


Konferenzschaltung eines Anrufs

- Schritt 1** Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf **Konferenz**. Daraufhin wird das Fenster „Konferenz“ geöffnet.
- Schritt 2** Geben Sie die Nummer in das Feld „Nummer“, ein 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.

Verwenden des integrierten Browsers (nur erweiterte Version/und Premium-Version)

Wenn Ihr Administrator ihn aktiviert hat, können Sie mit dem integrierten Browser Webseiten im Intranet und im Internet aufrufen, während Sie mit Cisco Agent Desktop -Browser Edition arbeiten. Die Webseiten werden in einem separaten Browserfenster angezeigt, das die Standard-Webbrowsersymbolleiste und die Menüleiste enthält. Ihr Supervisor kann eine Webseite an Ihren Browser weiterleiten (senden). 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** oder indem Sie eine URL in das Feld **Adresse** eingeben. Klicken Sie auf „Startseite“ , um auf Ihre Startseite zurückzukehren.

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 seiner Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco-Marken findet sich unter <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Erwähnte Marken anderer Anbieter sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. 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, Anzeigeaussagen 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 – Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.5.







- 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 den ausgewählten Anruf oder holt ihn heran.
 Konferenz	Strg+F	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster „Konferenz“.
 Weiterleiten	Strg+T	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster „Konferenz“.
 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).	
 Anrufen	Strg+M	Öffnet ein Fenster, in dem ein Anruf gewählt werden kann.	
 Kontaktm anagement	Strg+G	Blendet das Kontaktmanagementfenster ein oder aus.	
 Browser	Strg+B	(Nur Erweiterte/Premium-Version) Blendet das Fenster des integrierten Browsers ein oder aus.	
 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.

2 Häufig durchgeführte Aufgaben

Agentenstatus ändern

Um Ihren Agentenstatus zu ändern, klicken Sie auf die entsprechende Statustaste in Ihrer Symboleiste. 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.

Begründungscodes verwenden

Wenn Sie Ihren Agentenstatus in „Nicht bereit“ oder „Abmelden“ ändern, werden Sie möglicherweise aufgefordert, einen Begründungscode einzugeben. Begründungscodes werden von Ihrem Systemadministrator konfiguriert und beschreiben den Grund, warum Sie sich in dem jeweiligen Agentenstatus befinden.

Wenn Sie aufgefordert werden, einen Begründungscode einzugeben, wählen Sie den entsprechenden Code aus dem Fenster „Begründungscodes“ aus und klicken Sie auf **OK**. Um einen anderen Begründungscode einzugeben, können Sie den Agentenstatus „Nicht bereit“ erneut auswählen, wenn Sie sich bereits im Status „Nicht bereit“ befinden.

Wrapup-Datenbeschreibungen verwenden

Wenn Sie Ihren Status in „Arbeit bereit“ oder „Arbeit nicht bereit“ ändern, werden Sie möglicherweise aufgefordert, eine Wrapup-Datenbeschreibung auszuwählen. Die Beschreibungen der Wrapup-Daten werden vom Administrator festgelegt und beschreiben das Ergebnis des Anrufs.

Wenn Sie aufgefordert werden, Wrapup-Daten einzugeben, wählen Sie die entsprechende Beschreibung im Fenster „Anruf-Wrapup auswählen“ aus und klicken Sie auf **OK**.

Anruf durchführen

Schritt 1 Klicken Sie auf **Anrufen**. Das Fenster Anrufen wird angezeigt.

Schritt 2 Geben Sie die Nummer in das Feld „Nummer“, ein klicken Sie auf **Wählen**. Das Fenster „Anrufen“ wird geschlossen.

Übergabe eines Anrufs

Schritt 1 Klicken Sie bei einem aktiven Anruf auf **Übergeben**. Daraufhin wird das Fenster „Übergeben“ geöffnet.

Schritt 2 Geben Sie die Nummer in das Feld „Nummer“, ein 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**.