

## Was sollte ich tun, wenn ich den Status *Nicht verfügbar* habe?

Wenn Sie vom System automatisch den Status *Nicht verfügbar* erhalten haben, während Ihr IM-Client-Status weiterhin *Verfügbar* lautet, müssen Sie Ihren IM-Client-Status ändern, um weiterhin Kontakte empfangen zu können: Setzen Sie den IM-Client-Status zunächst auf *Abwesend* und dann auf *Verfügbar*.



**Hinweis** Nach Abschluss der Arbeit an Ihrer Workstation wechselt der IM-Client automatisch in den Status *Leerlauf*. Der Status *Leerlauf* verhindert nicht den Empfang von eingehenden Anrufen, wenn Sie vom System ausgewählt wurden. Um sicherzustellen, dass Sie keine eingehenden Anrufe vom System erhalten, während Sie nicht an Ihrer Workstation arbeiten, sollten Sie Ihren Anwesenheitsstatus auf *Abwesend* oder *Nicht verfügbar* setzen.

## Was passiert mit nicht beantworteten Kontakten?

Wird ein nicht beantworteter Kontakt entdeckt, reagiert das System wie folgt:

- Wenn Sie den eingehenden Kontakt ablehnen/ignorieren, wird der Kontakt an andere Experten weitergeleitet, bis einer der Experten den Kontakt annimmt.
- Wenn alle Experten den eingehenden Kontakt ablehnen/ignorieren, wird der Kontakt auf Grundlage der Konfiguration der Optionen für erneute Anfragen an das System zurückgeleitet.
- Wenn kein Experte innerhalb der zulässigen Frist antwortet, kann der Kontakt je nach Systemkonfiguration verworfen werden.

Nicht beantwortete Anrufe bleiben in der Queue. Je nach Konfiguration kann dazu Musik oder ein Video abgespielt werden.

## Wie reagiere ich auf eine allgemeine Mitteilung?

Eine allgemeine Mitteilung ist eine Anfrage, die an einen oder mehrere Experten gesendet wird (je nach Konfiguration in der Zuweisungs-Queue). Wenn eine allgemeine Mitteilung gesendet wurde, leitet das System den Anruf an den ersten Experten weiter, der die Anfrage entgegennimmt. Anschließend wird die Nachricht **Aufgabe storniert** an alle anderen Experten gesendet, die die allgemeine Mitteilung erhalten haben. Die Experten, die eine Stornierungsmeldung erhalten haben, müssen dann nicht mehr reagieren.

## Wo finde ich weitere Informationen?

Weitere Informationen zu Cisco Unified Expert Advisor oder verwandten Anwendungen finden Sie auf der Website unter <http://www.cisco.com/go/ea>.

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

Cisco, Cisco Systems, das Cisco-Logo und das Cisco Systems-Logo sind eingetragene Marken oder Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder angeschlossener Unternehmen in den Vereinigten Staaten von Amerika und bestimmten anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument oder auf dieser Website erwähnten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine offizielle Partnerschaft zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (0705R)



## Cisco Unified Expert Advisor Kurzübersicht



Willkommen bei Cisco Unified Expert Advisor! Diese Kurzübersicht bietet Experten Informationen zu Cisco Unified Expert Advisor und Anleitungen zur Verwendung des Programms.

## Was ist ein „Expert Advisor“?

Cisco Unified Expert Advisor ist eine Produktoption innerhalb von Cisco Unified Contact Center Solutions. Diese Option erweitert das Kontaktcenter in der Weise, dass ein „Experte“ bestimmte eingehende Kontakte bearbeiten kann. So kann es beispielsweise vorkommen, dass ein Kunde des Kontaktcenters ein Gespräch mit oder eine Beratung durch einen Spezialisten (oder Experten) wünscht. Dieser Experte ist kein Mitglied des formellen Kontaktcenters, sondern eine Person, die sich bereit erklärt, bei Bedarf Beratungsdienstleistungen zur Verfügung zu stellen.

Experten zeigen Anwesenheit und Verfügbarkeit für Kontakte mithilfe der Statureinstellungen (*Verfügbar* oder *Abwesend*) ihres Instant Messaging (IM)-Clients an. Der IM-Client fungiert praktisch als „Desktop“ für Experten, die ihre Bereitschaft zur Annahme eines Kontakts dadurch anzeigen, dass sie auf eine IM-Kontaktanfrage vom Cisco Unified Expert Advisor-System reagieren (in diesem Dokument als „System“ bezeichnet). Beispiel für eine Systemanfrage: **Nehmen Sie einen Kontakt von einem „Gold“-Kunden an?**

Sobald das System die Verfügbarkeit eines Experten und die Annahme des Kontakts bestätigt hat, wird der Kundenkontakt entweder *direkt* von einer Selfservice-Anwendung an den Experten geleitet oder von dem Kontaktcenteragenten, der den Kontakt ursprünglich bearbeitet hat, an diesen *übertragen*. Der Kontaktcenteragent kann den Experten per *Konferenzschaltung* auch direkt an dem Kundenkontakt beteiligen.

## Erste Schritte

Bevor Sie das System verwenden können, muss der Administrator Sie als Experten zum System hinzufügen und konfigurieren. Sobald Sie hinzugefügt wurden, müssen Sie sich lediglich bei Ihrem IM-Client anmelden; danach erhalten Sie Anfragen vom System.

## Ich habe eine Anfrage zur Bearbeitung eines Kontakts erhalten. Wie gehe ich weiter vor?

Initiieren Sie auf Ihrem IM-Client eine der folgenden vom System definierten Reaktionen auf die Anfrage:

- Um den Kontakt über eine Telefonnummer Ihrer Wahl zu bearbeiten, antworten Sie wie folgt: ja, j oder 1, gefolgt von einem vordefinierten Abgrenzungszeichen (At „@“, Komma „,“ oder Leerzeichen „ “), geben Sie dann die gewünschte Telefonnummer ein. Zum Beispiel: ja@3001 oder j 2001.
- Um den Kontakt über eine vorkonfigurierte Telefonnummer zu bearbeiten, antworten Sie wie folgt: ja, j oder 1. Je nach vorkonfigurierter Priorität wird die Telefonnummer automatisch vom System ausgewählt. Die vorkonfigurierte Telefonnummer kann eine neue Telefonnummer sein, die der Administrator innerhalb des Systems konfiguriert hat, oder die von Ihnen bevorzugte Telefonnummer, die in Cisco Unified Personal Communicator eingestellt ist. Es kann sich jedoch auch um Ihre primäre Telefonnummer aus Cisco Unified Communications Manager handeln.
- Um den Kontakt über die letzte Nummer, unter der Sie einen Kontakt angenommen haben, zu bearbeiten, antworten Sie wie folgt: letzter, 1 oder 2.
- Um den Kontakt über eine Telefonnummer Ihrer Wahl zu bearbeiten, antworten Sie wie folgt: Auswahl, a oder 3. Das System antwortet mit **Bitte wählen Sie eine Telefonnummer aus der Liste, oder geben Sie eine andere Nummer an, um den Kontakt weiterzuleiten.**
- Um Hilfe anzufordern, antworten Sie wie folgt: Hilfe, h oder 4.



**Hinweis** Wenn der Administrator für jeden Experten einen unterschiedlichen Satz von Antworten auf Nachrichten definiert hat, verwenden Sie diese Antworten für die einzelnen Anfragen.

## Kann ich einen Kontakt ablehnen?

Sie können einen Kontakt ablehnen, *wenn* der Administrator Ihre Experteneinstellungen entsprechend konfiguriert hat. Sie können Ihre Einstellungen anhand des Textes überprüfen, der Sie über eine Kontaktanfrage informiert. Lautet der Text: **Sind Sie in der Lage, diesen Kontakt zu bearbeiten?**, können Sie Kontakte ablehnen; lautet der Text jedoch: **Halten Sie sich bitte für einen eingehenden Kontakt bereit**, können Sie Kontakte nicht ablehnen. Wenn Sie einen Kontakt ablehnen können, tun Sie dies, indem Sie auf die Kontaktanfrage eine der folgenden Antworten geben: nein, n oder 0.



**Tipp** Nach Ablehnung des Kontakts können Sie das IM-Fenster schließen. Sie erhalten keine weiteren Nachrichten vom System bezüglich eines abgelehnten Anrufs.

## Ich habe eine Anfrage nicht beantwortet. Werden mir andere Aufgaben angeboten?

Wenn Sie eine IM-Anfrage nicht beantworten, müssen Sie Ihren IM-Client-Status nicht ausdrücklich ändern. Die Anfrage, die Sie nicht beantwortet haben, wird Ihnen nicht erneut angeboten – je nach Ihrer Verfügbarkeit werden Ihnen jedoch weiterhin andere Aufgaben angeboten.

## Ich habe eine Fehlermeldung erhalten. Was bedeutet das?

Wenn beim Weiterleiten von Kontakten oder beim Verstehen von Antworten ein Fehler auftritt, wird eine der folgenden Fehlermeldungen angezeigt (wobei *<UngültigeNummer>* die letzte vom Experten eingegebene Nummer und *<VerbleibendeZeit>* die für die Beantwortung der IM durch den Experten verbleibende Zeit ist):

**Die Nummer *<UngültigeNummer>* ist ungültig. Bitte geben Sie eine andere Telefonnummer an, unter der Sie erreichbar sind. Sie haben *<VerbleibendeZeit>* Sekunden Zeit für Ihre Antwort.**

Die Telefonnummer, die Sie eingegeben haben, hat ein ungültiges Format. Das System akzeptiert die Ziffern 0 bis 9, den Bindestrich „-“, den Punkt „.“ und die Klammern „()“ als Zeichen in Telefonnummern. Diese Zeichen können 0 oder mehrere Male auftreten.

**Ihre Telefonnummer *<UngültigeNummer>* ist derzeit besetzt. Bitte geben Sie eine andere Telefonnummer an, unter der Sie erreichbar sind. Sie haben *<VerbleibendeZeit>* Sekunden Zeit für Ihre Antwort.**

Die Telefonnummer, an die das System einen Kontakt weiterleiten wollte, ist besetzt. Bitte antworten Sie mit einer anderen Telefonnummer.

**Leider kann das System keine Verbindung zu der Nummer *<UngültigeNummer>* herstellen. Bitte geben Sie eine andere Telefonnummer an, unter der Sie erreichbar sind. Sie haben *<VerbleibendeZeit>* Sekunden Zeit für Ihre Antwort.**

Die Telefonnummer, an die das System einen Kontakt weiterleiten wollte, ist nicht besetzt, kann derzeit jedoch nicht erreicht werden (möglicherweise aufgrund einer beschädigten Verbindungsleitung). Bitte antworten Sie mit einer anderen Telefonnummer.

**Das System konnte Ihre Antwort leider nicht verstehen. Bitte geben Sie nur die Telefonnummer ein, unter der Sie den Kontakt empfangen möchten.**

Sie haben dem System eine unaufgeforderte Nachricht oder Antwort geschickt, obwohl lediglich die Telefonnummer erwartet wurde.

**Das System konnte Ihre Antwort leider nicht verstehen. Bitte verwenden Sie bei Bedarf die Hilfefunktion.**

Das System gibt diese Meldung aus, wenn Sie eine von den Einträgen in der Liste „Vom System definierte Antworten“ auf der vorherigen Seite abweichende Antwort geben.

## Wie viel Zeit habe ich für meine Antwort auf eine IM-Anfrage?

Die Frist bis zur Zeitüberschreitung für die Zuweisungs-Queue eines Experten beträgt normalerweise 30 Sekunden (diese Zeit kann für jede Zuweisungs-Queue konfiguriert werden) für das Annehmen/Ablehnen/Ignorieren einer IM-Anfrage des Systems. Nach der angegebenen Zeit wird die Aufgabe gelöscht. Sie müssen nichts tun, um weiterhin Aufgaben zu erhalten. Die gleiche Aufgabe wird Ihnen nicht erneut angeboten; je nach Verfügbarkeit werden Ihnen jedoch weitere Aufgaben angeboten.

## Wie viel Zeit habe ich für die Beantwortung eines Anrufs?

Sobald Sie einen Anruf über Ihren IM-Client akzeptiert haben, bleiben Ihnen 10 Sekunden Zeit für die Bearbeitung. Wenn Sie den Anruf innerhalb dieser Zeitspanne nicht beantworten, werden Sie u. U. dazu aufgefordert, eine neue Telefonnummer anzugeben, oder Sie werden in den Status *Nicht verfügbar* versetzt.