



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center V12

Agent Portal Web V12

Agent Portal Web

Benutzerhandbuch

01/2025

dbuch

A31003-S22C0-U103-01-0019

 Mitel®

Notices

Senden Sie Ihr Feedback zur Verbesserung dieses Dokumentes an edoku@unify.com.

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

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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhalt

1 Informationen zu diesem Benutzerhandbuch	7
1.1 Begriffe und typographische Konventionen	7
1.1.1 Formatierung	7
1.1.2 Terminologie	7
1.1.3 Hinweis	8
1.2 Liste der Abkürzungen	8
2 Agent Portal Web – Kurze Einführung	10
3 Agent Portal Web starten	11
3.1 Erste Inbetriebnahme	11
3.2 Anmelden beim Agent Portal Web	13
4 Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration	14
4.1 Kopfleiste und Funktionen	14
4.2 Broadcaster	16
4.3 Überblick – Registerkarten und Arbeitsbereiche	16
4.4 Bereich Aktive Kontakte	17
4.4.1 Überblick	17
4.4.1.1 Spalten anpassen	17
4.4.1.2 Aktive Kontakte – Details	18
4.5 Arbeitsbereich Kurzwahlliste	19
4.5.1 Überblick	19
4.5.1.1 Spalten anpassen	19
4.5.1.2 Kontaktdetails	20
4.5.2 Anrufen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste	20
4.5.3 Erstellen eines Kontakts in der Kurzwahlliste	20
4.5.3.1 Neuen Kontakt erstellen	21
4.5.4 Anzeigen von Kontaktdetails in der Kurzwahlliste	21
4.5.5 Bearbeiten eines Kontakts in der Kurzwahlliste	21
4.5.6 Löschen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste	22
4.5.7 Kalenderereignisse auf der Kurzwahlliste einsehen	22
4.6 Arbeitsbereich Teamliste	25
4.6.1 Überblick	25
4.6.1.1 Spalten anpassen	25
4.6.2 Teamlistendetails	26
4.6.3 Agentenstatus in der Teamliste	26
4.6.4 Anrufen eines Agenten über die Teamliste	27
4.6.5 Hinzufügen eines Agenten zur Teamleiste	27
4.6.6 Chatten mit einem Agenten von der Teamliste	27
4.7 Bereich Warteschlangen	29
4.7.1 Überblick	29
4.7.2 Spalten anpassen	29
4.7.3 Warteschlangen-Details	30
4.8 Bereich Aktivitätsprotokoll	31
4.8.1 Überblick	31
4.8.2 Spalten anpassen	31
4.8.3 Details zum Aktivitätsprotokoll	32
4.9 Verzeichnissuche aktiviert	33

Inhalt

4.9.1 Verzeichnis durchsuchen	33
4.9.2 Eine Person aus einem Verzeichnis anrufen	34
4.9.3 Details zum Anwesenheitsstatus	34
4.9.4 Exchange-Kalenderintegration in Verzeichnissuchergebnisse	35
4.10 E-Mail-Bereich	38
4.10.1 Überblick	38
4.10.2 Details	38
4.10.3 Aktuelle und archivierte E-Mail-Nachrichten suchen	39
4.11 OpenMedia-Bereich für zurückgestellte Nachrichten	40
4.11.1 Überblick	40
4.11.2 Details	40
4.12 Bereich Persönliche Leistung	41
4.12.1 Überblick	41
4.12.2 Info über Persönliche Leistung	41
4.13 Bereich Einstellungen	44
4.13.1 Überblick – Einstellungen	44
4.13.2 Geräte	44
4.13.2.1 Gerät hinzufügen	45
4.13.2.2 Gerät bearbeiten	45
4.13.2.3 Gerät entfernen	46
4.13.3 Agent	46
4.13.4 Audio	48
4.13.5 Broadcaster	49
4.13.6 Verzeichnisse	49
4.14 Bereich Systemmeldungen	50
4.14.1 Überblick	50
4.15 Basiskonfiguration	51
4.15.1 Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen	51
5 Contact Center-Funktionen	52
5.1 Anmeldung zum und Abmeldung vom OpenScape Contact Center	52
5.1.1 Anmeldung	52
5.1.2 Abmelden	53
5.2 Arbeiten mit OpenScape Contact Center	54
5.2.1 Info über Routingstatus	54
5.2.2 Toaster-Benachrichtigung konfigurieren	55
6 Anrufe mit Agent Portal Web handhaben	56
6.1 Anrufe einleiten	56
6.2 Anruf annehmen	57
6.3 Einen Anruf unterbrechen	57
6.4 Eine Beratung einleiten	58
6.5 Anrufe weiterleiten	58
6.5.1 Überwachte Weiterleitung	59
6.5.2 Unbeaufsichtigte Weiterleitung	59
6.6 Anruf erneut in die Warteschleife stellen	59
6.7 Konferenzen initiieren	60
6.7.1 Dreierkonferenz	60
6.7.2 Weitere Konferenzteilnehmer hinzufügen	60
6.7.3 Eine Konferenz überwachen	61
6.8 Nachbereitung eines Anrufs	61
6.9 Bevorzugte Gerätefunktionalität	62
6.9.1 Bevorzugtes Gerät ändern	62

7 Rückrufe mit Agent Portal Web handhaben	65
7.1 Einen neuen Rückruf erstellen	66
7.1.1 Felder im Panel „Neuen Rückruf erstellen“	67
7.1.2 Rückrufzeitplan verwalten	67
7.1.3 Kontaktdaten verwalten	68
7.2 Bearbeiten eines Rückrufs	69
8 E-Mail-Verarbeitung mit Agent Portal Web	72
8.1 Eine neue E-Mail verfassen	73
8.2 Eine E-Mail-Nachricht empfangen	75
8.3 Umgang mit eingehenden E-Mails	76
8.3.1 So antworten Sie auf eine E-Mail	76
8.3.2 Eine E-Mail zurückstellen	77
8.3.2.1 Eine E-Mail fortsetzen	78
8.3.3 Eine E-Mail weiterleiten	78
8.3.3.1 Interne Weiterleitung	78
8.3.3.2 Externe Weiterleitung	79
8.3.3.3 Externe Beratung	79
8.3.4 Eine E-Mail erneut in die Warteschlange stellen	80
8.3.5 Eine E-Mail verwerfen	81
8.3.6 Eine E-Mail drucken	81
8.3.7 Eine E-Mail nachbereiten	81
9 Web-Collaboration-Sitzungen mit Agent Portal Web verwalten	84
9.1 Web Collaboration-Chats empfangen	84
9.2 Auf einen Web Collaboration-Kontakt antworten	85
9.2.1 Eine Nachricht in einer Web-Collaboration-Sitzung eingeben	85
9.2.2 Eine Standardnachricht als Web Collaboration-Antwort einfügen	86
9.2.3 Ein Emoticon in eine Web-Collaboration-Nachricht einfügen	86
9.2.4 Eine URL in eine Web-Collaboration-Nachricht einfügen	87
9.2.5 Einen anderen Benutzer zur Teilnahme an einer Web Collaboration-Sitzung einladen	87
9.2.6 Eine Web-Collaboration-Sitzung erneut in die Warteschlange stellen	88
9.2.7 Den Kontakt nach einer Telefonnummer fragen	89
9.3 Trennen einer Web Collaboration-Sitzung	89
9.4 Eine Web-Collaboration-Sitzung nachbereiten	89
10 Umgang mit OpenMedia-Nachrichten mit Agent Portal Web	91
10.1 OpenMedia-Nachrichten empfangen	91
10.2 Umgang mit eingehenden OpenMedia-Nachrichten	92
10.2.1 Eine OpenMedia-Nachricht zurückstellen	92
10.2.1.1 Eine OpenMedia-Nachricht fortsetzen	93
10.2.2 Eine OpenMedia-Nachricht weiterleiten	93
10.2.3 Eine OpenMedia-Nachricht erneut in die Warteschlange stellen	93
10.2.4 Eine OpenMedia-Nachricht verwerfen	94
10.2.5 Eine OpenMedia-Nachricht drucken	94
10.2.6 Eine OpenMedia-Nachricht abschließen	94
11 360°Conversation Funktionalität	96
11.1 So nutzen Sie 360° Conversation	97
12 Verwendung von Kurzwahl- und Teamleisten	100
12.1 Kurzwahlleiste	100
12.1.1 Einen Agenten zur Kurzwahlleiste hinzufügen	100
12.1.2 Eintrag aus Kurzwahlleiste löschen	101
12.1.3 Eine Person aus der Kurzwahlleiste anrufen	101

Inhalt

12.1.4 Kalenderintegration auf der Kurzwahlleiste austauschen	102
12.2 Teamleiste	102
12.2.1 Einen Eintrag zur Teamleiste hinzufügen	103
12.2.2 Einen Eintrag aus der Teamleiste löschen	103
12.2.3 Einen Agenten über die Teamleiste anrufen	103
12.2.4 Chatten mit einem Agenten über die Teamleiste	103
13 CLIP für ausgehende Anrufe	106
14 Chatten mit anderen Agenten und Vorgesetzten	107
14.1 Eine neue Chat-Sitzung starten	107
14.2 Handhabung eingehender Chat-Sitzungen	107
15 WebRTC Integriertes Telefon mit Sprache	108
16 WebRTC-Video- und Bildschirmfreigabe	111
17 Agenten-Portal Web als Desktop-Anwendung	113
17.1 Einführung	113
17.2 Leistungsmerkmale	114
A Abkürzungen	117

1 Informationen zu diesem Benutzerhandbuch

Informationen zu diesem Benutzerhandbuch

In diesem Benutzerhandbuch wird die Verwendung des webbasierten Agentenportals beschrieben. 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
Fett und kursiv	Datenbanknamen, Variablen, Dateinamen
GROSSBUCHSTAB EN	Tasten (UMSCHALTTASTE, 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.
Eingabe	Eingeben von Buchstaben, Ziffern, Datenbanknamen, Variablen.

Table 2 Terminologie

Informationen zu diesem Benutzerhandbuch

Liste der Abkürzungen

Begriff	Bedeutung
Eingabe	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 Hinwestypen 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)

Table 3 In diesem Benutzerhandbuch verwendete Abkürzungen

Informationen zu diesem Benutzerhandbuch

Liste der Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
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

Agenten-Portal-Web ist eine webbasierte Agenten-Portal-Anwendung, die OpenScape Contact Center-Agenten viele Tools für die Beantwortung von Anfragen, die Nachverfolgung von Kontaktaktivitäten und Rückrufe bietet und ihnen hilft, rasch alle nötigen Informationen zu finden. Für Agent Portal Web ist keine Firewall-Konfiguration erforderlich. Sie können über einen Browser darauf zugreifen und es ist schneller als die Java-Version.

Agent Portal Web ermöglicht Agenten die Steuerung verschiedener Telefonfunktionen wie z.B.:

- Telefonnummern wählen
- Anrufe entgegennehmen, übergeben, halten und beenden
- Rückrufe durchführen
- geroutete Web Collaboration erhalten und beantworten
- E-Mail handhaben
- Verwendung der Funktion **360° Conversation** d. h. die gesamte Interaktion mit dem Kunden zusammen mit den Daten des Kunden, wie z. B. Telefonnummer, E-Mail, Privat-/Büroadresse, Geburtstag und anderes
- Chatten mit anderen Agenten
- CLIP für ausgehende Anrufe

In Agent Portal Web ist eine Kurzliste mit Suchfunktion und Kontakterweiterung 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

Agent Portal Web ist eine webbasierte Anwendung. Zur Verwendung müssen Sie Zugriff auf einen Webbrowser haben. Sie können die folgenden Web-Browser verwenden:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

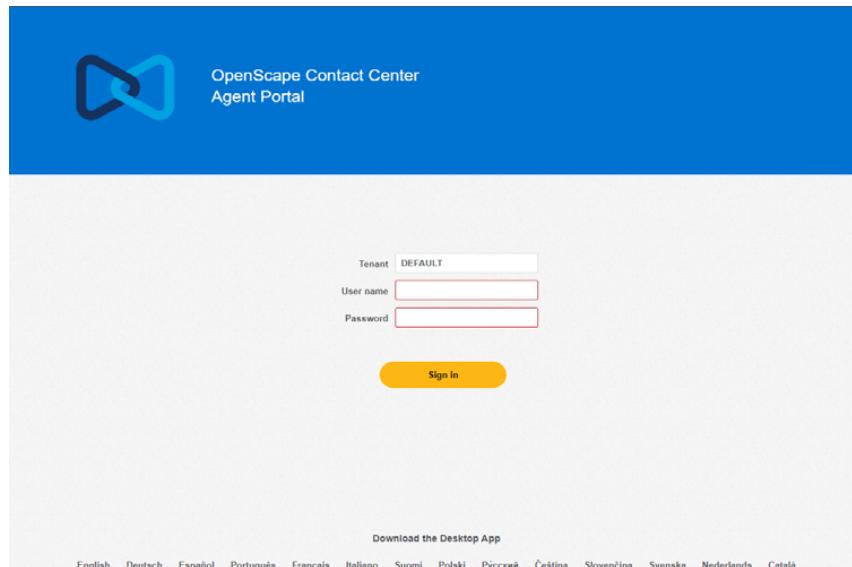
Agent Portal Web starten

Erste Inbetriebnahme

Vorgehensweise

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

https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal

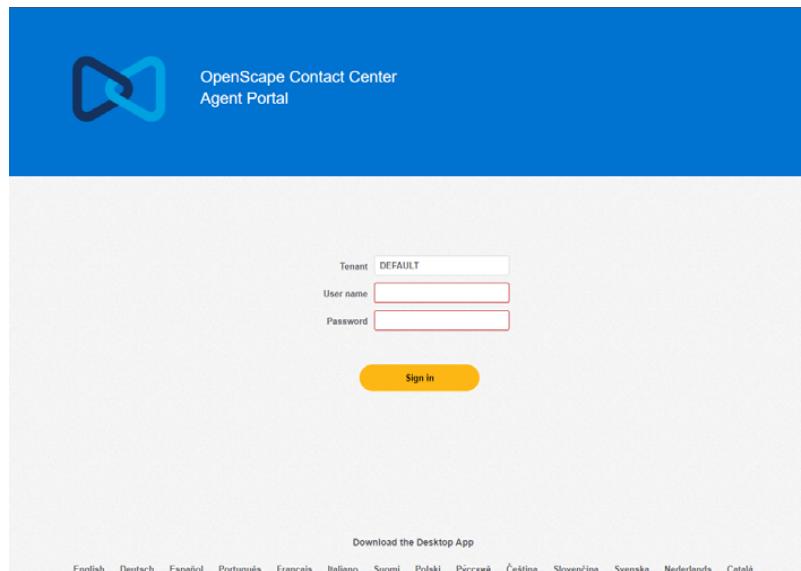


2. Informationen zur Anmeldung bei Agent Portal Web finden Sie unter [Section 3.2, “Anmelden beim Agent Portal Web”](#).
Das Agent Portal Web-Hauptfenster wird geöffnet.

3.2 Anmelden beim Agent Portal Web

Voraussetzungen

Das Fenster „Anmelden“ wird angezeigt, wenn Sie die Web-URL des Agent Portal Webs eingeben:



Vorgehensweise

1. Geben Sie bei der ersten Anmeldung den Kunden ein, dem Sie zugewiesen wurden. (Ihre Auswahl wird für zukünftige Anmeldungen gespeichert).
2. Geben Sie Ihre persönlichen Daten (Benutzername, Passwort) in die entsprechenden Felder ein.
3. Klicken Sie auf den verfügbaren Link für die gewünschte Sprache.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Das Hauptfenster von Agent Portal Web wird angezeigt.

5. Falls Sie eine andere Sprache wie z.B. Deutsch, Spanisch usw. verwenden möchten, können Sie dies in dieser Phase tun.

Note: Verwenden Sie SAML2-Authentifizierung, um Benutzern die automatische Anmeldung zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter *“Single Sign On mit SAML2” im OpenScape Contact Center V11 R1, Web Manager, Administrator-Dokumentation*.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Kopfleiste und Funktionen

4 Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

4.1 Kopfleiste und Funktionen



1. Nebenstelle des Agenten

Wenn Sie auf das Nebenstellensymbol des Agenten klicken, öffnet sich ein neues Fenster, in das Sie eine neue Nebenstellennummer eingeben können.

2. Einen Anruf tätigen

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.

Eine Tastatur steht dem Agenten während eines Anrufs über das integrierte Telefon zur MFV-Nachwahl zur Verfügung. Die Tastatur hat folgende Eigenschaften:

- Anzeige der gewählten Ziffern
 - Ziffern sind unklar
 - Ein Symbol ermöglicht es Ihnen, die Unklarheit zu entfernen
- Ziffern beinhalten die Darstellung der alphabetischen Zeichen.

Mit einer Stummschaltungstaste können Sie das Mikrofon stummschalten, wenn Sie an einem Anruf teilnehmen.



3. Callback erstellen

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

4. Bevorzugtes Gerät auswählen

Wenn Sie auf das AuswahlSymbol "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. Das Dropdown-Menü hat folgende Optionen:

- Desk Phone
- Integriertes Telefon

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

1. Wenn Sie die Option **Integriertes Telefon** auswählen, erscheint das Symbol für Audio-Einstellungen neben dem Symbol des bevorzugten Gerätes.



2. Klicken Sie auf das Symbol. Ein Dropdown-Menü mit den **Audio-Einstellungen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie Ihr bevorzugtes **Audio-Ausgangs** - und **Mikrofongerät** aus
4. Klicken Sie auf Weitere Optionen und Sie werden auf die Registerkarte **Audio-Einstellungen** weitergeleitet. Mehr dazu in [Section 4.13.4, "Audio"](#)

5. Contact Center-Symbolleiste

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)

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Broadcaster

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.

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 sind hier aufgelistet.	Section 4.6, „Arbeitsbereich Teamliste“
Warteschlangen	Zeigt Informationen über die Warteschlangen, 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 4.12, „Bereich Persönliche Leistung“

Table 4

Registerkarten

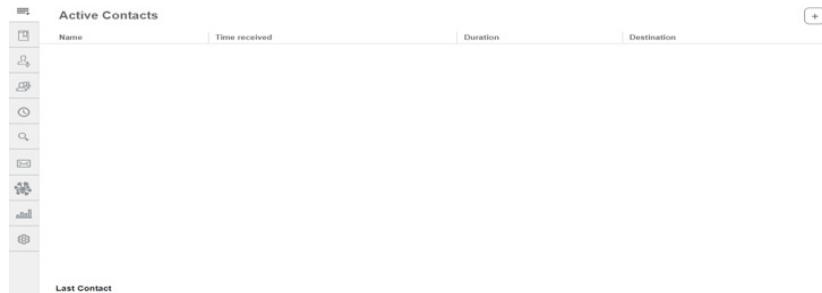
Registerkarte	Beschreibung	Siehe
Einstellungen	In diesem Arbeitsbereich sind alle Einstellungen zu Agenten-Portal-Funktionen zusammengefasst.	Section 4.13, „Bereich Einstellungen“
Systemmeldungen	In diesem Arbeitsbereich finden Sie alle Systemstatusmeldungen.	Section 4.14, „Bereich Systemmeldungen“

Table 4

Registerkarten

4.4 Bereich Aktive Kontakte

4.4.1 Überblick



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

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Bereich Aktive Kontakte

- 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 4.15.1, „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, E-Mail, 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	Bietet detaillierte Informationen darüber, wie ein Kontakt bearbeitet wird.
Dauer nicht primär	Zeitdauer, währenddessen der Kontakt nicht primär war.
Ziel	Das Ziel des Kontakts, den Sie empfangen 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 Überblick

Name	Home phone	Mobile	Home email	Office email
Agent 3 554181021977	554181021978	554181021979	agent3@mitel.com	agent3@mitel.com
Agent 2 554181021973	554181021974	554181021975	agent2@mitel.com	agent2@mitel.com

Agenten-Portal-Web-Benutzer können auf ihr eigenes persönliches Telefonbuch mit Informationen zu ihren Kontakten und/oder auf das mit dem Agenten-Portal über das mit dem Agenten-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 direkt (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
- Kalenderereignisse eines Kontakts einsehen

4.5.1.1 Spalten anpassen

Vorgehensweise

Sie können Spalten per Klick auf ein- bzw. ausblenden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Section 4.15.1, „Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen“](#). Die verfügbaren Spalten werden im [Section 4.5.1.2, „Kontaktdetails“](#) beschrieben.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Arbeitsbereich Kurzwahlliste

4.5.1.2 Kontaktdetails

Spalte	Bedeutung
Name	Vorname, Nachname und Hauptrufnummer des Kontakts.
Tel. (privat)	Private Rufnummer des Kontakts
Mobilgeräte	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

1. 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 Agenten-Portal-Web durchsucht die Kontaktliste nach dem von Ihnen eingegebenen Namen.
2. 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 Telefonnummer 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

The screenshot shows a 'Create New Contact' dialog box. At the top left is a green icon of a person's head. Below it are two red-bordered input fields for 'First name' and 'Last name'. Underneath is a section titled 'Accessibility' with five rows for 'Phone', 'Home phone', 'Mobile', 'Office email', and 'Home email', each with a red-bordered input field. At the bottom are two buttons: a yellow 'Save' button and a white 'Cancel' button.

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der oberen rechten 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 "Kontaktdetails" wird geöffnet.

4.5.5 Bearbeiten eines Kontakts in der Kurzwahlliste

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Arbeitsbereich Kurzwahlliste

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 löschenen 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.

4.5.7 Kalenderereignisse auf der Kurzwahlliste einsehen

Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

Vorgehensweise

- Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn auszuwählen.
Der Dialog "Kontaktdetails" wird geöffnet.
- Durch Klicken auf das Kalendersymbol wird ein neues Fenster mit dem Kalender des entsprechenden Benutzers auf einem Wochenbildschirm geöffnet. In diesem Kalenderfenster kann zwischen dem Wochenmodus und

dem Ereignismodus gewählt werden. Standardmäßig wird die aktuelle Woche angezeigt, es ist jedoch auch möglich, eine anzuzeigende Woche auszuwählen.

Note: Wenn im Verzeichnissucheintrag mehr als eine E-Mail-Adresse verfügbar ist, wird dem Agenten ein Modal angezeigt, sodass er/sie die gewünschte E-Mail-Adresse zur Verwendung im Kalender auswählen kann.

Note: Nur Online Exchange-E-Mails unterstützen den Zugriff auf den Kalender.

- Wenn der Agent auf eine E-Mail-Adresse klickt, wird das im Betriebssystem konfigurierte E-Mail-Tool geöffnet, wobei die E-Mail bereits als Ziel ausgewählt ist.

The screenshot shows the 'Speed List' and 'Contact Details' sections of the OpenScape Contact Center V12 Agent Portal Web. On the left, the 'Speed List' displays two contacts: 'Agent 3' (Office email: agent3@mitel.com) and 'Agent 2' (Office email: agent2@8mdh07.onmicrosoft.com). The contact 'Agent 3' is highlighted with a red box around its profile icon. On the right, the 'Contact Details' section shows the profile of 'Agent 2'. It includes fields for 'Name' (Agent), 'Phone' (554181021973), 'Home phone' (554181021974), 'Mobile' (554181021975), 'Office email' (agent2@8mdh07.onmicrosoft.com), and 'Home email'. Below these details are a 'Edit' button and a 'Delete contact' button, with the 'Delete contact' button also highlighted by a red box.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Arbeitsbereich Kurzwahlliste

The screenshot shows a weekly calendar view for the week of March 12 - 18, 2023. The days of the week are listed along the top: Sun 3/12, Mon 3/13, Tue 3/14, Wed 3/15, Thu 3/16, Fri 3/17, and Sat 3/18. The left side lists hours from 12am to 4pm. Several events are scheduled:

- Wednesday, March 15:** A meeting from 10:00 to 10:30 labeled "Daily Test Meet".
- Wednesday, March 15:** A meeting from 10:30 to 11:00 labeled "Daily Load Meet".
- Thursday, March 16:** A meeting from 2:00 to 2:30 labeled "Daily Dev Meeting".

At the bottom right, there are buttons for "Active" and "Go to".

4.6 Arbeitsbereich Teamliste

4.6.1 Überblick

Name	Extension	Media	Presence state	Routing state
1. Agent 1	554181021972	Voice, Web chat	Away	Unavailable
2. Agent 2	554181021973	Voice, Callback	Idle	Available
3. Agent 3	554181021974	Voice, Email	Busy	Work Meeting

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 4.15.1, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

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

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Arbeitsbereich Teamliste

4.6.2 Teamlistendetails

Spalte	Bedeutung
Name	Der Name des Agenten mit zugehörigem Anwesenheitsstatussymbol (Verfügbar, Nicht verfügbar ist, Tätig) und seine ID .
Nebenstelle	Die Nebenstellennummer 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, Nicht angemeldet
Routingstatus	Aktueller Routingstatus eines Agenten: Verfügbar, Nicht verfügbar oder Tätig.
Bearbeitungszustand	Aktueller Bearbeitungszustand eines Agenten: Gespräch, Bearbeitung, Wird gehalten, Rückfrage, Läutet, Wählen, Ausstehend, Nachkontaktaktivitäten
Kontaktyp	Kontaktyp, der vom Agenten bearbeitet wurde: 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 von Einstellungen > Feld Beschreibung auf der Registerkarte Allgemein aus Einreihung Sprache an: Fenster Anderer Anruf .

Table 7

Spalten im Bereich Teamliste

4.6.3 Agentenstatus in der Teamliste

Symbol	Status	Bedeutung
✓	Verfügbar	Der Agent ist angemeldet und bereit.
⌚	Nicht verfügbar	Der Agent ist angemeldet, jedoch nicht verfügbar.
🔴	Büro	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 Agenten-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 Teamleiste

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

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Arbeitsbereich Teamliste

- 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 Überblick



Der Arbeitsbereich **Warteschlangen** enthält die Ihnen zugewiesenen Warteschlangeneignisse 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 4.15.1, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

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

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Bereich Warteschlangen

4.7.3 Warteschlangen-Details

Symbol	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 Überblick

Name	Occurred	Status	Contact type
Unknown 554191021972	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:01	Routed voice Internal
Unknown 554191021970	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
Unknown 554191021973	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
2, Agent 554191021973	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:06	Routed voice Unknown

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.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Bereich Aktivitätsprotokoll

Vorgehensweise

Spalten können über ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Section 4.15.1, „Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen“](#).

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

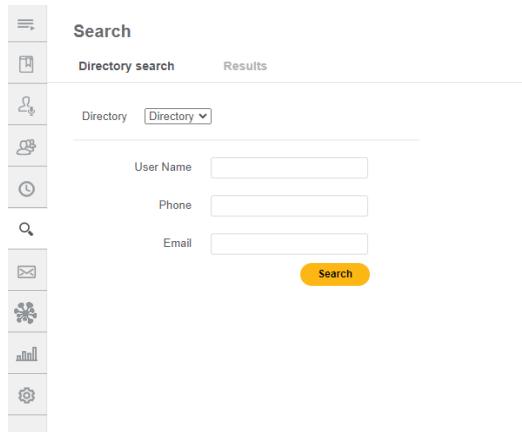
4.8.3 Details zum Aktivitätsprotokoll

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.
Kontaktyp	Zum Beispiel der Kontaktyp: <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 Verzeichnissuche aktiviert



Mit der **Suchfunktion** können Sie externe **Verzeichnisse** wie z.B. das Verzeichnis Ihres Unternehmens oder den LDAP-Server in Echtzeit durchsuchen. Dies ist hilfreich, wenn Sie Kollegen und Kunden kontaktieren müssen, die sich außerhalb des Contact Centers befinden.

Um eine Verzeichnissuche durchzuführen, muss die Berechtigung **Verzeichnis** in der Anwendung **Manager** für Sie aktiviert sein und Ihre Verbindungseinstellungen für das Verzeichnis müssen richtig konfiguriert sein. Weitere Informationen zur Konfiguration der Verbindungseinstellungen finden Sie unter [Section 4.13.6, "Verzeichnisse"](#).

Die Suchergebnisse können zusätzlich verbessert werden, indem Informationen zum **Präsenzstatus** der Personen in der Ergebnisliste und die Kalenderereignisse angezeigt werden, indem man beim Öffnen der Kontaktdaten auf das entsprechende Symbol klickt. Diese Erweiterung ist nur verfügbar, wenn der Administrator des Contact Centers die Funktion **Präsenzstatus** und die Exchange-Kalenderintegration aktiviert hat und Sie die **OpenScape UC Integration Einstellungen** konfiguriert haben. Weitere Informationen zur **Exchange-Kalenderintegration** finden Sie unter [Section 4.9.4, "Exchange-Kalenderintegration in Verzeichnissuchergebnisse"](#).

4.9.1 Verzeichnis durchsuchen

Sie müssen lediglich einen **Namen** in das Suchfeld eingeben, um eine Verzeichnissuche durchzuführen. Das Verzeichnis wird unmittelbar durchsucht und die Ergebnisse erscheinen innerhalb kürzester Zeit.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Verzeichnissuche aktiviert

Die Ergebnisse werden in der Listenansicht und alphabetisch geordnet angezeigt.

4.9.2 Eine Person aus einem Verzeichnis anrufen

Durch Nutzen des **Suchbereichs** eine Suche durchführen, können Sie einen in den Ergebnissen angezeigten Eintrag anrufen, sofern diesem eine Telefonnummer zugeordnet ist.

So rufen Sie eine Person in einem Verzeichnis an:

1. Bewegen Sie die Maus über den Eintrag, den Sie anrufen möchten.
2. Klicken Sie auf  neben dem Eintrag.
Der Anruf wird sofort eingeleitet.

4.9.3 Details zum Anwesenheitsstatus

Wenn die Funktion **Präsenzstatus** aktiviert und richtig konfiguriert ist, werden die **Suchergebnisse** durch die Anzeige des Präsenzstatus der Personen in der Liste verbessert.

Der Präsenzstatus wird als **Symbol** auf der linken Seite jeder Zeile und als **Text** auf der rechten Seite angezeigt.

Das Agent Portal zeigt für jedes Suchergebnis einen der folgenden Präsenzstatustypen an:

- UC-Präsenzstatus
- CC-Präsenzstatus
- Leitungsstatus

Abhängig von den vom Präsenzserver empfangenen Daten zeigt das Agent Portal den Präsenzstatus in der obigen Liste weiter oben an. Um den Präsenzstatus einer Person in den Suchergebnissen zu aktualisieren, bewegen Sie den Cursor einfach über die entsprechende Zeile und klicken Sie auf .

Die Bedeutung der verschiedenen Präsenzstatussymbole wird in der folgenden Tabelle erläutert:

Symbole für den Präsenzstatus					
UC-Präsenz		CC-Präsenz		Leitung	
✓	vorhanden	○ Nicht angemeldet - Aktiv ✓ Ruhe ⌚ Abwesend ● Besetzt ● In Besprechung ○ Unbekannt	Nicht angemeldet	● Leitung besetzt	Leitung besetzt
⌚	Abwesend		- Aktiv	● Ruf	Ruf
✗	Nicht stören		✓ Ruhe	✓ Ruhe	
⌚	Bin gleich zurück		⌚ Abwesend	● In Verarbeitung	In Verarbeitung
●	Besetzt		● Besetzt	○ Fehler	Fehler
●	In Besprechung		○ Unbekannt		
○	Unbekannt				

4.9.4 Exchange-Kalenderintegration in Verzeichnissuchergebnisse

Ist die Kalenderfunktion aktiviert und richtig konfiguriert, werden die Suchergebnisse durch die Anzeige der Kalenderereignisse der Personen in der Liste verbessert. Der Kalender wird als Symbol auf der linken Seite der ausgewählten Zeile angezeigt. Durch Klicken auf das Kalendersymbol wird ein neues Fenster mit dem Kalender des entsprechenden Benutzers auf einer Wochenseite geöffnet. In diesem Kalenderfenster kann zwischen dem Wochenmodus und dem Ereignismodus gewählt werden. Standardmäßig wird die aktuelle Woche angezeigt, es ist jedoch auch möglich, eine anzugehende Woche auszuwählen.

Note: Wenn im Verzeichnissucheintrag mehr als eine E-Mail-Adresse verfügbar ist, wird dem Agenten ein Modal angezeigt, sodass er/sie die gewünschte E-Mail-Adresse zur Verwendung im Kalender auswählen kann.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Verzeichnissuche aktiviert

Wenn der Agent auf eine E-Mail-Adresse klickt, wird das im Betriebssystem konfigurierte E-Mail-Tool geöffnet, wobei die E-Mail bereits als Ziel ausgewählt ist.

The screenshot shows the search results for the user 'hilux_2k19'. The results table has columns for Line State, Display Name, Office Phone, Mobile, Office E-mail, Presence State, and email. The first result is 'Unknown' with the display name 'hilux_2k19', office phone '(none)', mobile '(none)', office e-mail 'hilux_2k19@oscctest.com', presence state 'Error(OpenScape UC, Unknown(Voice) - OpenScape UC)', and email 'hilux_2k19@oscctest.com'. A red box highlights the search icon in the sidebar. Another red box highlights the calendar icon in the bottom navigation bar.

Line State	Display Name	Office Phone	Mobile	Office E-mail	Presence State	email
Unknown	hilux_2k19	(none)	(none)	hilux_2k19@oscctest.com	Error(OpenScape UC, Unknown(Voice) - OpenScape UC)	hilux_2k19@oscctest.com

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

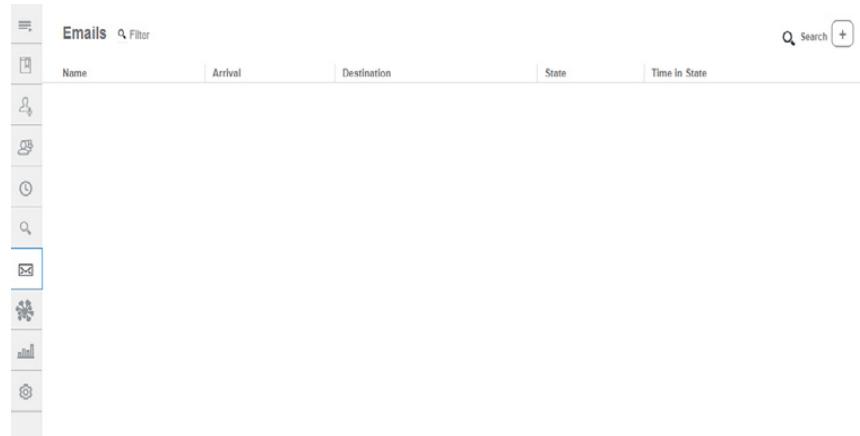
Verzeichnissuche aktiviert

The screenshot shows a weekly calendar view for the week of March 12 – 18, 2023. The calendar grid has columns for Sun 3/12 through Sat 3/18 and rows for hours from 12am to 3pm. Several events are listed in the grid:

- 10:00 - 10:30 Daily Test Meet (on Thu 3/16 and Fri 3/17)
- 10:30 - 11:00 Daily Load Me (on Fri 3/17)
- 2:00 - 2:30 Daily Dev Meetin (on Fri 3/17)

4.10 E-Mail-Bereich

4.10.1 Überblick



In diesem Bereich finden Sie eine Liste mit allen ausstehenden (also zurückgestellten oder zur Konsultation gelangten) E-Mail-Nachrichten. Sie können diese Nachrichten abrufen, wenn Sie bereit sind, deren Bearbeitung fortzusetzen.

Das System speichert alle E-Mail-Nachrichten, einschließlich der Nachrichten, die Sie verwerfen. Sie können die Suchfunktion im E-Mail-Verlauf verwenden, um jede beliebige Nachricht zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter [Section 4.10.3, „Aktuelle und archivierte E-Mail-Nachrichten suchen“](#).

4.10.2 Details

Spalte	Beschreibung
Name	Zeigt die E-Mail-Adresse des Kunden und den Betreff der Nachricht an.
Ankunft	Datum und Uhrzeit des Eintreffens der E-Mail.
Ziel	Die E-Mail-Adresse, an die die E-Mail gesendet wurde.
Status	Bearbeitungsstatus der E-Mail, z.B. „Zurückgestellt“ in der Warteschlange oder „Reserviert“ für einen bestimmten Agenten.

Table 11

Spalten in der Tabelle „E-Mail“

Spalte	Beschreibung
Zeit in Status	Datum und Uhrzeit der Änderung der E-Mail in den aktuellen Status.

Table 11

Spalten in der Tabelle „E-Mail“

4.10.3 Aktuelle und archivierte E-Mail-Nachrichten suchen

Mit der Funktion **E-Mail-Verlauf durchsuchen** können Sie schnell und einfach eine bestimmte E-Mail-Nachricht finden. Die Suche umfasst alle archivierten Nachrichten, einschließlich Nachrichten, die sich noch im laufenden Aktivitätsprotokoll befinden.

Sie können den Status der Nachricht als eines der Suchkriterien eingeben. Wenn Sie beispielsweise eine Antwort finden möchten, die Sie an einen Kunden gesendet haben, suchen Sie nach der ursprünglichen E-Mail-Nachricht und wählen Sie **Beantwortet** als E-Mail-Status aus. Wenn Sie nach einer Nachricht suchen, die Sie gesendet haben und die nicht mit einer E-Mail-Nachricht verknüpft ist, wählen Sie **vom Agenten initiiert**.

Auf der Registerkarte **Suchergebnisse** werden die Nachrichten angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen. Die Suchergebnisse enthalten Informationen wie das **Ziel** jeder Nachricht, ihren **Status** usw.

Note: Sie können die Funktion **E-Mail-Verlauf durchsuchen** nicht verwenden während Sie eine E-Mail-Nachricht bearbeiten.

So suchen Sie nach einer E-Mail-Nachricht:

1. Klicken Sie oben rechts auf **Suchen**.
2. Grenzen Sie im angezeigten Fenster die Suche ein, indem Sie alle Ihnen bekannte Informationen zu der gesuchten E-Mail-Nachricht eingeben.
 - a) Geben Sie unter **Datum** das Startdatum und die Startzeit sowie das Enddatum und die Endzeit des Intervalls ein, in dem die Nachricht gesendet wurde.
 - b) Klicken Sie unter **E-Mail-Status** auf alle Elemente, die die für die Nachricht ausgeführte Aktion beschreiben.
 - c) Geben Sie unter **Zusätzliche Parameter** alle weiteren Informationen ein, die Ihnen bekannt sind.
3. Klicken Sie auf **Suchen**.

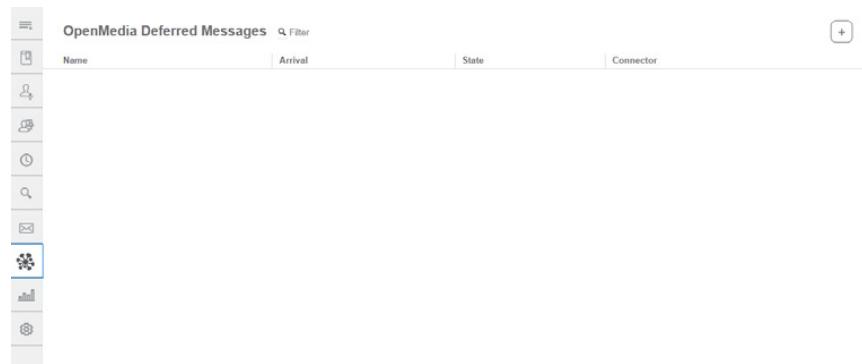
Die Ergebnisse Ihrer Anfrage werden angezeigt.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

OpenMedia-Bereich für zurückgestellte Nachrichten

4.11 OpenMedia-Bereich für zurückgestellte Nachrichten

4.11.1 Überblick



In diesem Bereich finden Sie eine Liste mit allen ausstehenden OpenMedia-Nachrichten (also Nachrichten, die zurückgestellt wurden). Sie können diese Nachrichten abrufen, wenn Sie bereit sind, deren Bearbeitung fortzusetzen.

4.11.2 Details

Spalte	Beschreibung
Name	Zeigt die E-Mail-Adresse des Kunden und den Betreff der Nachricht an.
Ankunft	Datum und Uhrzeit des Eintreffens der Nachricht.
Status	Behandlungsstatus für die OpenMedia-Nachricht, z. B. „Verzögert“ in der Warteschlange oder „Reserviert“ für einen bestimmten Agenten.
Konnektor	Name des Konnektors

Table 12 Spalten in der Tabelle „OpenMedia Zurückgestellte Nachrichten“

4.12 Bereich Persönliche Leistung

4.12.1 Überblick

	Personal performance	
Name		Value
Utilization	0.0%	
Average handling time - Voice	--:--	
Average post-processing time	00:00	
Contacts handled	0	
Contacts deferred	0	
Contacts externally consulted	0	
Average handling time - Callback	--:--	
Average handling time - Email	00:00	
Average handling time - Web Collaboration	--:--	
Average handling time - Voice excluding post-processing	--:--	
Average handling time - Callback excluding post-processing	--:--	
Average handling time - Email excluding post-processing	00:00	
Average handling time - Web Collaboration excluding post-processing	--:--	
Current handling time excluding post-processing	--:--	
Average active time - Email	00:00	

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.

4.12.2 Info über Persönliche Leistung

Ihre persönlichen Leistungsstatistiken werden regelmäßig während des Tages aktualisiert. Statistiken zu den 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 Agenten-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).

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Bereich Persönliche Leistung

Persönliche Leistungsstatistiken spiegeln immer die Aktivität auf dem Server-Computer wider, mit dem die Agenten-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 Zeitspanne, die Sie zum Bearbeiten weitergeleiteter Anrufe aufwenden.
Durchschnittliche Zeitspanne Nachkontaktaktivitäten	Die durchschnittliche Zeitspanne, 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 Zeitspanne, die Sie zum Bearbeiten von Callbacks aufwenden.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Web Collaboration	Die durchschnittliche Zeitspanne, die Sie zum Bearbeiten von Web Collaboration-Sitzungen aufwenden.
Aktuelle Bearbeitungszeit	Die bisher für die Bearbeitung des aktuellen Kontakts aufgewendete Zeitspanne. Diese Zeitanzeige 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 13

Persönliche Leistungsstatistiken und deren Bedeutung

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 13

Persönliche Leistungsstatistiken und deren Bedeutung

4.13 Bereich Einstellungen

4.13.1 Überblick – Einstellungen

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

Klicken Sie auf den Pfeil neben dem Symbol **Einstellungen** für Folgendes:

- **Systemmeldungen** anzeigen
- Popupfenster **Hilfe** anzeigen

4.13.2 Geräte

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

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.

4.13.2.1 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 Agenten-Portal-Web können Sie nun dieses Gerät auswählen oder ändern. Siehe [Section 6.9, „Bevorzugte Gerätefunktionalität“](#).

4.13.2.2 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**.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Bereich Einstellungen

4.13.2.3 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.

4.13.3 Agent

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

Bild 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 an das Agenten-Portal-Web automatisch verbunden werden sollen. Sie können Folgendes auswählen::

- Sprachkommunikation
- Rückruf
- E-Mail
- Webchat

Audio-Benachrichtigung

Hier können Sie die Soundeffekte konfigurieren. Sie können:

- Schalten Sie alle stumm, indem Sie das Kontrollkästchen **Alle stummschalten** markieren
- Erlauben Sie Audio-Benachrichtigungen für die folgenden Optionen:
 - Allgemein
 - Telefonie
 - Chat
 - Chanachrichten

- Open Media
- Open Media-Nachrichten
- Rückruf
- E-Mail
- Erhöhen oder Verringern der Lautstärke mithilfe des Schiebereglers **Volumen**
- Steuern der Klangbalance mithilfe des Schiebereglers **Schwenken**

Wählen Sie eine Sprache aus

Wählen Sie im Dropdownmenü die gewünschte Sprache aus.

Passwort

Ändern Sie Ihr eigenes Agentenpasswort.

1. Klicken Sie auf **Passwort ändern**. Ein Popup-Fenster **Passwort ändern** erscheint
2. Konfigurieren Sie die folgenden Parameter:
 1. **Altes Passwort**: Geben Sie Ihr altes Passwort ein
 2. **Neues Passwort**: Legen Sie ein neues Passwort fest
 3. **Neues Passwort bestätigen**: Geben Sie Ihr neues Passwort erneut ein
 4. Klicken Sie auf **Ändern**

Bevorzugtes Gerät beim Start

Klicken Sie auf das Optionsfeld **Letztes Gerät verwenden**, um Ihr bisher verwendetes Gerät zu verwenden. Klicken Sie auf das Optionsfeld **Immer dieses Gerät verwenden** und die Dropdown-Liste wird konfigurierbar. Wählen Sie eines der dort aufgeführten Geräte aus:

- Tischtelefon
- Integriertes Telefon. Diese Option ist die Voreinstellung, wenn der Agent die Berechtigung für WebRTC-Benutzer hat.

Sie können Geräte auf der Registerkarte **Geräte** hinzufügen.

Teamleiste

Markieren Sie das Kontrollkästchen, um die Teamleiste zu aktivieren. Wenn Sie bei aktivierter und abgedockter Teamleiste das Kontrollkästchen **Immer im Vordergrund** aktivieren, erscheint die Teamleiste immer im Vordergrund als oberstes Fenster.

Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

Bereich Einstellungen

Kurzwahlleiste

Markieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kurzwahlleiste zu aktivieren. Wenn Sie bei aktiverter und abgekoppelter Teamleiste das Kontrollkästchen **Immer im Vordergrund** wird das Fenster der Kurzwahlleiste über allen anderen Fenstern auf Ihrem Bildschirm angezeigt.

CLIP

Sie können die voreingestellte Rufnummer aus dem Kombinationsfeld definieren, das die konfigurierten Nummern enthält. Wenn Sie einen neuen Anruf starten, wählen Sie die Rufnummer aus, die für diesen Anruf verwendet werden soll.

Klicken Sie auf das Optionsfeld **Pro Anruf**, um die Standardrufnummer auszuwählen. Klicken Sie auf das Optionsfeld **Immer diesen Wert verwenden** und die Dropdown-Liste wird konfigurierbar. Wählen Sie eine der dort aufgeführten verfügbaren Nummern aus. Zum Erstellen dieser Rufnummern und Namen siehe Kapitel **Web Manager** im *OpenScape Contact Center Enterprise/Agile V10 R2 Manager Administrationshandbuch*.

Integriertes Telefon

- Automatische Antwort aktivieren: Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die automatische Antwort zu aktivieren.
- Video-/Bildschirmfreigabe aktivieren: Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Video-/Bildschirmfreigabe zu aktivieren.

Note: Für die Video-/Bildschirmfreigabe ist eine Lizenz im OpenScape Contact Media Service erforderlich.

4.13.4 Audio

Auf dieser Registerkarte können Sie die Audiogeräte konfigurieren. Dafür müssen Sie für die Verwendung von WebRTC konfiguriert sein.

- **Audioausgabe:** Ermöglicht die Auswahl zwischen der Standard-Audioausgabe und den vorhandenen Audiooptionen.
- **Mikrofon:** Ermöglicht die Auswahl zwischen dem Standardmikrofon und den vorhandenen Mikrofonoptionen

4.13.5 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**, **Schnell** können Sie die Geschwindigkeit der Laufschrift verändern.

4.13.6 Verzeichnisse

Unter dieser Registerkarte werden alle verfügbaren Verzeichnisse aufgelistet.

Um eine Verbindung mit ihnen herzustellen, müssen Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** klicken und einen **Account-Namen** und ein **Passworteingeben**. Die oben genannten Zugangsberechtigungen erhalten Sie bei Bedarf von Ihrem Manager oder Vorgesetzten.

4.14 Bereich Systemmeldungen

Sie können auf den Arbeitsbereich **Systemmeldungen** folgendermaßen zugreifen:

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

4.14.1 Überblick

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

Das Agenten-Portal-Web speichert alle neuen Meldungen im Bereich Systemmeldungen. Es werden drei Arten von Systemmeldungen angezeigt:

Symbol	Systemmeldungstyp
●	Information
■	Warnung
●	Fehler

Alle Systemmeldungen werden bis zu Ihrer Abmeldung gespeichert.

4.15 Basiskonfiguration

4.15.1 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 Sortierung deaktiviert.

5 Contact Center-Funktionen

5.1 Anmeldung zum und Abmeldung vom OpenScape Contact Center

5.1.1 Anmeldung

Manuelle Anmeldung

- Bei allen Medien gleichzeitig anmelden:
 1. Klicken Sie in der Kopfzeile von Agent Portal Web auf . Ein Menü wird angezeigt.
 2. Wählen Sie im Menü **Bei allen Medien anmelden**.
Sie sind nun bei allen Medien angemeldet und Ihr Routing-Status ist auf „Nicht verfügbar“ gesetzt.
- Melden Sie sich bei den Medien Ihrer Wahl an:
Sie können die folgenden Symbole in der Kopfzeile von Agent Portal Web verwenden, um auszuwählen, über welches Medium Sie sich anmelden möchten:

Sym bol	Mittel
	Stimme
	Rückruf
	Web Collaboration

Note: Auf Ihrem Bildschirm werden nur die Medien angezeigt, für deren Nutzung Sie eine Berechtigung haben.

1. Klicken Sie auf das Symbol des Mediums, das Sie verwenden möchten.
Sie sind nun auf dem ausgewählten Medium angemeldet und Ihr Routing-Status ist auf „Nicht verfügbar“ gesetzt.

Note: Die Symbolfarbe des Mediums ändert sich auf Grün, wenn Sie sich dort anmelden.

2. Sie können sich auch bei mehreren Medien anmelden, indem Sie auf die jeweiligen Symbole klicken.

Automatische Anmeldung

Sie können Agent Portal Web so einrichten, dass Sie sich bei jedem Start der Anwendung automatisch bei dem Medium Ihrer Wahl anmelden.

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Einstellungen** und klicken Sie auf die Registerkarte **Agent**.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Automatische Medienanmeldung beim Start** das gewünschte Medium aus, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren.
Sobald Sie Agent Portal Web das nächste Mal starten, werden Sie automatisch bei dem oben ausgewählten Medium angemeldet.

5.1.2 Abmelden

Vorgehensweise

- Melden Sie sich von allen Medien gleichzeitig ab:
 1. Klicken Sie auf Ihr Routing-Statussymbol.
Ein Menü wird angezeigt.
 2. Wählen Sie im Menü **Von allen Medien abmelden**.
Sie sind jetzt von allen Medien abgemeldet.
- Melden Sie sich von den Medien Ihrer Wahl ab:
Sie können die folgenden Symbole in der Kopfzeile von Agent Portal Web verwenden, um auszuwählen, von welchem Medium Sie sich abmelden möchten:

Symbol	Mittel
	Stimme
	Rückruf
	Web Collaboration

Note: Auf Ihrem Bildschirm werden nur die Medien angezeigt, für deren Nutzung Sie eine Berechtigung haben.

Contact Center-Funktionen

Arbeiten mit OpenScape Contact Center

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

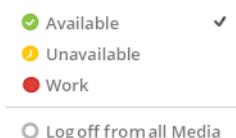
Sie sind nun vom ausgewählten Medium abgemeldet.

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

5.2 Arbeiten mit OpenScape Contact Center

5.2.1 Info über Routingstatus

Nach erfolgreicher Anmeldung beim Contact Center-System wird Ihnen anhand Ihres Routing-Status angezeigt, ob Sie einen neuen Kontakt erhalten können. Die Routing-Zustände sind **Verfügbar**, **Nicht verfügbar**, und **Arbeit** und daneben zeigt ein Timer die Gesamtzeit in diesem Zustand an.



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

Schaltfläche	Routingstatus	Beschreibung
✓	Verfügbar	Sie sind bei mindestens einem Kontaktmedium angemeldet und können weitergeleitete Kontakte empfangen.
⌚	Nicht verfügbar	Sie sind bei mindestens einem der Kontaktmedien angemeldet, können jedoch weitergeleitete Kontakte nicht bearbeiten, da Sie möglicherweise gerade zu Mittag essen oder eine Pause machen.
●	Büro	Sie sind bei mindestens einem der Kontaktmedien angemeldet, führen jedoch eine arbeitsbezogene Aufgabe aus, die keinem Kontakt zugeordnet ist, und sind für die Bearbeitung weitergeleiteter Kontakte nicht verfügbar. Beispielsweise sind Sie gerade in einer Besprechung oder nehmen an einer Trainingssitzung teil.

Table 14

Routingstatus

Schaltfläche	Routingstatus	Beschreibung
	Folgeverarbeitung	<p>Diese Schaltfläche ist abhängig von den für Sie aktivierten Einstellungen und hat zwei Funktionen:</p> <p>Nachbearbeitungsgrund festlegen Drücken Sie die Taste während des aktiven Kontakts, wenn Sie nach Beendigung des Gesprächs noch Aktionen zu diesem Gespräch durchführen möchten (z. B. Notizen machen oder Folgeinformationen senden). Wählen Sie mit dem Rechtspfeil im Popup-Menü des Bildschirms einen Nachbearbeitungsgrund aus und legen Sie ihn fest.</p> <p>Wird während der aktiven Kontaktbearbeitung ein Grund gesetzt (z.B. für einen Sprachanruf während des Telefonats), so hat der Kontakt den Status „Nachbearbeitung ausstehend“. In diesem Zustand blinkt die Taste und der Status kann durch erneutes Drücken der Taste aufgehoben werden.</p> <p>Nachbearbeitung beenden If you have finished handling a contact, i.e. after the call in the post-processing state, the button is then highlighted in color. Anschließend können Sie den Nachbearbeitungszustand verlassen.</p>

Table 14

Routingstatus

5.2.2 Toaster-Benachrichtigung konfigurieren

Note: In den nachfolgenden Kapiteln zur Kontaktabwicklung in den verschiedenen Medien wird erwähnt, dass bei der Zuweisung eines Kontaktes eine Toaster-Benachrichtigung erfolgen kann.

Die Toaster-Benachrichtigung ist eine Browserfunktion, die eine browserabhängige Konfiguration erfordert.

Um diese Funktion zu konfigurieren, lesen Sie bitte die Dokumentation des jeweiligen Browsers. Dort erfahren Sie, wie man Einstellungen ändert, Benachrichtigungen zulassen und die Webadresse des Agent Portal Web hinzufügen kann.

Bitte beachten Sie beispielsweise die folgenden Konfigurationslinks für die folgenden Browser:

- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/3220216>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/push-notifications-firefox>
- Edge: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/manage-website-notifications-in-microsoft-edge-0c555609-5bf2-479d-a59d-fb30a0b80b2b>

6 Anrufe mit Agent Portal Web handhaben

In diesem Kapitel wird die grundlegende Funktionsweise der im Agent Portal Web verfügbaren Telefoniefunktionen analysiert.

OpenScape Contact Center zeichnet alle Ihre kürzlich abgeschlossenen Anrufe im **Aktivitätsprotokoll**. Informationen zum Überprüfen der Details eines Kontakts im Aktivitätsprotokoll finden Sie unter [Section 4.8.3, „Details zum Aktivitätsprotokoll“](#).

Der Großteil der Arbeit bei der Bearbeitung eines Anrufs wird im Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** erledigt, der die Standardoberfläche für die Bearbeitung aller Arten von Kontakten darstellt. Weitere Informationen zum Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** finden Sie unter [Section 4.4, „Bereich Aktive Kontakte“](#).

6.1 Anrufe einleiten

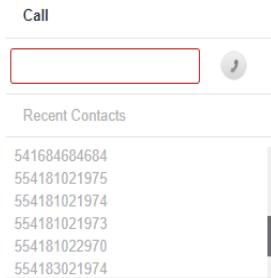
Allgemeine Hinweise

Anrufe können auf verschiedene Arten eingeleitet werden:

- Telefonnummern können mithilfe des Symbols  in der Kopfzeile des Agent Portal Web eingegeben werden.
- Kontakte können aus dem Arbeitsbereich **Kontakte** heraus aufgerufen werden (siehe [Section 4.6, „Arbeitsbereich Teamliste“](#)).
- Agenten können aus dem Arbeitsbereich **Agenten** angerufen werden (siehe [Section 4.7, „Bereich Warteschlangen“](#)).

Gespräche einleiten

- Klicken Sie auf das Anrufsymbol  Ein Pop-up-Menü wird angezeigt:



- Geben Sie die Rufnummer ein, die Sie anrufen möchten.
- Klicken Sie auf  um den Anruf einzuleiten.

Wählen abbrechen

Klicken Sie auf .
Wählen ist abgebrochen.

6.2 Anruf annehmen

Ein eingehender Anruf wird oben im Fenster unter der Kopfzeile wie oben gezeigt optisch signalisiert und eine akustische Benachrichtigung wird abgespielt. Wenn das Fenster minimiert ist oder sich im Hintergrund befindet, wird ein Toaster zusammen mit einer Tonbenachrichtigung angezeigt.

Anruf annehmen

Klicken Sie auf .
Sie sind jetzt mit dem Anrufer verbunden.

6.3 Einen Anruf unterbrechen

Anrufe mit Agent Portal Web handhaben

Eine Beratung einleiten

Klicken Sie während eines Anrufs auf  um den Anruf in die Warteschleife zu setzen.

Dem Anrufer wird eine automatische Ansage und/oder Musik vorgespielt.

6.4 Eine Beratung einleiten

1. Klicken Sie während eines Anrufs auf  in der Kopfzeile des Agent Portal Web.
Wie in [Section 6.1, "Anrufe einleiten"](#) beschrieben, wird ein Popup-Menü angezeigt, in das Sie die Telefonnummer des gewünschten Anrufteilnehmers eingeben können.
Der aktuell aktive Gesprächspartner wird automatisch in die Warteschleife gesetzt und ein zweiter Anruf eingeleitet.
2. Beraten Sie sich mit der zweiten Partei.
3. Zum Beenden der Konsultation klicken Sie auf 
 - a) Die Verbindung zum zweiten Gesprächspartner wird beendet.
 - b) Sie kehren zum ersten Anrufer zurück.

Weitere Möglichkeiten im Beratungsgespräch

- **Transfer** (siehe [Section 6.5, "Anrufe weiterleiten"](#))
Durch Klicken auf  verbinden Sie Ihren ersten Gesprächspartner mit dem zweiten und trennen die Verbindung zu beiden.
- **Konferenz** (siehe [Section 6.7, "Konferenzen initiieren"](#))
Durch Klicken auf  leiten Sie eine Konferenz zwischen Ihnen und den beiden anderen Gesprächspartnern ein.

Note: Wenn ein Kontakt in die Warteschleife gelegt wird, kann der Anruf nicht direkt über das Agent Portal Web beendet werden. Die  Schaltfläche ist in diesem Zustand deaktiviert.

6.5 Anrufe weiterleiten

Nachfolgend finden Sie Informationen zu den verschiedenen Anruflerleitungarten:

- Überwachte Weiterleitung
- Unbeaufsichtigte Weiterleitung

6.5.1 Überwachte Weiterleitung

Die überwachte Überweisung funktioniert genauso wie eine Beratung. Sie beginnen ein Gespräch mit dem zweiten Teilnehmer herein, bevor Sie den Anruf an den ersten weiterleiten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Section 6.4, "Eine Beratung einleiten"](#).

6.5.2 Unbeaufsichtigte Weiterleitung

Bei der unbeaufsichtigten Weiterleitung leiten Sie einen Anruf weiter, ohne mit dem zweiten Teilnehmer zu telefonieren.

Voraussetzung

Sie befinden sich in einem Anruf.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf . Ein Popup-Menü ähnlich dem Menü in [Section 6.1, "Anrufe einleiten"](#) wird angezeigt.
2. Geben Sie die Nummer oder den Namen des Teilnehmers ein, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten, und klicken Sie auf .
3. Die beiden Parteien sind verbunden, während Ihre Verbindung getrennt wird.

6.6 Anruf erneut in die Warteschleife stellen

Sie können einen Anruf erneut in die Warteschleife stellen, wenn für den Kontakt eine andere Warteschleife besser geeignet wäre. Wenn Sie einen Kontakt erneut in die Warteschleife stellen, führt das System die folgenden Schritte aus:

1. Trennt Sie vom Kontakt.
2. Sendet den Kontakt an die ausgewählte Warteschlange.

Sie können nur eingehende, weitergeleitete Anrufe erneut in die Warteschleife stellen. Beispielsweise können Sie der erste Nutzer sein, der den Kontakt bearbeitet, oder Sie erhalten den Kontakt als Übertragung von einem anderen Nutzer.

Voraussetzung

Sie befinden sich in einem Anruf.

Anrufe mit Agent Portal Web handhaben

Konferenzen initiieren

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf .

Ein Menü wird angezeigt.

2. Wählen Sie aus dem Menü die Warteschleife aus, in die Sie den Kontakt erneut einreihen möchten.

Ihre Verbindung zum Kontakt wurde getrennt und der Kontakt wird an die von Ihnen ausgewählte Warteschleife gesendet.

6.7 Konferenzen initiieren

6.7.1 Dreierkonferenz

Nach dem Aufbau einer Rückfrageverbindung können Sie eine Konferenz zwischen Ihnen, dem wartenden Teilnehmer und dem zweiten Teilnehmer einleiten.

Voraussetzungen

Sie haben ein Beratungsgespräch eingerichtet (siehe [Section 6.4, "Eine Beratung einleiten"](#)).

Vorgehensweise

- Klicken Sie auf .

Die Konferenz beginnt und alle Parteien sind verbunden.

6.7.2 Weitere Konferenzteilnehmer hinzufügen

Möchten Sie weitere Teilnehmer zur Konferenz hinzufügen, können Sie eine neue Rücksprache starten. Die anderen Konferenzteilnehmer werden in die Warteschleife gelegt, bis die Konferenzschaltung fortgesetzt wird.

Voraussetzungen

Sie führen eine Dreierkonferenz (siehe [Section 6.7.1, "Dreierkonferenz"](#)).

Note: Die maximale Anzahl der Konferenzteilnehmer wird durch die Konfiguration der Telefonanlage begrenzt. Der Standardwert ist fünf Teilnehmer.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie während einer Konferenz auf  in der Kopfzeile des Agent Portal Web.
Wie in [Section 6.1, "Anrufe einleiten"](#) beschrieben, wird ein Popup-Menü angezeigt, in dem Sie die Telefonnummer oder den Namen des gewünschten Anrufers eingeben können.
Die aktuell aktive Konferenz wird automatisch in die Warteschleife gelegt und ein neuer Anruf wird eingeleitet.
2. Klicken Sie auf  um den neuen Teilnehmer zur Konferenz hinzuzufügen.
Sie sind mit der neuen Partei wieder zurück bei der Konferenz.

6.7.3 Eine Konferenz überwachen

**Voraussetzung**

Sie befinden sich in einer Konferenz.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf den Pfeil neben der Gesamtanzahl der Konferenzteilnehmer. Ein Tooltip zeigt die Teilnehmer der Konferenz an.

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

6.8 Nachbereitung eines Anrufs

Verwenden Sie die Registerkarte **Nachbereitung** in der Seitenleiste des Arbeitsbereichs **Aktive Kontakte** um Gründe für die Nachbereitung einzugeben und anzuzeigen, wie man einen Kontakt abschließt.

Sie können folgende Nachbereitungsgründe eingeben:

- Während Sie das Gespräch führen.
- Nachdem Sie das Gespräch beendet haben, vorausgesetzt, dass die Registerkarte **Nachbearbeitung** in der Seitenleiste geöffnet bleibt.

Anrufe mit Agent Portal Web handhaben

Bevorzugte Gerätefunktionalität

Sollte die „Automatische Nachbereitung“ vom Administrator für Sie aktiviert werden, müssen Sie mindestens einen Nachbearbeitungsgrund auswählen, um ein Gespräch zu beenden.

Note: Sie müssen mit der Eingabe von Nachbereitungsgründen nicht warten, bis Sie mit der Bearbeitung des Kontakts fertig sind. Sie können jederzeit einen oder mehrere Nachbereitungsgründe auswählen. Speichern Sie die Nachbereitungsgründe jedoch erst, wenn Sie den Kontakt abgeschlossen haben, da Sie für Nachbereitungsgründe nur eine Speicheraktion ausführen können. Nach der Speicheraktion können Sie keine weiteren Nachbereitungsgründe mehr eingeben.

Nachbereitung eines Anrufs:

1. Klicken Sie in der Seitenleiste des Arbeitsbereichs **Aktive Kontakte** auf die Registerkarte **Nachbearbeiten**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Nachbereitungsgrund, der auf den Kontakt zutrifft. Es werden nur Nachbereitungsgründe angezeigt, die mit der Warteschlange des Kontakts verknüpft sind.

6.9 Bevorzugte Gerätefunktionalität

6.9.1 Bevorzugtes Gerät ändern

Im Agenten-Portal Lite können mehrere Geräte zur Verwendung eingerichtet werden. Im [Section 4.13.2, “Devices”](#) finden Sie weitere Informationen zum Einrichten und Verwalten von Ihren Geräten.

Nachdem Sie Ihre Geräte eingerichtet haben, können Sie im Handumdrehen zwischen ihnen wechseln.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche zur Geräteauswahl  in der Kopfzeile des Agent Portals.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste das gewünschte Gerät aus.
Ihr bevorzugtes Gerät hat sich geändert.

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

Note: Wenn das System an eine Kommunikationsplattform vom Typ OpenScape Voice V7 R1 oder höher angeschlossen ist und Sie als bevorzugtes Gerät ein externes Gerät, beispielsweise ein Mobiltelefon, konfiguriert haben, können Sie keine unbeaufsichtigte Weiterleitung durchführen. Sie müssen eine überwachte Überweisung durchführen.

Anrufe mit Agent Portal Web handhaben

Bevorzugte Gerätefunktionalität

7 Rückrufe mit Agent Portal Web handhaben

Ein Rückruf ist eine automatisierte Rückrufanfrage eines Agenten an einen Kunden. Rückrufe entstehen in der Regel aufgrund einer früheren Kundeninteraktion mit dem Contact Center. Wenn die Rückrufanforderung entweder vom Agenten oder vom System beantwortet wird, wird der Kunde von der Nebenstelle des Agenten angerufen.

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Rückrufe erstellt und akzeptiert werden.

Voraussetzung

Um im Agent Portal Web mit Rückrufen arbeiten zu können, müssen Sie im Contact Center für diesen Medientyp freigeschaltet sein. Anschließend können Sie sich beim Rückruf-Medientyp anmelden, wie unter [Chapter 5, "Contact center functionality"](#) beschrieben.

Aktionen, die Sie mit einem Rückruf durchführen können

Rückrufe sind Telefonanrufen ähnlich. Sie können daher die gleichen Aktionen ausführen wie bei einem Sprachkontakt:

Einen Anruf halten, einen Anruf weiterleiten, eine Konferenz einleiten usw.

Note: Wenn Sie mit Rückrufen arbeiten, kann es sein, dass Sie einige der in diesem Dokument beschriebenen Funktionen nicht sehen oder ausführen können. Einige Agent Portal-Webfunktionen werden von der Manager-Anwendung aus gesteuert und müssen in dieser aktiviert werden.

Rückrufe mit Agent Portal Web handhaben

Einen neuen Rückruf erstellen

7.1 Einen neuen Rückruf erstellen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf und wählen Sie **Rückruf erstellen**. Das Fenster „Neuen Rückruf erstellen“ wird geöffnet:

The screenshot shows the 'Create new Callback' dialog box. The 'Details' section contains fields for 'Name' (with a red border), 'Queue' (set to 'Default Callback Queue'), 'Description', 'Priority' (set to '1'), and a checkbox for 'Reserve for user' which is unchecked. The 'Schedule' section features a table with columns 'Start', 'End', 'Number', and 'Status', with a '+' button to add new entries. The 'Contact data' section also has a table with columns 'Key' and 'Value', with a similar '+' button. At the bottom right are 'Done' and 'Cancel' buttons.

2. Geben Sie die erforderlichen Informationen für den neuen Rückruf ein. Weitere Informationen zum Bereich Zeitplan finden Sie unter [Section 7.1.2, "Rückrufzeitplan verwalten"](#). Details zum Bereich Kontaktdaten finden Sie unter [Section 7.1.3, "Kontaktdaten verwalten"](#).

Note: Um den neuen Rückruf zu speichern, müssen folgende Felder ausgefüllt werden: **Name**, **Beschreibung** und mindestens ein Eintrag in der Tabelle **Zeitplan**.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

7.1.1 Felder im Panel „Neuen Rückruf erstellen“

Field (Feld)	Beschreibung
Name	Name des Kunden, Firmenname oder Ansprechpartner.
Warteschlange	Zuordnung des Rückrufs zu einer Warteschlange.
Beschreibung	Weitere Informationen zum Rückruf.
Priorität	Priorität des Rückrufs (Wert zwischen 1 und 100).
Für Benutzer reservieren	RÜ für einen bestimmten Agenten reservieren.
Zeitplan	Im Terminplan können unterschiedliche Termine hinterlegt werden. Es ist auch möglich, jedem Callback-Termin eine andere Rufnummer zuzuordnen.
Kontaktdaten	In diesem Bereich können weitere Informationen zum Kontakt hinzugefügt werden.

Table 15

Felder im Fenster „Neuen Rückruf erstellen“

7.1.2 Rückrufzeitplan verwalten

Im folgenden Abschnitt wird der Bereich „Zeitplan“ im Bereich „Neuen Rückruf erstellen“ beschrieben und wie Sie Rückruftermine durch Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Zeitplänen verwalten.

Neuen Zeitplan erstellen

Klicken Sie auf .

Es öffnet sich das Fenster „Rückruftermin bearbeiten“:

The screenshot shows a modal dialog titled "Edit callback date". Inside, there's a sub-instruction: "Configure the details of a certain callback". Below it are two time input fields: "Start time" set to "8/26/2024 02:55 PM" and "End time" set to "8/26/2024 05:55 PM". Underneath these is a "Phone no.: " label next to an empty input field with a red border. At the bottom of the dialog are two buttons: "Done" (highlighted in yellow) and "Cancel".

1. Geben Sie die **Startzeit**, **Endzeit** und die **Telefonnummern** ein.

Note: Sollten die Eingabedaten fehlerhaft sein, wird das entsprechende Feld mit einem roten Rahmen hervorgehoben.

Rückrufe mit Agent Portal Web handhaben

Einen neuen Rückruf erstellen

2. Klicken Sie auf **Erledigt**.
Der neue Rückruftermin wird gespeichert.

Zeitplan bearbeiten

1. Bewegen Sie die Maus über das Rückrufdatum, das Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Eintrag.
Das Fenster „Rückruftermin bearbeiten“ öffnet sich.
3. Ändern Sie die Felder Ihrer Wahl.

Note: Sollten die Eingabedaten fehlerhaft sein, wird das entsprechende Feld mit einem roten Rahmen hervorgehoben.

4. Klicken Sie auf **Erledigt**.
Der geänderte Rückruftermin wird gespeichert.

Zeitplan löschen

1. Bewegen Sie die Maus über das Rückrufdatum, das Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Eintrag.
Der Rückruftermin wird aus der Planung gelöscht.

7.1.3 Kontaktdaten verwalten

Im folgenden Abschnitt wird der Bereich „Kontaktdaten“ unter dem Panel „Neuen Rückruf erstellen“ beschrieben und wie man Rückruftermine durch das Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Zeitplänen verwaltet.

Neue Kontaktdaten anlegen

Klicken Sie auf .
Das Fenster „Dateneintrag bearbeiten“ öffnet sich:

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

Daten löschen

1. Bewegen Sie die Maus über den Kontaktdateneintrag, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Eintrag.
Hiermit löschen Sie den ausgewählten Eintrag.

7.2 Bearbeiten eines Rückrufs

Note: Um Rückrufe entgegenzunehmen, müssen Sie angemeldet und für das Callback-Contact-Center-Medium verfügbar sein (siehe [Chapter 5, "Contact center functionality"](#)).

Wenn Ihnen eine Rückrufanforderung angeboten wird, öffnet sich das Fenster „Aktiver Rückruf“ wie unten gezeigt und ein Benachrichtigungston wird abgespielt. Wenn das Fenster minimiert ist oder sich im Hintergrund befindet, wird ein Toaster zusammen mit einer Tonbenachrichtigung angezeigt.

Active Callback

Accept **Delete**

Details Wrap-up Directory Attempt Log 360° Conversation

Description:	Bills
Name:	John
Source:	554181021972
Destination:	554181021974
Queue:	Default Callback Queue
Priority:	1
Wait time:	00:16
Address:	

Schedule

Start	End	Number	Status
8/27/24, 11:22 AM	8/27/24, 2:22 PM	554181021974	Active

Contact data +

Key:	Value:

Rückrufe mit Agent Portal Web handhaben

Bearbeiten eines Rückrufs

Registerkarten

Die folgenden Registerkarten werden im Chatbereich angezeigt:

- **Details:** Bietet Informationen zum Rückruf und dessen Zeitplan und zu Kontaktdaten.
- **Nachbereitung:** Nach einem Rückruf können Sie die vorhandenen Optionen durch einen Klick aktivieren (Haken gesetzt) oder deaktivieren (kein Haken gesetzt). Die Optionen sind in OSCC vordefiniert.
- **Versuchsprotokoll:** Listet den Namen des Agentenden **Wiederholungsgrund und das Datum jedes Versuchs auf.**

Löschen

Wenn Sie einen Rückruf nicht annehmen möchten, müssen Sie ihn löschen. Für Löschen des Rückrufs muss ein Grund angegeben werden.

1. Klicken Sie auf **Löschen**.
Der Rückruf wird gelöscht.
2. Eine Liste mit Gründen wird angezeigt, warum der Rückruf gelöscht wurde.
Wählen Sie die entsprechende Option.

Annehmen

Klicken Sie auf **Annehmen**.

Der Rückruf wird angenommen und Agent Portal Web versucht automatisch eine Verbindung zum Kunden herzustellen.

Note: Nimmt ein Agent den Rückruf nicht innerhalb einer vordefinierten Zeit an, wird sein Status automatisch auf „Nicht verfügbar“ geändert und der Rückruf an den nächsten verfügbaren Agenten weitergeleitet.

Nachdem die Verbindung beendet wurde, zeigt Agent Portal Web automatisch das Fenster „Wiederholoptionen“ an:

Retry Options

Enter a retry option to close this callback.

Would you like to retry the callback?

No the callback was successful.

Retry later

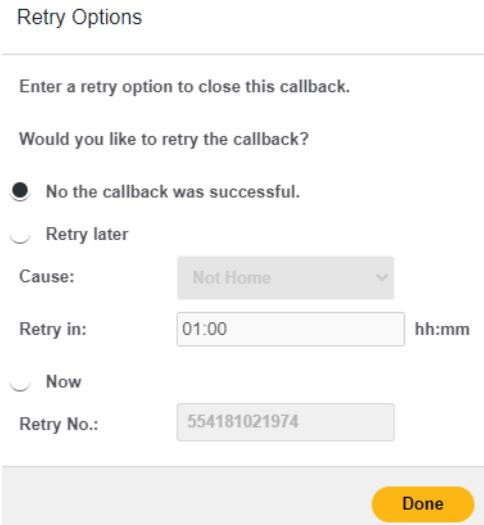
Cause: Not Home

Retry in: 01:00 hh:mm

Now

Retry No.: 554181021974

Done



- Wenn der Rückruf erfolgreich war und kein erneuter Versuch erforderlich ist, wählen Sie die Option **Nein, der Rückruf war erfolgreich**.
- Wenn der Anruf fehlgeschlagen ist, klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Später erneut versuchen**.
Wählen Sie eine **Ursache** aus und geben Sie im Feld **Erneut versuchen in** die Zeitspanne ein, nach der Agent Portal Web Ihnen den Rückruf erneut anbieten soll (Format: SS:MM).
- Wenn Sie es sofort erneut versuchen möchten, wählen Sie die Optionsschaltfläche **Jetzt** und geben Sie die Telefonnummer ein, die Sie anrufen lassen möchten.

Klicken Sie auf **Erledigt**.

Falls zur Klassifizierung des Rückrufs die Nachbereitungsgründe benötigt werden, wählen Sie dazu im Fenster „Aktiver Rückruf“ die Registerkarte **Nachbearbeitung**.

8 E-Mail-Verarbeitung mit Agent Portal Web

In diesem Kapitel wird die grundlegende Funktionsweise der im Agent Portal Web verfügbaren E-Mail-Funktionen analysiert.

Der Großteil der E-Mail-Verarbeitung erfolgt im Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** und genauer gesagt im Bereich **Aktive E-Mails** der die folgenden Registerkarten umfasst:

- Meldung
- Details
- Protokoll
- Nachbearbeitung

Weitere Informationen finden Sie unter [Section 8.2, „Eine E-Mail-Nachricht empfangen“](#).

Das System speichert alle E-Mail-Nachrichten, einschließlich der Nachrichten, die Sie verwerfen. Sie können die Suchfunktion im E-Mail-Verlauf verwenden, um jede beliebige Nachricht zu finden.

Ausstehende E-Mail-Nachrichten (d. h. Nachrichten, die zurückgestellt oder konsultiert wurden) werden im [Personal Performance area](#) gespeichert und können abgerufen werden, wenn Sie bereit sind, deren Bearbeitung fortzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Section 8.3.2.1, „Eine E-Mail fortsetzen“](#).

„Während Sie eine E-Mail bearbeiten, ermöglicht Ihnen **360° Conversation** einen Überblick über alle Interaktionen, die der Kunde mit dem Contact Center hatte. Dazu gehören vorherige Telefongespräche, Rückrufe, E-Mails und Web-Collaboration-Sitzungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Chapter 11, „360° Conversation functionality“](#).

Note: Das Feld „Betreff“ unterstützt nach der Quoted-printable-Kodierung nur 1000 Bytes. Für erweiterte Zeichen wie die kyrillische Schrift (die mehr Bytes erfordern) entspricht das in etwa 130 Zeichen. Die darüber hinaus gehenden Bytes werden verworfen.

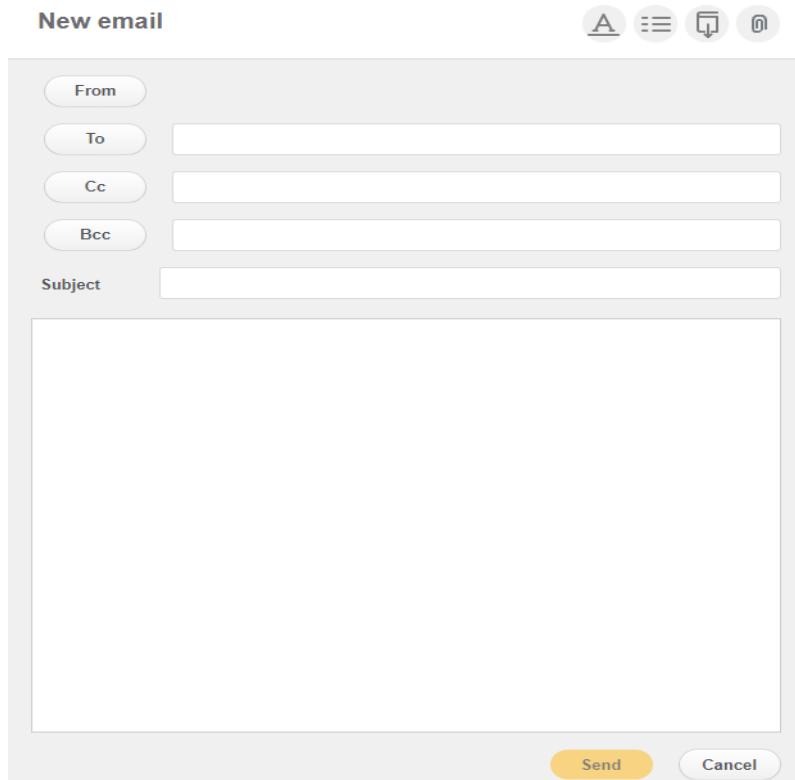
Voraussetzung

Um mit dem E-Mail-System von Agent Portal Web arbeiten zu können, müssen Sie im Contact Center für diesen Medientyp autorisiert sein. Anschließend können Sie sich wie in [Chapter 5, „Contact center functionality“](#) beschrieben anmelden.

8.1 Eine neue E-Mail verfassen

Vorgehensweise

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



Field (Feld)	Beschreibung
An	Die E-Mail-Adresse(n) des/der Empfänger.
Cc	Kopie: Die E-Mail-Adresse(n) der Person(en), die eine Kopie der E-Mail erhalten sollen.
Bcc	Blindkopie: Die E-Mail-Adresse(n) der Person(en), die eine Kopie der E-Mail erhalten sollen, deren Adresse(n) jedoch vor den anderen Empfängern verborgen bleiben.

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

Wählen Sie im Popup-Fenster einen der verfügbaren Aliase aus.
Dies ist die E-Mail-Adresse, die dem vorgesehenen Empfänger angezeigt wird.

E-Mail-Verarbeitung mit Agent Portal Web

Eine neue E-Mail verfassen

3. Geben Sie die E-Mail-Adresse(n) des/der Empfänger in das Feld „An“ ein. Alternativ können Sie auf die Schaltfläche **An** klicken und den/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-Adresse(n) in das Feld „Cc“ ein. Alternativ können Sie 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, deren Adressen jedoch vor den anderen Empfängern verborgen bleiben sollen, geben Sie deren E-Mail(s) in das Feld „Bcc“ ein. Alternativ können Sie auf die Schaltfläche **Bcc** klicken und die gewünschte(n) Person(en) aus dem Popup-Fenster auswählen.
6. Geben Sie im Feld „Betreff“ einen kurzen, aber aussagekräftigen Titel für Ihre Nachricht ein.
7. Schreiben Sie den Text Ihrer Nachricht.
Sie können Ihre Nachricht im Nur-Text-Format eingeben oder den HTML-Texteditor verwenden, indem Sie auf  klicken und die gewünschte Option auswählen.
Sie haben auch die Möglichkeit, eine vordefinierte Vorlage zu verwenden, indem Sie auf  klicken und eine aus der Liste auswählen.

Note: Wenn Sie die Rechtschreibprüfung verwenden möchten, nutzen Sie die integrierte Rechtschreibprüfung Ihres Browsers, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Wort klicken und die angezeigten Ergebnisse überprüfen.

8. Click on  um Ihrer E-Mail Anhänge hinzuzufügen.
Klicken Sie auf die Schaltfläche im Bereich  Anhänge unter dem Haupttext der E-Mail. Wählen Sie im Popup-Fenster die Datei(en) aus, die Sie an die E-Mail anhängen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.
9. Klicken Sie auf **Senden** um Ihre Nachricht zu senden.

Note: Bei der Suche nach einem Ziellempfänger im LDAP (für die Felder „An“, „Cc“ und „Bcc“) wird in der Spalte „Name“ das Ergebnis für das Feld angezeigt, dessen Typ auf „Name“ eingestellt ist, und in der Spalte „E-Mail-Adresse“ das Ergebnis für das Feld, dessen Typ auf „Büro-E-Mail“ eingestellt ist (in den Einstellungen für die Verzeichnisergebnisse des OSCC Managers).
Wenn mehr als ein Feld vom Typ „Name“/„Büro-E-Mail“ vorhanden ist, wird in der Spalte „Name“/„E-Mail-Adresse“ das Ergebnis für das Feld unten in der

Ergebnisliste angezeigt (in den OSCC Manager-Verzeichnisergebniseinstellungen), unabhängig davon, ob vorherige Felder auf denselben Typ eingestellt sind.

8.2 Eine E-Mail-Nachricht empfangen

Wird Ihnen eine E-Mail-Nachricht zugewiesen, ertönt eine akustische Benachrichtigung und Agent Portal Web wechselt automatisch zum Arbeitsbereich **Aktive Kontakte**. Außerdem wird das Fenster **Aktive E-Mail** auf dem Bildschirm angezeigt. Wenn das Fenster minimiert ist oder sich im Hintergrund befindet, wird ein Toaster zusammen mit einer Tonbenachrichtigung angezeigt.

Das **Aktive Emailfenster** funktioniert ganz ähnlich wie ein gewöhnliches E-Mail-Programm. Sie können beispielsweise auf eine Nachricht antworten oder sie weiterleiten, Nachrichten an mehrere Empfänger senden oder Anhänge hinzufügen.

Während Sie mit einer E-Mail arbeiten, möchten Sie möglicherweise zu einem anderen Registerkartenbereich im Agent Portal Web wechseln. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise die **Suchfunktion** verwenden oder die Einstellungen von Agent Portal Web anpassen, indem Sie in den Bereich **Einstellungen** wechseln. Das Fenster **Aktive E-Mail** bleibt im Bereich **Aktive Kontakte** geöffnet, während Sie an den anderen Registerkarten arbeiten, sodass Sie zurückwechseln können, ohne Ihren Fortschritt zu verlieren.

8.3 Umgang mit eingehenden E-Mails

Im Bereich **Aktives E-Mailfenster** stehen die folgenden Optionen zur Verfügung:

Schaltfläche	Funktion	Bedeutung
	Antwort	Beantworten Sie die eingehende Nachricht. Siehe Section 8.3.1, „So antworten Sie auf eine E-Mail“ .
	Zurückstellen	Die eingehende Nachricht zurückstellen. Beispielsweise wird die Bearbeitung von E-Mails aufgeschoben, weil Informationen eingeholt werden müssen.
	Übergeben	Leiten Sie die E-Mail an einen anderen Agenten weiter. Siehe Section 8.3.3, „Eine E-Mail weiterleiten“ .
	In Warteschlange zurückstellen	Übertragen Sie die E-Mail in eine andere Warteschlange. Dies kann nützlich sein, wenn ein Kunde eine Anfrage an eine falsche Warteschlange gesendet hat. Siehe Section 8.3.4, „Eine E-Mail erneut in die Warteschlange stellen“ .
	Verwerfen	Löschen Sie nicht bearbeitete E-Mails. Wenn Sie die Schaltfläche betätigen, werden Ihnen unterschiedliche Gründe angezeigt. Zutreffendes auswählen; die E-Mail wird dann verworfen.
	Drucken	Drucken Sie die E-Mail auf einem an den PC oder das Netzwerk angeschlossenen Drucker aus.

Note: Das Fenster **Aktive E-Mail** bleibt geöffnet, bis eine der oben genannten Optionen ausgewählt wird.

8.3.1 So antworten Sie auf eine E-Mail

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf . Das Fenster **E-Mail-Antwort** wird angezeigt.
2. Das Empfängerfeld „An“ wird von Agent Portal Web automatisch mit der E-Mail-Adresse des Kunden ausgefüllt. Bei Bedarf können jedoch zusätzliche E-Mail-Adressen hinzugefügt werden.
3. Füllen Sie bei Bedarf die Felder Cc und Bcc aus. Cc- und Bcc-Felder können durch Klicken auf ein-/ausgeblendet werden .

Note: Die Felder Cc und Bcc werden erläutert in [Section 8.1, „Eine neue E-Mail verfassen“](#).

4. Geben Sie im Feld „Betreff“ einen kurzen, aber aussagekräftigen Titel für Ihre Nachricht ein.
 5. Schreiben Sie den Text Ihrer Nachricht.
Sie haben auch die Möglichkeit, eine vordefinierte Vorlage zu verwenden, indem Sie auf  klicken und eine aus der Liste auswählen.
 6. Wenn Sie Ihre Nachricht durch die Rechtschreibprüfung laufen lassen möchten, klicken Sie auf .
- Weitere Informationen finden Sie unter [Appendix B, "Spell Checker"](#).
7. Klicken Sie bei Bedarf auf , um Ihrer E-Mail Anhänge hinzuzufügen.
Klicken Sie auf die Schaltfläche im Bereich  Anhänge unter dem Haupttext der E-Mail. Wählen Sie im Popup-Fenster die Datei(en) aus, die Sie an die E-Mail anhängen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.
 8. Klicken Sie auf **Senden**.

Protokoll

Beim Verfassen des Nachrichtentextes wird unterhalb Ihrer Nachricht die letzte E-Mail des Kunden angezeigt. Es ist auch möglich, das komplette Gespräch mit dem Kontakt zu verfolgen.

8.3.2 Eine E-Mail zurückstellen

Wenn Sie eine E-Mail-Nachricht lieber zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten möchten, können Sie die Nachricht zurückstellen. Wenn Sie eine E-Mail-Nachricht zurückstellen, wird der Nachricht der Status **Zurückgestellt** zugewiesen und sie wird im Bereich **E-Mails** aufgeführt. Wenn Sie bereit sind, können Sie mit der Bearbeitung der E-Mail-Nachricht fortfahren.

Wenn Sie die Bearbeitung einer E-Mail-Nachricht nicht innerhalb einer bestimmten Zeitspanne fortsetzen, wird die Nachricht erneut an Sie zurückgestellt.

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

Vorgehensweise

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

8.3.2.1 Eine E-Mail fortsetzen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mails**.
2. Bewegen Sie in der angezeigten Liste den Cursor über die E-Mail, die Sie weiter bearbeiten möchten, und klicken Sie ganz rechts auf .
3. Die Nachricht wird im Bereich **Aktive Kontakte** fortgesetzt.

8.3.3 Eine E-Mail weiterleiten

8.3.3.1 Interne Weiterleitung

Eine E-Mail-Nachricht kann nur an einen Agenten des Contact Centers weitergeleitet werden und daher können ihr keine Cc- oder Bcc-Adressen hinzugefügt werden.

Alle in der ursprünglichen E-Mail-Nachricht enthaltenen Anhänge werden automatisch der weitergeleiteten Nachricht hinzugefügt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Bereich **Aktive E-Mail** auf  und wählen Sie **Interne Weiterleitung**.
Die **Interne E-Mail-Weiterleitung** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **An** und wählen Sie den Agenten aus, an den Sie die Nachricht weiterleiten möchten. Wenn die Agentenliste lang ist, können Sie die Suchfunktion verwenden, um die Liste einzuzgrenzen.
3. Schreiben Sie den Text Ihrer Nachricht.
Sie haben auch die Möglichkeit, eine vordefinierte Vorlage zu verwenden, indem Sie auf  klicken und eine aus der Liste auswählen.
4. Klicken Sie bei Bedarf auf , um Ihrer E-Mail Anhänge hinzuzufügen.
Klicken Sie auf die Schaltfläche im Bereich  **Anhänge** unter dem Haupttext der E-Mail. Wählen Sie im Popup-Fenster die Datei(en) aus, die Sie an die E-Mail anhängen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.3.2 Externe Weiterleitung

Sie können eine E-Mail-Nachricht an jemanden außerhalb des Contact Centers weiterleiten. Beispielsweise könnte ein Fachmann die beste Person für die Bearbeitung der Nachricht sein. Alle in der ursprünglichen E-Mail-Nachricht enthaltenen Anhänge werden automatisch der weitergeleiteten Nachricht hinzugefügt.

Wird eine E-Mail-Nachricht an jemanden außerhalb des Kontaktcenters weiterleitet, gilt die Bearbeitung der Nachricht für Sie als abgeschlossen. Jede Antwort der externen Person wird als neuer Kontakt betrachtet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Bereich **Aktive E-Mail** auf und wählen Sie **Externe Übertragung** aus.

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

Note: Um die Felder Cc und/oder Bcc anzuzeigen, klicken Sie auf .

2. Um anzugeben, an wen die Nachricht weitergeleitet werden soll, tun Sie Folgendes:
 - Geben Sie im Feld „An“, „Cc“ oder „Bcc“ eine E-Mail-Adresse ein.
 - Um eine E-Mail-Adresse aus einem Verzeichnis auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche „An“, „Cc“ oder „Bcc“ und wählen Sie eine aus.
3. Schreiben Sie den Text Ihrer Nachricht.
Sie haben auch die Möglichkeit, eine vordefinierte Vorlage zu verwenden, indem Sie auf klicken und eine aus der Liste auswählen.
4. Klicken Sie bei Bedarf auf , um Ihrer E-Mail Anhänge hinzuzufügen.
Klicken Sie auf die Schaltfläche im Bereich Anhänge unter dem Haupttext der E-Mail. Wählen Sie im Popup-Fenster die Datei(en) aus, die Sie an die E-Mail anhängen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.3.3 Externe Beratung

Sie können sich mit jemandem außerhalb des Contact Centers beraten. Alle in der ursprünglichen E-Mail-Nachricht enthaltenen Anhänge werden automatisch der Beratungsnachricht hinzugefügt.

Wenn Sie extern auf eine E-Mail-Nachricht reagieren, wird der Nachricht der Status **Konsultiert** zugewiesen und sie ist auf der Registerkarte **E-Mails** zu finden. Wenn Sie bereit sind, können Sie mit der Bearbeitung der E-Mail-Nachricht fortfahren.

E-Mail-Verarbeitung mit Agent Portal Web

Umgang mit eingehenden E-Mails

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Bereich **Aktive E-Mail** auf und wählen Sie **Externe Beratung** aus.

Das Fenster **Externe Beratungs-E-Mail** wird angezeigt

Note: Um die Felder Cc und/oder Bcc anzuzeigen, klicken Sie auf .

2. Um anzugeben, an wen die Nachricht weitergeleitet werden soll, tun Sie Folgendes:
 - Geben Sie im Feld „An“, „Cc“ oder „Bcc“ eine E-Mail-Adresse ein.
 - Um eine E-Mail-Adresse aus einem Verzeichnis auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche „An“, „Cc“ oder „Bcc“ und wählen Sie eine aus.
3. Schreiben Sie den Text Ihrer Nachricht.
Sie haben auch die Möglichkeit, eine vordefinierte Vorlage zu verwenden, indem Sie auf klicken und eine aus der Liste auswählen.
4. Klicken Sie bei Bedarf auf , um Ihrer E-Mail Anhänge hinzuzufügen.
Klicken Sie auf die Schaltfläche im Bereich Anhänge unter dem Haupttext der E-Mail. Wählen Sie im Popup-Fenster die Datei(en) aus, die Sie an die E-Mail anhängen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.4 Eine E-Mail erneut in die Warteschlange stellen

Sie können eine E-Mail-Nachricht, die Sie gerade bearbeiten, erneut in die Warteschlange stellen.

Bevor Sie die E-Mail-Nachricht erneut in die Warteschlange stellen, können Sie im Nachrichtenbereich eine Nachricht eingeben, um zu erklären, warum Sie die E-Mail-Nachricht erneut in die Warteschlange stellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Bereich **Aktive E-Mail** auf die Schaltfläche „E-Mail erneut in eine Warteschlange einreihen“ .
2. Das Fenster **E-Mail erneut in die Warteschlange stellen** wird angezeigt
3. Klicken Sie **An**
4. Es erscheint ein neues Fenster mit allen verfügbaren Warteschlangen, um eine erneute Warteschlange durchzuführen
5. Wählen Sie eine Warteschlange aus oder verwenden Sie bei einer langen Warteschlangenliste die Suchfunktion

6. Geben Sie Ihre Kommentare in den Nachrichtenbereich ein.
7. Klicken Sie auf **Senden**.

8.3.5 Eine E-Mail verwerfen

Sie können eine E-Mail-Nachricht verwerfen (beispielsweise, wenn Sie eine E-Mail-Nachricht erhalten, die keine Antwort erfordert).

Wenn Sie eine E-Mail-Nachricht verwerfen, bedarf sie keiner weiteren Aufmerksamkeit. Sie können die Nachricht jedoch weiterhin finden und ihre Details im Bereich **E-Mails** überprüfen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Bereich **Aktive E-Mail** auf .
2. Wählen Sie einen Ablehnungsgrund aus.

8.3.6 Eine E-Mail drucken

Vorgehensweise

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

8.3.7 Eine E-Mail nachbereiten

Verwenden Sie die Registerkarte **Nachbereitung** im Bereich „Aktive E-Mail“, um Gründe für die Zusammenfassung einzugeben und zu zeigen, wie Sie eine E-Mail-Nachricht fertiggestellt haben.

Ist die erforderliche Einstellung **Nachbereitungsgrund** in der Manager-Anwendung für Sie aktiviert, müssen Sie mindestens einen Nachbereitungsgrund auswählen.

Note: Sie müssen mit der Eingabe von Nachbereitungsgründen nicht warten, bis Sie mit der Bearbeitung des Kontakts fertig sind. Sie können jederzeit einen oder mehrere Nachbereitungsgründe auswählen. Speichern Sie die Nachbereitungsgründe jedoch erst, wenn Sie den Kontakt abgeschlossen haben, da Sie für Nachbereitungsgründe nur eine Speicheraktion ausführen können. Nach der Speicheraktion können Sie keine weiteren Nachbereitungsgründe mehr eingeben.

E-Mail-Verarbeitung mit Agent Portal Web

Umgang mit eingehenden E-Mails

Wenn Sie sich dazu entscheiden, eine E-Mail-Nachricht zurückzustellen oder die E-Mail-Nachricht einzusehen, speichert das System keine eingegebenen Nachbereitungsgründe.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Bereich **Aktive E-Mail** auf die Registerkarte **Nachbereitung**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Nachbereitungsgrund, der auf den Kontakt zutrifft. Es werden nur Nachbereitungsgründe angezeigt, die mit der Warteschlange des Kontakts verknüpft sind.

Web-Collaboration-Sitzungen mit Agent Portal Web verwalten

Web Collaboration-Chats empfangen

9 Web-Collaboration-Sitzungen mit Agent Portal Web verwalten

Voraussetzung

Um Web-Collaboration-Sitzungen im Agent Portal abwickeln zu können, müssen Sie im Contact Center für diesen Medientyp aktiviert sein. Anschließend können Sie sich wie unter [Chapter 5, "Contact center functionality"](#) beschrieben beim Web-Collaboration-Medientyp anmelden.

Web Collaboration

Mithilfe der Web-Zusammenarbeit kann der Kunde von der Unternehmenswebsite aus eine Web-Chat-Sitzung mit einem Agenten im Contact Center aufbauen. Die eingehende Anfrage für eine Chatsitzung wird, analog zu einem eingehenden Anruf, an einen passenden Agenten weitergeleitet, für den sich ein entsprechendes Chat-Fenster öffnet.

9.1 Web Collaboration-Chats empfangen

Wenn Kunden Chatsitzungen auf der Kundenwebsite initiieren, werden diese Chatsitzungen entsprechend den in OSCC konfigurierten Regeln Agenten zugewiesen und diese können sie über das Agentenportal abwickeln.

Wenn Sie einen Web-Collaboration-Chat verwalten, können Sie entweder eine Antwort eingeben oder vordefinierte Nachrichten und URLs an den Kunden senden. Sie können auch Emoticons verwenden und den Text formatieren, indem Sie dessen Farbe und/oder Stärke ändern.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Web-Zusammenarbeitsmedium im Agent Portal an.
2. Wenn Ihr Status auf „Verfügbar“ gesetzt ist, wird automatisch eine Web-Zusammenarbeitssitzung für Sie geöffnet, sobald sie zur Warteschlange hinzugefügt wird.

Wenn Ihnen eine Web-Zusammenarbeitssitzung zugewiesen wird, ertönt eine akustische Benachrichtigung. Darüber hinaus wird der Bereich **Aktive Kontakte** zusammen mit dem Bereich **Aktive Web Collaboration** angezeigt. Das Active Web Collaboration-Panel enthält die ursprüngliche Frage des Kunden sowie alle vom System gesendeten Antworten. Wenn das Fenster minimiert ist oder sich im Hintergrund befindet, wird ein Toaster zusammen mit einer Tonbenachrichtigung angezeigt.

Die Registerkarte **Sitzung** besteht aus zwei Hauptbereichen:

- **Sitzungsprotokoll** – Das Transkript enthält alle während der Sitzung ausgetauschten Nachrichten. Das Transkript ist im schreibgeschützten Modus, Sie können jedoch Teile davon kopieren und einfügen.
- **Nachrichteneingabebereich** – Verwenden Sie diesen Bereich, um auf einen Web-Collaboration-Kontakt zu antworten. Sie können beispielsweise Ihre Antwort eintippen und eine Standardnachricht oder eine URL einfügen.

Während Sie mit dem Web-Zusammenarbeitskontakt arbeiten, möchten Sie möglicherweise zwischen anderen Bereichen hin- und her wechseln. Wenn Sie zum Bereich **Aktive Kontakte** zurückkehren, bleibt das Fenster **Aktive Web-Collaboration** geöffnet, damit Sie zurück wechseln können, ohne Ihren Fortschritt zu verlieren.

9.2 Auf einen Web Collaboration-Kontakt antworten

Sobald eine neue Web-Collaboration-Nachricht eingeht, wird eine Tonbenachrichtigung abgespielt. Das Active Web Collaboration-Panel enthält die ursprüngliche Frage des Kunden sowie alle vom System gesendeten Antworten. Wenn das Fenster minimiert ist oder sich im Hintergrund befindet, wird ein Toaster zusammen mit einer Tonbenachrichtigung angezeigt.

9.2.1 Eine Nachricht in einer Web-Collaboration-Sitzung eingeben

Wenn das Fenster **Aktive Web-Collaboration** auf dem Bildschirm angezeigt wird, befinden Sie sich im Antwortmodus und können mit Ihrer Antwort an den Kontakt beginnen.

Vorgehensweise

1. Geben Sie im Bereich **Aktive Web-Collaboration** Ihre Nachricht in den Nachrichteneingabebereich unten ein.

Drücken Sie **Shift+ENTER** um einen Zeilenumbruch in die Nachricht einzufügen.

Die Zeichenanzahl einer Nachricht ist begrenzt und hängt von der Formatierung des Textes ab. Das Feld ist auf maximal 2000 Zeichen begrenzt, darin ist jedoch der zur Formatierung erforderliche HTML-Code enthalten.

Ihnen werden nun die folgenden Optionen angezeigt:

Web-Collaboration-Sitzungen mit Agent Portal Web verwalten

Auf einen Web Collaboration-Kontakt antworten

Schaltfläche	Funktion
B	Der eingegebene Text wird fett dargestellt.
I	Der eingegebene Text wird kursiv dargestellt.
U	Der eingegebene Text wird unterstrichen.

2. Klicken Sie auf **Senden**.

Das Senden der Nachricht ist die Standardaktion auf der Registerkarte **Sitzung**. Sobald die Nachricht zum Senden bereit ist, können Sie stattdessen die **EINGABETASTE** drücken.

9.2.2 Eine Standardnachricht als Web Collaboration-Antwort einfügen

Um Zeit zu sparen, wenn Sie auf einen Web-Collaboration-Kontakt antworten, wird eine Standardnachricht verwendet. Sie können eine allgemeine Nachricht oder eine mit der aktuellen Warteschlange verknüpfte Nachricht einfügen und diese dann Ihren Anforderungen entsprechend bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Nachrichteneingabebereich unten im Fenster **Aktive Web Collaboration** auf  .
2. Wählen Sie eine der vordefinierten Standardnachrichten aus.
Die Nachricht wird dem Nachrichteneingabebereich hinzugefügt, damit Sie sie vor dem Senden bei Bedarf bearbeiten können.
3. Auf die **Eingabetaste tippen**.

9.2.3 Ein Emoticon in eine Web-Collaboration-Nachricht einfügen

Emoticons, beispielsweise ein lächelndes Gesicht, werden in elektronischen Nachrichten häufig verwendet, um ein Gefühl der Informalität zu vermitteln und den Leser dazu zu bewegen, den Verfasser als freundliche und hilfsbereite Person wahrzunehmen.

Vorgehensweise

Klicken Sie im Nachrichteneingabebereich unten im Fenster **Aktive Web-Collaboration** auf und wählen Sie das entsprechende Emoticon aus. Das Emoticon wird jetzt zu Ihrer Nachricht hinzugefügt.

9.2.4 Eine URL in eine Web-Collaboration-Nachricht einfügen

Sie können eine URL, also einen Link zu einer Webseite, in eine Web-Zusammenarbeitsnachricht einfügen. Wenn der Kontakt die Nachricht erhält, wird die URL als anklickbarer Link angezeigt.

Vorgehensweise

Klicken Sie im Nachrichteneingabebereich unten im Fenster **Aktive Web-Collaboration** auf und wählen Sie eine URL aus. Die URL wird jetzt zu Ihrer Nachricht hinzugefügt.

9.2.5 Einen anderen Benutzer zur Teilnahme an einer Web Collaboration-Sitzung einladen

Sie können einen anderen Benutzer zu einer laufenden Web Collaboration-Sitzung einladen. Wenn ein Nutzer eine Einladung zur Teilnahme an einer Sitzung erhält, wird das vollständige Transkript der Sitzung bis zu dem Punkt, an dem die Einladung gesendet wurde, auf seinem Bildschirm angezeigt. Der Nutzer kann das Transkript prüfen und dann die Einladung annehmen oder ablehnen.

Vorgehensweise

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

Note: Es werden nur die Agenten aufgelistet, die für die Web-Collaboration angemeldet sind und aktuell keine andere Web-Collaboration-Sitzung verwalten.

Web-Collaboration-Sitzungen mit Agent Portal Web verwalten

Auf einen Web Collaboration-Kontakt antworten

9.2.6 Eine Web-Collaboration-Sitzung erneut in die Warteschlange stellen

Es ist möglich, eine Web-Collaboration-Sitzung erneut einem Agenten oder einer Warteschlange zuzuweisen, wenn ein anderer Benutzer dafür besser qualifiziert ist. Wenn der andere Agent den Kontakt erhält, wird die Sitzung zu einer Konferenz zwischen dem Kunden, dem anderen Agenten und Ihnen. Sie können dann in der Sitzung bleiben oder die Sitzung beenden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie oben im Fenster **Aktive Web-Collaboration** auf .
2. Wählen Sie aus, ob Sie sich erneut bei einem Agenten oder in einer Warteschlange einreihen möchten.
3. Wählen Sie den Agenten oder die Warteschlange aus der Liste aus.
4. Sie können in der Sitzung bleiben, bis ein anderer Agent zugeschaltet ist, oder Sie können die Verbindung trennen.

Note: Sobald ein Web-Collaboration-Kontakt erneut in die Warteschlange gestellt wird und für die neue Warteschlange nicht sofort ein Agent verfügbar ist, durchläuft der Kontakt keinen zugehörigen Warteschlangen-Verarbeitungsfluss.

9.2.7 Den Kontakt nach einer Telefonnummer fragen

Mit dieser Funktion können Sie beim Kunden eine Telefonnummer anfordern. Auf dem Bildschirm des Kunden wird ein spezielles Formular angezeigt, das ein Eingabefeld zur Eingabe einer Telefonnummer sowie eine Ablehn-Schaltfläche enthält, falls kein Anruf gewünscht wird.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie oben im Fenster **Aktive Web-Collaboration** auf . Der Kontakt erhält eine Nachricht mit der Frage nach einer Telefonnummer.
2. Sobald der Kontakt eine Telefonnummer sendet, öffnet sich das Fenster **Neuer Anruf** auf Ihrem Bildschirm. Klicken Sie auf **Anrufen** um den Anruf zu tätigen.

9.3 Trennen einer Web Collaboration-Sitzung

Sobald Sie mit der Bearbeitung eines Web-Collaboration-Kontakts fertig sind, können Sie die Verbindung zur Sitzung trennen.

- Sind Sie der einzige Teilnehmer an der Web-Collaboration-Sitzung, endet die Sitzung, wenn Sie die Verbindung trennen.
- Sollten Sie sich in einer Konferenzsitzung mit dem Web-Collaboration-Kontakt und einem anderen Benutzer befinden, wird die Sitzung fortgesetzt, nachdem Sie Ihre Verbindung getrennt haben.

Vorgehensweise

Klicken Sie oben im Bereich **Aktive Web-Collaboration** auf **Trennen**.

9.4 Eine Web-Collaboration-Sitzung nachbereiten

Verwenden Sie die Registerkarte **Nachbereiten** in der **Aktiven Web-Collaboration** um Abschlussgründe einzugeben und zu zeigen, wie Sie eine Web-Collaboration-Sitzung abgeschlossen haben.

Ist die erforderliche Einstellung **Nachbereitungsgrund** in der Manager-Anwendung für Sie aktiviert, müssen Sie mindestens einen Nachbereitungsgrund auswählen.

Important: Sie müssen mit der Eingabe von Nachbereitungsgründen nicht warten, bis Sie mit der Bearbeitung des Kontakts fertig sind. Sie können jederzeit einen oder mehrere Nachbereitungsgründe auswählen. Speichern Sie die Nachbereitungsgründe jedoch erst, wenn Sie den Kontakt abgeschlossen haben,

Web-Collaboration-Sitzungen mit Agent Portal Web verwalten

Eine Web-Collaboration-Sitzung nachbereiten

da Sie für Nachbereitungsgründe nur eine Speicheraktion ausführen können.
Nach der Speicheraktion können Sie keine weiteren Nachbereitungsgründe mehr eingeben.

Vorgehensweise

1. Wechseln Sie im Panel **Aktive Web-Collaboration** panel switch auf die Registerkarte **Nachbereiten**.
 2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Nachbereitungsgrund, der auf den Kontakt zutrifft.
-

Note: Es sind nur Nachbereitungsgründe verfügbar, die mit der Warteschlange des Kontakts verknüpft sind.

10 Umgang mit OpenMedia-Nachrichten mit Agent Portal Web

Der Großteil der Arbeit im Zusammenhang mit OpenMedia-Nachrichten wird im Arbeitsbereich **Aktive Kontakte** und genauer gesagt im Bereich **Aktiver OpenMedia-Kontakte** erledigt, der die folgenden Registerkarten umfasst:

- Sitzung
- Details
- Nachbearbeitung
- 360° Conversation

Weitere Informationen finden Sie unter [Section 10.2, „Umgang mit eingehenden OpenMedia-Nachrichten“](#).

Ausstehende OpenMedia-Nachrichten (d.h. zurückgestellte Kontakte) werden im Bereich **Zurückgestellte OpenMedia-Nachrichten** gespeichert und können abgerufen werden, wenn Sie bereit sind, deren Bearbeitung fortzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Section 10.2.1.1, „Eine OpenMedia-Nachricht fortsetzen“](#).

„Während Sie eine OpenMedia-Nachricht bearbeiten, ermöglicht Ihnen, **360° Konversation** einen Überblick über alle Interaktionen, die der Kunde mit dem Contact Center hatte. Hierzu zählen vorherige Telefongespräche, Rückrufe, E-Mails, Web- Collaboration-Sitzungen und OpenMedia-Interaktionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Chapter 11, „360° Conversation functionality“](#).

Voraussetzung

Um mit den OpenMedia-Konnektoren von Agent Portal Web arbeiten zu können, müssen Sie vom Administrator des Contact Centers eine Authorisierung erhalten. Anschließend können Sie sich bei den Konnektoren anmelden, wie in [Section 5.1, „Logging on to and off from the OpenScape Contact Center“](#) beschrieben.

10.1 OpenMedia-Nachrichten empfangen

Wird Ihnen eine neue OpenMedia-Sitzung zugewiesen, ertönt eine akustische Benachrichtigung. Zusätzlich werden der Bereich **Aktive Kontakte** und das Panel **Aktive OpenMedia** angezeigt. Das Active OpenMedia-Panel enthält die ursprüngliche Frage des Kunden sowie alle vom System gesendeten Antworten. Wenn das Fenster minimiert ist oder sich im Hintergrund befindet, wird ein Toaster zusammen mit einer Tonbenachrichtigung angezeigt.

Wird eine OpenMedia-Nachricht empfangen, wird eine Audiobenachrichtigung abgespielt und das Agent Portal Web wechselt automatisch zum Arbeitsbereich **Aktive Kontakte**. Außerdem wird das **OpenMedia-Nachrichtenfeld** auf dem

Umgang mit OpenMedia-Nachrichten mit Agent Portal Web

Umgang mit eingehenden OpenMedia-Nachrichten

Bildschirm angezeigt. Das Active OpenMedia-Panel enthält die ursprüngliche Frage des Kunden sowie alle vom System gesendeten Antworten. Wenn das Fenster minimiert ist oder sich im Hintergrund befindet, wird ein Toaster zusammen mit einer Tonbenachrichtigung angezeigt.

Die Nachricht des Kunden wird im oberen Teil des **OpenMedia - Nachrichtenfens**ters angezeigt, während im unteren Teil der **Nachrichteneingabebereich** angezeigt wird, in den Sie Ihre Antwort eingeben können.

Wenn es sich um eine Echtzeitnachricht (z. B. Chat-Nachricht) handelt, müssen Sie zum Beenden der Sitzung auf **Trennen** klicken.

10.2 Umgang mit eingehenden OpenMedia-Nachrichten

Die folgenden Optionen sind beim Bearbeiten einer Open Media-Nachricht verfügbar:

Schaltfläche	Funktion	Bedeutung
	Zurückstellen	Verschieben Sie die eingehende OpenMedia-Nachricht. Beispielsweise wird die Bearbeitung dieser Nachricht aufgeschoben, wenn erst Informationen eingeholt werden müssen.
	Übergeben	Übertragen Sie die OpenMedia-Nachricht an einen anderen Agenten. Siehe Section 10.2.2, "Eine OpenMedia-Nachricht weiterleiten" .
	In Warteschlange zurückstellen	Übertragen Sie die OpenMedia-Nachricht in eine andere Warteschlange. Dies kann nützlich sein, wenn ein Kunde eine Anfrage an eine falsche Warteschlange gesendet hat. Siehe Section 10.2.3, "Eine OpenMedia-Nachricht erneut in die Warteschlange stellen" .
	Verwerfen	Löschen Sie OpenMedia-Nachrichten, die nicht bearbeitet werden. Wenn Sie die Schaltfläche betätigen, werden Ihnen unterschiedliche Gründe angezeigt. Wählen Sie das Zutreffende aus,. Die OpenMedia-Nachricht wird dann verworfen.
	Drucken	Drucken Sie die OpenMedia-Nachricht mit einem an den PC oder das Netzwerk angeschlossenen Drucker.

10.2.1 Eine OpenMedia-Nachricht zurückstellen

Wenn Sie eine OpenMedia-Nachricht lieber zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten möchten, können Sie diese zurückstellen. Wenn Sie eine OpenMedia-Nachricht zurückstellen, wird ihr der Status **Zurückgestellt**

zugewiesen und sie wird im Bereich **Zurückgestellte OpenMedia-Nachrichten** aufgeführt. Wenn Sie bereit sind, können Sie mit der Bearbeitung der OpenMedia-Nachricht fortfahren.

Wenn Sie die Bearbeitung einer OpenMedia-Nachricht nicht innerhalb einer bestimmten Zeitspanne wieder aufnehmen, wird sie erneut an Sie zurückgestellt.

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

Vorgehensweise

Klicken Sie im Fenster **Aktive OpenMedia-Nachricht** auf um die Nachricht zurückzustellen.

10.2.1.1 Eine OpenMedia-Nachricht forsetzen

Vorgehensweise

1. Wechseln Sie zum Bereich **Zurückgestellte OpenMedia-Nachrichten**.
2. Bewegen Sie den Cursor in der angezeigten Liste über die OpenMedia-Nachricht, deren Bearbeitung Sie forsetzen möchten, und klicken Sie ganz rechts auf .
3. Die Nachricht wird im Bereich **Aktive Kontakte** fortgesetzt.

10.2.2 Eine OpenMedia-Nachricht weiterleiten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive OpenMedia-Nachricht** auf .
2. Wählen Sie im Popup-Fenster den Agenten aus, an den Sie die Nachricht weiterleiten möchten.
3. Die Nachricht wird übermittelt.

10.2.3 Eine OpenMedia-Nachricht erneut in die Warteschlange stellen

Sie können eine OpenMedia-Nachricht, die Sie gerade bearbeiten, erneut in die Warteschlange stellen.

Bevor Sie die Nachricht erneut in die Warteschlange stellen, können Sie im Nachrichtenbereich eine Nachricht eingeben, in der Sie erklären, warum Sie die Nachricht erneut in die Warteschlange stellen.

Umgang mit OpenMedia-Nachrichten mit Agent Portal Web

Umgang mit eingehenden OpenMedia-Nachrichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive OpenMedia-Nachricht** auf .
2. Wählen Sie aus, ob Sie sich erneut bei einem Agenten oder in einer Warteschlange einreihen möchten.
3. Wählen Sie den Agenten oder die Warteschlange aus der Liste aus.

10.2.4 Eine OpenMedia-Nachricht verwerfen

Sie können eine OpenMedia-Nachricht verwerfen (beispielsweise, wenn Sie eine Nachricht erhalten, die keine Antwort erfordert).

Wenn Sie eine OpenMedia-Nachricht verwerfen, bedarf die Nachricht keiner weiteren Aufmerksamkeit. Sie können den Kontakt jedoch weiterhin finden und seine Details im Bereich **Verworfene OpenMedia-Nachrichten** überprüfen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive OpenMedia-Nachricht** auf .
2. Wählen Sie einen Ablehnungsgrund aus.

10.2.5 Eine OpenMedia-Nachricht drucken

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive OpenMedia-Nachricht** auf .

10.2.6 Eine OpenMedia-Nachricht abschließen

Verwenden Sie die Registerkarte **Nachbereitung** im Fenster **Aktive OpenMedia-Nachricht** um Gründe für die Nachbearbeitung einzugeben und zu zeigen, wie Sie den Kontakt abgeschlossen haben.

Ist die erforderliche Einstellung **Nachbereitungsgrund** in der Manager-Anwendung für Sie aktiviert, müssen Sie mindestens einen Nachbereitungsgrund auswählen.

Note: Sie müssen mit der Eingabe von Nachbereitungsgründen nicht warten, bis Sie mit der Bearbeitung des Kontakts fertig sind. Sie können jederzeit einen oder mehrere Nachbereitungsgründe auswählen. Speichern Sie die Nachbereitungsgründe jedoch erst, wenn Sie den Kontakt abgeschlossen haben,

da Sie für Nachbereitungsgründe nur eine Speicheraktion ausführen können. Nach der Speicheraktion können Sie keine weiteren Nachbereitungsgründe mehr eingeben.

Wenn Sie sich dazu entscheiden, eine OpenMedia-Nachricht zurückzustellen oder die OpenMedia-Nachricht nachzuholen, speichert das System keine eingegebenen Nachbereitungsgründe.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive OpenMedia-Nachricht** auf die Registerkarte **Nachbereitung**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Nachbereitungsgrund, der auf den Kontakt zutrifft. Es werden nur Nachbereitungsgründe angezeigt, die mit der Warteschlange des Kontakts verknüpft sind.

11 360°Conversation Funktionalität

Voraussetzung

Um die **360° Conversation** zu verwenden, muss die Funktion vom Administrator im OpenScape Contact Center aktiviert werden.

Beschreibung

360° Conversation stellt dem Agenten des OpenScape Contact Centers eine Liste aller Interaktionen zur Verfügung, die ein bestimmter Kunde in der Vergangenheit mit dem Contact Center über alle verfügbaren Medienkanäle (Sprache, Rückruf, E-Mail und/oder Web-Zusammenarbeit) hinweg hatte.

Darüber hinaus unterstützt **360° Conversation** den Agenten, indem sie zahlreiche Details zum Kunden bereitstellt, wie z.B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Privat-/Büroadresse, Geburtstag und mehr. Die oben genannten Details können editiert werden, sodass der Agent diese während der Kontaktbearbeitung aktualisieren kann.

Die Registerkarte **360° Conversation** besteht aus zwei Bereichen:

- Kundeninformationen

Zeigt die wichtigsten Informationen des Kunden an, wie etwa seinen Namen, seine Adresse und Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse usw.)

- Protokoll

Listet alle Interaktionen auf, die der Kunde mit dem Kontaktcenter hatte.

Note: Sollte der Web-Chat-Bewerber unvollständige Daten angegeben haben, wird die 360°-Funktionalität für die aktuelle Sitzung deaktiviert.

11.1 So nutzen Sie 360° Conversation

So können Sie Kundendetails einsehen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** in der oberen rechten Ecke des Kundeninformationsbereichs.
2. Klicken Sie auf **Kunden anzeigen**.

Die Kundendetails werden angezeigt.

Sie können auf den Zurück-Pfeil klicken, um zum vorherigen Bildschirm zu gelangen.

So bearbeiten Sie Kundendaten

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** in der oberen rechten Ecke des Kundeninformationsbereichs.
 2. Klicken Sie auf **Kunde bearbeiten**.
- Der Bildschirm „Kunde bearbeiten“ wird mit einer Liste der Felder angezeigt, die bearbeitet werden können.
3. Bearbeiten Sie die Felder Ihrer Wahl und klicken Sie auf **Speichern**.
- Die Kundendaten werden aktualisiert und der vorherige Bildschirm wird angezeigt.

So suchen Sie nach einem Kunden

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** in der oberen rechten Ecke des Kundeninformationsbereichs.
2. Klicken Sie auf **Kunden suchen**.

360°Conversation Funktionalität

So nutzen Sie 360° Conversation

Der Bildschirm „Kunden suchen“ wird angezeigt.

Füllen Sie das/die gewünschte(n) Feld(er) aus und klicken Sie auf **Suchen**.

Note: Verwenden Sie die Option **Alle Felder**, um Ihre Suchergebnisse nicht auf einen einzigen Bereich zu beschränken.

3. Die Suchergebnisse werden angezeigt und folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Wählen Sie eines der Ergebnisse aus und die Absender-ID (Telefonnummer, E-Mail-Adresse usw.) wird dem ausgewählten Kunden zugeordnet.
- Legen Sie einen neuen Kunden an.

Sie können auf den Zurück-Pfeil klicken, um zum vorherigen Bildschirm zu gelangen.

So legen Sie einen neuen Kunden an

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

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

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

So fügen Sie einem Verlaufselement eine Notiz hinzu bzw. bearbeiten diese

1. Klicken Sie im Bereich **Verlauf** auf das Feld **Hier eine Notiz hinzufügen**.
Wenn bereits eine Notiz hinzugefügt wurde, klicken Sie auf den Text.

Note: Sie können nur für den letzten Verlaufseintrag, also den Kontakt, den Sie aktuell betreuen, eine Notiz hinzufügen/bearbeiten.

2. Geben Sie die gewünschte Notiz ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

So zeigen Sie die Details eines Verlaufselements an

1. Klicken Sie auf das gewünschte Verlaufselement.
2. Die Details des Verlaufselements werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Zurück-Pfeil, um zum vorherigen Bildschirm zurückzukehren.

12 Verwendung von Kurzwahl- und Teamleisten

Die **Kurzwahlleiste** und die **Teamleiste** sind Tools für einen schnellen Zugriff , mit denen Sie schnell Kontakt zu Personen Ihrer **Kurzwahlliste** und anderen Agenten der **Teamliste** aufnehmen können. Nähere Informationen finden Sie unter:

- [Section 12.1, "Kurzwahlleiste"](#)
- [Section 12.2, "Teamleiste"](#)

12.1 Kurzwahlleiste

Wenn sich in der **Kurzwahlliste** Personen befinden, mit denen Sie häufig Kontakt aufnehmen, können Sie deren Namen zur **Kurzwahlleiste** hinzufügen, sodass Sie diese von jedem Bildschirm des Agent Portal Web aus kontaktieren können, ohne die Kurzwahlliste öffnen zu müssen.

Sie können die Kalenderereignisse anderer Personen einsehen, indem Sie den Namen der Person in der **Kurzwahlleiste** auswählen.

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

Sie können die **Kurzwahlleiste** abkoppeln, indem Sie auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen klicken und die Option **Kurzwahlleiste abkoppeln** auswählen. Sie können die abgekoppelte **Kurzwahlleiste** dann auf Ihrem Bildschirm an die gewünschte Position verschieben.

Mö Sie die **Kurzwahlleiste** auf ihre Standardposition zurücksetzen, können Sie entweder das Fenster der abgekoppelten Kurzwahlleiste schließen oder auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen klicken und die Option **Kurzwahlleiste abkoppeln** deaktivieren.

Informationen zum Konfigurieren der **Kurzwahlleiste** finden Sie unter [Section 4.13.3, "Agent"](#).

12.1.1 Einen Agenten zur Kurzwahlleiste hinzufügen

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Kurzwahlliste** .
2. Bewegen Sie den Cursor über den Kontakt, den Sie zur Kurzwahlleiste hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf  .
4. Der Kontakt wird nun der Kurzwahlleiste hinzugefügt.

12.1.2 Eintrag aus Kurzwahlleiste löschen

Es gibt zwei Möglichkeiten, einen Eintrag aus der Kurzwahlleiste zu löschen:

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. Bewegen Sie den Cursor über den Kontakt, den Sie aus der Kurzwahlleiste entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf .
4. Der Kontakt wird nun aus der Kurzwahlleiste entfernt.

12.1.3 Eine Person aus der Kurzwahlleiste anrufen

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

Note: Sobald ein Kontakt über mehrere Telefonnummern verfügt, wird ein Popup-Menü mit den verfügbaren Telefonnummern angezeigt. Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie anrufen möchten.

12.1.4 Kalenderintegration auf der Kurzwahlleiste austauschen

1. Klicken Sie auf den Namen der Person, deren Kalenderereignisse Sie einsehen möchten, und klicken Sie dann auf die Option **Kalender**.
2. Es wird ein neues Fenster mit dem Kalender des entsprechenden Benutzers auf einem wöchentlichen Bildschirm geöffnet. In diesem Kalenderfenster kann zwischen dem **Wochenmodus** und dem **Ereignismodus** gewählt werden. Standardmäßig wird die aktuelle Woche angezeigt, es ist jedoch auch möglich, eine anzugehende Woche auszuwählen.

Note: Sobald im Eintrag der Kurzwahlleiste mehr als eine E-Mail-Adresse verfügbar ist, wird dem Agenten ein Modal angezeigt, sodass er/sie die gewünschte E-Mail-Adresse zur Verwendung im Kalender auswählen kann.

Wenn der Agent auf eine E-Mail-Adresse klickt, wird das im Betriebssystem konfigurierte E-Mail-Tool geöffnet, wobei die E-Mail bereits als Ziel ausgewählt ist.

12.2 Teamleiste

Wenn sich in der **Teamliste** Personen befinden, mit denen Sie häufig Kontakt aufnehmen, können Sie deren Namen zur **Teamleiste**, hinzufügen, sodass Sie diese von jedem Bildschirm des Agent Portal Web aus kontaktieren können, ohne die Kurzwahlliste öffnen zu müssen.

Die **Teamleiste** befindet sich in der Kopfzeile des Agent Portal Web und kann maximal 25 Einträge enthalten.

Sie können die **Teamleiste** abkoppeln, indem Sie auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen klicken und die Option **Teamleiste abkoppeln** auswählen. Sie können die abgekoppelte **Teamleiste** dann auf Ihrem Bildschirm an die gewünschte Position verschieben.

Möchten Sie die **Teamleiste** auf ihre Standardposition zurücksetzen, können Sie entweder das Fenster der abgekoppelten Kurzwahlliste schließen oder auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen klicken und die Option **Teamleiste abkoppeln** deaktivieren.

Informationen zum Konfigurieren der **Teamleiste** finden Sie unter [Section 4.13.3, "Agent"](#).

12.2.1 Einen Eintrag zur Teamleiste hinzufügen

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich **Teamliste**.
2. Bewegen Sie den Cursor über den Agenten, den Sie zur Teamleiste hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf .
4. Der Agent wird jetzt zur Teamleiste hinzugefügt.

12.2.2 Einen Eintrag aus der Teamleiste löschen

Es gibt zwei Möglichkeiten, einen Eintrag aus der Team-Leiste zu löschen:

Option 1

1. Klicken Sie in der Team-Leiste 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. Bewegen Sie den Cursor über den Agenten, den Sie aus der Team-Leiste entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf .
4. Der Kontakt wird nun aus der Teamleiste entfernt.

12.2.3 Einen Agenten über die Teamleiste anrufen

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

12.2.4 Chatten mit einem Agenten über die Teamleiste

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Agenten, mit dem Sie chatten möchten.
2. Klicken Sie auf **Chat starten**.

Verwendung von Kurzwahl- und Teamleisten

Teamleiste

3. Eine neue Chat-Sitzung wird sofort eingeleitet.

13 CLIP für ausgehende Anrufe

Calling Line Identification Presentation (CLIP) im Agenten-Portal-Web bezieht sich auf die für ausgehende Anrufe verwendete Rufnummernübermittlung des Anrufers. Sie können ausgehende Nummern über ein Dropdown-Menü verfügbarer Nummern auswählen.

CLIP beeinflusst nicht die aktuelle Funktionalität von Callback in Bezug auf die Definition der Anrufernummer.

Eine Liste der Rufnummern muss pro Mandant konfiguriert werden.

CLIP ist gültig für alle ausgehenden Anrufe: von Anruftaste, Kurzwahlliste, Verzeichnissuche und Aktivitätsprotokoll.

Informationen zur Verwendung der CLIP-Funktionalität finden Sie unter [Section 4.13.3, “Agent”](#)

Note: Die CLIP-Auswahl ist für die Teamliste nicht verfügbar, da sie für interne Anrufe nicht erforderlich ist.

Note: Die Auswahl der Rufnummer/des Rufnamens ist nur für OpenScape Voice gültig, da sie von einem privaten CSTA-Parameter abhängt, der von OpenScape 4000 und OpenScape Business nicht unterstützt wird.

14 Chatten mit anderen Agenten und Vorgesetzten

In diesem Kapitel wird die grundlegende Funktionsweise der im Agent Portal Web verfügbaren Chatfunktion analysiert.

Das Chatten erfolgt außerhalb des Hauptfensters von Agent Portal Web in separaten Popup-Fenstern, um Ihre anderen Aufgaben nicht zu beeinträchtigen. Dadurch können Sie mit anderen Agenten/Vorgesetzten chatten, selbst wenn Sie Anrufe tätigen, E-Mails senden oder Web-Zusammenarbeitssitzungen abhalten.

Sie können gleichzeitig an mehreren Chatsitzungen mit verschiedenen Agenten/Vorgesetzten teilnehmen. Allerdings ist die maximale Teilnehmerzahl pro Chatfenster auf zwei begrenzt.

Sie können einem Agenten/Vorgesetzten auch dann eine Nachricht senden, wenn dieser **offline** ist. OpenScape Contact Center sendet Ihre Nachricht(en), wenn sie sich erneut beim Agent Portal Web anmelden.

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

Voraussetzung

Um mit dem Chatsystem von Agent Portal Web arbeiten zu können, müssen Sie vom Administrator des Contact Centers autorisiert werden.

14.1 Eine neue Chat-Sitzung starten

Chatsitzungen können auf folgende Weise initiiert werden:

- Über die Teamliste:
Siehe [Section 4.6.6, "Chatting with an agent from the Team List"](#) für Details
- Über die Teamleiste:
Siehe [Section 12.2.4, "Chatting with an agent using the Team Bar"](#)

14.2 Handhabung eingehender Chat-Sitzungen

Wenn ein anderer Agent eine Chatsitzung mit Ihnen beginnt, wird in der unteren rechten Ecke des Bildschirms eine Popup-Benachrichtigung angezeigt.

Klicken Sie einfach auf den Namen Ihres Gesprächspartners, um das Chatfenster zu öffnen.

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 Sprachkontakte 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

Funktionen

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.

Wenn ein Tischtelefon (physisches Telefon oder Softphone) auf denselben SIP-Teilnehmer registriert ist wie das integrierte Telefon, sind die folgenden Punkte zu beachten. Aus diesem Grund wird eine solche Konfiguration nicht empfohlen.

- 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.

WebRTC Integriertes Telefon mit Sprache

16 WebRTC-Video- und Bildschirmfreigabe

Einführung

Mit dieser Funktion können Sie per Video und Bildschirmfreigabe mit Kunden interagieren. Kontakte werden unabhängig von allen anderen Kontakten aus anderen Medien gestartet. Diese Funktion hängt jedoch vom integrierten WebRTC-Telefon ab und funktioniert als Ergänzung dazu. Sie müssen einen Kontakt von der Webseite Ihres Unternehmens auswählen, die mit der Komponente **Klicken zum Start** erstellt wurde.

Insbesondere diese Funktion:

- Konfiguriert, welche Geräte für die Video- und Bildschirmfreigabe verwendet werden
- Ermöglicht dem Agent Portal Web die Anzeige von Bildschirmfreigaben oder Videos von Kunden
- Ermöglicht dem Agent Portal Web, während eines Anrufs seinen Bildschirm oder sein Video zu teilen

Voraussetzungen

Sie müssen über eine ordnungsgemäß konfigurierte Kamera verfügen und die unterstützten Browser müssen über die Berechtigung zum Zugriff darauf verfügen.

Funktionen

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

- **Bildschirmfreigabe** - Sie können mit der Freigabe Ihres Bildschirms beginnen. Je nachdem, in welchem Browser Sie Agent Portal Web ausführen, können Sie den gesamten Bildschirm, eine Anwendung oder eine Registerkarte auswählen, um sie mit dem Kunden zu teilen.
- **Kamera aktivieren** - Sie können während eines Anrufs ein Video starten.
- **Videoeinstellungen ändern** - Sie können auswählen, welche Kamera verwendet werden soll, bevor Sie das Video aktivieren. Klicken Sie dazu auf **Audio- und Videoeinstellungen** oder gehen Sie zur Registerkarte **Audio und Video** im Menü **Einstellungen**.

WebRTC-Video- und Bildschirmfreigabe

- **Kameravorschau** - Sie können Ihre Kamera mit der Kameravorschau testen. Navigieren Sie zu **Einstellungen > Audio und Video**. Sie sehen eine Vorschau des in der Kameraliste ausgewählten Geräts.

Note: Konfigurieren Sie die integrierte Telefonnenbenstelle, die für die Verwendung der Video-/Bildschirmfreigabe konfiguriert ist, nicht als eine in den Agenten integrierte Telefonnenbenstelle zur Aufzeichnung (aufgezeichnete Nebenstelle).

Note: Konfigurieren Sie die integrierte Telefonerweiterung, die für die Verwendung von Video-/Bildschirmfreigabe konfiguriert ist, nicht mit der Funktion Silent Monitoring Agent in OpenScape Voice.

17 Agenten-Portal Web als Desktop-Anwendung

17.1 Einführung

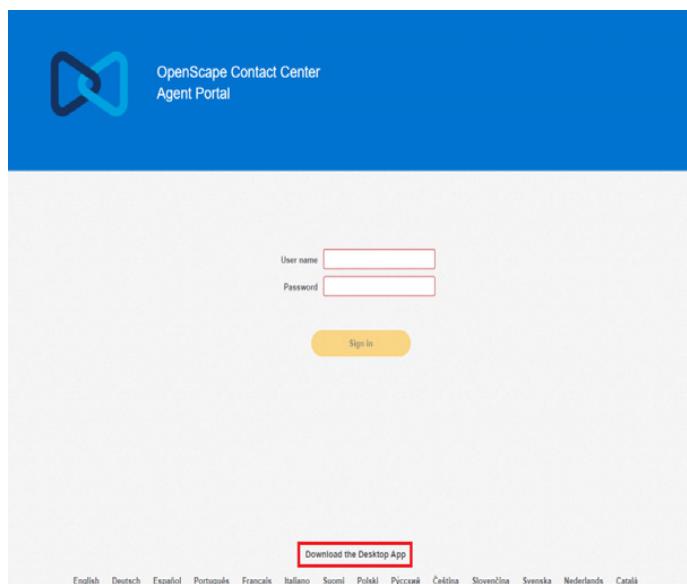
Das Agenten-Portal Web ist eine reine HTML5-Client-Anwendung, die nur in modernen Webbrowsern wie Chrome, Firefox und MS Edge Chromium läuft. Es gibt jedoch einige Einschränkungen, wenn Sie versuchen, auf lokale Ressourcen auf dem PC des Agenten zuzugreifen. Eine mögliche Lösung ist die Verwendung einer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

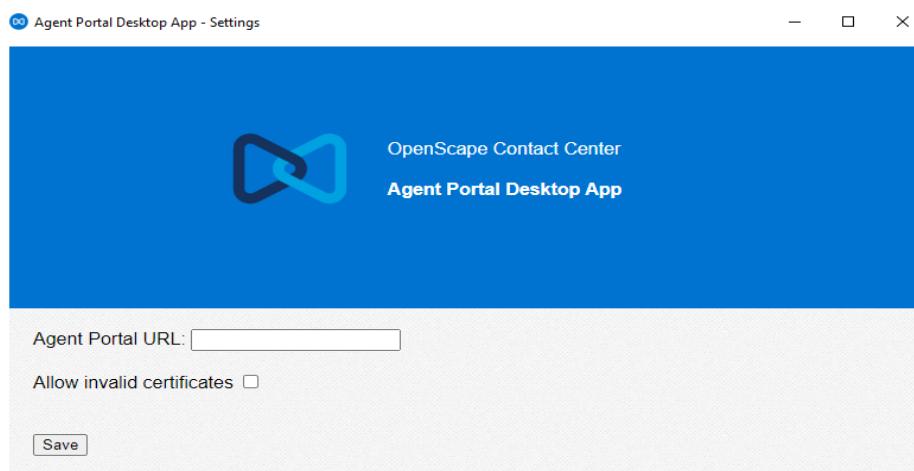


Agenten-Portal Web als Desktop-Anwendung

Leistungsmerkmale

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.

17.2 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 (Schaltfläche „Taskleiste umschalten“) können das Menü auf der linken Seite sowie die Details des Agent Portal Web reduziert/erweitert werden (wobei nur die Taskleiste, die Broadcaster-Leiste, die Geschwindigkeitsleiste 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.

Agenten-Portal Web als Desktop-Anwendung

Leistungsmerkmale

- 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 Abkürzungen

Taste	Funktion
CTRL + F1	Routing-Status auf verfügbar ändern
CTRL + F2	Routing-Status auf nicht verfügbar ändern
CTRL + F3	Routing-Status auf arbeiten ändern
CTRL + SHIFT + F4	Neuen Anruf tätigen
CTRL + F12	Trennen
CTRL + F6	Halten
CTRL + F7	Aus der Warteschleife abrufen
CTRL + F8	Übergeben
CTRL + SHIFT + F4	Nachschlagen
CTRL + F11	Telefonkonferenzen
Ctrl + Alt + M	Aktivieren / Deaktivieren der Stummschaltung
Ctrl + Alt + K	*Tastatur ein-/ausschalten
Ctrl + Alt + V	Video starten/stoppen
Ctrl + Alt + S	Start/Stopp *Bildschirmfreigabe
Ctrl + Alt + D	Abkoppeln/*K"oppeln

Table 16 Tastenkürzel

HINWEIS: Es gelten die folgenden Einschränkungen:

- Die Auswahl von Nichtverfügbarkeits- und Arbeitsgründen kann nicht mithilfe der Pfeiltasten erfolgen.
- Hotkeys funktionieren nur, wenn das Hauptfenster von Agent Portal Web ausgewählt ist (nicht die Taskleiste)

Allgemeine Funktionen	Zugriffsschlüssel	Chrome-Verknüpfung	Firefox-Verknüpfung
Sprachanmeldung	V	Alt + V	Alt + Shift + V
Rückruf anmelden	C	Alt + C	Alt + Shift + C
Extension ändern	X	ALT + x	Alt + Shift + X
Dropdown-Liste „Optionen“ (Unterstützung erforderlich, Beenden)	O	Alt + O	Alt + Shift + O
Bevorzugtes Gerät	P	Alt + P	Alt + Shift + P
Anrufen	M	Alt + M	Alt + Shift + M
Menü erstellen (Rückruf, andere Medien...)	N	Alt + N	Alt + Shift + N
Routing-Status (Präsenz)	R	ALT + R	Alt + Shift + R

Table 17 Standard-Tastenkombinationen Allgemeine Funktionen

Abkürzungen

Telefonieleiste	Zugriffsschlüssel	Chrome-Verknüpfung	Firefox-Verknüpfung
Anruf annehmen	A	Alt + A	Alt + Shift + A
Auflegen	Z	ALT + Z	Alt + Shift + Z
Halten/Fortsetzen	H	Alt + H	Alt + Shift + H
Übergeben	T	Alt + T	Alt + Shift + T
Telefonkonferenzen	J	ALT + Y	Alt + Shift + Y

Table 18 Standardverknüpfungen Telefonieleiste

Registerkarten auf der linken Seite (in der Reihenfolge ihres Erscheinens)	Zugriffsschlüssel	Chrome-Verknüpfung	Firefox-Verknüpfung
Aktive Kontakte	1	Alt + 1	Alt + Shift + 1
Private Kontakte (Kurzliste)	2	Alt + 2	Alt + Shift + 2
Agenten (Teamliste)	3	Alt + 3	Alt + Shift + 3
Warteschlangen	4	Alt + 4	Alt + Shift + 4
Aktivitätsprotokoll	5	Alt + 5	Alt + Shift + 5
Verzeichnissuche	6	Alt + 6	Alt + Shift + 6
Persönliche Leistung	7	Alt + 7	Alt + Shift + 7
Einstellungen	8	Alt + 8	Alt + Shift + 8

Table 19 Standardverknüpfungen Linksseitige Registerkarten

