

## Agenten-Echtzeitanzeigen anzeigen

**Schritt 1** Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Taste **Echtzeitanzeigen**.

**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 ihn aktiviert hat, können Sie innerhalb von Agent Desktop mit dem integrierten Browser Webseiten im Intranet und im Internet aufrufen. Der integrierte Browser hat bis zu 6 Tabs, von denen jeder eine andere Webseite anzeigen kann. 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 einen URL in das Feld **Adresse** eingeben.


Symbol	Name	Tasten kombination	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 das nächste Tab auf.
—	Adresse	Alt+D	Bewegt den Mauszeiger in das Adressfeld (wenn konfiguriert).
—	Browser	Strg+Umschalt+B	Bewegt den Cursor in das Browserfenster.
—	Häufige Sites	Alt+W	Bewegt den Cursor 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, Cisco Systems und das Cisco Systems-Logo sind eingetragene Marken oder Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder Tochtergesellschaften in den USA und bestimmten anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine offizielle Partnerschaft zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

 Gedruckt in den USA auf Recyclingpapier mit 10% wiederverwertbarem Abfall.



## KURZÜBERSICHT








## Cisco Agent Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.0







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

# 1 Symboleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen









## Anrufe abwickeln

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Beantworten/Auflegen	Strg+A	Beantwortet oder trennt den ausgewählten Anruf.
	Halten/Heranholen	Strg+H	Hält einen ausgewählten Anruf oder holt ihn heran.
	Konferenz	Strg+F	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruferkonferenz.
	Weiterleiten	Strg+T	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruf wird 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	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 nicht bereit sind, ACD-Anrufe zu empfangen.
	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).
	Anrufen	Strg+M	Öffnet ein Fenster, von dem ein Anruf gewählt werden kann.
	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.
—	Presence Server	Strg+Umschalt+S	Öffnet das Anmeldefenster von Cisco Unified Presence Server.
—	Laufschrift	Strg+Umschalt+M	Wählt die Teilmeldung 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.

## Übergeben eines Anrufs

**Schritt 1** Klicken Sie bei einem aktiven Anruf auf **Übergeben**. Das Fenster Anruf wird übergeben wird geöffnet.

**Schritt 2** Geben Sie eine Telefonnummer 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**. Dann klicken Sie auf **Übernehmen**.

## Konferenzschaltung eines Anrufs

**Schritt 1** Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf **Konferenz**. Das Fenster Anruferkonferenz wird geöffnet.

**Schritt 2** Geben Sie eine Telefonnummer 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**. Dann klicken Sie 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. Zum sofortigen Einblenden Ihrer Nachricht auf dem Bildschirm des Empfängers aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hohe Priorität**.

**Schritt 4** Klicken Sie auf **Senden**, oder drücken Sie die **Eingabetaste**.