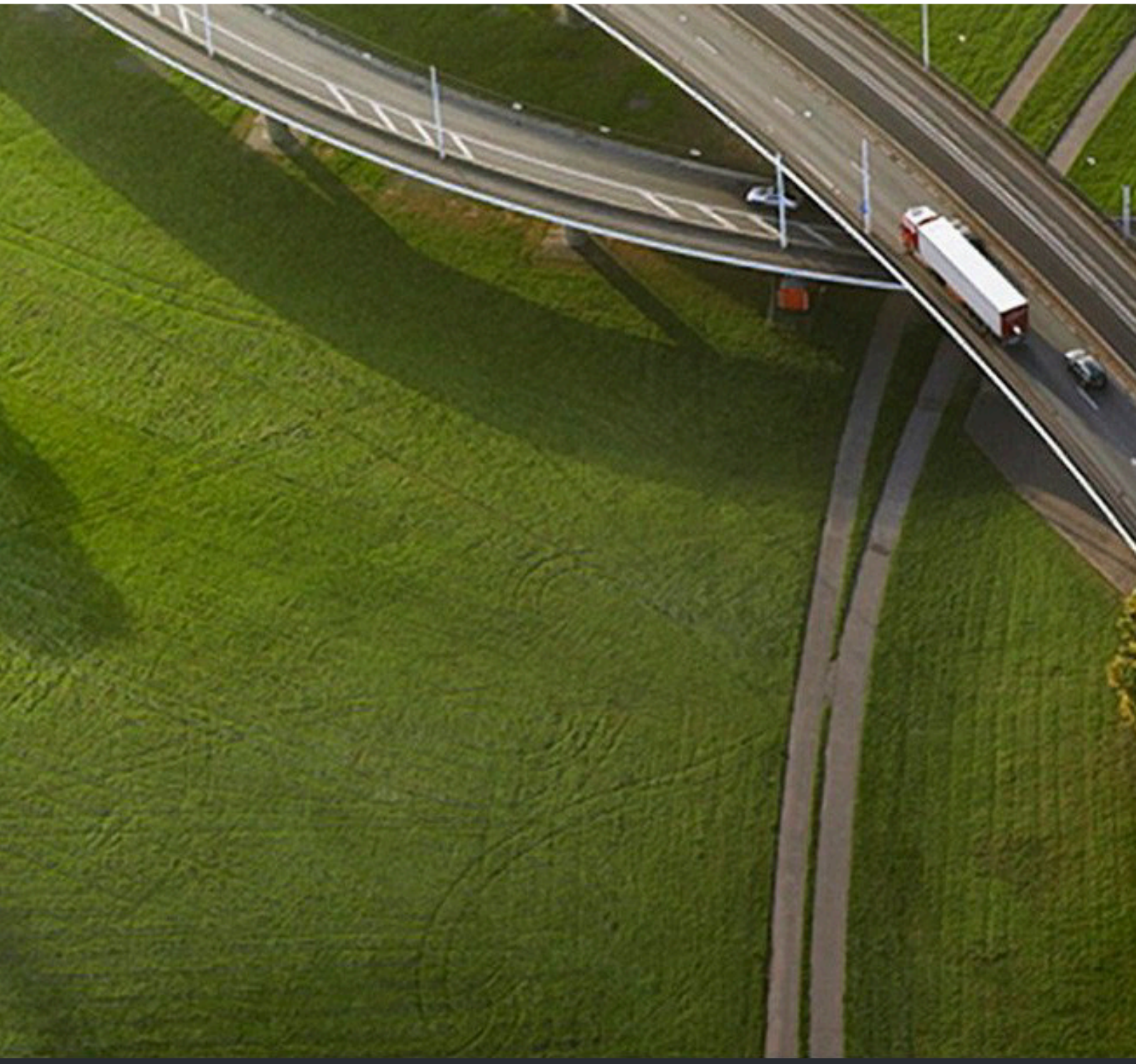
unify
atos collaboration solutions



myAgent

Bedienungsanleitung

A31003-P3010-U106-25-0019

Senden Sie Ihr Feedback zur Verbesserung dieses Dokumentes an edoku@atos.net.

Als Reseller wenden sich für spezifische Presales-Fragen bitte an die entsprechende Presales-Organisation bei Unify oder Ihrem Distributor. Für spezifische technische Anfragen nutzen Sie die Support Knowledgebase, eröffnen - sofern entsprechender Software Support Vertrag vorliegt - ein Ticket über das Partner Portal oder kontaktieren Ihren Distributor.

Unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem ist entsprechend den Vorgaben der ISO9001 und ISO14001 implementiert und durch ein externes Zertifizierungsunternehmen zertifiziert.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 30/04/2020

Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31003-P3010-U106-25-0019

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden.

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicenamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

unify
atos collaboration solutions

unify.com

Inhalt

1 History of changes....7

2 Über diese Dokumentation....8
2.1 Arten von Themen....8
2.2 Darstellungskonventionen....8

3 Einführung....9
3.1 myAgent....9
3.2 Elemente der Benutzeroberfläche....9

4 Installation und Starten von myAgent....13
4.1 Wie Sie die Installation durchführen myAgent....13
4.2 Wie Sie myAgent starten....14
4.3 Wie Sie myAgent deinstallieren....15
4.4 Automatische Updates....15
4.4.1 Wie Sie ein automatisches Update durchführen....16

5 Erste Schritte....17
5.1 Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche auswählen....17
5.2 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden....17

6 Funktionen für Agenten mit dem Berechtigungs-Level Agent....18
6.1 Warteschlangen....18
6.1.1 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden....18
6.1.2 Wie Sie sich von einer Warteschlange abmelden....18
6.2 Liste der Contact-Center-Anrufe....19
6.3 Anrufbearbeitung....20
6.3.1 Wie Sie einen Anruf annehmen....21
6.3.2 Wie Sie Kontaktdetails zum aktuellen Anrufer hinzufügen....22
6.3.3 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer hinzufügen....22
6.3.4 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer bearbeiten....22
6.3.5 Wie Sie die Historie des aktuellen Anrufers anzeigen....22
6.3.6 Wie Sie einen Anruf abschließen....22
6.3.7 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund angeben....23
6.3.8 Wie Sie sich nach entgangenem Anruf wieder für Anrufe verfügbar machen....23
6.4 Fax- und E-Mail-Bearbeitung....24
6.4.1 Wie Sie ein Fax annehmen....25
6.4.2 Wie Sie eine E-Mail annehmen....25
6.4.3 Wie Sie ein Fax beantworten....25
6.4.4 Wie Sie eine E-Mail beantworten....25
6.4.5 Wie Sie ein Fax abschließen....25
6.4.6 Wie Sie eine E-Mail abschließen....26
6.4.7 Wie Sie ein Fax auf Wiedervorlage legen....26
6.4.8 Wie Sie eine E-Mail auf Wiedervorlage legen....26
6.4.9 Wie Sie die Historie des aktuellen Fax-Absenders anzeigen....26
6.4.10 Wie Sie die Historie des aktuellen E-Mail-Absenders anzeigen....27
6.4.11 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für ein Fax angeben....27
6.4.12 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für eine E-Mail angeben....27
6.4.13 Wie Sie E-Mails aus der Warteschlange senden....28
6.5 Nachbearbeitungszeit....28
6.5.1 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit verlängern....28
6.5.2 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit beenden....29

6.6 Agentenrückruf....29
6.6.1 Wie Sie einen Rückruf ausführen....29
6.6.2 Wie Sie einen Rückruf abschließen....29
6.6.3 Wie Sie einen Rückruf erneut planen....30
6.7 Aufzeichnung von Anrufen, Unterstützung....30
6.7.1 Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent aufzeichnen....30
6.7.2 Wie Sie Unterstützung durch Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator anfordern....31
6.8 Anruffunktionen....32
6.8.1 Wie Sie einen Anruf manuell einleiten....33
6.8.2 Wie Sie über die Anruferliste anrufen....33
6.8.3 Wie Sie aus dem internen Verzeichnis anrufen....33
6.8.4 Wie Sie mit einer Vermittlungs-Schaltfläche anrufen....33
6.8.5 Wie Sie einen Anruf halten....34
6.8.6 Wie Sie die Übergabemethode konfigurieren....34
6.8.7 Wie Sie einen Anruf übergeben....34
6.8.8 Wie Sie einen Anruf an eine Warteschlange übergeben....35
6.8.9 Wie Sie einen Anruf an einen Teilnehmer übergeben....35
6.8.10 $$Anruf mit Vermittlungs-Schaltfläche übergeben....36
6.8.11 Wie Sie einen Anruf übernehmen....36
6.8.12 Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen....36
6.9 Anruferliste....37
6.9.1 Wie Sie die Anruferliste anzeigen....38
6.9.2 Wie Sie die Historie eines Anrufers über die Anruferliste anzeigen....39
6.9.3 Wie Sie die Historie eines Fax-Absenders über die Anruferliste anzeigen....40
6.9.4 Wie Sie die Historie eines E-Mail-Absenders über die Anruferliste anzeigen....40
6.9.5 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören....40
6.10 Pause....40
6.10.1 Wie Sie eine Pause beginnen....41
6.10.2 Wie Sie eine Pause beenden....41
6.11 Anzeigen von Warteschlangendetails....41
6.11.1 Wie Sie Warteschlangendetails (Wandanzeige) anzeigen....44
6.12 Servicegrad....45
6.12.1 Wie Sie das Diagramm Servicegrad anzeigen....45
6.13 Durchschnittszeiten....45
6.13.1 Wie Sie das Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen....46

7 Funktionen für Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator....47
7.1 Agentenzuweisung....47
7.1.1 Wie Sie die Anzeige der Liste der Agentenzuweisungen anpassen....50
7.1.2 Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen....50
7.1.3 Wie Sie eine Agentenzuweisung bearbeiten....52
7.1.4 Wie Sie einen Agenten in eine andere Warteschlange verschieben....53
7.1.5 Wie Sie einen Agenten aus einer Warteschlange entfernen....53
7.1.6 Wie Sie den Zustand eines Agenten ändern....54
7.2 Überwachung von Anrufen, Unterstützung....54
7.2.1 Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator aufzeichnen....55
7.2.2 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs als WAV-Datei speichern....56
7.2.3 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs per E-Mail versenden....56
7.2.4 Wie Sie ein Fax speichern....56
7.2.5 Wie Sie ein Fax per E-Mail versenden....56
7.2.6 Wie Sie eine E-Mail als EML-Datei speichern....57
7.2.7 Wie Sie eine E-Mail per E-Mail versenden....57
7.2.8 Wie Sie einen Anruf mithören (länderabhängig)....57
7.2.9 Wie Sie sich auf einen Anruf aufschalten....58

7.2.10 Wie Sie die Position eines Anrufs in einer Warteschlange ändern....58
7.2.11 Wie Sie eine Anforderung um Unterstützung beantworten....58
7.3 Überwachung von Warteschlangen....59
7.3.1 Wie Sie myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren....60
7.3.2 Wie Sie den Aufmerksamkeitston aktivieren oder deaktivieren....60
7.4 Sonstige Funktionen....60
7.4.1 Wie Sie Anruferinformationen löschen....60

8 Verzeichnisse....62
8.1 In Verzeichnissen suchen....64
8.2 Wie Sie das interne Verzeichnis sortieren....65

9 Instant Messaging....66
9.1 Wie Sie eine Sofortnachricht senden....66

10 Vermittlungs-Schaltflächen....67
10.1 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen....67
10.2 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen sortieren....67
10.3 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen automatisch belegen....67
10.4 Wie Sie einen Teilnehmer einer Vermittlungs-Schaltfläche zuweisen....68
10.5 Wie Sie einen Teilnehmer von einer Vermittlungs-Schaltfläche entfernen....68
10.6 Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen hinzufügen....69
10.7 Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen löschen....69
10.8 Wie Sie die Reihenfolge der Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen ändern....69

11 Berichte....70
11.1 Wie Sie einen Bericht erstellen....74

12 Anwesenheitsstatus....76
12.1 Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern....77
12.2 Wie Sie den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern....78

13 Konfiguration....80
13.1 Kennwort ändern....83
13.2 Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche ändern....83
13.3 Wie Sie die Farbe der Benutzeroberfläche ändern....84
13.4 Wie Sie eine zusätzliche Rufnummer festlegen....84
13.5 Wie Sie Ihre E-Mail-Adresse festlegen....84
13.6 $$XMPP-ID festlegen....85
13.7 $$Eigenes Bild bereitstellen....85
13.8 Wie Sie Ihr eigenes Bild löschen....85
13.9 $$Anzeige der Warteschlangen anpassen....85
13.10 Wie Sie PopUp-Fenster konfigurieren....86
13.11 Wie Sie die Anzeige eines PopUp-Fensters bei Annahme eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren....87
13.12 Wie Sie das Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren....87
13.13 Wie Sie das Einblenden des myAgent-Hauptfensters nach Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren....88
13.14 $$Position des PopUp-Fensters für entgangenen Anruf festlegen....88
13.15 Wie Sie die Wahl über Namenseingabe aktivieren oder deaktivieren....88
13.16 Wie Sie eine globale Abkürzungstaste aktivieren oder deaktivieren....89
13.17 Wie Sie eine Abkürzungstaste für eine Anwendung konfigurieren....89
13.18 Wie Sie Abkürzungstasten für Anwendungen zurücksetzen....90
13.19 Wie Sie das WBM starten....90

14 Anhang....91
14.1 Berechtigungsabhängige Funktionen für Agenten....91
14.2 Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients....92
14.3 Hinweise zum Einsatz von DECT-Telefonen....93

14.4 Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen..... 94
14.5 Rufnummernformate..... 95
14.6 Anzeige von Systemengpässen..... 96

Index..... 98

1 History of changes

Die in der folgenden Liste genannten Änderungen sind kumulativ.

Änderungen in V2R7

Betroffene Kapitel	Beschreibung ändern
Wie Sie die Installation durchführen myAgent auf Seite 13	Das Installationsverfahren wurde aktualisiert
Anzeigen von Warteschlangendetails auf Seite 41 Wie Sie Warteschlangendetails (Wandanzeige) anzeigen auf Seite 44	Informationen zum visuellen Wallboard hinzugefügt

Änderungen in V2R6

Betroffene Kapitel	Beschreibung ändern
Verzeichnisse auf Seite 62	Unterstützung für Gruppennamen
Anwesenheitsstatus auf Seite 76	Hinweis zum Ausblenden des Krankheitsstatus

2 Über diese Dokumentation

Hier erhalten Sie einführende Hinweise zu dieser Dokumentation.

2.1 Arten von Themen

Die Arten von Themen umfassen Konzepte und Handlungsanweisungen.

Art des Themas	Inhalt	Überschrift
Konzept	Erklärt das "Was".	ohne Verb, z.B. *Anzeige der Warteschlangendetails*.
Handlungsanweisung	Beschreibt Anwendungsfälle aufgabenorientiert – "Wie" – und setzt als Vorkenntnis die zugehörigen Konzepte voraus.	mit Verb, z.B. *Warteschlangendetails anzeigen*.

2.2 Darstellungskonventionen

Diese Dokumentation verwendet unterschiedliche Mittel zur Darstellung verschiedener Arten von Informationen.

Art der Information	Darstellung	Beispiel
Elemente der Benutzeroberfläche	Fett	Klicken Sie auf **OK**.
Menüfolge	>	**Datei** > **Beenden**
Besondere Hervorhebung	Fett	Name **darf nicht gelöscht werden**
Querverweistext	Kursiv	Weitere Informationen finden Sie im Themenbereich *Netzwerk*.
Ausgabe	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	`Befehl nicht gefunden.`
Eingabe	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	`LOCAL` als Dateiname eingeben
Tastaturkombination	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	`<Strg>+<Alt>+<Esc>`

3 Einführung

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer von myAgent und beschreibt die Installation, Konfiguration und Bedienung.

3.1 myAgent

myAgent ist eine Anwendung zur Verteilung von Anrufen, Faxen und E-Mails und zur Bearbeitung der Anrufe, Faxe und E-Mails durch Contact Center Agenten.

myAgent bietet folgende Leistungsmerkmale:

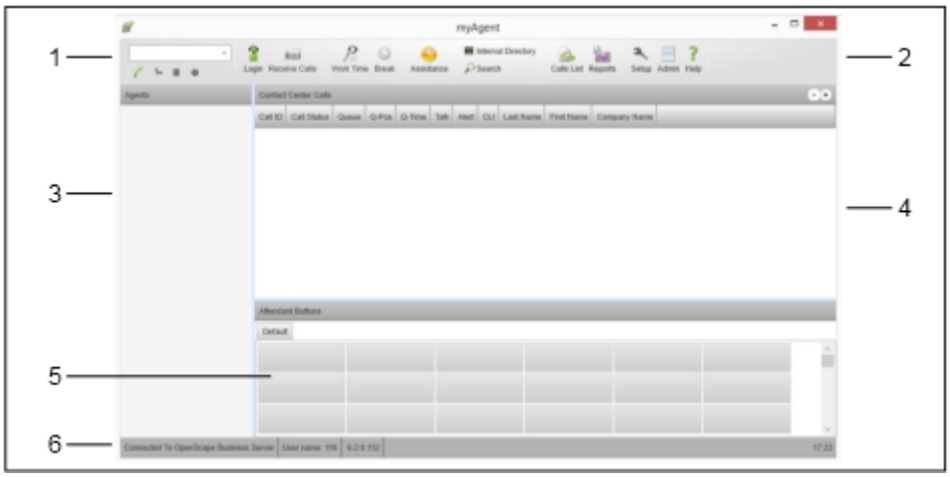
- Bearbeitung von
  - Anrufen
  - Faxe
  - E-Mails
- Rückruffunktion für Agenten
- Anzeige und Änderung des Agentenstatus
- Anzeige und Änderung des Anwesenheitsstatus interner Teilnehmer des Kommunikationssystems
- Darstellung der Warteschlangen in Echtzeit
- Aufzeichnung von Anrufen, sofern im Kommunikationssystem aktiviert
- Anforderung um Unterstützung durch
  - Call Supervison (länderabhängig)
  - Aufschalten auf Anrufe
  - Instant Messaging
- Einbindung des internen Verzeichnisses, des externen Verzeichnisses und des externen Offline-Verzeichnisses (LDAP) für die Suche nach Namen
- Erstellung von Berichten auf Basis vordefinierter Berichtsvorlagen

In Abhängigkeit vom zugewiesenen Berechtigungs-Level stehen einem Contact Center Agenten Standardfunktionen (Agent) oder erweiterte Funktionen (Supervisor oder Administrator) in myAgent zur Verfügung (siehe *Berechtigungsabhängige Funktionen für Agenten*).

3.2 Elemente der Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von myAgent besteht aus dem Hauptfenster mit verschiedenen Symbolen und Listen.

Das Hauptfenster besteht aus folgenden Elementen:



- Bereich Telefonie (1) mit
  - Rufnummern-Dropdown-Liste mit Optionen für Rückrufe an Kontakte.
  - folgenden Symbolen:

Symbol	Funktion
	Annehmen, **Auflegen** oder **Wählen** (situationsabhängig)
	Suchen (situationsabhängig)
	Übergabe
	Halten
	Aufzeichnen

- Symbolleiste (2) mit den Symbolen:

Symbol	Funktion
	– **Anmelden** – **Abmelden**
	Verfügbar
	Nachbearbeitung
	Pause
	Unterstützung
	Internes Verzeichnis
	Suchen
	Anruferliste
	Berichte (nur bei Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator)
	Einrichtung
	Admin (nur bei Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator)
	Hilfe

- **Liste der Agentenzuweisungen** (3): Zeigt die Zuordnung von Agenten zu Warteschlangen und den aktuellen Agentenstatus.
- **Liste der Contact-Center-Anrufe** (4):

  Zeigt detaillierte Informationen zu den aktuellen Anrufen, Faxen und E-Mails.

- Anzeigebereich für die Anzeige der **Vermittlungs-Schaltflächen**, der **Wandanzeige (Wallboard)**, des Diagramms **Servicegrad** oder des Diagramms **Durchschnittszeiten** (5) (umschaltbar durch Klicken auf die jeweilige Überschrift):
  - **Vermittlungs-Schaltflächen**

    Bietet Schaltflächen für den schnellen Zugriff auf interne Teilnehmer.
  - **Wandanzeige (Wallboard)**

    Zeigt tabellarisch statistische Informationen über die Anrufe, Faxe und E-Mails des aktuellen Tages.
  - Diagramm **Servicegrad**

    Zeigt grafisch statistische Informationen über die Anrufe, Faxe und E-Mails des aktuellen Tages.
  - Diagramm **Durchschnittszeiten**

    Zeigt grafisch statistische Informationen über die Wartezeiten und Gesprächszeiten von Anrufen und die Wartezeiten und Lesezeiten von Faxen und E-Mails des aktuellen Tages in den Warteschlangen.
- Statusleiste (6) mit Informationen über
  - den Verbindungsstatus zum Application Server
  - den Benutzernamen
  - die SW-Version von myAgent
  - die Uhrzeit

Tooltips

Tooltips sind kleine Fenster, mittels derer myAgent weitere Informationen zu bestimmten Objekten der grafischen Benutzeroberfläche (z.B. Icons) anzeigt. Tooltips erscheinen, wenn Sie mit dem Mauszeiger einige Zeit auf dem entsprechenden Objekt verweilen.

Zugehörige Konzepte

Anrufbearbeitung auf Seite 20
Anruffunktionen auf Seite 32
Vermittlungs-Schaltflächen auf Seite 67

4 Installation und Starten von myAgent

Hier erhalten Sie Informationen über die Vorgehensweise bei der Installation und beim Start von myAgent und über Updates und Upgrades.

Anmerkung:

Beachten Sie bitte unbedingt die aktuellen Hinweise in der Datei `ReadMe first`, die sich im Ablageverzeichnis der Installationsdateien befindet.

4.1 Wie Sie die Installation durchführen myAgent

Voraussetzungen

Die Installationsdatei `CommunicationsClients.exe` ist für Sie verfügbar.

Anmerkung: Beachten Sie bitte unbedingt die Hinweise in der Datei `ReadMe first`.

Schritt für Schritt

1) Führen Sie die Installationsdatei `CommunicationsClients.exe` aus.
2) Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** mit der Meldung `Ein nicht identifiziertes Programm möchte auf den Computer zugreifen` angezeigt wird, klicken Sie auf **Zulassen**.
3) Geben Sie die IP-Adresse ein, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben, und klicken Sie auf **Weiter**.
4) Nach Validierung der IP-Adresse prüft das Installationsprogramm, ob .NET 4.5 verfügbar ist, und installiert es, falls nicht.
5) Klicken Sie auf **myAgent**, um es für die Installation zu markieren.

   Durch Klicken auf eine Anwendung wird zwischen Aktionen umgeschaltet:

Symbol	Funktion
	Installieren
	Reparieren
	Entfernen

6) Wenn Sie den Installationsordner im Feld **Installieren auf:** ändern möchten.
7) Klicken Sie auf **Installieren**.
8) Folgen Sie den Anweisungen des Installationsprogramms.

Zugehörige Tasks

Wie Sie myAgent starten auf Seite 14
Wie Sie myAgent deinstallieren auf Seite 15

4.2 Wie Sie myAgent starten

Voraussetzungen

myAgent ist auf Ihrem PC installiert.

Sie sind im Kommunikationssystem als Agent konfiguriert.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Start** > **Programme** > **Communications Clients** > **myAgent**. Anschließend wird das Anmeldefenster angezeigt.

2) Geben Sie im Feld **Benutzername** Ihren Benutzernamen ein. Das ist üblicherweise Ihre Rufnummer. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.

3) Geben Sie im Feld **Kennwort** Ihr ausschließlich aus Ziffern bestehendes Kennwort ein. Das Standardkennwort für die erstmalige Anmeldung ist `1234`. Bei Fragen wenden Sie sich an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.

Anmerkung: Nach fünfmaliger Eingabe des falschen Kennworts wird Ihr Zugriff auf alle Contact Center Clients und UC Suite Clients gesperrt. Das Entsperren ist ausschließlich durch den Administrator Ihres Kommunikationssystems möglich.

---

4) Wenn Sie zukünftig myAgent mit automatischer Anmeldung nutzen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern**.

Anmerkung: Verwenden Sie die automatische Anmeldung nur, wenn Sie ausschließen können, dass weitere Personen Zugriff zu Ihrem Windows-Benutzerkonto haben. Anderenfalls könnten diese zum Beispiel auf Ihre Sprach- und Faxnachrichten zugreifen oder Ihre Rufnummer zu Ihren Lasten zu kostenpflichtigen externen Zielen umleiten.

---

5) Geben Sie im Feld **Serveradresse** die IP-Adresse Ihres Application Servers an.

6) Klicken Sie auf **Anmelden**.

Tipp: Beim erstmaligen Start von myAgent werden Sie aufgefordert, dass Kennwort zu ändern. Diese Aufforderung erfolgt nicht, wenn die Änderung des Kennworts bereits über myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, oder über das Telefonmenü der Sprachbox durchgeführt wurde.

Geben Sie im Feld **Altes Kennwort** Ihr aktuelles Kennwort ein (Das Standardkennwort für die erstmalige Anmeldung ist `1234`.).

Geben Sie in den Feldern **Neues Kennwort** und **Kennwort bestätigen** ihr mindestens sechsstelliges, ausschließlich aus Ziffern bestehendes neues Kennwort ein.

Das Kennwort gilt für myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for O-

penStage, myPortal for Outlook, Fax Printer und für den telefonischen Zugriff auf Ihre Sprachbox.

Nächste Schritte

Melden Sie sich bei der oder den Warteschlangen an, um für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar zu sein.

Zugehörige Tasks

Wie Sie die Installation durchführen myAgent auf Seite 13
Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden auf Seite 18

4.3 Wie Sie myAgent deinstallieren

Schritt für Schritt

1) Schließen Sie myAgent.

Anmerkung: Beachten Sie bitte unbedingt die Hinweise in der Datei `ReadMe first`.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Windows XP: Doppelklicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Software**.

  Klicken Sie auf den Eintrag **CommunicationsClients** und anschließend auf **Ändern**.
- Windows Vista: Doppelklicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme und Funktionen**.

  Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **CommunicationsClients** auf **Ändern**.
- Windows 7: Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme**.

  Klicken Sie auf **Programme und Funktionen**.

  Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **CommunicationsClients** auf **Ändern**.

3) Aktivieren Sie das Optionsfeld **Modify** und klicken Sie auf **Next**.

4) Wählen Sie das Feature **myAgent** zur Deinstallation aus und klicken Sie auf **Next**.

5) Folgen Sie den weiteren Anweisungen des Deinstallationsprogramms.

Wenn dabei eine Meldung zum Löschen gemeinsam benutzter Dateien angezeigt wird, klicken Sie auf **No to all**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie die Installation durchführen myAgent auf Seite 13

4.4 Automatische Updates

Automatische Updates halten myAgent auf dem neuesten Stand.

Stellt myAgent fest, dass auf dem Application Server eine neuere Version vorliegt, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Nach dem Beenden von myAgent erfolgt das automatische Update.

4.4.1 Wie Sie ein automatisches Update durchführen

Voraussetzungen

Sie haben eine Meldung erhalten wie: `Client update available. Please wait while the update is done. Please close the following programs to continue the update: [...].`

Schritt für Schritt

Beenden Sie die genannten Programme.

Nächste Schritte

Starten Sie nach dem automatischen Update myAgent neu.

5 Erste Schritte

Erste Schritte beschreibt die gleich zu Beginn empfohlenen Tätigkeiten.

Auswählen der Sprache

Wählen Sie die Sprache der Benutzeroberfläche von myAgent.

Anmelden bei Warteschlange

Melden Sie sich bei der oder den Warteschlangen an, um für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar zu sein.

Individuelle Konfiguration

Sie können myAgent Ihren Bedürfnissen entsprechend konfigurieren, zum Beispiel in Bezug auf das Verhalten bei Anrufen. Informationen über die verschiedenen Konfigurationsmöglichkeiten siehe .

5.1 Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche auswählen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Darstellung**.
3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Sprache** die gewünschte Sprache.
4) Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte

Schließen Sie myAgent und starten Sie myAgent erneut.

5.2 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Anmelden**.
2) Wählen Sie in der Aufklappliste **Nebenstelle** die Rufnummer des Telefons aus, das Sie als Agent benutzen möchten und klicken Sie auf **OK**.

Anmerkung: Falls Sie zusätzlich zu myAgent in einer anderen Anwendung angemeldet sind, können Sie sich an einer Warteschlange nur mit der Rufnummer anmelden, mit der Sie sich an myAgent angemeldet haben (eigene Nebenstelle).

---

6 Funktionen für Agenten mit dem Berechtigungs-Level Agent

Der Contact Center Client myAgent bietet vielfältige Funktionen für die Bearbeitung von Anrufen, Faxen und E-Mails durch Contact Center Agenten mit dem Berechtigungs-Level Agent.

6.1 Warteschlangen

Eine Warteschlange reiht kommende Anrufe, Faxe und E-Mails nach der Zeit ihres Eintreffens und teilt sie verfügbaren Agenten zu.

Ein kommender Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an eine Warteschlange werden im Regelfall an den Agenten weitergeleitet, dessen letztes Gespräch am längsten zurückliegt. Es ist ebenfalls möglich andere Verteilungsregeln festzulegen (zum Beispiel anhand der verschiedenen Fähigkeits-Level der Agenten). Sind alle Agenten belegt, werden zusätzliche Anrufe, Faxe und E-Mails in Wartestellung gebracht und anschließend in Abhängigkeit von Priorität und Wartezeit an die frei werdenden Agenten verteilt.

Statistische Informationen

Die **Wandanzeige (Wallboard)**, das Diagramm **Servicegrad** und das Diagramm **Durchschnittszeiten** bieten statistische Informationen zu Warteschlangen. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent kann Informationen über die Warteschlangen abrufen, denen er zugeordnet ist.

6.1.1 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Anmelden**.
2) Wählen Sie in der Aufklappliste **Nebenstelle** die Rufnummer des Telefons aus, das Sie als Agent benutzen möchten und klicken Sie auf **OK**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie myAgent starten auf Seite 14

6.1.2 Wie Sie sich von einer Warteschlange abmelden

Schritt für Schritt

Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn Sie gerade kein Gespräch führen und keinen Contact-Center-Anruf erhalten, klicken Sie in der Symbolleiste auf **Abmelden**.

- Wenn Sie gerade ein Gespräch führen oder einen Contact-Center-Anruf erhalten schließen Sie myAgent.

Anmerkung: Ein eventuell bei Ihnen anstehender Contact-Center-Anruf wird in die Warteschlange neu eingereiht, wenn Sie myAgent schließen.

6.2 Liste der Contact-Center-Anrufe

Die **Liste der Contact-Center-Anrufe** zeigt in Echtzeit Details zu den aktuellen Anrufen, Faxen und E-Mails.

Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent sehen Sie die Anrufe, Faxe und E-Mails jeder Warteschlange, der Sie zugeordnet sind. Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator sehen Sie die Anrufe, Faxe und E-Mails aller Warteschlangen. Folgende Informationen werden angezeigt:

- **Anruf-ID**

  Eine eindeutige Zahl zur Identifizierung eines Anrufs, eines Faxes oder einer E-Mail. Sie wird mit jedem Anruf, jedem Fax und jeder E-Mail um Eins erhöht.
- **Anrufstatus**
  - Bei einem Anruf: Zeigt, ob der Anrufer noch wartet oder im Gespräch ist.
  - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Zeigt, ob das Fax oder die E-Mail bereits gelesen wurde.
- **Warteschlange**
- **Wartepos**

  Position in der Warteschlange
- **Wartezeit**

  Verstrichene Wartezeit in Sekunden
- **Sprechzeit**
  - Bei einem Anruf: Verstrichene Gesprächszeit in Sekunden
  - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Verstrichene Zeit in Sekunden vom Öffnen des Faxes oder der E-Mail bis zum Schließen des PopUp-Fensters
- **Rufzeit**
  - Bei einem Anruf: Verstrichene Zeit in Sekunden vom ersten Klingeln bei diesem Agenten bis zur Annahme
  - Bei einem Fax: Verstrichene Zeit in Sekunden vom Einstellen des Faxes in die Warteschlange bis zur Annahme des Faxes durch einen Agenten
  - Bei einer E-Mail: Verstrichene Zeit in Sekunden vom Einstellen der E-Mail in die Warteschlange bis zur Annahme der E-Mail durch einen Agenten
- **Rufnr.**
  - Bei einem Anruf: Rufnummer des Anrufers, sofern übermittelt
  - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Faxnummer oder E-Mail-Adresse des Absenders, falls übermittelt

- **CLI**
  - Bei einem Anruf werden die eingehenden Contact Center-Anrufe mit den verschiedenen Systemverzeichnissen verglichen
  - Bei einem Fax oder einer E-Mail werden die eingehenden Contact Center-E-Mails mit den verschiedenen Systemverzeichnissen verglichen
- **Nachname**
  - Bei einem Anruf: Nachname des Anrufers, falls im externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
  - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Nachname des Absenders, falls im externen Verzeichnis zur Faxnummer oder E-Mail-Adresse verfügbar
- **Vorname**
  - Bei einem Anruf: Vorname des Anrufers, falls im externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
  - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Vorname des Absenders, falls im externen Verzeichnis zur Faxnummer oder E-Mail-Adresse verfügbar
- **Firmenname**
  - Bei einem Anruf: Firmenname des Anrufers, falls im externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
  - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Firmenname des Absenders, falls im externen Verzeichnis zur Faxnummer oder E-Mail-Adresse verfügbar

Die **Liste der Contact-Center-Anrufe** ist sortierbar.

Anrufe und E-Mails, deren Wartezeit die Alarm-Schwellwertzeit überschritten hat, werden in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** in roter Schrift dargestellt.

6.3 Anrufbearbeitung

Sie können mit myAgent Anrufe annehmen, Informationen zum Anrufer erfassen oder nachschlagen und Anrufe nach Gesprächsende bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zuordnen.

Bei der Anrufbearbeitung können Sie

- Kontaktdetails zu einem Anrufer hinzufügen:

  Sie können zu Anrufern mit übermittelter Rufnummer folgende Details hinterlegen: **Anrede**, **Vorname**, **Nachname** und **Firma**. Diese werden im externen Verzeichnis gespeichert und bei künftigen Anrufen von der gleichen Rufnummer im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs angezeigt, sobald das externe Verzeichnis im Client aktualisiert ist. Die Rufnummer des Anrufers ist in diesem Fall fest **Geschäftlich 1** zugeordnet.
- Informationen zum aktuellen Anrufer ansehen oder selbst für künftige Anrufe hinterlegen:

  Diese erscheinen mit **Typ** (Warnung, Frage, Informationen), **Datum / Uhrzeit**, **Agent** und **Nachricht**.
- die Anrufhistorie ansehen:

  Sie zeigt Details zu allen bisherigen Anrufen desselben Anrufers mit **Datum / Uhrzeit**, **Warteschlange**, **Agent / Status** und **Rufnummer**. Der Typ des Anrufs wird durch ein Symbol dargestellt (ankommender Anruf, aufgezeichneter Anruf usw.).

- Nachbearbeitung durchführen:

  Bei der Nachbearbeitung können Sie kommenden Anrufen bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zuordnen. Die Zuordnung erfolgt nach Gesprächsende (in der Nachbearbeitungszeit) durch die Auswahl eines Nachbearbeitungsgrunds. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann die für eine Warteschlange vorgesehenen Nachbearbeitungsgründe im WBM definieren und in Gruppen gliedern. Er legt dabei fest, ob die Angabe eines Nachbearbeitungsgrunds zwingend erforderlich ist. Sie können zu einem Anruf mehrere Nachbearbeitungsgründe angeben. Durch die Auswertung von Nachbearbeitungsgründen kann ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator zum Beispiel den Erfolg einer Aktion nachvollziehen.

Als Mittel zur Anrufbearbeitung dienen das PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs und die **Liste der Contact-Center-Anrufe**.

PopUp-Fenster für Anrufe

Bei einem ankommenden Anruf öffnet sich das PopUp-Fenster beim erreichten Agenten automatisch, sofern ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator dieses Leistungsmerkmal im WBM konfiguriert hat. Außerdem können Sie das PopUp-Fenster für bisherige Anrufe in der Anruferliste öffnen. Das PopUp-Fenster eines ankommenden myAgent-Anrufs enthält außer den Schaltflächen für Anruffunktionen folgende Elemente zur Bearbeitung von Anrufen:

- Informationen zum Anruf:

  Warteschlange, **Rufnummer** des Anrufers (sofern übermittelt), **Anruf-ID** und gegebenenfalls **Rückrufnummer**.
- Felder für Kontaktdetails
- **Anrufinformationen** von Agenten zu bisherigen Anrufen desselben Anrufers
- Schaltfläche **Wiedergabe**
- Schaltfläche **Unterstützung**
- Schaltfläche **Nachbearbeitung**
- Anrufhistorie

Zugehörige Konzepte

Elemente der Benutzeroberfläche auf Seite 9
Anruffunktionen auf Seite 32

6.3.1 Wie Sie einen Anruf annehmen

Schritt für Schritt

Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Annehmen**.
- Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Annehmen**.

6.3.2 Wie Sie Kontaktdetails zum aktuellen Anrufer hinzufügen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Anruferinformationen**.
2) Geben Sie **Anrede**, **Vorname**, **Nachname** und **Firma** ein und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.

6.3.3 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer hinzufügen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Anruferinformationen**.
2) Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachrichtentyp** den gewünschten Nachrichtentyp aus. Folgenden Optionen stehen zur Verfügung: **Warnung**, **Frage** und **Hinweis**.
4) Geben Sie im Feld **Nachricht** den gewünschten Text ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.

6.3.4 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer bearbeiten

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Anruferinformationen**.
2) Klicken Sie in der Liste der Informationen auf den gewünschten Eintrag und anschließend auf **Bearbeiten**.
3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachrichtentyp** den gewünschten Nachrichtentyp aus. Folgenden Optionen stehen zur Verfügung: **Warnung**, **Frage** und **Hinweis**.
4) Geben Sie im Feld **Nachricht** den gewünschten Text ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.

6.3.5 Wie Sie die Historie des aktuellen Anrufers anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Historie**.

6.3.6 Wie Sie einen Anruf abschließen

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Auflegen**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Auflegen**.
2) Geben Sie gegebenenfalls einen Nachbearbeitungsgrund an, siehe *Nachbearbeitungsgrund angeben*.
3) Klicken Sie auf **Schließen**, um das PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs zu schließen.

6.3.7 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund angeben

Voraussetzungen

Für die betreffende Warteschlange ist die Einfache Nachbearbeitung oder Mehrfache Nachbearbeitung aktiviert.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Nachbearbeitung**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Nachbearbeitung**.
2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

Wenn	Dann
Für die betreffende Warteschlange ist die Einfache Nachbearbeitung aktiviert.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund.
Für die betreffende Warteschlange ist die Mehrfache Nachbearbeitung aktiviert.	Klicken Sie auf die gewünschte Gruppe der Nachbearbeitungsgründe. Aktivieren Sie das oder die Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund oder die gewünschten Nachbearbeitungsgründe. Wenn Sie zusätzlich einen Nachbearbeitungsgrund einer anderen Gruppe angeben möchten, wiederholen Sie die beiden Schritte.

3) Klicken Sie auf **OK**.

6.3.8 Wie Sie sich nach entgangenem Anruf wieder für Anrufe verfügbar machen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster **Entgangener Anruf** auf **OK**.

6.4 Fax- und E-Mail-Bearbeitung

Sie können mit myAgent E-Mails und Faxe empfangen und diese bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zuordnen.

Bei der Fax- und E-Mail-Bearbeitung können Sie

- die Historie ansehen:

  Angezeigt werden alle bisherigen Faxe und E-Mails desselben Absenders mit **Datum / Uhrzeit** und **Betreff**.
- Nachbearbeitung durchführen:

  Bei der Nachbearbeitung können Sie empfangenen Faxen und E-Mails bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zuordnen. Die Zuordnung erfolgt in der Nachbearbeitungszeit durch die Auswahl eines Nachbearbeitungsgrunds. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann die für eine Warteschlange vorgesehenen Nachbearbeitungsgründe im WBM definieren und in Gruppen gliedern. Er legt dabei fest, ob die Angabe eines Nachbearbeitungsgrunds zwingend erforderlich ist. Sie können zu empfangenen Faxen und E-Mails mehrere Nachbearbeitungsgründe angeben. Durch die Auswertung von Nachbearbeitungsgründen kann ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator zum Beispiel den Erfolg einer Aktion nachvollziehen.
- ein Fax oder eine E-Mail auf Wiedervorlage legen.

  Sie können eine Zeit einstellen, nach deren Ablauf Ihnen das Fax oder die E-Mail erneut zugestellt wird.

Als Mittel zur Fax- und E-Mail-Bearbeitung dienen die PopUp-Fenster **Empfangenes Fax** und **Empfangene E-Mail** und die **Liste der Contact-Center-Anrufe**.

PopUp-Fenster für Faxe

Bei einem ankommenden Fax öffnet sich das PopUp-Fenster **Empfangenes Fax** beim erreichten Agenten automatisch, sofern ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator dieses Leistungsmerkmal im WBM konfiguriert hat. Das PopUp-Fenster **Empfangenes Fax** enthält folgende Elemente zur Bearbeitung von Faxen:

- Informationen zum Fax:

  Warteschlange, **Rufnummer** des Absenders (sofern übermittelt), **Datum / Uhrzeit**, **CC** (eventuelle weitere Empfänger des Faxes) und **Betreff**.
- Schaltfläche **Nachbearbeitung**
- Schaltfläche **Wählen**
- Schaltfläche **Neu planen**
- **Annehmen**
- **Antworten**
- **Historie**

Der Inhalt des Faxes wird als PDF- oder TIFF-Datei am Bildschirm angezeigt. Ihr Administrator kann systemweit einrichten, ob die Faxnachricht als PDF- oder als TIFF-Datei gespeichert wird (nicht möglich bei OpenScape Office).

PopUp-Fenster für E-Mails

Bei einer ankommenden E-Mail öffnet sich das PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** beim erreichten Agenten automatisch, sofern ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator dieses Leistungsmerkmal im WBM konfiguriert hat. Das PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** enthält folgende Elemente zur Bearbeitung von E-Mails:

- Informationen zur E-Mail:

  Warteschlange, **Von** (E-Mail-Adresse des Absenders), **Datum / Uhrzeit**, **CC** (eventuelle weitere Empfänger der E-Mail) und **Betreff**.
- E-Mail-Text
- **Anhänge**
- Schaltfläche **Nachbearbeitung**
- Schaltfläche **Wählen**
- Schaltfläche **Neu planen**
- **Annehmen**
- **Antworten**
- **Historie**

6.4.1 Wie Sie ein Fax annehmen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster des empfangenen Faxes auf **Annehmen**.

Der Inhalt des Faxes wird als PDF- oder TIFF-Datei am Bildschirm angezeigt.

6.4.2 Wie Sie eine E-Mail annehmen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster der empfangenen E-Mail auf **Annehmen**.

6.4.3 Wie Sie ein Fax beantworten

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangenes Fax** auf **Antworten**.

6.4.4 Wie Sie eine E-Mail beantworten

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** auf **Antworten**.

6.4.5 Wie Sie ein Fax abschließen

Voraussetzungen

Sie haben die Bearbeitung des Faxes abgeschlossen.

Schritt für Schritt

1) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dieses Fax ist abgeschlossen** im PopUp-Fenster des Faxes.
2) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.6 Wie Sie eine E-Mail abschließen

Voraussetzungen

Sie haben die Bearbeitung der E-Mail abgeschlossen.

Schritt für Schritt

1) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Diese E-Mail ist abgeschlossen** im PopUp-Fenster der E-Mail.
2) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.7 Wie Sie ein Fax auf Wiedervorlage legen

Voraussetzungen

Sie haben das Fax angenommen, die Bearbeitung aber noch nicht abgeschlossen.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des Faxes auf **Neu planen**.
2) Wählen Sie das gewünschte **Datum** und die gewünschte **Zeit** aus und klicken Sie auf **OK**.
3) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.8 Wie Sie eine E-Mail auf Wiedervorlage legen

Voraussetzungen

Sie haben die E-Mail angenommen, die Bearbeitung aber noch nicht abgeschlossen.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster der E-Mail auf **Neu planen**.
2) Wählen Sie das gewünschte **Datum** und die gewünschte **Zeit** aus und klicken Sie auf **OK**.
3) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.9 Wie Sie die Historie des aktuellen Fax-Absenders anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangenes Fax** auf **Historie**.

6.4.10 Wie Sie die Historie des aktuellen E-Mail-Absenders anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** auf **Historie**.

6.4.11 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für ein Fax angeben

Voraussetzungen

Für die betreffende Warteschlange ist die Einfache Nachbearbeitung oder Mehrfache Nachbearbeitung aktiviert.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangenes Fax** auf **Nachbearbeiten**.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

Wenn	Dann
Für die betreffende Warteschlange ist die Einfache Nachbearbeitung aktiviert.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund.
Für die betreffende Warteschlange ist die Mehrfache Nachbearbeitung aktiviert.	Klicken Sie auf die gewünschte Gruppe der Nachbearbeitungsgründe. Aktivieren Sie das oder die Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund oder die gewünschten Nachbearbeitungsgründe. Wenn Sie zusätzlich einen Nachbearbeitungsgrund einer anderen Gruppe angeben möchten, wiederholen Sie die beiden Schritte.

3) Klicken Sie auf **OK**.

6.4.12 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für eine E-Mail angeben

Voraussetzungen

Für die betreffende Warteschlange ist die Einfache Nachbearbeitung oder Mehrfache Nachbearbeitung aktiviert.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** auf **Nachbearbeiten**.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

Wenn	Dann
Für die betreffende Warteschlange ist die Einfache Nachbearbeitung aktiviert.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund.

Wenn	Dann
Für die betreffende Warteschlange ist die Mehrfache Nachbearbeitung aktiviert.	Klicken Sie auf die gewünschte Gruppe der Nachbearbeitungsgründe. Aktivieren Sie das oder die Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund oder die gewünschten Nachbearbeitungsgründe. Wenn Sie zusätzlich einen Nachbearbeitungsgrund einer anderen Gruppe angeben möchten, wiederholen Sie die beiden Schritte.

3) Klicken Sie auf **OK**.

6.4.13 Wie Sie E-Mails aus der Warteschlange senden

Voraussetzungen

Eine **Absender-E-Mail-Adresse** muss in der Warteschlangeneinrichtung eingegeben werden.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im myAgent-Hauptfenster auf **Agenten**.

2) Klicken Sie in myAgent mit der rechten Maustaste auf die Warteschlange und klicken Sie anschließend auf E-Mail versenden. Das System erstellt eine neue E-Mail, die vom Benutzer noch vervollständigt und versendet werden muss.

6.5 Nachbearbeitungszeit

Die Nachbearbeitungszeit ermöglicht Ihnen nach der Beendigung eines Gesprächs oder nach dem Lesen eines Faxes oder einer E-Mail zum Beispiel Verwaltungsaufgaben zu erledigen, bevor Sie den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail erhalten.

Sobald Sie ein Gespräch oder einen Lesevorgang beendet haben und das zugehörige PopUp-Fenster geschlossen ist, befinden Sie sich automatisch in der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit. Nach deren Ablauf befinden Sie sich automatisch im Zustand angemeldet. Sie können die Nachbearbeitungszeit bei Bedarf um den voreingestellten Wert verlängern, auch mehrfach. Damit Sie wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar sind, müssen Sie die laufende Nachbearbeitungszeit beenden oder ihren Ablauf abwarten.

6.5.1 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit verlängern

Schritt für Schritt

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Nachbearbeitung**.

Anmerkung: Bei Bedarf können Sie den Schritt wiederholen, um zusätzliche Nachbearbeitungszeit zu erhalten.

Die in dieser Warteschlange für Sie eingestellte Nachbearbeitungszeit beginnt erneut.

6.5.2 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit beenden

Schritt für Schritt

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Verfügbar**.

6.6 Agentenrückruf

Agentenrückruf ermöglicht einem Anrufer in der Warteschlange eine Sprachnachricht (Rückrufwunsch) für Agenten zu hinterlassen. Die Sprachnachricht behält die Position des ursprünglichen Anrufers in der Warteschlange. Sobald ein entsprechender Agent verfügbar wird, erhält dieser einen Anruf, hört die Sprachnachricht des Anrufers und kann ihn zurückrufen.

Erreicht der Agent den Anrufer, kann er den Rückruf als abgeschlossen kennzeichnen. Erreicht er den Anrufer nicht, kann er einen Termin planen, an dem der Rückruf erneut ausgeführt wird. Er wird zum Zeitpunkt der Ausführung wieder in die zugehörige Warteschlange eingereiht.

Damit ein Agent Rückrufanrufe erhält, muss dieses Leistungsmerkmal in dessen Agentenzuweisung aktiviert sein.

Wurde für einen Anrufer ein bevorzugter Agent festgelegt, wird zunächst versucht die Rückrufwünsche dieses Anrufers an den bevorzugten Agenten zu vermitteln. Ist der bevorzugte Agent nicht verfügbar, wird der Rückrufwunsch an einen beliebigen verfügbaren Agenten weitergeleitet.

6.6.1 Wie Sie einen Rückruf ausführen

Voraussetzungen

Sie haben den Rückrufanruf angenommen und die Nachricht des Anrufers abgehört.

Schritt für Schritt

Klicken Sie auf **Wählen** und anschließend auf **Wählen**.

6.6.2 Wie Sie einen Rückruf abschließen

Voraussetzungen

Sie haben den Anrufer zurückgerufen und ihn erreicht.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Auflegen**.

2) Geben Sie gegebenenfalls einen Nachbearbeitungsgrund an, siehe *Nachbearbeitungsgrund angeben*.

3) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dieser Anruf ist abgeschlossen**.
4) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.6.3 Wie Sie einen Rückruf erneut planen

Voraussetzungen

Sie haben den Anrufer zurückgerufen, ihn jedoch nicht erreicht.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Auflegen**.
2) Klicken Sie auf **Neu planen**.
3) Wählen Sie das gewünschte **Datum** und die gewünschte **Zeit** aus und klicken Sie auf **OK**.
4) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.7 Aufzeichnung von Anrufen, Unterstützung

Sie können einen Anruf aufzeichnen und bei einem Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator Unterstützung anfordern, bei Bedarf durch unbemerktes Mithören (Call Supervision) oder Aufschalten.

Aufzeichnen eines Anrufs

Während der Aufzeichnung ertönt in regelmäßigen Abständen ein Hinweiston. Wenn das Kommunikationssystem für Frankreich konfiguriert ist, erhalten die Gesprächspartner zu Beginn der Aufzeichnung eine Ansage mit dem Hinweis auf die stattfindende Aufzeichnung. Nach beendeter Aufzeichnung wird diese in der Anruferliste des aufzeichnenden Agenten angezeigt.

Unterstützung

Sie können während eines Gesprächs Unterstützung durch einen Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator anfordern. Dabei können Sie den Grund sowie die Art der gewünschten Unterstützung angeben: Sofortnachricht, Call Supervision oder Aufschalten. Durch Auswahl der gewünschten Antwortzeit geben Sie dem Supervisor oder Administrator Hinweise auf die Dringlichkeit Ihrer Anforderung.

6.7.1 Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent aufzeichnen

Voraussetzungen

Das Aufzeichnen von Gesprächen ist im Kommunikationssystem aktiviert.

Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Aufzeichnen**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Aufzeichnen**.
2) Wenn Sie die Aufzeichnung vor Gesprächsende beenden möchten, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Anhalten**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Anhalten**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören auf Seite 40

6.7.2 Wie Sie Unterstützung durch Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator anfordern

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im **Symbolleiste** auf **Unterstützung**.
2) Klicken Sie im Fenster **Unterstützung anfordern** auf **Zeitüberschreitung für Anforderung nach …** und klicken Sie auf einen Eintrag, welcher der Dringlichkeit Ihrer Anforderung entspricht.

   Innerhalb des ausgewählten Zeitraums hat ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator Zeit Ihre Anforderung um Unterstützung anzunehmen.
3) Klicken Sie auf **Dieses Gespräch überwachen** und wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für Ihren Anruf:
   a) Wenn Sie Unterstützung durch den Austausch von Sofortnachrichten wünschen, klicken Sie auf **Texthilfe angefordert**.
   b) Wenn Sie Unterstützung durch das Aufschalten eines Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator wünschen, klicken Sie auf **Auf Gespräch aufschalten**.
   c) Wenn Sie Unterstützung durch Call Supervision eines Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator wünschen, klicken Sie auf **Dieses Gespräch überwachen**.
4) Geben Sie im Eingabefeld für die Sofortnachricht Ihren Grund für die Anforderung ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.

Anmerkung: Wenn Sie Ihre Anforderung um Unterstützung vorzeitig beenden möchten, klicken Sie auf **Anhalten** und anschließend auf **Schließen**.

Wenn Ihre Anforderung um Unterstützung nicht innerhalb des ausgewählten Zeitraums angenommen wurde, können Sie durch Klicken auf **Anforderung** eine erneute Anfrage starten.

---

5) Sobald Sie die Meldung erhalten … `hat Ihre Unterstützungsanforderung angenommen`, können Sie mit dem Supervisor oder Administrator weitere Sofortnachrichten austauschen: Geben Sie Ihre Sofortnachricht im unteren Feld des Fensters ein und klicken Sie auf **Senden**.

6.8 Anruffunktionen

Sie können mit myAgent Anrufe tätigen, halten oder übergeben.

Sie können die Anruffunktionen in der Regel sowohl im PopUp-Fenster eines ankommenden myAgent-Anrufs als auch im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters steuern.

Halten

Der gehaltene Gesprächspartner hört Wartemusik oder eine Ansage bis Sie den Anruf fortführen.

Übergabe eines Anrufs

Für die Übergabe eines Anrufs an einen Agenten, eine Warteschlange oder einen Teilnehmer können Sie folgende Methoden konfigurieren:

- Übergabe vor Melden:

  Sie können den Anruf übergeben, ohne dass sich der Teilnehmer am Ziel der Übergabe meldet.
- Übergabe nach Melden (Übergabe nur mit Rückfrage):

  Sie haben folgende Möglichkeiten:

  – Der Teilnehmer am Ziel der Übergabe meldet sich und übernimmt den Anruf.
  – Sie klicken im Fenster mit der Frage: `Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?` auf OK.

Übergabe eines Anrufs an eine Warteschlange oder einen Agenten

Der Agent, der den Anruf angenommen hat, kann die Informationen zum aktuellen Anrufer lesen und bearbeiten und kann die Nachbearbeitung durchführen.

Übernahme eines Anrufs

Möglich ist die Übernahme eines Anrufs, der bei einem anderen Agenten signalisiert wird. Zum Beispiel wenn ein Agent seinen Arbeitsplatz verlassen hat, ohne seinen Status (Pause usw.) zu ändern.

Zugehörige Konzepte

Elemente der Benutzeroberfläche auf Seite 9
Anrufbearbeitung auf Seite 20
Anruferliste auf Seite 37

6.8.1 Wie Sie einen Anruf manuell einleiten

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Geben Sie in der Aufklappliste für Rufnummern die Rufnummer im kanonischen Format oder im wählbaren Format ein.
- Geben Sie in der Aufklappliste für Rufnummern die Anfangsbuchstaben eines Namens ein (mindestens 3 Buchstaben). Es werden in einer Liste alle Namen angezeigt, die mit den eingegebenen Buchstaben beginnen. Wählen Sie den gewünschten Namen aus.
- Wählen Sie in der Aufklappliste für Rufnummern eine Rufnummer oder einen Namen aus.

2) Klicken Sie auf **Wählen** oder drücken Sie die Taste `Eingabe`.

Zugehörige Konzepte

Rufnummernformate auf Seite 95

6.8.2 Wie Sie über die Anruferliste anrufen

Voraussetzungen

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf den gewünschten Anruf.

2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **Telefon** und wählen Sie die gewünschte Rufnummer aus.

Zugehörige Tasks

Wie Sie die Anruferliste anzeigen auf Seite 38

6.8.3 Wie Sie aus dem internen Verzeichnis anrufen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **internes Verzeichnis**.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Doppelklicken Sie im betreffenden Verzeichniseintrag auf die gewünschte Rufnummer.
- Klicken Sie im Kontextmenü des betreffenden Verzeichniseintrags auf die gewünschte Rufnummer.

6.8.4 Wie Sie mit einer Vermittlungs-Schaltfläche anrufen

Voraussetzungen

Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe *Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen*.

Schritt für Schritt

Klicken Sie auf die betreffende Vermittlungs-Schaltfläche.

Zugehörige Konzepte

Vermittlungs-Schaltflächen auf Seite 67

6.8.5 Wie Sie einen Anruf halten

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Halten**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Halten**.
2) Wenn Sie den Anruf fortführen möchten, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Anruf fortführen**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Anruf fortführen**.

6.8.6 Wie Sie die Übergabemethode konfigurieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Verschiedenes**.
3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Übergabemethode** eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie Übergabe vor Melden nutzen möchten, wählen Sie **Übergabe vor Melden**.
   - Wenn Sie Übergabe nur mit Rückfrage nutzen möchten, wählen Sie **Übergabe nach Melden**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

6.8.7 Wie Sie einen Anruf übergeben

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Übergeben**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Übergeben**.
2) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Übergeben** auf die Registerkarte **Benutzer**.
3) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.

4) Klicken Sie auf den gewünschten Agenten und anschließend auf **Übergeben**.
5) Wenn Sie ein PopUp-Fenster erhalten mit der Frage: `Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?`, klicken Sie auf **Ja**.
6) Klicken Sie auf **Schließen**.

Der Agent, der den Anruf angenommen hat, kann die Informationen zum aktuellen Anrufer lesen und bearbeiten und kann die Nachbearbeitung durchführen.

6.8.8 Wie Sie einen Anruf an eine Warteschlange übergeben

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Übergeben**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Übergeben**.
2) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Übergeben** auf die Registerkarte **Warteschlangen**.
3) Klicken Sie auf die gewünschte Warteschlange und anschließend auf **Übergeben**.
4) Wenn Sie ein PopUp-Fenster erhalten mit der Frage: `Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?`, klicken Sie auf **Ja**.
5) Klicken Sie auf **Schließen**.

Der Agent, der den Anruf angenommen hat, kann die Informationen zum aktuellen Anrufer lesen und bearbeiten und kann die Nachbearbeitung durchführen.

6.8.9 Wie Sie einen Anruf an einen Teilnehmer übergeben

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Übergeben**.
   - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Übergeben**.
2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten im PopUp-Fenster **Übergeben**:
   - Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**. Klicken Sie auf den gewünschten Teilnehmer und anschließend auf **Übergeben**.
   - Geben Sie im Feld **Ziel** die Rufnummer des gewünschten Teilnehmers ein und klicken Sie anschließend auf **Übergeben**.

3) Wenn Sie ein PopUp-Fenster erhalten mit der Frage: `Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?`, klicken Sie auf **Ja**.
4) Klicken Sie auf **Schließen**.

Tipp:

Nach der Übergabe wird der Anruf nicht mehr als Contact-Center-Anruf gewertet.

6.8.10 $$Anruf mit Vermittlungs-Schaltfläche übergeben

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen auf Seite 67.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf die Vermittlungs-Schaltfläche des gewünschten Teilnehmers.
2) Wenn Sie ein PopUp-Fenster erhalten mit der Frage: `Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?`, klicken Sie auf **Ja**.

Tipp:

Nach der Übergabe wird der Anruf nicht mehr als Contact-Center-Anruf gewertet.

Zugehörige Konzepte

Vermittlungs-Schaltflächen auf Seite 67

6.8.11 Wie Sie einen Anruf übernehmen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
2) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.
3) Klicken Sie im Kontextmenü des Agenten, bei dem der Anruf signalisiert wird, auf **Anrufübernahme**.

   Nach der Übernahme des Anrufs können Sie die Informationen zum aktuellen Anrufer lesen und bearbeiten und können die Nachbearbeitung durchführen.

6.8.12 Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen

Voraussetzungen

Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen auf Seite 67.

Der Anruf wird bei einem Agenten signalisiert, dem Sie eine Vermittlungs-Schaltfläche zugewiesen haben.

Schritt für Schritt

Klicken Sie im Kontextmenü der Vermittlungs-Schaltfläche auf **Anrufübernahme**.

Nach der Übernahme des Anrufs können Sie die Informationen zum aktuellen Anrufer lesen und bearbeiten und können die Nachbearbeitung durchführen.

Zugehörige Konzepte

Vermittlungs-Schaltflächen auf Seite 67

6.9 Anruferliste

Die Anruferliste zeigt Details zu den bisherigen Anrufen, Faxen und E-Mails an. Auf Wunsch können Sie diese Anrufe nach Zeitraum, Warteschlange, Agent und beliebigen anderen Kriterien filtern. Außerdem können Einträge zum Beispiel nach Typ, Datum, Warteschlange und Agent gruppiert werden. Sie können die Anruferliste nach Vornamen, Nachnamen und Firmennamen durchsuchen.

Die Anruferliste enthält zu jedem Anruf, jedem Fax und jeder E-Mail folgende Informationen:

- Art des Anrufs (Symbol)

Symbol	Art des Anrufs
	ankommender Anruf
	Rückruf
	aufgezeichneter Anruf
	Fax
	E-Mail

- **Anruf-ID**

  Wird für jeden neuen Anruf, jedes neue Fax und jede neue E-Mail um Eins erhöht, beginnend mit 1.
- **Datum / Uhrzeit**
- **Warteschlange**
- **Agent / Status** (Rufnummer des Agenten / Status des Anrufs, des Fax oder der E-Mail, wie zum Beispiel abgebrochener Anruf)
- **Warteszeit**

- **Sprechzeit**
- **Rufzeit**
- **Rufnummer** des Anrufers oder Faxnummer/E-Mail-Adresse des Absenders
- **Anrede** des Anrufers oder Absenders
- **Nachname** des Anrufers oder Absenders
- **Vorname** des Anrufers oder Absenders
- **Firmenname** des Anrufers oder Absenders
- **Kunden-ID**
- **Gespräch abgeschlossen**
- **Geplant**

Zu jedem Anruf in der Anruferliste existiert eine Anrufhistorie mit folgenden Informationen zu den bisherigen Anrufen desselben Anrufers:

- Art des Anrufs (Symbol)
- **Anruf-ID**
- **Datum / Uhrzeit**
- **Warteschlange**
- **Agent / Status** (Rufnummer des Agenten / Status des Anrufs, des Fax oder der E-Mail, wie zum Beispiel abgebrochener Anruf)
- **Rufnummer** des Anrufers

Zu jedem Fax und jeder E-Mail in der Anruferliste existiert eine Historie mit folgenden Informationen zu den bisherigen Faxen und E-Mails desselben Absenders:

- Art des Anrufs (Symbol)
- **Datum / Uhrzeit**
- **Betreff**

Zugehörige Konzepte

Anruffunktionen auf Seite 32

6.9.1 Wie Sie die Anruferliste anzeigen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Anruferliste**.
2) Wählen Sie in den Aufklapplisten **Startdatum**, **Startzeit**, **Endedatum** und **Endezeit** den gewünschten Zeitraum aus.
3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Warteschlange** die gewünschte Warteschlange oder **Alle** aus.
4) Wählen Sie in der Aufklappliste **Agent** den gewünschten Agenten oder **Alle** aus.
5) Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppieren nach** aus, ob und wenn ja nach welchem Kriterium die Einträge gruppiert werden sollen.
6) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für ankommende Anrufe:
   - Wenn Sie ankommende Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ankommende Anrufe**.
   - Wenn Sie keine ankommenden Anrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ankommende Anrufe**.

7) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für E-Mails:

- Wenn Sie E-Mails anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Anrufe**.
- Wenn Sie keine E-Mails anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Anrufe**.

8) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für Faxe:

- Wenn Sie Faxe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Faxanrufe**.
- Wenn Sie keine Faxe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Faxanrufe**.

9) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für Rückrufe:

- Wenn Sie Rückrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückrufe**.
- Wenn Sie keine Rückrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückrufe**.

10) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für abgeschlossene Anrufe:

- Wenn Sie abgeschlossene Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Abgeschlossen**.
- Wenn Sie keine abgeschlossenen Anrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Abgeschlossen**.

11) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für unvollständige Anrufe:

- Wenn Sie unvollständige Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Unvollständig**.
- Wenn Sie keine unvollständigen Anrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Unvollständig**.

12) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für geplante Anrufe:

- Wenn Sie nur geplante Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur geplante Anrufe**.
- Wenn Sie keine geplanten Anrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur geplante Anrufe**.

13) Wenn Sie die Anruferliste alphanumerisch aufsteigend sortieren möchten, klicken Sie auf die Überschrift der betreffenden Spalte. Für absteigende Sortierung klicken Sie erneut.

Zugehörige Tasks

Wie Sie über die Anruferliste anrufen auf Seite 33

6.9.2 Wie Sie die Historie eines Anrufers über die Anruferliste anzeigen

Voraussetzungen

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf den gewünschten Anruf.

2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Historie**.

6.9.3 Wie Sie die Historie eines Fax-Absenders über die Anruferliste anzeigen

Voraussetzungen

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf das gewünschte Fax.

2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Historie**.

6.9.4 Wie Sie die Historie eines E-Mail-Absenders über die Anruferliste anzeigen

Voraussetzungen

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf die gewünschte E-Mail.

2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Historie**.

6.9.5 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören

Voraussetzungen

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf den gewünschten Anruf.

2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **Wiedergeben** und wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn Sie die Aufzeichnung über die Lautsprecher Ihres PC abhören möchten, klicken Sie auf **Über Lautsprecher abspielen**.
- Wenn Sie die Aufzeichnung über den Hörer Ihres Telefons abhören möchten, klicken Sie auf **Über Telefon abspielen**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent aufzeichnen auf Seite 30

Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator aufzeichnen auf Seite 55

6.10 Pause

Beim Beginn Ihrer Pause legen Sie die Art und die geplante Dauer Ihrer Pausenzeit fest. Damit Sie wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar sind, müssen Sie die laufende Pause beenden.

Die verfügbaren Pausenarten werden durch einen Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator im WBM definiert.

6.10.1 Wie Sie eine Pause beginnen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Pause**.
2) Wählen Sie in der Aufklappliste **Pausentyp auswählen** den gewünschten Pausentyp aus.
3) Geben Sie im Feld **Dauer** in die gewünschte Pausenzeit in Minuten ein.
4) Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte

Beenden Sie in myAgent die Pause spätestens mit Ablauf der Pausenzeit.

6.10.2 Wie Sie eine Pause beenden

Schritt für Schritt

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Verfügbar**.

6.11 Anzeigen von Warteschlangendetails

Statistische Informationen über Warteschlangen werden in der **Wandanzeige** und der **visuellen Wandanzeige** angezeigt.

Wandanzeige (Wallboard)

Die Wandanzeige enthält eine Tabelle mit statistischen Informationen zu Warteschlangen in Echtzeit für den aktuellen 24-Stunden-Zeitraum. Die für die Anzeige verwendete Schriftgröße kann eingestellt werden.

Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent können Sie alle Warteschlangen sehen, denen Sie zurzeit zugewiesen sind. Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator können Sie alle Warteschlangen sowie ihre Gesamtwerte anzeigen. Folgende Werte werden angezeigt:

- **Anrufe in Warteschlange**

  Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails
- **Angemeldete Agenten**

  Anzahl der angemeldeten Agenten
- **Anruf am längsten in WS**

  Dauer der laufenden Wartezeit in Sekunden für den ältesten Anruf, das älteste Fax oder die älteste E-Mail
- **Längste Zeit im Ruhezustand**

  Dauer der seit Empfang des letzten Anrufs, des letzten Faxes oder der letzten E-Mail vergangenen Zeit in Sekunden
- **Heute angenommene Anrufe**

  Summe der heute angenommenen Anrufe und empfangenen Faxe und E-Mails

- **Heute abgebrochene Anrufe**

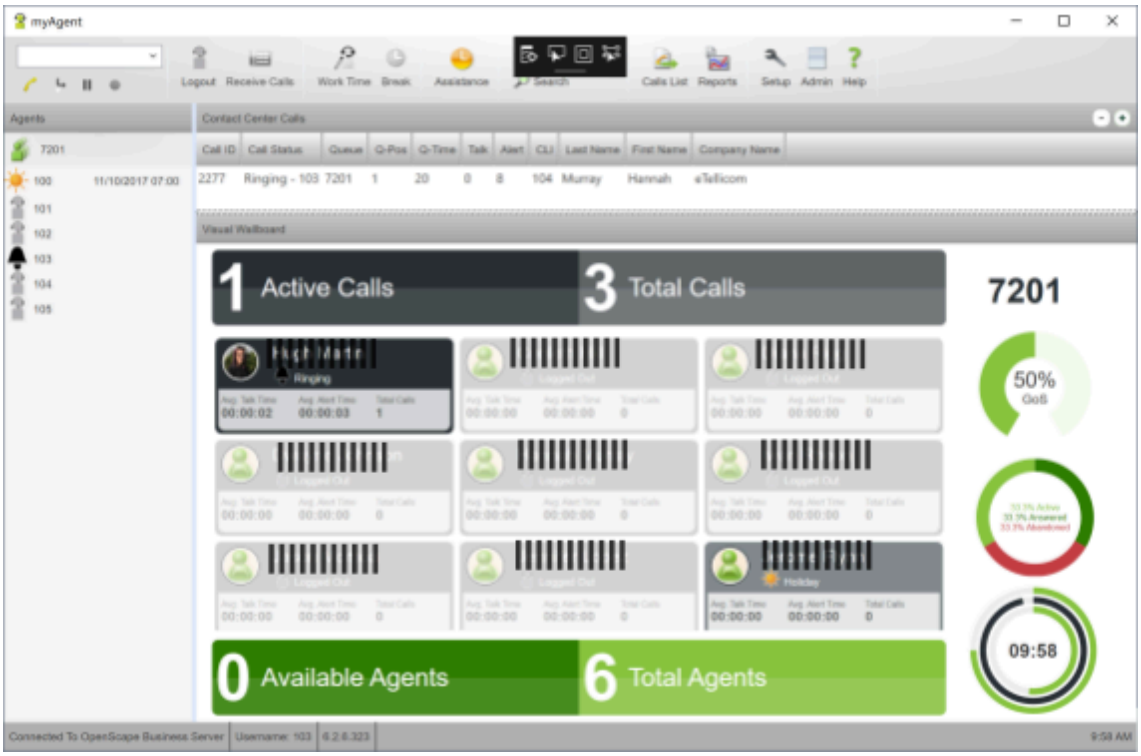
  Summe der heute abgebrochenen Anrufe und E-Mails
- **Anrufe gesamt**

  Summe der angenommen Anrufe, empfangenen Faxe und E-Mails sowie abgebrochenen Anrufe und E-Mails (ohne die Anrufe, Faxe und E-Mails, die zurzeit in der Warteschlange sind).

Visuelle Wandanzeige

Die visuelle Wandanzeige präsentiert statistische Informationen über Warteschlangen auf visuellere Weise. Die unter **Sichtbarkeit der Warteschlange** festgelegten Warteschlangen werden in der Folge angezeigt. Die visuelle Wandanzeige ist nur für Agenten mit Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator verfügbar. Ein Beispiel einer visuellen Anzeige finden Sie in der nächsten Abbildung.

Anmerkung: Es dauert eine Weile, bis die Wandanzeige nach dem Neustart aktualisiert wird. Die Anrufe werden daher erst nach einigen Sekunden angezeigt.



Die 5 Hauptkomponenten der visuellen Wandanzeige sind:

- **Anrufübersicht**

  Die Anrufübersicht zeigt die Anzahl der aktiven Anrufe in der angezeigten Warteschlange/insgesamt neben der Gesamtzahl der Anrufe, die heute für die Warteschlange/insgesamt empfangen wurden.

- **Agentenübersicht**

  Die Agentenübersicht zeigt die Anzahl der verfügbaren Agenten (angemeldet und für die Annahme von Anrufen bereit) neben der Anzahl der Agenten, die der angezeigten Warteschlange/insgesamt zugewiesen sind.

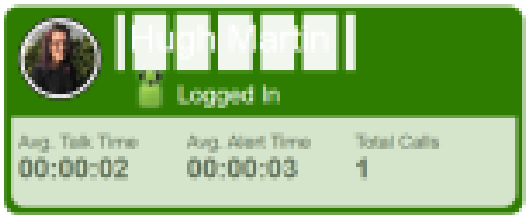
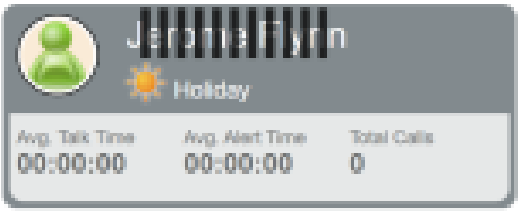
  Agenten werden in der folgenden Reihenfolge angezeigt:

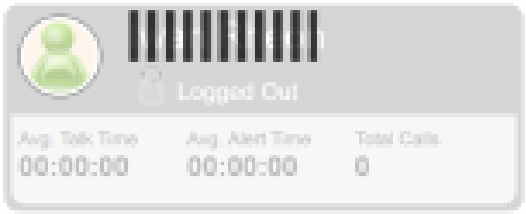
  1) Agenten, die die letzten Anrufe empfangen haben.
  2) alphabetisch

- **Agentendetails**

  Agentendetails zeigt den aktuellen Status eines Agenten, deren durchschnittliche Gesprächs- und Klingeldauer für heute und für die ausgewählte Warteschlange/insgesamt.

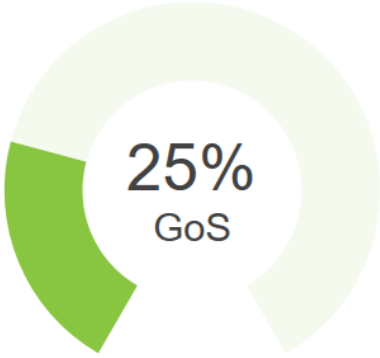
  Für den Benutzer werden vier Status auf Basis der Verfügbarkeit angezeigt (Verfügbar, Besetzt, Nicht verfügbar, Abgemeldet).

Status	Bild
Verfügbar: Der Benutzer ist angemeldet und kann Anrufe empfangen.	
Besetzt: Mit dem Telefon verbundene Aktivität (einschließlich Alarm für E-Mail oder Alarm für Fax).	
Nicht verfügbar: Alle anderen Status (außer Abgemeldet).	

Status	Bild
Abgemeldet: Nicht im Call-Center angemeldet.	

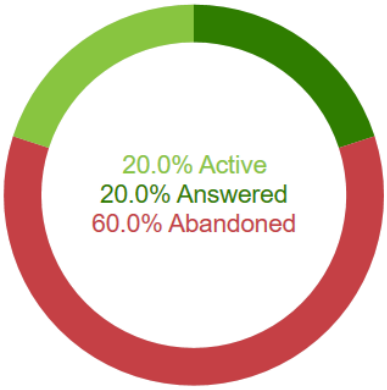
- **Servicegrad**

  Der Servicegrad wird für die aktuelle Warteschlange/insgesamt für heute berechnet.



- **Anruftypen**

  Der Anruftyp-Kreis zeigt die Prozentsätze der Anrufe, die durch die Warteschlange/insgesamt heute empfangen wurden.



6.11.1 Wie Sie Warteschlangendetails (Wandanzeige) anzeigen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Wandanzeige** oder **Visuelle Wandanzeige**.

2) Wenn Sie die Schriftgröße ändern möchten, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Um die Schriftgröße zu vergrößern, klicken Sie auf das Plus-Symbol oben rechts.
- Um die Schriftgröße zu verkleinern, klicken Sie auf das Minus-Symbol oben rechts.

6.12 Servicegrad

Das Diagramm **Servicegrad** zeigt in Echtzeit ein Balkendiagramm mit statistischen Informationen zur Vermittlungsqualität der Warteschlangen für den aktuellen 24-Stunden-Zeitraum an.

Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent sehen Sie jede Warteschlange, der Sie zugeordnet sind. Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator sehen Sie alle Warteschlangen.

Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann im WBM Sollwerte für die Vermittlungsqualität der Warteschlangen vorgeben. Durch den Vergleich der Sollwerte mit den tatsächlichen Anruferwartezeiten können Qualitätsaussagen getroffen werden.

6.12.1 Wie Sie das Diagramm Servicegrad anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie auf **Servicegrad**.

6.13 Durchschnittszeiten

Das Diagramm **Durchschnittszeiten** zeigt in Echtzeit ein Balkendiagramm mit statistischen Informationen zu Wartezeiten und Gesprächszeiten der Warteschlangen für den aktuellen 24-Stunden-Zeitraum an.

Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent sehen Sie jede Warteschlange, der Sie zugeordnet sind. Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator sehen Sie alle Warteschlangen. Folgende Werte werden angezeigt:

- **Durchschnittliche Zeit in Warteschlange** (Sekunden)

  Aktualisierung nach Beendigung jedes neuen ankommenden Anrufs und dem Empfang jedes neuen ankommenden Faxes und jeder neuen ankommenden E-Mail.
- **Durchschnittliche Gesprächszeit** (Sekunden)

  Aktualisierung nach Beendigung jedes neuen ankommenden Anrufs und dem Empfang jedes neuen ankommenden Faxes und jeder neuen ankommenden E-Mail.

6.13.1 Wie Sie das Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Durchschnittszeiten**.

7 Funktionen für Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator

Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder ein Administrator verfügt über erweiterte Berechtigungen. Neben den Funktionen des Berechtigungs-Levels Agent stehen einem Supervisor oder Administrator weitere Funktionen in myAgent zur Verfügung. Beispielsweise können Agenten einer oder mehreren Warteschlangen zugeordnet werden, Agenten aus Warteschlangen entfernt werden sowie Agenten zwischen Warteschlangen verschoben werden. Über die Agentenzuweisung können die Eigenschaften eines Agenten innerhalb einer Warteschlange definiert werden:

7.1 Agentenzuweisung

Über die Agentenzuweisung werden die Eigenschaften eines Agenten innerhalb einer Warteschlange definiert.

Agentenzuweisung

Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann Agenten einer oder mehreren Warteschlangen zuordnen, Agenten aus Warteschlangen entfernen sowie Agenten zwischen Warteschlangen verschieben. Er kann außerdem folgende Eigenschaften von Agentenzuweisungen festlegen:

- **Hauptagent** oder **Agent bei Überlauf**

  Anrufe, Faxe und E-Mails werden gleichmäßig auf Hauptagenten verteilt. Überlaufagenten hingegen erhalten nur dann Anrufe, Faxe oder E-Mails, wenn eine zuvor für sie festgelegte Anzahl oder Wartezeit überschritten wird.
- **Fähigkeits-Level**

  Das Fähigkeits-Level steuert die Verteilung der Anrufe, Faxe und E-Mails auf die Agenten. Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Verteilung bevorzugt. Haben alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level, erhält der am längsten freie Agent den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail.
- **Agentenrückruf aktivieren**

  Agentenrückruf ermöglicht einem Anrufer in der Warteschlange eine Sprachnachricht für Agenten zu hinterlassen. Sobald ein entsprechender Agent verfügbar wird, erhält dieser einen Anruf, hört die Sprachnachricht des Anrufers und kann ihn zurückrufen.
- **Nachbearbeitung**

  Dauer der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit in Sekunden. Die Nachbearbeitungszeit ermöglicht dem Agenten nach Beenden eines Gesprächs oder nach dem Lesen eines Faxes oder einer E-Mail zum Beispiel Verwaltungsaufgaben zu erledigen, bevor er den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail erhält.
- **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange**

  Anrufe, Faxe und E-Mails, die diese Wartezeit überschreiten, erhält ein Agent bei Überlauf.

- **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange**

  Ein Agent bei Überlauf erhält Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen.

Die **Liste der Agentenzuweisungen** zeigt, welche Agenten welchen Warteschlangen zugeordnet sind. Dabei kann gewählt werden, ob dies für alle oder nur für bestimmte Warteschlangen angezeigt werden sollen.

Agentenstatus

In der **Liste der Agentenzuweisungen** informiert das Symbol eines Agenten über seinen Zustand:

Symbol	Zustand	für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar
	angemeldet, Hauptagent Der Agent ist bei den Warteschlangen angemeldet und Hauptagent in dieser Warteschlange. Er kann beim Anmelden ein beliebiges freies Telefon für die Annahme von Contact-Center-Anrufen wählen.	X
	angemeldet, Überlaufagent Der Agent ist bei den Warteschlangen angemeldet und Überlaufagent in dieser Warteschlange. Er kann beim Anmelden ein beliebiges freies Telefon für die Annahme von Contact-Center-Anrufen wählen.	X
	abgemeldet, Hauptagent Der Agent ist bei den Warteschlangen nicht angemeldet. Damit er für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er sich bei den Warteschlangen anmelden.	–
	abgemeldet, Überlaufagent Der Agent ist bei den Warteschlangen nicht angemeldet. Damit er für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er sich bei den Warteschlangen anmelden.	–
	ankommender Anruf (bevor Telefon klingelt)	–
	Telefon klingelt	–
	Agent ruft an	–

Symbol	Zustand	für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar
	Agent ist im Gespräch	–
	Bearbeitung nach Anruf, Fax oder E-Mail Der Agent hat nach beendetem Anruf oder nach Lesen eines Faxes/einer E-Mail das zugehörige PopUp-Fenster noch geöffnet. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster schließen.	–
	überfällig nach Anruf, Fax oder E-Mail Der Agent hat nach beendetem Anruf oder nach Lesen eines Faxes/einer E-Mail das zugehörige PopUp-Fenster zu lange geöffnet. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster schließen. Die Überfällig-Zeit beginnt, nachdem der Agent das PopUp-Fenster geschlossen hat und Zeitüberschreitung PopUp-Fenster abgelaufen ist.	–
	Nachbearbeitungszeit, mit Angabe der Restdauer in Sekunden Sobald ein Gespräch oder ein Lesevorgang beendet ist und das zugehörige PopUp-Fenster geschlossen ist, befindet sich der Agent automatisch in der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit. Nach Ablauf der Nachbearbeitungszeit befindet sich der Agent automatisch im Zustand angemeldet. Der Agent kann die Nachbearbeitungszeit bei Bedarf um den voreingestellten Wert verlängern, auch mehrfach. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er die laufende Nachbearbeitungszeit beenden oder ihren Ablauf abwarten.	–
	in Pause, mit Angabe des geplanten Rückkehrzeitpunktes Der Agent legt Art und geplante Dauer bei Beginn der Pause fest. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er die laufende Pause beenden.	–
	überfällig nach Pause Der Agent hat nach abgelaufener Pausenzeit seine Pause nicht beendet. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er die laufende Pause beenden.	–

Symbol	Zustand	für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar
	Nicht für dauerverfügbare Agenten: Anruf, Fax oder E-Mail entgangen Der Agent hat einen Anruf, ein Fax oder eine E-Mail nicht angenommen. Das Popup-Fenster **Entgangener Anruf** mit folgender Meldung wird angezeigt: `Sie haben einen entgangenen Anruf. Um weiterhin Anrufe zu empfangen, klicken Sie auf die untenstehende Schaltfläche`. Damit der Agent wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster **Entgangener Anruf** schließen.	–

Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann den Zustand eines Agenten ändern. Voraussetzung dafür ist, dass der betreffende Agent myAgent gestartet hat.

Hat beispielsweise ein Agent einen Anruf, ein Fax oder eine E-Mail nicht angenommen, erhält er den Zustand nicht verfügbar. Diesen Zustand kann ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator ändern und den Agenten damit wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar machen.

Darüber hinaus kann ein Agent an einer Warteschlange angemeldet oder von einer Warteschlange abgemeldet werden.

Anmerkung: Ändert ein angemeldeter Agent seinen Anwesenheitsstatus in myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, myPortal for Mobile oder myPortal for OpenStage, wird er automatisch von der Warteschlange abgemeldet.

7.1.1 Wie Sie die Anzeige der Liste der Agentenzuweisungen anpassen

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im myAgent-Hauptfenster auf **Agenten**.
2) Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Warteschlangen, die in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen.
3) Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen der Warteschlangen, die in der Liste der Agentenzuweisungen nicht angezeigt werden sollen.

7.1.2 Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Auswahl des Agenten:

- Wenn Sie den Agenten über das interne Verzeichnis auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

  Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.

  Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.

  Ziehen Sie den betreffenden Agenten aus dem internen Verzeichnis in die **Liste der Agentenzuweisungen** auf die gewünschte Warteschlange.
- Wenn Sie den Agenten über die Vermittlungs-Schaltflächen auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

  Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Vermittlungs-Schaltflächen**.

  Ziehen Sie den betreffenden Agenten von seiner Vermittlungs-Schaltfläche in die **Liste der Agentenzuweisungen** auf die gewünschte Warteschlange.

Anschließend wird das Fenster für die Agentenzuweisung der gewünschten Warteschlange angezeigt.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.

3) Stellen Sie einen Prozentwert für das **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.

Durch das Fähigkeits-Level steuern Sie die Verteilung der Anrufe, Faxe und E-Mails auf die Agenten in einer Warteschlange. Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Verteilung bevorzugt. Haben alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level, erhält der am längsten freie Agent den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail.

4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn der Agent Rückrufanrufe erhalten soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- Wenn der Agent keine Rückrufanrufe erhalten soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.

5) Geben Sie im Feld **Nachbearbeitung** die automatische Nachbearbeitungszeit in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.

6) Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:

a) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange** die Zeit ein, nach deren Ablauf ein Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an einen Agenten bei Überlauf weitergeleitet werden soll.

b) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange** die Maximalzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Ein Agent bei Überlauf erhält Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen.

7) Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie eine Agentenzuweisung bearbeiten auf Seite 52
Wie Sie einen Agenten in eine andere Warteschlange verschieben auf Seite 53
Wie Sie einen Agenten aus einer Warteschlange entfernen auf Seite 53

7.1.3 Wie Sie eine Agentenzuweisung bearbeiten

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Doppelklicken Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den betreffenden Agenten in der entsprechenden Warteschlange. Das Fenster für die Agentenzuweisung dieser Warteschlange wird angezeigt.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.

3) Stellen Sie einen Prozentwert für das **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.

Durch das Fähigkeits-Level steuern Sie die Verteilung der Anrufe, Faxe und E-Mails auf die Agenten in einer Warteschlange. Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Verteilung bevorzugt. Haben alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level, erhält der am längsten freie Agent den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail.

4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn der Agent Rückrufe ausführen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- Wenn der Agent keine Rückrufe ausführen soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.

5) Geben Sie im Feld **Nachbearbeitung** die automatische Nachbearbeitungszeit in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.

6) Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:

a) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange** die Zeit ein, nach deren Ablauf ein Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an einen Agenten bei Überlauf weitergeleitet werden soll.

b) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange** die Maximalzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Ein Agent bei Überlauf erhält Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen.

7) Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen auf Seite 50

7.1.4 Wie Sie einen Agenten in eine andere Warteschlange verschieben

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Ziehen Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** den Agenten von der aktuellen Warteschlange in die gewünschte neue Warteschlange. Anschließend wird das Fenster **Agentenzuweisung für Warteschlange** angezeigt.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.

3) Stellen Sie einen Prozentwert für das **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.

Durch das Fähigkeits-Level steuern Sie die Verteilung der Anrufe, Faxe und E-Mails auf die Agenten in einer Warteschlange. Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Verteilung bevorzugt. Haben alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level, erhält der am längsten freie Agent den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail.

4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn der Agent Rückrufe ausführen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- Wenn der Agent keine Rückrufe ausführen soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.

5) Geben Sie im Feld **Nachbearbeitung** die automatische Nachbearbeitungszeit in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.

6) Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:

a) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange** die Zeit ein, nach deren Ablauf ein Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an einen Agenten bei Überlauf weitergeleitet werden soll.

b) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange** die Maximalzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Ein Agent bei Überlauf erhält Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen.

7) Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen auf Seite 50

7.1.5 Wie Sie einen Agenten aus einer Warteschlange entfernen

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den betreffenden Agenten.

2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Agenten auf **Entfernen**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen auf Seite 50

7.1.6 Wie Sie den Zustand eines Agenten ändern

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Der betreffende Agent hat myAgent gestartet.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den betreffenden Agenten.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten im Kontextmenü:

- Wenn Sie einen abgemeldeten Agenten an einer Warteschlange anmelden möchten, klicken Sie auf **Bei Warteschlange anmelden**.
- Wenn Sie einen angemeldeten Agenten von einer Warteschlange abmelden möchten, klicken Sie auf **Abmelden**.
- Wenn Sie einen nicht verfügbaren Agenten (zum Beispiel nach einem entgangenen Anruf) wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar machen möchten, klicken Sie auf **Verfügbar**.

7.2 Überwachung von Anrufen, Unterstützung

Sie können Anrufe zur Überwachung aufzeichnen und ansschließend als WAV-Datei speichern oder per E-Mail versenden. Durch den Austausch von Sofortnachrichten, das Mithören oder Aufschalten auf einen Anruf können Sie Agenten unterstützen.

Aufzeichnen eines Anrufs

Während der Aufzeichnung ertönt in regelmäßigen Abständen ein Hinweiston. Wenn das Kommunikationssystem für Frankreich konfiguriert ist, erhalten die Gesprächspartner zu Beginn der Aufzeichnung eine Ansage mit dem Hinweis auf die stattfindende Aufzeichnung. Nach beendeter Aufzeichnung wird diese in der Anruferliste des aufzeichnenden Agenten angezeigt.

Call Supervison (länderabhängig)

Sie können bei einem Anruf unbemerkt mithören (Call Supervision).

Voraussetzung für das unbemerkte Mithören eines Anrufs ist, dass Sie im Kommunikationssystem über die Berechtigung für Call Supervision oder Silent Monitoring verfügen.

Aufschalten auf einen Anruf

Sie können sich auf einen Anruf aufschalten und so den Agenten vom Anrufer unbemerkt diskret anleiten. Beim Aufschalten kann eine Gesprächsunterbrechung von bis zu zwei Sekunden auftreten.

Voraussetzung für das Aufschalten auf einen Anruf ist, dass Sie im Kommunikationssystem über die Berechtigung für diskretes Ansprechen verfügen.

Position eines Anrufs in einer Warteschlange

Sie können einen wartenden Anruf an die erste Position in der Warteschlange verschieben, wenn ein Anruf schneller einen freien Agenten erreichen soll.

Unterstützung

Das PopUp-Fenster **Agenten-Unterstützungsanforderung** zeigt Ihnen eine Liste aller Agenten, die momentan Unterstützung anfordern. Die Liste enthält den **Grund**, die **verbleibende Zeit** um zu antworten und **Rufnummer**, **Vorname**, **Nachname** und **Firma** des Anrufers sowie die Art der gewünschten Unterstützung: **Texthilfe angefordert** (Instant Messaging), **Gesprächsaufschaltung angefordert** oder **Call Supervision angefordert**. Instant Messaging steht bei jeder Art der Unterstützung zur Verfügung. Sie können eine Anforderung annehmen oder abweisen. Wenn Sie eine Anforderung nicht innerhalb der Antwortzeit bearbeiten, wird sie zurückgenommen. Nur *ein* Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann eine Anforderung für Unterstützung annehmen.

Speichern und Versenden von Faxen und E-Mails

Sie können Faxe im PDF- oder TIFF-Dateiformat speichern und per E-Mail versenden.

Sie können E-Mails im EML-Dateiformat speichern und als EML-Datei per E-Mail versenden.

7.2.1 Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator aufzeichnen

Voraussetzungen

Das Aufzeichnen von Gesprächen ist im Kommunikationssystem aktiviert.

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** auf das betreffende Gespräch.
2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Aufzeichnen**.
3) Wenn Sie die Aufzeichnung vor Gesprächsende beenden möchten, klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Aufzeichn. beenden**.

Zugehörige Tasks

Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören auf Seite 40

7.2.2 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs als WAV-Datei speichern

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf den gewünschten Anruf.

2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **Speichern als**.

3) Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem die Datei gespeichert werden soll.

4) Geben Sie im Feld **Dateiname** den gewünschten Namen ein und klicken Sie auf **Speichern**.

7.2.3 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs per E-Mail versenden

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf den gewünschten Anruf.

2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **In E-Mail-Nachricht senden**.

3) Geben Sie im Feld **Empfänger** die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers ein.

4) Geben Sie den gewünschten Text für **Betreff** und Nachricht ein.

5) Klicken Sie auf **Senden**.

Die Aufzeichnung des Anrufs wird als WAV-Datei im Anhang der E-Mail verschickt.

7.2.4 Wie Sie ein Fax speichern

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf das gewünschte Fax.

2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Faxes auf **Speichern als**.

3) Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem die Datei gespeichert werden soll.

4) Geben Sie im Feld **Dateiname** den gewünschten Namen ein und klicken Sie auf **Speichern**.

7.2.5 Wie Sie ein Fax per E-Mail versenden

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf das gewünschte Fax.
2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Fax auf **In E-Mail-Nachricht senden**.
3) Geben Sie im Feld **Empfänger** die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers ein.
4) Geben Sie den gewünschten Text für **Betreff** und Nachricht ein.
5) Klicken Sie auf **Senden**.

   Das Fax wird als PDF- oder als TIFF-Datei im Anhang der E-Mail verschickt.

7.2.6 Wie Sie eine E-Mail als EML-Datei speichern

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf die gewünschte E-Mail.
2) Klicken Sie im Kontextmenü dieser E-Mail auf **Speichern als**.
3) Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem die Datei gespeichert werden soll.
4) Geben Sie im Feld **Dateiname** den gewünschten Namen ein und klicken Sie auf **Speichern**.

7.2.7 Wie Sie eine E-Mail per E-Mail versenden

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf die gewünschte E-Mail.
2) Klicken Sie im Kontextmenü dieser E-Mail auf **In E-Mail-Nachricht senden**.
3) Geben Sie im Feld **Empfänger** die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers ein.
4) Geben Sie den gewünschten Text für **Betreff** und Nachricht ein.
5) Klicken Sie auf **Senden**.

   Die E-Mail wird als EML-Datei im Anhang der E-Mail verschickt.

7.2.8 Wie Sie einen Anruf mithören (länderabhängig)

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** auf das betreffende Gespräch.

2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Dieses Gespräch überwachen**.

7.2.9 Wie Sie sich auf einen Anruf aufschalten

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** auf das betreffende Gespräch.
2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Auf Gespräch aufschalten**.

Tipp: Beim Aufschalten kann eine Gesprächsunterbrechung von bis zu zwei Sekunden auftreten.

7.2.10 Wie Sie die Position eines Anrufs in einer Warteschlange ändern

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** auf den gewünschten Anruf.
2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **An erste Position verschieben**.

7.2.11 Wie Sie eine Anforderung um Unterstützung beantworten

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Das PopUp-Fenster **Agenten-Unterstützungsanforderung** wird angezeigt.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf den Eintrag des Agenten, dessen Anforderung Sie beantworten möchten.

Tipp: Wenn Sie die Liste der Agenten alphanumerisch aufsteigend sortieren möchten, klicken Sie auf die Überschrift der betreffenden Spalte. Für absteigende Sortierung klicken Sie erneut.

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie Unterstützung geben möchten, klicken Sie auf **Annehmen**.

Tipp: In Abhängigkeit von der Unterstützungsanforderung können Sie sich auf das Gespräch des Agenten auf-

schalten, das Gespräch mithören (Call Supervision) oder Sofortnachrichten mit dem Agenten austauschen. Der Austausch von Sofortnachrichten ist auch beim Aufschalten und beim Mithören (Call Supervision) möglich.

Geben Sie Ihre Sofortnachricht im unteren Feld des Fensters ein und klicken Sie auf **Senden**.

- Wenn Sie keine Unterstützung geben möchten, klicken Sie auf **Abweisen**.

3) Wenn Sie diese Unterstützung beenden möchten, klicken Sie auf **Anhalten**.

7.3 Überwachung von Warteschlangen

Der Zustand einer Warteschlange kann anhand der Anzahl wartender Anrufe und anhand der Wartezeit eines Anrufs überwacht werden.

Überwachung der Anzahl wartender Anrufe, Faxe und E-Mails

In der **Liste der Agentenzuweisungen** informiert das Symbol einer Warteschlange über ihren Zustand:

Symbol	Zustand
	normal
	Alarm für Anzahl wartender Anrufe, Faxe und E-Mails Die Anzahl der wartenden Anrufe, Faxe und E-Mails in dieser Warteschlange hat die Alarm-Schwellwertanzahl überschritten. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann im WBM für jede Warteschlange eine Alarm-Schwellwertanzahl konfigurieren.

Überwachung der Wartezeit von Anrufen und E-Mails

Anrufe und E-Mails, deren Wartezeit die Alarm-Schwellwertzeit überschritten hat, werden in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** in roter Schrift dargestellt. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann im WBM für jede Warteschlange eine Alarm-Schwellwertzeit konfigurieren.

Alarmmeldung

Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann für Hinweise auf Alarme in myAgent folgende Leistungsmerkmale aktivieren:

- myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund
- Alarmton

7.3.1 Wie Sie myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Allgemeine Einstellungen**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für den Fall, dass die Alarm-Schwellwertanzahl der wartenden Anrufe, Faxe und E-Mails in einer Warteschlange überschritten wurde:
   - Wenn Sie möchten, dass myAgent bei Auftreten eines Alarms automatisch im Vordergrund ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster in myAgent, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.
   - Wenn Sie möchten, dass myAgent bei Auftreten eines Alarms nicht automatisch im Vordergrund ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster in myAgent, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

7.3.2 Wie Sie den Aufmerksamkeitston aktivieren oder deaktivieren

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Allgemeine Einstellungen**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für den Fall, dass die Alarm-Schwellwertanzahl der wartenden Anrufe, Faxe und E-Mails in einer Warteschlange überschritten wurde:
   - Wenn Sie den Alarmton aktivieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alarmtöne abspielen, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.
   - Wenn Sie den Alarmton deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alarmtöne abspielen, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.
4) Klicken Sie auf **Speichern**.

7.4 Sonstige Funktionen

Sie können die Anruferinformationen in PopUp-Fenstern löschen.

7.4.1 Wie Sie Anruferinformationen löschen

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Die **Anruferliste** wird angezeigt, siehe *Anruferliste anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf den gewünschten Anruf.

2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Anruferinformationen**.

3) Klicken Sie in der Liste der Informationen auf den gewünschten Eintrag und anschließend auf **Entfernen**.

8 Verzeichnisse

Ihre Kontakte werden über Verzeichnisse organisiert.

myAgent bietet folgende Verzeichnisse, die folgende Funktionen unterstützen:

Symbol	Verzeichnis	Anrufen	Namen suchen	Anwesenheitsstatus ändern	Sofortnachricht senden
	Internes Verzeichnis Enthält interne Teilnehmer (Kontakte) mit ihrem Anwesenheitsstatus (nur Systemtelefone) und ihren zusätzlichen Rufnummern. Bei Abwesenheit eines Teilnehmers sehen Sie den geplanten Zeitpunkt der Rückkehr in der Spalte **Rückkehrzeit**, sofern er seinen Anwesenheitsstatus für Sie sichtbar gemacht hat. Das interne Verzeichnis umfasst außerdem mit dem Symbol markierte Gruppen und virtuelle Teilnehmer. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nur Benutzer anzeigen** aktivieren, zeigt das interne Verzeichnis nur Benutzer mit Grundlizenz an und blendet Gruppen und virtuelle Teilnehmer aus.	X	X	X	X
–	Externes Verzeichnis: Enthält Kontakte aus einem Unternehmensverzeichnis und ist durch einen Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator im WBM zu konfigurieren.	X	X	–	–

Symbol	Verzeichnis	Anrufen	Namen suchen	Anwesenheitsstatus ändern	Sofortnachricht senden
–	Externes Offline-Verzeichnis (LDAP): Enthält Kontakte aus einem Offline-Unternehmensverzeichnis und ist durch einen Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator im WBM zu konfigurieren. Das externe Offline-Verzeichnis wird nur bei der Suche genutzt.	X	X	–	–
–	Systemverzeichnis: Enthält alle Systemnummern, UC- und Nicht-UC-Benutzer. Nicht-UC-Benutzer sind Teilnehmer ohne UC-Lizenzen und virtuelle Teilnehmer wie Fax, AutoAttendant.	x	x	-	-

Anmerkung: Telefonnummern, die in den Benutzereinstellungen und Verzeichnissen gespeichert sind, sollten im kanonischen Format eingegeben werden, um sowohl von UC als auch vom Gerät aus erreichbar zu sein.

Der Zugangscode darf nicht in der Nummer enthalten sein.

Suche in den Verzeichnissen

Sie können wählen, ob im internen Verzeichnis und/oder im externen Verzeichnis und/oder im externen Offline-Verzeichnis (LDAP) gesucht werden soll.

Suchvorgänge in internen und externen Verzeichnissen laufen schneller ab. Aus diesem Grund werden Ergebnisse aus diesen Verzeichnissen zuerst angezeigt. Die Anzeige von Treffern im externen Offline-Verzeichnis (LDAP) erfolgt mit kurzer Verzögerung.

Details der Kontakte im internen Verzeichnis

Die Listenansicht der Kontakte zeigt neben dem Anwesenheitsstatus folgende Details:**Nebenstelle**, **Rückkehrzeit**, **Nachname**, **Vorname**, **Mobilnr.**, **Assistenten-Rufnr.**, **Extern 1**, **Extern 2**, **Privat**, **Geschäftlich**, **E-Mail**, **Abteilung**, **Standort**. Die Breite aller Spalten ist variabel.

Sortierung der Kontakte im internen Verzeichnis

Sie können die Kontakte des internen Verzeichnisses nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren. Die Richtung, in die das Dreieck bei einer Spaltenüberschrift weist, zeigt die auf- oder absteigende Sortierung an.

Heranzoomen eines Eintrags im internen Verzeichnis

Sie können in der Spalte, nach der sortiert ist, einen bestimmten Eintrag Zeichen für Zeichen heranzoomen. So springen Sie buchstabenweise z. B. zum ersten Nachnamen, der mit "Sen" beginnt. Diese Methode können Sie auch in einem Suchergebnis verwenden.

Übernahme von Kontakten in das externen Verzeichnis

Ein Agent kann die Kontaktdetails eines Anrufs (**Anrede**, **Vorname**, **Nachname** und **Firma**) über das Popup-Fenster im externen Verzeichnis speichern (kopieren), bearbeiten und löschen. Die Rufnummer des Anrufers ist in diesem Fall fest als **Geschäftlich 1** zugeordnet.

Zugehörige Konzepte

Anwesenheitsstatus auf Seite 76

8.1 In Verzeichnissen suchen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Suchen**.
2) Klicken Sie, falls erforderlich, auf **Optionen**, um die Suchoptionen einzublenden.
3) Wählen Sie eine der folgenden Suchoptionen:
   - Wenn Sie nach einem ganzen Wort suchen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganzes Wort suchen**.

     Anmerkung: Falls **Ganzes Wort suchen** aktiviert ist, darf der Suchbegriff keine Leerzeichen enthalten.
   - Wenn Sie nach einem Wortteil suchen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganzes Wort suchen**.

     Anmerkung: Suchbegriffe mit Leerzeichen gelten nur für **Vorname** und **Nachname**.
4) Wählen Sie, welche Verzeichnisse die Suche einschließen soll, indem Sie die Kontrollkästchen **Internes Verzeichnis**, **Externes Verzeichnis** und **Externes Offline-Verzeichnis** bei Bedarf aktivieren oder deaktivieren.
5) Geben Sie im Suchfeld einen Suchbegriff ein und klicken Sie auf **Suchen**.

   Suchvorgänge in internen und externen Verzeichnissen laufen schneller ab. Aus diesem Grund werden Ergebnisse aus diesen Verzeichnissen zuerst angezeigt. Die Anzeige von Treffern im externen Offline-Verzeichnis (LDAP) erfolgt mit kurzer Verzögerung.
6) Wenn Sie die laufende Suche abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anhalten**.

8.2 Wie Sie das interne Verzeichnis sortieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
2) Klicken Sie auf eine der Spaltenüberschriften des internen Verzeichnisses, zum Beispiel **Nachname**, um die Kontakte nach diesem Kriterium alphanumerisch aufsteigend zu sortieren.
3) Wenn Sie die Sortierreihenfolge umkehren möchten, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.
4) Wenn Sie zum ersten Eintrag springen möchten, der in der sortierten Spalte mit einem bestimmten Zeichen beginnt, klicken Sie auf einen beliebigen Kontakt im Verzeichnis und geben das gewünschte Zeichen ein.

9 Instant Messaging

Instant Messaging ermöglicht den Austausch von Texten als Sofortnachrichten mit einem internen Teilnehmer.

Gesendete und empfangene Sofortnachrichten werden bei Ihnen und Ihrem Kommunkationspartner im Fenster **Sofortnachricht** als Dialog angezeigt.

Im Fenster **Sofortnachricht** wird auch der aktuelle Zustand des betreffenden internen Teilnehmers angezeigt.

Beispiel für den Teilnehmer John Miller:

- **John Miller ist offline**

  Der Teilnehmer John Miller ist abgemeldet (offline). In diesem Fall speichert das Kommunikationssystem die Sofortnachricht und zeigt sie bei der nächsten Anmeldung des Teilnehmers an.
- **John Miller**

  Der Teilnehmer John Miller ist angemeldet (online). Der Austausch von Texten als Sofortnachrichten mit dem Teilnehmer ist möglich.

9.1 Wie Sie eine Sofortnachricht senden

Voraussetzungen

Das Versenden von Sofortnachrichten wurde nicht durch den Administrator Ihres Kommunikationssystems deaktiviert.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Sofortnachricht**.

Das Fenster **Sofortnachrichten** wird geöffnet.

2) Wählen Sie im Fenster **Sofortnachrichten** die Option **Neue Konversation** aus und wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie chatten möchten.

3) Wenn Sie dem Chat weitere Kommunikationspartner hinzufügen möchten (Group-Chat), ziehen Sie diese jeweils aus **Favoriten** oder aus **Verzeichnisse** in das Fenster **Sofortnachrichten**.

4) Geben Sie im Fenster **Sofortnachricht** im Eingabebereich den Text ein.

5) Klicken Sie auf **Senden**.

10 Vermittlungs-Schaltflächen

Vermittlungs-Schaltflächen zeigen den Namen und den Anwesenheitsstatus interner Teilnehmer. Sie bieten eine schnelle Möglichkeit, diese anzurufen oder ihnen Anrufe zu übergeben.

Sie können mehrere Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen einrichten, zum Beispiel für verschiedene Abteilungen. In einer Registerkarte stehen 90 Vermittlungs-Schaltflächen zur Verfügung. Falls kein Name existiert, wird die Rufnummer angezeigt. Die Vermittlungs-Schaltflächen einer Registerkarte sind standardmäßig nach Nachname alphanumerisch aufsteigend sortiert. Teilnehmer ohne Namen werden dabei hinter den Teilnehmern sortiert, für die ein Name angezeigt wird. Externe Kontakte werden immer am Ende der Liste einsortiert.

Zugehörige Konzepte

Elemente der Benutzeroberfläche auf Seite 9
Anwesenheitsstatus auf Seite 76

Zugehörige Tasks

Wie Sie mit einer Vermittlungs-Schaltfläche anrufen auf Seite 33
$$Anruf mit Vermittlungs-Schaltfläche übergeben auf Seite 36
Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen auf Seite 36

10.1 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Vermittlungs-Schaltflächen**.

10.2 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen sortieren

Voraussetzungen

Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe *Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen.
2) Wählen Sie im Kontextmenü einer beliebigen Vermittlungs-Schaltflächen eine der folgenden Möglichkeiten:
   - **Sortieren** > **Nach Vorname sortieren**
   - **Sortieren** > **Nach Nachname sortieren**

10.3 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen automatisch belegen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Vermittlungs-Schaltflächen**.
3) Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
4) Klicken Sie auf **Vermittlungsplatzgruppen automatisch ausfüllen**.
5) Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppen erstellen auf Basis von** eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie möchten, dass eine Registerkarte für jede Abteilung erstellt wird, klicken Sie auf **Abteilung**.
   - Wenn Sie möchten, dass eine Registerkarte für jeden Standort erstellt wird, klicken Sie auf **Standort**.
6) Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppen sortieren nach** eine der folgenden Möglichkeiten:
   - **Vorname**
   - **Nachname**
7) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie Ihre bestehenden Registerkarten zusätzlich zu den automatisch erstellten beibehalten möchten, klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Neue Gruppen am Ende meiner bestehenden Gruppen hinzufügen** und anschließend auf **OK**.
   - Wenn Sie Ihre bestehenden Registerkarten durch die automatisch erstellten ersetzen möchten, klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Meine Gruppenstruktur neu erstellen** und anschließend auf **OK**.
8) Klicken Sie auf **OK**.

10.4 Wie Sie einen Teilnehmer einer Vermittlungs-Schaltfläche zuweisen

Voraussetzungen

Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe *Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen.
2) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
3) Ziehen Sie den gewünschten Teilnehmer aus dem internen Verzeichnis auf eine leere Vermittlungs-Schaltfläche.
4) Wenn Sie weiteren Teilnehmern eine Schaltfläche zuweisen möchten, wiederholen Sie Schritt 3.

10.5 Wie Sie einen Teilnehmer von einer Vermittlungs-Schaltfläche entfernen

Voraussetzungen

Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe *Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen*.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen.
2) Wählen Sie im Kontextmenü der betreffenden Vermittlungs-Schaltfläche **Entfernen**.

10.6 Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen hinzufügen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Vermittlungs-Schaltflächen**.
3) Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4) Geben Sie einen Namen für die neue Registerkarte ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.
5) Klicken Sie auf **OK**.

10.7 Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen löschen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Vermittlungs-Schaltflächen**.
3) Klicken Sie im Feld **Gruppenname** auf die zu löschende Registerkarte.
4) Klicken Sie auf **Entfernen**.
5) Klicken Sie auf **OK**.

10.8 Wie Sie die Reihenfolge der Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen ändern

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Vermittlungs-Schaltflächen**.
3) Klicken Sie im Feld **Gruppenname** auf die Registerkarte, die Sie verschieben möchten.
4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Klicken Sie auf **Nach oben**.
   - Klicken Sie auf **Nach unten**.
5) Wiederholen Sie bei Bedarf die Schritte 3 bis 4.
6) Klicken Sie auf **OK**.

11 Berichte

Anhand von vordefinierten Berichtsvorlagen können Sie als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator in myAgent Berichte zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Servicegrad (Grade Of Service GOS) und Nachbearbeitungsgründe erstellen.

Vor der Erstellung eines Berichts ist anhand der Berichtsparameter zu bestimmen, über welchen Zeitraum (Datum, Uhrzeit) gemessen werden soll und was (Agenten, Warteschlangen usw.) gemessen werden soll. Die Berichte werden im Webbrowser als PDF-Dateien angezeigt und können von dort gespeichert oder ausgedruckt werden.

Die Ausführung folgender Leistungsmerkmale von einem Agenten-Telefon kann zu einer Verfälschung von Berichten führen:

- Anrufübernahme von Contact-Center-Anrufen durch Nicht-Agenten
- Anrufübergabe (zum Beispiel über Direktruftaste) von Contact-Center-Anrufen an Nicht-Agenten
- Konferenz
- Makeln
- Parken

Tipp: Das Leistungsmerkmal "Rückfrage" ist für die Darstellung von Contact-Center-Anrufen in Berichten neutral und kann durch Agenten genutzt werden, unabhängig vom Rückfrageziel.

Datenschutz

Hat der myReports-Administrator bei der Konfiguration von myReports den Datenschutz aktiviert, werden in allen betreffenden Berichten die letzten vier Stellen der Rufnummern (Spalte CLI) durch **** ersetzt.

Hat ein interner Teilnehmer seine private Rufnummer, Mobilrufnummer, externe Rufnummer 1 und/oder externe Rufnummer 2 als nicht sichtbar gekennzeichnet, werden diese Rufnummern in allen betreffenden Berichten nicht angezeigt.

Berichtsvorlagen

Folgende Berichtsvorlagen stehen zur Verfügung:

Berichtsvorlage	Beschreibung
Statistik abgebrochene Anrufe	Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Warteschlange. Die Tabelle zeigt einen Filter mit allen abgebrochenen Anrufen, bei denen die Summe der Wartezeit in Warteschlange plus der Zeit bis Annahme gleich oder größer als der konfigurierte Schwellwert für abgebrochene Anrufe in Warteschlange. Wartezeiten von Anrufern in 30-Sekunden-Intervallen pro Warteschlange Gesamtwerte aller Anrufe, Faxe und E-Mails
Abgebrochene Anrufe pro Stunde	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Stunde Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Prozentsatz der Anrufe von Agenten (alle Warteschlangen)	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails und Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent Gesamtwerte aller Agenten
Prozentsatz der von Agenten angenommenen Anrufe	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails und Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent für die ausgewählte Warteschlange Gesamtwerte aller Agenten für die ausgewählte Warteschlange
Leistungsdetails für Agent (täglich)	Tabelle mit Startzeit, Zeit bis Annahme, Gesprächs-/Lesezeit und Servicegrad für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für den ausgewählten Agenten Gesamtwerte pro Warteschlange und Gesamtwerte aller Warteschlangen
Warteschlangenlast pro Agent	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange für den ausgewählten Agenten Gesamtwerte aller Warteschlangen
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für den ausgewählten Agenten in Stundenintervallen
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent - täglich	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für den ausgewählten Agenten in Stundenintervallen auf Tagesbasis
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange in Stundenintervallen

Berichtsvorlage	Beschreibung
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange - täglich	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange in Stundenintervallen auf Tagesbasis
Bericht entgangene Anrufe	Tabelle mit Anrufzeit, Anruf-ID, Rufnummer, Kundenname und Firmenname der entgangenen Anrufe, Faxe und E-Mails für die ausgewählten Warteschlangen auf Tagesbasis Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Entgangene Anrufe pro Warteschlange	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der entgangenen Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Contact Center Anrufe	Tabelle mit Anruf-ID, Anrufzeit, Agent, Warteschlange, Wartezeit, CLI (Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse) und Kundenname/Firmenname für alle Anrufe, Faxe und E-Mails getrennt nach entgangenen, abgebrochenen und angenommenen Anrufen, Faxen und E-Mails auf Tagesbasis Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten ***INFO***: Ein entgangener Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail bei einem Agenten kann zusätzlich als angenommener Anruf, angenommenes Fax oder angenommene E-Mail bei einem anderen Agenten oder als abgebrochener Anruf, abgebrochenes Fax oder abgebrochene E-Mail erscheinen.
Anrufliste nach Agent	Tabelle mit Startzeit, Endezeit, Warteschlange, Wartezeit, Gesprächs-/Lesezeit, CLI (Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse) und GOS (Servicegrad) für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für den ausgewählten Agenten Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Statistik angenommene Anrufe	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails, Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails, maximale Wartezeit und Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails in Abhängigkeit von der Wartezeit pro Warteschlange Gesamtwerte aller Anrufe, Faxe und E-Mails
Contact Center - Verkehr stündlich	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in Stundenintervallen ***INFO***: Hilfsmittel zur Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicegrad einzuhalten.

Berichtsvorlage	Beschreibung
Contact Center - Verkehr stündlich (täglich)	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in Stundenintervallen auf Tagesbasis ***INFO***: Hilfsmittel zur Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicegrad einzuhalten.
Contact Center - Verkehr stündlich nach Warteschlange - täglich	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in Stundenintervallen auf Tagesbasis für die ausgewählte Warteschlange ***INFO***: Hilfsmittel zur Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicegrad einzuhalten.
Vergleich Warteschlangenverkehr	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der bearbeiteten Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Warteschlangenzusammenfassung - Details	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl der angenommenen und abgebrochenen Anrufe, Faxe und E-Mails, Anzahl sonstiger Anrufe, maximale, minimale und durchschnittliche Wartezeit angenommener und abgebrochener Anrufe, Faxe und E-Mails und maximale, minimale und durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit angenommener Anrufe, Faxe und E-Mails für die ausgewählte Warteschlange Durchschnittlicher Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange ***INFO***: Sonstige Anrufe sind Anrufe, die zum Beispiel von einem Nicht-Agenten angenommen wurden.
Contact Center Zusammenfassung (alle Anruftypen)	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit, Anzahl der Rückrufanrufe und Gesamtwartezeit pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Contact Center Zusammenfassung (angenommene Anrufe)	Tabelle mit Anzahl der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten

Berichtsvorlage	Beschreibung
Rufliste öffnen	Tabelle mit Anzahl der offenen Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen
Verwendung Nachbearbeitungscode (alle Warteschlangen)	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit, gesamte Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit pro Nachbearbeitungsgrund Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten
Verwendung Nachbearbeitungscode	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit, gesamte Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit pro Nachbearbeitungsgrund für die ausgewählte Warteschlange Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten
Angenommene Anrufe (Nachbearbeitung)	Tabelle mit Anruf-ID, Anrufzeit, Agent, Nachbearbeitungsgrund, Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse und Kundenname/Firmenname für jeden angenommenen Anruf, jedes angenommene Fax und jede angenommene E-Mail für die ausgewählten Warteschlangen auf Tagesbasis Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten

11.1 Wie Sie einen Bericht erstellen

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Berichte** und anschließend auf die gewünschte Berichtsvorlage.

2) Definieren Sie anhand der Berichtsparameter, über welchen Zeitraum gemessen werden soll und, falls erforderlich, was (Warteschlange, Agent) gemessen werden soll.

> **Tipp:** Die Berichtsparameter sind abhängig von der ausgewählten Berichtsvorlage.

3) Wenn das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten** angezeigt wird, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn Sie den Berichtszeitraum auf die Geschäftszeiten einschränken möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
- Wenn Sie den Berichtszeitraum nicht auf die Geschäftszeiten einschränken möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.

4) Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte

Speichern oder drucken Sie bei Bedarf die PDF-Datei.

12 Anwesenheitsstatus

Der Anwesenheitsstatus (Präsenz, Presence) informiert über die Verfügbarkeit interner Teilnehmer (auch Mobility-Entry-Teilnehmer). Der Status wird angezeigt im internen Verzeichnis und auf den Vermittlungs-Schaltflächen.

Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator können Sie den Anwesenheitsstatus anderer Teilnehmer über das interne Verzeichnis oder über die Vermittlungs-Schaltflächen ändern. Bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus außer für **Büro** legen Sie den Zeitpunkt der geplanten Rückkehr zu **Büro** fest.

Sie können einem Teilnehmer folgende Anwesenheitsstatus zuweisen:

Symbol	Anwesenheitsstatus	Verfügbarkeit
	Büro	erreichbar am normalen Arbeitsplatz
	Besprechung	abwesend
	Krank	abwesend
	Pause	abwesend
	Außer Haus	abwesend
	Urlaub	abwesend
	Mittagspause	abwesend
	Zu Hause	abwesend

Damit ein Agent den Anwesenheitsstatus anderer Teilnehmer ändern kann, muss er im Kommunikationssystem als Vermittlungsplatz konfiguriert sein.

Im internen Verzeichnis und auf den Vermittlungs-Schaltflächen gibt es zusätzlich folgende Symbole:

Symbol	Anwesenheits- oder Verbindungsstatus
	Teilnehmer erhält einen Anruf

Symbol	Anwesenheits- oder Verbindungsstatus
	Teilnehmer ruft an
	Teilnehmer ist im Gespräch
	Mobility-Entry-Teilnehmer erhält einen Anruf oder ruft an
	Mobility-Entry-Teilnehmer ist im Gespräch
	Anwesenheitsstatus ist nicht sichtbar
	Telefon ist nicht angeschlossen

Anmerkung: Von Teilnehmern ohne Systemtelefon (zum Beispiel Teilnehmer mit ISDN-Telefon oder analogem Telefon) zeigt das interne Verzeichnis und die Vermittlungs-Schaltflächen keinen Anwesenheitsstatus, sondern nur den Verbindungsstatus.

Zugehörige Konzepte

Verzeichnisse auf Seite 62
Vermittlungs-Schaltflächen auf Seite 67

12.1 Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Auswahl des Teilnehmers:

- Wenn Sie den Teilnehmer über das interne Verzeichnis auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

  Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.

  Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den betreffenden Teilnehmer.

  Wählen Sie im Kontextmenü unter **Status ändern** den betreffenden Anwesenheitsstatus.
- Wenn Sie den Teilnehmer über die Vermittlungs-Schaltflächen auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

  Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Vermittlungs-Schaltflächen**.

  Wählen Sie im Kontextmenü der Vermittlungs-Schaltfläche des gewünschten Teilnehmers unter **Status ändern** den betreffenden Anwesenheitsstatus.

Anmerkung: Um den Status in einem Benutzer ändern zu können, der in den Vermittlungsschaltflächen gesetzt ist, benötigen Sie zusätzlich eine myattendant Lizenz für den jeweiligen Benutzer (im myagent angemeldet). Anderenfalls ist die Option „Status ändern“ bei Rechtsklick auf einen Benutzer, der in der Vermittlungsschaltfläche gespeichert ist, ausgegraut.

---

2) Falls gewünscht, geben Sie in das Eingabefeld einen Informationstext zum Anwesenheitsstatus des Teilnehmers ein.

3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um den Zeitpunkt der Rückkehr festzulegen:

- Klicken Sie auf eine der vier Schaltflächen mit der gewünschten Zeitdauer der Abwesenheit.
- Wählen Sie über die Auswahllisten den Zeitpunkt der Rückkehr des Teilnehmers.

4) Klicken Sie auf **OK**.

12.2 Wie Sie den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Auswahl des Teilnehmers:

- Wenn Sie den Teilnehmer über das interne Verzeichnis auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

  Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.

  Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den betreffenden Teilnehmer.

  Wählen Sie im Kontextmenü unter **Status ändern** den Anwesenheitsstatus **im Büro**.

- Wenn Sie den Teilnehmer über die Vermittlungs-Schaltflächen auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

  Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Vermittlungs-Schaltflächen**.

  Wählen Sie im Kontextmenü der Vermittlungs-Schaltfläche des gewünschten Teilnehmers unter **Status ändern** den Anwesenheitsstatus **im Büro**.

13 Konfiguration

Sie können myAgent Ihren Bedürfnissen entsprechend konfigurieren, zum Beispiel in Bezug auf das Verhalten bei Anrufen.

Festlegen zusätzlicher Rufnummern

Neben Ihrer Bürorufnummer (Nebenstelle) können Sie Ihre Mobilrufnummer, zwei verschiedene externe Rufnummern und Ihre private Rufnummer festlegen. Dabei können Sie jeweils konfigurieren, ob diese im internen Verzeichnis angezeigt werden sollen.

Festlegen der E-Mail-Adresse

Sie können Ihre E-Mail-Adresse eingeben, um per E-Mail erreichbar zu sein.

Voraussetzung für die E-Mail-Nutzung ist, dass der Administrator Ihres Kommunikationssystems den E-Mail-Versand konfiguriert hat.

Festlegen der XMPP-ID

Sie können Ihre XMPP-ID eingeben, um per XMPP erreichbar zu sein. XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) ist ein Internetstandard für XML-Routing und wird vor allem für Instant Messaging eingesetzt.

Voraussetzung für die Nutzung von XMPP ist, dass der Administrator Ihres Kommunikationssystems XMPP aktiviert hat.

Bereitstellen eines eigenen Bildes

Sie können ein Bild mit beliebiger Dateigröße bereitstellen. Das Kommunikationssystem speichert eine in Breite und Höhe auf 200 Pixel begrenzte Kopie.

Anderen Teilnehmern wird dieses Bild angezeigt, wenn diese den Mauszeiger im internen Verzeichnis (Spalte Nebenstelle) auf Ihrem Eintrag positionieren.

Einstellung des Anzeigeverhaltens

Durch folgende Einstellmöglichkeiten können Sie das Anzeigeverhalten von myAgent an Ihre Bedürfnisse anpassen:

- Anpassen der Anzeige der Warteschlangen

  Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator können Sie auswählen, welche Warteschlangen in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen und welche nicht.

- Konfiguration des PopUp-Fensters

  Sie können das PopUp-Fenster so anpassen, dass darin nur noch die von Ihnen gewünschten Bereiche angezeigt werden.

  Für folgende Bereiche ist eine individuelle Einstellung möglich:

  – **Verbindungssteuerung anzeigen** (1)

    Aufklappliste für Rufnummern/Eingabefeld für zu wählende Rufnummern und zu suchende Namen

    Symbole für **Annehmen**, **Auflegen**, **Wählen**, **Übergeben** usw.

  – **Anrufübersicht anzeigen** (2)

    Anzeige von **Warteschlange**, **Anruf-ID**, **Rufnummer**, **Rückrufnummer**

  – **Kontaktdetails anzeigen** (3)

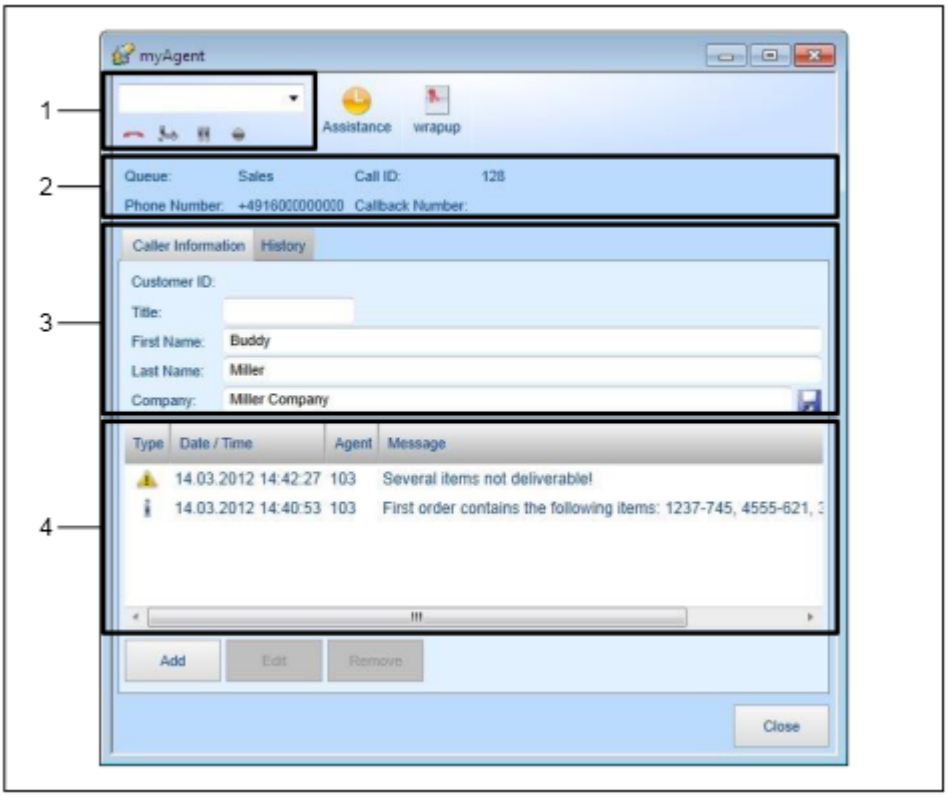
    Anzeige von **Kunden-ID**, **Anrede**, **Vorname**, **Nachname**, **Firma**

  – **Historie anzeigen** (3)

    Anzeige von Details zu allen bisherigen Anrufen desselben Anrufers

  – **Kontakt-Notizen anzeigen** (4)

    Anzeige von Informationen zum aktuellen Anrufer



  Die Symbole **Unterstützung** und **Nachbearbeitung** werden immer angezeigt, unabhängig von der gewählten Einstellung.

- PopUp-Fenster bei Annahme eines Anrufs

  Sie können wählen, ob ein PopUp-Fenster bei der Annahme eines ankommenden Anrufs geöffnet werden soll. Darüber hinaus können Sie einstellen, ob der Eingabefokus auf dem PopUp-Fenster liegen soll.

- Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs

  Sie können wählen, ob myAgent nach dem Beenden eines Anrufs minimiert werden soll.
- Einblenden des myAgent-Hauptfensters nach Beenden eines Anrufs

  Sie können wählen, ob das myAgent-Hauptfenster nach Beenden eines Anrufs automatisch im Vordergrund sein soll.
- Position des PopUp-Fensters für entgangenen Anruf

  Sie können wählen, ob das PopUp-Fenster für einen entgangenen Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail rechts über der Taskleiste oder in der Mitte des Bildschirms angezeigt werden soll.

Abkürzungstasten

Durch die Verwendung von Abkürzungstasten können Sie die Arbeit mit myAgent beschleunigen.

- **Globale Abkürzungstasten**

  Sie können die Funktionstasten `F1-F12` Ihrer Client-PC-Tastatur in Verbindung mit den Tastenkombinationen `Strg+Umschalttaste`, `Strg+Alt` oder `Umschalttaste+Alt` als Abkürzungstasten für folgende Funktionen aktivieren:

  – **Anruf annehmen/trennen**
  – **Anruf übergeben**
  – **PopUp-Fenster anzeigen**

  Voraussetzung dafür ist, dass die gewünschte Funktionstaste oder die Tastenkombination nicht bereits von einer anderen Anwendung benutzt wird.
- **Abkürzungstasten für Anwendungen**

  Sie können die Funktionstasten `F1-F12` und/oder die Ziffernblocktasten Ihrer Client-PC-Tastatur mit folgenden Funktionen belegen:

  – **Hilfe** (Aufruf der Online-Hilfe)
  – **Einrichtung**
  – **Internes Verzeichnis**
  – **Anruferliste**
  – **Suche**
  – **Anruf annehmen/trennen**
  – **Halten/Fortsetzen**
  – **Übergabe**
  – **Neu planen**
  – **Wählen**
  – **Aufzeichnen**

WBM

Das WBM ist eine Web-basierte Management-Anwendung, die üblicherweise zur Einrichtung von Warteschlangen, Anruf-Popup-Fenstern, Pausenarten und des externen Offline-Verzeichnisses verwendet wird. Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator können das WBM direkt aus myAgent heraus aufrufen.

Nach 30 Minuten ohne Aktion erfolgt eine automatische Abmeldung vom WBM.

13.1 Kennwort ändern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anmerkung: Sie können das Kennwort auch über das Telefonmenü der Sprachbox ändern.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.

2) Klicken Sie auf **Persönliche Daten** > **Eigene persönliche Daten**.

3) Klicken Sie auf **Kennwort ändern**.

4) Geben Sie im Feld **Altes Kennwort** Ihr aktuelles Kennwort ein.

Anmerkung:

Nach fünfmaliger Eingabe des falschen Kennworts wird Ihr Zugriff auf alle Contact Center Clients und UC Suite Clients gesperrt. Das Entsperren ist ausschließlich durch den Administrator Ihres Kommunikationssystems möglich.

5) Geben Sie in den Feldern **Neues Kennwort** und **Kennwort bestätigen** ihr mindestens sechsstelliges, ausschließlich aus Ziffern bestehendes neues Kennwort ein.

a) a. Das Kennwort darf nur aus Ziffern bestehen.

b) b. Die maximale Anzahl für Zeichenwiederholungen liegt bei zwei und die maximale Anzahl für aufeinanderfolgende Zeichen liegt bei drei.

c) c. Der Benutzerkontoname (in umgedrehter sowie tatsächlicher Reihenfolge) kann nicht Teil des Kennworts sein.

d) d. Der Benutzer muss nach der ersten Verwendung das Standardkennwort ändern.

e) e. Die maximale Anzahl fehlerhafter Anmeldeversuche beträgt fünf.

Anmerkung: Das Kennwort gilt für alle UC Suite Clients sowie für den telefonischen Zugriff auf die Sprachbox.

6) Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **OK**.

13.2 Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche ändern

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.

2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Darstellung**.

3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Sprache** die gewünschte Sprache.

4) Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte

Schließen Sie myAgent und starten Sie myAgent erneut.

13.3 Wie Sie die Farbe der Benutzeroberfläche ändern

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Darstellung**.
3) Wählen Sie im Bereich **Skin** die Option mit dem gewünschten Erscheinungsbild.
4) Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte

Schließen Sie myAgent und starten Sie myAgent erneut.

13.4 Wie Sie eine zusätzliche Rufnummer festlegen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Persönliche Daten** > **Eigene persönliche Daten**.
3) Geben Sie in einem der Felder **Mobilrufnummer**, **Externe Rufnummer 1**, **Externe Rufnummer 2**, **Private Rufnummer** oder **Assistenten-Rufnummer** eine zusätzliche Rufnummer im wählbaren Format oder im kanonischen Format ein.
4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie bei **Mobilrufnummer**, **Externe Rufnummer 1**, **Externe Rufnummer 2** oder **Private Rufnummer** möchten, dass diese nicht im internen Verzeichnis angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sichtbar** neben der Rufnummer.
   - Wenn Sie bei **Mobilrufnummer**, **Externe Rufnummer 1**, **Externe Rufnummer 2** oder **Private Rufnummer** möchten, dass diese im internen Verzeichnis angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sichtbar** neben der Rufnummer.
5) Klicken Sie auf **OK**.

13.5 Wie Sie Ihre E-Mail-Adresse festlegen

Voraussetzungen

Der Administrator Ihres Kommunikationssystems hat den E-Mail-Versand konfiguriert.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Persönliche Daten** > **Eigene persönliche Daten**.
3) Geben Sie im Feld **E-Mail** Ihre E-Mail-Adresse ein.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.6 $$XMPP-ID festlegen

Voraussetzungen

Der Administrator Ihres Kommunikationssystems hat XMPP aktiviert.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Persönliche Daten** > **Eigene persönliche Daten**.
3) Geben Sie in das Feld **XMPP-ID** Ihren XMPP-Alias ein. das ist der linke Teil (z.B. `john.public`) Ihrer vollständigen XMPP-ID (z.B. `john.public@oso.example-domain.com`), also ohne Domänenname. Der XMPP-Alias muss innerhalb einer Domäne eindeutig sein.

   Tipp:

   Teilen Sie externen XMPP-Kommunikationspartnern stets Ihre vollständige XMPP-ID mit (z.B. `xmpp:john.public@oso.example-domain.com`), also einschließlich Domänenname. Falls erforderlich, erfragen Sie den Domänennamen beim Administrator Ihres Kommunikationssystems.

4) Klicken Sie auf **OK**.

13.7 $$Eigenes Bild bereitstellen

Voraussetzungen

Sie verfügen über ein Bild in einem der folgenden Dateiformate: BMP, GIF, JPG.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Persönliche Daten** > **Eigenes Bild**.
3) Klicken Sie auf **Auswählen**.
4) Wählen Sie die gewünschte Datei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
5) Klicken Sie auf **OK**.

13.8 Wie Sie Ihr eigenes Bild löschen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Persönliche Daten** > **Eigenes Bild**.
3) Klicken Sie auf **Löschen**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.9 $$Anzeige der Warteschlangen anpassen

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Sichtbarkeit der Warteschlange**.
3) Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Warteschlangen, die in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen.
4) Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen der Warteschlangen, die in der Liste der Agentenzuweisungen nicht angezeigt werden sollen.
5) Klicken Sie auf **OK**.

13.10 Wie Sie PopUp-Fenster konfigurieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Popup-Fenster-Konfiguration**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Anzeige des Bereichs Verbindungssteuerung (Symbole für **Annehmen**, **Auflegen**, **Wählen**, **Übergeben** usw.):
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Verbindungssteuerung im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verbindungssteuerung anzeigen**.
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Verbindungssteuerung im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verbindungssteuerung anzeigen**.
4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Anzeige des Bereichs Anrufübersicht (**Warteschlange**, **Anruf-ID**, **Rufnummer**, **Rückrufnummer**):
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Anrufübersicht im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anrufübersicht anzeigen**.
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Anrufübersicht im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anrufübersicht anzeigen**.
5) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Anzeige des Bereichs Kontaktdetails (**Kunden-ID**, **Anrede**, **Vorname**, **Nachname**, **Firma**):
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontaktdetails im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kontaktdetails anzeigen**.
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontaktdetails im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kontaktdetails anzeigen**.
6) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Anzeige des Bereichs Historie (Details zu allen bisherigen Anrufen desselben Anrufers):
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Historie im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Historie anzeigen**.
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Historie im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Historie anzeigen**.

7) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Anzeige des Bereichs Kontakt-Notizen (Informationen zum aktuellen Anrufer):
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontakt-Notizen im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kontakt-Notizen anzeigen**.
   - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontakt-Notizen im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kontakt-Notizen anzeigen**.
8) Klicken Sie auf **OK**.

13.11 Wie Sie die Anzeige eines PopUp-Fensters bei Annahme eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Benachrichtigungen**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Aktivierung des PopUp-Fensters:
   - Wenn Sie möchten, dass ein PopUp-Fenster bei der Annahme eines ankommenden Anrufs geöffnet wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp bei Annahme**.
   - Wenn Sie möchten, dass kein PopUp-Fenster bei der Annahme eines ankommenden Anrufs geöffnet wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp bei Annahme**.
4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für den Eingabefokus:
   - Wenn Sie möchten, dass der Eingabefokus auf dem PopUp-Fenster liegt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster übernimmt Fokus, wenn eingeblendet**.
   - Wenn Sie möchten, dass der Eingabefokus nicht auf dem PopUp-Fenster liegt, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster übernimmt Fokus, wenn eingeblendet**.
5) Klicken Sie auf **OK**.

13.12 Wie Sie das Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Benachrichtigungen**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie möchten, dass myAgent nach dem Beenden eines Anrufs minimiert wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beim Auflegen minimieren**.
   - Wenn Sie möchten, dass myAgent nach dem Beenden eines Anrufs nicht minimiert wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beim Auflegen minimieren**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.13 Wie Sie das Einblenden des myAgent-Hauptfensters nach Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Benachrichtigungen**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie möchten, dass das myAgent-Hauptfenster nach Beenden eines Anrufs automatisch im Vordergrund ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anwendungsfenster bei Beendigung des Anrufs einblenden**.
   - Wenn Sie möchten, dass das myAgent-Hauptfenster nach Beenden eines Anrufs nicht automatisch im Vordergrund ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anwendungsfenster bei Beendigung des Anrufs einblenden**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.14 $$Position des PopUp-Fensters für entgangenen Anruf festlegen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tipp: Bei dauerverfügbaren Agenten wird das PopUp-Fenster für einen entgangenen Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail nicht angezeigt.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Verschiedenes**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie das PopUp-Fenster für einen entgangenen Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail rechts über der Taskleiste anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigung über entgangene Anrufe über das Taskleisten-Symbol anzeigen**.
   - Wenn Sie das PopUp-Fenster für einen entgangenen Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail in der Mitte des Bildschirms anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigung über entgangene Anrufe über das Taskleisten-Symbol anzeigen**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.15 Wie Sie die Wahl über Namenseingabe aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie auf **Meine Einstellungen** > **Verschiedenes**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie die Wahl über Namenseingabe aktivieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Perform Live Search**.
   - Wenn Sie die Wahl über Namenseingabe deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Perform Live Search**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.16 Wie Sie eine globale Abkürzungstaste aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie in der Menüleiste auf **Meine Einstellungen** > **Abkürzungstasten**.
3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
   - Wenn Sie eine globale Abkürzungstaste aktivieren möchten, klicken Sie in das rechteckige Feld neben der betreffenden Funktion. Drücken Sie die Tastenkombinationen `Strg+Umschalttaste`, `Strg+Alt` oder `Umschalttaste+Alt` in Verbindung mit einer der Tasten `F1-F12`. Wenn die gedrückte Tastenkombination für myAgent verwendet werden kann, wird diese angezeigt. Aktivieren Sie dann das nebenstehende Kontrollkästchen **Aktiviert**.
   - Wenn Sie eine Abkürzungstaste deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das nebenstehende Kontrollkästchen **Aktiviert**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.17 Wie Sie eine Abkürzungstaste für eine Anwendung konfigurieren

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie in der Menüleiste auf **Meine Einstellungen** > **Abkürzungstasten**.

   Unter **Abkürzungstasten für Anwendung** werden die zur Verfügung stehenden Funktionen, wie zum Beispiel **Hilfe**, **Einrichtung**, **Internes Verzeichnis** angezeigt.
3) Wenn Sie eine Funktionstaste belegen möchten, wählen Sie diese in der zur gewünschten Funktion gehörenden Aufklappliste (Spalte **Funktionstasten**) aus.
4) Wenn Sie eine Ziffernblocktaste belegen möchten, wählen Sie diese in der zur gewünschten Funktion gehörenden Aufklappliste (Spalte **Tasten für Ziffterntastatur**) aus.
5) Klicken Sie auf **OK**.

Tipp:

Sollten Sie versehentlich eine Funktionstaste oder eine Ziffernblocktaste doppelt vergeben haben, erscheint nach dem Speichern eine Fehlermeldung und Sie können die Eingabe korrigieren.

13.18 Wie Sie Abkürzungstasten für Anwendungen zurücksetzen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
2) Klicken Sie in der Menüleiste auf **Meine Einstellungen** > **Abkürzungstasten**.
3) Klicken Sie auf **Zurücksetzen**.
4) Klicken Sie auf **OK**.

13.19 Wie Sie das WBM starten

Voraussetzungen

Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Admin**.

14 Anhang

Der Anhang informiert über die verschiedenen Berechtigungen von Contact Center Agenten, über mögliche Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen und über die verschiedenen Rufnummernformate. Darüber hinaus sind Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients über ein UC Suite Benutzerkonto enthalten.

14.1 Berechtigungsabhängige Funktionen für Agenten

Bei der Konfiguration eines Agenten durch den Administrator des Kommunikationssystems werden die Rechte des Agenten durch Auswahl des Berechtigungs-Levels definiert (Agent, Supervisor oder Administrator). Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator verfügt über erweiterte Berechtigungen.

Die Unterschiede zwischen den Berechtigungs-Levels sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

myAgent:	**Berechtigungs-Level**		
Tätigkeit	**Agent**	**Supervisor**	**Administrator**
Agent einer Warteschlange zuordnen	–	X	X
Agent zu anderer Warteschlange verschieben	–	X	X
Agent aus Warteschlange entfernen	–	X	X
Zustand eines Agenten ändern	–	X	X
Liste der Agentenzuweisungen anzeigen	Zugeordnete Warteschlangen	Alle Warteschlangen	Alle Warteschlangen
Agentenzuweisung bearbeiten	–	X	X
Liste der Contact-Center-Anrufe anzeigen	Zugeordnete Warteschlangen	Alle Warteschlangen	Alle Warteschlangen
myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren	–	X	X
Alarmton aktivieren	–	X	X
Wandanzeige (Wallboard) anzeigen	Zugeordnete Warteschlangen	Alle Warteschlangen	Alle Warteschlangen
Diagramm Servicegrad anzeigen	Zugeordnete Warteschlangen	Alle Warteschlangen	Alle Warteschlangen
Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen	Zugeordnete Warteschlangen	Alle Warteschlangen	Alle Warteschlangen

myAgent: Tätigkeit	Berechtigungs-Level		
	Agent	**Supervisor**	**Administrator**
Anruf an die erste Position in einer Warteschlange verschieben	–	X	X
Anruf aufzeichnen	aktueller Anruf	Alle Anrufe	Alle Anrufe
Aufzeichnung eines Anruf als WAV-Datei speichern oder als WAV-Datei per E-Mail versenden	–	X	X
Fax als Datei speichern oder per E-Mail versenden	–	X	X
E-Mail als EML-Datei speichern oder als EML-Datei per E-Mail versenden	–	X	X
Call Supervison (länderabhängig)	–	X	X
Wie Sie sich auf einen Anruf aufschalten	–	X	X
Anforderung für Unterstützung beantworten	–	X	X
Bericht erstellen	–	X	X
WBM öffnen	–	X	X

14.2 Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients

Bei gleichzeitiger Nutzung von myAgent und UC Suite Clients über ein UC Suite Benutzerkonto ist eine gegenseitige Beeinflussung nicht ausgeschlossen.

Der Begriff myPortal wird in diesem Abschnitt stellvertretend für myPortal for- Desktop, myPortal for Outlook, myPortal to go und myPortal for OpenStage verwendet.

Beispiele gegenseitiger Beeinflussung:

- Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal

  Die Beispiele gelten für die Standardeinstellung **Sprachnachrichten** für alle Anrufweiterleitungsziele.

  – myAgent: Agent ist angemeldet.

    myPortal: Das automatische Zurücksetzen des Anwesenheitsstatus auf Büro ist deaktiviert.

    Eine Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal bewirkt ein sofortiges Abmelden des Agenten von der oder den Warteschlangen. Nach

dem Anmelden des Agenten über myAgent wird der Anwesenheitsstatus in myPortal wieder auf **Büro** gesetzt.

Eine Änderung des Agentenstatus über myAgent (zum Beispiel **Pause**) wird durch myPortal registriert, mit Ausnahme von **Anmelden**, **Abmelden** und **Nachbearbeitung**.

– myAgent: Agent ist angemeldet.

myPortal: Das automatische Zurücksetzen des Anwesenheitsstatus auf Büro ist aktiviert.

Ändert der Agent seinen Status über myAgent in **Pause**, ist er nach Ablauf der Pausenzeit automatisch wieder verfügbar.

Eine Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal in **Pause** bewirkt ein sofortiges Abmelden des Agenten von der oder den Warteschlangen.

– myAgent: Agent ist angemeldet.

Eine Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal in **Anrufschutz** bewirkt ein sofortiges Abmelden des Agenten von der oder den Warteschlangen.

- Gehende Anrufe über myPortal

  Der Anwesenheitsstatus des Teilnehmers ist über myAgent sichtbar.

  Die Anrufe erscheinen ausschließlich im Journal von myPortal. Eine Übernahme in die Statistik des Contact Centers erfolgt nicht, da es sich nicht um Contact Center Anrufe handelt.
- Kommende Anrufe an die Teilnehmerrufnummer des Agenten

  Der Anwesenheitsstatus des Teilnehmers ist über myAgent sichtbar.

  Die Anrufe erscheinen ausschließlich im Journal von myPortal. Eine Übernahme in die Statistik des Contact Centers erfolgt nicht, da es sich nicht um Contact Center Anrufe handelt.
- Anruf aufzeichnen

  Das Aufzeichnen von Anrufen über myPortal wird nicht durch myAgent registriert. myAgent bietet diese Funktion an, auch wenn die Aufzeichnung eines Anrufs bereits über myPortal erfolgt.

14.3 Hinweise zum Einsatz von DECT-Telefonen

DECT-Telefone können als Telefone für Contact-Center-Agenten eingesetzt werden. Unterschiede bei der Bedienprozedur gegenüber schnurgebundenen Telefonen sind dabei zu beachten.

Voraussetzungen für den Einsatz von DECT-Telefonen

- Ausschließlich die aktuell für den Betrieb mit HiPath Cordless Office und OpenScape Business Cordless freigegeben DECT-Telefone dürfen verwendet werden.
- Der Bereich, in dem sich die Contact-Center-Agenten bewegen, muss eine lückenlose Funkabdeckung bieten.
- Die Anzahl der Basisstation muss so bemessen sein, dass genügend B-Kanäle für die DECT-Telefone der Contact-Center-Agenten zur Verfügung stehen.

- Ein Contact-Center-Agent sollte den Funkbereich möglichst nicht verlassen, während er an einer Warteschlange des Contact Centers angemeldet ist.

Unterschiede bei der Bedienprozedur gegenüber schnurgebundenen Telefonen

- Das Anmelden an einer Warteschlange des Contact Centers ist ausschließlich über myAgent möglich.
- Im Display eines DECT-Telefons werden keine Meldungen angezeigt, wie zum Beispiel **Verfügbar** oder **Pause**.
- Die Steuerung eines DECT-Telefons über myAgent (zum Beispiel über den Bereich **Telefonie** des myAgent-Hauptfensters oder über das PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs) ist nicht möglich.
- Die Annahme eines ankommenden Anrufs ist ausschließlich über das DECT-Telefon möglich.
- Ein gehender Anruf muss über das DECT-Telefon initiiert werden.

Zu berücksichtigende Effekte beim Einsatz von DECT-Telefonen:

- Suchzeit

  Bei einem ankommenden Anruf kann die Zeit bis zum Finden des DECT-Telefons mehrere Sekunden (im ungünstigsten Fall bis zu 20 Sekunden) betragen, bevor ein Anruf am DECT-Telefon signalisiert wird. Während der Suchzeit hört der Anrufer den Rufton.

  Das Contact Center wertet diese Zeit als Zeit bis zur Anrufannahme. Die eigentliche Zeit bis zur Anrufannahme durch einen Contact-Center-Agenten setzt sich damit aus der Suchzeit und der Klingeldauer zusammen.

  Verlässt ein Contact-Center-Agent mit seinem DECT-Telefon den Funkbereich, können sich längere Suchzeiten ergeben.
- DECT-Telefon nicht auffindbar

  Überschreitet ein Contact-Center-Anruf die vorgegebene Zeit bist zur Rufannahme durch den Agenten (Contact-Center-Agent befindet sich beispielsweise außerhalb des Funkbereichs), wird der Agent automatisch von der oder den Warteschlangen abgemeldet. Das Wiederanmelden ist ausschließlich über myAgent möglich.

14.4 Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen

Beim Betrieb des Contact Centers kommt es zu Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen durch Agenten.

Die nachfolgend genannten System-Leistungsmerkmale stehen für Agenten nicht oder nur mit Einschränkungen zur Verfügung. Diese Leistungsmerkmale sind aber für Agenten nicht zwingend notwendig, da die Zuteilung von Anrufen automatisch durch das Contact Center erfolgt. Die Zuteilung ist abhängig von den eingestellten Regeln und der Verfügbarkeit der Agenten.

- Gesperrte Leistungsmerkmale

  Sobald ein Teilnehmer des Kommunikationssystems als Agent konfiguriert wird, stehen folgende Leistungsmerkmale nicht mehr zur Verfügung.

  – Zweitanruf
  – Anklopfen
  – Aufschalten auf ein Agentengespräch (Ausnahme: Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator)
  – Gruppenruf
  – Anrufschutz (für angemeldete Agenten)
- Leistungsmerkmale mit Auswirkungen auf das Anruf-Routing

  Folgende Leistungsmerkmale können zu einer Veränderung des Anruf-Routings im Contact Center führen und sollten deshalb von Agenten nicht ausgeführt werden.

  – Anrufumleitung

    Aktiviert ein angemeldeter Agent eine Anrufumleitung, erfolgt eine Abmeldung.

    Eine Anrufumleitung wird deaktiviert, sobald sich ein Agent an einer Warteschlange anmeldet.
  – Anrufschutz

    Aktiviert ein angemeldeter Agent den Anrufschutz über einen UC Suite Client, erfolgt eine Abmeldung.

    Anrufschutz wird deaktiviert, sobald sich ein Agent an einer Warteschlange anmeldet.
  – Relocate

    Durch das Umziehen eines Telefons (Relocate) wird die logische Zuordnung der Rufnummern verändert. Die neue Rufnummernzuordnung wird erst nach einem Restart (Neustart) des Contact Centers übermittelt.
  – Gruppen

    Agenten dürfen nicht Mitglied einer Gruppe (Gruppenruf, Sammelanschluss) oder eine MULAP sein. Diese Einschränkung gilt auch für die in Verbindung mit MULAPs genutzten System-Leistungsmerkmale "Teamschaltung (Team-Gruppe)", "Chef/Sekretär (Top-Gruppe)" und "Mobility Entry".

14.5 Rufnummernformate

Für die Angabe von Rufnummern existieren unterschiedliche Formate.

Format	Beschreibung	Beispiel
Kanonisch	Beginnt mit + und enthält stets Landeskennzahl, Ortskennzahl und die komplette restliche Rufnummer. Leerzeichen und die Sonderzeichen + ( ) / - : ; sind zulässig.	+49 (89) 7007-98765

Format	Beschreibung	Beispiel
Wählbar	So, wie Sie die Rufnummer am Systemtelefon im Büro wählen würden, stets mit Amtskennzahl.	• 321 (intern) • 0700798765 (eigenes Ortsnetz) • 0089700798765 (fremdes Ortsnetz) • 0004989700798765 (Ausland)

Tipp: Verwenden Sie wo immer möglich das kanonische Rufnummernformat. Damit ist eine Rufnummer in jeder Situation vollständig und eindeutig und für Vernetzung und mobile Teilnehmer konsistent.

Bei der manuellen Wahl (wählbares Format) einer externen Rufnummer muss die Amtskennzahl immer mitgewählt werden. Auch bei der manuellen Eingabe der Zielrufnummer (wählbares Format) für den CallMe-Dienst (UC Suite) in UC Clients muss die Amtskennzahl mit eingegeben werden.

Bei der Wahl einer externen Rufnummer im wählbaren Format aus einem Verzeichnis (sowie mit bestimmten UC Clients bei Desktop-Wahl und Clipboard-Wahl) ergänzt das Kommunikationssystem die Amtskennzahl automatisch (Richtung 1). Die automatische Ergänzung der Amtskennzahl erfolgt auch, wenn als Zielrufnummer für den CallMe-Dienst (UC Suite) eine Rufnummer der eigenen persönlichen Daten ausgewählt wird (**Mobilrufnummer**, **private Rufnummer**, etc.).

Anmerkung: Bei Anrufen innerhalb der USA über CSTA zu einer Rufnummer im kanonischen Format wird die Rufnummer in das wählbare Format konvertiert.

Zugehörige Tasks

Wie Sie einen Anruf manuell einleiten auf Seite 33

14.6 Anzeige von Systemengpässen

OpenScape Business verwendet digitale Signalprozessoren (Digital Signal Processor, DSP) für die Umcodierung von Payload-Daten von ISDN/TDM nach IP und umgekehrt. Die verfügbaren DSP-Ressourcen werden von OpenScape Business dynamisch verwaltet. Die Anzahl der benötigten DSP-Kanäle ist abhängig von der Anzahl der angeschlossenen Amtsleitungen und Endgeräte sowie dem Gesprächsaufkommen.

DSP-Kanal-Ressourcen

Wenn OpenScape Contact Center einen Anruf aufgrund fehlender DSP-Ressourcen dreimal hintereinander nicht an einen Agenten übergeben kann, erscheint auf dem Agenten-Desktop die ein Popup-Fenster mit der folgenden Alarmmeldung:

```
Wegen begrenzter Systemressourcen kann ein Anruf zurzeit
 nicht bearbeitet werden. Bitte wenden Sie sich an den
 technischen Support.
```

Wenn diese Meldung erscheint, kann der Agent den aktuellen Anruf vorübergehend nicht entgegennehmen. Andere Anrufe werden weiterhin wie gewohnt an den Agenten gesendet. Die Anruf, der nicht übergeben werden konnte, wird an andere verfügbare Agenten innerhalb der Warteschlange gesendet. Nachdem der Anruf ohne Erfolg an alle Agenten gesendet wurde, wird er wieder an den ersten Agenten gesendet. Das Popup-Fenster auf dem Agenten-Desktop wird automatisch geschlossen, sobald der Anruf erfolgreich an einen Agenten übergeben werden konnte. Der Engpass an DSP-Kanälen lässt sich durch Stecken eines zusätzlichen DSP-Moduls auf dem OpenScape Business Mainboard (nur X-Modelle) oder durch Vermeidung der TDM/IP-Umcodierung beseitigen. Praktisch lässt sich dies realisieren, indem die TDM-Telefone der Agenten durch IP-Telefone ersetzt werden.

Index

A

Abkürzungstaste 82
Abkürzungstaste:aktivieren oder deaktivieren 89
Abkürzungstaste:konfigurieren 89
Abkürzungstaste:zurücksetzen 90
Administrator 91
Agent 91
Agent:aus Warteschlange entfernen 53
Agent:durch Supervisor/Administrator an Warteschlange anmelden 54
Agent:durch Supervisor/Administrator von Warteschlange abmelden 54
Agent:einer Warteschlange zuordnen 50
Agent:zu anderer Warteschlange verschieben 53
Agent:Zustand durch Supervisor/Administrator ändern 54
Agenten-Funktionen:Berechtigungs-Level Agent 18
Agenten-Funktionen:Berechtigungs-Level Supervisor/Administrator 47
Agentenrückruf 29
Agentenrückruf:Rückruf abschließen 29
Agentenrückruf:Rückruf ausführen 29
Agentenrückruf:Rückruf erneut planen 30
Agentenzustand 48
Agentenzuweisung 47
Agentenzuweisung:Anzeige der Liste anpassen 50
Agentenzuweisung:Anzeige der Warteschlangen anpassen 85
Agentenzuweisung:bearbeiten 52
Alarm 60
Alarmmeldung 59
Alarmton:aktivieren oder deaktivieren 60
Anruf:abschließen 23
Anruf:an Agent übergeben 34
Anruf:an Teilnehmer übergeben 32, 35, 36
Anruf:an Warteschlange übergeben 32, 35
Anruf:annehmen 21
Anruf:aufschalten 54, 58
Anruf:aufzeichnen (als Agent) 30, 30
Anruf:aufzeichnen (als Supervisor/Administrator) 54, 55
Anruf:halten 32
Anruf:mithören 54, 57
Anruf:Position in Warteschlange ändern 55, 58
Anruf:von Agenten übernehmen 36, 36
Anrufbearbeitung 20
Anruferliste 37
Anruferliste:anzeigen 38
Anruffunktionen 32
Anrufhistorie 38
Anrufhistorie:des aktuellen Anrufers anzeigen 22
Anrufhistorie:eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen 39
Anwesenheitsstatus 76
Anwesenheitsstatus:eines Teilnehmers ändern 77, 78
Anzeigeverhalten 80
Aufschalten 55, 58
Aufzeichnung 30, 54
Aufzeichnung:eines Anrufs als WAV-Datei speichern 56
Aufzeichnung:eines Anrufs aus Anruferliste abhören 40
Aufzeichnung:eines Anrufs per E-Mail versenden 56
Automatische Updates 16
Automatisches Update:durchführen 16

B

Benutzeroberfläche:Elemente 9
Benutzeroberfläche:Farbe ändern 84
Benutzeroberfläche:Skin ändern 84
Benutzeroberfläche:Sprache auswählen 17, 83
Berechtigungs-Level 91, 91
Bericht 70
Bericht:erstellen 74
Berichtsvorlagen 70

C

Contact Center:Einsatz von DECT-Telefonen 93

D

Darstellungskonventionen 8
Datenschutz 70
Durchschnittszeiten 45
Durchschnittszeiten:anzeigen 46

E

E-Mail-Bearbeitung 24
E-Mail-Historie 38
E-Mail-Historie:des aktuellen Absenders anzeigen 27
E-Mail-Historie:eines Absenders aus Anruferliste anzeigen 40
E-Mail:abschließen 26
E-Mail:als EML-Datei speichern 57
E-Mail:annehmen 25
E-Mail:auf Wiedervorlage legen 26
E-Mail:beantworten 25
E-Mail:per E-Mail versenden 57
Einrichtung 80
Einschränkungen von System-Leistungsmerkmalen 94
Erste Schritte 17
Externes Offline-Verzeichnis (LDAP) 63
Externes Verzeichnis 62

F

Fax-Bearbeitung 24
Fax-Historie 38

Fax-Historie:des aktuellen Absenders anzeigen 26
Fax-Historie:eines Absenders aus Anruferliste anzeigen 40
Fax:abschließen 26
Fax:annehmen 25
Fax:auf Wiedervorlage legen 26
Fax:beantworten 25
Fax:per E-Mail versenden 56
Fax:speichern 56
Funktionen für Agenten 18
Funktionstaste 82

H

Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients 92

I

Information zu Anrufer 20
Information zu Anrufer:bearbeiten 22
Information zu Anrufer:hinzufügen 22
Information zu Anrufer:löschen 60
Instant Messaging 66
Internes Verzeichnis 62

K

kanonisches Rufnummernformat 95
Kennwort ändern 83
Kontakt 63
Kontaktdetails zu Anrufer 20
Kontaktdetails zu Anrufer:hinzufügen 22

L

LDAP-Verzeichnis 63
Liste der Agentenzuweisungen 48, 50
Liste der Contact-Center-Anrufe 19

M

Mithören 54, 57
myAgent 9
myAgent:deinstallieren 15
myAgent:Installieren 13
myAgent:starten 14

N

Nachbearbeitung für Anruf 21
Nachbearbeitung für Anruf:Grund angeben 23
Nachbearbeitung für E-Mail 24
Nachbearbeitung für E-Mail:Grund angeben 27
Nachbearbeitung für Fax 24
Nachbearbeitung für Fax:Grund angeben 27
Nachbearbeitungszeit 28
Nachbearbeitungszeit:beenden 29
Nachbearbeitungszeit:verlängern 28

P

Pause 40
Pause:beenden 41
Pause:beginnen 41
PopUp-Fenster 81
PopUp-Fenster:für Anrufe 21
PopUp-Fenster:für E-Mails 25
PopUp-Fenster:für Faxe 24
PopUp-Fenster:konfigurieren 86
PopUp-Fenster:Position festlegen 88

R

Rufnummernformat 95

S

Servicegrad 45
Servicegrad:anzeigen 45
Sofortnachricht 66
Sofortnachricht:senden 66
Statistische Informationen 18
Suchen 63
Supervisor 91

U

Übergabemethode 32
Übergabemethode:konfigurieren 34
Überwachung von Anrufen 55
Unterstützung durch Supervisor/Administrator 30, 55
Unterstützung durch Supervisor/Administrator:anfordern 31
Unterstützung durch Supervisor/Administrator:Anforderung beantworten 58

V

Vermittlungs-Schaltflächen 67
Vermittlungs-Schaltflächen:anzeigen 67
Vermittlungs-Schaltflächen:automatisch belegen 68
Vermittlungs-Schaltflächen:Registerkarte hinzufügen 69
Vermittlungs-Schaltflächen:Registerkarte löschen 69
Vermittlungs-Schaltflächen:Reihenfolge der Registerkarten ändern 69
Vermittlungs-Schaltflächen:sortieren 67
Vermittlungs-Schaltflächen:Teilnehmer entfernen 68
Vermittlungs-Schaltflächen:Teilnehmer zuweisen 68
Verzeichnis 62
Verzeichnis:sortieren 65
Verzeichnis:Suche 64
Visuelle Wandanzeige 42

W

Wählbares Rufnummernformat 95
Wandanzeige 41
Wandanzeige:Anzeige 45
Warteschlange 18
Warteschlange:abmelden 18
Warteschlange:Agent verschieben 53
Warteschlange:Agent zuordnen 51
Warteschlange:anmelden 17, 18
Warteschlange:Anzeige anpassen 86
Warteschlange:Position eines Anrufs ändern 55, 58
Warteschlange:überwachen 59
Warteschlangendetails 41
Warteschlangendetails:Anzeige 44
WBM 82
WBM:starten 90

Z

Ziffernblocktaste 82