

- 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“ und dann auf „Übergeben“.



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 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.

KURZÜBERSICHT



Verwenden des integrierten Browsers

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-Webrowsersymbolleiste 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“ auswählen oder indem Sie eine URL in das Feld „Adresse“ eingeben. Klicken Sie auf „Startseite“ , um auf Ihre Startseite zurückzukehren.

Cisco Agent Desktop – Browser Edition 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

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 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, Anzeigebildschirme 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.

1 Symboleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen






Anrufe abwickeln

Symbol Name	Tasten-kombination	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 „Anruferkonferenz“.
	Weiterleiten Strg+T	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster „Weiterleiten“.
	Tonwahl Strg+D	Öffnet das Fenster „Tonwahl“.

Agentenstatus ändern

Symbol Name	Tasten-kombination	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 nicht bereit sind, ACD-Anrufe zu empfangen.
	Arbeit 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.

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.
	Anrufen Strg+M	Öffnet ein Fenster, in dem ein Anruf gewählt werden kann.
	Kontaktmanagement Strg+G	Blendet das Kontaktmanagementfenster ein oder aus.
	Browser Strg+B	Blendet den integrierten Browser 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 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. Der aktuelle Status wird auf der Statusleiste angezeigt.

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“.

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 und 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 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.