



## Einführung

---

- [Agent Desktop Übersicht, auf Seite 1](#)
- [Agent Desktop-Anforderungen, auf Seite 2](#)
- [Übersetzung, auf Seite 5](#)
- [Benutzeroberfläche von Agent Desktop, auf Seite 5](#)
- [Status und verbundene Timer, auf Seite 23](#)
- [Benachrichtigungen, auf Seite 26](#)
- [Agentenstatus, auf Seite 30](#)
- [Zugänglichkeit, auf Seite 34](#)

## Agent Desktop Übersicht

Agent Desktop bietet eine einzelne Browser-basierte Anwendung, mit der Agents mit Kunden interagieren können, die Sprache, Chat, E-Mail oder Konversation über einen Social-Kanal verwenden.

Wenn Sie sich auf dem Agent Desktop anmelden, hängt das Aussehen davon ab, wie der Webex Contact Center-Administrator das Desktop-Layout konfiguriert hat. Die Agent Desktop-Anzeigegröße muss größer als 500 x 500 Pixel (Breite x Höhe) sein. Sie müssen Ihren Webbrowser auf 100 % zoomen, um das beste Ergebnis mit Agent Desktop zu erzielen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundenorientierung](#).



---

**Hinweis** Der Administrator konfiguriert das Agentprofil für die Berechtigungen und Desktop-Einstellungen. Die Agents werden einem bestimmten Team zugewiesen, das eine bestimmte Funktion unterstützt. Beispiel: die Gruppe von Agents in einem Team, die Gold-Kunden unterstützt oder die Fakturierung verwaltet.

---

Der Administrator gibt die folgenden Berechtigungen und Einstellungen für das Agentprofil an:

- Interne (eingehende) Anruffunktionen
- Gründe für Status „Frei“
- Warteschleifenübergabe
- Info zum Konsultieren und Übergeben für Agents
- Details zur Nachbearbeitung und dem Nachbearbeitungs-Timer
- Automatische Verfügbarkeit eines Agents

- Externe (ausgehende) Anruffunktionen
- Rufnummern- und Adressbuchfunktionen
- Zugriff auf Berichte zu Agent-Leistungsstatistiken
- Zugriff auf Widgets

**Hinweis**

- In einer Warteschleife werden aktive Kontakte gehalten und an Agents verteilt, während die Kontakte warten, bis Sie von einem Agent angenommen werden.
- Der Administrator konfiguriert die für Ihr Unternehmen angemessenen Frei-Gründe. Der Frei-Status gibt an, dass Sie angemeldet sind, aber nicht bereit sind, weitergeleitete Anforderungen anzunehmen. Beispiel: Mittagspause.

## Agent Desktop-Anforderungen

Agent Desktop erfordert folgende Einrichtung, um sicherzustellen, dass alle Funktionen erwartungsgemäß funktionieren, bevor Sie sich zum ersten Mal anmelden.

### Systemanforderungen

Es folgen die minimalen Systemanforderungen:

- Arbeitsspeicher – 2 GB Gesamt-Anwendungs-RAM, ohne die Betriebssystem-Zuweisung.
- Betriebssystem – die unterstützten Betriebssysteme (OS) sind:
  - Windows 10 und Windows 11
  - macOS 10, 12, 13 und 14
  - Chrome OS 70 (64-Bit) und höher

### Browseranforderungen

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Browser aufgelistet.

**Tabelle 1: Unterstützte Browser**

Betriebssystem	Browser Version (Browserversion)
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome 76.0.3809 und höher</li> <li>• Firefox Extended Support-Version (ESR) V68 und höher</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 und höher)</li> </ul>

Betriebssystem	Browser Version (Browserversion)
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V103.0.5060.114 und höher</li> <li>• Firefox Extended Support-Version (ESR) V102.0 und höher</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 und höher)</li> </ul>
MacOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome 76.0.3809 und höher</li> <li>• Firefox Extended Support-Version (ESR) V68 und höher</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 und höher)</li> </ul>
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chromium V73 und höher</li> <li>• Google Chrome 76.0.3809 und höher</li> </ul>

Die folgenden Browseroptionen müssen konfiguriert werden:

- Cookies und Standortdaten sind aktiviert.
- Sicherheitsstufe: *Mittel*.
- Die Option „Bild“ ist aktiviert.
- Pop-up-Blocker muss deaktiviert sein.
- JavaScript ist aktiviert.

## Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

Folgende virtuelle Desktops werden unterstützt:

- Citrix XenDesktop V7.x
- Parallels Desktop für Mac V16
- VMware Fusion V11.5.1
- VMware View
- VMware Horizon 6
- VMware Horizon 7

## Telefonanforderungen

Agents, die Sprachinteraktionen bearbeiten, müssen über ein Telefon verfügen. Um die Verbindung sicherzustellen, rufen Sie Ihre Rufnummer (Verzeichnisnummer) von einem anderen Telefon an und validieren Sie die Sprachverbindung. Die gleiche Verzeichnisnummer muss in das **Stations-Anmeldeinformationen**-Dialogfeld (**Stations-Anmeldeinformationen** > **Rufnummer**) eingegeben werden, wenn Sie sich anmelden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anmelden bei Agent Desktop](#).

## Agent-Geräte

Cisco Webex Contact Center unterstützt die folgenden Agent-Geräte für Anrufe:

- Webex Calling-Schreibtischtelefon
- Webex Calling Desktop-App (PC-Audio)
- Webex Mobile-App auf dem Mobiltelefon
- In Webex Calling (PC-Audio) integrierter Webex-App

Wenn Sie ein anrufendes Gerät verwenden, geben Sie die Durchwahl ein, die von Ihrem Administrator im **Stations-Anmeldeinformationen** Dialogfeld (**Stations-Anmeldeinformationen** > **Durchwahl**) konfiguriert wurde, wenn Sie sich anmelden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anmelden bei Agent Desktop](#).

### Webex-App als Client

Webex-App auf Ihrem System (persönlichen Gerät) bezieht sich auf Webex-Client. Weitere Informationen finden Sie unter [Die App herunterladen](#).

Webex-Client kann als Endpunktgerät verwendet werden, wenn es mit Webex Calling integriert ist. Um einen Sprachanruf zu empfangen oder zu tätigen, müssen Sie sich bei Agent Desktop mit der Durchwahl (**Stations-Anmeldeinformationen** > **Durchwahl**) anmelden.

Wenn Sie die Durchwahl verwenden, können Sie einen Sprachanruf über Webex-Client annehmen. Wenn Sie den Anruf nicht innerhalb der maximal verfügbaren Zeit annehmen, wird der Anruf an die Warteschleife zurückgegeben, und das System ändert ihren Status in **RONA**.

Auf Webex-App können Sie auch in Agent Desktop zugreifen, um mit anderen Agenten, Supervisoren und Fachexperten Ihrer Organisation zusammenzuarbeiten, ohne Agent Desktop zu verlassen. Die Anrufsteuerung ist jedoch nicht verfügbar. Zum Empfangen und Tätigen von Anrufen benötigen Sie weiterhin die externe, nicht eingebettete Webex-App. Weitere Informationen finden Sie unter [Anruf-Apps](#).

Weitere Informationen zum Zugriff auf Webex-App innerhalb von Agent Desktop finden Sie unter [Webex-App](#).



#### Hinweis

Wenn Sie Webex-Client und Webex-App innerhalb von Agent Desktop verwenden, werden die Benachrichtigungen für einen eingehenden Anruf wie folgt angezeigt:

- Wenn das Fenster Task-Liste in Agent Desktop erweitert ist und Sie einen eingehenden Anruf von einem Kunden empfangen, werden die Webex-Client-Benachrichtigung und das Agent Desktop-Popover angezeigt.
- Wenn Webex-Client und Agent Desktop inaktiv sind:
  - Für einen eingehenden Anruf eines Kunden in Webex-Client werden eine Browser-Toaster-Benachrichtigung und eine Webex-Client-Benachrichtigung angezeigt.
  - Für eingehende Anrufe von einem Kunden im Webex-Client und gleichzeitig von einem Kollegen in Webex werden Benachrichtigungen im Browser, Webex-Client, und Webex angezeigt.

# Übersetzung

## Agent Desktop UI

Die Agent Desktop-UI unterstützt Übersetzungen in 29 Sprachen.

Folgende Sprachen werden unterstützt:

Bulgarisch, Chinesisch (China), Chinesisch (Taiwan), Dänisch, Deutsch, Englisch (GB), Englisch (USA), Finnisch, Französisch, Italienisch, Japanisch, Katalanisch, Koreanisch, Kroatisch, Niederländisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch (Brasilien), Portugiesisch (Portugal), Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch und Ungarisch.

Die Sprache der Agent Desktop-UI basiert auf den Sprachvoreinstellungen Ihres Browsers. Betrachten wir beispielsweise, dass Sie im Google Chrome-Browser die bevorzugte Sprache als Französisch ausgewählt haben. Wenn Sie den Agent Desktop im Google Chrome-Browser starten, wird die Agent Desktop-UI in Français (Französisch) angezeigt.



### Hinweis

Im Firefox-Browser basiert die Agent Desktop UI-Sprache auf der bevorzugten Sprache, die für die Webseiten ausgewählt wurde. Sie können die Sprache der Webseite im Dialogfeld **Webseiten-Spracheinstellungen** auswählen (**Einstellungen > Allgemein > Sprache und Erscheinung > Sprache > Auswählen...**). Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Sprachen für mehrsprachige Webseiten](#).

## Agent Desktop-Benutzerhandbuch

Das Agent Desktop-Benutzerhandbuch unterstützt Übersetzungen in 13 Sprachen. Die voreingestellte Sprache ist Englisch (US).

Folgende Sprachen werden unterstützt:

Chinesisch (Hongkong), Chinesisch (vereinfacht), Dänisch, Niederländisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch (Brasilien), Russisch, Spanisch und Schwedisch. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersetzte Benutzerhandbücher](#).

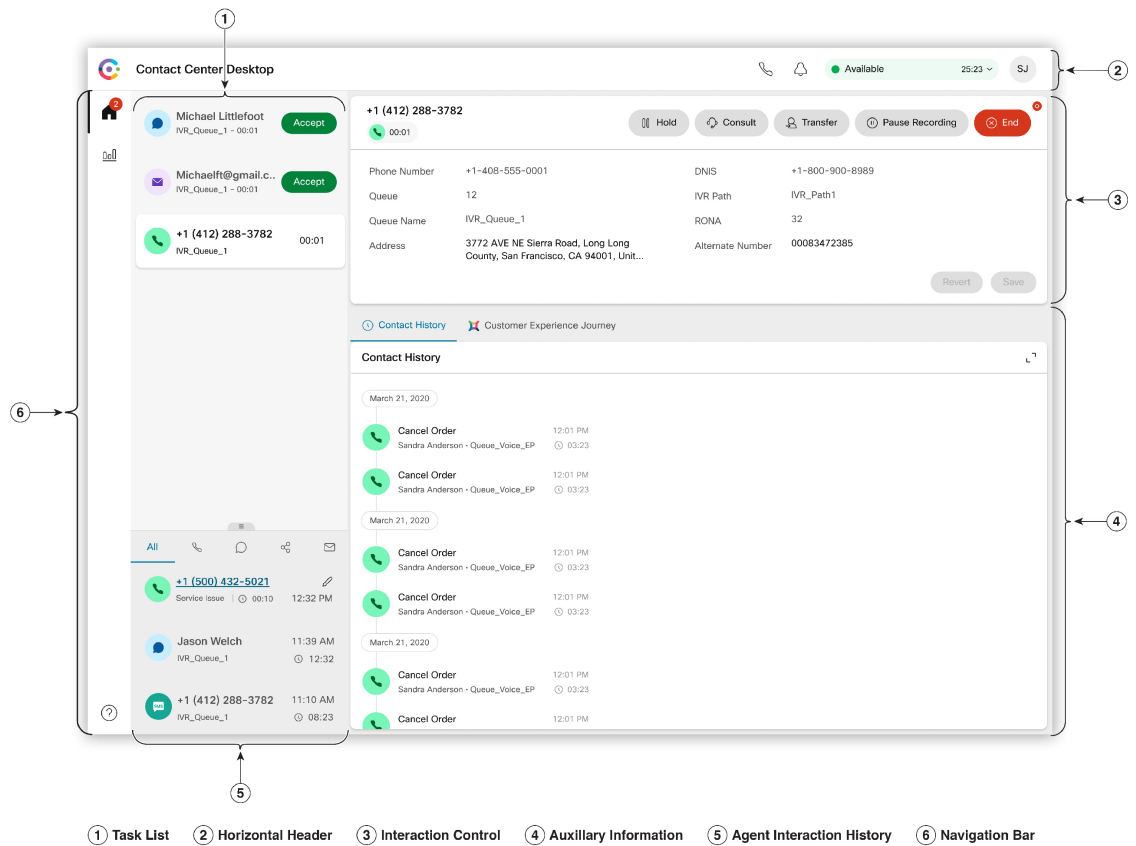
# Benutzeroberfläche von Agent Desktop

Die Agent Desktop-UI umfasst die folgenden Abschnitte:

- [Horizontaler Header](#), auf Seite 7
- [Navigationsleiste](#), auf Seite 8
- [Task-Liste](#), auf Seite 9
- [Agent-Interaktionsverlauf](#), auf Seite 14
- [Interaktions-Steuerung](#), auf Seite 15
- [Arbeitsort](#), auf Seite 16

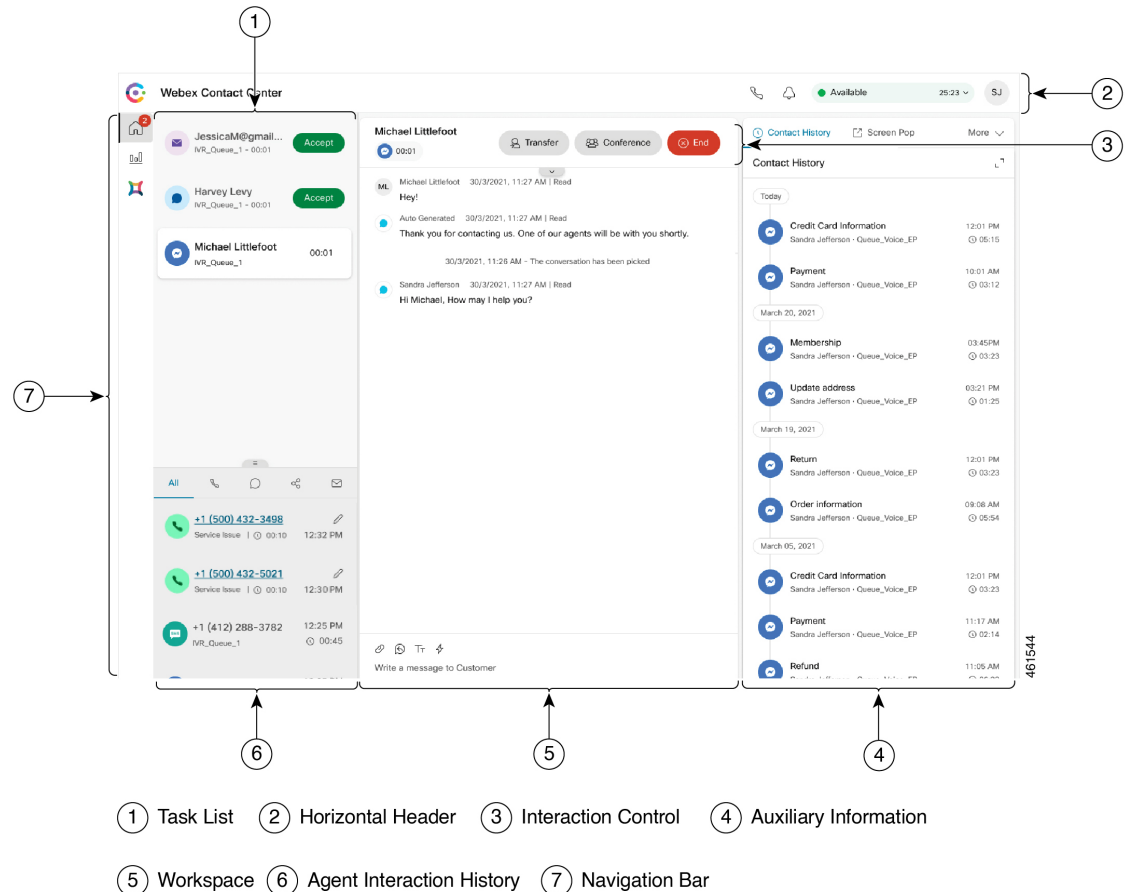
- Zusatzinformationenbereich, auf Seite 16

Abbildung 1: Beispiel für eine Agent Desktop-UI für Sprache



- ① Task List    ② Horizontal Header    ③ Interaction Control    ④ Auxillary Information    ⑤ Agent Interaction History    ⑥ Navigation Bar

Abbildung 2: Beispiel für eine Agent Desktop-UI für Neue digitale Kanäle



## Horizontaler Header

Horizontaler Header ist Bereich, der am oberen Rand der Agent Desktop-Benutzeroberfläche zu finden ist. Folgende Optionen sind verfügbar auf Horizontaler Header:

- **Titel und Logo:** zeigt das Cisco Webex Contact Center-Logo und den -Namen (Standard) in der oberen linken Bildschirmecke an. Ihr Administrator kann den Titel und das Logo basierend auf den Desktop-Layout-Einstellungen anpassen.
- **Verfügbarkeitsstatus:** Zeigt Ihren Verfügbarkeitsstatus an, um Kontakte über alle Kommunikationskanäle (Sprachanruf, Chat, E-Mail oder Konversation über einen Social-Kanal) zu empfangen und anzunehmen. Wenn Sie sich bei Agent Desktop anmelden, wird Ihr Status standardmäßig auf **Frei** gesetzt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Agent-Verfügbarkeitsstatus, auf Seite 30](#).
- **Webex-App:** zeigt eine Option an, die eine Zusammenarbeit mit anderen Agenten, Supervisoren und Fachexperten Ihrer Organisation ermöglicht, ohne zu verlassen Agent Desktop. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Webex-App](#).

- **Externer Anruf:** zeigt eine Option an, um einen ausgehenden Anruf zu tätigen. Das Symbol für einen **externen Anruf** wird entsprechend der Konfiguration Ihres Agentprofils angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Externen Anruf tätigen](#).
- **Benachrichtigungs-Center:** zeigt die Anzahl der neuen Nachrichten an, die Sie erhalten haben. Wenn Sie auf das Symbol **Benachrichtigungs-Center** klicken, werden im Dialogfeld die Desktop-Warnungen und -Benachrichtigungen angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Auf Benachrichtigungs-Center zugreifen](#).  
  
Sie können auch über die Bildschirm-Pop-URL auf den vorherigen Bildschirm zugreifen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Zugriff auf Bildschirm-Pop](#).
- **Benutzerprofil:** zeigt Ihre Informationen und Einstellungen an. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Benutzerprofil](#).




---

**Hinweis**

- Die Symbole **Webex-App**, **Externer Anruf** und **Benachrichtigungs-Center** sowie die Reihenfolge, in der Sie im horizontalen Header angezeigt werden, hängen von der vom Administrator festgelegten Konfiguration ab.
  - Wenn der Administrator die Header-Widgets konfiguriert hat, werden die Widgets auf Horizontaler Header angezeigt. Weitere Informationen zu Widgets finden Sie unter [Widgets verwalten](#).
- 

## Navigationsleiste

Die Navigationsleiste wird auf der linken Seite der Agent Desktop-Benutzeroberfläche angezeigt.







---

**Hinweis**

Die Verfügbarkeit von Symbolen auf Navigationsleiste hängt davon ab, wie der Administrator das Desktop-Layout konfiguriert hat.

---

Für den Zugriff auf die Hauptfunktionen stehen folgende Symbole zur Verfügung:

- **Startseite** (.
- **Agentenleistung – Statistik** (Agentenleistung – Statistik-Berichte.
- **Neu laden** (Einführung






---

**Hinweis** Das Symbol **Neu laden** wird nur angezeigt, wenn Sie auf Agent Desktop in einem iFrame zugreifen.

---

- **Feedback** (🗨️): zeigt die Feedback-Seite auf dem neuen Browser-Tab an. Sie können Feedback zu Ihrem Desktop-Erlebnis teilen.
- **Hilfe** (?): zeigt die Hilfethemen im Dialogfeld **Hilfe-Center** an. Klicken Sie zum Anzeigen des PDF-Formats der Hilfethemen auf **Als PDF anzeigen**.




---

**Hinweis**

- Basierend auf der **Desktop -Layout-Konfiguration** werden die benutzerdefinierten Symbole (z. B. das Kundenzufriedenheitsanalyse-Symbol) im Navigationsleisteobigen **Hilfesymbol** angezeigt.
  - Wenn auf das Agent Desktop erste Mal zugegriffen wird oder der Cache gelöscht wird, werden der benutzerdefinierte Titel, das benutzerdefinierte Logo und die benutzerdefinierten Symbole auf der Navigationsleiste ein paar Sekunden später angezeigt.
  - Die benutzerdefinierten Symbole oder benutzerdefinierten Widgets werden basierend auf dem Cache zuerst geladen und dann basierend auf der Serversynchronisierung. Wenn die Desktop-Layout-Konfiguration vom Administrator aktualisiert wird, müssen Sie den Cache löschen und Agent Desktop neu laden, um die neuesten benutzerdefinierten Symbole oder benutzerdefinierten Widgets anzuzeigen. Wenn Sie versuchen, neu zu laden, ohne den Cache zu löschen, kann dies zu Bildschirmflimmern und zu unerwartetem Verhalten führen.
- 

## Task-Liste

Der Task-Liste-Bereich wird in der oberen linken Ecke der Agent Desktop-Benutzeroberfläche angezeigt.





Wenn eine Anforderung an Ihre Warteschleife weitergeleitet wird und Sie verfügbar sind, wird eine neue Anforderung in Ihrem Task-Liste-Abschnitt angezeigt. Sie müssen die Anforderung akzeptieren, um mit dem Kunden zu kommunizieren. Standardmäßig wird der Task-Liste-Abschnitt erweitert. Wenn der Task-Liste-Abschnitt ausgeblendet ist, können Sie einen Popover in der unteren rechten Ecke des Desktops sehen, um die Anforderung zu akzeptieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Popover, auf Seite 11](#).



Wenn Sie mehrere Anforderungen haben, wird die letzte Anforderung oben im Task-Liste-Abschnitt angezeigt, und die Reihenfolge sind Anrufe, Chats, Konversationen über einen Social-Kanal und E-Mails.

Die Anforderung zeigt die folgenden Details an:

- **Anrufe:** Zeigt eine Kennzeichnung und ein Symbol für den Anruftyp, die Telefonnummer des Kunden, die DNIS (Identifizierungsdienst für gewählte Nummer), den Namen der Warteschleife, die den Anruf weitergeleitet hat und einen Timer, der die Zeit angibt, die seit dem Empfang des Anrufs vergangen ist. Als Status des eingehenden Anrufs wird „Klingeln“ angezeigt.



In der folgenden Tabelle sind die Anruftypen, Symbole und die entsprechenden Kennzeichnungen aufgeführt:

Anruftyp	Bezeichnung	Symbol
Eingehender Sprachanruf	Eingehender Anruf	
Rückruf	Rückruf	
Vorschau ausgehender Kampagnenanruf	Kampagnenanruf	
Externer Anruf	Externer Anruf	




- Chats: zeigt das  (Chat)-Symbol, den Namen des Kunden oder die eindeutige ID, die E-Mail-Adresse, die Warteschlange, die den Chat weitergeleitet hat, sowie einen Timer an, der angibt, wie lange der Chat bereits auf Ihre Annahme wartet. an
- Konversationen über einen Social-Kanal: Die folgenden Details werden angezeigt:
  - Facebook Messenger: In der Anfrage werden das  (Messenger)-Symbol, die Warteschleife, die die Chatanfrage weitergeleitet hat, die eindeutige ID der Facebook-Unternehmensseite, sowie ein Timer angezeigt, der die Zeit angibt, die seit dem Empfang der Chatanfrage verstrichen ist.

**Hinweis**

Der Name des Kunden wird nur dann auf dem Desktop angezeigt, wenn die Profilinformationen des Kunden auf Facebook Messenger als öffentlich festgelegt sind.

- SMS: In der Anfrage werden das  (SMS)-Symbol, die Telefonnummer des Kunden, die Warteschleife, die die SMS-Chatanfrage an Sie weitergeleitet hat, die Quellnummer (DN), sowie ein Timer angezeigt, der die Zeit angibt, die seit dem Empfang der Chatanfrage verstrichen ist.
- E-Mails: zeigt das  (E-Mail)-Symbol, den Kundennamen, die Warteschlange, die die E-Mail an Sie weitergeleitet hat, die E-Mail-ID des Kunden, sowie ein Timer an, der die Zeit angibt, die seit dem Empfang der E-Mail-Anforderung verstrichen ist. an

**Hinweis**

- Wenn Sie den Mauszeiger auf die Anforderung im Task-Liste-Abschnitt platzieren, wird das  (Erweitern)-Symbol angezeigt. Klicken Sie auf , um die Details der Anforderung zu sehen.
- Sie werden mit einer akustischen Benachrichtigung alarmiert, wenn Sie eine Chat-, eine Konversation über einen Social-Kanal- oder eine E-Mail-Anforderung erhalten.
- Ein -Signal in jedem Chat und Konversation über einen Social-Kanal-Task zeigt die Anzahl der ungelesenen Nachrichten an.

Im Task-Liste-Abschnitt werden die folgenden Optionen angezeigt:

- **Alle Tasks akzeptieren:** Klicken Sie auf **Alle Tasks akzeptieren**, um alle Anfragen (Chats, E-Mails oder Konversationen über einen Social-Kanal) zusammen zu akzeptieren. Die Schaltfläche **Alle Tasks akzeptieren** wird angezeigt, wenn mehr als fünf neue Anforderungen eingegangen sind.
- **Neue Antworten:** Klicken Sie auf **Neue Antworten**, um die ungelesenen Nachrichten anzuzeigen (Chats oder Konversationen über einen Social-Kanal).

Nachdem der Agent eine Anfrage angenommen hat, zeigt der Timer die Zeit an, die seit der Annahme der Anfrage verstrichen ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Status und verbundene Timer, auf Seite 23](#).



#### Hinweis

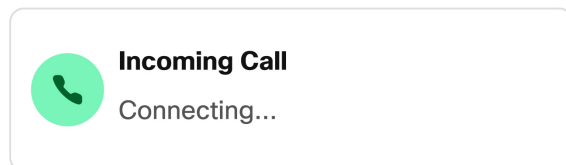
- Wenn Sie die Anforderung nicht innerhalb der angegebenen Zeit akzeptieren können, blinkt die Aktionsschaltfläche auf dem Popover einige Sekunden und Ihr Status ändert sich in **RONA** (Umleitung bei Nichtbeantwortung). Weitere Informationen zu RONA finden Sie unter [Agent-Verfügbarkeitsstatus, auf Seite 30](#).
- Beachten Sie, dass Sie sich abmelden, wenn der Task-Liste-Abschnitt minimiert wird. Wenn Sie sich bei Agent Desktop anmelden, ohne den Cache zu löschen, behält der Task-Liste-Bereich ihre frühere Auswahl bei, d. h. den minimierten Status.

## Popover


Wenn das Task-Liste-Fenster reduziert ist, wird das Popover unten rechts auf dem Desktops angezeigt. Das Popover ist das Popup-Dialogfeld, das angezeigt wird, wenn ein Anruf, ein Chat, eine E-Mail oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung an Sie weitergeleitet wird.

Auf dem Desktops werden die folgenden Popover angezeigt.

- Popover „Verbinden“: das Popover „Verbinden“ informiert Sie darüber, dass Ihnen gerade eine neue Kontaktanforderung zugewiesen wird.



- Popover „Kontaktanforderung“: das Popover „Kontaktanfrage“ wird nach dem Popover „Verbinden“ angezeigt. Bevor sich Ihr Status zu **RONA** ändert, müssen Sie eine Aktion für das Popover „Kontaktanfrage“ ausführen. Das Popover zeigt Variablen, Aktionstasten oder Links basierend auf der Konfiguration an, die für jeden Kanal definiert ist.



**Incoming Call**

+1 (412) 288-3782

IVR\_Queue\_1 - 00:05

Ringing

---

Phone Number: +1-412-288-3782  
 DNIS: +1-800-090-8989  
 Queue: IVR\_Queue\_1  
 IVR Path ID: IVR Path 1  
 Path ID: Selection 1

467017



**Hinweis** Wenn ein Verbinden-Popover oder ein Kontaktanfrage-Popover auf dem Desktops erscheinen, können Sie sich nicht abmelden.

Das Popover zeigt die Variablen, die Aktionstasten oder die Links basierend auf der Konfiguration an, die für jeden Kanal definiert ist. In der folgenden Tabelle sind die Variablen aufgeführt, die im Popover basierend auf dem Kanaltyp angezeigt werden:

**Tabelle 2: Sprachkanalvariablen, die auf einem Popover angezeigt werden**

Sprachkanal-Anruftyp	Auf dem Popover angezeigte Variablen
Eingehender Sprachanruf	<p>Im Flow Designer konfiguriert der Administrator die Variablen, die Bezeichnungen der Variablen und die Reihenfolge, in der sie im Agent Desktop angezeigt werden müssen. Es werden mindestens drei und maximal sechs Variablen auf dem Popover angezeigt. Ein eingehendes Popover zeigt keine Variablen an, die von Ihrem Administrator als sicher gekennzeichnet sind.</p> <p><b>Hinweis</b> In der Anfrage zum Beratungsanruf werden maximal neun Variablen auf dem Popover angezeigt. Das sind die drei Standardvariablen (Name des Agenten, Agenten-Verzeichnisnummer, Agenten-Team) und maximal sechs vom Administrator konfigurierte Variablen. Die drei Standardvariablen beziehen sich auf den Agenten, der den Beratungs-Anruf initiiert hat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Warteschlangenname</li> <li>• Erkennung der gewählten Nummer (DNIS, Dialed Number Identification Service)</li> </ul>

Sprachkanal-Anruftyp	Auf dem Popover angezeigte Variablen
Rückruf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Warteschlangenname</li> <li>• Erkennung der gewählten Nummer (DNIS, Dialed Number Identification Service)</li> </ul>
Vorschau ausgehender Kampagnenanruf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variablen, die auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration basieren.</li> </ul>
Externer Anruf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Warteschlangenname</li> <li>• Erkennung der gewählten Nummer (DNIS, Dialed Number Identification Service)</li> </ul>

**Table 3: Variablen des digitalen Kanals, die im Popover angezeigt werden**

Typ des digitalen Kanals	Auf dem Popover angezeigte Variablen
Facebook Messenger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warteschlangenname</li> <li>• Quellenseite</li> </ul>
SMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warteschlangenname</li> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Quellnummer</li> </ul>
WebChat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundename</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Warteschlangenname</li> </ul>
E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundename</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Warteschlangenname</li> </ul>
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundename</li> <li>• Warteschlangenname</li> </ul>

Wenn Sie mehrere Anforderungen haben, werden die Popovers gestapelt. Wenn Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt mehr als fünf Anforderungen haben, werden die Anforderungen als 1–5 < Gesamtzahl angezeigt. Klicken Sie auf das >-Symbol, um die nächsten Anforderungen anzuzeigen. Sie können die E-Mail, den Chat oder Konversation über einen Social-Kanal durch Klicken auf die Schaltfläche **Annehmen** in jedem Popover

akzeptieren. Um alle Anforderungen zusammen zu akzeptieren, klicken Sie auf **Annehmen** > **Nummer** > **Anforderungen**. Die früheste Anforderung wird oben angezeigt. Die Reihenfolge ist E-Mails, Konversationen über einen Social-Kanal, Chats und Anrufe von oben nach unten.

## Agent-Interaktionsverlauf

Der Agent-Interaktionsverlauf-Bereich wird in der unteren linken Ecke der Agent Desktop-Benutzeroberfläche angezeigt. Sie können die vorherige Kommunikation mit einem Kunden über alle Kanäle (Sprache, E-Mail, Chat und sozial) in diesem Bereich anzeigen. Der Bereich zeigt Details für die letzten 24 Stunden an.

Um Ihre vorherige Kommunikation basierend auf einem bestimmten Kanal für die letzten 24 Stunden anzuzeigen, wählen Sie eine der folgenden Registerkarten aus:





- **Alle** – zeigt Einzelheiten zur vorherigen Kommunikation über alle Kanäle zusammen mit der gesamten Verbindungszeit und dem Zeitstempel an, als Sie die Anfrage angenommen haben. Dies ist die Standardauswahl.
- **Anrufe** – zeigt Einzelheiten zu Ihren Sprachanrufen zusammen mit der Telefonnummer des Kunden, dem Nachbearbeitungsgrund, der gesamten Verbindungszeit und dem Zeitstempel an, als Sie die Anfrage angenommen haben.

Sie können einen externen Anruf tätigen, indem Sie im Fenster Agent-Interaktionsverlauf auf eine Telefonnummer klicken. Sie können auch die Telefonnummer bearbeiten, bevor Sie den externen Anruf tätigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Tätigen eines externen Anrufs von Agent-Interaktionsverlauf](#).

- **Chats** – zeigt Einzelheiten zu Ihren Chats zusammen mit dem Kundennamen, dem Nachbearbeitungsgrund, der gesamten Verbindungszeit und dem Zeitstempel an, als Sie die Anfrage angenommen haben.
- **Konversationen über einen Social-Kanal**—Zeigt Einzelheiten zu den Chats Ihres Facebook Messengers, SMS (Short Message Service) und WhatsApp zusammen mit dem Kundennamen (Facebook Messenger und WhatsApp), der Telefonnummer des Kunden (SMS), dem Nachbearbeitungsgrund, an der gesamten Verbindungszeit und dem Zeitstempel an, als Sie die Anfrage angenommen haben.
- **E-Mails** – zeigt Einzelheiten zu Ihren E-Mails zusammen mit der E-Mail-Adresse des Kunden, dem Nachbearbeitungsgrund, der gesamten Verbindungszeit und dem Zeitstempel an, als Sie die Anfrage angenommen haben.



## Hinweis

- Der Agent-Interaktionsverlauf-Abschnitt **Kontaktverlauf** werden alle Einzelheiten zu den abgeschlossenen Interaktionen zusammen mit dem entsprechenden Nachbearbeitungsgrund abgerufen. Wenn eine Interaktion nicht nachbearbeitet ist, wird der Nachbearbeitungsgrund als „N/A“ angezeigt. Beachten Sie, dass der Nachbearbeitungsgrund möglicherweise bis zu 6 Sekunden nach Abschluss der Interaktion nicht im Agent-Interaktionsverlauf-Abschnitt angezeigt wird; bis dahin wird es als „N/A“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).
- Das Fenster Agent-Interaktionsverlauf unterstützt maximal 13 Zeichen für einen Nachbearbeitungsgrund. Wenn dieser Grenzwert überschritten wird, wird ein Ellipsensymbol angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über das Ellipsensymbol bewegen, wird in der QuickInfo der vollständige Nachbearbeitungsgrund angezeigt.
- Sie können die Größe des Fensters Agent-Interaktionsverlauf ändern oder reduzieren.
  - Um die Größe zu ändern, bewegen Sie den Mauszeiger über den Rahmen des Fensters Agent-Interaktionsverlauf. Wenn sich der Mauszeiger in  (Ziehpunkt) ändert, klicken und ziehen Sie , um den Agent-Interaktionsverlauf-Abschnitt vertikal in der Größe zu ändern. Der veränderte Agent-Interaktionsverlauf-Abschnitt wird beibehalten bis Sie sich abmelden, den Browser schließen oder den Browser-Cache löschen.
  - Zum Reduzieren bewegen Sie den Mauszeiger entweder über das Fenster Task-Liste oder das Fenster Agent-Interaktionsverlauf. Das -Symbol (reduzieren) wird angezeigt. Klicken Sie auf , um den Bereich zu schließen.


## Interaktions-Steuerung

Der Interaktions-Steuerung-Bereich wird in der oberen Mitte der Agent Desktop-Benutzeroberfläche angezeigt.

Der Interaktions-Steuerung-Abschnitt enthält die folgenden Details:


- Kundendaten mit allen CAD-Variablen (Call-Associated Data) für Sprachanrufe. Im Flow Designer konfiguriert der Administrator die Variablen, die Bezeichnungen der Variablen und die Reihenfolge, in der sie im Interaktions-Steuerung-Fenster angezeigt werden müssen. Im Fenster Interaktions-Steuerung werden maximal 30 Variablen angezeigt.
- Verbundener Timer, der die Dauer des Kontakts mit dem Kunden umfasst, bis Sie die Kommunikation beenden.
- Zusammen mit dem verbundenen Timer zeigt der Interaktions-Steuerung-Abschnitt einen anderen Timer basierend auf dem vom System festgelegten Status an und wie Sie mit ihrer Kommunikation fortfahren. Wenn Sie beispielsweise einen Anruf in die Warteschleife stellen, wird die Haltezeit neben dem Status **Berater gehalten** angezeigt.
- Die Steuerungsschaltflächen, mit denen Sie Aufgaben basierend auf der Konfiguration Ihres Profils durchführen können. Wenn Sie beispielsweise während eines aktiven Anrufs aufzeichnen möchten, können Sie die Aufnahmetaste **Aufnahme starten** betätigen.

Wenn Sie einen Sprachanruf (eingehend oder ausgehend) akzeptieren, wird der Interaktions-Steuerung-Bereich standardmäßig erweitert und bleibt auch dann dauerhaft offen, wenn Sie zwischen den Optionen in Navigationsleiste wechseln.

Wenn Sie eine E-Mail, einen Chat oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung akzeptieren, wird der Interaktions-Steuerung-Abschnitt standardmäßig minimiert. Verwenden Sie das  (erweitern)-Symbol, um den Interaktions-Steuerung-Abschnitt zu erweitern und die Kundendaten anzuzeigen.




---

**Hinweis** Um die Kundendaten zu kopieren, bewegen Sie den Mauszeiger darüber und klicken Sie anschließend auf .

---

Weitere Informationen zum verbundenen Timer finden Sie unter [Status und verbundene Timer](#), auf Seite 23. Weitere Informationen zum Aktualisieren der CAD-Variablen finden Sie unter [Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen bearbeiten](#).

## Arbeitsort

Der Arbeitsort-Bereich wird nur dann in der Mitte der Agent Desktop-Benutzeroberfläche angezeigt, wenn Sie eine E-Mail, einen Chat oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung akzeptieren.




---

**Hinweis** Wenn Sie einen Sprachanruf annehmen (eingehend oder ausgehend), wird im mittleren Bereich der Zusatzinformationen-Abschnitt angezeigt.



---

Im mittleren Bereich werden Details basierend auf Ihrer Auswahl der Visitenkarte im Task-Liste-Abschnitt angezeigt. Wenn Sie beispielsweise einen aktiven E-Mail-Kontakt auswählen, werden im mittleren Bereich Details zu den empfangenen E-Mails angezeigt.

Der mittlere Bereich kann auch Informationen basierend auf Ihrer Auswahl im Navigationsleiste anzeigen. Wenn Sie z. B. **Agentenleistung – Statistik** (wenn Ihr Profil konfiguriert ist) auswählen, werden im mittleren Bereich Ihre Berichte angezeigt.




---

**Hinweis** Wenn Sie den Mauszeiger entweder über den Task-Liste-Abschnitt oder den Agent-Interaktionsverlauf-Abschnitt bewegen, wird das  (Minimieren)-Symbol angezeigt. Klicken Sie auf , um den Bereich zu schließen und den Arbeitsbereich zu vergrößern.

---

## Zusatzinformationenbereich

Die Anzeigeposition des Zusatzinformationen-Bereichs auf Ihrer Agent Desktop-Benutzeroberfläche hängt von der Art der aktiven Anforderung ab.

Wenn Sie eine E-Mail, einen Chat oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung annehmen, wird der Zusatzinformationen-Abschnitt auf der rechten Seite des Desktops angezeigt, und der Arbeitsort-Bereich



wird in der Mitte des Desktops angezeigt. Wenn Sie einen Sprachanruf (eingehend oder externer Anruf) akzeptieren, wird der Zusatzinformationen-Abschnitt in der Mitte Ihres Desktops angezeigt.

Die Widgets werden in den Registerkarten des Zusatzinformationen-Abschnitts auf Ihrem Desktop angezeigt. Jede Registerkarte im Bereich kann über ein oder mehrere Widgets verfügen, die auf den vom Administrator konfigurierten Standardeinstellungen für Desktop Layouts basieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Widgets verwalten](#).

Die Registerkarten im Bereich Zusatzinformationen enthalten folgende Informationen:

- **Kontaktverlauf** (Standard): Zeigt den Verlauf der Kommunikation mit dem Kunden in den letzten 60 Tagen an. Im Kontaktverlauf werden maximal 300 Datensätze angezeigt. Wenn Sie sich in einer Konversation auf einem digitalen Kanal (E-Mail, Chat oder Social) mit dem Kunden befinden, werden auf der Registerkarte **Kontaktverlauf** die vorherigen Kontakte des Kunden mit demselben Kanal angezeigt. Wenn Sie sich in einem Sprachanruf befinden, wird auf der Registerkarte **Kontaktverlauf** nur der Verlauf von Sprachanrufen angezeigt.

Wenn Sie einen Kontakt akzeptieren, werden auf der Registerkarte **Kontaktverlauf** die Kundendaten in chronologischer Reihenfolge angezeigt. Die Details zum Kundenverlauf umfassen den Namen des Kunden, den Nachbearbeitungsgrund, den Warteschleifennamen, die verbundene Zeit und den Endzeitpunkt. Sie können die vorherigen E-Mails des Kunden auch anzeigen, indem Sie auf den Link **E-Mail-Nachricht anzeigen** klicken.



---

**Hinweis**

Auf der Registerkarte **Kontaktverlauf** werden alle Einzelheiten zu den abgeschlossenen Interaktionen zusammen mit dem entsprechenden Nachbearbeitungsgrund abgerufen. Wenn eine Interaktion nicht nachbearbeitet ist, wird der Nachbearbeitungsgrund als „N/A“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).

---

- **Bildschirm-Pop**: Zeigt die Registerkarte „Bildschirm-Pop“ basierend auf den Standardeinstellungen für das Desktop-Layout an.
- Benutzerdefinierte Widgets: Zeigt benutzerdefinierte Widgets in Registerkarten an, die auf dem Standard-Desktop-Layout oder den Unternehmenseinstellungen basieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Widgets verwalten](#).

Sie können den Mauszeiger über eine Registerkartenüberschrift bewegen, um den vollständige Registerkartenname anzuzeigen.



---


**Hinweis**

Der Zusatzinformationen-Abschnitt behält Ihre Registerkartenauswahl für eine bestimmte Interaktion bei, auch wenn Sie zwischen Interaktionen oder benutzerdefinierten Seiten wechseln. Der Agent befindet sich zum Beispiel in einer Sprachinteraktion und hat die Registerkarte **Bildschirm-Pop** im Zusatzinformationen-Abschnitt aufgerufen. Der Agent wechselt dann zu einer Chatinteraktion und greift auf die Registerkarte **Kontaktverlauf** zu. Wenn der Agent zur Sprachinteraktion zurückkehrt, wird die Auswahl der Registerkarte **Bildschirm-Pop** beibehalten.

Die Registerkartenauswahl wird beibehalten, wenn Sie Agent Desktop neu laden. Wenn Sie den Cache löschen, geht die Auswahl der Registerkarte jedoch verloren.

---

Sie können Folgendes tun:

- Klicken Sie auf , um eine ausgewählte Registerkarte im Bereich Zusatzinformationen zu maximieren.
- Ziehen Sie die Registerkarten per Drag-and-drop im Bereich Zusatzinformationen, um sie neu anzuordnen. Dies gilt für:
  - Registerkarten, die im Bereich Zusatzinformationen angezeigt werden.
  - Registerkarten, die in der Dropdown-Liste **Weitere Registerkarten** im Bereich Zusatzinformationen gelistet sind. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste **Weitere Registerkarten** und wählen Sie die erforderliche Registerkarte aus.

Die Reihenfolge der Registerkarten wird beibehalten, auch wenn Sie den Bereich Zusatzinformationen verlassen, den Browser neu laden, den Browser-Cache löschen oder sich abmelden und erneut bei Agent Desktop anmelden.

Um die Reihenfolge der Registerkarten auf die Standardreihenfolge zurückzusetzen, klicken Sie auf das Symbol  (**Weitere Aktionen**> **Registerkarten-Reihenfolge zurücksetzen**).

## Allgemeine Funktionen für Neue digitale Kanäle


### Textanhänge

Ein Anhang ist eine Datei, die zusammen mit einer Textnachricht gesendet wird.

So hängen Sie eine Datei an einen Text an:

#### Prozedur

##### Schritt 1

Agents können die Anhänge entweder per **Drag-and-Drop** in das Feld Erstellungsfeld ziehen oder auf das -Symbol klicken und die Datei durchsuchen, um einen Anhang zusammen mit der Antwort im Erstellungsfeld hochzuladen.

##### Hinweis

- Sie können einen Anhang nur in den Formaten senden, die von einem Administrator in der Anhangsrichtlinie konfiguriert wurden.
- Sie können einen Anhang in jeder Nachricht anfügen.
- Sie können mehrere Anhänge mit einer Textnachricht senden.
- Anhänge, die die PCI-Regel nicht erfüllen, werden gelöscht, und solche Anhänge werden grau dargestellt. Das Informationssymbol wird angezeigt. Klicken Sie auf das Informationssymbol, und es wird eine Fehlermeldung mit dem Grund für deaktivierte Anhänge angezeigt. Diese Fehlermeldung kann geschlossen werden, während die nicht kompatiblen Anhänge deaktiviert bleiben.

##### Schritt 2

Agents können die Datei und ihre Größe in einer Vorschau anzeigen, bevor Sie sie an den Kunden senden.

##### Schritt 3

Klicken Sie auf das **X**-Symbol, um einen Anhang zu löschen.


## E-Mail-Anhänge

Ein Anhang ist eine Datei, die zusammen mit einer E-Mail-Nachricht gesendet wird. Anhänge können sich im Textfeld der E-Mail befinden oder regulär angehängt werden.

So hängen Sie eine Datei an eine E-Mail an:

### Prozedur

---

- Schritt 1** Klicken Sie auf das -Symbol und durchsuchen Sie die Datei, um eine Anlage hochzuladen.
- Der Administrator konfiguriert die maximale Dateigröße, die Dateiformate und die maximale Anzahl von Dateien, die Sie hochladen können.
  - Sie können die Anhänge aus den empfangenen E-Mails des E-Mail-Threads anzeigen und herunterladen.
  - Anhänge, die die PCI-Regel nicht erfüllen, werden gelöscht, und solche Anhänge werden grau dargestellt. Wenn Sie solche Anhänge auswählen, wird oberhalb des E-Mail-Felds eine Banner-Nachricht angezeigt, um den Grund für deaktivierte Anhänge zu nennen. Dieses Banner kann geschlossen werden, während die nicht kompatiblen Anhänge deaktiviert bleiben.
  - Wenn Sie den E-Mail-Verfasser verlassen und Inhalt im E-Mail-Textfeld verbleibt, wird Ihr Entwurf gespeichert.
- Schritt 2** Agents können die Datei und ihre Größe in einer Vorschau anzeigen, bevor Sie sie an den Kunden senden.
- Schritt 3** Klicken Sie auf das **X**-Symbol, um einen Anhang zu löschen.
- 

## Vorlagen


Agents können in Form von Nachrichtenvorlagen vorgefertigte Antworten verwenden. Mit diesen Vorlagen können Sie die Konsistenz der Agentantworten aufrecht erhalten und die Zeit für das Senden häufig verwendeter Nachrichten verkürzen.

### Vorlage anhängen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Vorlage in einer Konversation zu verwenden:

### Prozedur

---


- Schritt 1** Klicken Sie auf das  (Vorlage)-Symbol im Erstellungsfeld.
- Auf dem Bildschirm wird eine Modalität mit der Liste der konfigurierten Vorlagengruppen angezeigt. Die Registerkarte **Alle Vorlagen** enthält eine Liste aller Vorlagen, die für ein Team konfiguriert sind.
- Schritt 2** Klicken Sie auf **Mehr**, um die vollständige Liste der Vorlagengruppen anzuzeigen, die für ein Team konfiguriert sind.
- Schritt 3** Wählen Sie eine Vorlagengruppe aus, um die Liste der Vorlagen anzuzeigen, die unter dieser Vorlagengruppe erstellt wurden.

**Schritt 4** Vorlage auswählen. Die entsprechenden Informationen werden in das Erstellungsfeld geladen.

**Hinweis** Sie können das Suchfeld verwenden, um die Vorlagennamen zu filtern, indem Sie ein Schlüsselwort in das Suchfeld eingeben und eine Vorlage basierend auf den Ergebnissen auswählen.

**Schritt 5** Klicken Sie auf **Senden**.

## Gesperrte Vorlagen

Die Administratoren haben die Rechte, die Vorlagen während der Erstellung in der Administratorkonsole zu sperren. Das  (Schloss)-Symbol kann neben den gesperrten Vorlagen angezeigt werden. Sie können diese gesperrten Vorlagen unverändert verwenden und diese Vorlagen nicht bearbeiten. Wenn Sie versuchen, eine Bearbeitungsaktion auszuführen, wird auf dem Bildschirm eine Fehlermeldung angezeigt.

## Vorlagen mit austauschbaren Parametern

Administratoren können Vorlagen mit austauschbaren Parametern für Agent erstellen, um personalisierte Nachrichten an die Kunden zu senden. Sie können diese Vorlagen in das Erstellungsfeld laden und die Tabulatortaste verwenden, um zwischen den austauschbaren Parametern zu navigieren und diese zu ändern.

## Vorlagen mit dynamischer Ersetzung von Systemparametern in der Chat-Konsole

Sie können die Vorlagen verwenden, die von Administratoren oder Teammanagern mit Systemparametern im Vorlagentext konfiguriert sind. Wenn diese Vorlagen in den Chat-Konversationen verwendet werden, werden die entsprechenden Systemparameter dynamisch in dem Erstellungsfeld ersetzt.

## Rich-Formatierung

Sie können auf das  (Formatierung)-Symbol klicken, um vor dem Beantworten der Nachricht Formatierungsstile auf den Text anzuwenden.

Sie können die folgenden Rich-Formatvorlagen auf die Antwortnachricht im Erstellungsfeld anwenden:

Formatierungsstil	Beschreibung
Fett	Macht den Text fett.
Kursiv	Formatiert den Text.
Durchgestrichen	Zeichnet eine Linie durch den Text.



**Hinweis** Sie können nur einen Stil auf den markierten Text anwenden. Wenn Sie z. B. ein bestimmtes Wort oder einen bestimmten Satz fett formatieren möchten, können Sie die gleiche Option nicht kursiv formatieren.

## Rich-Formatierung in E-Mail-Nachrichten

Sie können die folgenden Rich-Format-Formatvorlagen auf die Antwortnachricht im E-Mail-Textfeld anwenden:

Formatierungsstil	Beschreibung
Fett	Macht den Text fett.
Kursiv	Formatiert den Text.
Unterstreichen	Unterstreicht den ausgewählten Text.
Durchgestrichen	Zeichnet eine Linie durch den Text.
Überschrift 1	Wendet eine voreingestellte Schriftart und Formatvorlage auf den Text an.
Blockzitat	Rückt den Text ein und markiert ihn als Zitat mit einer vertikalen Linie am linken Rand.
Schriftfarbe	Ändert die Schriftfarbe.
Emojis	Fügt ein Emoji ein.
Einzug links	Rückt den Text nach links ein.
Einzug rechts	Rückt den Text nach rechts ein.
Nach Bestellung auflisten	Erstellt eine geordnete Liste.
Nach Aufzählungszeichen auflisten	Erstellt eine Aufzählungsliste.
Link	Fügt einen Hyperlink für den ausgewählten Text ein.
Tabelle	Fügt eine Tabelle in den Textbereich ein.

## Rich Composer-Modi

Der E-Mail-Composer unterstützt die folgenden beiden Modi:

- **Leser-Modus:** Sie können auf eine E-Mail klicken, um die E-Mail-Konversationen zu lesen.




---

**Hinweis** Wenn Sie im Anzeigemodus eine neue E-Mail erhalten, wird über dem Komponisten ein Banner mit der Nachricht **Alle Nachrichten anzeigen, um fortzufahren** angezeigt.

---

- **Composer-Modus:** Sie können Standard-E-Mails mit dem Composer-Modus senden, indem Sie den Text formatieren, Bilder hinzufügen, Dateien anfügen usw.

## Workflow auslösen


Sie können Webex Contact Center problemlos mit externen Systemen integrieren, um sicherzustellen, dass die Kundendaten in Echtzeit synchronisiert werden. Dies kann mit Hilfe von Workflows erreicht werden. Sie können diese Workflows auslösen, wenn Sie sich mitten in einer Konversation mit dem Kunden befinden.



**Hinweis** Kunden müssen eine höhere Edition von Connect erwerben, um diese Funktion zu verwenden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Workflow auszulösen:

### Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie auf das  (Workflow auslösen)-Symbol über dem Erstellungsfeld.  
Auf dem Bildschirm wird ein Popup-Fenster mit der Liste der vorkonfigurierten Workflows angezeigt.
- Schritt 2** Wählen Sie einen Workflow aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Auslösen**.
- Schritt 3** Wenn der Workflow für die Annahme von Eingabeparametern vom Agent konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster angezeigt. Geben Sie die erforderlichen Parameter ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Auslösen**.  
Nachdem der Workflow ausgelöst wurde, wird ein Prüfpfad in Form einer Ankündigung an den Chat-Thread angehängt.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Senden**.

## Ankündigungen

Mit Hilfe von Ankündigungen erhalten Sie detaillierte Informationen zu den Chat-Konversationen. Sie können die Ankündigungen im Nachrichtenthread während der Konversations Ereignisse und Prüfungspfade anzeigen.

Beispielsweise wird die Ankündigung **Konversation GESCHLOSSEN** jedes Mal angezeigt, wenn das Gespräch erneut in die Warteschlange gestellt wird.

## Tastenkombinationen

### Tastenkombinationen für Agent Desktop für Chat-Konversationen

Agents können die Tastenkombinationen für Chat-Nachrichten verwenden:

Aktion	Tastenkombinationen
Senden von Chat-Nachrichten	STRG + EINGABETASTE



**Hinweis** Wenn eine Nachricht auch nach dem Klicken auf **Senden** nicht gesendet wird, können die Agents auf den Link **Erneut senden** klicken, um die Nachricht erneut zu senden. Der Link **Erneut senden** wird neben dem Namen des Agents im Chat-Thread angezeigt.

### Agent Desktop-Tastenkombinationen für E-Mail-Konversationen

Agents können die folgenden Tastenkombinationen für E-Mail-Nachrichten verwenden:

Aktion	Tastenkombinationen
Antwort.	Strg + Umschalt + 6
Allen antworten	Strg + Umschalt + 5
E-Mail senden	Strg + Alt + S
E-Mail weiterleiten	Strg + Umschalt + 0

## Lieferscheine

Wenn Sie eine Nachricht an den Kunden senden, wird neben jeder Nachricht im Nachrichtenthread eine Übermittlungsbestätigung aufgezeichnet. Für die erste Nachricht wird eine GESENDET-Bestätigung aufgezeichnet. Für die anderen Nachrichten wird die ZUGESTELLT-Empfangsbestätigung aufgezeichnet.

## Status und verbundene Timer

Im Folgenden werden die Timer angezeigt, die auf dem Agent Desktop für alle Kanäle (Sprachanruf, extern anrufen, Outbound und digitale Kanäle) angezeigt werden:

- Status-Timer – der Agentenstatus-Timer wird in dem Feld **Verfügbarkeitsstatus** auf Horizontaler Header angezeigt. Der Timer zeigt die Zeitdauer an, die Sie im aktuellen Status verbracht haben. Der Status umfasst **Verfügbar**, **RONA** und alle Freistatus, die der Administrator konfiguriert hat. Der Status-Timer wird jede Sekunde aktualisiert, und das Format ist mm:SS. Wenn Sie mehr als eine Stunde verbunden sind, ändert sich das Format in hh:mm:ss (z. B. 01:10:25). Wenn Sie den Status ändern (z. B. von **Verfügbar** in **Frei**) wird der Timer auf 00:00 zurückgesetzt.
  - Frei-Timer – Wenn Sie sich im **Frei**-Status befinden und zwischen anderen Frei-Status wechseln, zeigt der Timer die Zeit im aktuellen Frei-Status und die Gesamtzeit an, die in allen Frei-Status zusammen verbracht wurde. Nehmen Sie beispielsweise an, dass Sie 10 Minuten im **Frei**-Status sind und dann eine **Mittagspause** (konfigurierter Frei-Status) von 20 Minuten machen. Der Timer zeigt dann 20:00/30:00. Die **Mittagspause** dauert 20 Minuten (konfigurierter Frei-Status) und die Gesamtzeit, die Sie sich im **Frei**-Status befanden beträgt 30 Minuten.

Wenn Sie einen Anruf, einen Chat, eine E-Mail oder Konversation über einen Social-Kanal eine Anfrage annehmen, wird das Zeichen **Beschäftigt** angezeigt. Die Kennzeichnung **Besetzt** gibt an, dass Sie beschäftigt und mit einem Kunden im Gespräch sind. Während der Interaktion mit dem Kunden wird der verbundene Timer im Task-Liste-Fenster und im Interaktions-Steuerung-Fenster angezeigt. Wenn die Interaktion beendet ist, wird der Status-Timer im Feld **Verfügbarkeitsstatus** des Horizontaler Header angezeigt. Abhängig von der Kanalkapazität können Sie weiterhin aktive Anfragen auf anderen Kanälen empfangen.

Beispiele:

- Angenommen, Sie befinden sich für 2 Minuten im Status **Verfügbar** und nehmen eine Anfrage für einen eingehenden Sprachanruf an. Der Status **Verfügbar** ändert sich in die Bezeichnung **Besetzt**. Die Zeit, die seit dem Annehmen der Anforderung bis zum Ende der Interaktion vergangen ist, beträgt 10 Minuten. Die Nachbearbeitungszeit beträgt 2 Minuten. Der Timer zeigt dann eine Gesamtzeit von 14 Minuten an. Diese Zeitangabe umfasst den Timer für den Status **Verfügbar** (2 Minuten), die Interaktionszeit (10 Minuten) und die Nachbearbeitungszeit (2 Minuten). Der Status steht auf **Verfügbar**.

- Angenommen, Sie befinden sich für 2 Minuten im Status **Verfügbar** und nehmen eine Anfrage für einen eingehenden Sprachanruf an. Der Status **Verfügbar** ändert sich in die Bezeichnung **Besetzt**. Während der Interaktion mit dem Kunden ändern Sie Ihren Status in **Frei**, und nehmen somit keine eingehenden Anforderungen an. Die Zeit, die vergangen ist, seit Sie den Status auf **Frei** eingestellt haben bis zum Ende der Interaktion beträgt 10 Minuten. Die Nachbearbeitungszeit beträgt 2 Minuten. Der Timer zeigt dann 12 Minuten an, einschließlich des Timers für den Status **Frei plus** Interaktionszeit (10 Minuten) und der Nachbearbeitungszeit (2 Minuten). Der Status ist **Frei**.



**Hinweis** Sie können Berichte auf Grundlage ihres Verfügbarkeitsstatus und nicht auf Basis der Bezeichnung **Besetzt** anzeigen, da es sich bei „Besetzt“ nicht um einen unabhängigen Status handelt.

- Verbundener Timer – wenn Sie einen Anruf, einen Chat, eine E-Mail oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung annehmen, wird der Timer neben der Anforderung im Task-Liste-Fenster angezeigt. Der Timer zeigt die Zeit an, die seit der Annahme der Anforderung vergangen ist. Der verbundene Timer wird jede Sekunde aktualisiert, und das Format ist mm:ss. Wenn Sie mehr als eine Stunde verbunden sind, ändert sich das Format in hh:mm:ss (z. B. 01:10:25). Der angeschlossene Timer wird auch im Interaktions-Steuerung-Abschnitt angezeigt.

Zusammen mit dem verbundenen Timer zeigt der Interaktions-Steuerung-Abschnitt einen anderen Timer basierend auf dem vom System festgelegten Status an und wie Sie mit ihrer Kommunikation fortfahren. Wenn Sie beispielsweise einen Anruf in die Warteschleife stellen, wird die Haltezeit neben dem Status **Berater gehalten** angezeigt. Weitere Informationen zu den vom System festgelegten Status finden Sie unter [Sprachanrufstatus, auf Seite 33](#) und [E-Mail- und Chat-Status, auf Seite 34](#).

Der Agent-Interaktionsverlauf-Abschnitt zeigt die verbundene Zeit an, die die Dauer des Kontakts mit dem Kunden umfasst, bis Sie die Kommunikation beenden. Beachten Sie beispielsweise, dass Sie während eines Kundengesprächs einen anderen Agent konsultieren, bevor Sie die Kommunikation mit dem Kunden beenden. Die verbundene Zeit umfasst die Zeit, die Sie mit dem Kunden verbunden wurden, und die Beratungszeit mit dem anderen Agent.

**Tabelle 4: Timer-Switch je nach Anwendungsfall**

Anwendungsfall	Verfügbarkeitsstatus in Anzeige	Timer	Kommentare
Frei – Standardstatus bei der Anmeldung	Frei	00:00	-
Frei zu frei – Wenn Sie manuell zu einem anderen Frei-Status wechseln. Beispiel: vom Frei-Status bis zur Mittagspause	Neuer Frei-Status (Mittagspause)	00:00/00:00	Nehmen Sie beispielsweise an, dass Sie 10 Minuten im Frei-Status sind und dann eine Mittagspause (konfigurierter Frei-Status) von 20 Minuten machen. Der Timer zeigt dann 20:00/30:00.
Frei zu Verfügbar – manuell wechseln, um Kontaktanforderungen abhängig von ihrer Kanalkapazität zu erhalten	Verfügbar	00:00	Um einen Anruf, einen Chat, eine E-Mail oder Konversation über einen Social-Kanal-Anfragen anzunehmen, müssen Sie Ihren Status auf Verfügbar festlegen.



Anwendungsfall	Verfügbarkeitsstatus in Anzeige	Timer	Kommentare
Verfügbar zu Besetzt – wechselt automatisch, wenn Sie eine Kontaktanfrage annehmen	Besetzt	Kein Timer	Wenn Sie eine Kontaktanfrage angenommen haben, ändert sich der Status <b>Verfügbar</b> (✔) in die Kennzeichnung <b>Besetzt</b> (Ⓜ).
Besetzt zu Frei – wechselt manuell in einen Frei-Status, um während der Interaktion mit dem Kunden keine Kontaktanforderungen anzunehmen.	Besetzt	Kein Timer	Sie können Ihren Status auf "Frei" festlegen, wenn Sie während der Interaktion mit dem Kunden keine eingehenden Anrufe, Chats, E-Mails oder Konversation über einen Social-Kanal-Anfragen wünschen.  Wenn Sie während der Interaktion mit dem Kunden in einen beliebigen Frei-Status wechseln, ändert sich das Symbol der Kennzeichnung <b>Besetzt</b> von Ⓜ (besetzt im Status „Verfügbar“) zu Ⓜ (besetzt im Status „Frei“).
Besetzt zu Verfügbar – wechselt automatisch, wenn Ihre Interaktion endet.	Verfügbar	00:00	Zeigt die Gesamtzeit einschließlich der Zeit im Status Verfügbar, als Sie die Inhaltsanforderung angenommen haben, die Zeit, die vergangen ist, seit Sie die Anforderung angenommen haben, bis zum Ende der Interaktion (verbundener Zeitgeber) und die Nachbearbeitungszeit an.
Frei zu Verfügbar – Besetzt	Besetzt	Kein Timer	Wenn der Administrator die Option Agent verfügbar nach einem externen Anruf auf <i>Ja</i> definiert hat, nachdem ein externer Anruf beendet wurde, wird Ihr Status auf Verfügbar gestellt – auch wenn Sie den externen Anruf im Status Frei getätigt haben.
Frei zu Frei – aktiv	Besetzt	Kein Timer	Wenn der Administrator den Status Agent verfügbar nach einem externen Anruf auf <i>Nein</i> gesetzt hat, wird Ihr Status nach dem Ende des externen Anruf auf Inaktiv gesetzt.

Anwendungsfall	Verfügbarkeitsstatus in Anzeige	Timer	Kommentare
Besetzt zu RONA – wechselt automatisch, wenn Sie eine Kontaktanfrage nicht innerhalb der angegebenen Zeitspanne angenommen haben.	Besetzt zu RONA	Besetzt – kein Timer RONA steht auf 0:00.	Sie müssen eine Aktion für den <b>Redirection on No Answer (RONA)</b> Popover ausführen, und der Status-Timer startet bei 00:00. Nehmen Sie beispielsweise an, dass Sie sich für 2 Minuten im Status Verfügbar befinden und eine Sprachanruf-Anforderung angenommen haben. Nach etwa 5 Minuten der Interaktion mit dem Kunden erhalten Sie eine E-Mail-Kontaktanfrage. Wenn Sie die E-Mail-Anforderung nicht innerhalb der angegebenen Zeit annehmen, wird der RONA Popover angezeigt. Sie können entweder <b>Gehe zu Frei</b> oder <b>Gehe zu Verfügbar</b> auswählen. Wenn Sie eine der Optionen auswählen, startet der Status-Timer bei 00:00.

**Hinweis**

Ihre Systemzeit muss mit der Netzwerkzeit synchronisiert sein, damit der Timer für den Agentenstatus und der Timer für die verbundene Kontaktanfrage korrekt angezeigt werden.

## Benachrichtigungen

Benachrichtigungen informieren Sie über neue Desktop-Ereignisse, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Benachrichtigungen werden unabhängig davon angezeigt, ob Sie eine Anwendung verwenden oder nicht.

### Toaster-Benachrichtigung – Browser

Toaster ist eine systemeigene Browser-Benachrichtigung, die nur angezeigt wird, wenn sich die Browser-Registerkarte des Desktops im Hintergrund befindet. Browser-Toaster-Benachrichtigungen werden angezeigt, wenn Agent Desktop nicht das aktive Browser-Fenster oder die aktive Browser-Registerkarte ist. Das Agent Desktop-Browserfenster oder -registerkarte ist inaktiv, wenn

- Sie an anderen Browserfenstern oder -registerkarten arbeiten.
- Sie an anderen Anwendungen arbeiten.
- Sie das Agent Desktop-Browser-Fenster minimiert haben.

Wenn Agent Desktop nicht das aktive Browserfenster oder -registerkarte ist, werden Sie mit einer Tonbenachrichtigung auf dem Browser-Taskbar alarmiert – basierend auf Ihren Browser-Einstellungen. Sie müssen auf die Toaster-Benachrichtigung klicken, damit das Agent Desktop-Fenster oder die -registerkarte aktiv wird. Nachfolgend finden Sie das Verhalten und die Einschränkungen bei der Benachrichtigung über Browser-Toaster:

- Die Anzeige der Browser-Toaster-Benachrichtigung basiert auf Ihrem Betriebssystem und den Browser-Einstellungen.

- Sie müssen die Browser-Toaster-Benachrichtigungen für das Betriebssystem und den Browser erlauben.
- Sie müssen die Browser-Berechtigungen zulassen, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
- Die Positionierung der Popup-Benachrichtigungen für den Browser-Toaster hängt vom Betriebssystem ab.
- Browser-Toaster-Benachrichtigungen können nicht gestapelt werden. Eine neue Benachrichtigung ersetzt das vorhandene Benachrichtigungs-Popup.

Weitere Informationen zu unterstützten Browsern finden Sie unter [Browseranforderungen, auf Seite 2](#).



#### Hinweis

- Toaster-Benachrichtigungen sind für Anrufe, Chats, E-Mails und Konversationen über einen Social-Kanal zutreffend. Die Toaster-Benachrichtigungen enthalten die Warnmeldung, die Telefonnummer, den Namen oder die E-Mail-Adresse des Kunden. Beispielsweise eingehende E-Mails von johndoe@gmail.com.
- Der Administrator konfiguriert das Zeitintervall, in dem die Toaster-Benachrichtigungen automatisch geschlossen werden. Der Zeitüberschreitungswert wird im Chrome-Browser bei Windows OS, Chrome OS und macOS berücksichtigt. Die anderen unterstützten Browser berücksichtigen den konfigurierten Benachrichtigungs-Zeitüberschreitungswert jedoch nicht konsistent.

## Browser-Einstellungen für Chrome

Die Toaster-Benachrichtigungen werden möglicherweise nicht im Chrome-Browser für Windows 10 und Windows 11 angezeigt. Um die Benachrichtigungen auf Ihrem Desktop anzuzeigen und nicht im Fenster **Benachrichtigungen verwalten** von Windows 10 und Windows 11, deaktivieren Sie die Funktion **Systemeigene Benachrichtigungen aktivieren** im Chrome-Browser (Version 86 und früher). Die Toaster-Benachrichtigungen, die auf Ihrem Desktop angezeigt werden, befinden sich im systemeigenen Format.

### Prozedur

- Schritt 1** Öffnen Sie Chrome und geben Sie `chrome://flags/#enable-native-notifications` in die Adresszeile ein.
  - Schritt 2** Drücken Sie die **Eingabetaste** auf der Tastatur.
  - Schritt 3** Wählen Sie die Option **Deaktiviert** in der gekennzeichneten Dropdown-Liste aus.
  - Schritt 4** Klicken Sie auf **Jetzt neu starten**.
- Die Benachrichtigungen werden auf Ihrem Desktop im systemeigenen Format angezeigt.

## Desktop-Benachrichtigung

Benachrichtigungen auf Desktop- oder Anwendungsebene werden in der oberen rechten Ecke von Desktops angezeigt. Im Folgenden werden das Desktop-Benachrichtigungsverhalten und die Desktop-Einschränkungen angezeigt:

- Desktop-Benachrichtigungen können gestapelt werden.
- Desktop-Benachrichtigungen können automatisch verworfen oder geschlossen werden.
- Desktop-Benachrichtigungen in der Desktops werden basierend auf den **Benachrichtigungseinstellungen** angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Benachrichtigungseinstellungen aktivieren oder deaktivieren](#).

Ihr Administrator konfiguriert folgende Optionen:

- Die Anzahl der Desktop-Benachrichtigungen, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
- Das Zeitintervall, in dem die Desktop-Benachrichtigungen automatisch geschlossen werden. Das konfigurierte Limit für die Zeitüberschreitung für Benachrichtigungen gilt für unterstützte Browser in Windows OS und Chrome OS. In macOS schließen die unterstützten Browser die Benachrichtigungen automatisch.

Desktop-Benachrichtigungen sind für Anrufe, Chats, E-Mails und Konversationen über einen Social-Kanal zutreffend. Die Benachrichtigung umfasst den Namen des Kunden, die Telefonnummer, die Chat-Nachricht oder Informationen zur Anforderung. Nachfolgend finden Sie einige Beispiele:

Aktion	Benachrichtigung
Wenn eine Anrufaufzeichnung fortgesetzt wird.	<b>Aufzeichnung automatisch fortsetzen</b> Die Aufzeichnung wird in 5 Sekunden fortgesetzt.
Wenn mehrere Benutzer gleichzeitig die Variablenwerte für die dem Anruf zugeordneten Daten (CAD) bearbeiten.	<b>Kundendaten wurden aktualisiert</b> Ihre Änderungen werden mit den aktualisierten Anrufdaten überschrieben.
Wenn ein Bildschirm-Pop erfolgreich an Sie übergeben wird.	<b>Bildschirm-Pop bereitgestellt</b> Der Bildschirm-Pop wurde Ihnen zugestellt. <b>Bildschirm-Pop erneut öffnen</b> oder <b>&lt;Screen Pop hyperlink&gt;</b> <b>Hinweis</b> Basierend auf der Routing-Konfiguration, die der Administrator im Flow Designer festgelegt hat, können Sie entweder den benutzerdefinierten Anzeigetext oder den Hyperlink <b>Bildschirm-Pop erneut öffnen</b> sehen.
Wenn ein anderer Agent ihre Beratungs-Anfrage annimmt.	<b>Berater verbunden</b> Ihre Beratungsanfrage wurde angenommen.
Wenn ein anderer Agent ihre Konferenzerforderung akzeptiert.	<b>Konferenz verbunden</b> Ihre Konferenzerforderung wurde angenommen.
Wenn eine Beratungsanruf-Anforderung gehalten wird.	<b>Beratungsanruf wird gehalten</b> Ihr Beratungsanruf wird gehalten.

Aktion	Benachrichtigung
Wenn ein Anruf automatisch nachbearbeitet wird.	<b>Automatische Nachbereitung</b> Ihr Anruf wurde automatisch nachbearbeitet.
Wenn Sie eine Chat-Nachricht vom Kunden erhalten.	<b>Nachrichten von John Doe</b> Verstanden. Vielen Dank.
Wenn Sie einen Anhang an den Kunden senden.	<b>Nachrichten von John Doe</b> Ein Anhang wurde gesendet.
Wenn Sie die Konferenz-Chat-Nachricht an einen anderen Agent senden.	<b>Nachrichten von Barbara Hecker</b> Hey, hier ist Barbara Hecker. Wie kann ich ...
Wenn der Kunde eine Chat-Nachricht beendet.	<b>Chat von Jason Welch beenden</b> Ihr Chat wurde beendet.
Wenn Sie Ihr Team wechseln.	<b>Team erfolgreich gewechselt</b> Sie sind jetzt bei Sales_Team angemeldet.
Wenn Sie einen eingehenden Anruf von Webex-App erhalten.	<b>Eingehender Anruf von Jane Doe</b> 00:02
Wenn Sie eine Chat-Nachricht von Webex-App erhalten.	<b>Nachricht von John Doe</b> Verstanden. Vielen Dank.
Wenn Sie eine Konferenzanfrage von Webex-App erhalten.	<b>Eingehendes Meeting aus dem persönlichen Raum von Jane Doe</b> 00:02
Wenn Sie eine angesetzte Konferenzanfrage von Webex-App erhalten.	<b>Angesetztes Meeting für Demo</b> In 5 Minuten <b>Hinweis</b> Wenn der Konferenzname für eine angesetzte Konferenz nicht definiert ist, wird der Standardname für den persönlichen Raum als Benachrichtigungsheader angezeigt. Zum Beispiel: <b>Persönlicher Raum von Jane Doe.</b> Wenn das Meeting gestartet wurde, wird die verbleibende Zeit durch den Text <i>Jetzt</i> ersetzt. <b>Angesetztes Meeting für Demo</b> Jetzt

**Hinweis**

- Im Task-Liste-Bereich wird ein -Signal in jedem Chat und Konversation über einen Social-Kanal-Task zeigt die Anzahl der ungelesenen Nachrichten an.
- Sie werden mit einer akustischen Benachrichtigung alarmiert, wenn Sie eine Chat-, eine Konversation über einen Social-Kanal- oder eine E-Mail-Anforderung erhalten.

## Agentenstatus

Der Agentenstatus bezieht sich auf Ihren Arbeitsstatus, während Sie Agent Desktop verwenden. Die folgenden Agentenstatus:

- Von Ihnen festgelegter Status – legt fest, ob Sie Kontakte über alle Kommunikationskanäle (Anruf, Chat, E-Mail oder Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung) empfangen und annehmen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Agent-Verfügbarkeitsstatus, auf Seite 30](#).
- Vom System festgelegter Status – der Status, den das System Ihnen zuweist, basierend auf dem Kanal, über den Sie kommunizieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Sprachanrufstatus, auf Seite 33](#) und [E-Mail- und Chat-Status, auf Seite 34](#).

## Agent-Verfügbarkeitsstatus

Im folgenden werden die Agentenstatus auf den Agent Desktop angezeigt, die für alle Kanäle gelten (Sprachanruf, extern anrufen, Outbound und digitale Kanäle):

- [Verfügbar](#)
- [Frei, auf Seite 31](#)
- [RONA, auf Seite 31](#)

Die Agenten-Kennzeichnung ist wie folgt:

- [Besetzt, auf Seite 32](#)

### Verfügbar

Der Status **Verfügbar** gibt an, dass Sie bereit sind, die an Sie weitergeleiteten Kontaktanfragen anzunehmen und zu beantworten. Nachdem Sie sich angemeldet haben, müssen Sie in der Dropdown-Liste **Verfügbar** auswählen, um einen Sprachanruf, Chat, eine E-Mail und Konversation über einen Social-Kanal-Anfragen anzunehmen. Dem Status **Verfügbar** geht ein grünes Symbol (✔) voraus.

**Hinweis**

- Alle Kommunikationen, z. B. Sprachanruf, Chat, E-Mail Konversation über einen Social-Kanal oder Kampagne, werden nur dann an Sie weitergeleitet, wenn Ihr Status auf **Verfügbar** festgelegt ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Ihren Verfügbarkeitsstatus ändern](#).
- Die Verzögerung hängt von der Netzwerkkonnektivität ab.

## Frei

Der **Frei**-Status gibt an, dass Sie angemeldet sind, aber nicht bereit sind, weitergeleitete Anforderungen anzunehmen. Wenn Sie sich beim Desktop anmelden, wird Ihr Status auf den vom Administrator konfigurierten Standard-Frei-Grund festgelegt.

Der Administrator konfiguriert weitere Frei-Gründe, die für Ihr Unternehmen angemessen sind. Wenn Sie für ein Meeting, eine Schulung oder Mittagspause offline gehen müssen, ändern Sie Ihren Status in einen Frei-Grund, indem Sie eine Option aus der Dropdown-Liste auswählen. Den vom Administrator festgelegten Frei-Gründen wird ein graues (⊖)-Symbol vorangestellt.

Darüber hinaus können Sie einen Frei-Status-Grund auswählen, während Sie mit einem Kunden interagieren, beispielsweise während einer Chat-Sitzung mit dem Kunden oder beim Beantworten einer E-Mail-Nachricht. Weitere Informationen zur Verwendung des richtigen Frei-Status erhalten Sie von Ihrem Supervisor.



---

**Hinweis** Wenn Sie sich im Status **Verfügbar** oder **Frei** befinden, ohne laufende Konversationen, kann Ihr Supervisor Sie von Desktops abmelden. Sie müssen sich erneut anmelden, um auf Desktops zugreifen zu können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anmelden bei Agent Desktop](#).

---

## RONA

Der Status **RONA** (Umleitung bei Nichtbeantwortung) gibt an, dass Sie einen Sprachanruf, einen Chat, eine E-Mail oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung nicht innerhalb der angegebenen Zeit angenommen haben. Der Sprachanruf, der Chat, die E-Mail oder die Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung werden an die Warteschleife zurückgegeben. Das System ändert Ihren Status von **Verfügbar** in **RONA**. Dem **RONA** -Status wird ein rotes (⊖)-Symbol vorangestellt.

Der Administrator konfiguriert die Zeit, die für die Annahme einer eingehenden Anfrage von einem beliebigen Kanal verfügbar ist. Wenn die konfigurierte, maximale Zeit länger als 8 Sekunden ist, blinkt die Aktionstaste im Popover 5 Sekunden lang, bevor Ihr Status zu **RONA** wechselt .

Wenn Sie die Anforderung nicht innerhalb der angegebenen Zeit akzeptieren können, blinkt die Aktionsschaltfläche auf dem Popover einige Sekunden und Ihr Status ändert sich in **RONA** (Umleitung bei Nichtbeantwortung). Die Anforderung wird an die Warteschleife zurückgegeben.

Das System kann Ihnen keine neuen Kontaktanfragen unter den folgenden Bedingungen übermitteln:

- Die Anforderung wird während des **Verfügbar** -Status nicht beantwortet.
- Die angegebene **Rufnummer** oder **Durchwahlnummer** ist falsch.

Wenn sich ein Agent im Status **RONA** befindet, wird ein Popover mit den folgenden Optionen angezeigt:

- **Wechseln zu Frei**: Wenn Sie auf **Wechseln zu Frei** gehen, ändert sich Ihr Status von **RONA** in den vom Administrator konfigurierten Standard-Frei-Grund.
- **Wechseln zu Verfügbar**: Wenn Sie auf **Wechseln zu Verfügbar** klicken, ändert sich Ihr Status von **Rona** in **Verfügbar**. Der Status **Verfügbar** gibt an, dass Sie bereit sind, die an Sie weitergeleiteten Kontaktanfragen anzunehmen und zu beantworten.

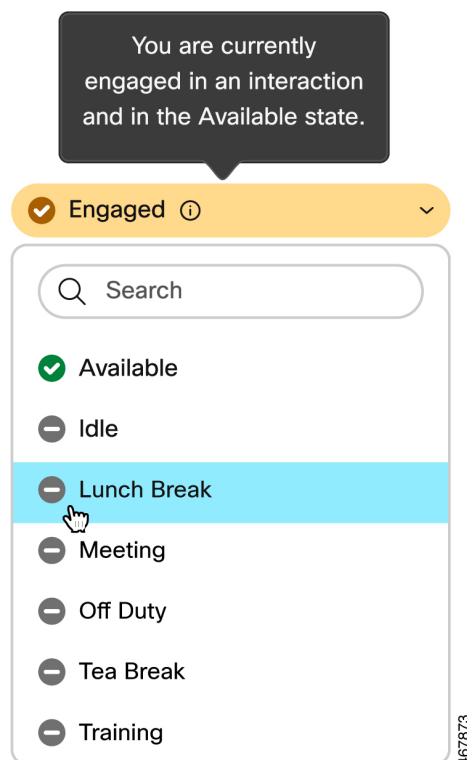
Wenn eine eingehende Anrufanforderung aufgrund eines Fehlers bei Netzwerk-, Telefon- oder anderen Geräten nicht zugestellt wird, wird Ihr Status auf **RONA** festgelegt. Sie können in der Popover-Anzeige auf **Wechseln zu Frei** klicken und den Administrator kontaktieren, um die Situation zu untersuchen.

**Hinweis**

- Sie können Ihren Status nicht manuell in **RONA** ändern.
- Um einen Sprachanruf, einen Chat, eine E-Mail oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung anzunehmen, müssen Sie Ihren Status von **RONA** manuell in **Verfügbar** ändern.
- Wenn die Desktops-Anwendung nicht das aktive Browser-Fenster ist oder die aktive Browser-Registerkarte ist, werden Sie mit einer Toaster-Benachrichtigung gewarnt, wenn Ihr Status zu **RONA** wechselt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Toaster-Benachrichtigung – Browser, auf Seite 26](#).

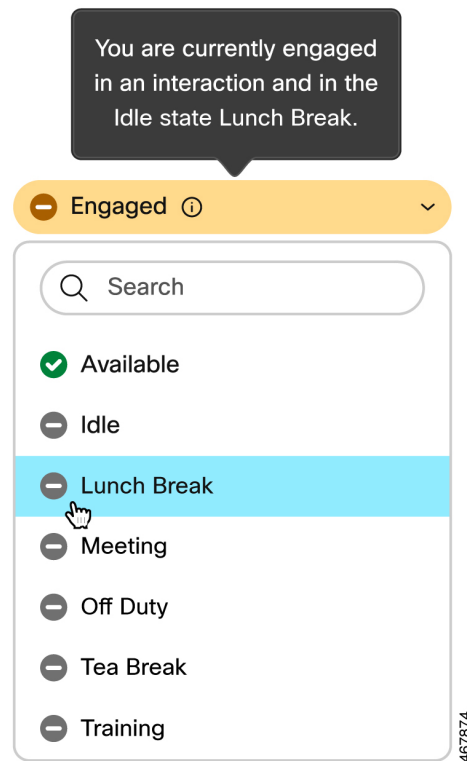
**Besetzt**

Die Kennzeichnung **Besetzt** gibt an, dass Sie beschäftigt und mit einem Kunden im Gespräch sind. Wenn Sie eine Kontaktanfrage angenommen haben, ändert sich der Status **Verfügbar** (✔) in die Kennzeichnung **Besetzt** (✔).



Wenn Sie während der Interaktion mit dem Kunden in einen beliebigen Inaktiv-Status wechseln, ändert sich das Symbol der Kennzeichnung **Besetzt** von ✔ (besetzt im Status „Verfügbar“) zu ⊖ (besetzt im Status „Frei“).





Der verbundene Timer wird im Interaktions-Steuerung-Fenster und nicht im Feld **Verfügbarkeitsstatus** angezeigt. Wenn die Interaktion beendet ist, werden der Status und der Timer angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Status und verbundene Timer, auf Seite 23](#).

Wenn Sie sich im Status **Verfügbar** befinden (👍), können Sie abhängig von der Kanalkapazität weiterhin aktive Anforderungen auf anderen Kanälen empfangen.



**Hinweis** Der Agent Desktop behält den Verfügbarkeitsstatus auch dann noch bei, wenn Sie den Browser schließen oder den Browser-Cache löschen.

## Sprachanrufstatus

Der Sprachanrufstatus wird vom System initiiert. Der Anrufstatus ändert sich abhängig von Ihrer Aktion für den Anruf und hängt davon ab, ob Sie mit einem Kunden oder einem anderen Agent kommunizieren. Wenn Sie beispielsweise den Kundenanruf in die Warteschleife stellen, zeigt der Interaktions-Steuerung-Abschnitt den Status als **Gehaltene Anruf** an.

Verbundener Timer – wenn Sie einen Anruf, einen Chat, eine E-Mail oder eine Konversation über einen Social-Kanal-Anforderung annehmen, wird der Timer neben der Anforderung im Task-Liste-Fenster angezeigt. Der Timer zeigt die Zeit an, die seit der Annahme der Anforderung vergangen ist. Der verbundene Timer wird jede Sekunde aktualisiert, und das Format ist mm:ss. Wenn Sie mehr als eine Stunde verbunden sind, ändert sich das Format in hh:mm:ss (z. B. 01:10:25). Der angeschlossene Timer wird auch im Interaktions-Steuerung-Abschnitt angezeigt.

Wenn Sie mit dem Anrufer (Kunde) oder einem anderen Agent (basierend auf Ihrer Aktion) kommunizieren, werden folgende Sprachanrufstatus vom System festgelegt:

- **Klingeln** – zeigt an, dass der Popover für den eingehenden Anruf in der unteren rechten Ecke des Desktops angezeigt wird. Wenn Sie den Anruf nicht innerhalb der vom Administrator konfigurierten Zeit annehmen können, wird der Anruf wieder in die Warteschleife gestellt. Das System ändert Ihren Status von **Verfügbar** in **RONA**.
- **Gehaltener Anruf** – zeigt an, dass Sie den Kunden in die Warteschleife gestellt haben.
- **Berater angefordert** – gibt an, dass Sie einen Berater-Anruf initiiert haben.
- **Beratung** – gibt an, dass Sie einen anderen Agent konsultieren.
- **Berater gehalten** – gibt an, dass Sie den Agent, mit dem Sie sich beraten, in die Warteschleife gestellt haben.
- **Konferenz-Symbol** mit *< Telefonnummer oder Name des Agenten >* – gibt eine Drei-Wege-Kommunikation zwischen Ihnen, dem Kunden und einem anderen Agent an.
- **Nachbereitung** – zeigt an, dass Sie den Sprachanruf mit dem Kunden beendet haben.

## E-Mail- und Chat-Status

Der Status der Chat- und E-Mail-Anforderung wird vom System initiiert und ändert sich, wenn Sie mit Ihrer Kommunikation fortfahren.

### E-Mail-Status

- **Nachbereitung** – zeigt an, dass Sie die E-Mail-Kommunikation mit dem Kunden beendet haben.

### Status von Chat und sozialem Kanal

Im folgenden werden die Statusanforderungen für Chat und dem sozialen Kanal beschrieben:

- **Konferenz angefordert** – gibt an, dass Sie einen Konferenz Chat initiiert haben.
- **Konferenz** – gibt eine Drei-Wege-Kommunikation zwischen Ihnen, dem Kunden und einem anderen Agent an.
- **Nachbereitung** – zeigt an, dass Sie den Chat Konversation über einen Social-Kanal mit dem Kunden beendet haben.

## Zugänglichkeit

Agent Desktop unterstützt Funktionen, die die Zugänglichkeit für Benutzer mit Augenproblemen erleichtern. In der folgenden Tabelle wird gezeigt, wie Sie innerhalb von Agent Desktop mithilfe der Funktionen für Barrierefreiheit navigieren können.

### Web Accessibility

Agent Desktop Element	Hierzu müssen die folgenden Schritte durchgeführt werden:	Verwenden Sie die folgenden Tasten
Anmelden	Blättern Sie in der Dropdown-Liste durch die gespeicherten E-Mail-Adressen.	Aufwärts- und Abwärtspfeile
Anmelden	E-Mail-Adresse auswählen.	Eingeben
Anmelden	Die ausgewählte E-Mail-Adresse ändern.	Mac-Tastatur: Befehl + Linkspfeil Windows-Tastatur: Alt + Linkspfeil
Anmelden	Melden Sie sich bei Agent Desktop an.	Eingeben
Anmeldeinformationen für Station	Wählen Sie entweder <b>Rufnummer</b> oder <b>Durchwahlnummer</b> .	Rechtspfeil und Eingabetaste
Anmeldeinformationen für Station	Um sich auf die Option im Dialogfeld <b>Rufnummer</b> oder <b>Durchwahlnummer</b> zu konzentrieren und sie auszuwählen.	Registerkarte Rechts- und Linkspfeile
Anmeldeinformationen für Station	Navigieren Sie durch die Elemente im Dialogfeld <b>Rufnummer</b> oder <b>Durchwahlnummer</b> .	Registerkarte
Anmeldeinformationen für Station	Wählen Sie ein Team aus der Dropdown-Liste <b>Team</b> aus.	Aufwärts- und Abwärtspfeile
Anmeldeinformationen für Station	Wählen Sie eine Option aus.	Eingeben
Anmeldeinformationen für Station	Schließen Sie das <b>Stations-Anmeldeinformationen</b> -Dialogfeld.	Esc
Benachrichtigungs-Center	Auf <b>Benachrichtigungs-Center</b> zugreifen.	Tabulator- und Eingabetaste
Benachrichtigungs-Center	Blättern Sie durch die Benachrichtigungen.	Aufwärts- und Abwärtspfeile
Benachrichtigungs-Center	Alle Benachrichtigungen als gelesen markieren, ein Bildschirm-Pop erneut öffnen, eine Benachrichtigung schließen und Benachrichtigungen ignorieren.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Benachrichtigungs-Center	Schließen Sie das Dialogfeld <b>Benachrichtigungs-Center</b> .	Esc- oder Eingabe- oder Leertaste
Agentenstatus	Blättern Sie in der Dropdown-Liste durch den Agentenstatus.	Aufwärts- und Abwärtspfeile
Agentenstatus	Wählen Sie einen Agentenstatus aus.	Eingeben

<b>Agent Desktop Element</b>	<b>Hierzu müssen die folgenden Schritte durchgeführt werden:</b>	<b>Verwenden Sie die folgenden Tasten</b>
Agentenstatus	Schließen Sie das Dialogfeld „Agentenstatus“.	Esc- oder Eingabe- oder Leertaste
Benutzerprofil	Öffnen Sie das Dialogfeld „Benutzerprofil“.	Eingabe- oder Leertaste
Benutzerprofil	Navigieren Sie durch die Optionen im Dialogfeld „Benutzerprofil“.	Tabulator- und Eingabetaste
Benutzerprofil	Schließen Sie das Dialogfeld „Benutzerprofil“.	Esc
Benachrichtigungseinstellungen	Auf <b>Benachrichtigungseinstellungen</b> zugreifen.	Tabulator- und Eingabetaste
Benachrichtigungseinstellungen	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Optionen (Umschaltflächen) in den <b>Benachrichtigungseinstellungen</b> .	Tabulator- und Leertaste
Benachrichtigungseinstellungen	Erhöhen oder verringern Sie die Lautstärke.	Pfeiltasten
Benachrichtigungseinstellungen	Stummschaltung, Stumm aus oder Wiedergabe von Ton.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Dunkler Modus	Wechselt in den Dunkelmodus (Umschalttaste).	Tabulator- und Leertaste
Tastenkombinationen	Öffnen Sie das Dialogfeld <b>Tastenkombinationen</b> .	Tabulator- und Eingabetaste
Tastenkombinationen	Navigieren Sie durch die Elemente im Dialogfeld <b>Tastenkombinationen-Liste</b> .	Tabulator- und Eingabetaste
Tastenkombinationen	Löschen Sie das Suchkriterium im Suchfeld.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Tastenkombinationen	Spalten im Dialogfeld <b>Tastenkombinationen-Liste</b> sortieren.	Tabulator- und Eingabetaste
Tastenkombinationen	Blättern Sie durch die Liste mit den Tastenkombinationen.	Tabulator- und anschließend Eingabetaste oder Abwärtspfeil
Tastenkombinationen	Maximieren, Wiederherstellen und Schließen des Dialogfelds <b>Tastenkombinationen-Liste</b> .	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Fehlerbericht	Fehlerbericht herunterladen.	Tabulator- und Eingabetaste
Agentenleistung – Statistik-Berichte	Navigieren Sie durch Berichte.	Links- oder Rechtspfeile

<b>Agent Desktop Element</b>	<b>Hierzu müssen die folgenden Schritte durchgeführt werden:</b>	<b>Verwenden Sie die folgenden Tasten</b>
Agentenleistung – Statistik-Berichte	Bericht auswählen.	Eingeben
Task-Liste	Zwischen Aufgaben wechseln.	Pfeiltasten
Task-Liste	Wählen Sie eine Aufgabe aus.	Eingabe- oder Leertaste
Agent-Interaktionsverlauf	Navigieren Sie über alle Kanäle in Agent-Interaktionsverlauf.	Rechts- und Linkspfeile
Agent-Interaktionsverlauf	Kanal auswählen.	Eingeben
Agent-Interaktionsverlauf	Wechselt zwischen dem Kontaktverlauf in einem bestimmten Kanal.	Registerkarte
Popover	Eine Popover-Anforderung akzeptieren.	Eingeben
Popover	Zwischen den Popover-Anforderungen wechseln.	Registerkarte
Interaktions-Steuerung	Navigieren Sie durch die Elemente in Interaktions-Steuerung.	Registerkarte
Interaktions-Steuerung	Wählen Sie eine Option aus.	Eingeben
CAD-Variablen	Zwischen den CAD-Variablenwerten wechseln.	Registerkarte
CAD-Variablen	Wählen Sie einen CAD-Variablenwert aus.	Eingabe- oder Leertaste
Übergeben, Beraten oder Konferenz	Wählen Sie eine Option aus der Optionsfeld aus.	Rechts- und Linkspfeile
Übergeben, Beraten oder Konferenz	Wählen Sie einen Eintrag aus der Dropdown-Liste aus.	Aufwärts- und Abwärtspfeile
Übergeben, Beraten oder Konferenz	Wählen Sie eine Option aus.	Eingeben
Übergeben, Beraten oder Konferenz	Schließen Sie das Dialogfeld.	Esc
Chat und Konversation über einen Social-Kanal	Navigieren Sie durch Optionen.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Chat und Konversation über einen Social-Kanal	Erweitern oder minimieren der Kontaktinformationen.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
E-Mail	Navigieren Sie durch Optionen.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste

<b>Agent Desktop Element</b>	<b>Hierzu müssen die folgenden Schritte durchgeführt werden:</b>	<b>Verwenden Sie die folgenden Tasten</b>
E-Mail	Erweitern oder minimieren der Kontaktinformationen.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
E-Mail	Wählen Sie den Rich-Text-Formatierungsstil aus.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Externer Anruf	Wählen Sie entweder <b>Adressbuch</b> oder <b>Tastenfeld</b> aus.	Rechts- und Linkspfeile
Externer Anruf	Blättern Sie durch die <b>Adressbuch</b> -Einträge oder die gewählte Nummer im <b>Tastenfeld</b> .	Aufwärts- und Abwärtspfeile
Externer Anruf	Löschen Sie das Suchkriterium im Suchfeld.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Externer Anruf	Wählen Sie einen Kontakt aus dem <b>Adressbuch aus</b> , um einen Anruf zu tätigen.	Tabulator- und Eingabetaste
Externer Anruf	Navigieren Sie durch die Tastenfeld-Nummertasten auf dem <b>Tastenfeld</b> , um einen Anruf zu tätigen.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Externer Anruf	Schließen Sie das Dialogfeld <b>Externer Anruf</b> .	Esc
Zusatzinformationen	Widgets maximieren und wiederherstellen.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Zusatzinformationen	Navigieren Sie über die Registerkarten im Zusatzinformationen-Abschnitt.	Rechts- und Linkspfeile
Zusatzinformationen	Wählen Sie eine Registerkarte aus.	Eingabe- oder Leertaste
Zusatzinformationen	Navigieren Sie durch die Elemente auf der Registerkarte.	Tabulator und Aufwärts- oder Abwärtspfeile
Zusatzinformationen	Öffnen Sie den <b>E-Mail-Nachricht anzeigen</b> -Link auf der Registerkarte <b>Kontaktverlauf</b> .	Tabulator- und Eingabetaste
Zusatzinformationen	Navigieren Sie durch die Optionen <b>Layout bearbeiten</b> .	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Desktop-Layout zurücksetzen	Das gesamte Desktop-Layout zurücksetzen.	Tabulator- und Eingabetaste
Desktop-Layout zurücksetzen	Navigieren Sie durch die Elemente im Dialogfeld <b>Layout-Bestätigung zurücksetzen</b> und wählen Sie sie aus.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Nachbereitung	Erweitern und minimieren Sie das Dialogfeld <b>Nachbearbeitungsgründe</b> .	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste

Agent Desktop Element	Hierzu müssen die folgenden Schritte durchgeführt werden:	Verwenden Sie die folgenden Tasten
Nachbereitung	Navigieren Sie im Dialogfeld <b>Nachbearbeitungsgründe</b> durch die Elemente.	Registerkarte
Nachbereitung	Automatische Nachbereitung abbrechen.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Nachbereitung	Wählen Sie eine Option aus der Optionsfeld aus.	Aufwärts- und Abwärtspfeile
Nachbereitung	Nachbereitung senden.	Tabulator- und anschließend Eingabe- oder Leertaste
Hilfe	Navigieren Sie durch die Elemente im Dialogfeld <b>Hilfe-Center</b> .	Registerkarte
Hilfe	Wählen Sie eine Option aus.	Eingeben
Hilfe	Auf ein bestimmtes Hilfethema auf einer neuen Registerkarte zugreifen.	UMSCHALT + TABULATOR- und EINGABETASTE
Hilfe	Schließen Sie das Dialogfeld <b>Hilfe-Center</b> .	Esc
Abmelden	Abmelden von Agent Desktop.	Registerkarte Eingabe- oder Leertaste
Webex-App	Durch die Elemente in Webex-App navigieren	Tabulatortaste und anschließend Aufwärts- und Abwärtspfeil
Webex-App	Wählen Sie eine Option aus.	Eingabe- oder Leertaste

## Unterstützung von Bildschirmlesern

Agent Desktop unterstützt auch die JAWS -Bildschirmlesesoftware für die unten aufgeführten Elemente.

Weitere Informationen zur unterstützten JAWS-Version finden Sie im Bericht „Voluntary Product Accessibility Templates (VPAT)“ für das [Cisco Webex Contact Center](#).

Fenster oder Seite oder Widget	Element	Anmerkungen
Agent Desktop	Symbole und Benutzeroberfläche	<p>Der Bildschirmleser liest den Namen des Symbols, die Überschrift, den Namen des Feldes, das Kombinationsfeld, die Dropdown-Liste, die Umschalttaste, das Textfeld, die Suchoption, die Fehlermeldung, die Anzahl der aufgelisteten Elemente, den Hilfetext, das Auf- oder Zuklappen und die Tastenkombination, um fortzufahren.</p> <p><b>Hinweis</b> Der JAWS-Bildschirmleser liest die Dropdown-Liste „autocomplete“ nicht, die auf Grundlage des Suchkriteriums angezeigt wird.</p>
Anmelden	Feldnamen	Der Bildschirmleser liest die E-Mail-Adresse und das nächste Aktionselement, um fortzufahren.
Stations-Anmeldung	Fehler im <b>Stations-Anmeldeinformationen</b> -Dialogfeld.	Der Bildschirmleser liest die Fehlermeldung, die sich aus den erfolglosen Stations-Anmeldedaten ergibt. Beispiel, wenn die Rufnummer ungültig ist.
Benachrichtigungs-Center	Nachrichtenanzahl	Der Bildschirmleser liest die Anzahl der ungelesenen Nachrichten und die Optionen im Dialogfeld.
Agentenstatus	Liste	Der Bildschirmleser liest den Dropdown-Listen-Agentenstatus.
Benutzerprofil	Optionen	Der Bildschirmleser liest die Profioptionen.
	<input type="checkbox"/> Kanalkapazität	Der Bildschirmleser liest den beschreibenden Hilfetext des dem Profil zugeordneten Routing-Typen.
Benachrichtigungseinstellungen	Hilfetext	Der Bildschirmleser liest den beschreibenden Hilfetext der Benachrichtigungs-Einstellungsoptionen: <b>Benachrichtigungen aktivieren, Stumme Benachrichtigungen aktivieren und Akustische Benachrichtigungen aktivieren.</b>
Tastenkombinationen	Spaltenkopf und Zeilen	Der Bildschirmleser liest den Titel des Spaltenkopfs und die Zeilenwerte.



Fenster oder Seite oder Widget	Element	Anmerkungen
Fehlerbericht herunterladen	Status	Der Bildschirmleser liest den Download-Status des Fehlerberichts.
Agentenleistung – Statistik	Titel	Der Bildschirmleser liest den Widget-Titel.
	Tabelle	Der Bildschirmleser liest jeden Tabellenheader und jede Zelle in der Tabelle.
Task-Liste und Popover	Kontaktanfrage	Der Bildschirmleser liest den Namen der Kontaktanfrage, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse und den Kanaltyp. Beispiel: E-Mail von johndoe@gmail.com.
Agent-Interaktionsverlauf	Kontaktverlauf	Der Bildschirmleser liest den Namen der Kontaktanfrage, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse, den Kanaltyp und weitere Details.
Widget	Titel und Inhalt	Der Bildschirmleser liest den Titel eines Widgets und dessen Inhalt.
Externer Anruf	<b>Adressbuch</b>	Der Bildschirmleser liest den Inhalt des Adressbuchs.
Externer Anruf	<b>Tastenfeld</b>	Der Bildschirmleser liest die Nummer auf dem Tastenfeld.
Hilfe	Dialogfeld	Der Bildschirmleser liest die Optionen im Dialogfeld <b>Hilfe-Center</b> im Inhaltsverzeichnis und im Hyperlinktext.

## Auf Tastenkombinationen zugreifen

Mit den Tastenkombinationen können Sie problemlos auf die Desktop-Funktionen zugreifen. Die Tastenkombinationen sind eine alternative Methode zum Durchführen einer bestimmten Aktion auf dem Desktop. Um eine Tastenkombination auszuführen, stellen Sie sicher, dass der Fokus auf dem Desktop-Bildschirm liegt.



**Hinweis** Vergewissern Sie sich, dass die Anzeigesprache der Tastatur auf Ihrem Betriebssystem auf Englisch (Vereinigte Staaten) eingestellt ist, damit alle Desktops-Tastenkombinationen wie erwartet reagieren.

So greifen Sie auf die Tastenkombinationsliste zu:

## Vorbereitungen

Sie müssen bei Desktops angemeldet sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Anmelden bei Agent Desktop](#).

## Prozedur

### Schritt 1

Klicken Sie in der rechten oberen Ecke des Desktops auf **Benutzerprofil**.

### Schritt 2

Klicken Sie im Abschnitt **Hilfe** auf **Tastenkombinationen**.

Das Dialogfeld **Tastenkombinationsliste** listet Folgendes auf:





- Vordefinierte Tastenkombinationen
- In Konflikt stehende Tastenkombinationen

### Hinweis

- Sie können über die Tastenkombination STRG + ALT + F auf die **Tastenkombinationsliste** zugreifen.
- Tastenkombinationen funktionieren nicht, wenn dieselben Tasten für mehr als eine Aktion belegt sind. Sie müssen sich an den Administrator wenden, um widersprüchliche Tastenkombinationen zu beheben.
- Verwenden Sie das Suchfeld, um die Liste zu filtern.

### Schritt 3

(Optional) Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Dialogfeld **Tastenkombinationsliste** zu ziehen oder in der Größe zu ändern:

- Um das Dialogfeld zu ziehen, bewegen Sie den Mauszeiger über das Dialogfeld. Der Mauszeiger ändert sich in . Klicken Sie auf das Dialogfeld, und ziehen Sie es an die gewünschte Position.
- Um die Größe des Dialogfelds zu ändern, bewegen Sie den Mauszeiger über den Rahmen des Dialogfelds. Der Mauszeiger ändert sich zu  oder  basierend auf der Position des Zeigers. Klicken Sie auf den Ziehpunkt, und ziehen Sie ihn, um die Größe des Dialogfelds zu ändern.
- Die Größe des Dialogfelds kann nicht über die minimale Breite und Höhe von 480x320 Pixel hinaus geändert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass der Inhalt im Dialogfeld immer lesbar bleibt.
- Klicken Sie zum Maximieren des Dialogfelds auf .

## Agent-Tastenkombinationen

In der folgenden Tabelle sind die Agent spezifischen Tastenkombinationen aufgeführt:



### Hinweis

Wenn Sie die Mac-Tastatur verwenden, drücken Sie **Option** anstelle von **Alt**. Um beispielsweise zum Status „Verfügbar“ zu wechseln, drücken Sie STRG + Wahl taste + R.

Tabelle 5: Liste der Tastenkombinationen für Agent Desktop (Windows)

Gruppe	Aktion	Tastenkombinationen
Agentenstatus	Zum Verfügbarer-Status wechseln	STRG + ALT + R
	In den Frei-Status wechseln	STRG + ALT + N
Anwendung	Chat/E-Mail/Social akzeptieren	Strg+Alt+A
	Zwischen Popovern wechseln	STRG + ALT + P
	Popover erweitern/reduzieren	STRG + UMSCHALT + 9
	Alle (sichtbaren) Popover akzeptieren	STRG + UMSCHALT + 4
E-Mail-Bearbeitung	E-Mail senden	STRG + ALT + S
	Antwort.	STRG + UMSCHALT + 6
	Allen antworten	STRG + UMSCHALT + 5
Eingebettete Desktop-Ansicht	Navigationsregisterkarte öffnen	STRG + ALT + T
	Aktualisieren	STRG + ALT + B
Interaktions-Steuerung	Anruf halten/fortsetzen	STRG + ALT + V
	Aufzeichnung anhalten/fortsetzen	Strg+Umschalt+Z
	Konferenzerforderung für Anruf/Chat	STRG + ALT + H
	Anrufanforderung abrufen	STRG + ALT + C
	Für alle Kanäle beenden	STRG + ALT + E
	Übergabeanforderung für alle Kanäle	STRG + ALT + X
	Bearbeitete CAD-Variablenwerte speichern	STRG + ALT + M
	Bearbeitete CAD-Variablenwerte wiederherstellen	STRG + ALT + Z
	Maximieren/Minimieren	STRG + ALT + Y
	Nachbearbeitungsgrund	STRG + ALT + W
Navigation	Startseite öffnen	STRG + ALT + 1
	Agentenleistung – Statistik-Seite öffnen	STRG + ALT + 2
Benachrichtigung	Benachrichtigungs-Center öffnen	STRG + ALT + I
	Stumme Benachrichtigungen aktivieren	STRG + ALT + D

Gruppe	Aktion	Tastenkombinationen
Externer Anruf	Externen Anruf öffnen	STRG + ALT + O
Task-Liste	Zwischen aktiven Tasks wechseln	STRG + UMSCHALT + 8
	Erweitern/Reduzieren des Task-Abschnitts	STRG + UMSCHALT + 7
Benutzerprofil	Benutzerprofil öffnen	STRG + ALT + U
	Abmelden	STRG + ALT + L
	Liste der Tastenkombinationen öffnen	STRG + ALT + F
	Fehlerbericht herunterladen	STRG + UMSCHALT + 2
Webex-Anwendung	Webex-Anwendung öffnen	STRG + UMSCHALT + 3
	Webex-Anwendung minimieren/wiederherstellen	STRG + UMSCHALT + 1




---

**Hinweis**

- Die Reihenfolge der Tastaturkürzel in Navigationsleiste basiert auf der Reihenfolge, in der das zugehörige Widget oder die benutzerdefinierte Seite im Desktop-Layout konfiguriert ist. Wenn beispielsweise das Kundenzufriedenheitsanalyse-Symbol das dritte Element in Ihrer Navigationsleiste ist, wird die Seite „Kundenzufriedenheitsanalyse“ mit Strg + ALT + 3 geöffnet.
  - Bei den Buchstaben, die in den Tastenkombinationen verwendet werden, wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet.
-

Über diese Übersetzung

Cisco kann in einigen Regionen Übersetzungen dieses Inhalts in die Landessprache bereitstellen. Bitte beachten Sie, dass diese Übersetzungen nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt werden. Bei Unstimmigkeiten hat die englische Version dieses Inhalts Vorrang.