



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Enterprise

Agent Portal Web 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

Inhalt

1 Informationen zu diesem Benutzerhandbuch	6
1.1 Begriffe und typographische Konventionen	6
1.1.1 Formatierung	6
1.1.2 Terminologie	6
1.1.3 Hinweis	7
1.2 Liste der Abkürzungen	8
2 Agent Portal Web – Kurze Einführung	10
3 Agent Portal Web starten	12
3.1 Erste Inbetriebnahme	12
3.2 Anmeldung beim Agent Portal Web	14
3.3 Anmeldung beim Agent Portal Web mit Circuit	15
4 Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration	18
4.1 Kopfleiste und Funktionen	18
4.2 Broadcaster	19
4.3 Überblick – Registerkarten und Arbeitsbereiche	19
4.4 Bereich Aktive Kontakte	20
4.4.1 Übersicht	20
4.4.1.1 Spalten anpassen	21
4.4.1.2 Aktive Kontakte – Details	21
4.5 Arbeitsbereich Kurzwahlliste	22
4.5.1 Übersicht	22
4.5.1.1 Spalten anpassen	23
4.5.1.2 Kontaktdetails	23
4.5.2 Anrufen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste	23
4.5.3 Erstellen eines Kontakts in der Kurzwahlliste	24
4.5.3.1 Neuen Kontakt erstellen	24
4.5.4 Anzeigen von Kontaktdetails in der Kurzwahlliste	24
4.5.5 Bearbeiten eines Kontakts in der Kurzwahlliste	25
4.5.6 Löschen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste	25
4.6 Arbeitsbereich Kurzwahlliste	26
4.6.1 Übersicht	26
4.6.1.1 Spalten anpassen	26
4.6.2 Teamlistendetails	27
4.6.3 Agentenstatus in der Teamliste	27
4.6.4 Anrufen eines Agenten über die Teamliste	28
4.6.5 Hinzufügen eines Agenten zur Teamleiste	28
4.6.6 Chatten mit einem Agenten von der Teamliste	28
4.7 Bereich Warteschlangen	30
4.7.1 Übersicht	30
4.7.2 Spalten anpassen	30
4.7.3 Warteschlangen-Details	31
4.8 Bereich Aktivitätsprotokoll	32
4.8.1 Übersicht	32
4.8.2 Spalten anpassen	32
4.8.3 Details zum Aktivitätsprotokoll	33

Inhalt

4.9 Bereich Persönliche Leistung	34
4.9.1 Übersicht	34
4.9.2 Info über Persönliche Leistung	34
4.10 Bereich Einstellungen	37
4.10.1 Überblick – Einstellungen	37
4.10.2 Geräte	37
4.10.2.1 Gerät hinzufügen	37
4.10.2.2 Gerät bearbeiten	38
4.10.2.3 Gerät entfernen	38
4.10.3 Agent	38
4.10.4 Broadcaster	40
4.11 Bereich Systemmeldungen	41
4.11.1 Übersicht	41
4.12 Basiskonfiguration	42
4.12.1 Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen	42
4.13 Kopfleiste und Funktionen in Circuit	42
5 Contact Center-Funktionen	46
5.1 Anmeldung und Abmeldung am OpenScape Contact Center	46
5.1.1 Anmeldung	46
5.1.2 Abmelden	47
5.2 Arbeiten mit OpenScape Contact Center	48
5.2.1 Info über Routingstatus	48
6 Anrufbearbeitung mit dem Agent Portal Web	50
6.1 Anrufe einleiten	50
6.2 Anruf entgegennehmen	51
6.3 Anruf halten	51
6.4 Rückfrage einleiten	52
6.5 Anrufübergabe	52
6.5.1 Überwachter Transfer	53
6.5.2 Nicht überwachter Transfer	53
6.6 Wiedereingereichter Anruf	53
6.7 Konferenzen einleiten	54
6.7.1 Dreierkonferenz	54
6.7.2 Weitere Konferenzteilnehmer hinzufügen	54
6.7.3 Konferenz überwachen	55
6.8 Anruf nachbearbeiten	56
6.9 Bevorzugte Geräte	56
6.9.1 Bevorzugtes Gerät ändern	56
6.10 Anrufe mit Circuit verwalten	57
7 Bearbeiten von Callbacks mit dem Agent Portal Web	60
7.1 Neue Callback-Anforderung einrichten	61
7.1.1 Felder im Fenster "Neuen Callback erstellen"	62
7.1.2 Callback-Plan verwalten	62
7.1.3 Kontaktdaten verwalten	63
7.2 Callback bearbeiten	64
8 Bearbeiten von E-Mails mit dem Agent Portal Web	68
8.1 Neue E-Mail verfassen	69
8.2 E-Mail-Nachricht empfangen	71
8.3 Ankommende E-Mails bearbeiten	72
8.3.1 E-Mail beantworten	72

8.3.2 E-Mail zurückstellen	73
8.3.2.1 E-Mail-Bearbeitung wiederaufnehmen	74
8.3.3 E-Mail übergeben/weiterleiten	74
8.3.3.1 Interne Übergabe	74
8.3.3.2 Externe Übergabe	75
8.3.3.3 Externe Rückfrage	76
8.3.4 E-Mail wiedereinreihen	76
8.3.5 E-Mail verwerfen	77
8.3.6 E-Mail drucken	77
8.3.7 E-Mail nachbearbeiten	77
9 Bearbeiten von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal Web	80
9.1 Web Collaboration-Chats empfangen	80
9.2 Web Collaboration-Kontakt beantworten	81
9.2.1 Nachricht eingeben in einer Web Collaboration-Sitzung	81
9.2.2 Standardnachricht in eine Web Collaboration-Antwort einfügen	82
9.2.3 Emoticon in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen	82
9.2.4 URL in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen	83
9.2.5 Andere Benutzer zur Teilnahme an einer Web Collaboration-Sitzung einladen	83
9.2.6 Web Collaboration-Sitzung wiedereinreihen	83
9.2.7 Den Kontakt nach einer Telefonnummer fragen	85
9.3 Verbindung mit einer Web Collaboration-Sitzung trennen	85
9.4 Web Collaboration-Sitzung nachbearbeiten	85
10 Die Funktion 360°-Konversation	88
10.1 Wie Sie die Funktion 360°-Konversation verwenden	89
11 Verwenden der Kurzwahlleiste und der Teamleiste	92
11.1 Kurzwahlleiste	92
11.1.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Kurzwahlleiste	92
11.1.2 Löschen eines Eintrags aus der Kurzwahlleiste	93
11.1.3 Anrufen einer Person auf der Kurzwahlleiste	93
11.2 Teamleiste	93
11.2.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Teamleiste	94
11.2.2 Löschen eines Eintrags aus der Teamleiste	94
11.2.3 Anrufen eines Agenten auf der Teamleiste	95
11.2.4 Chatten mit einem Agenten auf der Teamleiste	95
12 CLIP für abgehende Anrufe	96
13 Chatten mit anderen Agenten und Supervisors	98
13.1 Starten einer neuen Chat-Sitzung	98
13.2 Bearbeiten eingehender Chat-Sitzungen	99
14 Web Interaction SDK	100
14.1 Erste Inbetriebnahme	100
14.2 Chat-Anwendungen	101
14.3 Web Callbacks	102
15 WebRTC Integriertes Telefon mit Sprache	104
16 Agenten-Portal Web als Desktop-Anwendung	107
16.1 Einleitung	107
16.2 Leistungsmerkmale	109
A Tastenkombinationen	112

1 Informationen zu diesem Benutzerhandbuch

Dieses Benutzerhandbuch beschreibt die Verwendung des Web-basierten Agenten-Portals. Alle zur Verwendung dieser Anwendung benötigten Arbeitsschritte werden klar und leicht verständlich erklärt.

1.1 Begriffe und typographische Konventionen

1.1.1 Formatierung

Die nachfolgende Tabelle enthält eine Liste der in diesem Benutzerhandbuch verwendeten Textformatierungen sowie eine Beschreibung ihrer Bedeutung.

Formatierung	Bedeutung
Fett	Benutzeroberflächenelemente, die angeklickt werden, ausgewählt bzw. aktiviert werden; dies sind in der Regel Schaltflächen, Kontrollkästchen, Optionsfelder, Menüelemente.
"Anführungszeichen"	Üblicherweise werden Benutzeroberflächenelemente mit ihrem Namen benannt; dies sind in der Regel Namen von Dialogfenstern, anderen Arten von Fenstern, Symbolen, Feldern, Arbeitsbereichen, Registerkarten, Spalten
<i>Fett und kursiv</i>	Datenbanknamen, Variablen, Dateinamen
GROSSBUCHSTABEN	Tasten (UMSCHALTASTE, STRG, ALT)
<i>Kursivschrift</i>	Befehle und Beispiele
Courier	Ausgabetexte und Fehlermeldungen, Parameter, Quelltexte

Table 1 Typographische Konventionen

1.1.2 Terminologie

Die folgenden Begriffe beschreiben Tätigkeiten, die mithilfe der Tastatur oder Maus ausgeführt werden sowie Zustände von Befehlsschaltflächen auf dem Bildschirm.

Begriff	Bedeutung
Drücken/Betätigen	Drücken oder Betätigen einer Taste auf der Tastatur.

Table 2 Terminologie

Begriff	Bedeutung
Eingeben	Eingeben von Buchstaben, Ziffern, Datenbanknamen, Variablen.
Eingeben	Drücken der Eingabetaste (Enter- oder Return-Taste).
Doppelklicken	Schneller Doppelklick mit der linken Maustaste.
Rechtsklick/Klick mit der rechten Maustaste	Einfachklick mit der rechten Maustaste.
Auswählen oder markieren	Einfachklick auf ein Element mit der linken Maustaste.
Drag (Ziehen)	Ein Objekt auswählen und das Objekt bei gedrückter linker Maustaste an eine neue Position ziehen bzw. verschieben.
Drop (Ablegen)	Die linke Maustaste loslassen, um das gezogene bzw. verschobene Objekt abzulegen. Ziehen und Ablegen erfolgen immer in der genannten Reihenfolge. Meist wird dafür der englische Begriff "Drag & Drop" verwendet.
Aktiv/aktiviert	Aktive Befehle werden auf dem Bildschirm in schwarzer Schrift dargestellt, d. h. sie sind aktuell für den Benutzer sind verfügbar. Aktive Symbole werden in ihren normalen Farben dargestellt, wenn sie verfügbar sind.
Deaktiviert/nicht freigegeben	Deaktivierte Befehle werden in grauer Schrift dargestellt, d. h. sie sind momentan für den Benutzer nicht verfügbar.
Schaltfläche(nsymbol)	Schaltfläche zum Auslösen von Funktionen.

Table 2 Terminologie

1.1.3 Hinweis

In diesem Handbuch werden folgende Hinweistypen verwendet:

Note: Weist auf nützliche Workflow-relevante Informationen hin.

Important: Weist auf Situationen hin, bei denen funktionelle Störungen oder materielle Schäden auftreten können.

1.2 Liste der Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
GUI	Graphical User Interface (Grafische Benutzeroberfläche)
HSB	Hue (Farbwert), Saturation (Farbsättigung), Brightness (absolute Helligkeit) - Farbraum
OSCC	OpenScape Contact Center
RGB	Rot, Grün, Blau - Farbraum
SW	Software
UC	Unified Communications

Table 3

In diesem Benutzerhandbuch verwendete Abkürzungen

2 Agent Portal Web – Kurze Einführung

Das Agent Portal Web ist die webbasierte Anwendung des Agenten-Portals, welches dem OpenScape Contact Center-Agenten eine Vielzahl von Werkzeugen bereitstellt, mit deren Hilfe Sie Kontakte beantworten, Kontaktaktivitäten nachverfolgen, Callback ausführen sowie schnell Informationen auffinden können. Für Agent Portal Web ist keine Firewall-Konfiguration erforderlich. Sie können über einen Browser darauf zugreifen und ist schneller als die Java-Version.

Mit dem Agent Portal Web können Agenten u. a. folgende Telefonfunktionen steuern:

- Telefonnummern wählen
- Anrufe entgegennehmen, übergeben, halten und beenden
- Callback ausführen
- empfangen und beantworten von Weitergeleiteter Web Collaboration
- Behandlung von E-Mail
- Verwenden der **360 ° Konversation**-Funktion, dh alle Interaktionen mit dem Kunden zusammen mit den Kundendaten wie Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Privat- / Geschäftsadresse, Geburtstag und andere

In Agent Portal Web ist eine Kurzwahlliste mit Suchfunktionen und Hinzufügen von Kontakten eingebettet.

Darüber hinaus können Agenten viele Funktionen der Anwendung gezielt an ihre eigenen Vorlieben und ihren bevorzugten Arbeitsstil anpassen.

3 Agent Portal Web starten

3.1 Erste Inbetriebnahme

Voraussetzungen

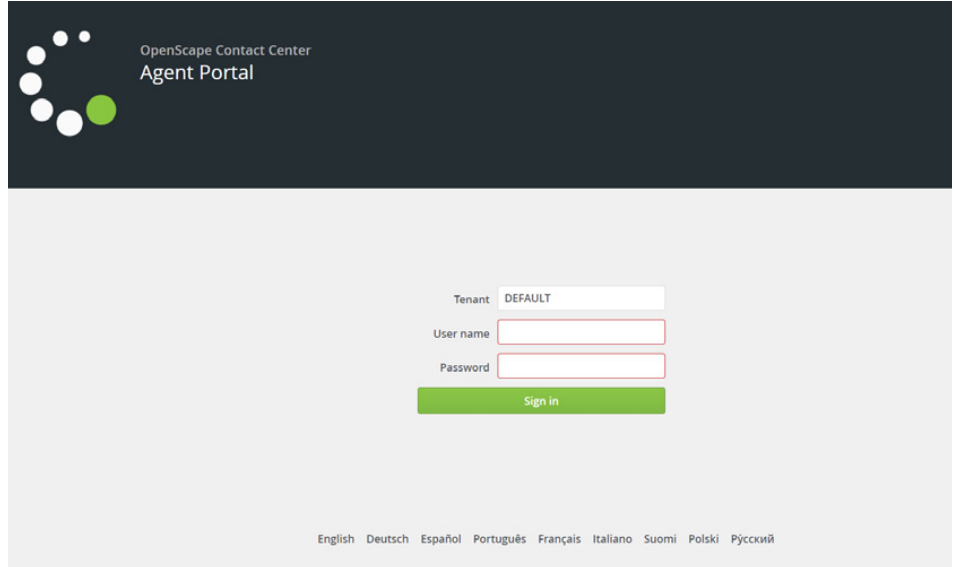
Das Agent Portal Web ist eine webbasierte Anwendung. Um es verwenden zu können, müssen Sie Zugriff auf einen Webbrowser haben. Sie können die folgenden Webbrowser verwenden:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

Vorgehensweise

1. Geben Sie die Adresse der Webseite in die Adresszeile Ihres Browsers ein, z. B.

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_oder_ip>/agentportal`



The screenshot shows the login interface of the OpenScape Contact Center Agent Portal. The top header is dark blue with the OpenScape logo (a circle of white dots with one green dot) and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". The main content area is light gray and contains a login form with the following fields: "Tenant" (a dropdown menu showing "DEFAULT"), "User name" (a text input field), and "Password" (a text input field). Below these fields is a green "Sign in" button. At the bottom of the page, there is a horizontal list of language links: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, and Русский.

2. Informationen zum Anmelden bei Agent Portal Web finden Sie unter [Section 3.2, "Anmeldung beim Agent Portal Web"](#). Das Agent Portal Web Hauptfenster wird geöffnet.

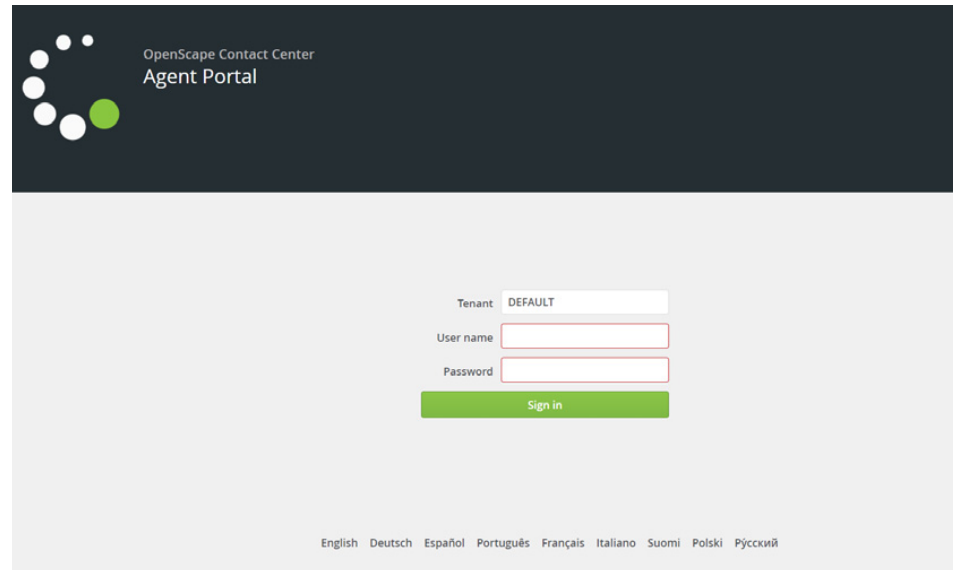
Agent Portal Web starten

Anmeldung beim Agent Portal Web

3.2 Anmeldung beim Agent Portal Web

Voraussetzungen

Das Fenster "Anmeldung" wird angezeigt, wenn Sie die URL des Agent Portal Web angeben:



Vorgehensweise

1. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, geben Sie zunächst den Ihnen zugewiesenen Mandanten ein. (Diese Auswahl wird für zukünftige Anmeldungen gespeichert).
2. Geben Sie Ihre persönlichen Daten (Benutzername, Passwort) in die entsprechenden Felder ein.
3. Klicken Sie auf den bevorzugten Sprachlink.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Das Hauptfenster des Agent Portal Web wird angezeigt.

5. Wenn Sie eine andere Sprache wie Deutsch, Spanisch usw. verwenden möchten, können Sie dies jetzt tun.

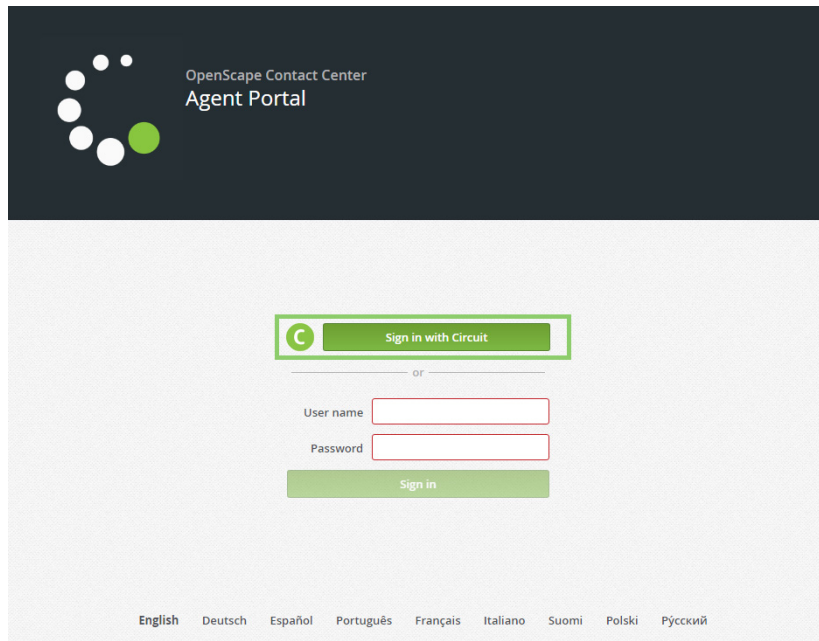
Note: Verwenden Sie die SAML2-Authentifizierung, damit sich Benutzer automatisch anmelden können. Weitere Informationen finden Sie in Kapitel **Single Sign On mit dem SAML2-Protokoll** im *Manager-Verwaltungshandbuch*

3.3 Anmeldung beim Agent Portal Web mit Circuit

Wenn das Circuit Sign On im OpenScape Contact Center aktiviert ist, wird eine neue Option zum Anmelden im Agent Portal Web angezeigt.

Das Circuit Sign On wird auch für die Authentifizierung am OpenScape Contact Center verwendet, sodass der Agent nicht im OpenScape Contact Center und in Circuit authentifiziert werden muss.

Attention: Ist im OpenScape Contact Center die Funktion Multi-Tenancy konfiguriert, wird ein Bildschirm angezeigt, der den Mandanten zur Eingabe auffordert. Hat der ausgewählte Mandant Circuit Sign On aktiviert, wird die Option zur Anmeldung am Agent Portal Web mit einem Circuit-Konto angezeigt.

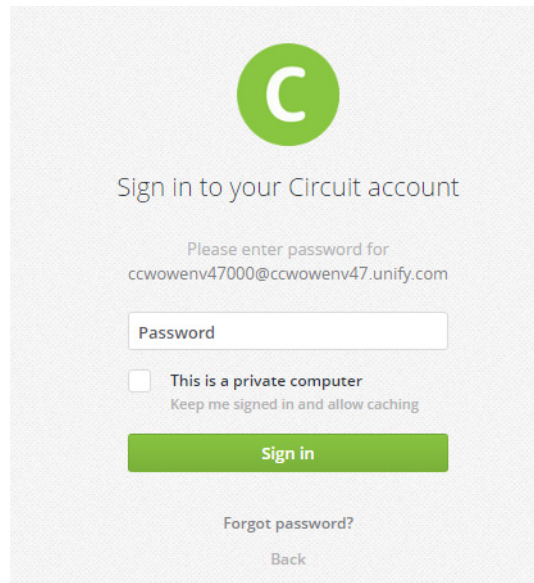


Geben Sie den Circuit-Benutzernamen und das Kennwort für das Circuit-Konto ein.

Attention: Ist eine Circuit-Sitzung in einer anderen Registerkarte geöffnet, wird die Authentifizierung übersprungen. Sie haben die Wahl, zwischen Konten hin- und herzuschalten und können sich an unterschiedlichen Circuit-Konten anmelden.

Agent Portal Web starten

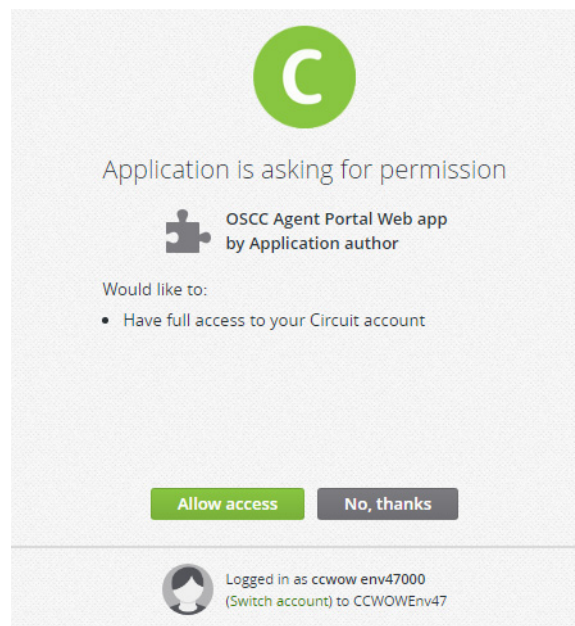
Anmeldung beim Agent Portal Web mit Circuit



The image shows the Circuit login interface. At the top is the Circuit logo, a green circle with a white 'C'. Below it, the text 'Sign in to your Circuit account' is displayed. A message asks the user to enter a password for the email 'ccwovenv47000@ccwovenv47.unify.com'. There is a password input field labeled 'Password'. Below the field is a checkbox labeled 'This is a private computer' with the subtext 'Keep me signed in and allow caching'. A green 'Sign in' button is positioned below the checkbox. At the bottom, there are links for 'Forgot password?' and 'Back'.

Die Informationen zum Anwendungsnamen und der Autor werden angezeigt. Damit die Integration in Circuit ausgeführt werden kann, werden Sie zur Eingabe der Berechtigungen für das Agent Portal Web aufgefordert.

Klicken Sie auf **Zugang zulassen**.



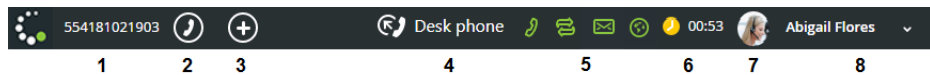
The image shows a permission request screen. At the top is the Circuit logo. Below it, the text 'Application is asking for permission' is displayed. A puzzle piece icon is next to the text 'OSCC Agent Portal Web app by Application author'. Below this, the text 'Would like to:' is followed by a list of permissions: 'Have full access to your Circuit account'. At the bottom, there are two buttons: 'Allow access' (green) and 'No, thanks' (grey). At the very bottom, there is a user profile icon and the text 'Logged in as ccwov env47000 (Switch account) to CCWOWEnv47'.

Agent Portal Web starten

Anmeldung beim Agent Portal Web mit Circuit

4 Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

4.1 Kopfleiste und Funktionen



1. Nebenstelle des Agenten

Wenn Sie auf das Nebenstellensymbol des Agenten klicken, wird ein neues Fenster geöffnet, in dem Sie eine neue Nebenstellenummer eingeben können.

2. Anrufen

Wenn Sie auf das Telefonsymbol klicken, öffnet sich ein Dropdown-Menü, in dem Sie entweder eine Rufnummer eingeben oder eine bereits gewählte Nummer auswählen können.

Nach Eingabe/Auswahl der gewünschten Rufnummer, klicken Sie rechts im Menü auf das Telefonsymbol, um den Anruf zu tätigen.

3. Callback erstellen

Wenn Sie auf das '+'-Symbol klicken, öffnet sich ein Dropdown-Menü, in dem Sie einen Callback anfordern können.

4. Bevorzugtes Gerät auswählen

Wenn Sie auf das Auswahlssymbol "Bevorzugtes Gerät" klicken, öffnet sich ein Dropdown-Menü, in dem Sie Ihr bevorzugtes Gerät auswählen können. Dort können Sie auch die Geräteeinstellungen ändern und eine Anrufumleitung einrichten.

Note: Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Benutzer bei einem OpenScape Voice-Switch angemeldet ist.

5. Contact Center-Symboleiste

In diesem Bereich können Sie auswählen, bei welchem Medium bzw. welchen Medien (Sprache, Callback, E-Mail, Web Collaboration) Sie angemeldet werden.

Note: Es werden nur die Symbole der Medien angezeigt, die für Sie freigegeben sind.

Einzelheiten hierzu finden Sie in [Chapter 5, "Contact Center-Funktionen"](#).

6. Routingstatus

In diesem Bereich können Sie Ihren aktuellen Status einsehen bzw. diesen wie gewünscht ändern. Folgende Statusoptionen stehen zur Verfügung: Verfügbar, Nicht verfügbar, Tätig und Nachkontaktaktivitäten.

7. Avatar

In diesem Bereich wird Ihr Avatar angezeigt. Ein Avatar ist ein Bild oder Foto, das Sie bei Ihrer Arbeit im Contact Center zeigt.

Wenn Sie auf Ihren Avatar klicken, erscheint ein Popup-Fenster. Dort können Sie auf Ihrem Computer nach einem Bild suchen, um dieses als neuen Avatar festzulegen

8. Menü (Benutzername)

Per Klick auf den Pfeil neben Ihrem Namen öffnen Sie ein Dropdown-Menü mit folgenden Funktionen:

- Beenden
- Unterstützung anfordern (nur wenn der Benutzer dazu berechtigt ist)

4.2 Broadcaster

Note: Das Leistungsmerkmal Broadcaster steht nur zur Verfügung, wenn der Administrator es für Sie konfiguriert hat. Wenn der Administrator das Leistungsmerkmal aktiviert bzw. deaktiviert, wird es im Agenten-Portal automatisch ein- bzw. ausgeblendet. Eine Aktion seitens der Agenten ist hierzu nicht erforderlich.

Der Broadcaster zeigt Ansagen sowie allgemeine und statistische Informationen über das Contact Center an.

4.3 Überblick – Registerkarten und Arbeitsbereiche

Mit den Registerkarten auf der linken Seite des Bildschirms können Sie zwischen den verschiedenen Arbeitsbereichen hin- und herwechseln.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

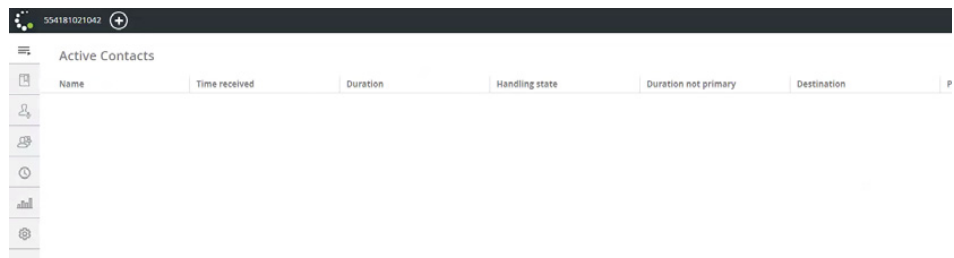
Bereich Aktive Kontakte

Registerkarte	Beschreibung	Siehe
Aktive Kontakte	Zeigt alle aktiven Kontakte und deren Details.	Section 4.4, "Bereich Aktive Kontakte"
Kurzwahlliste	Der Bereich Kontakte kann zum Beispiel als persönliches Telefonbuch verwendet werden.	Section 4.5, "Arbeitsbereich Kurzwahlliste"
Teamliste	Die Mitglieder Ihres Teams und deren Status werden hier aufgelistet.	Section 4.6, "Arbeitsbereich Kurzwahlliste"
Warteschlangen	Zeigt Informationen zu den Warteschlangen an, die der Benutzer überwachen kann.	Section 4.7, "Bereich Warteschlangen"
Aktivitätsprotokoll	Das Aktivitätsprotokoll zeigt Ihre letzten Aktivitäten an. Dazu gehört auch die Anruf-, Callback- und Web Collaboration-Historie.	Section 4.8, "Bereich Aktivitätsprotokoll"
Persönliche Leistung	In diesem Arbeitsbereich erscheinen Ihre persönlichen Leistungsstatistiken.	Section 4.9, "Bereich Persönliche Leistung"
Einstellungen	In diesem Arbeitsbereich sind alle Einstellungen zu Agenten-Portal-Funktionen zusammengefasst.	Section 4.10, "Bereich Einstellungen"
Systemmeldungen	In diesem Arbeitsbereich finden Sie alle Systemstatusmeldungen.	Section 4.11, "Bereich Systemmeldungen"

Table 4 Registerkarten

4.4 Bereich Aktive Kontakte

4.4.1 Übersicht



In diesem Bereich sehen Sie eine Liste aller aktuell bearbeiteten Kontakte sowie Details zum vorherigen aktiven Kontakt.


4.4.1.1 Spalten anpassen

Im Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** werden standardmäßig die folgenden Spalten angezeigt:

- Name
- Empfangszeit
- Dauer
- Bearbeitungszustand
- Dauer nicht primär
- Ziel
- Priorität
- Beschreibung

Sie können zusätzliche Spalten ein- bzw. ausblenden. Je nach Konfiguration kann jeder Agent unterschiedliche Spalten ein- bzw. ausblenden.

Vorgehensweise

Spalten können über  ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Section 4.12.1, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

Die verfügbaren Spalten werden im [Section 4.4.1.2, "Aktive Kontakte – Details"](#) beschrieben.

4.4.1.2 Aktive Kontakte – Details

Spalte	Beschreibung
Name	Gibt den Medientyp (Sprache, Callback, Web Collaboration), den Namen des Kontakts und seine Telefonnummer an.
Empfangszeit	Gibt an, wann der Kontakt angeboten wurde.
Dauer	Summe aus Bearbeitung und Dauer nicht primär .
Bearbeitungszustand	Enthält Informationen zur Behandlung eines Kontakts.

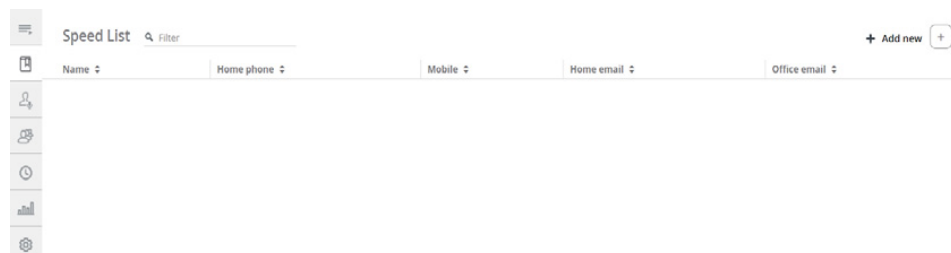
Table 5 Spalten im Arbeitsbereich Aktive Kontakte

Spalte	Beschreibung
Dauer nicht primär	Zeitdauer, währenddessen der Kontakt nicht primär war.
Ziel	Das Ziel des Kontakts, den Sie erhalten haben
Priorität	Priorität des Kontakts, von 1 (am niedrigsten) bis 100 (am höchsten).
Beschreibung	Bei weitergeleiteten Kontakten ist dies die Beschreibung, die verknüpft ist mit der Warteschlange des Kontakts. Hier erscheinen keine Informationen für direkte Kontakte.

Table 5 Spalten im Arbeitsbereich Aktive Kontakte

4.5 Arbeitsbereich Kurzwahlliste

4.5.1 Übersicht



Agent Portal Web Benutzer können auf ihr eigenes persönliches Telefonbuch mit Informationen zu ihren Kontakten und/oder auf das mit dem Agent Portal Web verbundene Unternehmensverzeichnis zugreifen.


Ferner können Agenten über den Arbeitsbereich **Kurzwahlliste** nach Kontaktdetails zu Personen suchen, deren Daten im Agent Portal Web hinterlegt sind, oder diese (telefonisch) kontaktieren.

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Sie:

- Spalten anpassen
- Einen Kontakt anrufen
- Einen neuen Kontakt erstellen
- Einen Kontakt bearbeiten
- Einen Kontakt löschen

4.5.1.1 Spalten anpassen

Vorgehensweise

Sie können Spalten per Klick auf  ein- bzw. ausblenden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Section 4.12.1, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

Die verfügbaren Spalten werden im [Section 4.5.1.2, " Kontaktdetails "](#) beschrieben.



4.5.1.2 Kontaktdetails

Spalte	Bedeutung
Name	Vorname, Nachname und Hauptrufnummer des Kontakts.
Tel. (privat)	Private Rufnummer des Kontakts
Tel. (mobil)	Mobilrufnummer des Kontakts
E-Mail (Büro)	Büro-E-Mail-Adresse des Kontakts
E-Mail (privat)	Private E-Mail-Adresse des Kontakts

Table 6 Spalten im Bereich "Kurzwahlliste"

4.5.2 Anrufen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste

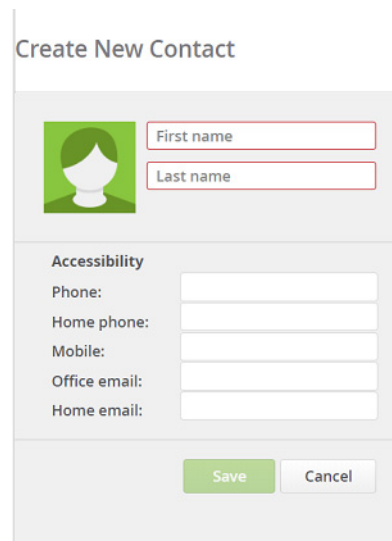
Vorgehensweise

- Suchen Sie den Kontakt, den Sie anrufen möchten:
 - Wählen Sie den Kontakt manuell in der Liste aus.
 - Geben Sie im Feld "Filter" den Namen des Kontakts ein. Das Agent Portal Web durchsucht die Kontaktliste nach dem von Ihnen eingegebenen Namen.
- So starten Sie den Anruf:
 - Bei einem Kontakt, dem nur eine Rufnummer zugewiesen ist: Zeigen Sie mit der Maus auf den gewünschten Kontakt und anschließend auf das  -Symbol.
 - Bei einem Kontakt mit mehreren Rufnummern erscheint ein Popup-Menü mit allen verfügbaren Telefonnummern: Wählen Sie die gewünschte Rufnummer aus und klicken Sie auf .

4.5.3 Erstellen eines Kontakts in der Kurzwahlliste

Sie können einen neuen Kontakt manuell erstellen.

4.5.3.1 Neuen Kontakt erstellen



Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke auf die Schaltfläche **+ Neu hinzufügen**.

Der Dialog "Neuen Kontakt erstellen" wird geöffnet.

2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus **Vorname**, **Nachname** und **Telefon**. Das Ausfüllen der restlichen Felder ist optional.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Note: Wenn ein Pflichtfeld nicht ausgefüllt ist oder falsche Daten eingegeben wurden, ist die Schaltfläche **Speichern** nicht verfügbar

4.5.4 Anzeigen von Kontaktdetails in der Kurzwahlliste

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn auszuwählen.


Der Dialog "K Kontaktdetails" wird geöffnet.

4.5.5 Bearbeiten eines Kontakts in der Kurzwahlliste

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den zu bearbeitenden Kontakt, um ihn auszuwählen.
Der Dialog " Kontaktdetails" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf  .
Die Felder im Dialog " Kontaktdetails" sind nun bearbeitbar.
3. Ändern Sie die Felder wie gewünscht.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

4.5.6 Löschen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den zu löschenden Kontakt, um ihn auszuwählen.
Der Dialog " Kontaktdetails" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf das Symbol "Kontakt löschen".
Der Kontakt wird aus Ihrem persönlichen Telefonbuch entfernt.

4.6 Arbeitsbereich Kurzwahlliste

4.6.1 Übersicht



Im Arbeitsbereich **Teamliste** sehen Sie eine Liste der Agenten in Ihrem Team (einschließlich ihrer Details). Sie können diese von dort direkt anrufen.

4.6.1.1 Spalten anpassen

Im Arbeitsbereich **Teamliste** werden standardmäßig die folgenden Tabellenspalten angezeigt:

- Name
- Medien
- Anwesenheitsstatus
- Routingstatus

Sie können zusätzliche Spalten ein- bzw. ausblenden. Je nach Konfiguration sind für die Agenten unterschiedliche Spalten verfügbar.

Vorgehensweise

Spalten können über ☐ ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Section 4.12.1, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

Die verfügbaren Spalten werden im [Section 4.6.2, "Teamlistendetails"](#) beschrieben.

4.6.2 Teamlistendetails

Spalte	Bedeutung
Name	Der Name des Agenten mit zugehörigem Anwesenheitsstatussymbol (Verfügbar, Nicht verfügbar ist, Tätig) und seine ID .
Nebenstelle	Die Nebenstellenummer des Agenten.
Gruppe	Der Name der Gruppe , der der Agent als Mitglied angehört.
Abteilung	Die Abteilung des Agenten.
Medien	Medium/Medien , bei dem bzw. denen der Agent aktuell angemeldet ist: Sprache, Callback, Web Collaboration.
Anwesenheitsstatus	Aktueller Anwesenheitsstatus eines Agenten: Verfügbar, Nicht verfügbar, Tätig, Abgemeldet
Routingstatus	Aktueller Routingstatus eines Agenten: Verfügbar, Nicht verfügbar oder Tätig
Bearbeitungszustand	Aktueller Bearbeitungszustand eines Agenten: Gespräch, Bearbeitung, Wird gehalten, Rückfrage, Läutet, Wählen, Ausstehend, Nachkontaktaktivitäten
Kontakttyp	Kontakttyp(en), die vom Agenten bearbeitet wurden: Sprache, Callback, Web Collaboration
Aktive Kontakte	Anzahl der Kontakte , die aktuell beim Agenten in Bearbeitung sind.
Wartende Kontakte	Anzahl der Kontakte , die sich in der Warteschlange befinden.
Beschreibung	Zeigt den Inhalt des Felds Einstellungen > Beschreibung auf der Registerkarte General des Voice Enqueue an: Fenster Andere Anrufe .

Table 7 Spalten im Bereich "Teamliste"

4.6.3 Agentenstatus in der Teamliste





Symbol	Zustand	Bedeutung
	Verfügbar	Der Agent ist angemeldet und bereit.
	Nicht verfügbar	Der Agent ist angemeldet, jedoch nicht verfügbar.
	Tätig	Der Agent ist angemeldet und besetzt.
	Nicht angemeldet	Der Agent ist abgemeldet.


Table 8 Bedeutung der Symbole

4.6.4 Anrufen eines Agenten über die Teamliste

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Agenten** ist geöffnet.

Vorgehensweise


1. So suchen Sie nach dem Agenten, den Sie anrufen möchten:
 - Wählen Sie den Agenten manuell in der Liste aus
 - Geben Sie im Feld "Filter" den Namen des Agenten ein. Das Agent Portal Web durchsucht die Agentenliste nach dem von Ihnen eingegebenen Namen.
2. Zeigen Sie mit der Maus auf den gewünschten Agenten und klicken anschließend auf das  -Symbol.

4.6.5 Hinzufügen eines Agenten zur Teamliste

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Agenten** ist geöffnet.

Vorgehensweise


1. So suchen Sie nach dem Agenten, den Sie anrufen möchten:
 - Wählen Sie den Agenten manuell in der Liste aus
 - Geben Sie im Feld "Filter" den Namen des Agenten ein. Das Agenten-Portal durchsucht die Agentenliste nach dem von Ihnen eingegebenen Namen.
2. Zeigen Sie mit der Maus auf den gewünschten Agenten und klicken anschließend auf das  -Symbol.

4.6.6 Chatten mit einem Agenten von der Teamliste

Voraussetzung

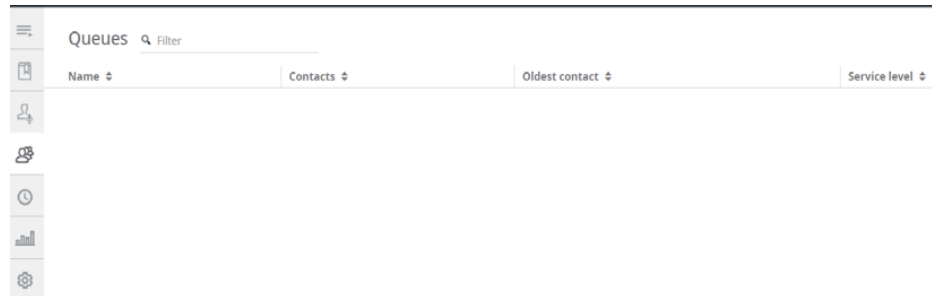
Der Arbeitsbereich **Agenten** ist geöffnet.

Vorgehensweise

1. So suchen Sie nach dem Agenten, den Sie anrufen möchten:
 - Wählen Sie den Agenten manuell in der Liste aus
 - Geben Sie im Feld "Filter" den Namen des Agenten ein. Das Agenten-Portal durchsucht die Agentenliste nach dem von Ihnen eingegebenen Namen.
2. Zeigen Sie mit der Maus auf den gewünschten Agenten und klicken anschließend auf das  -Symbol.

4.7 Bereich Warteschlangen

4.7.1 Übersicht



Der Arbeitsbereich **Warteschlangen** enthält die Ihnen zugewiesenen Warteschlangenereignisse einschließlich aller zugehörigen Detailinformationen. Sie können die Filterfunktionen zum einfachen Durchsuchen der Warteschlangenliste verwenden.

4.7.2 Spalten anpassen

Standardmäßig werden im Arbeitsbereich **Warteschlangen** die folgenden Spalten angezeigt:

- Name
- Kontakte
- Ältester Kontakt
- Service-Level

Sie können zusätzliche Spalten ein- bzw. ausblenden. Je nach Konfiguration sind für jeden Agenten unterschiedliche Spalten verfügbar.

Vorgehensweise

Spalten können über ☐ ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Section 4.12.1, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

Die verfügbaren Spalten werden im [Section 4.7.3, "Warteschlangen-Details"](#) beschrieben.

4.7.3 Warteschlangen-Details

Symb ol	Bedeutung
■	Warteschlangen-Service-Level liegt unter 80 %.
■	Warteschlangen-Service-Level liegt zwischen 80 % und 90 %.
■	Warteschlangen-Service-Level liegt über 90 %.

Table 9 Symbole für Warteschlangen-Service-Levels

4.8 Bereich Aktivitätsprotokoll

4.8.1 Übersicht

Im Bereich **Aktivitätsprotokoll** werden Ihre letzten Kontakte vollständig aufgelistet. Hierzu zählen Kontakte, die Sie in allen Medien initiiert und empfangen haben, sowie direkte Kontakte.

Immer wenn Sie einen Kontakt abschließen, wird im Aktivitätsprotokoll ein entsprechender Eintrag erstellt. Der Reporting-Level in Ihrem Contact Center bestimmt, wie lange ein Kontakt im Aktivitätsprotokoll gespeichert wird.

Note: Manchmal verbleibt ein Kontakt länger im Aktivitätsprotokoll als erwartet, bevor er gelöscht wird. Dies kann passieren, weil das OSCC-System das Aktivitätsprotokoll im Rahmen der regelmäßigen Wartung überprüft; diese erfolgt zu vordefinierten Zeiten, oft auch während der Nacht.

4.8.2 Spalten anpassen


Im Arbeitsbereich **Aktivitätsprotokoll** werden standardmäßig die folgenden Tabellenspalten angezeigt:

- Name
- Erfolgt
- Status
- Kontakttyp

Sie können zusätzliche Spalten ein- bzw. ausblenden.

Die für jeden Agenten verfügbaren (ein- und ausblendbaren) Spalten sind abhängig von der jeweiligen Konfiguration.

Vorgehensweise

Spalten können über  ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Section 4.12.1, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

Die verfügbaren Spalten werden im [Section 4.8.3, "Details zum Aktivitätsprotokoll"](#) beschrieben.

4.8.3 Details zum Aktivitätsprotokoll

Spalte	Beschreibung
Name	Name der kontaktierten Person.
Erfolgt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Kontakt eingeleitet wurde.
Richtung	Die Richtung kann entweder Inbound (Eingehend) oder Outbound (Gehend) sein. <ul style="list-style-type: none"> • Inbound – Es wurde Ihnen ein Kontakt angeboten. • Outbound – Sie selbst haben den Kontakt eingeleitet.
Status	Der Status ist entweder Erfolgreich oder Abgebrochen. Kontakte gelten unter den folgenden Bedingungen als Erfolgreich: <ul style="list-style-type: none"> • Bei Sprache, wenn der Anruf angenommen wurde. • Bei Callback, wenn die Callback-Anforderung entweder manuell von Ihnen oder automatisch vom System angenommen wurde. • Bei Web Collaboration, wenn die Chat-Sitzung angenommen und bearbeitet wurde. Alle anderen Fälle gelten als Abgebrochen.
Kontakttyp	Zum Beispiel der Kontakttyp: <ul style="list-style-type: none"> • Weitergeleitet Sprache • Weitergeleitet Callback • Direkt Ankommend Sprache • Direkt Gehend Sprache • Direkt Intern Sprache • Weitergeleitet Web Collaboration
Beschreibung	Bei weitergeleiteten Kontakten ist dies die Beschreibung, die mit der Warteschlange des Kontakts verknüpft ist. Hier erscheinen keine Informationen für direkte Kontakte.

Table 10

Spalten im Arbeitsbereich Aktivitätsprotokoll

4.9 Bereich Persönliche Leistung

4.9.1 Übersicht

In diesem Bereich erhalten Sie regelmäßiges Feedback zu Ihrer Arbeit im Contact Center. So sehen Sie beispielsweise auf einen Blick, wie viel Zeit Sie durchschnittlich für die Bearbeitung der einzelnen Kontakttypen aufwenden, wie lange Sie sich schon im aktuellen Zustand befinden, und wie Ihr Auslastungsgrad ist.

Note: Sie können sich die persönlichen Leistungsstatistiken für alle Medien ansehen, mit denen Sie arbeiten. Die Statistiken werden auch dann angezeigt, wenn Sie derzeit keine Kontakte in einem dieser Medien bearbeiten.

4.9.2 Info über Persönliche Leistung

Ihre persönlichen Leistungsstatistiken werden regelmäßig während des Tages aktualisiert. Statistiken zu der für verschiedene Aktivitäten aufgewendeten Zeit werden zu Beginn jeder neuen Schicht auf Null zurückgesetzt und dann basierend auf der seit Schichtbeginn vergangenen Zeit neu berechnet.

Wenn Sie sich bei der Agent Portal Web Anwendung anmelden, wird als Statistikwert möglicherweise zunächst "--" angezeigt. Innerhalb kurzer Zeit sehen Sie jedoch an dieser Stelle einen numerischen Wert. Zeitangaben in einer Statistik erfolgen in Minuten und Sekunden (zum Beispiel bedeutet 03:06 3 Minuten und 6 Sekunden).

Persönliche Leistungsstatistiken spiegeln immer die Aktivität auf dem Server-Computer wider, mit dem die Agent Portal Web Anwendung verbunden ist.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für persönliche Leistungsstatistiken:

Statistik	Definition
Auslastung	<p>Die gesamte für die Bearbeitung von Kontakten aufgewendete Zeitdauer, als Prozentsatz Ihrer Gesamt-Anmeldezeit.</p> <p>Die für die Bearbeitung von Kontakten aufgewendete Zeit beinhaltet Ihre aktuellen Bearbeitungszeiten für alle Medientypen, Ihre im Anwesenheitsstatus Beschäftigt verbrachte Zeit und, optional, Ihre im Anwesenheitsstatus Frei verbrachte Zeit. Ob der Anwesenheitsstatus Frei enthalten ist, hängt davon ab, wie in der Manager-Anwendung die Auslastung konfiguriert ist.</p> <p>Wenn Ihr Auslastungsgrad den in der Manager-Anwendung konfigurierten Schwellwert unterschreitet, sendet das System eine Meldung, die im Fenster Systemmeldungen angezeigt wird.</p>
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Sprache	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Sie zum Bearbeiten weitergeleiteter Anrufe aufwenden.
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Sie im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben.
Bearbeitete Kontakte	Die Gesamtzahl der Kontakte in allen Medien, die Sie seit Beginn Ihrer Schicht bearbeitet haben.
Kontakte Zurückgestellt	Die Anzahl der von Ihnen bearbeiteten E-Mail-Nachrichten, die sich im Zustand Zurückgestellt befinden.
Kontakte Rückfrage extern	Die Anzahl der von Ihnen bearbeiteten E-Mail-Nachrichten, die sich im Zustand Externe Rückfrage befinden.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Callback	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Sie zum Bearbeiten von Callbacks aufwenden.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Web Collaboration	Die durchschnittliche Zeitdauer, die Sie zum Bearbeiten von Web Collaboration-Sitzungen aufwenden.
Aktuelle Bearbeitungszeit	Die bisher für die Bearbeitung des aktuellen Kontakts aufgewendete Zeitdauer. Diese Zeitangabe erscheint auch an zwei Stellen im Fenster Kontaktdetails: auf der Symbolleiste in Gestalt einer Stoppuhr und auf der Registerkarte Details unter der Bezeichnung Bearbeitungszeit.

Table 11

Persönliche Leistungsstatistiken und deren Bedeutung

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Bereich Persönliche Leistung

Statistik	Definition
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Sprache ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche von Ihnen aufgewendete Zeitdauer für die Bearbeitung von weitergeleiteten Anrufen, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Callback ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche von Ihnen aufgewendete Zeitdauer für die Bearbeitung von Callbacks, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Web Collaboration ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche von Ihnen aufgewendete Zeitdauer für die Bearbeitung von Web Collaboration-Sitzungen, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.
Aktuelle Bearbeitungszeit ausgenommen Nachkontaktaktivitäten	Die aufgewendete Zeitdauer für die Bearbeitung des aktuellen Kontakts, ausschließlich der für Nachkontaktaktivitäten aufgewendeten Zeitdauer.
Durchschnittliche Aktivitätsdauer - Web Collaboration	Die durchschnittliche Zeitdauer, für die Web Collaboration-Sitzungen aktiv sind.
Durchschnittliche Aktivitätsdauer nicht primär - Web Collaboration	Die durchschnittliche Zeitdauer, für die Web Collaboration-Sitzungen aktiv, aber nicht primär sind.
Aktuelle Aktivitätsdauer	Die Zeitdauer, für die der aktuelle Kontakt bereits aktiv ist.
Aktuelle Aktivitätsdauer nicht primär	Die Zeitdauer, für die der aktuelle Kontakt bereits aktiv, aber nicht primär ist.

Table 11 Persönliche Leistungsstatistiken und deren Bedeutung

4.10 Bereich Einstellungen

4.10.1 Überblick – Einstellungen

Im Bereich **Einstellungen** können Sie die Einstellungen und Voreinstellungen des Agent Portal Web an Ihre persönlichen Präferenzen und Anforderungen anpassen. In den nachfolgenden Abschnitten werden die einzelnen Registerkarten im Bereich Einstellungen beschrieben.

4.10.2 Geräte

Auf dieser Registerkarte sehen Sie die Liste der verfügbaren Geräte. Sie können hier auch Geräte Ihrer Wahl hinzufügen, bearbeiten und entfernen. In Agent Portal Web können Sie Ihr Gerät ändern, ohne die Anwendung zu beenden.

Note: Die Rufnummer, die Sie beim Konfigurieren eines Geräts angeben, muss im wählbaren oder kanonischen Format sein.

Note: Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Benutzer bei einem OpenScape Voice-Switch angemeldet ist.

4.10.2.1 Gerät hinzufügen

Voraussetzung

Auf der Registerkarte "Geräte" ist der Arbeitsbereich Einstellungen geöffnet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **+ Gerät hinzufügen**.
Ein Popup-Fenster wird geöffnet.
2. Geben Sie für das hinzuzufügende Gerät (z. B. Tischtelefon) einen Namen und eine Rufnummer ein.

Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Das Gerät wurde zur Liste hinzugefügt. In der Kopfleiste des Agent Portal Web können Sie nun dieses Gerät auswählen oder ändern.


Siehe [Section 6.9, "Bevorzugte Geräte"](#).

4.10.2.2 Gerät bearbeiten

Voraussetzung

Auf der Registerkarte "Geräte" ist der Arbeitsbereich Einstellungen geöffnet.

Vorgehensweise


1. Zeigen Sie mit der Maus auf das Gerät, das Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf .
Ein Popup-Fenster wird geöffnet.
3. Bearbeiten Sie die gewünschten Einträge.
4. Klicken Sie auf **Ändern**.

4.10.2.3 Gerät entfernen

Voraussetzung

Auf der Registerkarte "Geräte" ist der Arbeitsbereich Einstellungen geöffnet.

Vorgehensweise

1. Zeigen Sie mit der Maus auf das Gerät, das Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf .
Das Gerät wurde entfernt.

4.10.3 Agent

Auf der Registerkarte "Agent" stehen folgende Optionen zur Verfügung:

Anzeigebild ändern

1. Klicken Sie auf das Bild (Avatar).
2. Wählen Sie im Popup-Fenster das gewünschte Bild aus.
3. Klicken Sie auf **Öffnen**.

Automatische Medienanmeldung beim Start

Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Medien, die beim Anmelden am Agenten-Portal-Web automatisch verbunden werden sollen. Zur Auswahl stehen:

- Voice

- Callback
- E-Mail
- Webchat

SoundFX

Hier können Sie die Soundeffekte konfigurieren. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Ton über das Kontrollkästchen Mute stummschalten.
- Lautstärke über den Schieberegler Volume anpassen.
- Balance über den Schieberegler Pan regulieren.

Auswahl einer Sprache

Wählen Sie Ihre Sprache aus dem Dropdown-Menü aus.

Bevorzugtes Gerät beim Start

Aktivieren Sie das runde Optionsfeld **Use last device**, um das zuletzt verwendete Gerät zu verwenden. Aktivieren Sie das runde Optionsfeld **Always use this device** und die Dropdown-Liste kann konfiguriert werden. Wählen Sie eins der aufgelisteten Geräte aus. Über die Registerkarte **Devices** können Geräte hinzugefügt werden.

Teamleiste

Aktivieren Sie die Teamleiste über das Kontrollkästchen. Wenn Sie bei aktivierter und abgedockter Teamleiste das Kontrollkästchen **Always on top** aktivieren, erscheint die Teamleiste immer im Vordergrund als oberstes Fenster.

Kurzwahlleiste

Aktivieren Sie die Kurzwahlleiste über das Kontrollkästchen. Wenn Sie bei aktivierter und abgedockter Kurzwahlleiste das Kontrollkästchen **Always on top** aktivieren, erscheint die Kurzwahlleiste immer im Vordergrund als oberstes Fenster.

CLIP

Im Dialogfeld mit den konfigurierten Nummern können Sie die Standard-Rufnummer festlegen. Wenn Sie einen neuen Anruf tätigen wollen, wählen Sie die Rufnummer aus, die gewählt werden soll.

Klicken Sie auf das runde Optionsfeld **Per call**, um die Standardnummer auszuwählen. Aktivieren Sie das runde Optionsfeld **Always use this value** und die Dropdown-Liste kann konfiguriert

werden. Wählen Sie eine der aufgelisteten Nummern aus.
Informationen zum Erstellen dieser Rufnummern und Namen finden Sie im Kapitel **Web Manager** in *OpenScape Contact Center Enterprise/ Agile V10 R1 Administratoranleitung für Manager*.

4.10.4 Broadcaster

Sie können den Broadcaster so konfigurieren, dass Sie die Nachrichten problemlos beim Vorbeiziehen der Laufschrift lesen können. Beispielsweise können Sie einstellen, dass sich die Laufschrift schneller oder langsamer oder in einer anderen Richtung (von links nach rechts oder von rechts nach links) bewegt. Sie können den Broadcaster auch anhalten, indem Sie darauf zeigen.

- Wählen Sie **Von links nach rechts** oder **Von rechts nach links**, um die Richtung der Laufschrift festzulegen.
- Um die Steuerungsschaltflächen (Erweitert) im Bereich Broadcaster einzublenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Steuerungsschaltflächen einblenden**. Die Schaltfläche "Erweitert" erscheint rechts im Broadcaster und ermöglicht Ihnen das schnelle Sichten von Nachrichten.
- Um die Laufschrift anzuhalten, wenn der Mauszeiger auf dem Broadcaster ruht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Broadcaster bei Mouseover anhalten**.
- Durch Verschieben des Schiebereglers entlang des Bereichs zwischen **Langsam, Mittel und Schnell** können Sie die Geschwindigkeit der Laufschrift verändern.

4.11 Bereich Systemmeldungen

Sie können auf den Arbeitsbereich **Systemmeldungen** auf folgende Weise zugreifen:

- Öffnen Sie die Registerkarte **Einstellungen**. Klicken Sie auf das Symbol **Einstellungen** und wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option **Systemmeldungen** aus.

4.11.1 Übersicht

Systemmeldungen liefern Informationen zum Status des OpenScape Contact Center-Systems und seiner Komponenten (zum Beispiel seiner Server).

Die Agent Portal Web Anwendung speichert alle neuen Meldungen im Bereich Systemmeldungen. Es werden drei Arten von Systemmeldungen angezeigt:

Sym bol	Systemmeldungstyp
●	Information
●	Warnung
●	Fehler

Alle Systemmeldungen werden bis zu Ihrer Abmeldung gespeichert.


4.12 Basiskonfiguration

4.12.1 Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen

Die in den Arbeitsbereichen angezeigten Spalten können ein- und ausgeblendet werden, um je nach Bedarf unterschiedliche Informationen anzuzeigen. Darüber hinaus können Sie auch die Position von Spalten ändern oder Spalteninhalte sortieren.

Die Spaltenkonfiguration wird auf dem Server gespeichert und ist bei jedem weiteren Aufruf der Anwendung wieder verfügbar.

Spalten aktivieren oder deaktivieren

1. Klicken Sie am rechten Rand der Spaltentabelle auf das Symbol . Ein Popup-Menü mit den verfügbaren Spalten wird geöffnet.
2. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die gewünschten Spalten, indem Sie auf den entsprechenden Menüpunkt klicken. Nach dem Aktivieren einer Spalte wird das Popup-Menü geschlossen und die gerade aktivierte Spalte wird in der Tabelle angezeigt.
3. Wiederholen Sie Schritt 2 für alle Spalten, die Sie aktivieren/deaktivieren möchten.

Spaltenreihenfolge

Klicken Sie auf den Titel der zu verschiebenden Spalte und ziehen Sie die Spalte bei gedrückter Maustaste an die gewünschte Position.

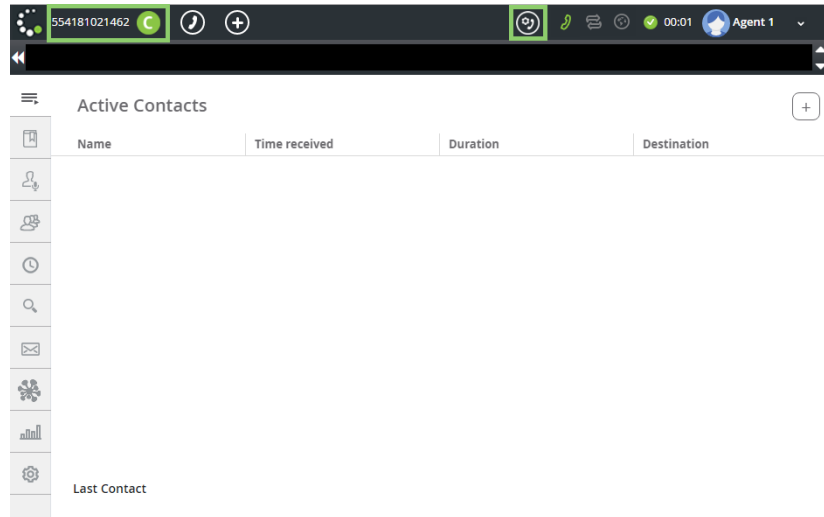
Spalteninhalte sortieren

Klicken Sie auf den Titel einer Spalte, um den Inhalt der Tabelle nach dieser Spalte zu sortieren.

Beim ersten Klick auf den Spaltentitel wird die Spalte in aufsteigender Reihenfolge sortiert, beim zweiten Klick in absteigender Reihenfolge und beim dritten Klick wird die Sortierfunktion deaktiviert.

4.13 Kopfleiste und Funktionen in Circuit

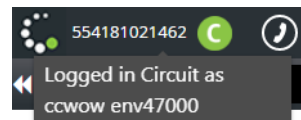
Die Startseite vom Agent Portal Web enthält bei der Anmeldung an einem Circuit-Konto weitere Elemente:



Nummer des Circuit ONS Hauptteilnehmers

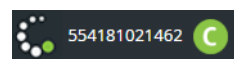
Die Erweiterung des Agent Portal Web in der oberen linken Ecke wird automatisch so geändert, dass Sie zur Circuit ONS passt, die für das Circuit-Konto konfiguriert wurde. Die Erweiterung kann nicht manuell geändert werden.

Indem Sie mit der Maus über die Erweiterung fahren, werden zusätzliche Informationen zum Circuit-Konto angezeigt:

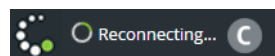


Circuit-Verbindungsstatus

Der Teilnehmernummer wird ein Circuit-Symbol angezeigt, sobald eine Verbindung mit der Circuit Cloud hergestellt wird:



Wenn die Verbindung zwischen Circuit und dem Agent Portal Web verloren geht, wird das Circuit-Symbol abgedunkelt und es wird versucht, die Verbindung wiederherzustellen:

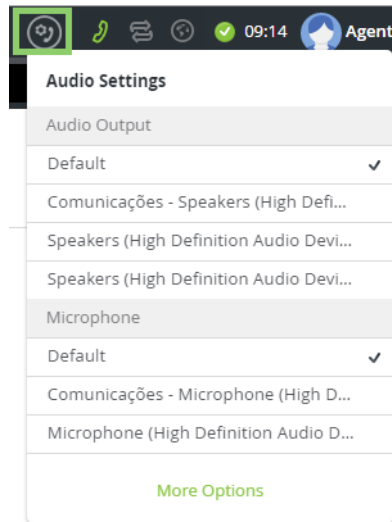


Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

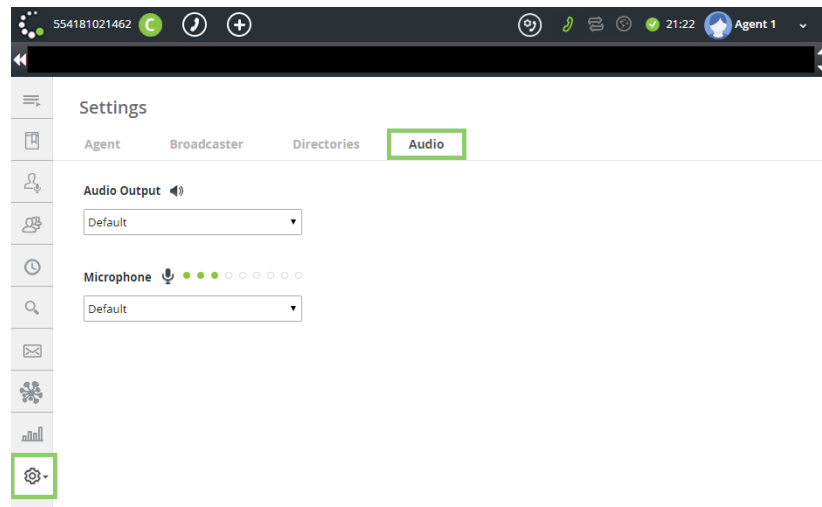
Kopfleiste und Funktionen in Circuit

Circuit-Audioeinstellungen

Das bevorzugte Gerät wird durch eine Schaltfläche für Audioeinstellungen oben im Agent Portal Web ersetzt. Klicken Sie darauf und es wird ein Dropdown-Menü angezeigt, in dem Sie die Einstellungen für die Audio-Eingabe/Ausgabe bei Telefongesprächen auswählen können.



Sie können die Audioeinstellungen auch in der Registerkarte **Audio** im Bereich **Einstellungen** des Agent Portal Web ändern:



Routingstatus

Der OSCC Telephony Server synchronisiert den Routingstatus des Agenten in OpenScape Voice auf den Status „Sammelanschluss besetzt“. Immer wenn der Status eines Agenten von „Verfügbar/Nicht

verfügbar/Tätig/Abgemeldet“ geändert wird, wird auch der Status „Sammelanschluss besetzt“ entsprechend geändert. Die Zuordnung der einzelnen Status finden Sie in der folgenden Abbildung

OSCC ROUTING STATE	HUNT BUSY STATUS
AVAILABLE	AVAILABLE
UNAVAILABLE	UNAVAILABLE
WORK	UNAVAILABLE
LOGGED OFF	UNAVAILABLE


5 Contact Center-Funktionen

5.1 Anmeldung und Abmeldung am OpenScape Contact Center

5.1.1 Anmeldung




Manuelle Anmeldung

- Gleichzeitige Anmeldung bei allen Medien:

1. Klicken Sie in der Kopfleiste des Agent Portal Web auf .
Ein Menü wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Menü die Option **Anmelden bei allen Medien**.
Sie sind jetzt bei allen Medien angemeldet und Ihr Routingstatus ist auf "Nicht verfügbar" gesetzt.

- Melden Sie sich bei den gewünschten Medien an:

In der Kopfleiste des Agent Portal Web sind folgende Symbole für die Medienanmeldung verfügbar:

Sy mb ol	Medium
	Sprache
	Callback
	Web Collaboration

Note: Nur die für Sie freigeschalteten Medien werden auf Ihrem Bildschirm angezeigt.

1. Klicken Sie auf das Symbol des Mediums, das Sie verwenden möchten.

Sie sind jetzt bei dem ausgewählten Medium angemeldet und Ihr Routingstatus ist auf "Nicht verfügbar" gesetzt.

Note: Die Farbe des Mediensymbols wechselt auf grün, wenn Sie bei diesem Medium angemeldet sind.

2. Sie können sich bei mehreren Medien gleichzeitig anmelden, indem Sie auf die entsprechenden Symbole klicken.

Automatische Anmeldung

Sie können Ihr Agent Portal Web so einrichten, dass Sie bei jedem Start der Anwendung automatisch bei den Medien Ihrer Wahl angemeldet werden.

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Einstellungen** und klicken Sie auf die Registerkarte **Agent**.
2. Wählen Sie im Bereich **Automatische Medienanmeldung beim Start** die gewünschten Medien aus, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen markieren.

Beim nächsten Start der Agent Portal Web Anwendung werden Sie automatisch bei den von Ihnen ausgewählten Medien angemeldet.

5.1.2 Abmelden




Vorgehensweise

- Gleichzeitige Abmeldung von allen Medien:

1. Klicken Sie auf Ihr Routingstatussymbol.
Ein Menü wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Menü die Option **Abmelden von allen Medien**.
Sie sind nun von allen Medien abgemeldet.

- Abmeldung von bestimmten Medien Ihrer Wahl:

In der Kopfleiste des Agent Portal Web sind folgende Symbole für die Medienabmeldung verfügbar:

Sy mb ol	Medium
	Sprache
	Callback
	Web Collaboration

Note: Nur die für Sie freigeschalteten Medien werden auf Ihrem Bildschirm angezeigt.

1. Klicken Sie auf das Symbol des Mediums, von dem Sie sich abmelden möchten.

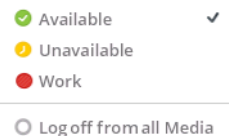
Sie sind nun von dem gewählten Medium abgemeldet.

Note: Die Farbe des Mediensymbols wechselt auf grau, wenn Sie von diesem Medium abgemeldet sind.

5.2 Arbeiten mit OpenScape Contact Center

5.2.1 Info über Routingstatus

Nachdem Sie sich erfolgreich am Contact Center-System angemeldet haben, gibt Ihr Routingstatus darüber Auskunft, ob Sie einen neuen Kontakt empfangen können. Mögliche Routingstatus: **Verfügbar**, **Nicht verfügbar** und **Tätig**; neben dem Routingstatus erscheint ein Timer, der die Gesamtzeit anzeigt, die Sie in diesem Routingstatus verbracht haben.



Die nachfolgende Tabelle zeigt die Auswirkungen jedes Routingstatus auf die Fähigkeit, weitergeleitete Kontakte zu empfangen:




Schaltfläche	Routingstatus	Beschreibung
	Verfügbar	Sie sind bei mindestens einem der Kontaktmedien angemeldet und sind für den Empfang weitergeleiteter Kontakte verfügbar.
	Nicht verfügbar	Sie sind bei mindestens einem der Kontaktmedien angemeldet, sind jedoch nicht verfügbar, um weitergeleitete Kontakte zu bearbeiten, da Sie in der Mittagspause sind oder eine kurze Pause machen.
	Tätig	Sie sind bei mindestens einem der Kontaktmedien angemeldet, sind jedoch mit einer anderen nicht kontaktbezogenen Arbeit befasst und daher nicht verfügbar, um weitergeleitete Kontakte zu bearbeiten. Beispielsweise sind Sie gerade in einer Besprechung oder nehmen an einer Trainingssitzung teil.

Table 12 Routingstatus


Schaltfläche	Routingstatus	Beschreibung
	Nachkontaktaktivitäten	<p>Diese Schaltfläche ist abhängig von den für Sie aktivierten Einstellungen und hat zwei Funktionen:</p> <p>Grund für Nachkontaktaktivität festlegen Drücken Sie während eines aktiven Kontakts auf diese Schaltfläche, wenn Sie nach dem Trennen des Anrufs bestimmte anrufbezogene Aktivitäten durchführen möchten (z. B. Notizen machen oder Folgeinformationen senden). Verwenden Sie den Pfeil rechts, um den Grund für eine Nachkontaktaktivität aus dem Popup-Menü auszuwählen und festzulegen.</p> <p>Wenn während der Bearbeitung eines aktiven Kontakts ein Grund festgelegt wird (z. B. für einen Sprachanruf während des Anrufs), wird dem Kontakt der Status "Nachkontaktaktivitäten ausstehend" zugewiesen. In diesem Zustand blinkt die Schaltfläche und der Status kann durch erneutes Betätigen der Schaltfläche abgebrochen werden.</p> <p>Nachkontaktaktivitäten beenden Wenn Sie die Bearbeitung eines Kontakts abgeschlossen haben (d. h. nach einem Anruf im Zustand Nachkontaktaktivitäten), wird die Schaltfläche farblich hervorgehoben. Sie können dann den Zustand Nachkontaktaktivitäten verlassen.</p>

Table 12 Routingstatus

6 Anrufbearbeitung mit dem Agent Portal Web

In diesem Kapitel lernen Sie die grundlegende Funktionsweise der im Agent Portal Web verfügbaren Telefoniefunktionen kennen.


OpenScape Contact Center dokumentiert alle zuletzt abgeschlossenen Anrufe im **Aktivitätsprotokoll**. Informationen zum Überprüfen von Kontaktdetails im Aktivitätsprotokoll finden Sie in [Section 4.8.3, "Details zum Aktivitätsprotokoll"](#).

Fast alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Bearbeitung eines Anrufs erfolgen im Arbeitsbereich **Aktive Kontakte**, der Standard-Schnittstelle für die Bearbeitung aller Kontakttypen. Weitere Informationen zum Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** finden Sie in [Section 4.4, "Bereich Aktive Kontakte"](#).


6.1 Anrufe einleiten

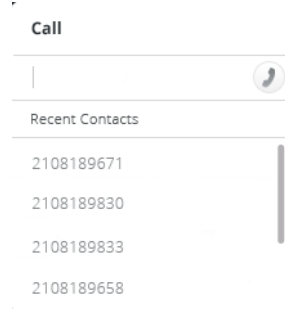
Allgemeine Informationen


Für die Einleitung von Anrufen gibt es verschiedene Möglichkeiten:

- Rufnummern können über das Symbol  in der Kopfleiste des Agent Portal Web eingegeben werden.
- Kontakte können aus dem Arbeitsbereich **Kontakte** heraus angerufen werden (siehe [Section 4.5, "Arbeitsbereich Kurzwahlliste"](#)).
- Agenten können aus dem Arbeitsbereich **Agenten** heraus angerufen werden (siehe [Section 4.6, "Arbeitsbereich Kurzwahlliste"](#)).

Anrufe einleiten

1. Klicken Sie auf das Symbol "Anrufen" 
Ein Popup-Menü wird geöffnet:



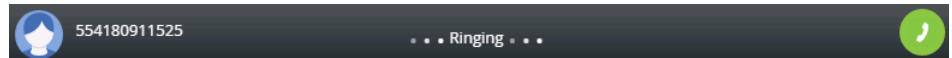
2. Geben Sie die Telefonnummer ein, die Sie anrufen möchten.
3. Klicken Sie auf , um den Anruf einzuleiten.

Wählvorgang abbrechen

Klicken Sie auf .

Der Wählvorgang wird abgebrochen.

6.2 Anruf entgegennehmen



Ein ankommender Anruf wird wie oben gezeigt über dem Fenster unterhalb der Kopfleiste optisch signalisiert.

Anruf entgegennehmen

Klicken Sie auf .

Sie sind jetzt mit dem Anrufer verbunden.



6.3 Anruf halten





Klicken Sie während eines Anrufs auf , um den Anruf auf Halten zu legen.


Der Anrufer hört eine automatisierte Ansage und/oder Wartemusik.

6.4 Rückfrage einleiten

1. Klicken Sie während eines Anrufs in der Kopfleiste des Agent Portal Web auf .
Wie im [Section 6.1, "Anrufe einleiten"](#) beschrieben, wird ein Popup-Menü aufgerufen, in dem Sie die Telefonnummer oder den Namen des gewünschten Gesprächsteilnehmers eingeben können.
Der momentan aktive Anrufer wird automatisch auf Halten gelegt und ein zweiter Anruf wird eingeleitet.
2. Sie befinden sich in Rückfrage mit dem zweiten Teilnehmer.
3. Um die Rückfrage zu beenden, klicken Sie auf .
 - a) Die Verbindung zum zweiten Gesprächsteilnehmer wird getrennt.
 - b) Sie werden wieder mit dem ersten Gesprächsteilnehmer verbunden.

Weitere Optionen während einer Rückfrage

- Anrufübergabe (siehe [Section 6.5, "Anrufübergabe"](#))
Klicken Sie auf , um den ersten Gesprächsteilnehmer mit dem zweiten Gesprächsteilnehmer zu verbinden; Sie selbst werden von beiden Teilnehmern getrennt.
- Konferenz (siehe [Section 6.7, "Konferenzen einleiten"](#))
Klicken Sie auf , um eine Konferenzschaltung zwischen Ihnen und den beiden anderen Gesprächsteilnehmern einzuleiten.

Note: Wenn ein Kontakt auf Halten gelegt wurde, kann der Anruf vom Agent Portal Web nicht direkt beendet werden. In diesem Zustand ist die Schaltfläche  deaktiviert.

6.5 Anrufübergabe

Nachstehend finden Sie Informationen zu den verschiedenen Transfer- bzw. Anrufübergabetypen:

- Überwachter Transfer
- Nicht überwachter Transfer

6.5.1 Überwachter Transfer

Der überwachte Transfer funktioniert wie eine Rückfrage. Sie beginnen ein Gespräch mit einem zweiten Gesprächsteilnehmer und übergeben den Anruf anschließend an den ersten Gesprächsteilnehmer.

Weitere Informationen hierzu finden Sie in [Section 6.4, "Rückfrage einleiten"](#).



6.5.2 Nicht überwachter Transfer

Beim unbeaufsichtigten Transfer übergeben Sie einen Anruf, ohne dass Sie sich zuvor in einem Gespräch mit dem zweiten Teilnehmer befinden.

Voraussetzung

Sie befinden sich in einem Gespräch.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf .
Ein Popup-Menü erscheint, das dem im [Section 6.1, "Anrufe einleiten"](#) gezeigten ähnelt.
2. Geben Sie die Rufnummer oder den Namen des Teilnehmers ein, an den Sie den Anruf übergeben möchten, und klicken Sie auf .
3. Die beiden Teilnehmer werden miteinander verbunden und Sie selbst werden getrennt.

6.6 Wiedereingereichter Anruf

Sie können einen Anruf wiedereinreihen, wenn eine andere Warteschlange geeigneter wäre. Wenn Sie einen Kontakt wiedereinreihen, führt das System Folgendes aus:


1. Es trennt Ihre Verbindung mit dem Kontakt.
2. Es leitet den Kontakt an die ausgewählte Warteschlange weiter.

Sie können nur eingehende, weitergeleitete Anrufe wiedereinreihen. Sie können zum Beispiel der erste Benutzer sein, der einen Kontakt bearbeitet, oder der Kontakt kann Ihnen von einem anderen Benutzer weitergeleitet worden sein.

Voraussetzung

Sie befinden sich in einem Gespräch.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf .

Ein Menü wird angezeigt.

2. Wählen Sie in diesem Menü die Warteschlange aus, in die der Kontakt wiedereingereiht werden soll.

Sie werden nun von dem Kontakt getrennt und der Kontakt wird zur Wiedereinreihung an die von Ihnen ausgewählte Warteschlange gesendet.

6.7 Konferenzen einleiten

6.7.1 Dreierkonferenz

Nachdem Sie in Rückfrage gegangen sind, können Sie eine Konferenz zwischen Ihnen selbst, dem gehaltenen Teilnehmer und dem zweiten Teilnehmer einleiten.

Voraussetzungen

Sie führen ein Rückfragegespräch (siehe [Section 6.4, "Rückfrage einleiten"](#)).

Vorgehensweise

Klicken Sie auf .

Die Konferenz beginnt und alle Teilnehmer sind miteinander verbunden.

6.7.2 Weitere Konferenzteilnehmer hinzufügen



Wenn Sie weitere Konferenzteilnehmer hinzufügen möchten, starten Sie ein neues Rückfragegespräch. Die bisherigen Konferenzteilnehmer werden solange auf Halten gelegt, bis Sie die Konferenzschaltung wiederaufnehmen.

Voraussetzungen

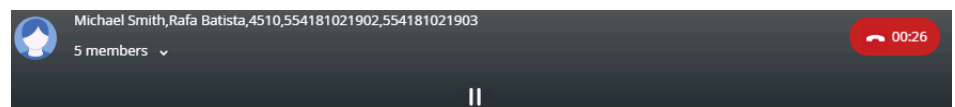
Sie befinden sich in einer Dreierkonferenz (siehe [Section 6.7.1, "Dreierkonferenz"](#)).

Note: Die maximal zulässige Anzahl von Konferenzteilnehmern hängt von der Konfiguration der TK-Anlage ab. Standardeinstellung: fünf Teilnehmer.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie während einer Konferenz in der Kopfleiste des Agent Portal Web auf .
Wie im [Section 6.1, "Anrufe einleiten"](#) beschreiben, wird ein Popup-Menü aufgerufen, in dem Sie die Telefonnummer oder den Namen des gewünschten Gesprächsteilnehmers eingeben können.
Die momentan aktive Konferenz wird automatisch auf Halten gelegt und ein neuer Anruf wird eingeleitet.
2. Klicken Sie auf , um den neuen Teilnehmer zur Konferenz hinzuzufügen.
Sie sind zurück in der Konferenz, an der nun auch der neue Teilnehmer teilnimmt.

6.7.3 Konferenz überwachen



Voraussetzung

Sie befinden sich in einer Konferenz.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf den Pfeil neben der Gesamtzahl der Konferenzmitglieder.
In einer QuickInfo werden die Teilnehmer der Konferenz angezeigt.

Note: Wenn einem Kontakt eine Telefonnummer zugewiesen ist, wird in der Liste der Name des Kontakts angezeigt. Andernfalls wird nur die Telefonnummer angezeigt.

6.8 Anruf nachbearbeiten

Auf der Registerkarte **Nachbearbeitung** im Seitenbereich **Aktive Kontakte** können Sie Nachbearbeitungsgründe eingeben und angeben, wie Sie einen Anruf abgeschlossen haben.

Sie können Nachbearbeitungsgründe eingeben:

- Während Sie den Anruf bearbeiten.
- Nach Beenden des Anrufs, vorausgesetzt, das Register **Nachbearbeitung** im Seitenbereich bleibt geöffnet.

Wenn Ihr Administrator die Option "Automatische Nachkontaktaktivitäten" für Sie aktiviert hat, müssen Sie vor Beendigung eines Anrufs mindestens einen Nachbearbeitungsgrund auswählen.

Note: Sie brauchen nicht bis zum Ende eines Kontakts zu warten, um Nachbearbeitungsgründe einzugeben. Sie können jederzeit einen oder mehrere Nachbearbeitungsgründe auswählen. Speichern Sie die Nachbearbeitungsgründe jedoch erst nach Beenden eines Kontakts, da Sie Nachbearbeitungsgründe nur ein Mal speichern können. Nach dem Speichern können Sie keine weiteren Nachbearbeitungsgründe mehr eingeben.

So bearbeiten Sie einen Anruf nach:

1. Klicken Sie im Seitenbereich **Aktive Kontakte** auf die Registerkarte **Nachbearbeitung**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen bei jedem Nachbearbeitungsgrund, der für den Kontakt zutrifft. Es werden nur mit der Warteschlange des Kontakts verbundene Nachbearbeitungsgründe angezeigt.


6.9 Bevorzugte Geräte

6.9.1 Bevorzugtes Gerät ändern

Im Agenten-Portal können Sie mehrere Geräte für die spätere Verwendung einrichten. Im [Section 4.10.2, "Geräte"](#) finden Sie weitere Informationen zum Einrichten und Verwalten von Ihren Geräten.

Nachdem Sie Ihre Geräte eingerichtet haben, können Sie jederzeit zwischen ihnen hin- und herwechseln.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Geräteauswahlschaltfläche  Desk phone in der Kopfleiste des Agenten-Portals.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste Ihr bevorzugtes Gerät aus.
Ihr bevorzugtes Gerät wurde geändert.

Note: Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Benutzer bei einem OpenScape Voice-Switch angemeldet ist.

Note: Wenn das System mit einem OpenScape Voice V7 R1 oder höherkommunikationsplattform verbunden ist und ein externes Gerät (z. B. ein Mobiltelefon) als bevorzugtes Gerät konfiguriert wurde, können Sie keinen nicht überwachten Transfer durchführen. Sie müssen einen überwachten Transfer durchführen.

6.10 Anrufe mit Circuit verwalten

Wenn ein Anruf im Agent Portal Web eingeht, klingelt es normalerweise. Wenn ein Circuit-Client in einer anderen Registerkarte oder auf einem anderen Gerät geöffnet ist, läutet der Anruf auch dort und kann an jedem Endpunkt angenommen werden.

Sie können die anderen Funktionen des Agent Portal Web wie gewohnt nutzen.

Stummschalten/Stummschaltung aufheben

Über die Circuit API können Gespräche am Endpunkt des Agenten stummgeschaltet werden und die Stummschaltung kann wieder aufgehoben werden.

Diese Funktion kann über die Mikrofontaste in der zusätzlichen Gesprächsleiste geöffnet werden:



Anrufbearbeitung mit dem Agent Portal Web

Anrufe mit Circuit verwalten

Wenn mehr als ein Gespräch stattfindet (zum Beispiel bei einer Rückfrage während eines Anrufs), wird der aktive Anruf stummgeschaltet oder die Stummschaltung wird wieder aufgehoben.

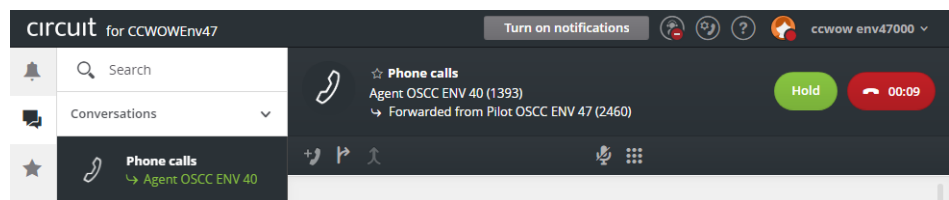
Pull

Wenn ein Circuit-Client ein Gespräch verwaltet, wird in der Gesprächsleiste des Agent Portal Web die Schaltfläche „Pull“ angezeigt und alle anderen Funktionen zur Gesprächsverwaltung im Agent Portal Web werden deaktiviert.

Im Agent Portal Web-Client:

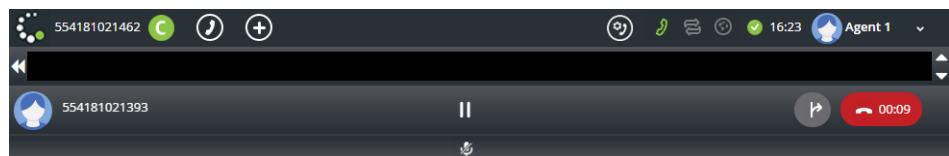


Im Circuit-Client:

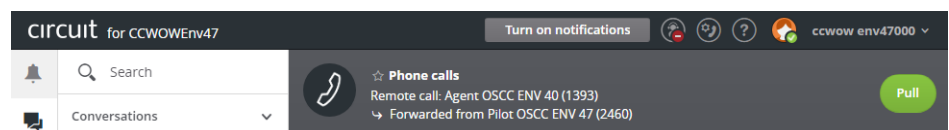


Wenn ein Gespräch ins Agent Portal Web geholt wird, werden die Funktionen zur Gesprächsverwaltung erneut aktiviert und die Option zum Abholen in Circuit wird angezeigt:

Agent Portal Web-Client:



Circuit-Client:



7 Bearbeiten von Callbacks mit dem Agent Portal Web

Ein Callback ist eine automatisierte Rückrufanforderung seitens des Agenten an einen Kunden. Callbacks gehen üblicherweise auf eine frühere Interaktion des Kunden mit dem Contact Center zurück. Wenn die Callback-Anforderung vom Agenten oder vom System angenommen wird, wird der Kunde von der Nebenstelle des Agenten angerufen.

Dieses Kapitel beschreibt, wie Callbacks erstellt und angenommen werden.

Voraussetzung

Um im Agent Portal Web mit Callbacks arbeiten zu können, muss dieser Medientyp im Contact Center für Sie aktiviert sein. Ist dies der Fall, können Sie sich wie im [Chapter 5, "Contact Center-Funktionen"](#) beschrieben beim Medientyp Callback anmelden.


Mögliche Callback-Aktionen

Callbacks ähneln normalen Telefonanrufen. Daher können Sie für Callbacks die gleichen Aktionen ausführen wie für Sprachkontakte: Anruf halten, Anruf weiterleiten, Konferenz einleiten usw.

Note: Wenn Sie mit Callbacks arbeiten, sind einige der in dieser Dokumentation beschriebenen Funktionen eventuell nicht verfügbar oder ausführbar. Dies liegt daran, dass einige Funktionen des Agent Portal Web über die Manager-Anwendung verwaltet und zunächst dort aktiviert werden müssen.

7.1 Neue Callback-Anforderung einrichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  und wählen Sie **Callback erstellen**. Der Dialog "Neuen Callback erstellen" wird geöffnet:

Create new callback

Details

Name:
Queue:
Description:
Priority:
☐ Reserve for user

Schedule

Start	End	Number	Status
No schedules			

Contact Data

Key	Value
CallID	15613338573815997
ANI	496789032848122
DNIS	496791290493088
P3	1

2. Geben Sie die Informationen ein, die zur Erstellung des neuen Callbacks erforderlich sind.
Einzelheiten zum Bereich Zeitplan finden Sie in [Section 7.1.2, "Callback-Plan verwalten"](#).
Einzelheiten zum Bereich Kontaktdaten finden Sie in [Section 7.1.3, "Kontaktdaten verwalten"](#).

Note: Um den neuen Callback zu speichern, müssen Sie zunächst die folgenden Felder ausfüllen: **Name**, **Beschreibung** und mindestens einen Eintrag in der Tabelle **Zeitplan**.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

7.1.1 Felder im Fenster "Neuen Callback erstellen"

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kunden, Firmenname oder Kontaktperson.
Warteschlange	Zuordnung des Callbacks zu einer Warteschlange.
Beschreibung	Weitere Informationen zum Callback.
Priorität	Priorität des Callbacks (Wert zwischen 1 und 100).
Reservieren für Benutzer	Reservieren des Callbacks für einen bestimmten Agenten.
Zeitplan	Im Zeitplan können verschiedene Termine hinterlegt werden. Darüber hinaus kann jedem Callback-Termin eine andere Rufnummer zugewiesen werden.
Kontaktdaten	In diesem Bereich können weitere Informationen zum Kontakt angegeben werden.

Table 13 Felder im Fenster "Neuen Callback erstellen"

7.1.2 Callback-Plan verwalten

Der folgende Abschnitt beschreibt den Arbeitsbereich "Zeitplan" im Teilfenster "Neuen Callback erstellen". Dort erfahren Sie, wie Sie Callback-Termine verwalten, indem Sie Zeitpläne erstellen, bearbeiten oder löschen.

Neuen Zeitplan erstellen

Klicken Sie auf **+**.

Das Fenster "Callback-Datum bearbeiten" wird geöffnet:

Edit callback date

×

Configure the details of a certain callback

Start time:

11/10/2015

11:05

End time:

11/10/2015

14:05

Phone no.:

Done


Cancel

1. Geben Sie **Startzeit**, **Endzeit** und **Telefonnummer** ein.

Note: Bei falsch eingegebenen Daten erscheint das entsprechende Feld rot umrandet.

2. Klicken Sie auf **Fertig**.
Der neue Callback-Termin wird gespeichert.


Zeitplan bearbeiten

1. Zeigen Sie mit Ihrer Maus auf den Callback-Termin, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eintrag.
Das Fenster "Callback-Datum bearbeiten" wird geöffnet:
3. Ändern Sie die gewünschten Felder.

Note: Bei falsch eingegebenen Daten erscheint das entsprechende Feld rot umrandet.

4. Klicken Sie auf **Fertig**.
Der geänderte Callback-Termin wird gespeichert.


Zeitplan löschen

1. Zeigen Sie mit Ihrer Maus auf den Callback-Termin, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eintrag.
Der Callback-Termin wird aus dem Zeitplan gelöscht.

7.1.3 Kontaktdaten verwalten


Der folgende Abschnitt beschreibt den Arbeitsbereich "Kontaktdaten" im Teilfenster "Neuen Callback erstellen". Dort erfahren Sie, wie Sie Callback-Termine verwalten, indem Sie Zeitpläne erstellen, bearbeiten oder löschen.

Neue Kontaktdaten erstellen

Klicken Sie auf .
Das Fenster "Dateneintrag bearbeiten" wird geöffnet:

1. Füllen Sie die Felder **Schlüssel** und **Wert** aus.
2. Klicken Sie auf **Fertig**.
Der neue Dateneintrag wird gespeichert.

Daten löschen

1. Zeigen Sie mit Ihrer Maus auf den Kontaktdaten-Eintrag, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eintrag.
Der Eintrag wird gelöscht.

7.2 Callback bearbeiten

Note: Um Callbacks annehmen zu können, müssen Sie beim Medium Callback im Contact Center angemeldet und verfügbar sein (siehe [Chapter 5, "Contact Center-Funktionen"](#)).

Das Teilfenster "Aktive Callbacks" wird geöffnet und Ihnen wird eine Callback-Anforderung angeboten.

554181021903

Accept

Delete

Details

Wrap-up

Attempt Log

Description:

Bills

Name:

Lars Graef

Source:

554181021903

Destination:

554180911525

Queue:

Automation

Priority:

1

Wait time:

0

Address:

Schedule

Start	End	Number	Status
04/18/2018 5:28 PM	04/18/2018 8:28 PM	554180911525	Active

Contact data

Key:	Value:
CustomerID	122541
City	New York

Registerkarten

Das Teilfenster "Aktive Callbacks" enthält die folgenden Registerkarten:

- **Details:** Enthält Informationen zum Callback, zum Callback-Plan und zu den Kontaktdaten.
- **Nachbearbeitung:** Im Anschluss an einen Callback können Sie die verfügbaren Optionen per Klick aktivieren (Häkchen gesetzt) oder deaktivieren (Häkchen entfernen). Die Optionen sind im OSCC vordefiniert.
- **Protokoll Wdh.versuche:** Enthält den Namen des Agenten, den Wiederholungsgrund und das Datum der einzelnen Wiederholungsversuche.

Löschen

Wenn Sie einen Callback nicht annehmen möchten, müssen Sie ihn löschen. Beim Löschen des Callbacks müssen Sie einen Grund angeben.

1. Klicken Sie auf **Löschen**.
Der Callback wird gelöscht.
2. Eine Liste mit Gründen für die Löschung des Callbacks wird angezeigt. Wählen Sie einen passenden Eintrag aus.

Annehmen

Klicken Sie auf **Annehmen**.

Der Callback wird angenommen und das Agent Portal Web versucht, automatisch eine Verbindung mit dem Kunden herzustellen.

Note: Wenn ein Agent den Callback nicht innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums annimmt, wird sein Status automatisch auf "Nicht verfügbar" gesetzt und der Callback wird an den nächsten verfügbaren Agenten übergeben.

Bearbeiten von Callbacks mit dem Agent Portal Web

Callback bearbeiten

Nach Beendigung der Verbindung wird im Agent Portal Web automatisch das Fenster "Wiederholungsoptionen" angezeigt:

Retry options ✕

Enter a retry option to close this callback.
Would you like to retry the callback?

☒ No, the callback was succesful.

☐ Retry later

Cause: ▾

Retry in: hh:mm

☐ Now

Retry No.:

- Wenn der Callback erfolgreich war und keine Wiederholung erforderlich ist, wählen Sie die Option **Nein, der Callback war erfolgreich** aus.
- Wenn der Callback fehlschlägt, markieren Sie das Optionsfeld **Später wiederholen**.
Wählen Sie eine **Ursache** aus und geben Sie im Feld **Wiederholen in** das Zeitintervall an, nach dem das Agenten-Portal Ihnen den Callback wieder anbieten soll (Format: hh:mm).
- Um den Callback sofort zu wiederholen, markieren Sie das Optionsfeld **Jetzt** und geben im dazugehörigen Feld die Telefonnummer ein, die angerufen werden soll.

Klicken Sie auf **Fertig**.

Wenn zur Klassifizierung des Callbacks die Angabe von Nachbearbeitungsgründen erforderlich ist, geben Sie diese auf der Registerkarte **Nachbearbeitung** im Fenster "Aktive Callbacks" ein.

8 Bearbeiten von E-Mails mit dem Agent Portal Web

In diesem Kapitel lernen Sie die grundlegende Funktionsweise der im Agent Portal Web verfügbaren E-Mail-Funktionen kennen.

Fast alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Bearbeitung von E-Mails erfolgen im Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** und insbesondere im Teilfenster **Aktive E-Mail** mit den folgenden Registerkarten:

- Nachricht
- Details
- Historie
- Nachbearbeitung

Weitere Informationen finden Sie in [Section 8.2, "E-Mail-Nachricht empfangen"](#).

Das System speichert alle E-Mail-Nachrichten, einschließlich Nachrichten, die Sie verwerfen. Sie können die Suchfunktion E-Mail-Historie zum Auffinden einer beliebigen Nachricht nutzen.

Unerledigte E-Mail-Nachrichten (d. h. Nachrichten, die zurückgestellt wurden oder sich in Rückfrage befinden) werden im [Bereich Persönliche Leistung](#) gespeichert und können von dort abgerufen werden, sobald Sie zum Wiederaufnehmen der Bearbeitung bereit sind. Weitere Informationen finden Sie in [Section 8.3.2.1, "E-Mail-Bearbeitung wiederaufnehmen"](#).


Während der Bearbeitung einer E-Mail können Sie sich mit der Funktion **360°-Konversation** eine Übersicht aller bisherigen Interaktionen des Kunden mit dem Contact Center anzeigen lassen. Die Übersicht beinhaltet vorherige Telefonanrufe, Callbacks, E-Mails und Web Collaboration-Sitzungen. Weitere Informationen finden Sie in [Chapter 10, "Die Funktion 360°-Konversation"](#).

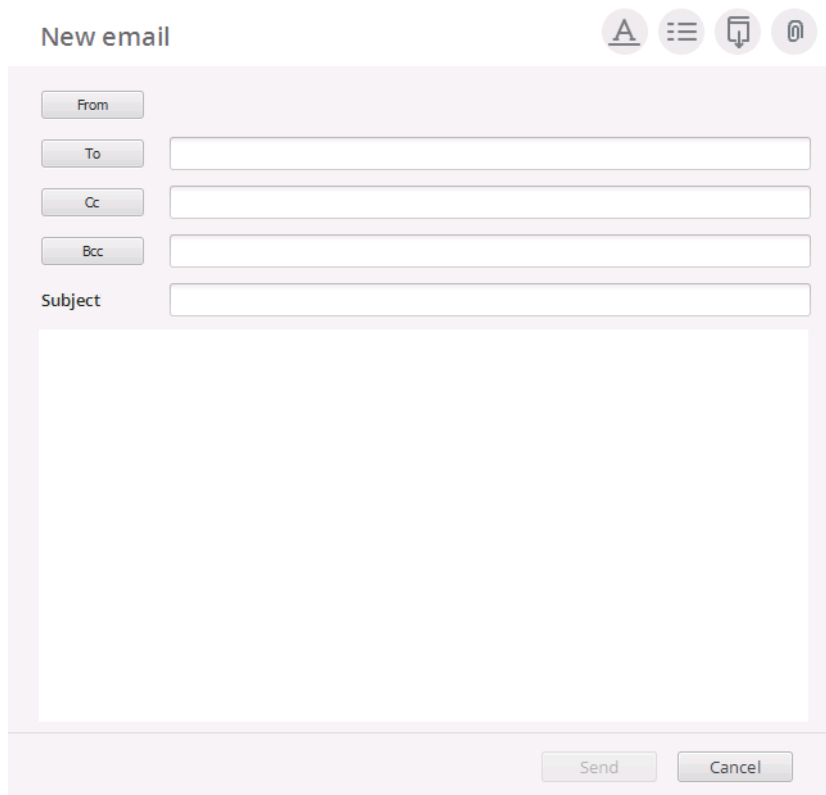
Voraussetzung

Um im Agent Portal Web mit E-Mails arbeiten zu können, muss dieser Medientyp im Contact Center für Sie freigeschaltet sein. Ist dies der Fall, können Sie sich wie im [Chapter 5, "Contact Center-Funktionen"](#) beschrieben beim E-Mail-Dienst anmelden.

8.1 Neue E-Mail verfassen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  und wählen Sie **E-Mail erstellen**.
Das Fenster "Neue E-Mail" wird geöffnet:



Feld	Beschreibung
An	E-Mail-Adresse(n) des bzw. der Empfänger(s).
Cc	Carbon copy (Kopieempfänger): Die E-Mail-Adresse(n) der Person(en), die eine Kopie der E-Mail erhält bzw. erhalten.
Bcc	Blind Carbon Copy (Nicht sichtbare Kopieempfänger): Die E-Mail-Adresse(n) der Person(en), die eine Kopie der E-Mail erhält bzw. erhalten; die E-Mail-Adresse(n) wird bzw. werden jedoch vor anderen Empfängern verborgen.


2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Von**.


Wählen Sie im Popup-Fenster einen der verfügbaren Aliasnamen aus.

Dies ist die E-Mail-Adresse, die beim gewünschten Empfänger angezeigt wird.


Bearbeiten von E-Mails mit dem Agent Portal Web

Neue E-Mail verfassen

3. Tragen Sie die E-Mail-Adresse(n) des bzw. der Empfänger in das Feld "An" ein. Alternativ können Sie auch auf die Schaltfläche **An** klicken und den bzw. die gewünschten Empfänger aus dem Popup-Fenster auswählen.
4. Wenn Sie eine Kopie der Nachricht an andere Personen senden möchten, geben Sie deren E-Mail-Adressen im Feld "Cc" an. Alternativ können Sie auch auf die Schaltfläche **Cc** klicken und die gewünschte(n) Person(en) aus dem Popup-Fenster auswählen.
5. Wenn Sie eine Kopie der Nachricht an andere Personen senden möchten, ihre Adressen aber vor anderen Empfängern verbergen wollen, geben Sie ihre E-Mail-Adressen im Feld "Bcc" an. Alternativ können Sie auch auf die Schaltfläche **Bcc** klicken und die gewünschte(n) Person(en) aus dem Popup-Fenster auswählen.
6. Tragen Sie im Feld "Betreff" einen kurzen und aussagekräftigen Titel für Ihre Nachricht ein.
7. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.
Sie können Ihre Nachricht im Format "Nur Text" verfassen oder den HTML-Text-Editor verwenden, indem Sie auf  klicken und die gewünschte Option auswählen.

Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.

Note: Wenn Sie die Rechtschreibprüfung verwenden möchten, verwenden Sie die eingebettete Rechtschreibprüfung Ihres Browsers. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Wort und überprüfen Sie die Ergebnisse.

8. Klicken Sie auf , um Anhänge zu Ihrer E-Mail hinzuzufügen.
Klicken Sie unterhalb des E-Mail-Nachrichtentextes im Bereich Anhänge auf die Schaltfläche **+**. Wählen Sie im Popup-Fenster die gewünschten Dateianhänge aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
9. Klicken Sie auf **Senden**, um Ihre Nachricht zu versenden.

Note: Bei der Suche eines Zielempfängers im LDAP (für die Felder "To", "Cc" und "Bcc"), zeigt die Spalte "Name" das Ergebnis für das Feld an, dessen Typ als "Name" festgesetzt wurde und die Spalte "Email address" zeigt das Ergebnis für das Feld an, dessen Typ als "Office E-mail" (in den Einstellungen unter OSCC Manager Directory Results) festgelegt wurde.
Gibt es mehr als ein Feld vom Typ "Name"/"Office E-mail", zeigt die

Spalte "Name"/"Email address" das Ergebnis für das Feld am Ende der Ergebnisliste (in den Einstellungen unter OSCC Manager Directory Results) an, und zwar ungeachtet eventueller vorheriger Felder vom selben Typ

8.2 E-Mail-Nachricht empfangen

Wenn Ihnen eine E-Mail-Nachricht zugewiesen wird, wechselt das Agent Portal Web automatisch in den Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** und das Teilfenster **Aktive E-Mail** wird angezeigt.

Das Fenster **Aktive E-Mail** funktioniert im Großen und Ganzen wie ein normales E-Mail-Programm. Beispielsweise können Sie Nachrichten beantworten oder weiterleiten, Nachrichten an mehrere Empfänger versenden oder Anhänge hinzufügen.

Während Sie an einer E-Mail arbeiten, können Sie jederzeit in einen anderen Registerkartenbereich im Agent Portal Web wechseln. Es könnte zum Beispiel sein, dass Sie die **Suchfunktion** verwenden oder die Einstellungen des Agent Portal Web ändern möchten. Wechseln Sie hierzu in den Bereich **Einstellungen**. Während Sie in anderen Registerkarten arbeiten, bleibt das Fenster **Aktive E-Mail** im Bereich **Aktive Kontakte** geöffnet, damit Sie jederzeit dorthin zurückwechseln können, ohne Ihre bisherigen Arbeitsergebnisse zu verlieren.

8.3 Ankommende E-Mails bearbeiten


Im Fenster **Aktive E-Mail** stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:


Schaltfläche	Funktion	Bedeutung
	Antworten	Die ankommende Nachricht beantworten. Siehe Section 8.3.1, "E-Mail beantworten" .
	Zurückstellen	Die ankommende Nachricht zurückstellen. Zum Beispiel wird die Bearbeitung einer E-Mail verschoben, da noch Informationen eingeholt werden müssen.
	Weiterleiten	Die E-Mail wird an einen anderen Agenten weitergeleitet/übergeben. Siehe Section 8.3.3, "E-Mail übergeben/weiterleiten" .
	Wiedereinreihen	Die E-Mail wird an eine andere Warteschlange weitergeleitet. Dies ist dann nützlich, wenn eine Kundenanfrage ursprünglich an die falsche Warteschlange gesendet wurde. Siehe Section 8.3.4, "E-Mail wiedereinreihen" .
	Verwerfen	Nicht bearbeitete E-Mails werden gelöscht. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden verschiedene Gründe angezeigt. Wählen Sie einen passenden Grund aus; die E-Mail wird anschließend verworfen.
	Drucken	Die E-Mail wird auf einem mit Ihrem Rechner verbundenen Drucker oder einem Netzwerkdrucker gedruckt.

Note: Das Fenster **Aktive E-Mail** bleibt solange geöffnet, bis Sie eine der oben genannten Optionen auswählen.





8.3.1 E-Mail beantworten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf .
Das Fenster **E-Mail-Antwort** wird angezeigt.
2. Eine E-Mail-Adresse des Kunden wird vom Agent Portal Web automatisch in das Empfängerfeld "An" eingetragen. Falls erforderlich, können Sie weitere E-Mail-Adressen hinzufügen.

3. Füllen Sie ggf. die Felder Cc und Bcc aus.
Cc- und Bcc-Felder können ein- bzw. ausgeblendet werden. Klicken Sie hierzu auf .

Note: Cc- und Bcc-Felder werden im [Section 8.1, "Neue E-Mail verfassen"](#) näher beschrieben.

4. Tragen Sie im Feld "Betreff" einen kurzen und aussagekräftigen Titel für Ihre Nachricht ein.
5. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.
Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.
6. Wenn Sie den Text Ihrer Nachricht mit der Rechtschreibprüfung überprüfen möchten, klicken Sie auf .
Weitere Informationen hierzu finden Sie in [Appendix B, "Rechtschreibprüfung"](#).
7. Klicken Sie ggf. auf , um Anhänge zu Ihrer E-Mail hinzuzufügen.
Klicken Sie unterhalb des E-Mail-Nachrichtentextes im Bereich Anhänge auf die Schaltfläche . Wählen Sie im Popup-Fenster die gewünschten Dateianhänge aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
8. Klicken Sie auf **Senden**.

Historie

Beim Verfassen Ihrer Nachricht können Sie sich die letzte E-Mail des Kunden unterhalb Ihrer Nachricht anzeigen lassen. Außerdem können Sie die vollständige Konversation mit dem Kontakt verfolgen.

8.3.2 E-Mail zurückstellen

Sie können eine E-Mail-Nachricht zurückstellen, wenn Sie sie lieber zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten möchten. Wenn Sie eine E-Mail-Nachricht zurückstellen, erhält sie den Zustand **Zurückgestellt** und wird im Bereich **E-Mails** aufgelistet. Wenn Sie bereit sind, können Sie die Bearbeitung der E-Mail-Nachricht wiederaufnehmen.

Nehmen Sie die Bearbeitung einer E-Mail-Nachricht nicht innerhalb einer bestimmten Zeitspanne wieder auf, wird die Nachricht wieder in Ihre Warteschlange eingereiht.


Note: Diese Zeit wird in der Manager-Anwendung definiert.

Vorgehensweise

Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf , um die E-Mail zurückzustellen.

8.3.2.1 E-Mail-Bearbeitung wiederaufnehmen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mails**.
2. Zeigen Sie mit Ihrem Cursor in der angezeigten Liste auf die E-Mail, deren Bearbeitung Sie fortsetzen möchten und klicken Sie ganz rechts auf .
3. Die Bearbeitung der Nachricht wird im Bereich **Aktive Kontakte** fortgesetzt.



8.3.3 E-Mail übergeben/weiterleiten



8.3.3.1 Interne Übergabe

Eine E-Mail-Nachricht kann nur an einen Contact Center-Agenten weitergeleitet werden; die Angabe von Cc- oder Bcc-Adressen ist daher nicht möglich.

Alle Anlagen, die in der ursprünglichen E-Mail-Nachricht enthalten waren, werden automatisch zur weitergeleiteten Nachricht hinzugefügt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf  und wählen Sie die Option **Interne Übergabe**.
Das Fenster **Interne Übergabe-E-Mail** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **An** und wählen Sie den Agenten aus, an den Sie die Nachricht übergeben möchten. Wenn die Liste der Agenten zu lang ist, können Sie diese mithilfe der Suchfunktion weiter einschränken.
3. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.
Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.

4. Klicken Sie ggf. auf , um Anhänge zu Ihrer E-Mail hinzuzufügen. Klicken Sie unterhalb des E-Mail-Nachrichtentextes im Bereich Anhänge auf die Schaltfläche . Wählen Sie im Popup-Fenster die gewünschten Dateianhänge aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.3.2 Externe Übergabe


Sie können eine E-Mail-Nachricht an eine Person außerhalb des Contact Centers weiterleiten. Beispielsweise kann ein Experte zur Beantwortung der Nachricht erforderlich sein. Alle Anlagen, die in der ursprünglichen E-Mail-Nachricht enthalten waren, werden automatisch zu der weitergeleiteten Nachricht hinzugefügt.




Wenn Sie eine E-Mail-Nachricht an eine Person außerhalb des Contact Centers weiterleiten, wird die Bearbeitung der Nachricht als abgeschlossen betrachtet. Die Antwort von der externen Person gilt als neuer Kontakt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf  und wählen Sie die Option **Externe Übergabe**.

Das Fenster **Externe Übergabe-E-Mail** wird angezeigt.

Note: Um das Cc- und/oder Bcc-Feld einzublenden, klicken Sie auf .

2. Um zu definieren, an wen Sie die Nachricht weiterleiten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie in das Feld An, Cc oder Bcc eine E-Mail-Adresse ein.
 - Um eine E-Mail-Adresse aus einem Verzeichnis auszuwählen, klicken Sie zunächst auf An, Cc oder Bcc und wählen Sie anschließend eine Adresse aus.
3. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.
Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.
4. Klicken Sie ggf. auf , um Anhänge zu Ihrer E-Mail hinzuzufügen. Klicken Sie unterhalb des E-Mail-Nachrichtentextes im Bereich Anhänge auf die Schaltfläche . Wählen Sie im Popup-Fenster die gewünschten Dateianhänge aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.3.3 Externe Rückfrage

Sie können mit einer Person außerhalb des Contact Centers Rückfrage halten. Alle Anlagen, die in der ursprünglichen E-Mail-Nachricht enthalten waren, werden automatisch zu der Rückfrage-Nachricht hinzugefügt.



Wenn Sie eine externe Rückfrage zu einer E-Mail-Nachricht stellen, erhält die Nachricht den Zustand **Rückfrage** und wird im Register **E-Mails** aufgelistet. Wenn Sie bereit sind, können Sie die Bearbeitung der E-Mail-Nachricht wiederaufnehmen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf  und wählen Sie die Option **Externe Rückfrage**.

Das Fenster **Externe Rückfrage-E-Mail** wird angezeigt.

Note: Um das Cc- und/oder Bcc-Feld einzublenden, klicken Sie auf .


2. Um zu definieren, an wen Sie die Nachricht weiterleiten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie in das Feld An, Cc oder Bcc eine E-Mail-Adresse ein.
 - Um eine E-Mail-Adresse aus einem Verzeichnis auszuwählen, klicken Sie zunächst auf An, Cc oder Bcc und wählen Sie anschließend eine Adresse aus.
3. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.
Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.
4. Klicken Sie ggf. auf , um Anhänge zu Ihrer E-Mail hinzuzufügen. Klicken Sie unterhalb des E-Mail-Nachrichtentextes im Bereich Anhänge auf die Schaltfläche **+**. Wählen Sie im Popup-Fenster die gewünschten Dateianhänge aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.4 E-Mail wiedereinreihen

Sie können eine E-Mail-Nachricht, die Sie bearbeiten, wieder in eine Warteschlange einreihen.

Bevor Sie die E-Mail-Nachricht wiedereinreihen, können Sie eine Nachricht in den entsprechenden Bereich eingeben, um den Grund für das Wiedereinreihen der E-Mail-Nachricht anzugeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf die Schaltfläche "Wiedereinreihen der E-Mail in eine Warteschlange" .
2. Das Fenster **E-Mail wiedereinreihen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie **An**
4. Ein neues Fenster mit allen verfügbaren Warteschlangen wird angezeigt, um eine Wiedereinreihung auszuführen
5. Wählen Sie eine Warteschlange aus oder verwenden Sie die Suchfunktion, wenn die Warteschlangenliste lang ist
6. Geben Sie Ihre Nachricht im Nachrichtenbereich ein.
7. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.5 E-Mail verwerfen

Sie können eine E-Mail-Nachricht verwerfen (zum Beispiel, wenn eine Nachricht keine Antwort erfordert).

Wenn Sie eine E-Mail-Nachricht verwerfen, sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich. Sie können die Nachricht jedoch weiterhin suchen und ihre Details im Bereich **E-Mails** einsehen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf .
2. Wählen Sie einen Verwerfungsgrund aus.

8.3.6 E-Mail drucken

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf .

8.3.7 E-Mail nachbearbeiten

Geben Sie auf der Registerkarte **Nachbearbeitung** im Fenster Aktive E-Mail Nachbearbeitungsgründe ein und geben Sie an, wie Sie eine E-Mail-Nachricht abgeschlossen haben.

Bearbeiten von E-Mails mit dem Agent Portal Web

Ankommende E-Mails bearbeiten

Wenn die Einstellung **Nachbearbeitungsgrund erforderlich** für Sie in der Manager-Anwendung aktiviert ist, müssen Sie mindestens einen Nachbearbeitungsgrund auswählen.

Note: Sie brauchen nicht bis zum Ende eines Kontakts zu warten, um Nachbearbeitungsgründe einzugeben. Sie können jederzeit einen oder mehrere Nachbearbeitungsgründe auswählen. Speichern Sie die Nachbearbeitungsgründe jedoch erst nach Beenden eines Kontakts, da Sie Nachbearbeitungsgründe nur ein Mal speichern können. Nach dem Speichern können Sie keine weiteren Nachbearbeitungsgründe mehr eingeben.

Wenn Sie eine E-Mail-Nachricht zurückstellen oder Rückfrage dazu halten, speichert das System keine eingegebenen Nachbearbeitungsgründe.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf die Registerkarte **Nachbearbeitung**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen bei jedem Nachbearbeitungsgrund, der für den Kontakt zutrifft. Es werden nur mit der Warteschlange des Kontakts verbundene Nachbearbeitungsgründe angezeigt.

9 Bearbeiten von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal Web

Voraussetzung

Um im Agenten-Portal Web Collaboration-Sitzungen bearbeiten zu können, muss im Contact Center der Medientyp Web Collaboration für Sie aktiviert sein. Ist dies der Fall, können Sie sich wie im [Chapter 5, "Contact Center-Funktionen"](#) beschrieben beim Medientyp Web Collaboration anmelden.

Web Collaboration

Mit Web Collaboration können Kunden von der Unternehmens-Website aus eine Webchat-Sitzung mit einem Agenten im Contact Center starten. Ähnlich wie bei einem ankommenden Anruf, wird die ankommende Webchat-Sitzungsanforderung an einen geeigneten Agenten weitergeleitet, bei dem ein Chatfenster geöffnet wird.

9.1 Web Collaboration-Chats empfangen

Wenn Kunden auf ihrer Unternehmens-Website Chat-Sitzungen einleiten, werden diese Chat-Sitzungen entsprechend der im OSCC konfigurierten Regeln mit Agenten verbunden, die diese Chats im Agenten-Portal bearbeiten können.

Beim Bearbeiten eines Web Collaboration-Chats können Sie Ihre Antworten entweder manuell eingeben oder vordefinierte Nachrichten und URLs an den Kunden senden. Sie können auch Emoticons verwenden und Texte formatieren, indem Sie deren Farbe und/oder Schriftstärke anpassen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im Agenten-Portal beim Medium Web Collaboration an.
2. Wenn Ihr Status auf Verfügbar gesetzt ist, wird beim Hinzufügen einer Web Collaboration-Sitzung zur Warteschlange automatisch eine Web Collaboration-Sitzung für Sie geöffnet.

Nachdem Ihnen eine Web Collaboration-Sitzung zugewiesen wurde, werden der Bereich **Aktive Kontakte** und das Fenster **Aktive Web Collaboration** eingeblendet. Das Fenster "Aktive Web Collaboration" enthält die ursprüngliche Frage des Kunden sowie alle bisher vom System gesendeten Antworten.

Die Registerkarte **Sitzung** besteht im Wesentlichen aus zwei Teilfenstern:

- Die **Mitschrift der Sitzung** enthält alle während der Sitzung ausgetauschten Nachrichten. Die Mitschrift ist schreibgeschützt, Teile davon können jedoch über die Zwischenablage kopiert und an anderer Stelle wieder eingefügt werden.
- Der **Nachrichteneingabebereich** ist der Bereich, in dem Sie auf einen Web Collaboration-Kontakt antworten. Hier können Sie zum Beispiel Ihre Antwort manuell eingeben oder eine vordefinierte Standardnachricht bzw. URL einfügen.

Bei der Bearbeitung eines Web Collaboration-Kontakts müssen Sie ggf. zwischen verschiedenen Arbeitsbereichen hin- und herwechseln. Wenn Sie wieder den Bereich **Aktive Kontakte** aufrufen, bleibt das Fenster **Aktive Web Collaboration** geöffnet, damit Sie jederzeit wieder dorthin zurückgehen können, ohne Ihre bisherigen Arbeitsergebnisse zu verlieren.

9.2 Web Collaboration-Kontakt beantworten

9.2.1 Nachricht eingeben in einer Web Collaboration-Sitzung

Wenn das Fenster **Aktive Web Collaboration** auf dem Bildschirm erscheint, befinden Sie sich im Antwortmodus und können Ihre Antwort an den Kontakt verfassen.

Vorgehensweise


1. Geben Sie Ihre Nachricht im Fenster **Aktive Web Collaboration** im Nachrichteneingabebereich unten ein.

Drücken Sie **Umschalttaste+Eingabetaste**, um einen Zeilenumbruch in die Nachricht einzufügen.

Die Anzahl der Zeichen pro Nachricht ist begrenzt und hängt von der Formatierung des Textes ab. Maximal sind 2000 Zeichen erlaubt, dies schließt jedoch den für die Formatierung erforderlichen HTML-Code ein.

Verfügbare Formatierungsoptionen:

Schaltfläche	Funktion
B	Der eingegebene Text wird fett formatiert.
<i>I</i>	Der eingegebene Text wird kursiv formatiert.

Schaltfläche	Funktion
	Der eingegebene Text wird unterstrichen.


2. Klicken Sie auf **Senden**.

Das Senden der Nachricht ist die Standardaktion auf der Registerkarte **Sitzung**. Wenn die Nachricht sendebereit ist, können Sie auch durch Betätigen der **EINGABETASTE** versenden.

9.2.2 Standardnachricht in eine Web Collaboration-Antwort einfügen

Eine Standardnachricht verkürzt die beim Beantworten von Web Collaboration-Kontakten benötigte Zeit. Sie können eine allgemeine oder eine für die aktuelle Warteschlange spezifische Nachricht einfügen und diese dann Ihren Erfordernissen entsprechend bearbeiten.


Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Nachrichteneingabebereich am unteren Rand des Fensters **Aktive Web Collaboration** auf .
2. Wählen Sie eine der vordefinierten Standardnachrichten aus.
Die Nachricht wird im Nachrichteneingabebereich eingefügt. Sie können sie vor dem Versenden wie gewünscht bearbeiten.
3. Drücken Sie die **Eingabetaste**.

9.2.3 Emoticon in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen

Häufig werden Emoticons - wie zum Beispiel ein lächelndes Gesicht - in elektronischen Nachrichten verwendet, um einen informellen Eindruck zu vermitteln und sich dem Empfänger als freundliche und hilfsbereite Person zu präsentieren.


Vorgehensweise

Klicken Sie im Nachrichteneingabebereich am unteren Rand des Fensters **Aktive Web Collaboration** auf  und wählen Sie das gewünschte Emoticon aus. Das Emoticon wird in Ihre Nachricht eingefügt.

9.2.4 URL in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen

Sie können eine URL, d. h. einen Link zu einer Webseite, in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen. Erhält der Kontakt die Nachricht, erscheint die URL bei ihm als anklickbarer Link.


Vorgehensweise

Klicken Sie im Nachrichteneingabebereich am unteren Rand des Fensters **Aktive Web Collaboration** auf  und wählen Sie eine URL aus. Die URL wird in Ihre Nachricht eingefügt.

9.2.5 Andere Benutzer zur Teilnahme an einer Web Collaboration-Sitzung einladen

Sie können einen anderen Benutzer zur Teilnahme an einer bestehenden Web Collaboration-Sitzung einladen. Erhält ein Benutzer eine Einladung zur Teilnahme an einer Sitzung, erscheint auf seinem Bildschirm die vollständige Abschrift der Sitzung bis zum Zeitpunkt der Einladung. Der Benutzer kann die Abschrift lesen und dann die Einladung akzeptieren oder ablehnen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie oben im Fenster **Aktive Web Collaboration** auf .
2. Wählen Sie im Dialog **Agent einladen** den Benutzer aus, den Sie einladen möchten.

Note: Nur die Agenten, die für Web Collaboration angemeldet sind und aktuell keine andere Web Collaboration-Sitzung bearbeiten, werden aufgelistet.


9.2.6 Web Collaboration-Sitzung wiedereinreihen

Es ist möglich, eine Web Collaboration-Sitzung bei einem anderen Agenten oder einer anderen Warteschlange wiedereinzureihen, wenn ein anderer Benutzer für die Bearbeitung besser geeignet ist. Sobald der andere Agent den Kontakt empfängt, wird aus der Sitzung eine Konferenz zwischen dem Kunden, dem anderen Agenten und Ihnen. Sie können dann in der Sitzung verbleiben oder diese verlassen.

Bearbeiten von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal Web

Web Collaboration-Kontakt beantworten

Vorgehensweise


1. Klicken Sie oben im Fenster **Aktive Web Collaboration** auf .
2. Wählen Sie aus, ob Sie die Sitzung bei einem Agenten oder in einer Warteschlange wiedereinreihen möchten.
3. Wählen Sie den Agenten oder die Warteschlange aus der Liste aus.
4. Sie können in der Sitzung verbleiben, bis ein anderer Agent der Sitzung beitrifft, oder die Sitzung verlassen.

Note: Wenn ein Web Collaboration-Kontakt erneut in die Warteschlange eingereiht wird und kein Agent sofort für die neue Warteschlange verfügbar ist, dann wird der Kontakt nicht von einem zugeordneten Warteschlangenverarbeitungsablauf durchlaufen

9.2.7 Den Kontakt nach einer Telefonnummer fragen

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie bei einem Kunden eine Telefonnummer erfragen. Auf dem Bildschirm des Kunden wird ein spezielles Formular mit einem Eingabefeld für die Telefonnummer eingeblendet. Alternativ gibt es dort auch eine Schaltfläche zum Ablehnen Ihrer Anforderung, falls kein weiterer Telefonkontakt gewünscht ist.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie oben im Fenster **Aktive Web Collaboration** auf  .
Der Kontakt erhält eine Nachricht mit der Bitte um Angabe einer Telefonnummer.
2. Wird die Telefonnummer gesendet, erscheint das Fenster **Neuer Anruf** auf Ihrem Bildschirm. Klicken Sie auf **Wählen**, um den Anruf einzuleiten.

9.3 Verbindung mit einer Web Collaboration-Sitzung trennen

Wenn Sie die Bearbeitung eines Web Collaboration-Kontakts beendet haben, können Sie die Verbindung zur Sitzung trennen.

- Wenn Sie der einzige an der Web Collaboration-Sitzung beteiligte Benutzer sind, endet die Sitzung, wenn Sie die Verbindung trennen.
- Befinden Sie sich in einer Konferenzsitzung mit dem Web Collaboration-Kontakt und einem weiteren Benutzer, wird die Sitzung fortgesetzt, nachdem Sie Ihre Verbindung getrennt haben.

Vorgehensweise

Klicken Sie oben im Fenster **Aktive Web Collaboration** auf **Trennen**.

9.4 Web Collaboration-Sitzung nachbearbeiten

Geben Sie auf der Registerkarte **Nachbearbeitung** im Fenster **Aktive Web Collaboration** Nachbearbeitungsgründe ein, um anzugeben, wie Sie eine Web Collaboration-Sitzung abgeschlossen haben.

Bearbeiten von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal Web

Web Collaboration-Sitzung nachbearbeiten

Wenn die Einstellung **Nachbearbeitungsgrund erforderlich** für Sie in der Manager-Anwendung aktiviert ist, müssen Sie mindestens einen Nachbearbeitungsgrund auswählen.

Important: Sie brauchen nicht bis zum Ende eines Kontakts zu warten, um Nachbearbeitungsgründe einzugeben. Sie können jederzeit einen oder mehrere Nachbearbeitungsgründe auswählen. Speichern Sie die Nachbearbeitungsgründe jedoch erst nach Beenden eines Kontakts, da Sie Nachbearbeitungsgründe nur ein Mal speichern können. Nach dem Speichern können Sie keine weiteren Nachbearbeitungsgründe mehr eingeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive Web Collaboration** auf die Registerkarte **Nachbearbeitung**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen bei jedem Nachbearbeitungsgrund, der für den Kontakt zutrifft.

Note: Es sind nur mit der Warteschlange des Kontakts verbundene Nachbearbeitungsgründe verfügbar.

10 Die Funktion 360°-Konversation

Voraussetzung

Um die Funktion **360°-Konversation** nutzen zu können, muss das Leistungsmerkmal vom Administrator im OpenScape Contact Center aktiviert werden.

Beschreibung

Mit der Funktion **360°-Konversation** erhält ein Agent in OpenScape Contact Center eine Liste aller Interaktionen, die ein bestimmter Kunde im Laufe der Zeit über einen der verfügbaren Medienkanäle (Sprache, Callback, E-Mail und/oder Web Collaboration) mit dem Contact Center hatte.

Darüber hinaus unterstützt die Funktion **360°-Konversation** den Agenten durch die Bereitstellung zahlreicher Kundendetails (wie z. B. Telefonnummer, E-Mail, Privat-/Büro-Adresse, Geburtstag usw.). Diese Kundendetails sind bearbeitbar und können vom Agenten während der Bearbeitung eines Kontaktes jederzeit aktualisiert werden.

Die Registerkarte **360°-Konversation** besteht aus zwei Bereichen:

- **Kundeninformationen**

Hier werden die wichtigsten Kundeninformationen angezeigt – wie z. B. Name, Adresse und Kontaktdetails (Telefonnummer, E-Mail-Adresse usw.)

- **Historie**

Die Historie enthält alle Interaktionen, die der Kunde bisher mit dem Contact Center hatte.

Note: Wenn der Webchat-Bewerber unvollständige Daten angegeben hat, wird die 360°-Funktion für die aktuelle Sitzung deaktiviert.

10.1 Wie Sie die Funktion 360°-Konversation verwenden

Wie Sie Kundendetails anzeigen

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs Kundeninformationen auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Kunde anzeigen**.

Die Kundendetails werden angezeigt.

Mit dem Zurück-Pfeil gehen Sie zum vorherigen Bildschirm zurück.

Wie Sie Kundendaten bearbeiten

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs Kundeninformationen auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Kunde bearbeiten**.

Das Fenster "Kunde bearbeiten" mit einer Reihe von bearbeitbaren Feldern erscheint.

3. Bearbeiten Sie die gewünschten Felder und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.

Die Kundendaten werden aktualisiert und der vorherige Bildschirm wird aufgerufen.

Die Funktion 360°-Konversation

Wie Sie die Funktion 360°-Konversation verwenden

Wie Sie einen Kunden suchen

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs Kundeninformationen auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Kunde suchen**.
Das Fenster "Kunde suchen" wird angezeigt.
Füllen Sie die gewünschten Felder aus und klicken Sie anschließend auf **Suchen**.

Note: Aktivieren Sie die Option **Alle Felder**, um zu verhindern, dass die Anzeige der Suchergebnisse auf einen bestimmten Bereich begrenzt wird.

3. Nach Anzeige der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:
 - Wählen Sie ein Suchergebnis aus und ordnen Sie die Ursprungskennung (Telefonnummer, E-Mail-Adresse usw.) dem ausgewählten Kunden zu.
 - Erstellen Sie einen neuen Kunden.Mit dem Zurück-Pfeil gehen Sie zum vorherigen Bildschirm zurück.

Wie Sie einen neuen Kunden erstellen

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs Kundeninformationen auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Kunde erstellen**.
3. Füllen Sie die gewünschten Felder aus.

Note: Die Felder **Vorname** und **Nachname** sind Pflichtfelder.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wie Sie eine Notiz zu einem Historieneintrag hinzufügen/bearbeiten

1. Klicken Sie im Bereich **Historie** auf das Feld **Hier eine Notiz hinzufügen**.

Wenn es bereits eine Notiz gibt, klicken Sie bitte auf den Notiztext.

Note: Das Hinzufügen/Bearbeiten einer Notiz ist nur möglich für den jeweils letzten Historieneintrag, d. h. den aktuell von Ihnen bearbeiteten Kontakt.

2. Geben Sie den gewünschten Notiztext ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wie Sie die Details eines Historieneintrags anzeigen

1. Klicken Sie auf den gewünschten Historieneintrag.
2. Die Details für den Historieneintrag werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Zurück-Pfeil, um zum vorherigen Bildschirm zurückzugehen.

11 Verwenden der Kurzwahlleiste und der Teamleiste

Die **Kurzwahlleiste** und die **Teamleiste** sind Schnellzugriffstools, die Ihnen eine schnelle Kontaktaufnahme mit Personen auf Ihrer **Kurzwahlliste** bzw. anderen Agenten auf Ihrer **Teamliste** ermöglichen. Einzelheiten hierzu finden Sie in:

- [Section 11.1, "Kurzwahlleiste"](#)
- [Section 11.2, "Teamleiste"](#)

11.1 Kurzwahlleiste

Befinden sich in der **Kurzwahlliste** Personen, die Sie häufig kontaktieren, können Sie ihre Namen zur **Kurzwahlleiste** hinzufügen, damit Sie sie aus einem beliebigen Agenten-Portal-Fenster kontaktieren können, ohne zuvor die Kurzwahlliste öffnen zu müssen.


Die **Kurzwahlleiste** befindet sich in der Kopfleiste des Agenten-Portals und kann bis zu 25 Einträge enthalten. Jeder dieser Einträge kann mehrere Telefonnummern enthalten.

Per Klick auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen und Auswahl der Option **Kurzwahlleiste abdocken** können Sie die **Kurzwahlleiste** abdocken, um sie anschließend an eine beliebige Stelle des Bildschirms zu verschieben. Sie können die abgedockte **Kurzwahlleiste** um sie anschließend an eine beliebige Stelle des Bildschirms zu verschieben..

Um die **Kurzwahlleiste** wieder an ihrer Standardposition zu platzieren, schließen Sie entweder das abgedockte Teamleisten-Fenster oder klicken Sie auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen und deaktivieren Sie die Option **Kurzwahlleiste abdocken**.

Die Konfiguration der **Kurzwahlleiste** wird in [Section 4.10.3, "Agent"](#) beschrieben.

11.1.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Kurzwahlleiste

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Kurzwahlliste**.
2. Zeigen Sie mit dem Cursor auf den Kontakt, den Sie zur Kurzwahlleiste hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf  .

4. Der Kontakt wird nun zur Kurzwahlleiste hinzugefügt.


11.1.2 Löschen eines Eintrags aus der Kurzwahlleiste

Sie können einen Eintrag auf zwei verschiedene Arten aus der Kurzwahlleiste entfernen:

Option 1

1. Klicken Sie in der Kurzwahlleiste mit der rechten Maustaste auf den Namen des Kontakts, den Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Entfernen**.
3. Der Kontakt wird nun aus der Kurzwahlleiste entfernt.

Option 2

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Kurzwahlliste**.
2. Zeigen Sie mit dem Cursor auf den Kontakt, den Sie aus der Kurzwahlleiste entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf .
4. Der Kontakt wird nun aus der Kurzwahlleiste entfernt.

11.1.3 Anrufen einer Person auf der Kurzwahlleiste

1. Klicken Sie auf den Namen der Person, die Sie anrufen möchten.
2. Der Anruf wird sofort eingeleitet.

Note: Bei einem Kontakt mit mehreren Rufnummern erscheint ein Popup-Menü mit allen verfügbaren Telefonnummern. Wählen Sie die Rufnummer aus, die Sie anrufen möchten.

11.2 Teamleiste

Befinden sich in der **Teamliste** Personen, die Sie häufig kontaktieren, können Sie ihre Namen zur **Teamleiste** hinzufügen, damit Sie sie aus einem beliebigen Agenten-Portal-Fenster kontaktieren können, ohne zuvor die Teamliste öffnen zu müssen.

Verwenden der Kurzwahlleiste und der Teamleiste

Teamleiste


Die **Teamleiste** befindet sich in der Kopfleiste des Agenten-Portals und kann bis zu 25 Einträge enthalten.

Per Klick auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen und Auswahl der Option **Teamleiste abdocken** können Sie die **Teamleiste** abdocken, um sie anschließend an eine beliebige Stelle des Bildschirms zu verschieben.

Um die **Teamleiste** wieder an ihrer Standardposition zu platzieren, schließen Sie entweder das abgedockte Teamleisten-Fenster oder klicken Sie auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen und deaktivieren Sie die Option **Teamleiste abdocken**.

Die Konfiguration der **Teamleiste** wird beschrieben in [Section 4.10.3, "Agent"](#).

11.2.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Teamleiste

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Teamliste**.
2. Zeigen Sie mit dem Cursor auf den Agenten, den Sie zur Teamleiste hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf .
4. Der Agent wird nun zur Teamleiste hinzugefügt.

11.2.2 Löschen eines Eintrags aus der Teamleiste


Sie können einen Eintrag auf zwei verschiedene Arten aus der Teamleiste entfernen:

Option 1

1. Klicken Sie in der Teamleiste mit der rechten Maustaste auf den Namen des Agenten, den Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Entfernen**.
3. Der Agent wird nun aus der Teamleiste entfernt.

Option 2

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Teamliste**.
2. Zeigen Sie mit dem Cursor auf den Agenten, den Sie aus der Teamleiste entfernen möchten.

3. Klicken Sie auf  .
4. Der Kontakt wird nun aus der Teamleiste entfernt.

11.2.3 Anrufen eines Agenten auf der Teamleiste

1. Klicken Sie auf den Namen des Agenten, den Sie anrufen möchten.
2. Der Anruf wird sofort eingeleitet.

11.2.4 Chatten mit einem Agenten auf der Teamleiste

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Agenten, mit dem Sie chatten möchten.
2. Klicken Sie auf **Chat starten**.
3. Es wird sofort eine neue Chat-Sitzung initiiert.

12 CLIP für abgehende Anrufe

Die Calling Line Identification Presentation (Rufnummernanzeige beim gerufenen Teilnehmer, CLIP) für Agenten-Portal-Web kann nur bei abgehenden Anrufen verwendet werden. Die abgehenden Rufnummern können über ein Drop-down-Menü verfügbarer Nummern ausgewählt werden.

CLIP beeinträchtigt nicht die aktuelle Callback-Funktion bezüglich der Definition der Anrufernummer.

Eine Liste der anrufenden Nummern muss pro Mandant konfiguriert werden.

Die CLIP gilt für alle abgehenden Anrufe: Über die Schaltfläche „Make Call“ (Anrufen), über die Kurzwahlliste, die Verzeichnissuche und das Aktivitätsprotokoll.

Informationen zur Verwendung der CLIP-Funktion finden Sie unter [Section 4.10.3, "Agent"](#)

Note: Die Auswahl der CLIP steht für die Teamliste nicht zur Verfügung, da sie für interne Anrufe nicht benötigt wird.

Note: Die Auswahl der Anrufenden Nummer/Name gilt nur für OpenScape Voice, weil sie von einem privaten CSTA-Parameter abhängt, der von OpenScape 4000 und OpenScape Business nicht unterstützt wird.

13 Chatten mit anderen Agenten und Supervisors

In diesem Kapitel lernen Sie die grundlegende Funktionsweise der im Agenten-Portal-Web verfügbaren Chat-Funktion kennen.

Das Chatten erfolgt außerhalb des Hauptfensters des Agenten-Portal-Web in separaten Popup-Fenstern, um die anderen Tätigkeiten nicht zu stören. Sie können daher mit anderen Agenten/Supervisors sogar während der Abwicklung von Anrufen, E-Mails oder Web Collaboration-Sitzungen chatten.

Sie können gleichzeitig an mehreren Chat-Sitzungen mit verschiedenen Agenten/Supervisors teilnehmen. Die maximale Anzahl der Teilnehmer ist pro Chat-Fenster jedoch auf zwei begrenzt.

Sie können einem Agenten/Supervisor auch dann Nachrichten senden, wenn dieser **offline** ist. OpenScape Contact Center sendet Ihre Nachricht(en) dann, wenn die Empfänger sich wieder beim Agenten-Portal-Web anmelden.

Note: Nach der Abmeldung vom Agenten-Portal-Web werden alle ausgetauschten Nachrichten gelöscht.

Voraussetzung

Um im Agenten-Portal-Web mit dem Chat-System arbeiten zu können, muss dieser Medientyp im Contact Center für Sie freigeschaltet sein.

13.1 Starten einer neuen Chat-Sitzung

Chat-Sitzungen können auf eine der folgenden Arten initiiert werden:

- Über die Teamliste.
Einzelheiten hierzu finden Sie unter [Section 4.6.6, "Chatten mit einem Agenten von der Teamliste"](#).
- Über die Teamleiste.
Siehe [Section 11.2.4, "Chatten mit einem Agenten auf der Teamleiste"](#)

13.2 Bearbeiten eingehender Chat-Sitzungen

Wenn ein anderer Agent eine neue Chat-Sitzung mit Ihnen startet, wird eine Popup-Benachrichtigung in der unteren rechten Bildschirmecke angezeigt.

Klicken Sie einfach auf den Namen der anderen Partei, um das Chat-Fenster zu öffnen.

14 Web Interaction SDK

14.1 Erste Inbetriebnahme

Einleitung

Web Interaction SDK ist eine webbasierte Anwendung, mit der Sie Interaktionen im Web wie Chats oder Callback steuern können. Sie ermöglicht auch eine zweiseitige Interaktion zwischen der API und dem Benutzer.

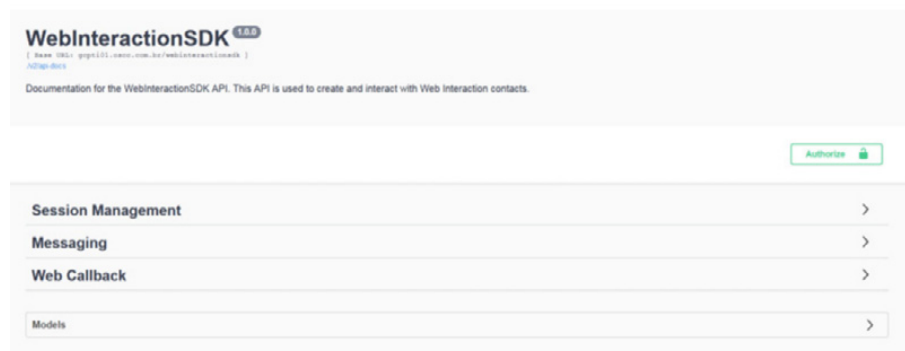
Voraussetzungen

1. Um die Anwendung nutzen zu können, brauchen Sie Zugriff auf einen Webbrowser. Folgende Webbrowser sind möglich:
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
2. Die Web Interaction SDK wird auf dem Anwendungsserver installiert. Die Webkomponenten `webinteractionsdk.war` und `webinteractionsdkexample.war` werden zusammen mit dem Patch geliefert. Kopieren Sie die beiden Dateien und fügen Sie sie im Anwendungsserver ein.

Vorgehensweise

1. Geben Sie die Adresse der Webseite in die Adresszeile Ihres Browsers ein, z. B. wie folgt:

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdk/documentation.html`



2. Klicken Sie auf **Authorize**.
3. Das Popup-Fenster **Available authorizations** wird angezeigt.
4. Konfigurieren Sie die folgenden Parameter:

- **client_id**: default_client_id
- **client_secret**: default_client_secret
- **all Default scope**: Aktivieren

Note: Zum Ändern von **client_id** und **client_secret** öffnen Sie die Datei `webinteractionsdk.xml` im Ordner `<Application Server>\conf\` mit einem Texteditor und ändern Sie die Standardwerte.

5. Klicken Sie auf **Authorize**.

6. Klicken Sie auf **Close**

Sie können jetzt mit der Web Interaction SDK arbeiten. Ausführliche Informationen finden Sie im Dokument *OpenScape Contact Center Enterprise V10 R1 REST SDK Framework, Programming Guide*.

14.2 Chat-Anwendungen

Befolgen Sie die Schritte im unten stehenden Beispiel, um Chat-Anwendungen mit Web Interaction zu erstellen:

1. Geben Sie die Browseradresse in der folgenden Form ein:

```
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdkexample/index.html
```

2. Klicken Sie auf **Create chat**.

3. Konfigurieren Sie im Fenster **Contact Information** die folgenden Parameter:

- Vorname
- Nachname

Note: Vor- und Nachname werden als 'customerName' verwendet.

- E-Mail-Adresse

Note: Diese E-Mail-Adresse wird als 'source' verwendet. Dies sollte eine eindeutige Kennung für den Kunden sein, da sie in der Funktion 360 verwendet wird.

4. Klicken Sie auf **Next**.

5. Folgendes Fenster wird geöffnet "**Hi <First Name>. How can we help you?**".
6. Wählen Sie in der ersten Dropdown-Liste Folgendes aus:
 - My account
 - Sales support
 - Tech support
 - Other
7. Treffen Sie die Auswahl in der zweiten Dropdown-Liste auf der Grundlage Ihrer Auswahl in der ersten Liste:
 - My account
 - I want to change my account
 - I want to update my address
 - Other
 - Sales support
 - Give your order ID
 - Tech support: Klicken Sie auf **Next**.
 - Other: Klicken Sie auf **Next**.
8. Das letzte Fenster **Anything more we need to know?** wird mit einem Kommentarfeld angezeigt. Sie können hier einen Kommentar hinterlassen oder das Feld leer lassen.
9. Klicken Sie auf **Request chat**.
10. Das Chatfenster wird geöffnet und Ihr Chat mit dem Agenten kann beginnen. Zur gleichen Zeit wird vom Agenten das Fenster **Active Web Collaboration** verwendet. Weitere Informationen finden Sie in [Section , "Bearbeiten von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal Web"](#)
11. Um den Chat mit dem Agenten zu beenden, klicken Sie auf **Disconnect**.

14.3 Web Callbacks

Befolgen Sie die Schritte im unten stehenden Beispiel, um Web Callback Endpunkte mit Web Interaction zu erstellen:

1. Geben Sie die Browseradresse in der folgenden Form ein:

```
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/  
webinteractionsdkexample/index.html
```

2. Klicken Sie auf **Request callback**.
3. Konfigurieren Sie im Fenster **Create a Callback** die folgenden Parameter:
 - **Name**
 - **Country code**
 - **Area Code**
 - **Number**
 - **Urgency:**
 - **Callback Queue**
 - **Language**
 - **Comment**
 - **First attempt between**
 - **Second attempt between**
4. Klicken Sie auf **Request Callback**
5. Der Agent sieht dann im Fenster **Active Callback** den neu angeforderten Rückruf und kann diesen **Accept** oder **Delete**. Weitere Informationen finden Sie in [Section](#) , "Bearbeiten von Callbacks mit dem Agent Portal Web"

15 WebRTC Integriertes Telefon mit Sprache

Einführung

Mit dieser Funktion können Sie einen WebRTC-Client in das OSCC Agenten-Portal-Web einbetten. Mit dem WebRTC-Client sind Sie in der Lage, Sprachanrufe herzustellen. Insbesondere:

- Empfangen eines Sprachkontakts im Agenten-Portal-Web, ohne dass ein physisches Telefon oder ein Softclient erforderlich ist
- Konfigurieren, welche Geräte für Audio verwendet werden
- Starten Sie einen Sprachkontakt über das integrierte Telefon im Agenten-Portal-Web
- MFV während eines Gesprächs wählen, um mit einem Anrufbeantworter zu interagieren

Das CMS wird erweitert, um auch als WebRTC-Server zu arbeiten. Die WebRTC-Serverfunktion wird vom Media Server bereitgestellt, der als Gateway zwischen WebRTC und SIP/RTP zu OpenScape Voice arbeitet. Jeder WebRTC-Teilnehmer hat einen entsprechenden SIP-Teilnehmer im OSV. OSCC überwacht das OSV, um die Anrufweiterleitung zu steuern.

Jeder CMS-Knoten kann bis zu 300 registrierte WebRTC-Clients unterstützen.

Installation

Die WebRTC-Komponente im Media Server wird als Teil des CMS installiert.

Die WebRTC-Anwendung im Applikationsserver wird als Teil des Agenten-Portal-Web installiert.

WebRTC aktivieren

Um das Leistungsmerkmal WebRTC zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren Sie in der Manager-Anwendung zu: **Administration Center > Allgemein > Benutzer**
2. Doppelklicken Sie auf den Benutzer, den Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Berechtigungen**.
4. Wählen Sie im Bereich **Profile Agent** aus
5. Im Bereich **Berechtigungen** erweitern Sie das Menü **Leistungsmerkmal-Zugang** und wählen Sie **Integriertes Telefon aktivieren**. Setzen Sie seinen Wert auf "Ja".

Jetzt können Sie das Agenten-Portal-Web als integriertes Telefon (WebRTC Softphone) nutzen.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Leistungsmerkmale

Der WebRTC-Client kann folgende Leistungsmerkmale nutzen:

- **Halten/Wiederaufnehmen** - Sie können den Anruf auf Halten setzen und ihn wieder annehmen.
- **Rückfrageanruf** - Sie können eine Rückfrage beginnen, indem Sie den aktuellen Anruf auf Rückfrage setzen und mit einem Dritten Rückfrage halten.
- **Übergeben** - Sie können den ursprünglichen Anrufer an den Rückfrageteilnehmer übergeben.
- **Übergabe ohne Rückfrage** - Sie können den ursprünglichen Anrufer an den Rückfrageteilnehmer übergeben, ohne eine Rückfrage zu beginnen.
- **Umleiten** - Sie können einen anstehenden Anruf an einen Dritten umleiten.
- **In Konferenz eintreten** - Sie können an einer Konferenzbrücke teilnehmen, indem Sie den Zugangscode der Konferenz wählen und dann die Konferenz-PIN wählen.

Einschränkungen

Es gibt Einschränkungen für die Registrierung von Tischtelefon und integriertem Telefon mit der gleichen SIP-Teilnehmernummer. Wenn ein physisches Telefon oder ein Softphone, hier Tischtelefon genannt, auf den gleichen SIP-Teilnehmer wie das integrierte Telefon registriert ist, gibt es einige Einschränkungen für die Nutzung der Telefone.

- Der Agent kann Tischtelefon und integriertes Telefon nicht gleichzeitig verwenden. Wenn das Agenten-Portal-Web zur Nutzung des integrierten Telefons eingestellt ist, ist es nicht möglich, Anrufe zu steuern, die vom Tischtelefon bearbeitet werden.
- Wenn das Agenten-Portal-Web zur Nutzung des Tischtelefons eingestellt ist, wird die Registrierung des integrierten Telefons auf dem OSV aufgehoben.
- Bei mehreren registrierten Geräten kann der Agent den CLIP für ausgehende Anrufe nicht auswählen.

16 Agenten-Portal Web als Desktop-Anwendung

16.1 Einleitung

Das Agenten-Portal Web ist eine reine HTML5-Client-Anwendung, die nur in modernen Webbrowsern wie Chrome, Firefox und MS Edge Chromium läuft. Es gibt jedoch einige Einschränkungen, wenn Sie versuchen, auf lokale Ressourcen auf dem PC des Agenten zuzugreifen. Eine mögliche Lösung ist die Verwendung einer Multiplattform-Anwendungslösung, wie z. B. Electron JS, um die Agenten-Portal Web-Anwendung einzubetten.

Electron ist ein Framework zur Erstellung nativer Anwendungen unter Verwendung von Webtechnologien wie JavaScript, HTML und CSS. Das Agenten-Portal Web läuft als Desktop-Anwendung in einer Electron JS-Umgebung.

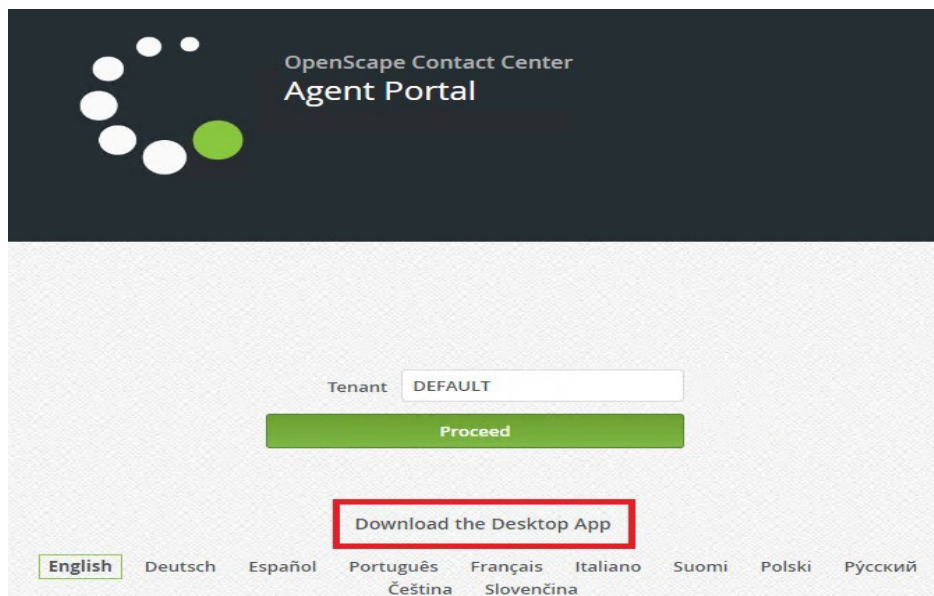
Electron JS bettet eine Website ein, läuft aber als Desktop-Anwendung. Dadurch ist es möglich, Funktionen zu unterstützen, die von den Browsern blockiert werden, wie z. B.:

- Öffnen einer Desktop-Anwendung aus den Zusätzlichen Informationen.
- Die Taskleiste wird immer am oberen Rand des Bildschirms angezeigt.

Die Anmeldeseite der Desktop-Anwendung Agenten-Portal Web bietet eine Schaltfläche zum Herunterladen der Setup-Datei, mit der die Anwendung installiert wird. Nach Abschluss der Installation kann die Desktop-Anwendung direkt über das Anwendungssymbol gestartet werden.

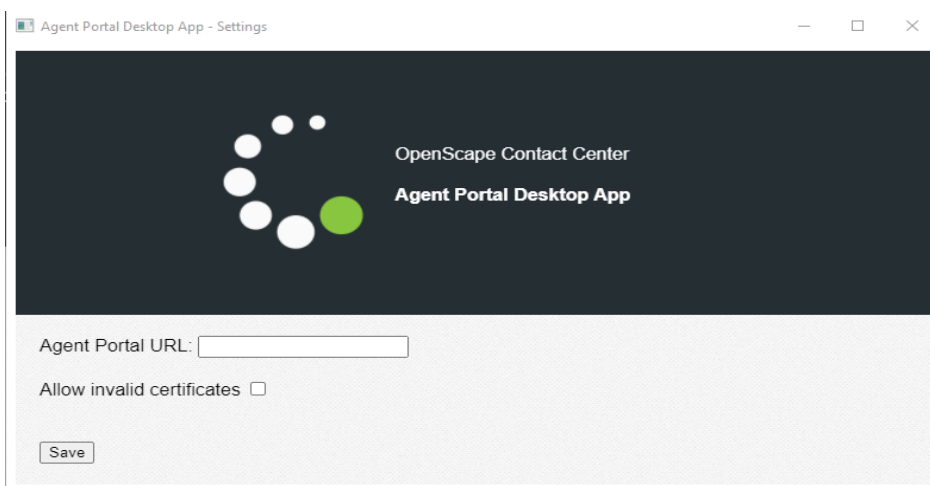
Agenten-Portal Web als Desktop-Anwendung

Einleitung



Note: Die Schaltfläche zum Herunterladen der Setup-Datei der Desktop-Anwendung Agenten-Portal Web wird nur angezeigt, wenn das Agenten-Portal auf dem Anwendungsserver aktiviert ist.

Wenn die Agenten-Portal Web-Desktop-Anwendung zum ersten Mal geöffnet wird, muss der Agent die Serveradresse eingeben. Z. B. hostname.beispiel.com.



Wenn der Agent die Anwendung öffnet, wird die Version der Datei `electron-app-version.json` (die zusammen mit dem Setup im Agentenportal-WAR bereitgestellt wurde) geprüft. Wenn die Version der Datei auf dem Rechner des Agenten niedriger ist als die auf dem Server, wird der Benutzer aufgefordert, die Anwendung zu aktualisieren.

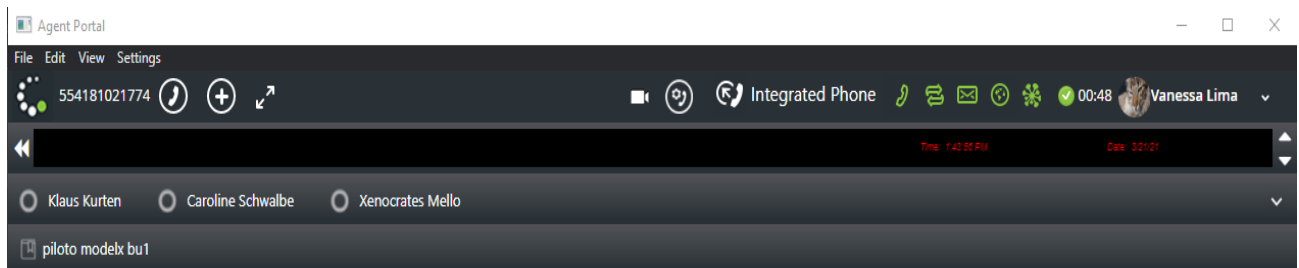
Wenn sich der Benutzer für ein Update entscheidet, wird eine neue Setup-Datei heruntergeladen und der Installationsvorgang wird automatisch gestartet. Darüber hinaus wird die aktuell laufende Instanz der Anwendung geschlossen.

Note: Diese Version steht nicht mit der OSCC-Version in Verbindung. Sie sollte sich nur ändern, wenn eine Änderung auf der Electron-Seite der Anwendung erfolgt.

16.2 Leistungsmerkmale

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

- **Zusätzliche Informationen:** Desktop-Anwendungen (ausführbare Anwendungen) können über die Funktion der Zusätzlichen Informationen geöffnet werden. Außerdem ist es möglich, Parameter an diese Anwendungen zu übermitteln.
- **Immer im Vordergrund:** Es ist möglich, die Agenten-Portal-Desktop-Anwendung so zu konfigurieren, dass sie immer im oberen Bereich des Bildschirms angezeigt wird.
- **Taskleiste:** Durch Klicken auf eine Schaltfläche ist es möglich, das Menü auf der linken Seite sowie die Details des Agenten-Portals Web ein- bzw. auszublenden (wobei nur die Taskleiste, die Broadcaster-Leiste, die Kurzwahlleiste und die Telefonieleiste erhalten bleiben).



Die folgenden Funktionen erfordern ein besonderes Verhalten, wenn die Agenten-Portal Web-Desktop-Anwendung auf die Taskleistenansicht reduziert wird:

- **Rückruf hinzufügen:** Beim Drücken von "Rückruf hinzufügen" wird die Vollansicht wiederhergestellt, um dem Agenten das Formular "Rückruf hinzufügen" zu präsentieren.
- Wenn der Agent auf die Schaltfläche zur **Änderung des Routingstatus** klickt, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet. Sobald der Routingstatus geändert wird, wird die Vollansicht wieder in den Taskleistenmodus umgeschaltet.
- Wenn der Agent auf einen **OpenMedia Connector** klickt, um sich dort anzumelden, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet (da die Liste der Anschlüsse möglicherweise nicht in die Taskleiste passt).
- Wenn der Agent auf **Nebenstelle** klickt, um sie zu ändern, wechselt die Taskleiste zur Vollansicht. Nach Änderung der Nebenstelle wird die Vollansicht wieder in den Taskleistenmodus umgeschaltet.
- Wenn der Agent einen zwingenden **Nachbearbeitungsgrund** eingeben muss, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.
- Wenn sich der Agent abmeldet oder zur Abmeldung gezwungen wird, wird die Vollansicht wieder in den Taskleistenmodus umgeschaltet. Dies geschieht in den folgenden Szenarien:
 - Bevor der "Bestätigungsdialog zum Beenden" angezeigt wird.
 - Beim Empfang eines Websocket-Ereignisses, das die Verbindung trennt.
 - Beim Initialisieren der Anmeldeseite (nützlich, wenn sich der Benutzer gerade im Taskleistenmodus abgemeldet hat).
- Wenn der Agent klickt, um ein **Bevorzugtes Gerät** auszuwählen, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet (da die Liste der Geräte möglicherweise nicht in die Taskleiste passt).
- Wenn ein neuer **Rückruf** empfangen wird, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.
- Wenn ein neuer **Chat-Kontakt** empfangen wird oder wenn ein neuer Chat in einem laufenden Kontakt empfangen wird, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.
- Wenn ein neuer **OpenMedia-Kontakt** oder ein neuer Beitrag in einer laufenden Sitzung empfangen wird, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.
- Wenn ein neuer **E-Mail-Kontakt** empfangen wird, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.

- Wenn der Agent auf **Neuen Anruf tätigen** klickt, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.
- Wenn der Agent **einen Anruf weiterleitet**, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet. Nachdem die Weiterleitung ausgeführt wurde (erfolgreich oder nicht), wird die Vollansicht wieder in den Taskleistenmodus umgeschaltet.
- Wenn die Anwendung im Taskleistenmodus angezeigt wird, müssen die Warnmeldungen in der Taskleiste dargestellt werden.
- Wenn der Agent mit der Bearbeitung der **Einstellungen der Teamleiste** beginnt, muss die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet werden.
- Wenn der Agent beginnt, seinen Bildschirm freizugeben, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.
- Wenn der Agent die Video-/Bildschirmfreigabe empfängt und den Video-/Bildschirmfreigabe-Bildschirm aus dem Vorschaumodus heraus erweitert, wird die Taskleiste auf Vollansicht umgeschaltet.
- Die **Kurzwahlleiste** muss eine Bildlaufleiste haben.

A Tastenkombinationen

Taste	Funktion
STRG + F1	Routingzustand auf "Verfügbar" ändern
STRG + F2	Routingzustand auf "Nicht verfügbar" ändern
STRG + F3	Routingzustand auf "Tätig" ändern
STRG + UMSCHALT + F4	Einen neuen Anruf tätigen
STRG + F12	Trennen
STRG + F6	Halten
STRG + F7	Gehaltenen Anruf wieder aufnehmen
STRG + F8	Weiterleiten
STRG + UMSCHALT + F4	Rückfrage
STRG + F11	Konferenz

Table 14 Tastenkombinationen

HINWEIS: Dabei sind folgende Einschränkungen zu beachten:

- Pfeiltasten werden für die Auswahl von **Nicht verfügbar** und **Tätig** nicht unterstützt.
- Hotkeys funktionieren **nur**, wenn das Hauptfenster des Agenten-Portals aktiv ist (nicht in der Taskleiste).

Generelle Funktionen	Zugriffsschlüssel	Chrome-Verknüpfung	Firefox-Verknüpfung
Sprach Anmeldung	V	Alt + V	Alt + UMSCHALT+ V
Callback Anmeldung	C	Alt + C	Alt + UMSCHALT+ C
Nebenstelle ändern	X	Alt + X	Alt + UMSCHALT+ X
Optionen Dropdown (erf. Assist., Beenden)	O	Alt + O	Alt + UMSCHALT+ O
Bevorzugtes Gerät	P	Alt + P	Alt + UMSCHALT+ P
Anrufen	M	Alt + M	Alt + UMSCHALT+ M
Menü erstellen (Callback, andere Medien...)	N	Alt + N	Alt + UMSCHALT+ N

Table 15 Generelle Funktionen Default Verknüpfungen

Generelle Funktionen	Zugriffsschlüssel	Chrome-Verknüpfung	Firefox-Verknüpfung
Routingstatus (Anwesenheitsstatus)	R	Alt + R	Alt + UMSCHALT+ R

Table 15 Generelle Funktionen Default Verknüpfungen

Anrufleiste	Zugriffsschlüssel	Chrome-Verknüpfung	Firefox-Verknüpfung
Anruf entgegennehmen	A	Alt + A	Alt + UMSCHALT+ A
Auflegen	Z	Alt + Z	Alt + UMSCHALT+ Z
Halten/ wiederaufnehmen	H	Alt + H	Alt + UMSCHALT+ H
Weiterleiten	T	Alt + T	Alt + UMSCHALT+ T
Konferenz	Y	Alt + Y	Alt + UMSCHALT+ Y

Table 16 Anrufleiste Default Verknüpfungen

Registerkarten linke Seite (in der Reihenfolge der Erscheinung)	Zugriffsschlüssel	Chrome-Verknüpfung	Firefox-Verknüpfung
Aktive Kontakte	1	Alt + 1	Alt + UMSCHALT+ 1
Private Kontakte (Kurzwahlliste)	2	Alt + 2	Alt + UMSCHALT+ 2
Agenten (Teamliste)	3	Alt + 3	Alt + UMSCHALT+ 3
Warteschlangen	4	Alt + 4	Alt + UMSCHALT+ 4
Aktivitätsprotokoll	5	Alt + 5	Alt + UMSCHALT+ 5
Verzeichnissuche	6	Alt + 6	Alt + UMSCHALT+ 6
Persönliche Leistung	7	Alt + 7	Alt + UMSCHALT+ 7
Einstellungen	8	Alt + 8	Alt + UMSCHALT+ 8

Table 17 Registerkarten linke Seite Default Verknüpfungen

