



Einleitung

- [Änderungsverlauf](#), auf Seite i
- [Info zu diesem Handbuch](#), auf Seite viii
- [Zielgruppe](#), auf Seite viii
- [Zugehöriges Dokumentationsmaterial](#), auf Seite ix
- [Kommunikation, Services und zusätzliche Informationen](#), auf Seite ix
- [Feedback zur Dokumentation](#), auf Seite ix
- [Konventionen](#), auf Seite ix

Änderungsverlauf

In dieser Tabelle werden die an diesem Handbuch vorgenommenen Änderungen aufgeführt. Die letzten Änderungen werden oben angezeigt.

Ändern	Siehe	Datum
Die Notiz wurde aktualisiert.	webexcc_b_20-desktop-user-guide_chapter2.pdf#nameddest=unique_4_unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb	September 2022
Die Notiz wurde aktualisiert. Der dritte Aufzählungspunkt wurde am Ende des Themas hinzugefügt.	Bildschirm-Pop	September 2022
Entfernte Informationen über den Einstiegspunkt werden nicht angezeigt.	Anruf übergeben	September 2022
Es wurden Informationen über das Einleiten eines Beratungsanrufs mit einer einem Einstiegspunkt zugeordneten Rufnummer hinzugefügt.	Beratungsanruf einleiten	August 2022
Informationen zum Übertragen eines Anrufs über eine Rufnummer an einen Einstiegspunkt hinzugefügt.	Anruf übergeben	August 2022

Ändern	Siehe	Datum
Es wurden Informationen über die Variablen hinzugefügt, die im Sprachanruf-Popover und im Interaktions-Steuerung Fenster angezeigt werden.	Popover Interaktions-Steuerung Anruf annehmen Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen Beratungsanruf einleiten	August 2022
Es wurden Informationen zum Thema „Timeout bei längerer Inaktivität“ hinzugefügt.	Auf die Zeitüberschreitung bei Inaktivität reagieren	Juli 2022
Informationen zum Desktop-Layout, das Ihrem Team zugewiesen wurde, wurden hinzugefügt.	Anmelden bei Agent Desktop	Juli 2022
Informationen zu den Hintergrundbildern auf der Aufgabenseite wurden hinzugefügt.	Anmelden bei Agent Desktop	Juli 2022
Es wurden Informationen zum Thema „Besetzt-Kennzeichnung“ hinzugefügt.	Besetzt Status und verbundene Timer	Juli 2022
Es wurden Informationen zum Thema „Feedback-Funktion“ hinzugefügt.	Navigationsleiste	Juli 2022
Informationen zur Windows 11-Unterstützung hinzugefügt.	Systemanforderungen Browseranforderungen Browser-Einstellungen für Chrome Desktops-Anwendung installieren	Juli 2022
Informationen zum WhatsApp-Kanal wurden hinzugefügt.	WhatsApp-Konversationen verwalten Emojis in eine WhatsApp-Konversation hinzufügen	Juli 2022
Informationen zu Webrückruf-Details (Rückruf) hinzugefügt.	Rückruf	Juni 2022

Ändern	Siehe	Datum
Es wurden Informationen zum Thema „Verbindungs-Popover für eingehende Anforderung“ hinzugefügt.	Popover Anruf annehmen Rückruf Externen Anruf tätigen Auf Facebook Messenger-Konversation antworten Auf Facebook Messenger-Konversation antworten Auf eine WebChat-Konversation antworten Auf eine E-MailKonversation antworten Auf SMS-Konversation Antworten Auf eine WhatsApp-Konversation antworten Auf einen Chat antworten Auf eine E-Mail antworten	
Die Lokalisierung des Agent Desktop Benutzerhandbuchs wurde für 12 neue Sprachen hinzugefügt.	Übersetzung	Juni 2022
Informationen zu den Fehlermeldungen wurden hinzugefügt, wenn ein externer Anruf fehlschlägt.	Externen Anruf tätigen	Mai 2022
Informationen zu sicheren Variablen wurden hinzugefügt.	Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen bearbeiten	
Die Hintergrundbilder auf der Startseite wurden entfernt.	Anmelden bei Agent Desktop	April 2022
Informationen zur Neuordnung der Registerkarten im Bereich Zusatzinformationen wurden hinzugefügt.	ZusatzinformationenBereich	April 2022
Informationen zu RONA-Details hinzugefügt.	Agent-Verfügbarkeitsstatus	April 2022
Informationen über nicht reagierende Kundeninteraktionen hinzugefügt.	Beendete Interaktion entfernen	April 2022
Informationen über die Speicherung von Aktualisierungen der Profileinstellungen hinzugefügt.	Ihr Team wechseln	

Ändern	Siehe	Datum
Informationen zur Bannernachrichten hinzugefügt.	Anmelden bei Agent Desktop	
Informationen zur Anmeldung mit einem Ländercode wurden hinzugefügt.	Anmelden bei Agent Desktop	
	Bandbreite	
Informationen zur Notiz-Funktion wurden hinzugefügt.	Zugänglichkeit Unterstützung von Bildschirmlesern	
Informationen über die Höchstgrenze für gleichzeitige Anrufe im Contact Center und die angezeigten Ursachencodes wurden hinzugefügt.	Externen Anruf tätigen Ausgehenden Vorschau-Kampagnen-Anruf tätigen Rückruf	Februar 2022
Die Schaltfläche „Abbrechen“ in der Visitenkarte in den Callback-Anfragen wurde entfernt.	Rückruf	
Aktualisierte Informationen zum E.164-Nummernformat und Informationen zur internationalen Rufnummernwahl.	Anmelden bei Agent Desktop Anruf übergeben Beratungsanruf einleiten Externen Anruf tätigen	Januar 2022
Informationen zur maximalen Anzahl von Zeichen für einen CAD-Variablenwert wurde hinzugefügt.	Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen bearbeiten	Januar 2022
Informationen zum Beibehalten von Filterdetails in Agent-Leistungstatistik-Berichten (APS) wurden hinzugefügt.	Übersichtsbericht Agentstatistik – Verlauf Agentstatistik nach Status – Verlauf	Dezember 2021
Die Liste der unterstützten Sonderzeichen in der Rufnummer für Anrufe wurde aktualisiert.	Anruf übergeben Beratungsanruf einleiten Externen Anruf tätigen	Dezember 2021
Die Popover-Kennzeichnungen für eingehende Anrufe wurden aktualisiert.	Task-Liste Anruf annehmen Rückruf Externen Anruf tätigen Ausgehenden Vorschau-Kampagnen-Anruf tätigen	Dezember 2021
Die Details zur maximalen Datensatzanzahl auf der Registerkarte „Kontaktverlauf“ wurden aktualisiert.	ZusatzinformationenBereich	November 2021

Ändern	Siehe	Datum
Tätigen eines externen Anrufs von Agent-Interaktionsverlauf.	Agent-Interaktionsverlauf Tätigen eines externen Anrufs von Agent-Interaktionsverlauf	Oktober 2021
Lokalisierungsunterstützung für zwei neue Sprachen wurde hinzugefügt: Englisch (GB) und Portugiesisch (Portugal).	Übersetzung	Oktober 2021
Die Standard-DN-Details wurden aktualisiert.	Anmelden bei Agent Desktop	September 2021
Webex-App-Details hinzugefügt.	Webex-App Agent-Geräte Desktop-Benachrichtigung Zugänglichkeit Agent-Tastenkombinationen	September 2021
Persistente Registerkartendetails wurden aktualisiert.	Widgets verwalten Agentenleistung – Statistik-Berichte	September 2021
Parameter auf der Zusammenfassungsseite aktualisiert.	Übersichtsbericht	September 2021
Details zu Startseite hinzugefügt.	Benutzeroberfläche von Agent Desktop Anmelden bei Agent Desktop Widgets verwalten	
Neue digitale Kanäle hinzugefügt: Facebook Messenger, WebChat, E-Mail und SMS	Benutzeroberfläche von Agent Desktop Allgemeine Funktionen für Neue digitale Kanäle	Juli 2021
Aktualisierte Bildschirm-Pop-Details.	Bildschirm-Pop	Juli 2021
RONA-Details aktualisiert.	Agent-Verfügbarkeitsstatus	Juni 2021
Aktualisierte Bildschirm-Pop-Hyperlink-Details.	Horizontaler Header Desktop-Benachrichtigung Zugriff auf Bildschirm-Pop	Juni 2021
ToolTip-Details auf Horizontaler Header aktualisiert.	Horizontaler Header Kundenorientierung Ihren Verfügbarkeitsstatus ändern	Juni 2021
Profilbilddetails hinzugefügt.	Benutzerprofil	Juni 2021

Ändern	Siehe	Datum
Informationen zu Medientyp-Signalen hinzugefügt.	Kanalkapazität anzeigen	Juni 2021
Der Link „Abschrift anzeigen“ wurde in den Link „E-Mail-Nachricht anzeigen“ geändert.	ZusatzinformationenBereich Zugänglichkeit Auf eine E-Mail antworten	Juni 2021
Verbesserte Benutzerfreundlichkeit:	ZusatzinformationenBereich Anmelden bei Agent Desktop	Juni 2021
Die Details für die minimale Breite und Höhe für das Dialogfeld „Tastenkombinationen-Liste“ wurden hinzugefügt.	Auf Tastenkombinationen zugreifen	Juni 2021
Aktualisierte Rufnummern-Dropdown-Details.	Anruf übergeben Beratungsanruf einleiten	Juni 2021
Standard-ANI-Details für externe Anrufe aktualisiert.	Externen Anruf tätigen	Juni 2021
Das Kapitel „Social Messaging-Konversationen verwalten“ wurde entfernt.	—	Mai 2021
Die Details „Alle Tasks annehmen“ und „Neue Antworten“ wurden hinzugefügt.	Task-Liste	April 2021
RONA-Details aktualisiert.	Agent-Verfügbarkeitsstatus	April 2021
Suchfeld zum Filtern der Liste hinzugefügt.	Ihren Verfügbarkeitsstatus ändern	April 2021
Aktualisierte Sonderzeichen-Details.	Anmelden bei Agent Desktop Anruf übergeben Beratungsanruf einleiten	April 2021
Der Kennzeichnungsname wurde von der Rufnummer auf die Telefonnummer geändert.	Benutzerprofil	März 2021
Aktualisierte Titel- und Logo-Details in einem kleineren Anzeigebereich.	Kundenorientierung	März 2021
Aktualisieren Sie die Option „Liste“ in den Dialogfeldern „Übergabe-Anforderung“ und „Beratungs-Anforderung“.	Anruf übergeben Beratungsanruf einleiten Chat übergeben Eine E-Mail übergeben	März 2021
Aktualisierte Datumsauswahl-Details.	Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen bearbeiten	März 2021

Ändern	Siehe	Datum
Der Name des ausgehenden Symbols wurde in das Symbol für externe Anrufe geändert. Aktualisierte Sonderzeichen-Details.	Externen Anruf tätigen	März 2021
RONA-Details aktualisiert.	Agent-Verfügbarkeitsstatus	Januar 2021
Details zum Teamwechsel hinzugefügt.	Ihr Team wechseln	Januar 2021
ANI-Details für externe Anrufe aktualisiert.	Externen Anruf tätigen	Januar 2021
Erste Version dieses Dokuments		Dezember 2020
Der Desktop verfügt über ein umfassendes neues Aussehen im Rahmen der Aktualisierung der Benutzerfreundlichkeit.		Dezember 2020
Titel und Logo des Desktops können angepasst werden.		Dezember 2020
Die Browser-Unterstützung umfasst Edge Chromium.	Agent Desktop-Anforderungen	Dezember 2020
Navigationsleiste verfügt über anpassbare Symbole.	Navigationsleiste	Dezember 2020
Der Task-Liste-Abschnitt enthält folgende Aktualisierungen: <ul style="list-style-type: none"> • Die Anforderung blinkt einige Sekunden, bevor ihr Status zu „RONA“ wechselt. • Zeigt die ungelesenen Chat- und Social-Chat-Nachrichten an. 	Task-Liste	Dezember 2020
Der Zusatzinformationen-Abschnitt verfügt über anpassbare Widgets.	ZusatzinformationenBereich	Dezember 2020
Agentenstatus-Timer-Details hinzugefügt.	Status und verbundene Timer	Dezember 2020
Details zu Toaster- und Desktop-Benachrichtigungen hinzugefügt.	Benachrichtigungen	Dezember 2020

Ändern	Siehe	Datum
Das Benutzerprofil-Symbol zeigt die folgenden Details an: <ul style="list-style-type: none"> • Kanalkapazität • Benachrichtigungseinstellungen • Gesamtes Desktop-Layout zurücksetzen • Tastenkombinationen • Fehlerbericht herunterladen 	Benutzerprofil	Dezember 2020
Workflow-Unterstützung für Bildschirm-Pop.	Zugriff auf Bildschirm-Pop	Dezember 2020
Details zum automatischen Rückrufwunsch hinzugefügt.	Rückruf	Dezember 2020
Mehrere Agents können CAD-Variablen mit Echtzeit-Aktualisierungen bearbeiten und speichern.	Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen bearbeiten	Dezember 2020
Agents können externe Anrufe tätigen, wenn sie sich im Status „Verfügbar“ befinden.	Externen Anruf tätigen	Dezember 2020
Details zur Vorschau des Kampagnen-Anrufs hinzugefügt.	Ausgehenden Vorschau-Kampagnen-Anruf tätigen	Dezember 2020
Cisco Webex Experience Management und IVR-Widgets hinzugefügt.	Widgets verwalten	Dezember 2020
Der Agent kann das Desktop-Layout mithilfe von Drag-and-Drop- und Größenänderungsfunktionen anpassen.	Desktop-Layout bearbeiten	Dezember 2020

Info zu diesem Handbuch

In diesem Handbuch wird die Verwendung von Webex Contact CenterAgent Desktop beschrieben.

Das Agent Desktop bietet jetzt eine neue Benutzerfreundlichkeit. In diesem Handbuch wird das umfassende neue Erscheinungsbild des Agent Desktop zusammen mit den versionsspezifischen Funktionen dokumentiert.

Zielgruppe

Dieses Handbuch richtet sich an Webex Contact Center-Agents, die Agent Desktop verwenden.

Zugehöriges Dokumentationsmaterial

Um die Liste der Webex Contact Center-Dokumentationen anzuzeigen, siehe <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Um die Webex Contact Center-Entwicklerdokumentation und API-Referenzen anzuzeigen, siehe <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

Kommunikation, Services und zusätzliche Informationen

- Melden Sie sich beim [Cisco Profile Manager](#) an, um zeitnahe, relevante Informationen von Cisco zu erhalten.
- Besuchen Sie [Cisco Services](#), um die gewünschte geschäftliche Wirkung mit den richtigen Technologien zu erzielen.
- Besuchen Sie [Cisco Support](#), um eine Serviceanfrage zu senden.
- Besuchen Sie [Cisco Marketplace](#) und entdecken Sie sichere, validierte Anwendungen, Produkte, Lösungen und Services der Enterprise-Klasse.
- Besuchen Sie [Cisco Press](#), um allgemeine Titel zu Netzwerken, Schulungen und Zertifizierungen zu finden.
- Serviceinformationen für bestimmte Produkte oder Produktfamilien finden Sie im [Cisco Warranty Finder](#).

Cisco Bug-Suchtool

Das [Cisco Bug-Suchtool](#) (BST) ist ein webbasiertes Tool und dient als Einstieg in das Bug-Tracking-System von Cisco mit einer umfassenden Liste der Mängel und Schwachstellen, die in Cisco Produkten und Software vorhanden sind. BST liefert Ihnen detaillierte Informationen zu Mängeln Ihrer Produkte und Software.

Feedback zur Dokumentation

Sie können Kommentare zu diesem Dokument per E-Mail an folgende Adresse senden: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

Wir freuen uns auf Ihre Meinung.

Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden Konventionen verwendet:

Konvention	Beschreibung
Fettdruck	Fettdruck kennzeichnet Befehle (z. B. Benutzereingaben), Tasten und Schaltflächen, sowie Ordner- und Untermenünamen. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie Bearbeiten > Suchen. • Klicken Sie auf Fertig stellen.
Kursivschrift	Kursivschrift: <ul style="list-style-type: none"> • Führt einen neuen Begriff ein. Beispiel: Eine <i>Skillgruppe</i> ist eine Sammlung von Agents, die ähnliche Fertigkeiten teilen. • Hebt wichtige Informationen hervor. Beispiel: <i>Nicht</i> die Konvention für numerische Namensgebung verwenden. • Kennzeichnet ein Argument, für das Sie Werte angeben müssen. Beispiel: Wenn (<i>Bedingung, wahrer Wert, falscher Wert</i>) • Gibt einen Titel an. Beispiel: Siehe <i>Agent Desktop-Benutzerhandbuch</i>.
Fensterschrift	Die Fenster Schriftart gibt an: <ul style="list-style-type: none"> • Text in Code-Darstellung oder vom System angezeigte Informationen. Beispiel: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • Dateinamen. Beispiel: <code>tserver.properties</code>. • Verzeichnispfade. Beispiel: <code>C:\Program Files\Adobe</code>

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.