

## Agenten-Echtzeitanzeigen anzeigen

- Schritt 1** Klicken Sie auf die Taste **Echtzeitanzeigen** in der Symbolleiste.
- Schritt 2** Wählen Sie im Feld „Echtzeitanzeigen“ die gewünschte Anzeige aus:
- Agentenanrufprotokoll
  - Agent-ACD-Statusprotokoll
  - Agentendetail
  - Kenntnisstatistik
- Schritt 3** Sie können die Anzeige nach einer beliebigen Berichtspalte auf- oder absteigend sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken.

## Verwenden des integrierten Browsers (nur Premium-Version)

Wenn Ihr Administrator den integrierten Browser aktiviert hat, können Sie damit Webseiten im Intranet und im Internet aufrufen, während Sie mit Agent Desktop arbeiten. Der Administrator kann den integrierten Browser so konfigurieren, dass Popup-Fenster entweder als neuer Tab im integrierten Browser oder als normales Internet Explorer-Popup-Fenster angezeigt werden. Der integrierte Browser kann bis zu 10 Registerkarten aufweisen. Der erste Tab ist für Webseiten reserviert, die Ihr Administrator an Sie weitergibt. Dies ermöglicht Ihrem Supervisor, Sie bei einem Anruf zu unterstützen, indem er Ihnen Informationen schickt, die Ihnen bei der Arbeit mit einem Kunden helfen.

Wenn Ihr Administrator dies eingerichtet hat, können Sie eine andere Website aufrufen, indem Sie sie in der Liste **Häufige Sites** auswählen oder indem Sie eine URL in das Feld **Adresse** eingeben.

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Zurück	Alt+Pfeil nach links	Wechselt zurück zur zuletzt angezeigten Seite.
	Weiter	Alt+Pfeil nach rechts	Wechselt zu der Seite, die Sie vor dem Klicken auf die Schaltfläche „Zurück“, aufgerufen haben.
	Stopp	Esc	Unterbricht das Laden der Website.
	Aktualisieren	F5	Aktualisiert die derzeit aufgerufene Website.
	Startseite	Alt+Home	Wechselt zur festgelegten Homepage.
—	Nächstes Tab	Strg+Umschalt+T	Ruft den nächsten Tab auf.
—	Adresse	Alt+D	Bewegt den Mauszeiger in das Adressfeld (wenn konfiguriert).
—	Browser	Strg+Umschalt+B	Bewegt den Mauszeiger in das Browserfenster.
—	Häufige Sites	Alt+W	Bewegt den Mauszeiger in das Feld mit den häufig besuchten Sites.

Unternehmenszentrale Amerika  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel.: +1 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Cisco und das Cisco Logo sind Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder seinen Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste von Cisco-Marken ist unter <http://www.cisco.com/go/trademarks> zu finden. Erwähnte Marken anderer Anbieter sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerbeziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (1005R)

Die in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen sind nicht als wirkliche Adressen vorgesehen. Alle Beispiele, Anzeigenausgaben von Befehlen und Abbildungen in diesem Dokument dienen lediglich der Veranschaulichung. Jegliche Verwendung tatsächlicher IP-Adressen in veranschaulichenden Beispielen geschieht unabsichtlich und zufällig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



## KURZÜBERSICHT



## Cisco Agent Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 10.0

- 1 Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen
- 2 Häufig durchgeführte Aufgaben



# 1 Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen

## Anrufe abwickeln

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Beantworten/ Auflegen	Strg+A	Beantwortet oder trennt den ausgewählten Anruf.
	Halten/ Heranholen	Strg+H	Hält den ausgewählten Anruf oder holt ihn heran.
	Anrufen	Strg+M	Öffnet ein Fenster, in dem ein Anruf gewählt werden kann.
	Konferenz	Strg+F	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruferkonferenz.
	Weiterleiten	Strg+T	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruf übergeben.
	Tonwahl	Strg+D	Öffnet das Fenster „Tonwahl“.

## Agentenstatus ändern

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Anmelden	Strg+L	Meldet Sie bei ACD an (wechselt mit „Abmelden“).
	Abmelden	Strg+L	Meldet Sie bei ACD ab (wechselt mit „Anmelden“).
	„Bereit“ über.	Strg+W	Ändert Ihren Status in „Bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Nicht bereit	Strg+O	Ändert Ihren Status in „Nicht bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Arbeit bereit	Strg+Y	Ändert Ihren Status in „Arbeit bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind, nachdem Sie die Wrapup-Aufgaben abgeschlossen haben.
	Arbeit nicht bereit	Strg+Z	Ändert Ihren Status in „Arbeit nicht bereit“, um darauf hinzuweisen, dass nicht Sie zum Empfang von ACD-Anrufen bereit sind, nachdem Sie die Wrapup-Aufgaben abgeschlossen haben.

## Navigation und andere Funktionen

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aufgabe 1 bis 10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Eine bis zehn Befehlsschaltflächen können vom Administrator zur Ausführung verschiedener Funktionen eingerichtet werden (nur erweiterte Version und Premium-Version).
	Chat	Strg+J	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eine Chatsitzung initiieren können.
	Echtzeit	Strg+Q	Öffnet ein Fenster, das Ihre Anrufprotokolle und Statistiken anzeigt.
	Kontaktmanagement	Strg+G	Blendet das Kontaktmanagementfenster ein oder aus.
	Browser	Strg+B	(Nur Premium-Version) Blendet das Fenster des integrierten Browsers ein oder aus.
	Voreinstellungen	Strg+P	Öffnet ein Fenster zum Konfigurieren der „Desktop-Voreinstellungen“.
	Hilfe/Info	Alt+Strg+H	Öffnet ein Menü mit den Hilfe- und Info-Optionen.
—	Kontakt	Strg+S	Wählt einen Kontakt im Kontaktdarstellungsfenster aus.
—	Anruferdaten	Strg+E	Wählt eine Zeile im Bereich „Anruferdaten“ des Kontaktmanagementfensters aus.
—	Anrufaktivität	Strg+Umschalt+E	Wählt eine Zeile im Bereich „Anrufaktivität“ des Kontaktmanagementfensters aus.

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
—	Presence Server	Strg+Umschalt+S	Öffnet das Anmeldefenster von Cisco Unified Presence Server.
—	Laufschrift	Strg+Umschalt+M	Wählt die Teammeldung aus.

# 2 Häufig durchgeführte Aufgaben

## Agentenstatus ändern

Um Ihren Agentenstatus zu ändern, klicken Sie auf die entsprechende Statustaste in Ihrer Symbolleiste. Tasten für ungültige Status sind deaktiviert. Wenn Sie Ihren Agentenstatus ändern, während Sie sprechen (sich im Status „Gespräch“ befinden), wird sich Ihr Status ändern, nachdem Sie aufgelegt haben. Die Agentenstatus-Schaltflächen geben den Status an, auf den Sie geklickt haben, nicht Ihren aktuellen Status.

## Übergabe eines Anrufs

- Schritt 1** Klicken Sie bei einem aktiven Anruf auf **Übergabe**. Das Fenster Anruf wird übergeben wird geöffnet.
- Schritt 2** Geben Sie die Nummer in das Feld Name: Nummer ein, und klicken Sie auf **Wählen**.
- Schritt 3** Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Klicken Sie bei einer blinden Übergabe auf **Übergabe**, wenn das Telefon läutet.
  - Warten Sie bei einer überwachten Übergabe, bis der Hörer abgenommen wird. Wenn Sie einen neuen Anruf halten möchten und den ursprünglichen Anruf wieder aufnehmen möchten, klicken Sie auf **Wechseln**. Klicken Sie anschließend auf **Übergabe**.

## Konferenzschaltung eines Anrufs

- Schritt 1** Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf **Konferenz**. Das Fenster Anruferkonferenz wird geöffnet.
- Schritt 2** Geben Sie die Nummer in das Feld Name: Nummer ein, und klicken Sie auf **Wählen**.
- Schritt 3** Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Klicken Sie bei einer blinden Konferenz auf **Zu Konferenz hinzufügen**, wenn das Telefon läutet.
  - Warten Sie bei einer überwachten Konferenz, bis der Hörer abgenommen wird. Wenn Sie einen neuen Anruf halten möchten und den ursprünglichen Anruf wieder aufnehmen möchten, klicken Sie auf **Wechseln**. Klicken Sie anschließend auf **Zu Konferenz hinzufügen**.
- Schritt 4** Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 3, bis Sie alle Teilnehmer der Konferenz hinzugefügt haben.

## Chatnachricht senden

- Schritt 1** Klicken Sie auf der Symbolleiste auf **Chat**. Das Chatauswahlfenster wird geöffnet.
- Schritt 2** Doppelklicken Sie auf den Namen der Person, mit der Sie chatten möchten. Ein Chatsitzungsfenster wird geöffnet.
- Schritt 3** Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld ein. Wenn die Nachricht auf dem Bildschirm des Empfängers als Popup erscheinen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hohe Priorität**.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Senden** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.