

## Verwenden des integrierten Browsers

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 neue Registerkarte im integrierten Browser oder als normales Internet Explorer-Popup-Fenster angezeigt werden. Der integrierte Browser hat bis zu 10 Registerkarten, von denen jede eine andere Webseite anzeigen kann. Die erste Registerkarte ist für Webseiten reserviert, die Ihr Supervisor 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. Klicken Sie auf „Startseite“, um auf Ihre Startseite zurückzukehren.

## Beantworten einer E-Mail

(Nur Premium-Version) Wenn Sie einer E-Mail-Kontaktdienstwarteschleife (CSQ) zugewiesen sind, können Sie Kunden-E-Mails beantworten. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche „Bereit für E-Mail“, um die nächste in der CSQ verfügbare E-Mail zu empfangen. Wählen Sie die E-Mail im Kontaktdarstellungsfenster aus, um sie auf der Registerkarte „Agent-E-Mail“ des integrierten Browsers zu lesen. Geben Sie im Bereich „Antwort“ Ihre Antwort ein und klicken Sie auf „Senden“, um die E-Mail zu beantworten.

Sie können die E-Mail auch in eine andere CSQ weiterleiten, erneut in die Warteschleife stellen, damit sie von einem anderen Agenten verarbeitet werden kann, als Entwurf speichern, um sie später zu bearbeiten, oder löschen.

Wenn Sie einen Anruf erhalten, wird die aktuelle E-Mail automatisch als Entwurf gespeichert.

Ihr Administrator legt fest, wie viele E-Mails in Ihrem Kontaktdarstellungsfenster gleichzeitig vorhanden sein können. Maximal sind fünf E-Mails zulässig, vier als Entwürfe gespeichert und eine in Bearbeitung.

## Erneutes Einreihen einer E-Mail in die Warteschlange bei der Abmeldung

Wenn die Option „Erneutes Einreihen in die Warteschlange bei der Abmeldung“ aktiviert ist, werden bei Ihrer Abmeldung alle E-Mails bei einem anderen Agenten in die Warteschlange eingereiht. Wenn Sie eine E-Mail erneut in die Warteschlange einreihen, werden alle Nachrichten, die Sie als Antwort verfasst haben und die sich im Entwurfsstadium befinden, automatisch mit der ursprünglichen E-Mail zusammen gespeichert.

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 Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste von Cisco-Marken ist auf 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, Anzeigebildschirmen 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

CAD 8.5 für Cisco Unified Contact Center Express 8.5  
Cisco Unified Communications Manager Edition

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



# 1 Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen

Symbol Name	Tasten-kombination	Beschreibung
	Strg+A	Beantwortet oder trennt den ausgewählten Anruf.
	Strg+H	Hält den ausgewählten Anruf oder holt ihn heran.
	Strg+F	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruferkonferenz.
	Strg+T	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruf wird übergeben.
	Strg+D	Öffnet das Fenster „Tonwahl“.
	Strg+L	Meldet Sie bei ACD an (wechselt mit „Abmelden“).
	Strg+L	Meldet Sie bei ACD ab (wechselt mit „Anmelden“).
	Strg+W	Ändert Ihren Status in „Bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Strg+O	Ändert Ihren Status in „Nicht Bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Strg+Y	Ändert Ihren Status in „Arbeit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind, nachdem Sie die Wrapup-Aufgaben abgeschlossen haben.
	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Eine bis zehn Befehlsschaltflächen können vom Administrator zur Ausführung verschiedener Funktionen eingerichtet werden.
	Strg+M	Öffnet ein Fenster, in dem ein Anruf gewählt werden kann.
	Strg+J	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eine Chatsitzung initiieren können.
	Strg+Q	Öffnet ein Fenster, das Ihre Anrufprotokolle und Statistiken anzeigt.
	Strg+G	Blendet das Kontaktmanagementfenster ein oder aus.
	Alt+B	Blendet den integrierten Browser ein oder aus.
	Alt+P	Öffnet ein Fenster zum Konfigurieren der „Desktop-Voreinstellungen“.
	Alt+Strg+H	Öffnet ein Menü mit den Hilfe- und Info-Optionen.
	Strg+Umschalt+W	Sie können E-Mails empfangen.
	Strg+Umschalt+O	Sie können keine E-Mails empfangen.
	Strg+Eingabe	Sendet Ihre E-Mail-Antwort an den Kunden.
	Alt+T	Zeigt eine Dropdownliste der verfügbaren Kontaktdienstwarteschleifen an, an die Sie die E-Mail weiterleiten können.
	Strg+S	Speichert die aktuelle E-Mail als Entwurf.
	Strg+R	Stellt die aktuelle E-Mail wieder in die Kontaktdienstwarteschleife.
	Strg+Rücktaste	Löscht die aktuelle E-Mail.
	Strg+P	Druckt die aktuelle E-Mail.
	Strg+Umschalt+F	Leitet die aktuelle E-Mail an ein externes Konto weiter.
	Strg+Umschalt+H	Fügt eine Datei an die Antwort an.
	Strg+Umschalt+P	Fügt eine vordefinierte Vorlage in die Antwort an der Cursorposition ein.
	F7	Prüft die Rechtschreibung der Antwort.

\*Nur Premium-Version

# 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.

## Begründungscodes verwenden

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

Wenn Sie aufgefordert werden, einen Begründungscodes einzugeben, wählen Sie den entsprechenden Code aus dem Fenster „Begründungscodes“ aus und klicken Sie auf „OK“.

## 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“.

## Anrufe abwickeln

**Durchführen eines Anrufs** Klicken Sie auf „Anruf durchführen“. Geben Sie im Fenster „Anrufen“ in das Feld „Nummer“ die Telefonnummer ein und klicken Sie auf „Wählen“.

**Übergabe eines Anrufs** Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf „Übergabe“. Geben Sie im Fenster „Anruf wird übergeben“ eine Telefonnummer in das Feld „Name: Nummer“ ein, und klicken Sie auf „Wählen“. Klicken Sie bei einer blinden Übergabe auf „Übergabe“, wenn das Telefon läutet. Warten Sie bei einer überwachten Übergabe, bis der Hörer abgenommen wird. Klicken Sie anschließend auf „Übergabe“.

**Konferenzschaltung eines Anrufs** Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf „Konferenz“. Geben Sie im Fenster „Konferenzschaltung eines Anrufs“ eine Telefonnummer in das Feld „Name: Nummer“ ein, und klicken Sie auf „Wählen“. Klicken Sie bei einer blinden Konferenz auf „Zu Konferenz hinzufügen“, wenn das Telefon läutet. Warten Sie bei einer überwachten Konferenz, bis der Anruf beantwortet wird, und klicken Sie auf „Zu Konferenz hinzufügen“. Wiederholen Sie dies, bis alle Teilnehmer der Konferenz hinzugefügt sind.

## Chatnachricht senden

Klicken Sie auf der Symbolleiste auf „Chat“. Klicken Sie im Fenster „Kontaktauswahl“ auf den Namen der Person, mit der Sie chatten möchten. Geben Sie Ihre Nachricht im unteren Bereich des Chatfensters ein. Zum sofortigen Einblenden Ihrer Nachricht auf dem Bildschirm des Empfängers aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Hohe Priorität“.

Mithilfe der Anruferkontrollaktionen können Sie unter Verwendung eines im Kontaktauswahlfenster angezeigten Teilnehmers einen Anruf durchführen oder übergeben oder ein Konferenzgespräch führen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Person, die Sie anrufen möchten, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die gewünschte Option aus. Um anrufen zu können, müssen Sie bei Agent Desktop angemeldet sein und sich in einem Agentenstatus befinden, der einen Anruf zulässt.