

myAgent

Bedienungsanleitung

A31003-P3010-U106-16-19

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

Copyright © Unify GmbH & Co. KG 03/2014
Hofmannstr. 51, 81379 München/Deutschland

Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31003-P3010-U106-16-19

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

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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

Inhalt

1 Über diese Dokumentation	7
1.1 Arten von Themen	7
1.2 Darstellungskonventionen	7
2 Einführung	8
2.1 myAgent	8
2.2 Elemente der Benutzeroberfläche	8
3 Installation und Starten von myAgent	12
3.1 Wie Sie myAgent installieren	12
3.2 Wie Sie myAgent starten	13
3.3 Wie Sie myAgent deinstallieren	14
3.4 Automatische Updates	15
3.4.1 Wie Sie ein automatisches Update durchführen	15
4 Erste Schritte	16
4.1 Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche auswählen	16
4.2 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden	16
5 Funktionen für Agenten mit dem Berechtigungs-Level Agent	17
5.1 Warteschlangen	17
5.1.1 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden	17
5.1.2 Wie Sie sich von einer Warteschlange abmelden	18
5.2 Liste der Contact-Center-Anrufe	18
5.3 Anrufbearbeitung	19
5.3.1 Wie Sie einen Anruf annehmen	21
5.3.2 Wie Sie Kontaktdetails zum aktuellen Anrufer hinzufügen	21
5.3.3 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer hinzufügen	21
5.3.4 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer bearbeiten	21
5.3.5 Wie Sie die Historie des aktuellen Anrufers anzeigen	22
5.3.6 Wie Sie einen Anruf abschließen	22
5.3.7 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund angeben	22
5.3.8 Wie Sie sich nach entgangenem Anruf wieder für Anrufe verfügbar machen	23
5.4 Fax- und E-Mail-Bearbeitung	23
5.4.1 Wie Sie ein Fax annehmen	25
5.4.2 Wie Sie eine E-Mail annehmen	25
5.4.3 Wie Sie ein Fax beantworten	25
5.4.4 Wie Sie eine E-Mail beantworten	25
5.4.5 Wie Sie ein Fax abschließen	25
5.4.6 Wie Sie eine E-Mail abschließen	25
5.4.7 Wie Sie ein Fax auf Wiedervorlage legen	26
5.4.8 Wie Sie eine E-Mail auf Wiedervorlage legen	26
5.4.9 Wie Sie die Historie des aktuellen Fax-Absenders anzeigen	26
5.4.10 Wie Sie die Historie des aktuellen E-Mail-Absenders anzeigen	26
5.4.11 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für ein Fax angeben	27
5.4.12 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für eine E-Mail angeben	27
5.5 Nachbearbeitungszeit	28
5.5.1 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit verlängern	28
5.5.2 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit beenden	29

Inhalt

5.6 Agentenrückruf	29
5.6.1 Wie Sie einen Rückruf ausführen	29
5.6.2 Wie Sie einen Rückruf abschließen	29
5.6.3 Wie Sie einen Rückruf erneut planen	30
5.7 Aufzeichnung von Anrufen, Unterstützung	30
5.7.1 Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent aufzeichnen	31
5.7.2 Wie Sie Unterstützung durch Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator anfordern	31
5.8 Anruffunktionen	32
5.8.1 Wie Sie einen Anruf manuell einleiten	33
5.8.2 Wie Sie über die Anruferliste anrufen	34
5.8.3 Wie Sie aus dem internen Verzeichnis anrufen	34
5.8.4 Wie Sie mit einer Vermittlungs-Schaltfläche anrufen	34
5.8.5 Wie Sie einen Anruf halten	35
5.8.6 Wie Sie die Übergabemethode konfigurieren	35
5.8.7 Wie Sie einen Anruf an einen Agenten übergeben	35
5.8.8 Wie Sie einen Anruf an eine Warteschlange übergeben	36
5.8.9 Wie Sie einen Anruf an einen Teilnehmer übergeben	36
5.8.10 Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übergeben	37
5.8.11 Wie Sie einen Anruf übernehmen	38
5.8.12 Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen	38
5.9 Anruferliste	38
5.9.1 Wie Sie die Anruferliste anzeigen	40
5.9.2 Wie Sie die Historie eines Anrufers über die Anruferliste anzeigen	41
5.9.3 Wie Sie die Historie eines Fax-Absenders über die Anruferliste anzeigen	42
5.9.4 Wie Sie die Historie eines E-Mail-Absenders über die Anruferliste anzeigen	42
5.9.5 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören	42
5.10 Pause	43
5.10.1 Wie Sie eine Pause beginnen	43
5.10.2 Wie Sie eine Pause beenden	43
5.11 Anzeige der Warteschlangendetails	43
5.11.1 Wie Sie Warteschlangendetails (Wandanzeige) anzeigen	44
5.12 Servicegrad	44
5.12.1 Wie Sie das Diagramm Servicegrad anzeigen	45
5.13 Durchschnittszeiten	45
5.13.1 Wie Sie das Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen	45
6 Funktionen für Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator	46
6.1 Agentenzuweisung	46
6.1.1 Wie Sie die Anzeige der Liste der Agentenzuweisungen anpassen	49
6.1.2 Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen	49
6.1.3 Wie Sie eine Agentenzuweisung bearbeiten	51
6.1.4 Wie Sie einen Agenten in eine andere Warteschlange verschieben	52
6.1.5 Wie Sie einen Agenten aus einer Warteschlange entfernen	53
6.1.6 Wie Sie den Zustand eines Agenten ändern	53
6.2 Überwachung von Anrufen, Unterstützung	54
6.2.1 Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator aufzeichnen	55
6.2.2 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs als WAV-Datei speichern	55
6.2.3 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs per E-Mail versenden	56
6.2.4 Wie Sie ein Fax speichern	56
6.2.5 Wie Sie ein Fax per E-Mail versenden	56

6.2.6	Wie Sie eine E-Mail als EML-Datei speichern	57
6.2.7	Wie Sie eine E-Mail per E-Mail versenden	57
6.2.8	Wie Sie einen Anruf mithören (länderabhängig)	58
6.2.9	Wie Sie sich auf einen Anruf aufschalten	58
6.2.10	Wie Sie die Position eines Anrufs in einer Warteschlange ändern	58
6.2.11	Wie Sie eine Anforderung um Unterstützung beantworten	59
6.3	Überwachung von Warteschlangen	59
6.3.1	Wie Sie myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren	60
6.3.2	Wie Sie den Alarmton aktivieren oder deaktivieren	61
6.4	Sonstige Funktionen	61
6.4.1	Wie Sie Anruferinformationen löschen	61
7	Verzeichnisse	62
7.1	Wie Sie in Verzeichnissen suchen	63
7.2	Wie Sie das interne Verzeichnis sortieren	64
8	Instant Messaging	65
8.1	Wie Sie eine Sofortnachricht senden	65
9	Vermittlungs-Schaltflächen	66
9.1	Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen	66
9.2	Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen sortieren	66
9.3	Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen automatisch belegen	67
9.4	Wie Sie einen Teilnehmer einer Vermittlungs-Schaltfläche zuweisen	67
9.5	Wie Sie einen Teilnehmer von einer Vermittlungs-Schaltfläche entfernen	68
9.6	Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen hinzufügen	68
9.7	Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen löschen	68
9.8	Wie Sie die Reihenfolge der Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen ändern	69
10	Berichte	70
10.1	Wie Sie einen Bericht erstellen	74
11	Anwesenheitsstatus	76
11.1	Wie Sie den Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern	77
11.2	Wie Sie den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern	78
12	Konfiguration	80
12.1	Wie Sie das Kennwort ändern	82
12.2	Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche ändern	83
12.3	Wie Sie die Farbe der Benutzeroberfläche ändern	83
12.4	Wie Sie eine zusätzliche Rufnummer festlegen	84
12.5	Wie Sie Ihre E-Mail-Adresse festlegen	84
12.6	Wie Sie Ihre XMPP-ID festlegen	84
12.7	Wie Sie Ihr eigenes Bild bereitstellen	85
12.8	Wie Sie Ihr eigenes Bild löschen	85
12.9	Wie Sie die Anzeige der Warteschlangen anpassen	86
12.10	Wie Sie PopUp-Fenster konfigurieren	86
12.11	Wie Sie die Anzeige eines PopUp-Fensters bei Annahme eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren	87
12.12	Wie Sie das Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren	88
12.13	Wie Sie das Einblenden des myAgent-Hauptfensters nach Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren	88
12.14	Wie Sie die Position des PopUp-Fensters für einen entgangenen Anruf festlegen	89
12.15	Wie Sie die Wahl über Namenseingabe aktivieren oder deaktivieren	89
12.16	Wie Sie eine globale Abkürzungstaste aktivieren oder deaktivieren	90
12.17	Wie Sie eine Abkürzungstaste für eine Anwendung konfigurieren	90

Inhalt

12.18	Wie Sie Abkürzungstasten für Anwendungen zurücksetzen	91
12.19	Wie Sie das WBM starten	91
13	Anhang	92
13.1	Berechtigungsabhängige Funktionen für Agenten	92
13.2	Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients	93
13.3	Hinweise zum Einsatz von DECT-Telefonen	94
13.4	Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen	95
13.5	Rufnummernformate	96
	Stichwörter	98

1 Über diese Dokumentation

Hier erhalten Sie einführende Hinweise zu dieser Dokumentation.

1.1 Arten von Themen

Die Arten von Themen umfassen Konzepte und Handlungsanweisungen.

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

1.2 Darstellungskonventionen

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

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

2 Einführung

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

2.1 myAgent

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

myAgent bietet folgende Leistungsmerkmale:

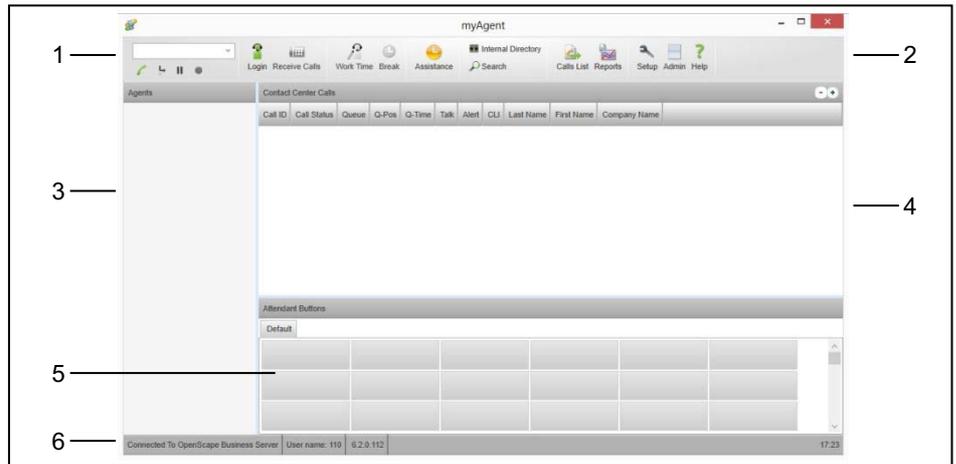
- Bearbeitung von
 - Anrufen
 - Faxen
 - E-Mails
- Rückruffunktion für Agenten
- Anzeige und Änderung des Agentenstatus
- Anzeige und Änderung des Anwesenheitsstatus interner Teilnehmer des Kommunikationssystems
- Darstellung der Warteschlangen in Echtzeit
- Aufzeichnung von Anrufen, sofern im Kommunikationssystem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

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

2.2 Elemente der Benutzeroberfläche

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

Das Hauptfenster besteht aus folgenden Elementen:



- Bereich Telefonie (1) mit
 - einer Aufklappliste für Rufnummern. Die Aufklappliste enthält bis zu 10 bereits gewählte Rufnummern und ist ein Eingabefeld für zu wählende Rufnummern und zu suchende Namen.
 - folgenden Symbolen:

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

- Symbolleiste (2) mit den Symbolen:

Symbol	Funktion
	<ul style="list-style-type: none"> • Anmelden • Abmelden
	Verfügbar
	Nachbearbeitung
	Pause
	Unterstützung
	Internes Verzeichnis
	Suchen
	Anruferliste
	Berichte (nur bei Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator)
	Einrichtung
	Admin (nur bei Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator)
	Hilfe

- **Liste der Agentenzuweisungen** (3): Zeigt die Zuordnung von Agenten zu Warteschlangen und den aktuellen Agentenstatus.
- **Liste der Contact-Center-Anrufe** (4): Zeigt detaillierte Informationen zu den aktuellen Anrufen, Faxen und E-Mails.
- Anzeigebereich für die Anzeige der **Vermittlungs-Schaltflächen**, der **Wandanzeige (Wallboard)**, des Diagramms **Servicegrad** oder des Diagramms **Durchschnittszeiten** (5) (umschaltbar durch Klicken auf die jeweilige Überschrift):

- **Vermittlungs-Schaltflächen**
Bietet Schaltflächen für den schnellen Zugriff auf interne Teilnehmer.
- **Wandanzeige (Wallboard)**
Zeigt tabellarisch statistische Informationen über die Anrufe, Faxe und E-Mails des aktuellen Tages.
- Diagramm **Servicegrad**
Zeigt grafisch statistische Informationen über die Anrufe, Faxe und E-Mails des aktuellen Tages.
- Diagramm **Durchschnittszeiten**
Zeigt grafisch statistische Informationen über die Wartezeiten und Gesprächszeiten von Anrufen und die Wartezeiten und Lesezeiten von Faxen und E-Mails des aktuellen Tages in den Warteschlangen.
- Statusleiste (6) mit Informationen über
 - den Verbindungsstatus zum Application Server
 - den Benutzernamen
 - die SW-Version von myAgent
 - die Uhrzeit

Tooltips

Tooltips sind kleine Fenster, mittels derer myAgent weitere Informationen zu bestimmten Objekten der grafischen Benutzeroberfläche anzeigt, zum Beispiel zu Icons. Ein Tooltip erscheint, wenn Sie mit dem Mauszeiger eine gewisse Zeit auf dem entsprechenden Objekt verweilen.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Anruffunktionen](#)
- [Vermittlungs-Schaltflächen](#)
- [Anruffunktionen](#)
- [Vermittlungs-Schaltflächen](#)

3 Installation und Starten von myAgent

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

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

3.1 Wie Sie myAgent installieren

Voraussetzungen

- Die Installationsdatei `CommunicationsClients.exe` steht Ihnen zur Verfügung.

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

Schritt für Schritt

- 1) Führen Sie die Installationsdatei `CommunicationsClients.exe` aus.
- 2) Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** angezeigt wird mit der Meldung `Ein nicht identifiziertes Programm möchte auf den Computer zugreifen.`, klicken Sie auf **Zulassen**.
- 3) Klicken Sie auf **Next**.
- 4) Wählen Sie das Installationsverzeichnis aus und klicken Sie auf **Next**.
- 5) Aktivieren Sie das Optionsfeld **Custom** und klicken Sie auf **Next**.
- 6) Wählen Sie das Feature **myAgent** zur Installation aus und klicken Sie auf **Next**.
- 7) Folgen Sie den weiteren Anweisungen des Installationsprogramms.

Verwandte Themen

- [Wie Sie myAgent starten](#)
- [Wie Sie myAgent deinstallieren](#)

3.2 Wie Sie myAgent starten

Voraussetzungen

- myAgent ist auf Ihrem PC installiert.
- Sie sind im Kommunikationssystem als Agent konfiguriert.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Start > Programme > Communications Clients > myAgent**. Anschließend wird das Anmeldefenster angezeigt.
- 2) Geben Sie im Feld **Benutzername** Ihren Benutzernamen ein. Das ist üblicherweise Ihre Rufnummer. Bei Fragen wenden Sie sich an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.
- 3) Geben Sie im Feld **Kennwort** Ihr ausschließlich aus Ziffern bestehendes Kennwort ein. Das Standardkennwort für die erstmalige Anmeldung ist 1234. Bei Fragen wenden Sie sich an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.

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

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

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

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

INFO: Beim erstmaligen Start von myAgent werden Sie aufgefordert, das Kennwort zu ändern. Diese Aufforderung erfolgt nicht, wenn die Änderung des Kennworts bereits über

Installation und Starten von myAgent

Wie Sie myAgent deinstallieren

myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, oder über das Telefonmenü der Sprachbox durchgeführt wurde.

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

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

Das Kennwort gilt für myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook, Fax Printer und für den telefonischen Zugriff auf Ihre Sprachbox.

Nächste Schritte

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

Verwandte Themen

- [Wie Sie myAgent installieren](#)
- [Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden](#)

3.3 Wie Sie myAgent deinstallieren

Schritt für Schritt

- 1) Schließen Sie myAgent.

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

- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Windows XP: Doppelklicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Software**. Klicken Sie auf den Eintrag **CommunicationsClients** und anschließend auf **Ändern**.
 - Windows Vista: Doppelklicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme und Funktionen**. Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **CommunicationsClients** auf **Ändern**.
 - Windows 7: Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme**. Klicken Sie auf **Programme und Funktionen**. Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **CommunicationsClients** auf **Ändern**.
- 3) Aktivieren Sie das Optionsfeld **Modify** und klicken Sie auf **Next**.

- 4) Wählen Sie das Feature **myAgent** zur Deinstallation aus und klicken Sie auf **Next**.
- 5) Folgen Sie den weiteren Anweisungen des Deinstallationsprogramms.
Wenn dabei eine Meldung zum Löschen gemeinsam benutzter Dateien angezeigt wird, klicken Sie auf **No to all**.

Verwandte Themen

- [Wie Sie myAgent installieren](#)

3.4 Automatische Updates

Automatische Updates halten myAgent auf dem neuesten Stand.

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

3.4.1 Wie Sie ein automatisches Update durchführen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- › Beenden Sie die genannten Programme.

Nächste Schritte

Starten Sie nach dem automatischen Update myAgent neu.

Erste Schritte

Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche auswählen

4 Erste Schritte

Erste Schritte beschreibt die gleich zu Beginn empfohlenen Tätigkeiten.

Auswählen der Sprache

Wählen Sie die Sprache der Benutzeroberfläche von myAgent.

Anmelden bei Warteschlange

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

Individuelle Konfiguration

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

4.1 Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche auswählen

Schritt für Schritt

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

Nächste Schritte

Schließen Sie myAgent und starten Sie myAgent erneut.

4.2 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden

Schritt für Schritt

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

5 Funktionen für Agenten mit dem Berechtigungs-Level Agent

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

5.1 Warteschlangen

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

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

Statistische Informationen

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

5.1.1 Wie Sie sich bei einer Warteschlange anmelden

Schritt für Schritt

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

Verwandte Themen

- [Wie Sie myAgent starten](#)

5.1.2 Wie Sie sich von einer Warteschlange abmelden

Schritt für Schritt

- › Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie gerade kein Gespräch führen und keinen Contact-Center-Anruf erhalten, klicken Sie in der Symbolleiste auf **Abmelden**.
 - Wenn Sie gerade ein Gespräch führen oder einen Contact-Center-Anruf erhalten schließen Sie myAgent.

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

5.2 Liste der Contact-Center-Anrufe

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

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

- **Anruf-ID**
Eine eindeutige Zahl zur Identifizierung eines Anrufs, eines Faxes oder einer E-Mail. Sie wird mit jedem Anruf, jedem Fax und jeder E-Mail um Eins erhöht.
- **Anrufstatus**
 - Bei einem Anruf: Zeigt, ob der Anrufer noch wartet oder im Gespräch ist.
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Zeigt, ob das Fax oder die E-Mail bereits gelesen wurde.
- **Warteschlange**
- **Wartepos**
Position in der Warteschlange
- **Wartezeit**
Verstrichene Wartezeit in Sekunden
- **Sprechzeit**
 - Bei einem Anruf: Verstrichene Gesprächszeit in Sekunden
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Verstrichene Zeit in Sekunden vom Öffnen des Faxes oder der E-Mail bis zum Schließen des PopUp-Fensters
- **Rufzeit**
 - Bei einem Anruf: Verstrichene Zeit in Sekunden vom ersten Klingeln bei diesem Agenten bis zur Annahme

- Bei einem Fax: Verstrichene Zeit in Sekunden vom Einstellen des Faxes in die Warteschlange bis zur Annahme des Faxes durch einen Agenten
- Bei einer E-Mail: Verstrichene Zeit in Sekunden vom Einstellen der E-Mail in die Warteschlange bis zur Annahme der E-Mail durch einen Agenten
- **Rufnr.**
 - Bei einem Anruf: Rufnummer des Anrufers, sofern übermittelt
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Faxnummer oder E-Mail-Adresse des Absenders, falls übermittelt
- **Nachname**
 - Bei einem Anruf: Nachname des Anrufers, falls im externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Nachname des Absenders, falls im externen Verzeichnis zur Faxnummer oder E-Mail-Adresse verfügbar
- **Vorname**
 - Bei einem Anruf: Vorname des Anrufers, falls im externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Vorname des Absenders, falls im externen Verzeichnis zur Faxnummer oder E-Mail-Adresse verfügbar
- **Firmenname**
 - Bei einem Anruf: Firmenname des Anrufers, falls im externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Firmenname des Absenders, falls im externen Verzeichnis zur Faxnummer oder E-Mail-Adresse verfügbar

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

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

5.3 Anrufbearbeitung

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

Bei der Anrufbearbeitung können Sie

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

- die Anrufliste ansehen:
Sie zeigt Details zu allen bisherigen Anrufen desselben Anrufers mit **Datum / Uhrzeit, Warteschlange, Agent / Status** und **Rufnummer**. Der Typ des Anrufs wird durch ein Symbol dargestellt (ankommender Anruf, aufgezeichneter Anruf usw.).
- Nachbearbeitung durchführen:
Bei der Nachbearbeitung können Sie kommenden Anrufen bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zuordnen. Die Zuordnung treffen Sie nach Gesprächsende (in der Nachbearbeitungszeit), durch Auswahl eines Nachbearbeitungsgrunds. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann die für eine Warteschlange vorgesehenen Nachbearbeitungsgründe im WBM definieren und in Gruppen gliedern. Er legt dabei fest, ob die Angabe eines Nachbearbeitungsgrunds zwingend erforderlich ist. Sie können zu einem Anruf mehrere Nachbearbeitungsgründe angeben. Durch die Auswertung von Nachbearbeitungsgründen kann ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator zum Beispiel den Erfolg einer Aktion nachvollziehen.

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

PopUp-Fenster für Anrufe

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

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

Verwandte Themen

- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Anruhfunktionen](#)

5.3.1 Wie Sie einen Anruf annehmen

Schritt für Schritt

- › Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Annehmen**.
 - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Annehmen**.

5.3.2 Wie Sie Kontaktdetails zum aktuellen Anrufer hinzufügen

Schritt für Schritt

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

5.3.3 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer hinzufügen

Schritt für Schritt

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

5.3.4 Wie Sie Informationen zum aktuellen Anrufer bearbeiten

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Anruferinformationen**.
- 2) Klicken Sie in der Liste der Informationen auf den gewünschten Eintrag und anschließend auf **Bearbeiten**.
- 3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachrichtentyp** den gewünschten Typ aus. Zur Auswahl stehen **Warnung, Frage** und **Informationen**.

- 4) Geben Sie im Feld **Nachricht** den gewünschten Text ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.

5.3.5 Wie Sie die Historie des aktuellen Anrufers anzeigen

Schritt für Schritt

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

5.3.6 Wie Sie einen Anruf abschließen

Schritt für Schritt

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

5.3.7 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund angeben

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

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

3) Klicken Sie auf **OK**.

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

Schritt für Schritt

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

5.4 Fax- und E-Mail-Bearbeitung

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

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

- die Historie ansehen:
Angezeigt werden alle bisherigen Faxe und E-Mails desselben Absenders mit **Datum / Uhrzeit** und **Betreff**.
- Nachbearbeitung durchführen:
Bei der Nachbearbeitung können Sie empfangenen Faxen und E-Mails bestimmten Themen (Bestellung, Reklamation, Service usw.) zuordnen. Die Zuordnung treffen Sie in der Nachbearbeitungszeit, durch Auswahl eines Nachbearbeitungsgrunds. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann die für eine Warteschlange vorgesehenen Nachbearbeitungsgründe im WBM definieren und in Gruppen gliedern. Er legt dabei fest, ob die Angabe eines Nachbearbeitungsgrunds zwingend erforderlich ist. Sie können zu empfangenen Faxen und E-Mails mehrere Nachbearbeitungsgründe angeben. Durch die Auswertung von Nachbearbeitungsgründen kann ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator zum Beispiel den Erfolg einer Aktion nachvollziehen.

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

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

PopUp-Fenster für Faxe

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

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

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

PopUp-Fenster für E-Mails

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

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

5.4.1 Wie Sie ein Fax annehmen

Schritt für Schritt

- › Klicken Sie im PopUp-Fenster des empfangenen Faxes auf **Annehmen**.
Der Inhalt des Faxes wird als PDF- oder als TIFF-Datei am Bildschirm angezeigt.

5.4.2 Wie Sie eine E-Mail annehmen

Schritt für Schritt

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

5.4.3 Wie Sie ein Fax beantworten

Schritt für Schritt

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

5.4.4 Wie Sie eine E-Mail beantworten

Schritt für Schritt

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

5.4.5 Wie Sie ein Fax abschließen

Voraussetzungen

- Sie haben die Bearbeitung des Faxes abgeschlossen.

Schritt für Schritt

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

5.4.6 Wie Sie eine E-Mail abschließen

Voraussetzungen

- Sie haben die Bearbeitung der E-Mail abgeschlossen.

Schritt für Schritt

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

5.4.7 Wie Sie ein Fax auf Wiedervorlage legen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

5.4.8 Wie Sie eine E-Mail auf Wiedervorlage legen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

5.4.9 Wie Sie die Historie des aktuellen Fax-Absenders anzeigen

Schritt für Schritt

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

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

Schritt für Schritt

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

5.4.11 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für ein Fax angeben

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangenes Fax** auf **Nachbearbeiten**.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

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

- 3) Klicken Sie auf **OK**.

5.4.12 Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund für eine E-Mail angeben

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** auf **Nachbearbeiten**.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

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

- 3) Klicken Sie auf **OK**.

5.5 Nachbearbeitungszeit

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

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

5.5.1 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit verlängern

Schritt für Schritt

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

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

Die in dieser Warteschlange für Sie eingestellte Nachbearbeitungszeit beginnt erneut.

5.5.2 Wie Sie die Nachbearbeitungszeit beenden

Schritt für Schritt

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

5.6 Agentenrückruf

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

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

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

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

5.6.1 Wie Sie einen Rückruf ausführen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

5.6.2 Wie Sie einen Rückruf abschließen

Voraussetzungen

- Sie haben den Anrufer zurückgerufen und ihn erreicht.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Auflegen**.
- 2) Geben Sie gegebenenfalls einen Nachbearbeitungsgrund an, siehe [Wie Sie einen Nachbearbeitungsgrund angeben](#).
- 3) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dieser Anruf ist abgeschlossen**.
- 4) Klicken Sie auf **Schließen**.

5.6.3 Wie Sie einen Rückruf erneut planen

Voraussetzungen

- Sie haben den Anrufer zurückgerufen, ihn jedoch nicht erreicht.

Schritt für Schritt

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

5.7 Aufzeichnung von Anrufen, Unterstützung

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

Aufzeichnen eines Anrufs

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

Unterstützung

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

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

Voraussetzungen

- Das Aufzeichnen von Gesprächen ist im Kommunikationssystem aktiviert.
- Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

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

Verwandte Themen

- [Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören](#)

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

Voraussetzungen

- Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

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

Innerhalb des ausgewählten Zeitraums hat ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator Zeit Ihre Anforderung um Unterstützung anzunehmen.

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

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

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

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

5.8 Anruffunktionen

Sie können mit myAgent Anrufe tätigen, halten oder übergeben.

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

Halten eines Anrufs

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

Übergabe eines Anrufs

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

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

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

Übergabe eines Anrufs an eine Warteschlange oder einen Agenten

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

Übernahme eines Anrufs

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

Verwandte Themen

- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Anrufbearbeitung](#)
- [Anruferliste](#)

5.8.1 Wie Sie einen Anruf manuell einleiten

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Geben Sie in der Aufklappliste für Rufnummern die Rufnummer im kanonischen Format oder im wählbaren Format ein.
 - Geben Sie in der Aufklappliste für Rufnummern die Anfangsbuchstaben eines Namens ein (mindestens 3 Buchstaben). Es werden in einer Liste alle Namen angezeigt, die mit den eingegebenen Buchstaben beginnen. Wählen Sie den gewünschten Namen aus.
 - Wählen Sie in der Aufklappliste für Rufnummern eine Rufnummer oder einen Namen aus.
- 2) Klicken Sie auf **Wählen** oder drücken Sie die Taste `Eingabe`.

Verwandte Themen

- [Rufnummernformate](#)

5.8.2 Wie Sie über die Anruferliste anrufen

Voraussetzungen

- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf den gewünschten Anruf.
- 2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **Telefon** und wählen Sie die gewünschte Rufnummer aus.

Verwandte Themen

- [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#)

5.8.3 Wie Sie aus dem internen Verzeichnis anrufen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **internes Verzeichnis**.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Doppelklicken Sie im betreffenden Verzeichniseintrag auf die gewünschte Rufnummer.
 - Klicken Sie im Kontextmenü des betreffenden Verzeichniseintrags auf die gewünschte Rufnummer.

5.8.4 Wie Sie mit einer Vermittlungs-Schaltfläche anrufen

Voraussetzungen

- Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe [Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- › Klicken Sie auf die betreffende Vermittlungs-Schaltfläche.

Verwandte Themen

- [Vermittlungs-Schaltflächen](#)

5.8.5 Wie Sie einen Anruf halten

Schritt für Schritt

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

5.8.6 Wie Sie die Übergabemethode konfigurieren

Schritt für Schritt

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

5.8.7 Wie Sie einen Anruf an einen Agenten übergeben

Voraussetzungen

- Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

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

- 2) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Übergeben** auf die Registerkarte **Benutzer**.
- 3) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.
- 4) Klicken Sie auf den gewünschten Agenten und anschließend auf **Übergeben**.
- 5) Wenn Sie ein PopUp-Fenster erhalten mit der Frage: Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?, klicken Sie auf **Ja**.
- 6) Klicken Sie auf **Schließen**.

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

5.8.8 Wie Sie einen Anruf an eine Warteschlange übergeben

Voraussetzungen

- Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

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

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

5.8.9 Wie Sie einen Anruf an einen Teilnehmer übergeben

Voraussetzungen

- Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Übergeben**.
 - Klicken Sie im Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters auf **Übergeben**.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten im PopUp-Fenster **Übergeben**:
 - Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**. Klicken Sie auf den gewünschten Teilnehmer und anschließend auf **Übergeben**.
 - Geben Sie im Feld **Ziel** die Rufnummer des gewünschten Teilnehmers ein und klicken Sie anschließend auf **Übergeben**.
- 3) Wenn Sie ein PopUp-Fenster erhalten mit der Frage: *Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?*, klicken Sie auf **Ja**.
- 4) Klicken Sie auf **Schließen**.

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

5.8.10 Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übergeben

Voraussetzungen

- Sie haben einen Anruf angenommen.
- Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe [Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

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

Verwandte Themen

- [Vermittlungs-Schaltflächen](#)

5.8.11 Wie Sie einen Anruf übernehmen

Schritt für Schritt

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

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

5.8.12 Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen

Voraussetzungen

- Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe [Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen](#).
- Der Anruf wird bei einem Agenten signalisiert, dem Sie eine Vermittlungs-Schaltfläche zugewiesen haben.

Schritt für Schritt

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

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

Verwandte Themen

- [Vermittlungs-Schaltflächen](#)

5.9 Anruferliste

Die Anruferliste zeigt Details zu den bisherigen Anrufen, Faxen und E-Mails an. Auf Wunsch können Sie diese nach Zeitraum, Warteschlange, Agent und weiteren Kriterien filtern. Ebenso möglich ist die Gruppierung der Einträge zum Beispiel nach Typ, Datum, Warteschlange und Agent. Sie können die Anruferliste nach Vornamen, Nachnamen und Firmennamen durchsuchen.

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

- Art des Anrufs (Symbol)

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

- **Anruf-ID**
Wird für jeden neuen Anruf, jedes neue Fax und jede neue E-Mail um Eins erhöht, beginnend mit 1.
- **Datum / Uhrzeit**
- **Warteschlange**
- **Agent / Status** (Rufnummer des Agenten / Status des Anrufs, des Fax oder der E-Mail, wie zum Beispiel abgebrochener Anruf)
- **Warteszeit**
- **Sprechzeit**
- **Rufzeit**
- **Rufnummer** des Anrufers oder Faxnummer/E-Mail-Adresse des Absenders
- **Anrede** des Anrufers oder Absenders
- **Nachname** des Anrufers oder Absenders
- **Vorname** des Anrufers oder Absenders
- **Firmenname** des Anrufers oder Absenders
- **Kunden-ID**
- **Gespräch abgeschlossen**
- **Geplant**

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

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

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

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

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)

5.9.1 Wie Sie die Anruferliste anzeigen

Schritt für Schritt

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verwandte Themen

- [Wie Sie über die Anruferliste anrufen](#)

5.9.2 Wie Sie die Historie eines Anrufers über die Anruferliste anzeigen

Voraussetzungen

- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf den gewünschten Anruf.
- 2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Historie**.

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

Voraussetzungen

- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf das gewünschte Fax.
- 2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Historie**.

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

Voraussetzungen

- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf die gewünschte E-Mail.
- 2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Historie**.

5.9.5 Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören

Voraussetzungen

- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf den gewünschten Anruf.
- 2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **Wiedergeben** und wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie die Aufzeichnung über die Lautsprecher Ihres PC abhören möchten, klicken Sie auf **Über Lautsprecher abspielen**.
 - Wenn Sie die Aufzeichnung über den Hörer Ihres Telefons abhören möchten, klicken Sie auf **Über Telefon abspielen**.

Verwandte Themen

- [Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Agent aufzeichnen](#)
- [Wie Sie einen Anruf als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator aufzeichnen](#)

5.10 Pause

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

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

5.10.1 Wie Sie eine Pause beginnen

Schritt für Schritt

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

Nächste Schritte

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

5.10.2 Wie Sie eine Pause beenden

Schritt für Schritt

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

5.11 Anzeige der Warteschlangendetails

Die **Wandanzeige (Wallboard)** enthält eine Tabelle mit statistischen Informationen zu Warteschlangen in Echtzeit für den aktuellen 24-Stunden-Zeitraum. Die für die Anzeige verwendete Schriftgröße ist einstellbar.

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

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

- **Anruf am längsten in Warteschlange**
Dauer der laufenden Wartezeit in Sekunden für den ältesten Anruf, das älteste Fax oder die älteste E-Mail
- **Längste Zeit im Ruhezustand**
Dauer der verstrichenen Zeit in Sekunden seit Empfang des letzten Anrufs, des letzten Faxes oder der letzten E-Mail
- **Heute angenommene Anrufe**
Summe der heute angenommenen Anrufe und der empfangenen Faxe und E-Mails
- **Heute abgebrochene Anrufe**
Summe der heute abgebrochenen Anrufe und E-Mails
- **Anrufe gesamt**
Summe der angenommenen Anrufe, der empfangenen Faxe und E-Mails und der abgebrochenen Anrufe und E-Mails (ohne aktuell wartende Anrufe, Faxe und E-Mails).

5.11.1 Wie Sie Warteschlangendetails (Wandanzeige) anzeigen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Wandanzeige (Wallboard)**.
- 2) Falls Sie die Schriftgröße ändern möchten, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie die Schrift vergrößern möchten, klicken Sie rechts oben auf das Plus-Symbol.
 - Wenn Sie die Schrift verkleinern möchten, klicken Sie rechts oben auf das Minus-Symbol.

5.12 Servicegrad

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

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

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

5.12.1 Wie Sie das Diagramm Servicegrad anzeigen

Schritt für Schritt

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

5.13 Durchschnittszeiten

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

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

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

5.13.1 Wie Sie das Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen

Schritt für Schritt

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

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

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

6.1 Agentenzuweisung

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

Agentenzuweisung

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

- **Hauptagent oder Agent bei Überlauf**
An Hauptagenten werden Anrufe, Faxe und E-Mails gleichmäßig verteilt. Ein Agent bei Überlauf erhält einen Anruf, ein Fax oder eine E-Mail nur dann, wenn diese entweder eine bestimmte Anzahl oder eine bestimmte Wartezeit überschreiten.
- **Fähigkeits-Level**
Das Fähigkeits-Level steuert die Verteilung der Anrufe, Faxe und E-Mails auf die Agenten: Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Verteilung bevorzugt. Nur wenn alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level haben, erhält der am längsten freie Agent den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail.
- **Agentenrückruf aktivieren**
Agentenrückruf ermöglicht einem Anrufer in der Warteschlange eine Sprachnachricht für Agenten zu hinterlassen. Sobald ein entsprechender Agent verfügbar wird, erhält dieser einen Anruf, hört die Sprachnachricht des Anrufers und kann ihn zurückrufen.
- **Nachbearbeitung**
Dauer der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit in Sekunden. Die Nachbearbeitungszeit ermöglicht dem Agenten nach Beenden eines Gesprächs oder nach dem Lesen eines Faxes oder einer E-Mail zum Beispiel Verwaltungsaufgaben zu erledigen, bevor er den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail erhält.

- **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange**
Anrufe, Faxe und E-Mails, die diese Wartezeit überschreiten, erhält ein Agent bei Überlauf.
- **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange**
Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen, erhält ein Agent bei Überlauf.

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

Agentenzustand

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

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

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

Symbol	Zustand	für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar
	<p>Bearbeitung nach Anruf, Fax oder E-Mail</p> <p>Der Agent hat nach beendetem Anruf oder nach Lesen eines Faxes/einer E-Mail das zugehörige PopUp-Fenster noch geöffnet. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster schließen.</p>	–
	<p>überfällig nach Anruf, Fax oder E-Mail</p> <p>Der Agent hat nach beendetem Anruf oder nach Lesen eines Faxes/einer E-Mail das zugehörige PopUp-Fenster zu lange geöffnet. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster schließen.</p>	–
	<p>Nachbearbeitungszeit, mit Angabe der Restdauer in Sekunden</p> <p>Sobald ein Gespräch oder ein Lesevorgang beendet ist und das zugehörige PopUp-Fenster geschlossen ist, befindet sich der Agent automatisch in der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit. Nach Ablauf der Nachbearbeitungszeit befindet sich der Agent automatisch im Zustand angemeldet. Der Agent kann die Nachbearbeitungszeit bei Bedarf um den voreingestellten Wert verlängern, auch mehrfach. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er die laufende Nachbearbeitungszeit beenden oder ihren Ablauf abwarten.</p>	–
	<p>in Pause, mit Angabe des geplanten Rückkehrzeitpunktes</p> <p>Der Agent legt Art und geplante Dauer bei Beginn der Pause fest. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er die laufende Pause beenden.</p>	–
	<p>überfällig nach Pause</p> <p>Der Agent hat nach abgelaufener Pausenzeit seine Pause nicht beendet. Damit er wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er die laufende Pause beenden.</p>	–
	<p>Nicht für dauerverfügbare Agenten:</p> <p>Anruf, Fax oder E-Mail entgangen</p> <p>Der Agent hat einen Anruf, ein Fax oder eine E-Mail nicht angenommen. Das PopUp-Fenster Entgangener Anruf wird angezeigt mit der Meldung: Sie haben einen entgangenen Anruf. Um weiterhin Anrufe zu empfangen, klicken Sie auf die untenstehende Schaltfläche.. Damit der Agent wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster Entgangener Anruf schließen.</p>	–

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

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

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

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

6.1.1 Wie Sie die Anzeige der Liste der Agentenzuweisungen anpassen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

6.1.2 Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Auswahl des Agenten:
 - Wenn Sie den Agenten über das interne Verzeichnis auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.
Ziehen Sie den betreffenden Agenten aus dem internen Verzeichnis in die **Liste der Agentenzuweisungen** auf die gewünschte Warteschlange.

- Wenn Sie den Agenten über die Vermittlungs-Schaltflächen auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Vermittlungs-Schaltflächen**.
Ziehen Sie den betreffenden Agenten von seiner Vermittlungs-Schaltfläche in die **Liste der Agentenzuweisungen** auf die gewünschte Warteschlange.

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

2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

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

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

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

4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

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

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

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

- a)** Geben Sie im Feld **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange** die Zeit ein, nach deren Ablauf ein Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an einen Agenten bei Überlauf weitergeleitet werden soll.
- b)** Geben Sie im Feld **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange** die Maximalzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Ein Agent bei Überlauf erhält Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen.

7) Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Wie Sie eine Agentenzuweisung bearbeiten](#)
- [Wie Sie einen Agenten in eine andere Warteschlange verschieben](#)

- [Wie Sie einen Agenten aus einer Warteschlange entfernen](#)

6.1.3 Wie Sie eine Agentenzuweisung bearbeiten

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Doppelklicken Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den betreffenden Agenten in der entsprechenden Warteschlange. Das Fenster für die Agentenzuweisung dieser Warteschlange wird angezeigt.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
 - Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.
- 3) Stellen Sie einen Prozentwert für das **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.
Durch das Fähigkeits-Level steuern Sie die Verteilung der Anrufe, Faxe und E-Mails auf die Agenten in einer Warteschlange. Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Verteilung bevorzugt. Haben alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level, erhält der am längsten freie Agent den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail.
- 4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Rückrufe ausführen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
 - Wenn der Agent keine Rückrufe ausführen soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- 5) Geben Sie im Feld **Nachbearbeitung** die automatische Nachbearbeitungszeit in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.
- 6) Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:
 - a) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange** die Zeit ein, nach deren Ablauf ein Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an einen Agenten bei Überlauf weitergeleitet werden soll.
 - b) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange** die Maximalzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen, erhält ein Agent bei Überlauf.
- 7) Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen](#)

6.1.4 Wie Sie einen Agenten in eine andere Warteschlange verschieben

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Ziehen Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** den Agenten von der aktuellen Warteschlange in die gewünschte neue Warteschlange. Anschließend wird das Fenster **Agentenzuweisung für Warteschlange** angezeigt.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
 - Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.
- 3) Stellen Sie einen Prozentwert für das **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.
Durch das Fähigkeits-Level steuern Sie die Verteilung der Anrufe, Faxe und E-Mails auf die Agenten in einer Warteschlange. Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Verteilung bevorzugt. Haben alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level, erhält der am längsten freie Agent den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail.
- 4) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Rückrufe ausführen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
 - Wenn der Agent keine Rückrufe ausführen soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- 5) Geben Sie im Feld **Nachbearbeitung** die automatische Nachbearbeitungszeit in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.
- 6) Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:
 - a) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange** die Zeit ein, nach deren Ablauf ein Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an einen Agenten bei Überlauf weitergeleitet werden soll.
 - b) Geben Sie im Feld **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange** die Maximalzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Ein Agent bei Überlauf

erhält Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen.

- 7) Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen](#)

6.1.5 Wie Sie einen Agenten aus einer Warteschlange entfernen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den betreffenden Agenten.
- 2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Agenten auf **Entfernen**.

Verwandte Themen

- [Wie Sie einen Agenten einer Warteschlange zuordnen](#)

6.1.6 Wie Sie den Zustand eines Agenten ändern

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Der betreffende Agent hat myAgent gestartet.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den betreffenden Agenten.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten im Kontextmenü:
 - Wenn Sie einen abgemeldeten Agenten an einer Warteschlange anmelden möchten, klicken Sie auf **Bei Warteschlange anmelden**.
 - Wenn Sie einen angemeldeten Agenten von einer Warteschlange abmelden möchten, klicken Sie auf **Abmelden**.
 - Wenn Sie einen nicht verfügbaren Agenten (zum Beispiel nach einem entgangenen Anruf) wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar machen möchten, klicken Sie auf **Verfügbar**.

6.2 Überwachung von Anrufen, Unterstützung

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

Aufzeichnen eines Anrufs

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

Mithören eines Anrufs (länderabhängig)

Sie können einen Anruf unbemerkt mithören.

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

Aufschalten auf einen Anruf

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

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

Position eines Anrufs in einer Warteschlange

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

Unterstützung

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

Speichern und Versenden von Faxen und E-Mails

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

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

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

Voraussetzungen

- Das Aufzeichnen von Gesprächen ist im Kommunikationssystem aktiviert.
- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.

Schritt für Schritt

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

Verwandte Themen

- [Wie Sie die Aufzeichnung eines Anrufs über die Anruferliste abhören](#)

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

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

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

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

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

6.2.4 Wie Sie ein Fax speichern

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

6.2.5 Wie Sie ein Fax per E-Mail versenden

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der **Anruferliste** auf das gewünschte Fax.
- 2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Fax auf **In E-Mail-Nachricht senden**.

- 3) Geben Sie im Feld **Empfänger** die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers ein.
- 4) Geben Sie den gewünschten Text für **Betreff** und Nachricht ein.
- 5) Klicken Sie auf **Senden**.

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

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

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

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

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

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

6.2.8 Wie Sie einen Anruf mithören (länderabhängig)

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

6.2.9 Wie Sie sich auf einen Anruf aufschalten

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

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

6.2.10 Wie Sie die Position eines Anrufs in einer Warteschlange ändern

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

6.2.11 Wie Sie eine Anforderung um Unterstützung beantworten

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Das PopUp-Fenster **Agenten-Unterstützungsanforderung** wird angezeigt.

Schritt für Schritt

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

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

- 2) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn Sie Unterstützung geben möchten, klicken Sie auf **Annehmen**.

INFO: In Abhängigkeit von der Unterstützungsanforderung können Sie sich auf das Gespräch des Agenten aufschalten, das Gespräch mithören oder Sofortnachrichten mit dem Agenten austauschen. Der Austausch von Sofortnachrichten ist auch beim Aufschalten und beim Mithören möglich.

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

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

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

6.3 Überwachung von Warteschlangen

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

Überwachung der Anzahl wartender Anrufe, Faxe und E-Mails

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

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

Überwachung der Wartezeit von Anrufen und E-Mails

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

Alarmmeldung

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

- myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund
- Alarmton

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

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

6.3.2 Wie Sie den Alarmton aktivieren oder deaktivieren

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

6.4 Sonstige Funktionen

Sie können die Anruferinformationen in PopUp-Fenstern löschen.

6.4.1 Wie Sie Anruferinformationen löschen

Voraussetzungen

- Sie sind Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator.
- Die Anruferliste wird angezeigt, siehe [Wie Sie die Anruferliste anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf den gewünschten Anruf.
- 2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Anruferinformationen**.
- 3) Klicken Sie in der Liste der Informationen auf den gewünschten Eintrag und anschließend auf **Entfernen**.

7 Verzeichnisse

Verzeichnisse organisieren Ihre Kontakte.

myAgent bietet folgende Verzeichnisse, die folgende Funktionen unterstützen:

Symbol	Verzeichnis	Anrufen	Namen suchen	Anwesenheitsstatus ändern	Sofortnachricht senden
	<p>Internes Verzeichnis:</p> <p>Enthält interne Teilnehmer (Kontakte) mit ihrem Anwesenheitsstatus (nur Systemtelefone) und ihren zusätzlichen Rufnummern. Bei Abwesenheit eines Teilnehmers sehen Sie den geplanten Zeitpunkt der Rückkehr in der Spalte Rückkehrzeit, sofern er seinen Anwesenheitsstatus für Sie sichtbar sein lässt.</p>	X	X	X	X
–	<p>Externes Verzeichnis:</p> <p>Enthält Kontakte aus einem Unternehmensverzeichnis und ist durch einen Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator im WBM zu konfigurieren.</p>	X	X	–	–
–	<p>Externes Offline-Verzeichnis (LDAP):</p> <p>Enthält Kontakte aus einem Offline-Unternehmensverzeichnis und ist durch einen Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator im WBM zu konfigurieren.</p> <p>Das externe Offline-Verzeichnis wird ausschließlich bei der Suche genutzt.</p>	X	X	–	–

Suche in den Verzeichnissen

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

Aufgrund der schnelleren Suche werden Treffer im internen und externen Verzeichnis zuerst angezeigt. Die Anzeige von Treffern im externen Offline-Verzeichnis (LDAP) erfolgt mit kurzer Verzögerung.

Details der Kontakte im internen Verzeichnis

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

Sortierung der Kontakte im internen Verzeichnis

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

Heranzoomen eines Eintrags im internen Verzeichnis

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

Übernahme von Kontakten in das externen Verzeichnis

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

Verwandte Themen

- [Anwesenheitsstatus](#)

7.1 Wie Sie in Verzeichnissen suchen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Suchen**.
- 2) Klicken Sie, falls erforderlich, auf **Optionen**, um die Suchoptionen einzublenden.
- 3) Wählen Sie eine der folgenden Suchoptionen:
 - Wenn Sie nach einem ganzen Wort suchen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganzes Wort suchen**.
 - Wenn Sie nach einem Wortteil suchen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganzes Wort suchen**.
- 4) Wählen Sie, welche Verzeichnisse die Suche einschließen soll, indem Sie die Kontrollkästchen **Internes Verzeichnis, Externes Verzeichnis** und **Externes Offline-Verzeichnis** aktivieren oder deaktivieren.

Verzeichnisse

Wie Sie das interne Verzeichnis sortieren

- 5) Geben Sie den Suchbegriff in das Suchfeld ein und klicken Sie auf **Suchen**.
Aufgrund der schnelleren Suche werden Treffer im internen und externen Verzeichnis zuerst angezeigt. Die Anzeige von Treffern im externen Offline-Verzeichnis (LDAP) erfolgt mit kurzer Verzögerung.
- 6) Wenn Sie die laufende Suche abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anhalten**.

7.2 Wie Sie das interne Verzeichnis sortieren

Schritt für Schritt

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

8 Instant Messaging

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

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

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

Beispiel für den Teilnehmer John Miller:

- **John Miller ist offline**
Der Teilnehmer John Miller ist abgemeldet (offline). In diesem Fall speichert das Kommunikationssystem die Sofortnachricht und zeigt sie bei der nächsten Anmeldung des Teilnehmers an.
- **John Miller**
Der Teilnehmer John Miller ist angemeldet (online). Der Austausch von Texten als Sofortnachrichten mit dem Teilnehmer ist möglich.

8.1 Wie Sie eine Sofortnachricht senden

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
- 2) Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den gewünschten Teilnehmer.
- 3) Klicken Sie im Kontextmenü auf **Sofortnachricht senden**.
- 4) Geben Sie Ihre Sofortnachricht ein.
- 5) Drücken Sie die Return-Taste.

9 Vermittlungs-Schaltflächen

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

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

Verwandte Themen

- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Wie Sie mit einer Vermittlungs-Schaltfläche anrufen](#)
- [Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übergeben](#)
- [Wie Sie einen Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen](#)
- [Anwesenheitsstatus](#)

9.1 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen

Schritt für Schritt

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

9.2 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen sortieren

Voraussetzungen

- Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe [Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

9.3 Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen automatisch belegen

Schritt für Schritt

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

9.4 Wie Sie einen Teilnehmer einer Vermittlungs-Schaltfläche zuweisen

Voraussetzungen

- Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe [Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen.
- 2) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
- 3) Ziehen Sie den gewünschten Teilnehmer aus dem internen Verzeichnis auf eine leere Vermittlungs-Schaltfläche.

Vermittlungs-Schaltflächen

Wie Sie einen Teilnehmer von einer Vermittlungs-Schaltfläche entfernen

- 4) Wenn Sie weiteren Teilnehmern eine Schaltfläche zuweisen möchten, wiederholen Sie Schritt 3.

9.5 Wie Sie einen Teilnehmer von einer Vermittlungs-Schaltfläche entfernen

Voraussetzungen

- Die Vermittlungs-Schaltflächen werden angezeigt, siehe [Wie Sie die Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt

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

9.6 Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen hinzufügen

Schritt für Schritt

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

9.7 Wie Sie eine Registerkarte mit Vermittlungs-Schaltflächen löschen

Schritt für Schritt

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

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

Schritt für Schritt

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

Berichte

Wie Sie die Reihenfolge der Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen ändern

10 Berichte

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

Vor der Erstellung eines Berichts ist anhand der Berichtsparameter zu bestimmen, über welchen Zeitraum (Datum, Uhrzeit) gemessen werden soll und was (Agenten, Warteschlangen usw.) gemessen werden soll. Die Berichte werden im Webbrowser als PDF-Datei dargestellt. Sie können diese speichern oder drucken.

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

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

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

Datenschutz

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

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

Berichtsvorlagen

Folgende Berichtsvorlagen stehen zur Verfügung:

Wie Sie die Reihenfolge der Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen ändern

Berichtsvorlage	Beschreibung
Statistik abgebrochene Anrufe	Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Warteschlange Wartezeiten von Anrufern in 30-Sekunden-Intervallen pro Warteschlange Gesamtwerte aller Anrufe, Faxe und E-Mails
Abgebrochene Anrufe pro Stunde	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Stunde Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Prozentsatz der Anrufe von Agenten (alle Warteschlangen)	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails und Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent Gesamtwerte aller Agenten
Prozentsatz der von Agenten angenommenen Anrufe	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails und Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent für die ausgewählte Warteschlange Gesamtwerte aller Agenten für die ausgewählte Warteschlange
Leistungsdetails für Agent (täglich)	Tabelle mit Startzeit, Zeit bis Annahme, Gesprächs-/Lesezeit und Servicegrad für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für den ausgewählten Agenten Gesamtwerte pro Warteschlange und Gesamtwerte aller Warteschlangen
Warteschlangenlast pro Agent	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange für den ausgewählten Agenten Gesamtwerte aller Warteschlangen
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für den ausgewählten Agenten in Stundenintervallen
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent - täglich	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für den ausgewählten Agenten in Stundenintervallen auf Tagesbasis
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange in Stundenintervallen
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange - täglich	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange in Stundenintervallen auf Tagesbasis
Bericht entgangene Anrufe	Tabelle mit Anrufzeit, Anruf-ID, Rufnummer, Kundename und Firmenname der entgangenen Anrufe, Faxe und E-Mails für die ausgewählten Warteschlangen auf Tagesbasis Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten

Berichte

Wie Sie die Reihenfolge der Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen ändern

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

Wie Sie die Reihenfolge der Registerkarten für Vermittlungs-Schaltflächen ändern

Berichtsvorlage	Beschreibung
Vergleich Warteschlangenverkehr	<p>Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der bearbeiteten Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange</p> <p>Gesamtwerte aller Warteschlangen</p> <p>Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten</p>
Warteschlangenzusammenfassung - Details	<p>Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl der angenommenen und abgebrochenen Anrufe, Faxe und E-Mails, Anzahl sonstiger Anrufe, maximale, minimale und durchschnittliche Wartezeit angenommener und abgebrochener Anrufe, Faxe und E-Mails und maximale, minimale und durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit angenommener Anrufe, Faxe und E-Mails für die ausgewählte Warteschlange</p> <p>Durchschnittlicher Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange</p> <p>INFO: Sonstige Anrufe sind Anrufe, die zum Beispiel von einem Nicht-Agenten angenommen wurden.</p>
Contact Center Zusammenfassung (alle Anruftypen)	<p>Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit, Anzahl der Rückrufanrufe und Gesamtwartezeit pro Warteschlange</p> <p>Gesamtwerte aller Warteschlangen</p> <p>Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten</p>
Contact Center Zusammenfassung (angenommene Anrufe)	<p>Tabelle mit Anzahl der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit pro Warteschlange</p> <p>Gesamtwerte aller Warteschlangen</p> <p>Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten</p>
Rufliste öffnen	<p>Tabelle mit Anzahl der offenen Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange</p> <p>Gesamtwerte aller Warteschlangen</p>

Berichte

Wie Sie einen Bericht erstellen

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

10.1 Wie Sie einen Bericht erstellen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Berichte** und anschließend auf die gewünschte Berichtsvorlage.
- 2) Definieren Sie anhand der Berichtsparameter, über welchen Zeitraum gemessen werden soll und, falls erforderlich, was (Warteschlange, Agent) gemessen werden soll.

INFO: Die Berichtsparameter sind abhängig von der ausgewählten Berichtsvorlage.

- 3) Wenn das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten** angezeigt wird, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie den Berichtszeitraum auf die Geschäftszeiten einschränken möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
 - Wenn Sie den Berichtszeitraum nicht auf die Geschäftszeiten einschränken möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
- 4) Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte

Speichern oder drucken Sie bei Bedarf die PDF-Datei.

11 Anwesenheitsstatus

Der Anwesenheitsstatus informiert im internen Verzeichnis und auf den Vermittlungs-Schaltflächen über die Verfügbarkeit interner Teilnehmer (auch Mobility-Entry-Teilnehmer).

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

Sie können einem Teilnehmer folgende Anwesenheitsstatus zuweisen:

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

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

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

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

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

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)
- [Vermittlungs-Schaltflächen](#)

11.1 Wie Sie den Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern

Voraussetzungen

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

Anwesenheitsstatus

Wie Sie den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Auswahl des Teilnehmers:
 - Wenn Sie den Teilnehmer über das interne Verzeichnis auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den betreffenden Teilnehmer.
Wählen Sie im Kontextmenü unter **Status ändern** den betreffenden Anwesenheitsstatus.
 - Wenn Sie den Teilnehmer über die Vermittlungs-Schaltflächen auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Vermittlungs-Schaltflächen**.
Wählen Sie im Kontextmenü der Vermittlungs-Schaltfläche des gewünschten Teilnehmers unter **Status ändern** den betreffenden Anwesenheitsstatus.
- 2) Falls gewünscht, geben Sie in das Eingabefeld einen Informationstext zum Anwesenheitsstatus des Teilnehmers ein.
- 3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um den Zeitpunkt der Rückkehr festzulegen:
 - Klicken Sie auf eine der vier Schaltflächen mit der gewünschten Zeitdauer der Abwesenheit.
 - Wählen Sie über die Auswahllisten den Zeitpunkt der Rückkehr des Teilnehmers.
- 4) Klicken Sie auf **OK**.

11.2 Wie Sie den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- › Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Auswahl des Teilnehmers:
 - Wenn Sie den Teilnehmer über das interne Verzeichnis auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis**.
Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den betreffenden Teilnehmer.
Wählen Sie im Kontextmenü unter **Status ändern** den Anwesenheitsstatus **im Büro**.

Wie Sie den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern

- Wenn Sie den Teilnehmer über die Vermittlungs-Schaltflächen auswählen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
Klicken Sie in den Anzeigebereich des myAgent-Hauptfensters und wählen Sie **Vermittlungs-Schaltflächen**.
Wählen Sie im Kontextmenü der Vermittlungs-Schaltfläche des gewünschten Teilnehmers unter **Status ändern** den Anwesenheitsstatus **im Büro**.

12 Konfiguration

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

Festlegen zusätzlicher Rufnummern

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

Festlegen der E-Mail-Adresse

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

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

Festlegen der XMPP-ID

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

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

Bereitstellen eines eigenen Bildes

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

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

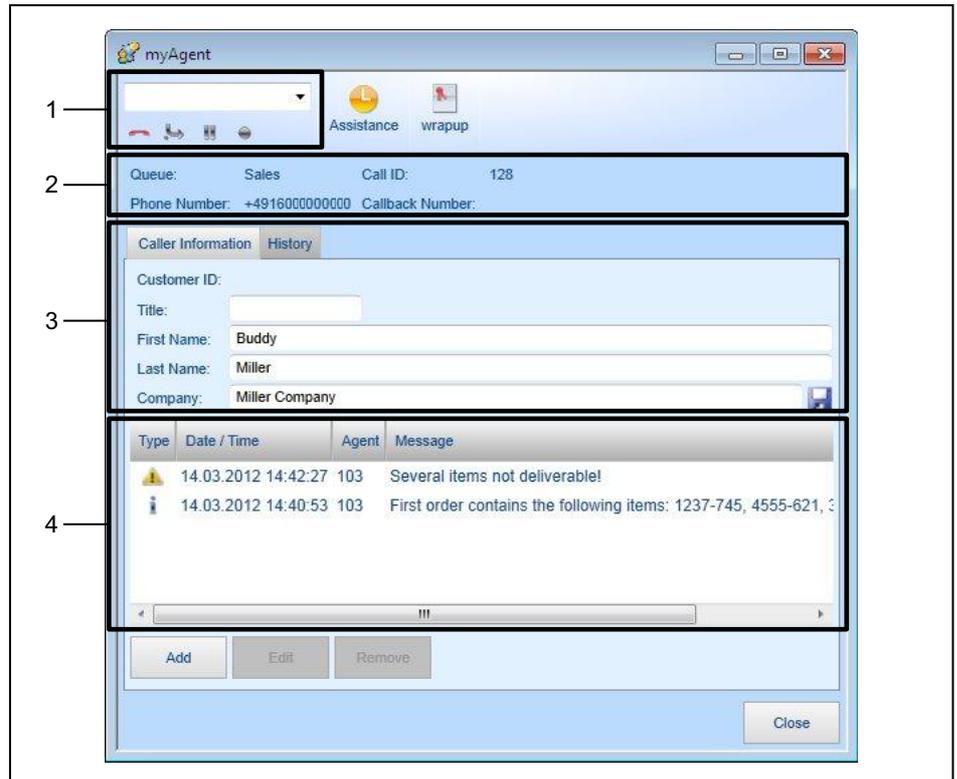
Einstellung des Anzeigeverhaltens

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

- Anpassen der Anzeige der Warteschlangen
Als Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator können Sie auswählen, welche Warteschlangen in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen und welche nicht.
- Konfiguration des PopUp-Fensters
Sie können das PopUp-Fenster so anpassen, dass darin nur noch die von Ihnen gewünschten Bereiche angezeigt werden.
Für folgende Bereiche ist eine individuelle Einstellung möglich:
 - **Verbindungssteuerung anzeigen (1)**
Aufklappliste für Rufnummern/Eingabefeld für zu wählende Rufnummern und zu suchende Namen
Symbole für **Annehmen, Auflegen, Wählen, Übergeben** usw.

Wie Sie den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern

- **Anrufübersicht anzeigen (2)**
Anzeige von **Warteschlange, Anruf-ID, Rufnummer, Rückrufnummer**
- **Kontaktdetails anzeigen (3)**
Anzeige von **Kunden-ID, Anrede, Vorname, Nachname, Firma**
- **Historie anzeigen (3)**
Anzeige von Details zu allen bisherigen Anrufen desselben Anrufers
- **Kontakt-Notizen anzeigen (4)**
Anzeige von Informationen zum aktuellen Anrufer



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

- **PopUp-Fenster bei Annahme eines Anrufs**
Sie können wählen, ob ein PopUp-Fenster bei der Annahme eines ankommenden Anrufs geöffnet werden soll. Darüber hinaus können Sie einstellen, ob der Eingabefokus auf dem PopUp-Fenster liegen soll.
- **Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs**
Sie können wählen, ob myAgent nach dem Beenden eines Anrufs minimiert werden soll.
- **Einblenden des myAgent-Hauptfensters nach Beenden eines Anrufs**
Sie können wählen, ob das myAgent-Hauptfenster nach Beenden eines Anrufs automatisch im Vordergrund sein soll.
- **Position des PopUp-Fensters für entgangenen Anruf**
Sie können wählen, ob das PopUp-Fenster für einen entgangenen Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail rechts über der Taskleiste oder in der Mitte des Bildschirms angezeigt werden soll.

Abkürzungstasten

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

- **Globale Abkürzungstasten**

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

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

Voraussetzung dafür ist, dass die gewünschte Funktionstaste oder die Tastenkombination nicht bereits von einer anderen Anwendung benutzt wird.

- **Abkürzungstasten für Anwendungen**

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

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

WBM

Das WBM ist die webbasierte Anwendung für die Administration und ermöglicht zum Beispiel die Konfiguration von Warteschlangen, des PopUp-Fensters für Anrufe, der Pausenarten, sowie des Externen Offline-Verzeichnisses. Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator kann das WBM direkt aus myAgent starten.

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

12.1 Wie Sie das Kennwort ändern

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einrichtung**.
- 2) Klicken Sie auf **Persönliche Daten > Eigene persönliche Daten**.
- 3) Klicken Sie auf **Kennwort ändern**.
- 4) Geben Sie im Feld **Altes Kennwort** Ihr aktuelles Kennwort ein.

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

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

INFO: Das Kennwort gilt für myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook und Fax Printer sowie für den telefonischen Zugriff auf Ihre Sprachbox.

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

12.2 Wie Sie die Sprache der Benutzeroberfläche ändern

Schritt für Schritt

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

Nächste Schritte

Schließen Sie myAgent und starten Sie myAgent erneut.

12.3 Wie Sie die Farbe der Benutzeroberfläche ändern

Schritt für Schritt

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

Konfiguration

Wie Sie eine zusätzliche Rufnummer festlegen

Nächste Schritte

Schließen Sie myAgent und starten Sie myAgent erneut.

12.4 Wie Sie eine zusätzliche Rufnummer festlegen

Schritt für Schritt

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

12.5 Wie Sie Ihre E-Mail-Adresse festlegen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

12.6 Wie Sie Ihre XMPP-ID festlegen

Voraussetzungen

- Der Administrator Ihres Kommunikationssystems hat XMPP aktiviert.

Schritt für Schritt

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

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

- 4) Klicken Sie auf **OK**.

12.7 Wie Sie Ihr eigenes Bild bereitstellen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

12.8 Wie Sie Ihr eigenes Bild löschen

Schritt für Schritt

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

12.9 Wie Sie die Anzeige der Warteschlangen anpassen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

12.10 Wie Sie PopUp-Fenster konfigurieren

Schritt für Schritt

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

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

- Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontaktdetails im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **K Kontaktdetails anzeigen**.
 - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontaktdetails im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **K Kontaktdetails anzeigen**.
- 6) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Anzeige des Bereichs Historie (Details zu allen bisherigen Anrufen desselben Anrufers):
- Wenn Sie möchten, dass der Bereich Historie im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **H Historie anzeigen**.
 - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Historie im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **H Historie anzeigen**.
- 7) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für die Anzeige des Bereichs Kontakt-Notizen (Informationen zum aktuellen Anrufer):
- Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontakt-Notizen im PopUp-Fenster angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **K Kontakt-Notizen anzeigen**.
 - Wenn Sie möchten, dass der Bereich Kontakt-Notizen im PopUp-Fenster nicht angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **K Kontakt-Notizen anzeigen**.
- 8) Klicken Sie auf **OK**.

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

Schritt für Schritt

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

Konfiguration

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

- Wenn Sie möchten, dass der Eingabefokus nicht auf dem PopUp-Fenster liegt, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster übernimmt Fokus, wenn eingeblendet**.
- 5) Klicken Sie auf **OK**.

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

Schritt für Schritt

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

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

Schritt für Schritt

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

12.14 Wie Sie die Position des PopUp-Fensters für einen entgangenen Anruf festlegen

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

Schritt für Schritt

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

12.15 Wie Sie die Wahl über Namenseingabe aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

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

12.16 Wie Sie eine globale Abkürzungstaste aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

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

12.17 Wie Sie eine Abkürzungstaste für eine Anwendung konfigurieren

Schritt für Schritt

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

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

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

12.18 Wie Sie Abkürzungstasten für Anwendungen zurücksetzen

Schritt für Schritt

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

12.19 Wie Sie das WBM starten

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

13 Anhang

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

13.1 Berechtigungsabhängige Funktionen für Agenten

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

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

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

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

13.2 Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients

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

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

Beispiele gegenseitiger Beeinflussung:

- Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal
Die Beispiele gelten für die Standardeinstellung **Sprachnachrichten** für alle Anrufweiterleitungsziele.
 - myAgent: Agent ist angemeldet.
myPortal: Das automatische Zurücksetzen des Anwesenheitsstatus auf Büro ist deaktiviert.
Eine Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal bewirkt ein sofortiges Abmelden des Agenten von der oder den Warteschlangen. Nach dem Anmelden des Agenten über myAgent wird der Anwesenheitsstatus in myPortal wieder auf **Büro** gesetzt.
Eine Änderung des Agentenstatus über myAgent (zum Beispiel **Pause**) wird durch myPortal registriert, mit Ausnahme von **Anmelden, Abmelden** und **Nachbearbeitung**.

- myAgent: Agent ist angemeldet.
myPortal: Das automatische Zurücksetzen des Anwesenheitsstatus auf Büro ist aktiviert.
Ändert der Agent seinen Status über myAgent in **Pause**, ist er nach Ablauf der Pausenzeit automatisch wieder verfügbar.
Eine Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal in **Pause** bewirkt ein sofortiges Abmelden des Agenten von der oder den Warteschlangen.
- myAgent: Agent ist angemeldet.
Eine Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal in **Anrufschutz** bewirkt ein sofortiges Abmelden des Agenten von der oder den Warteschlangen.
- Gehende Anrufe über myPortal
Der Anwesenheitsstatus des Teilnehmers ist über myAgent sichtbar.
Die Anrufe erscheinen ausschließlich im Journal von myPortal. Eine Übernahme in die Statistik des Contact Centers erfolgt nicht, da es sich nicht um Contact Center Anrufe handelt.
- Kommende Anrufe an die Teilnehmerrufnummer des Agenten
Der Anwesenheitsstatus des Teilnehmers ist über myAgent sichtbar.
Die Anrufe erscheinen ausschließlich im Journal von myPortal. Eine Übernahme in die Statistik des Contact Centers erfolgt nicht, da es sich nicht um Contact Center Anrufe handelt.
- Anruf aufzeichnen
Das Aufzeichnen von Anrufen über myPortal wird nicht durch myAgent registriert. myAgent bietet diese Funktion an, auch wenn die Aufzeichnung eines Anrufs bereits über myPortal erfolgt.

13.3 Hinweise zum Einsatz von DECT-Telefonen

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

Voraussetzungen für den Einsatz von DECT-Telefonen

- Ausschließlich die aktuell für den Betrieb mit HiPath Cordless Office und OpenScape Business Cordless freigegeben DECT-Telefone dürfen verwendet werden.
- Der Bereich, in dem sich die Contact-Center-Agenten bewegen, muss eine lückenlose Funkabdeckung bieten.
- Die Anzahl der Basisstation muss so bemessen sein, dass genügend B-Kanäle für die DECT-Telefone der Contact-Center-Agenten zur Verfügung stehen.
- Ein Contact-Center-Agent sollte den Funkbereich möglichst nicht verlassen, während er an einer Warteschlange des Contact Centers angemeldet ist.

Unterschiede bei der Bedienprozedur gegenüber schnurgebundenen Telefonen

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

Zu berücksichtigende Effekte beim Einsatz von DECT-Telefonen:

- Suchzeit
Bei einem ankommenden Anruf kann die Zeit bis zum Finden des DECT-Telefons mehrere Sekunden (im ungünstigsten Fall bis zu 20 Sekunden) betragen, bevor ein Anruf am DECT-Telefon signalisiert wird. Während der Suchzeit hört der Anrufer den Rufton.
Das Contact Center wertet diese Zeit als Zeit bis zur Anrufannahme. Die eigentliche Zeit bis zur Anrufannahme durch einen Contact-Center-Agenten setzt sich damit aus der Suchzeit und der Klingeldauer zusammen.
Verlässt ein Contact-Center-Agent mit seinem DECT-Telefon den Funkbereich, können sich längere Suchzeiten ergeben.
- DECT-Telefon nicht auffindbar
Überschreitet ein Contact-Center-Anruf die vorgegebene Zeit bis zur Rufannahme durch den Agenten (Contact-Center-Agent befindet sich beispielsweise außerhalb des Funkbereichs), wird der Agent automatisch von der oder den Warteschlangen abgemeldet. Das Wiederanmelden ist ausschließlich über myAgent möglich.

13.4 Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen

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

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

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

- Aufschalten auf ein Agentengespräch (Ausnahme: Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator)
- Gruppenruf
- Anrufschutz (für angemeldete Agenten)
- Leistungsmerkmale mit Auswirkungen auf das Anruf-Routing
Folgende Leistungsmerkmale können zu einer Veränderung des Anruf-Routings im Contact Center führen und sollten deshalb von Agenten nicht ausgeführt werden.
 - Anrufumleitung
Aktiviert ein angemeldeter Agent eine Anrufumleitung, erfolgt eine Abmeldung.
Eine Anrufumleitung wird deaktiviert, sobald sich ein Agent an einer Warteschlange anmeldet.
 - Anrufschutz
Aktiviert ein angemeldeter Agent den Anrufschutz über einen UC Suite Client, erfolgt eine Abmeldung.
Anrufschutz wird deaktiviert, sobald sich ein Agent an einer Warteschlange anmeldet.
 - Relocate
Durch das Umziehen eines Telefons (Relocate) wird die logische Zuordnung der Rufnummern verändert. Die neue Rufnummernzuordnung wird erst nach einem Restart (Neustart) des Contact Centers übermittelt.
 - Gruppen
Agenten dürfen nicht Mitglied einer Gruppe (Gruppenruf, Sammelanschluss) oder eine MULAP sein. Diese Einschränkung gilt auch für die in Verbindung mit MULAPs genutzten System-Leistungsmerkmale "Teamschaltung (Team-Gruppe)", "Chef/Sekretär (Top-Gruppe)" und "Mobility Entry".

13.5 Rufnummernformate

Für die Angabe von Rufnummern existieren unterschiedliche Formate.

Format	Beschreibung	Beispiel
kanonisch	Beginnt mit + und enthält stets Landeskennzahl, Ortskennzahl und die komplette restliche Rufnummer. Leerzeichen und die Sonderzeichen + () / - : ; sind zulässig.	+49 (89) 7007-98765
wählbar	So, wie Sie die Rufnummer am Systemtelefon im Büro wählen würden, stets mit Amtskennzahl.	<ul style="list-style-type: none"> • 321 (intern) • 0700798765 (eigenes Ortsnetz) • 0089700798765 (fremdes Ortsnetz) • 0004989700798765 (Ausland)

INFO: Verwenden Sie wo immer möglich das kanonische Rufnummernformat. Damit ist eine Rufnummer in jeder Situation vollständig und eindeutig und auch bei Vernetzung konsistent.

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

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

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

Verwandte Themen

- [Wie Sie einen Anruf manuell einleiten](#)

Stichwörter

A

Abkürzungstaste 82

aktivieren oder deaktivieren 90

konfigurieren 90

zurücksetzen 91

Administrator 92

Agent 92

aus Warteschlange entfernen 53

durch Supervisor/Administrator an Warteschlange anmelden 53

durch Supervisor/Administrator von Warteschlange abmelden 53

einer Warteschlange zuordnen 49

zu anderer Warteschlange verschieben 52

Zustand durch Supervisor/Administrator ändern 53

Agenten-Funktionen

Berechtigungs-Level Agent 17

Berechtigungs-Level Supervisor/Administrator 46

Agentenrückruf 29

Rückruf abschließen 29

Rückruf ausführen 29

Rückruf erneut planen 30

Agentenzustand 47

Agentenzuweisung 46

Anzeige der Liste anpassen 49

Anzeige der Warteschlangen anpassen 86
bearbeiten 51

Alarm 60

Alarmmeldung 60

Alarmton aktivieren oder deaktivieren 61

Anruf

abschließen 22

an Agent übergeben 35

an Teilnehmer übergeben 32, 36, 37

an Warteschlange übergeben 32, 36

annehmen 21

aufschalten 54, 58

aufzeichnen (als Agent) 30, 31

aufzeichnen (als Supervisor/Administrator) 54, 55

halten 32

mithören 54, 58

Position in Warteschlange ändern 54, 58

von Agenten übernehmen 38

Anrufbearbeitung 19

Anruferliste 38

anzeigen 40

Anruffunktionen 32

Anrufliste 39

des aktuellen Anrufers anzeigen 22

eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen
41

Anwesenheitsstatus 76

eines Teilnehmers ändern 77, 78

Anzeigeverhalten 80

Aufschalten 54, 58

Aufzeichnung 30, 54

eines Anrufs als WAV-Datei speichern 55

eines Anrufs aus Anruferliste abhören 42

eines Anrufs per E-Mail versenden 56

Automatisches Update 15

durchführen 15

B

Benutzeroberfläche

Elemente 8

Farbe ändern 83

Skin ändern 83

Sprache auswählen 16, 83

Berechtigungs-Level 92

Bericht 70

erstellen 74

Berichtsvorlagen 70

C

Contact Center

Einsatz von DECT-Telefonen 94

D

Darstellungskonventionen 7

Datenschutz 70

- Durchschnittszeiten 45
 - anzeigen 45
- E
- Einrichtung 80
- Einschränkungen von System-Leistungsmerkmalen 95
- E-Mail
 - abschließen 25
 - als EML-Datei speichern 57
 - annehmen 25
 - auf Wiedervorlage legen 26
 - beantworten 25
 - per E-Mail versenden 57
- E-Mail-Bearbeitung 23
- E-Mail-Historie 40
 - des aktuellen Absenders anzeigen 26
 - eines Absenders aus Anruferliste anzeigen 42
- Erste Schritte 16
- Externes Offline-Verzeichnis (LDAP) 62
- Externes Verzeichnis 62
- F
- Fax
 - abschließen 25
 - annehmen 25
 - auf Wiedervorlage legen 26
 - beantworten 25
 - per E-Mail versenden 56
 - speichern 56
- Fax-Bearbeitung 23
- Fax-Historie 40
 - des aktuellen Absenders anzeigen 26
 - eines Absenders aus Anruferliste anzeigen 42
- Funktionen für Agenten 17
- Funktionstaste 82
- H
- Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients 93
- I
- Information zu Anrufer 19
 - bearbeiten 21
 - hinzufügen 21
 - löschen 61
- Instant Messaging 65
 - Sofortnachricht senden 65
- Internes Verzeichnis 62
- K
- kanonisches Rufnummernformat 96
- Kennwort ändern 82
- Kontakt 63
- Kontaktdetails zu Anrufer 19
 - hinzufügen 21
- L
- LDAP-Verzeichnis 62
- Liste der Agentenzuweisungen 47, 49
- Liste der Contact-Center-Anrufe 18
- M
- Mithören 54, 58
- myAgent 8
 - deinstallieren 14
 - installieren 12
 - starten 13
- N
- Nachbearbeitung für Anruf 20
 - Grund angeben 22
- Nachbearbeitung für E-Mail 23
 - Grund angeben 27
- Nachbearbeitung für Fax 23
 - Grund angeben 27
- Nachbearbeitungszeit 28
 - beenden 29
 - verlängern 28
- P
- Pause 43
 - beenden 43
 - beginnen 43
- PopUp-Fenster 80
 - für Anrufe 20
 - für E-Mails 24
 - für Faxe 24
 - konfigurieren 86
 - Position festlegen 89
- R
- Rufnummernformat 96
- S
- Servicegrad 44
 - anzeigen 45

Stichwörter

- Sofortnachricht 65
 - senden 65
- Statistische Informationen 17
- Suchen 62
- Supervisor 92
- U
- Übergabemethode 32
 - konfigurieren 35
- Überwachung von Anrufen 54
- Unterstützung durch Supervisor/Administrator 30, 54
 - anfordern 31
 - Anforderung beantworten 59
- V
- Vermittlungs-Schaltflächen 66
 - anzeigen 66
 - automatisch belegen 67
 - Registerkarte hinzufügen 68
 - Registerkarte löschen 68
 - Reihenfolge der Registerkarten ändern 69
 - sortieren 66
 - Teilnehmer entfernen 68
 - Teilnehmer zuweisen 67
- Verzeichnis 62
 - sortieren 64
 - suchen 63
- W
- wählbares Rufnummernformat 96
- Wandanzeige (Wallboard) 43
 - anzeigen 44
- Warteschlange 17
 - abmelden 18
 - Agent verschieben 52
 - Agent zuordnen 49
 - anmelden 16, 17
 - Anzeige anpassen 86
 - Position eines Anrufs ändern 54, 58
 - überwachen 59
- Warteschlangendetails 43
 - anzeigen 44
- WBM 82
 - starten 91
- Z
- Ziffernblocktaste 82