



Benutzerhandbuch für WebEx-Site-Administration

Erste Veröffentlichung: 14. Juni 2015

Letzte Änderung: 15. September 2015

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



INHALTSVERZEICHNIS

Ihre Site konfigurieren 1

Angezeigte Informationen für Benutzer ändern 1

Haftungsausschlüsse einrichten 1

Haftungsausschluss löschen 2

Haftungsausschluss deaktivieren 3

Haftungsausschluss aktivieren 3

Standarddienst und -seite für Ihre Site festlegen 3

Standardseite ändern 4

Standard-Seitenoptionen 4

Standard-Zeitzone festlegen 6

Anzahl der Listenelemente festlegen 6

Standard-Meetingplaner festlegen 6

Meeting-Informationsfenster ändern 7

Obere Navigationsleiste ändern 8

Navigationslinks für Mein WebEx am linken Bildschirmrand anpassen 9

Anpassen der linken Navigationslinks für alle Services 10

Verwalten von Ansetzvorlagen 10

Standard-Ansetzvorlage ändern 11

Ansetzvorlagen ein- und ausblenden 11

Ansetzvorlagen löschen 11

WebEx-Werbeinhalte ausblenden 12

Benutzerdefinierte Beschränkungen für gebührenfreie Einwahl anzeigen 12

Persönlichen Raum aktivieren 13

Interoperabilität mit Spark aktivieren oder deaktivieren 14

Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren 14

Video mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren 15

Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen 15

Einen einzelnen Kontakt hinzufügen 15

Importieren von Kontakten aus einer CSV-Datei 16

Bearbeiten von Kontaktinformationen	17
Löschen von Kontaktinformationen	17
Verwenden von Verteilerlisten	17
Aufgaben für Benutzer ändern	18
Standardoptionen für Telekonferenzen festlegen	18
Standardoptionen für den technischen Audio-Support festlegen	19
Standard-Einwahlnummern zuweisen	19
Erstellen und Bearbeiten von Benutzerkonten für Telefonie-Dienstleister	20
Interne Telekonferenz mit Rückruf ermöglichen	21
Benutzern das Identifizieren von internen Teilnehmern ermöglichen	21
Benutzer dürfen Sitzungsinformationen in Kalendern eintragen	22
Telekonferenz-Privilegien für alle Benutzer ändern	22
Benutzer dürfen zusätzliche Services anfordern	23
Optionen für Serviceanfragen	23
Benutzer von Cisco Unified MeetingPlace dürfen an externen Meetings teilnehmen	24
Benutzer dürfen WebEx Connect oder AIM Pro herunterladen	25
Benutzer dürfen Textnachrichten schreiben	25
Benutzer dürfen Cisco IP-Telefonintegration verwenden	26
Benutzer dürfen alternativen Gastgeber wählen	26
Benutzer dürfen Meetings für andere Benutzer ansetzen	26
Benutzer dürfen ihre persönlichen Meeting-Räume individuell gestalten	27
Benutzern das Drucken oder speichern der geteilten Datei erlauben	27
Teilen von Inhalten mit externen Integrationen ermöglichen	28
Chat Phrase Library für Remote Support konfigurieren	28
Häufig verwendete Sätze und Gruppen erstellen	29
Satzgruppen Agenten und Warteschlangen zuweisen	29
Benutzer dürfen WebEx-Produktivitätswerkzeuge herunterladen	29
Site-Einstellungen für Produktivitätswerkzeuge	30
Site-Verwaltungsoptionen ändern	31
Warnmeldung bei Überschreitung der Speicherkapazität der Site erhalten	31
Benutzer verwalten	33
Informationen zu Benutzerkonten	33
Benutzern die Anforderung von Konten über die Site gestatten	34
Optionen für Serviceanfragen	35
Anmeldungsanforderungen verarbeiten	35

Neue Benutzerkonten hinzufügen	36
Benutzervorrechte	37
Warteschlangen für WebACD wählen	39
Seite „Benutzer“	39
Info zum Bearbeiten von Benutzerkonten	40
Einzelnes Benutzerkonto bearbeiten	40
Persönlichen Raum für einen Benutzer aktivieren	41
URL für persönlichen Raum eines Benutzers ändern	42
Einen einzelnen Kontakt hinzufügen	42
Benutzerkonten aktivieren und deaktivieren	42
NBR-Aufzeichnungen neu zuweisen	43
NBR-Aufzeichnungen aus einem Konto löschen	43
Benutzerkonto-Privilegien festlegen	44
Privilegien für einzelne Konten festlegen	44
Privilegien für einzelne Konten	44
Privilegien für alle Benutzerkonten festlegen	46
Passwort-Anforderungen verarbeiten	46
Service-Anforderungen verarbeiten	47
E-Mail-Nachrichten an alle Benutzer senden	47
Informationen zu Tracking-Codes	48
Tracking-Codes festlegen	48
Importieren von Tracking-Codewerten	49
Optionen auf der Seite „Benutzer im Batch importieren/exportieren“	50
Importieren von Konten für Cisco Unified MeetingPlace-Benutzer	50
Importieren von mehreren Benutzerkonten	51
Bearbeiten von mehreren Benutzerkonten	51
Status von Import und Export	53
Verwalten von Event Center	55
Aktualisieren der Site-Einstellungen für Event Center	55
Site-Optionen	56
Event Center-Planungsvorlagen – Übersicht	57
Einblenden oder Ausblenden von Event Center-Ansetzvorlagen	58
Standardmäßige Event Center-Ansetzvorlage festlegen	58
Löschen von Event Center-Ansetzvorlagen	58
Neuzuweisung eines Events zu einem anderen Gastgeber	59

Anpassen des Standardregistrierungsformulars für Event Center	59
Meine persönlichen Optionen	60
Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren	62
Meeting Center konfigurieren	63
Ende des Meetings-Seite ändern	63
Site-Optionen	64
Verwendung von WebEx-Meetings auf mobilen Geräten	65
Aktivieren von WebEx-Meetings für mobile Geräte	65
Meeting Center-Planungsvorlagen – Übersicht	66
Meeting Center-Planungsvorlagen ein- oder ausblenden	66
Standardmäßige Meeting Center-Ansetzvorlage festlegen	67
Löschen von Meeting Center-Planungsvorlagen	67
Festlegen der Maximalen Videobandbreite	67
Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren	68
Video mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren	68
Remote-Support-Optionen festlegen	71
Download-Optionen für Remote-Support festlegen	71
Kunden das Auswählen von Agenten erlauben	72
Konfigurieren des Video-Feeds für Remote Support	72
Remote Support-Sitzungsformulare	73
Anpassen von Elementen in Formularen vor Sitzungsteilnahme und in Nacherfassungsformularen	73
Einbetten des Formulars vor Sitzungsteilnahme	74
Remote-Support-Sitzungsfenster anpassen	75
Neue Stilregisterkarten	76
Optionen für das Teilen von CSR-Anwendungen festlegen	77
Teilen von Dokumenten und Webinhalten	78
Automatische Aufzeichnung von CSR-Sitzungen	79
Kontext-Schaltung im Chat erlauben	79
Inaktive Sitzungen automatisch beenden	80
Anweisungen für Kundendienstmitarbeiter anpassen	80
Training Center-Optionen festlegen	83
eCommerce für Training Center	83
Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Payflow Pro	84
Konfigurationselemente: PayPal Payflow Pro	84

Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (Kanada)	85
Konfigurationselemente: PayPal Express Checkout (Kanada)	85
Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (USA)	86
Konfigurationselemente: PayPal Express Checkout (USA)	86
Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Website Payments Pro (UK)	87
Einstellungen zu PayPal Website Payments Pro (UK)	87
Wechsel zwischen Test- und Produktionsmodus	88
Hinzufügen und Löschen von Rabattcoupons	89
Verlängern der Gültigkeitsdauer von Rabattcoupons	90
Eingeben Ihrer Firmeninformationen	90
Anpassen der Seite „Kreditkarte“	90
Festlegen von E-Mail-Optionen für Training Center	91
E-Mail-Vorlagen verwalten	93
E-Mail-Vorlagen	93
E-Mail-Vorlagen anpassen	93
Standard-E-Mail-Vorlage wiederherstellen	94
Beschreibung von CMR Hybrid-Vorlagen	94
Site-Sicherheit verwalten	97
Sicherheitsoptionen festlegen	97
Sicherheitsoptionen	98
Konfiguration der Einmalanmeldung festlegen	102
Delegierte Authentifizierung für Partner aktivieren	102
Zertifikate anzeigen	103
Kriterien für sichere Passwörter festlegen	103
Bestimmte Zeichen für Passwörter verwenden	104
Optionen für Sichere Meeting-Passwortkriterien	104
Digitale Zertifikate (PKI) aktivieren	105
Stammzertifikat verwalten	106
Zertifikat bestimmten Sitzungstypen zuweisen	106
Sitzungstypen verwalten	107
Informationen zu Sitzungstypen	107
Funktionen zu Sitzungstypen	108
Benutzerdefinierte Sitzungstypen erstellen	111
Sitzungstyp „Cisco Unified Videoconferencing“ erstellen	112
Sitzungstyp für ein Gastgeberkonto aktivieren	113

Sitzungstyp für alle neuen Benutzer aktivieren	113
Benutzerdefinierten Sitzungstyp ändern	114
Benutzerdefinierten Sitzungstyp aktivieren oder deaktivieren	114
Remote Access-Optionen festlegen	115
Informationen zu Remote Access-Optionen	115
Computereinrichtung für Remote Access	116
Einrichten des Remote Access-Agenten für den Proxy-Server	116
Standardmäßige Installationsoptionen festlegen	117
Standardinstallationswerte	117
Link zum Remote Access-Installationsprogramm an Benutzer senden	119
Herunterladen des Installationsprogramms für den Remote Access-Agenten	119
Unbeaufsichtigtes Installationsprogramm für die Installation von Remote Access	120
Verwenden eines unbeaufsichtigten Installationsprogramms für die Installation von Remote Access	121
Sicherheitsoptionen für Remote Access festlegen	122
Ändern der Zugriffscode- und Telefonauthentifizierungsoptionen für Remote Access-Gruppen	123
Ändern der Zugriffscode- und Telefonauthentifizierungsoptionen für Remote Access-Computer	123
Ändern der Beschreibung oder des Alias eines Ferncomputers	124
Verwalten von Gruppen von Remote Access-Computern	124
Erstellen von Remote Access-Gruppen	125
Remote Access-Computer und -Gruppen Support-Mitarbeitern zuweisen	125
Ändern des Namens oder der Beschreibung einer Gruppe	125
Neuanordnen von Computern oder Gruppen	126
Löschen eines Computers oder einer Gruppe	126
Remote Access-Sitzungen überwachen	126
Standardansicht und -farben für Remote Access festlegen	127
Einstellungen für Ansicht und Farben	127
Access Anywhere-Optionen festlegen	129
Erforderliche Bestätigung für die Einrichtung von Access Anywhere	129
Verarbeiten von Access Anywhere-Anfragen	130
Anzeigen einer Liste der Access Anywhere-Ferncomputer	130
Access Anywhere-Sitzung eines Benutzers beenden	131
Ferncomputer aus dem Konto eines Benutzers entfernen	131

WebACD verwalten 133

Erstellen einer neuen Warteschlange 133

Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“ 134

Optionen auf der Registerkarte „Benutzer“ 136

Optionen auf der Registerkarte „Anmeldeformular“ 137

Optionen auf der Registerkarte „Anmelde-Link“ 138

Optionen auf der Registerkarte „Regeln“ 138

Verwenden von Weiterleitungsregeln 139

Verwenden von Zuweisungsregeln 140

Optionen für Regeln 141

Optionen für Drittanbieter-Routing 142

Warteschlange bearbeiten 143

Hinzufügen von neuen Feldern zum Anmeldeformular 143

Neuanordnen von Feldern auf dem Anmeldeformular 144

Informationen zur persönlichen Warteschlange 144

Bearbeiten der persönlichen Warteschlange 145

Optionen auf der Registerkarte „Konfiguration“ (persönliche Warteschlange) 145

Verwalten von Formularen für das Hinterlassen von Nachrichten 147

Formulare zum Hinterlassen einer Nachricht - Übersicht 147

Neues Formular zum Hinterlassen einer Nachricht erstellen 148

Hinzufügen neuer Felder zum Formular für das Hinterlassen von Nachrichten 148

Neuanordnen von Feldern auf dem Formular zum Hinterlassen einer Nachricht 149

Optionen auf der Seite „Neues Formular erstellen“ 149

Optionen auf der Seite „Formular bearbeiten“ 150

Optionen für „Reihenfolge ändern“ 150

Optionen für Textfelder 150

Optionen für Kontrollkästchen 151

Optionen für Optionsschaltflächen 151

Optionen für Dropdown-Listen 152

Zuweisen eines Formulars zum Hinterlassen einer Nachricht zu einer Warteschlange 153

Erstellen von Berichten 155

Berichtübersicht 155

Seite „Bericht anzeigen“ 155

Anzeigen von Nutzungsberichten 157

Anzeigen eines Nutzungsberichts für den Aufzeichnungsspeicher 157

Anzeigen von Nutzungsberichten für den Speicher nach Benutzer	158
Anzeigen von Event Center-Dashboard-Berichten	158
Anzeigen von Support Center-Berichten	159
Training Center-Berichte anzeigen	159
Remote Access-Berichte anzeigen	160
Anzeigen von Access Anywhere-Berichten	160
Anzeigen von WebACD-Berichten	160
Anzeigen von Berichten zu laufenden Meetings	161
Berichte für Event Center verwalten	161
Anpassen von Event Center-Dashboard-Berichten	161
Erstellen eines neuen Event Center-Berichts	162
Öffnen eines gespeicherten Event Center-Berichts	162
Herunterladen von Event Center-Berichten	163
Bearbeiten eines gespeicherten Event Center-Berichts	163
Löschen von Event Center-Berichten	164
Verwenden sicherer HTML-Tags und Attribute	165
Sichere HTML-Tags und Attribute	165
Referenz zum CSV-Dateiformat	167
CSV-Dateiformat für Benutzerkonten	167
Erstellen einer CSV-Dateivorlage	168
Kontoinformationsfelder	169
CSV-Dateiformat für Kontakte	190
Erstellen einer CSV-Dateivorlage	192
Kontaktinformationsfelder	192
CSV-Dateiformat für Tracking-Codewerte	194
Zeitzone	195
Variablen in E-Mail-Vorlagen	199
Variablen in E-Mail-Vorlagen für Meeting Center	199
Variablen in E-Mail-Vorlagen für Enterprise	203



Ihre Site konfigurieren

- [Angezeigte Informationen für Benutzer ändern, Seite 1](#)
- [Aufgaben für Benutzer ändern, Seite 18](#)
- [Site-Verwaltungsoptionen ändern, Seite 31](#)

Angezeigte Informationen für Benutzer ändern

Ändern Sie die Einstellungen für Ihre Site, um eine angepasste WebEx-Erfahrung anzugeben. Wählen Sie die Einstellungen aus, die für die Benutzer den meisten Wert bieten.

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 zum Voranzeigen des Haftungsausschlusses den Dateinamen aus. 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** aus.
-

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.
-

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 Standard-Service wählen Sie ihn aus der Dropdown-Liste **Diesen Service allen Benutzern standardmäßig 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** aus.
-

Standard-Seitenoptionen

Standard-Seitenoptionen für Event Center

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

Standard-Seitenoptionen für Meeting Center

Option	Beschreibung
Meetings durchsuchen – Tagesanzeige	Eine nach Datum sortierte Liste der angesetzten Meetings.
Meetings durchsuchen – Heutige Anzeige	Eine Liste der für heute angesetzten Meetings.

Option	Beschreibung
Meetings durchsuchen – Wochenanzeige	Eine Liste der für diese Woche angesetzten Meetings.
Meetings durchsuchen – Monatsanzeige	Eine Liste der für diesen Monat angesetzten Meetings.
An einem nicht aufgeführten Meeting teilnehmen	Eine Liste der nicht aufgeführten Meetings, an denen eine Teilnahme möglich ist.
Meine angesetzten Meetings	Eine Liste der vom Benutzer angesetzten Meetings.
Ein Instant-Meeting beginnen	Eine Seite, über die Benutzer One-Click-Meetings einleiten können.

Standard-Seitenoptionen für Training Center

Option	Beschreibung
Meetings durchsuchen – Heutige Anzeige	Eine Liste der für heute angesetzten Schulungssitzungen.
Meetings durchsuchen – Anstehende Meetings	Eine Liste der anstehenden Schulungssitzungen.
Meetings durchsuchen – Tagesanzeige	Eine nach Datum sortierte Liste der angesetzten Schulungssitzungen.
Meetings durchsuchen – Wochenanzeige	Eine Liste der für diese Woche angesetzten Schulungssitzungen.
Meetings durchsuchen – Monatsanzeige	Eine Liste der für diesen Monat angesetzten Schulungssitzungen.
Aufgezeichnete Sitzungen	Eine Liste hochgeladener Schulungssitzungen.
An einer nicht aufgeführten Sitzung teilnehmen	Eine Liste der nicht aufgeführten Schulungen, an denen eine Teilnahme möglich ist.
Eine Instant-Sitzung starten	Öffnet eine Seite zum Starten einer Instant-Schulungssitzung.

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** aus der Dropdown-Liste **Zeitzone** eine 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** aus.
-

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 angezeigt werden sollen.
- Schritt 3** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Standard-Meetingplaner festlegen

Dieses Verfahren ist nur für Meeting Center-Sites verfügbar.

WebEx bietet zwei Meetingplaner:

- 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** aus.
-

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 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 die Vorlagen für den Gastgeber angezeigt werden, indem Sie sie nach oben oder unten verschieben. Mit der Schaltfläche **Löschen** können Sie Vorlagen löschen.
- Schritt 10** Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
-

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 Service für Ihre Site nicht gibt, wird er in Klammern dargestellt.
- Schritt 3** Sollen Services in die Liste aufgenommen werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Services anzeigen, die nicht für diese Site aktiviert sind**.
Site-Administration ist nur für Gastgeber mit Site-Administration-Privilegien sichtbar
- Schritt 4** Wählen Sie einen Service und anschließend die Schaltflächen **Nach oben** oder **Nach unten** aus, um die Reihenfolge der Schaltflächen in der Navigationsleiste zu ändern.
- Schritt 5** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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 **Anpassen der linken Navigationsleiste für Mein WebEx**.
- 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** aus.
-

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** aus.
-

Verwalten von Ansetzvorlagen

Gastgeber, die häufig WebEx-Sitzungen mit denselben Informationen ansetzen (z. B. mit Tracking-Code, Teilnehmer), können diese Einstellungen zur schnelleren Wiederverwendung in Ansetzvorlagen 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-Administratoren auf ihren Seiten verfügen, haben die Möglichkeit, ihre neuen Ansetzvorlagen für alle Benutzer verfügbar zu 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 **Standard-Ansetzvorlagen**.
- 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 **Standard-Ansetzvorlagen**.
- Schritt 3** Aktivieren oder deaktivieren Sie neben der gewünschten Vorlage **Sichtbar machen**.
- 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 **Standard-Ansatzvorlagen**.

Schritt 3 Wählen Sie das Kontrollkästchen links neben mindestens einer Vorlage aus, die gelöscht werden soll.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Vorlage(n) löschen**.

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 Beitrittseiten 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** aus.

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.
- Suchen Sie die Dateiposition und wählen Sie die Datei aus.
 - Wählen Sie **Öffnen** aus.
- Schritt 6** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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** aus.

Interoperabilität mit Spark aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren Sie die Interoperabilität mit Spark, damit WebEx-Gastgeber auf einfache Art automatisch einen Spark-Raum zu ihrem Meeting hinzufügen können. In den Spark-Räumen werden die Teilnehmer und der Titel des Meetings bereits vorab angegeben.

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** Markieren Sie zur Aktivierung der Interoperabilität mit Spark das Kontrollkästchen **Spark-Interoperabilität aktivieren**. Wenn Sie diese Funktion deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Spark-Interoperabilität aktivieren**.
- Schritt 4** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
- Schritt 5** Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration > Meeting Center** aus.
- Schritt 6** Wählen Sie zum Aktivieren der Spark-Interoperabilität im Bereich **Site-Optionen** die Option **Standardseite mit WebEx-Branding verwenden** aus, und aktivieren Sie anschließend das Kontrollkästchen **Werbung anzeigen**. Wenn Sie diese Funktion deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Werbung anzeigen**.
- Schritt 7** Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.
-

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 anschalten (360p) (MC, TC, EC und SC)**.
- Schritt 3** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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** aus.
-

Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen

Unter „Site-Administration“ können Sie eine Liste der Kontakte Ihres Unternehmens verwalten. Gastgeber von WebEx-Sitzungen können beim Versenden von Einladungen an Teilnehmer Namen auswählen. Wenn Sie Kontakte zum Firmenadressbuch hinzufügen möchten, können Sie die Kontakte entweder einzeln hinzufügen oder mehrere Kontakte aus einer CSV-Datei importieren.

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 „Comments“ löschen, bevor Sie die Datei erneut hochladen.
-

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Unternehmensadressen** aus.
- Schritt 2** Wählen Sie **Importieren** aus.
- Schritt 3** Wählen Sie entsprechend dem Format der importierten Datei als **Trennzeichen** einen **Tabulator** oder ein **Komma** aus.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **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** Wählen Sie **Importieren** aus.
- 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.
-

Aufgaben für Benutzer ändern

Sie können das standardmäßige Verhalten Ihrer WebEx-Service-Site über diverse Optionen ändern.

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 sich ein Teilnehmer zur Konferenz zuschaltet 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 beitrifft 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 beitrifft 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-Optionen für Audiowiedergabe** eine der folgenden Standardoptionen:
- **Integriertes 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:** Wählen Sie diesen Service, wenn Sie einen anderen Telekonferenz-Service 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 **Standardplaner-Optionen** und aktivieren oder deaktivieren Sie die folgenden Kontrollkästchen für **Optionen für technischen Audio-Support**.
- Soforthilfe
 - Teilnehmer dürfen auf die Soforthilfe zugreifen
- Schritt 3** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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** aus.
-

Erstellen und Bearbeiten von Benutzerkonten für Telefonie-Dienstleister

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-Dienstleister (Telephony Service Provider, TSP)-Audio ist ein optionales Feature, das von WebEx für Ihre Site bereitgestellt werden muss. Wenden Sie sich an den WebEx-Kundensupport für weitere Informationen. Kommunizieren Sie mit Ihrem TSP, um die Kontoinformationen und Anleitungen 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-Dienstleister**.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.

- Hinweis**
- CMR Hybrid (TelePresence mit WebEx-Unterstützung) benötigt einen zusätzlichen Schritt bei der Einrichtung von TSP-Audio. Im [Konfigurations-Leitfaden für Hybrid Cisco Collaboration Meeting Rooms \(CMR\)](#) finden Sie weitere Informationen.
 - In CMR Hybrid- und CMR Cloud-Meetings mit TSP-Audio sollten die Gastgeber zwei unterschiedliche TSP-Audiokonten mit je einem eigenen Gastgeber-Zugriffscodes verwenden, um direkt aufeinander folgende oder überlappende Meetings zu ermöglichen. Wenn ein Gastgeber zwei aufeinander folgende Meetings hat (d. h. das zweite Meeting startet direkt nach Ende des ersten Meetings) und das erste Meeting überzogen wird, dann kann mit zwei separaten TSP-Audiokonten sichergestellt werden, dass potenziell überlappende Meetings nicht beide automatisch beendet werden.

Interne Telekonferenz mit Rückruf ermöglichen



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** aus.

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.

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** aus.
-

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.
-

Telekonferenz-Privilegien für alle Benutzer ändern

Verfahren

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

Benutzer dürfen zusätzliche Services anfordern



Hinweis

Dieses Verfahren wird nur auf Enterprise Edition-Sites angewendet.

Wenn Sie nicht alle WebEx-Services auf Ihrer Enterprise Edition-Site aktiviert haben, können Sie eine benutzerseitige Anforderung weiterer Services 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 dieser E-Mail-Domänen genehmigen	<p>Mit dieser Option werden Anforderungen einer Domäne automatisch akzeptiert. Geben Sie den URL im folgenden Format ein:</p> <p>webex.com</p> <p>Sie können ein Sternchen als Platzhalter für bestimmte Teile des Domänennamens verwenden.</p> <p>*.webex.net</p> <p>Um mehrere Domänen anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein.</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>

Option	Beschreibung
Anforderungen von diesen E-Mail-Domänen ablehnen	<p>Mit dieser Option werden Anforderungen, die nicht von einer bestimmten Domäne ausgehen, automatisch abgelehnt. Geben Sie die zulässigen Domänen in folgendem Format ein:</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Sie können ein Sternchen als Platzhalter für bestimmte Teile des Domänennamens verwenden.</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Um mehrere Domänen anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein.</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Alle Site-Administratoren	Mit dieser Option werden alle automatisch abgelehnten Anforderungen zur Begutachtung an alle Site-Administratoren gesendet.
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 der Administratoren in das Feld ein.

Benutzer von Cisco Unified MeetingPlace dürfen an externen Meetings teilnehmen

Dieses Verfahren ist nur für Meeting Center verfügbar. Das Standardverhalten im Meeting-Planer und im Produktivitätswerkzeug-Planer lässt sich auch dahingehend anpassen, dass auch Personen aus dem öffentlichen Internet an Meetings teilnehmen können. Die Option muss zunächst für einen Meeting-Gastgeber aktiviert werden, damit auch externe Personen teilnehmen können. Wenn die Einstellung nicht im Planer 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 Konfigurieren 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** Neben **Meeting Center** wählen Sie **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 externe Teilnehmer**.
 - Schritt 8** Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
-

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** Markieren Sie unter **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **Anwesenheitsintegration**.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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** aus.
-

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** aus.
-

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 „anderen Gastgeber“ für eine WebEx-Sitzung erlauben. Dies ist z. B. nützlich, wenn der eigentliche Gastgeber in ein angesetztes Meeting erst später einsteigt und bis dahin eine andere Person 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** aus.
-

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** aus.
-

Benutzer dürfen ihre persönlichen Meeting-Räume individuell gestalten

- Wenn Sie Benutzern die Anpassung der Kopfzeile des persönlichen Meeting-Fensters ermöglichen, wird auf der Benutzerprofilseite die Option **Marke des Kopfbereichs anpassen** angezeigt.
- Wenn Sie später die Position des Kopfzeilenbildes ändern und ein Benutzer bereits ein anderes Bild hochgeladen hat, wird das Bild an die von Ihnen angegebene Position verschoben.
- Unabhängig von Ihrer Auswahl dieser Option können Benutzer jederzeit eine Begrüßung und ein Bild im persönlichen Meeting-Raum platzieren. Mit dieser Option kann der Benutzer oben in die Seite zusätzlich ein Bannerbild einfügen.

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 **Gastgeber darf persönliches Meeting-Fenster anpassen**.
- Schritt 3** Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, wo die individuelle Kopfzeile im persönlichen Meeting-Raum angezeigt werden soll (ersetzen, oder über oder unter der bestehenden Kopfzeile).
- Schritt 4** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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** aus.

Deaktivieren Sie diese Option, damit Teilnehmer Dateien während des Teilens nicht drucken oder herunterladen können.

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
 - Kästchen
 - 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**.
-

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-Mitarbeitern in Chat-Sitzungen mit Kunden verwendet werden können. Sie können Satzgruppen erstellen und bestimmten Mitarbeitern 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 Mitarbeitern 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 aus und bearbeiten Sie ihn, um so einen neuen Satz zu erstellen.
 - Schritt 8** Wählen Sie **Speichern** aus.
-

Satzgruppen Agenten und Warteschlangen zuweisen

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

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie die Registerkarte **Verknüpfte Mitarbeiter und Warteschlangen** aus.
 - Schritt 2** Wenn Sie Ihre Gruppe mit allen Mitarbeitern 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** aus.
-

Benutzer dürfen WebEx-Produktivitätswerkzeuge herunterladen

Wenn sich Gastgeber auf Ihrer WebEx-Site anmelden, können Sie die Seite mit den Produktivitätswerkzeugen anzeigen. Diese Seite informiert die Gastgeber über die auf Ihrer Site verfügbaren Add-On-Werkzeuge. Die angezeigten Werkzeuge hängen von den Optionen ab, die für Ihre WebEx-Site bereitgestellt wurden.

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Produktivitätswerkzeuge** aus.
- Schritt 2** Aktivieren Sie unter **Installationsoptionen** das Kontrollkästchen **Installationsseite für Produktivitätswerkzeuge beim Anmelden von Gastgebern an der Site anzeigen**.
- 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** aus.
-

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:

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

Integration in andere Applikationen

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-Kontextmenü
- Die folgenden Instant-Messaging-Programme:
 - AOL Instant Messenger (AIM)
 - Google Talk
 - Lotus Sametime
 - Skype
 - Windows Messenger
 - Yahoo Messenger

- Mozilla Firefox
- Integration für Access Anywhere

**Hinweis**

- Einzelne Funktionen und Einstellungen in den integrierten Programmen und Features können nicht konfiguriert oder ausgeblendet 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. Keine der anderen Produktivitätswerkzeug-Integrationen unterstützt derzeit CMR Hybrid.

Tipps mit Informationen über die Produktivitätswerkzeuge

Auf den diversen WebEx-Seiten mit den Produktivitätswerkzeugen und auf den Service Center-Seiten können Sie sich Tipps anzeigen lassen. Standardmeldungen werden für diverse Services angezeigt. Sie können eine Meldung erstellen, die Originalmeldung 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 die Teilnahme an nicht aufgeführten Meetings gestatten
- Gastgeber müssen jeden Benutzer genehmigen, der Meetings ohne Passwort mit One-Click beitrifft
- Tracking-Codes überprüfen und festlegen

Vorlagen

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

Site-Verwaltungsoptionen ändern

Sie können diverse Site-Verwaltungsoptionen ändern, z. B. die Speicherkapazität für Benutzer und die Event-Gastgebereinstellungen.

Warnmeldung bei Überschreitung der Speicherkapazität der Site 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** aus.
-



KAPITEL 2

Benutzer verwalten

- [Informationen zu Benutzerkonten, Seite 33](#)
- [Benutzern die Anforderung von Konten über die Site gestatten, Seite 34](#)
- [Anmeldungsanforderungen verarbeiten, Seite 35](#)
- [Neue Benutzerkonten hinzufügen, Seite 36](#)
- [Seite „Benutzer“, Seite 39](#)
- [Einzelnes Benutzerkonto bearbeiten, Seite 40](#)
- [Persönlichen Raum für einen Benutzer aktivieren, Seite 41](#)
- [URL für persönlichen Raum eines Benutzers ändern, Seite 42](#)
- [Einen einzelnen Kontakt hinzufügen, Seite 42](#)
- [Benutzerkonten aktivieren und deaktivieren, Seite 42](#)
- [NBR-Aufzeichnungen neu zuweisen, Seite 43](#)
- [NBR-Aufzeichnungen aus einem Konto löschen, Seite 43](#)
- [Benutzerkonto-Privilegien festlegen, Seite 44](#)
- [Passwort-Anforderungen verarbeiten, Seite 46](#)
- [Service-Anforderungen verarbeiten, Seite 47](#)
- [E-Mail-Nachrichten an alle Benutzer senden, Seite 47](#)
- [Tracking-Codes festlegen, Seite 48](#)
- [Optionen auf der Seite „Benutzer im Batch importieren/exportieren“, Seite 50](#)

Informationen zu Benutzerkonten

Es gibt verschiedene Arten von Benutzerkonten, die unterschiedliche Funktionen erfüllen:

Benutzerkontotyp	Beschreibung
Gastgeber	Hiermit können Benutzer WebEx-Sitzungen als Gastgeber leiten.

Benutzerkontotyp	Beschreibung
Site-Administrator	Hiermit können Benutzer Sitzungen leiten und die Site-Administration verwenden.
Site-Admin – Nur zur Ansicht	Hiermit können die Informationen der Site-Administration abgerufen, jedoch nicht geändert werden.
Nur Teilnehmer	Hiermit können sich Benutzer 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.

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 beitreten. Bei Fragen zu Mehrfachlizenzen wenden Sie sich bitte 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 genehmigen 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** aus.
-

Optionen für Serviceanfragen

Option	Beschreibung
Anforderungen dieser E-Mail-Domänen genehmigen	<p>Mit dieser Option werden Anforderungen einer Domäne automatisch akzeptiert. Geben Sie den URL im folgenden Format ein:</p> <p>webex.com</p> <p>Sie können ein Sternchen als Platzhalter für bestimmte Teile des Domänennamens verwenden.</p> <p>*.webex.net</p> <p>Um mehrere Domänen anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein.</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>
Anforderungen von diesen E-Mail-Domänen ablehnen	<p>Mit dieser Option werden Anforderungen, die nicht von einer bestimmten Domäne ausgehen, automatisch abgelehnt. Geben Sie die zulässigen Domänen in folgendem Format ein:</p> <p>webex.com</p> <p>Sie können ein Sternchen als Platzhalter für bestimmte Teile des Domänennamens verwenden.</p> <p>*.webex.net</p> <p>Um mehrere Domänen anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein.</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>
Alle Site-Administratoren	Mit dieser Option werden alle automatisch abgelehnten Anforderungen zur Begutachtung an alle Site-Administratoren gesendet.
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 der Administratoren in das Feld ein.

Anmeldungsanforderungen verarbeiten

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 Anforderungslink für ein neues Gastgeberkonto oder den Anforderungslink für ein neues Teilnehmerkonto 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.
-

Neue Benutzerkonten 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 erfüllt, und geben Sie es ein.
- Schritt 5** Wählen Sie dann 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 **Kontakt Daten** die Nummern für Büro, Handy und Alternativtelefon sowie die Adresse an.
- a) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückruf**, wenn Sie für die Nummern die Rückruffunktion nutzen möchten.

- b) Wählen Sie **Authentifizierung bei Einwahl**, wenn die Teilnehmer sich bei der Einwahl authentifizieren sollen.

Schritt 8 Wählen Sie **Hinzufügen** aus.

Benutzervorrechte

Privileg	Beschreibung
Service	WebEx-Services wie Meeting Center, Training Center usw.
Zulässiger Sitzungstyp	Eine vordefinierte Sammlung von Funktionen und Optionen. Weitere Informationen zum Erstellen von Servicetypen finden Sie unter Sitzungstypen.
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.
HQ-Video	Aktivieren Sie Videoeinstellungen. Video mit hoher Qualität muss für Ihre Site eingeschaltet sein, damit Video mit hoher Auflösung aktiviert werden kann.
Zusammenarbeitsraum <i>(Nur Meeting Center)</i>	Aktivieren Sie Zusammenarbeitsräume (Collaboration Meeting Rooms, falls auf der Site verfügbar. Wenn CMR für den Benutzer aktiviert ist, kann außerdem ein persönlicher Raum aktiviert werden. Hinweis Wenn Sie ein CMR-Meeting einrichten und Teilnehmer über nicht verschlüsselte TelePresence-Geräte eintreten, kann das zugeordnete WebEx-Meeting nicht als verschlüsselt betrachtet werden.
Meeting Center	Wenn sowohl die Cisco Unified MeetingPlace-Integration 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, ist nur die Teilnahme an Meetings innerhalb desselben internen Netzwerks möglich.
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... aus, um die Bandbreite für Teilnehmer im selben Netzwerk zu optimieren.
Telefonie-Privilegien	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.

Privileg	Beschreibung
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	<p>Wenn Sie Remote Support für diesen Benutzer aktiviert haben, legen Sie Folgendes fest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Standardansicht und -farben für die Konsole dieses Benutzers. • Ob die Benutzersitzung automatisch aufgezeichnet werden soll. Wählen Sie Netzwerkbasierter Aufzeichnung (NBR) oder Aufzeichnung lokal speichern und geben Sie ein Verzeichnis an.
Remote Access	<p>Wenn Sie für diesen Benutzer Remote Access aktiviert haben, geben Sie Folgendes an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die dem Benutzer zugewiesenen Computer. • Die Standardansicht und -farben für die Konsole dieses Benutzers. • Ob die Benutzersitzung automatisch aufgezeichnet werden soll. Wählen Sie Netzwerkbasierter Aufzeichnung (NBR) oder Aufzeichnung lokal 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.
WebACD-Einstellungen	<p>Wenn Sie WebACD für diesen Benutzer aktiviert haben, geben Sie an, ob der Benutzer ein Mitarbeiter, Manager oder beides ist. Zur Bearbeitung einer Rückrufwarteschlange muss dieser Benutzer über Telefonierechte verfügen. Um dem Benutzer Warteschlangen zuzuweisen, klicken Sie auf Warteschlangen auswählen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Mitarbeiter ist, und die Anzahl der Sitzungen, die er gleichzeitig abwickeln kann. • Ein Mitarbeiter und ob der Mitarbeiter eingehende Remote Support-Anforderungen akzeptieren 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.

Warteschlangen für WebACD wählen



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** aus.

Seite „Benutzer“

Auf dieser Seite können Sie die folgenden Aufgaben zur Benutzerverwaltung ausführen:

- Ein Benutzerkonto über ID oder E-Mail-Adresse suchen
- Einen Benutzer mithilfe der Indexfunktion suchen
- Die Ergebnisse filtern, um nur aktive Konten anzuzeigen
- Die Ergebnisse nach Kontotyp filtern
- Die Ergebnisse sortieren
- Meeting-Typen auswählen, die der Benutzer als Gastgeber leiten kann
- Für einen Benutzer **Std** oder **Pro** für „Mein WebEx“ angeben
- Ein Benutzerkonto zum Anzeigen und Ändern auswählen

Info zum Bearbeiten von Benutzerkonten

Je nach dem Kontotyp können Sie einige oder alle der folgenden Kontodaten ändern:

- Vorname und Nachname
- Benutzername und Passwort
- URL des persönlichen Raums
- E-Mail-Adresse
- Sprache: Die Sprache, in der Ihre WebEx-Service-Site angezeigt wird
- Meeting-Privilegien: Die Meeting-Typen, die der Benutzer als Gastgeber leiten kann
- Gastgeber-Privilegien: Bestimmt, ob der Benutzer als Gastgeber oder nur als Teilnehmer fungieren kann und ob er die Site-Administration verwenden kann
- Mein WebEx-Service: Die Benutzerkontooptionen, die dem Benutzer im Bereich „Mein WebEx“ auf Ihrer Site zur Verfügung stehen, z. B. Adressbuch, Dateispeicherung, Benutzerprofil, angesetzte Meetings, Berichte, Aufzeichnungen, Access Anywhere, persönliches Meeting-Fenster
- Telefonie-Privilegien: Die Typen von Telekonferenz-Services, die dem Benutzer beim Leiten eines Meetings oder einer Sitzung zur Verfügung stehen. Beispiele: Einwahl- und Rückruf-Konferenzen, integriertes VoIP
- WebEx-Aufzeichnungen-Editor-Privileg: Zeigt an, ob der Benutzer den WebEx-Aufzeichnungs-Editor herunterladen kann, um damit Aufzeichnungen des WebEx-Rekorders zu bearbeiten
- Telefonnummern und Adressdaten
- Gibt an, ob das Benutzerkonto aktiv oder inaktiv ist
- Einstellungen zu Webcast, Mein WebEx, Remote Support, Remote Access, System Management, Service Desk und WebACD

Benutzerkonten können Sie einzeln bearbeiten, oder Sie können auch mehrere Konten auf einmal bearbeiten, und zwar durch das Importieren/Exportieren von Benutzern.

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.
-

Persönlichen Raum für einen Benutzer aktivieren

Dieses Verfahren ist nur für Meeting Center verfügbar.



Hinweis

- Zusammenarbeitsräume (Collaboration Meeting Rooms, CMR) müssen für Ihre Site aktiviert werden, um für einzelne Benutzer zur Verfügung zu stehen.
 - Ein persönlicher Raum kann auch beim Erstellen eines Kontos für einen Benutzer aktiviert werden.
 - End-to-End- und PKI-Verschlüsselung werden für CMR-Meetings nicht unterstützt.
 - Wenn Sie ein CMR-Meeting einrichten und Teilnehmer über nicht verschlüsselte TelePresence-Geräte eintreten, kann das zugeordnete WebEx-Meeting nicht als verschlüsselt betrachtet 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 **Zusammenarbeitsraum**.
- Schritt 5** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Persönlicher Raum**.
- Schritt 6** (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 7** 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://hmt30.qa.webex.com/meet/** Änderung für den URL ein.
- Schritt 5** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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.
-

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, 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.
-

NBR-Aufzeichnungen neu zuweisen

Netzwerkbasierte Aufzeichnungen können von einem Benutzer auf einen anderen Benutzer übertragen werden. Dies kann beim Deaktivieren eines Benutzerkontos erforderlich sein, das wichtige Aufzeichnungen enthält.

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** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Mein WebEx**.
 - Schritt 4** Wählen Sie **NBR-Aufzeichnungen neu zuweisen**.
 - Schritt 5** Wählen Sie auf der Seite **NBR-Aufzeichnungen neu zuweisen** das Benutzerkonto aus, das die Aufzeichnungen erhalten soll, und bestätigen Sie die Aktion.
 - Schritt 6** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

NBR-Aufzeichnungen aus einem Konto löschen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus.
 - Schritt 2** Suchen Sie das Benutzerkonto und wählen Sie den entsprechenden Link aus.
 - Schritt 3** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Mein WebEx**.
 - Schritt 4** Wählen Sie **NBR-Aufzeichnungen löschen**.
 - Schritt 5** Bestätigen Sie, dass Sie die NBR-Aufzeichnungen löschen möchten.
 - Schritt 6** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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-Service-Site hosten 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-Services, 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** aus.
-

Privilegien für einzelne Konten

Privileg	Beschreibung
Service	WebEx-Services wie Meeting Center, Training Center usw.
Zulässiger Sitzungstyp	Eine vordefinierte Sammlung von Funktionen und Optionen. Weitere Informationen zum Erstellen von Servicetypen.
Sicherheit	Bedingungen für das Zurücksetzen des Passworts und die Sperrung des Kontos festlegen.
Aufzeichnungs-Editor	Hiermit können Aufzeichnungen von WebEx-Sitzungen bearbeitet werden.
Meeting Center	Wenn Sie Meeting Center für diesen Benutzer aktiviert haben und die Integration von Cisco Unified MeetingPlace für Ihre Site aktiviert ist, markieren Sie Externe Teilnehmer zulassen , um diesem Benutzer beim Ansetzen eines Meetings das Einladen von Teilnehmern aus dem öffentlichen Internet zu ermöglichen. Der Benutzer kann dann selbst entscheiden, ob er diese Option nutzen möchte.

Privileg	Beschreibung
Training Center	Wenn Sie Training Center für diesen Benutzer aktiviert und die Praktikumsoption 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... aus, um die Bandbreite für Teilnehmer im selben Netzwerk zu optimieren.
Telefonie-Privilegien	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: <ul style="list-style-type: none"> • Die Standardansicht und -farben für die Konsole dieses Benutzers. • Ob die Benutzersitzung automatisch aufgezeichnet werden soll. Wählen Sie Netzwerkbasierte Aufzeichnung (NBR) oder Aufzeichnung lokal speichern und geben Sie ein Verzeichnis an.
Remote Access	Wenn Sie für diesen Benutzer Remote Access aktiviert haben, geben Sie Folgendes an: <ul style="list-style-type: none"> • Die dem Benutzer zugewiesenen Computer. • Die Standardansicht und -farben für die Konsole dieses Benutzers. • Ob die Benutzersitzung automatisch aufgezeichnet werden soll. Wählen Sie Netzwerkbasierte Aufzeichnung (NBR) oder Aufzeichnung lokal 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	<p>Wenn Sie für diesen Benutzer WebACD aktiviert haben, geben Sie an, ob der Benutzer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Mitarbeiter ist, und die Anzahl der Sitzungen, die er gleichzeitig abwickeln 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.

Privilegien für alle Benutzerkonten festlegen



Hinweis

Dieser Batch-Prozess betrifft alle Benutzerkonten auf Ihrer Website.

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Benutzervorrechte** aus.
- Schritt 2** Wählen auf der Seite **Privilegien bearbeiten** im Bereich **Meeting-Privilegien für alle Benutzer ändern** die Privilegien aus, die für alle Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden sollen.
- Schritt 3** Wählen Sie im Bereich **Mein WebEx-Privilegien für alle Benutzer ändern** die Privilegien aus, die für alle Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden sollen.
- Schritt 4** Wählen Sie im Bereich **Telekonferenz-Privilegien für alle Benutzer ändern** die Audiokonferenz-Optionen, die für alle Benutzer aktiviert werden sollen.
- Schritt 5** Wählen Sie **Senden** aus.
-

Passwort-Anforderungen verarbeiten

Wenn Benutzer ihre Passwörter vergessen und Sie die Anmeldungshilfe aktiviert haben, können sie die Passwörter auf der Anmeldungsseite anfordern. Hiermit können Sie Passwortanforderungen genehmigen 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 Anforderung und wählen Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** aus.
- Tipp** Um Näheres über den Benutzer zu erfahren, der ein Passwort angefordert hat, wählen Sie den **Benutzernamen** aus. Zu jeder Passwortanforderung sendet Site-Administration eine E-Mail-Nachricht an die Person, die das Passwort angefordert hat. Aus der E-Mail geht hervor, ob die Anforderung genehmigt oder abgelehnt wurde.
-

Service-Anforderungen verarbeiten

Dieses Verfahren ist nur für Enterprise Edition-Sites verfügbar. Wenn Sie die benutzerseitige Anforderung zusätzlicher Services aktiviert haben, können Sie hiermit die Anforderungen genehmigen 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 Privilegianforderungen** aus. Dieser Link wird nur dann angezeigt, wenn mindestens ein Benutzer mit einem Konto auf Ihrer Site die Gastgeber-Privilegien für einen zusätzlichen Service angefordert hat.
- Schritt 3** Markieren Sie im Bereich **Service angefordert** bei den zu bearbeitenden Service-Anforderungen jeweils das Kontrollkästchen.
- Schritt 4** Wählen Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** aus. Site-Administration sendet eine E-Mail-Nachricht an die Person, die den Service angefordert hat. Aus der E-Mail geht hervor, ob die Anforderung genehmigt oder abgelehnt wurde.
-

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-Service befinden.

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.

Tracking-Codes festlegen

Sie können Tracking-Codes angeben, mit der die Nutzung Ihrer WebEx-Service-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-Service-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.
- **Assistent zum Ansetzen eines Meetings:** Auf Meeting Center-Sites die Seiten, auf denen Benutzer Informationen zum Ansetzen von Meetings angeben.
- **Schulungssitzung ansetzen (Seite):** Auf Meeting Center- und Sales Center-Sites die Seiten, auf denen Benutzer Informationen zum Ansetzen von Schulungssitzungen angeben.
- **Ein Event ansetzen (Seite):** 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 Services die Seite angezeigt werden soll.
- Schritt 9** Wenn Sie alle Tracking-Codes angegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen zu speichern.
-

Importieren von Tracking-Codewerten

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

Diese Möglichkeit ist hilfreich, wenn in Ihrem Unternehmen eine große Anzahl von Tracking-Codes verwendet wird 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 **Comments** 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.

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 Ihrer 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 eine aus MeetingPlace exportierte Textdatei (.txt) importieren.



Hinweis

- Wenn Sie Benutzerkonten nicht korrekt angeben, können sie nicht von der Site-Verwaltung 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 die Fehler, löschen die letzte Spalte **Kommentare** und laden 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 **Trennzeichen** einen **Tabulator** oder ein **Komma** aus.
- Schritt 3** Wählen Sie **Importieren** aus.
- 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** Wählen Sie **Importieren** aus.
- 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 korrekt angeben, können sie nicht von der Site-Verwaltung 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 die Fehler, löschen die letzte Spalte **Kommentare** und laden 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 Passwoptionsen entsprechen, die in den Site-Einstellungen angegeben sind. Sie können das Passwortfeld auch 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** Wählen Sie **Exportieren** aus.
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** Wählen Sie **OK** aus.
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** Wählen Sie **Importieren** aus.
- 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 gewisse Zeit in Anspruch nehmen. Auf den Übersichtsseiten für den Import und Export wird der Status des Imports bzw. Exports angezeigt. Batch-Vorgänge 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 Exportvorgangs 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.
-



Verwalten von Event Center

- [Aktualisieren der Site-Einstellungen für Event Center, Seite 55](#)
- [Event Center-Planungsvorlagen – Übersicht, Seite 57](#)
- [Neuzuweisung eines Events zu einem anderen Gastgeber, Seite 59](#)
- [Anpassen des Standardregistrierungsformulars für Event Center, Seite 59](#)
- [Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren, Seite 62](#)

Aktualisieren der Site-Einstellungen für Event Center

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Event Center > Optionen** aus.
- Schritt 2** Geben Sie die Optionen unter **Site-Optionen** an.
- Schritt 3** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Site-Optionen

Option	Beschreibung
Standardmäßige Startseite des Gastgebers	<p>Gibt die Seite an, die Gastgebern von Meetings nach dem Ende des Meetings angezeigt wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Hinweis Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.</p>
Standardmäßige Startseite des Teilnehmers	<p>Gibt die Seite an, die den Meeting-Teilnehmern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Hinweis Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.</p>
Beitrittsseite	<p>Um Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen auf der Seite anzuzeigen, über die Gastgeber und Teilnehmer einem Meeting beitreten, wählen Sie Werbung anzeigen aus.</p>
Einladungs-E-Mail	<p>Um in Einladungs-E-Mails Werbung für kostenlose WebEx-Testversionen anzuzeigen, wählen Sie Werbung anzeigen aus.</p>
Aufzeichnungszugriff	<p>Wenn das Kurzformular mit Benutzerinformationen für den Aufzeichnungszugriff nicht angezeigt werden soll, wählen Sie Kurzformular mit Benutzerinformationen aus.</p>
iCalendar	<p>Gibt an, ob Sie E-Mails aus Microsoft Outlook mit dem Vermerk „Zugesagt“, „Mit Vorbehalt“ und „Abgelehnt“ von Teilnehmern annehmen.</p>
Optionen für die Teilnahme am Event	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnehmer können unter Verwendung von Flash beitreten: Gibt an, ob Teilnehmer für den Beitritt zu einem Meeting Flash-Technologie verwenden können. • Wählen Sie zum Testen von Flash Erste oder Letzte aus.

Option	Beschreibung
Eventinterne Optionen	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Hinweis Die Funktion Automatisch aufzeichnen ist nur verfügbar, wenn die Aufzeichnungsoption auf Ihrer Site bereitgestellt wird.</p>
Standardoptionen	Wählen Sie die Standardseite aus, die Benutzern angezeigt wird. Diese Optionen sind Standardwerte für die Site. Einzelne Benutzer können diese jedoch ändern.

Event Center-Planungsvorlagen – Übersicht

Eine Ansetzvorlage definiert einen Großteil der Einstellungen für ein geplantes 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-Service beinhaltet 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 des Event-Planers 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-Service 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 vordefinierte Vorlage als Standardvorlage für Event Center festlegen
- Sie können eine vordefinierte Vorlage aus Ihrer WebEx-Site löschen

Einblenden oder Ausblenden von Event Center-Ansatzvorlagen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Event Center > Optionen** aus.
- Schritt 2** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standard-Ansatzvorlagen**.
- Schritt 3** Führen Sie in der Spalte **Anzeigen** einen der folgenden Schritte aus:
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Vorlage einzublenden.
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Vorlage auszublenden.
- Schritt 4** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Standardmäßige Event Center-Ansatzvorlage festlegen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Event Center > Optionen** aus.
- Schritt 2** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standard-Ansatzvorlagen**.
- Schritt 3** Wählen Sie in der Spalte **Als Standard festlegen** die Vorlage aus, die als Standard festgelegt werden soll.
- Schritt 4** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Löschen von Event Center-Ansatzvorlagen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Event Center > Optionen** aus.
- Schritt 2** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standard-Ansatzvorlagen**.
- Schritt 3** Wählen Sie die Kontrollkästchen links neben den zu löschenden Vorlagen aus.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Vorlage(n) löschen**.
-

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 Passwort.

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Event Center > Gastgeber-Neuzuweisung** 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** Wählen Sie für das gewünschte Event den Link „Erneut zuweisen“ aus.
 - 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**.
-

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 nach Wunsch benutzerdefinierte Optionen erstellen.

Der Gastgeber eines Events kann beim Ansetzen eines Events auf der Seite „Registrierungsfragen anpassen“ die Informationen ändern, die auf dem standardmäßigen Registrierungsformular angezeigt werden.

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Event Center > Erforderliche Felder** 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 meinen 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 zwingend angezeigt werden sollen. Ändern Sie die Reihenfolge der Feldoptionen mithilfe des Aufwärts- und Abwärtspeils unter **Reihenfolge ändern**.

Schritt 5 Wählen Sie **Speichern** aus.

Meine persönlichen Optionen

Textfeld

Option	Beschreibung
Beschriftung für Textfeld	Gibt den Text an, der links neben dem Textfeld angezeigt wird. Die Beschriftung für das Textfeld darf bis zu 256 Zeichen enthalten.
Typ	Gibt an, ob das Textfeld eine oder mehrere Zeilen enthält, die der Kunde für die Eingabe von Informationen nutzen kann. Geben Sie bei Auswahl von Mehrzeilig die Zeichenanzahl für Breite und die Zeilenanzahl für Höhe an.
Breite	Gibt die Breite des Textfelds in Zeichen an. Durch die angegebene Anzahl wird festgelegt, wie das Textfeld im Formular angezeigt wird. Sie wirkt sich jedoch nicht darauf aus, wie viele Zeichen ein Kunde in das Textfeld eingeben kann. Das Textfeld darf bis zu 256 Zeichen enthalten.
Höhe	Gibt die Anzahl der Zeilen an, die das Textfeld enthält. Wenn Sie mehrere Zeilen festlegen möchten, wählen Sie unter Typ zunächst Mehrzeilig aus. Wenn Sie nicht mehrere Zeilen festlegen, verwendet Site-Administration die Standardhöhe von einer Zeile.
Speichern	Speichert die an dem Formular vorgenommenen Änderungen.
Schließen	Schließt das Fenster, ohne die Änderungen zu speichern.

Kontrollkästchen

Option	Beschreibung
Typ	Gibt den Typ der Option an, die Sie hinzufügen oder bearbeiten möchten. Standardmäßig ist Kontrollkästchen aktiviert. Wenn Sie einen anderen Typ angeben möchten, wählen Sie diesen in der Dropdown-Liste aus.

Option	Beschreibung
Gruppenbeschriftung für Kontrollkästchen	Gibt den Text an, der links neben einer Gruppe von Kontrollkästchen angezeigt wird, die Sie einem Formular hinzufügen. Um eine Gruppenbeschriftung festzulegen, geben Sie sie im Textfeld ein. Wenn Sie nur ein Kontrollkästchen hinzufügen und keine Gruppenbeschriftung benötigen, lassen Sie dieses Feld leer.
Kontrollkästchen...	Gibt die Beschriftung an, die rechts neben dem Kontrollkästchen angezeigt wird, und legt fest, ob das Kontrollkästchen im Formular standardmäßig aktiviert oder deaktiviert ist. Um dem Formular ein Kontrollkästchen hinzuzufügen, geben Sie dessen Beschriftung in das Feld ein. Wählen Sie anschließend aus der zugehörigen Dropdown-Liste Deaktiviert oder Aktiviert aus. Hinweis Im Formular werden nur die Kontrollkästchen angezeigt, für die Sie eine Beschriftung angegeben haben.
Zusätzliche Kontrollkästchen hinzufügen	Wählen Sie zum Hinzufügen von Kontrollkästchen eine geeignete Anzahl aus der Dropdown-Liste aus. Hinweis Sie können bis zu 99 Kontrollkästchen hinzufügen. Wenn Sie 99 Kontrollkästchen hinzugefügt haben, ist die Option Weitere Kontrollkästchen hinzufügen nicht mehr verfügbar.
Speichern	Speichert die am Registrierungsformular vorgenommenen Änderungen.
Schließen	Schließt das Fenster, ohne die Änderungen zu speichern.

Dropdown-Liste

Option	Beschreibung
Typ	Gibt den Typ der Option an, die Sie hinzufügen oder bearbeiten möchten. Standardmäßig ist Optionsschaltflächen ausgewählt. Wenn Sie einen anderen Typ angeben möchten, wählen Sie diesen in der Dropdown-Liste aus.
Gruppenbeschriftung für Optionsschaltflächen	Gibt den Text an, der links neben einer Gruppe von Optionsschaltflächen angezeigt wird, die Sie einem Formular hinzugefügt haben. Um eine Gruppenbeschriftung festzulegen, geben Sie sie im Textfeld ein.
Standardauswahl	Legt fest, welche Optionsschaltfläche standardmäßig im Formular aktiviert ist. Wenn Sie eine Standardauswahl festlegen möchten, stellen Sie zunächst sicher, dass Sie Beschriftungen für die Optionsschaltflächen angegeben haben. Wählen Sie anschließend in der Dropdown-Liste die Nummer der Optionsschaltfläche aus.
Auswahl	Gibt die Beschriftung an, die rechts neben der Optionsschaltfläche angezeigt wird. Um dem Formular eine Optionsschaltfläche hinzuzufügen, geben Sie deren Beschriftung in das Feld ein.
Zusätzliche Optionen hinzufügen	Wählen Sie zum Hinzufügen von Optionsschaltflächen eine geeignete Anzahl aus der Dropdown-Liste aus. Hinweis Sie können bis zu 99 Optionsschaltflächen hinzufügen. Nachdem Sie 99 Optionsschaltflächen hinzugefügt haben, ist die Option Weitere Optionen hinzufügen nicht mehr verfügbar.

Option	Beschreibung
Speichern	Speichert die am Registrierungsformular vorgenommenen Änderungen.
Schließen	Schließt das Fenster, ohne die Änderungen zu speichern.

Registrierungsfragen

Option	Beschreibung
Fragen	Gibt die benutzerdefinierten Fragen an, die Sie erstellt haben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer gespeicherten Frage, um sie dem standardmäßigen Registrierungsformular hinzuzufügen.
Typ	Gibt den Typ der Frage an: Textfeld, Kontrollkästchen, Dropdown-Liste oder Optionsschaltfläche.
(Kontrollkästchen)	Dieses Kontrollkästchen gibt an, ob eine Frage ausgewählt wurde, die dem Registrierungsformular hinzugefügt werden soll.
Hinzufügen	Fügt die ausgewählten Fragen zum Registrierungsformular hinzu.
Schließen	Schließt das Fenster, ohne die ausgewählten Fragen zum Registrierungsformular hinzuzufügen.

Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren

Eine hohe Videoqualität können Sie nur für Meeting Center, Event Center und Training Center aktivieren.



Hinweis

Die hohe Videoqualität ist eine optionale Funktion, die für Ihre Site bereitgestellt sein muss.

Sie können über zwei Optionen auf der Seite **Site-Einstellungen > Allgemein** die hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren:

- Aktivieren Sie unter **Site-Optionen > Maximale Videobandbreite festlegen auf** die Option **Hohe Videoqualität ermöglichen**.
- Wenn Sie beim Ansetzen von Meetings oder Schulungssitzungen die Option für Videos in hoher Qualität aktivieren möchten, wählen Sie **Standardplaner-Optionen > Videooptionen** sowohl **Video** als auch **Hohe Videoqualität ermöglichen** aus.



KAPITEL 4

Meeting Center konfigurieren

- [Ende des Meetings-Seite ändern, Seite 63](#)
- [Verwendung von WebEx-Meetings auf mobilen Geräten, Seite 65](#)
- [Meeting Center-Planungsvorlagen – Übersicht, Seite 66](#)
- [Festlegen der Maximalen Videobandbreite, Seite 67](#)
- [Hohe Videoqualität für Ihre Site aktivieren, Seite 68](#)
- [Video mit hoher Auflösung für Ihre Site aktivieren, Seite 68](#)

Ende des Meetings-Seite ändern

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Meeting Center** aus.
- Schritt 2** Geben Sie die Optionen unter **Site-Optionen** an.
- Schritt 3** Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.
-

Site-Optionen

Option	Beschreibung
Standardmäßige Startseite des Gastgebers	<p>Gibt die Seite an, die Gastgebern von Meetings nach dem Ende des Meetings angezeigt wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Hinweis Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.</p>
Standardmäßige Startseite des Teilnehmers	<p>Gibt die Seite an, die den Meeting-Teilnehmern am Ende eines Meetings angezeigt werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Hinweis Es ist nicht erforderlich, dass Sie „http://“ zusammen mit dem URL eingeben.</p>
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...	<p>Gibt an, ob Sie automatisch alle Sitzungen mittels Network Based Recording (NBR) aufzeichnen möchten.</p> <p>Hinweis Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn auf Ihrer Site die Aufzeichnungsoption bereitgestellt wird.</p>
Benachrichtigung per E-Mail senden...	Gibt an, ob Sie per E-Mail eine Benachrichtigung 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.

Option	Beschreibung
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 Benutzer auf Ihrer Site auf Meeting Center zugreift. Wenn Sie die Standardseite festlegen möchten, wählen Sie sie in der Dropdown-Liste aus.

Verwendung von WebEx-Meetings auf mobilen Geräten

Sie können Meeting Center auf einem Apple iPhone genau so wie auf einem Computer verwenden, um Meetings anzuzeigen, zu beenden und an ihnen teilzunehmen. Sie benötigen keinen Webbrowser. Stattdessen wird eine WebEx-Meeting-Anwendung auf dem iPhone installiert, um die meisten Meeting-Funktionen bereitzustellen.

WebEx-Meetings können auf iPhone-, Android-, Windows Phone- und BlackBerry-Geräten durchgeführt werden. 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 Unterstützung für die Integration von WebEx-Meetings auf mobilen Geräten ermöglichen. Wenn die Integration hergestellt wurde, enthält jede Einladungs-E-Mail für Meetings an einen Teilnehmer die folgenden Informationen:

- Anweisungen zur Teilnahme an dem Meeting
- Anweisungen zur Teilnahme am Meeting
- Einen Link zum Herunterladen der WebEx-Anwendung, sofern der Teilnehmer 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.

Meeting Center-Planungsvorlagen – Übersicht

Eine Planungsvorlage definiert viele Einstellungen eines angesetzten Meetings. Wenn Gastgeber häufig die gleichen Einstellungen für ihre Meetings verwenden, können Sie diese Einstellungen als Vorlage speichern. Beim Ansetzen eines Meetings kann ein Gastgeber die Vorlage auswählen, damit er nicht mehr viele der für jedes Meeting gleichen Optionen festlegen muss.

Es gibt zwei Arten von Ansetzvorlagen:

- **Standardvorlagen zum Ansetzen:** Für alle Gastgeber verfügbar. Ihr WebEx-Service beinhaltet 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 über den Meeting-Planer eine persönliche Vorlage erstellen, indem er die Option **Als Standardvorlage speichern** auswählt. 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 Ihres Meeting Center-Service können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Sie können beliebige Standardvorlagen ein- oder ausblenden, einschließlich der von Gastgebern erstellten und als Standardvorlagen gespeicherten Vorlagen.
- Standardvorlagen als Standardvorlage für Meeting Center festlegen.
- Standardvorlage von der WebEx-Site löschen.

Meeting Center-Planungsvorlagen ein- oder ausblenden

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Meeting Center** aus.
- Schritt 2** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standard-Ansetzvorlagen**.
- Schritt 3** Führen Sie in der Spalte **Anzeigen** einen der folgenden Schritte aus:
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Vorlage einzublenden.
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Vorlage auszublenden.
- Schritt 4** Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.
-

Standardmäßige Meeting Center-Ansetzvorlage festlegen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Meeting Center** aus.
- Schritt 2** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standard-Ansetzvorlagen**.
- 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.
-

Löschen von Meeting Center-Planungsvorlagen



Hinweis Sie können die Meeting Center-Standardvorlage nicht löschen.

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie **Konfiguration > Meeting Center** aus.
- Schritt 2** Scrollen Sie nach unten zum Bereich **Standard-Ansetzvorlagen**.
- Schritt 3** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der zu löschenden Vorlage.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Vorlage(n) löschen**.
-

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** aus.

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 anschalten (360p)** (MC, TC, EC und SC).
- Schritt 3** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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** aus.
-



Remote-Support-Optionen festlegen

- [Download-Optionen für Remote-Support festlegen, Seite 71](#)
- [Kunden das Auswählen von Agenten erlauben, Seite 72](#)
- [Konfigurieren des Video-Feeds für Remote Support, Seite 72](#)
- [Remote Support-Sitzungsformulare, Seite 73](#)
- [Remote-Support-Sitzungsfenster anpassen, Seite 75](#)
- [Neue Stilregisterkarten, Seite 76](#)
- [Optionen für das Teilen von CSR-Anwendungen festlegen, Seite 77](#)
- [Teilen von Dokumenten und Webinhalten, Seite 78](#)
- [Automatische Aufzeichnung von CSR-Sitzungen, Seite 79](#)
- [Kontext-Schaltung im Chat erlauben, Seite 79](#)
- [Inaktive Sitzungen automatisch beenden, Seite 80](#)
- [Anweisungen für Kundendienstmitarbeiter anpassen, Seite 80](#)

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-Client ActiveX oder Java verwenden sollen. Bei Auswahl von Java:

- **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 ActiveX-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** aus.

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** aus.

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-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: **Formular vor Sitzungsteilnahme** oder **Nacherfassungsformular**.
- 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 **Textfeldbezeichnung** 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** aus.
- 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** aus.
- 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** aus.

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** aus.

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** aus.

Schritt 11 Wählen Sie **Speichern** aus.

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 Formular 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 die gewünschte Schaltflächenart 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.
-

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 > Markenbildung** 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** aus.

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 Allgemeines Foto . 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 sein als 130 x 130 Pixel.

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 .

Zum Ändern von ...	Gehen Sie wie folgt vor ...
Die Kopfzeile mit Ihrem HTML-Code und Ihren Bildern	Klicken Sie unter Kopfzeilentyp auf Benutzerdefiniert , und gehen Sie wie folgt vor: Geben Sie in das Feld den HTML-Code 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 geteilte Anwendungen angezeigt werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- **Vollbild – einpassen:** Anzeigen in der Vollbildschirmansicht
- **Vollbild:** Nutzen Sie zum Anzeigen geteilter 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 geteilte 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** aus.

Teilen von Dokumenten und Webinhalten

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

- **Teilen von Dokumenten:** Benutzer können Ihre Dokumente (Präsentationen, Schulungs- und Meeting-Handouts) anzeigen.
- **Teilen von Webinhalten:** 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 das Teilen von Inhalten fest. Wählen Sie aus den folgenden Optionen:

- **Teilen von Webinhalten:** 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** aus.

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 **Aufzeichnung automatisch bei Sitzungsbeginn erzwingen**, um die Aufzeichnung bei Sitzungsbeginn automatisch zu starten.

Schritt 4 Wählen Sie **Netzwerkbasierter Aufzeichnung** oder **Aufzeichnung auf lokalem Computer speichern**.

Schritt 5 Geben Sie den Speicherort für Sitzungsaufzeichnungen an.

Schritt 6 Wählen Sie **Speichern** aus.

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** aus.
-

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** aus.
-

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** aus.



Training Center-Optionen festlegen

- [eCommerce für Training Center, Seite 83](#)
- [Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Payflow Pro, Seite 84](#)
- [Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout \(Kanada\), Seite 85](#)
- [Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout \(USA\), Seite 86](#)
- [Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Website Payments Pro \(UK\), Seite 87](#)
- [Wechsel zwischen Test- und Produktionsmodus, Seite 88](#)
- [Hinzufügen und Löschen von Rabattcoupons, Seite 89](#)
- [Verlängern der Gültigkeitsdauer von Rabattcoupons, Seite 90](#)
- [Eingeben Ihrer Firmeninformationen, Seite 90](#)
- [Anpassen der Seite „Kreditkarte“, Seite 90](#)
- [Festlegen von E-Mail-Optionen für Training Center, Seite 91](#)

eCommerce für Training Center

Wenn Sie die eCommerce-Option für Training Center aktivieren, können Gastgeber Kreditkartenzahlungen für den Zugriff auf ihre angesetzten Sitzungen und veröffentlichten Aufzeichnungen fordern. Wenn Sie die Informationen für Ihren Online-Zahlungsanbieter eingegeben haben, können Sie Kreditkartentransaktionen von Ihrer Training Center-Website verarbeiten.

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



Tipp

Wenn die eCommerce-Teilnehmerooption für Ihre Site aktiviert ist, werden die eCommerce-Optionen im Abschnitt **Site-Optionen** der Site-Einstellungsseite von Training Center angezeigt.

Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Payflow Pro

Zur Durchführung dieses Verfahrens müssen Sie über die entsprechenden Konfigurationsinformationen für PayPal verfügen.

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
 - Schritt 4** Klicken Sie unter **Allgemeine eCommerce-Parameter** auf **Anbieter angeben**.
 - Schritt 5** Wählen Sie in der Anbieterliste **PayPal Payflow Pro** aus und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen ein.
 - Schritt 6** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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-Zahlungsanbieter 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	Auswählen, um Zahlungen mit der PayPal Express Checkout Account Optional (ECAO) Payflow Pro-Seite zu steuern. Das Auswahlfeld für Kredit- oder Debitkarte wird nicht angezeigt.
PayPal Payments Pro- oder Website Payments Pro Payflow-Edition	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	Markieren Sie das Kontrollkästchen der für Ihre Site unterstützten Kredit- und Debitkarten. 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.
Auf Ihrer Site angezeigtes Währungssymbol:	
Währungssymbol	Das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol PayPal Payflow Pro unterstützt nur USD (US-Dollar).

Eingeben der Zahlungsinformationen für PayPal Express Checkout (Kanada)

Zur Durchführung dieses Verfahrens müssen Sie über die entsprechenden Konfigurationsinformationen für PayPal Express Checkout verfügen.

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
 - Schritt 4** Klicken Sie unter **Allgemeine eCommerce-Parameter** auf **Anbieter angeben**.
 - Schritt 5** Wählen Sie in der Anbieterliste **PayPal Express Checkout (Kanada)** aus und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen ein.
 - Schritt 6** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

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.

Feld	Beschreibung
API-Erlaubnis für WebEx gewähren	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 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 in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
- Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
- Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
- Schritt 4** Klicken Sie unter **Allgemeine eCommerce-Parameter** auf **Anbieter angeben**.
- Schritt 5** Wählen Sie in der Anbieterliste **PayPal Express Checkout (USA)** aus und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen ein.
- Schritt 6** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Konfigurationselemente: PayPal Express Checkout (USA)

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse für die Anmeldung an PayPal	Geben Sie die E-Mail-Adresse für die Anmeldung am PayPal-Konto ein.
API-Erlaubnis für WebEx gewähren	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 in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
 - Schritt 4** Klicken Sie unter **Allgemeine eCommerce-Parameter** auf **Anbieter angeben**.
 - Schritt 5** Wählen Sie in der Anbieterliste **PayPal Website Payments Pro (UK)** aus und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen ein.
 - Schritt 6** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Einstellungen zu 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-Zahlungsanbieter 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	Auswählen, um Zahlungen mit der PayPal Express Checkout Account Optional (ECAO) Payflow Pro-Seite zu steuern. Das Auswahlfeld für Kredit- oder Debitkarte wird nicht angezeigt.
Website Payments Pro Payflow-Edition	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:	

Feld	Beschreibung
Kartenzkontrollkästchen	Markieren Sie das Kontrollkästchen der für Ihre Site unterstützten Kredit- und Debitkarten. Abhängig von der Auswahl von Wählen Sie einen PayPal-Kontotyp aus kann dieses Feld entweder nicht angezeigt werden oder eine Anzahl von Kartenooptionen wie oben beschrieben anzeigen.
Auf Ihrer Site angezeigtes Währungssymbol:	
Währungssymbol	Klicken Sie auf Ändern , um das auf Ihrer Site angezeigte Währungssymbol einzugeben.

Wechsel zwischen Test- und Produktionsmodus

Beim Konfigurieren der eCommerce-Option können Sie den Modus "Test" aktivieren, um Ihre Änderungen testen zu können, ohne tatsächliche Transaktionen durchzuführen. Nach der Konfiguration der eCommerce-Optionen können Sie den Modus in „Produktion“ ändern, damit Benutzer mit diesen getesteten Änderungen Transaktionen durchführen können.

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
 - Schritt 4** Wählen Sie unter **Betriebsmodus** die Option **Produktion** oder **Test** aus.
 - Schritt 5** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Hinzufügen und Löschen von Rabattcoupons

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
- Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
- Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
- Schritt 4** Wählen Sie im Abschnitt **Allgemeine eCommerce-Parameter** die Schaltfläche **Aktivieren** oder **Deaktivieren** für Coupons aus.
- Schritt 5** Stellen Sie beim Erstellen eines Coupons sicher, dass die Coupon-Option aktiviert ist, und wählen Sie die Schaltfläche **Coupons** aus.
- Schritt 6** Aktivieren Sie zum Löschen eines Coupons das Feld neben dem Couponnamen und wählen Sie **Coupons löschen** aus.
- Schritt 7** Wählen Sie zum Erstellen eines neuen Coupons **Coupons erstellen** aus.
- Schritt 8** Geben Sie die folgenden Informationen auf der Seite „Coupons erstellen“ ein.
- **Länge des Couponcodes:** Geben Sie die Länge des Couponcodes ein.
 - **Firma oder Person:** Geben Sie den Namen der Firma oder der Person ein, an die Sie den Coupon senden möchten.
 - **E-Mail:** Geben Sie die E-Mail-Adresse ein.
 - **Anzahl der Coupons:** Geben Sie die Anzahl der Coupons ein.
 - **Preis (USD\$):** Geben Sie den Rabattbetrag (in US-Dollar) ein.
 - **Ablauf in:** Bitte geben Sie die Gültigkeitsdauer des Coupons in Tagen ein.
 - **Master-Coupons:** Zum Erstellen von Master-Coupons aktivieren Sie **Master-Coupons**.
- Schritt 9** Klicken Sie auf **Erstellen** und schließen Sie die Seite „Coupons erstellen“.
-

Verlängern der Gültigkeitsdauer von Rabattcoupons

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
- Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
- Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
- Schritt 4** Wählen Sie im Abschnitt **Allgemeine eCommerce-Parameter** die Schaltfläche **Aktivieren** oder **Deaktivieren** für Coupons aus.
- Schritt 5** Stellen Sie beim Verlängern der Gültigkeit eines Coupons sicher, dass die Coupon-Option aktiviert ist, und wählen Sie die Schaltfläche **Coupons** aus.
- Schritt 6** Aktivieren Sie das Feld neben dem Namen des Coupons, der verlängert werden soll, und klicken Sie auf **Coupongültigkeit verlängern**.
- Schritt 7** Geben Sie die Anzahl der Tage ab dem aktuellen Datum ein, um die der Coupon verlängert werden soll.
- Schritt 8** Klicken Sie auf **Aktualisieren** und schließen Sie die Seite zum Verlängern der Gültigkeitsdauer von Coupons.
-

Eingeben Ihrer Firmeninformationen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
- Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
- Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
- Schritt 4** Nehmen Sie im Abschnitt **Allgemeine eCommerce-Parameter** folgende Einstellungen vor:
- Geben Sie unter **Name des Händlers** den Namen ein, der für Ihre Firma bzw. Ihr Unternehmen angezeigt werden soll.
 - Geben Sie unter **Support-Info** eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer ein, die Teilnehmer bei Support-Fragen zu Online-Zahlungstransaktionen verwenden können.
- Schritt 5** Scrollen Sie dann zum unteren Teil der Seite und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
-

Anpassen der Seite „Kreditkarte“

Gastgeber können auf Ihrer Site Sitzungen ansetzen oder Aufzeichnungen veröffentlichen, auf die gegen Bezahlung zugegriffen werden kann. Teilnehmer geben ihre Kreditkarteninformationen auf der Seite **Kreditkarte** an. Sie können die Kopfzeile und die Fußzeile für diese Seite ändern.

Sie können beispielsweise zusätzliche Informationen oder Anweisungen in die Kopfzeile einfügen und die Fußzeile um die Geschäftsbedingungen Ihrer Firma ergänzen.

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie im Abschnitt **Site-Optionen** das Kontrollkästchen **eCommerce-Teilnehmer** aus.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Einstellungen** aus.
 - Schritt 4** Ändern Sie den Text im Bereich **Text für Zahlungsseite für Teilnehmer ändern**, oder fügen Sie in der Kopfzeile (oben) oder in der Fußzeile (unten) auf der Seite Text hinzu.
 - Schritt 5** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Festlegen von E-Mail-Optionen für Training Center

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Training Center** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie unter **Standardoptionen** für **Standard-E-Mail-Optionen** die E-Mail-Nachrichten aus, die Sie senden möchten.
 - Schritt 3** Wenn Sie möchten, dass WebEx E-Mail-Benachrichtigungen vor Sitzungsbeginn sendet, geben Sie unter **Erinnerung** an, wer (Teilnehmer, Gastgeber oder beide) diese erhalten soll, und legen Sie fest, zu welchem Zeitpunkt vor Sitzungsbeginn die Nachrichten gesendet werden sollen.
 - Schritt 4** Wählen Sie **Site-Einstellungen aktualisieren** aus.
-



E-Mail-Vorlagen verwalten

- [E-Mail-Vorlagen, Seite 93](#)
- [E-Mail-Vorlagen anpassen, Seite 93](#)
- [Standard-E-Mail-Vorlage wiederherstellen, Seite 94](#)
- [Beschreibung von CMR Hybrid-Vorlagen, Seite 94](#)

E-Mail-Vorlagen

Ihre WebEx-Site umfasst anpassbare E-Mail-Vorlagen im HTML- und Nur-Text-Format. Die Seite „E-Mail-Vorlagen“ gibt an, ob eine Version einer Vorlage im HTML-Format verfügbar ist.

Wenn Sie eine textbasierte E-Mail-Vorlage angepasst haben, ist die HTML-Version nicht verfügbar. Eine HTML-Version ist verfügbar, wenn Sie die Standardvorlage wiederherstellen.

E-Mail-Vorlagen anpassen

Ihr WebEx-Service sendet automatisch E-Mail-Nachrichten, z. B. wenn Sitzungen angesetzt oder geändert werden. Wenn Ihre Site für E-Mail-Vorlagen ausgelegt ist, so können Sie diese Vorlagen auch ändern und an Ihre Bedürfnisse anpassen. Die voreingestellten E-Mail-Vorlagen können jederzeit wiederhergestellt werden.



Hinweis

Von Ihrem WebEx-Account-Manager erfahren Sie, wie Sie die E-Mail-Vorlagen einrichten.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > E-Mail > E-Mail-Vorlagen** aus.

Eine Liste verfügbarer E-Mail-Vorlagen wird angezeigt.

Schritt 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Bestehende E-Mail-Vorlagen für** den Service aus, für den Sie Vorlagen anpassen möchten.

Schritt 3 Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie ändern möchten.

Schritt 4 Ändern Sie den Text und entfernen oder verschieben Sie die Variablen nach Bedarf.

Wichtig Sie können Variablen innerhalb einer Vorlage verschieben, aber ändern Sie nicht ihre Namen.

- Sie können Variablen innerhalb einer Vorlage verschieben, aber ändern Sie nicht ihre Namen.
- Jede E-Mail-Vorlage enthält einen eigenen Variablensatz. Das Kopieren und Einfügen von Variablen aus einer Vorlage in eine andere Vorlage wird nicht unterstützt.

Variablen sind an den von Prozentzeichen (%) umschlossenen Bezeichnungen zu erkennen.

Schritt 5 Nachdem Sie eine HTML-E-Mail-Vorlage angepasst haben, klicken Sie auf **HTML-Vorschau**, um sich zu vergewissern, dass die Vorlage ordnungsgemäß angepasst wurde.

Schritt 6 Wählen Sie **Aktualisieren** aus.

Standard-E-Mail-Vorlage wiederherstellen

Geänderte E-Mail-Vorlagen können Sie jederzeit wieder auf ihren Originalzustand zurücksetzen.

Verfahren

Schritt 1 Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > E-Mail > E-Mail-Vorlagen** aus.

Schritt 2 Markieren Sie das Kontrollkästchen neben der wiederherzustellenden Vorlage.

Schritt 3 Wählen Sie unten auf der Seite **Wiederherstellen** aus.

Es wird eine Meldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, das Zurücksetzen der Vorlage in die Standardvorlage zu bestätigen.

Schritt 4 Wählen Sie **OK** aus.

Beschreibung von CMR Hybrid-Vorlagen

Verfügbare E-Mail-Vorlagen werden auf der Seite **Konfiguration > E-Mail > E-Mail-Vorlagen** angezeigt. Wählen Sie **Meeting Center** in der Dropdown-Liste **Bestehende E-Mail-Vorlagen für** aus. Manche dieser Vorlagen sind speziell für Meeting-Teilnehmer oder Meeting-Gastgeber konzipiert. Die Gastgeber-Vorlagen können wichtige Informationen wie die Gastgeber-Kennnummer und den Zugriffscode enthalten.

Die Anzahl der auf Ihrer Site angezeigten E-Mail-Vorlagen für Teilnehmer und Gastgeber hängt von der Version Ihrer WebEx-Site ab:

Version der WebEx-Site	Meeting-Typ	Verfügbare E-Mail-Vorlagen	
		Teilnehmerversionen	Gastgeberversionen
Mac-Benutzer auf allen Versionen	Nur WebEx oder nur Audio	Eingeschlossen	Nicht enthalten
	CMR Hybrid	Eingeschlossen	Nicht enthalten
WBS28.9-WBS28.12.27 (mit deaktiviertem CMR Hybrid für die Site)	Nur WebEx oder nur Audio	Eingeschlossen	Eingeschlossen
WBS28.9-WBS28.12.27 (mit aktiviertem CMR Hybrid für die Site)	Nur WebEx oder nur Audio	Eingeschlossen	Nicht enthalten
WBS28.9-WBS28.12.27 (mit aktiviertem CMR Hybrid für die Site)	CMR Hybrid	Eingeschlossen	Nicht enthalten
WBS29.11-WBS29.13.2	Nur WebEx oder nur Audio	Eingeschlossen	Nicht enthalten
	CMR Hybrid	Eingeschlossen	Nicht enthalten
WBS29.13.10	Nur WebEx oder nur Audio	Eingeschlossen	Eingeschlossen
	CMR Hybrid	Eingeschlossen	Nicht enthalten



Site-Sicherheit verwalten

- [Sicherheitsoptionen festlegen, Seite 97](#)
- [Konfiguration der Einmalanmeldung festlegen, Seite 102](#)
- [Delegierte Authentifizierung für Partner aktivieren, Seite 102](#)
- [Zertifikate anzeigen, Seite 103](#)
- [Kriterien für sichere Passwörter festlegen, Seite 103](#)
- [Digitale Zertifikate \(PKI\) aktivieren, Seite 105](#)

Sicherheitsoptionen festlegen

Site-Administration bietet mehrere Methoden zur Verhinderung unbefugter Zugriffe auf Ihre WebEx-Service-Site. Sie haben die folgenden Möglichkeiten:

- Es können Kriterien für sichere Passwörter festgelegt werden, 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** aus.
-

Sicherheitsoptionen

Option	Beschreibung
Kontoverwaltungsbereich	
Benutzer können Benutzernamen ändern	Mit dieser Option ermöglichen Sie Benutzern die Änderung ihres Namens 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 im Bereich Kontoverwaltungseinstellungen die Option Konto-Anforderungen des Gastgebers prüfen ausgewählt ist, muss ein Site-Administrator die Anforderung eines Gastgebers auf Aktualisierung der E-Mail-Adresse bestätigen.
Konto nach [N] falschen Anmeldungen sperren	Hiermit können Sie die Anzahl der Anmeldeversuche angeben, die einem Benutzer gewährt werden, bevor er sich an den Support 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. Die Stoppuhr läuft, sobald diese Option aktiviert ist. Wichtig Über eine Kontosperrung erhält der Benutzer keine Benachrichtigung vom Site-Administrator.
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: <ul style="list-style-type: none"> • Sie können einen Site-Administrator angeben, an den Passwort-Anforderungen gesendet werden sollen. • Wählen Sie E-Mail mit Link zum Ändern des Passworts senden, wenn eine E-Mail mit einem Link zur Passwortänderung gesendet werden soll und wenn die Anforderungen von einem Site-Administrator genehmigt werden müssen. 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. <p>Hinweis Ist die Option Benutzerkonten über APIs verwalten ausgewählt, steht nur die Option Markentext anzeigen zur Verfügung.</p>

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 neue Benutzerkonten verlangen	Hiermit fordern Sie, dass neue und geänderte Benutzer-Passwörter den von Ihnen festgelegten Passwortkriterien entsprechen. Weitere Informationen zu Kriterien für sichere Passwörter.
Zulassen, dass Benutzer Kontopasswort in Cookies speichern	Hiermit ermöglichen Sie Benutzern die Speicherung ihres Passworts in Browser-Cookies, damit sie das Passwort nicht bei jeder Anmeldung am selben Computer erneut eingeben müssen.
Keine erneute Verwendung der letzten [N] Passwörter zulassen	Diese Option läuft auch unter dem Namen „zyklische Passwörter“. Hiermit verhindern Sie, dass Benutzer dasselbe Passwort erneut verwenden, bis sie eine bestimmte Anzahl einzigartiger Passwörter ausgewählt haben.
Passwörter nicht in E-Mails aufnehmen...	Mit dieser Option verhindern Sie, dass Passwörter in den E-Mails zur Passwortzurücksetzung geschickt werden. Stattdessen ist ein Link zu einer SSL-verschlüsselten Webseite enthalten, auf der das Passwort angegeben ist. Die nächste Option sorgt dafür, dass der Benutzer die Seite nur einmal aufrufen kann.
Zugriff auf Passwortseite nur einmal zulassen	Mit dieser Option ist der Aufruf der Seite mit dem Passwort einmal möglich.
Bereich „Passwortzurücksetzung“	
Anzahl der Tage, bevor das temporäre Passwort geändert werden muss	Mit dieser Option beschränken Sie den Gültigkeitszeitraum vorläufiger Passwörter.
Bereich „Passwortveraltung“	
Benutzer müssen Passwort alle [N] Tage ändern	Hiermit zwingen Sie Benutzer, ihr Passwort nach einer bestimmten Anzahl von Tagen zu ändern.

Option	Beschreibung
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	<i>Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> Mit dieser Option bestimmen Sie, dass im Site-Kalender keine WebEx-Sitzungen aufgeführt werden.
Alle Meetings erfordern ein Passwort	<i>Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> 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	<i>Gilt nur für Meeting Center.</i> Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden, dass das Kennwort in der Einladungs-E-Mail gesendet wird.
Benutzer müssen ein Konto besitzen, wenn sie per Telefon beitreten	<i>Gilt nur für Meeting Center und Training Center. (Gilt nicht, wenn Ihre Site über TSP-Audio verfügt)</i> 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	<i>Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center. (Gilt nicht, wenn Ihre Site nicht über TSP-Audio verfügt)</i> 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	<i>Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> 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 folgende Videokonferenzsysteme möglich:	<i>Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center, wenn ein Meeting-Passwort beim Beitreten über ein Videokonferenzsystem erforderlich ist.</i> 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	<i>Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> 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	<i>Spezielle Optionen für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> Mit dieser Option verhindern Sie, dass Benutzer Aufzeichnungen herunterladen. Wenn Sie den Zugriff auf Aufzeichnungen nicht beschränken, können Gastgeber ihre eigenen Sicherheitseinstellungen anwenden.

Option	Beschreibung
Teilnehmern oder Diskussionsteilnehmern vor Gastgeber Teilnahme genehmigen	<i>Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> 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.	<i>Gilt nur für Meeting Center.</i> 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.
Teilnehmern oder Diskussionsteilnehmern vor Gastgeber Teilnahme an Telekonferenz genehmigen	<i>Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> 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. Zugangscodes 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	<i>Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> 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	<i>Gilt nur für Meeting Center, Event Center und Training Center.</i> Mit dieser Option wird in Gastgeber-Meeting-E-Mails automatisch der Gastgeber-Schlüssel eingefügt.
Bereich „Ordner teilen“	
Gastgeber dürfen keine Ordner teilen	Mit dieser Option verhindern Sie, dass Benutzer unter „Meine Dateien“ Dateien und Ordner teilen können.
Gastgeber dürfen Ordner teilen	Mit dieser Option lassen Sie zu, dass Benutzer in ihrem persönlichen Meeting-Fenster unter „Meine Dateien“ Dateien und Ordner teilen können. Wählen Sie anschließend aus der Dropdown-Liste die Benutzer aus, die ihre Dateien teilen dürfen.
Für alle geteilten Ordner ist ein Passwort erforderlich	Mit dieser Option bestimmen Sie, dass für den Zugriff auf geteilte Ordner durch andere Benutzer die Eingabe eines Passworts erforderlich ist.
Sicheres Passwort übernehmen:	Wenn Sie die obige Option wählen, fordern Sie hiermit die Auswahl von Passwörtern für geteilte Ordner an, die Ihren Kriterien für sichere Passwörter genügen. Weitere Informationen zu Kriterien für sichere Passwörter.

Option	Beschreibung
Bereich „Sonstiges“	
Login vor Zugriff auf die Site erforderlich	Mit dieser Option legen Sie fest, dass alle Benutzer über ein Konto verfügen und sich auf Ihrer WebEx-Service-Site anmelden müssen, bevor sie an WebEx-Sitzungen in irgendeiner Form teilnehmen können.
E-Mail-Adresse für Teilnehmer erforderlich	<i>Gilt nur für Meeting Center und Training Center:</i> 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 Zugangscodes	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.

Konfiguration der Einmalanmeldung festlegen

Sie können die SSO-Konfiguration und den SAML-Authentifizierungszugriff für Ihre Partner einrichten. Es werden nur Zertifikate des Typs X.509 unterstützt.

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Single Sign-On** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie oben auf der Seite den Link **Zertifikat-Manager für die Site** aus.
 - Schritt 3** Wählen Sie bei **Zertifikat importieren** die Option **Durchsuchen** aus.
 - Schritt 4** Geben Sie das Verzeichnis und den Dateinamen des Zertifikats ein und wählen Sie **Öffnen** aus.
 - Schritt 5** Wählen Sie **OK**, **Schließen** aus, um den Zertifikat-Manager zu schließen.
-

Delegierte Authentifizierung für Partner aktivieren

Sie können den SAML-Authentifizierungszugriff für Ihre Partner einrichten, wenn diese Option für Ihre Site eingerichtet ist. Es werden nur Zertifikate des Typs X.509 unterstützt.

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Partnerauthentifizierung** aus.
- Schritt 2** Stellen Sie unter **SAML-Authentifizierungszugriff für Partner** sicher, dass **Gastgeber** und **Site-Admin** für das gewünschte Zertifikat markiert sind, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
-

Zertifikate anzeigen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Single Sign-On** oder **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Partnerauthentifizierung** aus.
- Schritt 2** Klicken Sie unter **SAML-Authentifizierungszugriff für Partner** rechts neben dem gewünschten Zertifikat auf **Details anzeigen**.
- Schritt 3** Wählen Sie **Schließen** aus.
-

Kriterien für sichere Passwörter festlegen

Sie können anordnen, dass Passwörter ein bestimmtes Format aufweisen müssen. Für diese Anordnung gibt es mehrere Möglichkeiten. Ein Passwort sollte in der Regel folgende Eigenschaften aufweisen:

- Eine Mindestanzahl an Buchstaben, Ziffern und Sonderzeichen enthalten
- Eine Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben enthalten
- Es darf weder den Site-URL noch den Gastbernamen oder den Titel des WebEx-Sitzungsthemas oder bestimmte Wörter enthalten

In Passwörtern unzulässige Zeichen

Kontopasswörter werden automatisch generiert, wenn ein Benutzer sich für ein neues Konto anmeldet, das Passwort zurücksetzt oder Kontodaten aus einer CSV-Datei importiert. In diesen Fällen sind folgende Zeichen nicht für das (automatisch generierte) Passwort zulässig:

- ' (Apostroph)
- L (großes L)
- l (kleines L)
- 1 (die Ziffer 1)
- O (großes O)

- o (kleines O)
- 0 (die Ziffer 0)

Diese Beschränkung wird aufgehoben, wenn Sonderzeichen für Passwörter durch die Sicherheitseinstellungen der Site vorgeschrieben sind.

Bestimmte Zeichen für Passwörter verwenden

Verfahren

-
- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Optionen** aus.
- Schritt 2** (Optional) Zum Festlegen der Passworttypen, für die die Kriterien für sichere Passwörter gelten sollen, wählen Sie im Abschnitt **Sicherheitsoptionen** eine der folgenden Optionen aus:
- **Benutzerkonten:** Sichere Passwörter für Benutzerkonten verlangen.

Hinweis Das Festlegen von Kriterien für sichere Passwörter ist für Benutzerkonten obligatorisch. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt und kann nicht deaktiviert werden.
 - **Meetings und andere Typen von WebEx-Sitzungen:** Sichere Passwörter für Meetings verlangen.
 - **Ordner teilen:** Sichere Meeting-Passwortkriterien anwenden
 - **Access Anywhere-Sitzungen:** Für alle Access Anywhere-Sitzungen müssen für den Zugriffscode die Kriterien für sichere Meeting-Passwörter verwendet werden.
- Schritt 3** Wählen Sie **Sichere Meeting-Passwortkriterien** aus.
- Schritt 4** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Optionen für Sichere Meeting-Passwortkriterien

Option	Beschreibung
Groß- und Kleinschreibung erforderlich	Die Passwörter müssen sowohl Groß- als auch Kleinbuchstaben enthalten. Hinweis Passwörter müssen mindestens einen Groß- und einen Kleinbuchstaben enthalten.
Mindestlänge	Geben Sie die Mindestanzahl an Zeichen (Buchstaben, Ziffern und Sonderzeichen) ein, die ein Passwort enthalten muss.
Minimale Zifferanzahl	Geben Sie die Mindestanzahl an Ziffern ein, die ein Passwort enthalten muss.
Minimale Buchstabenanzahl	Geben Sie die Mindestanzahl an Buchstaben an, die ein Passwort enthalten muss.

Option	Beschreibung
Minimale Anzahl an Sonderzeichen	<p>Geben Sie die Mindestanzahl an Sonderzeichen ein, die ein Passwort enthalten darf.</p> <p>Tipp Wir raten von der Verwendung bestimmter Sonderzeichen ab. Dazu zählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hochkomma (') • Gerade Anführungszeichen (") • # • - <p>Diese Zeichen sind auf Mobiltelefonen nicht einfach auffindbar. Wenn Sie darauf verzichten, machen Sie Benutzern nicht unnötig das Leben schwer.</p>
Lassen Sie keinen dynamischen Webseitentext für Meeting-Passwörter zu	<p>Mit dieser Option verhindern Sie, dass Benutzer Passwörter festlegen, die:</p> <ul style="list-style-type: none"> • den URL der Site enthalten, auf der das Meeting, das Event oder die Sitzung stattfindet (z. B. Ihr_Unternehmen.webex.de) • den Namen des Gastgebers enthalten • den Thementitel enthalten <p>Wenn z. B. der Name des Gastgebers „Hans Schmitz“ lautet, sind folgende Passwörter nicht zulässig: Hans, Schmitz, HansSchmitz, hans, hansschmitz, hansensmeeting, meetingmithans usw.</p>
Nicht zulassen, dass ein Zeichen mehr als dreimal hintereinander eingegeben wird	<p>Mit dieser Option verhindern Sie, dass ein Zeichen mehr als dreimal hintereinander eingegeben werden kann.</p>
Keinen dynamischen Webseitentext für Kontopasswörter (Site-Name, Name des Gastgebers, Benutzername) zulassen	<p>Mit dieser Option verhindern Sie, dass Benutzer den Site-Namen, den Namen des Gastgebers, den Benutzernamen oder den Thementitel als Passwort verwenden.</p>
Kontopasswörter dieser Liste nicht zulassen	<p>Mit dieser Option verhindern Sie, dass Benutzer Passwörter für WebEx-Sitzungen angeben, die von Ihnen festgelegten Text enthalten. Wählen Sie Liste bearbeiten aus und geben Sie den unzulässigen Text ein. Wählen Sie anschließend Liste speichern aus.</p>

Digitale Zertifikate (PKI) aktivieren

Mit digitalen Zertifikaten verschlüsseln Sie WebEx-Sitzungsdaten und verhindern so den unbefugten Zugriff auf diese Daten. Als Site-Administrator verwalten Sie das Stammzertifikat, anhand dessen alle anderen Zertifikate in Ihrem Unternehmen überprüft werden. Sie haben die folgenden Möglichkeiten:

- Bis zu zehn Stammzertifikate importieren, Zertifikate löschen oder die Informationen zum Zertifikat anzeigen.
- Zertifikate einer bestimmten WebEx-Sitzungstyp zuweisen.

- Für den Zugriff auf eine WebEx-Sitzung ist ein gültiges digitales Zertifikat erforderlich. Ein Teilnehmer ohne gültiges digitales Zertifikat wird aufgefordert, die E-Mail-Einladung für das Meeting auf weitere Informationen zum Abrufen eines gültigen Zertifikats zu überprüfen. Den Nachrichtentext der E-Mail können Sie Ihren Bedürfnissen entsprechend ändern.

Stammzertifikat verwalten

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Optionen** aus.
- Schritt 2** Wählen Sie oben auf der Seite **Stammzertifikate** aus.
Es wird eine Liste der digitalen Zertifikate mit der jeweils ausstellenden Behörde angezeigt.
- Schritt 3** So importieren Sie ein neues Zertifikat:
Wählen Sie **Stammzertifikat importieren** aus.
Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie das Zertifikat auf der lokalen Festplatte aus. Zertifikate erkennen Sie an der Dateierweiterung „CRT“ oder „CER“.
In das Textfeld können Sie den Inhalt einer Zertifikatsdatei eingeben.
Wählen Sie **Importieren** aus.
- Schritt 4** Wenn Sie ein Zertifikat löschen möchten, markieren Sie das Kontrollkästchen neben dem gewünschten Zertifikat und klicken Sie auf **Löschen**.
- Schritt 5** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-

Zertifikat bestimmten Sitzungstypen zuweisen

Verfahren

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Allgemeine Site-Einstellungen > Sitzungstypliste** aus.
- Schritt 2** Wählen Sie den Link für den gewünschten Sitzungstyp aus.
- Schritt 3** Scrollen Sie nach unten zu **PKI-Verschlüsselung** und markieren Sie das Kästchen daneben.
- Schritt 4** Wählen Sie **Aktualisieren** aus.
-



Sitzungstypen verwalten

- [Informationen zu Sitzungstypen, Seite 107](#)
- [Funktionen zu Sitzungstypen, Seite 108](#)
- [Benutzerdefinierte Sitzungstypen erstellen, Seite 111](#)
- [Sitzungstyp „Cisco Unified Videoconferencing“ erstellen, Seite 112](#)
- [Sitzungstyp für ein Gastgeberkonto aktivieren, Seite 113](#)
- [Sitzungstyp für alle neuen Benutzer aktivieren, Seite 113](#)
- [Benutzerdefinierten Sitzungstyp ändern, Seite 114](#)
- [Benutzerdefinierten Sitzungstyp aktivieren oder deaktivieren, Seite 114](#)

Informationen zu Sitzungstypen

In Sitzungstypen sind die Funktionen und Optionen für geplante 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 Sicherheits- und Bandbreitenaspekte 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 beitrifft, eine Umfrage öffnet, Chat-Nachricht erhält). Die Warnung blinkt solange, bis der Teilnehmer die Änderungen öffnet und diese anzeigt.
Warnung – Sound	Einen Ton abspielen, wenn ein Meeting-Event eintritt (z. B. wenn jemand einem Meeting beitrifft oder dieses verlässt, ein Teilnehmer das Symbol „Hand erheben“ wählt, eine Chat-Nachricht erhält).
Kommentar-Tools	Es den Teilnehmern ermöglichen, Informationen über geteilte Inhalte zu kommentieren, hervorzuheben, zu erklären oder zu zeigen.
Teilen von Anwendungen	Es dem Moderator ermöglichen, einem oder mehreren Teilnehmern zu zeigen, wie die Software funktioniert oder wie man Dokumente bearbeitet.
Applikations-Teilen – Fernsteuerung	Es den Teilnehmern ermöglichen, Fernkontrolle über die Anwendung zu erfragen, die der Moderator teilt.
Teilgruppen-Sitzungen	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Benutzerdefinierte Skripts	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Chat	Feststellen, ob 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 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.

Funktionen	Wählen Sie, um zu
Teilen von Dokumenten und Präsentationen	<p>Es den Moderatoren ermöglichen, Dokumente und Präsentationen zu teilen, die während des Meetings nicht bearbeitet werden müssen.</p> <p>Hinweis Wenn hierfür keine Festlegung erfolgt ist, sind das Teilen von Dateien, Whiteboard und die Registerkarte „QuickStart“ auf Ihrer Site ebenfalls nicht verfügbar.</p>
Desktop teilen	Es den Moderatoren ermöglichen, gesamte Inhalte auf ihren Computern zu teilen, einschließlich Anwendungen, Fenster, Dateiverzeichnisse und Mausbewegungen.
Desktop-Teilen – Fernsteuerung	Es den Teilnehmern ermöglichen, Fernkontrolle über den Desktop des Moderators anzufordern.
Teilen von Desktop/Applikation/Webbrowser – True Color-Unterstützung	Es den Moderatoren ermöglichen, 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 einer besseren Leistung.
Feedback	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Datei-Transfer	<p>Es den Teilnehmern ermöglichen, Dateien während des Meetings mit anderen zu teilen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl, um die entsprechenden Netzlaufwerke für die Speicherorte für Dateien einzuschließen.
Praktikumsdemo	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Praktikum	<p><i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Datei suchen: <i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung</i> • Auf lokalen zugeordneten Netzlaufwerken anzeigen: <i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung</i> • Auf fernen zugeordneten Netzlaufwerken anzeigen: <i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung</i>
Als anderer Benutzer anmelden	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Sprecher anzeigen	Es ermöglichen, dass der momentan sprechende Teilnehmer durch ein blinkendes Symbol neben den Namen des Teilnehmers identifiziert wird.
Meeting-Abschriften	Es den Gastgebern ermöglichen, allgemeine Meetings-Informationen und Dateien in einer E-Mail an die Teilnehmer zu versenden.
Hinweise	Feststellen, ob Hinweis-Funktion 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	Es Benutzern ermöglichen, Meetings mit Microsoft Outlook oder IBM Lotus Notes zu planen.

Funktionen	Wählen Sie, um zu
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.
Umfragen	<p>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.</p> <p>Diese Umfragesteuerelemente aktivieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Resultate anzeigen: Umfrageergebnisse mit Teilnehmern anonym teilen • Individuelle Resultate speichern: Antworten jedes Teilnehmers in einer TXT-Datei speichern • Testen und Einstufen: <i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung</i> • 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)	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Fragen und Antworten	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Teilnehmer kann Rolle des Moderators übernehmen	Es den Teilnehmern ermöglichen, den Moderator-Ball direkt von einem anderen Teilnehmer zu nehmen, damit sie Inhalte während des Meetings teilen können.
Aufzeichnen der Client-Seite	Ermöglicht es den Gastgebern, Meetings auf ihren lokalen Laufwerken aufzuzeichnen.
Netzwerkbasierter Aufzeichnung	Ermöglicht es den Gastgebern, Meetings auf dem Netzwerk-Server aufzuzeichnen.
Teilen des Ferncomputers	Ermöglicht es den Moderatoren, Inhalt zu teilen, der auf einem Ferncomputer liegt.
Ferndruck	Ermöglicht es den Moderatoren, Inhalte zu drucken, die während eines Meetings geteilt werden.
Teilen von Webinhalten	Ermöglicht es den Moderatoren, ihre Webbrowser zu teilen.
QuickStart für Gastgeber und Moderator anzeigen	<p><i>Steht für Meeting Center als Option nicht zur Verfügung: Standard für alle Gastgeber und Moderatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • QuickStart auch für alle Teilnehmer anzeigen: <i>Steht für Meeting Center und Training Center nicht zur Verfügung</i>

Funktionen	Wählen Sie, um zu
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.
WebEx-Video	Ermöglicht Video mit hoher Qualität für Meetings auf Ihrer Site. <ul style="list-style-type: none"> • Multi-Point-Video (nur für \$C): <i>Steht für Meeting Center und Training Center nicht zur Verfügung</i> • Cisco Unified Videoconferencing (CUVC) zulassen • Eingabe einer CUVC Meeting ID in den Meeting-Planer zulassen
Webbrowser teilen	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	<i>Steht für Meeting Center nicht zur Verfügung.</i>
Whiteboard	Erlaubt Präsentatoren, darauf 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-Service bis zu vier Sitzungstypen einrichten. Damit die Sitzungstypen-Optionen in der Navigationsleiste angezeigt werden, müssen die Optionen zu benutzerdefinierten Sitzungstypen aktiviert sein. Bei Fragen oder zu weiteren Informationen wenden Sie sich bitte 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 in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Sitzungstypliste** 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** Als Sitzungsnamen geben Sie einen Namen für den Sitzungstyp ein.
- Schritt 5** Wählen Sie die Funktionen aus, die in den Sitzungstyp einbezogen werden sollen.
- 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 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-Services 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 in der Navigationsleiste **Konfiguration** > **Allgemeine Site-Einstellungen** > **Sitzungstypliste** 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. In diesem Fall zeigt der erweiterte Planer in Meeting Center das Feld **CUVC-Meeting-ID** an, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.
 - 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** aus.
-

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** aus.
-

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** aus.
-



Remote Access-Optionen festlegen

- [Informationen zu Remote Access-Optionen, Seite 115](#)
- [Computereinrichtung für Remote Access, Seite 116](#)
- [Sicherheitsoptionen für Remote Access festlegen, Seite 122](#)
- [Ändern der Beschreibung oder des Alias eines Ferncomputers, Seite 124](#)
- [Verwalten von Gruppen von Remote Access-Computern, Seite 124](#)
- [Remote Access-Sitzungen überwachen, Seite 126](#)
- [Standardansicht und -farben für Remote Access festlegen, Seite 127](#)

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 geteilte 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 über IP-Adresse
 - Festlegen von Zugriffscodes zum Anschluss von Remote Access-Computern
 - Überprüfen des Zugriffs auf Remote Access-Computer über Telefon-Authentifizierung
- Remote Access-Agenten auf Ferncomputern installieren
- Verwalten von Remote Access-Computern und -Gruppen auf Ihrer Support Center-Site, darunter:
 - Hinzufügen, Löschen und Neuordnen von Computern und Gruppen
 - Eingeben 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 Stammgruppe 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-Einstellungsprogramm.



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

Das Remote Access-Einstellungsprogramm erkennt den Proxy-Server automatisch und zeigt ein Dialogfeld an, in dem Sie die Informationen für den Proxy-Server angeben können.

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** aus.
-

Standardinstallationswerte

Aufgabe...	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. Die 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.

Aufgabe...	Siehe...
Bildschirm dieses Computers während der Sitzung leeren	Gibt an, ob der Bildschirm des 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 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.
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 sperren im Remote Access-Agenten 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 in der Navigationsleiste **Konfiguration > Remote Access > Gruppen verwalten** 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** Das Remote Access-Einstellungsprogramm 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 verwalten“ 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 zu der jeweiligen Gruppe. Um die Gruppen-ID zu ermitteln, öffnen Sie die Seite „Gruppen verwalten“, und klicken Sie auf 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=STUID=0GID=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 Name des Benutzers auf dem Ferncomputer verwendet.
"Alias"="aliasofcomputer"	Alias des Computers. Wenn Sie hier nichts angeben, wird für den Computer kein Alias festgelegt.

Schlüssel	Beschreibung
"ProxyUser"="Proxyserverusername"	Benutzername für die Proxy-Server-Authentifizierung. Ersetzen Sie bei Verwendung der Proxy-Server-Authentifizierung „Proxyserverusername“ durch den Benutzernamen am Proxy-Server.
"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“.

VerwendeneinesunbeaufsichtigtenInstallationsprogrammsfürdieInstallation 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:
- Laden Sie die Datei „atsmt.msi“ herunter.
 - 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) Verzweigen Sie an der Eingabeaufforderung zu dem 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 verwalten** dargestellten Computer werden in der Gruppe „Root“ angezeigt und stehen für den Fernzugriff zur Verfügung.

## Sicherheitsoptionen für Remote Access festlegen

Der Zugriffscode wird vom Kundendienstmitarbeiter (Customer Support Representative, CSR) verwendet, um eine Verbindung mit einem Ferncomputer des 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** aus.
-

## Ändern der Zugriffscode- und Telefonauthentifizierungsoptionen für Remote Access-Gruppen

### Verfahren

---

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Konfiguration > Remote Access > Gruppen verwalten** aus.
  - Schritt 2** Suchen Sie den Computer, für den Sie die 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 an untergeordneten Gruppen und Computern 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 in der Navigationsleiste **Konfiguration > Remote Access > Gruppen verwalten** aus.
  - Schritt 2** Suchen Sie den Computer, für den Sie die 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 verwalten** 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 eingblendeten Fenster **Computer bearbeiten** die Änderung vor.

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

Wenn die Felder **Zugriffscod**e und **Passwort läuft ab in** nicht verfügbar sind, haben Sie zuvor Änderungen am Zugriffscod für diese Ebene gesperrt.

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

- **Computernam**e: 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 **Computernam**e der Name angezeigt, den der Netzwerkadministrator am Fernstandort erstellt hat.

Nachdem ein Ferncomputer für den Fernzugriff 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 verwalten“ festlegen und bearbeiten.

Wenn Sie für einen Computer diese beiden Namen angeben, wird auf der Seite „Gruppen verwalten“ sowie auf der Seite „Remote Access“ des Kundendienstmitarbeiters der Computernam 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. Wenn Sie auf alle Remote Access-Computer in der Gruppe die gleichen Sicherheitseinstellungen anwenden möchten, erstellen Sie eine Remote Access-Gruppe.

## 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 eingblendete Fenster **Gruppe erstellen** einen Namen und optional eine Beschreibung für die Gruppe ein.
  - Schritt 4** Wählen Sie **OK** aus.  
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** aus.
-

## 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, deren 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** aus.
- 

## Einstellungen für Ansicht und Farben

| Option          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anzeigen</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                        |
|                 | <b>Vollbild – einpassen:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                 | <b>Vollbild:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                 | <b>Fenster – einpassen:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                 | <b>Vollbild – einpassen:</b> 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. <b>Fenster:</b> 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. |

| Option       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Farbe</b> | 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.                                |
|              | <b>256 Farben:</b> 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 <b>High Color</b> . Daher bietet sich diese Option bei Kunden an, die über eine Einwahlverbindung an einer Support-Sitzung teilnehmen. |
|              | <b>High Color (16-Bit):</b> 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 <b>256 Farben</b> , liefert dafür aber eine bessere Bildqualität.                                                                                                         |



## Access Anywhere-Optionen festlegen

---

- [Erforderliche Bestätigung für die Einrichtung von Access Anywhere, Seite 129](#)
- [Verarbeiten von Access Anywhere-Anfragen, Seite 130](#)
- [Anzeigen einer Liste der Access Anywhere-Ferncomputer, Seite 130](#)
- [Access Anywhere-Sitzung eines Benutzers beenden, Seite 131](#)
- [Ferncomputer aus dem Konto eines Benutzers entfernen, Seite 131](#)

### 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 das Kontrollkästchen **Bestätigung für die Einrichtung eines Access Anywhere-Computers einholen**.
  - 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** aus.
-

## 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 Anfrage 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-Service-Site die Access Anywhere-Option vorhanden ist, können Sie eine Liste aller Ferncomputer anzeigen, die 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 **Sitzungsbeginn** das Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu denen der Benutzer die Sitzung gestartet hat.
- Schritt 3** Wählen Sie das Kontrollkästchen für die Sitzung aus, 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** Wählen Sie das Kontrollkästchen für den Computer aus, den Sie entfernen möchten, und wählen Sie **Entfernen > OK** aus.
-





## WebACD verwalten

---

- [Erstellen einer neuen Warteschlange, Seite 133](#)
- [Warteschlange bearbeiten, Seite 143](#)
- [Informationen zur persönlichen Warteschlange, Seite 144](#)
- [Verwalten von Formularen für das Hinterlassen von Nachrichten, Seite 147](#)

## 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Warteschlangen-Informationen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Service                             | In WebACD wird der Name des WebEx-Services 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Warteschlangeneinstellungen</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Funktionen                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenanforderung, wenn die Sitzung beginnt<br/>Wählen Sie in der Liste Applikations- oder Desktopfreigabe, volle Steuerung bei gemeinsamen Suchen oder nur Ansicht aus.</li> <li>• Folgenden URL direkt zu Beginn der Sitzung öffnen<br/>Um Zeit zu sparen, kann WebACD zu Beginn der Sitzung eine Website Ihrer Wahl anzeigen. Geben Sie hier den entsprechenden URL ein.</li> <li>• Telefongespräch (VoIP) für diese Warteschlange automatisch starten<br/>Es wird automatisch ein Telefongespräch für diese Warteschlange gestartet.</li> <li>• Technische Unterstützungsfunktionen aktivieren<br/>Die Funktionen <b>Systeminformation</b>, <b>benutzerdefiniertes Skript</b>, <b>Neustart</b> und <b>Als anderer Benutzer anmelden</b> für Kunden in dieser Warteschlange einschließen. Deaktivieren, um eine Konfiguration nur für Kundendienst für diese Warteschlange verwenden.</li> </ul> |
| Während der Kunde wartet.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warteschlangenposition des Kunden in einem Chat-Fenster anzeigen<br/>Zeigt die Position des Kunden in der Warteschlange in einem Chat-Fenster an.</li> <li>• Geschätzte Wartezeit des Kunden in einem Chat-Fenster anzeigen<br/>Zeigt die geschätzte Wartezeit des Kunden in der Warteschlange an.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Betriebszeiten</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Öffnen                              | In der Standardeinstellung können der Warteschlange 24 Stunden pro Tag Anfragen hinzugefügt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Geöffnet am                         | Wenn Sie die Option „Zeiten angeben“ auswählen, können Sie die Tage und Uhrzeiten für den Betrieb angeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Option                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zeitzone der Warteschlange                       | Die Chat-Nachrichten verwenden diese Zeitzone für Zeitstempel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Verteilung der Anfragen</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Verteilung der Anfragen                          | <p><b>Alle:</b> Es besteht keine voreingestellte Reihenfolge für die Anrufannahme</p> <p><b>Am wenigsten ausgelastet:</b> Die Person mit der längsten Inaktivität nimmt die nächste Anfrage entgegen</p> <p><b>Rotationsprinzip:</b> Anrufe werden basierend auf einer vordefinierten Reihenfolge auf die Benutzer verteilt.</p>                                                                                                               |
| Schwelle für Eskalation                          | <p>Für alle Warteschlangentypen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die Anzahl der Sekunden festlegen, bevor ein Anruf für alle Agenten verfügbar ist.</li> <li>• Der voreingestellte Zeitraum sind 60 Sekunden. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 30 und 999 Sekunden) festlegen.</li> </ul>                                                                                   |
| 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.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Benachrichtigung über Wartezeit</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Schwelle für Wartezeit                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die Anzahl der Minuten festlegen, die ein Kunde wartet, bevor Agenten benachrichtigt werden (per E-Mail oder telefonisch).</li> <li>• Die voreingestellte Wartezeit beträgt 2 Minuten. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 1 und 99 Minuten) festlegen.</li> </ul>                                                                                 |
| Benachrichtigungsoptionen                        | <b>E-Mail senden an:</b> Geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Um Zeit zu sparen, können Sie die Schaltfläche <b>Benutzerliste</b> auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Schwelle zum Hinterlassen einer Nachricht</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Formular zum Hinterlassen einer Nachricht        | Wählen Sie das Formular aus, das Kunden zum Hinterlassen einer Nachricht für das Team verwenden sollen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Schwelle für Wartezeit                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können angeben, nach wie vielen Minuten die E-Mail-Nachricht an die Liste der ausgewählten Agenten gesendet werden soll.</li> <li>• 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.</li> </ul> |

| Option                                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Benachrichtigungsoptionen              | <b>E-Mail senden an:</b> 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 <b>Benutzerliste</b> auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.                                                                                 |
| Formularweiterleitung                  | <b>Ausgefüllte Formulare senden an:</b> Geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Um Zeit zu sparen, können Sie die Schaltfläche <b>Benutzerliste</b> auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.                                                                                             |
| <b>Schwelle für Schließen</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die maximale Anzahl von Kunden in der Warteschlange festlegen, bevor die Warteschlange geschlossen wird.</li> <li>• Die Standardanzahl wartender Kunden beträgt 200. Sie können sowohl eine höhere als auch eine niedrigere Anzahl (zwischen 50 und 999) festlegen</li> </ul>                             |
| <b>Schwelle für Nichtverfügbarkeit</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die Anzahl von Sekunden angeben, bevor WebACD einen Agenten auffordert, seinen Status in „Nicht verfügbar“ zu ändern</li> <li>• Die voreingestellte Wartezeit beträgt 30 Sekunden. Sie können sowohl einen längeren als auch einen kürzeren Zeitraum (zwischen 30 und 120 Sekunden) festlegen.</li> </ul> |

## 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                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suchen         | 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.<br>Sie können auch anhand der E-Mail-Adresse nach einem Benutzer suchen.                                        |
| Alles 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.<br>Mehrere Namen können Sie auswählen, indem Sie bei gedrückter STRG-Taste auf die gewünschten Namen klicken. |

| Option                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.<br>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.                                                                                                                                                                                       |
| Sonstige Optionen 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 Services 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

**Tip**

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 Service 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, definieren Sie Regeln.

Sie können zwei Arten 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 <b>Ja</b> aus, um eine oder mehrere Regeln hinzuzufügen.                |
| Nein                      | Wählen Sie für neue Warteschlangen <b>Nein</b> aus, wenn Sie die Regeln jetzt nicht konfigurieren möchten. |
| Neue Regel erstellen      | Wählen Sie für vorhandene Warteschlangen <b>Neue Regel erstellen</b> 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.                              |

## Verwenden von Weiterleitungsregeln

### 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 Anmeldeformular angezeigten Feldnamen (z. B. Vorname, Familienname, 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.

---

## Verwenden von Zuweisungsregeln

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                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Weiterleitungsregeln</i>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Link „Zuweisungsregel erstellen“</b>                    | Wählen Sie diese Schnittstelle aus, um die Ansicht der Registerkarte „Regeln“ zu ändern und Zuweisungsregeln zu erstellen.                                                                                                                                                                                               |
| <b>IF</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (Wort oder Begriff) Dropdown-Liste                         | Wählen Sie das Wort oder den Begriff aus den im Anmeldeformular angezeigten Feldnamen aus (z. B. Vorname, Familienname, Telefonnummer und von Ihnen erstellte Felder)                                                                                                                                                    |
| (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 <b>Hinzufügen</b> aus, um weitere IF-Anweisungen hinzuzufügen. Die erste zutreffende („true“) IF-Anweisung wird ausgeführt.                                                                                                                                                                  |
| Minuszeichen                                               | Wählen Sie die Schaltfläche <b>Löschen</b> aus, um eine IF-Anweisung zu entfernen.                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>THEN zuweisen zu</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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“                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie für den Kundendienstmitarbeiter die Schaltfläche <b>Adressbuch</b> aus, um die Seite „Benutzer auswählen“ zu öffnen.</li> <li>• Klicken Sie für Warteschlangen auf die Schaltfläche <b>Adressbuch</b>, um die Seite „Warteschlangen auswählen“ zu öffnen.</li> </ul> |
| <b>ELSE IF-Bedingung hinzufügen</b>                        | <p>Richten Sie eine ELSE IF-Anweisung ein, indem Sie auf die Schaltfläche <b>ELSE IF-Bedingung hinzufügen</b> klicken.</p> <p>Wählen Sie die Bedingungen und andere Elemente aus, so wie Sie es bei den IF-Anweisungen getan haben</p>                                                                                   |
| <i>Zuweisungsregeln</i>                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Link Weiterleitungsregel erstellen</b>                  | Wählen Sie diese Schnittstelle aus, um die Ansicht der Registerkarte „Regeln“ zu ändern und Weiterleitungsregeln zu erstellen.                                                                                                                                                                                           |

| Option                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Neuzuweisungseinstellung</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 überschritten wurde.                                                                             |
| Name der Warteschlange                | Zeigt eine Liste der verfügbaren Warteschlangen an, die Anfragen aufnehmen können                                                                                                                                                                      |
| <b>Eine Zuweisungsregel festlegen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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. |
| Summe                                 | Eine Zuweisungsregel muss insgesamt genau 100 % betragen                                                                                                                                                                                               |

#### Auswählen von Warteschlangenoptionen

| Option                          | Beschreibung                                                                     |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Warteschlange</b>            | Wählen Sie die Warteschlange aus, an die die Kunden weitergeleitet werden sollen |
| <b>Agenten</b>                  | Wählen Sie die Anzahl der Agenten in der Warteschlange aus                       |
| <b>Beschreibung</b>             | Geben Sie eine Beschreibung der Warteschlange ein                                |
| <b>Service</b>                  | Führt die Remote Support-Warteschlange auf                                       |
| <b>Schaltfläche „Auswählen“</b> | 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 zur Verfügung stehen.

| Option                           | Beschreibung                                                                                                                   |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Drittanbieter-Routing aktivieren | Um ein Routing von Variablen an Dritte anstatt eines WebACD-Routings zu verwenden, muss dieses Kontrollkästchen markiert sein. |



| Option                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |
| E-Mail-Benachrichtigung zu Routing-Fehlern an folgende(n) Empfänger senden | Zur Aktivierung von E-Mail-Benachrichtigungen zu Routing-Fehlern markieren. Bei einer Aktivierung die E-Mail-Adressen der Empfänger jeweils durch ein Semikolon (;) getrennt eingeben.      |

## 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 Service zu machen. Sie leiten die Nachrichtenformulare an die Person weiter, die am besten geeignet ist, um 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** aus.
- 

## 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 Anmeldeformular
- Änderungen an diesem Anmeldeformular wirken sich auf alle Agenten aus
- Sie können wie bei anderen Anmeldeformularen Felder zum Anmeldeformular 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 |              |

| Option                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Funktionen                                       | <p>VoIP: WebACD überprüft die Konfiguration und wählt VoIP aus, wenn diese Option gültig ist.</p> <p>Telefonie: WebACD überprüft die Konfiguration und wählt VoIP aus, wenn diese Option gültig ist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenanforderung, wenn die Sitzung beginnt<br/>Wählen Sie in der Liste Applikations- oder Desktopfreigabe, volle Steuerung bei gemeinsamen Suchen oder nur Ansicht aus.</li> <li>• Folgenden URL direkt zu Beginn der Sitzung öffnen<br/>Um Zeit zu sparen, kann WebACD zu Beginn der Sitzung eine Website Ihrer Wahl anzeigen. Geben Sie hier den entsprechenden URL ein.</li> <li>• Telefongespräch (VoIP) für diese Warteschlange automatisch starten<br/>Es wird automatisch ein Telefongespräch für diese Warteschlange gestartet.</li> <li>• Rückruf aktivieren<br/>Der Kunde kann vom Kundendienstmitarbeiter zurückgerufen werden.</li> </ul> |
| <b>Betriebszeiten</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Öffnen                                           | In der Standardeinstellung können der Warteschlange 24 Stunden pro Tag Anfragen hinzugefügt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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 Zeitstempel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Schwelle zum Hinterlassen einer Nachricht</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formular zum Hinterlassen einer Nachricht        | Wählen Sie das Formular aus, das Kunden zum Hinterlassen einer Nachricht für das Team verwenden sollen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Schwelle für Wartezeit                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können angeben, nach wie vielen Minuten die E-Mail-Nachricht an die Liste der ausgewählten Agenten gesendet werden soll.</li> <li>• 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Benachrichtigungsoptionen                        | <b>E-Mail senden an:</b> 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 <b>Benutzerliste</b> auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Option                                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 <b>Benutzerliste</b> auswählen und die Adressen aus der Liste auswählen.                                                                                                                   |
| <b>Schwelle für Schließen</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die maximale Anzahl von Kunden in der Warteschlange festlegen, bevor die Warteschlange geschlossen wird.</li> <li>• Die voreingestellte Anzahl wartender Benutzer beträgt 200. Sie können sowohl eine höhere als auch eine niedrigere Anzahl (zwischen 50 und 999) festlegen</li> </ul> |
| <b>Schwelle für Nichtverfügbarkeit</b> | Sie können den Status „Nicht verfügbar“ des Benutzers ändern, falls während der angegebenen Zeit keine Antwort erfolgt.                                                                                                                                                                                                                     |

# Verwalten von Formularen für das Hinterlassen von Nachrichten

## 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 Service zu machen. Sie leiten die Nachrichtenformulare an die Person weiter, die am besten geeignet ist, um 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** aus.
-

## 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** aus.
- 

## Optionen auf der Seite „Neues Formular erstellen“

| Option                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name des Formulars                | Geben Sie den Namen des Formulars ein                                                                                                                                                        |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorname</li> <li>• Nachname</li> <li>• E-Mail-Adresse</li> <li>• Telefonnummer</li> </ul> |
| 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                                                                                                                                                        |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorname</li> <li>• Nachname</li> <li>• E-Mail-Adresse</li> <li>• Telefonnummer</li> </ul> |
| 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                                                        |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Felder im Formular       | 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 hier eine willkürliche Beschreibung des Problems oder Fehlers ein.



| Option                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Einzeilig</b>                 | Wählen Sie diese Option aus, wenn den Kunden eine Zeile zum Eingeben von Informationen zur Verfügung stehen soll.                                                                                                                                                                                          |
| <b>Mehrzeilig</b>                | Wählen Sie diese Option aus, wenn den Kunden mehrere Zeilen zum Eingeben von Informationen zur Verfügung stehen sollen.                                                                                                                                                                                    |
| <b>Beschriftung für Textfeld</b> | Geben Sie einen Begriff ein, durch den das Textfeld spezifiziert wird. <b>Beispiel:</b> 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. |
| <b>Breite</b>                    | Geben Sie an, wie viele Zeichen Kunden in das Textfeld eingeben können.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Höhe</b>                      | Geben Sie an, wie viele Textzeilen Kunden in das Textfeld eingeben können.                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Schaltfläche „Speichern“</b>  | Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Option zu speichern.                                                                                                                                                                                                                                             |

## Optionen für Kontrollkästchen

Kunden können in der hier eingerichteten Feldliste ein oder mehrere Kontrollkästchen aktivieren.

| Option                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gruppenebene</b>                            | Geben Sie einen Begriff zur Beschreibung der Kontrollkästchenliste ein. <b>Beispiel:</b> 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. |
| <b>Kontrollkästchen</b>                        | 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.                                                                                                                    |
| <b>Zusätzliche Kontrollkästchen hinzufügen</b> | Wenn Sie dem Anmeldeformular mehr als neun Kontrollkästchen hinzufügen möchten, geben Sie die Anzahl der zusätzlichen Kontrollkästchen an.                                                                                                                                                                  |
| <b>Schaltfläche „Speichern“</b>                | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gruppenebene</b>                    | Geben Sie einen Begriff zur Beschreibung der Optionsliste ein. <b>Beispiel:</b> 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. |
| <b>Standardauswahl</b>                 | Wählen Sie eine Option als Voreinstellung aus.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Auswahl</b>                         | Geben Sie für jede Option, die Sie hinzufügen möchten, eine Beschreibung ein.                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Zusätzliche Optionen hinzufügen</b> | Wenn Sie dem Anmeldeformular mehr als neun Optionen hinzufügen möchten, geben Sie die Anzahl der zusätzlichen Optionen an.                                                                                                                                                                         |
| <b>Schaltfläche „Speichern“</b>        | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gruppenebene</b>                    | Geben Sie einen Begriff zur Beschreibung der Elemente in der Dropdown-Liste ein. <b>Beispiel:</b> 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. |
| <b>Standardauswahl</b>                 | Wählen Sie ein Element aus der Liste als Voreinstellung aus.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Auswahl</b>                         | Geben Sie für jedes Listenelement, das Sie hinzufügen möchten, eine Beschreibung ein.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Zusätzliche Optionen hinzufügen</b> | Wenn Sie dem Anmeldeformular mehr als neun Optionen hinzufügen möchten, geben Sie die Anzahl der zusätzlichen Optionen an.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Schaltfläche „Speichern“</b>        | 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** aus.
-





## Erstellen von Berichten

---

- [Berichtübersicht, Seite 155](#)
- [Berichte für Event Center verwalten, Seite 161](#)

### 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 Zeitstempel 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 Berichts mit einer Übersicht über alle Schulungssitzungen, die den Suchkriterien entsprechen.
- Navigieren zum Bericht über die Sitzungsdetails für eine Schulungssitzung.

**Felder auf dieser Seite:**

| <b>Option</b>          | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Thema</b>           | Das Thema einer Schulungssitzung. Wählen Sie den Link aus, um <b>Detaillierter Sitzungsbericht</b> für die Sitzung anzuzeigen.                                                                                                                                       |
| <b>[Tracking-Code]</b> | 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.                                                                  |
| <b>Benutzername</b>    | Der Benutzername des Gastgebers einer Schulungssitzung. Wählen Sie den Link für den Namen aus, um die Seite <b>Benutzer bearbeiten</b> für den Gastgeber in Site-Administration anzuzeigen.                                                                          |
| <b>Datum</b>           | Das Datum, an dem die Schulungssitzung stattfand.                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Anfangszeit</b>     | Die Uhrzeit, zu der der Gastgeber die Schulungssitzung begonnen hat.                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dauer</b>           | Die Dauer der Schulungssitzung in Minuten.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eingeladen</b>      | Die Gesamtzahl der Teilnehmer, die der Gastgeber über die Seite für die Sitzungsplanung zu der Schulungssitzung eingeladen hat.                                                                                                                                      |
| <b>Angemeldet</b>      | Die Gesamtzahl der für die Schulungssitzung angemeldeten Teilnehmer. Wenn der Gastgeber keine Registrierung für das Meeting angefordert hat, wird in dieser Spalte „N/A“ angezeigt.                                                                                  |
| <b>Anwesend</b>        | Die Gesamtzahl der Teilnehmer an der Schulungssitzung, einschließlich des Gastgebers.                                                                                                                                                                                |
| <b>Abwesend</b>        | Die Anzahl der Teilnehmer, die sich zu der Schulungssitzung angemeldet, aber nicht daran teilgenommen haben.                                                                                                                                                         |
| <b>Tele</b>            | Gibt an, ob der Gastgeber einen der folgenden integrierten Audiokonferenz-Services von WebEx verwendet hat: Internet-Telefon, Einwahl-Telekonferenz, Telekonferenz mit Rückruf, gebührenfreie Einwahl-Telekonferenz oder gebührenfreie internationale Telekonferenz. |

**Optionen auf dieser Seite**

| <b>Option</b>              | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Erneute Suche</b>       | Über diesen Link gelangen Sie zur Abfrageseite des Training Center-Nutzungsberichts, auf der Sie eine erneute Suche ausführen können.                                                                                       |
| <b>Druckversion</b>        | Zeigt den Bericht in einem druckbaren Format an.                                                                                                                                                                            |
| <b>Bericht exportieren</b> | 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 in der Navigationsleiste **Berichte > Allgemein > Nutzung** aus.
- 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 der folgenden Schritte aus:
- Zum Exportieren eines Kurzberichts zur Nutzung in eine CSV-Datei wählen Sie **Sitzungsübersicht** aus.
  - Zum Exportieren der Teilnehmerdaten für alle Sitzungen auf der Seite „Allgemeiner Nutzungsbericht“ in eine CSV-Datei wählen Sie **Teilnehmerdaten** aus.
- 

## Anzeigen eines Nutzungsberichts für den Aufzeichnungsspeicher

### Verfahren

---

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte > Allgemein > Bericht Aufzeichnungsspeicherauslastung (Aufzeichnungen u. Upload)** 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.  
Sie können beim Angeben eines zu suchenden Textes Platzhalter wie ? oder \* verwenden.
- Schritt 4** (Optional) Um einen Bericht zu den Meetings auszuführen, bei denen ein bestimmter Benutzer Gastgeber war, geben Sie unter **Gastgeber Benutzername** 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** aus.
- Schritt 7** 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 der folgenden Schritte aus:
- Zum Exportieren eines Kurzberichts zur Nutzung in eine CSV-Datei wählen Sie **Sitzungsübersicht** aus.
  - Zum Exportieren der Teilnehmerdaten für alle Sitzungen auf der Seite „Allgemeiner Nutzungsbericht“ in eine CSV-Datei wählen Sie **Teilnehmerdaten** aus.
- 

## Anzeigen von Nutzungsberichten für den Speicher nach Benutzer

### Verfahren

---

- Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte > Allgemein > Nutzungsbericht für den Speicher nach Benutzer (Nur Herunterladen im Excel-Format)** aus.
- 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
-



## Anzeigen von Support Center-Berichten

### Verfahren

---

**Schritt 1** Wählen Sie in der Navigationsleiste **Berichte > Support Center** und anschließend einen der folgenden Berichte aus:

- Abfragetool für Sitzungen
- Anruflautstärke
- Aktivität Kundendienstmitarbeiter
- URL weiterempfehlen
- Zuweisungswarteschlange

**Schritt 2** Geben Sie die Suchkriterien an und wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

---

## 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.
- **Zugriffsberichte für aufgezeichnete Sitzungen:** Alle Zugriffe auf aufgezeichnete Sitzungen für alle aufgezeichneten Sitzungen anzeigen.
- **Coupon-Bericht:** Einzelheiten zu den ausgestellten und eingelösten Coupons anzeigen.
- **Schulungsbericht für Teilnehmer:** Schulungsinformationen für alle Sitzungen anzeigen, für die sich eine Person angemeldet 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:

- Nutzungsbericht – Computer
- Nutzungsbericht – Kundendienstmitarbeiter
- Verfolgungsbericht – Computer

**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 Computernamen, 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:

- Abfragetool für Sitzungen

- Anruflautstärke
- Aktivität Kundendienstmitarbeiter
- URL weiterempfehlen
- 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 > Laufende Meetings** aus.

## Berichte für Event Center verwalten

### 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.
- 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.
  - 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** aus.
-

## 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.
- 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.
  - 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.
- Geben Sie einen **Event-Namen** oder einen **Programmnamen** ein.
  - Geben Sie einen **Benutzernamen** ein.
  - Geben Sie einen Zeitraum an.
- Schritt 12** Wählen Sie **Speichern** aus.
- 

## 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** aus.

---

## 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.

---



## Verwenden sicherer HTML-Tags und Attribute

- [Sichere HTML-Tags und Attribute, Seite 165](#)

### Sichere HTML-Tags und Attribute

Mit Cisco WebEx können Sie Branding mithilfe von HTML-Code anpassen. Zum Beispiel wenn Sie Elemente Ihrer Site anpassen, wie die linke Navigationsleiste, E-Mail-Vorlagen usw. Unsichere HTML-Tags und -Attribute sowie JavaScript-Code werden nicht unterstützt.

Lediglich die folgenden sicheren HTML-Tags, Attribute und CSS-Eigenschaften werden vom HTML-Code unterstützt. Zusätzlich können nur gültige URLs, die die nachfolgend aufgeführten unterstützten Protokolle verwenden, in URL-Felder eingegeben werden.

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |





## Referenz zum CSV-Dateiformat

---

- [CSV-Dateiformat für Benutzerkonten, Seite 167](#)
- [CSV-Dateiformat für Kontakte, Seite 190](#)
- [CSV-Dateiformat für Tracking-Codewerte, Seite 194](#)
- [Zeitzone, Seite 195](#)

### 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 **Kontoinformationfelder** 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UserID</b>    | <p>(Erforderlich) Gibt eine Kennung an, die von der WebEx-Datenbank für Site-Administration automatisch für das Konto generiert wird.</p> <p><b>Wichtig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird automatisch ein neuer Benutzer hinzugefügt und eine Benutzer-ID erzeugt.</p> |
| <b>Active</b>    | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Das Benutzerkonto ist aktiv.</li> <li>• N: Das Benutzerkonto ist inaktiv.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>FirstName</b> | <p>(Erforderlich) Gibt den Vornamen des Benutzers dieses Kontos an.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, den Vornamen einzugeben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>LastName</b>  | <p>(Erforderlich) Gibt den Nachnamen des Benutzers dieses Kontos an.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, den Nachnamen einzugeben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Username</b>  | <p>(Erforderlich) Gibt die Kennung an, mit der der Benutzer dieses Kontos sich am WebEx-Service Ihrer Organisation anmeldet. Benutzernamen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzernamen müssen eindeutig sein</li> <li>• Passwörter dürfen höchstens 64 Zeichen umfassen</li> </ul> <p><b>Wichtig</b> WebEx empfiehlt, dass Sie keine Benutzernamen erstellen, die Leerzeichen und Satzzeichen enthalten, mit Ausnahme von Unterstrichen, Bindestrichen und Punkten.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, den Benutzernamen einzugeben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Feld            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Password</b> | <p>(Erforderlich) Gibt das Passwort für das Konto an. Passwörter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passwörter müssen aus mindestens vier Zeichen bestehen</li> <li>• Passwörter dürfen höchstens 32 Zeichen umfassen</li> <li>• Die Groß- und Kleinschreibung wird beachtet; Benutzer müssen daher ihre Passwörter genau so eingeben, wie Sie sie in diesem Feld festlegen.</li> <li>• Sie können auch „****“ eingeben, um den Site-Administrator darauf hinzuweisen, dass das Passwort für ein bestehendes Konto nicht geändert werden soll.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Wichtig</b> Wenn Sie auf der Seite „Allgemeine Site-Einstellungen“ die Option <b>Passwort für neue Benutzerkonten unbedingt erforderlich</b> 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.</p> <p>Wenn unter den Optionen „Site-Sicherheit“ ordnungsgemäße Passwortkriterien festgelegt wurden, können die in eine CSV-Datei importierten Passwörter geändert werden.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird automatisch ein temporäres Passwort erzeugt.</p> |
| <b>Email</b>    | <p>(Erforderlich) Gibt die E-Mail-Adresse des Benutzers an. Die E-Mail-Adresse eines Benutzers muss eindeutig sein.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, werden Sie aufgefordert, eine E-Mail-Adresse einzugeben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Feld            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Language</b> | <p>(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.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf die Standardsprache der Site gesetzt.</p> <p><b>Ländereinstellung – ID</b></p> <p>USA – 2</p> <p>Australien – 3</p> <p>Kanada – 4</p> <p>Kanada (franz.) – 5</p> <p>China – 6</p> <p>Frankreich - 7</p> <p>Deutschland – 8</p> <p>Hongkong – 9</p> <p>Italien – 10</p> <p>Japan – 11</p> <p>Korea – 12</p> <p>Neuseeland – 13</p> <p>Spanien – 14</p> <p>Schweden – 15</p> <p>Schweiz – 16</p> <p>Taiwan – 17</p> <p>Vereinigtes Königreich – 18</p> <p>Mexiko – 19</p> <p>Argentinien – 20</p> <p>Chile – 21</p> <p>Kolumbien – 22</p> <p>Venezuela – 23</p> <p>Brasilien – 24</p> <p>Portugal – 25</p> |

| Feld | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p><b>Sprache – ID</b></p> <p>Englisch – en-us<br/>Chinesisch (vereinfacht) – zh-cn<br/>Chinesisch (traditionell) – zh-tw<br/>Japanisch – jp<br/>Koreanisch – ko<br/>Französisch – fr<br/>Deutsch – de<br/>Italienisch – it<br/>Spanisch (kastilisch) – es-me<br/>Spanisch (Lateinamerika) – es-sp<br/>Schwedisch – sw<br/>Niederländisch – nl<br/>Portugiesisch – pt-br<br/>Russisch – ru</p> |

| Feld          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HostPrivilege | <p>(Optional) Gibt den Typ des Benutzerkontos an. Dieses Feld kann die folgenden Kontotypen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>HOST:</b> Gibt an, dass der Benutzer über ein Gastgeberkonto verfügt. Der Benutzer kann sich am WebEx-Service Ihrer Organisation anmelden, um Meetings zu leiten.</li> <li>• <b>ADMN:</b> 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.</li> </ul> <p><b>Wichtig</b> <b>Wichtig</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ADMV:</b> 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.</li> <li>• <b>ATTND:</b> 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.</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt an, ob das Benutzerkonto aktiv oder inaktiv ist</li> <li>• Vorname</li> <li>• Nachname</li> <li>• Passwort</li> <li>• E-Mail-Adresse</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf HOST gesetzt.</p> |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MeetingPrivilege</b> | <p>(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.</p> <p><b>Hinweis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf der Site-Administration-Startseite wird unter <b>Index</b> 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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:<br/>15,120</li> <li>• Wenden Sie sich bei Fragen zu den Meeting-Typen, für die Ihre Organisation Lizenzen erworben hat, an Ihren WebEx-Account-Manager.<br/>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</li> </ul> |



| Feld               | Beschreibung |
|--------------------|--------------|
| TelephonyPrivilege |              |

| Feld | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>(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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CLIN: Einwahl-Telekonferenz. Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, in denen Teilnehmer eine Telefonnummer wählen können, um an einer Telekonferenz teilzunehmen.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• VoIP: Internet-Telefon. Gibt an, dass der Benutzer Sitzungen leiten kann, die eine Internet-Telekonferenz (Voice over IP) umfassen.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Hinweis</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CLIN,CLBK,VOIP</li> </ul> |

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn das Feld TelephonyPrivilege leer gelassen wird, werden alle Telefonie-Privilegien aktiviert.</li> <li>• Über die Site-Administration-Startseite können Sie festlegen, welche Telekonferenz-Services Ihre Organisation unterstützt.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, werden dem Benutzer alle Telefonie-Privilegien zugewiesen, die die Site unterstützt.</p>                                                        |
| <b>GeneralPriv</b>     | <p>(Optional) Gibt die allgemeinen Privilegien an, die der Benutzer für Ihre WebEx-Service-Site hat. Dieses Feld kann die folgenden Werte enthalten:</p> <p>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.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p> |
| <b>EditorPrivilege</b> | <p>Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>TCPrivilege</b>     | <p>(Optional) Nur für Training Center-Sites verfügbar. Gibt an, welche Privilegien der Benutzer für Training Center hat. Dieses Feld kann die folgenden Werte enthalten:</p> <p>HOLA: Gibt an, dass der Benutzer für Schulungssitzungen die Option „Praktikum“ verwenden kann.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                         |
| <b>SaCPrivilege</b>    | <p>Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SaCProducts</b>     | <p>Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SaCSJMEDesc</b>     | <p>Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SaCSIsMgr</b>       | <p>Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SCOptions</b>       | <p>(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:</p> <p>AREC: Automatische Aufzeichnung. Gibt an, dass Remote Support die Support-Sitzungen automatisch aufzeichnet, die von dem Benutzer durchgeführt werden.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                      |

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SCShareView  | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf FS gesetzt.</p> |
| SCShareColor | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 16B gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Feld             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SCSaveLoc</b> | <p>(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter <b>SCOptions</b> „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:</p> <p>C:\My Recorded_Sessions</p> <p>Sie können jedoch einen beliebigen Speicherort auf dem Computer eines Support-Mitarbeiters oder auf einem anderen Computer im Netzwerk angeben, z. B.:</p> <p>C:\Session Recordings.</p> <p>Wenn weder der Standardspeicherort noch der von Ihnen angegebene Speicherort existiert, erstellt Support Center die erforderlichen Ordner.</p> <p><b>Wichtig</b> Wenn Sie einen Speicherort auf einem Computer im Netzwerk angeben, stellen Sie Folgendes sicher:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Computer des Support-Mitarbeiters ist dem entsprechenden Netzlaufwerk zugeordnet.</li> <li>• Das Netzwerkkonto des Support-Mitarbeiters hat Zugriff auf den Speicherort.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p> |
| <b>STOptions</b> | <p>(Optional) Nur für Support Center-Sites mit Remote Access-Option verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter <b>STOptions</b> „Automatische Aufzeichnung“ (AREC) festgelegt haben. Gibt an, welche Remote Access-Optionen der Benutzer verwenden kann. Sie können die folgenden Werte in diesem Feld angeben:</p> <p>AREC: Automatische Aufzeichnung. Gibt an, dass Remote Access automatisch Remote Support-Sitzungen aufzeichnet, die der Benutzer durchführt.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>STShareView</b>  | <p>(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter <b>STOptions</b> „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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf FS gesetzt.</p> |
| <b>STShareColor</b> | <p>(Optional) Nur für Support Center-Sites verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter <b>STOptions</b> „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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 16B gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Feld               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>STComputers</b> | <p>(Optional) Nur für Support Center-Sites mit Remote Access-Option verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter <b>STOptions</b> „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.</p> <p><b>Hinweis</b> Sie können mehrere Computer für ein Benutzerkonto angeben. Um mehrere Computer anzugeben, geben Sie ein Komma (ohne Leerzeichen davor oder dahinter) als Trennzeichen ein.<br/>Beispiel:<br/>Computer 1,Computer 2</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>STLocations</b> | <p>(Optional) Nur für Support Center-Sites mit Remote Access-Option verfügbar. Gilt nur, wenn Sie für den Benutzer unter <b>STOptions</b> „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:</p> <p>C:\My Recorded Sessions</p> <p>Sie können jedoch einen beliebigen Speicherort auf dem Computer eines Support-Mitarbeiters oder auf einem anderen Computer im Netzwerk angeben, z. B.:</p> <p>C:\RemoteAccess_Recordings.</p> <p>Wenn weder der Standardspeicherort noch der von Ihnen angegebene Speicherort existiert, erstellt Remote Access die erforderlichen Ordner.</p> <p><b>Wichtig</b> Wenn Sie einen Speicherort auf einem Computer im Netzwerk angeben, stellen Sie Folgendes sicher:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Computer des Support-Mitarbeiters ist dem entsprechenden Netzlaufwerk zugeordnet.</li> <li>• Das Netzwerkkonto des Support-Mitarbeiters hat Zugriff auf den Speicherort.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p> |
| <b>TimeZone</b>    | <p>(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 <a href="#">Zeitzonen</a>, auf Seite 195.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf die Standard-Zeitzone der Site gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PhoneCntry</b>  | <p>(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.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 1 gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PhoneLocal</b>  | <p>(Optional) Gibt die Telefonnummer des Benutzers an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Feld</b>                     | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PhoneCallin</b>              | (Optional) Gibt die Nummer an, die der Benutzer verwenden muss, um sich einzuwählen.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.                                                                                        |
| <b>PhoneCallback</b>            | (Optional) Gibt die Nummer an, unter der der Benutzer angerufen werden möchte.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.                                                                                              |
| <b>CellCntry</b>                | (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.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 1 gesetzt. |
| <b>CellLocal</b>                | (Optional) Gibt die Mobiltelefonnummer des Benutzers an, die der Benutzer verwenden muss, um sich einzuwählen.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                        |
| <b>CellCallin</b>               | (Optional) Gibt die Mobiltelefonnummer des Benutzers an, unter der der Benutzer angerufen werden möchte.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.                                                                    |
| <b>CellCallback</b>             | (Optional) Gibt die Durchwahlnummer des Mobiltelefons des Benutzers an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.                                                              |
| <b>AP1Cntry, AP2Cntry</b>       | (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.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 1 gesetzt. |
| <b>AP1Local, AP2Local</b>       | (Optional) Gibt die Pagernummer des Benutzers an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                           |
| <b>AP1Callin, AP2Callin</b>     | (Optional) Gibt die Pagernummer an, die der Benutzer verwenden muss, um sich einzuwählen.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.                                                                                   |
| <b>AP1Callback, AP2Callback</b> | (Optional) Gibt die Pagernummer des Benutzers an, unter der der Benutzer angerufen werden möchte.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.                                                                           |
| <b>Pin</b>                      | (Optional) Gibt die persönliche Identifizierungsnummer des Benutzers an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                              |
| <b>Address 1</b>                | (Optional) Gibt die Adresse des Benutzers an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                         |



| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Address 2</b>      | (Optional) Gibt, sofern erforderlich, zusätzliche Informationen zur Adresse des Benutzers an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>City</b>           | (Optional) Gibt die Stadt an, in der der Benutzer ansässig ist.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>State/Province</b> | (Optional) Gibt den Staat oder die Provinz an, in dem bzw. der der Benutzer ansässig ist.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Zip/Postal</b>     | (Optional) Gibt die Postleitzahl der Adresse des Benutzers an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Country/Region</b> | (Optional) Gibt das Land oder die Region an, in dem bzw. der der Benutzer ansässig ist.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>MyWebEx</b>        | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• STD: Gibt an, dass das Benutzerkonto das Privileg „Mein WebEx Standard“ erhält.</li> <li>• PRO: Gibt an, dass das Benutzerkonto das Privileg „Mein WebEx Pro“ erhält.</li> <li>• N: Wenn Ihre Site nicht über die Option „Mein WebEx“ verfügt, geben Sie diesen Wert für jedes Benutzerkonto an.</li> </ul> <p><b>Hinweis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Wenn Ihre Site die Option „Mein WebEx“ umfasst, stellen Sie sicher, dass Sie für jedes Konto „STD“ oder „PRO“ angeben.<br/>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf PRO gesetzt.</li> </ul> |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MyContacts</b>   | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Option <b>Meine Kontakte</b> zur Verfügung steht, sodass der Benutzer ein persönliches Adressbuch verwalten und darauf zugreifen kann.</li> <li>• N: Gibt an, dass die Option <b>Meine Kontakte</b> 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p> |
| <b>MyProfile</b>    | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass die Option <b>Mein Profil</b> im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer sein Benutzerprofil verwalten und darauf zugreifen kann.</li> <li>• N: Gibt an, dass die Option <b>Mein Profil</b> 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 <b>Mein Profil</b> auswählt.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                   |
| <b>MyMeetings</b>   | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass die Option <b>Meine Meetings</b> im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer eine Liste mit angesetzten Meetings verwalten und darauf zugreifen kann.</li> <li>• N: Gibt an, dass die Option <b>Meine Meetings</b> 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 <b>Meine Meetings</b> auswählt.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                          |
| <b>MyWorkspaces</b> | <p>(Optional) Gibt die Nutzung von „Meine Workspaces“ in „Mein WebEx“ an.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Feld            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MyRecordings    | <p>(Optional) Gilt nur für Konten auf einer Training Center-Site, für die Sie im Feld <b>Mein WebEx</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers <b>Meine Aufzeichnungen</b> oder <b>Meine Schulungsaufzeichnungen</b> (für die Enterprise Edition) zur Verfügung steht, sodass der Benutzer Aufzeichnungen auf Ihrer Site veröffentlichen kann.</li> <li>• N: Gibt an, dass <b>Meine Aufzeichnungen</b> oder <b>Meine Schulungsaufzeichnungen</b> (für die Enterprise Edition) nicht im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer keine Aufzeichnungen auf Ihrer Site veröffentlichen kann.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p> |
| MyFolders       | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Schaltfläche <b>Meine Ordner</b> angezeigt wird, sodass der Benutzer Dateien auf Ihrer Site speichern kann.</li> <li>• N: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Schaltfläche <b>Meine Ordner</b> nicht angezeigt wird, sodass der Benutzer keine Dateien auf Ihrer Site speichern kann.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| MyReports       | <p>(Optional) Gilt nur für Konten auf einer Training Center-Site, für die Sie im Feld <b>Mein WebEx</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Option <b>Meine Berichte</b> verfügbar ist, sodass der Benutzer Berichte auf Ihrer Site erstellen kann.</li> <li>• N: Gibt an, dass im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers die Option <b>Meine Berichte</b> nicht verfügbar ist, sodass der Benutzer keine Berichte auf Ihrer Site erstellen kann.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                   |
| Access Anywhere | <p>(Optional) Gilt nur für Konten, für die im Feld <b>Mein WebEx</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass die Option <b>Meine Computer</b> im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer Ferncomputer auf Ihrer Site einrichten kann.</li> <li>• N: Gibt an, dass die Option <b>Meine Computer</b> nicht im Bereich „Mein WebEx“ des Benutzers zur Verfügung steht, sodass der Benutzer keine Ferncomputer auf Ihrer Site einrichten kann.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                  |

| <b>Feld</b>                 | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>WebcastVideo</b>         | (Optional) Ermöglicht Event Center-Benutzern die Videowiedergabe.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                                                   |
| <b>WebcastAdmin</b>         | (Optional) Gibt an, ob der aktuelle Benutzer ein Webcast-Administrator oder -Moderator ist. Wenn diese Option aktiviert ist, ist der Benutzer ein Administrator.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                    |
| <b>WebcastBasic</b>         | (Optional) Ermöglicht Event Center-Benutzern die Übertragung von Online-Präsentationen und Audio.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                   |
| <b>DefaultTPSessionType</b> | (Optional) Gibt den Standard-Sitzungstyp für TelePresence gemäß der Konfiguration in der Benutzer-Einstellungsseite an.<br>Wenn dieses Feld leer ist, wird als Wert der Sitzungstyp verwendet, der TelePresence mit der Mindest-ID für Meeting-Typen unterstützt.                                                     |
| <b>MeetingAssist</b>        | (Optional) Gibt an, ob Meeting Assist-Dienste für Ihre Benutzer verfügbar sind.<br>Wenn dieses Feld leer ist, wird der Wert 0 verwendet.                                                                                                                                                                              |
| <b>SupportCET</b>           | Nicht mehr unterstützt. Dieses Feld sollte auf leer gesetzt und in der Exportdatei ignoriert werden.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>SupportCMR</b>           | (Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center) Zusammenarbeitsräume (CMR-Cloud) zur Verfügung stehen.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                  |
| <b>SupportPR</b>            | (Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center) persönliche Räume zur Verfügung stehen.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.                                                                                                                                                 |
| <b>SupportHQV</b>           | (Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center, Event Center und Training Center) hochqualitative Videos zur Verfügung stehen.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.                                                                                                |
| <b>SupportHDV</b>           | (Optional) Gibt an, ob Ihren Benutzern (nur Meeting Center und Training Center) hochauflösende Videos zur Verfügung stehen.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.                                                                                                               |
| <b>SupportCascading</b>     | (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.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt. |

| Feld                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Custom1-10</b>        | <p>(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 <b>Gruppe</b>, <b>Abteilung</b>, <b>Projekte</b> und <b>Sonstiges</b> genannt. Der erste Tracking-Code wird für die Abrechnung und Fakturierung verwendet.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>MyPMR</b>             | <p>(Optional) Gilt nur für Konten, für die im Feld <b>Mein WebEx</b> die Option „PRO“ angegeben wurde. Gibt an, ob dem Benutzer die Seite „Persönlicher Meeting-Raum“ auf Ihrer Site zur Verfügung gestellt wird, in der die angesetzten Meetings des Benutzers aufgeführt werden und über die die Teilnehmer an den Meetings des Benutzers teilnehmen können. Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass dem Benutzer eine Seite „Persönliches Meeting-Fenster“ zur Verfügung gestellt wird.</li> <li>• N: Gibt an, dass dem Benutzer keine Seite „Persönliches Meeting-Fenster“ zur Verfügung gestellt wird.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>OneClickSetup</b>     | <p>(Optional) Gibt an, ob der Benutzer One-Click verwenden kann.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>AdditionalStorage</b> | <p>(Optional) Gilt nur für Konten, für die Sie im Feld <b>MyWebEx</b> die Option „PRO“ und im Feld <b>MyFolders</b> 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.</p> <p><b>Hinweis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 0 gesetzt.</p> |

| Feld                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AdditionalComputers</b>   | <p>(Optional) Gilt nur für Konten, für die Sie im Feld <b>MyWebEx</b> die Option „PRO“ und im Feld <b>AccessAnywhere</b> 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.</p> <p><b>Hinweis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf 0 gesetzt.</p> |
| <b>EventDocument</b>         | <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TeleAcct1 – TeleAcct3</b> | <p>(Optional) Diese Felder enthalten nur Daten, wenn Ihre Site über die WebEx Telefonie-API oder die Telekonferenz-Konto-Option Benutzern persönliche Telekonferenzkonten bereitstellt.</p> <p><b>Vorsicht</b> 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 Telefoneserver stellt diese Nummern dem Benutzer zur Verfügung, wenn der Benutzer über die Seite „Mein Profil“ ein persönliches Telekonferenzkonto hinzufügt.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, werden alle Daten beibehalten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>TeleconLocation</b>       | <p>(Optional) Reserviert für WebEx-Telekonferenz-Service-Provider-Partner.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Feld                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SendWelcomeEmail</b>         | <p>(Optional) Gibt an, ob Ihre Site automatisch eine Willkommens-E-Mail an den Benutzer sendet, nachdem Sie das Konto erstellt haben.</p> <p>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.</p> <p>Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass der Benutzer die Willkommens-E-Mail erhält.</li> <li>• N: Gibt an, dass der Benutzer die Willkommens-E-Mail nicht erhält.</li> </ul> <p><b>Hinweis</b> 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.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Y“ gesetzt.</p> |
| <b>LabAdmin</b>                 | <p>(Optional) Gilt nur für Training Center. Legt das Training Center-Privileg als Administrator für Praktikum fest.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „N“ gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>SchedulePermission</b>       | <p>(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.</p> <p>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</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PCNAcc1AutoGenerate</b>      | <p>(Optional) Gibt an, ob Sie automatisch einen Zugriffscode generieren.</p> <p>Dieses Feld kann nur einen der folgenden Werte enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: Gibt an, dass der Zugriffscode automatisch generiert wird.</li> <li>• N: Gibt an, dass der Zugriffscode nicht automatisch generiert wird.</li> </ul> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PCNAcc1TollFreeCallinNum</b> | <p>(Optional) Gibt die gebührenfreie Einwahlnummer an.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>PCNAcc1TollCallinNum</b>     | <p>(Optional) Gibt die gebührenpflichtige Sicherungseinwahlnummer an.</p> <p>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Feld</b>                     | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PCNAcc1ILNum</b>             | (Optional) Gibt an, dass das PCN-Konto eine internationale Einwahl unterstützt.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.  |
| <b>PCNAcc2AutoGenerate</b>      | (Optional) Gibt an, ob Sie automatisch einen Zugriffscode generieren.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.            |
| <b>PCNAcc2TollFreeCallinNum</b> | (Optional) Gibt die gebührenfreie Einwahlnummer an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.                              |
| <b>PCNAcc2TollCallinNum</b>     | (Optional) Gibt die gebührenpflichtige Einwahlnummer an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.                         |
| <b>PCNAcc2ILNum</b>             | (Optional) Gibt an, dass das PCN-Konto eine internationale Einwahl unterstützt.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.  |
| <b>PCNAcc3AutoGenerate</b>      | (Optional) Gibt an, ob Sie automatisch einen Zugriffscode generieren.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig (optional) auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen. |
| <b>PCNAcc3TollFreeCallinNum</b> | (Optional) Gibt die gebührenfreie Einwahlnummer an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.                              |
| <b>PCNAcc3TollCallinNum</b>     | (Optional) Gibt die gebührenpflichtige Sicherungseinwahlnummer an.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ gesetzt. Wenn PCN nicht aktiviert ist, wird der Wert leer gelassen.               |
| <b>PCNAcc3ILNum</b>             | (Optional) Gibt an, dass das PCN-Konto eine internationale Einwahl unterstützt.<br>Wenn das Feld leer gelassen wird, wird es standardmäßig auf „Available“ 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** (siehe unten) angegeben.
- Einige Kontaktinformationen sind erforderlich, wie unter **Kontaktinformationsfelder** (siehe unten) angegeben. Für diese erforderlichen Felder müssen Sie alle Spaltenüberschriften einschließen. Sie müssen keine Spaltenüberschriften für optionale Felder angeben, 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, z. B. der Kontaktname, werden direkt während der Eingabe in die CSV-Datei angezeigt.
- Das korrekte Format für die Kontaktinformationen finden Sie unter **Kontaktinformationsfelder** (siehe 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 fehlerhaft eingeben, kann Site-Administration den Kontakt nicht erstellen. In diesem Fall generiert Site-Administration eine Datensatzliste für die Kontakte, die nicht erstellt werden konnten, darunter auch die Ursache für
- jeden Fehler. 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 **Anmerkungen** 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, die die Daten enthält, 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

| Verwendung dieser Option... | Aktion...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UUID</b>                 | <p>Kennzeichnet eine Identifizierungsnummer, die die Site-Administration automatisch für den Kontakt generiert.</p> <p><b>Wichtig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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 Kontaktdaten vorliegen, z. B. eine E-Mail-Adresse, kann Site-Administration keinen neuen Kontakt erstellen.</li> </ul> |
| <b>DUID</b>                 | Kennzeichnet eine Identifizierungsnummer, die Site-Administration automatisch für Vertriebsmitglieder generiert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Name</b>                 | (Erforderlich) Gibt den Vor- und Nachnamen des Kontakts an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Email</b>                | (Erforderlich) Gibt die E-Mail-Adresse des Kontakts an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Company</b>              | (Optional) Gibt die Organisation an, für die der Kontakt arbeitet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>JobTitle</b>             | (Optional) Gibt den Beruf oder die Position des Kontakts in einer Organisation an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Verwendung dieser Option...</b> | <b>Aktion...</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>URL</b>                         | (Optional) Gibt die Webseitenadresse für den Kontakt oder dessen Organisation an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OffCntry</b>                    | (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.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>OffLocal</b>                    | (Optional) Gibt die Telefonnummer des Kontakts an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CellCntry</b>                   | (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.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>CellLocal</b>                   | (Optional) Gibt die Mobiltelefonnummer des Kontakts an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>FaxCntry</b>                    | (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.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>FaxLocal</b>                    | (Optional) Gibt die Faxnummern des Kontakts an. Dieses Feld darf nur Zahlen enthalten. Geben Sie keine Satzzeichen, wie Gedankenstriche oder Punkte, ein.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Address 1</b>                   | (Optional) Gibt die Postadresse des Kontakts an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Address 2</b>                   | (Optional) Gibt bei Bedarf zusätzliche Informationen zur Postadresse des Kontakts an.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>City</b>                        | (Optional) Gibt die Stadt an, in der der Kontakt ansässig ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>State/Province</b>              | (Optional) Gibt den Staat oder die Provinz an, in dem bzw. der der Kontakt ansässig ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Zip/Postal</b>                  | (Optional) Gibt die PLZ der Postadresse des Kontakts an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Country</b>                     | (Optional) Gibt das Land an, in dem der Kontakt ansässig ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Time Zone</b>                   | Gibt die Zeitzone an, in der der Kontakt ansässig ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Language</b>                    | Gibt die Sprache an, die der Kontakt verwendet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Locale</b>                      | Gibt die Ländereinstellung der Sprache an, die der Kontakt verwendet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>UserName</b>                    | (Optional) Wenn dieser Kontakt ein Konto für Ihren WebEx-Service hat, können Sie den Benutzernamen des Kontakts in dieses Feld eingeben. Benutzernamen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darf keine Leerzeichen oder Satzzeichen enthalten, mit Ausnahme von Unterstrichen, Bindestrichen und Punkten</li> <li>• Passwörter dürfen höchstens 64 Zeichen umfassen</li> </ul> |
| <b>Notes</b>                       | (Optional) Gibt zusätzliche Informationen zum Kontakt an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# CSV-Dateiformat für Tracking-Codewerte

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für Inhalte im CSV-Format (Comma-Separated Values). 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-Informationfelder** (siehe unten) angegeben.
- Einige Tracking-Code-Informationen sind erforderlich, wie unter **Codewert-Informationfelder** (siehe unten) angegeben. Es müssen jedoch alle Spaltenüberschriften enthalten sein, selbst wenn die enthaltenen Informationen optional sind, und diese müssen genau wie angegeben formatiert sein.
- Bei den Codewert-Informationfeldern 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 **Comments** 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-Informationfelder

| Verwendung dieser Option... | Aktion...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Index</b>                | (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. |

| Verwendung dieser Option... | Aktion...                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Active</b>               | (Optional) Gibt den Status des Tracking-Codewerts an. Der Wert muss <b>Yes</b> oder <b>No</b> sein. Wenn Sie diesen Wert leer lassen, wird automatisch der Standardwert <b>Yes</b> für den Status übernommen. |
| <b>Code</b>                 | (Erforderlich) Gibt den Wert des Tracking-Codes an. Die Werte dürfen bis zu 128 Zeichen enthalten und aus Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen bestehen.                                                      |

## Zeitzone

Zeitzone werden in einem einfach zu lesenden Format angezeigt. Die Menüelemente werden je nachdem, ob die Zeitzone in SZ (Sommerzeit) angegeben werden, unterschiedlich dargestellt. Das Zeitzone-Menüformat verwendet dieses Format:

**Speicherort (<Time zone name> <DST label> „Zeit“, <GMT offset>)**

Beispiel für das angezeigte Zeitzoneformat:

**San Francisco (Pacific Standard Time), GMT-08:00**

Zeitzone-Details werden im Folgenden aufgeführt.

| Index | GMT      | Name                    | Speicherort     | Standard | SZ     |
|-------|----------|-------------------------|-----------------|----------|--------|
| 0     | - 12 h   | Datumsgrenze            | Marshall-Inseln |          |        |
| 1     | -11 Std. | Samoa                   | Samoa           |          |        |
| 2     | -10 Std. | Hawaii                  | Honolulu        | Standard | Sommer |
| 3     | -9 Std.  | Alaska                  | Anchorage       | Standard | Sommer |
| 4     | -8 Std.  | Pazifik                 | San Francisco   | Standard | Sommer |
| 5     | -7 Std.  | Mountain                | Arizona         |          |        |
| 6     | -7 Std.  | Mountain                | Denver          | Standard | Sommer |
| 7     | -6 Std.  | Zentral                 | Chicago         | Standard | Sommer |
| 8     | -6 Std.  | Mexiko Zentral          | Mexiko Stadt    | Standard | Sommer |
| 9     | -6 Std.  | Zentral                 | Saskatchewan    |          |        |
| 10    | -5 Std.  | S. Südamerika (Pazifik) | Bogota          |          |        |
| 11    | -5 Std.  | Osten                   | New York        | Standard | Sommer |
| 12    | -5 Std.  | Osten                   | Indiana         | Standard | Sommer |

## Zeitzone

| Index | GMT       | Name                    | Speicherort    | Standard | SZ     |
|-------|-----------|-------------------------|----------------|----------|--------|
| 13    | -4 Std.   | Atlantik                | Halifax        | Standard | Sommer |
| 14    | -4 Std.   | S. Südamerika (West)    | Caracas        |          |        |
| 15    | -3,5 Std. | Neufundland             | Neufundland    | Standard | Sommer |
| 16    | -3 Std.   | S. Südamerika (Ost)     | Brasilien      | Standard | Sommer |
| 17    | -3 Std.   | S. Südamerika (Ost)     | Buenos Aires   |          |        |
| 18    | -2 Std.   | Mittelatlantik          | Mittelatlantik | Standard | Sommer |
| 19    | -1 Std.   | Azoren                  | Azoren         |          | Sommer |
| 20    | 0 Std.    | Greenwich               | Casablanca     |          |        |
| 21    | 0 Std.    | Greenwich mittlere Zeit | London         |          | Sommer |
| 22    | 1 Std.    | Mitteleuropäische       | Amsterdam      |          | Sommer |
| 23    | 1 Std.    | Mitteleuropäische       | Paris          |          | Sommer |
| 25    | 1 Std.    | Mitteleuropäische       | Berlin         |          | Sommer |
| 26    | 2 Std.    | Osteuropa               | Athen          |          | Sommer |
| 28    | 2 Std.    | Ägypten                 | Kairo          | Standard | Sommer |
| 29    | 2 Std.    | Südafrika               | Pretoria       |          |        |
| 30    | 2 Std.    | Osteuropa               | Helsinki       |          | Sommer |
| 31    | 2 Std.    | Israel                  | Tel Aviv       | Standard | Sommer |
| 32    | 3 Std.    | Saudiarabien            | Riad           |          |        |
| 33    | 3 Std.    | Russland                | Moskau         | Standard | Sommer |
| 34    | 3 Std.    | Nairobi                 | Nairobi        |          |        |
| 35    | 3,5 Std.  | Iran                    | Teheran        |          |        |
| 36    | 4 Std.    | Arabien                 | Abu Dhabi      |          |        |
| 37    | 4 Std.    | Baku                    | Baku           | Standard | Sommer |
| 38    | 4,5 Std.  | Afghanistan             | Kabul          |          |        |

| Index | GMT      | Name                 | Speicherort    | Standard | SZ     |
|-------|----------|----------------------|----------------|----------|--------|
| 39    | 5 Std.   | Westasien            | Jekaterinburg  |          |        |
| 40    | 5 Std.   | Westasien            | Islamabad      |          |        |
| 41    | 5,5 Std. | Indien               | Bombay         |          |        |
| 42    | 5,5 Std. | Columbo              | Columbo        |          |        |
| 43    | 6 Std.   | Zentralasien         | Almaty         |          |        |
| 44    | 7 Std.   | Bangkok              | Bangkok        |          |        |
| 45    | 8 Std.   | China                | Peking         |          |        |
| 46    | 8 Std.   | Australien (West)    | Perth          | Standard | Sommer |
| 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 | Sommer |
| 53    | 9,5 Std. | Australien (Zentral) | Darwin         |          |        |
| 54    | 10 Std.  | Australien (Ost)     | Brisbane       |          |        |
| 55    | 10 Std.  | Australien (Ost)     | Sydney         | Standard | Sommer |
| 56    | 10 Std.  | Westpazifik          | Guam           |          |        |
| 57    | 10 Std.  | Tasmanien            | Hobart         | Standard | Sommer |
| 58    | 10 Std.  | Wladiwostok          | Wladiwostok    | Standard | Sommer |
| 59    | 11 Std.  | Zentralpazifik       | Solomon-Inseln |          |        |
| 60    | 12 Std.  | Neuseeland           | Wellington     | Standard | Sommer |
| 61    | 12 Std.  | Fiji                 | Fiji           |          |        |
| 130   | 1 Std.   | Mitteleuropäische    | Stockholm      |          | Sommer |

| <b>Index</b> | <b>GMT</b> | <b>Name</b>          | <b>Speicherort</b> | <b>Standard</b> | <b>SZ</b> |
|--------------|------------|----------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| 131          | -8 Std.    | Mexiko Pacific       | Tijuana            | Standard        | Sommer    |
| 132          | -7 Std.    | Mexiko Mountain      | Chihuahua          | Standard        | Sommer    |
| 133          | -4,5 Std.  | S. Südamerika (West) | Caracas            | Standard        | Sommer    |
| 134          | 8 Std.     | Malaysia             | Kuala Lumpur       | Standard        | Sommer    |





# Variablen in E-Mail-Vorlagen

- [Variablen in E-Mail-Vorlagen für Meeting Center, Seite 199](#)
- [Variablen in E-Mail-Vorlagen für Enterprise, Seite 203](#)

## 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 erscheinen, ist jede Variable für die ihr jeweils zugeordnete Vorlage eindeutig. Variablen werden nicht von mehreren Vorlagen gemeinsam verwendet.
- Jede E-Mail-Vorlage enthält einen eigenen Variablensatz. 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                              |

| Variable                        | Beschreibung                                                                                                                   | Verwendete Vorlagen                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| %Host Name%                     | Vollständiger Name des Meeting-Gastgebers                                                                                      | Mehrere                              |
| %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                              |

| Variable                       | Beschreibung                                                                           | Verwendete Vorlagen |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| %AttendeeName%                 | Name des Meeting-Teilnehmers                                                           | Mehrere             |
| %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                                    |

## Variablen in E-Mail-Vorlagen für Enterprise

Die folgende Tabelle enthält und definiert alle Variablen, die in E-Mail-Vorlagen für Enterprise verwendet werden. Für weitere Informationen zu den einzelnen in den jeweiligen Vorlagen verwendeten Variablen siehe [Unternehmen/E-Mail/Vorlage/Variable-Matrix](#).

- Obwohl einige Variablen in mehreren E-Mail-Vorlagen erscheinen, ist jede Variable für die ihr jeweils zugeordnete Vorlage eindeutig. Variablen werden nicht von mehreren Vorlagen gemeinsam verwendet.

- Jede E-Mail-Vorlage enthält einen eigenen Variablensatz. 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-Liste                                                                           | WebACD Allocation Rule Error Notification Email        |
| %Amount%                | Gesamtkosten des Erwerbs                                                                                                 | purchase confirmation                                  |
| %ApproveURL%            | URL zur Genehmigung der Passwort-Anforderung                                                                             | Password Request                                       |
| %BillingEnd%            | Enddatum des Abrechnungszeitraums für das Service-Abonnement                                                             | Mehrere                                                |
| %ChangePassword%        | URL oder Link, über die Benutzer ihre Passwörter ändern können                                                           | Forgot Password Request Notification - Change Password |
| %CompanyName%           | Name des Unternehmens, das den Service 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, die/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                         |

| Variable              | Beschreibung                                                                        | Verwendete Vorlagen                             |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| %EntryLinkURL%        | URL oder Link, die/der zum 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 |
| %URL%                 | URL, die zu einer Website oder einem 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 mit Erwerb des neuen Services                             | purchase confirmation                           |
| %HostMeetingInfoURL%  | URL oder Link, mit denen 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                                |

| Variable               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                      | Verwendete Vorlagen                                          |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| %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-Services-Site                                                                                                                                                                                                       | Access Anywhere Setup Information                            |
| %UserName%             | Der Benutzername des Benutzers zur Anmeldung an den WebEx-Services                                                                                                                                                                | Access Anywhere Setup Information                            |
| %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-Services-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-Services-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                                 |



| Variable                  | Beschreibung                                                                                                                             | Verwendete Vorlagen                                 |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| %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 |
| %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-Services-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                    |

| Variable                   | Beschreibung                                                                                                                                                                            | Verwendete Vorlagen                        |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| %Recording Info URL%       | URL zur Anzeige von Informationen zur Aufzeichnung, z. B. Optionen, mit denen Benutzer die Aufzeichnung und verwandte Informationen herunterladen können.                               | Available Recording Notification           |
| %Service Center%           | URL der WebEx-Services-Site                                                                                                                                                             | Available Recording Notification, Mehrere  |
| %Service Recording URL%    | URL der WebEx-Services-Site, über die Benutzer alle für die Site verfügbaren Aufzeichnungen anzeigen können                                                                             | Available Recording Notification           |
| %Topic%                    | Thema des Meetings                                                                                                                                                                      | Mehrere                                    |
| %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 Zahlen der vorliegenden Kreditkarte des Kunden.                                                                                                                        | Credit card declined for PPU Retries       |
| %SiteAdminName%            | Name des Site-Administrators der WebEx-Services                                                                                                                                         | 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 |

| Variable              | Beschreibung                                                                                                                     | Verwendete Vorlagen                        |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| %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 |
| %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                                    |

| Variable              | Beschreibung                                                                                                    | Verwendete Vorlagen                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| %DownloadErrorLogURL% | Text und URL zum Herunterladen des Fehlerprotokolls für den Im- oder Export                                     | Mehrere                                 |
| %AdminName%           | Name des Site-Administrators der WebEx-Services                                                                 | Mehrere                                 |
| %ConfID%              | Eindeutige numerische ID der Konferenz auf dieser Site.                                                         | Mehrere                                 |
| %ConfName%            | Name (Thema) der Konferenz.                                                                                     | Mehrere                                 |
| %Date%                | Datum, an dem ein 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 geleitet 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                                 |

| Variable                  | Beschreibung                                                                                                     | Verwendete Vorlagen                             |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| %MonthlyFee%              | Monatliche Kosten (abzügl. Steuern) für den Service                                                              | PE Credit Card Monthly Invoice                  |
| %N%                       | Anzahl der Tage bis zum Ablauf des temporären Passworts (wie in der Anforderung zur Passwort-Änderung angegeben) | Reset password                                  |
| %NewEmail%                | E-Mail-Adresse des WebEx-Kontos, nachdem die E-Mail-Adresse geändert wurde                                       | WebEx Account Change Confirmation               |
| %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 zur WebACD-Liste 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                                         |

| Variable                    | Beschreibung                                                                                                      | Verwendete Vorlagen                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| %ReactivateActMsg%          | Anweisungen zur erneuten Aktivierung des gesperrten WebEx-Kontos                                                  | Locked Out Account Notice                       |
| %recursive sub-queue%       | Die Unterliste hat eine rekursive Zuordnung durch die fehlerhafte Zuweisungsregel zugewiesen                      | WebACD Allocation Rule Error Notification Email |
| %Email%                     | E-Mail-Adresse                                                                                                    | Mehrere                                         |
| %Content%                   | Von einem Benutzer als Teil des Feedbacks zu einem Service eingesandte Kommentare (an die Service-Support-Gruppe) | Mehrere                                         |
| %ServiceType%               | Der Typ des WebEx-Services                                                                                        | Mehrere                                         |
| %SiteAdminHomePageURL%      | URL oder Link zur Startseite der Site-Administration                                                              | Request for Service Privileges                  |
| %StartingTime%              | Startzeit des Meetings mit Bezahlung pro Ansicht (mit Abrechnungsinformationen nach dem Meeting)                  | 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-Service                                                     | Mehrere                                         |
| %SupportPhone%              | Telefonnummer des Technischen Supports für den WebEx-Service                                                      | 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                                         |

| Variable                 | Beschreibung                                                                                                                                                          | Verwendete Vorlagen                              |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| %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          |
| %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 geladene Teilnehmer wählen müssen, um am Meeting teilzunehmen                                                                                      | Mehrere                                          |
| %CustomerName%           | Name des WebEx-Kunden                                                                                                                                                 | Mehrere                                          |
| %DateTime%               | Datum und Uhrzeit der Eintragung der Support-Anforderung in eine 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               |

| Variable                  | Beschreibung                                                                                                             | Verwendete Vorlagen                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| %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%      | Zur Telekonferenz vom Gastgeber zugewiesener Name                                                                        | Mehrere                            |
| %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-Service                                                                      | 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            |