navigationsleiste oben auf Ihrer WebEx Enterprise Edition-Site angezeigt werden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Konfiguration der oberen Navigationsleiste**.
Wenn es einen Dienst für Ihre Site nicht gibt, wird er in Klammern dargestellt.

Schritt 3 Sollen Dienste in die Liste aufgenommen werden, die nicht für die Site aktiviert sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dienste anzeigen, die auf dieser Site nicht aktiviert sind**.
Site-Administration ist nur für Gastgeber mit Site-Administration-Privilegien sichtbar

Schritt 4 Wählen Sie einen Dienst und anschließend die Schaltflächen **Nach oben** oder **Nach unten**, um die Reihenfolge der Schaltflächen in der Navigationsleiste zu ändern.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Navigationslinks für Mein WebEx am linken Bildschirmrand anpassen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Anpassung für Mein WebEx in der linken Navigationsleiste**.

Schritt 3 Wählen Sie den Bereich aus, der dem Typ des Links entspricht, den Sie hinzufügen möchten (benutzerdefiniert, Partner oder Support/Schulung).

Schritt 4 Geben Sie einen Namen für den Link in das Feld **Name des Menüelements** ein.

Schritt 5 Geben Sie den **URL** ein, der angezeigt werden soll, wenn die Benutzer den Link auswählen.
Die Angabe „http://“ ist im URL nicht erforderlich.

Schritt 6 Wählen Sie in der Liste **Zielfenster** aus, wie die Webseite oder das Dokument geöffnet werden soll.

- **Neues Fenster**: Öffnet die Seite in einem neuen Browserfenster.
- **Haupt**: Die Seite wird im Hauptrahmen einer Webseite geöffnet, die aus Rahmen (Frames) aufgebaut ist.
- **Übergeordnet**: Die Seite wird im übergeordneten Rahmen einer Webseite geöffnet, die aus Rahmen (Frames) aufgebaut ist.
- **Oben**: Die Seite wird im oberen Rahmen einer Webseite geöffnet, die aus Rahmen (Frames) aufgebaut ist.

Schritt 7 (Optional) Wählen Sie bei benutzerdefinierten Links oder Partnerlinks zum Anzeigen eines Bildes anstatt eines Links **Durchsuchen** aus, und wählen Sie eine Bilddatei auf dem Computer aus.
Die Bilddatei darf bis zu 25 x 25 Pixel groß sein.

Schritt 8 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Anpassen der linken Navigationslinks für alle Services

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Anpassen der linken Navigationsleiste für alle Services**.

Schritt 3 Wählen Sie den Bereich aus, der dem Typ des Links entspricht, den Sie hinzufügen möchten (benutzerdefiniert oder Support/Schulung).

Schritt 4 (Optional) Geben Sie zum Hinzufügen benutzerdefinierter Links zu einer neuen Gruppe **Gruppenbezeichnung für benutzerspezifische Links** ein.

Schritt 5 Geben Sie einen Namen für den Link in das Feld **Name des Menüelements** ein.

Schritt 6 Geben Sie den **URL** ein, der angezeigt werden soll, wenn die Benutzer den Link auswählen.
Die Angabe „http://“ ist im URL nicht erforderlich.

Schritt 7 Wählen Sie in der Liste **Zielfenster** aus, wie die Webseite oder das Dokument geöffnet werden soll.

- **Neues Fenster**: Öffnet die Seite in einem neuen Browserfenster.
- **Haupt**: Die Seite wird im Hauptrahmen einer Webseite geöffnet, die aus Rahmen (Frames) aufgebaut ist.
- **Übergeordnet**: Die Seite wird im übergeordneten Rahmen einer Webseite geöffnet, die aus Rahmen (Frames) aufgebaut ist.
- **Oben**: Die Seite wird im oberen Rahmen einer Webseite geöffnet, die aus Rahmen (Frames) aufgebaut ist.

Schritt 8 Wählen Sie **Aktualisieren**.

WebEx-Werbeinhalte ausblenden

Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center, Event Center, Training Center und Remote Support relevant.

Bestimmte Seiten, wie die standardmäßige WebEx-Zielseite nach Ablauf einer Sitzung, die Beitrittsseiten und Einladungs-E-Mails, enthalten Nachrichten, die WebEx-Funktionen vorstellen. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie diese Inhalte von solchen Seiten entfernen können.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie auf der linken Navigationsleiste eine der folgenden Aktionen aus:

- **Konfiguration** > **Meeting Center**
- **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen**

- **Konfiguration** > **Training Center**

Schritt 2 Deaktivieren Sie im Bereich **Site-Optionen** neben jedem Element, für das diese Inhalte ausgeblendet werden sollen, das Kontrollkästchen **Werbeinhalte anzeigen**.

Schritt 3 (Nur Event Center) Um die Werbeseite für Event Center zu ändern, scrollen Sie nach unten zum Bereich **Werbung** und geben unter **Werbeseiten-URL** eine neue Seiten-URL ein.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzer-Avatare in der Meeting-Anwendung deaktivieren

Die Meeting-Anwendung übernimmt die Avatare aus den WebEx-Benutzerprofilen. Wenn ein Benutzer kein Konto besitzt oder kein Profilbild hochgeladen hat, verwendet die Meeting-Anwendung einen generischen Avatar. Sie können Bild-Avatare für die Meeting-Anwendung deaktivieren.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Site-Optionen**.

Schritt 3 Deaktivieren Sie **Benutzer-Avatare im Meeting-Client anzeigen (MC)**.
Daraufhin werden generische Avatare (bestehend aus den ersten Buchstaben der Vor- und Nachnamen der Teilnehmer) für alle Teilnehmer angezeigt. Die Farbe für jeden Avatar wird zufällig ausgewählt.

Info zu Branding-Diensten

Self-Service-Branding ist eine optionale Funktion, mit der Sie die Flexibilität erhalten, Ihre WebEx-Site nach ihrer Bereitstellung anzupassen. Um das Markenbewusstsein zu verbessern, können Sie die Kopfzeilen- und Navigationselemente für Ihre Site ändern.

Sie können Ihren WebEx-Kundendienstmanager bitten, die Self-Service-Funktion ein- oder auszuschalten.

Hinweis Die Self-Service-Branding-Funktion umfasst kein Branding für Support- oder Site-Fußzeilen.

Branding für Ihre Site-Kopfzeile konfigurieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Branding** aus.

Schritt 2 Wählen Sie auf der Seite **Branding** die Option **Kopfzeile** aus.

Schritt 3 Um das Logo zu ändern, wählen Sie **Hochladen**, navigieren Sie zur Datei, wählen Sie sie aus, und wählen Sie dann **Öffnen**.

Schritt 4 Um den Titel der Browser-Registerkarte zu ändern, geben Sie den neuen Titel in das Feld **Titel der Browser-Registerkarte** ein.

Schritt 5 Um den Link für das Logobild anzugeben, geben Sie den URL in das Feld **Logo-Link-URL** ein. Wenn Benutzer das Logobild anklicken, wird diese Seite im Browser geöffnet.

Schritt 6 Wählen Sie **Speichern**.

Branding für die Registerkartennavigation auf Ihrer Site konfigurieren

Sie können die Rahmen-, die Hintergrund- und die Textfarbe für Navigationsregisterkarten anpassen. Sie können festlegen, dass eine andere Hintergrund- und Textfarbe angezeigt wird, je nachdem, ob eine Registerkarte ausgewählt ist oder nicht, und wenn jemand mit dem Mauszeiger auf eine Registerkarte zeigt.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Branding** aus.

Schritt 2 Wählen Sie auf der Seite **Branding** die Option **Registerkartennavigation** aus.

Schritt 3 Wählen Sie eines der folgenden Felder, um ein Steuerelement zu öffnen, mit dem Sie eine neue Farbe auswählen können. Wenn Sie den Code der gewünschten Farbe kennen, können Sie ihn eingeben.

Feld	Beschreibung
Ausgewählte Registerkarte	Die Farbe für eine ausgewählte Registerkarte.
Nicht ausgewählte Registerkarte	Die Farbe für eine nicht ausgewählte Registerkarte.
Mit der Maus auf die Registerkarte zeigen	Die Farbe für eine Registerkarte, wenn jemand mit dem Mauszeiger darauf zeigt.
Registerkartenrand	Die Farbe der Registerkartenrahmen.
Ausgewählter Registerkartentext	Die Farbe des Registerkartentexts, wenn die Registerkarte ausgewählt ist.
Nicht ausgewählter Registerkartentext	Die Farbe des Registerkartentexts, wenn die Registerkarte nicht ausgewählt ist.

Feld	Beschreibung
Mit der Maus auf den Registerkartentext zeigen	Die Farbe des Registerkartentexts, wenn jemand mit dem Mauszeiger auf die Registerkarte zeigt.
Link zum Anmelden/Abmelden	Die Textfarbe für die Links **Anmelden** und **Abmelden**.

Schritt 4 Wiederholen Sie Schritt 3 für jede Registerkartenfarbe, die Sie ändern möchten.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern**.

Branding für die linke Navigation auf Ihrer Site konfigurieren

Sie können die Hintergrund- und die Textfarbe für die erste und die zweite Ebene der linken Navigationslinks anpassen. Sie können festlegen, dass eine andere Hintergrund- und Textfarbe angezeigt wird, wenn jemand mit dem Mauszeiger auf einen Link zeigt.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Branding** aus.

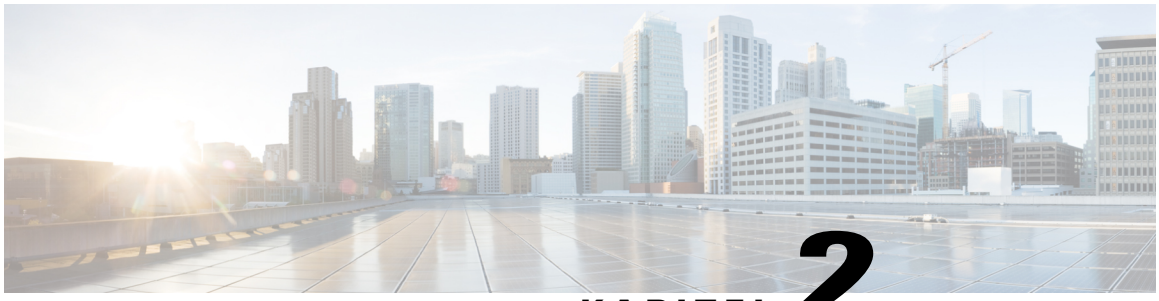
Schritt 2 Wählen Sie auf der Seite **Branding** die Option **Linke Navigation** aus.

Schritt 3 Wählen Sie eines der folgenden Felder, um ein Steuerelement zu öffnen, mit dem Sie eine neue Farbe auswählen können. Wenn Sie den Code der gewünschten Farbe kennen, können Sie ihn eingeben.

Feld	Beschreibung
Hintergrund	Die Hintergrundfarbe für Links.
Text	Die Textfarbe für Links.
Mit der Maus auf den Hintergrund zeigen	Die Hintergrundfarbe für einen Link, wenn jemand mit dem Mauszeiger auf den Link zeigt.
Mit der Maus auf den Text zeigen	Die Farbe des Linktexts, wenn jemand mit dem Mauszeiger auf den Link zeigt.

Schritt 4 Wiederholen Sie Schritt 3 für jede Linkfarbe der **ersten Ebene** und **zweiten Ebene**, die Sie ändern möchten.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern**.



KAPITEL 2

Standardseitenoptionen für Ihre Site konfigurieren

- Standarddienst und -seite für Ihre Site festlegen, Seite 11
- Standardseite ändern, Seite 11
- Standard-Seitenoptionen, Seite 12
- Benutzerdefinierte Beschränkungen für gebührenfreie Einwahl anzeigen, Seite 13

Standarddienst und -seite für Ihre Site festlegen

Dieses Verfahren ist nur für Enterprise-Sites verfügbar. Sie können den Service (z. B. Meeting Center oder Event Center) und Ihre Startseite, die bei einem Benutzeraufruf angezeigt wird, festlegen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Site-Optionen**.

Schritt 3 Zum Festlegen eines Standarddienstes wählen Sie einen Dienst aus der Dropdown-Liste **Diesen Dienst standardmäßig für alle Benutzer anzeigen**.

Schritt 4 Zum Festlegen einer Standard-Seite wählen Sie die Seite aus der Dropdown-Liste **Standard-Seite für** aus.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Standardseite ändern

Sie können die Seite angeben, die angezeigt wird, wenn sich der Benutzer anmeldet. Die Benutzer können Ihre Einstellungen überschreiben und eine abweichende Standardseite in ihren „Mein WebEx“-Profilen auswählen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie auf der linken Navigationsleiste eine der folgenden Aktionen aus:

- **Konfiguration** > **Meeting Center**
- **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen**
- **Konfiguration** > **Training Center**

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **Standardoptionen** das Anzeigen der Standardseite in der Liste **Standardseite für Mein WebEx** aus.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standard-Seitenoptionen

Standard-Seitenoptionen für Event Center

Option	Beschreibung
Event-Liste	Eine Liste der geplanten Events.
Event-Aufzeichnungen	Eine Liste der Event-Aufzeichnungen.
Suche	Öffnet eine Seite zur Suche nach Events.
Planen eines Events	Öffnet die Seite zum Ansetzen von Events.
Site-Events	Zeigt alle Events an, die auf Ihrer Site geplant sind.

Standard-Seitenoptionen für Meeting Center

Option	Beschreibung
Meetings durchsuchen – Tagesanzeige	Zeigt eine nach Datum sortierte Liste der angesetzten Meetings an.
Meetings durchsuchen – Heutige Anzeige	Zeigt eine Liste der für heute angesetzten Meetings an.
Meetings durchsuchen – Wochenanzeige	Zeigt eine Liste der für diese Woche angesetzten Meetings an.
Meetings durchsuchen – Monatsanzeige	Zeigt eine Liste der für diesen Monat angesetzten Meetings an.

Option	Beschreibung
An einem nicht aufgeführten Meeting teilnehmen	Zeigt eine Seite an, auf der Meeting-Teilnehmer nicht aufgeführten Meetings beitreten können.
Meine angesetzten Meetings	Zeigt eine Liste der vom Benutzer angesetzten Meetings an.
Instant-Meeting beginnen	Zeigt eine Seite an, über die Benutzer One-Click-Meetings starten können.

Standard-Seitenoptionen für Training Center

Option	Beschreibung
Meetings durchsuchen – Heutige Anzeige	Zeigt eine Liste der für heute angesetzten Schulungssitzungen an.
Meetings durchsuchen – Anstehende Meetings	Zeigt eine Liste aller anstehenden Schulungssitzungen an.
Meetings durchsuchen – Tagesanzeige	Zeigt eine nach Datum sortierte Liste der angesetzten Schulungssitzungen an.
Meetings durchsuchen – Wochenanzeige	Zeigt eine Liste der für diese Woche angesetzten Schulungssitzungen an.
Meetings durchsuchen – Monatsanzeige	Zeigt eine Liste der für diesen Monat angesetzten Schulungssitzungen an.
Aufgezeichnete Sitzungen	Zeigt eine Liste hochgeladener Schulungssitzungen an.
An einer nicht aufgeführten Sitzung teilnehmen	Zeigt eine Seite an, auf der Meeting-Teilnehmer nicht aufgeführten Schulungssitzungen beitreten können.
Eine Instant-Sitzung starten	Öffnet eine Seite zum Starten einer Instant-Schulungssitzung.

Benutzerdefinierte Beschränkungen für gebührenfreie Einwahl anzeigen

Kunden und Partner von Cloud Connected Audio (CCA) können ein benutzerdefiniertes Dokument mit der Bezeichnung *Einschränkungen für die gebührenfreie Einwahl* bereitstellen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Site-Optionen** in der Liste **Beschränkungen für gebührenfreie Einwahl** die Option **Benutzerdefinierte Beschränkungen für gebührenfreie Einwahl** aus.

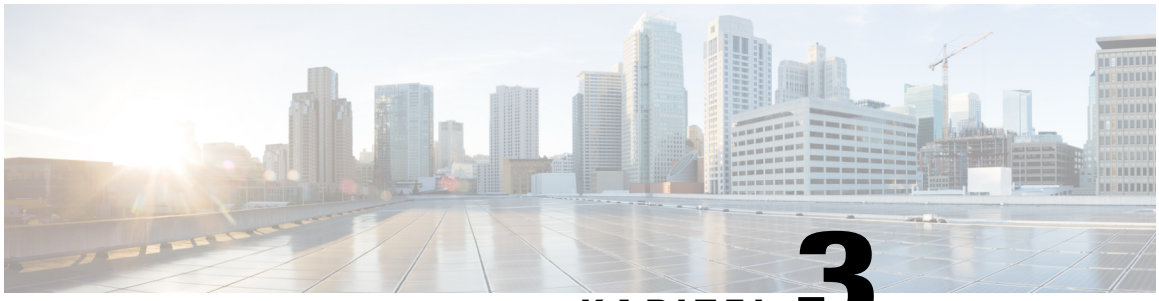
Schritt 3 Wählen Sie **Ja** aus, um die benutzerdefinierten Beschränkungen für gebührenfreie Einwahl anzuzeigen.

Schritt 4 Wählen Sie zum Bereitstellen des Dokuments auf einer Webseite **URL** aus und geben Sie anschließend den URL in das entsprechende Feld ein.

Schritt 5 Wählen Sie zum Bereitstellen einer PDF-Version des Dokuments **PDF-Datei** und anschließend **Hochladen** aus.

a) Suchen Sie die Dateiposition und wählen Sie die Datei aus.
b) Wählen Sie **Öffnen** aus.

Schritt 6 Wählen Sie **Aktualisieren**.



KAPITEL 3

Haftungsausschlussoptionen für Ihre Site konfigurieren

- Haftungsausschlüsse einrichten, Seite 15
- Haftungsausschluss löschen, Seite 16
- Haftungsausschluss deaktivieren, Seite 16
- Haftungsausschluss aktivieren, Seite 17

Haftungsausschlüsse einrichten

Einrichten eigener angepasster Haftungsausschlüsse, die immer angezeigt werden, wenn

- Ein Gastgeber ein Meeting startet
- Teilnehmer einem Meeting beitreten
- Betrachter eine aufgezeichnete WebEx-Sitzung starten

Sie können jeden Haftungsausschlusstyp unabhängig einrichten und steuern. Wenn diese Option aktiviert ist, müssen die Benutzer diesen Haftungsausschlüssen zustimmen, damit sie ein Meeting starten, an einem Meeting teilnehmen, einer Sitzung beitreten oder eine Sitzungsaufzeichnung ansehen können.

Verfahren

Schritt 1 Erstellen Sie die Haftungsausschlussdatei in einem Texteditor und speichern Sie die Datei. Folgende Dateitypen werden unterstützt: HTML, HML und TXT. Erstellen Sie einen Haftungsausschluss für jeden Haftungsausschlusstyp und für jede Sprache, der/die auf Ihrer Site unterstützt wird.

Schritt 2 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Haftungsausschlüsse** aus.

Schritt 3 Wählen Sie auf der Seite **Haftungsausschlüsse** die Option **Haftungsausschluss hochladen** aus.

Schritt 4 Navigieren Sie im Fenster **Datei hochladen** zu der Speicherposition der Datei auf dem Computer und wählen Sie die Datei aus.

Schritt 5 Wählen Sie **Öffnen** aus.

Wenn das Hochladen abgeschlossen ist, wird die Haftungsausschlussdatei in der Liste der hochgeladenen Dateien angezeigt.

Schritt 6 Wählen Sie in der Liste in der Spalte **Typ** den entsprechenden Typ für den Haftungsausschluss aus.

Schritt 7 Wählen Sie in der Liste in der Spalte **Sprache** die entsprechende Sprache für den Haftungsausschluss aus.

Schritt 8 Aktivieren Sie in der Spalte **Auf Center(s) anwenden** die Kontrollkästchen für die Services, für die der Haftungsausschluss angezeigt werden soll.

- MC: Meeting Center
- EC: Event Center
- TC: Training Center
- SC: Support Center

Schritt 9 (Optional) Wählen Sie den Dateinamen, um eine Vorschau des Haftungsausschlusses anzuzeigen. Wählen Sie alternativ in der Spalte **Aktionen** die entsprechende Schaltfläche **Mehr** und anschließend **Vorschau** aus. Der Haftungsausschluss wird in einem neuen Browserfenster geöffnet.

Schritt 10 Wählen Sie **Speichern**.

Haftungsausschluss löschen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Haftungsausschlüsse** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Aktionen** die entsprechende Schaltfläche **Mehr** und anschließend **Löschen** aus.

Schritt 3 Klicken Sie auf **OK**, um die Datei zu löschen.

Haftungsausschluss deaktivieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Haftungsausschlüsse** aus.

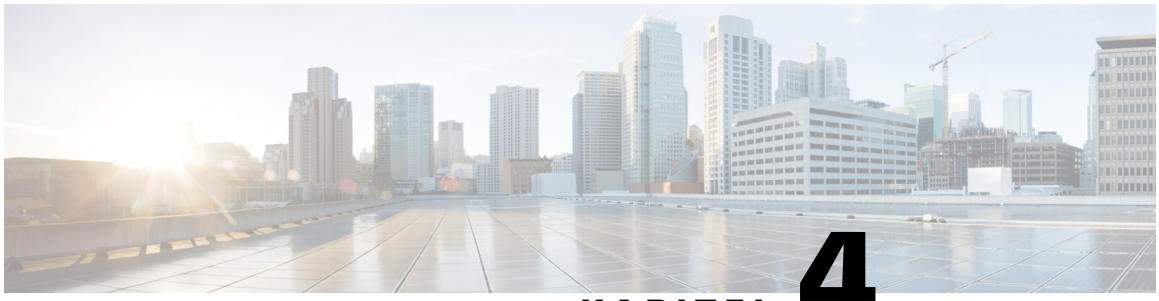
Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Aktionen** die entsprechende Schaltfläche **Mehr** und anschließend **Deaktivieren** aus.
Der Haftungsausschluss und die entsprechende Konfigurationsoptionen sind erst verfügbar, wenn Sie den Haftungsausschluss aktivieren.

Haftungsausschluss aktivieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Haftungsausschlüsse** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Aktionen** die entsprechende Schaltfläche **Mehr** und anschließend **Aktivieren** aus.



KAPITEL 4

Meeting-Optionen für Ihre Site konfigurieren

- Benutzern das Identifizieren von internen Teilnehmern ermöglichen, Seite 19
- Benutzer dürfen Sitzungsinformationen in Kalendern eintragen, Seite 20
- Benutzer von Cisco Unified MeetingPlace dürfen an externen Meetings teilnehmen, Seite 20
- Benutzer dürfen Textnachrichten schreiben, Seite 21
- Benutzer dürfen alternativen Gastgeber wählen, Seite 21
- Benutzer dürfen Meetings für andere Benutzer ansetzen, Seite 22
- Benutzern das Drucken oder speichern der geteilten Datei erlauben, Seite 22
- Standard-Meetingplaner festlegen, Seite 23
- Meeting-Informationsfenster ändern, Seite 23
- Persönlichen Raum aktivieren, Seite 24
- Cisco Spark-Interoperabilität aktivieren oder deaktivieren , Seite 25
- Verwendung von WebEx-Meetings auf mobilen Geräten, Seite 25
- Aktivieren von WebEx-Meetings für mobile Geräte, Seite 25
- Optionen für Zusammenarbeitsräume angeben, Seite 26
- Videorückruf aktivieren, Seite 27
- Festlegen der Maximalen Videobandbreite, Seite 28

Benutzern das Identifizieren von internen Teilnehmern ermöglichen

Falls diese Option für Ihre Site verfügbar ist, können Sie sie für die Identifizierung oder Kennzeichnung von internen Meeting-Teilnehmern aktivieren. Bei internen Teilnehmern handelt es sich um Teilnehmer, die intern zu einer Einrichtung gehören. Teilnehmer, die unter Verwendung von SSO (Single Sign-On) authentifiziert wurden, gelten als interne Teilnehmer.

Nach erfolgter Aktivierung wird der Vermerk „(intern)“ neben dem Namen aller internen Teilnehmer in der Teilnehmerliste sowie in allen Meetings und Berichten angezeigt.

Diese Funktion ist nur für Einrichtungen verfügbar, die SSO aktivieren.

Hinweis Wenn die SSO-Authentifizierung aktiviert wurde, ist die Einstellung **Kennzeichnung als internen Benutzer auf der Teilnehmerliste anzeigen** nicht verfügbar. Wenn Sie die SSO-Authentifizierung aktivieren, setzen die Einstellungen für die SSO-Authentifizierung diese Einstellung außer Kraft.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Markieren Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **Kennzeichnung als interner Benutzer auf der Teilnehmerliste anzeigen**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzer dürfen Sitzungsinformationen in Kalendern eintragen

Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center, Event Center und Training Center relevant. Anhand dieser Vorgehensweise können Sie die iCalendar-Funktion auf Ihrer Site und die Schaltfläche **Zu „Mein Kalender“ hinzufügen** auf der Informationsseite zur WebEx-Sitzung aktivieren. iCalendar ist ein Standardkalenderformat. Mit iCalendar können Benutzer Kalenderinformationen gemeinsam nutzen und ihre Planungen aktualisieren.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie im Bereich **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **iCalendar („Zu meinem Kalender hinzufügen“ anzeigen für EC, MC und TC)**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren** aus.

Benutzer von Cisco Unified MeetingPlace dürfen an externen Meetings teilnehmen

Dieses Verfahren ist nur für Meeting Center verfügbar. Legen Sie das Standardverhalten im Meeting-Planer und im Produktivitätswerkzeug-Planer dahingehend fest, ob auch Teilnehmer aus dem öffentlichen Internet einem Meeting beitreten können. Die Option muss zunächst für einen Meeting-Gastgeber aktiviert werden, damit auch externe Teilnehmer einem Meeting beitreten können. Wenn die Einstellung nicht in der Funktion zum Ansetzen ausgewählt ist, können nur Teilnehmer aus demselben internen Netzwerk an Meetings teilnehmen.

Bevor Sie beginnen

Diese Option ist nur verfügbar, wenn Ihre WebEx-Site mit folgenden Optionen ausgestattet ist:

- Cisco Unified MeetingPlace-Integration
- WebEx-Knoten für MCS

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie zum Einrichten eines neuen Benutzers in der linken Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer hinzufügen** aus. Wählen Sie zum Aktualisieren eines vorhandenen Benutzerkontos **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus, und wählen Sie anschließend einen Benutzer aus.

Schritt 2 Navigieren Sie nach unten zum Abschnitt **Privilegien**.

Schritt 3 Wählen Sie neben **Meeting Center** die Option **Externe Teilnehmer zulassen**.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder auf **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Schritt 5 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** aus.

Schritt 6 Scrollen Sie nach unten zu den **Cisco Unified MeetingPlace-Integrationseinstellungen**.

Schritt 7 Zur Zulassung externer Teilnehmer wählen Sie **Standard MP externer Teilnehmer**.

Schritt 8 Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Benutzer dürfen Textnachrichten schreiben

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Markieren Sie unter **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **Textnachrichten ermöglichen**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzer dürfen alternativen Gastgeber wählen

Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center und Event Center relevant. Sie können Gastgebern die Bestimmung einer anderen Person als „alternativer Gastgeber“ für eine WebEx-Sitzung erlauben. Dies ist z. B. nützlich, wenn der eigentliche Gastgeber einem angesetzten Meeting erst später beitritt und bis dahin einen alternativen Gastgeber als Leiter des Meetings erforderlich ist. Der alternative Gastgeber muss ebenfalls über ein WebEx-Gastgeberkonto verfügen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Kontoverwaltungseinstellungen** die Option **Beim Ansetzen eines Meetings darf anderer Gastgeber gewählt werden** aus.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzer dürfen Meetings für andere Benutzer ansetzen

Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center und Event Center relevant.

Bevor Sie beginnen

Benutzer, die Meetings ansetzen, müssen über ein WebEx-Gastgeberkonto verfügen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Kontoverwaltungseinstellungen** die Option **Benutzer dürfen andere Benutzer Meetings ansetzen lassen** aus.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzern das Drucken oder speichern der geteilten Datei erlauben

Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center, Event Center und Training Center relevant.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie im Abschnitt **Unterstützung Mobiler Geräte** das Kontrollkästchen **Drucken/Speichern beim Teilen von Dokumenten zulassen**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.
Deaktivieren Sie diese Option, um zu verhindern, dass Teilnehmer eine Datei während der Freigabe drucken oder herunterladen.

Standard-Meetingplaner festlegen

Dieses Verfahren ist nur für Meeting Center-Sites verfügbar.

WebEx bietet zwei Funktionen zum Ansetzen von Meetings:

- Die Funktion zum schnellen Ansetzen (Quick Scheduler): Funktion zum Ansetzen mit den wichtigsten Optionen auf einer Seite
- Der erweiterte Planer: Funktion zum Ansetzen mit größerer Optionsvielfalt.

Das Festlegen eines Standard-Meetingplaners hindert Gastgeber nicht daran, ihre Meetings in Outlook oder Lotus Notes zu planen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **Kontoverwaltungseinstellungen** eine der folgenden Optionen aus:

- **Schnelles Ansetzen ist die Standardeinstellung (enthält auch einen Link für erweitertes Ansetzen, nur MC)**
- **Erweitertes Ansetzen ist die Standardeinstellung (nur MC)**

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Meeting-Informationsfenster ändern

Hinweis Dieses Verfahren wird nur auf Meeting Center angewendet.

Während eines Meetings werden in diesem Fenster allgemeine Informationen zum Meeting angezeigt, z. B. das Thema, der Gastgeber und Angaben zur Telekonferenz.

Eine neue Vorlage können Sie erstellen, indem Sie mit Microsoft PowerPoint die Standardvorlage bearbeiten. Sie können weitere Informationen und Grafiken hinzufügen oder das Farbschema ändern. Gastgeber können Ihr neues Seitendesign (auch Vorlage genannt) beim Ansetzen eines Meetings auswählen.

Ändern oder entfernen Sie keine vorhandenen Meeting-Informationen oder Tagesordnungen in der Standardvorlage.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Site-Optionen**.

Schritt 3 Wählen Sie unter der Registerkarte **Informationen** die Option **Vorlage erstellen** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Öffnen** aus, um die Datei in PowerPoint zu öffnen.

Schritt 5 Bearbeiten Sie die Vorlage nach Bedarf, und speichern Sie sie.

Schritt 6 Wenn Sie mit der Bearbeitung fertig sind, wählen Sie in Site-Administration **Hinzufügen Vorlage** aus.

Schritt 7 Suchen Sie Ihre neue Vorlage und klicken Sie auf **Öffnen**.

Schritt 8 Klicken Sie auf **Hochladen**, um die neue Vorlage in die Liste der Vorlagen auf der Seite „Allgemeine Site-Einstellungen“ aufzunehmen. Alle hier aufgeführten Vorlagen werden im Planer zum Listenfeld auf der Registerkarte **Informationen** des Gastgebers hinzugefügt.

Schritt 9 Legen Sie die Reihenfolge fest, in der der Gastgeber die Vorlagen zu sehen bekommt. Verschieben Sie die Vorlagen dazu nach oben oder nach unten. Mit der Schaltfläche **Löschen** können Sie Vorlagen löschen.

Schritt 10 Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Persönlichen Raum aktivieren

Wenn Sie die Funktion für den persönlichen Raum aktiviert haben, können Sie die Methode zum Erstellen der IDs für persönliche Räume für neue Benutzer angeben.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **Persönlichen Raum aktivieren** aus (wenn diese Option aktiviert ist, können Sie sie für einzelne Benutzer aktivieren oder deaktivieren).

Schritt 3 Konfigurieren Sie die folgenden optionalen Einstellungen:

- **Teilnehmer müssen über ein Konto auf dieser Website verfügen, um an diesem Meeting teilnehmen zu können**
- **Benutzer darf URL für persönlichen Raum ändern**
- **Teilnehmer dürfen Gastgeber benachrichtigen, wenn Sie in der Lobby des persönlichen Raums warten**

Schritt 4 Wählen Sie für die Einstellung **ID für Persönlichen Raum für neue Benutzer generieren mit:** eine der folgenden Optionen aus:

- E-Mail-Adressen-Präfix
- Anfangsbuchstabe des Vornamens, Nachname

- „pr“ plus Meeting-Nummer des persönlichen Raums

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Cisco Spark-Interoperabilität aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren Sie die Cisco Spark-Interoperabilität, damit WebEx-Gastgeber ganz einfach automatisch einen Cisco Spark-Raum zu ihrem Meeting hinzufügen können. Cisco Spark-Räume werden im Voraus mit den Meeting-Teilnehmern und dem Meeting-Titel gefüllt.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Site-Optionen**.

Schritt 3 Um die Cisco Spark-Interoperabilität zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen. **Spark-Interoperabilität aktivieren**. Wenn Sie diese Funktion deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Spark-Interoperabilität aktivieren**.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Schritt 5 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Meeting Center** aus.

Schritt 6 Um die Cisco Spark-Interoperabilität zu aktivieren, wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** die Option **Standardseite mit WebEx-Branding verwenden**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Werbematerial anzeigen**. Wenn Sie diese Funktion deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Werbematerial anzeigen**.

Schritt 7 Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.

Verwendung von WebEx-Meetings auf mobilen Geräten

Sie können WebEx Meetings auf einem Mobilgerät genauso wie auf einem Computer verwenden, um Meetings anzuzeigen, zu beenden und ihnen beizutreten. Sie benötigen keinen Webbrowser. Stattdessen wird eine WebEx-Meeting-Anwendung auf Ihrem Gerät installiert, um die meisten Meeting-Funktionen bereitzustellen.

WebEx Meetings funktioniert auf iPhone-, Android-, Windows Phone- und BlackBerry-Geräten. Informationen darüber, ob Ihr Gerät für die Meeting Center-, Event Center- und Training Center-App unterstützt wird, finden Sie unter http://www.webex.com/products/web-conferencing/mobile.html.

Aktivieren von WebEx-Meetings für mobile Geräte

Sie können die Unterstützung für die Integration von WebEx-Meetings auf Mobilgeräten aktivieren. Wenn die Integration hergestellt wurde, enthält jede Einladungs-E-Mail für Meetings an einen Teilnehmer die folgenden Informationen:

- Anweisungen zum Beitritt im Meeting
- Ein Link für den Beitritt im Meeting
- Ein Link zum Herunterladen der WebEx-Anwendung, sofern der Eingeladene sie noch nicht installiert hat

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Site-Optionen**. Wählen Sie unter **Mobil-Support für** die Geräte aus, für die Unterstützung aktiviert werden soll.

Optionen für Zusammenarbeitsräume angeben

Bevor Sie beginnen

Zusammenarbeitsräume (Collaboration Meeting Rooms, CMR) ist eine optionale Funktion, die nur für Meeting Center verfügbar ist. Wenn sie für Ihre Site bereitgestellt ist, muss sie zuerst vom Site-Administrator aktiviert und eingerichtet werden. Nach der Aktivierung von CMR können Sie die Funktion für individuelle Benutzer ein- oder ausschalten.

Hinweis Wenn Sie ein CMR-Meeting einrichten und Teilnehmer ihm über unverschlüsselte TelePresence-Geräte beitreten, kann das zugehörige WebEx-Meeting nicht als verschlüsselt betrachtet werden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie im Bereich mit den **Cloud-Optionen für Zusammenarbeitsräume** das Kontrollkästchen **Videogerät-Bandbreitensteuerung aktivieren**.

Schritt 3 Wählen Sie unter **WebEx-VoIP- und Video-Verbindung** eine Verbindungsmethode zwischen der WebEx-Meeting-Anwendung und dem Multimedia-Server (VoIP und Video) aus:

- **Automatisch verschlüsselte UDP/TCP SSL (empfohlen):** Damit kann die WebEx-Meeting-Anwendung die Verbindung zum Multimedia-Server über verschlüsseltes UDP herstellen. Wenn keine UDP-Verbindungen zugelassen werden, greift die Anwendung auf SSL zurück. Dabei handelt es sich um die flexibelste Option, besonders wenn Sie den Datenverkehr minimieren müssen.
- **TCP SSL**: Damit kann die WebEx-Meeting-Anwendung die Verbindung zum Multimedia-Server über SSL herstellen.

Schritt 4 Aktivieren Sie **Verwenden Sie eine Pilotnummer**, um eine einfache numerische Einwahlzeichenfolge zu konfigurieren, die in Einladungs-E-Mails zu Meetings angezeigt wird (Beispiel:

[Benutzername]@[Site-Name].webex.com oder 1234). Wenn dies deaktiviert ist, treten Benutzer Meetings bei, indem sie einen vom System generierten Site-spezifischen Pilot-URI wählen, der in der E-Mail-Einladung angezeigt wird.

Schritt 5 Die Funktion für Zusammenarbeitsräume ist standardmäßig aktiviert. Deaktivieren Sie **Persönlichen Raum aktivieren**, wenn Sie diese Funktion für Ihre Site ausschalten möchten.

Schritt 6 Legen Sie die genaue erforderliche Gastgeber-PIN-Länge fest, indem Sie eine Zahl in der Dropdown-Liste auswählen.
Neue oder aktualisierte Gastgeber-PINs müssen die hier angegebene Länge aufweisen. Wen Sie die Länge allerdings in eine kürzere PIN ändern, funktioniert die ursprüngliche, längere PIN weiterhin, wenn der Benutzer sie nicht ändert.

Videorückruf aktivieren

Aktivieren Sie den Videorückruf, damit Benutzer von Videoendpunkten aus schneller Meetings beitreten können.

- Benutzer der WebEx Meetings-Mobilanwendung können einem Meeting beitreten, indem Sie auf eine Schaltfläche auf ihrem Smartphone oder Tablet tippen (iOS und Android).
- Desktop-Benutzer können einen Videoanruf auf ihrem Videoendpunkt empfangen, vergleichbar mit dem Audiorückruf.

Bevor Sie beginnen

Die WebEx-Site muss entweder mit WebEx Hybrid Audio oder mit Cloud Connected Audio konfiguriert sein.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie im Bereich mit den **Cloud-Optionen für Zusammenarbeitsräume** das Kontrollkästchen **Video-Rückruf aktivieren**.

Schritt 3 Legen Sie anhand einer der folgenden Optionen fest, ob Benutzer **1** drücken müssen, um Meetings beizutreten.

- ohne “1 zu drücken”
- “1 drücken”

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Festlegen der Maximalen Videobandbreite

Sie können die maximale Videobildrate für ein Video-Meeting ändern. Der Standardwert beträgt 15 fps. Diese Option ist nur für Meeting Center-Sites verfügbar.

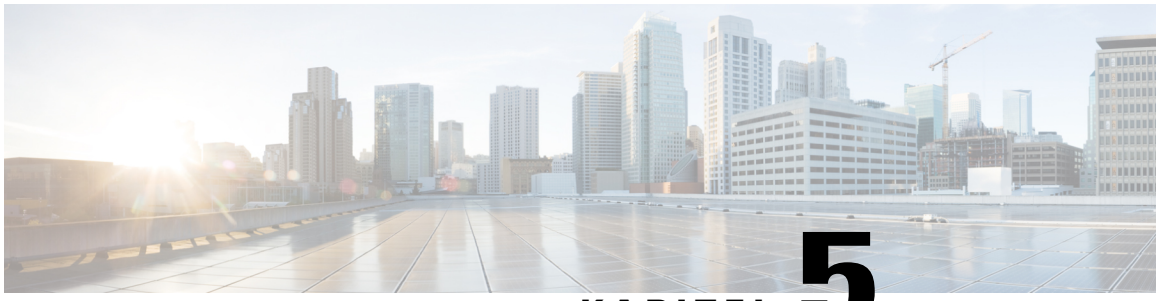
Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Site-Optionen** in der Liste **Maximale Videobandbreite festlegen auf** eine der folgenden Einstellungen aus:

- Niedrig (5 fps, mittlere Auflösung)
- Mittel (15 fps, hohe Auflösung)
- Hoch (30 fps, hohe Auflösung)

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.



KAPITEL 5

Remote Support-Optionen für Ihre Site konfigurieren

- Chat Phrase Library für Remote Support konfigurieren, Seite 29
- Häufig verwendete Sätze und Gruppen erstellen, Seite 29
- Satzgruppen Agenten und Warteschlangen zuweisen, Seite 30

Chat Phrase Library für Remote Support konfigurieren

Dieses Verfahren ist nur für Remote Support verfügbar.

Sie können häufig verwendete Nachrichten oder Fragen erstellen und speichern, die von Remote Support-Agenten in Chat-Sitzungen mit Kunden verwendet werden können. Sie können Satzgruppen erstellen und bestimmten Agenten oder Warteschlangen zuweisen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Chat-Einstellungen** den Link **Chat Phrase Library** aus.

Schritt 3 Erstellen Sie häufig verwendete Sätze und Gruppen.

Schritt 4 Weisen Sie Satzgruppen Agenten und Warteschlangen zu.

Häufig verwendete Sätze und Gruppen erstellen

Sie können eine Reihe häufig verwendeter Sätze erstellen, die von Agenten bei Remote Support-Sitzungen genutzt werden können. Sie können jederzeit neue Gruppen oder Sätze hinzufügen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie zum Hinzufügen neuer Gruppen **Neue Gruppe hinzufügen** aus.

Schritt 2 Geben Sie auf der Registerkarte **Gruppensätze** einen Gruppennamen ein.

Schritt 3 Um eine Satzgruppe hinzuzufügen, wählen Sie im Bereich **Häufig verwendeter Satz** die Option **Neuen Satz hinzufügen** aus.

Schritt 4 Geben Sie im Fenster **Häufig verwendeten Satz hinzufügen** einen Satznamen ein.

Schritt 5 Geben Sie den gewünschten Satz in das Feld **Satz** ein.
Sie können aus dem Dropdown-Menü mehrere Optionen für Ihren Satz auswählen.

Schritt 6 Um einen häufig verwendeten Satz zu kopieren, wählen Sie **Kopieren von...** aus.

Schritt 7 Wählen Sie den Satz, und bearbeiten Sie ihn, um so einen neuen Satz zu erstellen.

Schritt 8 Wählen Sie **Speichern**.

Satzgruppen Agenten und Warteschlangen zuweisen

Wenn Sie häufig verwendete Satzgruppen erstellt haben, können sie mit bestimmten Mitarbeitern oder Remote-Sitzungs-Warteschlangen verknüpft werden. Sowohl Agenten als auch Warteschlangen können mehreren häufig verwendeten Satzgruppen zugewiesen werden.

Verfahren

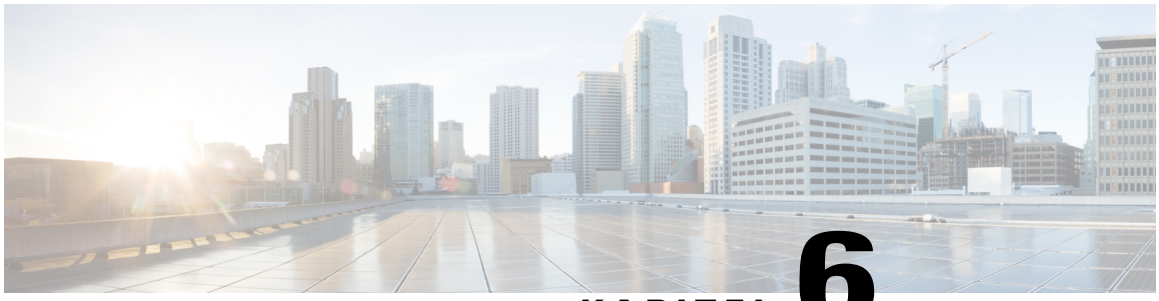
Schritt 1 Wählen Sie die Registerkarte **Verknüpfte Mitarbeiter und Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wenn Sie Ihre Gruppe mit allen Agenten und Warteschlangen verknüpfen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen.

Schritt 3 Markieren Sie im Feld **Mitarbeiter** die Mitarbeiter, die mit der Gruppe verknüpft werden sollen, und wählen Sie anschließend **Hinzufügen** aus.

Schritt 4 Markieren Sie im Feld **Warteschlangen** die Warteschlangen, die mit der Gruppe verknüpft werden sollen, und wählen Sie anschließend **Hinzufügen** aus.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern**.



KAPITEL 6

Dienstanforderungsoptionen für Ihre Site konfigurieren

- Benutzer dürfen zusätzliche Services anfordern, Seite 31
- Optionen für Serviceanfragen, Seite 32

Benutzer dürfen zusätzliche Services anfordern

Hinweis Dieses Verfahren wird nur auf Enterprise Edition-Sites angewendet.

Wenn Sie nicht alle WebEx-Dienste auf Ihrer Unternehmens-Ausgabe-Site aktiviert haben, können Sie eine benutzerseitige Anforderung weiterer Dienste und Privilegien zulassen. Damit ist Folgendes möglich:

- Registerkarten zu bestimmten Services, für die der Benutzer noch keine Gastgeberprivilegien besitzt, werden angezeigt und zur Anforderung verfügbar gemacht.
- WebEx zeigt eine Anmeldeseite an.
- Die Anforderung wird dann in einer Warteschlange angezeigt. Sie können die Anforderung nun genehmigen oder ablehnen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zu **Einstellungen zu Service-Anforderungen** und wählen Sie das Kontrollkästchen **Benutzer dürfen weitere Services anfordern** aus.

Schritt 3 Wenn alle Anforderungen automatisch genehmigt werden sollen, wählen Sie **Alle Service-Anforderungen automatisch genehmigen** aus.

Schritt 4 Um Anforderungen in eine Warteschlange einreihen zu lassen, wählen Sie **Genehmigung von Service-Anforderungen durch Site-Admin...** aus.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Optionen für Serviceanfragen

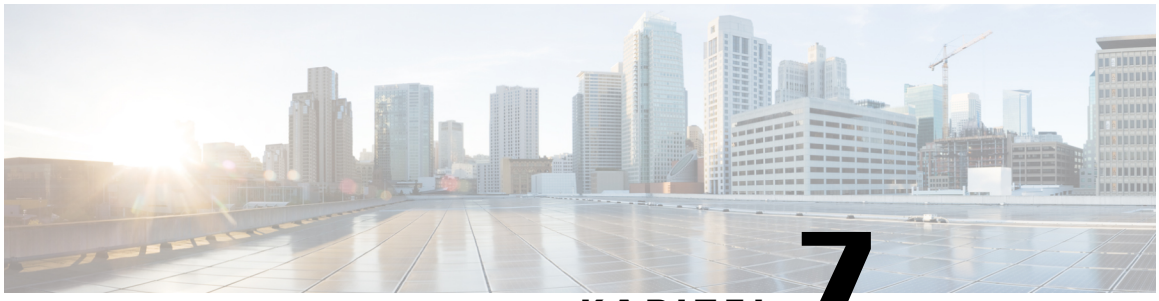
Option	Beschreibung

Anforderungen genehmigen, die aus diesen E-Mail-Domänen stammen	Mit dieser Option werden Anforderungen einer Domäne automatisch akzeptiert. Geben Sie den URL im folgenden Format ein:
	`webex.com`
	Sie können ein Sternchen als Platzhalter für bestimmte Teile des Domänennamens verwenden.
	`*.webex.net`
	Um mehrere Domänen anzugeben, trennen Sie die einzelnen Domänen durch Kommas (ohne Leerzeichen davor oder dahinter).
	`webex.com,*.webex.net,webex.org`

Anforderungen ablehnen, die nicht aus diesen E-Mail-Domänen stammen	Mit dieser Option werden Anforderungen, die nicht von einer bestimmten Domäne ausgehen, automatisch abgelehnt. Geben Sie die zulässigen Domänen in folgendem Format ein:
	`webex.com`
	Sie können ein Sternchen als Platzhalter für bestimmte Teile des Domänennamens verwenden.
	`*.webex.net`
	Um mehrere Domänen anzugeben, trennen Sie die einzelnen Domänen durch Kommas (ohne Leerzeichen davor oder dahinter).
	`webex.com,*.webex.net,webex.org`

Alle Site-Administratoren	Mit dieser Option werden alle automatisch abgelehnten Anforderungen zur Begutachtung an alle Site-Administratoren gesendet.

Option	Beschreibung
Ausgewählte Site-Administratoren	Mit dieser Option werden alle automatisch abgelehnten Anforderungen zur Begutachtung an einen bestimmten Site-Administrator gesendet. Geben Sie die E-Mail-Adresse dieses Site-Administrators in das Feld ein.



KAPITEL 7

Telekonferenz-Optionen für Ihre Site konfigurieren

- Standardoptionen für Telekonferenzen festlegen, Seite 35
- Standardoptionen für den technischen Audio-Support festlegen, Seite 36
- Standard-Einwahlnummern zuweisen, Seite 37
- Erstellen und Bearbeiten von Benutzerkonten für Telefonie-Dienstanbieter, Seite 38
- Interne Rückruf-Telekonferenzen zulassen, Seite 38
- Telekonferenz-Privilegien für alle Benutzer ändern, Seite 39

Standardoptionen für Telekonferenzen festlegen

Hinweis Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center, Event Center und Training Center relevant.

Sie können die Standard-Audiooptionen aus den Optionen auswählen, die auf Ihrer Site zur Verfügung stehen. Die Optionen werden auf den WebEx-Ansetzungsseiten, im Microsoft Outlook Planer und im One-Click-Einrichtungsassistenten als Standardauswahl angezeigt.

Sie können auch angeben, ob Benutzer automatisch Telekonferenzen mit Rückruf beitreten können, ohne auf die Taste „1“ drücken zu müssen. Diese Option ist für Teilnehmer in bestimmten europäischen Ländern nützlich, in denen keine Tastentöne über die Telefonanlage übermittelt werden können.

Haben Sie die WebEx Audio-Option aktiviert, können Töne abgespielt werden, wenn ein Teilnehmer der Audio-Konferenz beitritt oder sie verlässt.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zu **Telefonieton bei Beitritt und Verlassen** und wählen Sie anschließend eine der folgenden Optionen für die Services aus:

- **Piepton**: Von WebEx wird ein einfacher Ton wiedergegeben, wenn ein Teilnehmer einer Konferenz beitritt oder diese verlässt.
- **Name bekannt geben**: Beim Beitritt zu einem Meeting fordert WebEx jeden Teilnehmer zur Eingabe seines Namens auf und kündigt den Namen des Teilnehmers dann an.
- **Kein Ton**: Von WebEx wird kein Ton wiedergegeben, wenn ein Teilnehmer einer Konferenz beitritt oder diese verlässt.

Schritt 3 Damit Benutzer automatisch ohne Drücken der Taste 1 Konferenzen mit Rückruf beitreten können, wählen Sie **Ein** neben **Telekonferenzen ohne Tastendruck beitreten** aus.

Schritt 4 Wählen Sie im Bereich **Standard-Audio-Optionen für Site** eine der folgenden Standardoptionen:

- **Integrated VoIP:** Wählen Sie diese Option aus, um Voice over IP zu verwenden, wenn die Audiosignale der Sitzung über das Internet statt über das Telefon ausgegeben werden.
- **Keine:** Wählen Sie diese Option aus, um Audiokonferenzen auf Ihrer Site auszuschließen.
- **WebEx-Telekonferenz:** Wählen Sie diese Option aus, um das Telefon für die Audioausgabe der Sitzung zu verwenden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
  - **Gebührenpflichtig** oder **Gebührenfrei**: Mit diesen Optionen stellen Sie Teilnehmern eine gebührenpflichtige oder gebührenfreie Einwahlnummer zur Einwahl bereit.
  - **Zugang zu Telekonferenzen über globale Einwahlnummern zulassen**: Mit dieser Option stellen Sie Teilnehmern in anderen Ländern eine lokale Telefonnummer zur Einwahl in WebEx-Sitzungen bereit. Welche lokalen Nummern verfügbar sind, hängt von der Konfiguration Ihrer WebEx-Site ab. *Diese Option gibt es nur in Event Center.*
  - **Einwahl-Telekonferenz**: Diese Option ermöglicht Benutzern die Teilnahme an Sitzungen. *Diese Option gibt es nur in Event Center.*
  - **Rückruf-Telekonferenz**: Mit dieser Option werden Benutzer von WebEx angerufen, wenn sie einer Sitzung beitreten. *Diese Option gibt es nur in Event Center.*
- **Weiterer Telekonferenz-Service**: Sie können diese Option wählen, wenn Sie einen anderen Telekonferenz-Dienst für WebEx-Sitzungen eingerichtet haben.

Mit Ihren Auswahlen werden nur die Standardeinstellungen festgelegt. Die Benutzer können andere Optionen auswählen, wenn sie Sitzungen ansetzen. Manche der aufgelisteten Optionen können auf Ihrer Site nicht verfügbar sein.

Schritt 5 Scrollen Sie bis zum Seitenende nach unten und wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen zu speichern.

Standardoptionen für den technischen Audio-Support festlegen

Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center, Event Center und Training Center relevant.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zu **Standardeinstellung für Planer**, und aktivieren oder deaktivieren Sie die folgenden Kontrollkästchen für **Audiooptionen für den technischen Support**.

- Soforthilfe
- Lassen Sie zu, dass Teilnehmer die Soforthilfe aufrufen

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standard-Einwahlnummern zuweisen

Hinweis Diese Vorgehensweise ist nur für Meeting Center und Training Center relevant.

Aktivieren Sie diese Option, um allen Benutzern auf Ihrer Site Standard-Einwahlnummern zuzuweisen. Wählen Sie zwei Standard-Nummern aus den Nummern aus, die für Ihre Site bereitgestellt wurden.

Außerdem können Sie Gastgebern von Meetings und Sitzungen die Konfiguration der Standard-Einwahlnummern für ihre Teilnehmer erlauben.

Wenn Sie diese Optionen aktivieren, ist die Teilnahme an Telekonferenzen über globale Einwahlnummern standardmäßig zulässig.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie zu **Site-Optionen** und aktivieren Sie **Standard-Einwahlnummern zuweisen**.
Wenn Sie zulassen möchten, dass Gastgeber eigene Standard-Nummern wählen können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benutzer dürfen Standard-Einwahlnummern festlegen**.

Schritt 3 Wählen Sie eine Einwahloption aus der Liste auf der linken Seite aus und wählen Sie **Hinzufügen** aus. Aus den auf Ihrer Site bereitgestellten Optionen können Sie zwei Optionen auswählen.

Schritt 4 Wählen Sie eine der Optionen aus und verschieben Sie sie nach oben oder unten, um sie in die gewünschte Anzeigereihenfolge auf Ihrer Site zu bringen.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen und Bearbeiten von Benutzerkonten für Telefonie-Dienstanbieter

Ermöglichen Sie Benutzern das Erstellen oder Bearbeiten von TSP-Audiokonten. Nach der Aktivierung können die Benutzer im Bereich „Einstellungen“ Ihrer Meeting-Site selbständig TSP-Audiokonten einrichten, verwalten und hinzufügen. Die TSP-Konten können anschließend im Meeting verwendet werden.

Bevor Sie beginnen

Telefonie-Dienstanbieter (Telephony Service Provider, TSP)-Audio ist ein optionales Feature, das von WebEx für Ihre Site bereitgestellt werden muss. Weitere Informationen erhalten Sie beim WebEx-Kundendienst. Arbeiten Sie mit Ihrem Telefonie-Dienstanbieter (Telephony Service Provider, TSP) zusammen, um Informationen und Anweisungen zum Einrichten von TSP-Audio für Ihre Site zu erhalten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie im Bereich **Standardplaner-Optionen** das Kontrollkästchen **Erstellen und Bearbeiten von Benutzerkonten für Telefonie-Dienstanbieter**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis

- Für CMR Hybrid (WebEx-fähiges TelePresence) ist zusätzliche Einrichtung für TSP-Audio erforderlich. Weitere Informationen finden Sie im Konfigurationshandbuchs für Cisco Collaboration Meeting Rooms (CMR) Hybrid.
- In CMR Hybrid- und CMR Cloud-Meetings mit TSP-Audio sollten die Gastgeber zwei unterschiedliche TSP-Audiokonten mit je einem eigenen Gastgeber-Zugriffscode verwenden, um direkt aufeinander folgende oder überlappende Meetings zu ermöglichen. Wenn ein Gastgeber zwei aufeinander folgende Meetings abhält (d. h. das zweite Meeting folgt unmittelbar auf das Ende des ersten Meetings) und das erste Meeting länger dauert, können Sie durch Verwendung separater TSP-Audiokonten sicherstellen, dass potenziell sich überschneidende Meetings nicht beide automatisch beendet werden.

Interne Rückruf-Telekonferenzen zulassen

Hinweis Diese Einstellung gilt nur für Event Center.

Wenn dies für Ihre Site verfügbar ist, können Sie diese Option aktivieren, damit die Meeting-Teilnehmer in der Lage sind, Anrufe auf einer internen Telefonnummer innerhalb derselben Unternehmens-Site zu erhalten. Zusätzlich können Sie die Beschriftung bearbeiten, die in einer Audio-Konferenz erscheint, wenn Teilnehmer der Audio-Konferenz beitreten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie zum Bereich **Standard-Optionen für Audiowiedergabe** und aktivieren Sie anschließend das Kontrollkästchen **Interne Telekonferenz mit Rückruf aktivieren**.

Schritt 3 Geben Sie in das Feld **Beschriftung interne Rückrufoption** einen beschreibenden Namen oder Ausdruck ein, um eine interne Rückrufoption zu kennzeichnen.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Telekonferenz-Privilegien für alle Benutzer ändern

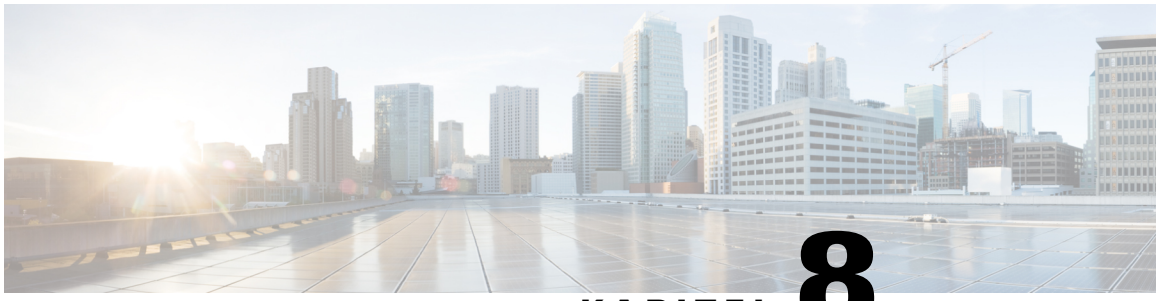
Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Benutzerrechte** aus.

Schritt 2 Wählen Sie für jede Telekonferenzoption eine der folgenden Einstellungen aus:

- **Alle aktivieren**
- **Alle deaktivieren**
- **Nicht modifizieren**

Schritt 3 Wählen Sie **Senden** aus.



KAPITEL 8

Werkzeugoptionen für Ihre Site konfigurieren

- Site-Einstellungen für Produktivitätswerkzeuge, Seite 41
- Benutzer dürfen WebEx-Produktivitätswerkzeuge herunterladen, Seite 42
- Benutzer dürfen Cisco IP-Telefonintegration verwenden, Seite 43
- Benutzer dürfen WebEx Connect oder AIM Pro herunterladen, Seite 43
- Teilen von Inhalten mit externen Integrationen ermöglichen, Seite 43

Site-Einstellungen für Produktivitätswerkzeuge

Auf der Seite **Produktivitätswerkzeuge** können Sie die Installationsoptionen, Integrationen, Produktivitätswerkzeug-Tipps, Jetzt treffen, IM-Integrationen und Vorlagen konfigurieren.

Installationsoptionen

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- „Produktivitätswerkzeuge installieren“ beim Anmelden von Gastgebern an der Site anzeigen.
- Automatische Aktualisierung der Produktivitätswerkzeuge, wenn neue Versionen verfügbar sind.

Integrationen

Die Produktivitätswerkzeuge lassen sich in folgende Programme und Systeme integrieren:

- Microsoft Outlook (Windows und Mac)
- IBM Lotus Notes
- Integration in Microsoft Office
- Microsoft Internet Explorer
- Microsoft Windows Explorer-Verknüpfungsmenü
- Die folgenden Instant-Messaging-Programme:
    - Microsoft Lync

- Lotus Sametime
- Skype

- Mozilla Firefox
- Integration für Access Anywhere

Hinweis

- Individuelle Funktionen und Einstellungen innerhalb der integrierten Programme und Funktionen können nicht konfiguriert oder verborgen werden. Wenn z. B. die Integration der Produktivitätswerkzeuge in Microsoft Outlook aktiviert ist, können Sie keine einzelnen Meeting-Optionen ändern oder ausblenden, die den Gastgebern beim Ansetzen von Meetings angezeigt werden.
- Das CMR Hybrid-Feature wird nur für die Microsoft Outlook-Integration unter Windows unterstützt. CMR Hybrid wird derzeit von keinen weiteren Produktivitätswerkzeug-Integrationen unterstützt.

Tipps zu den Produktivitätswerkzeugen

Auf den diversen WebEx-Seiten mit den Produktivitätswerkzeugen und auf den Service Center-Seiten können Sie sich Tipps anzeigen lassen. Standardmeldungen werden für diverse Dienste angezeigt. Sie können eine Meldung erstellen, die Standardmeldung wiederherstellen und sogar einen Link in Ihre eigene Meldung einfügen.

Der Tipp wird jeweils oben im Bildschirm angezeigt.

Jetzt treffen

Folgende Einstellungen lassen sich ändern:

- Benutzern den Beitritt zu nicht aufgeführten Meetings gestatten
- Anfordern, dass Gastgeber Benutzer genehmigen müssen, die Meetings ohne Passwort mit „Jetzt treffen“ beitreten
- Tracking-Codes überprüfen und festlegen

Vorlagen

Mit dieser Einstellung kann ein Gastgeber Vorlagen zum Ansetzen von Meetings mit den WebEx-Produktivitätswerkzeugen verwenden.

Benutzer dürfen WebEx-Produktivitätswerkzeuge herunterladen

Wenn Gastgeber sich auf Ihrer WebEx-Site anmelden, können Sie die Seite mit den Produktivitätswerkzeugen anzeigen. Diese Seite enthält Informationen zu den auf der Site verfügbaren Add-on-Werkzeugen für die Gastgeber. Welche Werkzeuge angezeigt werden, hängt von den Optionen ab, die für Ihre WebEx-Site bereitgestellt sind.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Produktivitätswerkzeuge** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie unter **Installationsoptionen** das Kontrollkästchen **Seite zur Installation der Produktivitätswerkzeuge anzeigen, wenn der Host sich bei der Site anmeldet**.

Schritt 3 Wenn die WebEx-Produktivitätswerkzeuge automatisch aktualisiert werden sollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatische Aktualisierung der Produktivitätswerkzeuge, wenn neue Versionen verfügbar sind**.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzer dürfen Cisco IP-Telefonintegration verwenden

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Produktivitätswerkzeuge** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie im Bereich **Integration in andere Applikationen** das Kontrollkästchen **Cisco IP-Telefon**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzer dürfen WebEx Connect oder AIM Pro herunterladen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie unter **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **Presence-Integration**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Teilen von Inhalten mit externen Integrationen ermöglichen

Sie können das Teilen von Inhalt auf iPads aktivieren und auswählen, ob der Cache für vor Kurzem geteilten Inhalt automatisch für Benutzer geleert werden soll. Das Kontrollkästchen ist standardmäßig nicht ausgewählt; die Benutzer können festlegen, ob vor Kurzem geteilte Dateien gelöscht werden sollen.

Verfahren

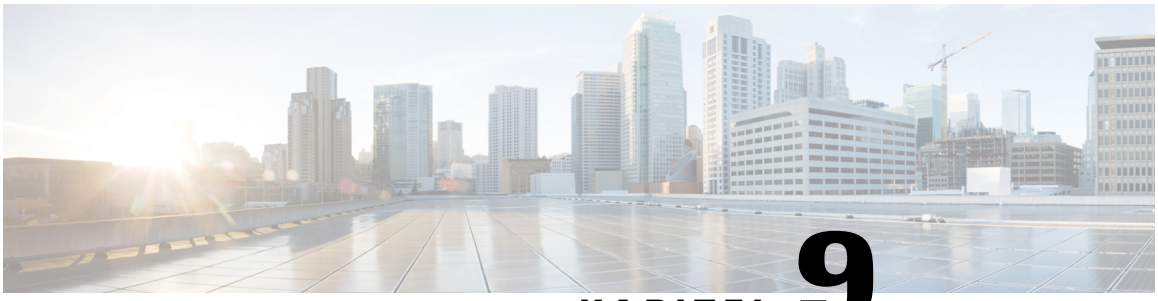
Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Site-Optionen** die Option **Teilen von Inhalten mit externen Integrationen ermöglichen** aus.

Schritt 3 Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen für jede externe Integration, für die das Teilen von Inhalt zulässig sein soll.

- Dropbox
- Box
- Google Drive

Schritt 4 (Optional) Wenn Sie wünschen, dass der Cache für vor Kurzem geteilten Inhalt automatisch geleert wird, aktivieren Sie **Teilen von Inhalten – Dateien nach jedem Meeting automatisch löschen**.



KAPITEL 9

Tracking-Codes konfigurieren

- Informationen zu Tracking-Codes, Seite 45
- Importieren von Tracking-Codewerten, Seite 46
- Tracking-Codes festlegen, Seite 46

Informationen zu Tracking-Codes

Tracking-Codes sind alphanumerische Codes, die Kategorien von Benutzern auf einer WebEx-Service-Site kennzeichnen, mit denen Sie die Nutzung nach diversen Gruppen sortiert analysieren können, z. B. nach Abteilung und Geschäftsbereich. Sie können von Benutzern bei der Anmeldung für ein Konto, als Teil ihres Benutzerprofils oder beim Ansetzen eines Meetings oder einer Sitzung die Eingabe eines Tracking-Codes verlangen.

Die vom Benutzer angegebenen Tracking-Codes werden auch in den Informationen zu einem Benutzer in Nutzungsberichten angezeigt, die Sie für Ihre WebEx-Service-Site abrufen können. Sie können die Daten in diesen Berichten dann in der Kostenkalkulation oder in anderen internen Abrechnungsvorgängen verwenden.

Beim Definieren eines Tracking-Codes können Sie festlegen, dass die Benutzer einen oder mehrere der folgenden Arbeitsschritte durchführen müssen:

- Einen Wert für den Code im Benutzerprofil angeben.
- Einen Codewert beim Ansetzen eines Meetings oder einer Schulungssitzung angeben.
- Einen Codewert aus einer Liste von Werten wählen, die Sie festlegen. Sie können eine Liste von Codewerten anlegen, indem Sie diese in eine Liste eingeben oder aus einer CSV-Datei importieren.

  Sie können auch Codewerte im Profil eines Benutzers festlegen, wenn Sie in der Site-Administration ein Benutzerkonto hinzufügen oder bearbeiten. Die Benutzer selbst müssen dann weder in ihren Profilen noch beim Ansetzen eines Meetings oder einer Schulungssitzung Werte für die Codes eingeben oder auswählen.

Importieren von Tracking-Codewerten

Wenn Sie Tracking-Codebeschriftungen angegeben haben, können Sie die Tracking-Codewerte in die Seite „Tracking-Code-Liste“ importieren, anstatt die Werte auf der Seite einzugeben. Erstellen Sie für diesen Prozess zunächst eine CSV-Datei mit den Tracking-Codewerten.

Diese Option ist hilfreich, wenn in Ihrem Unternehmen zahlreiche Tracking-Codes verwendet werden und Sie eine Liste der Werte außerhalb von Site-Administration verwalten möchten.

Hinweis

- Wenn Sie Codewerte falsch angegeben haben, kann Site-Administration diese nicht zur Liste hinzufügen. In diesem Fall erzeugt Site-Administration eine Liste von Datensätzen für die Werte, die nicht hinzugefügt werden konnten, einschließlich Angaben zur Fehlerursache. Sie können eine Datei mit diesen Datensätzen auf Ihren Computer herunterladen, um diese zu Referenzzwecken zu speichern oder die Fehler direkt in der Datei zu beheben.
- Wenn Sie die Fehler direkt in der von Site-Administration erstellten Datei korrigieren, müssen Sie die letzte Spalte mit der Bezeichnung **Kommentare** löschen, bevor Sie die Datei zum Erstellen der verbleibenden Codewerte hochladen.
- Sollen nach dem Hochladen der CSV-Datei Informationen geändert werden, die Sie für einen oder mehrere Codewerte angegeben haben, können Sie die Werte einzeln auf der Seite „Tracking-Codeliste“ bearbeiten. Alternativ können Sie Ihren WebEx-Account-Manager um Unterstützung bitten.

Tracking-Codes festlegen

Sie können Tracking-Codes angeben, mit der die Nutzung Ihrer WebEx-Dienst-Site verfolgt werden kann. Sie können beispielsweise die Tracking-Codes „Projekt“, „Unternehmensbereich“ und „Abteilung“ festlegen und bestimmen, dass Benutzer beim Ansetzen eines Meetings oder einer Schulungssitzung Werte für diese Codes angeben müssen. Optional können Sie auch für jede Bezeichnung einen oder mehrere Codewerte festlegen, die Benutzern zur Auswahl stehen.

Die Bezeichnungen der Tracking-Codes oder Gruppennamen, die Sie angeben, können auf den folgenden Seiten Ihrer WebEx-Dienst-Site angezeigt werden:

- **Seite „Mein Profil“:** Diese Seite enthält personenbezogene Daten zu jedem Benutzer mit eigenem Konto. Benutzer können auf dieser Seite persönliche Informationen pflegen.
- **Wizard „Meeting ansetzen“:** Auf Meeting Center-Sites die Seiten, auf denen Benutzer Informationen zum Ansetzen von Meetings angeben.
- **Seite „Schulungssitzung ansetzen“:** Auf Training Center-Sites die Seite, auf der Benutzer Informationen beim Ansetzen von Schulungssitzungen angeben.
- **Seite „Ein Event ansetzen“:** Auf Meeting Center- und Sales Center-Sites die Seiten, auf denen Benutzer Informationen zum Ansetzen von Events angeben.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Tracking-Codes** aus.

Schritt 2 Geben Sie im Feld **Tracking-Code-Gruppe** die Bezeichnung oder den Gruppennamen für einen Tracking-Code ein.

Schritt 3 Bestimmen Sie über die Dropdown-Liste **Gastgeber-Profil**, ob der Tracking-Code für die Benutzerprofile der Benutzer erforderlich ist.

Schritt 4 Bestimmen Sie über die Dropdown-Liste **Meeting ansetzen**, ob Benutzer beim Ansetzen eines Meetings einen Tracking-Code angeben müssen.

Schritt 5 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Eingabemodus** für die Benutzer eine Möglichkeit zur Eingabe eines Codewerts.

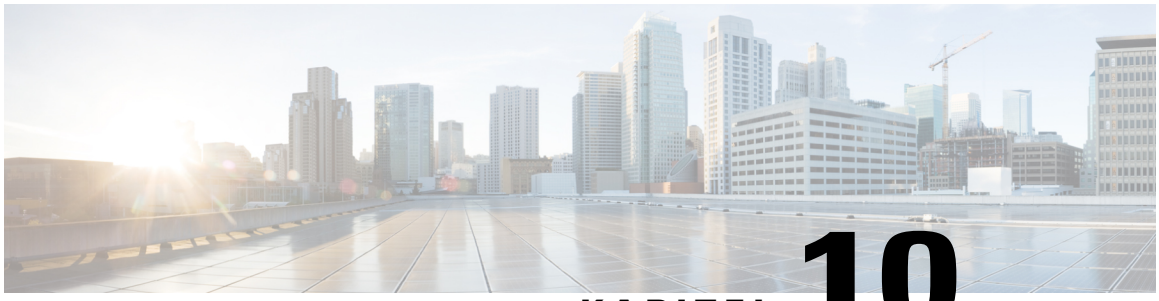
Schritt 6 (Optional) Wenn Benutzer einen Tracking-Code statt ihn einzugeben aus einer Liste von Werten auswählen sollen, die Sie bestimmt haben, verfahren Sie wie folgt:

- Zum Erstellen einer Liste mit Codewerten per manueller Eingabe wählen Sie **Hinzufügen/Bearbeiten** aus, um die Seite mit der Tracking-Codes-Liste zu öffnen. Geben Sie nun die Codewerte ein. Die Seite mit der Tracking-Code-Liste wird geöffnet.
- Zum Erstellen einer Liste mit Codewerten per Import über eine CSV-Datei wählen Sie **Stapelverarbeitung** aus.

Schritt 7 (Optional) Geben Sie bei Bedarf weitere Tracking-Codes manuell ein.

Schritt 8 Geben Sie auf der zu listenden Plan-/Startseite an, bei welchen Diensten die Seite angezeigt werden soll.

Schritt 9 Wenn Sie alle Tracking-Codes angegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen zu speichern.



KAPITEL 10

Video in hoher Qualität oder mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren

- Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren, Seite 49
- Video mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren, Seite 50

Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren

Hinweis

- Die hohe Videoqualität muss für Ihre Site eingeschaltet sein, damit Videos mit hoher Auflösung verfügbar sind.
- HD-Video ist eine optionale Funktion, die für Ihre Site bereitgestellt sein muss.

Sie können die hohe Videoqualität auch im Bereich **Standardplaner-Optionen** aktivieren.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie im Bereich **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **Video mit hoher Qualität einschalten (360p) (MC, TC, EC und SC)**.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Video mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren

Hinweis

- Die hohe Videoqualität muss für Ihre Site eingeschaltet sein, damit Videos mit hoher Auflösung verfügbar sind.
- HD-Video ist eine optionale Funktion, die für Ihre Site bereitgestellt sein muss.

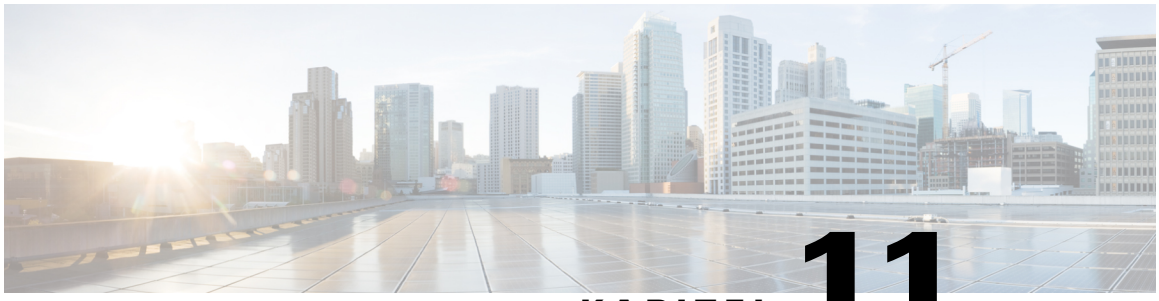
Sie können die hohe Videoqualität und Videos mit hoher Auflösung auch im Bereich **Standardplaner-Optionen** aktivieren.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Bereich **Site-Optionen** die Option **Maximale Videobandbreite festlegen auf** aus**.**

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.



KAPITEL 11

Remote Access konfigurieren

- Informationen zu Remote Access-Optionen, Seite 51
- Computereinrichtung für Remote Access, Seite 52
- Sicherheitsoptionen für Remote Access festlegen, Seite 58
- Ändern der Beschreibung oder des Alias eines Ferncomputers, Seite 59
- Verwalten von Gruppen von Remote Access-Computern, Seite 60
- Remote Access-Sitzungen überwachen, Seite 62
- Standardansicht und -farben für Remote Access festlegen, Seite 62

Informationen zu Remote Access-Optionen

Sie können Remote Access wie folgt verwalten:

- Konfigurieren der Standard-Installationseinstellungen für Remote Access-Computer auf Ihrer Support Center-Site.
- Festlegen der Standardansichten und -farben für freigegebene Anwendungen oder Desktops während einer Remote Access-Sitzung.
- Festlegen von Sicherheitsoptionen für Remote Access-Sitzungen auf Ihrer Site, darunter:
    - Beschränken des Zugriffs auf Remote Access-Computer nach IP-Adresse
    - Festlegen von Zugriffscodes zum Verbinden mit Remote Access-Computern
    - Überprüfen des Zugriffs auf Remote Access-Computer per Telefon-Authentifizierung
- Installieren des Remote Access-Agenten auf Ferncomputern
- Verwalten von Remote Access-Computern und -Gruppen auf Ihrer Support Center-Site, darunter:
    - Hinzufügen, Löschen und Neuanordnen von Computern und Gruppen
    - Bearbeiten von Beschreibungen über Computer und Gruppen
    - Ändern von Sicherheitseinstellungen für individuelle Computer oder Gruppen

Computereinrichtung für Remote Access

Remote Access lässt sich auf jedem Computer in einer Ihrer erstellten Gruppen einrichten. Wenn Sie nicht wissen, welcher Gruppe Sie den Computer zuweisen sollen, können Sie ihn zunächst in der Root-Gruppe einrichten und später einer anderen Gruppe zuweisen.

Um einen Computer für Remote Access vorzubereiten, müssen Sie oder der Kunde zuerst den Remote Access-Agenten auf dem Computer installieren, d. h. auf dem Ferncomputer. Um eine Remote Access-Sitzung einzuleiten, loggt sich ein Support-Mitarbeiter in Ihre WebEx-Service-Site auf einem lokalen Computer ein und stellt eine Verbindung zum Ferncomputer her.

Vergewissern Sie sich vor der Installation des Remote Access-Agenten, dass sowohl die Fern- als auch die lokalen Computer die Mindestsystemanforderungen erfüllen.

Der Remote Access-Agent lässt sich auf dreierlei Weise installieren:

- **Remote Access-Einrichtungsassistent**: Zur Installation befolgen Sie die Anweisungen des Assistenten.
- **Manuelles Installationsprogramm**: Führen Sie das manuelle Installationsprogramm von Remote Access aus, und befolgen Sie die Anweisungen im Remote Access-Einrichtungs-Wizard.

Hinweis Die Möglichkeit zur manuellen Installation ist hilfreich, wenn Sie das Installationsprogramm per CD-ROM verteilen oder wenn das System bzw. das Netzwerk eine direkte Installation des Remote Access-Agenten über das Einstellungsprogramm nicht zulässt.

- **Unbeaufsichtigte Installation**: Diese Option ermöglicht die Installation des Remote Access-Agenten ohne Interaktion, wie z. B. die Angabe von Optionen in einem Assistenten.

Einrichten des Remote Access-Agenten für den Proxy-Server

Der Remote Access-Einrichtungs-Wizard erkennt den Proxy-Server automatisch und zeigt ein Dialogfeld an, in dem Sie die Informationen für den Proxy-Server angeben.

Bevor Sie mit dem Fenster „Optionen“ des Remote Access-Einstellungsprogramms fortfahren, geben Sie im Dialogfeld „Passwort für Proxy-Server eingeben“ folgendermaßen Ihre Informationen ein:

Verfahren

Schritt 1 Geben Sie in den entsprechenden Feldern die Benutzer-ID und das Passwort an und klicken Sie auf **OK**.

Schritt 2 Klicken Sie im Fenster **Kontoinformationen** auf **Weiter**.
Sie können nun mit der Installation des Remote Access-Agenten fortfahren.

Standardmäßige Installationsoptionen festlegen

Die hier angegebenen Standardwerte für eine Remote Access-Installation auf einer Remote Access-Site für die Installation auf einem Ferncomputer.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Geben Sie unter **Standardinstallationswerte** die Optionen an.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standardinstallationswerte

Wenn Sie folgende Aufgaben erledigen möchten …	Siehe...
Computername	Gibt bei Installation des Remote Access-Agenten auf einem Ferncomputer an, ob der Name des Remote Access-Computers mit dem Namen des Ferncomputers übereinstimmt. Benutzer können den Namen des Remote Access-Computers später ändern.
URL	Gibt den URL der Site an, zu der der Remote Access-Agent eine Verbindung herstellt. Um einen URL festzulegen, geben Sie diesen in das Textfeld ein. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird während der Installation die entsprechende URL-Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Sicherheitsschlüssel	Gibt einen Sicherheitsschlüssel bestehend aus Buchstaben und Zahlen mit einer Länge von 6 bis 16 Zeichen an.
Vor Beginn der Sitzung Genehmigung anfordern	Gibt an, ob ein Kundendienstmitarbeiter die Genehmigung des Kunden einholen muss, bevor er eine Remote Access-Sitzung mit diesem initiiert. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Diesen Computer nach Ende der Sitzung sperren	Gibt an, ob der Ferncomputer am Ende der Remote Access-Sitzung gesperrt werden soll. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Tastatur und Maus dieses Computers deaktivieren	Gibt an, ob die Tastatur und Maus eines Ferncomputers während einer Remote Access-Sitzung deaktiviert werden sollen. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.

Wenn Sie folgende Aufgaben erledigen möchten …	Siehe...
Bildschirm dieses Computers während der Sitzung leeren	Gibt an, ob der Bildschirm eines Ferncomputers während einer Remote Access-Sitzung geleert werden soll. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Auf gesamten Desktop zugreifen	Gibt an, ob ein Kunde dem Kundendienstmitarbeiter während einer Remote Access-Sitzung seinen gesamten Desktop freigibt. Der Kunde kann alternativ zum gesamten Desktop auch nur einzelne Anwendungen freigeben. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Bei Zugriff auf den Computer E-Mail-Nachricht senden an	Gibt die E-Mail-Adresse an, an die bei Beginn einer Remote Access-Sitzung eine E-Mail-Nachricht gesendet wird. Sie legen die E-Mail-Adresse fest, indem Sie sie in das Feld eingeben. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Sitzung bei Inaktivität beenden (Minuten)	Gibt die E-Mail-Adresse an, an die beim Beenden einer Remote Access-Sitzung eine Benachrichtigung gesendet wird. Sie legen die E-Mail-Adresse fest, indem Sie sie in das Feld eingeben. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Sitzungsprotokolle in diesem lokalen Verzeichnis speichern	Gibt ein lokales Verzeichnis auf dem Ferncomputer an, in dem die Remote Access-Sitzungsprotokolle gespeichert werden. Sie legen ein Verzeichnis fest, indem Sie es in das Feld eingeben. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Sitzungsprotokolle an die folgende(n) E-Mail-Adresse(n) senden	Gibt die E-Mail-Adresse an, an die beim Beenden einer Remote Access-Sitzung das Sitzungsprotokoll gesendet wird. **Keine Änderungen zulassen**: Bei Auswahl dieser Option wird die entsprechende Option im Remote Access-Agenten deaktiviert.
Sperren des Computers zulassen	Gibt an, ob der Befehl **Diesen Computer blockieren** im Remote Access-Agent aktiviert ist.
Remote Access ausblenden?	Gibt an, ob am Ferncomputer das Symbol für den Remote Access-Agenten angezeigt wird. Bei Auswahl von **Ja** werden das Agentensymbol in der Taskleiste sowie die Optionen für den Remote Access-Agenten im Menü **Start > Programme** auf dem Desktop ausgeblendet.

Link zum Remote Access-Installationsprogramm an Benutzer senden

Verwenden Sie diese Option, wenn der Kunde am Ferncomputer auf die E-Mail zugreifen kann.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Remote Access** > **Gruppen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie zum Ändern der aktuellen Gruppe (**Gruppenadresse**) das Symbol **Andere Gruppe anzeigen** aus.

Schritt 3 Wählen Sie das Symbol **E-Mail-Einladung senden** aus.
Das Fenster E-Mail-Einladung senden wird angezeigt. Hier finden Sie eine Einladung zum Einrichten eines Computers für Remote Access sowie einen Link, den der Kunde am Ferncomputer auswählen kann, um das Remote Access-Einstellungsprogramm zu starten.

Schritt 4 Geben Sie im Feld **An** eine E-Mail-Adresse ein, auf die der Kunde am Ferncomputer zugreifen kann, und wählen Sie dann **Senden** aus.

Herunterladen des Installationsprogramms für den Remote Access-Agenten

Verfahren

Schritt 1 Der Kunde ruft am Ferncomputer Ihre WebEx-Service-Website auf.

Schritt 2 Der Kunde klickt in der Navigationsleiste auf **Unterstützung > Support**.

Schritt 3 Auf der Seite „Support“ wechselt der Kunde zum Abschnitt **Downloads** und klickt auf den Link **Remote Access-Installationsprogramm für Windows herunterladen**.

Schritt 4 Der Kunde lädt den InstallShield Wizard für WebEx Remote Access herunter und führt ihn aus.

Schritt 5 Der Remote Access-Einrichtungs-Wizard wird geöffnet. Im Einstellungsprogramm gibt der Kunde Informationen ein und legt Optionen in den folgenden Bereichen fest:

- **Kontoinformationen**: Geben Sie einen Computernamen und den URL zur WebEx-Service-Site ein. Wählen Sie anschließend **Weiter** aus.

  Wenn Sie den Remote Access-Agenten auf einem Server mit aktivierter Proxy-Server-Authentifizierung installieren, erkennt das Remote Access-Einstellungsprogramm den Proxy-Server automatisch und zeigt ein Dialogfeld an, in dem Sie die Informationen zum Proxy-Server angeben können.

- **Optionen**: Geben Sie die Optionen für den Computer an, auf den Sie über Fernzugriff zugreifen möchten. Wählen Sie anschließend **Weiter** aus.

- **Zugriff**: Wählen Sie die Anwendungen, auf die Sie auf dem Ferncomputer zugreifen möchten, oder wählen Sie den gesamten Desktop des Computers aus. Wählen Sie anschließend **Weiter** aus.

Schritt 6 Zum Beenden der Installation des Remote Access-Agenten wählt der Kunde im Fenster **Installation abgeschlossen** die Option **Fertig stellen** aus.
Der Remote Access-Agent meldet den Ferncomputer im Remote Access-Netzwerk an.

Das Symbol **WebEx Remote Access – Verfügbar** wird in der Taskleiste des Ferncomputers angezeigt.

Der durch das Computersymbol auf der Seite **Gruppen** dargestellte Computer wird in der Gruppe „Root" angezeigt.

Der Computer ist nun für den Fernzugriff verfügbar.

Unbeaufsichtigtes Installationsprogramm für die Installation von Remote Access

Die unbeaufsichtigte Installation versetzt Sie in die Lage, den Remote Access-Agenten ohne Benutzereingriffe auf mehreren Computern zu installieren.

Die Registrierungsschlüsseldatei enthält Variablen, die beim Ausführen des Befehls für die Installation des Remote Access-Agenten verwendet werden. Bevor Sie die Installation des Remote Access-Agenten ausführen, ersetzen Sie die Variablen in der Registrierungsschlüsseldatei durch die entsprechenden Informationen auf Ihrer WebEx-Service-Website. Der folgenden Tabelle können Sie die korrekte Syntax für jeden Schlüssel entnehmen.

Schlüssel	Beschreibung
"SilentSiteURL"="yourcompanywebsite"	Der URL für Ihre WebEx-Service-Website. Ersetzen Sie „yourcompanywebsite“ durch den URL Ihrer WebEx-Service-Website. Die Syntax kann beispielsweise wie folgt lauten: "SilentSiteURL"="xyz.webex.com"
"GroupID"="0"	Die ID der Gruppe, in der Sie Remote Access-Computer einrichten möchten. Sie finden die Gruppen-ID in der E-Mail-Einladung für die jeweilige Gruppe. Um die Gruppen-ID zu ermitteln, öffnen Sie die Seite **Gruppen**, und wählen Sie das Symbol **E-Mail-Einladung senden** für die Gruppe. Der URL in der E-Mail-Einladung enthält die Gruppen-ID. Für den URL „https://wbs21sc.webex.com/wbs21sc/sc30/smt.php?AT=ST&UID=0&GID=2680“ lautet die Gruppen-ID beispielsweise „2680". Wenn Sie keine Gruppen-ID angeben, ist die Standardeinstellung „0“. Der Computer wird dann der Gruppe „Root“ hinzugefügt.
"Name"="nameofcomputer"	Name des Computers. Ersetzen Sie „nameofcomputer" durch den Namen, den Sie dem Computer zuweisen möchten. Wenn Sie hier nichts angeben, wird als Standardname der Benutzername auf dem Ferncomputer verwendet.
"Alias"="aliasofcomputer"	Alias des Computers. Wenn Sie hier nichts angeben, wird für den Computer kein Alias festgelegt.
"ProxyUser"="Proxyserverusername"	Benutzername für die Proxy-Server-Authentifizierung. Ersetzen Sie bei Verwendung der Proxy-Server-Authentifizierung „Proxyserverusername“ durch den Benutzernamen am Proxy-Server.

Schlüssel	Beschreibung
"ProxyPassword"="Proxyserverpassword"	Passwort für die Proxy-Server-Authentifizierung. Ersetzen Sie bei Verwendung der Proxy-Server-Authentifizierung „Proxyserverpassword“ durch das Passwort für den Proxy-Server.
"SystemTrayIcon"="0"	Bestimmt, ob das Symbol für den Remote Access-Agenten in der Taskleiste des Computers ein- oder ausgeblendet wird. Wenn Sie das Symbol für den Remote Access-Agenten ausblenden, werden auch keine Optionen für den Remote Access-Agenten im Menü **Start > Programme** am Desktop angezeigt. Wenn der Wert „0“ lautet, wird das Symbol für den Remote Access-Agenten eingeblendet. Wenn der Wert „1“ lautet, wird das Symbol für den Remote Access-Agenten ausgeblendet. Der Standardwert ist „0“.

Verwenden eines unbeaufsichtigten Installationsprogramms für die Installation von Remote Access

Verfahren

Schritt 1 Wechseln Sie auf die Seite **Remote Access einrichten**.
In den Einladungs-E-Mails ist der Link zu dieser Seite enthalten.

Schritt 2 Wählen Sie den Link **MSI-Installationsprogramm** aus.

Schritt 3 Speichern Sie das manuelle Installationsprogramm für Remote Access auf dem Computer.
Der Dateiname lautet „atsmt.msi“.

Schritt 4 Führen Sie mit der Software Distribution-Lösung folgende Schritte aus:

a) Laden Sie die Datei „atsmt.msi" herunter.

b) Erstellen Sie den folgenden Registrierungsschlüssel:
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WebExSilentInstaller

SilentSiteURL"="yourcompanywebsite

GroupID=0

Name=nameofcomputer

Alias=aliasofcomputer

ProxyUser=Proxyserverusername

ProxyPassword=Proxyserverpassword

SystemTrayIcon=0

c) Gehen Sie in der Eingabeaufforderung zum Ordner, in dem die Datei „atsmt.msi" gespeichert ist, und führen Sie den folgenden Befehl aus:
msiexec /i atsmt.msi /qb

Der Remote Access-Agent meldet die Ferncomputer am Remote Access-Netzwerk an.

In der Taskleiste jedes Ferncomputers wird das Symbol **WebEx Remote Access – Verfügbar** angezeigt.

Die durch das Computersymbol auf der Seite **Gruppen** dargestellten Computer werden in der Gruppe „Root“ angezeigt und stehen für Remote Access zur Verfügung.

Sicherheitsoptionen für Remote Access festlegen

Der Zugriffscode wird vom Kundendienstmitarbeiter (Customer Support Representative, CSR) verwendet, um eine Verbindung mit dem Ferncomputer eines Kunden herzustellen.

Sie können angeben, ob zum Verifizierungsverfahren für die Remote Access-Sitzung eine Telefonauthentifizierung hinzugefügt werden soll. Bei Aktivierung der Telefonauthentifizierung erhält der Kundendienstmitarbeiter einen Rückruf, wenn er eine Verbindung mit einem Ferncomputer aufbaut. Der Kundendienstmitarbeiter muss dann einen Telefonzugriffscode eingeben, bevor er die Remote Access-Sitzung aufrufen kann.

Sie können bis zu drei IP-Adressbereiche definieren, denen die WebEx-Site Zugriff auf Remote Access-Computer gewährt.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Geben Sie unter **Zugriffscode** die relevanten Optionen an und klicken Sie dann auf **Auf alle anwenden**, um diese Einstellungen auf alle Gruppen und Computer auf der Site anzuwenden.

Schritt 3 Geben Sie unter **Telefonauthentifizierung** geeignete Optionen an und klicken Sie auf **Auf alle anwenden**, um diese Einstellungen auf alle Gruppen und Computer auf der Site anzuwenden.

Schritt 4 Geben Sie unter **Zugriff auf IP-Adressen beschränken** den IP-Adressbereich an, indem Sie die erste und letzte IP-Adresse in die Felder unter **Zwischen** eingeben.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern der Zugriffscode- und Telefonauthentifizierungsoptionen für Remote Access-Gruppen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Remote Access** > **Gruppen** aus.

Schritt 2 Suchen Sie den Computer, für den Sie Optionen ändern möchten.

Schritt 3 Wählen Sie in der Spalte **Aktionen** das Symbol für die Gruppe aus.

Schritt 4 Geben Sie im Abschnitt **Zugriffscode** bzw. **Telefonauthentifizierung** die Zugriffscode- oder Telefonauthentifizierungsoptionen an.

Schritt 5 Wenn Sie die gleichen Zugriffscodeoptionen auf alle untergeordneten Gruppen und Computer innerhalb der Gruppe anwenden möchten, wählen Sie **Auf untergeordnete Ebenen anwenden** aus.

Schritt 6 Um Änderungen an diesen Zugriffscodeeinstellungen zu verhindern, aktivieren Sie **Keine Änderungen für Gruppen und Computer auf untergeordneten Ebenen zulassen**.

Schritt 7 Wählen Sie **Aktualisieren**, um Ihre Einstellungen zu speichern.

Ändern der Zugriffscode- und Telefonauthentifizierungsoptionen für Remote Access-Computer

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Remote Access** > **Gruppen** aus.

Schritt 2 Suchen Sie den Computer, für den Sie Optionen ändern möchten.

Schritt 3 Wählen Sie den Link für den Computer aus.

Schritt 4 Geben Sie im Abschnitt **Zugriffscode** bzw. **Telefonauthentifizierung** die Zugriffscode- oder Telefonauthentifizierungsoptionen an.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Ändern der Beschreibung oder des Alias eines Ferncomputers

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Gruppen** aus.

Schritt 2 Suchen Sie den Computer, dessen Informationen Sie bearbeiten möchten.

Schritt 3 Wählen Sie den Link für den Computer aus.

Schritt 4 Nehmen Sie in dem eingeblendeten Fenster **Computer bearbeiten** die Änderungen vor.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
Wenn die Felder **Zugriffscode** und **Passwort läuft ab in** nicht verfügbar sind, haben Sie zuvor Änderungen am Zugriffscode für diese Ebene gesperrt.

Für einen Remote Access-Computer können Sie die folgenden Namen angeben:

- **Computername**: Beim Installieren des Remote Access-Agenten auf einem Ferncomputer mit dem Remote Access-Einstellungsprogramm können Sie oder ein Kunde diesen Namen im Fenster „Kontoinformationen“ angeben. Standardmäßig wird im Textfeld **Computername** der Name angezeigt, den der Netzwerkadministrator am Fernstandort erstellt hat.

  Nachdem ein Ferncomputer für den Remote Access eingerichtet wurde, kann der Kunde den Computernamen über den Remote Access-Agenten auf dem Ferncomputer ändern.

- **Alias**: Sie können diesen Namen jederzeit auf der Seite **Gruppen** festlegen und bearbeiten.

  Wenn Sie für einen Computer diese beiden Namen angeben, wird auf der Seite **Gruppen** sowie auf der Seite **Remote Access** des Kundendienstmitarbeiters der Computername in Klammern gefolgt vom Alias angezeigt.

Verwalten von Gruppen von Remote Access-Computern

In Site-Administration können Sie eine Liste aller Ferncomputer anzeigen, die Kunden für Remote Access eingerichtet haben. Sie können auch eine Remote Access-Gruppe erstellen, um dieselben Sicherheitseinstellungen auf alle Remote Access-Computer anzuwenden.

Erstellen von Remote Access-Gruppen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Gruppen verwalten** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Aktionen** das Symbol für die Gruppe „Root“ aus.

Schritt 3 Geben Sie in das eingeblendete Fenster **Gruppe erstellen** einen Namen und optional eine Beschreibung für die Gruppe ein.

Schritt 4 Klicken Sie auf **OK**.
Auf dieselbe Weise können Sie eine untergeordnete Gruppe innerhalb einer Gruppe der ersten Ebene erstellen.

Remote Access-Computer und -Gruppen Support-Mitarbeitern zuweisen

Wenn Sie das Konto eines Gastgebers für das Support Center erstellen, können Sie Remote Access-Computer und -Gruppen einem Kundendienstmitarbeiter (Customer Service Representative, CSR) zuweisen.

Ändern des Namens oder der Beschreibung einer Gruppe

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Gruppen verwalten** aus.

Schritt 2 Suchen Sie die Gruppe, deren Informationen Sie bearbeiten möchten.

Schritt 3 Wählen Sie in der Spalte **Aktionen** das Symbol für die Gruppe „Root“ aus.

Schritt 4 Nehmen Sie im Abschnitt **Allgemein** die gewünschten Änderungen in den Feldern **Gruppenname** und **Gruppenbeschreibung** vor.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Neuanordnen von Computern oder Gruppen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Gruppen verwalten** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Computer oder die Gruppe, den bzw. die Sie verschieben möchten, und wählen Sie **Verschieben** aus.

Schritt 3 Sie können mehrere Computer oder Gruppen gleichzeitig in die gleiche Gruppe verschieben. Die schnellste Möglichkeit, eine gesamte Gruppe zu verschieben, besteht darin, ihr Kontrollkästchen zu aktivieren. Hierdurch werden automatisch alle untergeordneten Gruppen und Computer ausgewählt.

Schritt 4 Wählen Sie in der eingeblendeten Gruppenliste eine Zielgruppe aus, und wählen Sie **OK** aus.
Wenn Sie Computer oder Gruppen in eine andere Zielgruppe verschieben, wird die Originalhierarchie entfernt. Sie können die Hierarchie bei Bedarf jedoch neu anordnen.

Löschen eines Computers oder einer Gruppe

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Computer oder die Gruppe, den bzw. die Sie löschen möchten.

Schritt 3 Wählen Sie **Löschen** aus.

Remote Access-Sitzungen überwachen

Zum Überwachen der Remote Access-Sitzungen eines Kundendienstmitarbeiters können Sie die automatische Aufzeichnung einschalten. Bei Aktivierung der automatischen Aufzeichnung wird die Aufzeichnung bei Beginn einer Remote Access-Sitzung gestartet und bei deren Ende gestoppt. Der Kundendienstmitarbeiter kann die automatische Aufzeichnung nicht während einer Sitzung stoppen.

Die Aufzeichnungen werden in dem von Ihnen angegebenen lokalen Pfad gespeichert. Die Dateien haben die Erweiterung .wrf.

Um die automatische Aufzeichnung für einen Kundendienstmitarbeiter zu aktivieren, bearbeiten Sie das Benutzerkonto des Kundendienstmitarbeiters.

Standardansicht und -farben für Remote Access festlegen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Remote Access** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Geben Sie unter **Ansichts- und Farbeinstellungen** die gewünschten Optionen an.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

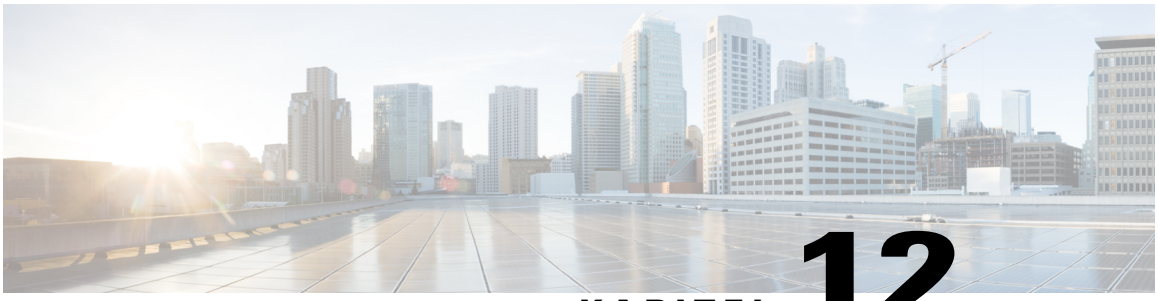
Ansichts- und Farbeinstellungen

Option	Beschreibung
Anzeigen	Gibt an, wie eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters und des Kunden dargestellt wird. Wenn beispielsweise ein Kunde eine Anwendung freigibt, bestimmt diese Option, wie diese freigegebene Anwendung im Viewer oder am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters angezeigt wird.
	Vollbild – einpassen: Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden im Vollbildmodus angezeigt wird und dass die Größe der Anwendung oder des Desktops für die Vollbildansicht angepasst wird.
	Vollbild: Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden im Vollbildmodus angezeigt wird, jedoch die Größe der Anwendung oder des Desktops für die Vollbildansicht nicht angepasst wird.
	Fenster – einpassen: Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop in einem Fenster am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden angezeigt wird und dass die Größe der Anwendung oder des Desktops an die Fenstergröße angepasst wird.
	Vollbild – einpassen: Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden im Vollbildmodus angezeigt wird und dass die Größe der Anwendung oder des Desktops für die Vollbildansicht angepasst wird. **Fenster**: Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop in einem Fenster am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden angezeigt wird, jedoch die Größe der Anwendung oder des Desktops an die Fenstergröße nicht angepasst wird.
Farbe	Gibt die Farbeinstellung für die freigegebene Anwendung oder den freigegebenen Desktop an, die bzw. der am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Wenn beispielsweise ein Kunde eine Anwendung freigibt, bestimmt diese Option die Farbeinstellung, die die Darstellung der freigegebenen Anwendung im Viewer oder am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters beeinflusst.
	256 Farben: Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 256 Farben im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option erfordert weniger Bandbreite für das Freigeben von Anwendungen oder Desktops als die Option **High Color**. Daher bietet sich diese Option bei Kunden an, die über eine Einwahlverbindung an einer Support-Sitzung teilnehmen.
	High Color (16-Bit): Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 16-Bit-Farbtiefe im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option erfordert mehr Bandbreite als die Option **256 Farben**, liefert dafür aber eine bessere Bildqualität.

TEIL II

Optionen für WebEx Centers konfigurieren

- E-Commerce konfigurieren, Seite 67
- Cisco Event Center konfigurieren, Seite 77
- Cisco Meeting Center konfigurieren, Seite 83
- Cisco Support Center konfigurieren, Seite 87



KAPITEL 12

E-Commerce konfigurieren

- Info zu E-Commerce, Seite 67
- E-Commerce aktivieren, Seite 68
- Wechsel zwischen Test- und Produktionsmodus, Seite 68
- Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Payflow Pro, Seite 69
- Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (Kanada), Seite 70
- Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (USA), Seite 71
- Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Website Payments Pro (UK), Seite 71
- Promotion-Codes hinzufügen, Seite 73
- Ablauffrist für einen Promotion-Code verlängern, Seite 74
- Promotion-Codes löschen, Seite 74
- Eingeben Ihrer Firmeninformationen, Seite 75
- Zahlungsseite anpassen, Seite 75

Info zu E-Commerce

E-Commerce ist eine optionale Funktion, die für Ihre Site bereitgestellt sein muss. Sie können die E-Commerce-Option für Event Center und Training Center aktivieren. Mit der E-Commerce-Funktion können Gastgeber Kreditkartenzahlungen für Zugriff auf ihre angesetzten Events, Sitzungen und veröffentlichten Aufzeichnungen anfordern. Nachdem Sie die Informationen Ihres Online-Zahlungsanbieters eingegeben haben, können Sie Kreditkartentransaktionen von Ihren Event Center- und Training Center-Sites verarbeiten.

Event Center und Training Center unterstützen die Zahlungsverarbeitungsdienste PayPal Payflow Pro, PayPal Website Payments Pro (UK) und PayPal Express Checkout (USA und Kanada).

E-Commerce aktivieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen für die zu aktivierenden Dienste.

Hinweis Wenn Sie sowohl Event Center als auch Training Center auswählen, gelten die für eine Komponente vorgenommenen Konfigurationsänderungen automatisch auch für die andere Komponente.

Schritt 3 Konfigurieren Sie Ihre E-Commerce-Einstellungen und -Textoptionen.
Sie können Ihre Änderungen im "Testmodus" validieren und in den "Produktionsmodus" zurückkehren, wenn sie vollständig sind.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wechsel zwischen Test- und Produktionsmodus

Beim Konfigurieren von E-Commerce können Sie den "Test"-Modus aktivieren, um Ihre Änderungen testen zu können, ohne tatsächliche Transaktionen durchzuführen. Wenn die E-Commerce-Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie wieder in den "Produktionsmodus" wechseln.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Wählen Sie unter **Betriebsart** die Option **Test**.

Schritt 3 Nehmen Sie die Konfigurationsänderungen vor.

Schritt 4 Wenn Sie die **Betriebsart** auf **Produktion** setzen, werden die Änderungen im System verfügbar gemacht.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Payflow Pro

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Um die Zahlungsverarbeitung mit PayPal zu konfigurieren, wählen Sie **Konfigurieren**.

Schritt 3 Wählen Sie **PayPal Payflow Pro** in der **Anbieterliste** aus, und geben Sie dann die erforderlichen Informationen ein.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurationselemente: PayPal Payflow Pro

Feld	Beschreibung
Konfigurationselemente:	
Partner-ID	Geben Sie die Identifikationsnummer oder den Namen für Ihren Online-Zahlungsdienst ein. Verwenden Sie für den Produktionsmodus die ID, die Ihnen Ihr Online-Zahlungsdienst bereitstellt.
Händler-Anmelde-ID/Anbieter	Geben Sie die Anmelde-ID oder den Namen des Händlers ein, die bzw. der auf Ihrer Site zum Anmelden beim Zahlungsverarbeitungsserver verwendet wird.
Benutzer-ID	Geben Sie die Benutzeridentifikationsnummer oder den Namen ein, die bzw. den Ihre Site für die Anmeldung am Zahlungsverarbeitungsserver verwendet.
Passwort	Geben Sie das Passwort ein, das Ihre Site für die Anmeldung am Zahlungsverarbeitungsserver verwendet.
Wählen Sie einen PayPal-Kontotyp aus:	
Website Payments Pro	Wählen Sie dies aus, um Zahlungen mit der Seite „PayPal Payflow Pro“ zu kontrollieren. Das Auswahlfeld für Debit- oder Kreditkarten wird nicht angezeigt.
Edition PayPal Payments Pro oder Website Payments Pro Payflow	Auswählen zur Aktivierung des Auswahlfelds für Kredit- oder Debitkarte, mit Visa, MasterCard, AMEX und Discover als für Benutzer verfügbare Optionen.

Feld	Beschreibung
Payflow Pro	Auswählen zur Aktivierung des Auswahlfelds für Kredit- oder Debitkarte, mit Visa, MasterCard, AMEX, Discover, Diners Club und JCB als für Benutzer verfügbare Optionen. **Kontrollkästchen „Express Checkout“** – Zur Aktivierung der Express Checkout-Option dieses Kontrollkästchen markieren, damit Käufer den Checkout-Vorgang auf der Händler-Site starten und beenden können. Verweist zur Anmeldeseite für das PayPal-Konto.
Für Ihre Site unterstützte Kredit-/Debitkarten:	
Kartenkontrollkästchen	Prüfen Sie die unterstützten Kredit- und Debitkarten für Ihre Site. Abhängig von der Auswahl von **Wählen Sie einen PayPal-Kontotyp aus** kann dieses Feld entweder nicht angezeigt werden oder eine Anzahl von Kartenoptionen wie oben beschrieben anzeigen.
Das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol:	
Währungssymbol	Das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol. PayPal Payflow Pro unterstützt nur USD (US-Dollar).

Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (Kanada)

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Um die Zahlungsverarbeitung mit PayPal zu konfigurieren, wählen Sie **Konfigurieren**.

Schritt 3 Wählen Sie **PayPal Express Checkout (Kanada)** in der **Anbieterliste** aus, und geben Sie dann die erforderlichen Informationen ein.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurationselemente: PayPal Express Checkout (Kanada)

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse für die Anmeldung an PayPal	Geben Sie die E-Mail-Adresse für die Anmeldung am PayPal-Konto ein.
API-Genehmigung für WebEx erteilen	Klicken Sie auf den Link und befolgen Sie die angezeigten Anweisungen. Dies ist erforderlich, damit WebEx die Transaktion in Ihrem Namen ausführen kann.

Feld	Beschreibung
Währungssymbol…	Klicken Sie auf **Ändern**, um das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol zu ändern. PayPal Express Checkout (Kanada) unterstützt CAD (kanadische Dollar) als Standardwährung.

Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (USA)

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Um die Zahlungsverarbeitung mit PayPal zu konfigurieren, wählen Sie **Konfigurieren**.

Schritt 3 Wählen Sie **PayPal Express Checkout (USA)** in der **Anbieterliste** aus, und geben Sie dann die erforderlichen Informationen ein.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurationselemente: PayPal Express Checkout (US)

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse für die Anmeldung an PayPal	Geben Sie die E-Mail-Adresse für die Anmeldung am PayPal-Konto ein.
API-Genehmigung für WebEx erteilen	Klicken Sie auf den Link und befolgen Sie die angezeigten Anweisungen. Dies ist erforderlich, damit WebEx die Transaktion in Ihrem Namen ausführen kann.
Währungssymbol…	Klicken Sie auf **Ändern**, um das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol einzugeben. PayPal Express Checkout (US) unterstützt USD (US- Dollar) als Standardwährung.

Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Website Payments Pro (UK)

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Um die Zahlungsverarbeitung mit PayPal zu konfigurieren, wählen Sie **Konfigurieren**.

Schritt 3 Wählen Sie **PayPal Website Payments Pro (UK)** in der **Anbieterliste** aus, und geben Sie dann die erforderlichen Informationen ein.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Einstellungen für PayPal Website Payments Pro (UK)

Feld	Beschreibung
Konfigurationselemente:	
Partner-ID	Geben Sie die Identifikationsnummer oder den Namen für Ihren Online-Zahlungsdienst ein. Verwenden Sie für den Produktionsmodus die ID, die Ihnen Ihr Online-Zahlungsdienst bereitstellt.
Händler-Anmelde-ID/Anbieter	Geben Sie die Anmelde-ID oder den Namen des Händlers ein, die bzw. der auf Ihrer Site zum Anmelden beim Zahlungsverarbeitungsserver verwendet wird.
Benutzer-ID	Geben Sie die Benutzeridentifikationsnummer oder den Namen ein, die bzw. den Ihre Site für die Anmeldung am Zahlungsverarbeitungsserver verwendet.
Passwort	Geben Sie das Passwort ein, das Ihre Site für die Anmeldung am Zahlungsverarbeitungsserver verwendet.
Wählen Sie einen PayPal-Kontotyp aus:	
Website Payments Pro	Wählen Sie dies aus, um Zahlungen mit der Seite „PayPal Payflow Pro“ zu kontrollieren. Das Auswahlfeld für Debit- oder Kreditkarten wird nicht angezeigt.
Edition Website Payments Pro Payflow	Wählen Sie zur Aktivierung des Auswahlfelds für die Kredit- oder Debitkarte, mit Visa/Debit/Electron und MasterCard die für Benutzer verfügbaren Optionen aus.
Für Ihre Site unterstützte Kredit-/Debitkarten:	
Kartenkontrollkästchen	Prüfen Sie die unterstützten Kredit- und Debitkarten für Ihre Site. Abhängig von der Auswahl von **Wählen Sie einen PayPal-Kontotyp aus** kann dieses Feld entweder nicht angezeigt werden oder eine Anzahl von Kartenoptionen wie oben beschrieben anzeigen.
Das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol:	
Währungssymbol	Klicken Sie auf **Ändern**, um das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol einzugeben.

Promotion-Codes hinzufügen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Wählen Sie **Promotion-Codes**.

Schritt 3 Geben Sie die folgenden Informationen auf der Seite **Promotion-Codes erstellen** ein.

- **Promotion-Code für Dienst**: Wählen Sie den Dienst aus, für den Sie einen neuen Promotion-Code erstellen möchten.
- **Name des Empfängers**: Geben Sie den Namen des Empfängers (Firma oder Person) für den neuen Promotion-Code ein.
- **E-Mail**: Geben Sie die E-Mail-Adresse für den Empfänger ein. Alternativ dazu können Sie auch eine Textdatei mit der Erweiterung „.txt“ oder eine Datei mit durch Komma getrennten Werten (CSV) hochladen, die Sie in Microsoft Excel formatiert haben.

  Mit der Datei können Sie bis zu 1.000 E-Mail-Adressen für Empfänger hinzufügen. Die Datei kann bis zu zwei Datenfelder für eine E-Mail-Adresse in jeder Zeile enthalten: E-Mail-Adresse des Teilnehmers und Name des Teilnehmers. Wenn Sie nur die E-Mail-Adressen für Empfänger angeben, verwendet das System den Teil vor dem @-Symbol in der E-Mail, um die Variable

  - %AttendeeName% für das E-Mail-Feld
  - „Name des Empfängers“ in der Datenbanktabelle zu füllen (zu Berichtszwecken)

- **Länge des Promotion-Codes**: Geben Sie die Länge des Promotion-Codes (die Anzahl der Zeichen) ein.
- **Verwendung des Promotion-Codes**: Legen Sie fest, ob der Promotion-Code vor seinem Ablaufdatum einmal, mehrmals oder unbegrenzt verwendet werden kann.
- **Rabatt-Typ**: Legen Sie fest, ob der Rabatt ein fester Betrag oder ein Prozentsatz ist, und geben Sie den Betrag (in USD, CAD oder £) bzw. den Prozentsatz ein.
- **Ablaufdatum**: Geben Sie das Datum ein, an dem der Promotion-Code abläuft.
- **Typ des Promotion-Codes**: Geben Sie an, ob die Promotion-Codes vom System generiert werden.

  Wenn das System Promotion-Codes generieren soll, wählen Sie **Systemgeneriert (Menge)**, und geben Sie die Anzahl neuer Promotion-Codes ein.

  Um einen benutzerdefinieren Promotion-Code zu erstellen, wählen Sie **Einzelner benutzerdefinierter Promotion-Code**, und geben Sie einen beliebigen Code ein.

- **Gilt für**: Legen Sie fest, ob der Promotion-Code für alle Programme, Events und Sitzungen oder nur für einen bestimmten Typ (wie Live-Event) gilt.

Schritt 4 Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ablauffrist für einen Promotion-Code verlängern

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **E-Commerce-Berichte** die Option **Promotion-Code-Bericht**.

Schritt 3 Geben Sie die Parameter für den Bericht ein.

Tipp Geben Sie beliebige Informationen, wie Datumsbereich, Promotion-Code oder Empfänger, ein, die für die zu verlängernden Codes gelten.

Schritt 4 Wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Schritt 5 Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen für die zu verlängernden Codes.

Schritt 6 Wählen Sie **Ablaufdatum verlängern**.

Schritt 7 Geben Sie das neue Ablaufdatum in das Feld „Verlängern bis“ (mm/tt/jjjj) ein.

Schritt 8 Wählen Sie **Aktualisieren**.
Die Spalte **Ablaufdatum** wird aktualisiert und zeigt das neue Ablaufdatum für die aktualisierten Promotion-Codes an.

Schritt 9 Schließen Sie das Fenster **Promotion-Code-Bericht**.

Promotion-Codes löschen

Wichtig Wenn Sie einen Promotion-Code löschen, kann er nicht mehr verwendet werden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**

- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **E-Commerce-Berichte** die Option **Promotion-Code-Bericht**.

Schritt 3 Geben Sie die Parameter für den Bericht ein.

Tipp Geben Sie beliebige Informationen, wie Datumsbereich, Promotion-Code oder Empfänger, ein, die für die zu löschenden Codes gelten.

Schritt 4 Wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Schritt 5 Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen für die zu löschenden Codes.

Schritt 6 Wählen Sie **Promotion-Codes löschen**.
Die Spalte **Status** wird aktualisiert und zeigt den Status „Gelöscht“ für jeden gewählten Code an.

Schritt 7 Schließen Sie das Fenster **Promotion-Code-Bericht**.

Eingeben Ihrer Firmeninformationen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**
- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Geben Sie im Feld **Name des Händlers** den Namen ein, der für Ihre Firma bzw. Ihr Unternehmen angezeigt werden soll.

Schritt 3 Geben Sie im Feld **Support-Informationen** eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer ein, mit der Teilnehmer Support bei Online-Transaktionen erhalten können.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zahlungsseite anpassen

Sie können den Text anpassen, der in der Kopf- und Fußzeile der Zahlungsseite angezeigt wird.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie einen der folgenden Navigationspfade, je nachdem, welchen Dienst Sie konfigurieren möchten.

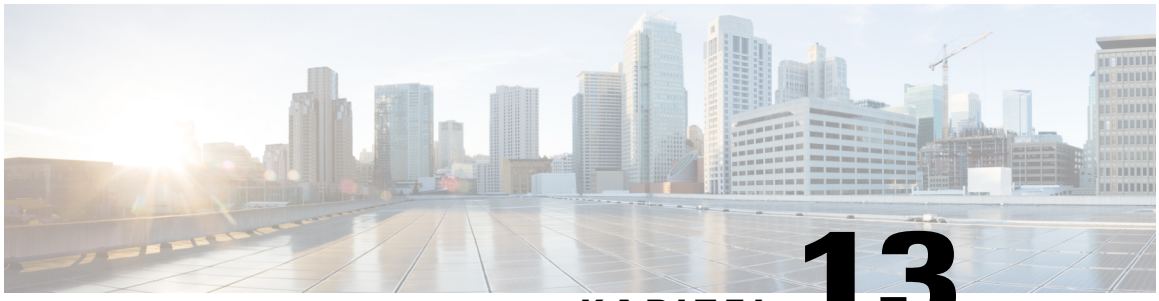
- **Konfiguration** > **Event Center** > **E-Commerce**

- **Konfiguration** > **Training Center** > **E-Commerce**

Schritt 2 Geben Sie in das Feld **Kopfzeile Abschnitt Kredit-/Kundenkarte** den Text ein, der in der Kopfzeile der Zahlungsseite angezeigt werden soll.

Schritt 3 Geben Sie in das Feld **Fußzeile Abschnitt Kredit-/Kundenkarte** den Text ein, der in der Fußzeile der Zahlungsseite angezeigt werden soll.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.



KAPITEL 13

Cisco Event Center konfigurieren

- Event Center-Optionen konfigurieren, Seite 77
- Anpassen des Standardregistrierungsformulars für Event Center, Seite 79
- Neuzuweisung eines Events zu einem anderen Gastgeber, Seite 81

Event Center-Optionen konfigurieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Legen Sie Ihre Event Center-spezifischen Optionen unter **Site-Optionen** fest.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Site-Optionen

Option	Beschreibung
Standardmäßige Startseite des Gastgebers	Gibt die Seite an, die Gastgebern von Meetings nach dem Ende des Meetings angezeigt wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Standardseite mit WebEx-Branding verwenden:** Zum Anzeigen der WebEx-Standardseite. Um zusätzliche Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen anzuzeigen, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus. • **Angepasste Seite verwenden:** Geben Sie den URL einer anderen Seite an, die Gastgebern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. **Hinweis** Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.

Option	Beschreibung
Standardmäßige Startseite des Teilnehmers	Gibt die Seite an, die den Meeting-Teilnehmern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Standardseite mit WebEx-Branding verwenden:** Zum Anzeigen der WebEx-Standardseite. Um zusätzliche Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen anzuzeigen, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus. • **Angepasste Seite verwenden:** Geben Sie den URL einer anderen Seite an, die Teilnehmern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. **Hinweis** Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.
Beitrittsseite	Um Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen auf der Seite anzuzeigen, über die Gastgeber und Teilnehmer einem Meeting beitreten, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus.
Einladungs-E-Mail	Um in Einladungs-E-Mails Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen anzuzeigen, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus.
Aufzeichnungszugriff	Wenn das Kurzformular mit Benutzerinformationen für den Aufzeichnungszugriff nicht angezeigt werden soll, wählen Sie **Kurzformular mit Benutzerinformationen** aus.
iCalendar	Gibt an, ob Sie E-Mails aus Microsoft Outlook mit dem Vermerk „Zugesagt“, „Mit Vorbehalt“ und „Abgelehnt“ von Teilnehmern annehmen.
Optionen für die Teilnahme am Event	• **Teilnehmer können unter Verwendung von Flash beitreten**: Gibt an, ob Teilnehmer für den Beitritt zu einem Meeting Flash-Technologie verwenden können. • Legen Sie fest, ob Flash **zuerst** oder **zuletzt** versucht werden soll.
Event-Optionen	• **Automatisch aufzeichnen**: Gibt an, ob Sie automatisch alle Sitzungen mittels Network Based Recording (NBR) aufzeichnen möchten. • **Benachrichtigung per E-Mail senden**: Gibt an, ob eine E-Mail an den Gastgeber gesendet werden soll, wenn die Event-Aufzeichnung bereit ist. • **Aufmerksamkeitsverfolgung aktivieren**: Gibt an, ob die Teilnahmeverfolgungsfunktion für Meetings aktiviert werden soll. **Hinweis** Die Funktion **Automatisch aufzeichnen** ist nur verfügbar, wenn die Aufzeichnungsoption auf Ihrer Site bereitgestellt wird.
Standardoptionen	Wählen Sie die Standardseite aus, die Nutzern angezeigt wird. Diese Optionen sind Standardwerte für die Site. Einzelne Benutzer können diese jedoch ändern.

Anpassen des Standardregistrierungsformulars für Event Center

Sie können das Registrierungsformular anpassen, auf dem registrierte Personen Informationen zu einem bestimmten Event eingeben. Zum Anpassen des Formulars stehen Standardoptionen zur Verfügung, die Sie auf dem Formular anzeigen können. Darüber hinaus können Sie benutzerdefinierte Optionen erstellen.

Ein Event-Gastgeber kann beim Ansetzen eines Events auf der Seite **Registrierungsfragen anpassen** die Informationen ändern, die auf dem standardmäßigen Einschreibungsformular angezeigt werden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Event Center** > **Registrierungsformular** aus.

Schritt 2 Wählen Sie unter **Standardoptionen** alle Optionen aus, die auf dem Registrierungsformular erforderlich sein sollen.

Schritt 3 (Optional) Fügen Sie unter **Meine benutzerdefinierten Optionen** eigene Optionen zu dem Formular hinzu, indem Sie auf folgende Auswahlmöglichkeiten klicken:

- **Textfeld**: Öffnet das Fenster „Textfeld hinzufügen“, in dem Sie Textfelder definieren können, die auf dem Registrierungsformular angezeigt werden sollen.
- **Kontrollkästchen**: Öffnet die Seite „Kontrollkästchen hinzufügen“, auf der Sie Kontrollkästchen definieren können, die auf dem Registrierungsformular angezeigt werden sollen.
- **Optionsschaltflächen**: Öffnet die Seite „Optionsschaltfläche hinzufügen“, auf der Sie Optionsschaltflächen definieren können, die auf dem Registrierungsformular angezeigt werden sollen.
- **Dropdown-Liste**: Öffnet die Seite „Dropdown-Liste hinzufügen“, auf der Sie eine Dropdown-Liste definieren können, die auf dem Registrierungsformular angezeigt werden soll.
- **Registrierungsfragen**: Öffnet die Seite **Aus Registrierungsfragen hinzufügen**, auf der Sie die Fragen auswählen können, die im Registrierungsformular angezeigt werden sollen.

Schritt 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Optionen, die im Registrierungsformular erforderlich sein sollen. Ändern Sie die Reihenfolge der Feldoptionen mithilfe des Aufwärts- und Abwärtspfeils unter **Reihenfolge ändern**.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern**.

Meine persönlichen Optionen

Hinzuzufügendes Element	Vorgehensweise
Textfelder Ein Textfeld, mit dem Benutzer eine Antwort eingeben können (max. 256 Zeichen)	So fügen Sie Textfelder hinzu: **1** Wählen Sie **Textfeld** aus. **2** Geben Sie bei **Beschriftung für Textfeld** den Text ein, der neben dem Feld angezeigt werden soll. **3** Geben Sie bei **Typ** an, ob der Text auf einer oder mehreren Zeilen angezeigt werden soll. **4** Geben Sie bei **Breite** die Anzahl der Zeichen ein. **5** Wählen Sie **Speichern**.
Kontrollkästchen Kontrollkästchen, mit denen Benutzer Antworten auswählen können	So fügen Sie Kontrollkästchen hinzu: **1** Wählen Sie **Kontrollkästchen** aus. **2** (Optional) Geben Sie bei **Gruppenbezeichnung...** den Text ein, der vor einer Gruppe von Kontrollkästchen angezeigt werden soll. **3** Wenn Sie mehr als neun Kontrollkästchen benötigen, wählen Sie bei **Hinzufügen** die Gesamtzahl der Kontrollkästchen, die erstellt werden sollen. **4** Geben Sie neben **Kontrollkästchen...** einen Namen für das Kontrollkästchen ein. **5** Um die Kontrollkästchen in der ausgewählten Reihenfolge darzustellen, wählen Sie **Ausgewählte** aus der Dropdown-Liste. **6** Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5 für jedes weitere Kontrollkästchen auf Ihrem Formular. **7** Wählen Sie **Speichern**.
Optionsschaltflächen Mit diesen Schaltflächen können Benutzer jeweils eine einzige Antwort auswählen.	So fügen Sie Optionsschaltflächen hinzu: **1** Wählen Sie **Optionsschaltflächen** aus. **2** (Optional) Geben Sie bei **Gruppenbezeichnung...** den Text ein, der vor einer Gruppe von Schaltflächen angezeigt werden soll. **3** Wenn Sie mehr als neun Schaltflächen benötigen, wählen Sie bei **Hinzufügen** die Gesamtzahl der Schaltflächen, die erstellt werden sollen. **4** Geben Sie neben **Auswahl...** einen Namen für die Optionsschaltfläche ein. **5** Wählen Sie bei **Standardauswahl** die standardmäßige Auswahl. **6** Wählen Sie **Speichern**.

Hinzuzufügendes Element	Vorgehensweise
Dropdown-Listen Dropdown-Listen, aus denen Benutzer eine einzelne Antwort auswählen können.	So fügen Sie eine Dropdown-Liste hinzu: **1** Wählen Sie **Dropdown-Liste** aus. **2** Geben Sie bei **Bezeichnung...** den Text ein, der vor einer Gruppe von Schaltflächen angezeigt werden soll. **3** Wenn Sie mehr als neun Listenelemente benötigen, wählen Sie bei **Hinzufügen** die Gesamtzahl der Schaltflächen, die erstellt werden sollen. **4** Geben Sie neben **Auswahl...** einen Namen für die Optionsschaltfläche ein. **5** Wählen Sie bei **Standardauswahl** die standardmäßige Auswahl. **6** Wählen Sie **Speichern**.
Fragen Gespeicherte Fragen aus einem Einschreibungsformular	So fügen Sie Fragen hinzu: **1** Wählen Sie **Gespeicherte Fragen**. **2** Wählen Sie die gewünschte Frage aus. **3** Wählen Sie **Hinzufügen** aus.

Neuzuweisung eines Events zu einem anderen Gastgeber

Sie können ein Event einem anderen Event Center-Gastgeber zuweisen. Das Event wird von der Seite **Meine Meetings** des ursprünglichen Gastgebers entfernt und auf der Seite **Meine Meetings** des neuen Gastgebers angezeigt. Der neue Gastgeber kann das Event entsprechend ändern und anpassen, auch das Kennwort.

Verfahren

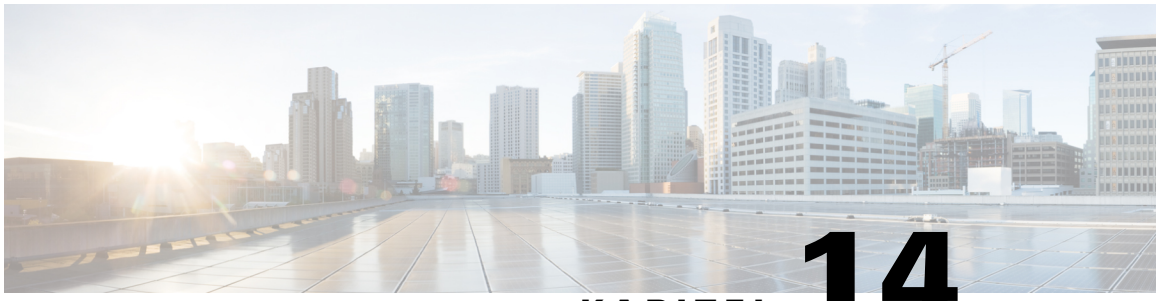
Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Event Center** > **Erneutes Zuweisen des Gastgebers** aus.

Schritt 2 Suchen Sie das Event in der angezeigten Liste. Suchen Sie alternativ nach dem Event, indem Sie **Benutzername**, **Eventnummer** oder **Eventdatum** auswählen und anschließend die entsprechenden Kriterien im Schlüsselwort-Feld eingeben.

Schritt 3 Klicken Sie für das gewünschte Event auf den Link **Erneut zuweisen**.

Schritt 4 Suchen Sie den neuen Gastgeber in der angezeigten Liste. Alternativ können Sie durch Auswahl von **Benutzername**, **Name** oder **E-Mail-Adresse** suchen. Geben Sie anschließend die geeigneten Kriterien in das Feld **Schlüsselwort** ein, um die Suche zu verfeinern.

Schritt 5 Wählen Sie den neuen Gastgeber aus und klicken Sie anschließend auf **Neu zuweisen**.



KAPITEL 14

Cisco Meeting Center konfigurieren

- Meeting Center-Optionen konfigurieren, Seite 83
- Sitzungsendseite für Meeting Center ändern, Seite 84
- Upgrade von Meeting Center mit dem Microsoft Windows-Installationsprogramm , Seite 85

Meeting Center-Optionen konfigurieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Meeting Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Legen Sie Ihre Meeting Center-spezifischen Optionen unter **Site-Optionen** fest.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Site-Optionen

Option	Beschreibung
Standardmäßige Startseite des Gastgebers	Gibt die Seite an, die Gastgebern von Meetings nach dem Ende des Meetings angezeigt wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Standardseite mit WebEx-Branding verwenden:** Zum Anzeigen der WebEx-Standardseite. Um zusätzliche Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen anzuzeigen, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus. • **Angepasste Seite verwenden:** Geben Sie den URL einer anderen Seite an, die Gastgebern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. **Hinweis** Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.

Option	Beschreibung
Standardmäßige Startseite des Teilnehmers	Gibt die Seite an, die den Meeting-Teilnehmern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Standardseite mit WebEx-Branding verwenden:** Zum Anzeigen der WebEx-Standardseite. Um zusätzliche Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen anzuzeigen, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus. • **Angepasste Seite verwenden:** Geben Sie den URL einer anderen Seite an, die Teilnehmern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. **Hinweis** Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.
Beitrittsseite	Um Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen auf der Seite anzuzeigen, über die Gastgeber und Teilnehmer einem Meeting beitreten, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus.
Einladungs-E-Mail	Um in Einladungs-E-Mails Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen anzuzeigen, wählen Sie **Werbung anzeigen** aus.
In-Meeting auf der Registerkarte „Informationen“	Gibt an, ob Sie die „Umweltschutz“-Nachricht anzeigen möchten, die folgendermaßen lautet: „Vielen Dank, dass Sie mit dem Online-Meeting zum Umweltschutz beitragen.“
Automatisch aufzeichnen…	Gibt an, ob Sie automatisch alle Sitzungen mittels Network Based Recording (NBR) aufzeichnen möchten. **Hinweis** Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn auf Ihrer Site die Aufzeichnungsoption bereitgestellt wird.
Benachrichtigungs-E-Mail senden…	Gibt an, ob Sie per eine Benachrichtigungs-E-Mail an den Gastgeber senden möchten, wenn die Meeting-Aufzeichnung bereit ist. Dies wird nicht empfohlen, wenn die Option „Alle Sitzungen automatisch aufzeichnen“ aktiviert ist.
Aktivhalten der Telekonferenz aktivieren	Gibt an, ob die Telekonferenz fortgesetzt werden soll, nachdem der Gastgeber das Meeting beendet.
iPhone WebEx-Anwendung	Gibt an, ob Sie die iPhone-Integration mit Meeting Center aktivieren möchten.
Standardeinstellung	Standardwert für die Einstellung „Aktivhalten der Telekonferenz aktivieren“ aktivieren oder deaktivieren.
Standardseite	Gibt die Standardseitenansicht an, die angezeigt wird, nachdem ein Nutzer auf Ihrer Site auf Meeting Center zugreift. Wenn Sie die Standardseite festlegen möchten, wählen Sie sie in der Dropdown-Liste aus.

Sitzungsendseite für Meeting Center ändern

Dieses Verfahren ist nur für Meeting Center verfügbar.

Sie können die Landing Page ändern, die nach Beendigung einer WebEx-Sitzung angezeigt wird. WebEx zeigt je eine Seite für Gastgeber und für Teilnehmer an. Mit dieser Vorgehensweise können Sie beide Seiten ändern.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Meeting Center**, und suchen Sie den Abschnitt **Site-Optionen**.

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **Standardmäßige Startseite des Gastgebers:** die Option **Angepasste Seite verwenden**.

Schritt 3 Geben Sie im Feld **URL** den URL der Seite ein, die nach Ende einer Sitzung für Gastgeber angezeigt werden soll.

Schritt 4 Wählen Sie im Abschnitt **Standardmäßige Startseite des Teilnehmers:** die Option **Angepasste Seite verwenden**.

Schritt 5 Geben Sie im Feld **URL** den URL der Seite ein, die nach Ende einer Sitzung für Teilnehmer angezeigt werden soll.

Schritt 6 Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.

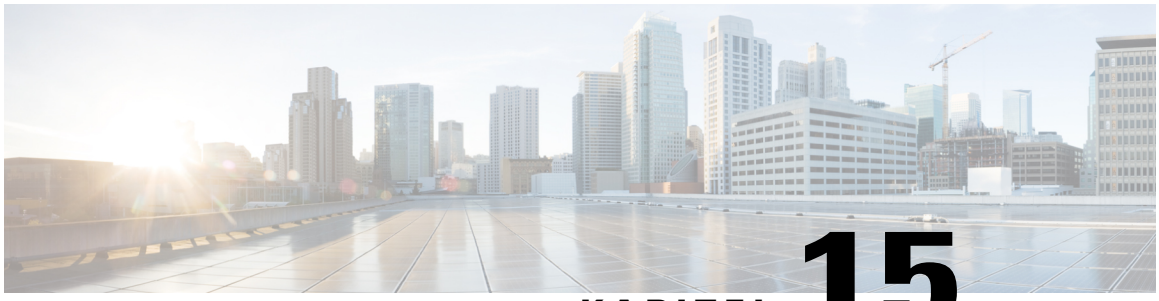
Upgrade von Meeting Center mit dem Microsoft Windows-Installationsprogramm

Benutzer mit Administratorberechtigungen für ihre Computer können die Meeting Center-Anwendung herunterladen und installieren. Die Microsoft Windows Installer-Datei (MSI) kann von **Meeting Center** > **Support** > **Downloads** auf der WebEx-Site heruntergeladen werden.

Wenn Sie die Version der Meeting Center-Anwendung für Ihre Site aktualisieren, wird die bereits auf dem Computer des Benutzers installierte Version nicht automatisch aktualisiert. Wenn dieser Benutzer einem Meeting auf seiner WebEx-Site beitritt, wird ein separates Paket mit der aktualisierten Anwendungsversion von einem Browser-Plug-in installiert.

Die mit dem MSI installierte Version erscheint unter **Programme und Funktionen** als “Cisco WebEx Meeting Center” und weist die Version der Meeting Center-Anwendung auf. Die zweite Installation erscheint als “Cisco WebEx Meetings” ohne aufgeführte Version, da sie mehrere Anwendungsversionen von mehreren Sites enthalten kann.

Wir empfehlen, das aktualisierte MSI-Paket bei jedem Upgrade der Anwendungsversion für Ihre WebEx-Site zu installieren. Sie können diesen Prozess mit einem Remote-Managementtool, wie Microsoft System Center Configuration Manager (zuvor Systems Management Server) automatisieren.



KAPITEL 15

Cisco Support Center konfigurieren

- Download-Optionen für Remote-Support festlegen, Seite 87
- Kunden das Auswählen von Agenten erlauben, Seite 88
- Konfigurieren des Video-Feeds für Remote Support, Seite 88
- Remote-Support-Sitzungsfenster anpassen, Seite 89
- Neue Stilregisterkarten, Seite 89
- Optionen für das Teilen von CSR-Anwendungen festlegen, Seite 91
- Freigeben von Dokumenten und Webinhalten, Seite 91
- Automatische Aufzeichnung von CSR-Sitzungen, Seite 92
- Kontext-Schaltung im Chat erlauben, Seite 93
- Inaktive Sitzungen automatisch beenden, Seite 93
- Anweisungen für Kundendienstmitarbeiter anpassen, Seite 94

Download-Optionen für Remote-Support festlegen

Um Remote Support verwenden zu können, müssen Benutzer WebEx Support Manager herunterladen, installieren und konfigurieren. Die Software wird beim Zugriff auf Remote Support automatisch installiert und aktualisiert. Benutzer können das Installationsprogramm jedoch auch bei Bedarf herunterladen und ausführen.

Sie können festlegen, ob Benutzer zum Herunterladen des Remote Support-Clients ActiveX oder Java verwenden sollen. Bei Auswahl von:

- Java: Remote Support wird auf einem eigenständigen Client ausgeführt.
- Active X: Remote Support wird in einem Webbrowser ausgeführt. Sie können Benutzern jedoch auch erlauben, einen eigenständigen AcitveX-basierten Client herunterzuladen und zu verwenden.
- Lösung Temporärer Ordner (TFS): Wählen Sie diese Option aus, wenn Ihr Unternehmen keine ActiveX- und Java-Downloads zulässt.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **CSR-Einstellungen** eine der folgenden Möglichkeiten aus:

- **ActiveX**
- **Java-Client**
- **Lösung Temporärer Ordner (TFS)**

Schritt 3 Wenn Sie ActiveX ausgewählt haben und den eigenständigen Client verwenden möchten, wählen Sie **Eigenständiger Client** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Kunden das Auswählen von Agenten erlauben

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **Kundeneinstellungen** die Option **Teilnehmer dürfen einer Sitzung durch Auswahl aus einer Liste verfügbarer Agenten beitreten** aus.

Schritt 3 Geben Sie an, ob Agenten mit Vornamen oder mit vollständigem Namen aufgeführt werden sollen.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren des Video-Feeds für Remote Support

Konfigurieren Sie diese Funktion, damit Agenten den Kunden das Senden von Live-Video-Feeds während der Chat-Sitzung erlauben können.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Markieren Sie im Abschnitt **Kundeneinstellungen** das Kontrollkästchen **Kunden das Senden von Webcam-Videoübertragungen ermöglichen**.

Remote-Support-Sitzungsfenster anpassen

Sie können das Remote Support-Sitzungsfenster (Dashboard) anpassen, in das Benutzer Nachrichten eingeben können. Sie können die Farben, Schriftarten und Grafiken in den Formularen beliebig ändern, den Wortlaut der Statusmeldungen bearbeiten oder ein Foto einfügen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Branding** aus.

Schritt 2 Wählen Sie **Neuen Stil erstellen** aus.

Schritt 3 Geben Sie einen Namen für diesen neuen Stil ein.
Sie können bis zu 40 Zeichen eingeben. Verwenden Sie bei der Eingabe des Namens keines der folgenden Zeichen: % # ^ { } / \ * ? : | " @.

Schritt 4 Zum Ändern der im Fenster angezeigten Bilder wählen Sie die Registerkarte **Bilder** aus:

Schritt 5 Zum Ändern der Kopfzeile wählen Sie die Registerkarte **Kopfzeile** aus und gehen anschließend wie folgt vor:

Schritt 6 Zum Ändern der Statusmeldungen, die im Dashboard angezeigt werden, wählen Sie die Registerkarte **Meldungen** aus und ändern den Text im Feld **Textmeldung**.

Schritt 7 Zum Ändern der verwendeten Schriftarten und Farben wählen Sie die Registerkarte **Schriftarten und Farben** aus:

Schritt 8 Wählen Sie **Vorschau** aus, um das Ergebnis anzuzeigen.

Schritt 9 Wählen Sie **Speichern**.

Neue Stilregisterkarten

Registerkarte „Bilder“

Zum Ändern von …	Gehen Sie wie folgt vor …
WebEx Logo	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem WebEx-Logo**.**
Das Foto des Kundendienstmitarbeiters	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Agentenfoto**. Das Foto, das der Kundendienstmitarbeiter (CSR) auf seiner Seite „Mein Profil“ gespeichert hat, wird angezeigt, wenn diese Option aktiviert wurde.
Ein allgemeines Foto	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standardfoto**. Das Foto, das der Kundendienstmitarbeiter (CSR) auf seiner Seite „Mein Profil“ gespeichert hat, wird angezeigt, wenn diese Option aktiviert wurde. Um ein anderes Foto von Ihrem Computer hochzuladen, klicken Sie im Abschnitt **CSR-Foto** auf **Durchsuchen**, wählen Sie ein Foto aus, und klicken Sie dann auf **Datei hochladen**. **Hinweis** Das hochgeladene Foto darf nicht größer als 130 x 130 Pixel sein.

Registerkarte „Kopfzeile“

Zum Ändern von…	Gehen Sie wie folgt vor …
Kopfzeilentitel	Geben Sie unter **Kopfzeilentitel** den Namen (bis zu 50 Zeichen) ein, der im Kopfzeilenbereich des Fensters angezeigt werden soll. **Tipp** Zum Ändern der Textfarbe siehe Schritt 9.
Kopfzeilenhöhe	Geben Sie unter **Kopfzeilenhöhe** die gewünschte Anzahl Pixel ein.
Kopfzeilentyp	Wählen Sie unter „Kopfzeilentyp“ die Option **Standard** oder **Benutzerdefiniert** aus. Wenn Sie „Benutzerdefiniert“ auswählen, geben Sie Ihren HTML-Code in das Feld ein, und klicken Sie im Feld „Benutzerdefinierte Bilder“ auf **Neue Bilder hochladen**.
Kopfzeilenbild	Wählen Sie zum Hochladen eines Bildes das Symbol **Hochladen**.
Die Kopfzeile mit Ihrem HTML-Code und Ihren Bildern	Klicken Sie unter **Kopfzeilentyp** auf **Benutzerdefiniert**, und gehen Sie wie folgt vor: Geben Sie den HTML-Code in das Feld ein. Klicken Sie auf **Neue Bilder hochladen**, um Bilder hochzuladen, auf die in Ihrem HTML-Code verwiesen wird.

Registerkarte „Schriftarten und Farben“

Zum Ändern von…	Gehen Sie wie folgt vor …
Hintergrundfarbe der Kopfzeile	Geben Sie unter **Hintergrundfarbe der Kopfzeile** den Hex-Farbwert ein, oder klicken Sie auf das Farbfeld, und wählen Sie eine Farbe aus der Palette aus.
Rahmenfarbe der Kopfzeile	Geben Sie unter **Rahmenfarbe der Kopfzeile** den Hex-Farbwert ein, oder klicken Sie auf das Farbfeld, und wählen Sie eine Farbe aus der Palette aus.
Rahmenbreite der Kopfzeile	Geben Sie unter **Rahmenbreite** die Breite der Rahmenlinie um die Kopfzeile ein (geben Sie „0“ für keine Rahmenlinie ein).
Titelfarbe der Kopfzeile	Geben Sie unter **Titelfarbe der Kopfzeile** den Hex-Farbwert ein, oder klicken Sie auf das Farbfeld, und wählen Sie eine Farbe aus der Palette aus.
Schriftart der Kopfzeile	Geben Sie unter **Schriftart** den HTML-Code ein, um die Standard- und Alternativ-Schriftart, -Stärke und -Größe anzugeben. Beispiel: Schriftart: Verdana; font-size: 12px; font-weight: bold; padding-right: 12px; padding-top: 12px;
Hintergrundfarbe	Geben Sie unter **Hintergrundfarbe (Dashboard)** und **Hintergrundfarbe (Webseite)** die Farbe an, die für das Dashboard bzw. die Webseite verwendet werden soll. Geben Sie einen Hex-Farbwert ein oder klicken Sie auf das Farbfeld, und wählen Sie eine Farbe aus der Palette aus.
Textfarben	Geben Sie unter **Textfarbe (Dashboard)** und **Textfarbe (Webseite)** die Farbe an, die für das Dashboard bzw. die Webseite verwendet werden soll. Geben Sie einen Hex-Farbwert ein oder klicken Sie auf das Farbfeld, und wählen Sie eine Farbe aus der Palette aus.

Optionen für das Teilen von CSR-Anwendungen festlegen

Sie können diese Optionen für einzelne Kundendienstmitarbeiter überschreiben, indem Sie die entsprechenden Benutzerkonten bearbeiten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie im Abschnitt **CSR-Einstellungen** auf den Link **CSR-Dash-Anpassung**.

Schritt 3 Um festzulegen, wie freigegebene Anwendungen angezeigt werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Vollbild – einpassen: Anzeigen in der Vollbildansicht
- Vollbild: Nutzen Sie zum Anzeigen freigegebener Anwendungen oder Desktops den gesamten verfügbaren Platz.
- Fenster – einpassen: Erweitern Sie das Fenster, um es einzupassen.
- Fenster: Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in einem Fenster oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Die Größe der Anwendung oder des Desktops wird jedoch nicht so weit erweitert, dass sie bzw. er in das Fenster eingepasst wird.

Schritt 4 Um die Qualität der Anzeigefarbe für freigegebene Anwendungen festzulegen, wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- 256 Farben: Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 256 Farben im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option erfordert weniger Bandbreite für die Freigabe von Anwendungen oder Desktops als die Option **High Color**. Daher bietet sich diese Option bei Kunden an, die über eine Einwahlverbindung an einer Support-Sitzung teilnehmen.

  Hinweis Wenn diese Option ausgewählt ist, wählen Sie den Anzeigemodus **Bildschirm-Sampling** als Standardmodus für Ihre Site aus.

- Ein Kundendienstmitarbeiter kann den Anzeigemodus während einer Support-Sitzung ändern, indem er auf dem CSR-Dashboard auf die Registerkarte **Sitzung** klickt und dann **Sitzungsoptionen wählt.**
- High Color (16-Bit): Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 16-Bit-Farbtiefe im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option erfordert mehr Bandbreite als die Option **256 Farben**, liefert dafür aber eine bessere Bildqualität.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern**.

Freigeben von Dokumenten und Webinhalten

Sie können angeben, wie Dokumente und Webinhalte während Ihren Support-Sitzungen freigegeben werden:

- Teilen von Dokumenten: Benutzer können Ihre Dokumente (Präsentationen, Schulungs- und Meeting-Handouts) anzeigen.
- Webinhalte-Freigabe Benutzer können Ihren Inhalt (Audio und Video) anzeigen.
- Ferndruck: Sie können ein Dokument auf Ihrem lokalen Drucker drucken, das sich auf dem Computer eines anderen Benutzers befindet.

Ferndruck steht für das Teilen von Webinhalten und Dokumenten nicht zur Verfügung.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie im Abschnitt **CSR-Einstellungen** auf den Link **CSR-Dash-Anpassung**.

Schritt 3 So legen Sie die Freigabe von Inhalten fest. Wählen Sie aus den folgenden Optionen:

- **Webinhalte-Freigabe** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen aus, um Webinhalt zu teilen. Wenn Sie diese Option wählen, wird „Ferndruck“ deaktiviert. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.
- **Teilen von Dokumenten:** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen aus, um Dokumente und Präsentationen zu teilen. Wenn Sie diese Option wählen, wird „Ferndruck“ deaktiviert. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.
- **Ferndruck:** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen aus, um Dokumenten auf dem Computer eines Benutzers auf Ihrem Drucker zu drucken. Wenn Sie diese Option wählen, werden die Optionen „Teilen von Dokumenten“ und „Teilen von Webinhalten“ deaktiviert. Die Option ist standardmäßig deaktiviert.

Schritt 4 Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Aufzeichnung von CSR-Sitzungen

Bei Beendigung einer Sitzung speichert Remote Support die Aufzeichnung am von Ihnen festgelegten Speicherort mit der im Dateinamen angegebenen Sitzungsnummer: SessionNumber.wrf

Wenn Sie diese Option aktivieren, können Kundendienstmitarbeiter den WebEx Rekorder während Support-Sitzungen nicht manuell starten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie unter **CSR-Einstellungen** den Link **Kundendienstmitarbeiter-Dash-Anpassung** aus.

Schritt 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Sitzungsbeginn Aufzeichnung automatisch durchführen**, um die Aufzeichnung bei Meeting-Beginn automatisch zu starten.

Schritt 4 Wählen Sie **Netzwerkbasierte Aufzeichnung** (NBR) oder **Aufzeichnung auf lokalem Computer speichern**.

Schritt 5 Geben Sie den Speicherort für Sitzungsaufzeichnungen an.

Schritt 6 Wählen Sie **Speichern**.

Kontext-Schaltung im Chat erlauben

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie auf Ihrer Site bereitgestellt wurde. Der Standardwert ist „Aus“.

Für Remote-Support-Sitzungen mit nur zwei Teilnehmern (Gastgeber und Teilnehmer) können Sie die Einstellung aktivieren, die den spezifischen Namen des Teilnehmers eingibt, der einen Chat empfängt:

- Die Beschriftung **Senden an** ändert sich von „Alle Teilnehmer“ in den konkreten Gastgeber- oder Teilnehmernamen.
- Vor gesendete Chat-Nachrichten wird „...an [*teilnehmername*]“ anstelle von „...an alle Teilnehmer“ gestellt.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie unter **CSR-Einstellungen** den Link **Kundendienstmitarbeiter-Dash-Anpassung** aus.

Schritt 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kontext-Schaltung im Chat erlauben**, um „Alle Teilnehmer“ mit dem tatsächlichen Namen des den Chat empfangenden Teilnehmers zu ersetzen.

Schritt 4 Wählen Sie **Speichern**.

Inaktive Sitzungen automatisch beenden

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter für einen bestimmten Zeitraum während einer Sitzung inaktiv ist, kann Remote Support die Sitzung automatisch beenden. Vor Beendigung der Sitzung kann Remote Support den Kundendienstmitarbeiter warnen, dass die Sitzung automatisch beendet wird, sofern der Kundendienstmitarbeiter nicht angibt, dass die Sitzung fortgesetzt werden soll.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie im Abschnitt **CSR-Einstellungen** auf **CSR-Dash-Anpassung**.

Schritt 3 Wählen Sie im Abschnitt **Funktionen** die Option **Agent warnen bei Inaktivität der Support-Sitzung länger als** und geben Sie dann die Anzahl Minuten ein, die bis zur Beendigung der Sitzung gewartet werden soll.

Schritt 4 Um die Sitzung zu beenden, wenn der CSR nicht reagiert, wählen Sie **Sitzung automatisch beenden, wenn Agent nicht auf Warnung reagiert nach** , und geben Sie die Anzahl Minuten ein, die gewartet werden soll.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern**.

Anweisungen für Kundendienstmitarbeiter anpassen

Remote Support bietet Anweisungen, die ein Kundendienstmitarbeiter befolgen kann, um einem Kunden beim Beitreten zu einer Support-Sitzung und Verwenden von Support-Optionen zu helfen. Kundendienstmitarbeiter können durch Klicken auf den Link **Anweisungen** im CSR-Dashboard auf diese Anweisungen zugreifen.

Sie können Ihre Anweisungen als unformatierten Text oder im HTML-Format in einer anderen Anwendung vorbereiten, kopieren und dann in das Feld auf dieser Seite einfügen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie im Abschnitt **CSR-Einstellungen** auf **CSR-Dash-Anpassung**.

Schritt 3 Wählen Sie im Abschnitt **Anweisungen** die Option **Benutzerdefinierte Anweisungen** aus.

Schritt 4 Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- **Nur-Text**: Die Anweisungen werden nicht formatiert. Sie können bis zu 2.000 Zeichen eingeben.
- **HTML**: Sie können die Anweisungen formatieren und nummerierte Listen und Aufzählungspunkte einfügen, Text ausrichten sowie horizontale Linien, Hintergrund und in HTML-Code verfügbare Formatierungen hinzufügen. Sie können bis zu 4.000 Zeichen eingeben.
- Die Standardanweisungen enthalten die Variable %SessionID%, die von Remote Support automatisch durch die Support-Sitzungsnummer ersetzt wird. Wenn Sie diese Variable aus dem Text entfernen, müssen Benutzer die Sitzungs-ID vor der Teilnahme an einer Sitzung eingeben. Daher wird empfohlen, diese Variable in Ihren Standardanweisungen einzuschließen.

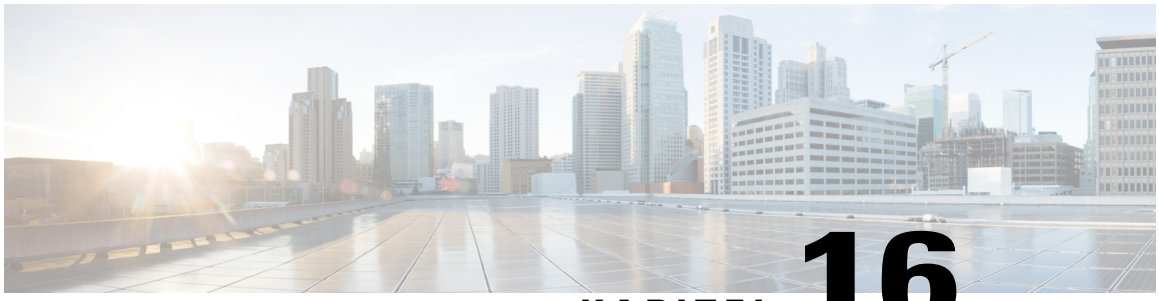
Schritt 5 Geben Sie Ihre Anweisungen in das Feld ein.

Schritt 6 Wählen Sie **Speichern**.

TEIL III

Ihre Site verwalten

- Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen, Seite 97
- Access Anywhere verwalten, Seite 101
- Remote Support-Sitzungsformulare verwalten, Seite 105
- WebACD-Warteschlangen verwalten, Seite 109
- Verwalten von Formularen für das Hinterlassen von Nachrichten, Seite 125
- Verwalten von Ansetzvorlagen, Seite 133
- Sitzungstypen verwalten, Seite 137
- Site-Sicherheit verwalten, Seite 145
- Berichte anzeigen, Seite 157
- Berichte für Event Center verwalten, Seite 165
- Site-Verwaltungsfunktionen verwenden, Seite 169



KAPITEL 16

Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen

- Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen (WBS30), Seite 97
- Einen einzelnen Kontakt hinzufügen, Seite 97
- Importieren von Kontakten aus einer CSV-Datei, Seite 98
- Bearbeiten von Kontaktinformationen, Seite 98
- Löschen von Kontaktinformationen, Seite 99
- Verwenden von Verteilerlisten, Seite 99

Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen (WBS30)

Einen einzelnen Kontakt hinzufügen

Hiermit fügen Sie dem Unternehmensadressbuch einen neuen Kontakt für Ihre WebEx-Service-Site hinzu.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Unternehmensadressen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie **Kontakt hinzufügen** aus.

- Wählen Sie zum Hinzufügen einer Verteilerliste **Verteilerliste hinzufügen** aus.
- Wählen Sie zum Hinzufügen mehrerer Kontakte **Importieren** aus.

Schritt 3 Geben Sie die Kontaktinformationen ein.

Schritt 4 Wählen Sie **Hinzufügen** aus.

Importieren von Kontakten aus einer CSV-Datei

Sie können dem WebEx-Service Ihres Unternehmens mehrere Kontakte durch den Import der Kontakte aus einer CSV-Datei mit Kontaktinformationen hinzufügen.

Hinweis

- Wenn Sie einen Benutzer importieren, müssen die Benutzer-ID und die E-Mail-Adresse des Benutzers eindeutig sein. Sie können geändert werden, müssen jedoch stets eindeutig sein.
- Wenn Sie Kontakte falsch angegeben haben, erzeugt Site-Administration eine Datensatzliste für die Kontakte, die nicht erstellt werden konnten, einschließlich Angaben zur Fehlerursache. Sie können eine Datei mit diesen Datensätzen auf Ihren Computer herunterladen, um diese zu Referenzzwecken zu speichern oder die Fehler direkt in der Datei zu beheben.
- Wenn Sie die Fehler direkt in der von Site-Administration erstellten Datei korrigieren, müssen Sie die letzte Spalte mit der Bezeichnung „Kommentare“ löschen, bevor Sie die Datei erneut hochladen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Unternehmensadressen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Importieren**.

Schritt 3 Wählen Sie entsprechend dem Format der importierten Datei als **TrennzeichenTabulator** oder **Komma** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Durchsuchen**.

Schritt 5 Navigieren Sie zu der CSV-Datei (.csv) mit den Informationen zu den Benutzerkonten, und wählen Sie die Datei und anschließend **Öffnen** aus.

Schritt 6 Klicken Sie auf **Importieren**.

Schritt 7 Überprüfen Sie auf der Seite **Voranzeige für Unternehmensadressbuch** die Einträge, um sicherzustellen, dass sie korrekt eingegeben wurden.

Schritt 8 Wählen Sie **Senden** aus.

Bearbeiten von Kontaktinformationen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Unternehmensadressen** aus.

Schritt 2 Suchen Sie den Kontakt.

Schritt 3 Wählen Sie den Namen des Kontakts aus.

Schritt 4 Ändern Sie die gewünschten Informationen und wählen Sie **Aktualisieren** aus.

Löschen von Kontaktinformationen

Verfahren

Schritt 1 Klicken Sie in der Navigationsleiste auf **Site verwalten > Unternehmensadressen**.

Schritt 2 Suchen Sie den Kontakt.

Schritt 3 Wählen Sie das Kontrollkästchen neben dem Kontakt und anschließend **Löschen** aus.

Verwenden von Verteilerlisten

Sie können Ihrem Firmenadressbuch eine Verteilerliste mit einer Gruppe von Kontakten hinzufügen. Wenn ein Gastgeber eine Sitzung plant, kann er Einladungen an alle Benutzer in der Verteilerliste senden, anstatt die Kontakte einzeln auszuwählen.

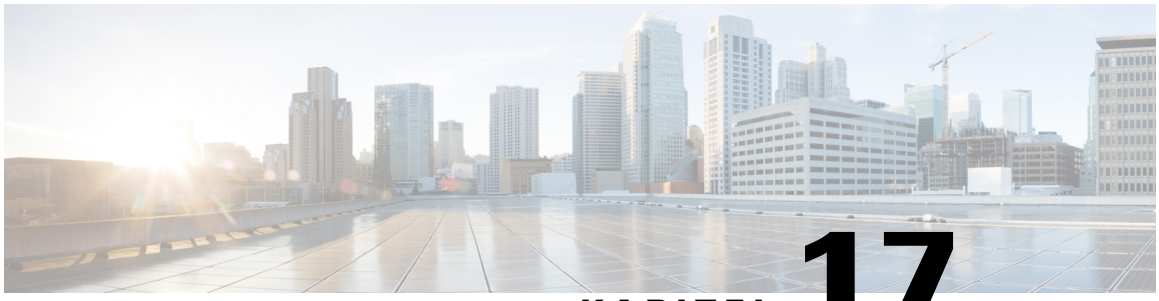
Verfahren

Schritt 1 Klicken Sie in der Navigationsleiste auf **Site verwalten > Unternehmensadressen**.

Schritt 2 Wählen Sie zum Hinzufügen einer neuen Verteilerliste **Verteilerliste hinzufügen** aus.

Schritt 3 Um eine Verteilerliste zu bearbeiten, wählen Sie diese aus, und wählen danach die Kontakte aus, die der Liste hinzugefügt werden sollen.

Schritt 4 Wählen Sie **Hinzufügen** oder **Aktualisieren** aus.



KAPITEL 17

Access Anywhere verwalten

- Erforderliche Bestätigung für die Einrichtung von Access Anywhere, Seite 101
- Verarbeiten von Access Anywhere-Anfragen, Seite 102
- Anzeigen einer Liste der Access Anywhere-Ferncomputer, Seite 102
- Access Anywhere-Sitzung eines Benutzers beenden, Seite 103
- Ferncomputer aus dem Konto eines Benutzers entfernen, Seite 103

Erforderliche Bestätigung für die Einrichtung von Access Anywhere

Sie können festlegen, dass Benutzer für jeden Ferncomputer eine Genehmigung einholen müssen, den Sie für Access Anywhere einrichten möchten. Wenn Sie diese Option ausgewählt haben und ein Benutzer den Access Anywhere-Agenten auf einem Ferncomputer einrichtet, wird er in einer Meldung informiert, dass der Ferncomputer erst verfügbar ist, wenn der Site-Administrator die Einrichtungsanfrage bestätigt hat. Sie können die Anfrage dann in Site-Administration annehmen oder ablehnen.

Site-Administration kann jede Einrichtungsanfrage optional an eine von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse senden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Access Anywhere** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie **Bestätigung für die Einrichtung von Access Anywhere auf dem Computer erforderlich**.

Schritt 3 (Optional) Geben Sie im Feld **Access Anywhere-Anfragen weiterleiten an** die E-Mail-Adresse an, an die Site-Administration alle Access Anywhere-Einrichtungsanfragen senden soll.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verarbeiten von Access Anywhere-Anfragen

Wenn eine Genehmigung der Benutzeranfragen zur Einrichtung eines Ferncomputers für Access Anywhere erforderlich ist, fügt Site-Administration alle Anfragen einer Warteschlange hinzu, die Sie anzeigen können. Zudem wird eine Anfragebenachrichtigung in Form einer E-Mail-Nachricht an die von Ihnen angegebene Adresse gesendet. Sie können dann die jeweilige Einrichtungsanfrage annehmen oder ablehnen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **„Site-Informationen“ aus.**

Schritt 2 Wählen Sie den Link **Neue Access Anywhere-Anfragen** aus.
Dieser Link wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Benutzer die Einrichtung eines Ferncomputers auf der Site angefragt hat.

Die Seite **Access Anywhere-Anfragen annehmen** wird angezeigt.

Schritt 3 Um eine Anmelde-Anforderung zu genehmigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Anforderung und wählen **Annehmen** aus.
Für jede angenommene Einrichtungsanfrage führt Site-Administration automatisch folgende Aufgaben aus:

- Es wird eine E-Mail-Nachricht an den Benutzer gesendet, der die Anfrage gestellt hat. Diese gibt an, dass die Anfrage angenommen wurde
- Der Computer wird zur Liste der Ferncomputer auf der Seite „Ferncomputer“ in Site-Administration hinzugefügt

Schritt 4 Um eine Anmelde-Anforderung abzulehnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Anforderung und wählen **Ablehnen** aus.
Site-Administration sendet für jede abgelehnte Registrierungsanfrage eine E-Mail-Nachricht an den Benutzer, der die Anfrage gestellt hat, in der dieser über die Ablehnung informiert wird.

Zum Anzeigen detaillierter Informationen über einen Benutzer, der eine Anfrage zum Einrichten eines Ferncomputers gestellt hat, wählen Sie auf der Seite „Access Anywhere-Anfragen annehmen“ in der Spalte **Benutzername** den Namen des Benutzers aus.

Anzeigen einer Liste der Access Anywhere-Ferncomputer

Wenn auf Ihrer WebEx-Dienst-Site die Access Anywhere-Option vorhanden ist, können Sie eine Liste aller Ferncomputer anzeigen, die Benutzer für Access Anywhere eingerichtet haben. Die Liste enthält folgende Angaben:

- Computer, die aktuell am Access Anywhere-Server angemeldet sind, und Zeitpunkt der Anmeldung
- Computer, auf die Benutzer aktuell entfernt zugreifen, und Beginn der Access Anywhere-Sitzung

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Access Anywhere** > **Ferncomputer** aus.
Die Seite „Ferncomputer“ wird angezeigt. Sie enthält eine Liste der Ferncomputer, die die Benutzer für Access Anywhere eingerichtet haben.

Schritt 2 Wählen Sie zum Aktualisieren der Seite mit aktuellen Informationen **Aktualisieren** aus.

Schritt 3 Wählen Sie zum Anzeigen einer Liste der Benutzer, deren Namen mit einem bestimmten Buchstaben beginnen, den entsprechenden Buchstaben aus.

Access Anywhere-Sitzung eines Benutzers beenden

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Access Anywhere** > **Ferncomputer** aus.

Schritt 2 Suchen Sie den Benutzer in der Liste.
Wenn ein Benutzer aktuell auf einen Ferncomputer zugreift, werden in der Spalte **Sitzung begann** das Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu denen der Benutzer die Sitzung gestartet hat.

Schritt 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Sitzung, die Sie beenden möchten, und wählen Sie anschließend **Trennen** > **OK** aus.

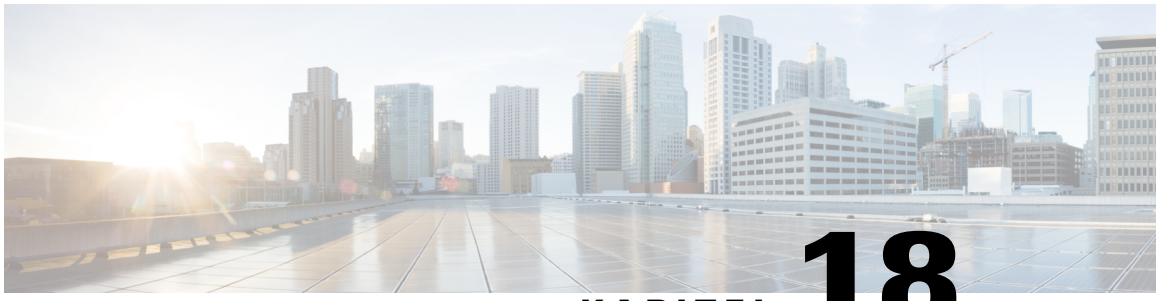
Ferncomputer aus dem Konto eines Benutzers entfernen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Access Anywhere** > **Ferncomputer** aus.

Schritt 2 Suchen Sie in der Spalte **Computer** den Computer, den Sie verschieben möchten.

Schritt 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Computer, den Sie entfernen möchten, und wählen Sie **Entfernen** > **OK** aus.



KAPITEL 18

Remote Support-Sitzungsformulare verwalten

- Remote Support-Sitzungsformulare, Seite 105
- Anpassen von Elementen in Formularen vor Sitzungsteilnahme und in Nacherfassungsformularen, Seite 105
- Einbetten des Formulars vor Sitzungsteilnahme, Seite 107

Remote Support-Sitzungsformulare

Sie können festlegen, ob Remote Support-Benutzer vor und nach Sitzungen zum Angeben von Informationen aufgefordert werden sollen. Beispielsweise können Sie Folgendes verwenden:

- Formulare vor Sitzungsteilnahme, die Kunden vor der Teilnahme an einer Sitzung ausfüllen können, um ihre Kontaktinformationen anzugeben oder Fragen zu stellen.
- Nacherfassungsformulare für Sitzungen, die Kunden beim Verlassen einer Sitzung ausfüllen können, um Kommentare zum Service abzugeben.

Anpassen von Elementen in Formularen vor Sitzungsteilnahme und in Nacherfassungsformularen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Formulare** aus.

Schritt 2 Wählen Sie den Formulartyp aus, der angepasst werden soll: **Vorerfassung der Sitzung** oder **Nacherfassung**.

Schritt 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der ersten Spalte für jedes Element, das im Formular angezeigt werden soll.

Schritt 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der zweiten Spalte für jedes Element, das Teilnehmer im Formular ausfüllen sollen.

Schritt 5 Wählen Sie **„Neues hinzufügen“ aus, um ein neues Element in das Formular einzufügen.**

Schritt 6 So fügen Sie ein Textfeld ein, in das Benutzer Informationen eingeben können:

a) Wählen Sie **Textfeld** aus.
b) Wählen Sie **Mehrzeilig** aus, um ein Textfeld mit mehreren Zeilen einzufügen.
c) Geben Sie unter **Beschriftung für Textfeld** den Namen ein, der neben dem Feld angezeigt werden soll.
d) Geben Sie unter **Breite** die Breite jeder Zeile im Feld ein.
e) Wählen Sie **Speichern**.

Schritt 7 So fügen Sie ein Optionsfeld ein, mit dem Benutzer eine einzige Option auswählen können:

a) Wählen Sie **Kontrollkästchen** aus.
b) Geben Sie unter **Gruppenbezeichnung** Text ein, der vor den Optionen angezeigt werden soll.
c) Geben Sie unter **Kontrollkästchen** den Namen ein, der neben jeder Option angezeigt werden soll, die Benutzer auswählen können.
d) Wenn eine Option als ausgewählt angezeigt werden soll, wählen Sie links in der Liste die Option **Ausgewählt** aus.
e) Wiederholen Sie die Schritte c und d für jede weitere Option, die im Formular angezeigt werden soll. Um weitere Optionen hinzuzufügen, wählen Sie die Dropdown-Liste **Hinzufügen** und die Anzahl der hinzuzufügenden Optionen aus.
f) Wählen Sie **Speichern**.

Schritt 8 So fügen Sie ein Kontrollkästchen ein, mit dem Benutzer eine oder mehrere Optionen auswählen können:

a) Wählen Sie die Schaltfläche **Optionen** aus.
b) Geben Sie unter **Gruppenbezeichnung** Text ein, der vor den Optionen angezeigt werden soll.
c) Geben Sie unter **Auswahl** den Namen ein, der für jede Option angezeigt werden soll, die Benutzer auswählen können.
d) Wenn eine Option als ausgewählt angezeigt werden soll, wählen Sie links in der Liste die Option **Ausgewählt** aus.
e) Um eine der Optionen als Standardoption festzulegen, wählen Sie die entsprechende Option in der Dropdown-Liste **Standardoption** aus.
f) Wiederholen Sie die Schritte c und d für jede weitere Option, die im Formular angezeigt werden soll. Um weitere Optionen hinzuzufügen, wählen Sie die Dropdown-Liste **Hinzufügen** und die Anzahl der hinzuzufügenden Optionen aus.
g) Wählen Sie **Speichern**.

Schritt 9 So fügen Sie eine Dropdown-Liste ein, aus der Benutzer eine einzige Option auswählen können:

a) Wählen Sie **Dropdown-Liste** aus.
b) Geben Sie unter **Gruppenbezeichnung** Text ein, der vor den Optionen angezeigt werden soll.
c) Geben Sie unter **Auswahl** den Namen ein, der für jede Option angezeigt werden soll, die Benutzer auswählen können.
d) Wenn eine Option als ausgewählt angezeigt werden soll, wählen Sie links in der Liste die Option **Ausgewählt** aus.
e) Um eine der Optionen als Standardoption festzulegen, wählen Sie die entsprechende Option in der Dropdown-Liste **Standardoption** aus.
f) Wiederholen Sie die Schritte c und d für jede weitere Option, die im Formular angezeigt werden soll. Um weitere Optionen hinzuzufügen, wählen Sie die Dropdown-Liste **Hinzufügen** und die Anzahl der hinzuzufügenden Optionen aus.
g) Wählen Sie **Speichern**.

Schritt 10 So ändern Sie die Reihenfolge der Elemente in der Liste aus der Formularseite:

a) Wählen Sie **Reihenfolge ändern** aus.

b) Wählen Sie das zu verschiebende Element aus, und verschieben Sie es mithilfe der Nach-oben- und Nach-unten-Pfeile.
c) Wählen Sie **Speichern**.

Schritt 11 Wählen Sie **Speichern**.

Einbetten des Formulars vor Sitzungsteilnahme

Generieren Sie mit diesem Verfahren HTML-Code, mit dem Sie das Formular vor Sitzungsteilnahme oder eine Schaltfläche, die mit dem Formular verknüpft ist, in Ihre Webseite einbetten können.

Sie können verschiedene Schaltflächenarten auswählen, mit denen Benutzer das Formular vor Sitzungsteilnahme anzeigen können.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Support Center** > **Formulare** aus.

Schritt 2 Wählen Sie **Vor Sitzung** aus.

Schritt 3 Wählen Sie die Registerkarte **Formular einbetten** aus.

Schritt 4 Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- **Betten Sie das Formular auf Ihren eigenen Webseiten ein**: Zum Generieren des HTML-Codes für das Formulars vor Sitzungsteilnahme
- **Betten Sie auf Ihren eigenen Webseiten eine Schaltfläche ein, die auf ein Formular verweist**: Zum Generieren des HTML-Codes für einen Link zum Formular vor Sitzungsteilnahme

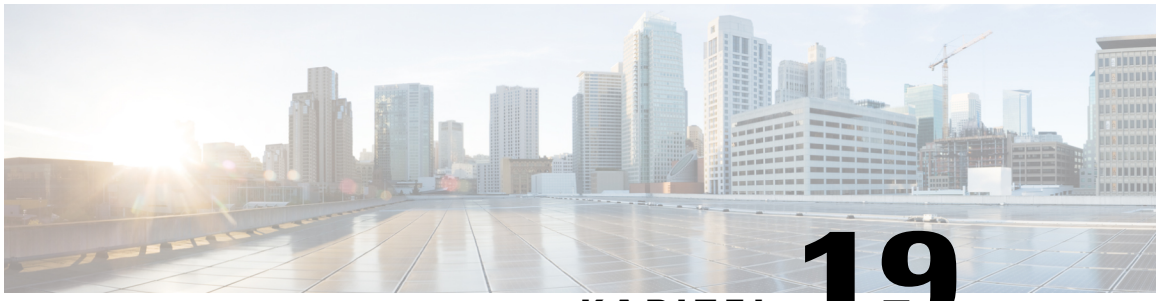
Schritt 5 Wenn Sie eine Schaltfläche erstellen, wählen Sie den gewünschten Schaltflächentyp im Abschnitt **Standardschaltflächen** aus.

Schritt 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche **HTML generieren**, um den HTML-Code im Textfeld anzuzeigen.

Schritt 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau**, um das Formular vor Sitzungsteilnahme oder die ausgewählte Schaltfläche anzuzeigen.

Schritt 8 Wählen Sie die Schaltfläche **Zurück** oder die Registerkarte **Formulare** aus, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Hinweis
- Das Formular vor Sitzungsteilnahme enthält immer eine Support-Sitzungsnummer, die Remote Support automatisch für jede Support-Sitzung erstellt. Diese Nummer kann nicht aus dem Formular gelöscht werden.
- Die im Formular vor Sitzungsteilnahme bzw. im Nacherfassungsformular abgefragten Informationen werden im Protokoll der Support-Sitzung gespeichert. Sie können das Protokoll anzeigen und die Daten in eine Datei exportieren, die in einem Tabellenkalkulations- oder Datenbankprogramm geöffnet werden kann.



KAPITEL 19

WebACD-Warteschlangen verwalten

- Erstellen einer neuen Warteschlange, Seite 110
- Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“, Seite 110
- Optionen auf der Registerkarte „Benutzer“, Seite 113
- Optionen auf der Registerkarte „Anmeldeformular“, Seite 114
- Optionen auf der Registerkarte „Anmelde-Link“, Seite 115
- Optionen auf der Registerkarte „Regeln“, Seite 115
- Weiterleitungsregeln verwenden, Seite 116
- Zuweisungsregeln verwenden, Seite 117
- Optionen für Regeln, Seite 117
- Optionen für Drittanbieter-Routing, Seite 119
- Warteschlange bearbeiten, Seite 120
- Hinzufügen von neuen Feldern zum Anmeldeformular, Seite 120
- Neuanordnen von Feldern auf dem Anmeldeformular, Seite 121
- Informationen zur persönlichen Warteschlange, Seite 121
- Bearbeiten der persönlichen Warteschlange, Seite 122
- Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“ (persönliche Warteschlange), Seite 122
- Warteschlangen für Agenten für WebACD zuweisen , Seite 124

Erstellen einer neuen Warteschlange

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Eine neue Warteschlange erstellen** aus und wählen Sie **Remote Support** oder **Meeting Center** aus.

Schritt 3 Wählen Sie **Erstellen** aus.

Schritt 4 Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen ein.

Schritt 5 Wählen Sie unten auf der Seite **Weiter** aus oder wählen Sie die Registerkarte **Benutzer** aus.

Schritt 6 Geben Sie auf der Registerkarte **Benutzer** die erforderlichen Informationen ein.

Schritt 7 Wählen Sie unten auf der Seite **Weiter** aus oder wählen Sie die Registerkarte **Anmeldeformular** aus.

Schritt 8 Geben Sie auf der Registerkarte **Anmeldeformular** die erforderlichen Informationen ein.

Schritt 9 Wählen Sie unten auf der Seite **Weiter** aus oder wählen Sie die Registerkarte **Anmelde-Link** aus.

Schritt 10 Wählen Sie eine Schaltfläche aus, die angezeigt werden soll, wenn die Warteschlange geöffnet ist, und eine Schaltfläche, die angezeigt werden soll, wenn die Warteschlange geschlossen ist.

Schritt 11 Wählen Sie unten auf der Seite **Weiter** aus oder wählen Sie die Registerkarte **Regeln** aus.

Schritt 12 Wenn Sie Regeln festlegen möchten, wählen Sie **Ja** aus. Wählen Sie andernfalls **Nein, vielleicht später** und anschließend **Beenden** aus.

Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“

Option	Beschreibung
Warteschlangen-Informationen	
Service	In WebACD wird der Name des WebEx-Dienstes angezeigt.
Name	Geben Sie einen aussagekräftigen Namen für diese Warteschlange ein. Dieser Name wird in der Warteschlangenliste angezeigt.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Warteschlange ein.
Warteschlangeneinstellungen	

Option	Beschreibung
Funktionen	• Kundenanforderung, wenn die Sitzung beginnt Wählen Sie in der Liste Applikations- oder Desktopfreigabe, volle Steuerung bei gemeinsamen Suchen oder nur Ansicht aus. • Folgenden URL direkt zu Beginn der Sitzung öffnen Um Zeit zu sparen, kann WebACD zu Beginn der Sitzung eine Website Ihrer Wahl anzeigen. Geben Sie hier den entsprechenden URL ein. • Telefongespräch (VoIP) für diese Warteschlange automatisch starten Es wird automatisch ein Telefongespräch für diese Warteschlange gestartet. • Funktionen des technischen Supports aktivieren Die Funktionen **Systeminformation**, **benutzerdefiniertes Skript**, **Neustart** und **Als anderer Benutzer anmelden** für Kunden in dieser Warteschlange einschließen. Deaktivieren, um eine Konfiguration nur für Kundendienst für diese Warteschlange zu verwenden.
Während der Kunde wartet.	• Warteschlangenposition des Kunden in einem Chat-Fenster anzeigen Zeigt die Position des Kunden in der Warteschlange in einem Chat-Fenster an. • Geschätzte Wartezeit des Kunden in einem Chat-Fenster anzeigen Zeigt die geschätzte Wartezeit des Kunden in der Warteschlange an.
Betriebszeiten	
Öffnen	In der Standardeinstellung nimmt die Warteschlange 24 Stunden am Tag Anfragen an.
Geöffnet am	Wenn Sie die Option „Zeiten angeben“ auswählen, können Sie die Tage und Uhrzeiten für den Betrieb angeben.
Zeitzone der Warteschlange	Die Chat-Nachrichten verwenden diese Zeitzone für Uhrzeitstempel.
Verteilung der Anfragen	
Verteilung der Anfragen	**Alle**: Es besteht keine voreingestellte Reihenfolge für die Anrufannahme **Am wenigsten ausgelastet**: Die Person mit der längsten Inaktivität nimmt die nächste Anfrage entgegen **Rotationsprinzip**: Anrufe werden basierend auf einer vordefinierten Reihenfolge auf die Benutzer verteilt.

Option	Beschreibung
Schwelle für Eskalation	Für alle Warteschlangentypen: • Sie können festlegen, nach wie vielen Sekunden ein Anruf für alle Agenten verfügbar ist. • Der voreingestellte Zeitraum beträgt 60 Sekunden. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 30 und 999 Sekunden) festlegen.
Optionen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen: „Auswählen bestimmter Kunden in der Warteschlange durch Benutzer zulassen“. Hierdurch können alle Agenten einen bestimmten Anrufer aus der Liste der wartenden Kunden auswählen.
Benachrichtigung über Wartezeit	
Schwelle für Wartezeit	• Sie können die Anzahl der Minuten festlegen, die ein Kunde wartet, bevor Agenten benachrichtigt werden (per E-Mail oder telefonisch). • Die voreingestellte Wartezeit beträgt 2 Minuten. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 1 und 99 Minuten) festlegen.
Benachrichtigungsoptionen	**E-Mail senden an:** Geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Um Zeit zu sparen, können Sie die Schaltfläche **Benutzerliste** auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.
Schwelle zum Hinterlassen einer Nachricht	
Formular zum Hinterlassen einer Nachricht	Wählen Sie das Formular aus, das Kunden zum Hinterlassen einer Nachricht für das Team verwenden sollen.
Schwelle für Wartezeit	• Sie können angeben, nach wie vielen Minuten die E-Mail-Nachricht an die Liste der ausgewählten Agenten gesendet werden soll. • Die voreingestellte Wartezeit beträgt 5 Minuten. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 1 und 99 Minuten) festlegen. Der eingestellte Zeitraum wird zudem als Intervall für die Zeitüberschreitung verwendet.
Benachrichtigungsoptionen	**E-Mail senden an:** Geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die benachrichtigt werden sollen, wenn ein Kunde ein E-Mail-Formular sendet. Um Zeit zu sparen, können Sie die Schaltfläche **Benutzerliste** auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.
Formularweiterleitung	**Ausgefüllte Formulare senden an:** Geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Um Zeit zu sparen, können Sie die Schaltfläche **Benutzerliste** auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.
Schwelle für Schließen	

Option	Beschreibung
	• Sie können die maximale Anzahl von Kunden in der Warteschlange festlegen, bevor die Warteschlange geschlossen wird. • Die Standardanzahl wartender Kunden beträgt 200. Sie können sowohl eine höhere als auch eine niedrigere Anzahl (zwischen 50 und 999) festlegen.
Schwelle für Nichtverfügbarkeit	
	• Sie können die Anzahl von Sekunden angeben, bevor WebACD einen Agenten auffordert, seinen Status in „Nicht verfügbar“ zu ändern • Die Standardwartezeit beträgt 30 Sekunden. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 30 und 120 Sekunden) festlegen.

Optionen auf der Registerkarte „Benutzer“

Sie können der Liste der Agenten, die dieser Warteschlange zugeordnet sind, Benutzer hinzufügen sowie Benutzer aus dieser Liste entfernen.

Option	Beschreibung
Suche	Geben Sie zum Suchen eines bestimmten Benutzers dessen E-Mail-Adresse oder Namen (ganz oder teilweise) in das Feld ein. Die Ergebnisse werden im Feld „Suchergebnisse“ angezeigt. Sie können auch anhand der E-Mail-Adresse nach einem Benutzer suchen.
Alle anzeigen	Wählen Sie zum Anzeigen der Namen aller Benutzer „Alle anzeigen“ aus.
Zuweisen	Wählen Sie im Feld „Suchergebnisse“ einen Namen aus, und klicken Sie auf „Zuweisen“, um den Benutzer zur Liste der Benutzer hinzuzufügen, die dieser Warteschlange zugewiesen sind. Mehrere Namen können Sie auswählen, indem Sie bei gedrückter STRG-Taste auf die gewünschten Namen klicken.
Entfernen	Wählen Sie im Feld „Zugewiesen zu Warteschlange“ einen Namen aus, und klicken Sie auf „Entfernen“, um diesen Benutzer aus der Liste der Agenten zu löschen, die dieser Warteschlange zugewiesen sind. Mehrere Namen können Sie auswählen, indem Sie bei gedrückter STRG-Taste auf die gewünschten Namen klicken.
Alle auswählen	Wenn Sie alle Benutzer auswählen möchten, können Sie Zeit sparen, indem Sie das Kontrollkästchen „Alle auswählen“ aktivieren.
Andere Option festlegen	Wenn Sie alle Benutzer automatisch dieser Warteschlange zuweisen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Automatisch alle Benutzer zu dieser Warteschlange hinzufügen“.

Optionen auf der Registerkarte „Anmeldeformular“

Die Felder, die Sie auf der Registerkarte „Anmeldeformular“ auswählen oder hinzufügen, werden auf den Formularen angezeigt, die Kunden beim Anfordern von Unterstützung einreichen. Auf der Registerkarte „Anmeldeformular“ von WebACD stehen folgende Felder zur Verfügung:

- Vorname
- Nachname
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer

Der Kunde muss in WebACD seinen Vornamen, seinen Familiennamen und seine E-Mail-Adresse angeben. Möglicherweise sind diese (und andere) Informationen über den Kunden bereits in einem Profil gespeichert. Wenn Sie diese Informationen über einen Kunden in der an den Server gesendeten HTML-Datei angeben können, müssen diese Felder nicht angezeigt und vom Kunden ausgefüllt werden. Geben Sie die korrekten Parameter in WebACD an.

Diese Feldnamen verwenden Sie außerdem später, wenn Sie Regeln für die Weiterleitung von Anfragen festlegen. Legen Sie Regeln zum Weiterleiten von Anfragen an bestimmte Agenten anhand der Informationen fest, die der Kunde in diesem Formular angibt. Anschließend können Sie Berichte erstellen, um die von Kunden gemeldeten Probleme und die Antworten Ihrer Kundendienstmitarbeiter zu verfolgen.

Beispiel: Ihr Kundendienst unterstützt Kunden von Bay City Software. Sie beantworten allgemeine telefonische Anfragen zur Anmeldung, zu Problemen mit Konten usw. Darüber hinaus nimmt sich die Abteilung Fragen zu den drei Diensten an, die in der Enterprise-Version der Software-Suite verfügbar sind:

- Personal
- Finanzen
- Forschung

Sie können dem Anmeldeformular Felder hinzufügen, mit denen der Kunde sein Problem näher eingrenzen kann. Wählen Sie aus, wie diese Auswahlmöglichkeiten für Kunden in WebACD dargestellt werden:

- In einem Textfeld
- Als Kontrollkästchen
- Als Optionsschaltflächen
- In einer Dropdown-Liste

Tipp Planen Sie vorausschauend und wählen Sie die Felder sorgfältig aus.

Optionen auf der Registerkarte „Anmelde-Link“

Option	Beschreibung
Schaltfläche zum Anzeigen der geöffneten Warteschlange auswählen	Wählen Sie den Schaltflächenstil für den Link zum Kundendienst auf Ihrer Webseite aus, wenn die Warteschlange geöffnet ist.
Schaltfläche zum Anzeigen der geschlossenen Warteschlange auswählen	Wählen Sie den Schaltflächenstil für den Link zum Kundendienst auf Ihrer Webseite aus, wenn die Warteschlange geschlossen ist.
HTML-Code	Kopieren Sie diesen Code, und fügen Sie ihn auf Ihrer Website ein. Dieser Code beinhaltet die Abbildung, die Sie für die Schaltfläche ausgewählt haben. Wenn Sie lieber Schaltflächen mit dem Logo oder Markenzeichen Ihres Unternehmens verwenden möchten, können Sie die Verweise auf die Grafikdateien im HTML-Code durch die Namen der gewünschten Grafikdateien ersetzen.

Optionen auf der Registerkarte „Regeln“

Sie können Agenten zuweisen, die Fragen zu einem bestimmten Dienst oder zu einer bestimmten Funktionspalette beantworten. Ihr Kundendienstteam bearbeitet beispielsweise Fragen zu folgenden Themen:

- Allgemeine Probleme mit Konten
- Personaldienstleistungen
- Finanzdienstleistungen

Sie können festlegen, dass alle Agenten allgemeine Probleme mit Konten bearbeiten und dass bestimmte Agenten Fragen zu Personaldienstleistungen sowie andere Agenten Fragen zu Finanzdienstleistungen bearbeiten. Um Kundenanfragen an die am besten qualifizierten Agenten oder Warteschlangen weiterzuleiten, richten Sie Regeln ein.

Sie können zwei Typen von Regeln einrichten:

- Weiterleitungsregeln: Regeln zum Weiterleiten von Anfragen an bestimmte Agenten
- Zuweisungsregeln: Regeln zum Weiterleiten von Anfragen an andere Warteschlangen

Weiterleitungs- und Zuweisungsregeln schließen sich gegenseitig aus, d. h. wenn Sie eine Weiterleitungsregel für eine Warteschlange angeben, können Sie für die gleiche Warteschlange keine Zuweisungsregeln definieren.

Option	Beschreibung
Ja	Wählen Sie für neue Warteschlangen **Ja** aus, um eine oder mehrere Regeln hinzuzufügen.

Option	Beschreibung
Nein	Wählen Sie für neue Warteschlangen **Nein** aus, wenn Sie die Regeln jetzt nicht konfigurieren möchten.
Neue Regel erstellen	Wählen Sie für vorhandene Warteschlangen **Neue Regel erstellen** aus, um eine neue Regel zu erstellen.
Regel bearbeiten	Wählen Sie für vorhandene Warteschlangen „Regel bearbeiten“ aus, um eine vorhandene Regel zu ändern.
Zuweisungsregel erstellen	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um eine neue Zuweisungsregel hinzuzufügen.

Weiterleitungsregeln verwenden

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name der Warteschlange** den Link für die Warteschlange aus, für die Sie Weiterleitungsregeln erstellen möchten.

Schritt 3 Wählen Sie die Registerkarte **Regeln** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Neue Regel erstellen** aus oder wählen Sie eine zu bearbeitende Regel aus der vorhandenen Warteschlange aus.

Schritt 5 Erstellen Sie eine „IF“-Anweisung.

a) Wählen Sie ein Wort oder einen Begriff aus der ersten Dropdown-Liste aus. Die Liste enthält alle auf dem Eingabeformular angezeigten Feldnamen (z. B. Vorname, Nachname, Telefonnummer und von Ihnen erstellte Felder).

b) Wählen Sie eine Bedingung aus der zweiten Dropdown-Liste aus (z. B. enthält, kleiner als oder größer als).

c) Geben Sie Text in die dritte Dropdown-Liste ein, um die IF-Anweisung zu vervollständigen.

d) Wählen Sie aus den Listen aus, und geben Sie den Text hier ein.

Schritt 6 (Optional) Wählen Sie die Schaltfläche **Plus** aus, um weitere IF-Anweisungen hinzuzufügen.

Schritt 7 Richten Sie die Anweisung „THEN zuweisen zu“ ein.

- Geben Sie für die Zuweisung zu einem bestimmten Agenten dessen E-Mail-Adresse ein, oder suchen Sie die Adresse im Adressbuch.
- Zum Zuweisen zu allen Agenten in der Warteschlange wählen Sie in der Dropdown-Liste „Warteschlange“ aus.

Schritt 8 (Optional) Richten Sie eine Anweisung „ELSE IF“ ein, indem Sie auf die Schaltfläche **ELSE IF-Bedingung hinzufügen** klicken.

Schritt 9 Wählen Sie die Bedingungen und andere Elemente aus, so wie Sie es bei den „IF“-Anweisungen getan haben.

Schritt 10 Wählen Sie nach der Einrichtung aller Anweisungen und Bedingungen **Speichern** aus.
WebACD stellt die abschließende „ELSE“-Anweisung bereit, die auf alle der Warteschlange zugewiesenen Agenten angewendet wird.

Zuweisungsregeln verwenden

Durch Zuweisungsregeln werden Kundenanfragen automatisch auf die angegebenen Warteschlangen aufgeteilt. Die Warteschlangen, die diese Anfragen aufnehmen, werden als “Unterwarteschlangen bezeichnet”

Sie können die Felder auf der Registerkarte „Regeln“ zum Weiterleiten von Kundenanfragen an bestimmte Unterwarteschlangen verwenden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name der Warteschlange** den Link für die Warteschlange aus, für die Sie Zuweisungsregeln erstellen möchten.

Schritt 3 Wählen Sie die Registerkarte **Regeln** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Neue Zuweisungsregel erstellen** oder **Bearbeiten** aus, um eine vorhandene Zuweisungsregel zu ändern.

Schritt 5 (Optional) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unterhalb von **Neuzuweisungseinstellung**, wenn Anfragen an eine Unterwarteschlange einer anderen Unterwarteschlange neu zugeordnet werden sollen, sollte die ursprüngliche Unterwarteschlange nicht verfügbar sein.

Schritt 6 (Optional) Geben Sie die Anzahl der Minuten an, für die eine Anfrage in einer Unterwarteschlange ohne Zuweisung bleibt, bevor sie einer anderen Unterwarteschlange zugewiesen wird.

Schritt 7 Geben Sie die Zuweisung von Anfragen zu verfügbaren Warteschlangen an.

- Sie können alle Anfragen (100 %) einer Warteschlange zuweisen, oder Sie verteilen die Anfragen auf mehrere Warteschlangen, z. B. 30 % auf eine Warteschlange, 30 % auf eine zweite und 40 % auf eine dritte.
- Die Summe aller Zuweisungen unter **Gesamt** muss 100 % betragen.

Optionen für Regeln

Option	Beschreibung
Weiterleitungsregeln	
Link „Zuweisungsregel erstellen“	Wählen Sie diese Schnittstelle aus, um die Ansicht der Registerkarte „Regeln“ zu ändern und Zuweisungsregeln zu erstellen.
IF	
(Wort oder Begriff) Dropdown-Liste	Wählen Sie das Wort oder den Begriff aus den im Eingabeformular angezeigten Feldnamen aus (z. B. Vorname, Nachname, Telefonnummer und von Ihnen erstellte Felder).

Option	Beschreibung
(Bedingung) Dropdown-Liste	Wählen Sie eine Bedingung aus (z. B. enthält, kleiner als oder größer als)
Textfeld	Geben Sie Text zum Vervollständigen der „IF“-Anweisung ein.
Pluszeichen	Wählen Sie die Schaltfläche **Hinzufügen** aus, um weitere IF-Anweisungen hinzuzufügen. Die erste zutreffende („true“) IF-Anweisung wird ausgeführt.
Minuszeichen	Wählen Sie die Schaltfläche **Löschen** aus, um eine IF-Anweisung zu entfernen.
THEN zuweisen zu	
In der Dropdown-Liste ausgewählter Kundendienstmitarbeiter	Geben Sie zum Zuweisen zu einem bestimmten Agenten dessen E-Mail-Adresse ein, oder wählen Sie die Schaltfläche „Adressbuch“ aus, um die Adresse zu suchen.
In der Dropdown-Liste ausgewählte Warteschlange	Zum Zuweisen zu allen Agenten in der Warteschlange wählen Sie in der Dropdown-Liste „Warteschlange“ aus
Schaltfläche „Adressbuch“	• Wählen Sie für den Kundendienstmitarbeiter die Schaltfläche **Adressbuch** aus, um die Seite „Benutzer auswählen“ zu öffnen. • Klicken Sie für Warteschlangen auf die Schaltfläche **Adressbuch**, um die Seite „Warteschlangen auswählen“ zu öffnen.
ELSE IF-Bedingung hinzufügen	Richten Sie eine „ELSE IF“-Anweisung ein, indem Sie auf die Schaltfläche **ELSE IF-Bedingung hinzufügen** klicken. Wählen Sie die Bedingungen und andere Elemente aus, so wie Sie es bei den „IF“-Anweisungen getan haben.
Zuweisungsregeln	
Link Weiterleitungsregel erstellen	Wählen Sie diese Schnittstelle aus, um die Ansicht der Registerkarte „Regeln“ zu ändern und Weiterleitungsregeln zu erstellen.
Neuzuweisungseinstellung	
Kontrollkästchen	Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens können Anfragen in andere Unterwarteschlangen verschoben werden, die in der Zuweisungsregel angegeben sind, wenn die aktuelle Unterwarteschlange nicht verfügbar ist.
Wartezeit	Bei Eingabe einer Wartezeit kann eine Anfrage einer anderen Unterwarteschlange zugewiesen werden, wenn die Wartezeit für die Beantwortung der Anfrage die angegebene Zeitspanne überschritten hat.
Name der Warteschlange	Zeigt eine Liste der verfügbaren Warteschlangen an, die Anfragen aufnehmen können

Option	Beschreibung
Eine Zuweisungsregel festlegen	
Zuweisung (%)	Geben Sie den prozentualen Anteil der Anfragen (bis 100 %) ein, die der genannten Warteschlange zugewiesen werden können. Sie können entweder 100 % einer Warteschlange zuweisen, oder Sie teilen die Zuweisung auf zwei oder mehr Warteschlangen auf.
Insgesamt	Eine Zuweisungsregel muss insgesamt genau 100 % betragen

Auswählen von Warteschlangenoptionen

Option	Beschreibung
Warteschlange	Wählen Sie die Warteschlange aus, an die die Kunden weitergeleitet werden sollen.
Agenten	Wählen Sie die Anzahl der Agenten in der Warteschlange aus.
Beschreibung	Gibt die Beschreibung der Warteschlange an.
Service	Gibt die Remote Support-Warteschlange an.
Schaltfläche „Auswählen“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die gewünschte Warteschlange auszuwählen

Optionen für Drittanbieter-Routing

Um das Routing von Variablen an Dritte zu aktivieren, muss der Routing-Auslöser für Ihre WebEx-Site bereitgestellt sein.

Option	Beschreibung
Drittanbieter-Routing aktivieren	Aktivieren Sie dies, um ein Routing von Variablen an Dritte anstatt eines WebACD-Routings zu verwenden.
Alle Variablen anzeigen	Wählen Sie diesen Link aus, um ein Fenster zu öffnen, das die Liste mit Variablen und Beschreibungen für das Eingabeformular anzeigt.
Routing-URL	Zeigt den URL zur Ausführung des Routing-Auslösers an.
URL für Routing-Abbruch	Zeigt den URL zum Abbruch des Routing-Auslösers an.
Schwelle zum Hinterlassen einer Nachricht	Ermöglicht den Benutzern, den Wert der Zeitüberschreitung für das Warten auf einen Kundendienstmitarbeiter zu definieren, bis das Formular zum Hinterlassen einer Nachricht angezeigt wird.

Option	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigung zu Routing-Fehlern an folgende(n) Empfänger senden	Aktivieren Sie dies, um E-Mail-Benachrichtigungen zu Routing-Fehlern zu aktivieren. Wenn dies aktiviert ist, geben Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger durch Semikolon (;) getrennt ein.

Warteschlange bearbeiten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name der Warteschlange** den Link für die Warteschlange aus, die Sie ändern möchten.

Schritt 3 Nehmen Sie in der Registerkarte **Konfiguration** die Änderungen vor und wählen Sie **Speichern** aus.

Schritt 4 Wählen Sie die Registerkarte **Benutzer** aus.

Schritt 5 Nehmen Sie in der Registerkarte **Benutzer** die Änderungen vor und wählen Sie **Speichern** aus.

Schritt 6 Wählen Sie die Registerkarte **Anmeldeformular** aus.

Schritt 7 Nehmen Sie in der Registerkarte **Anmeldeformular** die Änderungen vor und wählen Sie **Speichern** aus.

Schritt 8 Wählen Sie die Registerkarte **Anmelde-Link** aus.

Schritt 9 Nehmen Sie in der Registerkarte **Anmelde-Link** die Änderungen vor und wählen Sie **Speichern** aus.

Schritt 10 Wählen Sie die Registerkarte **Regeln** aus.

Schritt 11 Nehmen Sie in der Registerkarte **Regeln** die Änderungen vor und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinzufügen von neuen Feldern zum Anmeldeformular

Sie können das Anmeldeformular anpassen, um exakt die benötigten Informationen zu erfassen. Kunden können so veranlasst werden, detaillierte Angaben zu den Problemen bzw. Fehlern in Ihrem Produkt oder Dienst zu machen. Sie leiten die Nachrichtenformulare an die Person weiter, die am besten geeignet ist, die Anfrage zu beantworten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name der Warteschlange** die Warteschlange aus, für die Sie das Anmeldeformular ändern möchten.

Schritt 3 Wählen Sie die Registerkarte **Anmeldeformular** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Neues hinzufügen** aus, um ein neues Feld hinzuzufügen.

Schritt 5 Wählen Sie den Feldtyp und weitere Einstellungen aus und wählen Sie anschließend **Speichern** aus.

Neuanordnen von Feldern auf dem Anmeldeformular

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name der Warteschlange** den Link für die Warteschlange aus, die Sie aktualisieren möchten.

Schritt 3 Wählen Sie die Registerkarte **Anmeldeformular** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Reihenfolge ändern** aus.

Schritt 5 Wählen Sie auf der Seite **Reihenfolge ändern** das Feld aus, das Sie verschieben möchten.

Schritt 6 Verschieben Sie das Feld mithilfe der Pfeile nach oben oder unten.

Schritt 7 Wählen Sie **Speichern**.

Informationen zur persönlichen Warteschlange

Jeder Agent verfügt über eine persönliche Warteschlange. Ein Agent kann einem Kunden oder Client den URL zu dieser persönlichen Warteschlange mitteilen, sodass dieser noch nicht behobene Probleme nachverfolgen kann. Die persönliche Warteschlange hat folgende Merkmale:

- Alle persönlichen Warteschlangen nutzen das gleiche Eingabeformular
- Änderungen an diesem Eingabeformular wirken sich auf alle Agenten aus
- Sie können wie bei anderen Eingabeformularen Felder zum Eingabeformular der persönlichen Warteschlange hinzufügen oder daraus entfernen
- Der Administrator und der Agent können die persönliche Warteschlange nicht löschen. Sie wird immer in der Liste der Warteschlangen angezeigt
- Der Posteingang von WebACD erstellt dynamisch einen eindeutigen URL für die persönliche Warteschlange jedes Agenten

Bearbeiten der persönlichen Warteschlange

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Warteschlangen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name der Warteschlange** den Eintrag **Persönliche Warteschlange** aus.

Schritt 3 Nehmen Sie in der Registerkarte **Konfiguration** die Änderungen vor und wählen Sie **Speichern** aus.

Schritt 4 Wählen Sie die Registerkarte **Anmeldeformular** aus.

Schritt 5 Nehmen Sie in der Registerkarte **Anmeldeformular** die Änderungen vor und wählen Sie **Speichern** aus.

Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“ (persönliche Warteschlange)

Hinweis Sie können die folgenden Optionen nicht ändern:

- **Name der Warteschlange**: Der Name lautet „Persönliche Warteschlange“.
- **Beschreibung der Warteschlange**: Die Beschreibung „Persönliche Warteschlange“.
- **Start- und Endzeiten**: Diese Warteschlange ist 24 Stunden pro Tag verfügbar (von 7:30 Uhr bis 7:30 Uhr).
- **Zeitzone**: Die Zeitzone ist die pazifische Standardzeit (Pacific Standard Time).

Option	Beschreibung
Warteschlangeneinstellungen	
Funktionen	VoIP: WebACD überprüft die Konfiguration und wählt VoIP aus, wenn diese Option gültig ist. Telefonie: WebACD überprüft die Konfiguration und wählt VoIP aus, wenn diese Option gültig ist. • Kundenanforderung, wenn die Sitzung beginnt Wählen Sie in der Liste Applikations- oder Desktopfreigabe, volle Steuerung bei gemeinsamen Suchen oder nur Ansicht aus. • Folgenden URL direkt zu Beginn der Sitzung öffnen Um Zeit zu sparen, kann WebACD zu Beginn der Sitzung eine Website Ihrer Wahl anzeigen. Geben Sie hier den entsprechenden URL ein. • Telefongespräch (VoIP) für diese Warteschlange automatisch starten Es wird automatisch ein Telefongespräch für diese Warteschlange gestartet. • Rückruf aktivieren Der Kunde kann vom Kundendienstmitarbeiter zurückgerufen werden.

Option	Beschreibung
Betriebszeiten	
Öffnen	In der Standardeinstellung nimmt die Warteschlange 24 Stunden am Tag Anfragen an.
Geöffnet am	Wenn Sie die Option „Zeiten angeben“ auswählen, können Sie die Tage und Uhrzeiten für den Betrieb angeben.
Zeitzone der Warteschlange	Die Chat-Nachrichten verwenden diese Zeitzone für Uhrzeitstempel.
Schwelle zum Hinterlassen einer Nachricht	
Formular zum Hinterlassen einer Nachricht	Wählen Sie das Formular aus, das Kunden zum Hinterlassen einer Nachricht für das Team verwenden sollen.
Schwelle für Wartezeit	• Sie können angeben, nach wie vielen Minuten die E-Mail-Nachricht an die Liste der ausgewählten Agenten gesendet werden soll. • Die voreingestellte Wartezeit beträgt 5 Minuten. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 1 und 99 Minuten) festlegen. Der eingestellte Zeitraum wird zudem als Intervall für die Zeitüberschreitung verwendet.
Benachrichtigungsoptionen	**E-Mail senden an:** Geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die benachrichtigt werden sollen, wenn ein Kunde ein E-Mail-Formular sendet. Um Zeit zu sparen, können Sie die Schaltfläche **Benutzerliste** auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.
Formularweiterleitung	Geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Um Zeit zu sparen, können Sie die Schaltfläche **Benutzerliste** auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.
Schwelle für Schließen	• Sie können die maximale Anzahl von Kunden in der Warteschlange festlegen, bevor die Warteschlange geschlossen wird. • Die voreingestellte Anzahl wartender Benutzer beträgt 200. Sie können sowohl eine höhere als auch eine niedrigere Anzahl (zwischen 50 und 999) festlegen.
Schwelle für Nichtverfügbarkeit	Sie können den Status „Nicht verfügbar“ des Benutzers ändern, falls während der angegebenen Zeit keine Antwort erfolgt.

Warteschlangen für Agenten für WebACD zuweisen

Hinweis Sie können Warteschlangen für WebACD auch auf der Seite **Benutzer hinzufügen** unter **WebACD-Einstellungen** auswählen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zu **WebACD-Einstellungen** und wählen Sie die Kontrollkästchen aus, um anzugeben, ob der Benutzer ein Agent, ein Manager oder beides ist.

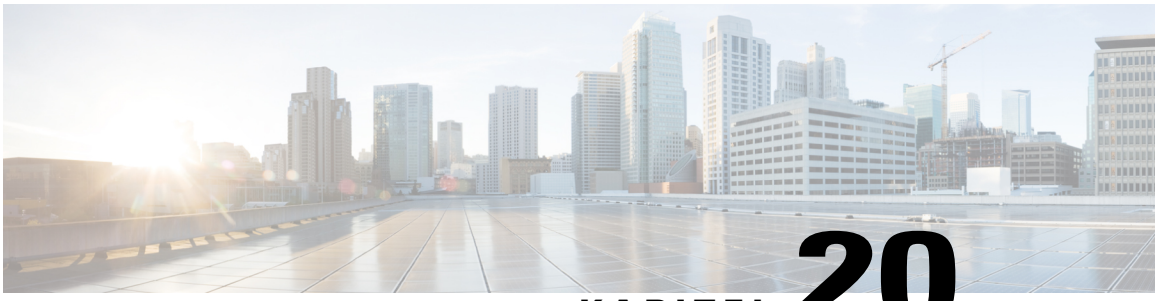
Schritt 3 Wählen Sie **Warteschlangen auswählen** aus und aktivieren Sie anschließend das Kontrollkästchen für jede Warteschlange, die Sie zuweisen möchten. Alternativ können Sie zum Zuweisen aller Warteschlangen das Kontrollkästchen **Alle Meeting Center-Warteschlangen automatisch zuweisen** aktivieren.

Schritt 4 Wählen Sie zum Zuweisen von Remote Support-Warteschlangen **Warteschlangen auswählen** aus und aktivieren Sie anschließend das Kontrollkästchen für jede Warteschlange, die Sie zuweisen möchten. Alternativ können Sie zum Zuweisen aller Warteschlangen das Kontrollkästchen **Alle Remote Support-Warteschlangen automatisch zuweisen** aktivieren.

Schritt 5 Wählen Sie zum Zuweisen von Agenten zu Managern **Agenten auswählen** aus und aktivieren anschließend das Kontrollkästchen für jeden Agenten, den Sie zuweisen möchten. Alternativ können Sie eine oder beide der folgenden Kontrollkästchen auswählen:

- **Weisen Sie alle Meeting Center-Agenten automatisch zu.**
- **Weisen Sie alle Remote Support-Agenten automatisch zu.**

Schritt 6 Wählen Sie **Aktualisieren**.



KAPITEL 20

Verwalten von Formularen für das Hinterlassen von Nachrichten

- Formulare zum Hinterlassen einer Nachricht - Übersicht, Seite 125
- Neues Formular zum Hinterlassen einer Nachricht erstellen, Seite 126
- Hinzufügen neuer Felder zum Formular für das Hinterlassen von Nachrichten, Seite 126
- Neuanordnen von Feldern auf dem Formular zum Hinterlassen einer Nachricht, Seite 127
- Optionen auf der Seite „Neues Formular erstellen“, Seite 127
- Optionen auf der Seite „Formular bearbeiten“, Seite 128
- Optionen für „Reihenfolge ändern“, Seite 128
- Optionen für Textfelder, Seite 128
- Kontrollkästchenoptionen, Seite 129
- Optionen für Optionsschaltflächen, Seite 129
- Optionen für Dropdown-Listen, Seite 130
- Zuweisen eines Formulars zum Hinterlassen einer Nachricht zu einer Warteschlange, Seite 131

Formulare zum Hinterlassen einer Nachricht - Übersicht

In folgenden Fällen zeigt WebACD das Formular zum Hinterlassen einer Nachricht für Kunden in einer Warteschlange an:

- Wenn die Warteschlange geschlossen wird (nach der Geschäftszeit)
- Wenn niemand verfügbar ist, um die Anfragen in der Warteschlange zu überwachen und zu bearbeiten
- Wenn eine Anfrage das Zeitlimit überschreitet

WebACD stellt ein Standardformular bereit, das Sie aktualisieren oder bearbeiten können. Dieses Formular ist stets verfügbar und wird automatisch jeder Warteschlange zugewiesen, der Sie kein Formular zugewiesen haben.

Der Kunde muss in WebACD seinen Vornamen, seinen Familiennamen und seine E-Mail-Adresse angeben. Möglicherweise sind diese (und andere) Informationen über den Kunden bereits in einem Profil gespeichert. Wenn Sie diese Informationen über einen Kunden in der an den Server gesendeten HTML-Datei angeben, müssen diese Felder nicht angezeigt und vom Kunden ausgefüllt werden. Geben Sie die korrekten Parameter in WebACD an.

Neues Formular zum Hinterlassen einer Nachricht erstellen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Formular zum Hinterlassen einer Nachricht** aus.

Schritt 2 Wählen Sie **Neues Formular erstellen** aus.

Schritt 3 Geben Sie in das Feld **Name des Formulars** den Namen für das neue Formular ein.

Schritt 4 Überprüfen Sie die Felder, die auf dem Formular angezeigt werden sollen und anschließend die Felder, die auf dem Formular erforderlich sind.

Schritt 5 (Optional) Wählen Sie **Neues hinzufügen** aus, um ein neues Feld hinzuzufügen.

Schritt 6 (Optional) Wählen Sie **Reihenfolge ändern** aus, um die Reihenfolge zu ändern, in der die Felder im Formular angezeigt werden.

Hinzufügen neuer Felder zum Formular für das Hinterlassen von Nachrichten

Sie können das Formular zum Hinterlassen einer Nachricht so anpassen, dass exakt die benötigten Informationen erfasst werden. Kunden können so veranlasst werden, detaillierte Angaben zu den Problemen bzw. Fehlern in Ihrem Produkt oder Dienst zu machen. Sie leiten die Nachrichtenformulare an die Person weiter, die am besten geeignet ist, die Anfrage zu beantworten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Formular zum Hinterlassen einer Nachricht** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name des Formulars** den Link für das Formular aus, das Sie aktualisieren möchten.

Schritt 3 Fügen Sie ein oder mehrere neue Felder hinzu.
Sie können neue Felder in einem der folgenden Formate hinzufügen:

- Textfelder
- Kontrollkästchen
- Optionsschaltflächen
- Dropdown-Listen

Schritt 4 Wählen Sie **Speichern**.

Neuanordnen von Feldern auf dem Formular zum Hinterlassen einer Nachricht

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Formular zum Hinterlassen einer Nachricht** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Name des Formulars** den Link für das Formular aus, das Sie aktualisieren möchten.

Schritt 3 Wählen Sie **Reihenfolge ändern** aus.

Schritt 4 Wählen Sie auf der Seite **Reihenfolge ändern** das Feld aus, das Sie verschieben möchten.

Schritt 5 Verschieben Sie das Feld mithilfe der Pfeile nach oben oder unten.

Schritt 6 Wählen Sie **Speichern**.

Optionen auf der Seite „Neues Formular erstellen“

Option	Beschreibung
Name des Formulars	Geben Sie den Namen des Formulars ein, oder bearbeiten Sie ihn.
Kontrollkästchen	Wählen Sie das Kontrollkästchen aus, um das Feld im Formular anzuzeigen.
E (Erforderlich)	Wählen Sie das Kontrollkästchen aus, um anzugeben, dass das Feld im Formular ausgefüllt wird.
Felder	Geben Sie die folgenden erforderlichen Informationen ein: • Vorname • Nachname • E-Mail-Adresse • Telefonnummer
Schaltfläche „Neu hinzufügen“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um eine Seite zu öffnen, auf der Sie dem Formular neue Felder hinzufügen können.
Schaltfläche „Reihenfolge ändern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Reihenfolge der Felder im Formular zu ändern.
Schaltfläche „Speichern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um das Formular zu speichern.

Optionen auf der Seite „Formular bearbeiten“

Option	Beschreibung
Name des Formulars	Geben Sie den Namen des Formulars ein, oder bearbeiten Sie ihn.
Kontrollkästchen	Wählen Sie das Kontrollkästchen aus, um das Feld im Formular anzuzeigen.
E (Erforderlich)	Wählen Sie das Kontrollkästchen aus, um anzugeben, dass das Feld im Formular ausgefüllt wird.
Felder	Geben Sie die folgenden erforderlichen Informationen ein: • Vorname • Nachname • E-Mail-Adresse • Telefonnummer
Schaltfläche „Neu hinzufügen“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um eine Seite zu öffnen, auf der Sie dem Formular neue Felder hinzufügen können.
Schaltfläche „Reihenfolge ändern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Reihenfolge der Felder im Formular zu ändern.
Schaltfläche „Speichern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um das Formular zu speichern.

Optionen für „Reihenfolge ändern“

Option	Beschreibung
Formularfelder	Markieren Sie das Feld, das Sie verschieben möchten.
Aufwärtspfeil	Verschieben Sie das markierte Feld im Formular nach oben.
Abwärtspfeil	Verschieben Sie das markierte Feld im Formular nach unten.
Schaltfläche „Speichern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Reihenfolge zu speichern.

Optionen für Textfelder

Kunden geben eine beliebige Beschreibung des Problems oder Fehlers ein.

Option	Beschreibung
Einzeilig	Wählen Sie diese Option aus, wenn den Kunden eine Zeile zum Eingeben von Informationen zur Verfügung stehen soll.
Mehrzeilig	Wählen Sie diese Option aus, wenn den Kunden mehrere Zeilen zum Eingeben von Informationen zur Verfügung stehen sollen.
Beschriftung für Textfeld	Geben Sie einen Begriff ein, durch den das Textfeld spezifiziert wird. **Beispiel**: Ihre Kunden sollen den Dienst oder das Produkt angeben, weswegen sie sich an Sie gewendet haben. Geben Sie folgenden Text als Beschriftung ein: Geben Sie den Namen des Produkts ein, zu dem Sie Hilfe benötigen.
Breite	Geben Sie an, wie viele Zeichen Kunden in das Textfeld eingeben können.
Höhe	Geben Sie an, wie viele Textzeilen Kunden in das Textfeld eingeben können.
Schaltfläche „Speichern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Option zu speichern.

Kontrollkästchenoptionen

Kunden können in der hier eingerichteten Feldliste ein oder mehrere Kontrollkästchen aktivieren.

Option	Beschreibung
Gruppenbezeichnung	Geben Sie einen Begriff zur Beschreibung der Kontrollkästchenliste ein. **Beispiel**: Ihre Kunden sollen den Dienst oder das Produkt angeben, weswegen sie sich an Sie gewendet haben. Geben Sie folgenden Text als Beschriftung ein: Geben Sie den Namen des Produkts ein, zu dem Sie Hilfe benötigen.
Kontrollkästchen	Geben Sie für jedes Kontrollkästchen, das Sie hinzufügen möchten, eine Beschreibung ein, und wählen Sie aus, ob das Kontrollkästchen standardmäßig aktiviert oder deaktiviert sein soll.
Zusätzliche Kontrollkästchen hinzufügen	Wenn Sie dem Anmeldeformular mehr als neun Kontrollkästchen hinzufügen möchten, geben Sie die Anzahl der zusätzlichen Kontrollkästchen an.
Schaltfläche „Speichern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Option zu speichern.

Optionen für Optionsschaltflächen

Kunden wählen eine Option in der hier eingerichteten Optionsliste aus.

Option	Beschreibung
Gruppenbezeichnung	Geben Sie einen Begriff zur Beschreibung der Optionsliste ein. **Beispiel**: Ihre Kunden sollen den Dienst oder das Produkt angeben, weswegen sie sich an Sie gewendet haben. Geben Sie folgenden Text als Beschriftung ein: Geben Sie den Namen des Produkts ein, zu dem Sie Hilfe benötigen.

Option	Beschreibung
Standardauswahl	Wählen Sie eine Option als Voreinstellung aus.
Auswahl	Geben Sie für jede Option, die Sie hinzufügen möchten, eine Beschreibung ein.
Zusätzliche Optionen hinzufügen	Wenn Sie dem Anmeldeformular mehr als neun Optionen hinzufügen möchten, geben Sie die Anzahl der zusätzlichen Optionen an.
Schaltfläche „Speichern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Option zu speichern.

Optionen für Dropdown-Listen

Kunden wählen ein Element aus der Dropdown-Liste aus, die Sie hier einrichten.

Option	Beschreibung
Gruppenbezeichnung	Geben Sie einen Begriff zur Beschreibung der Elemente in der Dropdown-Liste ein. **Beispiel**: Ihre Kunden sollen den Service oder das Produkt angeben, weswegen sie sich an Sie gewendet haben. Geben Sie folgenden Text als Beschriftung ein: Geben Sie den Namen des Produkts ein, zu dem Sie Hilfe benötigen.
Standardauswahl	Wählen Sie ein Element aus der Liste als Voreinstellung aus.
Auswahl	Geben Sie für jedes Listenelement, das Sie hinzufügen möchten, eine Beschreibung ein.
Zusätzliche Optionen hinzufügen	Wenn Sie dem Anmeldeformular mehr als neun Optionen hinzufügen möchten, geben Sie die Anzahl der zusätzlichen Optionen an.
Schaltfläche „Speichern“	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Option zu speichern.

Zuweisen eines Formulars zum Hinterlassen einer Nachricht zu einer Warteschlange

Verfahren

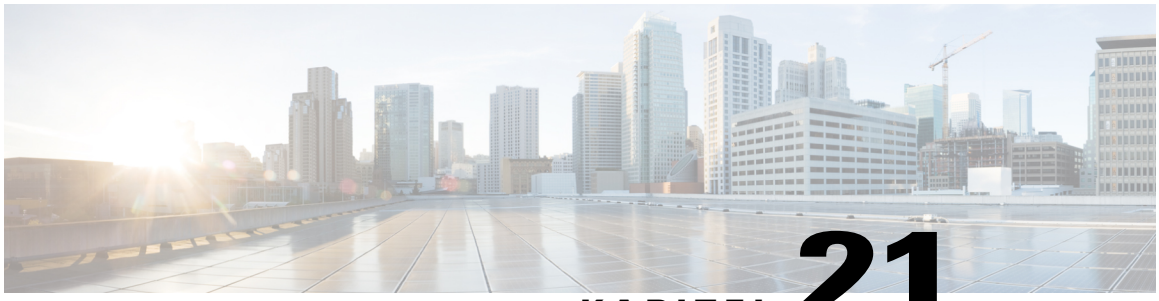
Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **WebACD** > **Formular zum Hinterlassen einer Nachricht** aus.

Schritt 2 Wählen Sie die Registerkarte **Zuweisung** aus.

Schritt 3 Suchen Sie in der Spalte **Name der Warteschlange** die Warteschlange, die Sie aktualisieren möchten.

Schritt 4 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Formular zum Hinterlassen einer Nachricht** das Formular aus, das Sie der Warteschlange zuweisen möchten.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern**.



KAPITEL 21

Verwalten von Ansetzvorlagen

- Ansetzvorlagen, Seite 133
- Standard-Ansetzvorlage ändern, Seite 133
- Ansetzvorlagen ein- und ausblenden, Seite 134
- Ansetzvorlagen löschen, Seite 134
- Event Center-Ansetzvorlagen, Seite 135

Ansetzvorlagen

Gastgeber setzen häufig WebEx-Sitzungen mit denselben Informationen an (wie Tracking-Code oder Teilnehmer). Sie können Ansetzvorlagen verwenden, um diese Einstellungen für die schnelle Einrichtung in zukünftigen Sitzungen zu speichern. WebEx bietet Standard-Ansetzvorlagen, die allen Gastgebern zur Verfügung stehen. Die Gastgeber können aber auch eigene Vorlagen beim Ansetzen ihrer Meetings, Sitzungen oder Events erstellen.

Gastgeber, die auch über Privilegien der Site-Administration auf ihrer Site verfügen, können ihre neuen Ansetzvorlagen für alle Benutzer verfügbar machen.

Als Site-Administrator können Sie:

- Beliebige Standardvorlagen zur Standardvorlage machen
- Ansetzvorlagen ein- und ausblenden
- Beliebige Standardvorlage löschen.

Standard-Ansetzvorlage ändern

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie auf der linken Navigationsleiste eine der folgenden Aktionen aus:

- **Konfiguration** > **Meeting Center**

- **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen**
- **Konfiguration** > **Training Center**

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standardvorlagen zum Ansetzen**.

Schritt 3 Wählen Sie in der Spalte **Als Standard festlegen** die Vorlage aus, die als Standard festgelegt werden soll.

Schritt 4 Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.

Ansetzvorlagen ein- und ausblenden

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie auf der linken Navigationsleiste eine der folgenden Aktionen aus:

- **Konfiguration** > **Meeting Center**
- **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen**
- **Konfiguration** > **Training Center**

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standardvorlagen zum Ansetzen**.

Schritt 3 Aktivieren oder deaktivieren Sie **Sichtbar machen** neben der gewünschten Vorlage.

Schritt 4 Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.

Ansetzvorlagen löschen

Hinweis Die Standardvorlage kann nicht gelöscht werden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie auf der linken Navigationsleiste eine der folgenden Aktionen aus:

- **Konfiguration** > **Meeting Center**
- **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen**

- **Konfiguration** > **Training Center**

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standardvorlagen zum Ansetzen**.

Schritt 3 Wählen Sie das Kontrollkästchen links neben mindestens einer Vorlage aus, die gelöscht werden soll.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Vorlage(n) löschen**.

Event Center-Ansetzvorlagen

Eine Ansetzvorlage definiert einen Großteil der Einstellungen für ein angesetztes Event. Wenn Gastgeber häufig die gleichen Einstellungen für Events nutzen, können Sie diese Einstellungen in einer Vorlage speichern. Setzt ein Gastgeber anschließend ein Event an, kann er die Vorlage auswählen und vermeidet so, die gleichen Einstellungen für jedes Event neu festlegen zu müssen.

Es gibt zwei Arten von Ansetzvorlagen:

- **Standardvorlagen zum Ansetzen:** Für alle Gastgeber verfügbar. Ihr WebEx-Dienst umfasst eine Reihe von Standardvorlagen. Zudem können Sie die persönlichen Vorlagen von Gastgebern als Standardvorlagen bereitstellen.
- **Persönliche Ansetzvorlagen:** Eine von einem Gastgeber eingerichtete Vorlage, die nur diesem Gastgeber zur Verfügung steht. Ein Gastgeber kann eine persönliche Vorlage innerhalb der Funktion zum Ansetzen von Events mithilfe der Option **Als Vorlage speichern** erstellen. Zudem kann ein Gastgeber eine persönliche Vorlage im Event-Planer als Standardvorlage speichern, indem er **Als Standardvorlage speichern** auswählt. Die Vorlage wird dann in der Liste der Standardvorlagen in Site-Administration angezeigt.

  In der Liste der Standardvorlagen für den Event Center-Dienst haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können beliebige Standardvorlagen ein- oder ausblenden, einschließlich der von Gastgebern erstellten und als Standardvorlagen gespeicherten Vorlagen.
- Sie können eine beliebige Standardvorlage als Standardvorlage für Event Center festlegen
- Sie können eine Standardvorlage aus Ihrer WebEx-Site löschen

Einblenden oder Ausblenden von Event Center-Ansetzvorlagen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standardvorlagen zum Ansetzen**.

Schritt 3 Führen Sie in der Spalte **Sichtbar machen** einen der folgenden Schritte aus:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Anzeigen einer Vorlage.

- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Ausblenden einer Vorlage.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standardmäßige Event Center-Ansetzvorlage festlegen

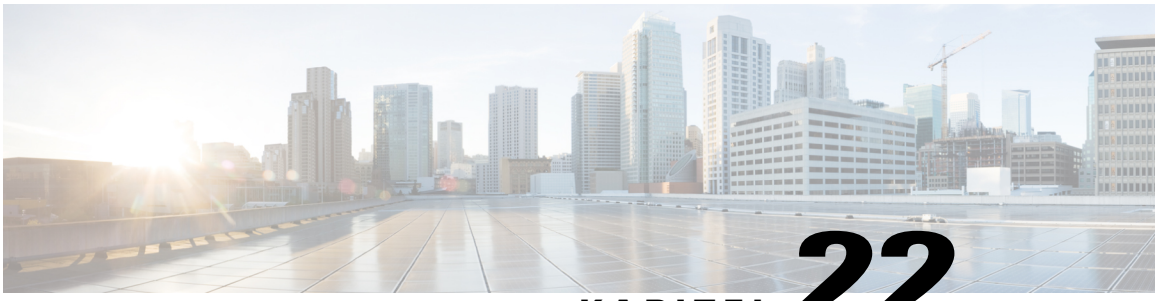
Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen** aus.
Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standardvorlagen zum Ansetzen**.
Schritt 3 Wählen Sie in der Spalte **Als Standard festlegen** die Vorlage aus, die als Standard festgelegt werden soll.
Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Löschen von Event Center-Ansetzvorlagen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Event Center** > **Optionen** aus.
Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standardvorlagen zum Ansetzen**.
Schritt 3 Wählen Sie die Kontrollkästchen links neben den zu löschenden Vorlagen aus.
Schritt 4 Klicken Sie auf **Vorlage(n) löschen**.



KAPITEL 22

Sitzungstypen verwalten

- Informationen zu Sitzungstypen, Seite 137
- Funktionen zu Sitzungstypen, Seite 138
- Benutzerdefinierte Sitzungstypen erstellen, Seite 141
- Sitzungstyp „Cisco Unified Videoconferencing“ erstellen, Seite 142
- Sitzungstyp für ein Gastgeberkonto aktivieren, Seite 143
- Sitzungstyp für alle neuen Benutzer aktivieren, Seite 143
- Benutzerdefinierten Sitzungstyp ändern, Seite 144
- Benutzerdefinierten Sitzungstyp aktivieren oder deaktivieren, Seite 144

Informationen zu Sitzungstypen

In Sitzungstypen sind die Funktionen und Optionen für angesetzte Sitzungen festgelegt. Zum Erstellen benutzerdefinierter Sitzungstypen muss für Ihren WebEx-Service die Option für benutzerdefinierte Sitzungstypen aktiviert sein. Sie können für jeden primären Sitzungstyp Ihres Service bis zu vier Sitzungstypen einrichten.

Die primären Sitzungstypen für Ihren WebEx-Service sind auf der Startseite in der Site-Administration unter **Sitzungstypen** aufgelistet.

Wenn in Ihrem WebEx-Service z. B. der Sitzungstyp „Meeting Center Pro“ enthalten ist, können Sie vier weitere “Pro”-Sitzungstypen erstellen. Von jedem Sitzungstyp können andere Funktionen und Optionen bereitgestellt werden.

Benutzerdefinierte Sitzungstypen können bestimmten Benutzern zugewiesen werden. So haben Sie mehr Kontrolle über die Sicherheit, die Bandbreitennutzung und andere administrative Aktivitäten. Zum Beispiel können Sie über Sitzungstypen vermeiden, dass bestimmte Benutzer die Option “Fernsteuerung” während des Teilens von Bildschirmen verwenden. Mit einem solchen Sitzungstyp kann verhindert werden, dass Benutzer außerhalb des Unternehmens auf Dateien zugreifen, die sich auf Computern der Mitarbeiter oder Netzwerkservern befinden. Dazu erstellen Sie einen benutzerdefinierten Sitzungstyp, der keine Option zur Fernsteuerung bietet, und weisen diesen Sitzungstyp anschließend bestimmten Benutzern zu.

Abhängig vom Preismodell Ihres WebEx-Service können bestimmte Gastgeberkonten jedem einzelnen Sitzungstyp zugewiesen sein. Auf diese Weise wird geregelt, wie viele Personen in Ihrem Unternehmen als Gastgeber fungieren können.

Funktionen zu Sitzungstypen

Die folgenden Funktionen gelten für einen angepassten Meeting Center PRO-Sitzungstyp, sind aber für alle WebEx-Dienste typisch.

Einige der in der Benutzerschnittstelle aufgeführten WebEx-Funktionen werden als “Nicht verfügbar” markiert, wenn diese für Ihre Site nicht bereitgestellt werden. Funktionen, die für Meeting Center nicht zur Verfügung stehen, sind hier aufgeführt.

Funktionen	Wählen Sie, um zu
Warnung – Blinken	Eine orangefarbene Warnung wird angezeigt, wenn das Feld eines Teilnehmers zusammengebrochen oder geschlossen ist und dies einer besonderen Aufmerksamkeit bedarf (z. B. wenn jemand dem Meeting beitritt, eine Umfrage öffnet, Chat-Nachricht erhält). Die Warnung blinkt solange, bis der Teilnehmer die Änderung öffnet und anzeigt.
Warnung – Sound	Einen Ton abspielen, wenn ein Meeting-Event eintritt (z. B. wenn jemand einem Meeting beitritt oder dieses verlässt, ein Teilnehmer das Symbol „Hand erheben“ wählt, eine Chat-Nachricht erhält).
Kommentar-Tools	Ermöglichen Sie es den Teilnehmern, Informationen über freigegebene Inhalte zu kommentieren, hervorzuheben, zu erklären oder aufzuzeigen.
Anwendungsfreigabe	Ermöglichen Sie es dem Moderator, anhand von Anwendungen zu zeigen, wie die Software funktioniert oder wie man Dokumente bearbeitet.
Applikations-Teilen – Fernsteuerung	Ermöglichen Sie es den Teilnehmern, Fernkontrolle über die Anwendung zu erfragen, die der Moderator freigibt.
Teilgruppen-Sitzungen	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Angepasste Skripts	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Chat	Feststellen, ob die Chat-Funktion verfügbar ist. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie fest, ob sich das Chat-Fenster standardmäßig für die Teilnehmer öffnet, minimiert oder schließt, wenn das Meeting beginnt.
Untertitel	Feststellen, ob die Untertitel-Funktion verfügbar ist. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie fest, ob sich das Untertitel-Fenster standardmäßig für die Teilnehmer öffnet, minimiert oder schließt, wenn das Meeting beginnt.
Freigabe von Dokumenten und Präsentationen	Ermöglichen Sie es den Moderatoren, Dokumente und Präsentationen freizugeben, die während des Meetings nicht bearbeitet werden müssen. **Hinweis** Wenn hierfür keine Festlegung erfolgt ist, sind das Teilen von Dateien, Whiteboard und die Registerkarte „QuickStart“ auf Ihrer Site ebenfalls nicht verfügbar.

Funktionen	Wählen Sie, um zu
Desktop teilen	Ermöglichen Sie es den Moderatoren, gesamte Inhalte auf ihren Computern freizugeben, einschließlich Anwendungen, Fenster, Dateiverzeichnisse und Mausbewegungen.
Desktop-Teilen – Fernsteuerung	Ermöglichen Sie es den Teilnehmern, Fernkontrolle über den Desktop des Moderators anzufordern.
Teilen von Desktop/Applikation/Webbrowser – True Color-Unterstützung	Ermöglichen Sie es den Moderatoren, Inhalte in True Color mit anderen Moderatoren zu teilen. Der Modus „True Color“ bietet weitaus detailliertere Farben, mit der Option für entweder ein besseres Bild oder eine bessere Leistung.
Feedback	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Datei-Transfer	Ermöglichen Sie es den Teilnehmern, Dateien während des Meetings an andere zu übertragen. • Auswahl, um die entsprechenden Netzlaufwerke für die Speicherorte für Dateien einzuschließen.
Praktikumsdemo	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Praktikum	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.* • Datei suchen: *Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung* • Auf lokalen zugeordneten Netzlaufwerken anzeigen: *Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung* • Auf fernen zugeordneten Netzlaufwerken anzeigen: *Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung*
Als anderer Benutzer anmelden	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Sprecher anzeigen	Ermöglichen Sie es, dass der momentan sprechende Teilnehmer durch ein blinkendes Symbol neben den Namen des Teilnehmers identifiziert wird.
Abschrift des Meetings	Ermöglichen Sie es den Gastgebern, allgemeine Meetings-Informationen und Dateien in einer E-Mail an die Teilnehmer zu versenden.
Anmerkungen	Feststellen, ob Funktion für Anmerkungen verfügbar ist. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie fest, ob sich das Hinweis-Fenster standardmäßig für die Teilnehmer öffnet, minimiert oder schließt, wenn das Meeting beginnt.
Outlook/Lotus Notes-Integration	Ermöglichen Sie es Benutzern, Meetings mit Microsoft Outlook oder IBM Lotus Notes anzusetzen.
Teilnehmerliste	Feststellen, ob die Funktion „Teilnehmerliste“ verfügbar ist. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie fest, ob sich das Teilnehmer-Fenster standardmäßig für die Teilnehmer öffnet, minimiert oder schließt, wenn das Meeting beginnt.

Funktionen	Wählen Sie, um zu
Umfragen	Feststellen, ob Umfrage-Funktion verfügbar ist. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie fest, ob sich das Umfrage-Fenster standardmäßig für die Teilnehmer öffnet, minimiert oder schließt, wenn das Meeting beginnt. Diese Umfragesteuerelemente aktivieren: • Individuelle Resultate anzeigen: Umfrageergebnisse mit Teilnehmern anonym teilen • Individuelle Resultate speichern: Antworten jedes Teilnehmers in einer TXT-Datei speichern • Testen und Einstufen: *Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung* • Keine Antwort einschließen: Kurzantwortfragen ermöglichen • Anzahl der Antworten anzeigen: Anzahl der Teilnehmerantworten im Umfragestatus anzeigen
End-to-End-Verschlüsselung	Alle WebEx-Sitzungsdaten verschlüsseln
PKI-Verschlüsselung	Digitale Zertifikate (PKI) für die Verschlüsselung der WebEx-Sitzungsdaten verwenden.
Übungssitzung (nur Event Center)	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Fragen und Antworten	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Teilnehmer kann Rolle des Moderators übernehmen	Ermöglichen Sie es den Teilnehmern, den Moderator-Ball direkt von einem anderen Teilnehmer zu nehmen, damit sie Inhalte während des Meetings freigeben können.
Aufzeichnen der Client-Seite	Ermöglicht es den Gastgebern, Meetings auf ihren lokalen Laufwerken aufzuzeichnen.
Netzwerkbasierte Aufzeichnung	Ermöglicht es den Gastgebern, Meetings auf dem Netzwerkserver aufzuzeichnen.
Ferncomputer-Teilen	Ermöglicht es den Moderatoren, Inhalt zu teilen, der auf einem Ferncomputer liegt.
Ferndruck	Ermöglicht es den Moderatoren, Inhalte zu drucken, die während eines Meetings freigegeben werden.
Teilen von Webinhalten	Ermöglicht es den Moderatoren, ihre Webbrowser freizugeben.
QuickStart für Gastgeber und Moderator anzeigen	*Steht für Meeting Center als Option nicht zur Verfügung: Standard für alle Gastgeber und Moderatoren* • QuickStart auch für alle Teilnehmer anzeigen: *Steht für Meeting Center und Training Center nicht zur Verfügung*
Video	Feststellen, ob die Video-Funktion verfügbar ist. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie fest, ob sich das Video-Fenster standardmäßig für die Teilnehmer öffnet, minimiert oder schließt, wenn das Meeting beginnt.

Funktionen	Wählen Sie, um zu
WebEx-Video	Ermöglicht Video in hoher Qualität für Meetings auf Ihrer Site. • Multi-Point-Video (nur für $C): *Steht für Meeting Center und Training Center nicht zur Verfügung* • Cisco Unified Videoconferencing (CUVC) zulassen • Eingabe einer CUVC-Meeting-ID in die Funktion zum Ansetzen von Meetings zulassen
Teilen des Webbrowsers	Es den Moderatoren ermöglichen, Webbrowser und zugehörige Webinhalte während des Meetings zu teilen.
Webbrowser-Teilen – Fernsteuerung	Es den Teilnehmern ermöglichen, Webbrowser und zugehörige Webinhalte während des Meetings zu teilen.
Webbasierte Tests	*Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.*
Whiteboard	Erlaubt Moderatoren, Objekte zu zeichnen und Texte einzugeben, die alle Teilnehmer in ihren Inhaltsbetrachtern anzeigen können.

Benutzerdefinierte Sitzungstypen erstellen

Sie können für jeden primären Sitzungstyp Ihres WebEx-Dienstes bis zu vier benutzerdefinierte Sitzungstypen einrichten. Damit die Optionen für **Sitzungstypen** in der Navigationsleiste angezeigt werden, müssen die Optionen zu benutzerdefinierten Sitzungstypen aktiviert sein. Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder **Sitzungstypen** nicht in der Navigationsleiste angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren WebEx-Vertreter.

Hinweis Wenn Sie einen neuen Sitzungstyp erstellt haben, kann er nicht mehr gelöscht werden. Sie können ihn jedoch bearbeiten oder deaktivieren.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Sitzungstypen** aus.

Schritt 2 Suchen Sie in der Spalte **Sitzungscode** den primären Sitzungstyp, für den ein benutzerdefinierter Sitzungstyp erstellt werden soll.

Schritt 3 Wählen Sie den Link **Neuen benutzerdefinierten Sitzungstyp für <session type> hinzufügen** aus.

Schritt 4 Geben Sie einen Namen für den benutzerdefinierten Sitzungstyp ein.

Schritt 5 Wählen Sie die in den Sitzungstyp einzubeziehenden Funktionen aus.

Schritt 6 Damit Benutzer UCF-Dateien verwenden können, markieren Sie im UCF-Abschnitt das Kontrollkästchen **UCF Rich Media** und geben anschließend die maximal zulässige Größe ein.

Schritt 7 Wählen Sie **Hinzufügen** aus.

Hinweis Damit Gastgeber Sitzungen Ihres gerade erstellten Typs leiten können, aktivieren Sie den Sitzungstyp für das Benutzerkonto des Gastgebers.

Sitzungstyp „Cisco Unified Videoconferencing“ erstellen

Mit dem Sitzungstyp „Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)“ können Sie WebEx-Services in Videokonferenzen über das CUVC-System integrieren. Die Integration erfolgt über eine Meeting-ID.

Vor der Integration von WebEx-Diensten in das CUVC-System ist Folgendes sicherzustellen:

- Die CUVC-Option ist für Ihre WebEx-Site verfügbar.
- Sie haben die CUVC-Option auf der Einstellungsseite aktiviert.
- Hinweis: Wenn die CUVC-Option aktiviert ist, ersetzt der CUVC-Desktop das WebEx-Video während der Sitzung.

  Sie können die CUVC-Integration über eine dynamische oder eine benutzerdefinierte CUVC-Meeting-ID konfigurieren.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Sitzungstypen** aus.

Schritt 2 Suchen Sie in der Spalte **Sitzungscode** den primären Sitzungstyp, für den ein benutzerdefinierter Sitzungstyp erstellt werden soll.

Schritt 3 Wählen Sie den Link **Neuen benutzerdefinierten Sitzungstyp für <session type> hinzufügen** aus.

Schritt 4 Geben Sie auf der Seite **Benutzerdefinierten Sitzungstyp hinzufügen** in das Feld **Sitzungsname** einen Namen für den Sitzungstyp ein.

Schritt 5 Scrollen Sie nach unten zur Option **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**.

Hinweis Wenn Sie die Option **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)** nicht sehen, steht diese möglicherweise für Ihre Site nicht zur Verfügung.

Schritt 6 Wählen Sie **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)** aus und geben Sie den CUVC-URL ein, um die CUVC-Integration in den ausgewählten WebEx-Service zu aktivieren. Wenn Sie keinen CUVC-URL angeben, wird beim Hinzufügen des Sitzungstyps eine Fehlermeldung angezeigt.

Schritt 7 (Optional) Konfigurieren Sie die CUVC-Integration, indem Sie entweder die benutzerspezifische oder die dynamische CUVC-Meeting-ID angeben.

- Wenn Sie eine benutzerspezifische CUVC-Meeting-ID eingeben, wählen Sie **Eingabe einer CUVC-Meeting-ID im Meetingplaner zulassen** aus.
- Wenn Sie eine dynamische CUVC-Meeting-ID eingeben, wählen Sie nicht **Eingabe einer CUVC-Meeting-ID im Meetingplaner zulassen** aus. Beim Ansetzen eines Meetings repräsentiert die WebEx-Meeting-Nummer die CUVC-Meeting-ID. Außerdem muss in der Variablen %MeetingID% für den CUVC-URL ein „Service-Präfix“ angegeben werden. Beispiel:

http://hostname.example.com/path/?ID=<Service_Prefix>%MeetingID%.**Eingabe einer CUVC-Meeting-ID im Meetingplaner zulassen** ist standardmäßig nicht markiert.

Schritt 8 (Optional) Klicken Sie auf **Beispiel-URL**, um das Hilfethema zur CUVC-Konfiguration aufzurufen.

Schritt 9 Wählen Sie **Hinzufügen** aus, um den CUVC-Sitzungstyp zu erstellen.

Sitzungstyp für ein Gastgeberkonto aktivieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.

Schritt 2 Suchen Sie den Benutzer mithilfe der Such- oder Indexfunktion und suchen Sie den Benutzer in der Liste.

Schritt 3 Wählen Sie den Link für das Benutzerkonto aus.

Schritt 4 Wählen Sie im Abschnitt **Sitzungstyp** das Kontrollkästchen für den gewünschten Sitzungstyp aus.

Schritt 5 Wählen Sie **Senden** aus.

Sitzungstyp für alle neuen Benutzer aktivieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Sitzungstypliste** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Standard für neue Benutzer** das Kontrollkästchen für den gewünschten Sitzungstyp aus.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzerdefinierten Sitzungstyp ändern

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Sitzungstypliste** aus.

Schritt 2 Suchen Sie in der Spalte **Sitzungscode** den Typ der primären Sitzung und klicken Sie anschließend auf den Link für den angepassten Sitzungstyp, den Sie bearbeiten möchten.

Schritt 3 Ändern Sie die Funktionseinstellungen für den Sitzungstyp.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

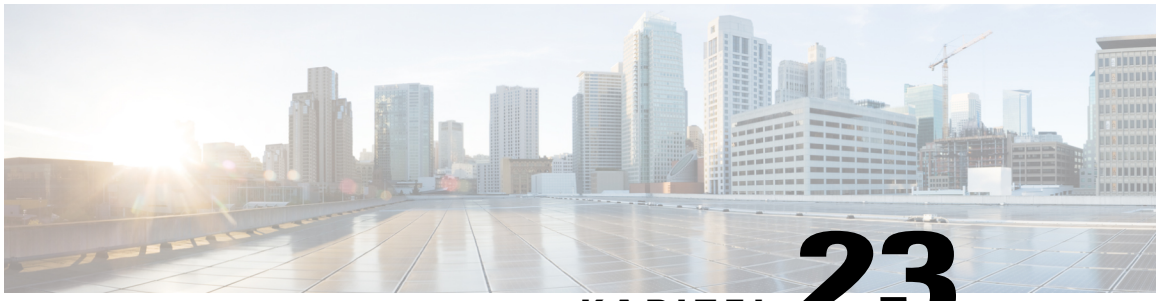
Benutzerdefinierten Sitzungstyp aktivieren oder deaktivieren

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Sitzungstypliste** aus.

Schritt 2 Aktivieren oder deaktivieren Sie in der Spalte **Aktiv** das entsprechende Kontrollkästchen, um den Sitzungstyp jeweils zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.



KAPITEL 23

Site-Sicherheit verwalten

- Sicherheitsoptionen festlegen, Seite 145
- Sicherheitsoptionen, Seite 146
- Single Sign-On, Seite 151
- Single-Sign-On (SSO) für Teilnehmer konfigurieren, Seite 154

Sicherheitsoptionen festlegen

Site-Administration bietet mehrere Methoden zur Verhinderung unbefugter Zugriffe auf Ihre WebEx-Service-Site. Sie haben die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können Kriterien für sichere Passwörter festlegen, sodass Passwörter schwerer zu erraten sind
- Meeting-Teilnehmer müssen zur Anmeldung an eine WebEx-Sitzung ihr Passwort eingeben
- Sie überprüfen alle Anforderungen verlorener Passwörter
- Sie können Access Anywhere zulassen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Konfigurieren Sie im Abschnitt **Sicherheitsoptionen** die Optionen für Ihre Site.

Schritt 3 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Sicherheitsoptionen

Option	Beschreibung
Kontoverwaltungsbereich	
Benutzer können Benutzernamen ändern	Mit dieser Option ermöglichen Sie Benutzern die Änderung ihres Benutzernamens im Benutzerprofil. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn auf Ihrer Site die automatische Anmeldung aktiviert ist.
Bestätigung für Aktualisierung der E-Mail-Adresse des Benutzers erforderlich	Wenn Sie diese Option aktivieren, ist die Genehmigung des Site-Administrators für Anfragen zur Aktualisierung der Gastgeber-E-Mail-Adressen erforderlich. Stellen Sie sicher, dass die Option **Anforderungen für Host-Kontos prüfen** im Abschnitt **Einstellungen für Konto-Verwaltung** ebenfalls aktiviert ist.
Konto nach [N] falschen Anmeldungen sperren	Hiermit können Sie die Anzahl der Anmeldeversuche angeben, die einem Benutzer gewährt werden, bevor er sich an Sie wenden muss. Sie können bei der Sperrung eines Kontos auch den Site-Administrator benachrichtigen lassen.
Kontosperre nach [N] Minuten automatisch aufheben	Hiermit wird die Sperrung von Konten nach Ablauf der angegebenen Zeitdauer in Minuten automatisch aufgehoben.
Deaktivieren des Kontos nach [N] Tagen Inaktivität	Hiermit legen Sie fest, wie viele Tage ein Konto inaktiv sein darf, bevor es deaktiviert wird. Ein Konto gilt als „aktiv“, wenn sich ein Benutzer anmeldet. Wenn Sie diese Option einschalten, aktivieren Sie den Timer. **Wichtig** Der Benutzer erhält keine Benachrichtigung vom Site-Administrator darüber, dass sein Konto inaktiv geschaltet wurde.
Benutzer das Ändern des Passworts erlauben, selbst wenn APIs für Automatische Anmeldung aktiviert sind	Mit dieser Option ermöglichen Sie Benutzern die Änderung ihres Passworts selbst dann, wenn APIs für die automatische Anmeldung verwendet werden.
Benutzerkonten über APIs verwalten	Hiermit werden Benutzerkonten über URL- oder XML-APIs erstellt oder geändert.
Passwort vergessen	Hiermit legen Sie fest, welche Optionen angezeigt werden sollen, wenn ein Benutzer sein Passwort vergessen hat: • Sie können einen Site-Administrator angeben, an den Passwort-Anforderungen gesendet werden sollen. • Wählen Sie **E-Mail mit dem Link zum Ändern des Passworts senden**, um eine E-Mail mit dem Passwort zu senden. Diese E-Mail gibt auch an, ob die Anfrage von einem Site-Administrator genehmigt werden muss. Bei Nicht-SSO-Websites ist die Option **E-Mail mit Link zum Ändern des Passworts senden** standardmäßig ausgewählt. • Wählen Sie **Markentext anzeigen**, wenn Sie Ihre eigene E-Mail-Nachricht zum Zurücksetzen des Passworts schreiben möchten. Bei SSO-Websites ist diese Option standardmäßig ausgewählt. **Hinweis** Ist die Option **Benutzerkonten über APIs verwalten** ausgewählt, steht nur die Option **Markentext anzeigen** zur Verfügung.

Option	Beschreibung
Bereich „Kontoanmeldung“	
Für neue Konten wird Bestätigung benötigt	Mit dieser Option fordern Sie eine Bestätigung an, die vor einer Anmeldung vonseiten des Benutzers erforderlich ist. Außerdem können Sie die Anzahl der Tage bestimmen, für die der Link gültig ist. Wenn das Konto nicht innerhalb dieses Zeitraums aktiviert wird, verwaist der Link.
Alle Site-Administratoren sollten verständigt werden, wenn ein neues Konto eröffnet wird	Hiermit werden alle Site-Administratoren über neue Konten benachrichtigt.
In dem Einreichungsformular die Sicherheitskontrolle anzeigen	Mit dieser Option wird von Benutzern verlangt, die Buchstaben und/oder Ziffern einzugeben, die in einem verzerrten Bild angezeigt werden. Hiermit wird die Sicherheit erhöht.
Bereich „Passwortverwaltung“	
Sichere Passwörter für Benutzerkonten verlangen	Hiermit fordern Sie, dass neue und geänderte Benutzer-Passwörter den von Ihnen festgelegten Passwortkriterien entsprechen. Das System generiert automatisch Passwörter, wenn Benutzer sich für ein Konto registrieren oder ihre Passwörter zurücksetzen bzw. wenn Sie Kontoinformationen aus einer .csv-Datei importieren. Automatisch generierte Passwörter enthalten nur die folgenden Zeichen, wenn Ihre Passworteinstellungen die Verwendung von Groß- und Kleinbuchstaben und Sonderzeichen verlangen. • ` (Apostroph) • L (großes L) • l (kleines L) • 1 (die Ziffer 1) • O (großes O) • o (kleines O) • 0 (die Ziffer 0)
Groß- und Kleinschreibung erforderlich	Wählen Sie dies aus, wenn Benutzerpasswörter sowohl Groß- als auch Kleinbuchstaben enthalten müssen.
Mindestlänge	Wählen Sie dies aus, wenn Benutzerpasswörter mindestens die von Ihnen angegebene Anzahl an Zeichen enthalten müssen.
Minimale Ziffernanzahl	Wählen Sie dies aus, wenn Benutzerpasswörter mindestens die von Ihnen angegebene Anzahl an Zahlen enthalten müssen.
Minimale Buchstabenanzahl	Wählen Sie dies aus, wenn Benutzerpasswörter mindestens die von Ihnen angegebene Anzahl an Buchstaben enthalten müssen.

Option	Beschreibung
Minimale Anzahl an Sonderzeichen	Wählen Sie dies aus, wenn Benutzerpasswörter mindestens die von Ihnen angegebene Anzahl an Sonderzeichen enthalten müssen.
Nicht zulassen, dass ein Zeichen mehr als dreimal hintereinander eingegeben wird	Wählen Sie dies aus, um zu verhindern, dass ein Zeichen mehr als zweimal in einem Benutzerpasswort verwendet wird.
Keinen dynamischen Webseitentext für Konto-Passwörter (Site-Name, Name des Gastgebers, Benutzername) zulassen	Wählen Sie dies aus, um die Nutzung von dynamischem Webseitentext zu verhindern, wie dem • URL der Site, auf der das Meeting, das Event oder die Sitzung stattfindet (z. B. Ihr_Unternehmen.webex.de). • Name des Gastgebers • Benutzername Wenn z. B. der Name des Gastgebers „Hans Wurst“ lautet, sind folgende Passwörter nicht zulässig: Hans, Wurst, HansWurst, hans, hanswurst, hansensmeeting und meetingmithans.
Konto-Passwörter dieser Liste nicht zulassen:	Wählen Sie dies aus, um zu verhindern, dass die Wörter in der Liste in einem Benutzerpasswort verwendet wird. Sie können der Liste Wörter hinzufügen oder Wörter daraus entfernen.
Der Benutzer kann das Passwort nach [N] Stunden zurücksetzen	Wählen Sie dies aus, um zu verhindern, dass Benutzer ihr Passwort in der angegebenen Zeitspanne ändern.
Zulassen, dass Benutzer Kontopasswort in Cookies speichern	Wenn Sie dies auswählen, können Benutzer ihre Passwortinformationen in Browser-Cookies speichern. Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Benutzer bei der Nutzung desselben Computers nicht jedes Mal ihre Passwörter zur Anmeldung eingeben.
Keine erneute Verwendung der letzten [N] Passwörter zulassen	Aktivieren Sie diese Option, um zu verhindern, dass Benutzer dasselbe Passwort erneut verwenden, bevor sie die angegebene Anzahl eindeutiger Passwörter erreicht haben. Diese Option wird auch als die Option “zyklische Passwörter” bezeichnet.
Bereich „Passwortveraltung“	
Benutzer müssen Passwort alle [N] Tage ändern	Hiermit zwingen Sie Benutzer, ihr Passwort nach einer bestimmten Anzahl von Tagen zu ändern.
Alle Benutzer zwingen, das Passwort bei der nächsten Anmeldung zu ändern	Hiermit zwingen Sie Benutzer, ihr Passwort bei der nächsten Anmeldung zu ändern.
Abschnitt „Zentren“	
Alle Meetings nicht aufführen	*Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Mit dieser Option bestimmen Sie, dass im Site-Kalender keine WebEx-Sitzungen aufgeführt werden.

Option	Beschreibung
Alle Meetings erfordern ein Passwort	*Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Mit dieser Option bestimmen Sie, dass für alle angesetzten WebEx-Sitzungen die Anmeldung über ein gültiges Passwort erforderlich ist. **Wichtig** Die Option **Alle Meetings erfordern ein Passwort** ist standardmäßig ausgewählt. Es wird dringend empfohlen, diese Option aktiviert zu lassen, um die Sicherheit der Meetings auf Ihrer Site zu gewährleisten.
Passwort aus der Einladung entfernen	*Gilt nur für Meeting Center.* Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden, dass das Kennwort in der Einladungs-E-Mail gesendet wird.
Anfordern eines Kontos beim Beitreten von Benutzern per Telefon	*Gilt nur für Meeting Center und Training Center. (Gilt nicht, wenn Ihre Site über TSP-Audio verfügt)* Wählen Sie diese Option aus, damit sich Teilnehmer über ihre Telefone anmelden müssen, wenn der Gastgeber eine Anmeldung wünscht. Die Teilnehmer müssen dazu in ihren Profileinstellungen Telefonnummer und PIN hinterlegt haben.
Meeting-Passwort bei Beitritt über Telefon erzwingen	*Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center. (Gilt nicht, wenn Ihre Site nicht über TSP-Audio verfügt)* Wählen Sie diese Option aus, wenn die Teilnehmer beim Beitreten per Telefon ein numerisches Meeting-Passwort eingeben sollen.
Bei Beitritt von Videokonferenzsystemen Meeting-Passwort erzwingen	*Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Hiermit legen Sie fest, dass Teilnehmer ein numerisches Meeting-Passwort eingeben müssen, wenn Sie über ein Videokonferenzsystem beitreten.
Wenn für den Beitritt zum Meeting eine Anmeldung erforderlich ist, sind Videokonferenzsysteme:	*Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center, wenn ein Meeting-Passwort beim Beitreten über ein Videokonferenzsystem erforderlich ist.* Wählen Sie **Blockiert** oder **Zulässig** aus. Bei „Blockiert“ können die Benutzer des Videokonferenzsystems nicht Meetings starten oder ihnen beitreten, für die eine Anmeldung erforderlich ist. Darin sind auch persönliche Räume eingeschlossen, sofern für diese eine erforderliche Anmeldung konfiguriert ist.
Anzeigen von Aufzeichnungen auf angemeldete Benutzer beschränken	*Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Mit dieser Option können Sie festlegen, dass sich Benutzer anmelden müssen, um Aufzeichnungen anzeigen zu können. Wenn Sie den Zugriff auf Aufzeichnungen nicht beschränken, können Gastgeber ihre eigenen Sicherheitseinstellungen anwenden.
Herunterladen von Aufzeichnungen verhindern	*Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Mit dieser Option verhindern Sie, dass Benutzer Aufzeichnungen herunterladen. Wenn Sie den Zugriff auf Aufzeichnungen nicht beschränken, können Gastgeber ihre eigenen Sicherheitseinstellungen anwenden.
Teilnehmern oder Diskussionsteilnehmern vor Gastgeber Teilnahme genehmigen	*Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Bei Auswahl dieser Option lassen Sie zu, dass Teilnehmer oder Diskussionsteilnehmer vor dem Gastgeber einer Sitzung beitreten können.
Der erste beitretende Teilnehmer ist der Moderator.	*Gilt nur für Meeting Center.* Bei Auswahl dieser Option wird der erste beitretende Teilnehmer zum Moderator. Dieser Teilnehmer ist der Moderator und kann Inhalt innerhalb des Meetings verteilen. Zuerst muss jedoch die Option zum Beitreten der Sitzung vor dem Gastgeber aktiviert werden.

Option	Beschreibung
Teilnehmern oder Diskussionsteilnehmern vor Gastgeber Teilnahme an Telekonferenz genehmigen	*Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Mit dieser Option lassen Sie zu, dass Teilnehmer oder Diskussionsteilnehmer vor dem Gastgeber einer Telekonferenz beitreten können. Zuerst muss jedoch die Option zum Beitreten der Sitzung vor dem Gastgeber aktiviert werden.
Sichere Passwörter für Meetings verlangen	Mit dieser Option bestimmen Sie, dass die Passwörter für WebEx-Sitzungen Ihren Kriterien für sichere Passwörter entsprechen müssen. Weitere Informationen zu Kriterien für sichere Passwörter.
Telekonferenzinformationen auf Meeting-Info-Registerkarte und in Informationsfenster anzeigen	Diese Option bestimmt die Darstellung der Telekonferenzinformationen, wenn persönliche Konferenznummern für die Telefonie verwendet werden. Zugriffscodes für Abonnenten können durch eine Unteroption angezeigt werden. Die Optionen sind standardmäßig aktiviert, können jedoch aus Sicherheitsgründen deaktiviert werden.
Meetings mit nur einem Teilnehmer automatisch beenden	*Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Mit dieser Option werden inaktive WebEx-Sitzungen nach Ablauf einer bestimmten Zeitdauer automatisch beendet. Sie können bestimmen, dass Sitzungsgastgeber einige Minuten vor Ablauf einer Sitzung über den Ablauf informiert werden, damit ein Meeting nicht unerwartet endet.
Gastgeber-Schlüssel in Gastgeber-Meeting-E-Mails einfügen	*Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.* Mit dieser Option wird in Gastgeber-Meeting-E-Mails automatisch der Gastgeber-Schlüssel eingefügt.
Bereich „Sonstiges“	
Login vor Zugriff auf die Site erforderlich	Mit dieser Option legen Sie fest, dass alle Benutzer über ein Konto verfügen und sich bei Ihrer WebEx-Dienst-Site anmelden müssen, bevor sie an WebEx-Sitzungen in irgendeiner Form teilnehmen können.
E-Mail-Adresse für Teilnehmer erforderlich	*Gilt nur für Meeting Center und Training Center.* Mit dieser Option bestimmen Sie, dass Teilnehmer vor dem Beitreten zu einer WebEx-Sitzung eine E-Mail-Adresse angeben müssen.
Access Anywhere-Sitzungen erfordern sichere Zugriffscodes	Mit dieser Option legen Sie fest, dass die Access Anywhere-Passwörter Ihren Kriterien für sichere Passwörter entsprechen müssen. Weitere Informationen zu Kriterien für sichere Passwörter.
Benutzer dürfen persönliche Informationen für die Teilnahme an Meetings und Rückruf-Telekonferenzen speichern	Bei Auswahl dieser Option gestatten Sie Benutzern die Speicherung und Nutzung persönlicher Daten, wie Name, E-Mail-Adresse und Registrierungsdetails. Mit dieser Option können auch häufig verwendete Nummern für den Dialog „Telekonferenz beitreten“ gespeichert werden.
Einzelnen Gastgebern Neuzuweisung der Aufnahmen erlauben	Hiermit gestattet Sie es dem Gastgeber, die Zugehörigkeit einer netzwerkbasierten Aufzeichnung an einen anderen Benutzer zu übertragen.

Single Sign-On

Single Sign-On ist eine optionale Funktion, die für Ihre Site bereitgestellt sein muss.

Aktivieren Sie Cisco WebEx Single Sign-On (SSO), um Benutzern die Verwaltung ihrer Zugangsdaten zu erleichtern. Mit SSO ermöglicht eine eindeutige ID Zugriff auf alle Enterprise-Anwendungen, wie WebEx Meeting Center und Jabber. Als Administrator verwenden Sie WebEx Site Administration, um Single Sign-On für die Anwendungen Cisco WebEx Messenger und Cisco WebEx Meetings zu konfigurieren.

Begriffe und Definitionen

In der folgenden Tabelle werden wichtige Begriffe im Zusammenhang mit der SSO-Konfiguration aufgelistet und definiert.

Tabelle 1: Begriffe zur SSO-Konfiguration

Begriff	Definition
IAM	Identity und Access Management-(IAM-)Systeme, wie CA SiteMinder, ADFS, Ping Identity.
IdP	Identitätsanbieter: Die zuständige Entität für Benutzerzugriff und Passwortverwaltung.
SAML	Security Assertion Markup Language: Damit wird die Authentifizierung und Autorisierung zwischen Entitys ausgetauscht.
SSO	Single Sign-On.
WS Federate	Damit können Mitarbeiter und verbundene Unternehmen eines WebEx-Kundenunternehmens sich über SAML bei einer WebEx-Site authentifizieren.
X.509-Zertifikat	Die SAML-Assertions, die an das Cisco WebEx-System gesendet werden, werden mit dem privaten Schlüssel signiert. Rufen Sie ein digitales X.509-Zertifikat von einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle ab. Dazu gehören manche Regierungsbehörden und Unternehmen wie VeriSign und Thawte.

SSO konfigurieren

Gehen Sie wie folgt vor, um SSO und SAML 2.0 zu konfigurieren.

Bevor Sie beginnen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie dieses Verfahren beginnen.

- ein kompatibler Standard-IAM für SAML 2.0 oder WS Federate 1.0.
- ein öffentliches Schlüssel-X.509-Zertifikat des Unternehmens

- ein für die Bereitstellung von SAML-Assertions mit den Benutzerkonto-Informationen und SAML-System-IDs konfigurierter IAM
- eine IdP-XML-Datei
- ein URL für den IAM-Dienst des Unternehmens

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **SSO-Konfiguration** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Federation-Protokoll** die Option **SAML 2.0**.
Wenn eine Konfiguration vorhanden ist, werden einige Felder möglicherweise im Voraus ausgefüllt.

Schritt 3 Wählen Sie den Link **Zertifikat-Manager für die Site**.

Schritt 4 Wählen Sie im Fenster **Zertifikat-Manager für die Site** die Option **Durchsuchen**, und navigieren Sie dann zum Verzeichnis der .CER-Datei für Ihr X.509-Zertifikat.

Schritt 5 Wählen Sie die .CER-Datei aus, und wählen Sie anschließend **OK**.

Schritt 6 Wählen Sie **Schließen**.

Schritt 7 Geben Sie auf der Seite „SSO-Konfiguration“ die erforderlichen Informationen in die Felder ein, und aktivieren Sie die gewünschten Optionen.

Schritt 8 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Seite „SSO-Konfiguration“

In der folgenden Tabelle werden die Felder und Optionen der Seite **SSO-Konfiguration** aufgelistet und beschrieben.

Wichtig Sie müssen ganz genaue Informationen bei der Konfiguration verwenden. Wenden Sie sich an Ihren Identitätsanbieter, wenn Sie Fragen zu den erforderlichen Informationen für die Konfiguration von SSO auf Ihrer Site haben.

Tabelle 2: Felder und Optionen der Seite „SSO-Konfiguration“

Feld oder Option	Beschreibung
SSO-Profil	Gibt an, wie Benutzer auf WebEx zugreifen. Wählen Sie **SP initialisiert**, wenn Benutzer auf der WebEx-Meeting-Site starten und zum Unternehmens-IdP-System zur Authentifizierung weitergeleitet werden. Wählen Sie **IdP initialisiert**, wenn Benutzer über das Unternehmens-IAM-System auf WebEx zugreifen.

Feld oder Option	Beschreibung
SAML-Metadaten importieren (Link)	Klicken Sie darauf, um das Dialogfeld **Verknüpfte SSO-Konfiguration für das Web – SAML-Metadaten** zu öffnen. Die Felder der importierten Metadaten umfassen die Folgenden: • AuthnRequestSigned Destination • Herausgeber für SAML (IdP ID) • Anmelde-URL für SSO-Dienst des Kunden
WebEx SAML Issuer (SP ID)	Der URI identifiziert den Cisco WebEx Messenger-Dienst als Dienstanbieter (SP). Die Konfiguration muss mit den Einstellungen im Identity Access Management-System des Kunden übereinstimmen. Empfohlene Benennungskonventionen: Geben Sie für Meeting Center den URL der Meeting Center-Site ein. Verwenden Sie für den WebEx Messenger-Dienst das Format „Client-Domäne-Name“ (Beispiel: **IM-Client-ADFS-WebExEagle-Com**).
Herausgeber für SAML (IdP ID)	Ein URI identifiziert den IdP eindeutig. Die Konfiguration muss mit der Einstellung im Kunden-IAM übereinstimmen. In der IdP-XML-Datei (Beispiel: **entityID=" http://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/services/trust"**)
Anmelde-URL für SSO-Dienst des Kunden	URL für die SSO-Dienste Ihres Unternehmens. Benutzer melden sich normalerweise mit diesem URL an. In der IdP-XML-Datei (Beispiel: **<AssertionConsumerService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST" Location=" https://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/ls/ " index="0" isDefault="true" />**)
Sie können eine WebEx-Konfigurationsdatei mit SAML-Metadaten exportieren.	Sie können einige Metadaten exportieren, die dann in Zukunft importiert werden können. Die Felder der exportierten Metadaten umfassen die Folgenden: • AuthnRequestSigned Destination • Herausgeber für SAML (IdP ID) • Anmelde-URL für SSO-Dienst des Kunden
Namens-ID-Format	Muss mit der IAM-Konfiguration übereinstimmen, wobei die folgenden Formate unterstützt werden: • Nicht spezifiziert • E-Mail-Adresse • X509 Betreffbezeichnung • Objektidentifikator • Persistent Identifier

Feld oder Option	Beschreibung
AuthnContextClassRef	Die SAML-Anweisung, die die Authentifizierung beim Identitätsanbieter beschreibt. Dies muss mit der IAM-Konfiguration übereinstimmen. ADFS-Beispiele: urn:federation:authentication:windows oder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PasswordProtectedTransport Ping-Beispiel: urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified Hinweis: Um mehrere AuthnContextClassRef-Werte zu verwenden, fügen Sie ein „;“ hinzu. Beispiel: urn:federation:authentication:windows;urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PasswordProtectedTransport
Standardmäßige URL für WebEx-Zielseite (optional)	Zeigt nach der Authentifizierung eine Zielseite ausschließlich für die Webanwendung an.
SSO-Fehler-URL für Kunden (optional)	Im Fall eines Fehlers wird auf diesen URL weitergeleitet, und der Fehlercode wird an den URL angehängt.
Single Logout (optional)	Aktivieren Sie dies, um die Abmeldung anzufordern und den Abmelde-URL festzulegen.
Automatische Konto-Erstellung (optional)	Wählen Sie dies aus, um ein Benutzerkonto zu erstellen. Die Felder für UID, E-Mail, Vor- und Nachname müssen in der SAML-Assertion vorhanden sein.
Automatische Kontenaktualisierung (optional)	Konten in WebEx können mit einem updateTimeStamp-Attribut in der SAML-Assertion aktualisiert werden. Wenn Änderungen im IAM vorgenommen werden, wird der neue Uhrzeitstempel an WebEx gesendet. WebEx aktualisiert das Konto mit jedem in der SAML-Assertion gesendeten Attribut.
UID-Suffix für Active Directory-UPN entfernen	Entfernt die Active Directory-Domäne aus dem User Principal Name (UPN), wenn dies aktiviert ist.

Single-Sign-On (SSO) für Teilnehmer konfigurieren

So funktioniert die automatische Kontoerstellung mit SSO

Für den gesamten Zugriff auf WebEx, mit Ausnahme des Gastzugriffs, ist ein WebEx-Konto (Teilnehmer- oder Gastgeberkonto) erforderlich. Die Unterstützung für Teilnehmerkonten ist eine optionale Funktion, die für Ihre Site bereitgestellt und aktiviert sein muss. Wenn Sie die Authentifizierung mit Single-Sign-On (SSO) aktivieren, können Sie optional die Domänen angeben, von denen Sie Benutzer authentifizieren möchten. Teilnehmer von diesen Domänen werden an SSO weitergeleitet und müssen gültige Zugangsdaten angeben. Teilnehmer von anderen als diesen Domänen werden nicht authentifiziert und treten als Gäste bei.

Nach der erfolgreichen SSO-Authentifizierung wird die Anforderung von der Security Assertion Markup Language-(SAML-)Assertion an WebEx übergeben. WebEx prüft, ob der Teilnehmer bereits über ein Konto verfügt. Wenn die Option **Automatische Konto-Erstellung** aktiviert ist und der Teilnehmer noch kein Konto besitzt, erstellt das System ein neues Konto. Welcher Kontotyp erstellt wird (Teilnehmer oder Gastgeber), ist

vom SAML-Parameter abhängig. Wenn Sie den Parameter nicht angeben oder die Option zum Erstellen von Teilnehmerkonten nicht aktiviert ist, wird standardmäßig ein Gastgeberkonto erstellt.

Wichtig Wenn Sie **Automatische Konto-Erstellung** nicht aktivieren, können erfolgreich authentifizierte Benutzer ohne WebEx-Konto nicht beitreten.

Security Assertion Markup Language-Parameter

Wichtig Die Unterstützung für Teilnehmerkonten ist eine optionale Funktion, die für Ihre Site bereitgestellt sein muss. Sie müssen die Funktion auch aktivieren, um den Security Assertion Markup Language-(SAML-)Parameter voll zu nutzen.

Die SAML-Assertion steuert, ob bei der automatischen Kontoerstellung ein Teilnehmer- oder ein Gastgeberkonto erstellt wird. Im folgenden Beispiel erstellt WebEx automatisch Teilnehmerkonten.

```
 <ns2:Attribute Name="isattendeerole"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<ns2:AttributeValue>Wahr</ns2:AttributeValue> </ns2:Attribute>
```

Gültige Einträge für den Parameter „AttributeValue“: True, true, False, false, Yes, yes, No und no.

SSO-Authentifizierung für Teilnehmer aktivieren

Sie können anfordern, dass Teilnehmer, die aus bestimmten Domänen beitreten, sich mit Single Sign-On (SSO) authentifizieren. Sie können auch Beschriftungen erstellen, um authentifizierte Teilnehmer und Gäste im Teilnehmerbereich für Folgendes zu identifizieren:

- Meetings
- Schulungssitzungen
- Events

Wenn Sie keine Beschriftungen anzeigen möchten, lassen Sie die Beschriftungsfelder leer. Dadurch wird die Beschriftungsfunktion deaktiviert.

Hinweis Bei Aktivierung setzen die SSO-Authentifizierungseinstellungen die Einstellung **Kennzeichnung als internen Benutzer auf der Teilnehmerliste anzeigen** für Meeting Center außer Kraft.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **SSO-Konfiguration** aus.

Schritt 2 (Optional) Aktivieren Sie **Automatische Konto-Erstellung**, um Konten automatisch zu erstellen.

Wichtig Wenn Sie **Automatische Konto-Erstellung** nicht aktivieren, können erfolgreich authentifizierte Benutzer ohne WebEx-Konto nicht beitreten.

Schritt 3 Aktivieren Sie **SSO-Authentifizierung für Teilnehmer**, um die SSO-Authentifizierung zu aktivieren.

Schritt 4 (Optional) Geben Sie eine Beschriftung ein, die neben den Namen von authentifizierten Teilnehmern angezeigt werden soll (wie z. B.: Mitarbeiter).

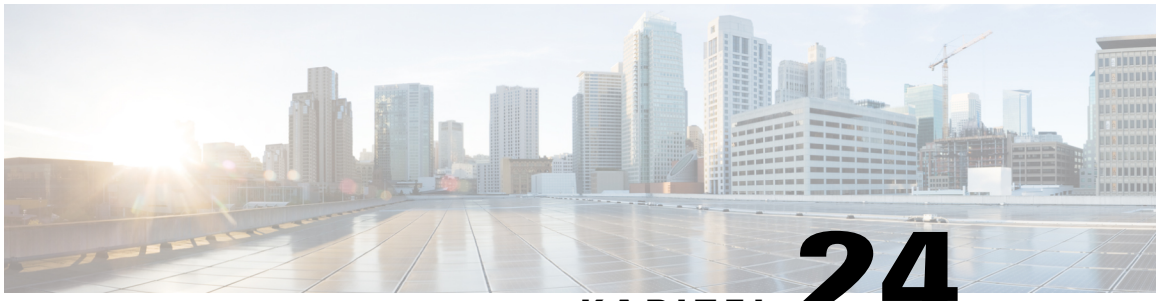
Schritt 5 (Optional) Geben Sie eine Beschriftung ein, die neben den Namen von nicht authentifizierten Teilnehmern angezeigt werden soll (wie z. B.: Gast).

Schritt 6 Geben Sie im Feld **Teilnehmer über E-Mail-Domänen authentifizieren** eine Domäne ein (wie z. B: my_domain.com).

Schritt 7 Wählen Sie **Hinzufügen** aus.

Schritt 8 Wiederholen Sie die Schritte 5 und 6 für alle Ihre Firmendomänen, von denen Sie Teilnehmer authentifizieren möchten.
Teilnehmer aus diesen Domänen werden an SSO weitergeleitet. Alle anderen Teilnehmer treten als Gäste bei.

Schritt 9 Wählen Sie **Aktualisieren**.



KAPITEL 24

Berichte anzeigen

- Berichtübersicht, Seite 157
- Seite „Bericht anzeigen“, Seite 158
- Anzeigen von Nutzungsberichten, Seite 159
- Nutzungsberichten zu Aufzeichnungen anzeigen, Seite 160
- Kurzberichte zur Speichernutzung anzeigen, Seite 160
- Anzeigen von Event Center-Dashboard-Berichten, Seite 160
- Training Center-Berichte anzeigen, Seite 161
- Remote Access-Berichte anzeigen, Seite 161
- Anzeigen von Support Center-Berichten, Seite 162
- Anzeigen von Access Anywhere-Berichten, Seite 162
- Anzeigen von WebACD-Berichten, Seite 163
- Anzeigen von Berichten zu laufenden Meetings, Seite 163

Berichtübersicht

Sie können die folgenden Berichtstypen generieren und anzeigen:

- Allgemein (für die gesamte Site)
- Event Center
- Support Center
- Training Center
- Remote Access
- Access Anywhere
- WebACD

In jedem Bericht wird der Uhrzeitstempel mit der Zeitzone Greenwich Mean Time (GMT) angezeigt.

Viele Berichte können in Abständen von 15, 30 und 60 Minuten ausgeführt werden.

Seite „Bericht anzeigen“

Auf der Seite **Bericht anzeigen** können Sie Folgendes:

- Anzeigen einer Übersichtsliste der Schulungssitzungen, die den Suchkriterien entsprechen
- Herunterladen eines Übersichtsberichts für alle Schulungssitzungen, die den Suchkriterien entsprechen
- Navigieren zum Detailbericht für eine Schulungssitzung

Felder auf dieser Seite:

Option	Beschreibung
Thema	Das Thema einer Schulungssitzung. Wählen Sie den Link aus, um **Detaillierter Sitzungsbericht** für die Sitzung anzuzeigen.
[Tracking-Code]	Gibt Tracking-Codewerte für die Schulungssitzungen an. Wenn in den Schulungssitzungen mehrere Tracking-Codes verwendet wurden, wird der Name jedes Tracking-Codes als Spaltenüberschrift angezeigt.
Benutzername	Der Benutzername des Gastgebers einer Schulungssitzung. Wählen Sie den Link für den Namen aus, um die Seite **Benutzer bearbeiten** für den Gastgeber in Site-Administration anzuzeigen.
Datum	Das Datum, an dem die Schulungssitzung stattfand.
Anfangszeit	Die Uhrzeit, zu der der Gastgeber die Schulungssitzung begonnen hat.
Dauer	Die Dauer der Schulungssitzung in Minuten.
Eingeladen	Die Gesamtzahl der Teilnehmer, die der Gastgeber über die Seite für die Sitzungsplanung zur Schulungssitzung eingeladen hat.
Registriert	Die Gesamtzahl der für die Schulungssitzung registrierten Teilnehmer. Wenn der Gastgeber keine Registrierung für das Meeting angefordert hat, wird in dieser Spalte „N/A“ angezeigt.
Teilgenommen	Die Gesamtzahl der Teilnehmer an der Schulungssitzung, einschließlich des Gastgebers.
Abwesend	Die Anzahl der Teilnehmer, die sich für die Schulungssitzung registriert, aber nicht daran teilgenommen haben.
Tele	Gibt an, ob der Gastgeber einen der folgenden integrierten Sprachkonferenzdienste von WebEx verwendet hat: Internet-Telefon, Einwahl-Telekonferenz, Telekonferenz mit Rückruf, gebührenfreie Einwahl-Telekonferenz oder gebührenfreie internationale Telekonferenz.

Optionen auf dieser Seite

Option	Beschreibung
Erneute Suche	Über diesen Link gelangen Sie zur Abfrageseite des Training Center-Nutzungsberichts, auf der Sie eine erneute Suche ausführen können.
Druckversion	Zeigt den Bericht in einem druckbaren Format an.
Bericht exportieren	Lädt eine CSV-Datei (Comma-Separated Values, kommagetrennte Werte) mit detaillierten Informationen zu allen Schulungssitzungen herunter, die auf der Übersichtsseite des Training Center-Nutzungsberichts angezeigt werden.

Anzeigen von Nutzungsberichten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Berichte** > **Allgemein** > **Nutzungsbericht**.

Schritt 2 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Service** einen Service oder **Alle** aus.

Schritt 3 (Optional) Um einen Bericht zu Meetings auszuführen, bei denen ein bestimmter Benutzer Gastgeber war, geben Sie in das Feld **Benutzername** den Benutzernamen des Benutzers ein.

Schritt 4 Wählen Sie das Anfangs- und Enddatum des Berichts aus.
Berichtsdaten sind nur für Sitzungen verfügbar, die maximal drei Monate vor dem aktuellen Datum liegen.

Schritt 5 (Optional) Um nur für bestimmte Sitzungsthemen einen Bericht anzuzeigen, geben Sie den Themennamen ganz oder teilweise in das Feld **Thema** ein.
Sie können beim Angeben eines zu suchenden Textes Platzhalter wie ? oder * verwenden.

Schritt 6 Zum Sortieren des Berichts nach Datum, Thema, Benutzername oder Startzeit wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ergebnisse sortieren nach** das Sortierkriterium aus.

Schritt 7 Wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Schritt 8 Um den Bericht im CSV-Format zu exportieren, sodass Sie ihn in ein Tabellenkalkulations- oder anderes Programm importieren können, führen Sie unter **CSV-Berichte exportieren** einen oder beide der folgenden Schritte aus:

- Zum Exportieren eines Kurzberichts zur Nutzung in eine CSV-Datei wählen Sie **Sitzungsübersicht** aus.
- Zum Exportieren des Teilnehmerdetailberichts für alle Sitzungen auf der Seite **Allgemeiner Nutzungsbericht** in eine CSV-Datei wählen Sie **Teilnehmerdetails**.

Nutzungsberichten zu Aufzeichnungen anzeigen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Allgemein** > **Aufzeichnungsnutzung** aus.

Schritt 2 Wählen Sie das Anfangs- und Enddatum des Berichts aus.

Schritt 3 (Optional) Wenn Sie nur für eine bestimmte Aufzeichnung einen Bericht anzeigen möchten, geben Sie den Themennamen vollständig oder teilweise in das Feld **Name der Aufzeichnung** ein.
Beim Eingeben von Text können Sie Platzhalter einsetzen. Beispiele: * oder ?

Schritt 4 (Optional) Um einen Bericht zu Meetings auszuführen, bei denen ein bestimmter Benutzer Gastgeber war, geben Sie in das Feld **Benutzername des Gastgebers** den Benutzernamen des Gastgebers ein.
Berichtsdaten sind nur für Sitzungen verfügbar, die maximal drei Monate vor dem aktuellen Datum liegen.

Schritt 5 Zum Sortieren des Berichts nach Datum, Thema, Benutzername oder Startzeit wählen Sie im Dropdown-Menü **Ergebnisse sortieren nach** das Sortierkriterium aus.

Schritt 6 Wählen Sie **Bericht anzeigen**, um den Bericht anzuzeigen. Wählen Sie zum Exportieren des Berichts in das CSV-Format die Option **Bericht exportieren** aus.

Kurzberichte zur Speichernutzung anzeigen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie **Berichte** > **Allgemein** > **Speichernutzung**.

Schritt 2 Wählen Sie zum Öffnen des Berichts im CSV-Format **Öffnen** aus. Wählen Sie zum Speichern des Berichts auf dem Computer **Speichern** aus.

Anzeigen von Event Center-Dashboard-Berichten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Event Center** aus.

Schritt 2 Wählen Sie eines der folgenden Dashboards aus:

- Zusammenfassung Programme, Events, Aufzeichnungen
- Dashboard zu geplanten Events

- Angehaltene Events, Dashboard der heruntergeladenen Aufzeichnungen

Training Center-Berichte anzeigen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Training Center** und anschließend einen der folgenden Berichte aus:

- **Nutzungsbericht**: Nutzungsinformation für alle Sitzungen anzeigen.
- **Registrierungsbericht**: Alle Registrierungsinformationen für alle angesetzten und absolvierten Sitzungen anzeigen.
- **Aufzeichnungsbericht**: Zugriff für alle aufgezeichneten Sitzungen anzeigen.
- **Teilnehmerbericht**: Eine Aufzeichnung aller Sitzungen anzeigen, für die sich eine Person registriert hat bzw. an denen eine Person teilgenommen hat.

Schritt 2 Geben Sie die Suchkriterien an und wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Remote Access-Berichte anzeigen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Remote Access** und anschließend einen der folgenden Berichte aus:

- Nutzung Computer
- CSR-Protokoll
- Nachverfolgung Computer

Schritt 2 Geben Sie die Suchkriterien an und wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Anzeigen von Support Center-Berichten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Support Center** und anschließend einen der folgenden Berichte aus:

- Tool für Sitzungsabfrage
- Anrufvolumen
- CSR-Aktivität
- URL-Weiterleitung
- Zuweisungswarteschlange

Schritt 2 Geben Sie die Suchkriterien an und wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Anzeigen von Access Anywhere-Berichten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Access Anywhere** aus.

Schritt 2 Wählen Sie das Anfangs- und Enddatum des Berichts aus.
Berichtsdaten sind nur für Sitzungen verfügbar, die maximal drei Monate vor dem aktuellen Datum liegen.

Schritt 3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ergebnisse sortieren nach** die Kriterien für die Sortierreihenfolge für den Bericht aus.
Sie können nach Computername, Client-IP-Adresse, Datum, Start- und Endzeit der Sitzung sowie nach der Dauer der Sitzung sortieren lassen.

Schritt 4 Wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Schritt 5 Um den Bericht im CSV-Format zu exportieren, sodass Sie ihn in ein Tabellenkalkulations- oder anderes Programm importieren können, wählen Sie **Bericht exportieren** aus. Wählen Sie zum Drucken des Berichts **Druckerfreundliches Format** aus.

Anzeigen von WebACD-Berichten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **WebACD** und anschließend einen der folgenden Berichte aus:

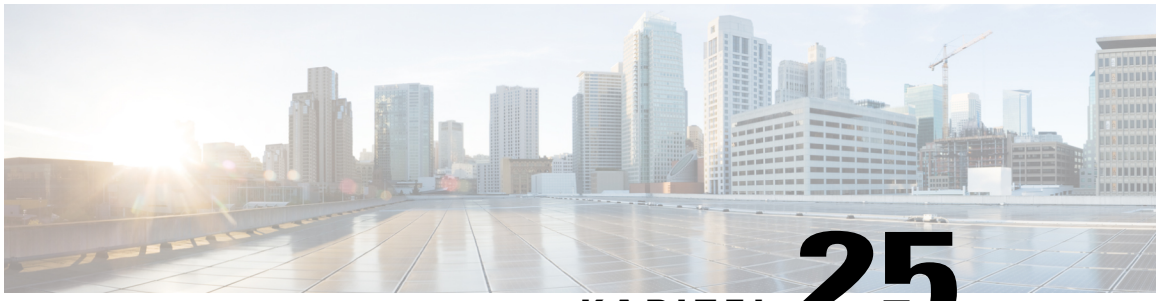
- Tool für Sitzungsabfrage
- Anrufvolumen
- CSR-Aktivität
- URL-Weiterleitung
- Zuweisungswarteschlange

Schritt 2 Geben Sie die Suchkriterien an und wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

Anzeigen von Berichten zu laufenden Meetings

Verfahren

Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Derzeit laufende Meetings** aus.



KAPITEL 25

Berichte für Event Center verwalten

- Anpassen von Event Center-Dashboard-Berichten, Seite 165
- Erstellen eines neuen Event Center-Berichts, Seite 166
- Öffnen eines gespeicherten Event Center-Berichts, Seite 166
- Herunterladen von Event Center-Berichten, Seite 167
- Bearbeiten eines gespeicherten Event Center-Berichts, Seite 167
- Löschen von Event Center-Berichten, Seite 168

Anpassen von Event Center-Dashboard-Berichten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Event Center** und anschließend **Berichtsvorlagen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie in der Spalte **Aktion** für die Berichtsvorlage, die Sie anpassen möchten, **Bearbeiten** aus.

Schritt 3 Wählen Sie ggf. einen **Untertyp** für den Bericht aus.
Die Dropdown-Liste **Untertyp** wird nur für Berichte der Kategorie **Registrierte Person/Teilnehmer/Heruntergeladene Aufzeichnungen** angezeigt.

Schritt 4 Wählen Sie abhängig vom Typ des Berichts, den Sie erstellen, die gewünschten Felder aus, und wählen Sie anschließend **Weiter** aus.
Entfernen Sie nicht erforderliche Felder aus den Dashboard-Berichtsvorlagen, um die Leistung zu verbessern.

Schritt 5 (Optional) Ändern Sie die Reihenfolge der Felder im Bericht.

a) Wählen Sie im Feld **Reihenfolge der Felder** ein Feld aus, das Sie verschieben möchten. Das Feld **Reihenfolge der Felder** enthält alle Felder mit Ausnahme des Feldes, das Sie in der Dropdown-Liste **Sortieren nach** ausgewählt haben.

b) Um ein Feld auf der linken Seite eines anderen Feldes im Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Nach oben** aus. Um ein Feld auf der rechten Seite eines anderen Feldes im Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Nach unten** aus.

Schritt 6 Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen eines neuen Event Center-Berichts

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Event Center** aus.

Schritt 2 Wählen Sie **Neuen Bericht erstellen** aus.

Schritt 3 Geben Sie in das Feld **Berichtsname** den Namen des Berichts ein.

Schritt 4 Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung des Berichts ein.

Schritt 5 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Berichtskategorie** den Berichtstyp aus.
Wenn Sie den Typ **Registrierte Person/Teilnehmer/Heruntergeladene Aufzeichnungen** auswählen, wird die Dropdown-Liste **Untertyp** angezeigt.

Schritt 6 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Untertyp** den Untertyp für den Bericht aus.

Schritt 7 Wählen Sie den Event-Typ aus, der angezeigt werden soll: **Angesetzte Events** oder **Angehaltene Events**.

Schritt 8 Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Felder, die im Bericht angezeigt werden sollen, und wählen Sie anschließend **Weiter** aus.

Schritt 9 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sortieren nach** die Sortiermethode für den Bericht aus.

Schritt 10 (Optional) Ändern Sie die Reihenfolge der Felder im Bericht.

a) Wählen Sie im Feld **Reihenfolge der Felder** ein Feld aus, das Sie verschieben möchten. Das Feld **Reihenfolge der Felder** enthält alle Felder mit Ausnahme des Feldes, das Sie in der Dropdown-Liste **Sortieren nach** ausgewählt haben.

b) Um ein Feld auf der linken Seite eines anderen Feldes im Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Nach oben** aus. Um ein Feld auf der rechten Seite eines anderen Feldes im Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Nach unten** aus.

Schritt 11 (Optional) Suchen Sie nach einer bestimmten Instanz, die in den Bericht aufgenommen werden soll.

a) Geben Sie einen **Event-Namen** oder einen **Programmnamen** ein.

b) Geben Sie einen **Benutzernamen** ein.

c) Geben Sie einen Zeitraum an.

Schritt 12 Wählen Sie **Speichern**.

Öffnen eines gespeicherten Event Center-Berichts

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Event Center** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **Gespeicherte Berichte** in der Spalte **Berichtsnamen** den Link für den Bericht aus, den Sie anzeigen möchten.

Herunterladen von Event Center-Berichten

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Event Center** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **Gespeicherte Berichte** in der Spalte **Berichtsnamen** den Namen des Berichts aus, der heruntergeladen werden soll. **Dropdown-Liste „Format“**:

Schritt 3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Format** eine der folgenden Optionen aus:

- CSV
- XML

Schritt 4 Klicken Sie auf **Bericht herunterladen**.
Eine Anzeige wird angezeigt.

Schritt 5 Wählen Sie im Dialogfeld **Datei herunterladen** die Option **Datei auf Datenträger speichern** und anschließend **OK** aus.

Schritt 6 Geben Sie im Dialogfeld **Speichern unter** einen Speicherort für den Bericht an und wählen Sie anschließend **Speichern** aus.

Bearbeiten eines gespeicherten Event Center-Berichts

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Event Center** aus.

Schritt 2 Suchen Sie im Abschnitt **Gespeicherte Berichte** in der Spalte **Berichtsnamen** den Bericht, den Sie bearbeiten möchten.

Schritt 3 Klicken Sie in der Spalte **Aktion** auf **Bearbeiten**.

Schritt 4 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und wählen Sie anschließend **Weiter** aus.
Entfernen Sie nicht erforderliche Felder aus den Dashboard-Berichtsvorlagen, um die Leistung zu verbessern.

Schritt 5 (Optional) Ändern Sie die Reihenfolge der Felder im Bericht.

a) Wählen Sie im Feld **Reihenfolge der Felder** ein Feld aus, das Sie verschieben möchten. Das Feld **Reihenfolge der Felder** enthält alle Felder mit Ausnahme des Feldes, das Sie in der Dropdown-Liste **Sortieren nach** ausgewählt haben.

b) Um ein Feld auf der linken Seite eines anderen Feldes im Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Nach oben** aus. Um ein Feld auf der rechten Seite eines anderen Feldes im Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Nach unten** aus.

Schritt 6 Wählen Sie **Weiter**.

Schritt 7 (Optional) Suchen Sie nach einer bestimmten Instanz, die in den Bericht aufgenommen werden soll.

a) Geben Sie einen **Event-Namen** oder einen **Programmnamen** ein.
b) Geben Sie einen **Benutzernamen** ein.
c) Geben Sie einen Zeitraum an.

Schritt 8 Wählen Sie **Speichern**.

Löschen von Event Center-Berichten

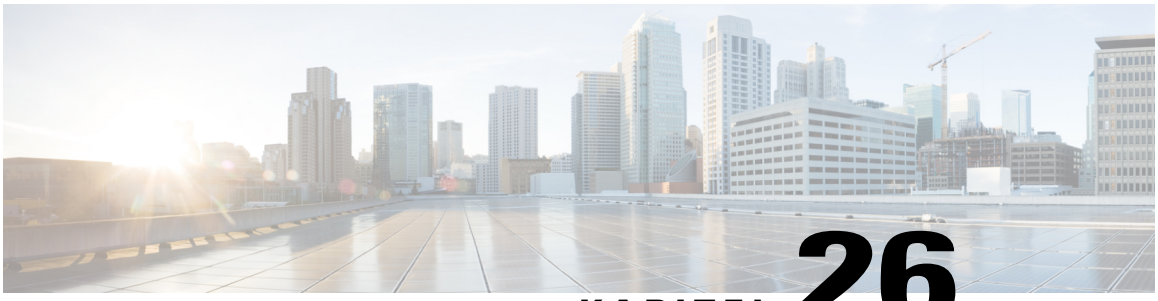
Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte** > **Event Center** aus.

Schritt 2 Wählen Sie im Abschnitt **Gespeicherte Berichte** in der Spalte **Berichtsnamen** das Kontrollkästchen für den Bericht aus, der gelöscht werden soll. Wählen Sie zum Löschen aller Berichte **Alle auswählen** aus.

Schritt 3 Wählen Sie **Löschen** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **OK** aus, um zu bestätigen, dass der gespeicherte Bericht gelöscht werden soll.



KAPITEL 26

Site-Verwaltungsfunktionen verwenden

- E-Mail-Nachrichten an alle Benutzer senden , Seite 169
- Warnmeldung bei Überschreitung der Site-Speicherkapazität erhalten , Seite 169

E-Mail-Nachrichten an alle Benutzer senden

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **E-Mail** > **E-Mail an alle senden** aus.
Ihr Name und Ihre E-Mail-Adresse werden im Absenderabschnitt angezeigt.

Schritt 2 Verfassen Sie Ihre Nachricht und wählen Sie **Senden** aus.
Geben Sie in Ihrer Nachricht an alle Benutzer keine Variablen ein, die sich in den E-Mail-Vorlagen für Ihren WebEx-Dienst befinden.

Warnmeldung bei Überschreitung der Site-Speicherkapazität erhalten

Auf Ihrer WebEx-Site wird eine begrenzte Speicherkapazität für Benutzerdateien und Aufzeichnungen bereitgestellt. Diese Dateien werden von WebEx im Bereich **Meine Dateien** von „Mein WebEx“ gespeichert. Wird die Speicherkapazität überschritten, können keine weiteren Dateien mehr auf der Site gespeichert werden. Sie können diese Option auswählen, damit Sie bei der nächsten Anmeldung an Site-Administration eine Warnmeldung zur Speicherkapazität erhalten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Suchen Sie im Bereich **Site-Optionen** die Option **Site-Administrator benachrichtigen, wenn der zugewiesene Speicher zu mehr als __% genutzt wird**.

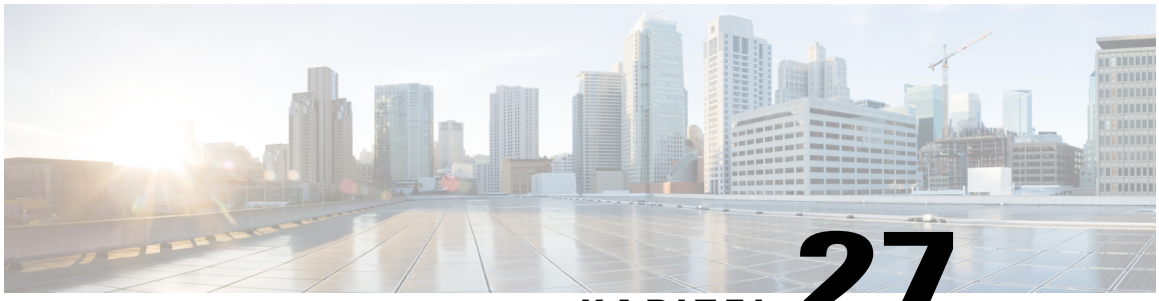
Schritt 3 Geben Sie den Prozentsatz des zugewiesenen Speicherplatzes an, bei dessen Erreichung Sie eine Warnmeldung erhalten möchten.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

TEIL IV

Benutzer und Gastgeber verwalten

- Benutzer im Batch importieren/exportieren, Seite 173
- Benutzerkonten verwalten, Seite 177
- Benutzerkonto-Privilegien verwalten, Seite 183



KAPITEL 27

Benutzer im Batch importieren/exportieren

- Optionen auf der Seite „Benutzer im Batch importieren/exportieren“, Seite 173
- Importieren von Konten für Cisco Unified MeetingPlace-Benutzer, Seite 173
- Importieren von mehreren Benutzerkonten, Seite 174
- Bearbeiten von mehreren Benutzerkonten, Seite 174
- Status von Import und Export, Seite 176

Optionen auf der Seite „Benutzer im Batch importieren/exportieren“

Sie können mehrere Benutzerkonten mithilfe einer Tabellenkalkulationsdatei im CSV-Format (kommagetrennte Werte) gleichzeitig hinzufügen oder ändern.

Option	Beschreibung
Importieren	Wählen Sie nach der Auswahl einer CSV-Datei diese Schaltfläche aus, um die Datei in Site-Administration hochzuladen. Site-Administration nutzt die Informationen in der Datei zum Erstellen der Benutzerkonten.
Exportieren	Wählen Sie zum Exportieren von Benutzern aus Site-Administration diese Schaltfläche aus. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Anfrage ausgeführt wurde.
Abbrechen	Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um einen Import- oder Exportvorgang zu beenden.

Importieren von Konten für Cisco Unified MeetingPlace-Benutzer

Ihre Implementierung von Cisco Unified MeetingPlace kann eine Verzeichnisdienstintegration beinhalten. In diesem Fall können sich MeetingPlace-Benutzer ausgehend von einer MeetingPlace-Site mittels Single Sign-On an Ihrer WebEx-Site anmelden. Für die Verzeichnisdienstintegration müssen keine Benutzerkonten importiert werden.

Wenn die Verzeichnisdienstintegration für Ihre Site aktiviert wurde, dürfen Sie keine Benutzerkonten erstellen oder aktualisieren. Richten Sie sich nach den Anweisungen für Ihre Implementation.

Für Sites ohne aktivierte Verzeichnisdienstintegration können Sie MeetingPlace-Benutzerkonten in Ihre Cisco Unified MeetingPlace-Site importieren. Um Benutzerkonten zu importieren, müssen Sie die MeetingPlace-Konten zunächst in eine Textdatei (.txt) oder Datei mit kommagetrennten Werten (.csv) exportieren.

Importieren von mehreren Benutzerkonten

Mithilfe eines Batch-Prozesses können Sie mehrere Benutzerkonten hinzufügen. Verwenden Sie zunächst ein Tabellenkalkulationsprogramm wie Microsoft Excel, um eine CSV-Datei (durch Kommas getrennte Werte) zu erstellen. Diese Datei muss die Informationen zum Benutzerkonto enthalten, die Sie in WebEx importieren möchten. Für Cisco Unified MeetingPlace-Benutzer können Sie auch eine aus MeetingPlace exportierte Textdatei (.txt) importieren.

Hinweis

- Wenn Sie Benutzerkonten nicht richtig angeben, können sie nicht von Site-Administration erstellt werden. Die Site-Administration erzeugt eine Liste der Konten, die nicht erstellt werden konnten, und führt auch die Fehlerursache auf.
- Wenn die Site-Administration Fehler meldet, laden Sie die Datei auf Ihren Computer herunter, korrigieren Sie die Fehler, löschen Sie die letzte Spalte **Kommentare**, und laden Sie die Datei wieder hoch.
- Nach dem Hochladen der CSV-Datei können Sie die Informationen ändern, indem Sie die Konten in der Site-Administration bearbeiten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer importieren/exportieren** aus.

Schritt 2 Wählen Sie entsprechend dem Format der importierten Datei als **TrennzeichenTabulator** oder **Komma** aus.

Schritt 3 Klicken Sie auf **Importieren**.

Schritt 4 (Optional) Detaillierte Informationen zum Erstellen einer CSV-Datei finden Sie unter **CSV-Dateiformat für Benutzerkonten**.
Unter diesem Thema finden Sie Informationen zum gleichzeitigen Hinzufügen mehrerer Benutzerkonten zu Ihrer WebEx-Service-Site.

Schritt 5 Wählen Sie **Durchsuchen** aus, wählen Sie die CSV-Datei (.csv) mit den Informationen zu den Benutzerkonten aus und wählen Sie anschließend **Öffnen** aus.

Schritt 6 Klicken Sie auf **Importieren**.

Schritt 7 Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Anfrage beendet ist. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail-Benachrichtigung und lesen Sie die Informationen aufmerksam durch.

Bearbeiten von mehreren Benutzerkonten

Sie können eine CSV-Datei mit Informationen zu neuen Konten importieren und so mehrere Benutzerkonten gleichzeitig bearbeiten. Sie exportieren die Informationen zu den Benutzerkonten in eine CSV-Datei und

bearbeiten die Informationen anschließend in einem Tabellenkalkulationsprogramm wie zum Beispiel Microsoft Excel. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, importieren Sie die CSV-Datei wieder in WebEx.

Hinweis

- Wenn Sie Benutzerkonten nicht richtig angeben, können sie nicht von Site-Administration erstellt werden. Die Site-Administration erzeugt eine Liste der Konten, die nicht erstellt werden konnten, und führt auch die Fehlerursache auf.
- Wenn die Site-Administration Fehler meldet, laden Sie die Datei auf Ihren Computer herunter, korrigieren Sie die Fehler, löschen Sie die letzte Spalte **Kommentare**, und laden Sie die Datei wieder hoch.
- Nach dem Hochladen der CSV-Datei können Sie die Informationen ändern, indem Sie die Konten in der Site-Administration bearbeiten.
- Wenn Sie während des Importprozesses neue Benutzer erstellen, können Sie entweder „****“ eingeben, um ein neues willkürliches Passwort zu generieren, oder ein gültiges Passwort eingeben. Passwörter müssen den Passwortkriterien und Passwortoptionen entsprechen, die in den Site-Einstellungen angegeben sind. Sie können das Passwortfeld nicht leer lassen. Wenn Sie „****“ angeben, müssen die Benutzer das willkürliche Passwort bei der ersten Anmeldung ändern.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer importieren/exportieren** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Exportieren**.
Die Seite wird mit der Nachricht aktualisiert, dass die Batch-Exportanforderung empfangen wurde. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Anfrage ausgeführt wurde.

Schritt 3 Klicken Sie auf **OK**.
Die Seite wird aktualisiert und der Status des Exportjobs sowie die Anforderungsnummer für den Job werden angezeigt. Sie können den Export durch Auswählen von **Abbrechen** stoppen.

Schritt 4 Wählen Sie auf der Seite **Benutzer importieren/exportieren** oder in der E-Mail-Benachrichtigung **Exportierte CSV-Datei herunterladen** und anschließend **Speichern** aus.

Schritt 5 Navigieren Sie zu dem Speicherort, an dem Sie die Datei speichern möchten, geben Sie den Namen für die Datei ein und wählen Sie anschließend **Speichern** aus.

Schritt 6 Wählen Sie nach Abschluss des Downloads im Fenster **CSV-Daten herunterladen** die Option **Fenster schließen** aus.

Schritt 7 Bearbeiten Sie die Datei in einem Tabellenkalkulationsprogramm, wie Microsoft Excel.

Schritt 8 Klicken Sie auf der Seite **Benutzer importieren/exportieren** auf **Importieren**.

Schritt 9 Wählen Sie **Durchsuchen** aus, navigieren Sie zur CSV-Datei und wählen Sie anschließend **Öffnen** aus.

Schritt 10 Wählen den Typ für das **Trennzeichen** aus.

Schritt 11 Klicken Sie auf **Importieren**.

Schritt 12 Lesen Sie die Informationen in der Tabelle sorgfältig durch und überprüfen Sie Ihre Angaben auf Richtigkeit. Klicken Sie anschließend auf **OK**.

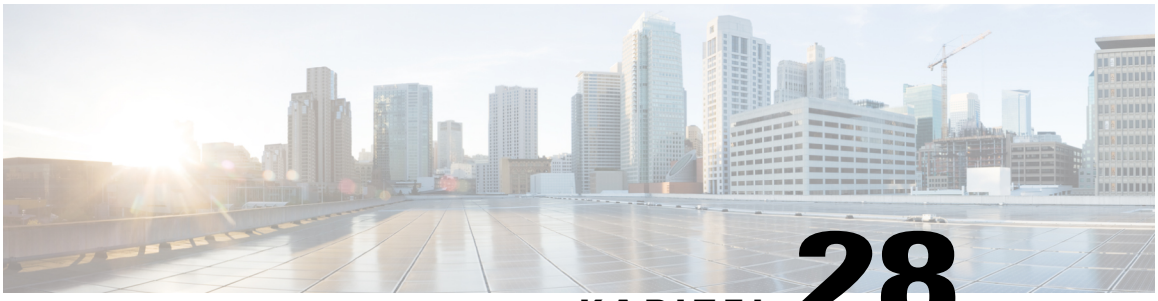
Status von Import und Export

Der Batch-Import bzw. -Export kann eine erhebliche Zeit in Anspruch nehmen. Auf den Übersichtsseiten für den Import und Export wird der Status des Imports bzw. Exports angezeigt. Batch-Aufträge werden in eine Warteschlange eingeordnet und ca. alle fünf Minuten ausgeführt. Diese Seite wird nach Auswahl des Export- oder Importbefehls und einer Datei angezeigt. Wählen Sie zum Aktualisieren der Statusseite in der Navigationsleiste den Link **Benutzer importieren/exportieren** aus. Nach Abschluss eines Exportauftrags wird auf der Statusseite ein Link zum Herunterladen der exportierten Datei angezeigt. Darüber hinaus wird am Ende des Vorgangs eine E-Mail an die Person gesendet, die den Batch-Vorgang angefordert hat. Die Nachricht enthält verschiedene wichtige Informationen:

- Eine Benachrichtigung, dass die Export- oder Importanfrage abgeschlossen wurde.
- Zusammenfassung der Ergebnisse.
- Ein Link zum Herunterladen der importierten bzw. exportierten CSV-Datei, wenn der Vorgang erfolgreich war.
- Ein Link zum Anzeigen des Fehlerprotokolls für den Vorgang, falls vorhanden.

Hinweis

- Wenn die Export- oder Import-Anfrage komplett ist, aber die exportierte CSV-Datei oder Fehlerprotokolldatei nicht bereit ist, wird eine Meldung angezeigt, aus der hervorgeht, dass Ihre Datei nicht vollständig heruntergeladen worden ist. Der Link zum Herunterladen wird nicht angezeigt.
- Batch-Importe und Exporte werden gegebenenfalls nicht in der Reihenfolge, in der sie ausgeführt werden, komplettiert.



KAPITEL 28

Benutzerkonten verwalten

- Benutzerkontotypen, Seite 177
- Benutzern die Anforderung von Konten über die Site gestatten, Seite 178
- Kontoanfragen annehmen oder ablehnen, Seite 178
- Benutzerkonto hinzufügen, Seite 179
- Einzelnes Benutzerkonto bearbeiten, Seite 179
- Benutzerkonten aktivieren und deaktivieren, Seite 180
- Passwortanfragen annehmen oder ablehnen, Seite 180

Benutzerkontotypen

Es gibt verschiedene Arten von Benutzerkonten, die unterschiedliche Funktionen erfüllen:

Benutzerkontotyp	Beschreibung
Gastgeber	Hiermit können Benutzer WebEx-Sitzungen als Gastgeber leiten.
Site-Administrator	Hiermit können Benutzer Sitzungen leiten und die Site-Administration verwenden.
Site-Admin – Nur zur Ansicht	Hiermit können die Benutzer Informationen der Site-Administration anzeigen, jedoch nicht ändern.
Nur Teilnehmer	Hiermit können sich Benutzer bei Ihrem WebEx anmelden, um an Meetings teilzunehmen, ein persönliches Profil anzulegen und die Meetings-Liste anzuzeigen. **Hinweis:** Teilnehmer brauchen für den Beitritt zu WebEx-Sitzungen in der Regel keine Teilnehmerkonten, es sei denn, der Gastgeber besteht darauf.

Wenn Ihr WebEx-Vertrag eine Mehrfachlizenz enthält, können Sie eine beliebige Anzahl von Benutzerkonten hinzufügen. Es kann jedoch nur eine begrenzte Anzahl von Benutzern gleichzeitig Sitzungen leiten oder daran teilnehmen. Bei Fragen zu Mehrfachlizenzen wenden Sie sich an Ihren WebEx-Account-Manager.

Wenn Ihr Unternehmen die Konto-Anmeldeoption aktiviert hat, können Benutzer neue Konten anfordern. Dazu müssen sie ein Konto-Anmeldeformular auf Ihrer WebEx-Service-Site ausfüllen.

Wenn Sie diese Funktion aktivieren, können Benutzer Konten über Ihre WebEx-Site anfordern.

Benutzerkonten können Sie auch über die Site-Administration hinzufügen.

Benutzern die Anforderung von Konten über die Site gestatten

Hiermit zeigen Sie auf Ihrer Site ein Kontoanmeldeformular an, über das sich Benutzer für eine Teilnahme anmelden können. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

- Site-Administrator-Genehmigung für alle Kontoanforderungen anfordern (die Anforderungen werden in eine Warteschlange eingereiht, bis sie durch Sie bearbeitet werden).
- Anmeldeanforderungen von bestimmten Internetdomänen automatisch annehmen oder ablehnen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Optionen** aus.

Schritt 2 Scrollen Sie nach unten zu **Einstellungen zu Service-Anforderungen** und wählen Sie **Benutzer dürfen weitere Services anfordern** aus.

Schritt 3 Um alle Anforderungen automatisch genehmigt zu bekommen, wählen Sie **Automatisch die Konto-Anforderungen des Gastgebers genehmigen oder zurückweisen** aus.

Schritt 4 Um Anforderungen in eine Warteschlange einreihen zu lassen, wählen Sie **Genehmigung von Gastgeberkonto-Anforderungen durch Site-Admin...** aus.

Schritt 5 Wählen Sie bei **Erforderlich für Kontoanmeldung** jeden Informationstyp aus, den der Benutzer bei der Anmeldung angeben muss.

Schritt 6 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Kontoanfragen annehmen oder ablehnen

Wenn die WebEx-Service-Site Ihres Unternehmens die Kontoanmeldung ermöglicht, können Sie mit dieser Vorgehensweise Kontoanforderungen zulassen oder ablehnen.

Wenn Benutzer neue Konten anfordern, kann es bis zu zwei Tage dauern, bis der Zugang auf Ihre Site gewährt wird. Wird sofortiger Zugang direkt nach der Genehmigung gefordert, bearbeiten Sie das Benutzerkonto, legen Sie ein Passwort fest und geben Sie es dem Benutzer.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Site-Informationen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie auf der Seite **Site-Informationen** den Link zur Anfrage des neuen Gastgeberkontos oder den Link zur Anfrage des neuen Teilnehmerkontos aus.
Diese Links werden nur angezeigt, wenn mindestens ein Benutzer ein Konto (Gastgeber oder Teilnehmer) auf Ihrer Site angefordert hat.

Schritt 3 Um eine Anmelde-Anforderung zu genehmigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Anforderung, und wählen **Genehmigen** aus.

Schritt 4 Um eine Anmelde-Anforderung abzulehnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Anforderung und wählen **Ablehnen** aus.
Die Site-Administration sendet eine E-Mail-Nachricht an die Person, die ein Konto angefordert hat. Aus der Nachricht geht hervor, ob die Anforderung genehmigt oder abgelehnt wurde.

Benutzerkonto hinzufügen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer hinzufügen** aus.

Schritt 2 Wählen Sie auf der Seite **Benutzer hinzufügen** den Typ des Kontos aus, das Sie erstellen möchten:

- **Gastgeber:** Benutzer können WebEx-Sitzungen als Gastgeber leiten.
- **Site-Administrator:** Benutzer können Sitzungen leiten und die Site-Administration verwenden.
- **Site-Admin – Nur zur Ansicht** Benutzer können die Informationen der Site-Administration anzeigen, aber nicht ändern.
- **Nur Teilnehmer:** Benutzer können sich zu Ihren WebEx-Meetings anmelden, ein persönliches Profil anlegen und die Meetings-Liste anzeigen.

  Hinweis Teilnehmer brauchen für den Beitritt zu WebEx-Sitzungen in der Regel keine Teilnehmerkonten, es sei denn, der Gastgeber besteht darauf.

Schritt 3 Geben Sie im Bereich **Kontodaten** den Namen und die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.

Schritt 4 Legen Sie ein Passwort fest, das die Passwortkriterien für die Site erfüllt, und geben Sie es ein.

Schritt 5 Wählen Sie eine Standardsprache und -zeitzone für den Benutzer aus.

Schritt 6 Wählen Sie die Privilegien aus, die für den Benutzer aktiviert werden sollen:

Schritt 7 Geben Sie im Bereich **Kontaktinformationen** die Nummern für Büro, Mobiltelefon und Alternativtelefon sowie die Adresse ein.

a) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückruf**, wenn Sie für jede Telefonnummer die Rückruffunktion aktivieren möchten.
b) Wählen Sie **Einwahl-Authentifizierung**, um die Einwahl-Authentifizierung für Teilnehmer erforderlich zu machen.

Schritt 8 Wählen Sie **Hinzufügen** aus.

Einzelnes Benutzerkonto bearbeiten

Für Cisco Unified MeetingPlace-Benutzer gilt: Wenn die Verzeichnisdienstintegration auf Ihrer Site aktiviert ist, aktualisieren Sie keine Benutzerkonten. Richten Sie sich nach den Anweisungen Ihrer Implementation.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.

Schritt 2 Verwenden Sie die Such- oder Indexfunktion für die Suche nach dem Benutzerkonto.

Schritt 3 (Optional) Zum Aktivieren oder Deaktivieren eines Benutzerkontos aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** neben dem Konto und wählen anschließend **Senden** aus.

Schritt 4 (Optional) Um die Meeting-Typen zu ändern, die ein Benutzer als Gastgeber begleiten kann, aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen neben dem Konto in der Spalte **Sitzungs-Typ**, und wählen Sie **Senden** aus.

Schritt 5 Wählen Sie zum Bearbeiten der Details des Benutzerkontos den Kontonamen aus.

Schritt 6 Ändern Sie auf der Seite **Benutzer bearbeiten** die Kontoinformation oder Einstellungen und wählen Sie anschließend **Aktualisieren** aus.

Benutzerkonten aktivieren und deaktivieren

Benutzerkonten können vorübergehend deaktiviert und jederzeit erneut aktiviert werden. Wenn ein Konto deaktiviert ist, kann der jeweilige Benutzer keine WebEx-Sitzungen als Gastgeber leiten. Zudem können deaktivierte Sitzungen des Gastgebers nicht gestartet werden.

Ein Benutzerkonto lässt sich nicht über Site-Administration aus Ihrer WebEx-Service-Site entfernen. Sie können jedoch die Kontodaten ändern, wie z. B. den Benutzernamen und das Passwort, und sie einem anderen Benutzer zuweisen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.

Schritt 2 Suchen Sie das Benutzerkonto.

Schritt 3 Zum Aktivieren oder Deaktivieren eines Benutzerkontos aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** neben dem Konto und wählen anschließend **Senden** aus.

Schritt 4 Wählen Sie **Senden** aus.

Passwortanfragen annehmen oder ablehnen

Wenn Benutzer ihre Passwörter vergessen und Sie die Anmeldungshilfe aktiviert haben, können sie die Passwörter auf der Anmeldungsseite anfordern. Hiermit können Sie Passwortanfragen annehmen oder ablehnen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Site-Informationen** aus.

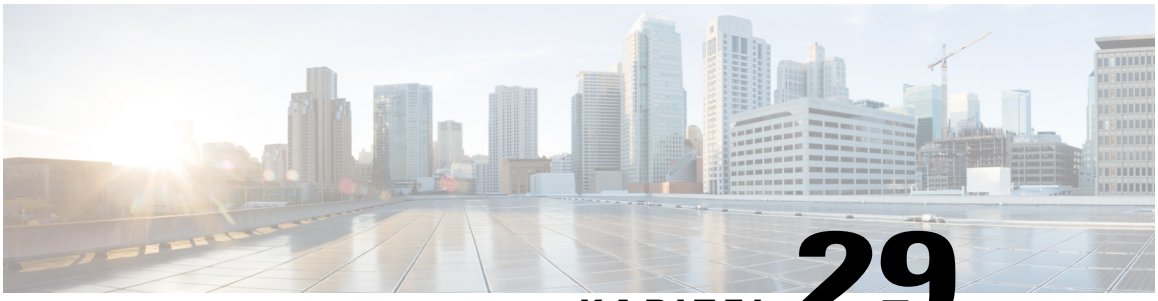
Schritt 2 Wählen Sie auf der Seite **Site-Informationen** den Link **Neue Passwortanforderungen** aus.

Dieser Link wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Benutzer sein Passwort angefordert hat.

Schritt 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Anfrage, und klicken Sie auf **Akzeptieren** oder **Ablehnen**.

Tipp Um Näheres über den Benutzer zu erfahren, der ein Passwort angefordert hat, wählen Sie den Benutzernamen aus.

Zu jeder Passwortanfrage sendet Site-Administration eine E-Mail-Nachricht an die Person, die das Passwort angefordert hat. Aus der E-Mail geht hervor, ob die Anforderung angenommen oder abgelehnt wurde.



KAPITEL 29

Benutzerkonto-Privilegien verwalten

- Benutzervorrechte, Seite 183
- Benutzerkonto-Privilegien festlegen, Seite 185
- Privilegien für einzelne Konten festlegen, Seite 185
- Persönlichen Raum für einen Benutzer aktivieren, Seite 186
- URL für persönlichen Raum eines Benutzers ändern, Seite 186

Benutzervorrechte

Privileg	Beschreibung
Service	WebEx-Services wie Meeting Center, Training Center usw.
Zulässiger Sitzungstyp	Eine vordefinierte Sammlung von Funktionen und Optionen.
Sicherheit	Bedingungen für das Zurücksetzen des Passworts und die Sperrung des Kontos festlegen.
Aufzeichnungs-Editor	Wählen Sie diese Option aus, um es Benutzern zu ermöglichen, Aufzeichnungen von Cisco WebEx-Sitzungen zu bearbeiten.
Hochwertiges Video	Videoeinstellungen aktivieren. Video in hoher Qualität muss aktiviert sein, um Videos mit hoher Auflösung einzuschalten.
Persönlicher Raum *(nur Meeting Center)*	Aktivieren Sie „Persönlicher Raum“, wenn dies auf der Site verfügbar ist.
Zusammenarbeitsraum *(Nur Meeting Center)*	Aktivieren Sie Zusammenarbeitsräume (CMR), wenn diese auf der Site verfügbar sind. Wenn CMR für den Benutzer aktiviert ist, kann auch ein persönlicher Raum aktiviert werden.

Privileg	Beschreibung
Meeting Center	Wenn sowohl die Cisco Unified MeetingPlace-Integrationsoption als auch der WebEx-Knoten für MCS für Ihre Site bereitgestellt sind, wählen Sie **Externe Teilnehmer zulassen**, um diesem Benutzer beim Ansetzen eines Meetings die Option zur Einladung von Teilnehmern im öffentlichen Internet bereitzustellen. Wird diese Option nicht ausgewählt, können nur Teilnehmer aus demselben internen Netzwerk dem Meeting beitreten.
Training Center	Wenn Sie Training Center für diesen Benutzer und die Praktikumsoptionen für Ihre Site aktiviert haben, wählen Sie **Praktikumsadministrator** aus, um diesen Benutzer zum Praktikumsadministrator zu machen.
Event Center	Wenn Sie Event Center für diesen Benutzer aktiviert haben, wählen Sie **Bandbreite optimieren...**, um die Bandbreite für Teilnehmer in demselben Netzwerk zu optimieren.
Telefonie-Privileg	Wählen Sie die Telekonferenzoptionen aus, die dem Benutzer beim Ansetzen einer Sitzung zur Auswahl gestellt werden sollen, z. B. Einwahl- und Rückruf-Telekonferenzen und integriertes VoIP.
Webcast	Wählen Sie den zu aktivierenden Webcast-Typ, das einfache Privileg und das Site-Administrator-Privileg aus.
Mein WebEx	Wählen Sie jeden Typ der „Mein WebEx“-Seite aus, der für diesen Benutzer aktiviert werden soll. Geben Sie auch den verfügbaren Speicherplatz für Dateien und Aufnahmen sowie zusätzliche Computer für diesen Benutzer an.
Remote Support	Wenn Sie Remote Support für diesen Benutzer aktiviert haben, legen Sie Folgendes fest: • Die Standardansicht und -farben für die Konsole dieses Benutzers. • Ob die Benutzersitzung automatisch aufgezeichnet werden soll. Wählen Sie aus **Netzwerkbasierte Aufzeichnung** (NBR) oder **Aufzeichnung auf lokalem Computer speichern**, und geben Sie ein Verzeichnis an.
Remote Access	Wenn Sie für diesen Benutzer Remote Access aktiviert haben, geben Sie Folgendes an: • Die dem Benutzer zugewiesenen Computer. • Die Standardansicht und -farben für die Konsole dieses Benutzers. • Ob die Benutzersitzung automatisch aufgezeichnet werden soll. Wählen Sie aus **Netzwerkbasierte Aufzeichnung** (NBR) oder **Aufzeichnung auf lokalem Computer speichern**, und geben Sie ein Verzeichnis an.
System Management	System Management aktivieren, Profile anzeigen und bearbeiten.
Service Desk	Service Desk aktivieren, Rollen anzeigen und bearbeiten.

Privileg	Beschreibung
WebACD-Einstellungen	Wenn Sie WebACD für diesen Benutzer aktiviert haben, geben Sie an, ob der Benutzer ein Agent, ein Manager oder beides ist. Zur Bearbeitung einer Rückrufwarteschlange muss dieser Benutzer über Telefonieprivilegien verfügen. Um dem Benutzer Warteschlangen zuzuweisen, klicken Sie auf **Warteschlangen auswählen**. • Ein Mitarbeiter ist, und die Anzahl der Sitzungen, die er gleichzeitig abwickeln kann. • Ein Agent und ob der Agent eingehende Remote Support-Anfragen annehmen kann. • Ein Mitarbeiter ist, und ob der Mitarbeiter automatisch alle oder bestimmte Remote Support-Warteschlangen zuweisen kann. • Ein Manager ist, und welche Mitarbeiter und Warteschlangen der Manager beaufsichtigen kann. • Ein Manager ist, und ob der Manager automatisch alle oder bestimmte Remote Support-Warteschlangen zuweisen kann. • Ein Manager ist, und ob der Manager automatisch alle Remote Support-Mitarbeiter zuweisen kann.

Benutzerkonto-Privilegien festlegen

Die Privilegien eines Benutzerkontos lassen sich jederzeit festlegen. Geben Sie dazu Folgendes an:

- Die Meeting-Typen, die ein Benutzer auf Ihrer WebEx-Dienst-Site leiten kann. Meeting-Typen bestimmen, welche Funktionen ein Benutzer auf Ihrer Site einsetzen kann.
- Ob ein Benutzer Funktionen von Mein WebEx Standard oder Mein WebEx Pro verwenden kann.
- Die Telekonferenz-Dienste, die ein Benutzer bei Meetings oder Schulungssitzungen einsetzen kann.

  Sie können die Privilegien für alle Benutzerkonten auf einmal oder nur für bestimmte Benutzerkonten ändern.

Privilegien für einzelne Konten festlegen

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.

Schritt 2 Suchen Sie das Benutzerkonto und wählen Sie den entsprechenden Link aus.

Schritt 3 Wählen Sie auf der Seite **Benutzer bearbeiten** im Bereich **Privilegien** die Privilegien aus, die für den Benutzer aktiviert werden sollen.

Schritt 4 Wählen Sie **Aktualisieren**.

Persönlichen Raum für einen Benutzer aktivieren

Dieses Verfahren ist nur für Meeting Center verfügbar.

Hinweis Ein persönlicher Raum kann auch beim Erstellen eines Kontos für einen Benutzer aktiviert werden.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.

Schritt 2 Suchen Sie nach dem Benutzer oder verwenden Sie den **Index** für die Suche nach dem Benutzer.

Schritt 3 Wählen Sie zum Bearbeiten der Details des Benutzerkontos den Kontonamen aus.

Schritt 4 Aktivieren Sie unter **Privilegien** das Kontrollkästchen **Persönlicher Raum**.

Schritt 5 (Optional) Wenn Sie ungewöhnliche Aktivitäten in dem Konto befürchten, wählen Sie **Unterbrechen** aus, damit der persönliche Raum nicht zugänglich ist, bis die Gastgeber-PIN vom Benutzer zurückgesetzt wurde.

Schritt 6 Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

URL für persönlichen Raum eines Benutzers ändern

Sie können den URL für den persönlichen Raum eines vorhandenen Benutzers ändern.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.

Schritt 2 Suchen Sie nach dem Benutzer oder verwenden Sie den **Index** für die Suche nach dem Benutzernamen.

Schritt 3 Wählen Sie den Benutzernamen aus den Ergebnissen aus.

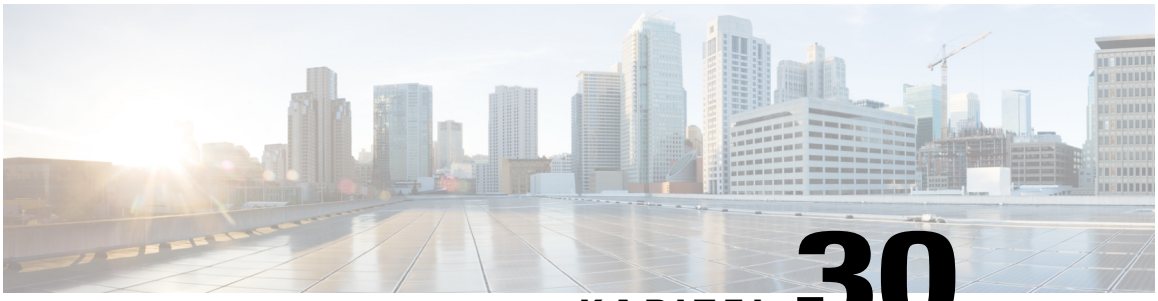
Schritt 4 Geben Sie auf der Seite **Benutzer bearbeiten** in das Feld **URL des persönlichen Raums: https://*WebServer*.webex.com/meet/** die Änderung für den URL ein.

Schritt 5 Wählen Sie **Aktualisieren**.

TEIL V

Referenzinformationen

- Referenz zum CSV-Dateiformat, Seite 189
- Variablen in E-Mail-Vorlagen, Seite 221
- Sichere HTML-Tags und Attribute, Seite 239



KAPITEL 30

Referenz zum CSV-Dateiformat

- CSV-Dateiformat für Benutzerkonten, Seite 189
- Erstellen einer CSV-Dateivorlage, Seite 190
- Kontoinformationsfelder, Seite 191
- CSV-Dateiformat für Kontakte, Seite 212
- Erstellen einer CSV-Dateivorlage, Seite 214
- Kontaktinformationsfelder, Seite 214
- CSV-Dateiformat für Tracking-Codewerte, Seite 216
- Zeitzonen, Seite 217

CSV-Dateiformat für Benutzerkonten

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für eine CSV-Datei (Comma-Separated Values, kommagetrennte Werte), die in Microsoft Excel formatiert wurde. In diesem Beispiel sind nicht alle Felder zu sehen, für die Sie ggf. Werte eingeben müssen. Sie müssen eine eigene, unternehmensspezifische CSV-Dateivorlage erstellen.

Anmerkungen und Hinweise

- Bevor Sie Daten für Benutzerkonten in eine CSV-Datei importieren, sollten Sie eine Sicherungsdatei der bestehenden Benutzerkonten erstellen, indem Sie die zugehörigen Daten exportieren.
- Alle exportierten Daten (Berichte, Benutzer, Kontakte) werden als tabulatorgetrennter Unicode-Text (UTF-16LE) gespeichert. Alle Importvorgänge unterstützen CSV-Daten (nur englische Daten) und Unicode-Daten mit Tabulatoren als Trennzeichen (nicht-englische Daten und Daten verschiedener Sprachen).
- Oben in der CSV-Datei müssen Spaltenüberschriften angegeben sein. Wenn Sie eine CSV-Datei in einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen, z. B. in Microsoft Excel, müssen Sie sicherstellen, dass sich die Spaltenüberschriften in der ersten Zeile der Tabelle befinden. Die Spaltenüberschriften müssen exakt den Angaben unter **Kontoinformationsfelder** (siehe unten) entsprechen.
- Einige Informationen zu Benutzerkonten sind erforderlich. Diese sind unter **Kontoinformationsfelder** weiter unten angegeben. Schließen Sie für erforderliche Felder alle Spaltenüberschriften ein.

Hinweis Cisco empfiehlt, vor dem Importieren keine Felder aus der CSV-Datei zu löschen. Wenn an einem Feld keine Änderungen vorgenommen werden müssen, lassen Sie dieses leer, damit die vorhandenen Werte beibehalten werden.

- Um sicherzustellen, dass die CSV-Datei alle erforderlichen Spaltenüberschriften im korrekten Format enthält, empfiehlt WebEx die Erstellung einer CSV-Dateivorlage.
- Die Felder für Kontoinformationen in einer CSV-Datei beachten nicht die Groß-/Kleinschreibung. Sie können die Werte daher beliebig in Groß- oder Kleinschreibung oder einer Kombination hieraus eingeben. Die Werte, die im Profil des Benutzers auf Ihrer Seite angezeigt werden (z. B. der Benutzername), werden jedoch so wiedergegeben, wie Sie sie in die CSV-Datei eingegeben haben. Darüber hinaus müssen die Benutzer ihre Standardpasswörter exakt so eingeben, wie diese in der CSV-Datei angegeben sind, um sich an ihren Konten anzumelden.
- Informationen zum korrekten Format von Benutzerkontoinformationen finden Sie im Abschnitt **Kontoinformationsfelder** weiter unten.
- Achten Sie nach der Eingabe von Benutzerkontoinformationen darauf, dass Sie die Tabellenkalkulationsdatei als CSV-Datei speichern.
- Wenn Sie Informationen für ein Benutzerkonto nicht korrekt angegeben haben, kann Site-Administration das Konto nicht erstellen. Site-Administration generiert in diesem Fall eine Datensatzliste für die Konten, die nicht erstellt werden konnten, einschließlich Angaben zur Fehlerursache. Sie können eine Datei mit diesen Datensätzen auf Ihren Computer herunterladen, um diese zu Referenzzwecken zu speichern oder die Fehler direkt in der Datei zu beheben.
- Wenn Sie nach dem Hochladen einer CSV-Datei die angegebenen Informationen für ein oder mehrere Benutzerkonten ändern möchten, können Sie die Konten jeweils einzeln unter **Site-Administration > Benutzerliste bearbeiten** ändern. Alternativ können Sie Ihren WebEx-Account-Manager um Unterstützung bitten.

Erstellen einer CSV-Dateivorlage

Verfahren

Schritt 1 Klicken Sie in der Navigationsleiste unter **Benutzer verwalten** auf **Benutzer importieren/exportieren**.

Schritt 2 Klicken Sie auf der Seite „Benutzer im Batch importieren/exportieren“ auf **Export**. Es wird eine Meldung über den Empfang der Anfrage angezeigt. Sobald der Exportvorgang abgeschlossen ist, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.

Schritt 3 Öffnen Sie mithilfe des Links in der E-Mail-Benachrichtigung die Datei mit den exportierten Daten in einem Tabellenkalkulationsprogramm, z. B. Excel.

Schritt 4 Wenn Sie nur neue Benutzerkonten hinzufügen möchten, löschen Sie alle in der exportierten Datei enthaltenen Kontodaten. Das Löschen dieser Daten wirkt sich nicht auf vorhandene Konten aus, wenn Sie die CSV-Datei in Site-Administration hochladen.

Kontoinformationsfelder

Feld	Beschreibung
UserID	(Erforderlich) Gibt eine Kennung an, die von der WebEx-Datenbank für Site-Administration automatisch für das Konto generiert wird. **Wichtig** • Geben Sie in dieser Spalte keine Informationen an, wenn Sie ein neues Konto hinzufügen. Site-Administration generiert diese Nummer, nachdem Sie die CSV-Datei hochgeladen haben. Site-Administration setzt voraus, dass dieses Feld beim Erstellen eines neuen Kontos leer ist. • Wenn Sie ein vorhandenes Konto bearbeiten, dürfen Sie diese Nummer nicht löschen oder ändern. Wird diese Nummer für ein vorhandenes Konto geändert, erstellt Site-Administration ein neues Benutzerkonto unter Verwendung der Kontodaten in dieser Zeile. Sind erforderliche Kontodaten, wie ein Benutzername oder eine E-Mail-Adresse, für ein Konto auf Ihrer Seite jedoch vorhanden, kann Site-Administration das neue Konto nicht erstellen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird automatisch ein neuer Benutzer hinzugefügt und eine Benutzer-ID erzeugt.
Active	(Erforderlich) Gibt an, ob ein Benutzerkonto aktiv oder inaktiv ist, d. h. ob der Benutzer je nach Site-Typ WebEx-Meetings, Schulungssitzungen, Support-Sitzungen oder Events ansetzen kann. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Das Benutzerkonto ist aktiv. • N: Das Benutzerkonto ist inaktiv. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
FirstName	(Erforderlich) Gibt den Vornamen des Benutzers dieses Kontos an. Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, den Vornamen einzugeben.
LastName	(Erforderlich) Gibt den Nachnamen des Benutzers dieses Kontos an. Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, den Nachnamen einzugeben.
Username	(Erforderlich) Gibt die Kennung an, mit der der Benutzer dieses Kontos sich am WebEx-Service Ihrer Organisation anmeldet. Benutzernamen: • Benutzernamen müssen eindeutig sein • Passwörter dürfen höchstens 64 Zeichen umfassen **Wichtig** WebEx empfiehlt, dass Sie keine Benutzernamen erstellen, die Leerzeichen und Satzzeichen enthalten, mit Ausnahme von Unterstrichen, Bindestrichen und Punkten. Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, den Benutzernamen einzugeben.

Feld	Beschreibung
Password	(Erforderlich) Gibt das Passwort für das Konto an. Passwörter: • Passwörter müssen aus mindestens vier Zeichen bestehen • Passwörter dürfen höchstens 32 Zeichen umfassen • Die Groß- und Kleinschreibung wird beachtet; Benutzer müssen daher ihre Passwörter genau so eingeben, wie Sie sie in diesem Feld festlegen. • Sie können auch „****“ eingeben, um den Site-Administrator darauf hinzuweisen, dass das Passwort für ein bestehendes Konto nicht geändert werden soll. • Erstellen Sie für ein neues Konto ein neues Passwort nach dem Zufallsprinzip. Wenn Sie in diesem Fall die Option „Passwort unbedingt erforderlich...“ verwenden, erfüllt das neue Passwort nicht die Passwortkriterien, sodass der Benutzer nach der ersten Anmeldung das Passwort ändern muss. **Wichtig** Wenn Sie auf der Seite „Allgemeine Site-Einstellungen“ die Option **Passwort für neue Benutzerkonten unbedingt erforderlich** auswählen und Sie anhand einer CSV-Datei neue Benutzerkonten erstellen, legen Sie für jedes Konto ein Standardpasswort fest, das die von Ihnen festgelegten strengen Passwortkriterien erfüllt. Wenn unter den Optionen „Site-Sicherheit“ ordnungsgemäße Passwortkriterien festgelegt wurden, können die in eine CSV-Datei importierten Passwörter geändert werden. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird automatisch ein temporäres Passwort erzeugt.
Email	(Erforderlich) Gibt die E-Mail-Adresse des Benutzers an. Die E-Mail-Adresse eines Benutzers muss eindeutig sein. Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, eine E-Mail-Adresse einzugeben.

Feld	Beschreibung
Language	(Optional) Gibt die Sprache an, die standardmäßig auf der Seite „Einstellungen“ des Benutzers ausgewählt ist. Mit dieser Option wird die Sprache festgelegt, in der der Text auf der Meeting-Service-Website angezeigt wird. Je nachdem, welche Sprachen auf Ihrer Website unterstützt werden, enthält das Feld einen der folgenden numerischen Werte, die für jeweils eine bestimmte Sprache stehen. Der Kurzname steht neben dem Sprachnamen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf die Standardsprache der Site gesetzt. **Ländereinstellung - ID** US – 2 Australien – 3 Kanada – 4 Kanada (franz.) – 5 China – 6 Frankreich - 7 Deutschland – 8 Hongkong – 9 Italien – 10 Japan – 11 Korea – 12 Neuseeland – 13 Spanien – 14 Schweden – 15 Schweiz – 16 Taiwan – 17 Vereinigtes Königreich – 18 Mexiko – 19 Argentinien – 20 Chile – 21 Kolumbien – 22 Venezuela – 23 Brasilien – 24 Portugal – 25

Feld	Beschreibung
	Sprache – ID Englisch – en-us Chinesisch (vereinfacht) – zh-cn Chinesisch (traditionell) – zh-tw Japanisch – jp Koreanisch – ko Französisch – fr Deutsch – de Italienisch – it Spanisch (kastilisch) – es-me Spanisch (Lateinamerika) – es-sp Schwedisch – sw Niederländisch – nl Portugiesisch – pt-br Russisch – ru

Feld	Beschreibung
HostPrivilege	(Optional) Gibt den Typ des Benutzerkontos an. Dieses Feld kann die folgenden Kontotypen enthalten: • GASTGEBER: Gibt an, dass der Benutzer über ein Gastgeberkonto verfügt. Der Benutzer kann sich am WebEx-Service Ihrer Organisation anmelden, um Meetings zu leiten. • ADMN: Gibt an, dass der Benutzer über ein Site-Administrator-Konto verfügt. Der Benutzer kann sich am WebEx-Service Ihrer Organisation anmelden, um Meetings zu leiten und um über die Site-Administration Ihren WebEx-Service zu verwalten. **Wichtig** **Wichtig** Ein Site-Administrator kann Benutzerkonten verwalten, Registrierungsanforderungen bearbeiten und Einstellungen für den WebEx-Service Ihrer Organisation festlegen. WebEx empfiehlt daher, dass Ihre Organisation nur ein oder zwei Site-Administrator-Konten vergibt. • ADMV: Gibt an, dass der Benutzer über ein schreibgeschütztes Site-Administrator-Konto verfügt. Der Benutzer kann sich am WebEx-Service Ihrer Organisation anmelden, um Meetings zu leiten und um über die Optionen zur Site-Administration Benutzerkonto-Informationen, Registrierungsanforderungen, WebEx-Konfiguration und -Einstellungen sowie Meeting-Nutzungsberichte anzuzeigen. Ein Site-Administrator mit Nur-Ansicht-Privilegien kann jedoch keine Benutzerkonto-Informationen oder Einstellungen für den WebEx-Service Ihrer Organisation ändern. • TEILNEHMER: Gibt an, dass ein Benutzer über ein Teilnehmerkonto verfügt. Der Benutzer kann sich am WebEx-Service anmelden, um eine Liste der Meetings anzuzeigen, zu denen der Benutzer eingeladen wurde, und um an Meetings teilzunehmen, für die ein Konto auf Ihrer Site erforderlich ist. Der Benutzer kann auch ein Benutzerprofil verwalten. Der Benutzer kann jedoch keine Meetings auf Ihrer Site leiten. **Hinweis:** Die folgenden Informationen in der CSV-Datei gelten für Teilnehmerkonten. Wenn Sie weitere Informationen in die CSV-Datei eingeben, werden sie von der Site-Administration ignoriert. • Gibt an, ob das Benutzerkonto aktiv oder inaktiv ist • Vorname • Nachname • Passwort • E-Mail-Adresse Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf GASTGEBER gesetzt.

Feld	Beschreibung
MeetingPrivilege	(Optional) Gibt an, welchen Meeting-Typ der Benutzer leiten kann. Dieses Feld kann einen oder mehrere Codes enthalten, die aus bis zu drei Zeichen bestehen und die angeben, welche Meeting-Typen ein Benutzer leiten kann. **Hinweis** • Auf der Site-Administration-Startseite wird unter **Index** eine Liste der Sitzungstypen aufgeführt, aus der Sie die Indexwerte entnehmen können, um einen gültigen Code für dieses Feld abzurufen. Wenn Ihre Site jedoch den Meeting-Typ „Access Anywhere“ enthält, geben Sie dessen Code nicht in dieses Feld ein. • Wenn ein Code mit einer oder mehreren Nullen beginnt, müssen Sie diese nicht eingeben. Wenn der Code des Meeting-Typs beispielsweise 004 lautet, geben Sie nur die Zahl 4 in dieses Feld ein. • Sie können für jedes Benutzerkonto mehrere Meeting-Typen festlegen, wenn Ihre Organisation über die entsprechenden Lizenzen verfügt. Um mehrere Service-Typen anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein. Beispiel: 15,120 • Wenden Sie sich bei Fragen zu den Meeting-Typen, für die Ihre Organisation Lizenzen erworben hat, an Ihren WebEx-Account-Manager. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.

Feld	Beschreibung
TelephonyPrivilege	

Feld	Beschreibung
	(Optional) Gibt die Typen der Telekonferenz-Services an, die der Benutzer beim Leiten einer Sitzung verwenden kann. Dieses Feld kann, je nach den vom WebEx-Service Ihrer Organisation unterstützten Telekonferenz-Services, einen oder mehrere der folgenden Werte für ein Konto enthalten. • CLIN: Einwahl-Telekonferenz. Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer eine Telefonnummer wählen können, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. • TOLL: Gebührenfreie Einwahl-Telekonferenz. Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer eine gebührenfreie Telefonnummer wählen können, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. • CLBK: Rückruf-Telekonferenz. Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer einen Telefonanruf von einem WebEx-Service erhalten, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. Jeder Teilnehmer ruft zunächst eine Telefonnummer an und legt dann auf. Der Service wählt dann die Telefonnummer des Teilnehmers. • INTL: Internationale Rückruf-Telekonferenz. Gibt an, dass der Benutzer Meetings und Schulungssitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer einen internationalen Telefonanruf von einem WebEx-Service erhalten, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. • VoIP: Internet-Telefon. Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, die eine Internet-Telekonferenz (Voice over IP) umfassen. • ILCI: Internationale Einwahlnummern. Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, bei denen Teilnehmer in anderen Ländern eine örtliche Telefonnummer wählen können, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. • SELT: Telekonferenz-Ort. Gibt an, dass der Benutzer den Ort der Telefonie-Bridge für eine Telekonferenz auswählen kann. Dies ist nur verfügbar, wenn der WebEx-Service über mehrere Bridge-Orte verfügt. • MPCLIN: Einwahl-Telekonferenzen für Cisco Unified MeetingPlace (wird für das Update der MeetingPlace Audio-Privilegien verwendet). Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer eine Telefonnummer wählen können, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. • MPCLBK: Rückruf-Telekonferenzen für Cisco Unified MeetingPlace (wird für das Update der MeetingPlace Audio-Privilegien verwendet). Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer einen Telefonanruf von einem WebEx-Service erhalten, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. Jeder Teilnehmer ruft zunächst eine Telefonnummer an und legt dann auf. Der Service wählt dann die Telefonnummer des Teilnehmers. Wenn MPCLBK unterstützt wird, dann muss MPCLIN unterstützt werden. • MPINTL: Internationale Rückruf-Telekonferenzen für Cisco Unified MeetingPlace (wird für das Update der MeetingPlace Audio-Privilegien verwendet). Gibt an, dass der Benutzer Meetings und Schulungssitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer einen internationalen Telefonanruf von einem WebEx-Service erhalten, um an einer Telekonferenz teilzunehmen. **Hinweis** Sie können mehrere Telekonferenz-Typen für ein Benutzerkonto festlegen, wenn Ihre Organisation die entsprechenden Optionen erworben hat. Um mehrere Telekonferenz-Typen anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein. Beispiel: • CLIN,CLBK,VOIP

Feld	Beschreibung
	• Wenn das Feld Telefonie-Privileg leer gelassen wird, werden alle Telefonie-Privilegien aktiviert. • Über die Site-Administration-Startseite können Sie festlegen, welche Telekonferenz-Services Ihre Organisation unterstützt. Wenn das Feld leer gelassen wird, werden dem Benutzer alle Telefonie-Privilegien zugewiesen, die die Site unterstützt.
GeneralPriv	(Optional) Gibt die allgemeinen Privilegien an, die der Benutzer für Ihre WebEx-Service-Site hat. Dieses Feld kann die folgenden Werte enthalten: BADM: Gibt an, dass der Benutzer ein Abrechnungsadministrator ist. Der Benutzer kann in „Mein WebEx“ auf Abrechnungsberichte von WebEx zugreifen. Gilt nur für WebEx-Service-Sites, die über die Abrechnungsadministrator-Option verfügen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
EditorPrivilege	Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.
TCPrivilege	(Optional) Nur für Training Center-Sites verfügbar. Gibt an, welche Privilegien der Benutzer für Training Center hat. Dieses Feld kann die folgenden Werte enthalten: HOLA: Gibt an, dass der Benutzer für Schulungssitzungen die Option „Praktikum“ verwenden kann. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
SaCPrivilege	Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.
SaCProducts	Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.
SaCSJMEDesc	Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.
SaCSIsMgr	Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.
SCOptions	(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gibt an, welche Remote Support-Optionen die Benutzer verwenden können. Sie können die folgenden Werte in diesem Feld angeben: AREC: Automatische Aufzeichnung. Gibt an, dass Remote Support die Support-Sitzungen automatisch aufzeichnet, die von dem Benutzer durchgeführt werden. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.

Feld	Beschreibung
SCShareView	(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gibt für eine Remote Support-Sitzung an, wie eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop standardmäßig auf dem Bildschirm eines Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Für dieses Feld können Sie die folgenden Werte angeben: • FSSF: Vollbildschirm – einpassen. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden im Vollbildmodus angezeigt wird und dass die Größe der Anwendung oder des Desktops für die Vollbildansicht angepasst wird. • FS: Vollbild. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden im Vollbildmodus angezeigt wird, jedoch die Größe der Anwendung oder des Desktops für die Vollbildansicht nicht angepasst wird. • WSF: Fenster – einpassen. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop in einem Fenster am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden angezeigt wird und dass die Größe der Anwendung oder des Desktops an die Fenstergröße angepasst wird. • WIN: Fenster. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop in einem Fenster am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden angezeigt wird, jedoch die Größe der Anwendung oder des Desktops an die Fenstergröße nicht angepasst wird. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf FS gesetzt.
SCShareColor	(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gibt für eine Remote Support-Sitzung die Farbeinstellung für eine geteilte Anwendung oder den geteilten Desktop an, die bzw. der standardmäßig auf dem Bildschirm eines Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Für dieses Feld können Sie die folgenden Werte angeben: • 256: 256 Farben. Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 256 Farben im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option benötigt beim Teilen von Desktops oder Anwendungen weniger Bandbreite als die Option „High Color (16B)“, bietet dafür aber auch eine geringere Bildqualität. • 16B: High Color (16-Bit). Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 16-Bit-Farbtiefe im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option erfordert mehr Bandbreite als die Option 256 Farben, liefert dafür aber eine bessere Bildqualität. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 16B gesetzt.

Feld	Beschreibung
SCSaveLoc	(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter **SCOptions** „Automatische Aufzeichnung“ (AREC) festgelegt haben. Gibt für eine Remote Support-Sitzung den Ort an, an dem der WebEx-Rekorder die Aufzeichnungsdateien speichert. Standardmäßig speichert der WebEx-Rekorder alle Aufzeichnungsdateien an dem folgenden Ort auf dem Computer des Support-Mitarbeiters: C:\My Recorded_Sessions Sie können jedoch einen beliebigen Speicherort auf dem Computer eines Support-Mitarbeiters oder auf einem anderen Computer im Netzwerk angeben, z. B.: C:\Session Recordings. Wenn weder der Standardspeicherort noch der von Ihnen angegebene Speicherort existiert, erstellt Support Center die erforderlichen Ordner. **Wichtig** Wenn Sie einen Speicherort auf einem Computer im Netzwerk angeben, stellen Sie Folgendes sicher: • Der Computer des Support-Mitarbeiters ist dem entsprechenden Netzlaufwerk zugeordnet. • Das Netzwerkkonto des Support-Mitarbeiters hat Zugriff auf den Speicherort. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
STOptions	(Optional) Nur für Support Center-Sites mit Remote Access-Option verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter **STOptions** „Automatische Aufzeichnung“ (AREC) festgelegt haben. Gibt an, welche Remote Access-Optionen der Benutzer verwenden kann. Sie können die folgenden Werte in diesem Feld angeben: AREC: Automatische Aufzeichnung. Gibt an, dass Remote Access automatisch Remote Support-Sitzungen aufzeichnet, die der Benutzer durchführt. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.

Feld	Beschreibung
STShareView	(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter **STOptions** „Automatische Aufzeichnung“ (AREC) festgelegt haben. Gibt für eine Remote Support-Sitzung an, wie eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop standardmäßig auf dem Bildschirm eines Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Für dieses Feld können Sie die folgenden Werte angeben: • FSSF: Vollbildschirm – einpassen. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden im Vollbildmodus angezeigt wird und dass die Größe der Anwendung oder des Desktops für die Vollbildansicht angepasst wird. • FS: Vollbild. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden im Vollbildmodus angezeigt wird, jedoch die Größe der Anwendung oder des Desktops für die Vollbildansicht nicht angepasst wird. • WSF: Fenster – einpassen. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop in einem Fenster am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden angezeigt wird und dass die Größe der Anwendung oder des Desktops an die Fenstergröße angepasst wird. • WIN: Fenster. Gibt an, dass eine freigegebene Anwendung oder ein freigegebener Desktop in einem Fenster am Bildschirm des Kundendienstmitarbeiters oder Kunden angezeigt wird, jedoch die Größe der Anwendung oder des Desktops an die Fenstergröße nicht angepasst wird. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf FS gesetzt.
STShareColor	(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter **STOptions** „Automatische Aufzeichnung“ (AREC) festgelegt haben. Gibt für eine Remote Support-Sitzung die Farbeinstellung für eine geteilte Anwendung oder den geteilten Desktop an, die bzw. der standardmäßig auf dem Bildschirm eines Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Für dieses Feld können Sie die folgenden Werte angeben: • 256: 256 Farben. Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 256 Farben im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option benötigt beim Teilen von Desktops oder Anwendungen weniger Bandbreite als die Option „High Color (16B)“, bietet dafür aber auch eine geringere Bildqualität. • 16B: High Color (16-Bit). Gibt an, dass eine geteilte Anwendung oder der geteilte Desktop in 16-Bit-Farbtiefe im Viewer oder auf dem Bildschirm des Support-Mitarbeiters oder Kunden angezeigt wird. Diese Option erfordert mehr Bandbreite als die Option 256 Farben, liefert dafür aber eine bessere Bildqualität. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 16B gesetzt.

Feld	Beschreibung
STComputers	(Optional) Nur für Support Center-Sites mit Remote Access-Option verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter **STOptions** „Automatische Aufzeichnung“ (AREC) festgelegt haben. Gibt an, auf welche Computer der Benutzer mit Remote Access Fernzugriff hat. Die Computer müssen unter der Site-Administration bereits für Remote Access definiert sein. Geben Sie die Computernamen genau so ein, wie Sie in der Site-Administration angegeben wurden. **Hinweis** Sie können mehrere Computer für ein Benutzerkonto angeben. Um mehrere Computer anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein. Beispiel: Computer 1, Computer 2 Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
STLocations	(Optional) Nur für Support Center-Sites mit Remote Access-Option verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter **STOptions** „Automatische Aufzeichnung“ (AREC) festgelegt haben. Gibt den Speicherort an, an dem der WebEx-Rekorder die Aufzeichnungsdateien speichert. Standardmäßig speichert der WebEx-Rekorder alle Aufzeichnungsdateien an dem folgenden Ort auf dem Computer des Support-Mitarbeiters: C:\My Recorded Sessions Sie können jedoch einen beliebigen Speicherort auf dem Computer eines Support-Mitarbeiters oder auf einem anderen Computer im Netzwerk angeben, z. B.: C:\RemoteAccess_Recordings. Wenn weder der Standardspeicherort noch der von Ihnen angegebene Speicherort existiert, erstellt Remote Access die erforderlichen Ordner. **Wichtig** Wenn Sie einen Speicherort auf einem Computer im Netzwerk angeben, stellen Sie Folgendes sicher: • Der Computer des Support-Mitarbeiters ist dem entsprechenden Netzlaufwerk zugeordnet. • Das Netzwerkkonto des Support-Mitarbeiters hat Zugriff auf den Speicherort. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
TimeZone	(Optional) Gibt die Indexnummer der Zeitzone an, in der der Benutzer ansässig ist. Wenn Sie keine Zeitzone angeben, legt Site-Administration die Zeitzone für das Konto des Benutzers auf die Zeitzone Ihrer Meeting-Service-Website fest. Eine Liste der Zeitzonen und der entsprechenden Indexnummern finden Sie unter #unique_259. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf die Standard-Zeitzone der Site gesetzt.
PhoneCntry	(Optional) Gibt die Nummer an, die Sie wählen müssen, wenn Sie einen Benutzer anrufen möchten, der in einem anderen Land ansässig ist. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 1 gesetzt.
PhoneLocal	(Optional) Gibt die Telefonnummer des Benutzers an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.

Feld	Beschreibung
PhoneCallin	(Optional) Gibt die Nummer an, die der Benutzer verwenden muss, um sich einzuwählen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
PhoneCallback	(Optional) Gibt die Nummer an, unter der der Benutzer angerufen werden möchte. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
CellCntry	(Optional) Gibt die Nummer an, die Sie wählen müssen, wenn Sie einen Benutzer anrufen möchten, der in einem anderen Land ansässig ist. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 1 gesetzt.
CellLocal	(Optional) Gibt die Mobiltelefonnummer des Benutzers an, die der Benutzer verwenden muss, um sich einzuwählen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
CellCallin	(Optional) Gibt die Mobiltelefonnummer des Benutzers an, unter der der Benutzer angerufen werden möchte. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
CellCallback	(Optional) Gibt die Durchwahlnummer des Mobiltelefons des Benutzers an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
AP1Cntry, AP2Cntry	(Optional) Gibt die Nummer an, die Sie wählen müssen, wenn Sie einen Benutzer anrufen möchten, der in einem anderen Land ansässig ist. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 1 gesetzt.
AP1Local, AP2Local	(Optional) Gibt die Pagernummer des Benutzers an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
AP1Callin, AP2Callin	(Optional) Gibt die Pagernummer an, die der Benutzer verwenden muss, um sich einzuwählen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
AP1Callback, AP2Callback	(Optional) Gibt die Pagernummer des Benutzers an, unter der der Benutzer angerufen werden möchte. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
Pin	(Optional) Gibt die persönliche Identifizierungsnummer des Benutzers an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
Address1	(Optional) Gibt die Adresse des Benutzers an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.

Feld	Beschreibung
Address2	(Optional) Gibt, sofern erforderlich, zusätzliche Informationen zur Adresse des Benutzers an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
City	(Optional) Gibt die Stadt an, in der der Benutzer ansässig ist. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
State/Province	(Optional) Gibt den Staat oder die Provinz an, in dem bzw. der der Benutzer ansässig ist. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
Zip/Postal	(Optional) Gibt die Postleitzahl der Adresse des Benutzers an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
Country/Region	(Optional) Gibt das Land oder die Region an, in dem bzw. der der Benutzer ansässig ist. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
MyWebEx	(Optional) Wenn Ihre Site über die Option „Mein WebEx“ verfügt, geben Sie den dem Konto zugewiesenen „Mein WebEx“-Privilegstyp an. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • STD: Gibt an, dass das Benutzerkonto das Privileg „Mein WebEx Standard“ erhält. • PRO: Gibt an, dass das Benutzerkonto das Privileg „Mein WebEx Pro“ erhält. • N: Wenn Ihre Site nicht über die Option „Mein WebEx“ verfügt, geben Sie diesen Wert für jedes Benutzerkonto an. **Hinweis** • Die Anzahl der Konten, für die Sie den Wert „PRO“ festlegen können, ist von der Anzahl der für Ihre Site verfügbaren „Mein WebEx Pro“-Lizenzen abhängig. Informationen zur Bestimmung der Anzahl der „Mein WebEx Pro“-Lizenzen, die den Benutzerkonten zugewiesen werden können, finden Sie auf der Seite „Benutzer hinzufügen“ oder „Benutzer bearbeiten“ in der Site-Administration. • Wenn Sie beim Festlegen der „Mein WebEx“-Privilegien die Anzahl der für Ihre Site verfügbaren Lizenzen überschreiten, kann die Site-Administration nicht alle Konten erstellen oder aktualisieren, für die „PRO“ angegeben wurde. Wenn Ihre Site beispielsweise 10 „Mein WebEx“-Lizenzen aufweist und Sie für 20 Konten „PRO“ festlegen, importiert Site-Administration nur für die ersten 10 Konten, für die „PRO“ angegeben wurde, die Kontoinformationen. • Wenn Ihre Site die Option „Mein WebEx“ umfasst, stellen Sie sicher, dass Sie für jedes Konto „STD“ oder „PRO“ angeben. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf PRO gesetzt.

Feld	Beschreibung
MyContacts	(Optional) Wenn Ihre Site die Option „Mein WebEx“ umfasst, gibt dies an, ob der Benutzer ein Adressbuch im Bereich „Mein WebEx“ auf Ihrer Site verwalten und darauf zugreifen kann. Das Adressbuch enthält das Adressbuch Ihrer Firma, sofern vorhanden, und ermöglicht es dem Benutzer, eine persönliche Kontaktliste zu verwalten. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Option **MyContacts** zur Verfügung steht, sodass der Benutzer ein persönliches Adressbuch verwalten und darauf zugreifen kann. • N: Gibt an, dass die Option **MyContacts** im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers nicht zur Verfügung steht. Der Benutzer kann jedoch weiterhin mittels der Optionen auf der Seite „Meeting ansetzen“ auf sein persönliches Adressbuch zugreifen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
MyProfile	(Optional) Wenn Ihre Site die Option „Mein WebEx“ umfasst, gibt dies an, ob der Benutzer im Bereich „Mein WebEx“ auf Ihrer Site auf sein Benutzerprofil zugreifen kann. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass die Option **MyProfile** im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer sein Benutzerprofil verwalten und darauf zugreifen kann. • N: Gibt an, dass die Option **MyProfile** im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers nicht zur Verfügung steht. Der Benutzer kann jedoch weiterhin auf sein Benutzerprofil zugreifen, indem er in der Navigationsleiste den Link **MyProfile** auswählt. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
MyMeetings	(Optional) Wenn Ihre Site die Option „Mein WebEx“ umfasst, gibt dies an, ob der Benutzer über den Bereich „Mein WebEx“ auf Ihrer Site eine Liste mit für ihn angesetzten Meetings verwalten und darauf zugreifen kann. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass die Option **MyMeetings** im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer eine Liste mit angesetzten Meetings verwalten und darauf zugreifen kann. • N: Gibt an, dass die Option **MyMeetings** im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers nicht zur Verfügung steht. Der Benutzer kann jedoch weiterhin eine Liste mit angesetzten Meetings verwalten und darauf zugreifen, indem er in der Navigationsleiste den Link **MyMeetings** auswählt. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
MyWorkspaces	(Optional) Gibt die Nutzung von „Meine Workspaces“ in „Mein WebEx“ an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.

Feld	Beschreibung
MyRecordings	(Optional) Gilt nur für Konten auf einer Training Center-Site, für die Sie im Feld **MyWebEx** die Option „PRO“ angegeben haben. Gibt an, ob der Benutzer aufgezeichnete Schulungssitzungen auf Ihrer Site veröffentlichen kann. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers **MyRecordings** oder **My Training Recordings** (für die Enterprise Edition) zur Verfügung steht, sodass der Benutzer Aufzeichnungen auf Ihrer Site veröffentlichen kann. • N: Gibt an, dass **MyRecordings** oder **My Training Recordings** (für die Enterprise Edition) nicht im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer keine Aufzeichnungen auf Ihrer Site veröffentlichen kann. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
MyFolders	(Optional) Wenn Ihre Site die Option „Mein WebEx“ umfasst, gibt dies an, ob der Benutzer Dateien in eigenen Ordnern auf Ihrer Site speichern kann. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Schaltfläche **MyFolders** angezeigt wird, sodass der Benutzer Dateien auf Ihrer Site speichern kann. • N: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Schaltfläche **MyFolders** nicht angezeigt wird, sodass der Benutzer keine Dateien auf Ihrer Site speichern kann. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
MyReports	(Optional) Gilt nur für Konten auf einer Training Center-Site, für die Sie im Feld **MyWebEx** die Option „PRO“ angegeben haben. Gibt an, ob der Benutzer Berichte erstellen kann, die Informationen zu Schulungssitzungen enthalten, die der Benutzer geleitet hat, und zu Computern, auf die der Benutzer mittels Access Anywhere Fernzugriff hatte. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Option **MyReports** verfügbar ist, sodass der Benutzer Berichte auf Ihrer Site erstellen kann. • N: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Option **MyReports** nicht verfügbar ist, sodass der Benutzer keine Berichte auf Ihrer Site erstellen kann. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
Access Anywhere	(Optional) Gilt nur für Konten, für die im Feld **MyWebEx** die Option „PRO“ angegeben wurde. Gibt an, ob der Benutzer mittels Access Anywhere Ferncomputer einrichten und darauf zugreifen kann. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass die Option **My Computers** im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer Ferncomputer auf Ihrer Site einrichten kann. • N: Gibt an, dass die Option **My Computers** nicht im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer keine Ferncomputer auf Ihrer Site einrichten kann. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.

Feld	Beschreibung
WebcastVideo	(Optional) Ermöglicht Event Center-Benutzern die Videowiedergabe. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
WebcastAdmin	(Optional) Gibt an, ob der aktuelle Benutzer ein Webcast-Administrator oder -Moderator ist. Wenn diese Option aktiviert ist, ist der Benutzer ein Administrator. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
WebcastBasic	(Optional) Ermöglicht Event Center-Benutzern die Übertragung von Online-Präsentationen und Audio. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
DefaultTPSessionType	(Optional) Gibt den Standard-Sitzungstyp für TelePresence gemäß der Konfiguration in der Benutzer-Einstellungsseite an. Wenn dieses Feld leer ist, wird als Wert der Sitzungstyp verwendet, der TelePresence mit der Mindest-ID für Meeting-Typen unterstützt.
MeetingAssist	(Optional) Gibt an, ob Meeting Assist-Dienste für Ihre Benutzer verfügbar sind. Wenn dieses Feld leer ist, wird der Wert 0 verwendet.
SupportCET	Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.
SupportCMR	(Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center) Zusammenarbeitsräume (CMR-Cloud) zur Verfügung stehen. • 1: Gibt an, dass CMR Cloud für den Benutzer verfügbar ist. • 0: Gibt an, dass CMR Cloud für den Benutzer nicht verfügbar ist. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 0 gesetzt.
SupportPR	(Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center) persönliche Räume zur Verfügung stehen. • 1: Gibt an, dass dem Benutzer ein persönlicher Raum zur Verfügung gestellt wird. • 0: Gibt an, dass dem Benutzer kein persönlicher Raum zur Verfügung gestellt wird. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 0 gesetzt.
SupportHQV	(Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center, Event Center und Training Center) hochqualitative Videos zur Verfügung stehen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
SupportHDV	(Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center und Training Center) hochauflösende Videos zur Verfügung stehen. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.

Feld	Beschreibung
SupportCascading	(Optional) Gibt an, ob die Bandbreitenoptimierung bei Downloads für Ihre Event Center-Benutzer aktiviert ist. Die Bandbreitenoptimierung ermöglicht die Weiterleitung des Datenverkehrs auf andere Clients innerhalb desselben Subnetzes. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
Custom1-10	(Optional) Wenn Tracking-Codes auf Ihrer Website aktiviert sind, können Felder zur Nachverfolgung von Informationen auf Wunsch umbenannt werden. Standardmäßig werden die ersten vier Felder **Gruppe**, **Abteilung**, **Projekte** und **Sonstiges** genannt. Der erste Tracking-Code wird für die Abrechnung und Fakturierung verwendet. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
MyPMR	**Hinweis** Diese Option ist nicht mehr verfügbar. Verwenden Sie **SupportPR**, um die Einstellungen für persönliche Räume für Ihre Benutzer zu bestimmen.
OneClickSetup	(Optional) Gibt an, ob der Benutzer One-Click verwenden kann. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
AdditionalStorage	(Optional) Gilt nur für Konten, für die Sie im Feld **MyWebEx** die Option „PRO“ und im Feld **MyFolders** die Option „Y“ angegeben haben. Gibt die Größe des zusätzlichen Speicherplatzes in Megabyte (MB) an, die Sie dem Benutzer zum Speichern der Dateien auf Ihrer Site zuweisen möchten. Geben Sie in dieses Feld nur Zahlen ein. Wenn Sie einem Benutzerkonto keinen zusätzlichen Speicherplatz zuweisen möchten, können Sie dieses Feld leer lassen. **Hinweis** • Die Gesamtgröße des zusätzlichen Speicherplatzes ist vom Meeting-Service-Vertrag Ihrer Organisation abhängig. Informationen zum Bestimmen der Größe des verfügbaren restlichen Speicherplatzes, das Benutzerkonten zugewiesen werden kann, finden Sie auf der Seite „Benutzer hinzufügen“ oder „Benutzer bearbeiten“ in der Site-Administration. • Je nachdem, wie WebEx Ihre Site konfiguriert hat, kann Site-Administration nicht alle Konten, für die Sie zusätzlichen Speicher zugewiesen haben, erstellen oder aktualisieren, wenn Sie die Gesamtgröße des zusätzlichen Speicherplatzes für Ihre Site überschreiten. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 0 gesetzt.

Feld	Beschreibung
AdditionalComputers	(Optional) Gilt nur für Konten, für die Sie im Feld **MyWebEx** die Option „PRO“ und im Feld **AccessAnywhere** die Option „Y“ angegeben haben. Gibt die Anzahl zusätzlicher Computer an, die der Benutzer für Access Anywhere auf Ihrer Site einrichten darf. Geben Sie in dieses Feld nur Zahlen ein. Wenn Sie einem Benutzerkonto keine zusätzlichen Computer zuweisen möchten, können Sie dieses Feld leer lassen. **Hinweis** • Die Gesamtanzahl zusätzlicher Computer ist vom Meeting-Service-Vertrag Ihrer Organisation abhängig. Informationen zum Bestimmen der verfügbaren restlichen Computer, die Benutzerkonten zugewiesen werden können, finden Sie auf der Seite „Benutzer hinzufügen“ oder „Benutzer bearbeiten“ in der Site-Administration. Je nachdem, wie WebEx Ihre Site konfiguriert hat, kann Site-Administration nicht alle Konten, für die Sie zusätzliche Computer zugewiesen haben, erstellen oder aktualisieren, wenn Sie die Gesamtanzahl zusätzlicher Computer für Ihre Site überschreiten. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 0 gesetzt.
EventDocument	(Optional) Für Enterprise Edition-Sites mit Event Center. Gibt an, ob der Benutzer aufgezeichnete Events auf Ihrer Site speichern kann. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass die Seite „Aufgezeichnete Events“ im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers angezeigt wird, sodass der Benutzer aufgezeichnete Events auf Ihrer Site speichern kann. • N: Gibt an, dass die Seite „Aufgezeichnete Events“ nicht im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers angezeigt wird, sodass der Benutzer keine aufgezeichneten Events auf Ihrer Site speichern kann. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
TeleAcct1 – TeleAcct3	(Optional) Diese Felder enthalten nur Daten, wenn Ihre Site über die WebEx Telefonie-API oder die Telekonferenz-Konto-Option Benutzern persönliche Telekonferenzkonten bereitstellt. **Vorsicht** Fügen Sie keine Daten in diesen Feldern hinzu, und bearbeiten Sie sie nicht. Wenn Sie Benutzerkontodaten exportieren, werden diese Felder mit den Telekonferenznummern aus den persönlichen Telekonferenzkonten des Benutzers ausgefüllt. Der Telefonieserver stellt diese Nummern dem Benutzer zur Verfügung, wenn der Benutzer über die Seite „Mein Profil“ ein persönliches Telekonferenzkonto hinzufügt. Wenn das Feld leer gelassen wird, werden alle Daten beibehalten.
TeleconLocation	(Optional) Reserviert für WebEx-Telekonferenz-Service-Provider-Partner. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.

Feld	Beschreibung
SendWelcomeEmail	(Optional) Gibt an, ob Ihre Site automatisch eine Willkommens-E-Mail an den Benutzer sendet, nachdem Sie das Konto erstellt haben. Wenn Ihre Site über die E-Mail-Vorlagen-Option verfügt, können Sie die Vorlage für die Willkommens-E-Mail bearbeiten, die der WebEx-Service an die Benutzer sendet. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass der Benutzer die Willkommens-E-Mail erhält. • N: Gibt an, dass der Benutzer die Willkommens-E-Mail nicht erhält. **Hinweis** Diese Option ist standardmäßig für die meisten WebEx-Sites deaktiviert. Wenn diese Option deaktiviert ist, hat das Angeben eines Werts in diesem Feld keine Auswirkungen. Wenden Sie sich zur Aktivierung dieser Option an Ihren WebEx-Account-Manager. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.
LabAdmin	(Optional) Gilt nur für Training Center. Legt das Training Center-Privileg als Administrator für Praktikum fest. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.
SchedulePermission	(Optional) Gilt nur für Meeting Center-, Training Center- und Event Center-Sites. Gibt die Benutzer an, die Sitzungen im Namen dieses Benutzers ansetzen können. Sie können nur jene Benutzer angeben, die Konten auf der gleichen WebEx-Service-Site haben wie dieser Benutzer. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers genau so ein, wie sie für das Benutzerkonto angegeben wurde, um einen Benutzer festzulegen. Sie können mehrere E-Mail-Adressen angeben, indem Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen eingeben. Beispiel: jsmith@anyco.com,mbartel@anyco.com Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc1AutoGenerate	(Optional) Gibt an, ob Sie automatisch einen Zugriffscode generieren. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten: • Y: Gibt an, dass der Zugriffscode automatisch generiert wird. • N: Gibt an, dass der Zugriffscode nicht automatisch generiert wird. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc1TollFreeCallinNum	(Optional) Gibt die gebührenfreie Einwahlnummer an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc1TollCallinNum	(Optional) Gibt die gebührenpflichtige Sicherungseinwahlnummer an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.

Feld	Beschreibung
PCNAcc1ILNum	(Optional) Gibt an, dass das PCN-Konto eine internationale Einwahl unterstützt. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc2AutoGenerate	(Optional) Gibt an, ob Sie automatisch einen Zugriffscode generieren. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc2TollFreeCallinNum	(Optional) Gibt die gebührenfreie Einwahlnummer an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc2TollCallinNum	(Optional) Gibt die gebührenpflichtige Einwahlnummer an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc2ILNum	(Optional) Gibt an, dass das PCN-Konto eine internationale Einwahl unterstützt. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc3AutoGenerate	(Optional) Gibt an, ob Sie automatisch einen Zugriffscode generieren. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig (optional) auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc3TollFreeCallinNum	(Optional) Gibt die gebührenfreie Einwahlnummer an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc3TollCallinNum	(Optional) Gibt die gebührenpflichtige Sicherungseinwahlnummer an. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.
PCNAcc3ILNum	(Optional) Gibt an, dass das PCN-Konto eine internationale Einwahl unterstützt. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Verfügbar“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.

CSV-Dateiformat für Kontakte

Die folgende Abbildung ist ein Beispiel für eine kommagetrennte Datei (CSV), die in Microsoft Excel formatiert wurde. Sie müssen eine eigene, unternehmensspezifische CSV-Dateivorlage erstellen.

Anmerkungen und Hinweise

- Bevor Sie Kontaktdaten in eine CSV-Datei importieren, erstellen Sie ggf. eine Sicherungsdatei Ihrer Kontaktdaten durch einen Export der Daten.
- Alle exportierten Daten (Berichte, Benutzer, Kontakte) werden als tabulatorgetrennter Unicode-Text (UTF-16LE) gespeichert. Alle Importvorgänge unterstützen CSV- (nur englische Daten) und Unicode-Daten mit Tabulatoren als Trennzeichen (nicht-englische Daten und Daten verschiedener Sprachen)
- Oben in der CSV-Datei müssen Spaltenüberschriften angegeben sein. Wenn Sie eine CSV-Datei in einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen, z. B. in Microsoft Excel, müssen Sie sicherstellen, dass sich die Spaltenüberschriften in der ersten Zeile der Tabelle befinden. Spaltenüberschriften müssen genau so angezeigt werden, wie unter **Kontaktinformationsfelder** unten angegeben.
- Einige Kontaktinformationen sind erforderlich, wie unter **Kontaktinformationsfelder** unten angegeben. Für diese erforderlichen Felder müssen Sie alle Spaltenüberschriften einschließen. Sie müssen keine Spaltenüberschriften für optionale Felder aufnehmen, für die Sie keine Kontaktinformationen angeben.
- Um sicherzustellen, dass die CSV-Datei alle erforderlichen Spaltenüberschriften im korrekten Format enthält, empfiehlt WebEx die Erstellung einer CSV-Dateivorlage.
- Bei den Kontaktinformationsfeldern in einer CSV-Datei wird die Groß- und Kleinschreibung nicht berücksichtigt. Sie können die Werte daher beliebig in Groß- oder Kleinschreibung oder einer Kombination hieraus eingeben. Die Werte, die in den Kontaktinformationen auf Ihrer Site angezeigt werden, wie z. B. der Kontaktname, werden direkt während der Eingabe in die CSV-Datei angezeigt.
- Das richtige Format für Kontaktinformationen finden Sie unter **Kontaktinformationsfelder** unten.
- Stellen Sie nach der Angabe der Kontaktinformationen sicher, dass Sie die Tabellenkalkulationsdatei als CSV-Datei speichern.
- Beim Hochladen einer CSV-Datei zeigt Site-Administration eine Tabelle an, die die Informationen enthält, die Sie in der Datei angegeben haben. Überprüfen Sie alle Informationen sorgfältig auf ihre Genauigkeit, bevor Sie bestätigen, dass Sie die Datei hochladen möchten.
- Wenn Sie Informationen für einen Kontakt inkorrekt eingeben, kann Site-Administration den Kontakt nicht erstellen. In diesem Fall generiert Site-Administration eine Datensatzliste für die Kontakte, die nicht erstellt werden konnten, die auch die Ursache für
- jeden Fehler enthält. Sie können eine Datei mit diesen Datensätzen auf Ihren Computer herunterladen, um diese zu Referenzzwecken zu speichern oder die Fehler direkt in der Datei zu beheben.
- Wenn Sie die Fehler direkt in der Datei korrigieren, die von Site-Administration für Sie erstellt wird, stellen Sie sicher, dass Sie die letzte Spalte mit dem Namen **Kommentare** löschen, bevor Sie die Datei hochladen, um die verbleibenden Kontakte zu erstellen.
- Wenn Sie nach dem Hochladen einer CSV-Datei die Informationen ändern möchten, die Sie für einen oder mehrere der Kontakte angegeben haben, können Sie die Kontakte einzeln mit Site-Administration bearbeiten. Alternativ können Sie Ihren WebEx-Account-Manager um Unterstützung bitten.

Erstellen einer CSV-Dateivorlage

Verfahren

Schritt 1 Wenn derzeit keine Kontakte auf Ihrer Site vorhanden sind, fügen Sie mindestens einen Kontakt manuell Ihrer Site hinzu.

Schritt 2 Klicken Sie in der Navigationsleiste unter **Website verwalten** auf **Unternehmensadressen**.

Schritt 3 Klicken Sie auf der Seite „Firmenadressbuch“ auf **Exportieren**.

Schritt 4 Öffnen Sie die Datei mit den Daten, die Sie in ein Tabellenkalkulationsprogramm wie Excel exportiert haben.

Schritt 5 Wenn Sie nur neue Kontakte hinzufügen möchten, löschen Sie alle Kontaktdaten, die die exportierte Datei enthält. Das Löschen dieser Daten hat keine Auswirkungen auf Kontakte, wenn Sie die CSV-Datei in Site-Administration hochladen.

Kontaktinformationsfelder

Option	Zweck …
UUID	Kennzeichnet eine Identifizierungsnummer, die die Site-Administration automatisch für den Kontakt generiert. **Wichtig** • Wenn Sie einen neuen Kontakt hinzufügen, geben Sie in diese Spalte keine Informationen ein. Site-Administration generiert diese Nummer, sobald Sie die CSV-Datei hochgeladen haben. Für Site-Administration muss dieses Feld leer sein, um einen neuen Kontakt zu erstellen. • Wenn Sie einen bestehenden Kontakt bearbeiten, ändern Sie diese Nummer nicht. Wenn Sie die Nummer für einen bestehenden Kontakt ändern, erstellt Site-Administration einen neuen Kontakt anhand der in dieser Zeile angegebenen Daten. Wenn jedoch für einen Kontakt auf Ihrer Site bereits erforderliche Kontaktdaten vorliegen, z. B. eine E-Mail-Adresse, kann Site-Administration keinen neuen Kontakt erstellen.
DUID	Kennzeichnet eine Identifizierungsnummer, die Site-Administration automatisch für Vertriebsmitglieder generiert.
Name	(Erforderlich) Gibt den Vor- und Nachnamen des Kontakts an.
Email	(Erforderlich) Gibt die E-Mail-Adresse des Kontakts an.
Company	(Optional) Gibt die Organisation an, für die der Kontakt arbeitet.
JobTitle	(Optional) Gibt den Beruf oder die Position des Kontakts in einer Organisation an.
URL	(Optional) Gibt die Webseitenadresse für den Kontakt oder dessen Organisation an.

Option	Zweck …
OffCntry	(Optional) Gibt die Nummer an, die Sie für einen Kontakt wählen müssen, der in einem anderen Land ansässig ist. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten.
OffLocal	(Optional) Gibt die Telefonnummer des Kontakts an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.
CellCntry	(Optional) Gibt die Nummer an, die Sie für einen Kontakt wählen müssen, der in einem anderen Land ansässig ist. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten.
CellLocal	(Optional) Gibt die Mobiltelefonnummer des Kontakts an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.
FaxCntry	(Optional) Gibt die Nummer an, die Sie für ein Faxgerät wählen müssen, das sich in einem anderen Land befindet. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten.
FaxLocal	(Optional) Gibt die Faxnummern des Kontakts an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.
Address1	(Optional) Gibt die Postadresse des Kontakts an.
Address2	(Optional) Gibt bei Bedarf zusätzliche Informationen zur Postadresse des Kontakts an.
City	(Optional) Gibt die Stadt an, in der der Kontakt ansässig ist.
State/Province	(Optional) Gibt den Staat oder die Provinz an, in dem bzw. der der Kontakt ansässig ist.
Zip/Postal	(Optional) Gibt die PLZ der Postadresse des Kontakts an.
Country	(Optional) Gibt das Land an, in dem der Kontakt ansässig ist.
Time Zone	Gibt die Zeitzone an, in der der Kontakt ansässig ist.
Language	Gibt die Sprache an, die der Kontakt verwendet.
Locale	Gibt die Ländereinstellung der Sprache an, die der Kontakt verwendet.
UserName	(Optional) Wenn dieser Kontakt ein Konto für Ihren WebEx-Service hat, können Sie den Benutzernamen des Kontakts in dieses Feld eingeben. Benutzernamen • Darf keine Leerzeichen oder Satzzeichen enthalten, mit Ausnahme von Unterstrichen, Bindestrichen und Punkten. • Passwörter dürfen höchstens 64 Zeichen umfassen
Notes	(Optional) Gibt zusätzliche Informationen zum Kontakt an.

CSV-Dateiformat für Tracking-Codewerte

Im Folgenden sehen Sie ein Beispiel für durch Komma getrennte Inhalte (CSV). Sie müssen eine eigene, unternehmensspezifische CSV-Dateivorlage erstellen.

Anmerkungen und Hinweise

- Oben in der CSV-Datei müssen Spaltenüberschriften angegeben sein. Wenn Sie eine CSV-Datei in einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen, z. B. in Microsoft Excel, müssen Sie sicherstellen, dass sich die Spaltenüberschriften in der ersten Zeile der Tabelle befinden. Spaltenüberschriften müssen genau so angezeigt werden wie unter **Codewert-Informationsfelder** unten angegeben.
- Einige Tracking-Code-Informationen sind erforderlich, wie unter **Codewert-Informationsfelder** unten angegeben. Es müssen jedoch alle Spaltenüberschriften enthalten sein, selbst wenn die jeweiligen Informationen optional sind, und diese müssen genau wie angegeben formatiert sein.
- Bei den Codewert-Informationsfeldern in einer CSV-Datei wird die Groß- und Kleinschreibung nicht berücksichtigt. Daher können Sie Werte in Groß- oder Kleinbuchstaben eingeben oder in einer Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben. Die Werte, die in der Werteliste für einen Tracking-Code auf Ihrer Site angezeigt werden, werden direkt während der Eingabe in die CSV-Datei angezeigt.
- Stellen Sie nach der Angabe der Codewerte sicher, dass Sie die Tabellenkalkulationsdatei als CSV-Datei (*.csv) speichern.
- Beim Hochladen einer CSV-Datei zeigt Site-Administration eine Tabelle an, die die Informationen enthält, die Sie in der Datei angegeben haben. Überprüfen Sie alle Informationen sorgfältig auf ihre Genauigkeit, bevor Sie bestätigen, dass Sie die Datei hochladen möchten.
- Wenn Sie Codewerte falsch angegeben haben, kann Site-Administration diese nicht zur Liste hinzufügen. In diesem Fall erzeugt Site-Administration eine Liste von Datensätzen für die Werte, die nicht hinzugefügt werden konnten, einschließlich Angaben zur Fehlerursache. Sie können eine Datei mit diesen Datensätzen auf Ihren Computer herunterladen, um diese zu Referenzzwecken zu speichern oder die Fehler direkt in der Datei zu beheben.
- Wenn Sie die Fehler direkt in der von Site-Administration erstellten Datei korrigieren, müssen Sie die letzte Spalte mit der Bezeichnung **Kommentare** löschen, bevor Sie die Datei zum Erstellen der verbleibenden Codewerte hochladen.
- Sollen nach dem Hochladen der CSV-Datei Informationen geändert werden, die Sie für einen oder mehrere Codewerte angegeben haben, können Sie die Werte einzeln auf der Seite „Tracking-Codeliste“ bearbeiten. Alternativ können Sie Ihren WebEx-Account-Manager um Unterstützung bitten.

Codewert-Informationsfelder

Option	Zweck …
Index	(Optional) Gibt die Datenbank-ID des Tracking-Codewerts an. Indexwerte müssen eindeutige Nummern von 1 bis einschließlich 500 sein. Um Fehler durch doppelte Indexnummern zu vermeiden, können Sie diese Spalte leer lassen. Falls die Spalte „Index“ keine Werte enthält, werden die Codewerte nacheinander auf der Seite Tracking-Code-Liste der Site-Administration eingefügt.
Active	(Optional) Gibt den Status des Tracking-Codewerts an. Der Wert muss **Ja** oder **Nein** sein. Wenn Sie diesen Wert leer lassen, wird automatisch der Standardwert **Ja** für den Status übernommen.

Option	Zweck …
Code	(Erforderlich) Gibt den Wert des Tracking-Codes an. Die Werte dürfen bis zu 128 Zeichen enthalten und aus Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen bestehen.

Zeitzonen

Zeitzonen werden in einem einfach zu lesenden Format angezeigt. Die Menüelemente werden je nachdem, ob die Zeitzonen in SZ (Sommerzeit) angegeben werden, unterschiedlich dargestellt. Das Zeitzonenmenü verwendet dieses Format:

Speicherort (<Time zone name> <DST label> „Zeit“, <GMT offset>)

Beispiel für das angezeigte Zeitzonenformat:

San Francisco (Pacific Standard Time), GMT-08:00

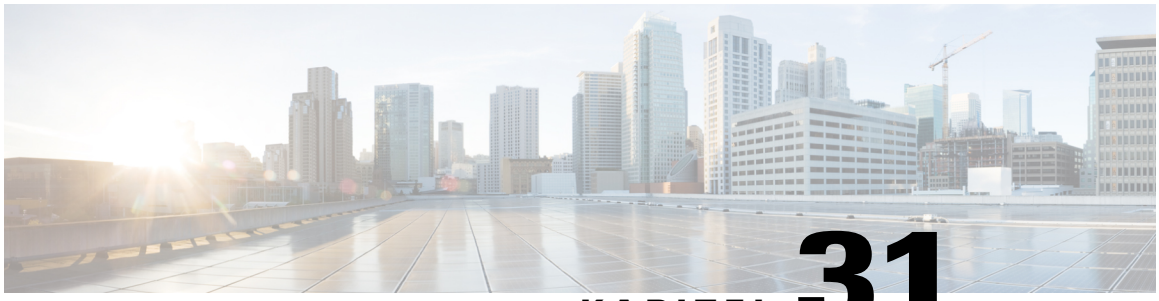
Zeitzonendetails werden im Folgenden aufgeführt.

Index	GMT	Name	Standort	Standard	SZ
0	-12 Std.	Datumsgrenze	Marshall-Inseln		
1	-11 Std.	Samoa	Samoa		
2	-10 Std.	Hawaii	Honolulu	Standard	Tageslicht
3	-9 Std.	Alaska	Anchorage	Standard	Tageslicht
4	-8 Std.	Pazifik	San Francisco	Standard	Tageslicht
5	-7 Std.	Mountain	Arizona		
6	-7 Std.	Mountain	Denver	Standard	Tageslicht
7	-6 Std.	Zentral	Chicago	Standard	Tageslicht
8	-6 Std.	Mexiko Zentral	Mexiko Stadt	Standard	Tageslicht
9	-6 Std.	Zentral	Saskatchewan		
10	-5 Std.	S. Südamerika (Pazifik)	Bogota		
11	-5 Std.	Osten	New York	Standard	Tageslicht
12	-5 Std.	Osten	Indiana	Standard	Tageslicht
13	-4 Std.	Atlantik	Halifax	Standard	Tageslicht
14	-4 Std.	S. Südamerika (West)	Caracas		

Index	GMT	Name	Standort	Standard	SZ
15	-3,5 Std.	Neufundland	Neufundland	Standard	Tageslicht
16	-3 Std.	S. Südamerika (Ost)	Brasilien	Standard	Tageslicht
17	-3 Std.	S. Südamerika (Ost)	Buenos Aires		
18	-2 Std.	Mittelatlantik	Mittelatlantik	Standard	Tageslicht
19	-1 Std.	Azoren	Azoren		Sommer
20	0 Std.	Greenwich	Casablanca		
21	0 Std.	Greenwich mittlere Zeit	London		Sommer
22	1 Std.	Mitteleuropa	Amsterdam		Sommer
23	1 Std.	Mitteleuropa	Paris		Sommer
25	1 Std.	Mitteleuropa	Berlin		Sommer
26	2 Std.	Osteuropa	Athen		Sommer
28	2 Std.	Ägypten	Kairo	Standard	Tageslicht
29	2 Std.	Südafrika	Pretoria		
30	2 Std.	Osteuropa	Helsinki		Sommer
31	2 Std.	Israel	Tel Aviv	Standard	Tageslicht
32	3 Std.	Saudi-Arabien	Riad		
33	3 Std.	Russland	Moskau	Standard	Tageslicht
34	3 Std.	Nairobi	Nairobi		
35	3,5 Std.	Iran	Teheran		
36	4 Std.	Arabien	Abu Dhabi		
37	4 Std.	Baku	Baku	Standard	Tageslicht
38	4,5 Std.	Afghanistan	Kabul		
39	5 Std.	Westasien	Jekaterinburg		
40	5 Std.	Westasien	Islamabad		

Index	GMT	Name	Standort	Standard	SZ
41	5,5 Std.	Indien	Bombay		
42	5,5 Std.	Colombo	Colombo		
43	6 Std.	Zentralasien	Almaty		
44	7 Std.	Bangkok	Bangkok		
45	8 Std.	China	Peking		
46	8 Std.	Australien (West)	Perth	Standard	Tageslicht
47	8 Std.	Singapur	Singapur		
48	8 Std.	Taipeh	Taipeh		
49	9 Std.	Japan	Tokio		
50	9 Std.	Korea	Seoul		
51	9 Std.	Jakutsk	Jakutsk		
52	9,5 Std.	Australien (Zentral)	Adelaide	Standard	Tageslicht
53	9,5 Std.	Australien (Zentral)	Darwin		
54	10 Std.	Australien (Ost)	Brisbane		
55	10 Std.	Australien (Ost)	Sydney	Standard	Tageslicht
56	10 Std.	Westpazifik	Guam		
57	10 Std.	Tasmanien	Hobart	Standard	Tageslicht
58	10 Std.	Wladiwostok	Wladiwostok	Standard	Tageslicht
59	11 Std.	Zentralpazifik	Solomon-Inseln		
60	12 Std.	Neuseeland	Wellington	Standard	Tageslicht
61	12 Std.	Fidschi	Fidschi		
130	1 Std.	Mitteleuropa	Stockholm		Sommer
131	-8 Std.	Mexiko Pacific	Tijuana	Standard	Tageslicht
132	-7 Std.	Mexiko Mountain	Chihuahua	Standard	Tageslicht

Index	GMT	Name	Standort	Standard	SZ
133	-4,5 Std.	S. Südamerika (West)	Caracas	Standard	Tageslicht
134	8 Std.	Malaysia	Kuala Lumpur	Standard	Tageslicht



KAPITEL 31

Variablen in E-Mail-Vorlagen

- Variablen in E-Mail-Vorlagen für Meeting Center, Seite 221
- Variablen in E-Mail-Vorlagen für Enterprise, Seite 226

Variablen in E-Mail-Vorlagen für Meeting Center

Die folgende Tabelle enthält und definiert alle Variablen, die in E-Mail-Vorlagen für Meeting Center verwendet werden. Für weitere Informationen zu den einzelnen in den jeweiligen Vorlagen verwendeten Variablen siehe Meeting Center/E-Mail/Vorlage/Variable-Matrix.

Wichtig

- Obwohl einige Variablen in mehreren E-Mail-Vorlagen vorkommen, ist jede Variable für die eigene Vorlage eindeutig. Variablen werden nicht von mehreren Vorlagen gemeinsam verwendet.
- Jede E-Mail-Vorlage umfasst ein eigenes Set aus Variablen. Das Kopieren und Einfügen von Variablen zwischen dem E-Mail-Betreff und -Hauptteil aus einer Vorlage in eine andere Vorlage wird nicht unterstützt.

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%HostEmail%	E-Mail-Adresse des Benutzers	Mehrere
%ForwardSubjectDesc%	Text in der Betreffzeile der Meeting-E-Mail	Invitation to Register for a meeting
%Topic%	Thema des Meetings	Mehrere
%ForwardDesc%	Beschreibung des Meetings	Invitation to Register for a meeting
%HostName%	Vollständiger Name des Meeting-Gastgebers	Mehrere
%Host Name%	Vollständiger Name des Meeting-Gastgebers	Mehrere

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%HostDisclaimer%	Haftungsausschlusstext, der in der Fußzeile der Vorlagen für Meeting-Gastgeber verwendet wird	Mehrere
%Hostnumber%	Schlüssel (Nummer) des Gastgebers für das Meeting	Mehrere
%HostNumberDes%	Beschreibung des Meeting-Schlüssels (Nummer) des Gastgebers für den alternativen Gastgeber	Mehrere
%MeetingDateOrRecurrence%	Meeting-Datum oder ggf. Informationen zur Wiederholung	Invitation to Register for a meeting
%TimeZone%	Zeitzone des Meetings	Mehrere
%PKIDescription%	Beschreibung der Public-Key-Infrastruktur. Dies erscheint nur in der Vorlage, wenn die PKI-Option für Ihre Site aktiviert ist.	Invitation to Register for a meeting
%MeetingInfoURL%	URL zu Informationen zum Meeting	Mehrere
%MeetingInfoInOtherTimezone%	Meeting-Informationen in einer anderen Zeitzone als jener, in der das Meeting ursprünglich angesetzt wurde	Mehrere
%ServiceNameURL%	URL des Service-Namens (z. B. Meeting Center)	Invitation to Register for a meeting
%HostPhone%	Telefonnummer des Gastgebers	Mehrere
%PromotionFreeTrialDescription%	Beschreibung von Werbetext für eine kostenlose Testversion von Meeting Center	Mehrere
%PromotionFreeTrialURL%	URL zum Werbetext für kostenlose Testversion	Mehrere
%EmailFooter%	Branding-fähiger Fußzeilentext, der in allen E-Mails verwendet wird	Mehrere
%Disclaimer%	Haftungsausschlusstext von Cisco WebEx, der in der Fußzeile verwendet wird	Mehrere
%AttendeeName%	Name des Meeting-Teilnehmers	Mehrere

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%MeetingTime%	Uhrzeit, zu der das Meeting angesetzt ist	Mehrere
%MeetingNumber%	Dem Meeting zugewiesene Identifizierungsnummer	Mehrere
%Meeting Number%	Dem Meeting zugewiesene Identifizierungsnummer	Mehrere
%MeetingDate%	Datum, an dem das Meeting stattfinden wird	Mehrere
%MeetingNumberLabel%	Beschriftung, die vor der %MeetingNumber%-Variable steht (z. B. „Meeting-Nummer:“)	Mehrere
%MeetingNumberLabelWithValue%	Kombination einer Meeting-Nummer-Beschriftung und einer Meeting-Nummer	Mehrere
%MeetingNumberNS%	Dem Meeting zugewiesene Identifizierungsnummer (kein Leerzeichen zwischen den Nummern)	Mehrere
%MeetingPasswordLabel%	Beschriftung, die vor der %MeetingPassword%-Variable steht (z. B. „Meeting-Passwort:“)	Mehrere
%MeetingPassword%	Meeting-Passwort	Mehrere
%PasswordDesc%	Beschreibung bezüglich der Verwendung des Passworts	Mehrere
%AlternateHostDescription%	Beschreibung eines alternativen Gastgebers für das Meeting, sofern vorhanden	Mehrere
%JoinMeetingTitle4SmartPhone%	Meeting-Titel bei Anzeige auf Smart Phones	Mehrere
%TeleconferenceAttendeeDesc%	Beschreibung der Teilnehmer, die per Telekonferenz teilnehmen	Mehrere
%TeleconferenceInfoAttendeeNN%	Beschreibung der Teilnehmer, die mittels einer Telekonferenz teilnehmen	Mehrere

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%UCFAttendeeVerifyPlayers%	Nachrichten, die Teilnehmer anweist, den Rich Media Player-Support zu bestätigen, bevor sie am Meeting teilnehmen	Mehrere
%Meeting Link%	Link zur Meeting-Seite (über die Teilnehmer am Meeting teilnehmen können)	Mehrere
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Anweisungen für Benutzer, um über ein iPhone am Meeting teilzunehmen	Mehrere
%PKI Information%	Informationen zur Public-Key-Infrastruktur. Diese Informationen stehen zur Verfügung, wenn für Ihre Site die PKI-Option bereitsteht.	Mehrere
%TeleconferenceDesc%	Beschreibung der Telekonferenz	Mehrere
%TeleconferencingInfo%	Informationen zur Telekonferenz, darunter Telekonferenznummern usw.	Mehrere
%TeleconferenceHostDesc%	Beschriftung, die vor den Telefondaten steht	Mehrere
%TeleconferenceInfoHostNN%	Telefondaten	Mehrere
%Recording Disclaimer%	Haftungsausschlusstext von Cisco WebEx hinsichtlich der Aufzeichnung des Meetings	Mehrere
%UCFHostVerifyPlayers%	Nachricht, die Gastgeber anweist, den Rich Media Player-Support zu bestätigen, bevor sie am Meeting teilnehmen	Mehrere
%ConfCallModerator%	Informationen zum Leiter der Telefonkonferenz	Mehrere
%TeleconferenceInfoAttendee%	Informationen zum Teilnehmer der Telekonferenz	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%ConfCallParticipant%	Informationen zum Teilnehmer der Telefonkonferenz	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%TeleconferenceInfoHost%	Informationen zum Gastgeber der Telekonferenz	MC Tele MeetingInfo For Host

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%iCalendarText%	Informationen zum Hinzufügen eines Meetings zu iCalendar	Meeting Information Updated
%DownloadToCalendarLink%	Link zum Herunterladen des Meetings in iCalendar	Meeting Information Updated
%AttendeeJoinSection%	Informationen zu Details, die dem Teilnehmer zur Teilnahme am Meeting zur Verfügung gestellt werden.	Meeting Information Updated
%MeetingManagerSetUpDesc%	Informationen zum Einrichten von Meeting Manager	Meeting Registration Confirmed
%SetupURL%	URL zum Einrichten von Meeting Manager	Meeting Registration Confirmed
%DateTime%	Datum und Uhrzeit des Meetings	Mehrere
%DateTimeList%	Datum und Uhrzeit (d. h. Planungsinformationen) für Meetings, die verschoben wurden. Für solche Meetings ist eine verpflichtende Registrierung erforderlich.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%PhoneContactInfo%	Kontakttelefonnummer des Gastgebers für Meetings, die verschoben wurden	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%ReclaimHostRole%	Text, der den Gastgeberschlüssel beschreibt, mit dem der Benutzer die Gastgeberrolle zurückfordern kann	Meeting Scheduled_mp
%ActionOnAudioMeeting%	Beschreibt einem Gastgeber, wie der Audio-Teil des Meetings gestartet wird	Mehrere
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Beschreibt einem Teilnehmer, wie er dem Audio-Teil des Meetings beitreten kann	Mehrere
%TPInformationIcs%	TelePresence-Informationen	Mehrere
%JoinByPhoneIcs%	Audioinformationen für Teilnehmer, einschließlich Telefonnummern für den Beitritt zum Audio	Mehrere
%HostMeetingPasswordIcs%	Vom Gastgeber des Meetings festgelegtes Passwort für das Meeting. Erscheint in der Gastgebervorlage.	MC MeetingInfo For Host(Productivity Tools)

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%HostDisclaimerIcs%	Haftungsausschlusstext, der in der Fußzeile der Vorlagen für Meeting-Gastgeber verwendet wird	Mehrere
%AttendeeJoinByPhoneIcs%	Telefoninformationen zum Wählen, um dem Meeting beizutreten. Erscheint in der Teilnehmervorlage.	MC MeetingInfo For Attendee(Productivity Tools)
%MeetingPasswordIcs%	Vom Gastgeber des Meetings festgelegtes Passwort für das Meeting. Erscheint in der Teilnehmervorlage.	Mehrere
%DisclaimerIcs%	Haftungsausschlusstext, der in der Fußzeile der Vorlagen für Teilnehmer verwendet wird	Mehrere
%AlternateHostDescriptionIcs%	Beschreibung eines alternativen Gastgebers für das Meeting, sofern vorhanden	MC MeetingInfo For Attendee
%HostNumberDesIcs%	Beschreibung des Meeting-Schlüssels (Nummer) des Gastgebers für den alternativen Gastgeber	MC MeetingInfo For Attendee

Variablen in E-Mail-Vorlagen für Enterprise

Die folgende Tabelle enthält und definiert alle Variablen, die in E-Mail-Vorlagen für Enterprise verwendet werden. Weitere Informationen zu den einzelnen in den jeweiligen Vorlagen verwendeten Variablen finden Sie unter Unternehmen/E-Mail/Vorlage/Variable-Matrix.

- Obwohl einige Variablen in mehreren E-Mail-Vorlagen vorkommen, ist jede Variable für die eigene Vorlage eindeutig. Variablen werden nicht von mehreren Vorlagen gemeinsam verwendet.
- Jede E-Mail-Vorlage umfasst ein eigenes Set aus Variablen. Das Kopieren und Einfügen von Variablen aus einer Vorlage in eine andere Vorlage wird nicht unterstützt.

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%allocation queue%	In der Zuweisungsregel verwendete WebACD-Warteschlange	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Amount%	Gesamtkosten des Erwerbs	purchase confirmation
%ApproveURL%	URL zur Genehmigung der Passwortanforderung	Password Request

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%BillingEnd%	Enddatum des Abrechnungszeitraums für das Service-Abonnement	Mehrere
%ChangePassword%	URL oder Link, über den Benutzer ihre Passwörter ändern können	Forgot Password Request Notification - Change Password
%CompanyName%	Name der Firma, die den Dienst abonniert hat	Mehrere
%ConfirmationUrl%	URL oder Link, über die Benutzer ihre WebEx-Konten bestätigen können	Require Confirmation Email
%ConfirmWords%	Text, der das Verfahren zur Kontobestätigung beschreibt	Require Confirmation Email
%CurrentPath%	URL oder Link, der zum Systempfad des aktuellen Site-Administrators verweist	PE Customize Signup
%DownloadToCalendarURL%	URL oder Link für Benutzer, die die Meeting-Informationen offline in das Kalenderformat ihrer Wahl herunterladen möchten	Mehrere
%HostEmail%	E-Mail-Adresse des Meeting-Benutzers	Mehrere
%FullName%	Vollständiger Name des Center-Benutzers.	Access Anywhere Requested
%EndingTime%	Endzeit des Meetings mit Bezahlung pro Teilnahme (mit Abrechnungsinformationen nach dem Meeting)	Mehrere
%EndTime%	Endzeit des monatlichen Abrechnungszeitraums für das Service-Abonnement	PE Credit Card Monthly Invoice
%EntryLinkURL%	URL oder Link, der auf das WebACD-Eingabeformular für Kundenanfragen verweist	Missing WebACD Queue Email
%ErrorCode%	Fehlercode des WebACD-Routing-Events	WebACD Routing Error Notification Email
%FailedAccountDetail%	Kontodetails während des Site-Administration-Events nicht erfolgreich geändert	Password Security Enhancements Normal Condition

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%URL%	URL, der auf eine Website oder einen anderen Ort verweist	Alle
%ComputerName%	Name des Computers, auf dem Access Anywhere angefordert wurde	Access Anywhere Requested
%FirstName%	Vorname des Inhabers des WebEx-Kontos	Mehrere
%Host Name%	Vollständiger Name des Meeting-Gastgebers	Mehrere
%HostID%	ID-Nummer des Meeting-Gastgebers	Failed Auto-Recording notification
%HostLogonName%	Zugangsname des Benutzers, der beim Erwerb des neuen Dienstes angegeben wurde	purchase confirmation
%HostMeetingInfoURL%	URL oder Link, mit dem der Meeting-Gastgeber das Meeting bearbeiten kann	Mehrere
%hostpassword%	Mit der Benachrichtigung über die Einrichtung des neuen Kontos zugesandtes Passwort	Mehrere
%InvoiceID%	Im Kaufbeleg enthaltene Rechnungsnummer	purchase confirmation
%InvoiceNumber%	Im Kaufbeleg enthaltene Rechnungsnummer	Mehrere
%LastName%	Nachname des Inhabers des WebEx-Kontos	Mehrere
%Email Address%	Kontakt-E-Mail-Adresse der Person, die die Meeting-Aufzeichnungen teilt	Share Recordings
%EmailConfirmLink%	URL oder Link, über die Benutzer die Änderung der E-Mail-Adresse ihres WebEx-Kontos bestätigen können	WebEx Account Change Confirmation
%EmailFooter%	Branding-fähiger Fußzeilentext, der in allen E-Mails verwendet wird	Alle
%ServiceURL%	URL der WebEx-Dienst-Site	Access Anywhere Setup Information
%UserName%	Der Benutzername des Benutzers zur Anmeldung an den WebEx-Services	Access Anywhere Setup Information

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%Status%	Vorläufiger Status des Benutzers, der sich für ein Konto mit WebEx registriert hat. Der „Status“ lautet je nach den Annehmen/Ablehnen-Kriterien der Registrierungsfunktion in der Site-Administration „Annehmen“ oder „Ablehnen“.	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteURL%	URL der WebEx-Dienst-Site	Account Signup Notification for Site Admin
%HostName%	Vollständiger Name des Meeting-Gastgebers	Account Signup Notification for Site Admin, Mehrere Vorlagen
%StatusAction%	Aktion des Site-Administrators nach der Anforderung eines WebEx-Kontos durch den Benutzer: entweder „Annehmen“ oder „Ablehnen“	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteHomePageURL%	URL der Startseite der WebEx-Dienst-Site	Account Signup Notification for Site Admin
%Subject%	Text, der als Betreff verwendet wird	Mehrere
%TeleconferencingInfo%	Den Benutzern zur Verfügung gestellte Telekonferenzinformationen Nicht konfigurierbar.	Mehrere
%Meeting Password%	Vom Gastgeber des Meetings festgelegtes Passwort für das Meeting	Mehrere
%SiteBrandName%:	„URL der WebEx-Services-Site des Kunden, z. B. „http://kunde.webex.com““	Automated Responses to Users
%AccountPassword%	Passwort des WebEx-Kontos des Kunden	Automated Responses to Users
%BrandName%	Markenname der WebEx-Services-Site des Kunden, z. B. „kunde.webex.com“	Automated Responses to Users
%TechSupportEmailAddress%	Branding-fähige E-Mail-Adresse des technischen Supports bei WebEx	Automated Responses to Users
%ServiceName%	Branding-fähiger Name des WebEx-Service (z. B. Meeting Center, Training Center, Support Center usw.).	Mehrere
%AccountActivationURL%	URL, unter dem der Benutzer das WebEx-Konto aktivieren kann	Automated Responses to Users Not Activated, Mehrere

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%PpuEmail%	E-Mail-Adresse des Kontakts beim technischen Support, falls der Benutzer sich für ein Konto mit Bezahlung pro Teilnahme entschieden hat.	Mehrere
%PpuPhone%	Telefonnummer des Kontakts beim technischen Support, falls der Benutzer sich für ein Konto mit Bezahlung pro Teilnahme entschieden hat.	Mehrere
%PpuSupportHours%	Arbeitsstunden des Kontakts beim technischen Support, falls der Benutzer sich für ein Konto mit Bezahlung pro Teilnahme entschieden hat.	Mehrere
%Topic Name%	Name des Themas, für das die Aufzeichnung für eine direkte Wiedergabe von der WebEx-Dienst-Site verfügbar ist.	Available Recording Notification
%Recording Link%	URL oder Link, unter dem die Aufzeichnung für die Wiedergabe von der WebEx-Services-Site verfügbar ist.	Available Recording Notification
%Recording Time%	Startzeit der Aufzeichnung.	Available Recording Notification
%Duration%	Dauer der Aufzeichnung oder des Meetings	Available Recording Notification
%Edit Recording URL%	URL zum Bearbeiten von Aufzeichnungsinformationen und Wiedergabesteuerungsoptionen.	Available Recording Notification
%Recording Info URL%	URL zur Anzeige von Informationen zur Aufzeichnung, wie z. B. Optionen, mit denen Benutzer die Aufzeichnung und zugehörige Informationen herunterladen können.	Available Recording Notification
%Service Center%	URL der WebEx-Dienst-Site	„Available Recording Notification, Mehrere“
%Service Recording URL%	ULR der WebEx-Dienst-Site, über die Benutzer alle für die Site verfügbaren Aufzeichnungen anzeigen können	Available Recording Notification
%Topic%	Thema des Meetings	Mehrere

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%MeetingDateOrRecurrence%	Datum des Meetings oder Informationen zur Wiederholung des Meetings	Mehrere
%MeetingTime%	Uhrzeit, zu der das Meeting angesetzt ist	Mehrere
%TimeZone%	Zeitzone, in der das Meeting angesetzt wurde. Die Zeitzone kann vom Gastgeber des Meetings konfiguriert werden.	Mehrere
%iCalendarText%	Textanweisungen zum Download der iCal-Version der Meeting-Informationen	Mehrere
%DownloadToCalendarLink%	URL für Benutzer, die die Meeting-Informationen offline in das Kalenderformat ihrer Wahl herunterladen möchten. Diese Option ist für die Nutzung von iCal mit Lotus Notes erforderlich.	Mehrere
%CreditCardLastFourDigits%	Die letzten vier Stellen der vorliegenden Kreditkarte des Kunden.	Credit card declined for PPU Retries
%SiteAdminName%	Name des Administrators der WebEx-Dienst-Site	„Deactivated Account Notice, Mehrere“
%DeactivatedNumber%	Anzahl an Tagen, die das Konto inaktiv war	Deactivated Account Notice
%UserList%	Liste der Benutzerkonten auf der WebEx-Services-Site, die deaktiviert worden sind	„Deactivated Account Notice, Mehrere“
%SiteID%	Eindeutige numerische ID der Site (diese Informationen werden an den Site-Administrator gesendet)	Email Notification for failed Critical job
%DomainID%	Domäne, unter der die Site bereitgestellt wird.	Email Notification for failed Critical job
%JobID%	Aufgaben-ID (dies stellt die ID der fehlgeschlagenen kritischen Aufgabe dar)	Email Notification for failed Critical job
%JobType%	Aufgabentyp (gibt den Typ der fehlgeschlagenen kritischen Aufgabe an: Import oder Export)	Email Notification for failed Critical job
%ErrorMessage%	Fehlermeldung mit einer Beschreibung des Aufgabenfehlers	Email Notification for failed Critical job

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%Request%	Name der Anforderung	Mehrere
%Request_Status%	Status der Anforderung	Mehrere
%ExportStatusPageURL%	„URL der Exportstatus-Seite. Zeigt den Status einer Anforderung an: In Warteschlange, In Bearbeitung, Abgebrochen oder Beendet.“	Export Finished Or Aborted Notification
%ExportFileName%	Name der exportierten Datei.	Export Finished Or Aborted Notification
%SubmitDate%	Datum, an dem die Anforderung eingereicht wurde	Mehrere
%SubmitTime%	Uhrzeit, zu der die Anforderung eingereicht wurde	Mehrere
%RequestEnd%	„Status der Import- oder Exportanforderung. Je nach Anforderung sind die folgenden Statusarten gültig:	Mehrere
%FinishDate%	Datum, an dem die Bearbeitung der eingereichten Anforderung beendet wurde	Mehrere
%FinishTime%	Uhrzeit, zu der die Bearbeitung der eingereichten Anforderung beendet wurde	Mehrere
%TotalCount%	Gesamtanzahl der abgerufenen Datensätze	Mehrere
%FailCount%	Gesamtanzahl der Datensätze, die nicht abgerufen werden konnten	Mehrere
%DownloadCscFileURL%	Text und URL zum Herunterladen der Exportdatei	Mehrere
%DownloadErrorLogURL%	Text und URL zum Herunterladen des Fehlerprotokolls für den Import oder Export	Mehrere
%AdminName%	Name des Administrators der WebEx-Dienst-Site	Mehrere
%ConfID%	Eindeutige numerische ID der Konferenz auf dieser Site.	Mehrere
%ConfName%	Name (Thema) der Konferenz.	Mehrere

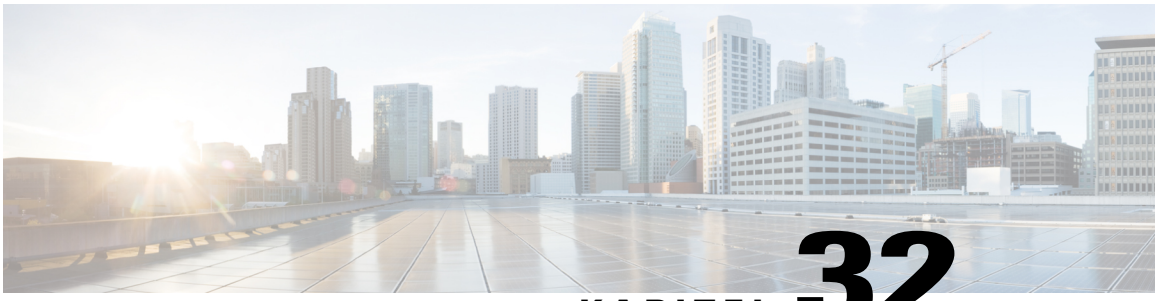
Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%Date%	Datum, an dem Feedback bereitgestellt wurde	Mehrere
%Setup%	Konfigurierbarer Text, mit dem Feedback des Benutzers zur Leichtigkeit der Meeting-Einrichtung angefordert wird	Feedback To Host One, Mehrere
%Reliability%	Konfigurierbarer Text, mit dem Feedback des Benutzers zur Zuverlässigkeit des Meetings angefordert wird	Feedback To Host One, Mehrere
%Performance%	Konfigurierbarer Text, mit dem Feedback des Benutzers zur Leistung des Meetings angefordert wird	Feedback To Host One, Mehrere
%Comments%	Konfigurierbarer Text, mit dem zusätzliche Kommentare vom Benutzer/Gastgeber angefordert werden	Feedback To Host One, Mehrere
%Profile%	Benutzerprofil	Feedback To Host One, Mehrere
%ServerName%	Name des Servers, auf dem das Meeting gehostet wurde	Feedback To Host One, Mehrere
%MeetingNumber%	Dem Meeting zugewiesene Identifizierungsnummer	Mehrere
%Meeting Number%	Dem Meeting zugewiesene Identifizierungsnummer	Audio Only For Host(Productivity Tools)
%MeetingCost%	Kosten (abzügl. Steuern) des Meetings mit Bezahlung pro Teilnahme	Mehrere
%MeetingDate%	Datum, an dem das Meeting stattfinden wird	Mehrere
%MonthlyFee%	Monatliche Kosten (abzügl. Steuern) für den Dienst	PE Credit Card Monthly Invoice
%N%	Anzahl der Tage bis zum Ablaufen des temporären Passworts (wie es bei einer Anforderung zur Passwortänderung bereitgestellt wird)	Reset password
%NewEmail%	E-Mail-Adresse des WebEx-Kontos, nachdem die E-Mail-Adresse geändert wurde	WebEx Account Change Confirmation

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%NO%	Prozentsatz des Gesamtspeicherplatzes für Aufzeichnungen, der für die Site zur Verfügung steht	Media Storage Capacity Warning
%OldEmail%	E-Mail-Adresse des WebEx-Kontos, bevor die E-Mail-Adresse geändert wurde	WebEx Account Change Confirmation
%OptionName%	Name der Option, die der Site-Administrator geändert hat	Mehrere
%PassWord%	Passwort des WebEx-Kontos des Kunden	PE Account Activation
%PasswordOrLink%	Passwort oder Link zum Passwort (nach einer Zurückstellung des Passworts bereitgestellt)	Reset password
%PaymentURL%	URL oder Link, der es dem Kunden erlaubt, das Service-Abonnement zu erwerben oder zu verlängern	Mehrere
%PeopleMinutes%	Kombinierte Teilnahmezeit aller Teilnehmer im Meeting mit Bezahlung pro Teilnahme	Mehrere
%percentage%	Prozentsatz der Anrufe, die der WebACD-Warteschlange zugewiesen wurden	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Personalized Message%	Nachricht, die der Gastgeber personalisieren und beim Teilen von Aufzeichnungen einbinden kann	Share Recordings
%ProductivityToolBenefit%	Text, der die Vorteile der WebEx-Produktivitätswerkzeuge beschreibt	Mehrere
%ReactivateActMsg%	Anweisungen zur erneuten Aktivierung des gesperrten WebEx-Kontos	Locked Out Account Notice
%recursive sub-queue%	Die Unterwarteschlange hat eine rekursive Zuordnung durch die fehlerhafte Zuweisungsregel zugewiesen	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Email%	E-Mail-Adresse	Mehrere

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%Content%	Von einem Benutzer als Teil des Feedbacks zu einem Dienst gesendete Kommentare (an die Service-Support-Gruppe)	Mehrere
%ServiceType%	Der Typ des WebEx-Dienstes	Mehrere
%SiteAdminHomePageURL%	URL oder Link zur Startseite der Site-Administration	Request for Service Privileges
%StartingTime%	Startzeit des Meetings mit Bezahlung pro Ansicht (mit den Abrechnungsinformationen nach dem Meeting bereitgestellt)	Mehrere
%StartTime%	Die Startzeit des monatlichen Abrechnungszeitraums für das Service-Abonnement	PE Credit Card Monthly Invoice
%SubAmount%	Teilsumme (abzügl. Steuern) des Erwerbs	purchase confirmation
%subtype%	Abonnement-Typ des neuen Kontos	Mehrere
%SuccessCount%	Anzahl der Konten, die während des Site-Administration-Events erfolgreich geändert wurden	Password Security Enhancements Normal Condition
%SupportEmail%	E-Mail-Adresse des technischen Supports für den WebEx-Dienst	Mehrere
%SupportPhone%	Telefonnummer des technischen Supports für den WebEx-Dienst	Mehrere
%ServiceNameURL%	URL des Servicenamens (z. B. MC, SC, TC usw.)	Mehrere
%SiteAdminEmail%	E-Mail-Adresse des Site-Administrators	Mehrere
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Telefonnummer des Site-Administrators	Mehrere
%ImportStatusPageURL%	URL der Importstatus-Seite. Zeigt den Status einer Importanforderung an: Ausstehend, In Warteschlange, Abgebrochen oder Beendet	Import Finished Or Aborted Notification
%ImportFileName%	Name der Datei, für die eine Importanforderung vorliegt	Import Finished Or Aborted Notification

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%NewSuccessCountAdded%	Zeigt die Anzahl der erfolgreich hinzugefügten neuen Datensätze an (dies kennzeichnet einen erfolgreichen Import)	Import Finished Or Aborted Notification, Mehrere
%NewSuccessCountUpdated%	Zeigt die Anzahl der erfolgreich aktualisierten Datensätze an (dies kennzeichnet, dass die Datenbank erfolgreich mit den importierten Datensätzen aktualisiert wurde)	Import Finished Or Aborted Notification, Mehrere
%CallInPhoneNumber%	Telefonnummer, die Eingeladene wählen müssen, um dem Meeting beizutreten	Mehrere
%CustomerName%	Name des WebEx-Kunden	Mehrere
%DateTime%	Datum und Uhrzeit der Eintragung einer Support-Anforderung in die Warteschlange	Mehrere
%QueueName%	Name der Warteschlange, in der Anforderungen/Nachrichten des Kunden-Supports bearbeitet werden	„Leave Message Email, Mehrere“
%WaitTime_Tsh%	Geschätzte Wartezeit, bis die Anforderung bearbeitet und vom CSR gelöst wird	„Leave Message Email, Mehrere“
%CSRs%	Namen der Kundendienstmitarbeiter	„Leave Message Email, Mehrere“
%CustomerEmail%	E-Mail-Adresse des Kunden	„Leave Message Email, Mehrere“
%CustomerPhone%	Telefonnummer des Kunden	„Leave Message Email, Mehrere“
%Question%	Frage des Kunden	„Leave Message Email, Mehrere“
%FailedNumber%	Anzahl fehlgeschlagener Anmeldeversuche eines WebEx-Benutzers.	Locked Out Account Notice, Mehrere
%ScheduledMeeting%	Gibt an, ob für den Benutzer Meetings angesetzt sind.	Locked Out Account Notice, Mehrere
%Tax%	Höhe der Umsatzsteuer auf den Erwerb	Mehrere
%TeleconferenceCost%	Kosten für den Telekonferenzanteil des Meetings mit Bezahlung pro Teilnahme	Mehrere
%TeleconferenceName%	Vom Gastgeber zugewiesener Name für die Telekonferenz	Mehrere

Variable	Beschreibung	Verwendete Vorlagen
%TeleconferencingMinutes%	Anzahl der im Meeting mit Bezahlung pro Teilnahme verbrauchten Telekonferenzminuten	Mehrere
%TotalCost%	Gesamtkosten des Meetings mit Bezahlung pro Teilnahme, einschließlich Kosten für Meeting, Telekonferenz und Umsatzsteuer	Mehrere
%TrialEnd%	Enddatum des Probeabonnements für den WebEx-Dienst	Mehrere
%UserEmail%	E-Mail-Adresse des WebEx-Kontos	Mehrere
%UserInfomation%	Vom Benutzer während der Anforderung eines neuen WebEx-Kontos bereitgestellte Informationen	PE Customize Signup
%WaitTime_Not%	Zeit, die die Anforderung in der Warteschlange verblieb, bis die Benachrichtigung ausgelöst wurde	Wait Notification Email



KAPITEL 32

Sichere HTML-Tags und Attribute

- Sichere HTML-Tags und Attribute, Seite 239

Sichere HTML-Tags und Attribute

Mit Cisco WebEx können Sie Ihr Branding anhand von HTML-Code anpassen. Dies ist z. B. beim Anpassen Ihrer Site möglich, wie in der linken Navigationsleiste oder in E-Mail-Vorlagen. Nicht gesicherte HTML-Tags und -Attribute und JavaScript-Code werden nicht unterstützt.

Lediglich die folgenden sicheren HTML-Tags, Attribute und CSS-Eigenschaften werden vom HTML-Code unterstützt. Sie können nur URLs, die die in der folgenden Tabelle aufgelisteten unterstützten Protokolle verwenden, in URL-Felder eingeben.

HTML-Typ	Unterstützte Elemente
Tags	a, b, big, blockquote, body, br, button, center, cite, code, col, colgroup, dd, div, dl, dt, em, fieldset, font, form, frame, frameset, h1, h2, h3, h4, h5, h6, head, hr, html, i, iframe, img, input, label, legend, li, link, noscript, ol, option, p, pre, samp, script, select, small, span, strike, strong, style, sub, sup, table, tbody, td, textarea, tfoot, th, thead, tr, u, ul
Attribute	abbr, accesskey, align, alt, autocomplete, axis, background, bgcolor, border, cellpadding, cellspacing, char, charoff, class, cols, colspan, disabled, headers, height, href, id, lang, leftmargin, marginheight, marginwidth, media, name, nowrap, onblur, onclick, ondblclick, onfocus, onmousedown, onmouseover, onmouseup, readonly, rows, rowspan, scope, shape, size, style, title, topmargin, valign, width

HTML-Typ	Unterstützte Elemente
CSS-Eigenschaften	_moz_resizing, azimuth, background, background-attachment, background-color, background-image, background-position, background-repeat, border, border-bottom, border-bottom-color, border-bottom-left-radius, border-bottom-right-radius, border-bottom-style, border-bottom-width, border-collapse, border-color, border-left, border-left-color, border-left-style, border-left-width, border-radius, border-right, border-right-color, border-right-style, border-right-width, border-spacing, border-style, border-top, border-top-color, border-top-left-radius, border-top-right-radius, border-top-style, border-top-width, border-width, bottom, caption-side, clear, clip, color, counter-increment, cue, cue-after, cue-before, cursor, direction, display, elevation, empty-cells, float, font, font-color, font-family, font-size, font-size-adjust, font-stretch, font-style, font-variant, font-weight, height, left, letter-spacing, line-height, list-style, list-style-image, list-style-position, list-style-type, margin, margin-bottom, margin-left, margin-right, margin-top, marker-offset, marks, max-height, max-width, min-height, min-width, mso-spacerun, orphans, outline, outline-color, outline-style, outline-width, overflow, padding, padding-bottom, padding-left, padding-right, padding-top, page, page-break-after, page-break-before, page-break-inside, pause, pause-after, pause-before, pitch, pitch-range, play-during, position, richness, right, size, speak, speak-header, speak-numeral, speak-punctuation, speech-rate, stress, table-layout, text-align, text-decoration, text-indent, text-shadow, text-transform, top, unicode-bidi, vertical-align, visibility, voice-family, volume, white-space, widows, width, word-break, word-spacing, word-wrap
URL-Protokolle	https, http, ftp, tftp, ftps, sftp, mailto