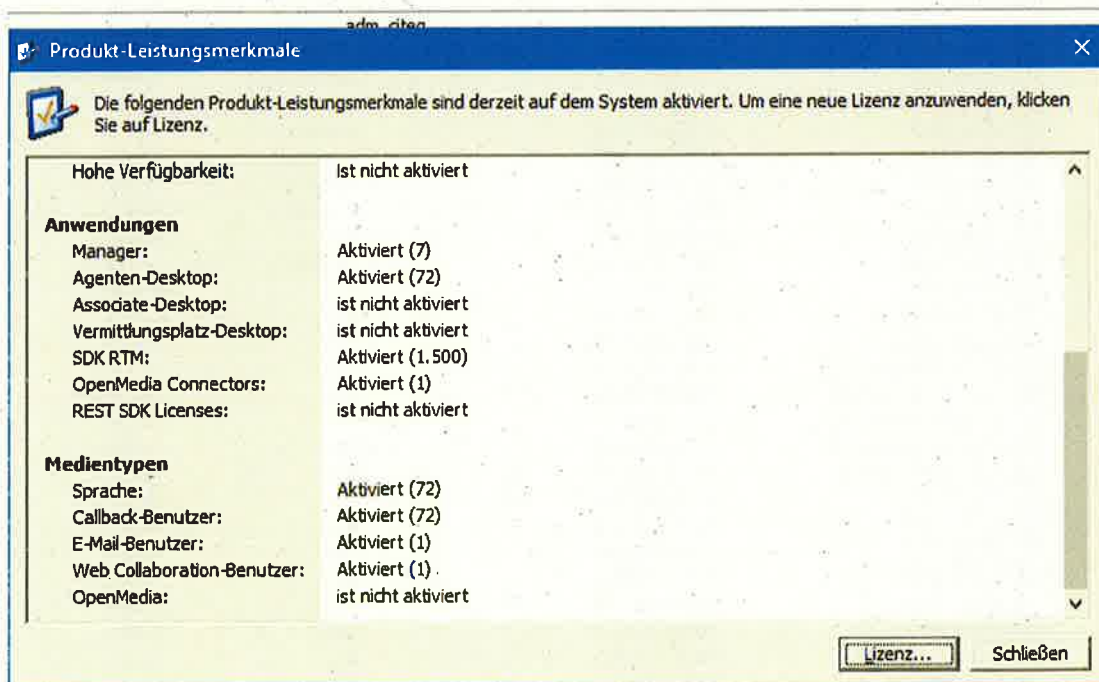
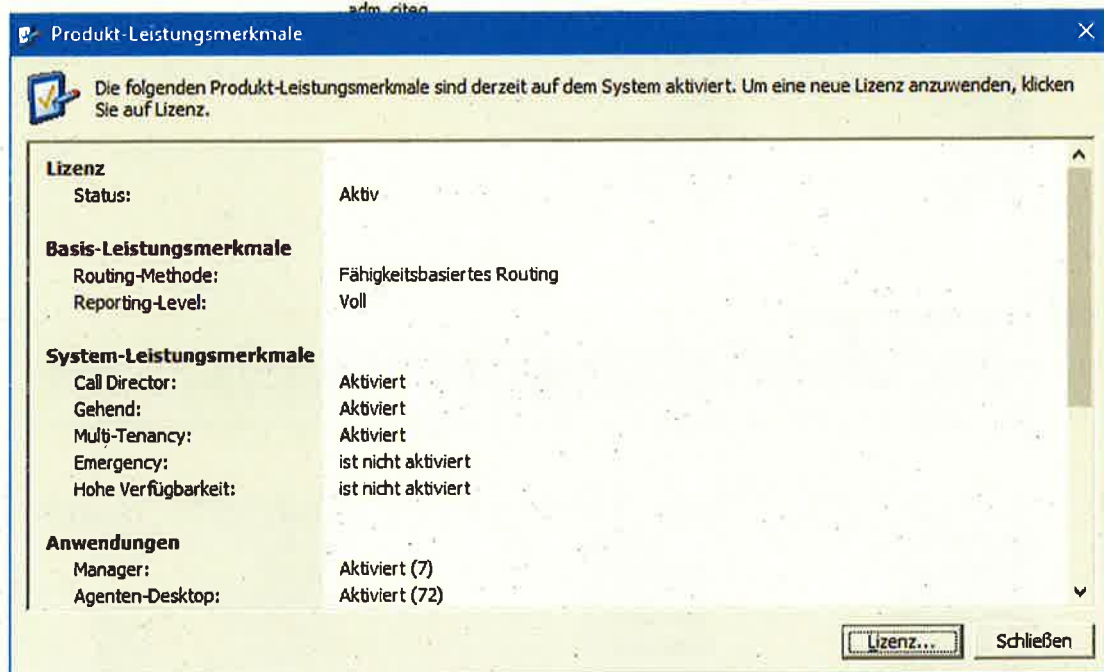


Übersicht OSCC Stadt Münster – citeq

1. Lizenzen



2. Mandanten

Business Units

 Business Units sind separate Einheiten innerhalb eines Unternehmens, die über ihre eigenen Ressourcen verfügen, z.B. Benutzer, Warteschlangen und Abläufe.

Name /	Beschreibung
 Amt36	Amt 36
 BU	Bußgeldstelle
 D115	Bürgertelefon & Zentrale
 Hotline	Hotline -7777
 Jobcenter	Jobcenter
 KOD	Kommunaler Ordnungsdienst 1111
 Sozialamt	Amt 50 - Sozialamt
 Test	Test SPIE COMNET
 Theater	Zentrale 5909-0

3. User Nebenstellen

Teilnehmernummern - Benutzer

 Benutzer-Teilnehmernummern sind Teilnehmernummern, die für Benutzer konfiguriert sind, die Kontakte bearbeiten.

Name /	Nummer	Zustand	Business Unit
 Agent 3636	492514923600	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923601	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923603	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923610	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923611	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923612	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923613	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923614	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923615	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923616	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923618	Aktiv	Amt36
 Agent 3636	492514923620	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923621	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923622	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923623	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923627	Aktiv	Amt36
 Agent 3636	492514923628	Unbekannt	Amt36
 Agent 3636	492514923645	Aktiv	Amt36
 Agent 3636	492514923651	Aktiv	Amt36
 Agent 3636	492514923652	Aktiv	Amt36
 Agent 3636 WebRTC	492514923625	Aktiv	Amt36
 Agent 3636 WebRTC	492514923639	Aktiv	Amt36
 Agent 3636 WebRTC	492514923640	Aktiv	Amt36
 Agent 3636 WebRTC	492514923669	Aktiv	Amt36
 Agent 3636 WebRTC	492514923670	Aktiv	Amt36
 Agent 7777	492514921530	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921541	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921577	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921773	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921774	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921840	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921862	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921913	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921916	Aktiv	Hotline
 Agent 7777	492514921920	Aktiv	Hotline

Agent 7777	492514921928	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921941	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921942	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921949	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921950	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921954	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921958	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921961	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921965	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921967	Aktiv	Hotli
Agent 7777	492514921977	Aktiv	Hotli
Agent Sozialamt WebRTC	492514923100	Aktiv	Sozial
Agent Sozialamt WebRTC	492514923101	Aktiv	Sozial
Agent Sozialamt WebRTC	492514923102	Aktiv	Sozial
Agent Sozialamt WebRTC	492514923103	Aktiv	Sozial
Agent Sozialamt WebRTC	492514923104	Aktiv	Sozial
Agent Sozialamt WebRTC	492514923105	Aktiv	Sozial
Agent Sozialamt WebRTC	492514923106	Aktiv	Sozial
Bußgeldstelle	492514923205	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923230	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923231	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923232	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923233	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923234	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923235	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923236	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923237	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923238	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923239	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923240	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923241	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923242	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923243	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923244	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923245	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923246	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923247	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923248	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923250	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923251	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923252	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923253	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923254	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923255	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923262	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923267	Aktiv	BU

Bußgeldstelle	492514923271	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923273	Aktiv	BU
Bußgeldstelle	492514923277	Aktiv	BU
Bußgeldstelle WebRTC	492514923581	Aktiv	BU
Bußgeldstelle WebRTC	492514923582	Aktiv	BU
Bußgeldstelle WebRTC	492514923583	Aktiv	BU
Bußgeldstelle WebRTC	492514923584	Aktiv	BU
Bußgeldstelle WebRTC	492514923585	Aktiv	BU
Concierge	492514921956	Aktiv	D115
Concierge	492514923318	Aktiv	D115
Concierge	492514923372	Aktiv	D115
Concierge	492514923373	Aktiv	D115
Concierge	492514923374	Aktiv	D115
Concierge	492514923388	Aktiv	D115
Concierge	492514923397	Aktiv	D115
Concierge	492514923398	Aktiv	D115
Concierge	492514923412	Aktiv	D115
Concierge	492514923414	Aktiv	D115
Concierge	492514923415	Aktiv	D115
Concierge	492514923418	Aktiv	D115
Concierge	492514923423	Aktiv	D115
Concierge	492514923457	Aktiv	D115
Concierge	492514923460	Aktiv	D115
Concierge	492514923468	Aktiv	D115
Concierge	492514923470	Aktiv	D115
Concierge	492514923471	Aktiv	D115
Concierge	492514923474	Aktiv	D115
Concierge	492514923475	Aktiv	D115
Concierge	492514923482	Aktiv	D115
Concierge	492514923483	Aktiv	D115
Concierge	492514923484	Aktiv	D115
Concierge	492514923485	Aktiv	D115
Concierge	492514923488	Aktiv	D115
Concierge	492514923494	Aktiv	D115
Concierge	492514923963	Aktiv	D115
Concierge	492514923968	Aktiv	D115
Concierge	492514927608	Unbekannt	D115
Concierge	492514927609	Aktiv	D115
Concierge	492514927610	Aktiv	D115
Concierge	492514927611	Aktiv	D115
Concierge	492514927612	Aktiv	D115
Concierge	492514927613	Aktiv	D115
Concierge	492514927614	Aktiv	D115
Concierge	492514927615	Aktiv	D115
Concierge	492514927616	Aktiv	D115
Concierge	492514927617	Aktiv	D115
Concierge	492514927618	Aktiv	D115

Concierge	492514927622	Aktiv	D115
Concierge	492514927630	Aktiv	D115
Concierge	492514927631	Aktiv	D115
Concierge	492514927633	Aktiv	D115
Concierge	492514928671	Aktiv	D115
Jobcenter	492514929012	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929036	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929047	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929048	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929052	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929053	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929056	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929060	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929073	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929092	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929152	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929159	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929223	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929224	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929225	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929226	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929264	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929265	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929268	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929286	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929297	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929309	Unbekannt	Jobcenter
Jobcenter	492514929334	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929335	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929336	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929339	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929367	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929373	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929374	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929397	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929399	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929422	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929423	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929424	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929444	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929487	Aktiv	Jobcenter
Jobcenter	492514929549	Aktiv	Jobcenter
KOD	492514923228	Aktiv	KOD
KOD	492514923229	Aktiv	KOD
KOD	492514923249	Aktiv	KOD
KOD	492514923275	Aktiv	KOD
KOD	492514923299	Aktiv	KOD

KOD	492514923950	Aktiv	KOD
KOD	492514923953	Aktiv	KOD
Sozialamt	492514922612	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514922613	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514922618	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514922619	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514922621	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514922623	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514922625	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514923184	Unbekannt	Sozialamt
Sozialamt	492514923190	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514923195	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514924998	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925001	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925006	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925007	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925008	Unbekannt	Sozialamt
Sozialamt	492514925010	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925012	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925016	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925022	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925029	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925030	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925032	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925033	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925037	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925042	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925044	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925045	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925046	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925047	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925049	Unbekannt	Sozialamt
Sozialamt	492514925051	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925058	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925063	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925066	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925069	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925070	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925071	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925073	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925074	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925076	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925078	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925080	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925088	Aktiv	Sozialamt

Sozialamt	492514925093	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925095	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925501	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925502	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925503	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925504	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925505	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925508	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925511	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925512	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925562	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925563	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925565	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925569	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925572	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925578	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925580	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925585	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925586	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925591	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925592	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925593	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925594	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925909	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925910	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925911	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925916	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925919	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925927	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925928	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925929	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925930	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925931	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925942	Unbekannt	Sozialamt
Sozialamt	492514925944	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925946	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925947	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925951	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925954	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925956	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925958	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925959	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925960	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925962	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925963	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925964	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925967	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925975	Aktiv	Sozialamt
Sozialamt	492514925995	Aktiv	Sozialamt
Test_oteq	492514921952	Unbekannt	D115
Vermittlung Theater	49251492499	Aktiv	Theater
Zulassung	492514923504	Aktiv	KOD
Zulassung	492514923518	Aktiv	KOD
Zulassung	492514923529	Aktiv	KOD
Zulassung	492514923533	Aktiv	KOD

4. Ansageports

Teilnehmernummern - Call Director

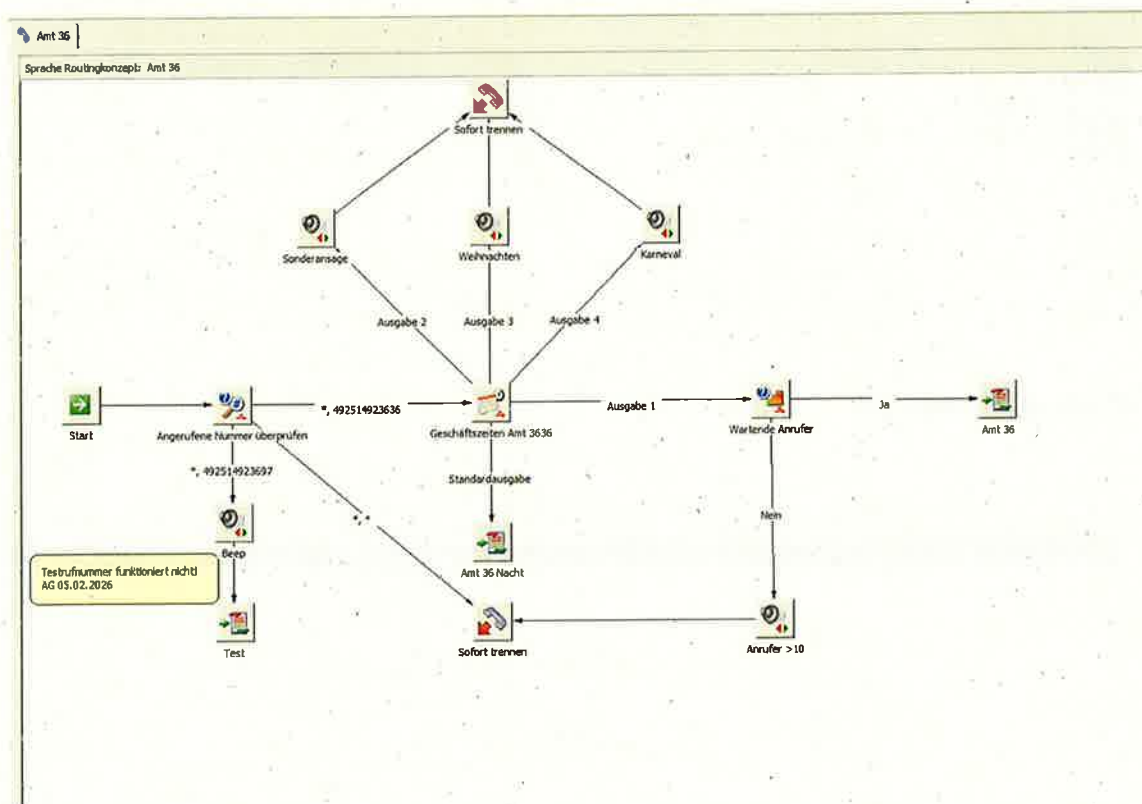
 Call Director-Teilnehmernummern sind zur Verwendung

Name	Nummer /
 CMS	49251492960201
 CMS	49251492960202
 CMS	49251492960203
 CMS	49251492960204
 CMS	49251492960205
 CMS	49251492960206
 CMS	49251492960207
 CMS	49251492960208
 CMS	49251492960209
 CMS	49251492960210
 CMS	49251492960211
 CMS	49251492960212
 CMS	49251492960213
 CMS	49251492960214
 CMS	49251492960215
 CMS	49251492960216
 CMS	49251492960217
 CMS	49251492960218
 CMS	49251492960219
 CMS	49251492960220
 CMS	49251492960221
 CMS	49251492960222
 CMS	49251492960223
 CMS	49251492960224
 CMS	49251492960225
 CMS	49251492960226
 CMS	49251492960227
 CMS	49251492960228
 CMS	49251492960229
 CMS	49251492960230
 CMS	49251492960231
 CMS	49251492960232
 CMS	49251492960233
 CMS	49251492960234
 CMS	49251492960235
 CMS	49251492960236
 CMS	49251492960237
 CMS	49251492960238
 CMS	49251492960239
 CMS	49251492960240

CMS	49251492960241
CMS	49251492960242
CMS	49251492960243
CMS	49251492960244
CMS	49251492960245
CMS	49251492960246
CMS	49251492960247
CMS	49251492960248
CMS	49251492960249
CMS	49251492960250
CMS	49251492960251
CMS	49251492960252
CMS	49251492960253

5. Sprach Routingkonzepte

Routingkonzept Amt 36



Warteschlangenprozess Amt 36

Sprache Warteschlangenprozess: Amt 36



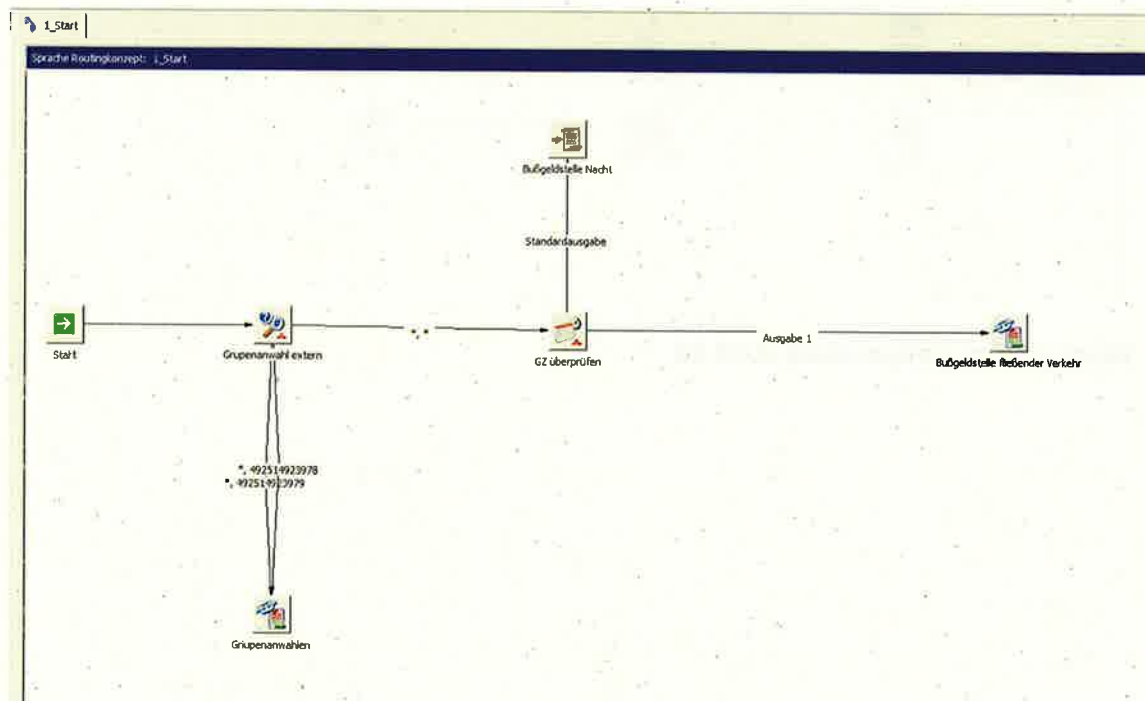
Warteschlangen Amt 36

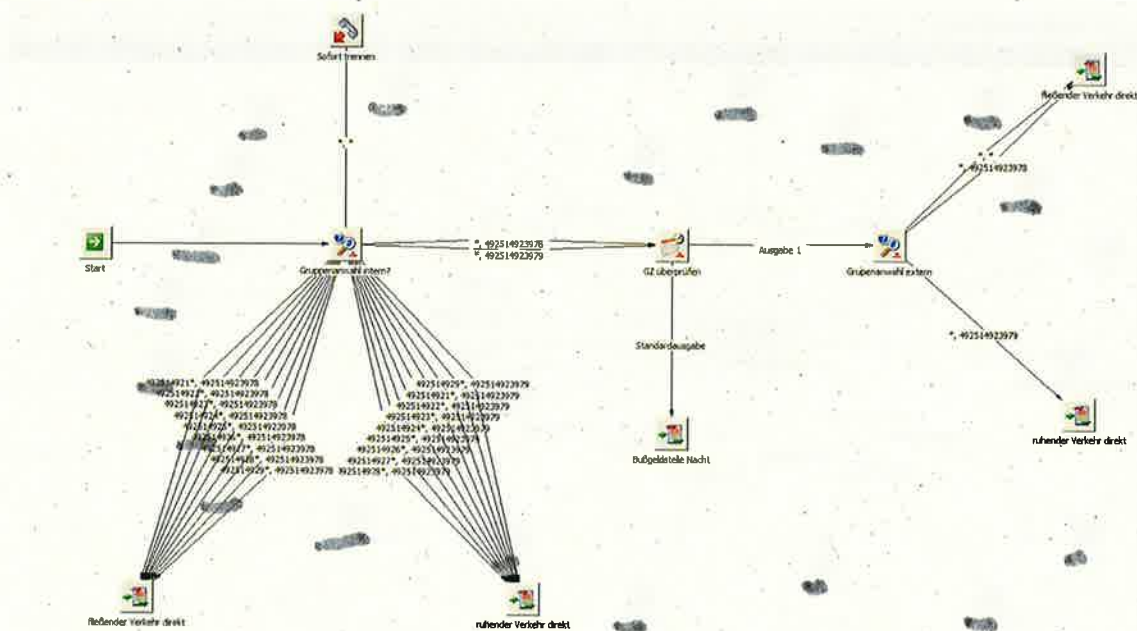
Sprache - Warteschlangen

1 Sprach-Warteschlangen sind logische Container, in denen Anrufe auf ihre Bearbeitung warten.

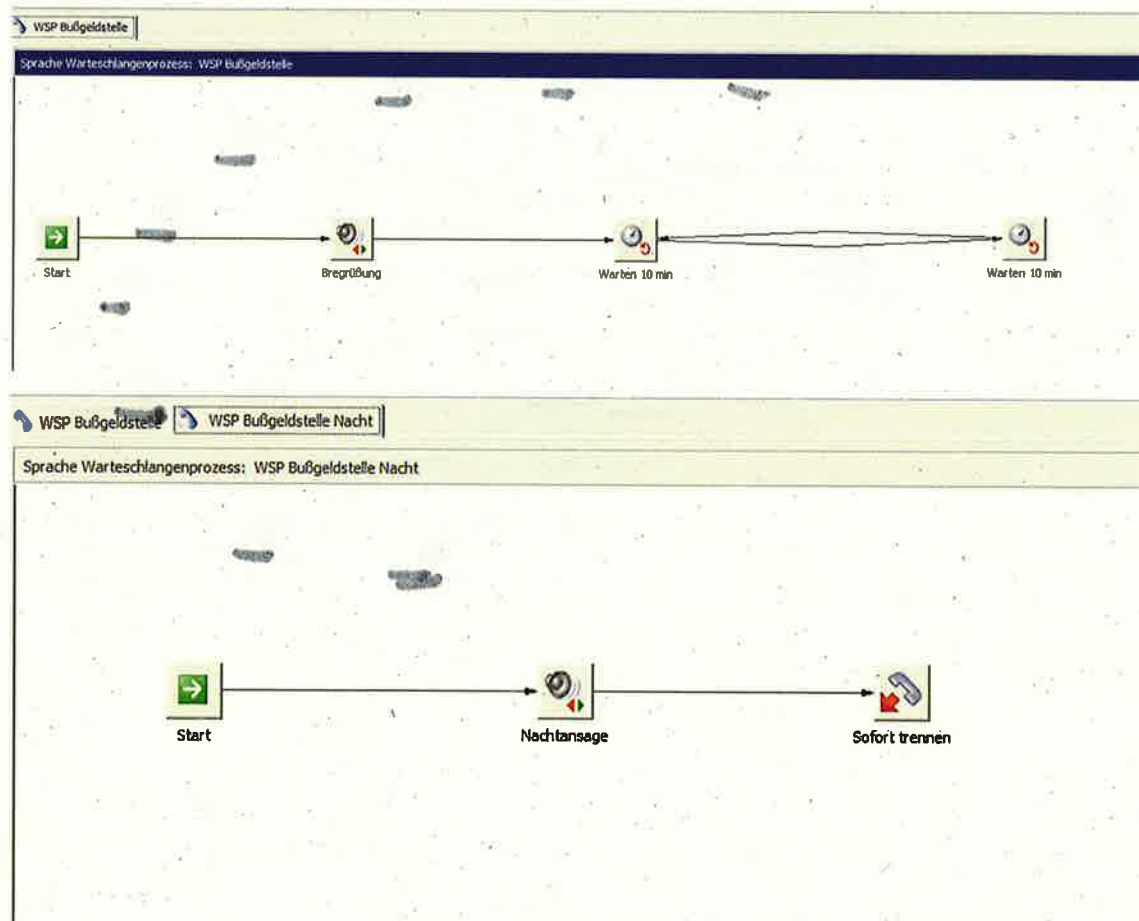
Name	Beschreibung	Primäre Gruppe	Anzahl der Überlauf	Anzahl von Nachbearbeitungsgründen
Amt 36		Hotline 3636	0	0
Amt 36 Nacht		Dummy	0	0
Amt 36 Sonderansage		Dummy	0	0
Standardwarteschl. für Sprache	Standardwarteschl. für Sprache.	Hotline 3636	0	0
Test		Test	0	0

Routingkonzept BU





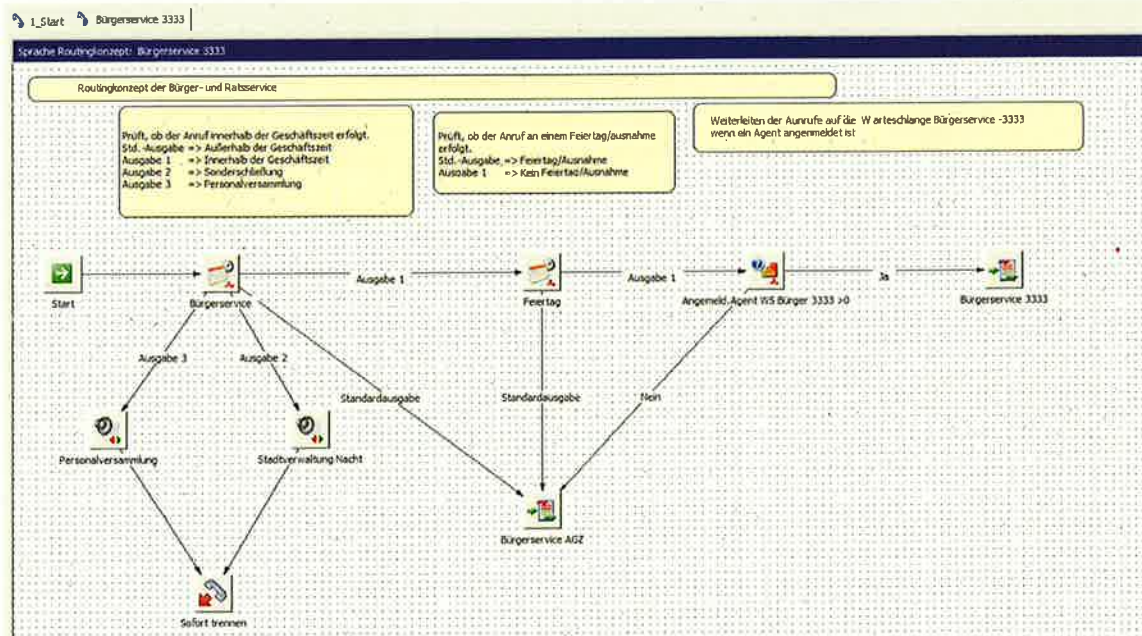
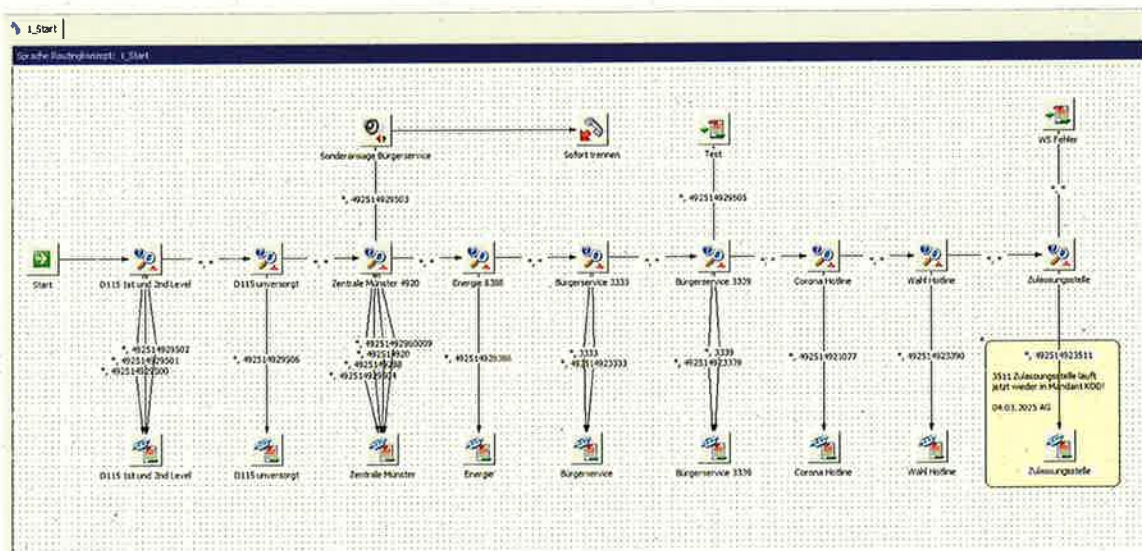
Warteschlangenprozess BU

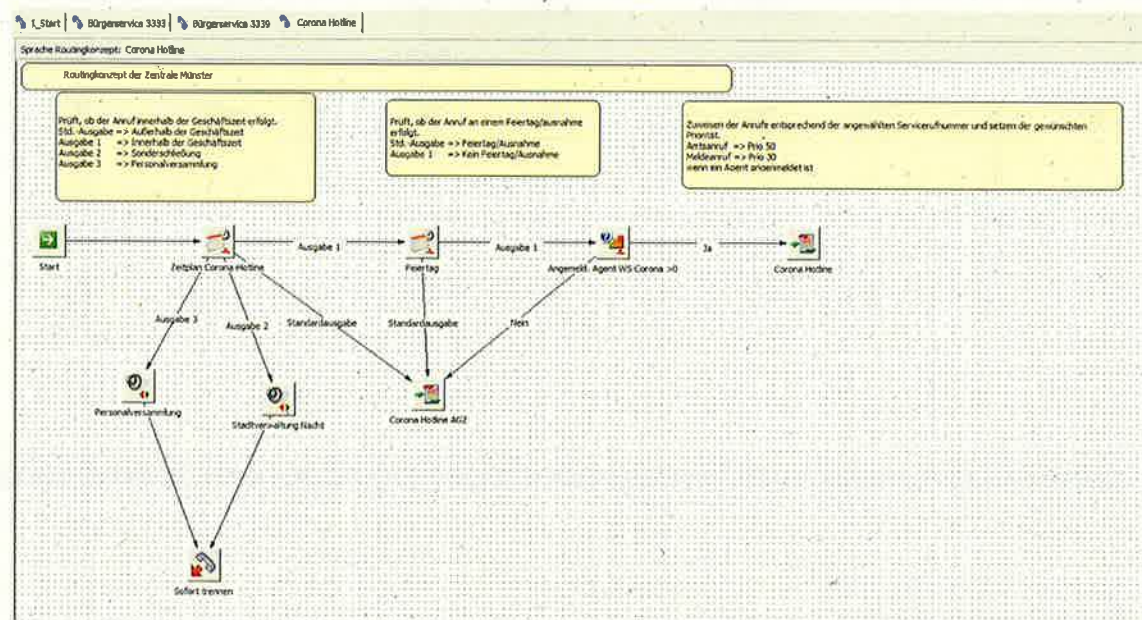
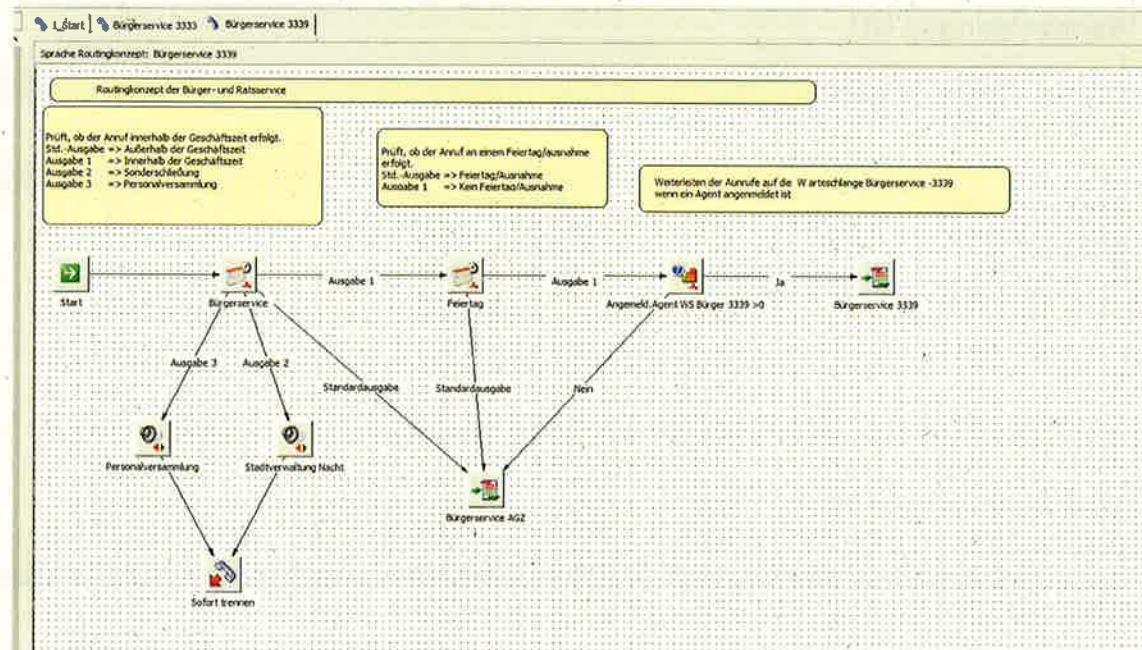


Warteschlangen BU

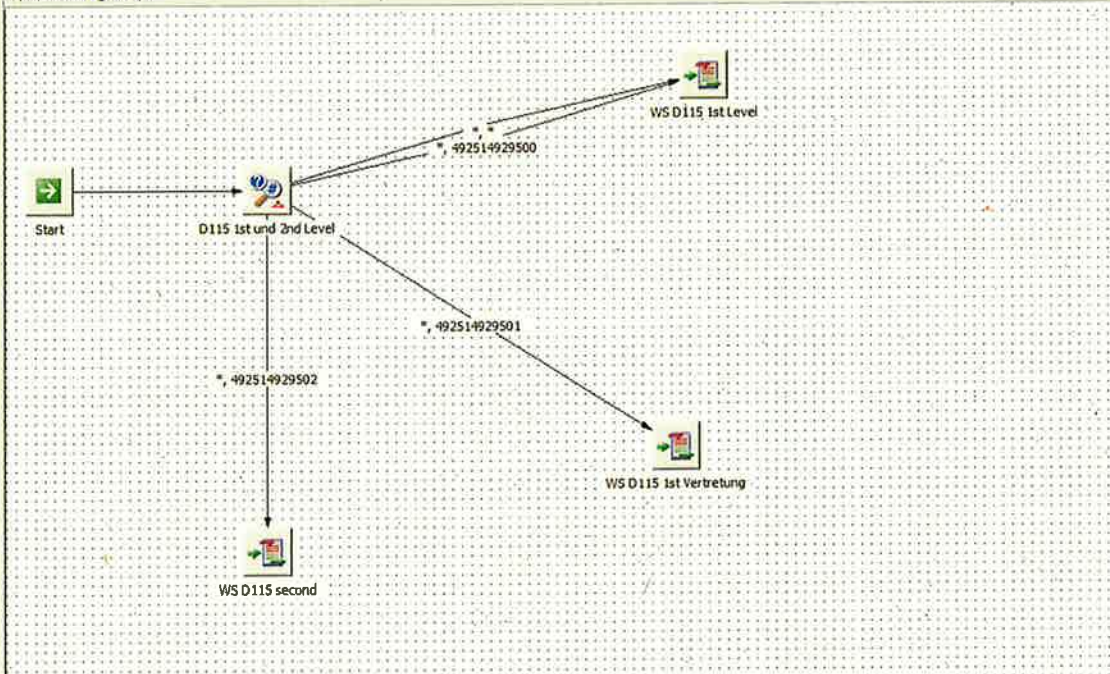
Sprache - Warteschlangen				
Sprach-Warteschlangen sind logische Container, in denen Anrufe auf ihre Bearbeitung warten.				
Name	Beschreibung	Primäre Gruppe	Anzahl der Überlauf	Anzahl von Nachbearb.
Bußgeldstelle fließender Verkehr		Bußgeldstelle fließender Verkehr	1	0
Bußgeldstelle Nacht		Dummy	0	0
Bußgeldstelle ruhender Verkehr		Bußgeldstelle ruhender Verkehr	1	0
fließender Verkehr direkt		Bußgeldstelle fließender Verkehr	0	0
ruhender Verkehr direkt		Bußgeldstelle ruhender Verkehr	0	0
Standardwarteschl. für Sprache	Standardwarteschl. für Sprache.	Dummy	0	0

Routingkonzept d115

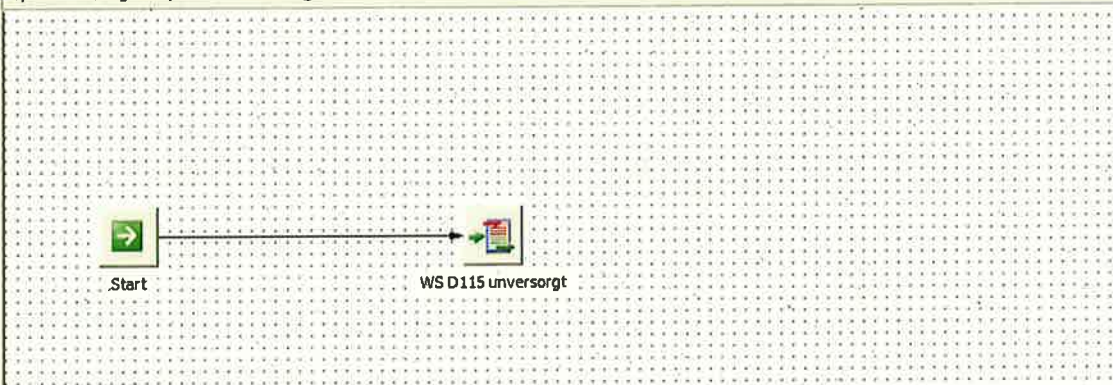


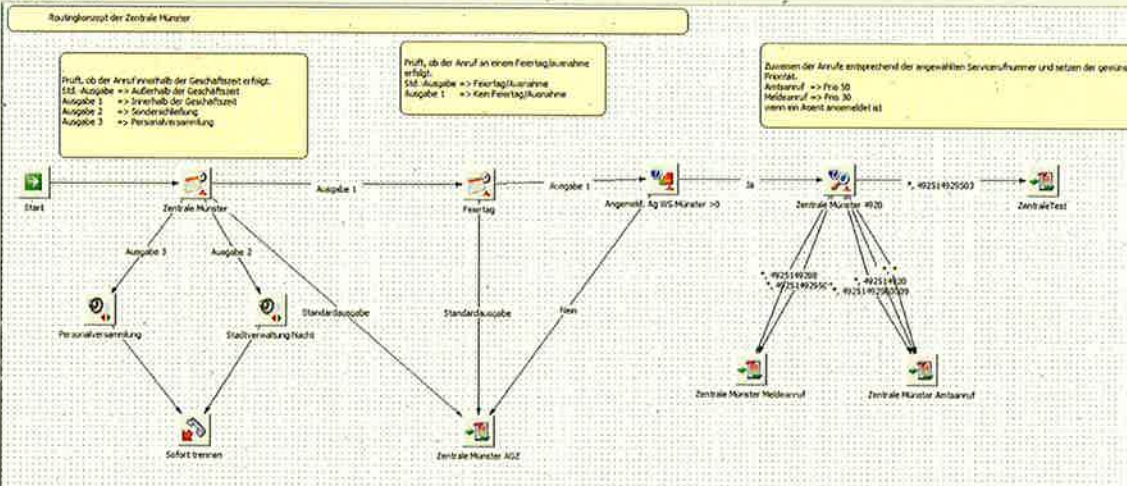
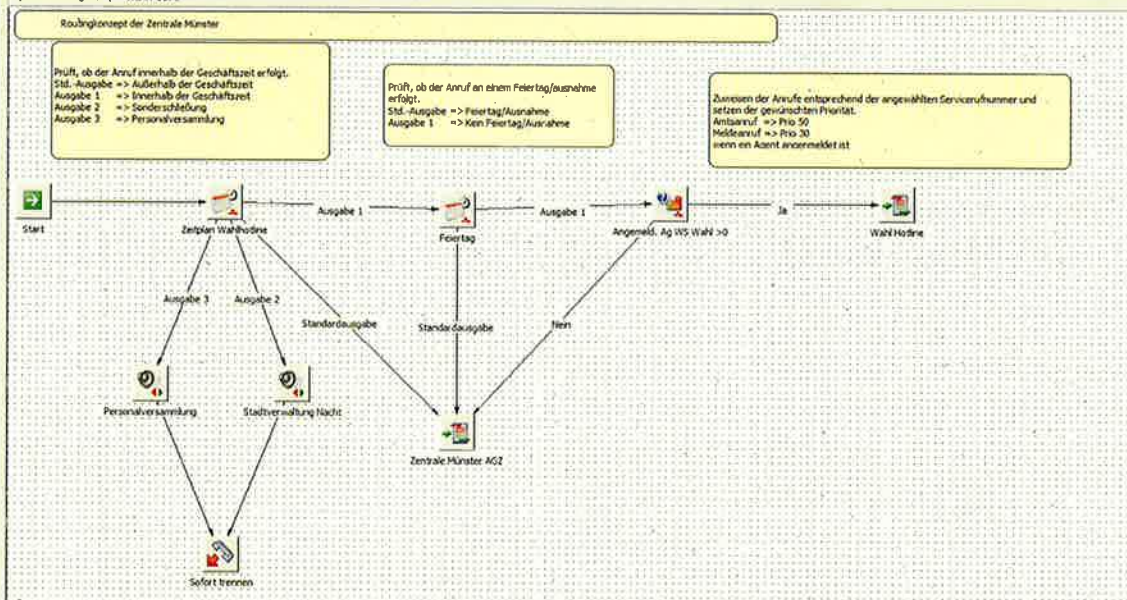


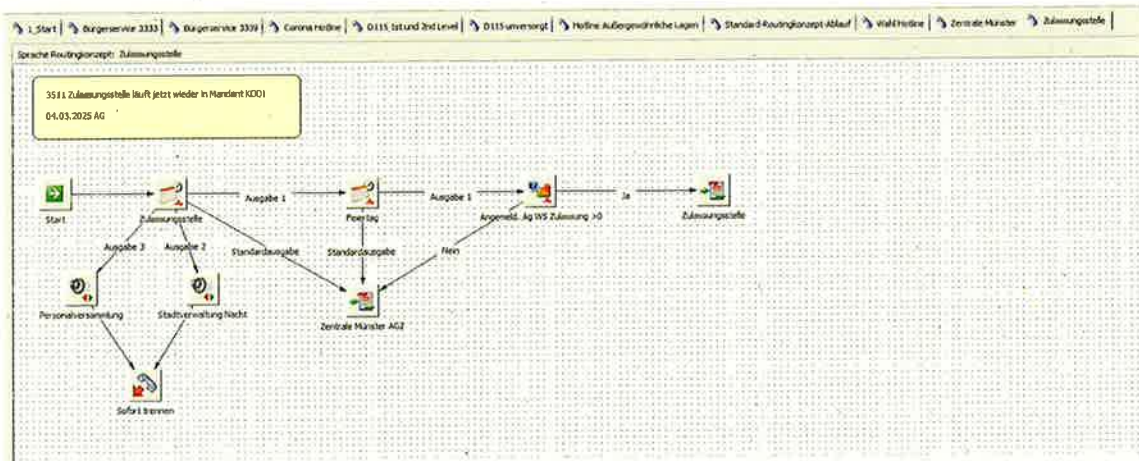
Sprache Routingkonzept: D115 1st und 2nd Level



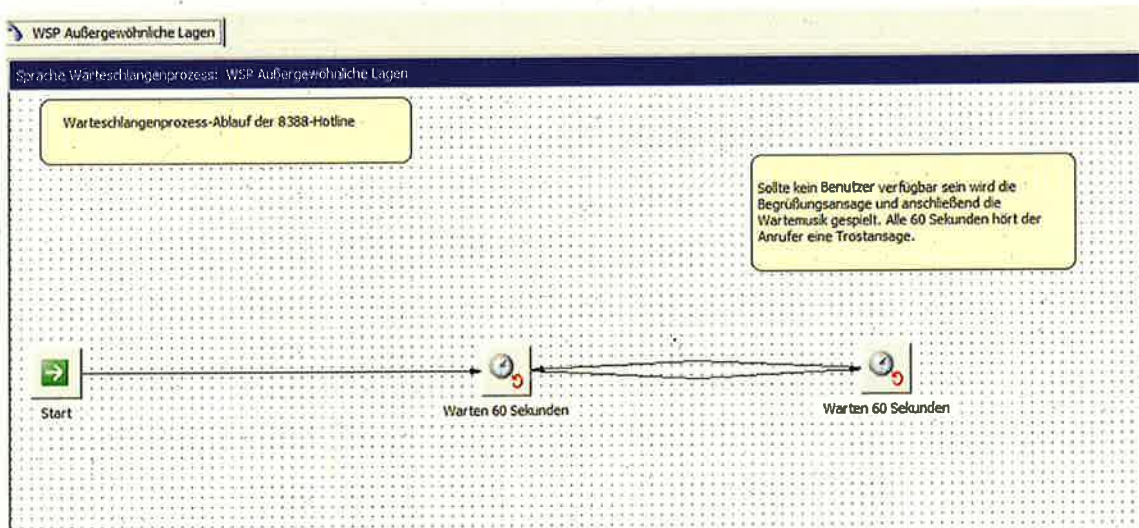
Sprache Routingkonzept: D115 unversorgt





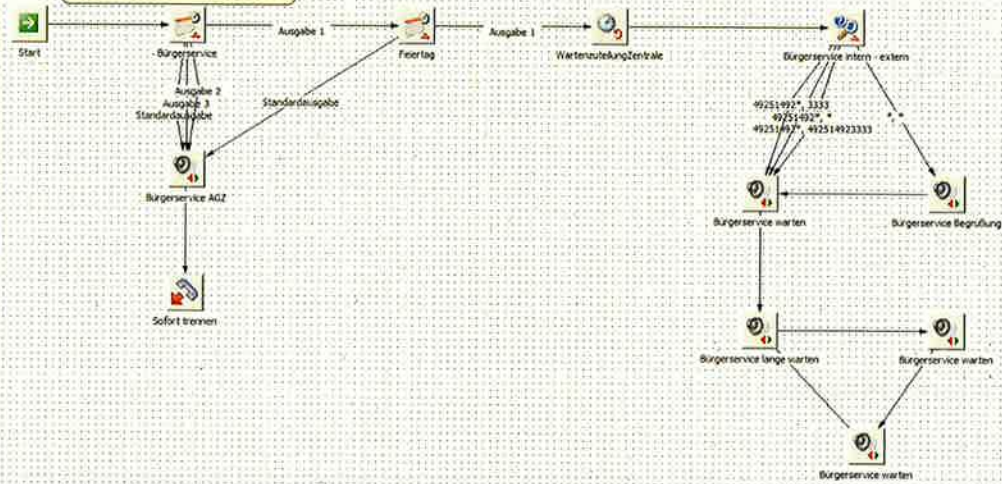


Warteschlangenprozess d115



Warteschlangenprozess Ablauf der Bürgerservice Münster

Prüft, ob der Anruf innerhalb der Geschäftszeit erfolgt.
Std.-Ausgabe => Außerhalb der Geschäftszeit
Ausgabe 1 => Innerhalb der Geschäftszeit



Warteschlangenprozess-Ablauf der Corona Hotline

Sollte kein Benutzer verfügbar sein wird die Begrüßungsansage und anschließend die Wartemusik gespielt. Alle 60 Sekunden hört der Anrufer eine Trostansage.



Sprache Warteschlangenprozess: WSP D115 2nd



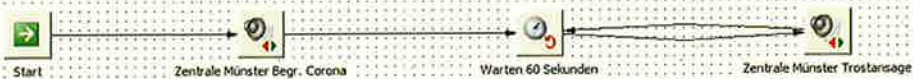
Sprache Warteschlangenprozess: WSP D115 unversorgt

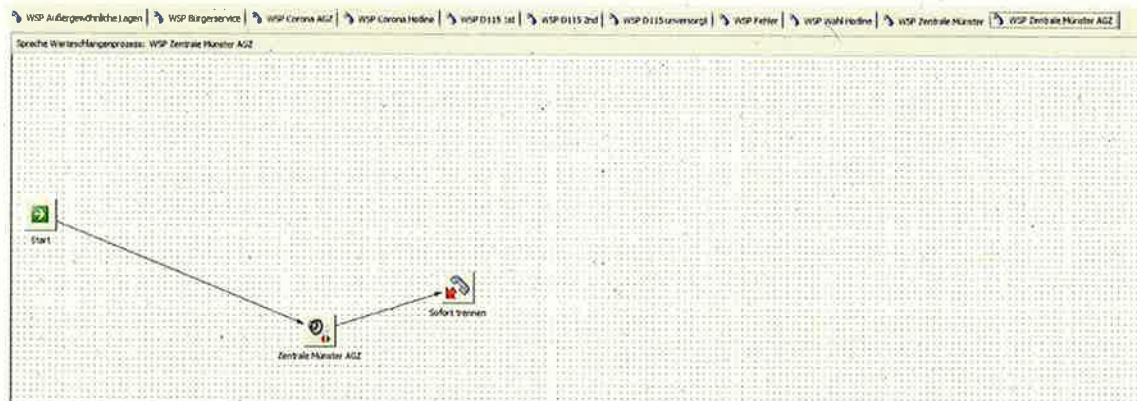
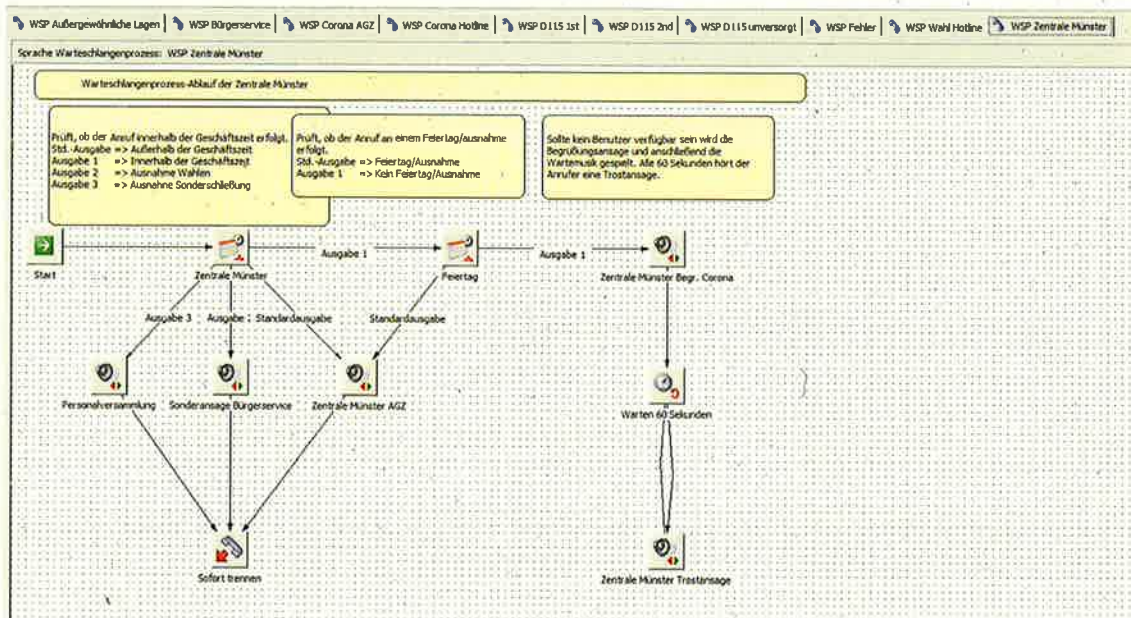


Sprache Warteschlangenprozess: WSP Wahl Hotline

Warteschlangenprozess-Ablauf der Zentrale Münster

Sollte kein Benutzer verfügbar sein wird die Begrüßungsansage und anschließend die Wartemusik gespielt. Alle 60 Sekunden hört der Anrufer eine Trostansage.





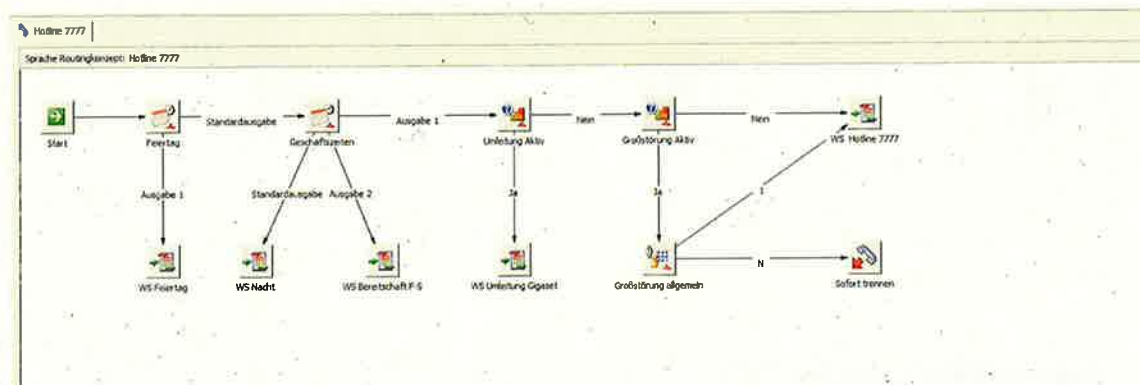
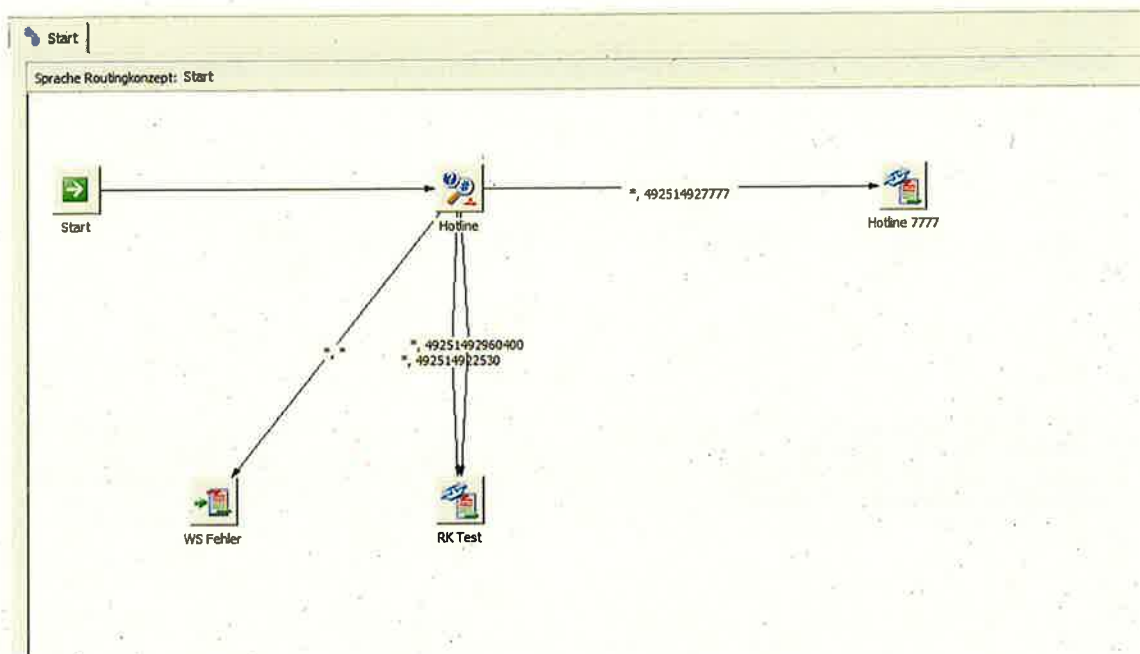
Warteschlangen d115

Sprache - Warteschlangen

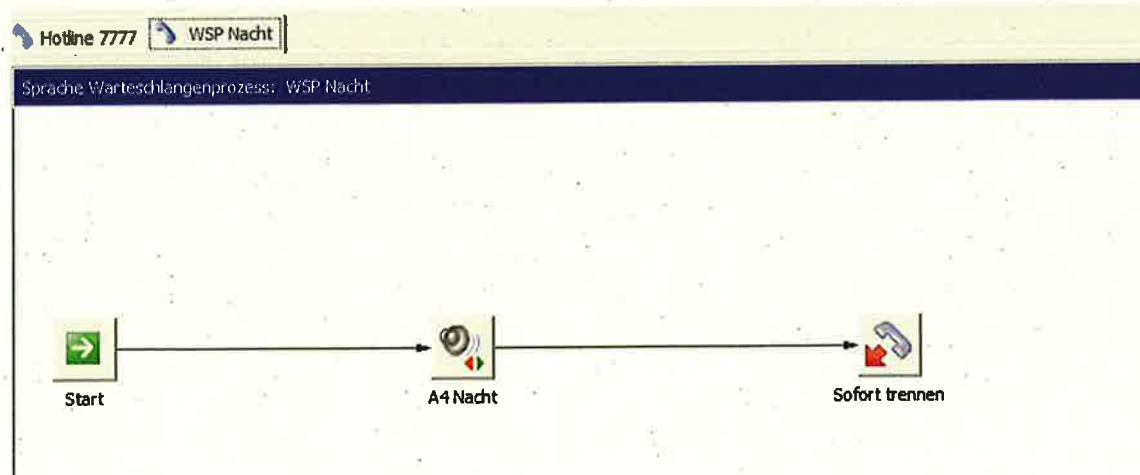
ⓘ Sprach-Warteschlangen sind logische Container, in denen Anrufe auf ihre Bearbeitung warten.

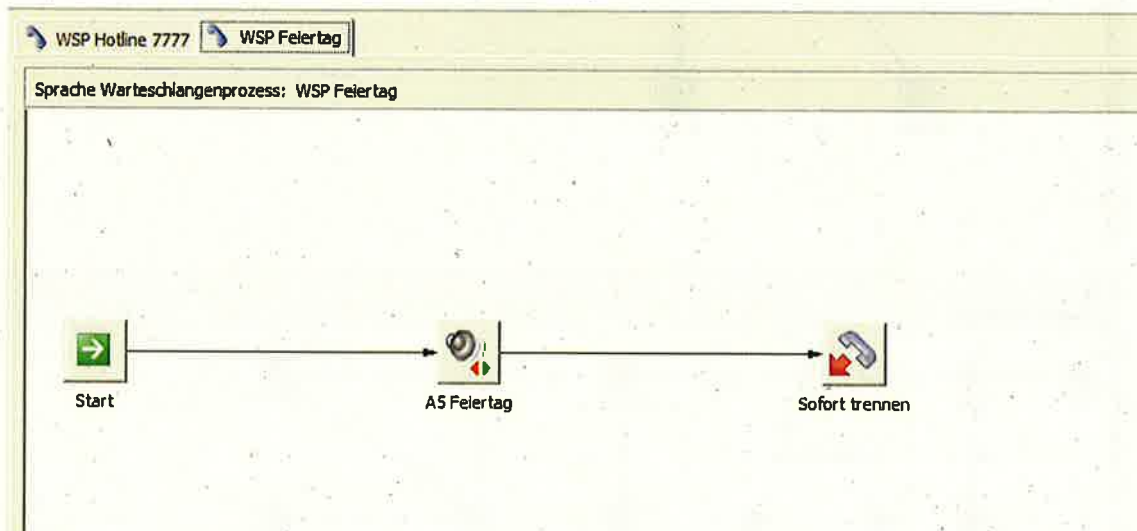
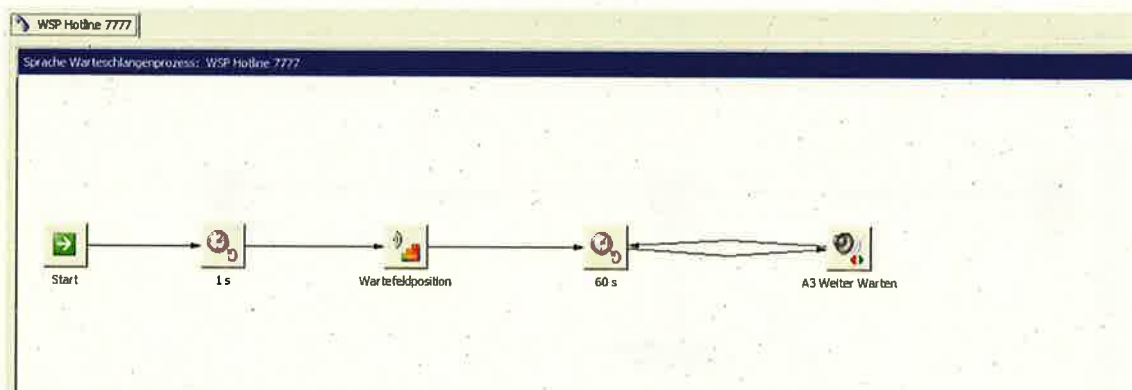
Name	Beschreibung	Primäre Gruppe	Anzahl der Überlauf	Anzahl von Nachbearbeitungsgründen
Bürgerservice 3333	Warteschlange für den Bürger- und Ratsservice	Bürgerservice 3333	0	7
Bürgerservice 3339	Warteschlange für den Bürger- und Ratsservice	Bürgerservice 3339	0	1
Bürgerservice AGZ	Warteschlange für Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten / Feiertage / Ausnahmen.	Dummy	0	0
Bürgerservice Weiterleitung		Dummy	0	0
Corona Hotline	Corona Hotline 1077	Corona Hotline	0	5
Corona Hotline AGZ	Corona Hotline 1077 AGZ	Dummy	0	1
Hotline Außergewöhnliche Lagen	Hotline Außergewöhnliche Lagen 6388	Hotline Außergewöhnliche Lagen	0	6
Standardwarteschl. für Sprache	Standardwarteschl. für Sprache.	Leere Gruppe	0	0
Test		Test	0	0
3390 Wahlen		Wahl Hotline	0	6
WS D115 1st	Warteschlange für D115 1st Level	D115 1st Level	1	4
WS D115 1st Verteilung	Warteschlange für D115 1st Level Verteilung	D115 1st Level	1	4
WS D115 2nd	Warteschlange für D115 2nd Level	D115 2nd Level	0	4
WS D115 unversorgt	Warteschlange für D115 unversorgt	D115 unversorgt	1	4
WS Fehler	Warteschlange die im Fehlerfall durchlaufen wird.	Dummy	0	0
Zentrale Everswinkel		Leere Gruppe	0	0
Zentrale Münster	Warteschlange für Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten / Feiertage / Ausnahmen.	Zentrale Münster	0	7
Zentrale Münster AGZ	Warteschlange für Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten / Feiertage / Ausnahmen.	Dummy	0	0
Zentrale Test	Warteschlange für Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten / Feiertage / Ausnahmen.	Zentrale Test	0	0
Zulassungsstelle	Warteschlange für Zulassungsstelle Münster	Zulassungsstelle	0	7

Routingprozess Hotline 7777



Warteschlangenprozess Hotline 7777





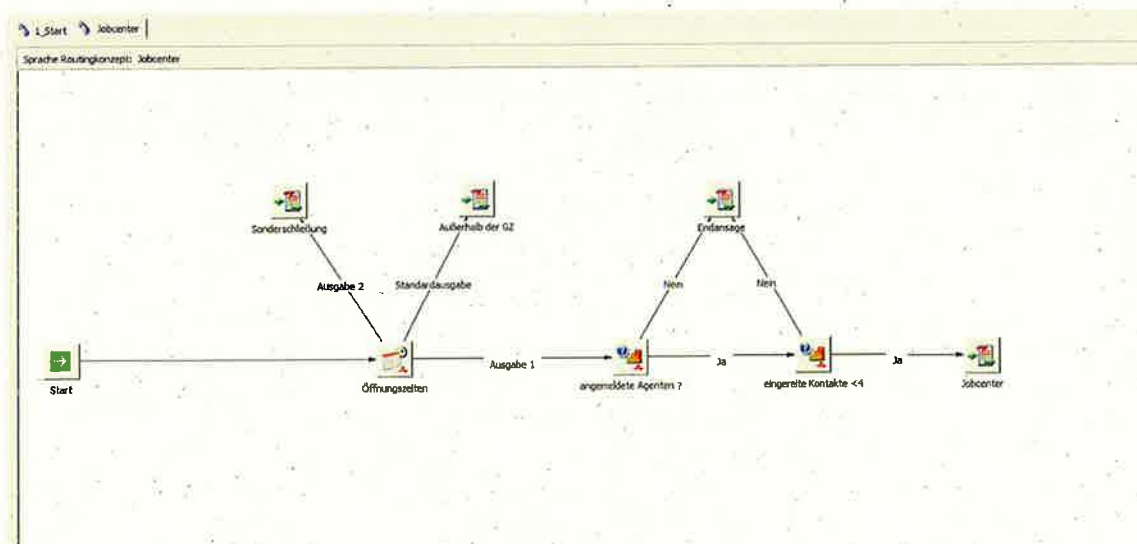
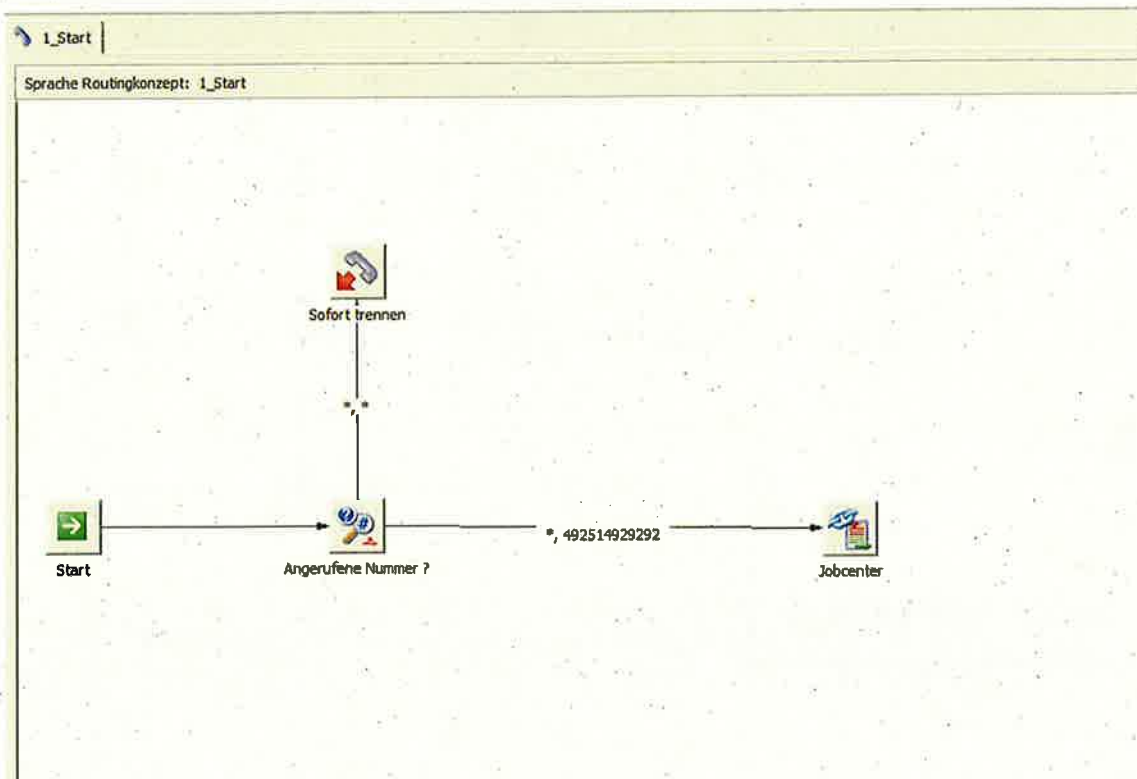
Warteschlangen Hotline 7777

Sprache Warteschlangen

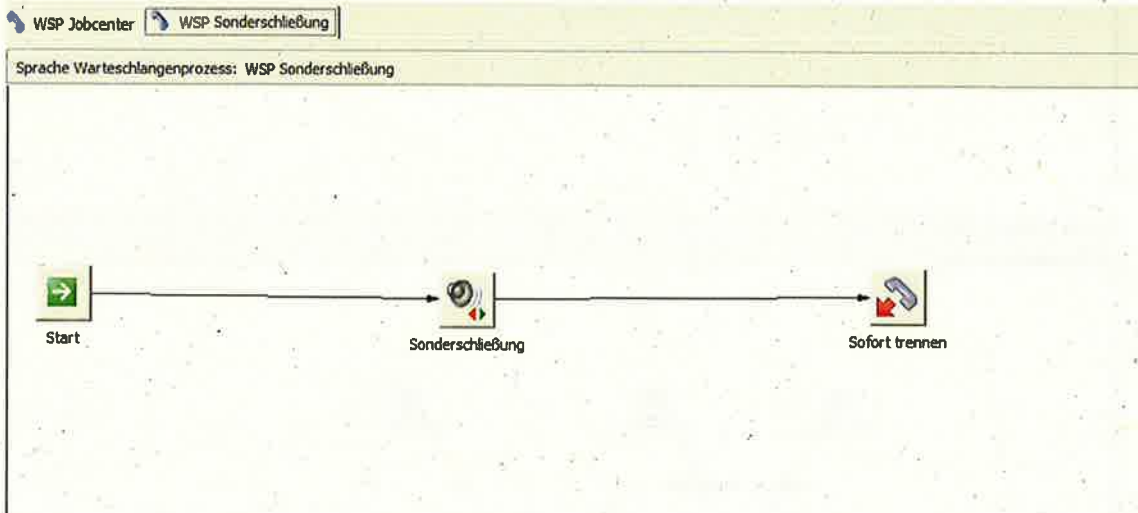
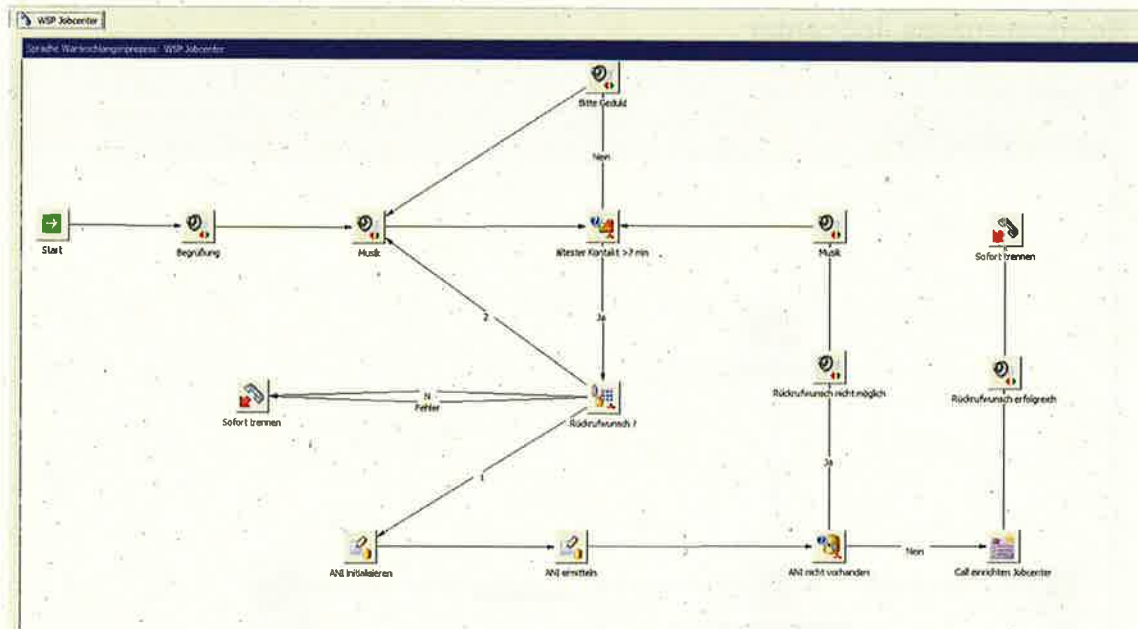
! Sprach-Warteschlangen sind logische Container, in denen Anrufe auf ihre Bearbeitung warten.

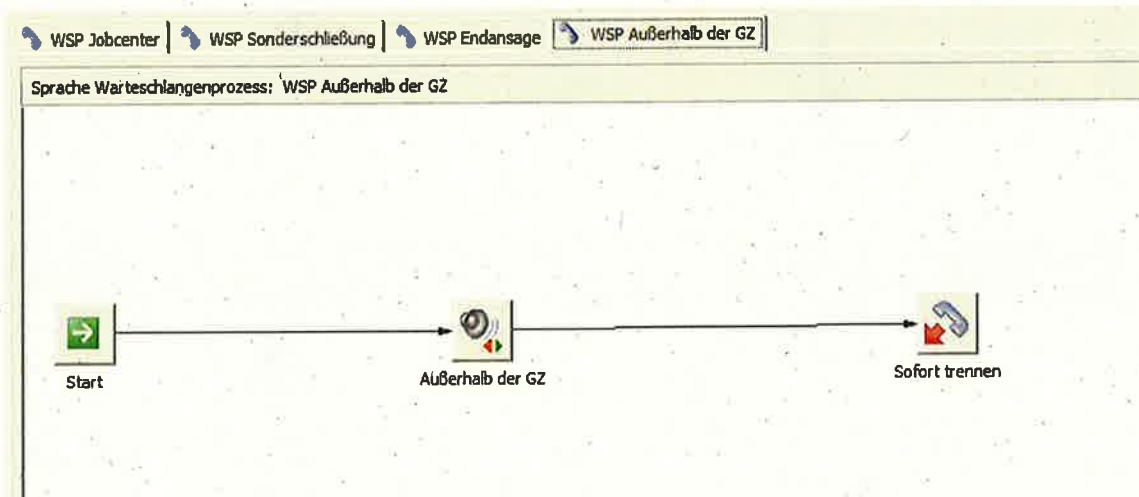
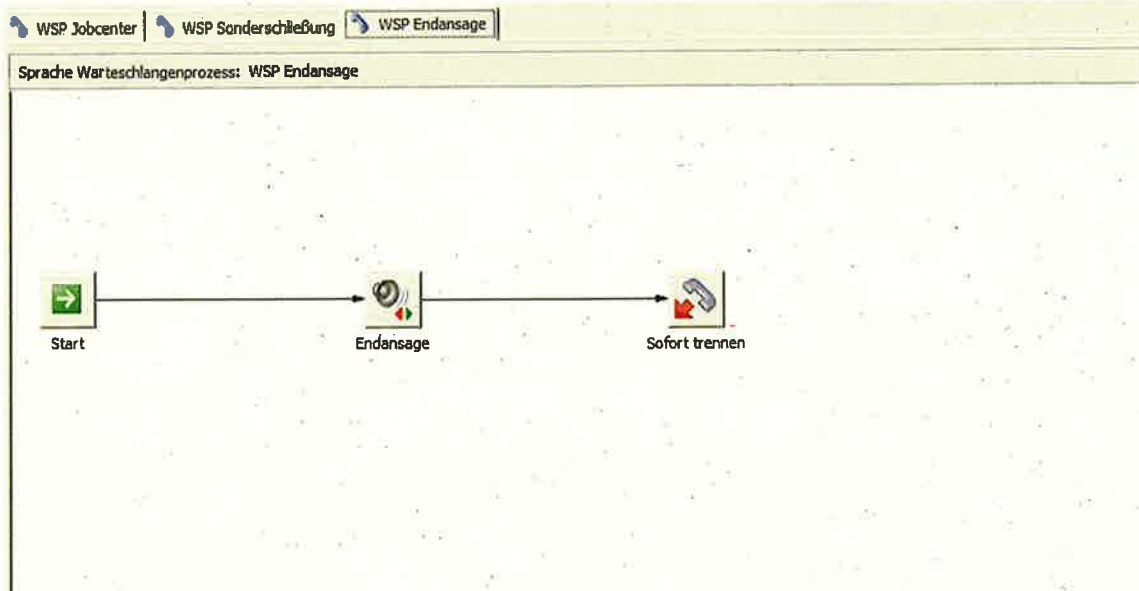
Name /	Beschreibung	Primäre Gruppe	Anzahl der Überlauf	Anzahl von Nachbearbeitungsgründen
Standardwarteschl. für Sprache	Standardwarteschl. für Sprache.	Standard	0	0
Test		Dummy	0	0
WS Bereitschaft F-S	Bereitschaft	Dummy	0	0
WS ext. Kunden Test		Test	0	0
WS Fehler		Dummy	0	0
WS Feiertag		Dummy	0	0
WS Großstörung Agent		Großstörung	0	0
WS Hotline 7777		Hotline	0	2
WS Hotline ext Kunde		Hotline	0	2
WS Nacht		Dummy	0	0
WS Sonderumleitung	Umleitung für den 12.02.2018 - Kann danach wieder entfernt	Dummy	0	0
WS Umleitung ext. Dienstleister		Dummy	0	0
WS Umleitung Gigaset		Dummy	0	0
WS Umleitungs Agent		Umleitung	0	0

Routingprozess Jobcenter



Warteschlangenprozess Jobcenter





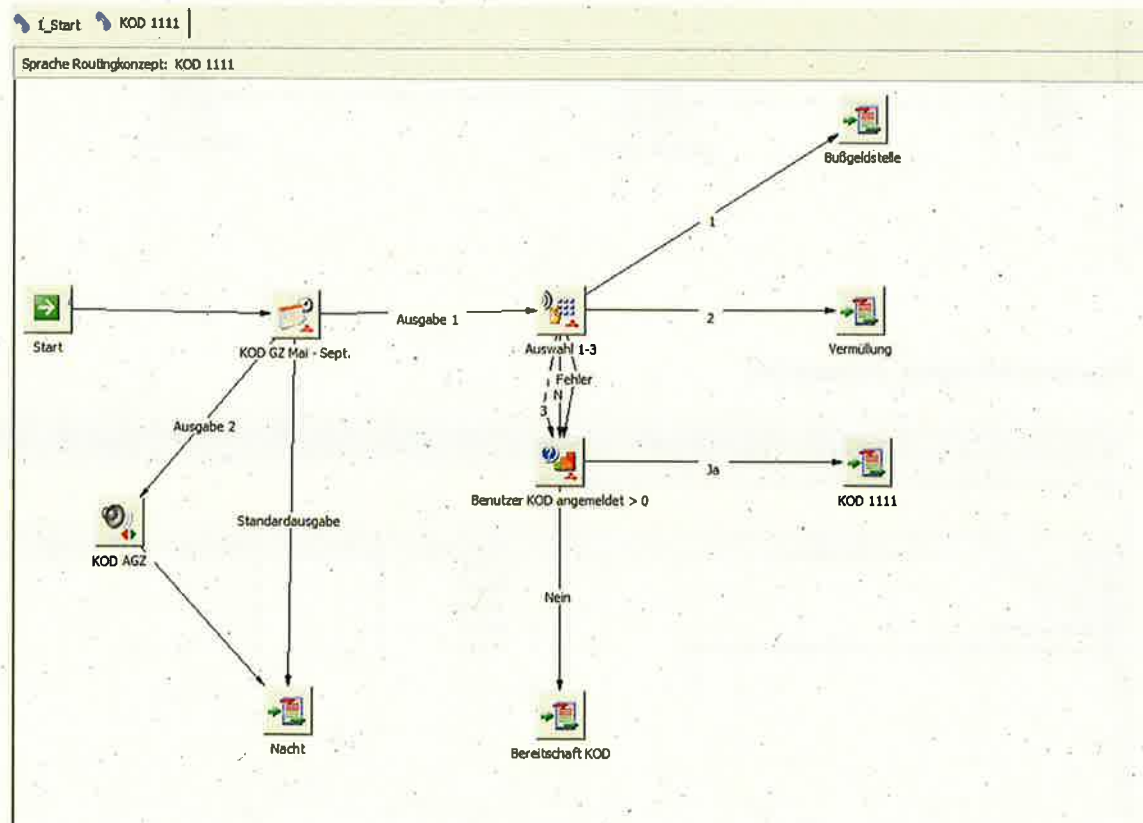
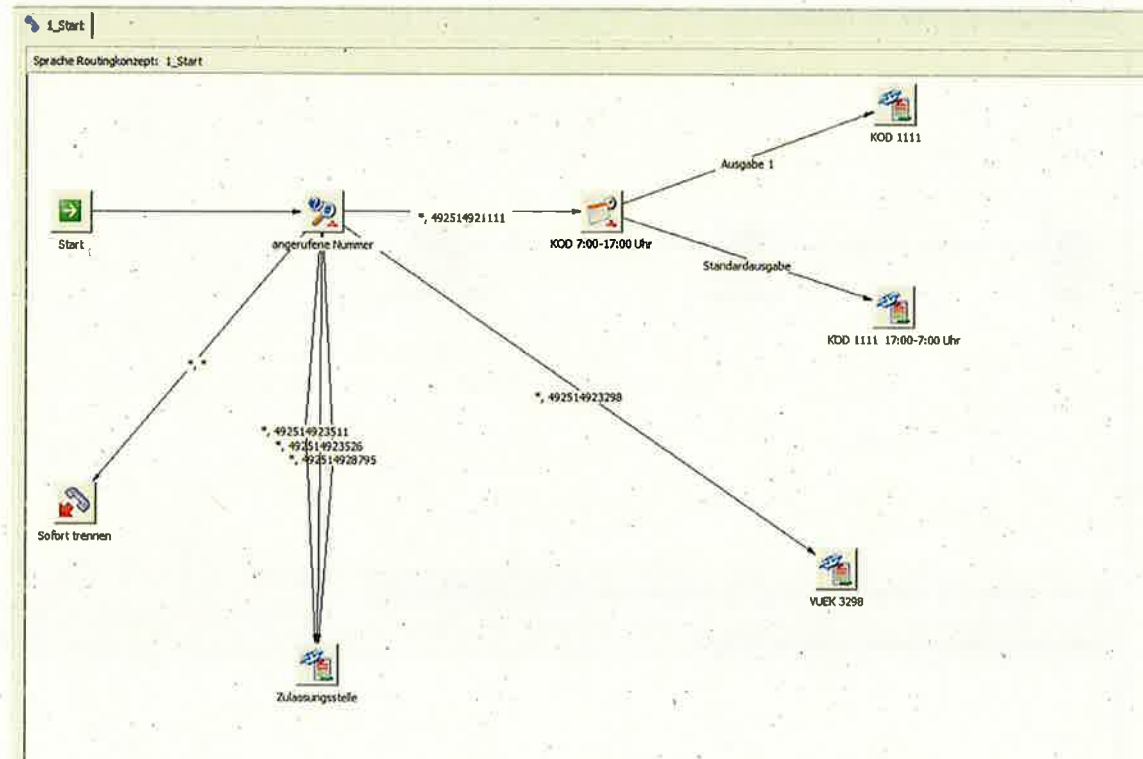
Warteschlangen Jobcenter

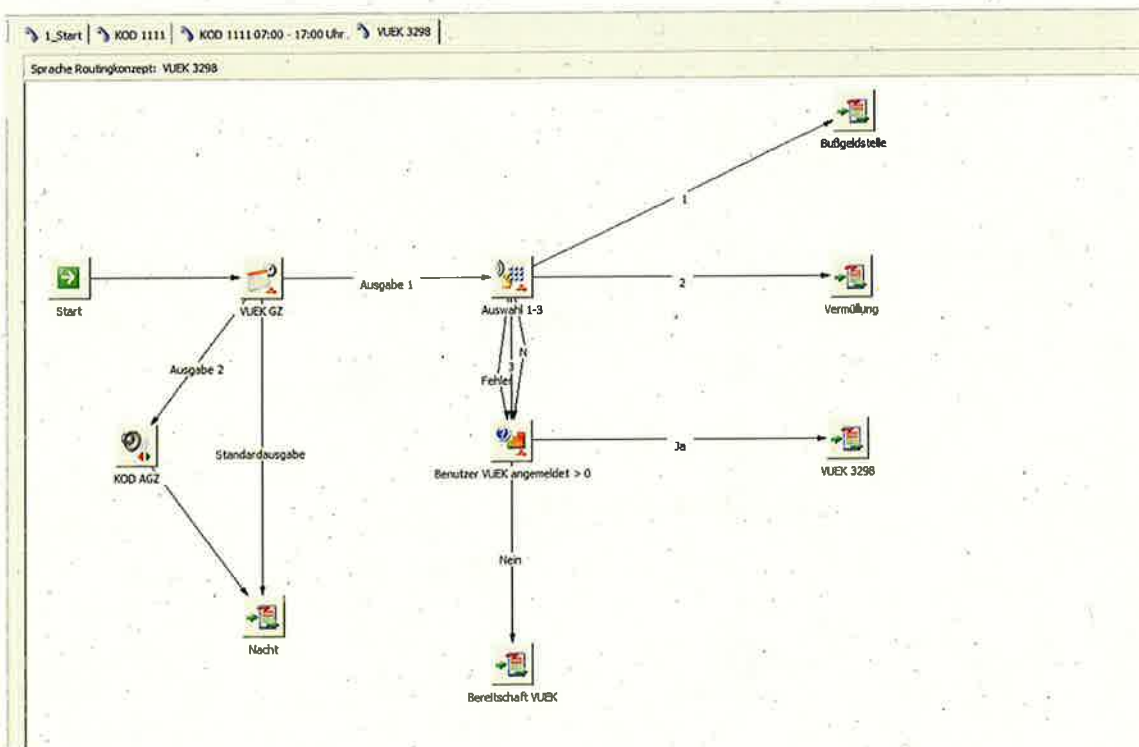
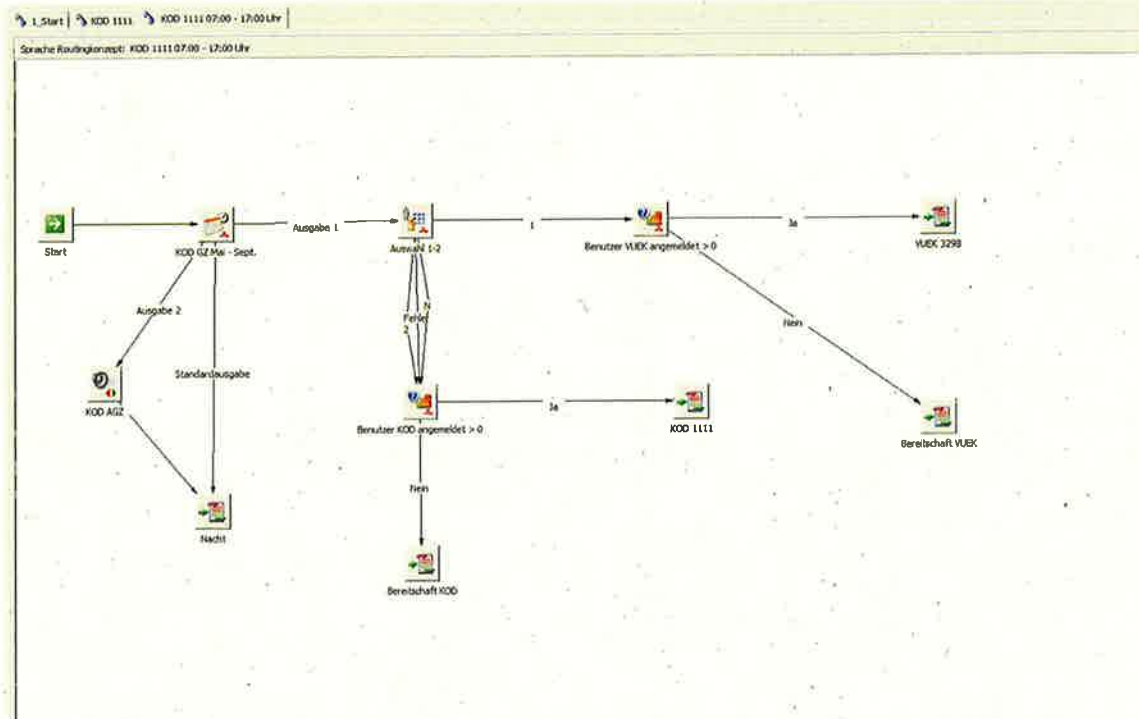
Sprache - Warteschlangen

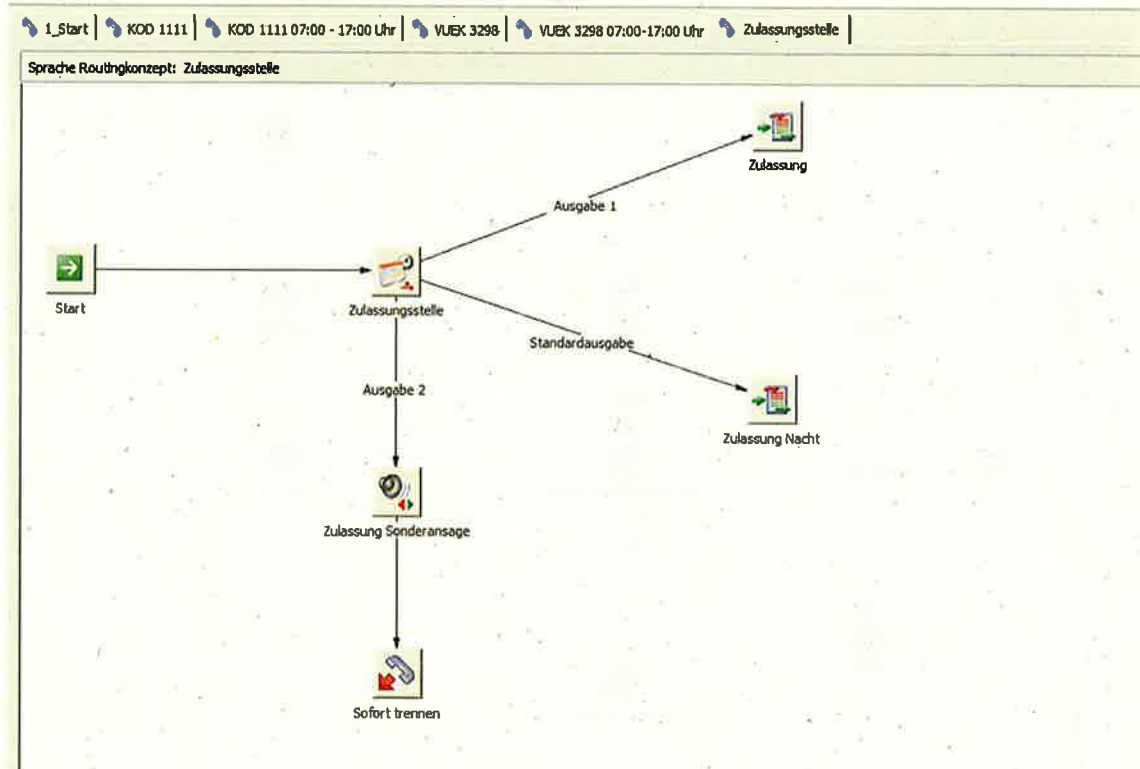
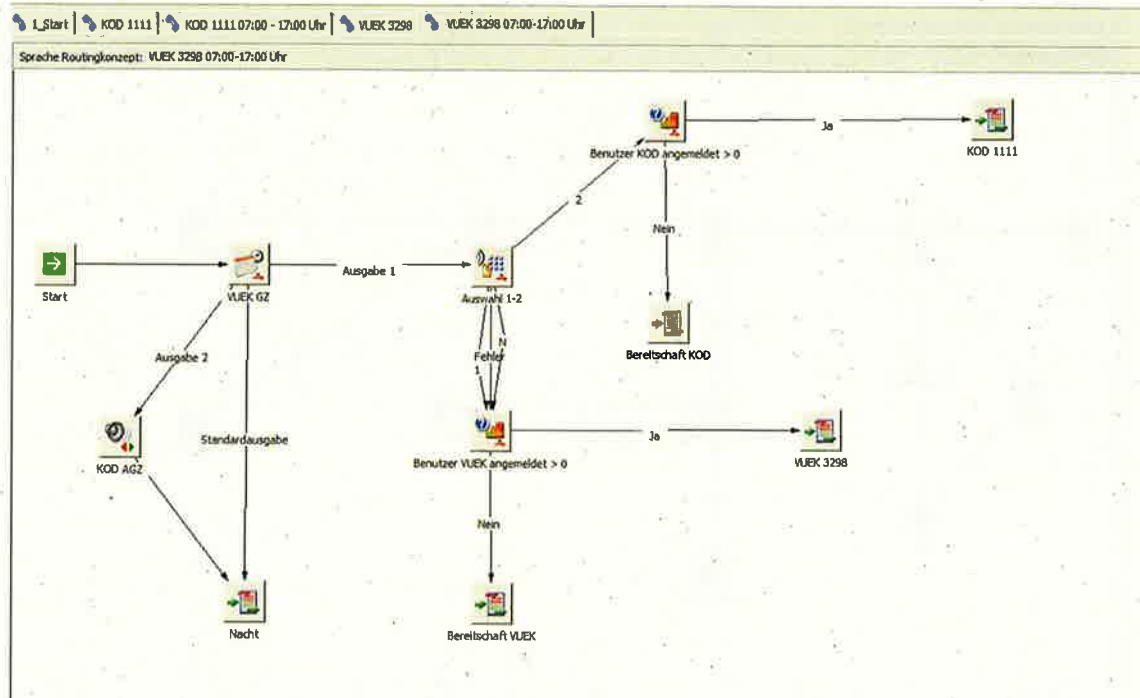
! Sprach-Warteschlangen sind logische Container, in denen Anrufe auf ihre Bearbeitung warten.

Name /	Beschreibung	Primäre Gruppe	Anzahl der Überlauf	Anzahl von Nachbearbeitungsgründen
Außerhalb der GZ		Dummy	0	0
Endansage		Dummy	0	0
Jobcenter		Jobcenter	0	0
Sonderschließung		Dummy	0	0
Standardwarteschl. für Sprache	Standardwarteschl. für Sprache.	Dummy	0	0

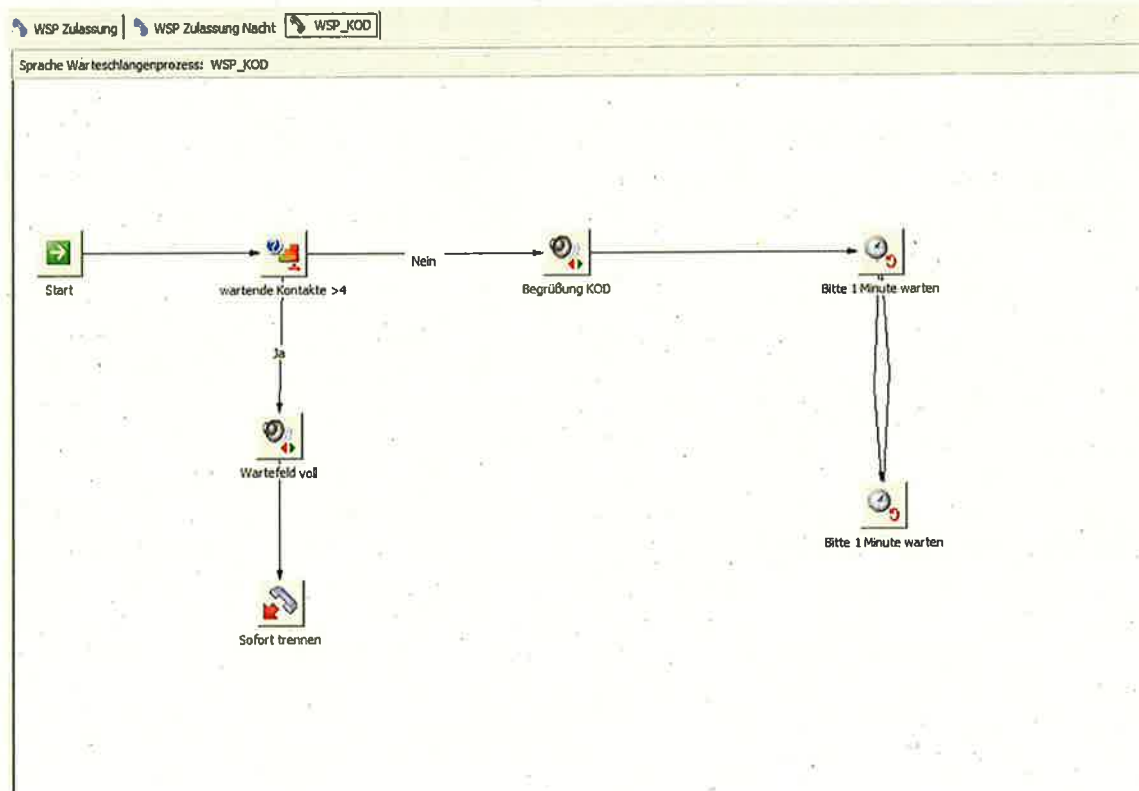
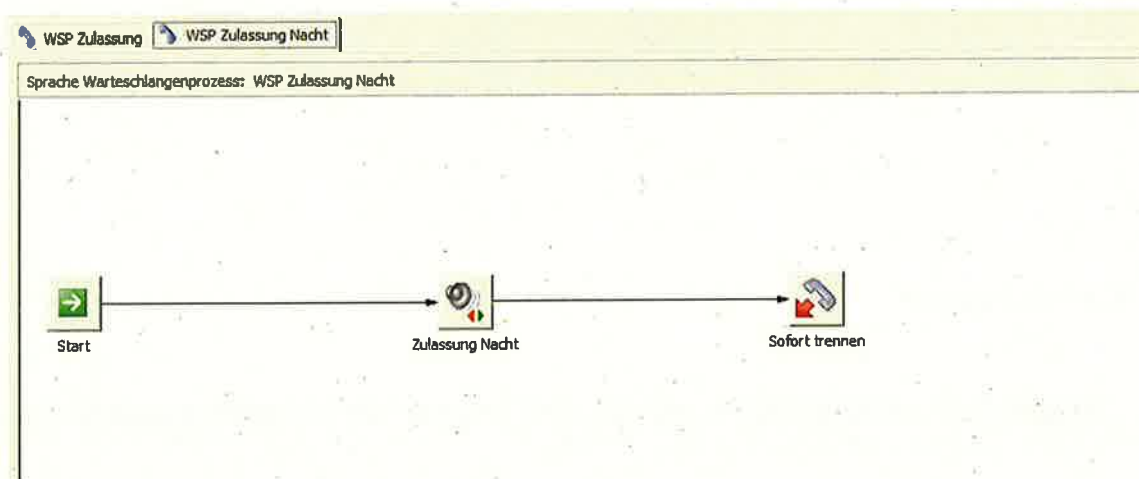
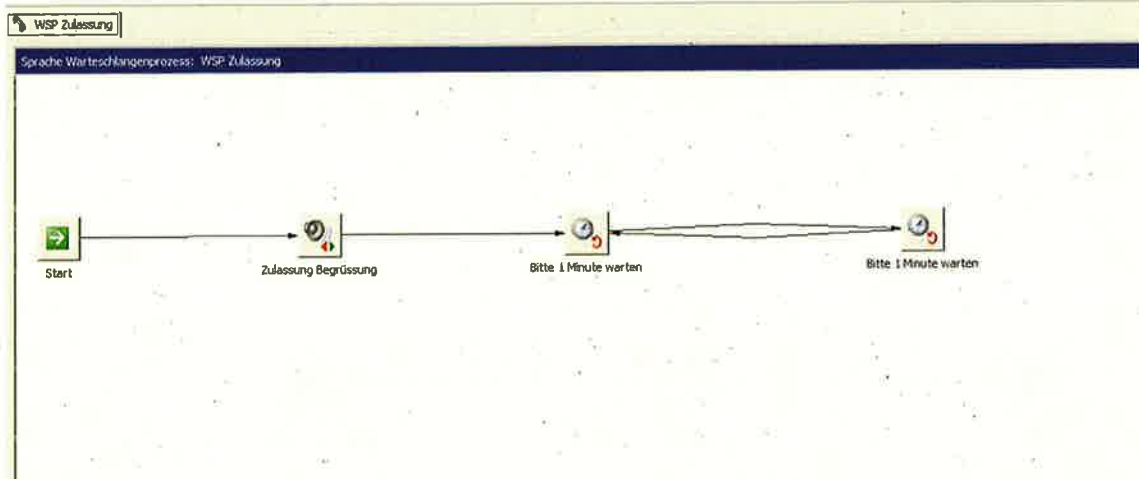
Routingkonzept KOD

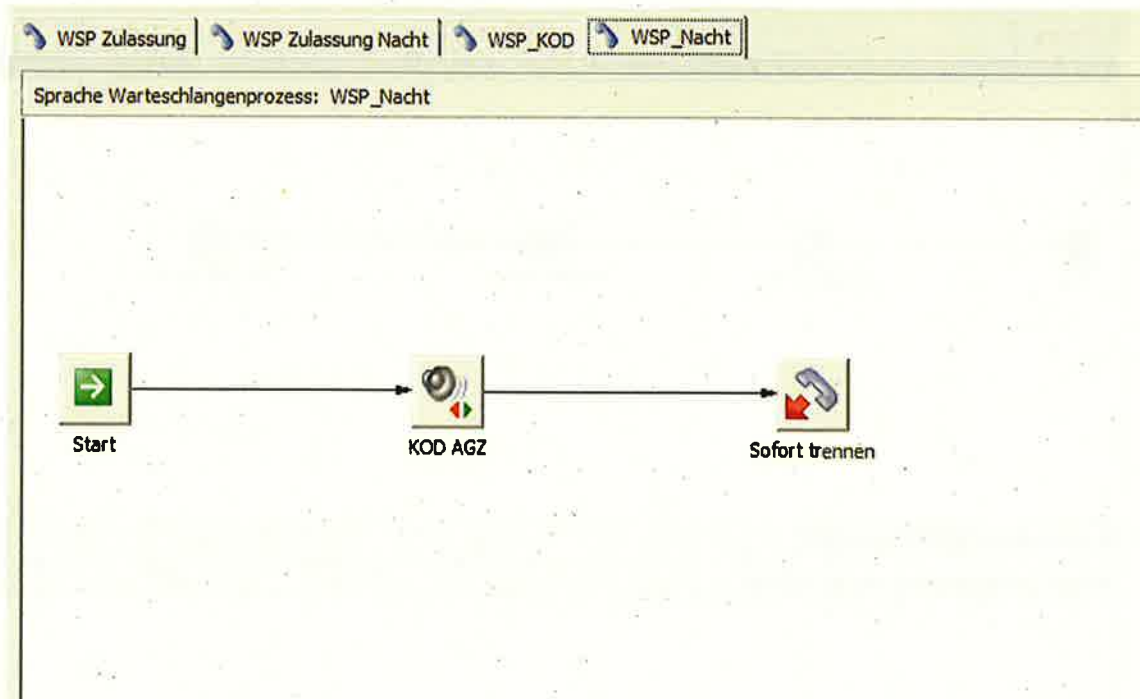






Warteschlangenprozess





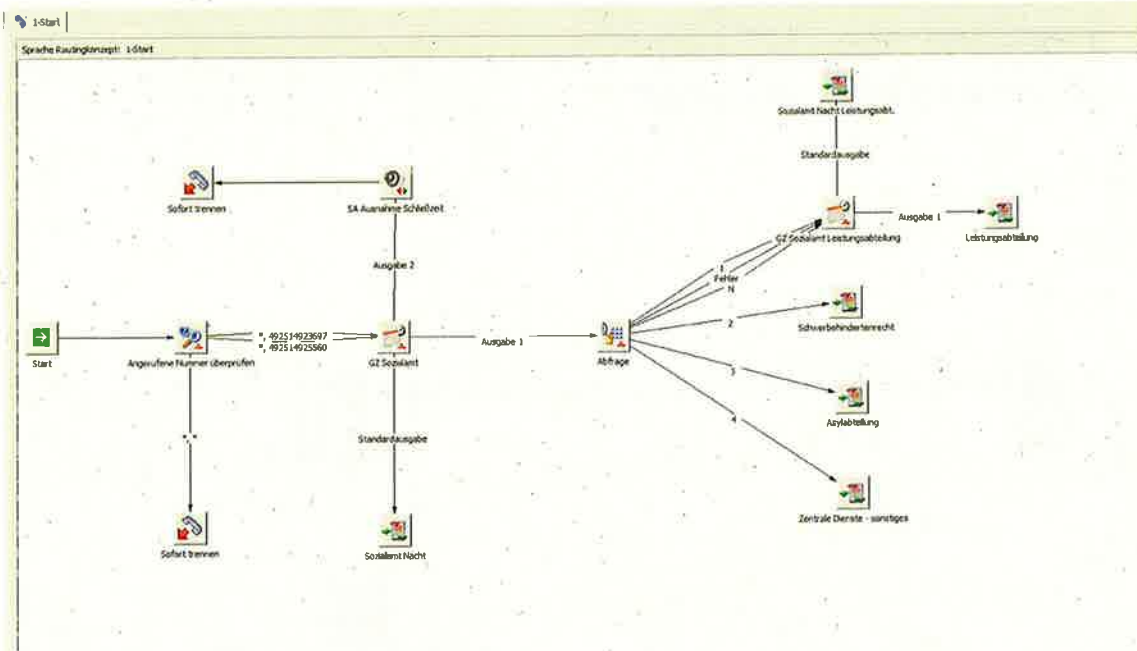
Warteschlangen

Sprache - Warteschlangen

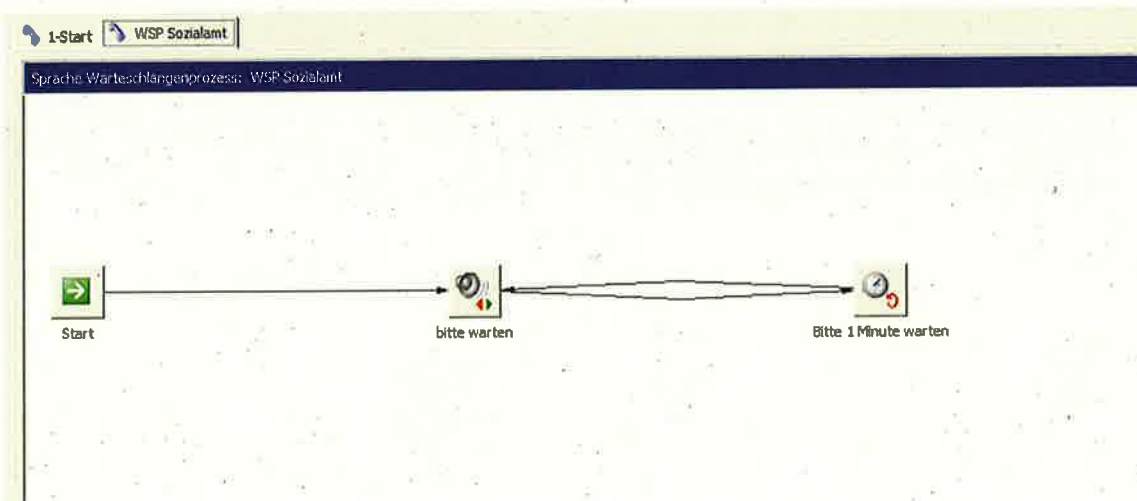
! Sprach-Warteschlangen sind logische Container, in denen Anrufe auf ihre Bearbeitung warten.

Name /	Beschreibung	Primäre Gruppe	Anzahl der Überlauf	Anzahl von Nachbearbeitungsgründen
Bereitschaft KOD		Dummy	0	0
Bereitschaft VUEK		Dummy	0	0
Bußgeldstelle		Dummy	0	0
KOD 1111		KOD	0	0
Nacht		Dummy	0	0
Standardwarteschl. für Sprache	Standardwarteschl. für Sprache.	Standard	0	0
Test		Dummy	0	0
Vermüllung		Dummy	0	0
VUEK 3298		KOD	0	0
Zulassungsstelle		Zulassung	0	0
Zulassungsstelle Nacht		Zulassung	0	0

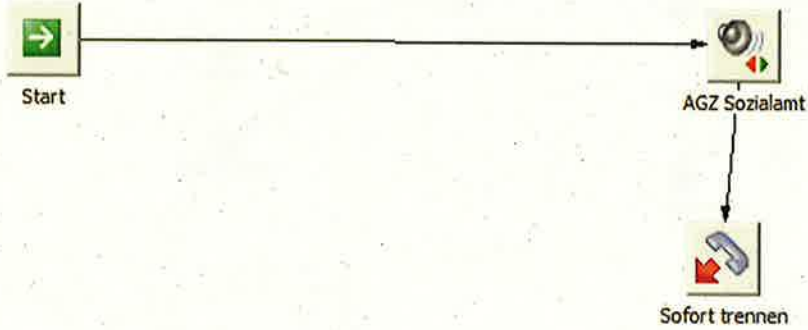
Routingkonzept Sozialamt



Warteschlangenprozess Sozialamt



Sprache Warteschlangenprozess: WSP Sozialamt Nacht



Sprache Warteschlangenprozess: WSP Sozialamt Nacht Leistungsabt.



Warteschlangen Sozialamt

Sprache - Warteschlangen				
📘 Sprach-Warteschlangen sind logische Container, in denen Anrufe auf ihre Bearbeitung warten.				
Name /	Beschreibung	Primäre Gruppe	Anzahl der Überlauf	Anzahl von Nachbearbeitungsgründen
Asylabteilung		Asylabteilung	1	0
Leistungsabteilung		Leistungsabteilung	1	0
Schwerbehindertendienst		Schwerbehindertendienst	1	0
Sozialamt Nacht		Dummy	0	0
Sozialamt Nacht Leistungsabt.		Dummy	0	0
Standardwarteschl. für Sprache	Standardwarteschl. für Sprache.	Dummy	0	0
Zentrale Dienste - sonstiges		Zentrale Dienste - s	0	0

Benutzer

Sozialamt

Benutzer					
📘 Benutzer sind Agenten oder Associates, die Kundenkontakte bearbeiten, oder andere Personen im Contact Center, wie zum Beispiel Manager oder Supervisors					
Name /	Benutzername	ID	Gruppen	Abteilung	Zustand
Administrator, Master	master				
Asyl 1, Agent 3	Asyl1	5063	Asylabteilung	Sozialamt	Aktiv
Dummy, Dummy	Dummy	1234	Dummy		Aktiv
Leistung 1, Agent 1	Leistung1	5560	Leistungsabte	Sozialamt	Aktiv
Leistung 2, Agent 2	Leistung2	5093	Leistungsabte	Sozialamt	Aktiv
Schweb 1, Agent 3	Schweb1	5095	Schwerbehind	Sozialamt	Aktiv
Sozialamt, [REDACTED]	[REDACTED]	0001		Sozialamt	Unvollständig
Zentrale 1, Agent 5	Zentrale1	5088	Zentrale Diens	Sozialamt	Aktiv
Zentrale 2, Agent 6	Zentrale2	5074	Zentrale Diens	Sozialamt	Aktiv

Amt 36

Benutzer

Benutzer sind Agenten oder Associates, die Kundenkontakte bearbeiten, oder andere Personen im Contact Center, wie zum Beispiel Manager oder Supervisors.

Name	Benutzername	ID /	Gruppen	Abteilung	Zustand
Administrator, Master	master				
Dummy, Dummy	Dummy	1111	Dummy	Amt 36	Aktiv
Comnet, 1		3600	Test	Amt 36	Aktiv
Agent, 3601		3601	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv
Agent, 3602		3602	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv
Agent, 3603		3603	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv
Agent, 3604		3604	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv
Administrator, dteq		3698			Inaktiv
Agent, 3699		3699	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv
		93603	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv
		93610	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv
		93626	Hotline 3636	Amt 36	Aktiv

BU

Benutzer

Benutzer sind Agenten oder Associates, die Kundenkontakte bearbeiten, oder andere Personen im Contact Center, wie zum Beispiel Manager oder Supervisors.

Name /	Benutzername	ID	Gruppen	Abteilung	Ort	Zustand
Administrator, Master		3251	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Standard	Aktiv
		3237	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3252	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3239	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3244	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3234	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3273	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3200	Dummy		Münster	Aktiv
		3267	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3242	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3254	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3245	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3240	Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3250	Bußgeldstelle Admins	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3233	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3255	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3205	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3253	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3248	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3232	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3243	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3231	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3236	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3246	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3241	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3235	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3277	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3262	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3333	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3230	Bußgeldstelle Admins	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3247	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3238	Bußgeldstelle gesamt, Bußgeldstelle ruhender Verkehr	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv
		3271	Bußgeldstelle fließender Verkehr, Bußgeldstelle gesamt	Bußgeldstelle	Münster	Aktiv

D115

Benutzer					
Benutzer sind Agenten oder Associates, die Kundenkontakte bearbeiten, oder andere Personen im Contact Center, wie zum Beispiel Manager oder Supervisors.					
Name /	Benutzername	ID	Gruppen	Abteilung	Zustand
Administrator		9993	Hotline Außergewöhnliche Lagen		Aktiv
Administrator, Master					
Conderge Münster, 01		9995	Hotline Außergewöhnliche Lagen, Test		Aktiv
Conderge Münster, 02		2001	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 03		2002	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 04		2003	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 05		2004	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 06		2005	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 07		2006	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 08		2007	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 09		2008	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 10		2009	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 11		2010	Bürgerservice 3339	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 12		2011	Bürgerservice 3339	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 13		2012	Bürgerservice 3339	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 14		2013	Bürgerservice 3339	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 15		2014	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 16		2015	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 17		2016	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 18		2017	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 19		2018	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 20		2019	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 21		2020	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 22		2021	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 23		2022	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 24		2023	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 25		2024	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 26		2025	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 27		2026	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 28		2027	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 29		2028	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 30		2029	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 31		2030	Bürgerservice 3333, Corona Hotline, D115 1st Level, D115 2nd Level, D115 unversorgt, Wahl Hotline Münster		Aktiv
Conderge Münster, 32		2031	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 33		2032	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 34		2033	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 35		2034	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 36		2035	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 37		2036	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 38		2037	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 39		2038	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Münster, 40		2039	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Conderge Test, Test		2040	Hotline Außergewöhnliche Lagen	Münster	Aktiv
Dummy, Dummy		2099	Hotline Außergewöhnliche Lagen, Test	Münster	Aktiv
		9991	Hotline Außergewöhnliche Lagen		Inaktiv
		999999	Dummy, Hotline Außergewöhnliche Lagen		Aktiv
		9992	Hotline Außergewöhnliche Lagen	D115	Inaktiv
		9994	Hotline Außergewöhnliche Lagen, Leere Gruppe		Inaktiv
		9996	Hotline Außergewöhnliche Lagen, Leere Gruppe		Inaktiv
		1234	Hotline Außergewöhnliche Lagen, Leere Gruppe		Inaktiv
		1235	Hotline Außergewöhnliche Lagen, Leere Gruppe		Inaktiv
		9990	Hotline Außergewöhnliche Lagen, Leere Gruppe		Aktiv
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z					

Hotline 7777

Benutzer

i Benutzer sind Agenten oder Associates, die Kundenkontakte bearbeiten, oder andere Personen im Contact Center, wie zum Beispiel Manager oder Supervisors.

Name	Benutzername /	ID	Gruppen	Abteilung	Zustand
Agent, 00	1000	1000	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 01	1001	1001	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 02	1002	1002	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 03	1003	1003	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 04	1004	1004	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 05	1005	1005	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 06	1006	1006	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 07	1007	1007	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 08	1008	1008	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 09	1009	1009	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 10	1010	1010	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 11	1011	1011	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 12	1012	1012	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 13	1013	1013	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 14	1014	1014	Hotline	Hotline	Aktiv
Agent, 15	1015	1015	Hotline	Hotline	Aktiv
Umleitung, 1	1080	1080	Umleitung	Hotline	Aktiv
Großstörung, 1	1081	1081	Großstörung	Hotline	Aktiv
Supervisor, 2	1088	1088		Hotline	Inaktiv
Supervisor, 1	1099	1099		Hotline	Inaktiv
Agent, 1	9999	9999	Hotline	Hotline	Aktiv
Administrator, [REDACTED]	[REDACTED]	9997			Inaktiv
Administrator, Hotline	[REDACTED]	8888			Inaktiv
User, Dummy	dummy	9998	Dummy		Aktiv
Administrator, [REDACTED]	[REDACTED]				

Jobcenter

Benutzer

① Benutzer sind Agenten oder Associates, die Kundenkontakte bearbeiten, oder andere Personen im Contact Center, wie zum Beispiel Manager oder Supervisors.

Name	Benutzername	ID /	Gruppen	Abteilung	Zustand
Administrator, Master		9009	Dummy, Jobct	Jobcenter	Aktiv
		9012	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9036	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9047	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9048	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9049	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9052	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9053	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9056	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9060	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9073	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9092	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9152	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9159	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9223	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9224	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9225	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9226	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9264	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9268	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9286	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9297	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9334	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9335	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9336	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9339	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9367	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9373	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9374	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9397	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9399	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9422	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9423	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9424	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9443	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9444	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9549	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv
		9900	Jobcenter	Jobcenter	Aktiv

KOD

Benutzer

Benutzer sind Agenten oder Associates, die Kundenkontakte bearbeiten, oder andere Personen im Contact Center, wie zum Beispiel Manager oder Supervisors.

Name	Benutzername	ID /	Gruppen	Abteilung	Zustand
Administrator, Master					
Platz, 1	Platz1	3001	KOD, VUK	KOD	Aktiv
Platz, 2	Platz2	3002	KOD, VUK	KOD	Aktiv
Platz, 3	Platz3	3003	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		3004	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		3005	Standard		Aktiv
		3228	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		3229	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		3249	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		3275	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		3299	KOD, VUK	KOD	Aktiv
	zulassung 1	3511	Zulassung	Zulassungsstelle	Aktiv
	zulassung 2	3526	Zulassung	Zulassungsstelle	Aktiv
		3950	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		3953	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		6789	Dummy		Aktiv
		7777	KOD, VUK	KOD	Aktiv
		7890	Dummy		Aktiv
		9989	Dummy		Aktiv