



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Agile/Enterprise

Supervisor V11

Benutzerhandbuch

10/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Kurze Einführung	4
1.1 Funktionen des Supervisor	4
2 Anmelden beim Mobile Supervisor	6
2.1 Bildschirm Serveradresse	6
2.2 Anmeldebildschirm	6
3 Web Supervisor	8
4 Details der einzelnen Registerkarten	10
4.1 Registerkarte Dashboard	10
4.2 Registerkarte Agenten	11
4.2.1 Informationen über den Agenten	12
4.3 Registerkarte Warteschlangen	13
4.4 Registerkarte Aufzeichnungen	14
4.5 Registerkarte Fähigkeiten	16
4.5.1 Berechtigungsstufe	16
4.5.2 Fähigkeits-Level und Präferenz	17
4.5.3 Filter	17
4.5.4 Fähigkeiten aktivieren/deaktivieren	17
4.5.5 Level und Präferenz ändern	18
4.5.6 Änderungen in der Datenbank speichern	19
4.5.7 Importieren/Exportieren	19

Kurze Einführung

Funktionen des Supervisor

1 Kurze Einführung

Contact-Center-Manager sind ständig unterwegs und müssen ihre Contact-Center-Abläufe **überall** überwachen – zu Hause, im Auto, bei der Arbeit oder beim Mittagessen.

Supervisor ist eine Anwendung für Mobilgeräte, die bei der effektiven Verwaltung des OpenScape Contact Center unterstützt, indem sie **in Echtzeit** nützliche Informationen zum Contact Center und zu seinen Agenten bereitstellt. Die mobile Anwendung wird **Mobile Supervisor** genannt und hat web-basiert die Bezeichnung **Web Supervisor**.

Mobile Supervisor unterstützt **Android**- und **iOS**-Geräte wie Mobiltelefone und Tablets. Die folgenden Betriebssystemversionen sind erforderlich, um Mobile Supervisor auf Ihrem Gerät zu installieren:

- Android 4.4 und 5.1 bis 7.0
- iOS 8.x, 9.x und 11.x

1.1 Funktionen des Supervisor

Was Sie mit dem Supervisor tun können:

Überwachung und Steuerung aller wichtigen Aspekte Ihres Contact Center, darunter:

- Agentenstatus und Informationen individuelle Agenten wie Weiterleitungsstatus, verwendete Medien, bearbeitete Kontakte usw.
- Warteschlangenstatus und Informationen einzelner Warteschlangen wie durchschnittliche Wartezeit, Anzahl der umgeleiteten Anrufe usw.
- Ändern des Weiterleitungsstatus eines Agenten (z. B. von Nicht verfügbar auf Abgemeldet)
- Alle verfügbaren Fähigkeiten/Gruppen für jeden Agenten anzeigen und bearbeiten.

Anmelden beim Mobile Supervisor

Bildschirm Serveradresse

2 Anmelden beim Mobile Supervisor

2.1 Bildschirm Serveradresse

Wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal öffnen, wird der Bildschirm **Serveradresse** angezeigt.

1. Geben Sie im Feld **Serveradresse** den Hostnamen/die IP-Adresse des OSCC-Servers im folgenden Format ein:
 - `https://<oscc_hostname>/osccwebservice`
 - oder
 - `https://<oscc_ip>/osccwebservice`

Note: Möglicherweise müssen Sie das Kontrollkästchen **Ungültige Zertifikate zulassen** aktivieren, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

2. Klicken Sie auf **VERBINDEN**.

2.2 Anmeldebildschirm

Nachdem Sie die **Serveradresse** konfiguriert haben, wird ab jetzt der **Anmeldebildschirm** als erster angezeigt, wenn Sie die Anwendung öffnen.

1. Geben Sie im Feld **Mandant** den Namen der **Business Unit** ein, mit der Sie verbunden werden möchten.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen in das Feld **Benutzername** ein.
3. Geben Sie Ihr Kennwort in das Feld **Kennwort** ein.
4. Tippen Sie auf **ANMELDEN**.

Note: Wenn Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des OSCC-Servers ändern möchten, tippen Sie auf das Netzwerksymbol in der oberen rechten Ecke des Bildschirms und folgen Sie den Anweisungen in [Section 2.1, "Bildschirm Serveradresse"](#).

Anmelden beim Mobile Supervisor

Anmeldebildschirm

3 Web Supervisor

Web Supervisor ist eine webbasierte Anwendung mit zusätzlichen Funktionalitäten im Vergleich zur Anwendung Mobile Supervisor und ist über den OSCC-Anwendungsserverdienst zugänglich.

Der Benutzer startet die Anwendung mit dem Webbrower Google Chrome, in dem er die URI eingibt, zum Beispiel:

`https://<IP-ADRESSE-ODER-FQDN>/supervisor`

Details der einzelnen Registerkarten

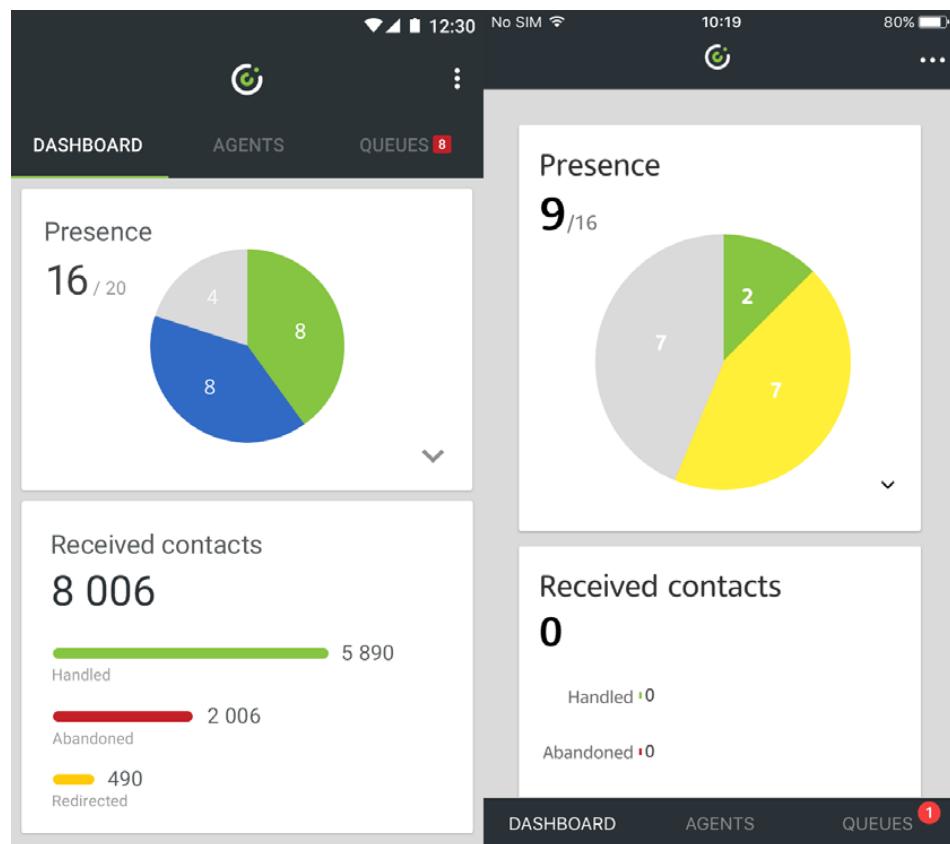
Registerkarte Dashboard

4 Details der einzelnen Registerkarten

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Funktionalität von Mobile Supervisor nach der Anmeldung beim Contact Center-Server.

4.1 Registerkarte Dashboard

Die Registerkarte **Dashboard** ist der Hauptbildschirm von Mobile Supervisor. In dieser Registerkarte erhalten Sie einen schnellen Überblick über den Geschäftsbereich des Kontaktzentrums in Form von Karten.



Registerkarte Dashboard für Android (links) und iOS (rechts).

Die erste Karte namens **Anwesenheit** zeigt die Anzahl der angemeldeten Agenten an und gliedert sie mit einem Kreisdiagramm entsprechend ihrem Anwesenheitszustand auf. Wenn Sie auf den Pfeil unten auf der Karte klicken, wird die Legende des Kreisdiagramms angezeigt.

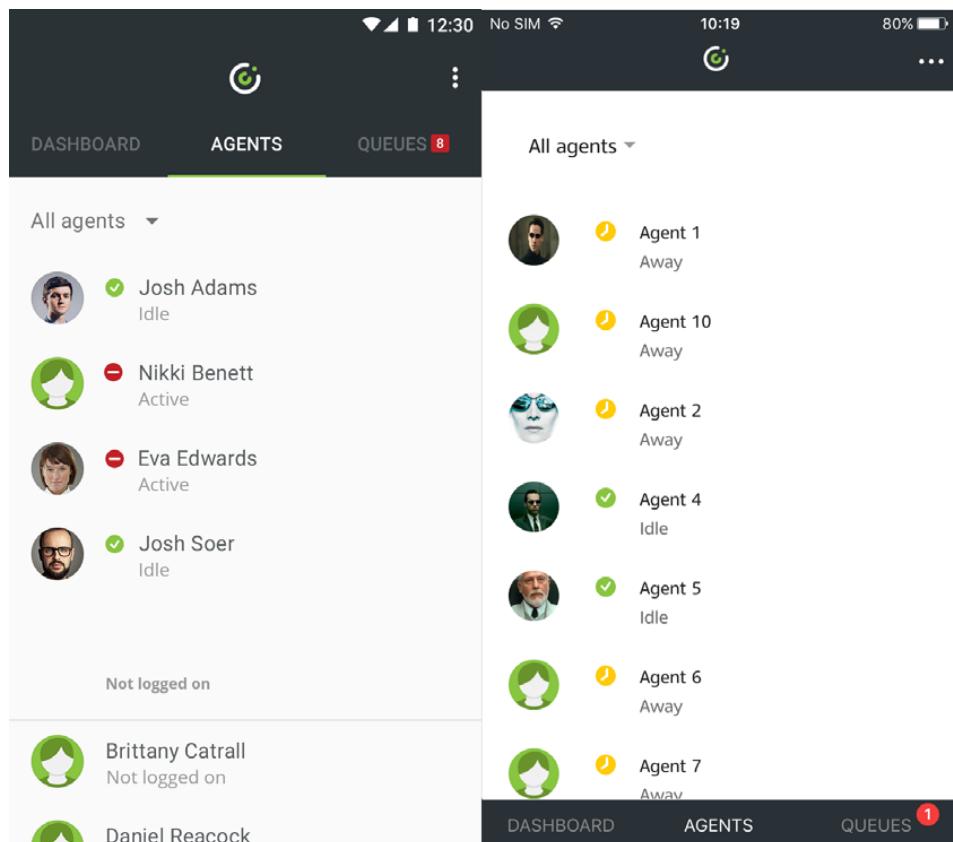
Die zweite Karte heißt **Empfangene Kontakte** und zeigt die Gesamtzahl der empfangenen Kontakte durch den Geschäftsbereich des Kontaktzentrums an. Sie listet auch in einem Diagramm auf, welche dieser Kontakte erfolgreich bearbeitet, abgebrochen oder umgeleitet wurden.

4.2 Registerkarte Agenten

Die Registerkarte **Agenten** listet alle Agenten unter Ihrer Aufsicht auf und trennt sie in zwei Hauptkategorien:

- Angemeldet
- Nicht angemeldet

Note: Die angemeldeten Agenten werden zuerst aufgelistet.



Registerkarte Agenten für Android (links) und iOS (rechts).

Standardmäßig werden die Agenten **aller von Ihnen überwachten Teams** angezeigt. Sie können das jedoch ändern, um die Agenten des Teams Ihrer Wahl anzuzeigen:

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Agenten

1. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Alle Agenten**.
2. Wählen Sie im Popup-Dialog das gewünschte Team aus.
3. Tippen Sie auf **OK**.

4.2.1 Informationen über den Agenten

Um weitere Informationen über einen Agenten anzuzeigen, können Sie einfach auf seinen Namen tippen. Der neue Bildschirm, der angezeigt wird, hat die folgenden Registerkarten:

Registerkarte Details

Auf dieser Registerkarte finden Sie Details für einen Agenten wie ID und Team, Routingstatus, Anwesenheitsstatus und vieles mehr.

Sie haben auch die Möglichkeit, die folgenden Einträge zu bearbeiten:

- Routingstatus des Agenten
 - a) Tippen Sie auf die Schaltfläche **BEARBEITEN** neben dem Routingstatus.
 - b) Wählen Sie den Routingstatus Ihrer Wahl.
 - c) Tippen Sie auf **SPEICHERN**.
- Fähigkeiten oder Gruppen des Agenten

Note: Abhängig von der System-Routing-Konfiguration wird der entsprechende Eintrag (Fähigkeiten/Gruppen) angezeigt.

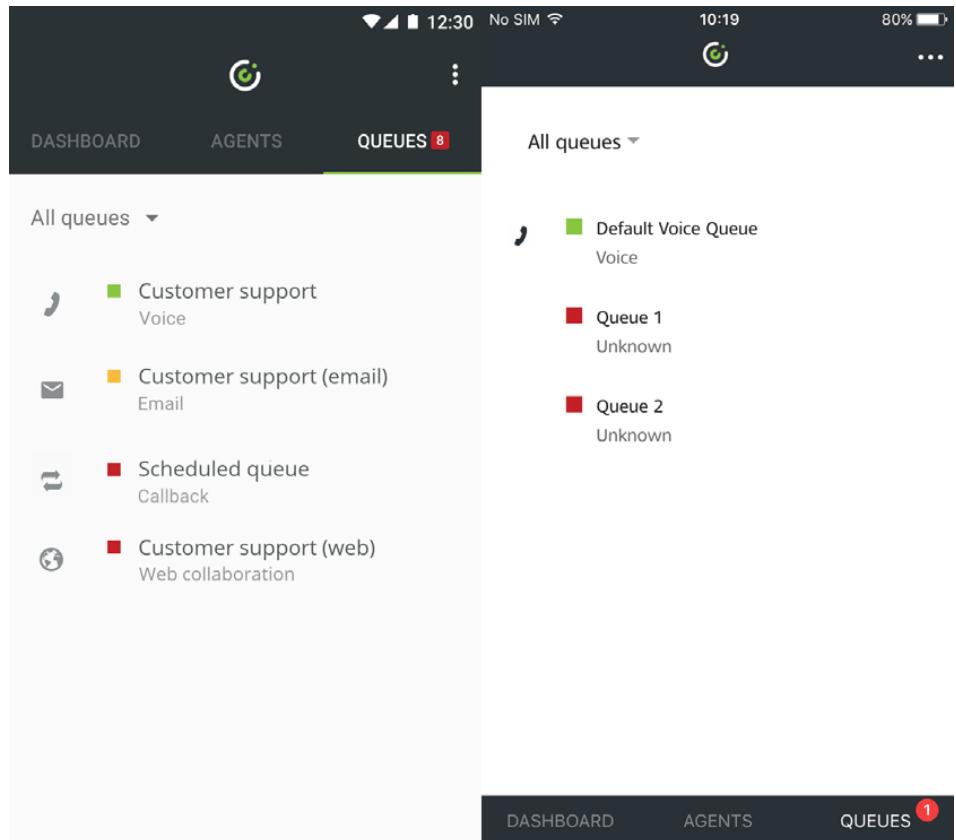
- a) Tippen Sie auf die Schaltfläche **BEARBEITEN** neben dem Feld Fähigkeiten.
- b) Wählen Sie die Fähigkeiten aus, die Sie hinzufügen/entfernen möchten.
- c) Tippen Sie auf **SPEICHERN**.

Registerkarte Aktive Kontakte

In dieser Registerkarte werden weitere Informationen zu den Kontakten angezeigt, die der Agent zu diesem Zeitpunkt bearbeitet, wie z.B. die verwendeten Medien, der Status des Kontakts und die Bearbeitungszeit.

4.3 Registerkarte Warteschlangen

Die Registerkarte **Warteschlangen** listet alle Warteschlangen unter Ihrer Aufsicht auf. Standardmäßig werden alle Warteschlangen angezeigt, aber Sie können sie nach Medientyp filtern, wenn Sie möchten.



Registerkarte Warteschlangen für Android (links) und iOS (rechts).

So filtern Sie angezeigte Warteschlangen:

1. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Alle Warteschlangen**.
2. Wählen Sie im Popup-Dialog den gewünschten Medientyp aus.
3. Tippen Sie auf **OK**.

So überprüfen Sie Warteschlangen-Informationen:

1. Tippen Sie auf eine der aufgelisteten Warteschlangen.
2. Der Bildschirm mit Warteschlangen-Informationen wird angezeigt.

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Aufzeichnungen

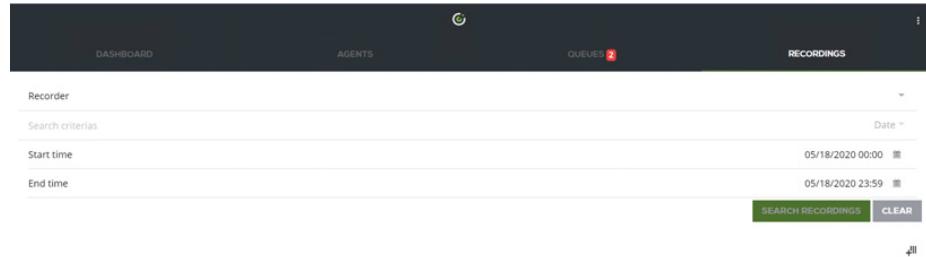
4.4 Registerkarte Aufzeichnungen

Die Registerkarte Aufzeichnungen ermöglicht es Ihnen, nach Aufzeichnungen von Kontakten zu suchen, sie herunterzuladen oder sie wiederzugeben.

Die Aufzeichnungsfunktion ist nur für Mobile Supervisor über Webbrowser verfügbar und funktioniert nur auf dem Web Supervisor. Sie können auf die Anwendung über folgende URL zugreifen:

https://<oscc_app_server_address>/supervisor

Note: Der in OSCC konfigurierte Supervisor muss über die Manager-Anwendung die Berechtigung "Aufzeichnungen suchen" einrichten lassen. Wenn der Supervisor keine Erlaubnis zum Zugriff auf die aufgezeichneten Kontakte hat, ist die Registerkarte Aufzeichnungen im Web Supervisor nicht verfügbar.



So suchen Sie nach Aufzeichnungen

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **AUFZEICHNUNGEN**
2. Konfigurieren Sie die folgenden Parameter:
 1. **Aufzeichnungsgerät:** Wählen Sie das Aufzeichnungsgerät, auf dem gesucht werden soll.
 2. **Suchkriterien:** Führen Sie die Suche nach folgenden Parametern aus:
 - **Datum:** Wählen Sie alle Aufnahmen für das Datumsintervall aus, indem Sie **Startzeit** und **Endzeit** auswählen
 - **Nebenstelle:** Wählen Sie aus einer Liste von Nebenstellen
 - **Agenten-ID:** Wählen Sie aus einer Liste von Agenten-IDs

Note: Sie können nur Agenten auswählen, die Sie überwachen können

- **Agentenname:** Wählen Sie aus einer Liste der Agentennamen

Note: Sie können nur Agenten auswählen, die Sie überwachen können

- **Warteschlangenname:** Wählen Sie aus einer Liste von Warteschlangennamen

Note: Sie können nur Warteschlangen auswählen, die Sie überwachen können

- **ANI:** Suche nach ANI
- **DNIS:** Suche nach DNIS

3. **Startzeit:** Die Startzeit des Suchintervalls.
4. **Endzeit:** Die Endzeit des Suchintervalls

Note: Sie können eine beliebige Kombination der Parameter auswählen

3. Klicken Sie auf **AUFZEICHNUNGEN SUCHEN**. Eine Liste der Aufzeichnungen wird angezeigt, abhängig von Ihren Suchkriterien
4. Für jede der gefundenen Aufzeichnungen können Sie die folgenden Parameter auswählen, die in der Liste angezeigt werden sollen:
 - Aufzeichnungs-ID
 - Nebenstelle (standardmäßig angezeigt)
 - Name des Agenten (standardmäßig angezeigt)
 - Agenten-ID
 - Warteschlangenname (standardmäßig angezeigt)
 - Startzeit (standardmäßig angezeigt)
 - Endzeit (standardmäßig angezeigt)
 - ANI
 - DNIS
5. Wählen Sie einen Anruf aus der Liste, klicken Sie darauf, um ihn herunterzuladen und die aufgezeichnete Datei abzuspielen

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Fähigkeiten

6. Klicken Sie zum Löschen Ihrer Auswahl auf **AUSWAHL AUFHEBEN**.

4.5 Registerkarte Fähigkeiten

Mit der Registerkarte **Fähigkeiten** im Web Supervisor können Supervisoren mehrere Fähigkeiten für mehrere Agenten gleichzeitig aktivieren/deaktivieren sowie ihre Fähigkeits-Levels und Präferenzen in Masse verändern.

Die Supervisoren können auch eine Liste der Benutzerfähigkeiten in eine externe Datei im CSV-Format importieren und exportieren. Auf diese Weise kann ein Supervisor z.B. eine Gruppe von Benutzern in eine Datei exportieren, diese Datei extern bearbeiten und später wieder in das System importieren.

Note: Damit der Web Supervisor die Registerkarte **Fähigkeiten** anzeigt, führen Sie die folgenden zwei Konfigurationen aus:

- Die System-Routing-Strategie muss als **Fähigkeitsbasiertes Routing** konfiguriert werden. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie in Kapitel **Umstellung auf fähigkeitsbasiertes Routing** des *Manager-Administrationshandbuchs*.
 - Web Supervisor-Benutzer müssen die Berechtigung 'Fähigkeiten' im Status 'Schreibgeschützt', 'Ändern' oder 'Voll' haben.
-

4.5.1 Berechtigungsstufe

Bei der Konfiguration der Benutzerberechtigung 'Fähigkeiten' im Status 'Schreibgeschützt' zeigt Web Supervisor die Registerkarte **Fähigkeiten** an, aber Sie können sie nicht ändern. Bei der Konfiguration der Benutzerberechtigung 'Fähigkeiten' im Status 'Schreibgeschützt' zeigt Web Supervisor die Registerkarte **Fähigkeiten** an und Sie können diese ändern (z.B. eine Fähigkeit aktivieren oder deaktivieren usw.).

Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie in Kapitel **Konfigurieren der Benutzerberechtigungen** des *Manager-Administrationshandbuchs*.

4.5.2 Fähigkeits-Level und Präferenz

Web Supervisor unterstützt auch Funktionen für Fähigkeits-Levels und Präferenzen. Wenn sie aktiviert sind (auf Systemebene), zeigt Web Supervisor eine zusätzliche Ansicht, in der Supervisoren die Fähigkeiten und Präferenzen von Agenten ändern können. Detaillierte Informationen zur Konfiguration von Fähigkeiten finden Sie im Kapitel **Fähigkeits-Levels anzeigen** im *Manager-Administratorhandbuch*. Einzelheiten zu den Fähigkeits-Präferenzen finden Sie im Kapitel **Fähigkeits-Präferenzen anzeigen** im *Manager-Administrationshandbuch*.

4.5.3 Filter

Bei der Verwaltung von Benutzerfähigkeiten kann es schwierig sein, einen bestimmten Benutzer zu finden, wenn es eine große Anzahl von Benutzern gibt. Um die Suche zu erleichtern, bietet Web Supervisor drei verschiedene Filter an. Diese Filter sind:

1. **Filter nach Agentenname:** Geben Sie einen Agentennamen in das Feld **Agentenfilter** ein. Agenten, die den eingegebenen Text in ihrem Namen enthalten, werden im Raster angezeigt.
2. **Filter nach Teams:** Web Supervisor nutzt die Funktion 'Abteilung', bei der Benutzer in Teams gruppiert werden können. Alle bestehenden Teams (über die Manager-Anwendung konfiguriert) stehen zur Verfügung, so dass Supervisoren eines auswählen und nur die Agenten im Raster anzeigen können, die im ausgewählten Team zusammengefasst sind.
3. **Filter nach Fähigkeit:** Sie können Benutzer nach ihrer aktuellen Fähigkeit filtern. Wenn eine Fähigkeit ausgewählt ist, werden alle Agenten mit dieser Fähigkeit im Raster angezeigt.

Diese drei Filter können miteinander kombiniert werden.

4.5.4 Fähigkeiten aktivieren/deaktivieren

Die Registerkarte **Fähigkeiten** des Web Supervisor enthält eine Liste, in der alle überwachten Agenten angezeigt werden. Jede Zeile stellt einen Agenten dar, während jede Spalte jede im System konfigurierte Fähigkeit darstellt. Jeder Anruf enthält ein Kontrollkästchen unter den Fähigkeitsspalten.

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Fähigkeiten

Um eine bestimmte Fähigkeit für einen bestimmten Agenten zu aktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen, das dem Agenten und der Fähigkeit entspricht. Um eine Fähigkeit für einen Agenten zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.

Sie können mehrere Agenten auf einmal ändern, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Wählen Sie aus, welche Agenten Sie ändern möchten, indem Sie auf das Kontrollkästchen vor dem Namen des Agenten in der ersten Spalte klicken.
2. Klicken Sie auf **Fähigkeit auswählen**. Es wird ein Dialog angezeigt, mit dem Sie alle Fähigkeiten für die ausgewählten Agenten aktivieren/deaktivieren können. Um alle Fähigkeiten für die ausgewählten Agenten zu aktivieren, klicken Sie einfach auf **Alle auswählen**. Um alle Fähigkeiten zu deaktivieren, klicken Sie auf **Alle löschen**.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um Ihre Änderungen zu speichern. Alle Änderungen werden auf das Raster übertragen.

Das Haustraster zeigt bis zu 25 Agenten pro Seite auf. Wenn das System mehr als 25 Agenten enthält, können Sie auf diese über die Paginierungsschaltflächen am unteren Rand des Rasters zugreifen.

4.5.5 Level und Präferenz ändern

Ähnlich wie zum Aktivieren/Deaktivieren von Fähigkeiten zeigt Web Supervisor eine andere Ansicht an, wo es möglich ist, bestimmte Fähigkeits-Levels und/oder -Präferenzen für einen bestimmten Agenten oder für mehrere Agenten zu ändern. Um diese Ansicht anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Level und Präferenz anzeigen**

Note: Um diese Option zu aktivieren, müssen Fähigkeits-Level und/oder Präferenz über die Manager-Anwendung aktiviert sein.

2. Wenn Sie diese Ansicht ausgewählt haben, können Sie jede Zelle einzeln anklicken, um den Bearbeitungsmodus zu aktivieren.
3. Wählen Sie Level und Präferenz-Level (von 1 bis 9) in den entsprechenden Bedienelementen aus und klicken Sie außerhalb des Bearbeitungsbereichs (oder klicken Sie einfach auf die Tabulatortaste).

4. Um Fähigkeits-Level und Präferenz für mehrere Agenten zu ändern, wählen Sie aus, welche Agenten geändert werden sollen, indem Sie auf das Kontrollkästchen direkt vor dem Namen des Agenten klicken (in der ersten Spalte)
5. Klicken Sie auf **Level/Präferenz bearbeiten**. Es wird ein Dialog angezeigt, der Änderungen von Fähigkeits-Level und Präferenz für die ausgewählten Agenten zulässt.
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um Ihre Änderungen zu speichern. Alle Änderungen werden auf das Hauptraster übertragen.

4.5.6 Änderungen in der Datenbank speichern

Wenn eine Änderung vorgenommen wird (entweder die Aktivierung/Deaktivierung einer Fähigkeit oder die Änderung von Level und/oder Präferenz), werden die Änderungen nur auf der GUI-Ebene übernommen. Änderungen können mehrfach übernommen werden, bevor sie auf dem Server gespeichert werden.

Nachdem Sie alle Änderungen durchgeführt haben, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Speichern**. Nach der Bestätigung werden Änderungen ins Produktionssystem übernommen und sofort wirksam. Um Änderungen in der Benutzeroberfläche zu verwerfen, klicken Sie auf **Zurücksetzen** in der rechten oberen Ecke.

4.5.7 Importieren/Exportieren

Sie können eine Liste der Fähigkeiten von Agenten in eine externe CSV-Datei exportieren. Dies ermöglicht es Ihnen, eine Datei extern zu ändern (mit Hilfe einer Tabellenkalkulation, eines Texteditors usw.) und sie dann wieder in das System zu importieren.

Sie können alle Benutzer-Fähigkeiten oder nur eine Reihe von Benutzern exportieren. Um die Liste des gesamten Benutzers zu exportieren:

1. Stellen Sie sicher, dass kein Filter aktiv ist
2. Klicken Sie auf **In Datei exportieren** (oben links).
3. Um eine Gruppe von Agenten zu exportieren, können Sie jeden der drei verfügbaren Filter verwenden, um Agenten herauszufiltern

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Fähigkeiten

4. Klicken Sie auf **In Datei exportieren** (oben links).

Note: Bei der Verwendung von Filtern werden nur die Agenten exportiert, die im Raster angezeigt werden.

So importieren Sie eine Datei:

1. Klicken Sie auf **Aus Datei importieren**
2. Wählen Sie eine lokale CSV-Datei. Wenn keine Fehler in der Datei gefunden werden, werden alle Inhalte im Raster angezeigt (auf GUI-Ebene).
3. Um die Änderungen auf dem Server zu übernehmen, klicken Sie auf **Speichern**.
4. Nach der Bestätigung werden alle aus der CSV-Datei importierten Änderungen in das Produktionssystem integriert und sofort wirksam.
5. Um die aus der Datei importierten Daten zu verwerfen, klicken Sie oben rechts auf **Zurücksetzen**.

Note: Beim Export von Daten in eine CSV-Datei enthält diese einige Metadaten, die beim Bearbeiten nicht entfernt werden können. Sie können nur Fähigkeiten ändern (sie für Agenten aktivieren oder deaktivieren) sowie Level und Präferenz ändern. Alle anderen Änderungen können die Datei beschädigen. Wenn das System eine beschädigte Datei während des Importvorgangs erkennt, schlägt der Prozess komplett fehl und ein Popup wird mit einem Hinweis zur Eingrenzung des Fehlers angezeigt (z.B. Level oder Präferenz außerhalb der zulässigen Grenzen, ungültiges Zeichen usw.). Wenn dies der Fall ist, können Sie zurück zur externen Datei gehen, alle Fehler beheben und dann den Importprozess wiederholen.
