



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Bedienungsanleitung

06/2025

Notices

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

Trademarks

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

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhalt

1 Änderungsverlauf.....	7
1.1 Historie der Verbesserungen.....	10
2 Über diese Dokumentation.....	12
2.1 Arten von Themen.....	12
2.2 Darstellungskonventionen.....	12
3 Einführung.....	13
3.1 myAgent.....	13
3.2 Elemente der Benutzeroberfläche.....	13
4 myAgent installieren und starten.....	18
4.1 InstallierenmyAgent.....	18
4.2 StartenmyAgent.....	19
4.3 Deinstallieren myAgent.....	20
4.4 Automatische Updates.....	21
4.4.1 Automatische Updates durchführen.....	21
5 Erste Schritte.....	22
5.1 Bei einer Warteschlange anmelden.....	22
6 Funktionen für Agenten.....	23
6.1 Warteschlangen.....	23
6.1.1 Bei einer Warteschlange anmelden.....	23
6.1.2 Aus einer Warteschlange abmelden.....	23
6.2 Live-Anrufe.....	24
6.2.1 Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen.....	25
6.2.2 Sortieren von Live-Anrufen.....	26
6.2.3 Gruppieren von Live-Anrufen.....	26
6.3 Anrufbearbeitung.....	26
6.3.1 Anruf annehmen.....	28
6.3.2 Kontaktdetails des aktuellen Anrufers bearbeiten.....	28
6.3.3 Notiz für den aktuellen Anrufer hinzufügen.....	28
6.3.4 Notiz für den aktuellen Anrufer bearbeiten.....	28
6.3.5 Anrufer-Historie anzeigen.....	29
6.3.6 Anruf abschließen.....	29
6.3.7 Nachbearbeitungsgrund angeben.....	29
6.3.8 Nach einem entgangenen Anruf verfügbar werden.....	30
6.4 Bearbeitung von Fax und E-Mail.....	30
6.4.1 Fax anzeigen.....	31
6.4.2 E-Mail annehmen.....	31
6.4.3 Fax beantworten.....	31
6.4.4 E-Mail beantworten.....	32
6.4.5 Fax ausfüllen.....	32
6.4.6 E-Mail abschließen.....	32
6.4.7 Termin für ein Fax zur Nachverfolgung festlegen.....	32
6.4.8 Termin für eine E-Mail zur Nachverfolgung festlegen.....	33
6.4.9 Historie des aktuellen Faxabsenders anzeigen.....	33
6.4.10 Historie des aktuellen E-Mail-Absenders anzeigen.....	33
6.4.11 Nachbearbeitungsgrund für ein Fax angeben.....	33
6.4.12 Nachbearbeitungsgrund für eine E-Mail angeben.....	34
6.4.13 Fax an eine Warteschlange weiterleiten.....	34

6.4.14 E-Mail im Namen der Warteschlange senden.....	35
6.5 Arbeitszeit.....	35
6.5.1 Nachbearbeitung verlängern.....	35
6.5.2 Nachbearbeitung beenden.....	36
6.6 Pause.....	36
6.6.1 In die Pause gehen.....	36
6.6.2 Pause beenden.....	36
6.7 Agentenrückruf.....	36
6.7.1 Rückruf tätigen.....	37
6.7.2 Rückruf abschließen.....	37
6.7.3 Rückruf neu planen.....	37
6.8 Anruffunktionen.....	38
6.8.1 Anruf einleiten.....	38
6.8.2 Anrufe aus der Anruferliste tätigen.....	39
6.8.3 Aus dem internen Verzeichnis anrufen.....	39
6.8.4 Per Vermittlungs-Schaltfläche anrufen.....	40
6.8.5 Anruf auf Halten setzen.....	40
6.8.6 Anruf an einen Agenten übergeben.....	40
6.8.7 Anruf an eine Warteschlange weiterleiten.....	41
6.8.8 Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übergeben.....	41
6.8.9 Anruf für einen Agenten übernehmen.....	42
6.8.10 Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen.....	42
6.8.11 Anruf aufzeichnen.....	43
6.8.12 Unterstützung von Supervisoren oder Administratoren anfordern.....	43
6.9 Anruferliste.....	44
6.9.1 Panel der Anruferliste öffnen oder schließen.....	45
6.9.2 Anruferliste filtern.....	46
6.9.3 Historie eines Anrufers anzeigen.....	47
6.9.4 Historie eines Faxabsenders anzeigen.....	48
6.9.5 Historie eines E-Mail-Absenders anzeigen.....	48
6.9.6 Aufzeichnung eines Anrufers anhören.....	48
6.10 Anrufer-Historie.....	48
6.11 Wandanzeige (Warteschlangendetails).....	50
6.11.1 Panel der Wandanzeige anzeigen.....	50
6.12 Servicegrad.....	51
6.12.1 Diagramm Servicegrad anzeigen.....	51
6.13 Durchschnittszeiten.....	51
6.13.1 Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen.....	52
7 Funktionen für Supervisoren oder Administratoren.....	53
7.1 Visuelle Wandanzeige.....	53
7.1.1 Panel der visuellen Wandanzeige anzeigen.....	53
7.1.2 Visuelle Wandanzeige konfigurieren.....	54
7.2 Agentenzuweisung.....	54
7.2.1 Agenten einer Warteschlange zuordnen.....	57
7.2.2 Agentenzuweisung bearbeiten.....	59
7.2.3 Agenten zwischen Warteschlangen verschieben.....	60
7.2.4 Agenten aus Warteschlangen entfernen.....	61
7.2.5 Agentenstatus ändern.....	61
7.2.6 Anzeige der Liste der Agentenzuweisungen anpassen.....	61
7.2.7 Fenster mit der Agentenzuweisung für Warteschlange anzeigen.....	62
7.3 Anrufe überwachen und Unterstützung anfordern.....	62
7.3.1 Aufzeichnung von Anrufen als Supervisor oder Administrator.....	63
7.3.2 Aufzeichnung eines Anrufs speichern.....	63
7.3.3 Aufzeichnung eines Anrufs per E-Mail senden.....	64
7.3.4 Fax speichern.....	64

7.3.5 Fax per E-Mail senden.....	65
7.3.6 E-Mail im EML-Format speichern.....	65
7.3.7 E-Mail-Nachricht per E-Mail senden.....	65
7.3.8 Überwachung von Anrufen (länderabhängig).....	66
7.3.9 Überschreiben eines Anrufs.....	66
7.3.10 Ändern der Warteschlangenposition eines Anrufs.....	66
7.3.11 Unterstützungsanfragen annehmen.....	67
7.4 Warteschlangen überwachen.....	67
7.4.1 Alarm-PopUp-Fenster aktivieren oder deaktivieren.....	68
7.4.2 Alarmton aktivieren oder deaktivieren.....	69
7.5 Andere Merkmale.....	69
7.5.1 Anrufernotizen löschen.....	69
8 Verzeichnisse.....	70
8.1 Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen.....	72
8.2 Verzeichnisse durchsuchen.....	73
8.3 Internes Verzeichnis sortieren.....	74
8.4 Internes Verzeichnis filtern.....	74
9 Sofortnachricht versenden.....	75
9.1 Sofortnachrichten öffnen oder schließen.....	75
9.2 Sofortnachricht senden.....	75
9.3 Sofortnachricht von Wählen/Suchen aus senden.....	76
9.4 Sofortnachricht aus dem internen Verzeichnis versenden.....	76
9.5 Sofortnachricht von Vermittlungs-Schaltflächen aus versenden.....	77
9.6 Sofortnachricht löschen.....	77
9.7 Sofortnachrichten-Gespräch verlassen.....	78
10 Vermittlungsschaltflächen.....	79
10.1 Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen.....	79
10.2 Vermittlungs-Schaltflächen sortieren.....	80
10.3 Teilnehmer einer Vermittlungs-Schaltfläche zuweisen.....	80
10.4 Teilnehmer von einer Vermittlungs-Schaltfläche entfernen.....	81
10.5 Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen.....	81
11 Berichte.....	82
11.1 Berichte erstellen.....	87
12 Anwesenheitsstatus.....	88
12.1 Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers ändern.....	89
12.2 Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers in Büro ändern.....	90
12.3 Warteschlangenstatus eines Teilnehmers ändern.....	90
12.4 CallMe-Dienst.....	91
12.4.1 CallMe-Dienst aktivieren.....	91
13 Panelfunktionen.....	93
13.1 Panel ausklappen.....	93
13.2 Panel einklappen.....	93
13.3 Panels austauschen.....	94
13.4 Panel vergrößern oder verkleinern.....	95
13.5 Optionsmenü eines Panels öffnen.....	95
14 Konfiguration.....	97
14.1 Eigene persönliche Daten.....	98
14.1.1 Zusätzliche Rufnummer festlegen.....	98
14.1.2 E-Mail-Adresse angeben.....	99
14.1.3 Kennwort ändern.....	99
14.2 Eigenes Bild.....	100

14.2.1 Bild hochladen.....	100
14.2.2 Bild löschen.....	100
14.3 Darstellung.....	101
14.3.1 Sprache der Benutzeroberfläche ändern.....	101
14.3.2 Farbe der Benutzeroberfläche ändern.....	101
14.3.3 Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen.....	101
14.4 Benachrichtigungen.....	102
14.4.1 Anwendungsfenster / Warteschlangenbildschirm erscheint.....	103
14.4.1.1 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfenster-PopUps bei eingehenden Anrufen.....	103
14.4.1.2 Aktivieren oder Deaktivieren von PopUp-Fenstern bei der Anrufannahme.....	103
14.4.1.3 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfenster-PopUps bei Anrufbeendigung.....	103
14.4.1.4 Minimieren des Hauptfensters bei Anrufbeendigung.....	104
14.4.1.5 Aktivieren oder Deaktivieren der Fokusübernahme von PopUp-Fenstern.....	104
14.4.2 Alarm.....	105
14.4.2.1 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfensters bei Alarmbedingungen.....	105
14.4.2.2 Abspielen von Alarmtönen bei Alarmbedingungen.....	105
14.4.3 Toast-Benachrichtigungen (Tray Pop).....	106
14.4.3.1 Tray-PopUp-Fenster bei eingehenden Anrufen anzeigen.....	106
14.4.3.2 Tray-PopUp-Fenster bei ausgehenden Anrufen anzeigen.....	106
14.4.3.3 Tray-PopUp-Fenster bei verpassten Anrufen anzeigen.....	107
14.4.3.4 Tray-PopUp-Fenster bei empfangenen Chat-Nachrichten anzeigen.....	107
14.4.3.5 Tray-PopUp-Fenster bei Hilfeanfragen anzeigen.....	107
14.5 Vermittlungs-Schaltflächen.....	108
14.5.1 Registerkarten der Vermittlungs-Schaltflächen neu anordnen.....	108
14.5.2 Registerkarten der Vermittlungs-Schaltflächen hinzufügen.....	109
14.5.3 Registerkarten der Vermittlungs-Schaltflächen löschen.....	109
14.5.4 Vermittlungs-Schaltflächen zuweisen.....	109
14.5.5 Vermittlungs-Schaltflächen von einem Benutzer kopieren.....	110
14.5.6 Anzahl der Vermittlungs-Schaltflächen ändern.....	111
14.6 Sichtbarkeit der Warteschlange.....	111
14.6.1 Anzeige der Warteschlangen anpassen.....	112
14.7 Abkürzungstasten.....	112
14.7.1 Globale Abkürzungstasten aktivieren oder deaktivieren.....	112
14.7.2 Abkürzungstasten für Anwendung konfigurieren.....	113
14.7.3 Abkürzungstasten für Anwendung zurücksetzen.....	113
14.8 Sensibilität.....	113
14.8.1 Anderen Benutzern erlauben, Ihr BLF-Layout zu kopieren.....	114
14.8.2 Benutzern die Erlaubnis erteilen, Anruferdetails zu sehen.....	114
14.9 Verschiedenes.....	114
14.9.1 Übergabemethode konfigurieren.....	114
14.9.2 Live Search aktivieren oder deaktivieren.....	115
15 VSAdmin starten.....	116
16 Anhang.....	117
16.1 Berechtigungsabhängige Funktionen für Agenten.....	117
16.2 Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients.....	118
16.3 Hinweise zum Einsatz von DECT-Telefonen.....	119
16.4 Einschränkungen bei der Nutzung von System-Leistungsmerkmalen.....	120
16.5 Rufnummernformate.....	121
16.6 Anzeige von Systemengpässen.....	122
Index.....	124

1 Änderungsverlauf

Die in der folgenden Liste genannten Änderungen sind kumulativ.

Änderungen in V3R3 FR2

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
-	Updates für die Neugestaltung der Benutzeroberfläche für Benachrichtigungen - alle Unterkapitel

Änderungen in V3R3 FR1

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Tray-PopUp-Fenster bei empfangenen Chat-Nachrichten anzeigen auf Seite 107	Neue Kapitel
Verzeichnisse auf Seite 70	Informationen zu Benutzereinstellungen und Lizenzaktualisierung hinzugefügt.
InstallierenmyAgent auf Seite 18 StartenmyAgent auf Seite 19	Die Option Hostname wurde während des Installationsvorgangs hinzugefügt.
Anruferliste auf Seite 44	Die Spalte Agent/Status zeigt an, ob der Anruf übertragen wurde.
Rückruf neu planen auf Seite 37	Schritt hinzugefügt, bei dem ein bestimmter Agent für den Rückruf ausgewählt werden kann.
Wandanzeige (Warteschlangendetails) auf Seite 50	Die Spaltennamen wurden aktualisiert.
Abkürzungstasten auf Seite 112 Verschiedenes auf Seite 114	Die Konfiguration wird bei einer Systemaktualisierung nicht migriert.
Anwesenheitsstatus auf Seite 88 Vermittlungsschaltflächen auf Seite 79	Updates für Benutzerbilder mit Anwesenheitsstatus.

Änderungen in V3R3

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Anwesenheitsstatus auf Seite 88 Warteschlangenstatus eines Teilnehmers ändern auf Seite 90	Updates und neues Kapitel über myAttendant-Lizenz und Benutzerstatus.

Änderungsverlauf

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen auf Seite 25 Sortieren von Live-Anrufen auf Seite 26 Gruppieren von Live-Anrufen auf Seite 26 Fax an eine Warteschlange weiterleiten auf Seite 34 Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen auf Seite 72 Internes Verzeichnis filtern auf Seite 74 Sofortnachrichten öffnen oder schließen auf Seite 75 Sofortnachricht aus dem internen Verzeichnis versenden auf Seite 76 Sofortnachricht von Wählen/Suchen aus senden auf Seite 76 Sofortnachricht von Vermittlungs-Schaltflächen aus versenden auf Seite 77 Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen auf Seite 101 CallMe-Dienst aktivieren auf Seite 91 Panelfunktionen auf Seite 93 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfenster-PopUps bei Anrufbeendigung auf Seite 103 Tray-PopUp-Fenster bei eingehenden Anrufen anzeigen auf Seite 106 Tray-PopUp-Fenster bei ausgehenden Anrufen anzeigen auf Seite 106 Aktivieren oder Deaktivieren der Fokusübernahme von PopUp-Fenstern auf Seite 104 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfensters bei Alarmbedingungen auf Seite 105 Abspielen von Alarmtönen bei Alarmbedingungen auf Seite 105	Neue Kapitel

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Elemente der Benutzeroberfläche auf Seite 13 Erste Schritte auf Seite 22 Funktionen für Agenten auf Seite 23 Funktionen für Supervisoren oder Administratoren auf Seite 53 Verzeichnisse auf Seite 70 Sofortnachricht versenden auf Seite 75 Vermittlungsschaltflächen auf Seite 79 Panelfunktionen auf Seite 93 Anwesenheitsstatus auf Seite 88 Konfiguration auf Seite 97	Updates der Benutzeroberfläche in Kapiteln und Unterkapiteln.
Arten von Themen auf Seite 12	Alle Kapiteltitel wurden in die Gerundiumform umgewandelt.
Bearbeitung von Fax und E-Mail auf Seite 30	Umbenennung von Faxen und E-Mails in Fax bzw. E-Mail in allen entsprechenden Kapiteln.
Historie der Verbesserungen auf Seite 10	Ein Kapitel über die Geschichte der Verbesserungen wurde eingeführt.
Bearbeitung von Fax und E-Mail auf Seite 30	Die Erwähnung von OS Office wurde entfernt.

Änderungen in V3R2

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Sofortnachricht löschen auf Seite 77 Sofortnachrichten-Gespräch verlassen auf Seite 78	Neue Kapitel zum Löschen von Sofortnachrichten und zum Beenden eines Gesprächs.
Elemente der Benutzeroberfläche auf Seite 13	Umbenennung des Status Verfügbar und Abgeschlossen.

Änderungen in V3R1 FR1

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Vermittlungs-Schaltflächen von einem Benutzer kopieren auf Seite 110	Hinweis hinzugefügt, dass das Kopieren von persönlichen Kontakten nicht erlaubt ist.

Änderungen in V3R1

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Vermittlungs-Schaltflächen von einem Benutzer kopieren auf Seite 110	Neues Kapitel
Anrufer-Historie auf Seite 48	Neues Kapitel

Änderungsverlauf

Historie der Verbesserungen

Änderungen in V2R7

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Wie Sie myAgent installieren	Installationsvorgang aktualisiert
Anzeige von Warteschlangendetails So zeigen Sie Warteschlangendetails an (Wandtafel)	Informationen zur visuellen Wandtafel hinzugefügt

Änderungen in V2R6

Betroffene Kapitel	Beschreibung der Änderung
Verzeichnisse	Unterstützung von Gruppennamen
Anwesenheitsstatus	Hinweis zum Verbergen des Krankheitsstatus

1.1 Historie der Verbesserungen

Änderungen in V3R4

Servicefall-ID	Datum der Änderung	Beschreibung der Änderung	Betroffene Kapitel
PRB000081463	24 Jan. 2025 - 5 Feb. 2025	Vorherige Aktualisierung der Arbeitszeit für abgebrochene und verpasste Anrufe wurde entfernt.	Arbeitszeit auf Seite 35

Änderungen in V3R3 FR1

Servicefall-ID	Datum der Änderung	Beschreibung der Änderung	Betroffene Kapitel
PRB000072382	19. März 2024	Hinweis zur anwendungsübergreifenden Konfiguration von Tastenkombinationen hinzugefügt.	Abkürzungstasten auf Seite 112

Änderungen in V3R3

Servicefall-ID	Datum der Änderung	Beschreibung der Änderung	Betroffene Kapitel
PRB000064662, PRB000065829	05. Juli 2023	Informationen zur Einschränkung von myAgent Hot Desking hinzugefügt.	StartenmyAgent auf Seite 19
PRB000064157	17. Juli 2023	Unterstützte Bildformate hinzugefügt.	Bild hochladen auf Seite 100

Servicefall-ID	Datum der Änderung	Beschreibung der Änderung	Betroffene Kapitel
PRB000072484	25. Januar 2024	Erklärung zur Schnellsuchfunktion hinzugefügt.	Verzeichnisse auf Seite 70

2 Über diese Dokumentation

Hier erhalten Sie einführende Hinweise zu dieser Dokumentation.

2.1 Arten von Themen

Die Arten von Themen umfassen Konzepte und Bedienungsanleitungen.

Art des Themas	Inhalt	Anrede
Konzept	Erläutert das „Was“.	Ohne Verb wie in „ <i>Warteschlangendetails</i> “ oder mit einem Infinitiv wie in „ <i>Warteschlangendetails anzeigen</i> “.
Schritt-für-Schritt-Anleitung	Beschreibt aufgabenorientierte Anwendungsfälle – z. B. das „Wie“ und setzt Kenntnis der zugehörigen Konzepte voraus.	Endet mit einem Infinitiv wie in <i>Panels austauschen</i> .

2.2 Darstellungskonventionen

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

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

3 Einführung

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer der myAgent-Anwendung und beschreibt deren Installation, Konfiguration und Bedienung.

3.1 myAgent

myAgent ist eine praktische Anwendung für die Verteilung und Bearbeitung von Anrufen, Faxen und E-Mails an und durch die Agenten eines Contact Centers.

myAgent bietet folgende Leistungsmerkmale:

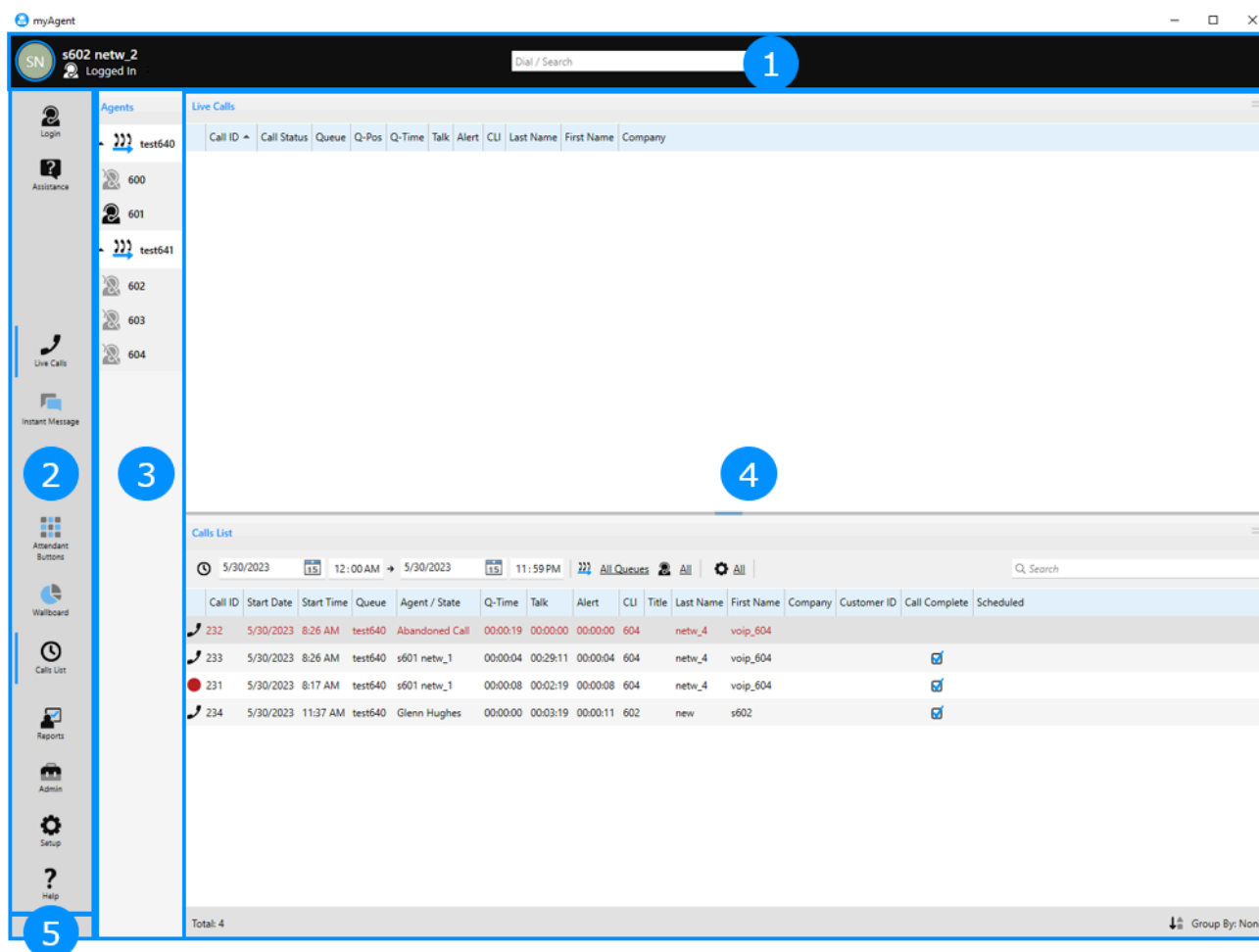
- Bearbeitung von
 - Anrufe
 - Fax
 - E-Mail
- Rückruffunktion für Agenten
- Anzeige und Änderung des Agentenstatus
- Anzeige und Änderung des Anwesenheitsstatus interner Teilnehmer des Kommunikationssystems
- Darstellung der Warteschlangen in Echtzeit
- Aufzeichnung von Anrufen, sofern im Kommunikationssystem aktiviert
- Sofortnachricht versenden
- Anforderung um Unterstützung durch
 - Call Supervision (je nach Land)
 - Aufschalten auf Anrufe
 - Sofortnachricht versenden
- Einbindung des internen Verzeichnisses, des externen Verzeichnisses, des externen Offline-Verzeichnisses (LDAP) und der Outlook-Kontakte für die Suche nach Namen
- Erstellung von Berichten auf Basis vordefinierter Berichtsvorlagen

Je nach zugewiesener Berechtigungsstufe stehen einem Contact Center-Agenten Standardfunktionen (Agent) oder erweiterte Funktionen (Supervisor oder Administrator) in myAgent zur Verfügung (siehe [Berechtigungsunabhängige Funktionen für Agenten](#)).

3.2 Elemente der Benutzeroberfläche

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

Das Hauptfenster besteht aus folgenden Elementen:



1) Anzeige der oberen Leiste:

- Profilbild, Vorname, Nachname und aktueller Status des Agenten.
- Feld Wählen / Suchen.

2) Seitenleiste mit den folgenden Optionen:

Symbol	Aktion	Beschreibung
	Einloggen	Anmeldung bei Warteschlangen
	Abmelden	Abmeldung von Warteschlangen
	Unterstützung	Öffnen Sie das Fenster Unterstützung , um Unterstützung anzufordern
	Nachbearbeitung	Nachbearbeitung anfordern (in 60-Sekunden-Schritten)
	Pause	Pause machen
	Verfügbar	Werden Sie wieder verfügbar, um Anrufe entgegenzunehmen
	Live-Anrufe	Öffnen oder schließen Sie das Panel Live-Anrufe

Symbol	Aktion	Beschreibung
	Sofortnachricht	Öffnen Sie das Fenster Sofortnachricht
	Internes Verzeichnis	Öffnen oder schließen Sie das Fenster Internes Verzeichnis
	Vermittlungs-Schaltflächen	Öffnen oder schließen Sie das Panel Vermittlungs-Schaltflächen
	Wandanzeige (Wallboard)	Öffnen oder schließen Sie das Panel Wandanzeige
	Anruferliste	Öffnen oder schließen Sie das Panel Anruferliste
	Berichte (Nur für Agenten mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator)	Öffnet das Fenster Berichte zum Erstellen von Berichten über Anrufe, Warteschlangen, Agenten, Servicegrade (GOS) und Nachbearbeitungsgründe in myAgent
	Admin (Nur für Agenten mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator)	WBM öffnen
	Einrichtung	Öffnen Sie das Fenster Einrichtung , um myAgent zu konfigurieren
	Hilfe	Online-Hilfe aufrufen

Wenn der Platz nicht ausreicht, um alle Optionen der Seitenleiste anzuzeigen, erscheint das Symbol der doppelten Ellipse  am unteren Rand der Seitenleiste. Sie können auf dieses Symbol klicken, um eine Liste der Optionen anzuzeigen, die zuvor nicht auf den Bildschirm passten.

Eine blaue vertikale Linie links neben einer Option in der Seitenleiste zeigt an, dass der entsprechende Bereich im Hauptfenster von myAgent geöffnet ist.

Eine hellblaue vertikale Linie links neben einer Option in der Seitenleiste zeigt an, dass der entsprechende Bereich in einem separaten Anwendungsfenster geöffnet ist.

- 3) **Liste der Agentenzuweisungen:** Zeigt die Zuordnung von Agenten zu Warteschlangen sowie den aktuellen Agentenstatus an.

4) Panelbereich: Zeigt bis zu zwei der folgenden Felder an:

- **Live-Anrufe**

Zeigt Details zu den aktuellen Anrufen, Faxen und E-Mails in Echtzeit an.

- **Sofortnachricht**

Ermöglicht den Austausch von Texten in Form von Sofortnachrichten, wobei gesendete und empfangene Nachrichten als Unterhaltungen im Fenster **Sofortnachricht** angezeigt werden.

- **Internes Verzeichnis**

Zeigt Details zu den internen Verzeichniskontakten an.

- **Vermittlungs-Schaltflächen**

Tasten für den schnellen Zugriff auf interne Teilnehmer.

- **Wandanzeige (Wallboard)**

Zeigt eine der folgenden Möglichkeiten an (umschaltbar über die Optionen des Panels):

- **Wandanzeige** (Standard): Anruf-, Fax- und E-Mail-Statistiken für den aktuellen Tag in Tabellenform.
- Grafik zum **Servicegrad**: Anruf-, Fax- und E-Mail-Statistiken für den aktuellen Tag in grafischer Form.
- Grafik zu den **Durchschnittszeiten**: Statistische Angaben zu den Wartezeiten und Gesprächs-/Lesezeiten für die in der Warteschlange befindlichen Anrufe, Faxe und E-Mails am aktuellen Tag in einem grafischen Diagramm.

- **Anruferliste**

Zeigt Details zu den vorherigen Anrufen, Faxen und E-Mails an.

5) Systemleiste mit Informationen über die Softwareversion von myAgent.

Beim Starten von myAgent werden im Panelbereich die Felder **Live-Anrufe** und **Wandanzeige** angezeigt.

Sie können die Panels nach Belieben öffnen oder schließen. Im Panelbereich des Hauptfensters von myAgent können jedoch nur zwei Panels gleichzeitig angezeigt werden.

Wenn im Panelbereich bereits zwei Panels angezeigt werden, ersetzt jedes neue Panel, das im Hauptfenster von myAgent geöffnet wird, ein bestehendes Panel im Panelbereich. Ersetzt wird das Panel mit der niedrigsten Anzeigepriorität. Die Anzeigepriorität eines Bereichs ist die Reihenfolge, in der das Symbol eines Bereichs in der Seitenleiste erscheint. Das Panel **Live-Anrufe** hat die höchste Anzeigepriorität und kann nicht automatisch durch ein anderes Panel im Hauptfenster von myAgent ersetzt werden.

Wenn Sie mehr als zwei Panels gleichzeitig geöffnet haben möchten, müssen einige davon in einem separaten Anwendungsfenster geöffnet werden. Standardmäßig wird das Panel **Internes Verzeichnis** in einem separaten Fenster geöffnet. Sie können auch ein Panel, das gerade im Panelbereich angezeigt wird, in einem separaten Anwendungsfenster öffnen lassen, wie unter [Panel einklappen](#) auf Seite 93 beschrieben.

Tooltips

Tooltips sind kleine Fenster, in denen myAgent weitere Informationen zu bestimmten Objekten der grafischen Benutzeroberfläche anzeigt, z. B. zu Icons.

Ein Tooltip erscheint, wenn Sie mit dem Mauszeiger eine Zeit lang über das entsprechende Objekt fahren.

Zugehörige Konzepte

[Anrufbearbeitung](#) auf Seite 26

[Anruffunktionen](#) auf Seite 38

[Vermittlungsschaltflächen](#) auf Seite 79

4 myAgent installieren und starten

In diesem Abschnitt finden Sie Einzelheiten zu den Verfahren für die Installation und den Start von myAgent sowie für Updates und Upgrades.

Anmerkung:

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

4.1 InstallierenmyAgent

Voraussetzungen

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

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

Schritt für Schritt

- 1) Führen Sie die Installationsdatei `CommunicationsClients.exe` aus.
- 2) Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** mit der Meldung `Ein nicht identifiziertes Programm möchte auf den Computer zugreifen` angezeigt wird, klicken Sie auf **Zulassen**.
- 3) Geben Sie die IP-Adresse oder den DNS-Namen (Hostnamen) Ihres OpenScape Business-Servers ein und klicken Sie dann auf **Weiter**.
- 4) Nach Validierung der IP-Adresse prüft das Installationsprogramm, ob .NET 4.8 oder neuer verfügbar ist, und installiert es, falls nicht.
- 5) Klicken Sie auf **myAgent**, um es für die Installation zu markieren.

Durch Klicken auf eine Anwendung wird zwischen Aktionen umgeschaltet:

Symbol	Funktion
	Installieren
	Reparieren
	Entfernen

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

Zugehörige Tasks

[StartenmyAgent](#) auf Seite 19

[Deinstallieren myAgent](#) auf Seite 20

4.2 StartenmyAgent

Voraussetzungen

myAgent ist auf Ihrem PC installiert.

Sie sind im Kommunikationssystem als Agent konfiguriert.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Start > Programme > Communications Client > myAgent**. Anschließend wird das Anmeldefenster angezeigt.
- 2) Geben Sie im Feld **Benutzername** Ihren Benutzernamen ein. Das ist üblicherweise Ihre Rufnummer. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.

Anmerkung: Eine bekannte Einschränkung des Systems besteht darin, dass bei der Verwendung von Hot Desking keine anderen Clients für die beiden am Hot Desking beteiligten Nebenstellen verwendet werden sollten.

- 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 bitte an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.

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

- 4) Wenn Sie wollen, dass myAgent zukünftig automatisch Ihre Anmeldedaten nutzt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern**.

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

- 5) Geben Sie im Feld **Serveradresse** die IP-Adresse oder den DNS-Namen Ihres Application Servers ein.
- 6) Wenn Sie die Sprache der Benutzeroberfläche ändern möchten, klicken Sie auf die aktuell bevorzugte Sprache am unteren Rand des Anmeldebildschirms und wählen Sie eine aus der Liste aus.
- 7) Klicken Sie auf **Anmelden**.

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

oder über das Telefonmenü der Sprachbox durchgeführt wurde.

Geben Sie Ihr aktuelles Kennwort in das Feld **Altes Kennwort** ein (das Standardkennwort bei der Erstanmeldung lautet 1234).

Geben Sie in den Feldern **Neues Kennwort** und **Kennwort bestätigen** ihr mindestens sechstelliges, 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 und Fax Printer sowie für den telefonischen Zugang zu Ihrer Sprachbox.

Nächste Schritte

Melden Sie sich in der/den Warteschlange(n) an, um für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein.

Zugehörige Tasks

[InstallierenmyAgent](#) auf Seite 18

[Bei einer Warteschlange anmelden](#) auf Seite 23

4.3 Deinstallieren myAgent

Schritt für Schritt

- 1) Schließen Sie myAgent.

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

- 2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Windows XP: Doppelklicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Software**.
Klicken Sie auf **Communications Clients** und anschließend auf **Bearbeiten**.
- Windows Vista: Doppelklicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme und Funktionen**.
Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **Communications Clients** auf **Bearbeiten**.
- Windows 7: Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme**.
Klicken Sie auf **Programme und Funktionen**.
Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **Communications Clients** auf **Bearbeiten**.

- 3) Aktivieren Sie das Optionsfeld **Ändern** und klicken Sie auf **Weiter**.

- 4) Wählen Sie die Funktion **myAgent** aus, um sie zu deinstallieren, und klicken Sie auf **Weiter**.

5) Folgen Sie den Anweisungen des Deinstallationsprogramms.

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

Zugehörige Tasks

[InstallierenmyAgent](#) auf Seite 18

4.4 Automatische Updates

Automatische Updates halten myAgent auf dem neuesten Stand.

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

4.4.1 Automatische Updates durchführen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

Beenden Sie die genannten Programme.

Nächste Schritte

Starten Sie nach dem automatischen Update myAgent neu.

5 Erste Schritte

Erste Schritte beschreibt die gleich zu Beginn empfohlenen Tätigkeiten.

Bei Warteschlangen anmelden

Melden Sie sich in der/den Warteschlange(n) an, um für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein.

Benutzerdefinierte Konfiguration

Sie können myAgent so konfigurieren, dass das Programm Ihren Anforderungen entspricht, z. B. durch Anpassung des Verhaltens bei Anrufen. Einzelheiten zu den verschiedenen Konfigurationsoptionen finden Sie unter [Konfiguration](#).

5.1 Bei einer Warteschlange anmelden

Schritt für Schritt

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

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

6 Funktionen für Agenten

Über den Contact Center-Client myAgent werden den Contact Center-Agenten mit der Berechtigungsstufe Agent eine Reihe von komfortablen Funktionen zur Bearbeitung von Anrufen, Faxen und E-Mail angeboten.

6.1 Warteschlangen

Eine Warteschlange reiht ankommende Anrufe, Faxe und E-Mails nach ihrer Eingangszeit aneinander und verteilt sie an verfügbare Agenten.

Ein ankommender Anruf, ein Fax oder eine E-Mail an eine Warteschlange wird normalerweise an den Agenten weitergeleitet, dessen letzter Anruf am weitesten 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 die Warteschlange übernommen und anschließend je nach Priorität und Wartezeit an die frei werdenden Agenten verteilt.

Statistische Informationen

Die Diagramme **Wandanzeige**, **Servicegrad** und **Durchschnittszeiten** liefern statistische Informationen zu den Warteschlangen. Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Agenten können auf Informationen über die Warteschlangen zugreifen, denen sie zugeordnet sind.

6.1.1 Bei einer Warteschlange anmelden

Schritt für Schritt

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

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

Zugehörige Tasks

[StartenmyAgent](#) auf Seite 19

6.1.2 Aus einer Warteschlange abmelden

Schritt für Schritt

Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie gerade kein Gespräch führen und keinen Anruf vom Contact Center erhalten, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Abmelden**.
- Wenn Sie gerade ein Gespräch führen oder einen Anruf vom Contact Center erhalten, schließen Sie myAgent.

Anmerkung: Alle für Sie anstehenden Contact Center-Anrufe werden wieder in die Warteschlange aufgenommen, wenn Sie myAgent schließen.

6.2 Live-Anrufe

Das Panel **Live-Anrufe** zeigt Details zu den aktuellen Anrufen, Faxen und E-Mails in Echtzeit an.

Als Agent können Sie die Anrufe, Faxe und E-Mails jeder Warteschlange sehen, der Sie gerade zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt:

- **Anruf-ID**
Eine eindeutige Nummer zur Identifizierung eines Anrufs, eines Faxes oder einer E-Mail. Diese erhöht sich mit jedem Anruf, Fax und jeder E-Mail um eins.
- **Anrufstatus**
 - Bei einem Anruf: zeigt an, ob der Anrufer noch wartet oder telefoniert (spricht).
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: zeigt an, ob das Fax oder die E-Mail bereits gelesen wurde.
- **Warteschlange**
Name der Warteschlange.
- **Wartepos**
Position in der Warteschlange.
- **Wartezeit**
Wartezeit, in Sekunden.
- **Sprechzeit**
 - Bei einem Anruf: Gesprächszeit, in Sekunden
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Zeit in Sekunden, die vom Öffnen des Faxes oder der E-Mail bis zum Schließen des PopUp-Fensters vergeht
- **Rufzeit**
 - Zeit, die sich der Anruf in der Warteschleife befindet, bevor er von einem Agenten entgegengenommen wird.
- **CLI**
 - Bei einem Anruf: Eingehende Contact Center-Anrufe werden mit den verschiedenen Systemverzeichnissen abgeglichen
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Eingehende E-Mails des Contact Centers werden mit den verschiedenen Systemverzeichnissen abgeglichen

- **Nachname**
 - Bei einem Anruf: Nachname des Anrufers, falls vorhanden mit der Rufnummer im externen Verzeichnis
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Nachname des Absenders, falls vorhanden mit der Faxnummer oder E-Mail-Adresse im externen Verzeichnis
- **Vorname**
 - Bei einem Anruf: Vorname des Anrufers, falls vorhanden mit der Rufnummer im externen Verzeichnis
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Vorname des Absenders, falls vorhanden mit der Faxnummer oder E-Mail-Adresse im externen Verzeichnis
- **Firma**
 - Bei einem Anruf: Firmenname des Anrufers, falls vorhanden mit der Rufnummer im externen Verzeichnis
 - Bei einem Fax oder einer E-Mail: Firmenname des Anrufers, falls vorhanden mit der Faxnummer oder E-Mail-Adresse im externen Verzeichnis

Die Liste der **Live-Anrufe** kann sortiert werden.

Anrufe und E-Mails, bei denen die Wartezeit in der Warteschlange den Alarmschwellenwert überschritten hat, werden im Bereich **Live-Anrufe** in Rot angezeigt.

6.2.1 Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen

Details zu den aktuellen Anrufen, Faxen und E-Mails werden im Panel **Live-Anrufe** angezeigt.

Wenn myAgent zum ersten Mal gestartet wird, ist das Panel standardmäßig geöffnet.

Schritt für Schritt

- 1) So schließen Sie das Panel **Live-Anrufe**:
 - a) Wenn das Panel im Hauptfenster von myAgent geöffnet ist, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Live-Anrufe**.
 - b) Wenn das Panel in einem separaten Fenster geöffnet ist, klicken Sie auf **x** in der oberen rechten Ecke.
- 2) Um das Panel **Live-Anrufe** zu öffnen, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Live-Anrufe**.
Das Panel öffnet sich im Hauptfenster von myAgent.

Zugehörige Tasks

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

6.2.2 Sortieren von Live-Anrufen

Voraussetzungen

Das Bedienfeld **Live-Anrufe** ist geöffnet; siehe [Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25.

Ein Pfeil neben einer Spaltenüberschrift im Bedienfeld **Live-Anrufe** zeigt an, dass die Spalte zum Sortieren der Liste der Live-Anrufe verwendet wird. Es gibt auch an, ob die Liste auf- oder absteigend sortiert ist.

Schritt für Schritt

- 1) Um die Spalte zu ändern, die für die Sortierung verwendet wird, klicken Sie auf die Spaltenüberschrift, die Sie verwenden möchten, z. B. **Nachname**.
- 2) Wenn Sie die Sortierreihenfolge umkehren möchten, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.

6.2.3 Gruppieren von Live-Anrufen

Voraussetzungen

Das Bedienfeld **Live-Anrufe** ist geöffnet; siehe [Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25.

Schritt für Schritt

- 1) Bewegen Sie den Mauszeiger über den oberen Rand des Bedienfelds **Live-Anrufe** .
Eine Symbolleiste erscheint.
- 2) Öffnen Sie die Symbolleiste des Bedienfelds, siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.
- 3) Wählen Sie eine der verfügbaren Gruppierungsoptionen aus:
 - **Keine**
 - **Typ**
 - **Warteschlange**
 - **Anrufstatus**
 - **CLI**
 - **Vorname**
 - **Nachname**
 - **Firmenname**

Live-Anrufe werden entsprechend der ausgewählten Option gruppiert.

6.3 Anrufbearbeitung

Mit myAgent können Sie einen Anruf entgegennehmen, Informationen über den Anrufer eingeben oder nachschlagen und einen Anruf nach Abschluss des Gesprächs einer bestimmten Kategorie zuordnen (z. B. Aufträge, Reklamationen, Service usw.).

Während der Anrufbearbeitung können Sie:

- Kontaktinformationen für einen Anrufer hinzufügen:
Bei Anrufen mit übermittelter Rufnummer können Sie die folgenden Kontaktinformationen zu einem Anrufer speichern: **Anrede**, **Vorname**, **Nachname** und **Firma**. Diese Angaben werden im externen Verzeichnis gespeichert und anschließend in der PopUp-Fenster für ankommende Anrufe von myAgent für Anrufe von derselben Nummer angezeigt, sobald das externe Verzeichnis im Client aktualisiert wurde. Die Rufnummer des Anrufers ist in diesem Fall fest als **Geschäftlich 1** zugeordnet.
- Zeigen Sie Notizen zum aktuellen Anrufer an oder speichern Sie selbst Notizen für zukünftige Anrufe.
- Anrufer-Historie anzeigen:
Die Anrufer-Historie zeigt Details zu allen früheren Anrufen desselben Anrufers mit folgenden Elementen: **Rufnummer ankommender Anruf**, **Rufnummer Anrufer**, **Startdatum**, **Startzeit**, **Anruftyp** und **Warteschlangennummer**. Der Anruftyp wird durch ein Symbol dargestellt (ankommender Anruf, aufgezeichneter Anruf usw.).
- Eine Nachbearbeitung durchführen:
Während der Nachbearbeitung (Nachbearbeitungszeit) können Sie ankommende Anrufe einer bestimmten Kategorie zuordnen (z. B. Aufträge, Reklamationen, Service usw.). Die Zuordnung erfolgt nach Abschluss des Anrufs (während der Nachbearbeitungszeit) durch Auswahl eines Nachbearbeitungsgrundes. Ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators kann die für eine Warteschlange vorgesehenen Nachbearbeitungsgründe im WBM definieren und in Gruppen organisieren. Dabei kann er auch festlegen, ob die Angabe eines Nachbearbeitungsgrundes zwingend erforderlich ist. Sie können auch mehrere Nachbearbeitungsgründe für einen Anruf angeben. Durch die Auswertung der Nachbearbeitungsgründe können z. B. Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators den Erfolg einer Aktion verfolgen.

Die wichtigsten Hilfsmittel für die Bearbeitung von Anrufen sind der myAgent-Bildschirm für ankommende Anrufe und die Liste der **Live-Anrufe**.

PopUp-Fenster für Anrufe

Wenn ein eingehender Anruf einen Agenten erreicht, wird das PopUp-Fenster automatisch für diesen Agenten geöffnet, sofern ein Agent mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator diese Funktion im WBM konfiguriert hat. Darüber hinaus kann der Agent auch das PopUp-Fenster für frühere Anrufe in der Anruferliste öffnen. Das PopUp-Fenster eines ankommenden myAgent-Anrufs enthält neben den Schaltflächen für die Anruffunktionen auch die folgenden Elemente zur Bearbeitung von Anrufen: Informationen zum Anruf:

- **Warteschlange**, **Rufnummer** des Anrufers (falls übermittelt), **Anruf-ID** und eventuell eine **Rückrufnummer**.
- Felder für Kontaktangaben.
- Option **Unterstützung**
- Schaltfläche **Wiedergeben**
- **Nachbearbeitungs-Code**
- **Notizen** von Agenten zu früheren Anrufen desselben Anrufers
- **Anrufer-Historie**

Zugehörige Konzepte

[Elemente der Benutzeroberfläche](#) auf Seite 13

[Anruffunktionen](#) auf Seite 38

6.3.1 Anruf annehmen

Schritt für Schritt

Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Diesen Aufruf annehmen und bearbeiten**.
- Klicken Sie im Taskleisten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Annehmen**.

6.3.2 Kontaktdetails des aktuellen Anrufers bearbeiten

Schritt für Schritt

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

6.3.3 Notiz für den aktuellen Anrufer hinzufügen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Notizen**.
- 2) Geben Sie im Feld **Notiz hinzufügen** den gewünschten Text ein.
Sobald Sie eine Notiz eingegeben haben, wird die Schaltfläche **+Notiz hinzufügen** aktiviert.
- 3) Klicken Sie auf **+Notiz hinzufügen**.

6.3.4 Notiz für den aktuellen Anrufer bearbeiten

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Notizen**.
- 2) Suchen Sie die Notiz, die Sie bearbeiten möchten, und doppelklicken Sie darauf.
- 3) Bearbeiten Sie die Notiz und drücken Sie die Taste **Eingabe**.

6.3.5 Anrufer-Historie anzeigen

Schritt für Schritt

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

6.3.6 Anruf abschließen

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Auflegen**.
- Klicken Sie im Taskleiten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Auflegen**.

2) Geben Sie gegebenenfalls einen Nachbearbeitungsgrund ein; siehe [Nachbearbeitungsgrund angeben](#) auf Seite 29.

3) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Schließen**.

Der Anruf wird in der Spalte **Gespräch abgeschlossen** des Bereichs **Anruferliste** als ☒ markiert.

6.3.7 Nachbearbeitungsgrund angeben

Voraussetzungen

Die einfache oder mehrfache Nachbearbeitung wurde für die betreffende Warteschlange aktiviert.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Nachbearbeitungs-Code**.

2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Wenn	Dann
Die einfache Nachbearbeitung für die betreffende Warteschlange aktiviert ist.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund.
Die mehrfache Nachbearbeitung für die betreffende Warteschlange aktiviert wurde.	Klicken Sie auf die gewünschte Gruppe von Nachbearbeitungsgründen. Aktivieren Sie das/die Kontrollkästchen für den/die gewünschten Nachbearbeitungsgrund/-gründe. Wenn Sie einen Nachbearbeitungsgrund für eine andere Gruppe angeben möchten, wiederholen Sie die beiden Schritte.

3) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.3.8 Nach einem entgangenen Anruf verfügbar werden

Schritt für Schritt

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

6.4 Bearbeitung von Fax und E-Mail

Mit myAgent können Sie E-Mails und Faxe empfangen und sie bestimmten Kategorien (Aufträge, Reklamationen, Service usw.) zuordnen.

Bei der Bearbeitung von Fax und E-Mail können Sie

- Die Absender-Historie in der Anrufer-Historie anzeigen.

Alle früheren Faxe und E-Mails desselben Absenders werden mit **Datum / Uhrzeit** und **Betreff** angezeigt.

- Eine Nachbearbeitung durchführen:

Bei der Nachbearbeitung können Sie die eingegangenen Faxe und E-Mails bestimmten Kategorien (Aufträge, Reklamationen, Service usw.) zuordnen. Die Zuordnung erfolgt während der Nachbearbeitungszeit durch Auswahl eines Nachbearbeitungsgrundes. Ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators kann die für eine Warteschlange vorgesehenen Nachbearbeitungsgründe im WBM definieren und in Gruppen organisieren. Dabei legt er auch fest, ob die Angabe eines Nachbearbeitungsgrundes zwingend erforderlich ist. Sie können mehrere Nachbearbeitungsgründe für empfangene Faxe und E-Mails angeben. Durch die Auswertung der Nachbearbeitungsgründe können z. B. Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators den Erfolg einer Aktion verfolgen.

- Kennzeichnen Sie ein Fax oder eine E-Mail zur Nachverfolgung.

Sie können eine Zeit festlegen, nach der Ihnen das Fax oder die E-Mail erneut zugestellt werden soll.

Die wichtigsten Hilfsmittel für die Bearbeitung von Fax und E-Mail sind die **Live-Anrufe**, die Panels der **Anruferliste**, die PopUp-Fenster für **Eingehendes Fax** und **Empfangene E-Mail** sowie die **Live-Anrufe**.

PopUp-Fenster für Fax

Wenn ein eingehendes Fax einen Agenten erreicht, wird das PopUp-Fenster **Eingehendes Fax** automatisch für diesen Agenten geöffnet, sofern ein Agent mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator diese Funktion im WBM konfiguriert hat. Das PopUp-Fenster **Eingehendes Fax** enthält die folgenden Elemente für die Faxbearbeitung:

- Informationen zum Fax:

Warteschlange, **Rufnummer** des Absenders (falls übermittelt), **Datum / Uhrzeit**, **CC** (weitere Empfänger des Faxes, falls vorhanden) und **Betreff**.

- Schaltfläche **Nachbearbeitung**
- Schaltfläche **Wählen**
- Schaltfläche **Neu planen**

- **Annehmen**
- **Antworten**
- **Historie**

Der Inhalt des Faxes wird als PDF- oder TIFF-Datei auf dem Bildschirm angezeigt. Ihr Administrator kann systemweit einrichten, ob die Faxnachricht als PDF- oder als TIFF-Datei gespeichert wird.

PopUp-Fenster für E-Mail

Wenn ein eingehender Anruf einen Agenten erreicht, wird das PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** automatisch für diesen Agenten geöffnet, sofern ein Agent mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator diese Funktion im WBM konfiguriert hat. Das PopUp-Fenster **Empfangene E-Mail** enthält die folgenden Elemente zur Bearbeitung von E-Mails:

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

6.4.1 Fax anzeigen

Voraussetzungen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster der Faxnachricht auf **Diesen Aufruf annehmen und bearbeiten**.
- 2) Klicken Sie auf die Registerkarte **Faxnachricht**.

Der Inhalt der Faxnachricht wird angezeigt.

6.4.2 E-Mail annehmen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster der E-Mail-Nachricht auf **Diesen Aufruf annehmen und bearbeiten**.

6.4.3 Fax beantworten

Voraussetzungen

Sie haben das Fax entgegengenommen, aber noch nicht fertig bearbeitet.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster der Faxnachricht auf die Registerkarte **Antworten**.
- 2) Suchen Sie im Feld **Empfänger** nach den gewünschten Kontakten und klicken Sie auf **OK**.
- 3) Wählen Sie, falls vorhanden, ein Deckblatt aus der Aufklappliste **Deckblatt** aus.
- 4) Drücken Sie **Senden**.
Sie erhalten die Bestätigungsmeldung **Ihr Fax wurde gespoolt**.

6.4.4 E-Mail beantworten

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster der E-Mail auf die Registerkarte **Antworten**.

6.4.5 Fax ausfüllen

Voraussetzungen

Sie haben das Fax fertig bearbeitet.

Schritt für Schritt

- 1) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dieser Anruf ist abgeschlossen** im PopUp-Fenster der Faxnachricht.
- 2) Wählen Sie einen Nachbearbeitungsgrund aus der Aufklappliste auf der Registerkarte **Nachbearbeitungs-Code** aus.
- 3) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.6 E-Mail abschließen

Voraussetzungen

Sie haben die Bearbeitung der E-Mail abgeschlossen.

Schritt für Schritt

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

6.4.7 Termin für ein Fax zur Nachverfolgung festlegen

Voraussetzungen

Sie haben das Fax entgegengenommen, aber noch nicht fertig bearbeitet.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster der Faxnachricht auf **Diesen Anruf für später neu planen**.

- 2) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Termin auf einen anderen Zeitpunkt verschieben** im PopUp-Fenster **Anruf abschließen oder verschieben**.
- 3) Wählen Sie Datum, Uhrzeit, Warteschlange und Agent für die Bearbeitung der Faxnachricht. Wenn Sie die Faxnachricht bearbeiten wollen, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
- 4) Klicken Sie auf **OK**.

6.4.8 Termin für eine E-Mail zur Nachverfolgung festlegen

Voraussetzungen

Sie haben die E-Mail entgegengenommen, aber noch nicht fertig bearbeitet.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster der E-Mail auf **Neu planen**.
- 2) Wählen Sie **Datum** und **Uhrzeit** aus.
- 3) Klicken Sie auf **OK**.
- 4) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.9 Historie des aktuellen Faxabsenders anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster der Faxnachricht auf die Registerkarte **Anrufer-Historie**.

6.4.10 Historie des aktuellen E-Mail-Absenders anzeigen

Schritt für Schritt

Klicken Sie im PopUp-Fenster der E-Mail auf die Registerkarte **Anrufer-Historie**.

6.4.11 Nachbearbeitungsgrund für ein Fax angeben

Voraussetzungen

Die einfache oder mehrfache Nachbearbeitung wurde für die betreffende Warteschlange aktiviert.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster der Faxnachricht auf **Nachbearbeitungs-Code**.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

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

Wenn	Dann
Die mehrfache Nachbearbeitung für die betreffende Warteschlange aktiviert wurde.	Klicken Sie auf die gewünschte Gruppe von Nachbearbeitungsgründen. Aktivieren Sie das/die Kontrollkästchen für den/die gewünschten Nachbearbeitungsgrund/-gründe. Wenn Sie einen Nachbearbeitungsgrund für eine andere Gruppe angeben möchten, wiederholen Sie die beiden Schritte.

3) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.12 Nachbearbeitungsgrund für eine E-Mail angeben

Voraussetzungen

Die einfache oder mehrfache Nachbearbeitung wurde für die betreffende Warteschlange aktiviert.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster der E-Mail auf **Nachbearbeitungs-Code**.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Wenn	Dann
Die einfache Nachbearbeitung für die betreffende Warteschlange aktiviert ist.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den gewünschten Nachbearbeitungsgrund.
Die mehrfache Nachbearbeitung für die betreffende Warteschlange aktiviert wurde.	Klicken Sie auf die gewünschte Gruppe von Nachbearbeitungsgründen. Aktivieren Sie das/die Kontrollkästchen für den/die gewünschten Nachbearbeitungsgrund/-gründe. Wenn Sie einen Nachbearbeitungsgrund für eine andere Gruppe angeben möchten, wiederholen Sie die beiden Schritte.

3) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.4.13 Fax an eine Warteschlange weiterleiten

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Diesen Aufruf an eine andere Warteschlange weiterleiten**.
- 2) Wählen Sie eine Warteschlange aus der Aufklappliste aus.

6.4.14 E-Mail im Namen der Warteschlange senden

Voraussetzungen

Bei der Einrichtung der Warteschlange muss eine **Absender-E-Mail-Adresse** angegeben werden.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im Hauptfenster von myAgent auf **Agenten**.
- 2) Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Warteschlange in myAgent und klicken Sie auf **E-Mail versenden**.
Das System öffnet eine neue E-Mail, die vom Agenten ausgefüllt und versendet werden kann.

6.5 Arbeitszeit

Mit der Arbeitszeit können Sie alle administrativen Aufgaben erledigen, die nach Abschluss eines Anrufs oder Lesen eines Fax oder einer E-Mail erforderlich sind, bevor Sie den nächsten Anruf, Fax oder E-Mail erhalten.

Beim Beenden eines Anrufs (Fax oder E-Mail) und Schließen des zugehörigen Bildschirms befinden Sie sich automatisch in der Standardarbeitszeit. Nach Ablauf dieser Frist kehren Sie automatisch in den angemeldeten Zustand zurück.

Optional können Sie die Arbeitszeit verlängern, bei Bedarf mehrmals. Um für neue Anrufe, Fax und E-Mail verfügbar zu sein, müssen Sie die laufende Arbeitszeit beenden oder warten, bis sie abgelaufen ist.

Die maximal unterstützte Arbeitszeit beträgt etwa 16 Minuten (999 Sekunden).

6.5.1 Nachbearbeitung verlängern

Schritt für Schritt

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

Anmerkung: Falls erforderlich, können Sie diesen Schritt so oft wie nötig wiederholen, um zusätzliche Nachbearbeitungszeit zu erhalten.

Die für Sie in dieser Warteschlange eingestellte Nachbearbeitungszeit wird erhöht.

6.5.2 Nachbearbeitung beenden

Schritt für Schritt

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

6.6 Pause

Wenn Sie eine Pause beginnen, geben Sie die Art und die geplante Dauer der Pause an. Um wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein, müssen Sie die aktuelle Pause beenden.

Die **Pause** wird nicht standardmäßig in der Seitenleiste angezeigt. Sie muss von einem Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators über den VSAdmin im WBM konfiguriert werden.

Die verfügbaren Pausenarten und die Pausendauer werden ebenfalls von einem Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators über den VSAdmin im WBM konfiguriert. Die maximal unterstützte Pausendauer beträgt 90 Minuten.

6.6.1 In die Pause gehen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Pause**.
Das PopUp-Fenster **Pausentyp auswählen** wird angezeigt.
- 2) Klicken Sie auf den Pfeil nach unten und wählen Sie den gewünschten Pausentyp aus der Liste aus.
- 3) Geben Sie die gewünschten Pausendauer in das Feld **Minute(n)** ein.
- 4) Klicken Sie auf **OK**.

6.6.2 Pause beenden

Schritt für Schritt

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

6.7 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 bei. Sobald ein entsprechender Agent verfügbar wird, erhält dieser einen Anruf, hört die Sprachnachricht des Anrufers und kann ihn zurückrufen.

Wenn der Agent den Anrufer erreicht, kann er den Rückruf als abgeschlossen kennzeichnen. Kann der Anrufer nicht erreicht werden, kann der Agent einen Termin für die Wiederholung des Rückrufs festlegen. Zum Zeitpunkt der Ausführung wird er wieder in die zugehörige Warteschlange gestellt.

Damit ein Agent Rückrufe erhalten kann, muss diese Funktion in seiner Agentenzuweisung aktiviert sein.

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

6.7.1 Rückruf tätigen

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

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

6.7.2 Rückruf abschließen

Voraussetzungen

Sie haben einen Rückruf getätigt und den Anrufer erreicht.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Auflegen**.
- 2) Geben Sie gegebenenfalls einen Nachbearbeitungsgrund ein; siehe [Nachbearbeitungsgrund angeben](#) auf Seite 29.
- 3) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Schließen**.

6.7.3 Rückruf neu planen

Voraussetzungen

Sie haben den Anrufer zurückgerufen, ihn aber noch nicht erreicht.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **Auflegen**.
- 2) Klicken Sie auf **Neu planen**.
- 3) Wählen Sie das gewünschte **Datum** und die gewünschte **Zeit**.
- 4) Wählen Sie optional den gewünschten Agenten, der den Rückruf durchführen soll, und klicken Sie auf **OK**. Wenn kein Agent ausgewählt wird, wird der verschobene Rückruf zufällig an einen verfügbaren Agenten weitergeleitet.
- 5) Klicken Sie auf **Schließen**.

6.8 Anruffunktionen

Sie können mit myAgent Anrufe tätigen, Anrufe halten oder Anrufe übergeben.

Normalerweise können Sie Anruffunktionen im PopUp-Fenster „Ankommender myAgent-Anruf“ sowie im Feld Wählen / Suchen des myAgent-Hauptfensters ausführen.

Anruf auf Halten setzen

Der auf Halten gesetzte Teilnehmer hört Wartemusik oder eine Ansage, bis Sie das Gespräch wieder aufnehmen.

Übergabe eines Anrufs

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

- Übergabe vor Melden:
Sie können den Anruf übergeben, ohne dass sich der Teilnehmer am Ziel der Übergabe meldet.
- Übergabe nach Melden:
 - Das Pop-up: Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren? wird angezeigt.
 - Wenn der Teilnehmer den Anruf entgegennimmt und der Übergabe des Anrufs zustimmt, klicken Sie auf **Ja**.
 - Andernfalls klicken Sie auf **Nein**. Die Übergabe wird abgebrochen und Sie setzen den Anruf fort.

Anruf an eine Warteschlange oder einen Agenten übergeben

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

Anruf übernehmen

Es ist möglich, einen Anruf zu übernehmen, der bei einem anderen Agenten signalisiert wird. Zum Beispiel, wenn Agenten ihren Arbeitsplatz verlassen, ohne ihren Status zu ändern (Pause, etc.).

Zugehörige Konzepte

[Elemente der Benutzeroberfläche](#) auf Seite 13

[Anrufbearbeitung](#) auf Seite 26

[Anruferliste](#) auf Seite 44

6.8.1 Anruf einleiten

Schritt für Schritt

Führen Sie im Feld **Wählen / Suchen** des myAgent-Hauptfensters einen der folgenden Schritte aus:

- Geben Sie die Rufnummer im wählbaren oder kanonischen Format ein; drücken Sie dann die Taste **Eingabe** oder klicken Sie auf  **Wählen** in einem Eintrag der Suchergebnisliste.
- Geben Sie die ersten Buchstaben eines Namens ein (mindestens 3 Zeichen). In einer Suchergebnisliste werden alle Namen angezeigt, die mit den eingegebenen Buchstaben beginnen. Klicken Sie im gewünschten Eintrag auf  **Wählen**.

Wenn Sie alle Ergebnisse anzeigen möchten, drücken Sie die Taste **Eingabe**; wählen Sie dann den gewünschten Eintrag in der Trefferliste aus und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie im Kontextmenü auf die gewünschte Rufnummer.
- Klicken Sie auf  **Wählen**.

Zugehörige Konzepte

[Rufnummernformate](#) auf Seite 121

6.8.2 Anrufe aus der Anruferliste tätigen

Voraussetzungen

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

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

Zugehörige Tasks

[Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45

6.8.3 Aus dem internen Verzeichnis anrufen

Voraussetzungen

Das Panel des internen Verzeichnisses ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Internes Verzeichnis**.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wählen Sie den betreffenden Verzeichniseintrag aus und klicken Sie auf  **Wählen**.
 - Klicken Sie im Kontextmenü des betreffenden Verzeichniseintrags auf die gewünschte Rufnummer.

6.8.4 Per Vermittlungs-Schaltfläche anrufen

Voraussetzungen

Das Panel mit den Vermittlungs-Schaltflächen ist geöffnet; siehe [Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen](#) auf Seite 72.

Schritt für Schritt

Klicken Sie auf die betreffende Vermittlungs-Schaltfläche.

Zugehörige Konzepte

[Vermittlungsschaltflächen](#) auf Seite 79

6.8.5 Anruf auf Halten setzen

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **|| Halten**.
- Klicken Sie im Taskleisten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs auf **|| Halten**.

2) Wenn Sie den Anruf fortführen möchten, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **▶ Anruf fortführen**.
- Klicken Sie im Taskleisten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs auf **▶ Anruf fortführen**.

6.8.6 Anruf an einen Agenten übergeben

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf **➞ Übergeben**.
- Klicken Sie im Taskleisten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs auf **➞ Übergeben**.

2) Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur verfügbare Benutzer anzeigen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wählen Sie den gewünschten Agenten aus und klicken Sie auf **Übergeben**.
- Geben Sie die Nummer des gewünschten Agenten in das Feld **Ziel** ein und klicken Sie auf **Übergeben**.

- 4) Wenn ein PopUp-Fenster mit der folgenden Abfrage geöffnet wird: *Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?*, dann klicken Sie auf **Ja**.
- 5) Klicken Sie auf **Schließen**.

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

6.8.7 Anruf an eine Warteschlange weiterleiten

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf  **Diesen Anruf an eine andere Warteschlange weiterleiten**.
 - Klicken Sie im Taskleiten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs auf  **Diesen Anruf an eine andere Warteschlange weiterleiten**.
- 2) Klicken Sie auf die gewünschte Warteschlange in der Liste, um den Anruf weiterzuleiten.
- 3) Wenn ein PopUp-Fenster mit der folgenden Abfrage geöffnet wird: *Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?*, dann klicken Sie auf **Ja**.
- 4) Klicken Sie auf **Schließen**.

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

6.8.8 Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übergeben

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Das Panel mit den Vermittlungs-Schaltflächen ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf die Vermittlungsschaltfläche des gewünschten Teilnehmers.

- 2) Wenn ein PopUp-Fenster mit der folgenden Abfrage geöffnet wird: Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?, dann klicken Sie auf **Ja**.

Tipp:

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

Zugehörige Konzepte

[Vermittlungsschaltflächen](#) auf Seite 79

6.8.9 Anruf für einen Agenten übernehmen

Voraussetzungen

Das Panel **Internes Verzeichnis** ist geöffnet; siehe [Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen](#) auf Seite 72

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im Panel **Internes Verzeichnis** auf  und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.
- 2) Klicken Sie im Kontextmenü des Agenten, für den der Anruf signalisiert wird, auf **Anrufübernahme**.

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

6.8.10 Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen

Voraussetzungen

Das Panel mit den Vermittlungs-Schaltflächen ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

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 Annahme des Anrufs können Sie die Informationen zum aktuellen Anrufer lesen und bearbeiten sowie die Nachbearbeitung durchführen.

Zugehörige Konzepte

[Vermittlungsschaltflächen](#) auf Seite 79

6.8.11 Anruf aufzeichnen

Voraussetzungen

Die Live-Aufzeichnung ist im Kommunikationssystem aktiviert und Sie haben einen Anruf angenommen.

Während der Aufzeichnung ertönt ein Warnton (Piepton), der in regelmäßigen Abständen wiederholt wird. Ist das Kommunikationssystem z. B. für Frankreich konfiguriert, erhalten die Teilnehmer zu Beginn der Aufzeichnung eine Ansage, die darauf hinweist, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Nach Abschluss der Aufzeichnung wird diese in die Anruferliste des Agenten aufgenommen, der die Aufzeichnung gemacht hat.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Klicken Sie im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf  **Klicken Sie hier, um die Aufzeichnung Ihres aktiven Anrufs zu starten.**
- Klicken Sie im Taskleiten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs 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  **Klicken Sie hier, um die Aufzeichnung Ihres aktiven Anrufs zu starten.**
- Klicken Sie im Taskleiten-Pop-up des ankommenden myAgent-Anrufs auf  **Aufzeichn. beenden.**

Zugehörige Tasks

[Aufzeichnung eines Anrufers anhören](#) auf Seite 48

6.8.12 Unterstützung von Supervisoren oder Administratoren anfordern

Voraussetzungen

Sie haben einen Anruf angenommen.

Während eines Anrufs können Sie Unterstützung von einem Agenten mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator anfordern. Dabei können Sie den Grund und die Art der gewünschten Unterstützung angeben: Sofortnachricht versenden, Call Supervision oder Aufschaltung. Sie können den Supervisor oder Administrator auf die Dringlichkeit Ihrer Anfrage hinweisen, indem Sie die gewünschte Reaktionszeit auswählen.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste oder im PopUp-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs auf  **Unterstützung.**
Das PopUp-Fenster **Unterstützung** wird angezeigt.

- 2) Klicken Sie oben rechts im Fenster **Unterstützung** auf den unterstrichenen Text und wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - a) Wenn Sie Unterstützung per Sofortnachricht versenden durch einen Agenten mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator wünschen, wählen Sie **Texthilfe angefordert**.
 - b) Wenn Sie Unterstützung durch einen Agenten mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator wünschen, wählen Sie die Option **Gesprächsaufschaltung angefordert** (Standard).
 - c) Wenn Sie Unterstützung per Call Supervision durch einen Agenten mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator wünschen, wählen Sie **Anrufüberwachung angefordert**.
- 3) Geben Sie den Grund für die Anfrage in das Feld **Informationen anfordern** ein und klicken Sie dann auf **Anforderung**.

Anmerkung: Wenn Sie Ihre Unterstützungsanfrage vorzeitig beenden möchten, klicken Sie auf **Anhalten** und schließen Sie das Fenster **Unterstützung**.

Wenn Ihre Unterstützungsanfrage nicht innerhalb des gewählten Zeitraums angenommen wird, können Sie eine neue Anfrage stellen, indem Sie auf **Anforderung** klicken.

- 4) Nachdem Sie die Nachricht ... unterstützt Sie bei Ihrem Gespräch erhalten haben, können Sie weitere Sofortnachrichten mit dem Supervisor oder Administrator austauschen, indem Sie Ihre Sofortnachricht in das untere Feld des Fensters eingeben und die Taste Eingabe drücken.

6.9 Anruferliste

Die Anruferliste zeigt Details zu den letzten Anrufen, Faxen und E-Mails an. Falls gewünscht, können Sie diese Anrufe nach Zeitraum, Warteschlange, Agent und anderen Kriterien filtern. Es ist auch möglich, die Einträge z. B. nach Typ, Datum, Warteschlange und Agent zu gruppieren. Sie können die Anruferliste nach Vornamen, Nachnamen und Firmennamen durchsuchen.

Die Anruferliste enthält für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail die folgenden Informationen:

- Anruftyp (Symbol)

Symbol	Anruftyp
	Eingehende Anrufe
	Rückruf
	Aufgezeichneter Anruf
	Fax
	E-Mail

- **Anruf-ID**
Beginnt mit 1 und wird bei jedem neuen Anruf, Fax und jeder neuen E-Mail um 1 erhöht.
- **Startdatum**
- **Startzeit**
- **Warteschlange**
- **Agent / Status** (Rufnummer des Agenten / Status von Anruf, Fax oder E-Mail, z. B. abgebrochener Anruf. Bei Anrufen, die außerhalb des Contact Centers übergeben wurden, werden Übergabe- und Zielinformationen angezeigt.)
- **Wartezeit**
- **Sprechzeit**
- **Rufzeit**
- **CLI**
- **Titel** des Anrufers oder Absenders
- **Nachname** des Anrufers oder Absenders
- **Vorname** des Anrufers oder Absenders
- **Firma** des Anrufers oder Absenders
- **Kunden-ID**
- **Gespräch abgeschlossen**
- **Geplant**

Für jeden Anruf in der Anruferliste gibt es auch eine Anrufer-Historie mit den folgenden Informationen über die früheren Anrufe desselben Anrufers:

- **Anruftyp (Symbol)**
- **Anruf-ID**
- Die **Rufnummer** des Anrufers
- **Datum / Uhrzeit**
- **Warteschlange**
- **Agent / Status** (Rufnummer des Agenten / Status von Anruf, Fax oder E-Mail, z. B. abgebrochener Anruf. Bei übergebenen Anrufen wird die Information, dass der Anruf übergeben wurde, zusammen mit dem Übergabeziel angezeigt.)

Für jedes Fax und jede E-Mail in der Anruferliste gibt es auch eine Anruferhistorie mit den folgenden Informationen über die früheren Faxe und E-Mails desselben Absenders:

- **Anruftyp (Symbol)**
- **Datum / Uhrzeit**
- **Betreff**

Zugehörige Konzepte

[Anruffunktionen](#) auf Seite 38

6.9.1 Panel der Anruferliste öffnen oder schließen

Details zu den angenommenen Anrufen, empfangenen Faxen und E-Mails sowie abgebrochenen Anrufen und E-Mails werden in der **Anruferliste** angezeigt.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Anruferliste**, um das Panel **Anruferliste** zu öffnen.
Das Panel öffnet sich in einem PopUp-Fenster.
- 2) So schließen Sie das Fenster mit der **Anruferliste**:
 - a) Wenn das Panel im Hauptfenster von myAgent geöffnet ist, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Anruferliste**.
 - b) Wenn das Panel in einem separaten Fenster geöffnet ist, klicken Sie auf **x** in der oberen rechten Ecke.

Zugehörige Tasks

[Anrufe aus der Anruferliste tätigen](#) auf Seite 39

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

6.9.2 Anruferliste filtern

Voraussetzungen

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im Panel **Anruferliste** auf , um eine der folgenden Optionen auszuwählen: **Heute**, **Gestern**, **Diese Woche**, **Dieser Monat**, **Dieses Jahr**.
- 2) Wählen Sie den gewünschten Zeitraum in den Aufklapplisten **Startdatum**, **Startzeit**, **Endedatum** und **Endezeit** aus.
- 3) Wählen Sie die gewünschte Warteschlange in der Aufklappliste Warteschlange aus.
- 4) Wählen Sie den gewünschten Agenten in der Aufklappliste Agenten aus.
- 5) Wählen Sie eine der folgenden Optionen für ankommende Anrufe, indem Sie auf  klicken:
 - Wenn Sie Ihre ankommenden Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie den Schieberegler **Ankommender Anruf**.
 - Wenn Sie Ihre ankommenden Anrufe nicht anzeigen möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **Ankommender Anruf**.
- 6) Wählen Sie eine der folgenden Optionen für E-Mails, indem Sie auf  klicken:
 - Wenn Sie Ihre E-Mails anzeigen möchten, aktivieren Sie den Schieberegler **E-Mail-Anrufe**.
 - Wenn Sie keine E-Mails anzeigen möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **E-Mail-Anrufe**.

- 7) Wählen Sie eine der folgenden Optionen für Rückruffaxe, indem Sie auf  klicken:
 - Wenn Sie Ihre Faxe anzeigen möchten, aktivieren Sie den Schieberegler **Faxanrufe**.
 - Wenn Sie keine Faxe anzeigen möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **Faxanrufe**.
- 8) Wählen Sie eine der folgenden Optionen für Rückrufe, indem Sie auf  klicken:
 - Wenn Sie Ihre Rückrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie den Schieberegler **Rückruf**.
 - Wenn Sie Ihre Rückrufe nicht anzeigen möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **Rückruf**.
- 9) Wählen Sie eine der folgenden Optionen für abgeschlossene Anrufe, indem Sie auf  klicken:
 - Wenn Sie Ihre abgeschlossenen Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie den Schieberegler **Abgeschlossen**.
 - Wenn Sie Ihre abgeschlossenen Anrufe nicht anzeigen möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **Abgeschlossen**.
- 10) Wählen Sie eine der folgenden Optionen für unabgeschlossene Anrufe, indem Sie auf  klicken:
 - Wenn Sie Ihre unabgeschlossenen Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie den Schieberegler **Unvollständig**.
 - Wenn Sie Ihre unabgeschlossenen Anrufe nicht anzeigen möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **Unvollständig**.
- 11) Wählen Sie eine der folgenden Optionen für geplante Anrufe, indem Sie auf  klicken:
 - Wenn Sie nur geplante Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie den Schieberegler **Nur geplante Anrufe**.
 - Wenn Sie keine geplanten Anrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **Nur geplante Anrufe**.
- 12) Wenn Sie die Anruferliste in alphanumerisch aufsteigender Reihenfolge sortieren möchten, klicken Sie auf den Titel der entsprechenden Spalte. Klicken Sie erneut, um in absteigender Reihenfolge zu sortieren.
- 13) Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppieren nach** aus, ob die Einträge gruppiert werden sollen, und wenn ja, nach welchem Kriterium.
 Wenn Sie nicht mindestens eines der Kontrollkästchen **Ankommender Anruf**, **E-Mail-Anrufe**, **Faxanrufe**, **Rückrufe**, **Abgeschlossen**, **Unvollständig** und **Nur geplante Anrufe** aktivieren, wird kein Anruf angezeigt.

6.9.3 Historie eines Anrufers anzeigen

Voraussetzungen

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

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

6.9.4 Historie eines Faxabsenders anzeigen

Voraussetzungen

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

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

6.9.5 Historie eines E-Mail-Absenders anzeigen

Voraussetzungen

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

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

6.9.6 Aufzeichnung eines Anrufers anhören

Voraussetzungen

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf den gewünschten Anruf in der **Anruferliste**. Anrufe mit Aufzeichnungen sind mit dem Symbol  **Aufzeichnen** gekennzeichnet.
- 2) Klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **Wiedergeben**.
Die Aufzeichnung wird über die Standardanwendung Ihres Systems abgespielt.

Zugehörige Tasks

[Anruf aufzeichnen](#) auf Seite 43

[Aufzeichnung von Anrufen als Supervisor oder Administrator](#) auf Seite 63

6.10 Anrufer-Historie

Im PopUp-Fenster eines kommenden Anrufs wird auf der Registerkarte **Anrufer-Historie** die Historie des Anrufers angezeigt.

Jeder Eintrag in der Anrufer-Historie stellt einen Anruf dar. In jeder Eingabezeile wird die Warteschlange angezeigt, in der der Anruf zuerst eingeht, der Agent, der den Anruf entgegengenommen hat, und das Start-/Endedatum, an dem der Anruf von diesem Agenten aus dieser Warteschlange bearbeitet wurde.

Wenn ein Anrufeintrag mehrere Segmente hat, d. h. wenn der Anruf zwischen Agenten vermittelt wurde, befindet sich daneben ein Aufklapppfeil. Klicken Sie auf diesen Pfeil, um alle Segmente für diesen Anruf anzuzeigen.

In einem Anrufeintrag mit Segmenten zeigt jedes Segment die Warteschlange an, in der der Anruf eingeht, den Agenten, der diesen Anruf bearbeitet, und das Start-/Endedatum, an dem der Anruf von diesem Agenten aus dieser Warteschlange bearbeitet wurde.

Im folgenden Beispiel wurde ein Anruf mit der **Anruf-ID 275** von zwei Agenten bearbeitet und hat daher zwei Segmente.

Das erste Segment:

- Anruf-ID 275
- Anrufer 603
- Startdatum und -zeit 30.5.2023 um 3:30:12 Uhr.
- Agent, der den Anruf beendet hat 602
- Warteschlange test641

Das zweite Segment:

- Startdatum und -zeit 3:30:12 Uhr.
- Endedatum und -zeit 3:30:47 Uhr.
- Agent, der den Anruf ursprünglich entgegengenommen hat s601 netw_1
- Warteschlange test640

test641
 Extension: 603

603

Wrapup code
 Notes
 Caller History

Start Date	End Date	Agent	Queue	
10/7/2023 3:30:12 μμ	10/7/2023 3:30:47 μμ	s601 netw_1	test640	

269 603 26/6/2023 2:53:28 μμ
 test641 s602 netw_2

6.11 Wandanzeige (Warteschlangendetails)

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

Wandanzeige (Wallboard)

Die Wandanzeige enthält Anruf-, Fax- und E-Mail-Statistiken für den aktuellen Tag in Tabellenform.

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

- **Warteschlange**
- **Anrufe in Warteschlange**
Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails.
- **Angemeldete Agenten**
Anzahl der angemeldeten Agenten.
- **Anruf am längsten in WS**
Dauer der laufenden Wartezeit in Sekunden für den ältesten Anruf, das älteste Fax oder die älteste E-Mail.
- **Agent am längsten im Ruhezustand**
Dauer der seit Empfang des letzten Anrufs, des letzten Faxes oder der letzten E-Mail vergangenen Zeit in Sekunden.
- **Heute angenommene Anrufe**
Summe der heute angenommenen Anrufe und empfangenen Faxe und E-Mails.
- **Heute abgebrochene Anrufe**
Summe der heute abgebrochenen Anrufe und E-Mails.
- **Anrufe gesamt**
Summe der angenommenen Anrufe, empfangenen Faxe und E-Mails sowie abgebrochenen Anrufe und E-Mails (ohne die Anrufe, Faxe und E-Mails, die zurzeit in der Warteschlange sind).

6.11.1 Panel der Wandanzeige anzeigen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Wandanzeige**, wenn das Panel der Wandanzeige nicht geöffnet ist.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Öffnen Sie die Symbolleiste des Panels, siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.
- 3) Klicken Sie auf  **Optionen**.
- 4) Wählen Sie **Wandanzeige** aus der Aufklappliste aus.

Zugehörige Tasks

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

6.12 Servicegrad

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

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

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

6.12.1 Diagramm Servicegrad anzeigen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Wandanzeige**, wenn das Panel der Wandanzeige nicht geöffnet ist.

Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.

- 2) Öffnen Sie die Symbolleiste des Panels, siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

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

- 4) Wählen Sie **Servicegrad** aus der Aufklappliste aus.

Zugehörige Tasks

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

6.13 Durchschnittszeiten

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

Als Agent mit der Berechtigungsstufe eines Agenten können Sie alle Warteschlangen sehen, denen Sie zurzeit zugewiesen sind. Als Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators können Sie alle Warteschlangen einsehen. Folgende Werte werden angezeigt:

- **Durchschnittszeit in Warteschlange** (Sekunden)
Wird nach Abschluss jedes neuen ankommenden Anrufs und jedes neuen eingehenden Faxes und jeder neuen E-Mail aktualisiert.
- **Durchschnittliche Gesprächszeit** (Sekunden)
Wird nach Abschluss jedes neuen ankommenden Anrufs und jedes neuen eingehenden Faxes und jeder neuen E-Mail aktualisiert.

6.13.1 Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Wandanzeige**, wenn das Panel der Wandanzeige nicht geöffnet ist.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Öffnen Sie die Symbolleiste des Panels, siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.
- 3) Klicken Sie auf  **Optionen**.
- 4) Wählen Sie den **Durchschnittszeiten** aus der Aufklappliste aus.

Zugehörige Tasks

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

7 Funktionen für Supervisoren oder Administratoren

Ein Agent mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder ein Administrator verfügt über erweiterte Berechtigungen. Neben den üblichen Funktionen, die auf der Berechtigungsstufe eines Agenten zur Verfügung stehen, können Supervisoren und Administratoren auf zusätzliche Funktionen in myAgent zugreifen. So können beispielsweise ein oder mehrere Agenten Warteschlangen zugewiesen, aus Warteschlangen entfernt und auch zwischen Warteschlangen verschoben werden. Über die Agentenzuweisung können die Eigenschaften eines Agenten innerhalb einer Warteschlange festgelegt werden.

7.1 Visuelle Wandanzeige

Die visuelle Wandanzeige steht nur Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators zur Verfügung.

Sie zeigt die folgenden Optionen an:

Für jede Warteschlange:

- **Aktive Anrufe**
- **Anrufe gesamt**
- **Verfügbare Agenten**
- **Agenten insgesamt**
- **Servicegrad (prozentual)**
- **Beantwortete/abgebrochene Anrufe (prozentual)**
- **Zeit / Rotationsintervall**

Für jeden Agenten:

- **Agentenstatus**
- **Durchschnittliche Gesprächszeit**
- **Durchschnittliche Klingeldauer**
- **Summe**

7.1.1 Panel der visuellen Wandanzeige anzeigen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Wandanzeige**, wenn das Panel der Wandanzeige nicht geöffnet ist.
Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Öffnen Sie die Symbolleiste des Panels, siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.
- 3) Klicken Sie auf  **Optionen**.
- 4) Wählen Sie in der Aufklappliste **Visuelle Wandanzeige**.

7.1.2 Visuelle Wandanzeige konfigurieren

Die **Visuelle Wandanzeige** kann so konfiguriert werden, dass sie in bestimmten Intervallen zwischen verfügbaren Warteschlangen und insgesamt rotiert.

Schritt für Schritt

- 1) Öffnen Sie die Symbolleiste des Panels, siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.
- 2) Bewegen Sie den Mauszeiger über **Visuelle Wandanzeige**, um das Optionsmenü anzuzeigen.
- 3) Wählen Sie unter **Warteschlangen anzeigen** eine Warteschlange aus oder heben Sie ihre Markierung auf, um die betreffende Warteschlange ein- oder auszublenden.
- 4) Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anzeige gesamt**, um Informationen zu allen Warteschlangen (insgesamt) ein- oder auszublenden.
- 5) Stellen Sie im Eingabefeld der Option **Rotiere alle [] Sekunden** einen Wert zwischen 5 und 180 Sekunden ein.

7.2 Agentenzuweisung

Die Agentenzuweisung definiert die Eigenschaften eines Agenten innerhalb einer Warteschlange.

Agentenzuweisung

Ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators kann Agenten einer oder mehreren Warteschlangen zuweisen, Agenten aus Warteschlangen entfernen oder Agenten zwischen Warteschlangen verschieben. Darüber hinaus kann er die folgenden Eigenschaften von Agentenzuweisungen festlegen:

- **Hauptagent oder Agent bei Überlauf**

Anrufe, Faxe und E-Mails werden gleichmäßig auf die Hauptagenten verteilt. Ein Agent bei Überlauf erhält hingegen nur dann einen Anruf, ein Fax oder eine E-Mail, wenn eine bestimmte Anzahl oder eine bestimmte Wartezeit für diese überschritten wird.

- **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.

- **Fähigkeits-Level**

Das Fähigkeits-Level steuert die Verteilung von Anrufen, Faxen und E-Mails an die Agenten. Agenten mit höherem Fähigkeits-Level haben Vorrang bei der Verteilung. Haben alle Agenten das gleiche Fähigkeits-Level, erhält der am längsten freie Agent die nächsten Anrufe, Faxnachrichten oder E-Mails.

- **Nachbearbeitung**

Standardmäßige Nachbearbeitungszeit in Sekunden. Die Nachbearbeitungszeit ermöglicht es den Agenten, alle administrativen Aufgaben zu erledigen, die nach dem Abschluss eines Anrufs oder dem

Lesen eines Faxes oder einer E-Mail erforderlich sind, bevor sie den nächsten Anruf, das nächste Fax oder die nächste E-Mail erhalten.

- **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange**

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

- **Überlauf nach Sekunden in Warteschlange**

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

Im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** wird angezeigt, welche Agenten welchen Warteschlangen zugewiesen sind. Sie können optional auswählen, ob diese Zuweisungen für alle Warteschlangen oder nur für bestimmte Warteschlangen angezeigt werden sollen.

Agentenstatus

Im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** gibt das Symbol für einen Agenten Auskunft über seinen Status.

Symbol	Status	Verfügbar für Anrufe, Fax und E-Mail
	Angemeldet, Hauptagent Der Agent ist bei den Warteschlangen angemeldet und ist ein Hauptagent in dieser Warteschlange. Diese Agenten können jedes beliebige freie Telefon auswählen und sich dort anmelden, um Contact Center-Anrufe anzunehmen.	X
	Angemeldet, Agent bei Überlauf Der Agent ist bei den Warteschlangen angemeldet und ist ein Agent bei Überlauf in dieser Warteschlange. Diese Agenten können jedes beliebige freie Telefon auswählen und sich dort anmelden, um Contact Center-Anrufe anzunehmen.	X
	Abgemeldet, Hauptagent Der Agent ist nicht bei den Warteschlangen angemeldet. Um für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar zu sein, muss er sich zunächst bei den Warteschlangen anmelden.	–
	Abgemeldet, Agent bei Überlauf Der Agent ist nicht bei den Warteschlangen angemeldet. Um für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar zu sein, muss er sich zunächst bei den Warteschlangen anmelden.	–
	Ankommender Anruf (bevor das Telefon klingelt)	–

Symbol	Status	Verfügbar für Anrufe, Fax und E-Mail
	Telefon klingelt	—
	Agent ruft an	—
	Agent führt ein Telefongespräch	—
	Nachbearbeitung nach einem Anruf, Fax oder einer E-Mail Nach Beendigung eines Anrufs oder nach dem Lesen eines Faxes oder einer E-Mail hat der Agent immer noch das zugehörige PopUp-Fenster geöffnet. Um wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein, muss der Agent das PopUp-Fenster schließen.	—
	Überfällig nach Anruf, Fax oder E-Mail Nach Beendigung eines Anrufs oder nach dem Lesen eines Faxes oder einer E-Mail hat der Agent das zugehörige PopUp-Fenster zu lange offen gelassen. Um wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein, muss der Agent das PopUp-Fenster schließen. Die überfällige Zeit beginnt, nachdem der Agent das Pop-up geschlossen hat und die Screen-Pop-Zeit abgelaufen ist.	—
	Nachbearbeitung, mit Angabe der verbleibenden Zeit (in Sekunden) Nach dem Beenden eines Anrufs (Faxes oder einer E-Mail) und dem Schließen des zugehörigen PopUp-Fensters befindet sich der Agent automatisch in der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit. Nach Beendigung der Nachbearbeitung wird der Status des Agenten automatisch wieder auf verfügbar gesetzt. Optional kann der Agent die Nachbearbeitungszeit verlängern, bei Bedarf auch mehrmals. Um für neue Anrufe, Faxe und E-Mails zur Verfügung zu stehen, muss er zunächst die laufende Nachbearbeitungszeit beenden oder abwarten, bis diese abgelaufen ist.	—
	In einer Pause, mit Angabe des Zeitpunkts der Rückkehr Der Agent gibt zu Beginn der Pause die Art und die geplante Dauer an. Um wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein, muss der Agent die aktuelle Pause beenden.	—

Symbol	Status	Verfügbar für Anrufe, Fax und E-Mail
	Überfällig nach der Pause Der Agent hat seine Pause nicht beendet, obwohl die vorgesehene Pausenzeit bereits abgelaufen ist. Um wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein, muss der Agent die aktuelle Pause beenden.	–
	Nicht für dauerverfügbare Agenten: Entgangene Anrufe, Faxe oder E-Mails Der Agent hat einen Anruf, ein Fax oder eine E-Mail nicht angenommen. Das PopUp-Fenster Entgangener Anruf wird mit folgender Meldung angezeigt: Sie haben einen entgangenen Anruf. Um weiterhin Anrufe zu empfangen, klicken Sie auf die untenstehende Schaltfläche. Um wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails erreichbar zu sein, muss der Agent auf Verfügbar klicken.	–

Ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators kann den Status eines Agenten ändern. Voraussetzung dafür ist, dass der betreffende Agent myAgent bereits gestartet hat.

Wenn ein Agent beispielsweise einen Anruf, ein Fax oder eine E-Mail nicht angenommen hat, wird ihm der Status „nicht verfügbar“ zugewiesen. Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators können diesen Status ändern, um den Agenten wieder für Anrufe, Faxe und E-Mails verfügbar zu machen.

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

Anmerkung: Wenn ein angemeldeter Agent seinen Anwesenheitsstatus in myPortal for Desktop, myPortal for Outlook und myPortal @Work ändert, wird dieser Agent automatisch aus der Warteschlange abgemeldet.

7.2.1 Agenten einer Warteschlange zuordnen

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

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 Seitenleiste auf **Internes Verzeichnis**.

Klicken Sie im PopUp-Fenster **Internes Verzeichnis** auf .

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

Ziehen Sie den entsprechenden Agenten aus dem internen Verzeichnis in die gewünschte Warteschlange in der **Liste der Agentenzuweisungen**.

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

Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Vermittlungs-Schaltflächen**.

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

Das PopUp-Fenster **Agentenzuweisung für Warteschlange** für diesen Agenten wird angezeigt.

2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange entgegennehmen soll, wählen Sie in der Aufklappliste **Typ** die Option **Hauptagent**.
- Wenn der Agent nur dann Anrufe, Faxe und E-Mails erhalten soll, wenn die Warteschlange überläuft, wählen Sie in der Aufklappliste **Typ** die Option **Agent bei Überlauf**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn der Agent die Erlaubnis erhalten soll, Rückrufe zu erhalten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- Wenn der Agent keine Erlaubnis erhalten soll, Rückrufe zu erhalten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.

4) 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 die nächsten Anrufe, Faxnachrichten oder E-Mails.

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 Anrufen in Warteschlange** die maximale Anzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen, erhält ein Agent bei Überlauf.
- b) 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.

7) Klicken Sie auf **OK**.

Zugehörige Tasks

[Agentenzuweisung bearbeiten](#) auf Seite 59

[Agenten zwischen Warteschlangen verschieben](#) auf Seite 60

[Agenten aus Warteschlangen entfernen](#) auf Seite 61

7.2.2 Agentenzuweisung bearbeiten

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

1) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Klicken Sie auf den entsprechenden Agenten oder klicken Sie im Kontextmenü des entsprechenden Agenten der entsprechenden Warteschlange im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen**: auf **Eigenschaften**.

Das Fenster Agentenzuweisung für Warteschlange für diesen Agenten wird angezeigt.

2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange entgegennehmen soll, wählen Sie in der Aufklappliste **Typ** die Option **Hauptagent**.
- Wenn der Agent nur dann Anrufe, Faxe und E-Mails erhalten soll, wenn die Warteschlange überläuft, wählen Sie in der Aufklappliste **Typ** die Option **Agent bei Überlauf**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn der Agent die Erlaubnis erhalten soll, Rückrufe zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- Wenn der Agent keine Erlaubnis erhalten soll, Rückrufe zu machen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.

4) 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 die nächsten Anrufe, Faxnachrichten oder E-Mails.

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 Anrufen in Warteschlange** die maximale Anzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen, erhält ein Agent bei Überlauf.
- b) 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.

7) Klicken Sie auf **OK**.

Zugehörige Tasks

[Agenten einer Warteschlange zuordnen](#) auf Seite 57

7.2.3 Agenten zwischen Warteschlangen verschieben

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

- 1) Ziehen Sie den gewünschten Agenten aus seiner aktuellen Warteschlange und legen Sie ihn in einer anderen Warteschlange im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** ab. Das Fenster **Agentenzuweisung für Warteschlange** für diesen Agenten wird angezeigt.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn der Agent Anrufe, Faxe und E-Mails unabhängig von der Auslastung der Warteschlange entgegennehmen soll, wählen Sie in der Aufklappliste **Typ** die Option **Hauptagent**.
 - Wenn der Agent nur dann Anrufe, Faxe und E-Mails erhalten soll, wenn die Warteschlange überläuft, wählen Sie in der Aufklappliste **Typ** die Option **Agent bei Überlauf**.
- 3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn der Agent die Erlaubnis erhalten soll, Rückrufe zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
 - Wenn der Agent keine Erlaubnis erhalten soll, Rückrufe zu machen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
- 4) 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 die nächsten Anrufe, Faxnachrichten oder E-Mails.
- 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 Anrufen in Warteschlange** die maximale Anzahl von Anrufen, Faxen und E-Mails ein. Anrufe, Faxe und E-Mails, die über diese Maximalzahl hinausgehen, erhält ein Agent bei Überlauf.
 - b) 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.
- 7) Klicken Sie auf **OK**.

Zugehörige Tasks

[Agenten einer Warteschlange zuordnen](#) auf Seite 57

7.2.4 Agenten aus Warteschlangen entfernen

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

Suchen Sie im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** den betreffenden Agenten der entsprechenden Warteschlange und klicken Sie in dessen Kontextmenü auf **Entfernen**.

Zugehörige Tasks

[Agenten einer Warteschlange zuordnen](#) auf Seite 57

7.2.5 Agentenstatus ändern

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Der betreffende Agent hat myAgent gestartet.

Schritt für Schritt

Suchen Sie im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** den jeweiligen Agenten der entsprechenden Warteschlange und wählen Sie im Kontextmenü eine der folgenden Optionen:

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

7.2.6 Anzeige der Liste der Agentenzuweisungen anpassen

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

- 1) Bewegen Sie den Mauszeiger über **Agenten** im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** und klicken Sie auf .
- 2) Stellen Sie die Schieberegler für die Warteschlangen, die im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** angezeigt werden sollen, auf EIN.
- 3) Stellen Sie die Schieberegler für die Warteschlangen, die nicht im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** angezeigt werden sollen, auf AUS.

7.2.7 Fenster mit der Agentenzuweisung für Warteschlange anzeigen

Schritt für Schritt

Bewegen Sie den Mauszeiger in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den Agenten, zu dem Sie Details sehen möchten.

Im PopUp-Fenster Agentenzuweisung für Warteschlange werden folgende Informationen zum Agenten angezeigt:

- **Name**
- **Warteschlange**
- **Agententyp**
- **Rückruf-Agent**
- **Fähigkeits-Level**
- **Nachbearbeitung**

7.3 Anrufe überwachen und Unterstützung anfordern

Sie können Anrufe aufzeichnen, um sie zu überwachen, sie als WAV-Dateien speichern oder per E-Mail versenden. Zur Unterstützung der Agenten können Sie Sofortnachrichten austauschen, Anrufe mithören oder sogar einen Anruf aufschalten.

Anruf aufzeichnen

Während der Aufzeichnung ertönt ein Warnton (Piepton), der in regelmäßigen Abständen wiederholt wird. Ist das Kommunikationssystem z. B. für Frankreich konfiguriert, erhalten die Teilnehmer zu Beginn der Aufzeichnung eine Ansage, die darauf hinweist, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Nach Abschluss der Aufzeichnung wird diese in die Anruferliste des Agenten aufgenommen, der die Aufzeichnung gemacht hat.

Call Supervision (länderabhängig)

Sie können ein Gespräch unbemerkt mithören (Call Supervision).

Um einen Anruf mitzuhören, müssen Sie im Kommunikationssystem die Berechtigung Call Supervision oder Silent Monitoring aktiviert haben.

Anruf aufschalten

Sie können auch einen Anruf aufschalten, um dem Agenten Anweisungen zu geben, ohne dass der Anrufer dies bemerkt. Während einer Aufschaltung kann ein Anruf bis zu zwei Sekunden unterbrochen werden.

Um einen Anruf aufschalten zu können, muss im Kommunikationssystem die Berechtigung „Diskretes Ansprechen“ eingerichtet sein.

Position eines Anrufs in einer Warteschlange

Sie können einen anklopfenden Anruf an die erste Position in der Warteschlange verschieben, damit er schneller den nächsten verfügbaren Agenten erreicht.

Unterstützung

Das PopUp-Fenster **Unterstützung** zeigt Ihnen eine Liste aller Agenten, die derzeit Unterstützung anfordern. Die Liste enthält den **Grund**, die **Verbleibende Zeit** für eine Antwort, **Vorname**, **Nachnamen** und die **Firma** des Anrufers sowie die Art der gewünschten Unterstützung: **Texthilfe angefordert** (Sofortnachrichten), **Aufschaltung angefordert** oder **Call Supervision angefordert**. Das Versenden von Sofortnachrichten ist für jede Art von Unterstützung verfügbar. Sie können eine Unterstützungsanfrage beantworten oder ablehnen. Wenn Sie eine Anfrage nicht innerhalb der Antwortzeit bearbeiten, wird sie storniert. Nur *ein* Agent mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator kann eine Unterstützungsanfrage annehmen.

Fax und E-Mail speichern und senden

Das Fax kann im PDF- oder TIFF-Format gespeichert und per E-Mail verschickt werden.

E-Mails können im EML-Dateiformat gespeichert und als EML-Dateien per E-Mail verschickt werden.

7.3.1 Aufzeichnung von Anrufen als Supervisor oder Administrator

Voraussetzungen

Das Aufzeichnen von Gesprächen ist im Kommunikationssystem aktiviert.

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

Das Bedienfeld **Live-Anrufe** ist geöffnet; siehe [Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25 .

Schritt für Schritt

- 1) Suchen Sie im Bedienfeld **Live-Anrufe** den entsprechenden Anruf und klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Aufzeichnen** .
- 2) Wenn Sie die Aufzeichnung vor dem Ende des Gesprächs beenden möchten, klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Aufzeichnung beenden** .

Zugehörige Tasks

[Aufzeichnung eines Anrufers anhören](#) auf Seite 48

7.3.2 Aufzeichnung eines Anrufs speichern

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

- 1) Suchen Sie in der **Anruferliste** den entsprechenden Anruf und klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **Speichern unter**.

- 2) Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem die Datei gespeichert werden soll.
- 3) Geben Sie den gewünschten Namen in das Feld **Dateiname** ein und klicken Sie auf **Speichern**.

7.3.3 Aufzeichnung eines Anrufs per E-Mail senden

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

- 1) Suchen Sie in der **Anruferliste** den entsprechenden aufgezeichneten Anruf und klicken Sie im Kontextmenü dieses Anrufs auf **In E-Mail-Nachricht senden**.

Das Standard-E-Mail-Programm des Systems wird geöffnet. Der Name des Ansprechpartners, die Rufnummer und die Daten des Agenten werden im Text der E-Mail angegeben.

- 2) Geben Sie in den Feldern **An** und **Cc** die E-Mail Adresse des/der gewünschten Empfänger(s) ein.
- 3) Geben Sie im Feld **Betreff** den gewünschten Text ein.
- 4) Klicken Sie auf **Senden**.

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

7.3.4 Fax speichern

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

- 1) Suchen Sie in der **Anruferliste** die entsprechende Faxnachricht und klicken Sie im Kontextmenü dieser Faxnachricht auf **Speichern unter**.
- 2) Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem die Datei gespeichert werden soll.
- 3) Geben Sie den gewünschten Namen in das Feld **Dateiname** ein und klicken Sie auf **Speichern**.

7.3.5 Fax per E-Mail senden

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

- 1) Suchen Sie in der **Anruferliste** die entsprechende Faxnachricht und klicken Sie im Kontextmenü dieser Faxnachricht auf **In E-Mail-Nachricht senden**. Das Standard-E-Mail-Programm des Systems wird geöffnet. Der Name des Ansprechpartners, die Rufnummer und die Daten des Agenten werden im Text der E-Mail angegeben.
- 2) Geben Sie in den Feldern **An** und **Cc** die E-Mail Adresse des/der gewünschten Empfänger(s) ein.
- 3) Ändern Sie bei Bedarf im Feld **Betreff** den vorkonfigurierten Text. Standardmäßig werden die **Warteschlangen-** und **Anruf-ID-Nummern** angegeben.
- 4) Klicken Sie auf **Senden**.

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

7.3.6 E-Mail im EML-Format speichern

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

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

7.3.7 E-Mail-Nachricht per E-Mail senden

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

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

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

7.3.8 Überwachung von Anrufen (länderabhängig)

Voraussetzungen

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

Das Bedienfeld **Live-Anrufe** ist geöffnet; siehe [Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25.

Schritt für Schritt

Suchen Sie im Bedienfeld **Live-Anrufe** den entsprechenden Anruf und klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Diesen Anruf überwachen**.

7.3.9 Überschreiben eines Anrufs

Voraussetzungen

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

Das Bedienfeld **Live-Anrufe** ist geöffnet; siehe [Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25.

Schritt für Schritt

Suchen Sie im Bedienfeld **Live-Anrufe** den entsprechenden Anruf und klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Eindringen auf Anruf**.

Tipp: Während einer Überschreibung kann ein Anruf für bis zu zwei Sekunden unterbrochen werden.

7.3.10 Ändern der Warteschlangenposition eines Anrufs

Voraussetzungen

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

Das Bedienfeld **Live-Anrufe** ist geöffnet; siehe [Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25.

Schritt für Schritt

Suchen Sie im Bedienfeld **Live-Anrufe** den entsprechenden Anruf und klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **In die oberste Position verschieben**.

7.3.11 Unterstützungsanfragen annehmen

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

 wird in der rechten oberen Ecke des Hauptfensters von myAgent angezeigt.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf .
Das PopUp-Fenster **Unterstützung** wird angezeigt.
- 2) Bewegen Sie den Mauszeiger über den Eintrag eines Agenten, um die Optionen für die Konfiguration der Anfrage anzuzeigen. Sie können die Unterstützungsanfrage entweder annehmen oder ablehnen.
- 3) Wenn Sie die Anfrage ablehnen möchten, klicken Sie auf **Ablehnen** und überspringen Sie die weiteren Schritte. Andernfalls überspringen Sie diesen Schritt und fahren Sie mit Schritt 4 fort.
- 4) Je nach Art der Anfrage wird ein anderes Unterstützungssymbol angezeigt. Zur Unterstützung:
 - Wenn die Aufschaltung eines Anrufs gewünscht wird, klicken Sie auf , um den Anruf des Agenten aufzuschalten.
 - Wenn Texthilfe gewünscht wird, klicken Sie auf , um Sofortnachrichten mit dem Agenten auszutauschen.
 - Wenn Call Supervision gewünscht wird, klicken Sie auf , um das Gespräch des Agenten mitzuhören.

Es können auch Sofortnachrichten mit einem Agenten ausgetauscht werden, nachdem der Anruf des Agenten aufgeschaltet wurde.

Geben Sie Ihre Sofortnachricht in das untere Feld des Fensters ein und drücken Sie die Taste **Eingabe**.

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

7.4 Warteschlangen überwachen

Der Status einer Warteschlange kann nach Anzahl der wartenden Anrufe und Wartezeit eines Anrufs überwacht werden.

Anzahl wartender Anrufe, Faxe und E-Mails überwachen

Im Bereich **Liste der Agentenzuweisungen** gibt das Symbol für eine Warteschlange Auskunft über deren Status.

Symbol	Status
	Normal
	Alarm für die Anzahl wartender Anrufe, Faxe und E-Mails Die Anzahl der wartenden Anrufe, Faxe und E-Mails in dieser Warteschlange hat den Schwellenwert überschritten. Für jede Warteschlange kann im WBM von einem Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators ein Alarmschwellenwert für die Anzahl der wartenden Anrufe konfiguriert werden.

Wartezeit von Anrufen und E-Mails überwachen

Anrufe und E-Mails, bei denen die Wartezeit in der Warteschlange den Alarmschwellenwert überschritten hat, werden unter **Live-Anrufe** in Rot angezeigt. Für jede Warteschlange kann im WBM von einem Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators ein Alarmschwellenzeitwert konfiguriert werden.

Alarmmeldung

Ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators kann die folgenden Funktionen als Alarme in myAgent aktivieren:

- myAgent immer oben bei Alarmen
- Alarmton

7.4.1 Alarm-PopUp-Fenster aktivieren oder deaktivieren

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

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

Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen, wenn die Anzahl der wartenden Anrufe, Faxe und E-Mails in einer Warteschlange den Alarmschwellenwert überschritten hat:

- Wenn Sie möchten, dass myAgent bei Alarmzuständen automatisch im Vordergrund erscheint, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster einblenden, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.
- Wenn Sie nicht möchten, dass myAgent bei Alarmzuständen automatisch im Vordergrund erscheint, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster einblenden, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.

4) Klicken Sie auf **Speichern**.

7.4.2 Alarmton aktivieren oder deaktivieren

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.

- 2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

- 3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen, wenn die Anzahl der wartenden Anrufe, Faxe und E-Mails in einer Warteschlange den Alarmschwellenwert überschritten hat:

- Wenn Sie den Alarmton aktivieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alarmtöne abspielen, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.
- Wenn Sie den Alarmton deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alarmtöne abspielen, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen**.

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

7.5 Andere Merkmale

Sie können Anrufernotizen in PopUp-Fenstern löschen.

7.5.1 Anrufernotizen löschen

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel **Anruferliste** ist geöffnet; siehe [Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45.

Schritt für Schritt

- 1) Doppelklicken Sie in der **Anruferliste** auf den gewünschten Anruf.
Das PopUp-Fenster **Ankommender Anruf** wird angezeigt.
- 2) Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Notizen**.
- 3) Klicken Sie in der Notizenliste auf den gewünschten Eintrag und anschließend auf .

8 Verzeichnisse

Ihre Kontakte werden über Verzeichnisse organisiert.

myAgent bietet folgende Verzeichnisse, die folgende Funktionen unterstützen:

Symbol	Verzeichnis	Anrufen	Namen suchen	Anwesenheits- status ändern	Sofortnachricht senden
	Internes Verzeichnis Enthält: • Benutzer, insbesondere interne Teilnehmer und MULAP-Gruppen, für die das Anzeigen im System aktiviert ist, mit ihrem Anwesenheitsstatus (nur Systemtelefone). Bei Abwesenheit eines Abonnenten sehen Sie den geplanten Zeitpunkt der Rückkehr in der Spalte Rückkehrzeit, sofern er seinen Präsenzstatus für Sie sichtbar gemacht hat. Zusätzlich wird ein vom Teilnehmer eventuell eingegebener Informationstext angezeigt. • Virtuelle Benutzer, gekennzeichnet mit dem Symbol . • Gruppen, gekennzeichnet mit dem Symbol . • UCD-Gruppen, d. h. Gruppen von Abonnenten, die unter einer einzigen Rufnummer erreichbar sind. Sie sind mit dem Symbol  gekennzeichnet. Standardmäßig werden im internen Verzeichnis nur Benutzer angezeigt. Sie können das interne Verzeichnis nach Benutzern, virtuellen Benutzern, Gruppen oder UCD-Gruppen filtern, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren. Wenn Sie das Kontrollkästchen Nur Agenten anzeigen aktivieren, werden im internen Verzeichnis nur Abonnenten, die Agenten sind, angezeigt.	X	X	X	X
	Externes Verzeichnis: Enthält Kontakte aus einem Unternehmensverzeichnis und ist durch einen Agenten mit dem Berechtigungs-Level Supervisor oder Administrator im WBM zu konfigurieren.	X	X	–	–

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

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

Suche in den Verzeichnissen

Sie können wählen, ob Sie im internen Verzeichnis und/oder im externen Verzeichnis und/oder im externen Offline-Verzeichnis (LDAP) und/oder im Outlook-Kontakte-Verzeichnis suchen möchten.

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

Beachten Sie, dass das Dialogfeld für die einfache (Schnell-)Suche basierend auf der Einstellung im Hauptsuchfenster entscheidet, ob es einen Voll- oder Teilwortabgleich verwenden soll. Für beide Szenarien wird *OR* als Operator für die Abfragen verwendet; Wenn *eines* der Schlüsselwörter (mit einem Leerzeichen ' ' begrenzt) in einem Kontaktfeld gefunden wird, ist es eine Übereinstimmung und das Ergebnis wird zurückgegeben.

Details der Kontakte im internen Verzeichnis

Die Listenansicht der Kontakte zeigt neben dem Anwesenheitsstatus folgende Details: **Nebenstelle**, **Rückkehrzeit**, **Nachname**, **Vorname**, **Mobiltelefon**, **Assistenten**, **Extern 1**, **Extern 2**, **Heim**, **Fax**, **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

Verzeichnisse

Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen

Dreieck bei einer Spaltenüberschrift weist, zeigt die auf- oder absteigende Sortierung an.

Heranzoomen eines Eintrags im internen Verzeichnis

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

Übernahme von Kontakten in das externe Verzeichnis

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

Anmerkung: Wenn sich der Lizenzstatus ändert, bleiben Ihre Benutzerkonfigurationen erhalten, mit Ausnahme der Voicemail-Einstellungen.

Zugehörige Konzepte

[Anwesenheitsstatus](#) auf Seite 88

8.1 Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen

Details zu den Kontakten im internen Verzeichnis werden im Bereich **Internes Verzeichnis** angezeigt.

Schritt für Schritt

- 1) Um das Panel **Internes Verzeichnis** zu öffnen, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Internes Verzeichnis**.
Das Panel öffnet sich in einem PopUp-Fenster.
- 2) So schließen Sie das Fenster **Internes Verzeichnis**:
 - a) Wenn das Panel im Hauptfenster von myAgent geöffnet ist, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Internes Verzeichnis**.
 - b) Wenn das Panel in einem separaten Fenster geöffnet ist, klicken Sie auf **x** in der oberen rechten Ecke.

Zugehörige Tasks

[Panel einklappen](#) auf Seite 93

8.2 Verzeichnisse durchsuchen

Schritt für Schritt

- 1) Geben Sie im Feld **Wählen / Suchen** des myAgent-Hauptfensters einen Suchbegriff ein und drücken Sie die Taste **Eingabe**.

Es erscheint das PopUp-Fenster **Suchen** mit einer Trefferliste der Suchergebnisse.

Anmerkung: Wenn der Suchbegriff mit einer Rufnummer im wählbaren oder kanonischen Format übereinstimmt und Sie die Taste **Eingabe** drücken, wird ein Anruf an diese Rufnummer eingeleitet.

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

Anmerkung: Falls **Ganzes Wort suchen** aktiviert ist, darf der Suchbegriff keine Leerzeichen enthalten.

- Wenn Sie nach einem Wortteil suchen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganzes Wort suchen**.

Anmerkung: Suchbegriffe mit Leerzeichen gelten nur für **Vorname** und **Nachname**.

- 4) Wählen Sie, welche Verzeichnisse die Suche einschließen soll, indem Sie je nach Bedarf die Kontrollkästchen **Internes Verzeichnis**, **Kurzwahlliste**, **Externes Offline-Verzeichnis** und **Outlook-Kontakte** aktivieren oder deaktivieren.

Standardmäßig sind alle Verzeichnisooptionen ausgewählt.

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

- 5) Wenn Sie das **Interne Verzeichnis** ausgewählt haben, können Sie eine oder mehrere der folgenden Filteroptionen auswählen:
 - **Benutzer**
 - **Virtuelle Benutzer**
 - **Gruppen**
 - **UCD-Gruppen**

- 6) Wenn Sie eine erweiterte Suche durchführen möchten, klicken Sie auf **Erweitert**, geben Sie in den betreffenden Feldern einen Suchbegriff ein und klicken Sie auf **Suchen**.

Wenn Ihre Suche ein Ergebnis liefert, zeigt myAgent eine Trefferliste an. Zusätzlich können Sie die Länge der Trefferliste begrenzen, indem Sie eines der Optionsfelder **Max. Anz. Treffer** auswählen: **50**, **100**, **200**, **300** oder **Alle**

- 7) Wenn Sie die laufende Suche abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anhalten**.

8.3 Internes Verzeichnis sortieren

Voraussetzungen

Das Panel **Internes Verzeichnis** ist geöffnet; siehe [Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen](#) auf Seite 72

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im Panel **Internes Verzeichnis** auf eine der Spaltenüberschriften des internen Verzeichnisses, z. B. **Nachname**, um die Kontakte nach diesem Kriterium alphanumerisch aufsteigend zu sortieren.
- 2) Wenn Sie die Sortierreihenfolge umkehren möchten, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.
Das interne Verzeichnis wird anhand der Auswahl sortiert. Die Spalte, nach der sortiert wird, ist mit einem nach oben oder nach unten zeigenden Pfeil gekennzeichnet, je nachdem, in welcher Reihenfolge sortiert wird.

8.4 Internes Verzeichnis filtern

Sie können das interne Verzeichnis filtern, um beliebige Benutzer, virtuelle Benutzer, Gruppen oder UCD-Gruppen anzuzeigen, und auch, um nur die Agenten oder alle Teilnehmer in jeder dieser Gruppen anzuzeigen.

Voraussetzungen

Das Panel **Internes Verzeichnis** ist geöffnet; siehe [Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen](#) auf Seite 72

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im Bereich **Internes Verzeichnis** auf , um die Verzeichnisoptionen anzuzeigen.
- 2) Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Filteroptionen:
 - **Benutzer**
 - **Virtuelle Benutzer**
 - **Gruppen**
 - **UCD-Gruppen**Alle Optionen sind standardmäßig ausgewählt.
- 3) Wenn Sie nur Agenten anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**. Andernfalls deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.

9 Sofortnachricht versenden

Das Versenden von Sofortnachrichten ermöglicht den Austausch von Texten mit einem internen Teilnehmer.

Gesendete und empfangene Sofortnachrichten werden bei Ihnen und Ihren Kommunikationspartnern als Dialog im Fenster **Sofortnachricht** angezeigt.

Im Fenster **Sofortnachricht** wird auch der aktuelle Status des jeweiligen internen Teilnehmers angezeigt.

Zum Beispiel für den Teilnehmer Manfred Mustermann:

- **Manfred Mustermann ist offline**

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

- **Manfred Mustermann**

Der Teilnehmer Manfred Mustermann ist angemeldet (online). Der Teilnehmer kann Sofortnachrichten empfangen und senden.

Zugehörige Tasks

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

[Panel einklappen](#) auf Seite 93

9.1 Sofortnachrichten öffnen oder schließen

Details zu den Gesprächen mit internen Teilnehmern werden im Fenster **Sofortnachricht** angezeigt.

Schritt für Schritt

- 1) Um das Fenster **Sofortnachricht** zu öffnen, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Sofortnachricht**.
Das PopUp-Fenster **Sofortnachricht** wird angezeigt.
- 2) Um das Fenster **Sofortnachricht** zu schließen, klicken Sie auf das x in der oberen rechten Ecke.

9.2 Sofortnachricht senden

Voraussetzungen

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

Das PopUp-Fenster **Sofortnachricht** ist geöffnet; siehe [Sofortnachrichten öffnen oder schließen](#) auf Seite 75

Sofortnachricht versenden

Sofortnachricht von Wählen/Suchen aus senden

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im PopUp-Fenster **Sofortnachricht** auf die Option **Neue Konversation** und wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie chatten möchten.
- 2) Wenn Sie dem Chat weitere Kommunikationspartner hinzufügen möchten (Gruppen-Chat), ziehen Sie diese aus **Internes Verzeichnis**, **Vermittlungs-Schaltflächen** oder **Suchen** in das PopUp-Fenster **Sofortnachricht**.
Zur Anzeige des PopUp-Fensters **Suchen** siehe [Verzeichnisse durchsuchen](#) auf Seite 73.
- 3) Geben Sie den Text in das Eingabefeld **Nachrichten verfassen** ein.
- 4) Drücken Sie die Taste **Eingabe**.

9.3 Sofortnachricht von Wählen/Suchen aus senden

Voraussetzungen

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

Das PopUp-Fenster **Suchen** wird geöffnet, nachdem eine Suche über das Feld **Wählen/Suchen** durchgeführt wurde; siehe [Verzeichnisse durchsuchen](#) auf Seite 73.

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie im PopUp-Fenster **Suchen** eine der folgenden Optionen aus:
 - Wählen Sie den betreffenden Sucheintrag aus und klicken Sie auf .
 - Klicken Sie im Kontextmenü des betreffenden Sucheintrags auf **Sofortnachricht senden**.

Das PopUp-Fenster **Sofortnachricht** wird angezeigt.

- 2) Wenn Sie dem Chat weitere Kommunikationspartner hinzufügen möchten (Gruppen-Chat), ziehen Sie diese aus **Internes Verzeichnis**, **Vermittlungs-Schaltflächen** oder **Suchen** in das PopUp-Fenster **Sofortnachricht**.
Zur Anzeige des PopUp-Fensters **Suchen** siehe [Verzeichnisse durchsuchen](#) auf Seite 73.
- 3) Geben Sie den Text in das Eingabefeld **Nachrichten verfassen** ein.
- 4) Drücken Sie die Taste **Eingabe**.

9.4 Sofortnachricht aus dem internen Verzeichnis versenden

Voraussetzungen

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

Das Panel **Internes Verzeichnis** ist geöffnet; siehe [Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen](#) auf Seite 72

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie auf der Registerkarte **Internes Verzeichnis** eine der folgenden Optionen:
 - Wählen Sie den entsprechenden Verzeichniseintrag aus und klicken Sie auf  **Sofortnachricht senden**.
 - Klicken Sie im Kontextmenü des betreffenden Verzeichniseintrags auf **Sofortnachricht senden**.

Das PopUp-Fenster **Sofortnachricht** wird angezeigt.

- 2) Wenn Sie dem Chat weitere Kommunikationspartner hinzufügen möchten (Gruppen-Chat), ziehen Sie diese aus **Internes Verzeichnis**, **Vermittlungs-Schaltflächen** oder **Suchen** in das PopUp-Fenster **Sofortnachricht**.
Zur Anzeige des PopUp-Fensters **Suchen** siehe [Verzeichnisse durchsuchen](#) auf Seite 73.
- 3) Geben Sie den Text in das Eingabefeld **Nachrichten verfassen** ein.
- 4) Drücken Sie die Taste **Eingabe**.

9.5 Sofortnachricht von Vermittlungs-Schaltflächen aus versenden

Voraussetzungen

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

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf dem Panel **Vermittlungs-Schaltflächen** im Kontextmenü der entsprechenden Vermittlungs-Schaltfläche auf **Chat**.
Das PopUp-Fenster **Sofortnachricht** wird angezeigt.
- 2) Klicken Sie auf **Neue Konversation** und suchen Sie nach dem Kontakt.
- 3) Wenn Sie dem Chat weitere Kommunikationspartner hinzufügen möchten (Gruppen-Chat), ziehen Sie diese aus **Internes Verzeichnis**, **Vermittlungs-Schaltflächen** oder **Suchen** in das PopUp-Fenster **Sofortnachricht**.
Zur Anzeige des PopUp-Fensters **Suchen** siehe [Verzeichnisse durchsuchen](#) auf Seite 73.
- 4) Geben Sie im Eingabefeld **Nachricht verfassen** den Text ein.
- 5) Drücken Sie die Taste **Eingabe**.

9.6 Sofortnachricht löschen

Sie können eine einzelne Nachricht oder alle Nachrichten, die Sie in einer Unterhaltung gesendet haben, löschen.

Voraussetzungen

Das PopUp-Fenster **Sofortnachricht** ist geöffnet; siehe [Sofortnachrichten öffnen oder schließen](#) auf Seite 75

Schritt für Schritt

Wählen Sie im PopUp-Fenster **Sofortnachricht** eine Unterhaltung aus und:

- a) Um eine einzelne Nachricht zu löschen, die Sie gesendet haben, bewegen Sie den Mauszeiger über die Nachricht und klicken Sie auf die Schaltfläche **X**.

Die Nachricht wird für alle Teilnehmer gelöscht.

- b) Um alle Ihre Nachrichten in der Unterhaltung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche **🗑** und wählen Sie **Nachrichten löschen**.

Alle Ihre Nachrichten werden für alle Teilnehmer gelöscht.

Anmerkung: Die Option **Nachrichten löschen** ist auch verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf die Unterhaltung in der Gesprächsliste klicken.

9.7 Sofortnachrichten-Gespräch verlassen

Sie können ein Gespräch jederzeit beenden.

Voraussetzungen

Das PopUp-Fenster **Sofortnachricht** ist geöffnet; siehe [Sofortnachrichten öffnen oder schließen](#) auf Seite 75

Wenn Sie eine Unterhaltung mit nur einer Person verlassen, wird die Unterhaltung für Sie beide dauerhaft gelöscht.

Wenn Sie eine Unterhaltung mit mehreren Personen verlassen, wird die Unterhaltung aus Ihrer Gesprächsliste entfernt, kann aber von anderen Teilnehmern weiter genutzt werden.

Bevor Sie ein Gespräch verlassen, können Sie alle darin enthaltenen Nachrichten löschen.

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie im PopUp-Fenster **Sofortnachricht** das Gespräch, das Sie verlassen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **🗑** und wählen Sie **Verlassen**.
Es erscheint ein Pop-up-Fenster.
- 2) Wenn das Gespräch nur mit einer Person stattfindet, klicken Sie auf **Ja**.
- 3) Wenn das Gespräch mit mehreren Personen geführt wird, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - a) Klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie alle Ihre Nachrichten in der Unterhaltung löschen möchten, bevor Sie gehen.
 - b) Klicken Sie auf **Nein**, wenn Sie möchten, dass Ihre Nachrichten in der Unterhaltung bleiben.

Anmerkung: Die Option **Verlassen** ist auch im Kontextmenü des Gesprächs in der Gesprächsliste verfügbar.

10 Vermittlungsschaltflächen

Die Vermittlungstasten zeigen den Namen und den Präsenzstatus der internen Abonnenten an. Sie bieten eine schnelle Weise, diese Abonnenten anzurufen oder Anrufe an sie weiterzuleiten.

Sie können mehrere Registerkarten für Vermittlungsschaltflächen einrichten, z. B. für verschiedene Abteilungen.

Vermittlungsplatztasten können so konfiguriert werden, dass sie das Bild eines Benutzers anzeigen, sofern ein solches vorhanden ist. Wenn der Benutzer kein Bild hat, wird eine nicht konfigurierbare Farbe, die basierend auf des Benutzernamens generiert wird, angezeigt.

Sie zeigen auch den Status interner Abonnenten an (Farbe des Kreisrandes):

- Blau: Verfügbar oder im Leerlauf
- Gelb: Klingelt
- Rot: Besetzt

Außerdem können sie den Präsenzstatus von Benutzern anzeigen, wenn der Status Besetzt (Rot) ist; siehe [Anwesenheitsstatus](#) auf Seite 88.

Auf einer Registerkarte sind bis zu 300 Vermittlungsschaltflächen verfügbar (standardmäßig 100). Wenn kein Name vorhanden ist, wird die Rufnummer angezeigt.

Die Vermittlungsschaltflächen auf einer Registerkarte sind standardmäßig nach Nachname in alphanumerisch aufsteigender Reihenfolge sortiert. Stationen ohne Namen werden nach den Stationen sortiert, für die ein Name angezeigt werden kann. Externe Kontakte werden immer an das Ende der Liste sortiert.

Die meisten Konfigurationen für Vermittlungsschaltflächen ist auch in der Symbolleiste der Bedienfeldfunktionen verfügbar; siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

Zugehörige Konzepte

[Elemente der Benutzeroberfläche](#) auf Seite 13

[Anwesenheitsstatus](#) auf Seite 88

Zugehörige Tasks

[Per Vermittlungs-Schaltfläche anrufen](#) auf Seite 40

[Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übergeben](#) auf Seite 41

[Anruf mit einer Vermittlungs-Schaltfläche übernehmen](#) auf Seite 42

10.1 Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen

Die konfigurierten Vermittlungs-Schaltflächen werden im Feld **Vermittlungs-Schaltflächen** angezeigt.

Schritt für Schritt

- 1) Um das Panel **Vermittlungs-Schaltflächen** zu öffnen, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Vermittlungs-Schaltflächen**.
Das Panel öffnet sich im Hauptfenster von myAgent.

Vermittlungsschaltflächen

Vermittlungs-Schaltflächen sortieren

- 2) So schließen Sie das Panel der **Vermittlungs-Schaltflächen**:
 - a) Wenn das Panel im Hauptfenster von myAgent geöffnet ist, klicken Sie in der Seitenleiste auf **Vermittlungs-Schaltflächen**.
 - b) Wenn das Panel in einem separaten Fenster geöffnet ist, klicken Sie auf **x** in der oberen rechten Ecke.

Zugehörige Tasks

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

10.2 Vermittlungs-Schaltflächen sortieren

Voraussetzungen

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

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

Anmerkung: Die externen Kontakte werden am Ende belegt.

- 3) Sie können die Vermittlungs-Schaltflächen auch sortieren, indem Sie in der Symbolleiste des Panels **Optionen > Sortieren** wählen; siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

10.3 Teilnehmer einer Vermittlungs-Schaltfläche zuweisen

Voraussetzungen

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im Panel **Vermittlungs-Schaltflächen** auf die gewünschte Registerkarte.
- 2) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Internes Verzeichnis**.
Das PopUp-Fenster **Internes Verzeichnis** wird angezeigt.
- 3) Ziehen Sie den gewünschten Teilnehmer aus dem internen Verzeichnis auf eine Vermittlungs-Schaltfläche.
- 4) Wenn Sie einer Schaltfläche weitere Teilnehmer zuordnen möchten, wiederholen Sie den Schritt 3.

- 5) Sie können auch nach einem hinzuzufügenden Kontakt suchen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf eine Vermittlungs-Schaltfläche klicken und dann auf **Kontakt hinzufügen** klicken.
- 6) Alternativ können Sie einen Teilnehmer auch aus der **Liste der Agentenzuweisungen** auf eine Vermittlungs-Schaltfläche ziehen.

10.4 Teilnehmer von einer Vermittlungs-Schaltfläche entfernen

Voraussetzungen

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

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

10.5 Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen

Voraussetzungen

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Symbolleiste des Panels auf  **Optionen**; siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95
- 2) Klicken Sie auf **Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen**. Der Benutzer des Bildes (falls vorhanden) wird auf dem entsprechenden Symbol auf allen Registerkarten im Panel Vermittlungs-Schaltflächen angezeigt.

11 Berichte

Als Agent mit der Berechtigungsstufe Supervisor oder Administrator können Sie in myAgent vordefinierte Berichtsvorlagen verwenden, um Berichte für Anrufe, Warteschlangen, Agenten, Servicegrade (GOS) und Nachbearbeitungsgründe zu erstellen.

Bevor ein Bericht erstellt wird, müssen die Berichtsparmeter festgelegt werden, um den Zeitraum (Datum, Uhrzeit) und die Instanzen (Agenten, Warteschlangen usw.) zu bestimmen, die gemessen werden sollen. Die Berichte werden im Webbrowser als PDF-Dateien angezeigt und können dann gespeichert oder gedruckt werden.

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

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

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

Datenschutz

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

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

Berichtsvorlagen

Folgende Berichtsvorlagen stehen zur Verfügung:

Berichtsvorlage	Beschreibung
Statistik abgebrochene Anrufe	Tabelle mit der Anzahl und dem Prozentsatz der Anrufe, die von den Anrufern abgebrochen wurden, bevor sie einen Agenten erreichten, pro Warteschlange. Es werden die abgebrochenen Anrufe gefiltert, bei denen die Zeit in der Warteschlange plus die Zeit bis Annahme gleich oder größer als der konfigurierte Schwellenwert für abgebrochene Anrufe in der Warteschlange ist. Wartezeiten für Anrufer in 30-Sekunden-Intervallen pro Warteschlange Gesamtwerte für alle Anrufe, Faxe und E-Mails
Abgebrochene Anrufe pro Stunde	Balkendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe, die von den Anrufern abgebrochen wurden, bevor sie einen Agenten erreichten, pro Stunde Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten
Prozentsatz der Anrufe von Agenten (Alle Warteschlangen)	Balkendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails sowie Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent Gesamtwerte für alle Agenten
Prozent der von Agenten angenommenen Anrufe	Balkendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails sowie Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent für die ausgewählte Warteschlange Gesamtwerte für alle Agenten der ausgewählten Warteschlange
Agenten-Leistungsdetails	Tabelle mit Startzeit, Zeit bis Annahme, Gesprächs-/Lesezeit und GOS (Grade of Service) für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für den ausgewählten Agenten Gesamtwerte pro Warteschlange und Gesamtwerte aller Warteschlangen
Warteschlangenlast pro Agent	Balkendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange für den ausgewählten Agenten Gesamtwerte für alle Warteschlangen
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent	Liniendiagramm mit der durchschnittlichen Dienstgüte (Servicegrad, GOS) für den ausgewählten Agenten in stündlichen Intervallen.
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent - Täglich	Liniendiagramm mit der durchschnittlichen Dienstgüte (Servicegrad, GOS) für den ausgewählten Agenten in stündlichen Intervallen auf täglicher Basis.

Berichtsvorlage	Beschreibung
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange	Liniendiagramm mit der durchschnittlichen Dienstgüte (Servicegrad, GOS) für die ausgewählte Warteschlange in stündlichen Intervallen.
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange - Täglich	Liniendiagramm mit der durchschnittlichen Dienstgüte (Servicegrad, GOS) für die ausgewählte Warteschlange in stündlichen Intervallen auf täglicher Basis.
Bericht entgangene Anrufe	Tabelle mit Anrufzeit, Anruf-ID, Rufnummer, Kundenname und Firmenname von entgangenen Anrufen, Faxen und E-Mails für ausgewählte Warteschlangen auf täglicher Basis Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten
Entgangene Anrufe pro Warteschlange	Tortendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der entgangenen Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte für alle Warteschlangen Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten
Contact Center-Anrufe	Tabelle mit Anruf-ID, Uhrzeit des Anrufs, Agent, Warteschlange, Wartezeit, CLI (Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse) und Kundenname/Firmenname für alle Anrufe, Faxe und E-Mails, die als entgangene, abgebrochene und angenommene Anrufe, Faxe und E-Mails klassifiziert wurden, auf täglicher Basis Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten INFO: Ein entgangener Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail an einen Agenten kann auch als empfangener Anruf, empfangenes Fax oder empfangene E-Mail bei einem anderen Agenten oder als abgebrochener Anruf, Fax oder E-Mail erscheinen.
Anruferliste nach Agent	Tabelle mit Startzeit, Endezeit, Warteschlange, Wartezeit, Gesprächs-/Lesezeit, CLI (Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse) und GOS (Grade of Service) für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für den ausgewählten Agenten Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten

Berichtsvorlage	Beschreibung
Statistik angenommene Anrufe	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails, Prozentsatz der beantworteten Anrufe, Fax und E-Mail, maximale Q-Zeit und Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails je nach Wartezeit pro Warteschlange Gesamtwerte für alle Anrufe, Faxe und E-Mails
Contact Center - Verkehr stündlich	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in stündlichen Intervallen INFO: Dies ist hilfreich für die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten während der Stoßzeiten, um einen bestimmten Servicegrad (GOS) aufrechtzuerhalten.
Contact Center - Verkehr stündlich (Täglich)	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in stündlichen Intervallen auf täglicher Basis INFO: Dies ist hilfreich für die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten während der Stoßzeiten, um einen bestimmten Servicegrad (GOS) aufrechtzuerhalten.
Contact Center - Verkehr stündlich nach Warteschlange - Täglich	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in stündlichen Intervallen auf täglicher Basis für die ausgewählte Warteschlange INFO: Dies ist hilfreich für die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten während der Stoßzeiten, um einen bestimmten Servicegrad (GOS) aufrechtzuerhalten.
Vergleich Warteschlangenverkehr	Tortendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der bearbeiteten Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte für alle Warteschlangen Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten

Berichtsvorlage	Beschreibung
Warteschlangenzusammenfassung - Details	Balkendiagramm und Tabelle mit Anzahl der angenommenen und abgebrochenen Anrufe, Faxe und E-Mails, Anzahl der verbleibenden Anrufe, maximaler, minimaler und durchschnittlicher Wartezeit für angenommene und abgebrochene Anrufe, Faxe und E-Mails sowie maximaler, minimaler und durchschnittlicher Gesprächs-/Lesezeit für angenommene Anrufe, Faxe und E-Mails für die ausgewählte Warteschlange Durchschnittlicher Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange INFO: Sonstige Anrufe sind Anrufe, die z. B. von einem Nicht-Agenten bearbeitet wurden.
Contact Center Zusammenfassung (Alle Anruftypen)	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittlicher Zeit bis Annahme, durchschnittlicher Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittlicher Wartezeit, Anzahl der Rückrufe und Gesamtwartezeit, pro Warteschlange Gesamtwerte für alle Warteschlangen Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten
Contact Center Zusammenfassung (Angenommene Anrufe)	Tabelle mit Anzahl der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittlicher Zeit bis Annahme, durchschnittlicher Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittlicher Wartezeit pro Warteschlange Gesamtwerte für alle Warteschlangen Wahlweise nur während der konfigurierten Geschäftszeiten
Nicht abgeschlossene Anrufe	Tabelle mit Anzahl der offenen Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte für alle Warteschlangen
Verwendung Nachbearbeitungscode (Alle Warteschlangen)	Tortendiagramm und Tabelle mit Anzahl und prozentualer Nutzung, durchschnittlicher Gesprächs-/Lesezeit, Gesamtgesprächs-/Lesezeit und durchschnittlicher Wartezeit pro Nachbearbeitungsgrund Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten
Verwendung Nachbearbeitungscode	Balkendiagramm und Tabelle mit Anzahl und prozentualer Nutzung, durchschnittlicher Gesprächs-/Lesezeit, Gesamtgesprächs-/Lesezeit und durchschnittlicher Wartezeit pro Nachbearbeitungsgrund für die ausgewählte Warteschlange. Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten

Berichtsvorlage	Beschreibung
Angenommene Anrufe (Nachbearbeitung)	Tabelle mit Anruf-ID, Uhrzeit des Anrufs, Agent, Bearbeitungsgrund, Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse und Kundennamen/Firmennamen für jeden angenommenen Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für die ausgewählten Warteschlangen auf täglicher Basis Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten

11.1 Berichte erstellen

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Berichte**.

Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.

- 2) Suchen Sie die gewünschte Berichtsvorlage und klicken Sie darauf.
- 3) Definieren Sie anhand der Berichtsparameter, über welchen Zeitraum gemessen und, bei Bedarf, was gemessen werden soll (Warteschlangen, Agenten).

Tipp: Die Berichtsparameter sind abhängig von der ausgewählten Berichtsvorlage.

- 4) Wenn das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten** angezeigt wird, wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn Sie den Berichtszeitraum auf die Geschäftszeiten beschränken möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
 - Wenn Sie den Berichtszeitraum nicht auf die Geschäftszeiten beschränken möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
- 5) Klicken Sie auf **Anzeige**.
- 6) Klicken Sie auf **Schließen**.

Nächste Schritte

Speichern oder drucken Sie die PDF-Datei bei Bedarf.

12 Anwesenheitsstatus

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

Als Agent (Agent, Supervisor oder Administrator) mit aktiver myAttendant-Lizenz 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 außerdem den Zeitpunkt der geplanten Rückkehr zu **Büro** fest.

Wenn der Anwesenheitsstatus eines Agenten geändert wird, wird der Agent automatisch von allen Warteschlangen abgemeldet. Um wieder Anrufe entgegenzunehmen, muss sich der Agent manuell wieder in der Warteschlange anmelden, da keine automatische Anmeldefunktion zur Verfügung steht, es sei denn, der Agent meldet sich über sein Telefon bei der Warteschlange an.

Sie können einem Teilnehmer folgende Anwesenheitsstatus zuweisen:

Symbol	Anwesenheitsstatus	Verfügbarkeit
	Büro	Erreichbar am normalen Arbeitsplatz
	CallMe	Erreichbar an einem alternativen Arbeitsplatz
	Besprechung	Besetzt, kann möglicherweise nicht antworten
	Krank	Abwesend
	Pause	Abwesend
	Außer Haus	Abwesend
	Urlaub	Abwesend
	Mittagspause	Abwesend
	Zu Hause	Abwesend
	Anrufschutz	Anrufschutz

Anmerkung: Der Anwesenheitsstatus „krank“ ist je nach Systemeinstellung des Administrators möglicherweise nicht verfügbar.

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

Symbol	Anwesenheitsstatus oder Verbindungsstatus
	Teilnehmer erhält einen Anruf

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

Anmerkung: Von Teilnehmern ohne Systemtelefon (zum Beispiel Teilnehmer mit ISDN-Telefon oder analogem Telefon) zeigen das interne Verzeichnis und die Vermittlungsschaltflächen nur den Verbindungsstatus.

Zugehörige Konzepte

[Verzeichnisse](#) auf Seite 70

[Vermittlungsschaltflächen](#) auf Seite 79

12.1 Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers ändern

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent (Agent, Supervisor oder Administrator) mit einer aktiven myAttendant-Lizenz.

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

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

Das PopUp-Fenster **Status ändern** wird angezeigt.

- **Anmerkung:** Wenn eine myAttendant-Lizenz nicht aktiv ist, ist die Option **Status ändern** ausgegraut, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf die Vermittlungs-Schaltfläche eines Benutzers klicken.

- 2) Geben Sie, falls gewünscht, einen Infotext zum Anwesenheitsstatus des Teilnehmers in das Feld **Inhalte für Kollegen freigeben** ein.

Anwesenheitsstatus

Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers in Büro ändern

- 3) Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um das Datum und den Zeitpunkt der Rückkehr festzulegen:
 - Klicken Sie auf eine der vier Schaltflächen mit der gewünschten Zeitdauer der Abwesenheit.
 - Wählen Sie über die Auswahllisten das Datum und den Zeitpunkt der Rückkehr des Teilnehmers.
- 4) Klicken Sie auf **OK**.

12.2 Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers in Büro ändern

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent (Agent, Supervisor oder Administrator) mit einer aktiven myAttendant-Lizenz.

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie im Kontextmenü der Vermittlungs-Schaltfläche des gewünschten Teilnehmers unter **Status ändern** im Panel **Vermittlungs-Schaltflächen** die Option **Büro**.
Das PopUp-Fenster **Status ändern** wird angezeigt.
- 2) Wählen Sie das Optionsfeld **Zurück im Büro**.
- 3) Geben Sie, falls gewünscht, einen Infotext in das Feld **Inhalte für Kollegen freigeben** ein.
- 4) Klicken Sie auf **OK**.

12.3 Warteschlangenstatus eines Teilnehmers ändern

Der Warteschlangenstatus (oder Agentenstatus) beschreibt den Status eines Agenten in der Warteschlange und die Verfügbarkeit, Anrufe entgegenzunehmen.

Voraussetzungen

Administratoren oder Supervisoren ohne aktive myAttendant-Lizenz können den Warteschlangenstatus eines anderen Agenten nur über die **Liste der Agentenzuweisungen** ändern.

Schritt für Schritt

- 1) Wählen Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** im Kontextmenü für den gewünschten Agenten den entsprechenden Warteschlangenstatus aus.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen zur Angabe des Warteschlangenstatus des Agenten:
 - Von **Abgemeldet** zu **Angemeldet bei Warteschlangen**
 - Von **Nachbearbeitung, Pause, Entgangener Anruf** zu **Verfügbar**
 - Von jedem Warteschlangenstatus zu **Abgemeldet**

12.4 CallMe-Dienst

Mit dem CallMe-Dienst können Sie ein beliebiges Telefon an einem alternativen Arbeitsplatz als CallMe-Ziel festlegen, an dem ein Agent unter seiner Durchwahl erreichbar ist. Der Agent kann den UC Client an einem alternativen Arbeitsplatz wie im Büro nutzen und damit auch gehende Anrufe vom CallMe-Ziel tätigen.

Ankommende Anrufe

Anrufe an die Durchwahl des Agenten werden zum CallMe-Ziel umgeleitet. Beim Anrufer wird die Durchwahl des Agenten angezeigt. Nicht angenommene Anrufe werden nach 60 Sekunden an die Sprachbox weitergeleitet.

Gehende Anrufe

Wenn der Agent im UC Client eine Rufnummer wählt, ruft das Kommunikationssystem den Agenten zuerst am CallMe-Ziel an. Wenn der Agent den Anruf annimmt, ruft das Kommunikationssystem das gewünschte Ziel und verbindet den Agenten mit diesem. Am Ziel wird die Durchwahl des Agenten angezeigt (One Number Service).

Anwesenheitsstatus

Bei aktiviertem CallMe-Dienst erscheint im Display des Telefons des Agenten die Nachricht `CallMe aktiv` (nicht für analoge Telefone und DECT-Telefone). Andere Teilnehmer sehen den Anwesenheitsstatus des Agenten als **Büro**, während der Agent automatisch von allen Warteschlangen abgemeldet wird.

Aktivierung

Agenten mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators können den CallMe-Dienst für einen Agenten manuell aktivieren. Außerdem wird der CallMe-Dienst durch automatisches Zurücksetzen des Anwesenheitsstatus des Agenten nach Abwesenheit erneut aktiviert, wenn er zuvor aktiv war. Folgende Arten von CallMe-Zielen werden nicht unterstützt:

- Gruppe
- Umgeleitetes Telefon

Deaktivierung

Der CallMe-Dienst bleibt so lange aktiv, bis der Anwesenheitsstatus des Agenten manuell auf **Büro** umgestellt wird.

12.4.1 CallMe-Dienst aktivieren

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Das Panel mit den **Vermittlungs-Schaltflächen** ist geöffnet; siehe [Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie im Kontextmenü der Vermittlungs-Schaltfläche des gewünschten Agenten auf **Status ändern > Büro**.

Das PopUp-Fenster **Status ändern** wird angezeigt.

- 2) Wählen Sie das Optionsfeld **CallMe-Dienst aktivieren**.

- 3) Legen Sie die Rufnummer des CallMe-Ziels auf eine der folgenden Arten fest:

- Klicken Sie auf den Pfeil nach unten und wählen Sie eine der Telefonnummern aus der Liste aus.
- Geben Sie eine Rufnummer im wählbaren Format oder im kanonischen Format ein.

Anmerkung: Geben Sie als CallMe-Ziel keine Gruppe und kein umgeleitetes Telefon an.

- 4) Geben Sie, falls gewünscht, einen Infotext in das Feld **Inhalte für Kollegen freigeben** ein.

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

Der Status des Agenten wird automatisch auf  **Abgemeldet** umgestellt.

13 Panelfunktionen

Sie können die Panels im Panelbereich von myAgent aus- und einklappen und austauschen. Außerdem können Sie ein Feld vergrößern und verkleinern. Um die Funktionen des Panels anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über den oberen Rand des Panels.

13.1 Panel ausklappen

Sie können ein Panel aus dem Hauptfenster von myAgent herausnehmen und in einem separaten Fenster öffnen lassen.

Voraussetzungen

Mindestens eins der folgenden Panels ist in einem separaten Fenster von myAgent geöffnet:

- **Live-Anrufe**
- **Sofortnachricht**
- **Internes Verzeichnis**
- **Vermittlungs-Schaltflächen**
- **Wandanzeige (Wallboard)**
- **Anruferliste**

Schritt für Schritt

- 1) Bewegen Sie den Mauszeiger über den oberen Teil des Fensters.
Eine Symbolleiste erscheint.
- 2) Klicken Sie in der Symbolleiste des Panels auf  **Pop-out**.
Das PopUp-Fenster des Panels wird angezeigt.

Zugehörige Konzepte

[Sofortnachricht versenden](#) auf Seite 75

Zugehörige Tasks

[Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25

[Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79

[Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45

[Panel der Wandanzeige anzeigen](#) auf Seite 50

[Diagramm Servicegrad anzeigen](#) auf Seite 51

[Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen](#) auf Seite 52

[Panel einklappen](#) auf Seite 93

13.2 Panel einklappen

Sie können ein separates Fenster innerhalb des Hauptfensters von myAgent verschieben und es in einem der beiden festen Panelbereiche anzeigen lassen.

Voraussetzungen

Mindestens eins der folgenden Panels ist in einem separaten Fenster geöffnet:

- **Live-Anrufe**
- **Sofortnachricht**
- **Internes Verzeichnis**
- **Vermittlungs-Schaltflächen**
- **Wandanzeige (Wallboard)**
- **Anruferliste**

Schritt für Schritt

- 1) Bewegen Sie den Mauszeiger über den oberen Rand des PopUp-Fensters des Panels.
Eine Symbolleiste erscheint.
- 2) Klicken Sie in der Symbolleiste des Panels auf  **Pop-in**.
Das Panel wird im Panelbereich des Hauptfensters von myAgent eingeblendet.

Zugehörige Konzepte

[Sofortnachricht versenden](#) auf Seite 75

Zugehörige Tasks

[Panel ausklappen](#) auf Seite 93

[Panels austauschen](#) auf Seite 94

[Panel vergrößern oder verkleinern](#) auf Seite 95

[Panel des internen Verzeichnisses öffnen oder schließen](#) auf Seite 72

13.3 Panels austauschen

Sie können den oberen und unteren Bereich des Panels von myAgent austauschen.

Voraussetzungen

Im Panelbereich von myAgent werden zwei der folgenden Panels angezeigt:

- **Live-Anrufe**
- **Sofortnachricht**
- **Internes Verzeichnis**
- **Vermittlungs-Schaltflächen**
- **Wandanzeige (Wallboard)**
- **Anruferliste**

Schritt für Schritt

- 1) Bewegen Sie den Mauszeiger über den oberen Teil des Fensters.
Eine Symbolleiste erscheint.
- 2) Klicken Sie in der Symbolleiste des Panels auf  **Panelle austauschen**.
Die Felder des Hauptfensters von myAgent werden ausgetauscht.

Zugehörige Konzepte

[Sofortnachricht versenden](#) auf Seite 75

Zugehörige Tasks

[Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25

[Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79
[Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45
[Panel der Wandanzeige anzeigen](#) auf Seite 50
[Diagramm Servicegrad anzeigen](#) auf Seite 51
[Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen](#) auf Seite 52
[Panel einklappen](#) auf Seite 93

13.4 Panel vergrößern oder verkleinern

Sie können ein Panel im Bereich von myAgent vergrößern oder verkleinern.

Voraussetzungen

Mindestens eins der folgenden Panels ist geöffnet:

- **Live-Anrufe**
- **Sofortnachricht**
- **Internes Verzeichnis**
- **Vermittlungs-Schaltflächen**
- **Wandanzeige (Wallboard)**
- **Anruferliste**

Schritt für Schritt

- 1) Bewegen Sie den Mauszeiger über den oberen Teil des Fensters.
Eine Symbolleiste erscheint.
- 2) Wählen Sie eine der folgenden Optionen der Symbolleiste aus:
 - Um die Ansicht zu vergrößern, bewegen Sie den Schieber  nach rechts.
 - Um die Ansicht zu verkleinern, bewegen Sie den Schieber  nach links.
- 3) Alternativ können Sie auch auf die aktuelle Zoomstufe klicken und einen vordefinierten Wert aus der Liste auswählen.

Zugehörige Konzepte

[Sofortnachricht versenden](#) auf Seite 75

Zugehörige Tasks

[Panel der Live-Anrufe öffnen oder schließen](#) auf Seite 25
[Panel der Vermittlungs-Schaltflächen öffnen oder schließen](#) auf Seite 79
[Panel der Anruferliste öffnen oder schließen](#) auf Seite 45
[Panel der Wandanzeige anzeigen](#) auf Seite 50
[Diagramm Servicegrad anzeigen](#) auf Seite 51
[Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen](#) auf Seite 52
[Panel einklappen](#) auf Seite 93

13.5 Optionsmenü eines Panels öffnen

Im Panelbereich von myAgent können Sie verschiedene Optionen für ein Panel konfigurieren.

Voraussetzungen

Mindestens eins der folgenden Panels ist geöffnet:

- **Live-Anrufe**
- **Vermittlungs-Schaltflächen**
- **Wandanzeige (Wallboard)**

Schritt für Schritt

- 1) Bewegen Sie den Mauszeiger über den oberen Teil des Fensters.
Eine Symbolleiste erscheint.
- 2) Klicken Sie in der Symbolleiste des Panels auf  **Optionen**.
Es werden die Optionen für das jeweilige Panel angezeigt.

14 Konfiguration

Sie können myAgent so konfigurieren, dass das Programm Ihren Anforderungen entspricht, z. B. durch Anpassung des Verhaltens bei Anrufen.

Eigene persönliche Daten

Zusätzlich zu Ihrer Bürorufnummer (Durchwahl) können Sie Ihre Mobilrufnummer, zwei verschiedene externe Nummern und Ihre private Rufnummer angeben. Für jede dieser Nummern können Sie einstellen, ob sie im internen Verzeichnis angezeigt werden sollen oder nicht. Sie können Ihre E-Mail-Adresse eingeben, um per E-Mail erreichbar zu sein.

Um E-Mails nutzen zu können, muss der Administrator Ihres Kommunikationssystems den Versand von E-Mails konfiguriert haben.

Eigenes Bild

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

Dieses Bild wird anderen Teilnehmern angezeigt, wenn sie den Mauszeiger im internen Verzeichnis (Spalte Nebenstelle) auf Ihrem Eintrag positionieren.

Darstellung

Sie können die Darstellung von myAgent anpassen, indem Sie zwischen zwei verschiedenen Oberflächenfarben wählen, Benutzerbilder in den Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen und Statistiken in den Quick-Infos zur Agentenbindung anzeigen.

Benachrichtigungen

Sie können die PopUp-Fenster so anpassen, dass nur die Bereiche angezeigt werden, die Sie wirklich anzeigen möchten.

Vermittlungs-Schaltflächen

Passen Sie die Vermittlungs-Schaltflächen an, indem Sie Vermittlungsgruppen hinzufügen, umbenennen, automatisch ausfüllen, von einem anderen Benutzer kopieren oder eine Anzahl von Vermittlungs-Schaltflächen festlegen.

Sichtbarkeit der Warteschlange

Als Agent können Sie auswählen, welche Warteschlangen in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen.

Abkürzungstasten

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

- **Globale Abkürzungstasten**

Sie können die Funktionstasten F1–F12 auf der Tastatur Ihres Client-PCs zusammen mit den Tastenkombinationen Strg+Umschalt, Strg+Alt

oder **Umschalt+Alt** als Abkürzungstasten für die folgenden Funktionen verwenden:

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

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

- **Abkürzungstasten für Anwendungen**

Sie können die folgenden Funktionen den Funktionstasten **F1** bis **F12** und/oder den Tasten des Ziffernblocks auf der Tastatur Ihres Client-PCs zuweisen:

- **Hilfe** (ruft die Online-Hilfe auf)
- **Einrichtung**
- **Internes Verzeichnis**
- **Anruferliste**
- **Suchen**
- **Anruf annehmen/trennen**
- **Halten/Fortsetzen**
- **Anruf weiterleiten/übergeben**
- **Neu planen**
- **Wählen**
- **Aufzeichnen**

Sensibilität

Hier können Sie einstellen, ob andere Benutzer den Anrufer, mit dem Sie sprechen, sehen können und ob sie Ihr BLF-Layout kopieren können.

Verschiedenes

Konfigurieren Sie die Übergabemethode, indem Sie eine der beiden Optionen wählen: Übergabe vor Melden, Übergabe nach Melden. Aktivieren oder deaktivieren Sie auch Live Search und die Exportkonfiguration.

14.1 Eigene persönliche Daten

Zusätzlich zu Ihrer Bürorufnummer (Durchwahl) können Sie Ihre Mobilrufnummer, zwei verschiedene externe Nummern und Ihre private Rufnummer angeben.

14.1.1 Zusätzliche Rufnummer festlegen

Schritt für Schritt

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

Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.

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

- 3) Geben Sie eine zusätzliche Rufnummer im wählbaren oder kanonischen Format in eines der folgenden Felder ein: **Mobilnummer**, **Externe Nummer 1**, **Externe Nummer 2**, **Privatnummer** oder **Assistenten-Rufnummer**.
- 4) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn Sie die **Mobilnummer**, **Externe Nummer 1**, **Externe Nummer 2** oder die **Private Rufnummer** nicht im internen Verzeichnis sehen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sichtbarkeit** neben der Rufnummer.
 - Wenn Sie die **Mobilnummer**, **Externe Nummer 1**, **Externe Nummer 2** oder die **Private Rufnummer** im internen Verzeichnis sehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sichtbarkeit** neben der Rufnummer.
- 5) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.1.2 E-Mail-Adresse angeben

Voraussetzungen

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Eigene persönliche Daten**.
- 3) Geben Sie im Feld **E-Mail-Adresse** Ihre E-Mail-Adresse ein.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.1.3 Kennwort ändern

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

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Eigene persönliche Daten**.
- 3) Klicken Sie im Feld **Kennwort** auf die Schaltfläche **Ändern**.
- 4) Geben Sie im Feld **Altes Kennwort** Ihr aktuelles Kennwort ein.

Anmerkung:

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

- 5) Geben Sie in den Feldern **Neues Kennwort** und **Kennwort bestätigen** Ihr neues Kennwort ein.
- a) Das Kennwort darf nur aus Ziffern bestehen und muss mindestens sechs Ziffern enthalten.
 - b) Dasselbe Zeichen darf höchstens zweimal hintereinander stehen und es sind höchstens drei aufeinanderfolgende Zeichen nacheinander zulässig.
 - c) Der Benutzerkontoname (in umgedrehter sowie tatsächlicher Reihenfolge) kann nicht Teil des Kennworts sein.
 - d) Der Benutzer muss nach der ersten Verwendung das Standardkennwort ändern.
 - e) Die maximale Anzahl fehlerhafter Anmeldeversuche beträgt fünf.

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

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

14.2 Eigenes Bild

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

14.2.1 Bild hochladen

Voraussetzungen

Sie verfügen über eine Bilddatei in einem der folgenden Dateiformate: BMP, JPG/JPEG/JFIF, PNG.

Die Größe der Bilddatei darf 10 MB nicht überschreiten.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Eigenes Bild**.
- 3) Klicken Sie auf **Auswählen**.
- 4) Wählen Sie die gewünschte Datei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
- 5) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.2.2 Bild löschen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Eigenes Bild**.
- 3) Klicken Sie auf **Löschen**.

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

14.3 Darstellung

Sie können die Darstellung von myAgent anpassen, indem Sie zwischen zwei verschiedenen Oberflächenfarben wählen.

14.3.1 Sprache der Benutzeroberfläche ändern

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Darstellung**.
- 3) Wählen Sie die gewünschte Sprache aus, indem Sie am oberen Rand des Fensters auf die aktuell bevorzugte Sprache klicken.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.3.2 Farbe der Benutzeroberfläche ändern

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Darstellung**.
- 3) Wählen Sie eine der beiden Optionen für die Farbe der Benutzeroberfläche.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.3.3 Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen

So können Sie Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen:

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Darstellung**.
- 3) Klicken Sie auf **Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen**.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können auch Benutzerbilder auf den Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen, indem Sie die **Optionen** des Panels öffnen und **Benutzerbilder auf Vermittlungs-Schaltflächen anzeigen** auswählen; siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

14.4 Benachrichtigungen

Sie können die Benachrichtigungseinstellungen anpassen, um das Hauptfenster, die verfügbaren PopUp-Fenster und Alarme bei der Verwendung von myAgent effizient zu steuern.

Sie können die folgenden Benachrichtigungseinstellungen anpassen:

- **PopUp-Anwendung bei eingehenden Anrufen:**

Wenn ein Anruf bei der Nebenstelle des Benutzers klingelt, sucht myAgent nach einem PopUp-Fenster, das mit diesem Anruf verbunden ist. Wenn das PopUp-Fenster gefunden wird, wird es in den Vordergrund gebracht. Wenn kein PopUp-Fenster gefunden wird, wird stattdessen das Hauptfenster angezeigt.

- **Pop-up-Anwendung bei Beendigung des Anrufs:**

Wie bei der **PopUp-Anwendung bei eingehenden Anrufen** und dem **PopUp-Fenster bei der Rufannahme**, wird das aufgelöste Fenster angezeigt, wenn der Benutzer einen Anruf beendet.

- **Beim Auflegen minimieren:**

Damit wird das Hauptfenster von myAgent minimiert, wenn der Anruf beendet ist. Es ist wichtig, dass dies nur dann ausgelöst wird, wenn der Agent keine Anrufe mit ihnen verbunden hat. Wenn der Agent beispielsweise an einem E-Mail-Anruf arbeitet und einen Sprachanruf startet, wird die Anwendung nach Beendigung dieses Anrufs nicht minimiert, da der Agent noch an der E-Mail arbeitet.

- **PopUp-Fenster bei eingehenden und ausgehenden Anrufen anzeigen:**

Mit dieser Einstellung kann der Benutzer die PopUp-Fenster für die Anrufbehandlung aktivieren oder deaktivieren.

- **Benachrichtigung über verpasste Anrufe per PopUp-Fenster anzeigen:**

Wenn diese Option aktiviert ist und der Agent einen Anruf verpasst, wird eine PopUp-Fenster-Benachrichtigung angezeigt. Wenn deaktiviert, wird stattdessen ein Nachrichtenfeld im Hauptfenster der myAgent-Anwendung angezeigt.

- **Das PopUp-Fenster erhält den Fokus, wenn es angezeigt wird:**

Wird für die PopUp-Anwendung bei eingehenden Anrufen, das PopUp-Fenster bei der Annahme und die PopUp-Anwendung bei Beendigung des Anrufs verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Fokus der Fenster auf das angezeigte PopUp-Fenster verschoben.

- **PopUp-Fenster bei Annahme:**

In ähnlicher Weise erkennt das PopUp-Fenster bei Annahme eines Anrufs, welches Fenster in den Vordergrund gebracht werden soll, wird aber stattdessen ausgelöst, wenn der Agent einen Anruf annimmt.

- **PopUp-Fenster bei Alarmbedingungen:**

Wenn Alarme ausgelöst werden, wird das Hauptfenster von myAgent in den Vordergrund geholt.

- **Alarmtöne bei Anrufen in Alarmbedingungen abspielen:**

Wenn Alarme ausgelöst werden, wird dem Benutzer ein Alarmton vorgespielt, bis alle Alarme beseitigt sind.

- **Toast-Benachrichtigungen für Hilfeanfragen anzeigen:**

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird eine Toast-Benachrichtigung für einen Supervisor angezeigt, wenn Hilfeanfragen aktiv sind.

14.4.1 Anwendungsfenster / Warteschlangenbildschirm erscheint

14.4.1.1 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfenster-PopUps bei eingehenden Anrufen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie das Hauptfenster von myAgent bei eingehenden Anrufen automatisch im Vordergrund sehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Anruf das Hauptfenster in den Vordergrund bringen, wenn der Anruf keinen PopUp-Fenster hat**.
- Wenn Sie kein Hauptfenster von myAgent bei eingehenden Anrufen automatisch im Vordergrund sehen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Anruf das Hauptfenster in den Vordergrund bringen, wenn der Anruf keinen PopUp-Fenster hat**.

4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.1.2 Aktivieren oder Deaktivieren von PopUp-Fenstern bei der Anrufannahme

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie bei der Annahme eingehender Anrufe PopUp-Fenster öffnen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Annahme eines Anrufs das PopUp-Fenster in den Vordergrund bringen, wenn vorhanden, ansonsten das Hauptfenster**.
- Wenn Sie bei der Annahme eingehender Anrufe kein PopUp-Fenster öffnen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Annahme eines Anrufs das PopUp-Fenster in den Vordergrund bringen, wenn vorhanden, ansonsten das Hauptfenster**.

4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.1.3 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfenster-PopUps bei Anrufbeendigung

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie das Hauptfenster von myAgent nach Beendigung eines Anrufs automatisch im Vordergrund sehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Beendigung eines Anrufs das PopUp-Fenster in den Vordergrund bringen, wenn vorhanden, ansonsten das Hauptfenster**.
- Wenn Sie kein Hauptfenster von myAgent nach Beendigung eines Anrufs automatisch im Vordergrund sehen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Beendigung eines Anrufs das PopUp-Fenster in den Vordergrund bringen, wenn vorhanden, ansonsten das Hauptfenster**.

4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.1.4 Minimieren des Hauptfensters bei Anrufbeendigung

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie das Hauptfenster von myAgent bei Beendigung eines Anrufs minimieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Beendigung eines Anrufs den Anruf-PopUp ausblenden, wenn vorhanden, ansonsten das Hauptfenster**.
- Wenn Sie das Hauptfenster von myAgent bei Beendigung eines Anrufs minimieren nicht möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Beendigung eines Anrufs den Anruf-PopUp ausblenden, wenn vorhanden, ansonsten das Hauptfenster**.

4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.1.5 Aktivieren oder Deaktivieren der Fokusübernahme von PopUp-Fenstern

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

- 3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn Sie die Fokusübernahme eines PopUp-Fensters bei dessen Anzeige möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Anzeige eines PopUp-Fensters übernimmt es den Tastaturfokus**.
 - Wenn Sie die Fokusübernahme eines PopUp-Fensters bei dessen Anzeige nicht möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Anzeige eines PopUp-Fensters übernimmt es den Tastaturfokus**.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.2 Alarm

14.4.2.1 Aktivieren oder Deaktivieren des Hauptfensters bei Alarmbedingungen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf  zum Anzeigen der Schaltfläche.
- 2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.
- 3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn Sie PopUp-Fenster bei Erreichen einer Alarmbedingung öffnen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Erreichen der Alarmbedingungen eines Anrufs oder einer Warteschlange wird das Hauptfenster angezeigt**.
 - Wenn Sie keine PopUp-Fenster bei Erreichen einer Alarmbedingung öffnen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Erreichen der Alarmbedingungen eines Anrufs oder einer Warteschlange wird das Hauptfenster angezeigt**.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.2.2 Abspielen von Alarmtönen bei Alarmbedingungen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf  zum Anzeigen der Schaltfläche.
- 2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.
- 3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn Sie Alarmtöne abspielen möchten, wenn Anrufe eine Alarmbedingung erreichen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Erreichen der Alarmbedingungen eines Anrufs oder einer Warteschlange, Alarmtöne abspielen**.
 - Wenn Sie keine Alarmtöne abspielen möchten, wenn Anrufe eine Alarmbedingung erreichen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen

Bei Erreichen der Alarmbedingungen eines Anrufs oder einer Warteschlange, Alarmtöne abspielen.

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

14.4.3 Toast-Benachrichtigungen (Tray Pop)

14.4.3.1 Tray-PopUp-Fenster bei eingehenden Anrufen anzeigen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

- 2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

- 3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie bei eingehenden Anrufen, Faxen oder E-Mails ein Tray-PopUp-Fenster anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei eingehenden Anrufen anzeigen**.
- Wenn Sie keine Tray-PopUp-Fenster für eingehende Anrufe, Faxe oder E-Mails anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei eingehenden Anrufen anzeigen**.

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

14.4.3.2 Tray-PopUp-Fenster bei ausgehenden Anrufen anzeigen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

- 2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

- 3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie bei ausgehenden Anrufen PopUp-Fenster anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei ausgehenden Anrufen anzeigen**.
- Wenn Sie keine PopUp-Fenster bei ausgehenden Anrufen anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei ausgehenden Anrufen anzeigen**.

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

14.4.3.3 Tray-PopUp-Fenster bei verpassten Anrufen anzeigen

Tipp: Das PopUp-Fenster für verpasste Anrufe, Faxe oder E-Mails wird bei ständig verfügbaren Agenten nicht angezeigt.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie bei verpassten Anrufen, Faxen oder E-Mails ein Tray-PopUp-Fenster anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei verpassten Anrufen anzeigen**.
- Wenn Sie keine Tray-PopUp-Fenster für verpasste Anrufe, Faxe oder E-Mails anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei verpassten Anrufen anzeigen**.

4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.3.4 Tray-PopUp-Fenster bei empfangenen Chat-Nachrichten anzeigen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie beim Empfang von Chat-Nachrichten ein Tray-PopUp-Fenster anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster beim Empfang einer Chat-Nachricht anzeigen**.

Das Tray-PopUp-Fenster wird nur angezeigt, wenn der Tastaturfokus auf einer anderen Anwendung liegt und das Instant Message-Fenster daher nicht aufpoppen kann.

- Wenn Sie beim Empfang von Chat-Nachrichten keine Tray-PopUp-Fenster anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster beim Empfang einer Chat-Nachricht anzeigen**.

4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.4.3.5 Tray-PopUp-Fenster bei Hilfeanfragen anzeigen

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung.**

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰ zum Anzeigen der Schaltfläche.

2) Klicken Sie auf **Benachrichtigungen.**

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie die Anzeige von Benachrichtigungen für Hilfeanfragen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei Hilfeanfragen eines Agenten anzeigen**.
- Wenn Sie keine Anzeige von Benachrichtigungen für Hilfeanfragen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tray-PopUp-Fenster bei Hilfeanfragen eines Agenten anzeigen**.

4) Klicken Sie auf **Speichern.**

14.5 Vermittlungs-Schaltflächen

Tasten für den schnellen Zugriff auf interne Teilnehmer.

Über die Vermittlungs-Schaltflächen können Sie zahlreiche Aktionen ausführen, darunter die folgenden:

- Kontakte hinzufügen oder entfernen
- Neue Gruppen erstellen und automatisch ausfüllen
- Anrufe tätigen
- Chat
- Schaltflächen nach Vor- oder Nachname sortieren
- Benutzerstatus ändern
- Anzahl der Schaltflächen ändern
- Benutzerbilder zeigen

14.5.1 Registerkarten der Vermittlungs-Schaltflächen neu anordnen

Schritt für Schritt

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

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.

2) Klicken Sie auf **Vermittlungs-Schaltflächen.**

3) Klicken Sie im Feld **Gruppenname auf die Registerkarte, die Sie verschieben möchten.**

4) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Klicken Sie auf **Nach oben**.
- Klicken Sie auf **Nach unten**.

5) Wiederholen Sie bei Bedarf die Schritte 3 bis 4.

6) Klicken Sie auf **Speichern.**

14.5.2 Registerkarten der Vermittlungs-Schaltflächen hinzufügen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **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 **Speichern**.

Sie können auch eine neue Registerkarte hinzufügen, indem Sie die **Optionen** des Panels öffnen und **Neue Gruppe** auswählen; siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

14.5.3 Registerkarten der Vermittlungs-Schaltflächen löschen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Vermittlungs-Schaltflächen**.
- 3) Klicken Sie im Feld **Gruppenname** auf die Registerkarte, die Sie löschen möchten.
- 4) Klicken Sie auf **Entfernen**.
Das Bestätigungsfenster **Löschen** erscheint
- 5) Klicken Sie auf **Ja**.
- 6) Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können eine Registerkarte auch löschen, indem Sie die **Optionen** des Panels öffnen und eine der verfügbaren Registerkarten unter **Entfernen** auswählen; siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

14.5.4 Vermittlungs-Schaltflächen zuweisen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Vermittlungs-Schaltflächen**.
- 3) Klicken Sie unter **Gruppenname** auf die gewünschte Gruppe.
- 4) Klicken Sie auf **Vermittlungsplatzgruppen automatisch ausfüllen**.
Das PopUp-Fenster **Vermittlungsplatzgruppen automatisch ausfüllen** wird angezeigt

- 5) Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppen erstellen auf Basis von** eine der folgenden Optionen.
 - Wenn Sie möchten, dass für jede Abteilung eine Registerkarte erstellt wird, klicken Sie auf **Abteilung**.
 - Wenn Sie möchten, dass für jeden Standort eine Registerkarte erstellt wird, klicken Sie auf **Standort**.
- 6) Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppen sortieren nach** eine der folgenden Optionen:
 - **Vorname**
 - **Nachname**
- 7) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn Sie Ihre bestehenden Registerkarten zusätzlich zu den automatisch erstellten beibehalten möchten, klicken Sie auf das Optionsfeld **Neue Gruppen am Ende meiner bestehenden Gruppen hinzufügen** und dann auf **OK**.
 - Wenn Sie Ihre bestehenden Registerkarten durch die automatisch erstellten ersetzen möchten, klicken Sie auf das Optionsfeld **Meine Gruppenstruktur neu erstellen** und dann auf **OK**.
- 8) Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können auch automatisch Vermittlungs-Schaltflächen zuweisen, indem Sie die **Optionen** des Panels öffnen und die Option **Vermittlungsplatzgruppen automatisch ausfüllen** wählen; siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

14.5.5 Vermittlungs-Schaltflächen von einem Benutzer kopieren

Voraussetzungen

Die Option **Andere Benutzer können mein BLF-Layout kopieren** muss von dem Benutzer aktiviert werden, dessen Vermittlungs-Schaltflächen kopiert werden sollen.

Sie können die Vermittlungs-Schaltflächen eines anderen Benutzers kopieren.

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf **☰**, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Vermittlungs-Schaltflächen**.
- 3) Klicken Sie unter **Gruppenname** auf die gewünschte Gruppe.
- 4) Klicken Sie auf **Kopie von Benutzer**.

Das PopUp-Fenster **Kopie von Benutzer** erscheint.

- 5) Klicken Sie auf den Pfeil nach unten und wählen Sie aus der Liste den Benutzer mit den Schaltflächen aus, die Sie kopieren möchten. Wenn Sie den Benutzer auswählen, wird eine Zusammenfassung der Gruppen angezeigt.

Anmerkung: Benutzer, die keine Gruppen haben, stehen nicht zur Auswahl und erscheinen nicht in der Dropdown-Liste.

Wenn keine Benutzer zum Kopieren verfügbar sind, wird diese Meldung angezeigt: **Leider haben keine Benutzer die Berechtigung zum Kopieren ihres Schaltflächenlayouts erteilt.**

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

Die BLF-Gruppen und -Schaltflächen werden auf den lokalen Benutzer kopiert und überschreiben alle Gruppenkonfigurationen, die der lokale Benutzer möglicherweise bereits hat.

Anmerkung: Die persönlichen Kontakte des Benutzers können nicht kopiert werden.

Sie können auch automatisch Vermittlungs-Schaltflächen zuweisen, indem Sie die **Optionen** des Panels öffnen und **Kopie von Benutzer** wählen. Siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

14.5.6 Anzahl der Vermittlungs-Schaltflächen ändern

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Vermittlungs-Schaltflächen**.
- 3) Wählen Sie im Feld **Anzahl der Vermittlungs-Schaltflächen** eine Zahl aus der Aufklappliste.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können die Anzahl der Vermittlungs-Schaltflächen auch ändern, indem Sie die **Optionen** des Panels öffnen und **Anzahl der Vermittlungs-Schaltflächen** auswählen. Siehe [Optionsmenü eines Panels öffnen](#) auf Seite 95.

14.6 Sichtbarkeit der Warteschlange

Als Agent können Sie auswählen, welche Warteschlangen in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen.

14.6.1 Anzeige der Warteschlangen anpassen

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.

2) Klicken Sie auf **Sichtbarkeit der Warteschlange**.

3) Stellen Sie die Schieberegler der Warteschlangen, die in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen, auf EIN. Alternativ können Sie auch auf **Alle anzeigen** klicken, um alle Warteschlangen anzuzeigen.

4) Stellen Sie die Schieberegler der Warteschlangen, die nicht in der Liste der Agentenzuweisungen angezeigt werden sollen, auf AUS. Alternativ können Sie auch auf **Alle ausblenden** klicken, um alle Warteschlangen auszublenden.

5) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.7 Abkürzungstasten

Durch die Verwendung von Tastenkombinationen können Sie Ihre Arbeit mit myAgent beschleunigen.

Globale Tastenkombinationen werden bei der Aktualisierung von myAgent nicht migriert.

Anmerkung: Konfigurierte Tastenkombinationen müssen eindeutig sein und global in allen Anwendungen funktionieren, z. B. myPortal for Desktop, myPortal for Outlook und myAgent. Die erste Anwendung, die die Tastenkombination beansprucht, behält den exklusiven Zugriff; alle nachfolgenden Anwendungen, die versuchen, dieselbe konfigurierte Tastenkombination zu verwenden, können diese nicht binden. Um einer anderen Anwendung den Vorrang für die Tastenkombination zu geben, starten Sie alle relevanten Anwendungen neu und stellen Sie sicher, dass die bevorzugte Anwendung zuerst startet. Alternativ dazu können Sie die konfliktbehaftete Anwendung schließen, das Setup erneut öffnen und auf 'Speichern' klicken, um die Hotkey-Dienste zu aktualisieren.

14.7.1 Globale Abkürzungstasten aktivieren oder deaktivieren

Schritt für Schritt

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

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.

2) Klicken Sie auf **Abkürzungstasten**.

- 3) Klicken Sie auf **Abkürzungstaste aktiviert** neben einer der folgenden Optionen: **Anruf annehmen/trennen**, **Übergeben**, **PopUp-Fenster anzeigen**.
- 4) Wenn Sie eine Abkürzungstaste deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das nebenstehende Kontrollkästchen **Abkürzungstaste aktiviert**.
- 5) Drücken Sie die Tastenkombination `Strg+Umschalt`, `Strg+Alt` oder `Umschalt+Alt` zusammen mit einer der Funktionstasten `F1–F12`. Wenn die gedrückte Tastenkombination für myAgent benutzt werden kann, wird dies angezeigt.
- 6) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.7.2 Abkürzungstasten für Anwendung konfigurieren

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Abkürzungstasten**.
- 3) Wenn Sie einer der verfügbaren Anwendungs-Abkürzungstasten eine Funktionstaste zuweisen möchten, wählen Sie diese in der mit der Funktion verbundenen Aufklappliste aus (Spalte **Funktionstasten**).
- 4) Wenn Sie einer der verfügbaren Anwendungs-Abkürzungstasten eine Ziffernblocktaste zuordnen möchten, wählen Sie diese in der mit der Funktion verbundenen Aufklappliste aus (Spalte **Tasten der Zifferntastatur**).
- 5) Klicken Sie auf **Speichern**.

Tipp:

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

14.7.3 Abkürzungstasten für Anwendung zurücksetzen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Abkürzungstasten**.
- 3) Klicken Sie auf **Abkürzungstasten zurücksetzen**.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.8 Sensibilität

Hier können Sie einstellen, ob andere Benutzer den Anrufer, mit dem Sie sprechen, sehen können und ob sie Ihr BLF-Layout kopieren können.

14.8.1 Anderen Benutzern erlauben, Ihr BLF-Layout zu kopieren

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Sensibilität**.
- 3) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Andere Benutzer können mein BLF-Layout kopieren**.

14.8.2 Benutzern die Erlaubnis erteilen, Anruferdetails zu sehen

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Einrichtung**.
Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.
- 2) Klicken Sie auf **Sensibilität**.
- 3) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anderen Benutzern erlauben zu sehen, mit wem ich gerade spreche**.

14.9 Verschiedenes

Sie können eine Standardmethode für die Anrufübergabe konfigurieren und die Live Search-Funktion aktivieren oder deaktivieren.

Verschiedene Einstellungen werden bei der Aktualisierung von myAgent nicht migriert.

14.9.1 Übergabemethode konfigurieren

Schritt für Schritt

- 1) Klicken Sie auf **Einrichtung**.
- 2) Klicken Sie auf **Verschiedenes**.
- 3) Wählen Sie in der Aufklappliste **Übergabemethode** eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie eine Übergabe vor Melden verwenden möchten, wählen Sie **Übergabe vor Melden**.
 - Wenn Sie eine Übergabe nach Melden verwenden möchten, wählen Sie **Übergabe nach Melden**.
- 4) Klicken Sie auf **Speichern**.

14.9.2 Live Search aktivieren oder deaktivieren

Wenn Live Search deaktiviert ist, müssen die Benutzer im Suchfenster auf **Suchen** klicken, um Kontakte zu finden. Wenn Live Search aktiviert ist, werden die Suchergebnisse so angezeigt, wie die Benutzer sie in das Suchfeld eingeben.

Schritt für Schritt

1) Klicken Sie auf **Einrichtung.**

Klicken Sie bei Bedarf auf , um diese Schaltfläche anzuzeigen.

2) Klicken Sie auf **Verschiedenes.**

3) Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie die Suche während der Namenseingabe aktivieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Live Search aktivieren**.
- Wenn Sie die Suche während der Namenseingabe deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Live Search aktivieren**.

4) Klicken Sie auf **Speichern.**

15 VSAdmin starten

Voraussetzungen

Sie sind ein Agent mit der Berechtigungsstufe eines Supervisors oder Administrators.

Schritt für Schritt

Klicken Sie in der Seitenleiste auf die Schaltfläche **Admin**.

Klicken Sie bei Bedarf auf ☰, um diese Schaltfläche anzuzeigen.

VSAdmin wird im WMB geöffnet.

16 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.

16.1 Berechtigungsabhängige Funktionen für Agenten

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

Die Unterschiede zwischen den Berechtigungsstufen sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

myAgent: Aktivität	Berechtigungsstufe (Serviceklasse)		
	Agent	Supervisor	Administrator
Agent einer Warteschlange zuordnen	–	X	X
Agent zu anderer Warteschlange verschieben	–	X	X
Agent aus Warteschlange entfernen	–	X	X
Status eines Agenten ändern	–	X	X
Liste der Agentenzuweisungen einblenden/ausblenden	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

Anhang

Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients

myAgent: Aktivität	Berechtigungsstufe (Serviceklasse)		
	Agent	Supervisor	Administrator
Diagramm Servicegrad anzeigen	Zugeordnete Warteschlangen	Alle Warteschlangen	Alle Warteschlangen
Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen	Zugeordnete Warteschlangen	Alle Warteschlangen	Alle Warteschlangen
Anruf an die erste Position in einer Warteschlange verschieben	–	X	X
Anruf aufzeichnen	Aktueller Anruf	Alle Anrufe	Alle Anrufe
Aufzeichnung eines Anruf als WAV-Datei speichern oder als WAV-Datei per E-Mail versenden	–	X	X
Fax als Datei speichern oder per E-Mail versenden	–	X	X
E-Mail als EML-Datei speichern oder als EML-Datei per E-Mail versenden.	–	X	X
Call Supervision (länderabhängig)	–	X	X
Anruf aufschalten	–	X	X
Unterstützungsanfrage annehmen	–	X	X
Berichte erstellen	–	X	X
WBM öffnen	–	X	X

16.2 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 und myPortal to go verwendet.

Beispiele gegenseitiger Beeinflussung:

- Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal

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

- 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 Warteschlange(n). Nach dem Anmelden des Agenten über myAgent wird der Anwesenheitsstatus in myPortal wieder auf **Büro** zurückgesetzt.

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 Warteschlange(n).

- myAgent: Agent ist angemeldet.

Eine Änderung des Anwesenheitsstatus über myPortal in **Anrufschutz** bewirkt ein sofortiges Abmelden des Agenten von der oder den Warteschlange(n).

- 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.

16.3 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 Ruftton.

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.

16.4 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
- Umschalten 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".

16.5 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.	• 321 (intern) • 0700798765 (eigenes Ortsnetz) • 0089700798765 (fremdes Ortsnetz) • 0004989700798765 (Ausland)

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

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

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

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

Zugehörige Tasks

[Anruf einleiten](#) auf Seite 38

16.6 Anzeige von Systemengpässen

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

DSP-Kanal-Ressourcen

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

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

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

Index

A

- Abkürzungstaste [97](#)
 - aktivieren oder deaktivieren [112](#)
 - Konfiguration [113](#)
 - zurücksetzen [113](#)
- Administrator [117](#)
- Agent [117](#)
 - Abmeldung von der Warteschlange durch Supervisor/Administrator [61](#)
 - Anmeldung bei der Warteschlange durch Supervisor/Administrator [61](#)
 - aus der Warteschlange entfernen [61](#)
 - einer Warteschlange zuordnen [57](#)
 - in eine andere Warteschlange verschieben [60](#)
 - Statusänderung durch Supervisor/Administrator [61](#)
- Agentenfunktionen
 - Berechtigungsstufe für Agenten (Serviceklasse) [23](#)
 - Berechtigungsstufe Supervisor/Administrator [53](#)
- Agentenrückruf [36](#)
 - Rückruf beenden [37](#)
 - Rückruf durchführen [37](#)
 - Rückruf neu planen [37](#)
- Agentenstatus [55](#)
- Agentenzuweisung [54](#)
 - Anzeige der Liste anpassen [61](#)
 - bearbeiten [59](#)
- Agentenzuweisung:Anzeige der Warteschlangen anpassen [112](#)
- Alarm [68](#)
- Alarmmeldung [68](#)
- Alarmton
 - aktivieren und deaktivieren [69](#)
- Anruf
 - abschließen [29](#)
 - an Agent übergeben [40](#)
 - an Teilnehmer übergeben [38, 41](#)
 - an Warteschlange übergeben [38, 41](#)
 - annehmen [28](#)
 - Anruf mithören [62](#)
 - aufschalten [62](#)
 - Aufschalten [66](#)
 - Aufzeichnen (als Agent) [43](#)
 - aufzeichnen (als Supervisor/Administrator) [62](#)
 - Aufzeichnen (als Supervisor/Administrator) [63](#)
 - Halten [38](#)
 - Position in der Warteschlange ändern [62](#)
 - stille Überwachung [66](#)
- Anruf mithören [62](#)
- Anruf:an Teilnehmer übergeben [38, 41](#)
- Anrufbearbeitung [27](#)
- Anrufe überwachen [63](#)
- Anruferliste [44](#)
 - anzeigen [46](#)

- Anruffunktionen [38](#)
- Anrufliste [45](#)
 - des Anrufers aus der Anruferliste, Anzeige [46, 47](#)
- Anrufübernahme für Agenten [42](#)
- Anwesenheitsstatus [88](#)
 - Status eines Teilnehmers ändern [89, 90, 91](#)
- Aufnahme des Anrufs
 - als WAV-Datei speichern [63](#)
 - per E-Mail senden [64](#)
- aufschalten [62](#)
- Aufschalten [66](#)
- Aufzeichnung [43, 62](#)
- automatische Updates
 - durchführen [21](#)
- Automatische Updates [21](#)

B

- Benutzeroberfläche
 - Elemente [13](#)
 - Farbe ändern [101](#)
 - Skin ändern [101](#)
 - Sprachenauswahl [101](#)
- Berechtigungsstufe (Serviceklasse) [117, 117](#)
- Bericht [82](#)
 - erstellen [87](#)
- Berichtsvorlagen [82](#)

C

- CallMe [91](#)
- CallMe-Dienst [91](#)
- Contact Center
 - Einsatz von DECT-Telefonen [120](#)

D

- Darstellung [97](#)
- Darstellungskonventionen [12](#)
- Datenschutz [82](#)
- die Position in der Warteschlange ändern [67](#)
- Durchschnittszeiten [51](#)

E

- E-Mail
 - abschließen [32](#)
 - als E-Mail speichern [65](#)
 - annehmen [31](#)
 - Antwort an [32](#)
 - per E-Mail senden [65](#)
 - zur Nachverfolgung markieren [33](#)
- E-Mail Historie des Absenders
 - Anzeige der Anruferliste [48](#)

E-Mail-Bearbeitung [30](#)
 E-Mail-Historie [45](#)
 des aktuellen Absenders, Anzeige [33](#)
 Einrichtung [97](#)
 Einschränkungen von System-Leistungsmerkmalen [121](#)
 Erste Schritte [22](#)
 Externes Offline-Verzeichnis (LDAP) [71](#)
 Externes Verzeichnis [70](#)

F

Fax
 annehmen [31](#)
 per E-Mail senden [65](#)
 speichern [64](#)
 zur Nachverfolgung markieren [31](#)
 Fax-Historie [45](#)
 des aktuellen Absenders, Anzeige [33](#)
 Fax-Historie des Absenders
 Anzeige der Anruferliste [48](#)
 Faxbearbeitung [30](#)
 Funktionen für Agenten [23](#)
 Funktionstaste [97](#)

H

Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients [118](#)

I

Informationen zum Anrufer [27](#)
 löschen [69](#)
 Internes Verzeichnis [70](#)

K

kanonisches Rufnummernformat [121](#)
 Kennwort ändern [99](#)
 Kontakt [71](#)
 Kontaktinformationen für Anrufer [27](#)

L

LDAP-Verzeichnis [71](#)
 Liste der Agentenzuweisungen; Liste der Agentenzuweisungen [55](#), [61](#)
 Live-Anrufe [24](#)
 anzeigen [25](#)
 gruppieren [26](#)
 Sortieren [26](#)

M

myAgent [13](#)
 deinstallieren [20](#)
 installieren [18](#)

startet [19](#)

N

Nachbearbeitung
 beenden [36](#)
 verlängern [35](#)
 Nachbearbeitung für Anrufe [27](#)
 Grund angeben [29](#)
 Nachbearbeitung für E-Mail [30](#)
 Grund angeben [34](#)
 Nachbearbeitung für Fax [30](#)

P

Pause
 beenden [36](#)
 startet [36](#)
 Popup-Fenster
 Position angeben [107](#)
 PopUp-Fenster
 für Anrufe [27](#)
 für E-Mail [31](#)
 für Fax [30](#)

R

Rufnummernformat [121](#)

S

Servicegrad [51](#)
 Sofortnachricht [75](#)
 anzeigen [75](#)
 Sofortnachricht senden [75](#), [76](#), [76](#), [77](#)
 Sofortnachricht versenden [75](#)
 statistische Informationen [23](#)
 stille Überwachung [66](#)
 suchen [71](#)
 Supervisor [117](#)

T

Taste auf dem Ziffernblock [98](#)
 Teleworking [91](#)

U

Übergabemethode [38](#)
 Konfiguration [114](#)
 Unterstützung durch den Supervisor/Administrator [63](#)
 anfordern [43](#)
 Anfrage annehmen [67](#)

V

Vermittlungs-Schaltflächen

- anzeigen [79](#)
- automatisch zuweisen [109](#)
- Benutzer zuweisen [80](#)
- Registerkarte hinzufügen [109](#)
- Registerkarte löschen [101](#), [109](#)
- Reihenfolge der Registerkarten ändern [108](#), [111](#)
- Sortieren [80](#)
- Teilnehmer entfernen [81](#)
- Von Benutzer kopieren [110](#)

Verzeichnis [70](#)

- Sortieren [72](#), [74](#)
- suchen [73](#)

W

Wählbares Rufnummernformat [121](#)

Wandanzeige (Wallboard) [50](#)

Warteschlange [23](#)

- abmelden [23](#)
- Agent [22](#), [23](#)
- Agent verschieben [60](#)
- Agent zuordnen [58](#)
- Anzeige anpassen [112](#)
- die Position eines Anrufs ändern [66](#)
- Position eines Anrufs ändern [62](#)
- Überwachen [67](#)

Warteschlangendetails [50](#)

- anzeigen [50](#), [51](#), [52](#), [53](#)

WBM

- startet [116](#)

