

# OpenScape Contact Center V9 Agent Portal

**Benutzerhandbuch**

A31003-S2290-U101-06-19

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

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 02/2017  
Hofmannstr. 63, 81379 München/Deutschland

Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31003-S2290-U101-06-19

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

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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

# Inhalt

<b>1 Informationen zu diesem Benutzerhandbuch</b>	<b>8</b>
1.1 Begriffe und typographische Konventionen	8
1.1.1 Formatierung	8
1.1.2 Terminologie	8
1.1.3 Hinweis	9
1.2 Liste der Abkürzungen	9
<b>2 Agent Portal – Kurze Einführung</b>	<b>12</b>
<b>3 Agent Portal starten</b>	<b>14</b>
3.1 Erste Inbetriebnahme	14
3.2 Neustart	16
3.3 Anmeldung beim Agent Portal	17
3.4 Deinstallation	18
<b>4 Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration</b>	<b>20</b>
4.1 Kopf-/Taskleiste und Funktionen	20
4.2 Broadcaster	21
4.3 Überblick – Registerkarten und Arbeitsbereiche	21
4.4 Bereich Aktive Kontakte	23
4.4.1 Übersicht	23
4.4.1.1 Spalten anpassen	23
4.4.1.2 Aktive Kontakte – Details	24
4.5 Kurzwahlliste	25
4.5.1 Übersicht	25
4.5.1.1 Spalten anpassen	26
4.5.1.2 Kontaktdetails	26
4.5.2 Anrufen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste	26
4.5.3 Erstellen eines Kontakts in der Kurzwahlliste	26
4.5.3.1 Neuen Kontakt erstellen	27
4.5.3.2 Kontakte aus einem Verzeichnis importieren	27
4.5.4 Anzeigen von Kontaktdetails in der Kurzwahlliste	28
4.5.5 Bearbeiten eines Kontakts in der Kurzwahlliste	28
4.5.6 Löschen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste	28
4.6 Teamliste	29
4.6.1 Übersicht	29
4.6.1.1 Spalten anpassen	29
4.6.2 Teamlistendetails	30
4.6.3 Agentenstatus in der Teamliste	30
4.6.4 Anrufen eines Agenten über die Teamliste	31
4.7 Bereich Warteschlangen	32
4.7.1 Übersicht	32
4.7.2 Spalten anpassen	32
4.7.3 Warteschlangen-Details	33
4.8 Bereich Aktivitätsprotokoll	34
4.8.1 Übersicht	34
4.8.2 Spalten anpassen	34
4.8.3 Details zum Aktivitätsprotokoll	35

## Inhalt

4.8.4 Person mithilfe des Aktivitätsprotokolls anrufen	35
4.9 Bereich E-Mails	36
4.9.1 Übersicht	36
4.9.2 Details	36
4.9.3 Nach kürzlich erhaltenen und archivierten E-Mail-Nachrichten suchen	36
4.10 Bereich Suchen	38
4.10.1 Verzeichnis durchsuchen	38
4.10.2 Person in einem Verzeichnis anrufen	38
4.10.3 Anwesenheitsstatusdetails	39
4.11 Bereich Persönliche Leistung	40
4.11.1 Übersicht	40
4.11.2 Info über Persönliche Leistung	40
4.12 Bereich Einstellungen	43
4.12.1 Überblick – Einstellungen	43
4.12.2 Persönlich	43
4.12.2.1 Eigenes Passwort ändern	43
4.12.2.2 Persönliche Einstellungen zurücksetzen	43
4.12.3 Geräte	44
4.12.3.1 Gerät hinzufügen	44
4.12.3.2 Gerät bearbeiten	44
4.12.3.3 Gerät entfernen	45
4.12.4 Agent	45
4.12.5 Taskleiste	46
4.12.6 Diagnose	47
4.12.7 Verzeichnisse	47
4.12.8 Broadcaster	47
4.12.9 Anwendungsverknüpfung	48
4.12.9.1 Hinzufügen einer neuen Anwendungsverknüpfung	48
4.12.9.2 Bearbeiten einer Anwendungsverknüpfung	49
4.12.9.3 Löschen einer Anwendungsverknüpfung	49
4.12.10 Anwesenheitsintegration	49
4.13 Bereich Systemmeldungen	50
4.13.1 Übersicht	50
4.13.2 Dienststatus	50
4.14 Basiskonfiguration	51
4.14.1 Taskleiste aktivieren	51
4.14.2 Benachrichtigungssymbol / Anzeige Wartende Kontakte	51
4.14.3 Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen	52
4.14.4 Eigenes Passwort ändern	53
<b>5 Contact Center-Funktionen</b>	<b>54</b>
5.1 Anmeldung und Abmeldung am OpenScape Contact Center	54
5.1.1 Anmeldung	54
5.1.2 Abmelden	55
5.2 Arbeiten mit OpenScape Contact Center	56
5.2.1 Info über Routingstatus	56
<b>6 Anrufbearbeitung mit dem Agent Portal</b>	<b>58</b>
6.1 Anrufe einleiten	58
6.2 Anruf entgegennehmen bzw. ablehnen	59
6.3 Anruf halten	59
6.4 Rückfrage einleiten	60
6.5 Anrufübergabe	60

6.5.1 Überwachter Transfer . . . . .	60
6.5.2 Nicht überwachter Transfer . . . . .	61
6.6 Wiedereingereichter Anruf . . . . .	61
6.7 Konferenzen einleiten . . . . .	62
6.7.1 Dreierkonferenz . . . . .	62
6.7.2 Weitere Konferenzteilnehmer hinzufügen. . . . .	62
6.7.3 Konferenz überwachen. . . . .	63
6.8 Anruf nachbearbeiten. . . . .	63
6.9 Bevorzugte Geräte. . . . .	64
6.9.1 Bevorzugtes Gerät ändern . . . . .	64
<b>7 Bearbeitung von Callbacks mit dem Agent Portal. . . . .</b>	<b>66</b>
7.1 Neue Callback-Anforderung einrichten . . . . .	67
7.1.1 Felder im Fenster "Neuen Callback erstellen" . . . . .	68
7.1.2 Callback-Plan verwalten . . . . .	68
7.1.3 Kontaktdaten verwalten . . . . .	69
7.2 Callback bearbeiten . . . . .	70
<b>8 Bearbeitung von E-Mails mit dem Agent Portal. . . . .</b>	<b>74</b>
8.1 Neue E-Mail verfassen. . . . .	75
8.2 E-Mail-Nachricht empfangen . . . . .	76
8.3 Ankommende E-Mails bearbeiten . . . . .	78
8.3.1 E-Mail beantworten. . . . .	78
8.3.2 E-Mail zurückstellen . . . . .	79
8.3.2.1 E-Mail-Bearbeitung wiederaufnehmen . . . . .	80
8.3.3 E-Mail übergeben/weiterleiten . . . . .	80
8.3.3.1 Interne Übergabe . . . . .	80
8.3.3.2 Externe Übergabe . . . . .	81
8.3.3.3 Externe Rückfrage. . . . .	82
8.3.4 E-Mail wiedereinreihen . . . . .	83
8.3.5 E-Mail verwerfen. . . . .	83
8.3.6 E-Mail drucken . . . . .	83
8.3.7 E-Mail nachbearbeiten . . . . .	83
<b>9 Bearbeitung von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal . . . . .</b>	<b>86</b>
9.1 Web Collaboration-Chats empfangen . . . . .	86
9.2 Web Collaboration-Kontakt beantworten . . . . .	87
9.2.1 Nachricht eingeben in einer Web Collaboration-Sitzung . . . . .	87
9.2.2 Standardnachricht in eine Web Collaboration-Antwort einfügen . . . . .	88
9.2.3 Emoticon in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen . . . . .	88
9.2.4 URL in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen . . . . .	89
9.2.5 Andere Benutzer zur Teilnahme an einer Web Collaboration-Sitzung einladen. . . . .	89
9.2.6 Web Collaboration-Sitzung wiedereinreihen. . . . .	89
9.2.7 Den Kontakt nach einer Telefonnummer fragen. . . . .	90
9.3 Verbindung mit einer Web Collaboration-Sitzung trennen. . . . .	90
9.4 Web Collaboration-Sitzung nachbearbeiten . . . . .	91
<b>10 Die Funktion 360°-Konversation . . . . .</b>	<b>92</b>
10.1 Wie Sie die Funktion 360°-Konversation verwenden. . . . .	93
<b>11 Agent Portal -Taskleiste . . . . .</b>	<b>96</b>
11.1 Echtzeitwerte . . . . .	96
11.2 Taskleiste schließen . . . . .	97

## Inhalt

<b>12 Verwenden der Kurzwahlleiste und der Teamleiste</b> .....	<b>98</b>
12.1 Kurzwahlleiste .....	98
12.1.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Kurzwahlleiste .....	98
12.1.2 Löschen eines Eintrags aus der Kurzwahlleiste .....	99
12.1.3 Anrufen einer Person auf der Kurzwahlleiste .....	99
12.2 Teamleiste .....	99
12.2.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Teamleiste .....	100
12.2.2 Löschen eines Eintrags aus der Teamleiste .....	100
12.2.3 Anrufen eines Agenten auf der Teamleiste .....	100
<b>13 Broadcaster</b> .....	<b>102</b>
13.1 Broadcaster-Benutzeroberflächenoptionen .....	102
13.1.1 Ändern der Größe des Broadcasters .....	102
13.1.2 Anpassen der Laufschriftgeschwindigkeit von Broadcaster-Nachrichten .....	103
13.1.3 Konfigurieren des Broadcasters .....	103
<b>A Tastenkombinationen</b> .....	<b>104</b>
<b>B Rechtschreibprüfung</b> .....	<b>106</b>



# 1 Informationen zu diesem Benutzerhandbuch

Dieses Benutzerhandbuch beschreibt die Verwendung des Agent Portal . Alle zur Verwendung dieser Anwendung benötigten Arbeitsschritte werden klar und leicht verständlich erklärt.

## 1.1 Begriffe und typographische Konventionen

### 1.1.1 Formatierung

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

Formatierung	Bedeutung
<b>Fett</b>	Benutzeroberflächenelemente, die angeklickt werden, ausgewählt bzw. aktiviert werden; dies sind in der Regel Schaltflächen, Kontrollkästchen, Optionsfelder, Menüelemente.
“Anführungszeichen”	Üblicherweise werden Benutzeroberflächenelemente mit ihrem Namen benannt; dies sind in der Regel Namen von Dialogfenstern, andere Arten von Fenstern, Symbole, Felder, Arbeitsbereiche, Registerkarten, Spalten
<b>Fett und kursiv</b>	Datenbanknamen, Variablen, Dateinamen
GROSSBUCHSTABEN	Tasten (UMSCHALTTASTE, STRG, ALT)
<i>Kursiv</i>	Befehle und Beispiele
Courier	Ausgabertexte und Fehlermeldungen, Parameter, Quelltexte

Tabelle 1 Typographische Konventionen

### 1.1.2 Terminologie

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

Begriff	Bedeutung
Drücken/Betätigen	Drücken oder Betätigen einer Taste auf der Tastatur.
Eingeben	Eingeben von Buchstaben, Ziffern, Datenbanknamen, Variablen.
Eingabetaste	Drücken der Eingabetaste (Enter- oder Return-Taste).
Doppelklicken	Schneller Doppelklick mit der linken Maustaste.

Tabelle 2 Terminologie

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

Tabelle 2 Terminologie

### 1.1.3 Hinweis

In diesem Handbuch werden folgende Hinweistypen verwendet:

---

**Hinweis:** Weist auf nützliche Workflow-relevante Informationen hin.

---



---

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

---

## 1.2 Liste der Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
ACD	Automatic Call Distribution (Automatische Anrufverteilung)
CL	Client
CLIP	Calling Line Identification Presentation (Rufnummernanzeige beim gerufenen Teilnehmer)

Tabelle 3 In diesem Benutzerhandbuch verwendete Abkürzungen

## Informationen zu diesem Benutzerhandbuch

### Liste der Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
DB	Datenbank
GUI	Graphical User Interface (Grafische Benutzeroberfläche)
HSB	Hue (Farbwert), Saturation (Farbsättigung), Brightness (absolute Helligkeit) - Farbraum
MDC	Multisite Data Collector
ONS	One Number Service (Erreichbarkeit unter einer Rufnummer)
OSCC	OpenScape Contact Center
RC	Remote Control (Fernbedienung, Fernsteuerung)
RGB	Rot, Grün, Blau - Farbraum
SW	Software
UC	Unified Communications

*Tabelle 3 In diesem Benutzerhandbuch verwendete Abkürzungen*



## 2 Agent Portal – Kurze Einführung

Das Agent Portal stellt OpenScape Contact Center-Agenten eine Vielzahl von Werkzeugen bereit, mit deren Hilfe Sie Kontakte beantworten, Kontaktaktivitäten nachverfolgen, ihr Telefongerät steuern, mit Contact Center-Kunden chatten und E-Mails austauschen sowie schnell Informationen auffinden können.

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

- Telefonnummern wählen
- Anrufe entgegennehmen, übergeben, halten und beenden
- Rückfrage
- Konferenzen einleiten

Das Agent Portal gibt den Agenten alle benötigten Werkzeuge zur Bearbeitung von E-Mails, Callbacks und Web Collaboration-Sitzungen an die Hand. Es enthält u. a. ein Telefonbuch mit Suchfunktion und Funktionen zum Import bzw. Export von Kontakten.

Darüber hinaus können Agenten viele Funktionen der Anwendung gezielt an ihre eigenen Vorlieben und ihren bevorzugten Arbeitsstil anpassen. So können sie beispielsweise in die Taskleisten-Ansicht wechseln oder das Verhalten von Popup-Fenstern bei ankommenden Anrufen konfigurieren.

---

**Hinweis:** Während der Arbeit mit dem Agent Portal sind einige dieser Funktionen möglicherweise nicht verfügbar. Sie können jedoch vom Contact Center-Administrator aktiviert bzw. deaktiviert werden.

---



## 3 Agent Portal starten

### 3.1 Erste Inbetriebnahme

#### Voraussetzungen

Die Agent Portal -Anwendung ist eine Java Web Start-Anwendung. Dies bedeutet, dass die Anwendung zunächst von einer Webseite aus gestartet werden muss. Erfragen Sie die Adresse der Webseite bitte bei Ihrem Systemadministrator.

Damit alle vom OSCC-Server verwendeten Verschlüsselungsoptionen ordnungsgemäß funktionieren, müssen folgende Mindestanforderungen erfüllt sein: **Java Runtime Environment version 8 update 60 (8u60)** und **Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files 8**.

Stellen Sie sicher, dass ihre Java-Einstellungen so konfiguriert sind, dass temporäre Dateien auf ihrem Rechner nicht automatisch gelöscht werden:

1. Öffnen Sie das **Java Control Panel**.
2. Klicken Sie in der Registerkarte **Allgemein** auf **Einstellungen...**
3. Wenn die Option "Temporäre Dateien auf Rechner behalten" noch nicht aktiviert ist, aktivieren Sie diese, indem Sie zunächst auf **OK** klicken und dies noch einmal mit **OK** bestätigen.

## Vorgehensweise

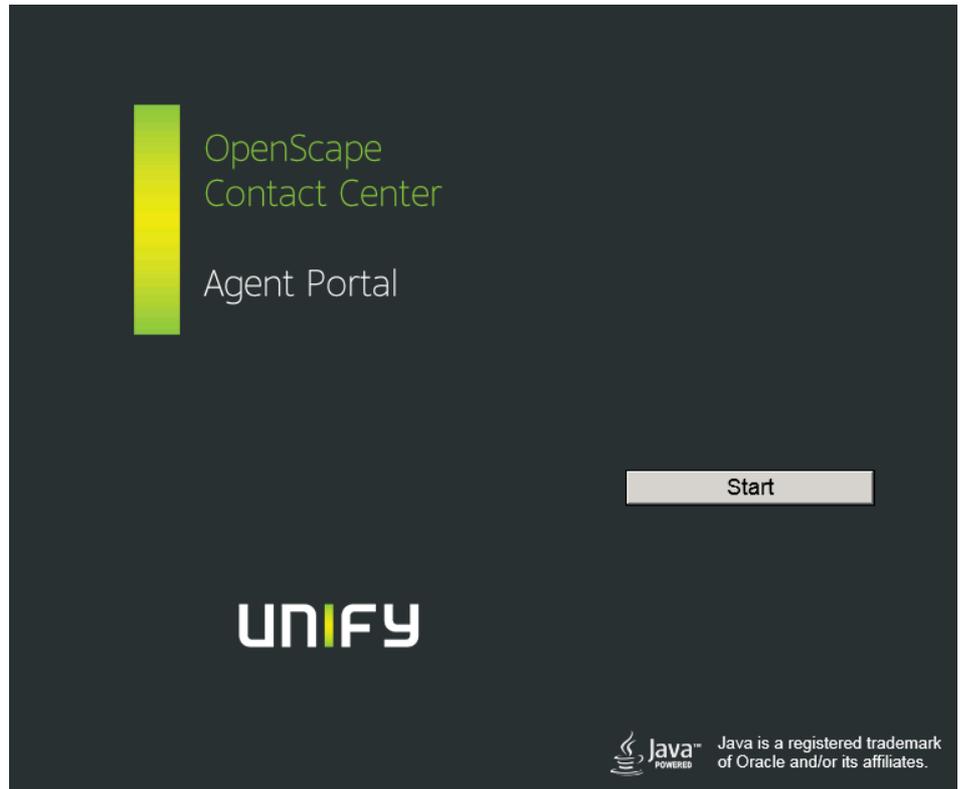
---

**Important:** Geben Sie immer den Servernamen an, nicht die Server-IP-Adresse!

---

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

`http://<OSCC_hostname>`



---

**Hinweis:** Sollte der Aufruf fehlschlagen, öffnen Sie die Datei mit der Erweiterung `jnlp` mit dem **Java Web Start Launcher**. Die Anwendung wird jetzt heruntergeladen und gestartet.

---

2. Klicken Sie auf **Starten**. Ein Sicherheitshinweis wird angezeigt und Sie werden gefragt, ob Sie die Anwendung ausführen möchten.
3. Klicken Sie im Sicherheitshinweisfenster auf die Schaltfläche **Ausführen**. Das Agent Portal wird nun zum ersten Mal gestartet und alle benötigten Java-Komponenten werden installiert.
4. Melden Sie sich beim Agent Portal an (siehe hierzu [Abschnitt 3.3, "Anmeldung beim Agent Portal"](#)). Das Agent Portal -Hauptfenster wird geöffnet.

## Agent Portal starten

### Neustart

5. Melden Sie sich mit den benötigten und für Sie freigegebenen Medien (Sprache, Callback, E-Mail, Web Collaboration) bei OpenScape Contact Center an. Ändern Sie Ihren Status auf Verfügbar, indem Sie auf die Schaltfläche neben Ihrem Benutzernamen klicken und im Dropdown-Menü das (grüne) Statussymbol Verfügbar auswählen.

## 3.2 Neustart

### Voraussetzung

Beim erstmaligen Starten des Agent Portal wird standardmäßig eine Desktop-Verknüpfung erstellt. Über diese Verknüpfung kann das Agent Portal fortan gestartet werden.



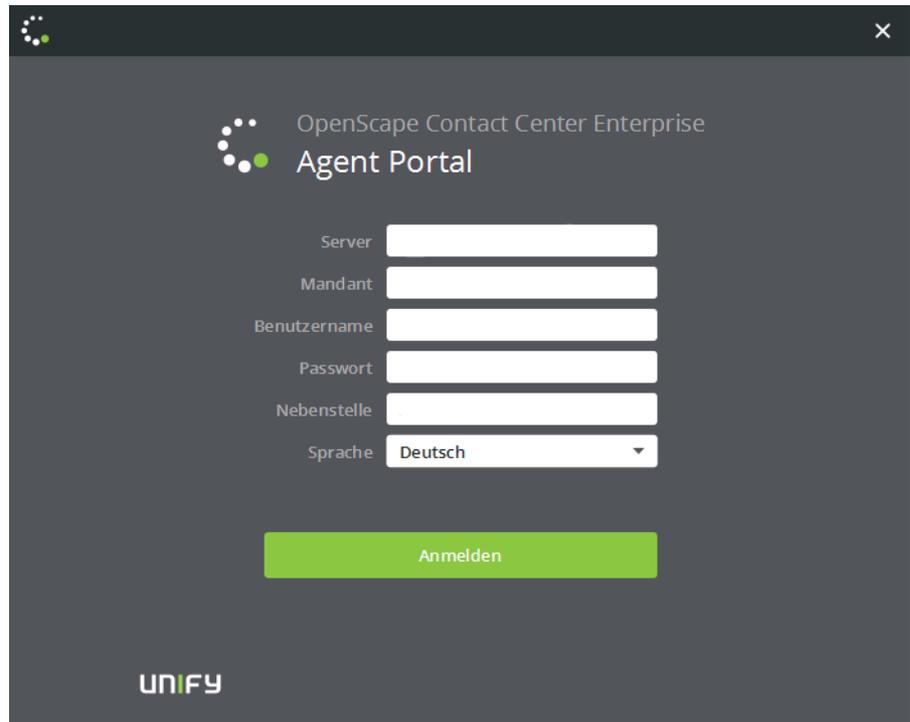
### Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Agent Portal neu zu starten:
  - Klicken Sie auf das **Agent Portal** -Desktop-Symbol, oder
  - Klicken Sie auf **Start > Agent Portal** , oder
  - Verwenden Sie, wie im [Abschnitt 3.1, "Erste Inbetriebnahme"](#) beschrieben, ihren Webbrowser
2. Abschließend melden Sie sich, wie im [Abschnitt 3.3, "Anmeldung beim Agent Portal"](#) beschrieben, beim Agent Portal an.

## 3.3 Anmeldung beim Agent Portal

### Voraussetzungen

Wenn Sie das Agent Portal starten, erscheint das Fenster "Anmelden":



### Vorgehensweise

1. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, wählen Sie zunächst den Ihnen zugewiesenen Mandanten aus. (Diese Auswahl wird für zukünftige Anmeldungen gespeichert).
2. Geben Sie Ihre persönlichen Daten (Benutzername, Passwort) in die entsprechenden Felder ein.
3. Geben Sie die Durchwahlnummer für Ihre Nebenstelle an. Wenn Ihnen vom Administrator feste Nebenstellen zugewiesen worden sind, erscheint anstelle des Textfelds eine Dropdown-Liste.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Das Hauptfenster des Agent Portal wird angezeigt.

## 3.4 Deinstallation

---

**Hinweis:** Das Agent Portal wird immer nur **vorübergehend** installiert. Bei jedem Start der Anwendung wird automatisch geprüft, ob neuere Versionen verfügbar sind. Ist dies der Fall, werden diese heruntergeladen.

Alle Daten werden sicher auf dem Server gespeichert und bleiben erhalten, nachdem die Anwendung auf dem Client-PC entfernt wird.

---

### Vorgehensweise

---

**Hinweis:** Je nach Windows-Version und -Konfiguration kann die Vorgehensweise auf Ihrem Rechner geringfügig von der hier beschriebenen Vorgehensweise abweichen.

---

1. Öffnen Sie die **Systemsteuerung**:  
Start > Einstellungen > Systemsteuerung.
2. Wählen Sie oben rechts in der Liste **Anzeige**: den Eintrag **Kleine Symbole** aus.  
Alle Elemente der Systemsteuerung werden angezeigt.
3. Doppelklicken Sie auf **Java**.  
Das Java Control Panel wird geöffnet.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Allgemein** im Bereich **Temporäre Internetdateien** auf **Ansicht...**  
Das Java Cache Viewer-Fenster wird geöffnet.
5. Wählen Sie dort die **Agent Portal** -Anwendung aus.
6. Klicken Sie auf .  
Die Anwendung wird gelöscht.

---

**Hinweis:** Wenn eine Neuinstallation des Agent Portal erforderlich ist, rufen Sie die Agent Portal -Webseite auf und folgen Sie den Anweisungen im [Abschnitt 3.1](#), "Erste Inbetriebnahme".

---



# 4 Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

## 4.1 Kopf-/Taskleiste und Funktionen



### 1. Anrufen

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

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

### 2. Callback/E-Mail erstellen

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

### 3. Bevorzugtes Gerät auswählen

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

### 4. Contact Center-Symboleiste

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

---

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

---

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

### 5. Routingstatus

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

### 6. Menü (Benutzername)

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

- Taskleiste ein-/ausblenden
- Unterstützung anfordern
- Systemmeldungen anzeigen
- Systemeinstellungen aufrufen
- Benutzerhandbuch (Hilfe) aufrufen
- Vom Agent Portal abmelden

## 7. Echtzeitwerte

In diesem Bereich sehen Sie verschiedene Contact Center-Statistiken wie z. B. die Anzahl der angemeldeten Agenten, die Anzahl der angenommenen Anrufe, die Abbruchrate usw.

Welche Werte hier angezeigt werden, ist auf der Registerkarte Einstellungen konfigurierbar. Einzelheiten hierzu finden Sie im [Abschnitt 4.12.5, "Taskleiste"](#).

## 8. Avatar

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

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

## 4.2 Broadcaster

---

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

---

Der Broadcaster zeigt Ansagen sowie allgemeine und statistische Informationen über das Contact Center an. Weitere Informationen hierzu, siehe [Kapitel 13, "Broadcaster"](#).

## 4.3 Überblick – Registerkarten und Arbeitsbereiche

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

## Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

### Überblick – Registerkarten und Arbeitsbereiche

Registerkarte	Beschreibung	Siehe
Aktive Kontakte	Zeigt alle aktiven Kontakte und deren Details.	Abschnitt 4.4, "Bereich Aktive Kontakte"
Kurzwahlliste	Der Bereich Kontakte kann zum Beispiel als persönliches Telefonbuch verwendet werden.	Abschnitt 4.5, "Kurzwahlliste"
Teamliste	Hier werden alle angemeldeten Agenten einschließlich Status angezeigt.	Abschnitt 4.6, "Teamliste"
Warteschlangen	Zeigt Ereignisse zu den Ihnen zugewiesenen Anrufarten an.	Abschnitt 4.7, "Bereich Warteschlangen"
Aktivitätsprotokoll	Das Aktivitätsprotokoll zeigt Ihre letzten Aktivitäten an. Dazu gehört auch die Anruf-, E-Mail-, Callback- und Web Collaboration-Historie.	Abschnitt 4.8, "Bereich Aktivitätsprotokoll"
E-Mail	Hier werden alle noch ausstehenden E-Mail-Nachrichten aufgelistet.	Abschnitt 4.9, "Bereich E-Mails"
Suchen	Suchen Sie in externen <b>Verzeichnissen</b> (wie z. B. Ihrem Unternehmensverzeichnis oder dem LDAP-Serververzeichnis Ihres Unternehmens).	Abschnitt 4.10, "Bereich Suchen"
Persönliche Leistung	In diesem Arbeitsbereich erscheinen Ihre persönlichen Leistungsstatistiken.	Abschnitt 4.11, "Bereich Persönliche Leistung"
Einstellungen	In diesem Arbeitsbereich sind alle Einstellungen zu Agent Portal -Funktionen zusammengefasst.	Abschnitt 4.12, "Bereich Einstellungen"
Systemmeldungen	In diesem Arbeitsbereich finden Sie alle Systemstatusmeldungen.	Abschnitt 4.13, "Bereich Systemmeldungen"

*Tabelle 4 Registerkarten*

## 4.4 Bereich Aktive Kontakte

### 4.4.1 Übersicht

Aktive Kontakte				
Name	Dauer ▼	Empfangszeit	Ziel	
 <b>Hans Meier</b> hans.meier@cycos.com	05:02	00:00	D1 Hotline 1	
 <b>Unknown</b> +4 959-987-9484	10:56	06:58	Demo Web Chat	
 <b>Web Collaboration</b> 2145	03:29	00:00	Cycos Hotline 2	
<b>Letzter Kontakt</b>				
 <b>Hans Meier</b> +4 095-998-2123	05:02	00:00	D1 Hotline 1	

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

Der **primäre** Kontakt ist links mit einer grünen Markierung gekennzeichnet. Um einen anderen Kontakt zu bearbeiten, müssen Sie auf diesen doppelklicken. Bei einem Doppelklick werden zusätzlich die Kontaktdetails angezeigt.

---

**Hinweis:** Um mehrere Kontakte gleichzeitig bearbeiten zu können, muss im OpenScope Contact Center die Multikontaktbearbeitung für Sie eingerichtet sein. Außerdem muss der Administrator Ihnen die entsprechenden Berechtigungen erteilt haben.

---

#### 4.4.1.1 Spalten anpassen

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

- Name
- Empfangszeit
- Dauer

## Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

### Bereich Aktive Kontakte

- Ziel

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

#### Vorgehensweise

Spalten können über  ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Abschnitt 4.14.3, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

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

#### 4.4.1.2 Aktive Kontakte – Details

Spalte	Beschreibung
Name	Gibt den <b>Medientyp</b> (Sprache, Callback, E-Mail, Web Collaboration), den <b>Namen</b> des Kontakts und seine Telefonnummer/E-Mail/Web-Quelle an.
Empfangszeit	Gibt an, wann der Kontakt angeboten wurde.
Dauer	Summe aus <b>Bearbeitung</b> und <b>Dauer nicht primär</b> .
Bearbeitung	Zeitdauer, währenddessen der Kontakt primär war.
Dauer nicht primär	Zeitdauer, währenddessen der Kontakt nicht primär war.
Priorität	Priorität des Kontakts, von <b>1</b> (am niedrigsten) bis <b>100</b> (am höchsten).
Beschreibung	Bei weitergeleiteten Kontakten ist dies die Beschreibung, die verknüpft ist mit der Warteschlange des Kontakts. Hier erscheinen keine Informationen für direkte Kontakte.

Tabelle 5

Spalten im Arbeitsbereich Aktive Kontakte

## 4.5 Kurzwahlliste

### 4.5.1 Übersicht

Kurzwahlliste  + Neu hinzufügen

Name	Telefonnummer	Aktionen
Anton Belen	+4 969-893-0049	
Cornelia Hoelzer	+3 405-499-9443	
Tomislav Horti	Unknown	
Sonya Mariano	+1 512-658-9234	
Oliever Pietch	+1 512-658-9233	

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

Beide Verzeichnisse werden vom Agent Portal herangezogen, um bei ankommenden Anrufen, die von in der Datenbank gespeicherten Rufnummern kommen, weitere Informationen anzuzeigen. Ferner können Agenten über den Arbeitsbereich **Kurzwahlliste** nach Kontaktdetails zu Personen suchen, deren Daten im Agent Portal hinterlegt sind, oder diese (telefonisch, per Web Collaboration oder E-Mail) kontaktieren.

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Sie:

- Spalten anpassen
- Einen Kontakt anrufen
- Einen neuen Kontakt erstellen
- Einen Kontakt bearbeiten
- Einen Kontakt löschen
- Kontakte exportieren und importieren

#### 4.5.1.1 Spalten anpassen

##### Vorgehensweise

Sie können Spalten per Klick auf  ein- bzw. ausblenden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Abschnitt 4.14.3, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#). Die verfügbaren Spalten werden im [Abschnitt 4.5.1.2, " Kontaktdetails "](#) beschrieben.

#### 4.5.1.2 Kontaktdetails

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

Tabelle 6 Spalten im Arbeitsbereich Kontakte

#### 4.5.2 Anrufen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste

##### Vorgehensweise

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

#### 4.5.3 Erstellen eines Kontakts in der Kurzwahlliste

Sie können entweder manuell einen neuen Kontakt erstellen oder einen vorhandenen Kontakt aus dem LDAP-Verzeichnis importieren.

### 4.5.3.1 Neuen Kontakt erstellen

Neuen Kontakt erstellen 



**Zugriff**

Telefon:

Tel. (privat):

Tel. (mobil):

E-Mail (Büro):

E-Mail (privat):

Speichern
Abbrechen

**Voraussetzung**

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

**Vorgehensweise**

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf die Schaltfläche **+ Neu hinzufügen**. Der Dialog "Neuen Kontakt erstellen" wird geöffnet.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder **Vorname**, **Nachname** und **Telefon** aus. Das Ausfüllen der restlichen Felder ist optional.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

---

**Hinweis:** Wenn ein Pflichtfeld nicht ausgefüllt ist oder falsche Daten eingegeben wurden, ist die Schaltfläche **Speichern** nicht verfügbar. Bereich Agenten

---

### 4.5.3.2 Kontakte aus einem Verzeichnis importieren

#### Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

#### Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf die Schaltfläche **+ Neu hinzufügen**. Der Dialog "Neuen Kontakt erstellen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf .
3. Geben Sie im Popup-Fenster den Namen des Kontakts ein, den Sie im Suchbereich importieren möchten.

---

**Hinweis:** Wenn für den eingegebenen Suchbegriff mehr als 100 Kontakte im Unternehmensverzeichnis gefunden werden, werden keine Treffer angezeigt. Es werden nur Treffer aus dem persönlichen Telefonbuch angezeigt.

---

4. Wählen Sie aus den Suchergebnissen einen Eintrag aus.  
Die Anwendung wechselt zurück zur Registerkarte Kontakte und die Eingabefelder sind mit den in der Datenbank gefundenen Daten ausgefüllt.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

#### 4.5.4 Anzeigen von Kontaktdetails in der Kurzwahlliste

##### Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

##### Vorgehensweise

Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn auszuwählen.  
Der Dialog "K Kontaktdetails" wird geöffnet.

#### 4.5.5 Bearbeiten eines Kontakts in der Kurzwahlliste

##### Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

##### Vorgehensweise

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

#### 4.5.6 Löschen eines Kontakts aus der Kurzwahlliste

##### Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Kontakte** ist geöffnet.

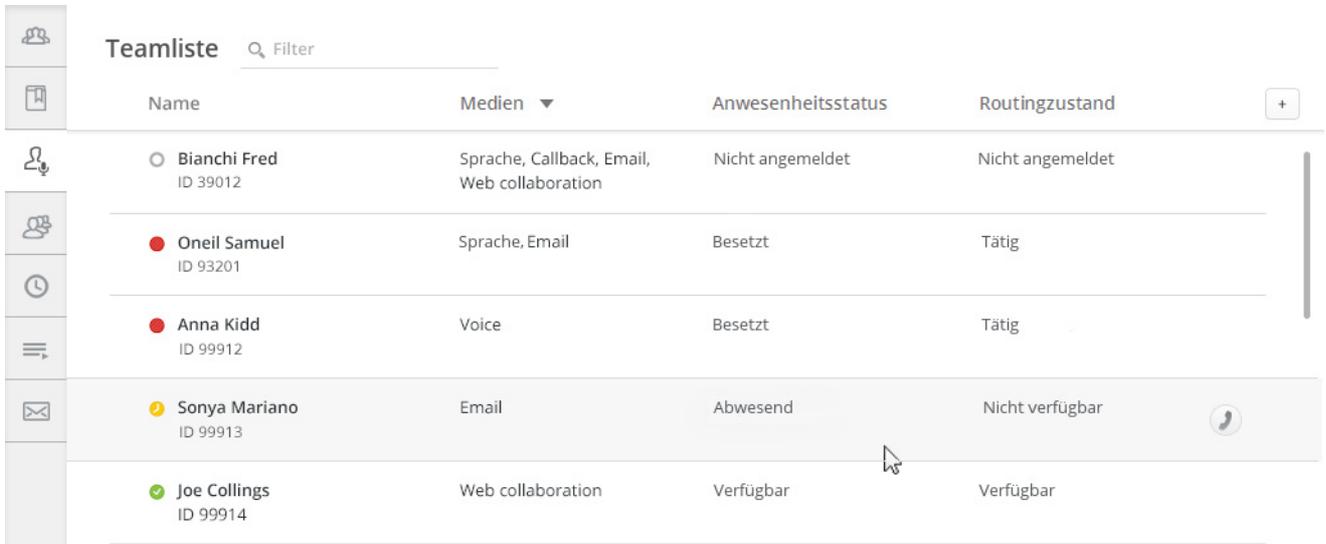
##### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den zu löschenden Kontakt, um ihn auszuwählen.  
Der Dialog "K Kontaktdetails" wird geöffnet.

Klicken Sie auf das Symbol "Kontakt löschen".  
Der Kontakt wird aus Ihrem persönlichen Telefonbuch entfernt.

## 4.6 Teamliste

### 4.6.1 Übersicht



Teamliste <input type="text" value="Filter"/>				
Name	Medien ▼	Anwesenheitsstatus	Routingzustand	
 <b>Bianchi Fred</b> ID 39012	Sprache, Callback, Email, Web collaboration	Nicht angemeldet	Nicht angemeldet	
 <b>Oneil Samuel</b> ID 93201	Sprache, Email	Besetzt	Tätig	
 <b>Anna Kidd</b> ID 99912	Voice	Besetzt	Tätig	
 <b>Sonya Mariano</b> ID 99913	Email	Abwesend	Nicht verfügbar	
 <b>Joe Collings</b> ID 99914	Web collaboration	Verfügbar	Verfügbar	

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

#### 4.6.1.1 Spalten anpassen

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

- Name
- Medien
- Anwesenheitsstatus
- Routingstatus

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

#### Vorgehensweise

Spalten können über  ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Abschnitt 4.14.3, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

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

### 4.6.2 Teamlistendetails

Spalte	Bedeutung
Name	Der <b>Name</b> des Agenten mit zugehörigem <b>Anwesenheitsstatussymbol</b> (Verfügbar, Nicht verfügbar ist, Tätig) und seine <b>ID</b> .
Nebenstelle	Die <b>Nebenstellenummer</b> des Agenten.
Gruppe	Der <b>Name der Gruppe</b> , der der Agent als Mitglied angehört.
Abteilung	Die <b>Abteilung</b> des Agenten.
Medien	<b>Medium/Medien</b> , bei dem bzw. denen der Agent aktuell angemeldet ist: Sprache, Callback, E-Mail, Web Collaboration.
Anwesenheitsstatus	Aktueller <b>Anwesenheitsstatus</b> eines Agenten: Verfügbar, Nicht verfügbar, Tätig, Abgemeldet
Routingstatus	Aktueller <b>Routingstatus</b> eines Agenten: Verfügbar, Nicht verfügbar oder Tätig.
Bearbeitungszustand	Aktueller <b>Bearbeitungszustand</b> eines Agenten: Gespräch, Bearbeitung, Wird gehalten, Rückfrage, Läutet, Wählen, Ausstehend, Nachkontaktaktivitäten
Kontakttyp	Kontakttyp(en), für den bzw. die ein Agent eine Zugriffsberechtigung hat: Sprache, Callback, E-Mail, Web Collaboration.
Aktive Kontakte	<b>Anzahl der Kontakte</b> , die aktuell beim Agenten <b>in Bearbeitung</b> sind.
Wartende Kontakte	<b>Anzahl der Kontakte</b> , die sich in der <b>Warteschlange</b> befinden.
Beschreibung	

Tabelle 7 Spalten im Arbeitsbereich Agenten

### 4.6.3 Agentenstatus in der Teamliste

Symbol	Zustand	Bedeutung
✔	Verfügbar	Der Agent ist angemeldet und bereit.
⌚	Nicht verfügbar	Der Agent ist angemeldet, jedoch nicht verfügbar.
●	Tätig	Der Agent ist angemeldet und besetzt.
○	Offline	Der Agent ist abgemeldet.

Tabelle 8 Bedeutung der Symbole

## 4.6.4 Anrufen eines Agenten über die Teamliste

### Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Agenten** ist geöffnet.

### Vorgehensweise

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

### 4.7 Bereich Warteschlangen

#### 4.7.1 Übersicht

Name	Kontakte	Service level	Ältester Kontakt
Callback Hohe Last	6	67	05:33:49
D2 Hotline Mittlere Last	2	0	00:00
D1 E-Mail Geringe Last	0	8	15:09:48:56
D1 Web Collaboration Geringe Last	0	100	00:00

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

#### 4.7.2 Spalten anpassen

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

- Name
- Kontakte
- Ältester Kontakt
- Service-Level

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

##### Vorgehensweise

Spalten können über  ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Abschnitt 4.14.3, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

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

### 4.7.3 Warteschlangen-Details

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

Tabelle 9

*Symbole für Warteschlangen-Service-Levels*

## 4.8 Bereich Aktivitätsprotokoll

### 4.8.1 Übersicht

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

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

---

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

---

### 4.8.2 Spalten anpassen

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

- Name
- Erfolgt
- Status
- Kontaktyp

Sie können zusätzliche Spalten ein- bzw. ausblenden.

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

#### Vorgehensweise

Spalten können über  ein- bzw. ausgeblendet werden. Die Vorgehensweise wird beschrieben im [Abschnitt 4.14.3, "Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen"](#).

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

### 4.8.3 Details zum Aktivitätsprotokoll

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

Tabelle 10

Spalten im Arbeitsbereich Aktivitätsprotokoll

### 4.8.4 Person mithilfe des Aktivitätsprotokolls anrufen

#### Voraussetzung

Der Arbeitsbereich **Aktivitätsprotokoll** ist geöffnet.

#### Vorgehensweise

1. So suchen Sie nach dem Kontakt, den Sie anrufen möchten:

- Wählen Sie den Kontakt manuell in der Liste aus
- Geben Sie im Feld "Filter" den Namen des Kontakts ein. Das Agent Portal durchsucht Ihr Aktivitätsprotokoll nach dem von Ihnen eingegebenen Namen.

Zeigen Sie mit der Maus auf den gewünschten Kontakt und anschließend auf das -Symbol.

## 4.9 Bereich E-Mails

### 4.9.1 Übersicht

In diesem Bereich sehen Sie eine Liste aller noch ausstehenden E-Mail-Nachrichten (d. h. Nachrichten die entweder zurückgestellt wurden oder sich in Rückfrage befinden). Sie können diese Nachrichten abrufen, sobald Sie zum Wiederaufnehmen der Bearbeitung bereit sind.

Das System speichert alle E-Mail-Nachrichten, einschließlich Nachrichten, die Sie verwerfen. Sie können die Suchfunktion E-Mail-Historie zum Auffinden einer beliebigen Nachricht nutzen. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 4.9.3, "Nach kürzlich erhaltenen und archivierten E-Mail-Nachrichten suchen"](#).

### 4.9.2 Details

Spalte	Beschreibung
Name	Die E-Mail-Adresse des Kunden und der Betreff der Nachricht.
Eingang	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die E-Mail eingegangen ist.
Ziel	Die E-Mail-Adresse, an die die E-Mail gesendet wurde.
Zustand	Bearbeitungszustand der E-Mail (z. B. "Zurückgestellt" in der Warteschlange oder "Reserviert" für einen bestimmten Agenten).
Zeit im Zustand	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die E-Mail in den aktuellen Zustand gewechselt ist.

Tabelle 11 Spalten in der Tabelle "E-Mail"

### 4.9.3 Nach kürzlich erhaltenen und archivierten E-Mail-Nachrichten suchen

Das Leistungsmerkmal **E-Mail-Historie durchsuchen** ermöglicht das schnelle Auffinden einer bestimmten E-Mail-Nachricht. Bei der Suche werden alle archivierten E-Mail-Nachrichten einschließlich der Nachrichten im laufenden Aktivitätsprotokoll einbezogen.

Als eines der Suchkriterien können Sie den Zustand der Nachricht eingeben. Wenn Sie beispielsweise eine Antwort suchen, die Sie einem Kunden gesendet haben, suchen Sie die ursprüngliche E-Mail-Nachricht des Kunden, und wählen

Sie den E-Mail-Zustand "**Beantwortet**". Wenn Sie eine Nachricht suchen, die Sie gesendet haben und die in keinem Bezug zu einer E-Mail-Nachricht steht, wählen Sie den E-Mail-Zustand "**Agent initiiert**".

Die den Suchkriterien entsprechenden Nachrichten werden auf der **Suchergebnisse** Registerkarte Ergebnisse angezeigt. Die Suchergebnisse beinhalten Informationen wie das **Ziel** der jeweiligen Nachricht, ihren **Zustand** usw.

---

**Hinweis:** Während der Bearbeitung einer E-Mail-Nachricht ist die Verwendung des Leistungsmerkmals **E-Mail-Historie durchsuchen** nicht möglich.

---

### So suchen Sie nach einer E-Mail-Nachricht:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf die Schaltfläche  **Suchen**.
2. Verfeinern Sie die Suche, indem Sie im Suchfenster die Ihnen bekannten Informationen über die gesuchte E-Mail-Nachricht eingeben.
  - a) Geben Sie unter **Datum** Anfang und Ende des Zeitraums ein, in dem die Nachricht gesendet wurde.
  - b) Wählen Sie unter **E-Mail-Zustände** die Einträge aus, welche die Aktionen beschreiben, die zu der Mail-Nachricht ausgeführt wurden.
  - c) Unter **Zusätzliche Parameter** können Sie weitere Ihnen bekannte Informationen eingeben.
3. Klicken Sie auf **Suchen**.

Die Suchergebnisse werden angezeigt.

## 4.10 Bereich Suchen

Mit dem Leistungsmerkmal **Suchen** können Sie externe **Verzeichnisse** (wie z. B. Ihr Unternehmensverzeichnis oder das LDAP-Serververzeichnis Ihres Unternehmens) in Echtzeit durchsuchen. Dies ist nützlich, wenn Sie Kollegen und Kunden außerhalb des Contact Centers kontaktieren müssen.

Um eine Verzeichnissuche durchführen zu können, muss die Berechtigung **Verzeichnis** für Sie in der **Manager**-Anwendung aktiviert sein, und Ihre Verbindungseinstellungen für das Verzeichnis müssen korrekt konfiguriert sein. Einzelheiten zum Konfigurieren der Verbindungseinstellungen finden Sie unter [Abschnitt 4.12.7, "Verzeichnisse"](#).

Die Suchergebnisse für die Personen in der Ergebnisliste können durch zusätzliche Anzeige ihrer **Anwesenheitsstatus**informationen verfeinert werden. Diese Verfeinerung ist nur dann möglich, wenn das Leistungsmerkmal **Anwesenheitsstatus** zuvor vom Contact Center-Administrator aktiviert wurde und Sie Ihre **OpenScape UC Integration-Einstellungen** wie in [Abschnitt 4.12.10, "Anwesenheitsintegration"](#) beschrieben konfiguriert haben. Weitere Informationen zum **Anwesenheitsstatus**, siehe [Abschnitt 4.10.3, "Anwesenheitsstatusdetails"](#).

### 4.10.1 Verzeichnis durchsuchen

Um eine Verzeichnissuche durchzuführen, geben Sie im Suchbereich einfach einen **Namen** ein. Das Verzeichnis wird sofort durchsucht und nach kurzer Zeit werden die Suchergebnisse angezeigt.

Die Suchergebnisse werden alphabetisch sortiert in Listenansicht angezeigt.

### 4.10.2 Person in einem Verzeichnis anrufen

Wenn Sie im Bereich **Suchen** eine Suche durchführen, können Sie einen Sucherggebniseintrag anrufen, sofern dem Eintrag eine Telefonnummer zugewiesen ist.

**So rufen Sie eine Person in einem Verzeichnis an:**

1. Zeigen Sie mit Ihrer Maus auf den Eintrag der Person, die Sie anrufen möchten.
2. Klicken Sie neben dem Eintrag auf  .

Der Anruf wird sofort eingeleitet.

### 4.10.3 Anwesenheitsstatusdetails

Wenn das Leistungsmerkmal **Anwesenheitsstatus** aktiviert und ordnungsgemäß konfiguriert ist (siehe [Abschnitt 4.12.10, "Anwesenheitsintegration"](#)), werden die **Suchergebnisse** durch zusätzliche Anzeige des Anwesenheitsstatus verfeinert.

Der Anwesenheitsstatus wird links in der Zeile als **Symbol** dargestellt; der zugehörige **Text** erscheint rechts.

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

- UC-Anwesenheitsstatus
- CC-Anwesenheitsstatus
- Leitungszustand

Abhängig von den vom Presence-Server übermittelten Daten, wird der Anwesenheitsstatus vom Agent Portal auf der o.g. Liste ggf. höher indexiert. Um den Anwesenheitsstatus einer Person in den Suchergebnissen zu aktualisieren, zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die entsprechende Zeile und klicken Sie auf



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

Anwesenheitsstatussymbole					
UC-Anwesenheitsstatus		CC-Anwesenheitsstatus		Leitungszustand	
	Verfügbar		Nicht angemeldet		Leitung besetzt
	Abwesend		Aktiv		Läutet
	Anrufschutz		Frei		Frei
	Bin gleich zurück		Abwesend		Bearbeitung
	Besetzt		Besetzt		Fehler
	In Besprechung		Unbekannt		
	Unbekannt				

## **4.11 Bereich Persönliche Leistung**

### **4.11.1 Übersicht**

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

---

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

---

### **4.11.2 Info über Persönliche Leistung**

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

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

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

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für persönliche Leistungsstatistiken:

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

Tabelle 12

Persönliche Leistungsstatistiken und deren Bedeutung

## Benutzeroberfläche und Basiskonfiguration

### Bereich Persönliche Leistung

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

Tabelle 12

*Persönliche Leistungsstatistiken und deren Bedeutung*

## 4.12 Bereich Einstellungen

### 4.12.1 Überblick – Einstellungen

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

### 4.12.2 Persönlich

Auf dieser Registerkarte können Sie Ihre persönlichen Einstellungen ändern und über Kontrollkästchen die Art und Weise beeinflussen, wie das Agent Portal mit Ihnen interagiert.

#### 4.12.2.1 Eigenes Passwort ändern

##### Voraussetzung

Auf der Registerkarte Persönlich ist der Arbeitsbereich Einstellungen geöffnet.

##### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Passwort ändern**  
Ein Popup-Fenster wird geöffnet.
2. Geben Sie Ihr altes und Ihr neues Passwort ein.  
Geben Sie das neue Passwort zur Bestätigung ein zweites Mal ein
3. Klicken Sie auf **Ändern**.  
Ihr Passwort wurde geändert und Sie können das neue Passwort bei Ihrer nächsten Anmeldung am Agent Portal verwenden.

#### 4.12.2.2 Persönliche Einstellungen zurücksetzen

Wenn Sie Ihre persönlichen Einstellungen auf die Systemvoreinstellungen zurücksetzen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Wiederherstellen**.

### 4.12.3 Geräte

Auf dieser Registerkarte sehen Sie die Liste der verfügbaren Geräte. Sie können hier auch Geräte Ihrer Wahl hinzufügen, bearbeiten und entfernen.

---

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

---

#### 4.12.3.1 Gerät hinzufügen

##### Voraussetzung

Auf der Registerkarte Geräte ist der Arbeitsbereich Einstellungen geöffnet.

##### Vorgehensweise

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

Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Das Gerät wurde zur Liste hinzugefügt. In der Kopfleiste des Agent Portal können Sie nun dieses Gerät auswählen oder ändern. Siehe [Abschnitt 6.9](#), "Bevorzugte Geräte".

#### 4.12.3.2 Gerät bearbeiten

##### Voraussetzung

Auf der Registerkarte Geräte ist der Arbeitsbereich Einstellungen geöffnet.

##### Vorgehensweise

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

### 4.12.3.3 Gerät entfernen

#### Voraussetzung

Auf der Registerkarte Geräte ist der Arbeitsbereich Einstellungen geöffnet.

#### Vorgehensweise

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

### 4.12.4 Agent

Auf der Registerkarte Agent stehen folgende Optionen zur Verfügung:

#### Anzeigebild ändern

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

#### Automatische Medienanmeldung beim Start

Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Medien, die beim Anmelden an das Agent Portal automatisch verbunden werden sollen.

#### Agenten Einstellungen zurücksetzen

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Wiederherstellen**, um die Agenten-Einstellungen auf die Standardwerte zurückzusetzen.

#### Bevorzugtes Gerät beim Start

- Aktivieren Sie das Optionsfeld **Letztes Gerät verwenden**, um beim Starten des Agent Portal das letzte verwendete Gerät zu verwenden.
- Aktivieren Sie das Optionsfeld **Immer dieses Gerät verwenden** und wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Gerät aus, das beim Starten des Agent Portal verwendet werden soll.

#### Sprache der Rechtschreibprüfung

In diesem Bereich können Sie die von der Rechtschreibprüfung verwendete(n) Sprache(n) einstellen, während Sie E-Mails schreiben oder bei einer Web Collaboration-Sitzung auf Nachrichten antworten.

- Wenn Sie das Kontrollkästchen **Standard-Sprache** aktivieren, verwendet das Agent Portal die (beim Anmelden eingestellte) Sprache der Benutzeroberfläche **nur** für die Rechtschreibprüfung.  
HINWEIS: Die Sprache Finnisch wird **NICHT** unterstützt.

- Wenn das Kontrollkästchen **Standard-Sprache** nicht aktiviert ist, sind die Bereiche **Wählen Sie eine Sprache aus** und **Sprachen** aktiv und verfügbar. Im Agent Portal sind alle Sprachen verfügbar, die im Abschnitt **Sprachen** angegeben wurden (siehe unten).
  - Wählen Sie im Abschnitt **Wählen Sie eine Sprache aus** aus der Dropdown-Liste die Sprache aus, die das Agent Portal standardmäßig für die Rechtschreibprüfung verwenden soll.  
HINWEIS: Über die Dropdown-Liste sind alle Sprachen verfügbar, die im Abschnitt **Sprachen** ausgewählt wurden (siehe unten).
  - Im Bereich **Sprachen** werden alle ausgewählten Sprachen für die Rechtschreibprüfung aufgelistet.
    - Um eine weitere Sprache hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **+ Sprache hinzufügen** und wählen Sie die gewünschte Sprache aus.
    - Um eine Sprache aus der Liste zu entfernen, zeigen Sie mit dem Cursor auf die zu entfernende Sprache und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **X**.

#### Teamleiste

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Teamleiste aktivieren**, um das Leistungsmerkmal Teamleiste zu aktivieren.

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

#### Kurzwahlleiste

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kurzwahlleiste aktivieren**, um das Leistungsmerkmal Kurzwahlleiste zu aktivieren.

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

### 4.12.5 Taskleiste

Auf dieser Registerkarte können Sie Ihre Taskleisten-Einstellungen verwalten und die dort anzuzeigenden Echtzeitwerte konfigurieren, indem Sie Werte hinzufügen oder entfernen.

Sie können Ihre Taskleisten-Einstellungen mit einem Klick auf **Wiederherstellen** jederzeit auf die Voreinstellungen zurücksetzen.

## 4.12.6 Diagnose

Aktivieren Sie die Diagnosefunktion nur dann, wenn Sie vom Systemadministrator oder einem Techniker dazu angewiesen werden. Vom Administrator erhalten Sie ausführliche Informationen dazu, welche Kontrollkästchen Sie aktivieren müssen.

## 4.12.7 Verzeichnisse

Auf dieser Registerkarte werden alle verfügbaren Verzeichnisse aufgelistet.

Um sich mit einem dieser Verzeichnisse zu verbinden, klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** und geben einen **Kontonamen** und ein **Passwort** ein. Die oben genannten Anmeldeinformationen erhalten Sie ggf. von Ihrem Manager oder Supervisor.

## 4.12.8 Broadcaster

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

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

## 4.12.9 Anwendungsverknüpfung

In der Benutzeroberfläche des Agent Portal können Sie Verknüpfungen zum Start von oft verwendeten Anwendungen erstellen. Die folgenden Unterabschnitte erklären, wie Sie:

- eine neue Anwendungsverknüpfung erstellen
- eine Anwendungsverknüpfung bearbeiten
- eine Anwendungsverknüpfung entfernen

### 4.12.9.1 Hinzufügen einer neuen Anwendungsverknüpfung

1. Klicken Sie auf **+ Hinzufügen**.

Ein Popup-Fenster wird geöffnet.

2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die neue Verknüpfung ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche ... neben dem Feld **Ziel**.

Gehen Sie in dem sich öffnenden Fenster zu dem Ordner, in dem sich die Anwendung befindet, und wählen Sie sie aus. Klicken Sie auf **Öffnen**.  
Beispiel:

**Computer > Lokaler Datenträger (c) > Programme (x86) > Internet Explorer > iexplore.exe**

4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Symbol** Folgendes aus:

Option	Zugriff auf Verknüpfung über
Keine	Kopf-/Taskleiste unter: "Agentenname" > Anwendungsverknüpfung > "Verknüpfungsname"
Aktive Kontakte	Kopf-/Taskleiste unter: "Agentenname" > Anwendungsverknüpfung > "Verknüpfungsname"
	Beliebiges aktives Kontaktfenster.
Taskleiste	Kopf-/Taskleiste unter: "Agentenname" > Anwendungsverknüpfung > "Verknüpfungsname"
	Kopf-/Taskleiste neben der Schaltfläche <b>Bevorzugtes Gerät auswählen</b> .

5. Im Feld Taste können Sie durch Klick auf die Schaltfläche eine Tastenkombination für den Schnellzugriff erstellen. Beispiel:

STRG + SHIFT + A

6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

#### 4.12.9.2 Bearbeiten einer Anwendungsverknüpfung

1. Zeigen Sie mit dem Cursor auf die zu bearbeitende Anwendungsverknüpfung.

Ein Popup-Fenster wird geöffnet.

2. Führen Sie die gewünschten Änderungen durch.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

#### 4.12.9.3 Löschen einer Anwendungsverknüpfung

1. Zeigen Sie mit dem Cursor auf die zu löschende Anwendungsverknüpfung.
2. Klicken Sie links neben der Verknüpfung auf die Schaltfläche **X**.

Die Anwendungsverknüpfung wird gelöscht.

### 4.12.10 Anwesenheitsintegration

---

**Hinweis:** Dieses Leistungsmerkmal steht nur zur Verfügung, wenn es zuvor vom Contact Center-Administrator aktiviert wurde.

---

Geben Sie auf dieser Registerkarte Ihre UC-Anmeldeinformationen ein, um durch Aktivierung des Leistungsmerkmals **Anwesenheitsstatus** die **Suchergebnisse** entsprechend zu verfeinern.

---

**Hinweis:** Sollten Sie Ihre Anmeldeinformationen vergessen haben oder weitere Hilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Supervisor.

---

## 4.13 Bereich Systemmeldungen

Für den Zugriff auf den Arbeitsbereich **Systemmeldungen** gibt es zwei Möglichkeiten:

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

### 4.13.1 Übersicht

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

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

Symbol	Systemmeldungstyp
●	Information
●	Warnung
●	Fehler

Alle Systemmeldungen werden bis zu Ihrer Abmeldung gespeichert.

### 4.13.2 Dienststatus

Im selben Arbeitsbereich finden Sie auch Informationen zum Dienststatus der Server. Die angezeigten Informationen beziehen sich auf die folgenden sieben Servertypen:

- Administrationsserver
- Callback-Server
- Presence-Server
- Realtime-Server
- Routing-Server
- Statistikserver
- Telefonie-Server
- Watchdog-Server
- Web Interaction-Server

Grün bedeutet, dass der Server betriebsbereit ist; rot bedeutet, dass er außer Betrieb ist.

## 4.14 Basiskonfiguration

### 4.14.1 Taskleiste aktivieren

Neben der Standard-Benutzeroberfläche, bei der alle Informationen im Hauptfenster angezeigt werden, bietet das Agent Portal optional auch eine Taskleisten-Ansicht.

Wenn die Taskleiste aktiviert ist, erscheint sie am oberen Rand des Bildschirms.

Die korrekte Anzeige der Taskleiste mit allen Agent Portal -Funktionen erfordert eine minimale Bildschirmauflösung von 1280 x 1024 Pixel.

#### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen, um das Menü zu öffnen.
2. Klicken Sie auf Taskleiste anzeigen.  
Die Taskleiste wird aktiviert und automatisch am oberen Rand des Bildschirms positioniert.

---

**Hinweis:** Sie können die Taskleiste deaktivieren, indem Sie wie oben beschrieben verfahren, abschließend jedoch auf Taskleiste ausblenden klicken.

---

Weitere Informationen zur Taskleiste, siehe [Kapitel 11, "Agent Portal -Taskleiste"](#).

### 4.14.2 Benachrichtigungssymbol / Anzeige Wartende Kontakte

Beim Start des Agent Portal erscheint das Benachrichtigungssymbol  im Taskleistenbereich (rechts unten auf dem Bildschirm).

Mit steigender/sinkender Anzahl der Warteschlangenkontakte und Erreichen der vom Administrator festgelegten Schwellwerte wechselt das Agent Portal - Benachrichtigungssymbol zwischen **vier** verschiedenen Zuständen:

Zustand	Symbol	Beschreibung
Aus		Der untere Schwellwert wurde noch nicht überschritten.
An		Der untere Schwellwert wurde überschritten.
Langsames Blinken	 oder 	Der mittlere Schwellwert wurde überschritten
Schnelles Blinken	 oder 	Der obere Schwellwert wurde überschritten

Tabelle 13

Details für Benachrichtigungssymbol / Anzeige Wartende Kontakte

Wenn Sie Kontakte in **zwei oder mehr** Medien bearbeiten, basiert der Zustand des Benachrichtigungssymbols auf dem **höchsten** überschrittenen Schwellwert. Wenn die Anzahl der in die Warteschlange eingereichten Anrufe beispielsweise den **unteren** Schwellwert unterschreitet – und die Anzahl der eingereichten E-Mail-Nachrichten den **mittleren** Schwellwert – beginnt das Benachrichtigungssymbol langsam zu blinken; dies bedeutet, dass der mittlere Schwellwert unterschritten wurde.

#### Zusätzliche Funktionen des Benachrichtigungssymbols

- Klicken Sie auf das Benachrichtigungssymbol, um das Hauptfenster des Agent Portal anzuzeigen.
- Zeigen Sie mit dem Cursor auf das Benachrichtigungssymbol, um eine Liste aller in der Warteschlange eingereichten Kontakte (nach Kontaktyp geordnet) anzuzeigen.

#### Aktivieren/Deaktivieren des Benachrichtigungssymbols / der Anzeige Wartende Kontakte

1. Öffnen Sie den Bereich **Einstellungen** des Agent Portal .
2. Aktivieren bzw. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wartende Kontakte in Taskleiste anzeigen**.

### 4.14.3 Spaltenkonfiguration in Arbeitsbereichen

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

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

#### Spalten aktivieren oder deaktivieren

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

**Spaltenreihenfolge**

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

**Spalteninhalte sortieren**

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

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

#### **4.14.4 Eigenes Passwort ändern**

Um das für Ihre Anmeldung beim Agent Portal verwendete Passwort zu ändern, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Navigieren Sie zum Arbeitsbereich **Einstellungen**.  
Folgen Sie den Anweisungen.
2. Klicken Sie in der Registerkarte **Persönlich** auf **Passwort ändern**.  
Ein Fenster wird geöffnet.
3. Geben Sie zunächst aus Sicherheitsgründen Ihr altes Passwort ein. Geben Sie anschließend das neue Passwort ein und bestätigen Sie dieses durch erneute Eingabe.
4. Klicken Sie auf **Ändern**.

## 5 Contact Center-Funktionen

### 5.1 Anmeldung und Abmeldung am OpenScape Contact Center

#### 5.1.1 Anmeldung

##### Manuelle Anmeldung

• Gleichzeitige Anmeldung bei allen Medien:

1. Klicken Sie in der Kopfleiste des Agent Portal auf .

Ein Menü wird angezeigt.

2. Wählen Sie im Menü die Option **Anmelden bei allen Medien**.

Sie sind jetzt bei allen Medien angemeldet und Ihr Routingstatus ist auf "Nicht verfügbar" gesetzt.

• Melden Sie sich bei den gewünschten Medien an:

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

Symbol	Medium
	Sprache
	Callback
	E-Mail
	Web Collaboration

---

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

---

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

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

---

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

---

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

### Automatische Anmeldung

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

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

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

## 5.1.2 Abmelden

### Vorgehensweise

• Gleichzeitige Abmeldung von allen Medien:

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

• Abmeldung von bestimmten Medien Ihrer Wahl:

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

Symbol	Medium
	Sprache
	Callback
	E-Mail
	Web Collaboration

---

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

---

1. Klicken Sie auf das Symbol des Mediums, von dem Sie sich abmelden möchten.  
Sie sind nun von dem gewählten Medium abgemeldet.

---

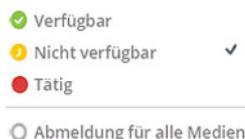
**Hinweis:** Die Farbe des Mediensymbols wechselt auf grau, wenn Sie von diesem Medium abgemeldet sind.

---

## 5.2 Arbeiten mit OpenScape Contact Center

### 5.2.1 Info über Routingstatus

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



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

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

Tabelle 14 Routingstatus

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

Tabelle 14                      Routingstatus

# 6 Anrufbearbeitung mit dem Agent Portal

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

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

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

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

## 6.1 Anrufe einleiten

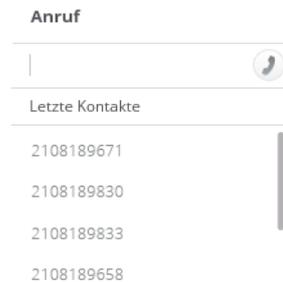
### Allgemeine Informationen

Für die Einleitung von Anrufen gibt es verschiedene Möglichkeiten:

- Rufnummern können über das Symbol  in der Kopfleiste des Agent Portal eingegeben werden.
- Kontakte können aus dem Arbeitsbereich **Kontakte** heraus angerufen werden (siehe [Abschnitt 4.5, "Kurzwahlliste"](#)).
- Agenten können aus dem Arbeitsbereich **Agenten** heraus angerufen werden (siehe [Abschnitt 4.6, "Teamliste"](#)).
- Zuvor kontaktierte Rufnummern können aus dem Arbeitsbereich **Aktivitätsprotokoll** heraus angerufen werden (siehe [Abschnitt 4.8.4, "Person mithilfe des Aktivitätsprotokolls anrufen"](#)).

#### Anrufe einleiten

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

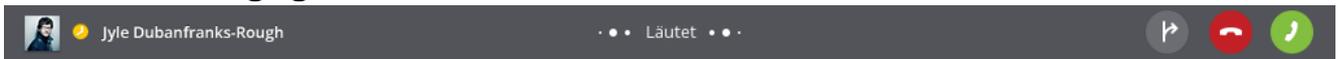


2. Geben Sie die Telefonnummer ein, die Sie anrufen möchten.
3. Klicken Sie auf , um den Anruf einzuleiten.

#### Wählvorgang abbrechen

Klicken Sie auf .  
Der Wählvorgang wird abgebrochen.

## 6.2 Anruf entgegennehmen bzw. ablehnen



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

#### Anruf entgegennehmen

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

#### Anruf ablehnen

Klicken Sie auf .  
Der Anruf wird abgelehnt.

## 6.3 Anruf halten



Klicken Sie während eines Anrufs auf , um den Anruf auf Halten zu legen.  
Der Anrufer hört eine automatisierte Ansage und/oder Wartemusik.

## 6.4 Rückfrage einleiten

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

### Weitere Optionen während einer Rückfrage

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

---

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

---

## 6.5 Anrufübergabe

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

- Überwachter Transfer
- Nicht überwachter Transfer

### 6.5.1 Überwachter Transfer

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

Weitere Informationen hierzu, siehe [Abschnitt 6.4, "Rückfrage einleiten"](#).

## 6.5.2 Nicht überwachter Transfer

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

### Voraussetzung

Sie befinden sich in einem Gespräch.

### Vorgehensweise

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

## 6.6 Wiedereingereihter Anruf

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

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

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

### Voraussetzung

Sie befinden sich in einem Gespräch.

### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf .  
Ein Menü wird angezeigt.
2. Wählen Sie in diesem Menü die Warteschlange aus, in die der Kontakt wiedereingereiht werden soll.

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

## 6.7 Konferenzen einleiten

### 6.7.1 Dreierkonferenz

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

#### Voraussetzungen

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

#### Vorgehensweise

Klicken Sie auf .

Die Konferenz beginnt und alle Teilnehmer sind miteinander verbunden.

### 6.7.2 Weitere Konferenzteilnehmer hinzufügen

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

#### Voraussetzungen

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

---

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

---

#### Vorgehensweise

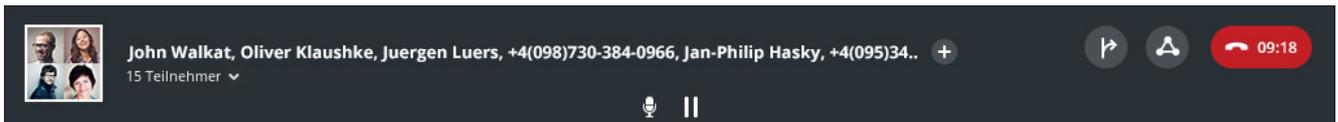
1. Klicken Sie während einer Konferenz in der Kopfleiste des Agent Portal auf .  
Wie im [Abschnitt 6.1, "Anrufe einleiten"](#) beschreiben, wird ein Popup-Menü aufgerufen, in dem Sie die Telefonnummer oder den Namen des

gewünschten Gesprächsteilnehmers eingeben können.

Die momentan aktive Konferenz wird automatisch auf Halten gelegt und ein neuer Anruf wird eingeleitet.

2. Klicken Sie auf , um den neuen Teilnehmer zur Konferenz hinzuzufügen. Sie sind zurück in der Konferenz, an der nun auch der neue Teilnehmer teilnimmt.

### 6.7.3 Konferenz überwachen



#### Voraussetzung

Sie befinden sich in einer Konferenz.

#### Vorgehensweise

Klicken Sie auf den Pfeil neben der Gesamtzahl der Konferenzmitglieder.

In einer QuickInfo werden die Teilnehmer der Konferenz angezeigt.

---

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

---

## 6.8 Anruf nachbearbeiten

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

Sie können Nachbearbeitungsgründe eingeben:

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

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

---

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

---

#### So bearbeiten Sie einen Anruf nach:

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

## 6.9 Bevorzugte Geräte

### 6.9.1 Bevorzugtes Gerät ändern

Im Agent Portal können Sie mehrere Geräte für die spätere Verwendung einrichten. Im [Abschnitt 4.12.3, "Geräte"](#) finden Sie weitere Informationen zum Einrichten und Verwalten von Ihren Geräten.

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

#### Vorgehensweise

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



## 7 Bearbeitung von Callbacks mit dem Agent Portal

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

Dieses Kapitel beschreibt, wie Callbacks erstellt und angenommen werden.

### Voraussetzung

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

### Mögliche Callback-Aktionen

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

Alternativ können Sie die Funktion **360°-Konversation** verwenden, um sich eine Übersicht aller Interaktionen des Kunden mit dem Contact Center anzeigen zu lassen. Die Übersicht beinhaltet vorherige Telefonanrufe, Callbacks, E-Mails und Web Collaboration-Sitzungen. Weitere Informationen finden Sie in [Kapitel 10, "Die Funktion 360°-Konversation"](#).

---

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

---

## 7.1 Neue Callback-Anforderung einrichten

### Vorgehensweise

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

Neuen Callback erstellen

**Details**

Name:

Warteschlange:

Beschreibung:

Priorität:

Reserviere...  
Benutzer

---

**Zeitplan** +

Starten	Ende	Nummer	Status
Keine Termine			

---

**Kontaktdaten** +

Schlüssel	Wert
CallID	15613338573815997
ANI	496789032848122
DNIS	496791290493088
P3	1

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

---

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

---

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

#### 7.1.1 Felder im Fenster “Neuen Callback erstellen”

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

Tabelle 15 Felder im Fenster “Neuen Callback erstellen”

#### 7.1.2 Callback-Plan verwalten

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

##### Neuen Zeitplan erstellen

Klicken Sie auf **+**.

Das Fenster “Callback-Datum bearbeiten” wird geöffnet:

**Callback-Datum bearbeiten** ×

Configure the details of a certain callback

Startzeit:

Endezeit:

Telefonnr.:

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

---

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

---

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

#### Zeitplan bearbeiten

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

---

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

---

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

#### Zeitplan löschen

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

### 7.1.3 Kontaktdaten verwalten

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

#### Neue Kontaktdaten erstellen

Klicken Sie auf .

Das Fenster "Dateneintrag bearbeiten" wird geöffnet:

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

#### Daten bearbeiten

1. Zeigen Sie mit Ihrer Maus auf den Kontaktdaten-Eintrag, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eintrag.  
Das Fenster "Dateneintrag bearbeiten" wird geöffnet.
3. Ändern Sie die gewünschten Felder.
4. Klicken Sie auf **Fertig**.  
Der Dateneintrag wird gespeichert.

## Bearbeitung von Callbacks mit dem Agent Portal

### Callback bearbeiten

#### Daten löschen

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

## 7.2 Callback bearbeiten

---

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

---

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

**Aktive Callbacks** Annehm... Löschen

**Details** Nachbearbeitung Protokoll Wdh.versuche

Beschreibung:	Test ATH #1
Quelle:	554180911823
Ziel:	1828
Warteschlange:	Default Callback Queue
Priorität:	1
Wartezeit:	00:00
Adresse:	

---

**Zeitplan**

Starten	Ende	Nummer	Status
29.01.16 08:48	29.01.16 11:48	1828	Aktiv

---

**Kontaktdaten**

Schlüssel	Wert
ID	1875372947
P2	Yes

### Registerkarten

Der Bereich "Aktive Callbacks" enthält die folgenden Registerkarten:

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

### Löschen

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

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

### Annehmen

Klicken Sie auf **Annehmen**.

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

---

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

---

## Bearbeitung von Callbacks mit dem Agent Portal

### Callback bearbeiten

Nach Beendigung der Verbindung wird im Agent Portal automatisch das Fenster “Wiederholungsoptionen” angezeigt:

**Wiederholungsoptionen**

Geben Sie eine Wiederholungsoption ein, um diese...  
Möchten Sie den Callback wiederholen?

Nein, der Callback war erfolgreich.

Später wiederholen

Ursache:

Wiederholen in:  hh:mm

Jetzt

Wdh.-Nr.:

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

Klicken Sie auf **Fertig**.

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



## 8 Bearbeitung von E-Mails mit dem Agent Portal

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

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

- Nachricht
- Details
- Historie
- Nachbearbeitung

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

Das System speichert alle E-Mail-Nachrichten, einschließlich Nachrichten, die Sie verwerfen. Sie können die Suchfunktion E-Mail-Historie zum Auffinden einer beliebigen Nachricht nutzen. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 4.9.3, "Nach kürzlich erhaltenen und archivierten E-Mail-Nachrichten suchen"](#).

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

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

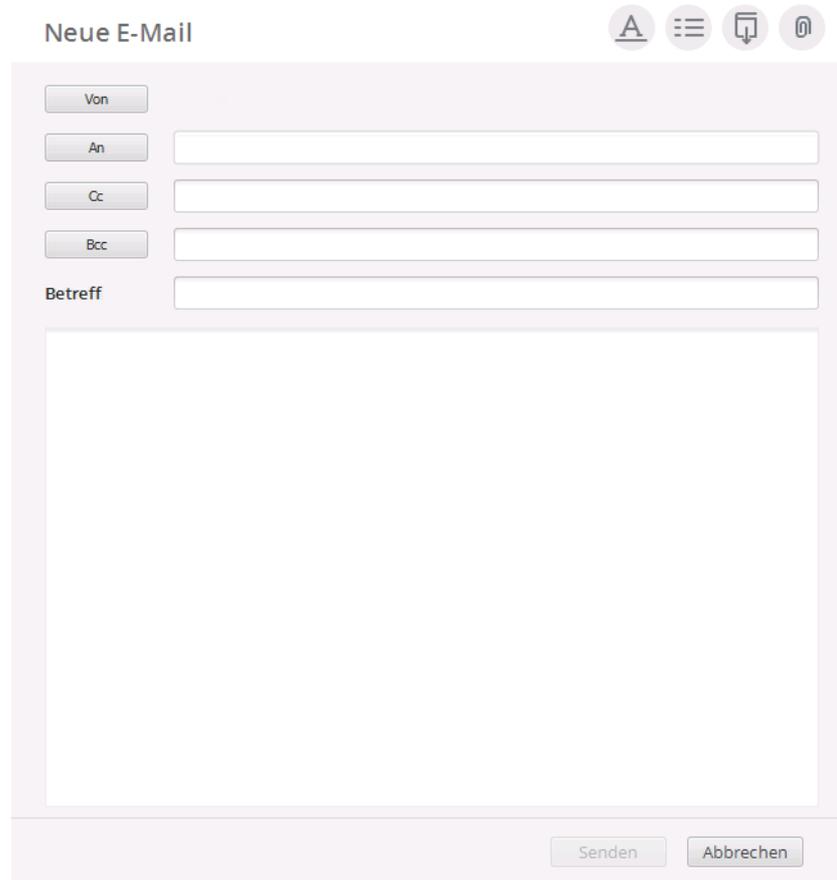
### Voraussetzung

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

## 8.1 Neue E-Mail verfassen

### Vorgehensweise

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



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

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Von**.  
Wählen Sie im Popup-Fenster einen der verfügbaren Aliasnamen aus. Dies ist die E-Mail-Adresse, die beim gewünschten Empfänger angezeigt wird.

## Bearbeitung von E-Mails mit dem Agent Portal

### E-Mail-Nachricht empfangen

3. Tragen Sie die E-Mail-Adresse(n) des bzw. der Empfänger in das Feld "An" ein. Alternativ können Sie auch auf die Schaltfläche **An** klicken und den bzw. die gewünschten Empfänger aus dem Popup-Fenster auswählen.
4. Wenn Sie eine Kopie der Nachricht an andere Personen senden möchten, geben Sie deren E-Mail-Adressen im Feld "Cc" an. Alternativ können Sie auch auf die Schaltfläche **Cc** klicken und die gewünschte(n) Person(en) aus dem Popup-Fenster auswählen.
5. Wenn Sie eine Kopie der Nachricht an andere Personen senden möchten, ihre Adressen aber vor anderen Empfängern verbergen wollen, geben Sie ihre E-Mail-Adressen im Feld "Bcc" an. Alternativ können Sie auch auf die Schaltfläche **Bcc** klicken und die gewünschte(n) Person(en) aus dem Popup-Fenster auswählen.
6. Tragen Sie im Feld "Betreff" einen kurzen und aussagekräftigen Titel für Ihre Nachricht ein.
7. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.  
Sie können Ihre Nachricht im Format Nur Text verfassen oder den HTML-Text-Editor verwenden. Klicken Sie auf  und wählen Sie die von Ihnen bevorzugte Option aus.  
  
Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.
8. Wenn Sie den Text Ihrer Nachricht mit der Rechtschreibprüfung überprüfen möchten, klicken Sie auf .  
  
Weitere Informationen hierzu, siehe [Anhang B, "Rechtschreibprüfung"](#).
9. Klicken Sie auf , um Anhänge zu Ihrer E-Mail hinzuzufügen.  
  
Klicken Sie unterhalb des E-Mail-Nachrichtentextes im Bereich Anhänge auf die Schaltfläche . Wählen Sie im Popup-Fenster die gewünschten Dateianhänge aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
10. Klicken Sie auf **Senden**, um Ihre Nachricht zu versenden.

## 8.2 E-Mail-Nachricht empfangen

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

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

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

## 8.3 Ankommende E-Mails bearbeiten

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

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

---

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

---

### 8.3.1 E-Mail beantworten

#### Vorgehensweise

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

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

---

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

---

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

#### Historie

Beim Verfassen Ihrer Nachricht können Sie sich die letzte E-Mail des Kunden unterhalb Ihrer Nachricht anzeigen lassen. Außerdem können Sie die vollständige Konversation mit dem Kontakt verfolgen. Weitere Informationen hierzu, siehe [Abschnitt 4.9.3, "Nach kürzlich erhaltenen und archivierten E-Mail-Nachrichten suchen"](#).

### 8.3.2 E-Mail zurückstellen

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

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

---

**Hinweis:** Diese Zeit wird in der Manager-Anwendung definiert.

---

#### Vorgehensweise

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

### 8.3.2.1 E-Mail-Bearbeitung wiederaufnehmen

#### Vorgehensweise

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

### 8.3.3 E-Mail übergeben/weiterleiten

#### 8.3.3.1 Interne Übergabe

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

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

#### Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf  und wählen Sie die Option **Interne Übergabe**.  
Das Fenster **Interne Übergabe-E-Mail** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **An** und wählen Sie den Agenten aus, an den Sie die Nachricht übergeben möchten. Wenn die Liste der Agenten zu lang ist, können Sie diese mithilfe der Suchfunktion weiter einschränken.
3. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.  
Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.
4. Wenn Sie den Text Ihrer Nachricht mit der Rechtschreibprüfung überprüfen möchten, klicken Sie auf .  
Weitere Informationen hierzu, siehe [Anhang B, "Rechtschreibprüfung"](#).
5. Klicken Sie ggf. auf , um Anhänge zu Ihrer E-Mail hinzuzufügen.  
Klicken Sie unterhalb des E-Mail-Nachrichtentextes im Bereich Anhänge auf die Schaltfläche **+**. Wählen Sie im Popup-Fenster die gewünschten Dateianhänge aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

### 8.3.3.2 Externe Übergabe

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

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

#### Vorgehensweise

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

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

---

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

---

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

#### 8.3.3.3 Externe Rückfrage

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

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

#### Vorgehensweise

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

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

---

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

---

2. Um zu definieren, an wen Sie die Nachricht weiterleiten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
  - Geben Sie in das Feld An, Cc oder Bcc eine E-Mail-Adresse ein.
  - Um eine E-Mail-Adresse aus einem Verzeichnis auszuwählen, klicken Sie zunächst auf An, Cc oder Bcc und wählen anschließend eine Adresse aus.
3. Geben Sie den Text Ihrer Nachricht ein.  
Optional können Sie auch eine Benutzervorlage verwenden, indem Sie auf  klicken und die Vorlage aus der Liste auswählen.
4. Wenn Sie den Text Ihrer Nachricht mit der Rechtschreibprüfung überprüfen möchten, klicken Sie auf .

Weitere Informationen hierzu, siehe [Anhang B, "Rechtschreibprüfung"](#).

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

### 8.3.4 E-Mail wiedereinreihen

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

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

#### Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Aktive E-Mail** auf .  
Das Fenster **E-Mail wiedereinreihen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **An** und wählen Sie die Warteschlange aus, an die Sie die Nachricht senden möchten. Wenn die Warteschlangenliste zu lang ist, können Sie diese mithilfe der Suchfunktion weiter einschränken.
3. Geben Sie Ihre Nachricht im Nachrichtenbereich ein.
4. Klicken Sie auf **Senden**.

### 8.3.5 E-Mail verwerfen

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

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

#### Vorgehensweise

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

### 8.3.6 E-Mail drucken

#### Vorgehensweise

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

### 8.3.7 E-Mail nachbearbeiten

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

## Bearbeitung von E-Mails mit dem Agent Portal

### Ankommende E-Mails bearbeiten

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

---

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

---

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

#### Vorgehensweise

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



# 9 Bearbeitung von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal

## Voraussetzung

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

## Web Collaboration

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

Alternativ können Sie die Funktion **360°-Konversation** verwenden, um sich eine Übersicht aller Interaktionen des Kunden mit dem Contact Center anzeigen zu lassen. Die Übersicht beinhaltet vorherige Telefonanrufe, Callbacks, E-Mails und Web Collaboration-Sitzungen. Weitere Informationen finden Sie in [Kapitel 10, "Die Funktion 360°-Konversation"](#).

## 9.1 Web Collaboration-Chats empfangen

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

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

## Vorgehensweise

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

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

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

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

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

## 9.2 Web Collaboration-Kontakt beantworten

### 9.2.1 Nachricht eingeben in einer Web Collaboration-Sitzung

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

#### Vorgehensweise

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

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

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

Um den eingegebenen Text zu formatieren, klicken Sie auf **A**. Verfügbare Formatierungsoptionen:

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

## Bearbeitung von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal

### Web Collaboration-Kontakt beantworten

Sie können auch die Farbe des eingegebenen Textes ändern. Klicken Sie hierzu neben den o.g. Schaltflächen auf die Farbpaletten-Schaltfläche und wählen Sie die gewünschte Farbe aus.

2. Wenn Sie den Text Ihrer Nachricht mit der Rechtschreibprüfung überprüfen möchten, klicken Sie auf .

Weitere Informationen hierzu, siehe [Anhang B, "Rechtschreibprüfung"](#).

3. Klicken Sie auf **Senden**, um die Nachricht zu versenden.

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

## 9.2.2 Standardnachricht in eine Web Collaboration-Antwort einfügen

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

### Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Nachrichteneingabebereich am unteren Rand des Fensters **Aktive Web Collaboration** auf .

2. Wählen Sie eine der vordefinierten Standardnachrichten aus.

Die Nachricht wird im Nachrichteneingabebereich eingefügt. Sie können sie vor dem Versenden wie gewünscht bearbeiten.

3. Drücken Sie die **Eingabetaste**.

## 9.2.3 Emoticon in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen

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

### Vorgehensweise

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

## 9.2.4 URL in eine Web Collaboration-Nachricht einfügen

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

### Vorgehensweise

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

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

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

### Vorgehensweise

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

---

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

---

## 9.2.6 Web Collaboration-Sitzung wiedereinreihen

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

## Bearbeitung von Web Collaboration-Sitzungen mit dem Agent Portal

Verbindung mit einer Web Collaboration-Sitzung trennen

### Vorgehensweise

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

## 9.2.7 Den Kontakt nach einer Telefonnummer fragen

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

### Vorgehensweise

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

## 9.3 Verbindung mit einer Web Collaboration-Sitzung trennen

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

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

### Vorgehensweise

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

## 9.4 Web Collaboration-Sitzung nachbearbeiten

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

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

---

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

---

### Vorgehensweise

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

---

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

---

## 10 Die Funktion 360°-Konversation

### Voraussetzung

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

### Beschreibung

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

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

The screenshot displays two side-by-side panels of the OpenScape Contact Center interface, each showing customer details and a history of interactions. The top navigation bar for both panels includes 'Details', 'Nachbearbeitung', and '360°-Konversation'.

**Left Panel (Registered Customer):**

- Customer Name:** Tim Berners-Lee
- Location:** London, England
- Phone:** +44 20 1234 5678
- Email:** timberners.lee@web.com
- Facebook:** timbernerslee
- Twitter:** timberners\_lee
- Action:** Bearbeiten

**Right Panel (Unknown Customer):**

- Customer Name:** Unbekannter Kunde
- Instruction:** Auf Bearbeiten klicken, um weitere Informationen hinzuzufügen oder zu importieren
- Phone:** +44 20 1234 5678
- Action:** Bearbeiten

**Historie (History) Section:**

- Entry 1:** +44 20 1234 5678, 06:30 pm. Includes a text input field: 'Hier eine Notiz hinzufügen'.
- Entry 2:** Agent Portal App, 21/08. Includes a text input field: 'Request for new version of the application.'
- Entry 3:** UX/UI discussion, 21/08.

At the bottom of each panel, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

Ankommender Kontakt eines registrierten Kunden (links) und eines unbekanntes Kunden (rechts).

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

- **Kundeninformationen**  
Hier werden die wichtigsten Kundeninformationen angezeigt – wie z. B. Name, Adresse und Kontaktdetails (Telefonnummer, E-Mail-Adresse etc.)
- **Historie**  
Die Historie enthält alle Interaktionen, die der Kunde bisher mit dem Contact Center hatte.

## 10.1 Wie Sie die Funktion 360°-Konversation verwenden

### Wie Sie Kundendetails anzeigen

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs Kundeninformationen auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Kunde anzeigen**.  
Die Kundendetails werden angezeigt.  
Mit dem Zurück-Pfeil gehen Sie zum vorherigen Bildschirm zurück.

### Wie Sie Kundendaten bearbeiten

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs Kundeninformationen auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Kunde bearbeiten**.  
Das Fenster Kunde bearbeiten mit einer Reihe von bearbeitbaren Felder erscheint.
3. Bearbeiten Sie die gewünschten Felder und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.  
Die Kundendaten werden aktualisiert und der vorherige Bildschirm wird aufgerufen.

### Wie Sie einen Kunden suchen

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bereichs Kundeninformationen auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Kunde suchen**.  
Das Fenster Kunde suchen wird angezeigt.

## Die Funktion 360°-Konversation

Wie Sie die Funktion 360°-Konversation verwenden

Füllen Sie die gewünschten Felder aus und klicken Sie anschließend auf **Suchen**.

---

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

---

3. Nach Anzeige der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:
  - Wählen Sie ein Suchergebnis aus und ordnen Sie die Ursprungskennung (Telefonnummer, E-Mail-Adresse etc.) dem ausgewählten Kunden zu, indem Sie auf **Assoziieren** klicken.
  - Erstellen Sie einen neuen Kunden.

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

### Wie Sie einen neuen Kunden erstellen

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

---

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

---

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

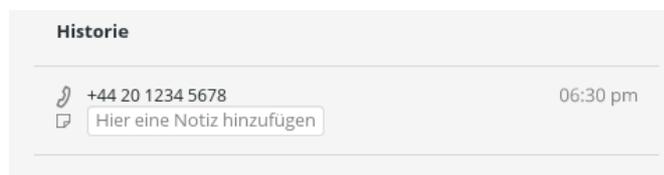
### Wie Sie eine Notiz zu einem Historieneintrag hinzufügen/bearbeiten

1. Klicken Sie im Bereich **Historie** auf das Feld "Hier eine Notiz hinzufügen".  
Wenn es bereits eine Notiz gibt, klicken Sie bitte auf den Notiztext.

---

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

---



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

#### Wie Sie die Details eines Historieneintrags anzeigen

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

# 11 Agent Portal -Taskleiste

Dieses Kapitel beschreibt die Verwendung der Agent Portal -Taskleiste.

## Grundlagen

Die Taskleiste wird immer am oberen Bildschirmrand positioniert, damit für andere Anwendungen mehr Platz auf dem Bildschirm bleibt.

Über die Taskleiste können Sie Anrufe tätigen und entgegennehmen. Darüber hinaus können Sie dort auch die meisten Arbeitsbereiche aufrufen.

Die Taskleiste wird immer angezeigt, damit sie nicht von anderen Anwendungen verdeckt wird; ihre Position am oberen Bildschirmrand kann nicht geändert werden.

---

**Hinweis:** Um die Taskleiste mit allen Agent Portal -Funktionen korrekt darzustellen, benötigen Sie eine horizontale Bildschirmmindestauflösung von 1280 Pixel.

Passen Sie die Anzahl der im Bereich Übersicht konfigurierten Echtzeit-Statistiken und Shortcuts immer an die Breite ihres Monitors an, damit alle Informationen sauber dargestellt werden.

---

## Taskleiste aktivieren

1. Klicken Sie auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen.  
Ein Menü erscheint.
2. Wählen Sie die Option **Taskleiste** aus.  
Die Taskleiste wird angezeigt.

Die Taskleiste funktioniert in ähnlicher Weise wie die Kopfleiste des Agent Portal . Einzelheiten hierzu finden Sie im [Abschnitt 4.1, "Kopf-/Taskleiste und Funktionen"](#).

## 11.1 Echtzeitwerte

In der Taskleiste können verschiedene Echtzeit-Statistiken angezeigt werden. Dort sehen Sie verschiedene Contact Center-Informationen wie z. B. die Anzahl der angemeldeten Agenten, die Anzahl der angenommenen Anrufe, die Abbruchrate usw

Über die Registerkarte **Einstellungen** können Sie konfigurieren, welche Echtzeitwerte angezeigt werden sollen. Einzelheiten hierzu finden Sie im [Abschnitt 4.12.5, "Taskleiste"](#).

---

**Hinweis:** Wenn Sie mit Ihrer Maus auf einen Echtzeitwert zeigen, wird eine zugehörige QuickInfo mit dem Namen des Wertes eingeblendet.

---

## 11.2 Taskleiste schließen

### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen.  
Ein Menü erscheint.
2. Wählen Sie die Option **Taskleiste** aus.  
Die Taskleiste wird geschlossen.

## 12 Verwenden der Kurzwahlleiste und der Teamleiste

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

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

### 12.1 Kurzwahlleiste

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

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

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

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

Die Konfiguration der **Kurzwahlliste** wird beschrieben in [Abschnitt 4.12.4, "Kurzwahlleiste"](#).

#### 12.1.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Kurzwahlleiste

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

## 12.1.2 Löschen eines Eintrags aus der Kurzwahlliste

Sie können einen Eintrag auf zweierlei Art aus der Kurzwahlliste entfernen:

### Option 1

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

### Option 2

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

## 12.1.3 Anrufen einer Person auf der Kurzwahlliste

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

---

**Hinweis:** Bei einem Kontakt mit mehreren Rufnummern erscheint ein Pop-up-Menü mit allen verfügbaren Telefonnummern. Wählen Sie die Rufnummer aus, die Sie anrufen möchten.

---

## 12.2 Teamleiste

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

Die **Teamleiste** befindet sich in der Kopfleiste des Agent Portal und kann bis zu 25 Einträge enthalten.

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

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

Die Konfiguration der **Teamleiste** wird beschrieben in [Abschnitt 4.12.4, "Teamleiste"](#).

### 12.2.1 Hinzufügen eines Eintrags zur Teamleiste

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

### 12.2.2 Löschen eines Eintrags aus der Teamleiste

Sie können einen Eintrag auf zweierlei Art aus der Teamleiste entfernen:

#### Option 1

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

#### Option 2

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

### 12.2.3 Anrufen eines Agenten auf der Teamleiste

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



# 13 Broadcaster

---

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

---

Der Broadcaster zeigt Echtzeit-Statistiken und allgemeine Systeminformationen über das Contact Center als Laufschrift an. Während Sie arbeiten, können im Broadcaster Nachrichten über das Contact Center erscheinen (zum Beispiel Mitteilungen an das Personal, Informationen über bevorstehende Ereignisse oder die geschätzte Wartezeit für eingehende Kontakte). Auf dem Broadcaster angezeigte Nachrichten werden vom Administrator in der Manager-Anwendung konfiguriert.

## 13.1 Broadcaster-Benutzeroberflächenoptionen

Standardmäßig wird der Broadcaster im Hauptfenster direkt unterhalb der Kopfleiste des Agent Portal angezeigt. Per Klick auf den Pfeil neben Ihrem Benutzernamen und Auswahl der Option **Broadcaster abdocken** können Sie den Broadcaster abdocken, um ihn anschließend an eine beliebige Stelle des Bildschirms zu verschieben.

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

### 13.1.1 Ändern der Größe des Broadcasters

Wenn der Broadcaster vom Hauptfenster abgedockt ist, können Sie seine Breite und Höhe ändern.

---

**Hinweis:** Je nach verwendeter Computer-Hardware kann es bei starker Vergrößerung des Broadcaster-Fensters zu Verzögerungen oder Stabilitätsproblemen kommen.

---

#### So ändern Sie die Breite oder Höhe des Broadcasters:

1. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf eine Kante des Broadcaster-Fensters.
2. Wenn sich das Mauszeigersymbol in ein ↔ oder ↑ verwandelt, ziehen Sie die Symbolleiste auf die gewünschte Größe (Höhe oder Breite) des Broadcasters.

## 13.1.2 Anpassen der Laufschriftgeschwindigkeit von Broadcaster-Nachrichten

Der Broadcaster gleicht einem Newsticker mit Nachrichten, die immer in Bewegung sind.

Wenn eine Nachricht sich zu schnell bewegt, zeigen Sie mit dem Maustaste auf den Broadcaster, um die Laufschrift anzuhalten. Wenn Sie hingegen eine Nachricht schneller lesen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Erweitert** (Doppelpfeil auf der rechten Seite des Broadcasters).

## 13.1.3 Konfigurieren des Broadcasters

Einzelheiten zu den Konfigurationsoptionen des Broadcasters finden Sie im [Abschnitt 4.12.8, "Broadcaster"](#).

## A Tastenkombinationen

Taste	Funktion
STRG+F1	Routingzustand auf Verfügbar ändern
STRG+F2	Routingzustand auf Nicht verfügbar ändern
STRG+F3	Routingzustand auf Tätig ändern
STRG+SHIFT+F4	Einen neuen Anruf tätigen
STRG + F5	Ankommende Anrufe entgegennehmen
STRG + F12	Trennen
STRG + F6	Halten
STRG + F7	Gehaltenen Anruf wieder aufnehmen
STRG + F8	Weiterleiten
STRG+SHIFT+F4	Rückfrage
STRG + F10	Wiederverbinden
STRG + F11	Konferenz
ALT + F1	Unterstützung anfordern
STRG+N	Gehe zum nächsten aktiven Kontakt
STRG+L	Gehe zum vorherigen aktiven Kontakt
F1	Hilfe
STRG+W	Aktivkontaktliste

**HINWEIS:** Dabei sind folgende Einschränkungen zu beachten.

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



## B Rechtschreibprüfung

Die Rechtschreibprüfung ist ein Merkmal des **Agent Portal**, mit dem Agenten den Inhalt ihrer E-Mails und Web Collaboration-Nachrichten auf Rechtschreibfehler überprüfen können.

Die Rechtschreibprüfung unterstützt folgende Sprachen:

Asturisch, Weißrussisch, Bretonisch, Katalanisch, Katalanisch (Valencia), Chinesisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch (Australien), Englisch (Kanada), Englisch (GB), Englisch (Neuseeland), Englisch (Südafrika), Englisch (US), Esperanto, Französisch, Galizisch, Deutsch (Österreich), Deutsch (Deutschland), Deutsch (Schweiz), Griechisch, Isländisch, Italienisch, Khmer, Malayalam, Polnisch, Portugiesisch (Brasilien), Portugiesisch (Portugal), Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Schwedisch, Tagalog und Ukrainisch.

Die Einstellungen der Rechtschreibprüfung können auf der Registerkarte Einstellungen angepasst werden. Weitere Informationen hierzu, siehe [Abschnitt 4.12.4, "Agent"](#).

### Verwenden der Rechtschreibprüfung

1. Klicken Sie auf .

2. Ein Fenster wird geöffnet.

In diesem Fenster erscheint Ihre Nachricht, in der alle unbekannt oder falsch geschriebenen Wörter rot markiert sind.

3. Wenn in den Einstellungen des Agent Portal mehrere Sprachen konfiguriert sind, können Sie die gewünschte Sprache aus der Dropdown-Liste auswählen.

4. Im Feld **Nicht im Wörterbuch** wird das aktuell überprüfte Wort angezeigt.

5. Im Bereich **Vorschläge** erscheinen alle Wortvorschläge zur Ersetzung des aktuell überprüften Wortes.

Wählen Sie das gewünschte Wort aus.

6. Klicken Sie auf:

- **Ändern**, wenn Sie das aktuell überprüfte Wort durch das im Bereich **Vorschläge** markierte Wort ersetzen möchten.
- **Alle ändern**, wenn Sie alle Wörter mit diesem Rechtschreibfehler ersetzen möchten. Für jedes Wort wird jeweils der erste Vorschlag im Bereich **Vorschläge** verwendet.
- **Ignorieren**, wenn Sie die Vorschläge für das aktuell überprüfte Wort ignorieren möchten, ohne Änderungen vorzunehmen.

- **Alle ignorieren**, wenn Sie die Vorschläge für alle Wörter mit dieser Schreibweise ignorieren möchten.

HINWEIS: Alle vor dem Klick auf Alle ignorieren durchgeführten Änderungen werden beibehalten.

7. Klicken Sie abschließend auf **Fertig**.

HINWEIS: Wenn Sie die Änderungen nicht beibehalten möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.