



Gebruikershandleiding voor Cisco Webex Contact Center Agent Desktop

Eerste publicatie: 2020-12-02

Laatste wijziging: 2022-07-28

Americas Headquarters

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga naar deze URL <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html> voor een lijst met Cisco-handelsmerken. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1721R)

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.



INHOUD

VOORWOORD:

Voorwoord	ix
Wijzigingsgeschiedenis	ix
Over deze handleiding	xvii
Doelgroep	xvii
Verwante documentatie	xvii
Communicatie, services en aanvullende informatie	xvii
Feedback op de documentatie	xvii
Conventies	xviii

HOOFDSTUK 1

Inleiding	1
Agent Desktop Overzicht	1
Agent Desktop-vereisten	2
Systeemvereisten	2
Browservereisten	2
<input type="checkbox"/> Virtuele desktopinfrastructuur (VDI, virtual desktop infrastructure)	3
Telefoonvereisten	3
Agentapparaten	4
Localisatie	5
Agent Desktop-interface	5
Horizontale koptekst	7
Navigatiebalk	8
Taaklijst	9
Popover	11
Interactiegeschiedenis agent	14
Interactiebeheer	15
Toepassingen voor	16

Hulpinformatie Dashboard	16
Algemene kenmerken voor Nieuwe digitale kanalen	18
Tekstbijlagen	18
E-mailbijlagen	18
Sjablonen	19
Uitgebreide opmaak	20
Uitgebreide Composer-modi	21
Workflow activeren	21
Aankondigingen	22
Sneltoetsen	22
Afleveringsbevestigingen	23
Status en verbonden timers	23
Meldingen	26
Pop-upmelding — browser	26
Browserinstellingen voor Chrome	27
Desktopmelding	27
Agentstatus	29
Agentbeschikbaarheidsstatussen	29
Gespreksstatussen	33
E-mail- en chatstatussen	34
Toegankelijkheid	34
Ondersteuning voor schermlezers	39
Toetsenbordsneltoetsen openen	40
Toetsenbordsneltoetsen voor agents	41

HOOFDSTUK 2	Werken met Agent Desktop	45
	Aanmelden bij de Agent Desktop	45
	Responsiviteit	47
	De toepassing Bureaublad installeren	49
	De beschikbaarheidsstatus wijzigen	50
	Reageren op de time-out voor inactiviteit	50
	Een reden voor afronden toepassen	51
	Beëindigde interactie verwijderen	52
	Bureaubladproblemen oplossen	53

Pop-upschermb	53
Pop-upschermb openen	54
Gebruikersprofiel	55
Uw team wijzigen	56
Channel-capaciteit weergeven	57
Meldingsinstellingen in- of uitschakelen	57
Meldingencentrum openen	58
Foutrapport downloaden	59
Webex-app	59
Toegang Webex-app	61
Emojis toevoegen in WhatsApp-gesprek	64
Afmelden bij de Bureaublad	64

HOOFDSTUK 3
Spraakoproepen beheren 67

Een gesprek beantwoorden;	67
Terugbellen	68
Variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens	69
Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken	69
Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten	70
Een spraakgesprek opnemen	71
Een gesprek doorverbinden	71
Een adviesgesprek initiëren	73
Een conferentiegesprek starten	76
Een uitbelgesprek voeren	78
Een uitgaande chat voeren vanuit Interactiegeshiedenis agent	81
Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren	82
Een gesprek beëindigen	83

HOOFDSTUK 4
Nieuwe digitale contactpersonen beheren 85

Facebook Messenger beheren	85
Over Facebook Messenger-widjet	85
Reageren op Facebook Messenger-gesprek	86
Een Facebook Messenger-gesprek doorverbinden	87
Een Facebook Messenger-gespreksconferentie starten	88

Een Facebook Messenger-gesprek beëindigen	88
SMS-gesprekken beheren	89
Over SMS-widget	89
Reageren op SMS-gesprek	89
Een SMS-gesprek doorverbinden	90
Een SMS-conferentiegesprek starten	91
Een SMS-gesprek beëindigen	92
WebChat-gesprekken beheren	92
Over WebChat-widget	93
Een WebChat beantwoorden	93
Een WebChat-gesprek doorverbinden	94
Een WebChat conferentie starten	95
Een WebChat-gesprek beëindigen	96
Gesprekken via e-mail beheren	96
Informatie over e-mailwidget	96
Een E-mail-gesprek beantwoorden	97
Een antwoord verzenden	98
Een e-mailgesprek doorverbinden	99
WhatsApp-gesprekken beheren	100
Informatie over de WhatsApp-widget	100
Een WhatsApp-gesprek beantwoorden	100
Een WhatsApp-gesprek doorverbinden	101
Een WhatsApp-gespreksconferentie starten	102
Een WhatsApp-gesprek beëindigen	103

HOOFDSTUK 5 Chats en e-mails beheren (afgeschaft) 105

Chats beheren	105
Op een chat reageren	105
Vooraf gedefinieerde chatantwoorden	107
Een chat doorverbinden	107
Een chatconferentie starten	108
Een chat beëindigen	109
E-mails beheren	110
Reageren op een e-mail	110

Vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon 111

Een snel antwoord verzenden 112

Een standaardantwoord verzenden 112

Een e-mail doorverbinden 114

HOOFDSTUK 6

Widgets beheren 117

Cisco Webex-ervaringsmanagement 118

IVR-transcript 119

Bureaubladindeling bewerken 119

Een widget slepen en neerzetten 120

Het formaat van een widget wijzigen 121

Bureaubladindeling opnieuw instellen 121

Volledige bureaubladindeling herstellen 122

HOOFDSTUK 7

Prestatiestatistieken Agent Rapporten 123

Toegang Prestatiestatistieken Agent 123

Overzichtsrapport 124

Statistieken agent - historisch 126

Agentstatistieken - realtime 128

Agentstatistieken per status - historisch 129

Agentstatistieken per status - realtime 130

Teamstatistieken - historisch 131

Teamstatistieken - realtime 132

Wachtrijstatistieken - historisch 132

Rapport Wachtrijstatistieken - realtime 133

Uitbelstatistieken agent - historisch 133

Agent uitbeltatistieken - realtime 134

HOOFDSTUK 8

Netwerkvereisten 137

Bandbreedte 137



Voorwoord

- [Wijzigingsgeschiedenis, op pagina ix](#)
- [Over deze handleiding, op pagina xvii](#)
- [Doelgroep, op pagina xvii](#)
- [Verwante documentatie, op pagina xvii](#)
- [Communicatie, services en aanvullende informatie, op pagina xvii](#)
- [Feedback op de documentatie, op pagina xvii](#)
- [Conventies, op pagina xviii](#)

Wijzigingsgeschiedenis

In de tabel staan de wijzigingen die in deze handleiding zijn aangebracht. De meest recente wijzigingen worden bovenaan weergegeven.

Wijzigen	Zie	Datum
De opmerking is bijgewerkt.	#unique_4 unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb, op pagina 47	September 2022
De opmerking is bijgewerkt. Het derde opsommingsteken toegevoegd aan het einde van het onderwerp.	Pop-upschermb, op pagina 53	September 2022
Informatie over toegangspunt wordt niet weer gegeven.	Een gesprek doorverbinden, op pagina 71	September 2022
Er is informatie toegevoegd over het initiëren van een adviesoproep naar een kiesnummer dat is toegewezen aan een toegangspunt.	Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73	Augustus 2022
Er is informatie toegevoegd over het doorverbinden van een oproep via een kiesnummer naar een toegangspunt.	Een gesprek doorverbinden, op pagina 71	Augustus 2022

Wijzigen	Zie	Datum
Er is informatie toegevoegd over de variabelen die worden weer gegeven in de popover voor het spraakgesprek en het deelvenster Interactiebeheer.	Popover, op pagina 11 Interactiebeheer, op pagina 15 Een gesprek beantwoorden, op pagina 67 Variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens, op pagina 69 Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73	Augustus 2022
Er is informatie toegevoegd over de time-out voor verlengde inactiviteit.	Reageren op de time-out voor inactiviteit, op pagina 50	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de bureaubladindeling die aan uw team is toegewezen.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de achtergrondafbeeldingen op de taakpagina.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over het label In gesprek.	In gesprek, op pagina 31 Status en verbonden timers, op pagina 23	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de feedbackfunctie.	Navigatiebalk, op pagina 8	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de ondersteuning van Windows 11.	Systeemvereisten, op pagina 2 Browservereisten, op pagina 2 Browserinstellingen voor Chrome, op pagina 27 De toepassing Bureaublad installeren, op pagina 49	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over het WhatsApp-kanaal.	WhatsApp-gesprekken beheren, op pagina 100 Emojis toevoegen in WhatsApp-gesprek, op pagina 64	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de gegevens van terugbellen op het web (terugbellen).	Terugbellen, op pagina 68	Juni 2022

Wijzigen	Zie	Datum
Er is informatie toegevoegd over de popover voor de verbinding van een inkomend verzoek.	Popover, op pagina 11 Een gesprek beantwoorden, op pagina 67 Terugbellen, op pagina 68 Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78 Reageren op Facebook Messenger-gesprek, op pagina 86 Reageren op Facebook Messenger-gesprek, op pagina 86 Een WebChat beantwoorden, op pagina 93 Een E-mail-gesprek beantwoorden, op pagina 97 Reageren op SMS-gesprek, op pagina 89 Een WhatsApp-gesprek beantwoorden, op pagina 100 Op een chat reageren, op pagina 105 Reageren op een e-mail, op pagina 110	
De gebruikershandleiding van het Agent Desktop is in 12 talen vertaald.	Localisatie, op pagina 5	Juni 2022
Er is informatie toegevoegd over de foutmeldingen die worden weergegeven wanneer een uitbelgesprek is mislukt.	Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78	Mei 2022
Er is informatie toegevoegd over veilige variabelen.	Variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens, op pagina 69 Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken, op pagina 69	
De achtergrondafbeeldingen op de landingspagina zijn verwijderd.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45	April 2022
Er is informatie toegevoegd over de volgorde van de tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie.	Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16	April 2022
Er is informatie toegevoegd over RONA-gegevens.	Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29	April 2022
Er is informatie toegevoegd over interactie met niet-reagerende klant.	Beëindigde interactie verwijderen, op pagina 52	April 2022
Er is informatie toegevoegd over het onthouden van updates voor de profielinstellingen.	Uw team wijzigen, op pagina 56	

Wijzigen	Zie	Datum
Er is informatie toegevoegd over het bannerbericht.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45	
Er is informatie toegevoegd over het aanmelden met een landcode.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45	
	Bandbreedte, op pagina 137	
Er is informatie toegevoegd over de functie Opmerkingen.	Toegankelijkheid, op pagina 34 Ondersteuning voor schermlezers, op pagina 39	
Er is informatie toegevoegd over de maximumlimiet voor gelijktijdige gesprekken in het contactcenter en de redencodes die worden weergegeven.	Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78 Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren, op pagina 82 Terugbellen, op pagina 68	Februari 2022
De knop Annuleren in de contactkaart in de terugbelverzoeken is verwijderd.	Terugbellen, op pagina 68	
Bijgewerkte informatie over de E.164-nummerindeling en gegevens van internationale kiescodes.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45 Een gesprek doorverbinden, op pagina 71 Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73 Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78	Januari 2022
Er is informatie toegevoegd over het maximum aantal tekens voor de waarde van de CAD-variabele.	Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken, op pagina 69	Januari 2022
Meer informatie over het bewaren van filterdetails in rapporten van de agentprestatiestatistieken (APS).	Overzichtsrapport, op pagina 124 Statistieken agent - historisch, op pagina 126 Agentstatistieken per status - historisch, op pagina 129	December 2021
De lijst met ondersteunde speciale tekens in het kiesnummer voor gesprekken is bijgewerkt.	Een gesprek doorverbinden, op pagina 71 Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73 Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78	December 2021

Wijzigen	Zie	Datum
Bijgewerkte labels voor popover voor inkomende gesprekken.	Taaklijst, op pagina 9 Een gesprek beantwoorden, op pagina 67 Terugbellen, op pagina 68 Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78 Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren, op pagina 82	December 2021
De maximale recorddetails in het tabblad Contactgeschiedenis zijn bijgewerkt.	Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16	November 2021
Maak een uitbelgesprek vanuit Interactiegeschiedenis agent.	Interactiegeschiedenis agent, op pagina 14 Een uitgaande chat voeren vanuit Interactiegeschiedenis agent, op pagina 81	Oktober 2021
Toegevoegde lokalisatieondersteuning voor twee nieuwe talen: Engels (VK) en Portugees (Portugal).	Localisatie, op pagina 5	Oktober 2021
De standaard telefoonlijstgegevens zijn bijgewerkt.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45	September 2021
Webex-app gegevens toegevoegd	Webex-app, op pagina 59 Agentapparaten, op pagina 4 Desktopmelding, op pagina 27 Toegankelijkheid, op pagina 34 Toetsenbordsneltoetsen voor agents, op pagina 41	September 2021
Permanente tabbladgegevens bijgewerkt.	Widgets beheren, op pagina 117 Prestatiestatistieken Agent Rapporten, op pagina 123	September 2021
De parameters op de pagina Overzicht zijn bijgewerkt.	Overzichtsrapport, op pagina 124	September 2021
Gegevens van de startpagina toegevoegd.	Agent Desktop-interface, op pagina 5 Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45 Widgets beheren, op pagina 117	
Nieuwe digitale kanalen toegevoegd: Facebook Messenger, WebChat, e-mail en SMS	Agent Desktop-interface, op pagina 5 Algemene kenmerken voor Nieuwe digitale kanalen, op pagina 18	Juli 2021
Bijgewerkte pop-upschermegegevens.	Pop-upscherf, op pagina 53	Juli 2021

Wijzigen	Zie	Datum
Bijgewerkte RONA-gegevens.	Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29	Juni 2021
Bijgewerkte hyperlinkgegevens voor pop-upschermb.	Horizontale koptekst, op pagina 7 Desktopmelding, op pagina 27 Pop-upschermb openen, op pagina 54	Juni 2021
Details van knop Info bijgewerkt op de Horizontale koptekst.	Horizontale koptekst, op pagina 7 Responsiviteit, op pagina 47 De beschikbaarheidsstatus wijzigen, op pagina 50	Juni 2021
Details profielfoto toegevoegd.	Gebruikersprofiel, op pagina 55	Juni 2021
Er is informatie toegevoegd over badges van mediatypen.	Channel-capaciteit weergeven, op pagina 57	Juni 2021
Gewijzigde weergave transcriptkoppeling om e-mailberichtkoppeling te bekijken.	Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16 Toegankelijkheid, op pagina 34 Reageren op een e-mail, op pagina 110	Juni 2021
Verbeteringen van de gebruikerservaring toegevoegd.	Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16 Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45	Juni 2021
Er zijn minimale breedte- en hoogtegegevens toegevoegd voor het dialoogvenster Lijst met toetsenbordsneltoetsen.	Toetsenbordsneltoetsen openen, op pagina 40	Juni 2021
Bijgewerkte vervolkeuzelijst Kiesnummer.	Een gesprek doorverbinden, op pagina 71 Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73	Juni 2021
Bijgewerkte standaardgegevens voor uitbellen ANI.	Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78	Juni 2021
Het hoofdstuk voor sociale berichten-gesprekken beheren is verwijderd.	—	Mei 2021
Gegevens over Alle taken accepteren en Nieuwe antwoorden toegevoegd.	Taaklijst, op pagina 9	April 2021
RONA-tijdgegevens bijgewerkt.	Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29	April 2021
Zoekveld toegevoegd om de lijst te filteren.	De beschikbaarheidsstatus wijzigen, op pagina 50	April 2021

Wijzigen	Zie	Datum
Details van speciaal tekens bijgewerkt.	Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45 Een gesprek doorverbinden, op pagina 71 Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73	April 2021
De labelnaam is gewijzigd van Kiesnummer naar Telefoonnummer.	Gebruikersprofiel, op pagina 55	Maart 2021
De gegevens van de titel en het logo zijn bijgewerkt in een kleiner weergavegebied.	Responsiviteit, op pagina 47	Maart 2021
Vernieuw de optie Lijst in de dialoogvensters Verzoek doorverbinden en Adviesverzoek.	Een gesprek doorverbinden, op pagina 71 Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73 Een chat doorverbinden, op pagina 107 Een e-mail doorverbinden, op pagina 114	Maart 2021
Gegevens datumkiezer bijgewerkt.	Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken, op pagina 69	Maart 2021
Gewijzigde pictogram naam voor uitgaande gesprekken naar pictogram voor uit te kiezen. Details van speciaal tekens bijgewerkt.	Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78	Maart 2021
Bijgewerkte RONA-gegevens.	Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29	Januari 2021
Teamwijzigingsgegevens toegevoegd.	Uw team wijzigen, op pagina 56	Januari 2021
Bijgewerkte gegevens voor uitbel-ANI.	Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78	Januari 2021
Eerste versie van dit document		December 2020
Het bureaublad heeft een uitgebreid nieuw uiterlijk als onderdeel van de vernieuwing van de gebruikerservaring.		December 2020
De titel en het logo op het bureaublad kunnen worden aangepast.		December 2020
De browserondersteuning omvat Edge Chromium.	Agent Desktop-vereisten, op pagina 2	December 2020
De Navigatiebalk heeft pictogrammen die kunnen worden aangepast.	Navigatiebalk, op pagina 8	December 2020

Wijzigen	Zie	Datum
Het deelvenster Taaklijst heeft de volgende updates: <ul style="list-style-type: none"> • Het verzoek knippert een paar seconden voordat u uw status wijzigt in RONA. • Geeft de ongelezen chatberichten en sociale chat-berichten weer. 	Taaklijst, op pagina 9	December 2020
Het deelvenster Hulpinformatie heeft widgets die kunnen worden aangepast.	Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16	December 2020
Gegevens agentstatustimer toegevoegd.	Status en verbonden timers, op pagina 23	December 2020
Gegevens over pop-up- en bureaubladmeldingen toegevoegd.	Meldingen, op pagina 26	December 2020
Het pictogram Gebruikersprofiel toont de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Kanaalcapaciteit • Meldingsinstellingen • Volledige bureaubladindeling herstellen • Sneltoetsen • Foutrapport downloaden 	Gebruikersprofiel, op pagina 55	December 2020
Workflow-ondersteuning voor pop-upschermb.	Pop-upschermb openen, op pagina 54	December 2020
Gegevens over beleefdheidsterugbelgesprek toegevoegd.	Terugbellen, op pagina 68	December 2020
Meerdere agenten kunnen CAD-variabelen met realtime updates bewerken en opslaan.	Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken, op pagina 69	December 2020
Maak een uitbelgesprek in de status Beschikbaar.	Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78	December 2020
Gespreksgegevens voor voorbeeldcampagne toegevoegd.	Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren, op pagina 82	December 2020
Cisco Webex-ervaringsmanagement en IVR-widgets toegevoegd.	Widgets beheren, op pagina 117	December 2020
De bureaubladindeling aanpassen met de functies Slepen en neerzetten en Formaat wijzigen.	Bureaubladindeling bewerken, op pagina 119	December 2020

Over deze handleiding

In deze handleiding wordt beschreven hoe Webex Contact CenterAgent Desktop werkt.

De Agent Desktop heeft een vernieuwing van de gebruikerservaring ondergaan. In deze handleiding wordt de uitgebreide nieuwe look van het Agent Desktop samen met release-specifieke functies gedocumenteerd.

Doelgroep

Deze handleiding is bedoeld voor Webex Contact Center-agenten die de Agent Desktop gebruiken.

Verwante documentatie

Zie <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> om de lijst met Webex Contact Center-documentatie te bekijken.

Zie <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started> als u Webex Contact Center-ontwikkelaarsdocumentatie en API-verwijzingen wilt weergeven .

Communicatie, services en aanvullende informatie

- Voor de juiste, relevante informatie van Cisco, meldt u zich aan bij [Cisco Profile Manager](#).
- Ga naar [Cisco Services](#) voor de zakelijke impact die u zoekt met de technologieën die van belang zijn.
- Als u een serviceaanvraag wilt indienen, gaat u naar [Cisco Support](#).
- Ga naar [Cisco Marketplace](#) om veilige, gevalideerde apps, producten oplossingen en service van enterprise-klasse te ontdekken en te zoeken.
- Als u een algemene publicaties over netwerken, training en certificering wilt, gaat u naar [Cisco Press](#),
- Als u garantie-informatie wilt vinden voor een specifiek product of een productfamilie, gaat u naar [Cisco Warranty Finder](#).

Cisco-tool voor bugs zoeken

De [Cisco tool voor bugs zoeken](#) (BST) is een webtool die fungeert als een gateway voor het bugvolgsysteem van Cisco waarin een uitgebreide lijst wordt bijgehouden van fouten en kwetsbaarheden in Cisco-producten en software. BST biedt gedetailleerde fouteninformatie over uw producten en software.

Feedback op de documentatie

Om opmerkingen te maken over dit document, stuurt u een e-mailbericht naar het volgende adres: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

We stellen uw commentaar zeer op prijs.

Conventies

In deze handleiding worden de onderstaande conventies gebruikt.

Conventie	Beschrijving
Lettertype Vet	<p>Het lettertype Vet duidt op opdrachten (zoals gebruikersinvoer), toetsen, knoppen, mapnamen en submenu namen. Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kies Bewerken > Zoeken. • Klik op Finish (Voltooien).
Lettertype <i>Cursief</i>	<p>Lettertype Cursief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • introduceert een nieuwe term. Bijvoorbeeld: Een <i>vaardigheidsgroep</i> is een verzameling agenten met dezelfde vaardigheden. • Benadrukt belangrijke informatie. Bijvoorbeeld: <i>Gebruik niet</i> de numerieke naamgevingsconventie. • Geeft een argument aan waarvoor u waarden moet aanleveren. Bijvoorbeeld: Als (<i>condition, true-value, false-value</i>) • Geeft een titel aan. Bijvoorbeeld: Zie de <i>Gebruikershandleiding voor Agent Desktop</i>.
Window-lettertype	<p>Het Window-lettertype geeft het volgende aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekst zoals deze verschijnt in codering of informatie die het systeem weergeeft. Bijvoorbeeld: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • Bestandsnamen. Bijvoorbeeld: <code>tserver.properties</code>. • Mappaden. Bijvoorbeeld: <code>C:\Program Files\Adobe</code>



HOOFDSTUK 1

Inleiding

- [Agent Desktop Overzicht](#), op pagina 1
- [Agent Desktop-vereisten](#), op pagina 2
- [Localisatie](#), op pagina 5
- [Agent Desktop-interface](#), op pagina 5
- [Status en verbonden timers](#), op pagina 23
- [Meldingen](#), op pagina 26
- [Agentstatus](#), op pagina 29
- [Toegankelijkheid](#), op pagina 34

Agent Desktop Overzicht

De Agent Desktop biedt een enkele browsertoepassing waarmee agenten met klanten kunnen communiceren via spraak, chat, e-mail of gesprek sociale berichten.

Wanneer u zich aanmeldt bij Agent Desktop, is de weergave afhankelijk van de manier waarop de Webex Contact Center-beheerder de bureaubladindeling heeft geconfigureerd. De Agent Desktop-weergavegrootte moet groter zijn dan 500 x 500 pixels (breedte x hoogte). U moet het zoomniveau van uw webbrowser instellen op 100% voor de beste ervaring met de Agent Desktop. Zie [Responsiviteit](#), op pagina 47 voor meer informatie.



Opmerking

De beheerder configureert het agentprofiel voor de machtigingen en bureaubladinstellingen. De agenten zijn toegewezen aan een specifiek team dat een specifieke functie ondersteunt. Bijvoorbeeld de groep agenten in een team die Gold-klanten ondersteunt of facturering kan beheren.

De beheerder bepaalt de volgende machtigingen en instellingen voor het agentprofiel:

- Mogelijkheden voor inkomend (binnenkomende) gesprekken
- Redenen voor inactieve status
- Wachtrij doorverbinden
- Agent raadplegen en doorverbinden
- Details van afronding en afrondingstimer
- Agent automatisch beschikbaar

- Mogelijkheden voor uitgaande (uitbel-) gesprekken
- Mogelijkheden voor kiesnummers en adresboek
- Toegang tot rapporten met prestatiestatistieken van agenten
- Toegang tot widgets



Opmerking

- Een wachtrij is de locatie waar actieve contacten worden bijgehouden en gedistribueerd naar agenten, terwijl contacten wachten op een reactie van een agent.
- De beheerder configureert de redenen voor inactiviteit die voor uw onderneming van toepassing zijn. De status Inactief geeft aan dat u bent aangemeld, maar niet gereed bent om doorgestuurde verzoeken te accepteren. Bijvoorbeeld lunchpauze.

Agent Desktop-vereisten

De Agent Desktop vereist de volgende instellingen om ervoor te zorgen dat alle functies werken zoals verwacht voordat u zich de eerste keer probeert aan te melden.

Systeemvereisten

Hieronder staan de minimale systeemvereisten:

- Geheugen: 2 GB totale toepassings-RAM, exclusief toewijzing aan het besturingssysteem.
- Besturingssysteem: de ondersteunde besturings systemen (OS) zijn:
 - Windows 10 en Windows 11
 - macOS 10.12, 10.13 en 10.14
 - Chrome OS 70 (64-bits) en hoger

Browservereisten

In de volgende tabel staan de ondersteunde browsers.

Tabel 1: Ondersteunde browsers

Besturingssysteem	Browserversie
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V 76.0.3809 en later • Firefox Extended support release (ESR) V68 en later • Edge Chromium (MS Edge V79 en later)

Besturingssysteem	Browsersversie
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V103.0.5060.114 en later • Firefox Extended support release (ESR) V102.0 en later • Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 en later)
macOS	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V 76.0.3809 en later • Firefox Extended support release (ESR) V68 en later • Edge Chromium (MS Edge V79 en later)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> • Chromium V73 en later • Google Chrome V 76.0.3809 en later

De volgende browseropties moeten worden geconfigureerd:

- Cookies en sitegegevens zijn ingeschakeld.
- Het beveiligingsniveau is ingesteld op *Gemiddeld*.
- De afbeeldingsoptie is ingeschakeld.
- De pop-upblokkering is uitgeschakeld.
- JavaScript is ingeschakeld.

Virtuele desktopinfrastructuur (VDI, virtual desktop infrastructure)

De volgende virtuele bureaubladen worden ondersteund:

- Citrix XenDesktop V7.x
- Parallels Desktop voor Mac V16
- VMware Fusion V 11.5.1
- VMware View V5.x
- VMware Horizon V6.x
- VMware Horizon V7.x

Telefoonvereisten

Agenten die spraakinteracties afhandelen, moeten een telefoon hebben. Om connectiviteit te garanderen, belt u uw kiesnummer (DN) vanaf een andere telefoon en valideert u uw spraakverbinding. U moet hetzelfde DN invoeren in het dialoogvenster **Stationreferenties** (**Stationreferenties** > **Kiesnummer**) wanneer u zich aanmeldt. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45](#) voor meer informatie.

Agentapparaten

Cisco Webex Contact Center ondersteunt de volgende agentapparaten voor bellen:

- Webex Calling-bureautelefoon
- Webex Calling-desktopapp (pc-audio)
- Mobiele Webex-app op de mobiele telefoon
- Webex-app die is geïntegreerd in Webex Calling (pc-audio)

Als u een belapparaat gebruikt, voert u het toestelnummer dat door uw beheerder is geconfigureerd, in het dialoogvenster **Stationreferenties** (**Stationreferenties** > **Toestelnummer**) in wanneer u zich aanmeldt. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45](#) voor meer informatie.

Webex-app als client

De Webex-app die is gedownload op uw systeem (persoonlijk apparaat), verwijst naar de Webex-client. Zie [De app downloaden](#) voor meer informatie.

De Webex-client kan worden gebruikt als eindpuntapparaat wanneer het is geïntegreerd met Webex Calling. Als u een spraakoproep wilt ontvangen of plaatsen, moet u zich aanmelden bij Agent Desktop met het toestelnummer (**Stationreferenties** > **Toestelnummer**).

Als u het toestelnummer gebruikt, kunt u een spraakoproep beantwoorden via de Webex-client. Als u de oproep niet binnen de maximaal beschikbare tijd beantwoordt, wordt de oproep teruggestuurd naar de wachtrij en wordt uw status door het systeem gewijzigd in **RONA**.

De Webex-app kan ook worden geopend binnen de Agent Desktop om samen te werken met andere agenten, supervisors en deskundigen (SME's) van uw organisatie zonder weg te hoeven navigeren van de Agent Desktop. Gespreksbeheer is echter niet beschikbaar. Om oproepen te kunnen ontvangen en doen, hebt u nog steeds de externe, niet-ingebedde Webex-app nodig. Zie [Belapps](#) voor meer informatie.

Zie [Webex-app, op pagina 59](#) voor meer informatie over toegang tot Webex-app in de Agent Desktop.



Opmerking

Als u Webex-client en Webex-app gebruikt binnen de Agent Desktop, worden de meldingen voor een inkomend gesprek als volgt weergegeven:

- Wanneer het deelvenster Taaklijst op de Agent Desktop is uitgevouwen en u een inkomend gesprek van een klant hebt, worden de Webex-client-melding en de Agent Desktop-popover weergegeven.
- Wanneer de Webex-client en de Agent Desktop inactief zijn:
 - Voor een inkomend gesprek van een klant op de Webex-client, ontvangt u een browserpop-upbericht en een Webex-client-melding.
 - Voor gelijktijdige inkomende gesprekken van klanten op de Webex Client en een collega op Webex, ontvangt u meldingen van de browser, Webex-client en Webex.

Localisatie

Agent Desktop UI

De Agent Desktop-gebruikersinterface ondersteunt localisatie in 29 talen.

De volgende talen worden ondersteund:

Bulgaars, Catalaans, Chinees (China), Chinees (Taiwan), Deens, Duits, Engels (VK), Engels (VS), Fins, Frans, Hongaars, Italiaans, Japans, Koreaans, Kroatisch, Nederlands, Noors, Pools, Portugees (Brazilië), Portugees (Portugal), Roemeens, Russisch, Servisch, Slovaaks, Sloveens, Spaans, Tsjechisch, Turks en Zweeds.

De taal van de Agent Desktop-gebruikersinterface is gebaseerd op de taalvoorkeuren in uw browser. Laat we er bijvoorbeeld van uitgaan dat u Frans als gewenste taal hebt geselecteerd in de Google Chrome-browser.

Wanneer u het Agent Desktop in de Google Chrome-browser start, is de gebruikersinterface van het Agent Desktop in het Frans.



Opmerking

In de Google Chrome-browser is de interfacetaal van het Agent Desktop de taal die is geselecteerd voor de webpagina's. U kunt de taal van de webpagina selecteren in het dialoogvenster **Webpage Language Settings** (Taalinstellingen voor de webpagina) (**Instellingen > Algemeen > Taal en vormgeving > Taal > Kiezen...**). Zie [Weergavetalen kiezen voor meertalige webpagina's](#) voor meer informatie.

Agent Desktop Gebruikershandleiding

De Agent Desktop-gebruikershandleiding ondersteunt localisatie in dertien talen. De standaardtaal is Engels (VS).

De volgende talen worden ondersteund:

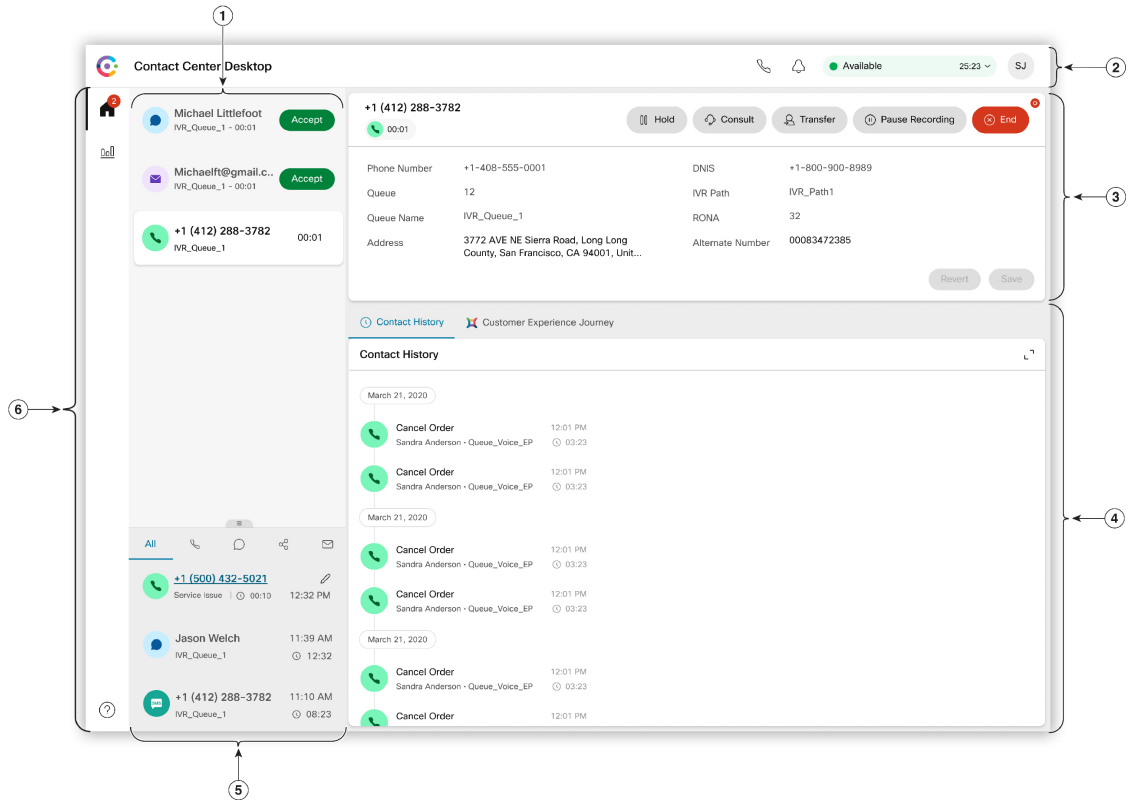
Chinees (Hongkong), Chinees (vereenvoudigd), Deens, Duits, Frans, Italiaans, Japans, Koreaans, Nederlands, Portugees (Brazilië) Russisch, Spaans en Zweeds. Zie [Vertaalde handleidingen voor eindgebruikers](#) voor meer informatie.

Agent Desktop-interface

De Agent Desktop-gebruikersinterface bestaat uit de volgende gedeelten:

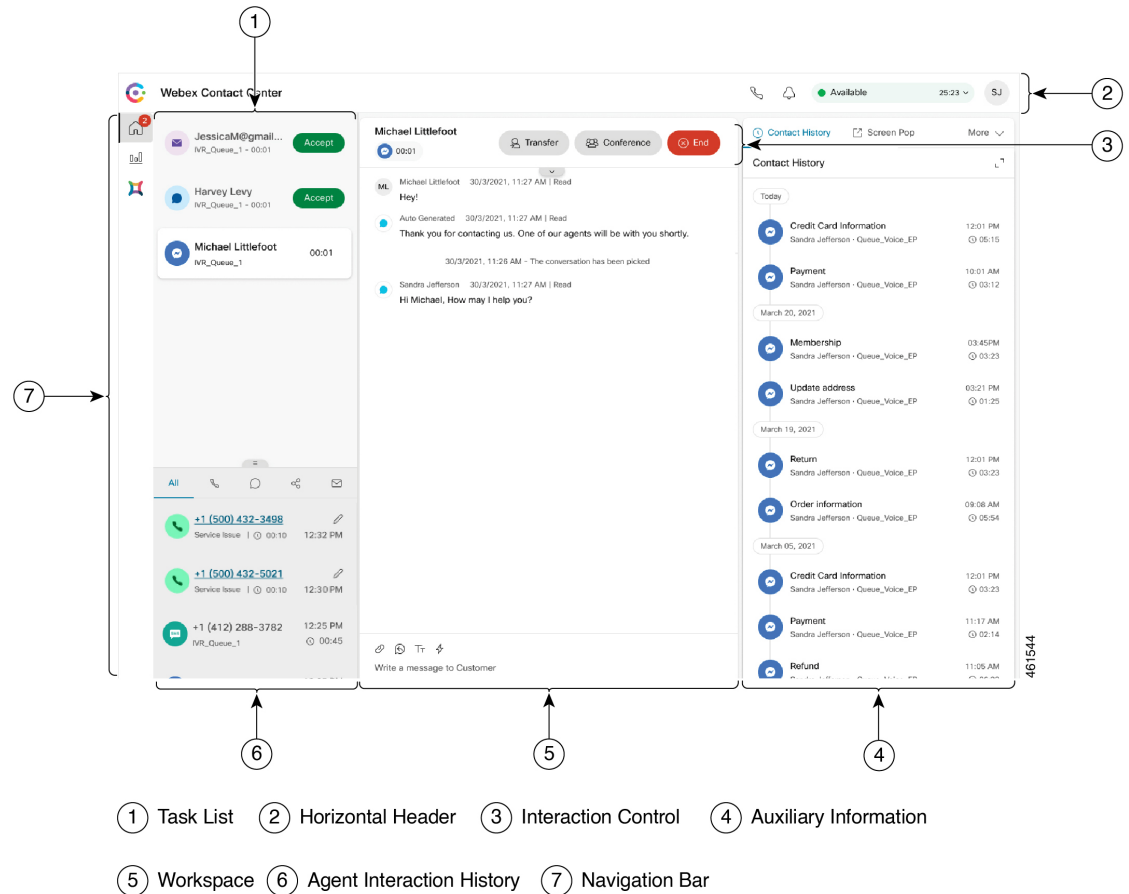
- [Horizontale koptekst, op pagina 7](#)
- [Navigatiebalk, op pagina 8](#)
- [Taaklijst, op pagina 9](#)
- [Interactiegeschiedenis agent, op pagina 14](#)
- [Interactiebeheer, op pagina 15](#)
- [Toepassingen voor, op pagina 16](#)
- [Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16](#)

Figuur 1: Voorbeeld gebruikersinterface Agent Desktop voor spraak



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

Figuur 2: Voorbeeld gebruikersinterface Agent Desktop voor Nieuwe digitale kanalen



Horizontale koptekst

Het Horizontale koptekst is het gebied dat langs de bovenkant van de Agent Desktop-interface loopt. De volgende opties zijn beschikbaar op de Horizontale koptekst:

- **Titel en logo:** geeft het logo en de naam van het Cisco Webex Contact Center weer (standaard) in de linkerbovenhoek van het scherm. De beheerder kan de titel en het logo aanpassen op basis van de instellingen voor de bureaubladindeling.
- **Beschikbaarheidsstatus:** hier wordt uw beschikbaarheidsstatus weergegeven voor het ontvangen en accepteren van contacten in alle communicatiekanalen (spraak, chat, e-mail of gesprek sociale berichten). Wanneer u zich aanmeldt bij Agent Desktop, is uw status standaard ingesteld op **Inactief**. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.
- **Webex-app:** geeft een optie weer waarmee kan worden samengewerkt met andere agenten, supervisors en begeleidende specialisten (SME's) van uw organisatie zonder dat u de Agent Desktop hoeft te verlaten. Zie [Webex-app, op pagina 59](#) voor meer informatie.

- **Uitbelgesprek:** toont een optie voor het maken van een uitbelgesprek. Het pictogram **Uitbelgesprek** wordt weergegeven op basis van de configuratie van uw agentprofiel. Zie [Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78](#) voor meer informatie.
- **Meldingencentrum:** hier wordt het aantal nieuwe berichten weergegeven dat u hebt ontvangen. Wanneer u op het pictogram **Meldingencentrum** klikt, worden in het dialoogvenster de bureaubladwaarschuwingen en meldingen weergegeven. Zie [Meldingencentrum openen, op pagina 58](#) voor meer informatie.
U kunt ook een eerder pop-upschermbalk openen met de pop-upschermbalk-URL. Zie [Pop-upschermbalk openen, op pagina 54](#) voor meer informatie.
- **Gebruikersprofiel:** geeft uw informatie en instellingen weer. Zie [Gebruikersprofiel, op pagina 55](#) voor meer informatie.



Opmerking

- De pictogrammen voor **Webex-app**, **Uitbelgesprek** en **Meldingencentrum** en de volgorde waarin die worden weergegeven in de horizontale koptekst, zijn afhankelijk van de configuratie die door uw beheerder is gedefinieerd.
 - Als de beheerder de koptekstwidgets heeft geconfigureerd, worden de widgets weergegeven op de Horizontale koptekst. Zie [Widgets beheren, op pagina 117](#) voor meer informatie over widgets.
-

Navigatiebalk




De Navigatiebalk wordt weergegeven aan de linkerkant van de Agent Desktop-interface.



Opmerking

De beschikbaarheid van pictogrammen op de Navigatiebalk is afhankelijk van de manier waarop de beheerder de bureaubladindeling heeft geconfigureerd.

Voor toegang tot de hoofdfuncties zijn de volgende pictogrammen beschikbaar:

- **Start** (.
- **Prestatiestatistieken Agent** (Prestatiestatistieken Agent Rapporten, op pagina 123 voor meer informatie over de statistische rapporten.
- **Opnieuw laden** (Gebruikershandleiding voor Cisco Webex Contact Center Agent Desktop



Opmerking Het pictogram **Opnieuw laden** wordt alleen weergegeven wanneer u de Agent Desktop in een iFrame opent.

- **Feedback** (🗨️): geeft de pagina feedback weer in een nieuw browsertabblad. U kunt feedback over uw bureaubladervaring delen.
- **Help** (🔗): in het dialoogvenster **Help Center** worden de Help-onderwerpen weergegeven. Als u de PDF-indeling van de Help-onderwerpen wilt weergeven, klikt u op **Weergeven als PDF**.



Opmerking

- Op basis van de configuratie van de **Bureaubladindeling** worden de aangepaste pictogrammen (bijvoorbeeld het pictogram Analyses klantervaringen) weergegeven in de Navigatiebalk boven het pictogram **Help**.
 - Wanneer de Agent Desktop voor het eerst wordt geopend of de cache is gewist, worden de aangepaste titel, het aangepaste logo en de aangepaste pictogrammen een paar seconden later op de Navigatiebalk geladen.
 - De aangepaste pictogrammen of aangepaste widgets worden eerst op basis van de cache geladen en vervolgens op basis van de serversynchronisatie. Als de configuratie van de bureaubladindeling wordt bijgewerkt door uw beheerder, moet u de cache wissen en Agent Desktop opnieuw laden om de nieuwste aangepaste pictogrammen of aangepaste widgets weer te geven. Als u opnieuw laadt zonder de cache te wissen, kan dit leiden tot schermflikkeringen en mogelijk ook tot onverwacht gedrag.
-

Taaklijst

Het deelvenster Taaklijst wordt weergegeven in de linkerbovenhoek van de Agent Desktop-interface.





Wanneer een verzoek naar uw wachtrij wordt geleid en u beschikbaar bent, wordt een nieuw verzoek weergegeven in het deelvenster Taaklijst. U moet het verzoek accepteren om te beginnen met de communicatie met de klant. Het deelvenster Taaklijst is standaard uitgevouwen. Als het deelvenster Taaklijst is samengevouwen, kunt u een popover zien in de rechterbenedenhoek van het bureaublad om het verzoek te accepteren. Zie [Popover, op pagina 11](#) voor meer informatie.



Als u meerdere verzoeken hebt, wordt het meest recente verzoek boven in het deelvenster Taaklijst weergegeven. De volgorde is gesprekken, chats, gesprekken sociale berichten en e-mails.

In het verzoek worden de volgende gegevens weergegeven:

- **Gesprekken**: toont een label en een pictogram die het gesprekstype, telefoonnummer van de klant, DNIS (Dialed Number Identification Service), de naam van de wachtrij die het gesprek naar u heeft geleid en een timer die de tijd aangeeft die is verstreken sinds u het gesprek hebt ontvangen. De status van het inkomende gesprek wordt weergegeven als beltoon.

In de volgende tabel worden de gesprekstypen, pictogrammen en de bijbehorende labels weergegeven:



Gesprekstype	Label	Pictogram
Inkomend spraakgesprek	Inkomende oproep	
Terugbellen	Terugbellen	
Uitgaand voorbeeld campagnegesprek	Campagnegesprek	
Uitbelgesprek	Uitbelgesprek	

- Chats: toont het pictogram  (Chatten), de naam van de klant of unieke ID, het e-mailadres, de wachtrij die de chat naar u heeft geleid en een timer die aangeeft hoelang de chat wacht op uw acceptatie.
- Gesprekken sociale berichten: de volgende gegevens worden weergegeven:
 - Facebook Messenger: het verzoek toont het pictogram  (Messenger), de wachtrij die het chatverzoek naar u heeft geleid, de unieke ID van de zakelijke Facebook-pagina en een timer die de tijd aangeeft die is verstreken sinds u het chatverzoek hebt ontvangen.





Opmerking

De naam van de klant wordt alleen op het bureaublad weergegeven als de profielgegevens van de klant in Facebook Messenger als openbaar is ingesteld.

- SMS: het verzoek toont het pictogram  (SMS), het telefoonnummer van de klant, de wachtrij die het SMS-chatverzoek naar u heeft geleid, het bronnummer (DN) en een timer die de tijd aangeeft die is verstreken sinds u het chatverzoek hebt ontvangen.
- E-mails: toont het pictogram  (E-mail), de naam van de klant, de wachtrij die het e-mailbericht naar u heeft geleid, de e-mail-ID van de klant en een timer voor de tijd die is verstreken sinds u het e-mailverzoek hebt ontvangen.



Opmerking

- Wanneer u de aanwijzer op het verzoek plaatst in het deelvenster Taaklijst, wordt het pictogram  (uitvouwen) weergegeven. Klik op  om de details van het verzoek te bekijken.
- U wordt gewaarschuwd met een geluidsmelding wanneer u een chat-, een gesprek sociale berichten- of een e-mailverzoek ontvangt.
- Een badge in elke chat en gesprek sociale berichten-taak geeft het aantal ongelezen berichten weer.

In het deelvenster Taaklijst worden de volgende opties weergegeven:

- **Alle taken accepteren:** klik op **Alle taken accepteren** om alle verzoeken (chats, e-mails of gesprekken sociale berichten) samen te accepteren. De knop **Alle taken accepteren** wordt weergegeven wanneer u meer dan vijf nieuwe verzoeken hebt.
- **Nieuwe antwoorden:** klik op **Nieuwe antwoorden** om te bladeren om ongelezen berichten te bekijken (chats of gesprekken sociale berichten).

Wanneer u het verzoek hebt geaccepteerd, geeft de timer de tijd weer die is verstreken sinds u het verzoek hebt geaccepteerd. Zie [Status en verbonden timers, op pagina 23](#) voor meer informatie.



Opmerking

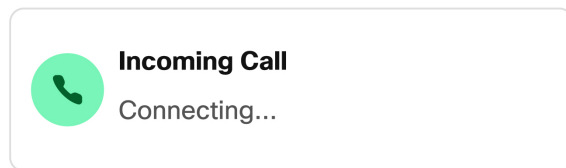
- Als u het verzoek niet kunt accepteren binnen de opgegeven tijd die in de timer wordt weergegeven, knippert de actieknop op de popover een paar seconden en wordt uw status gewijzigd in **RONA** (Redirection on No Answer). Zie voor meer informatie over RONA [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#).
- Houd er rekening mee dat u zich afmeldt wanneer het deelvenster Taaklijst is samengevouwen. Als u zich aanmeldt bij de Agent Desktop zonder de cache te wissen, behoudt het deelvenster Taaklijst uw eerdere selectie (de samengevouwen status).

Popover


Als het deelvenster Taaklijst is samengevouwen, kunt u de popover rechts onderaan Bureaublad zien. De popover is het pop-upvenster dat wordt weergegeven wanneer een gespreks-, chat-, e-mail- of gesprek sociale berichten-verzoek naar u wordt geleid.

Bureaublad toont de volgende popovers:

- Popover voor verbinding: de popover meldt dat er een nieuw contactverzoek aan u wordt toegewezen.



- Popover voor contactverzoek: de popover voor het contactverzoek wordt weergegeven na de popover voor de verbinding. U moet een actie uitvoeren in de popover voor het contactverzoek voordat uw status wordt gewijzigd in **RONA**. De popover toont variabelen, actieknoppen of koppelingen op basis van de configuratie die voor elk kanaal is gedefinieerd.



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



Opmerking U kunt zich niet afmelden wanneer er een popover voor verbinding of contactverzoek wordt weer gegeven op Bureaublad.

De popover toont de variabelen, de actieknoppen of de koppelingen op basis van de configuratie die voor elk kanaal is gedefinieerd. In de volgende tabel worden de variabelen vermeld die op de popover worden weergegeven op basis van het kanaaltype:

Tabel 2: Variabelen voor spraakkanalen die worden weer gegeven in de popover

Type spraakkanaal-gesprek	Weergegeven variabelen in de popover
Inkomend spraakgesprek	<p>In Flow Designer configureert uw beheerder de variabelen, de labels van de variabelen en de volgorde waarin ze in het deelvenster Agent Desktop worden weergegeven. In het deelvenster worden minimaal 3 en maximaal 6 variabelen weergegeven. In een inkomende deelvenster worden variabelen die door de beheerder als beveiligd zijn gemarkeerd niet weergegeven.</p> <p>Opmerking In het verzoek voor een consultatiegesprek worden maximaal 9 variabelen weergegeven in het deelvenster. Dit zijn de drie standaardvariabelen (agentnaam, agent DN en agentteam) en maximaal zes variabelen die door de beheerder zijn geconfigureerd. De drie standaardvariabelen verwijzen naar de agent die het consultatiegesprek heeft gestart.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefoonnummer • Naam wachtrij • DNIS (Identificatieservice voor gekozen nummers).

Type spraakkanaal-gesprek	Weergegeven variabelen in de popover
Terugbellen	<ul style="list-style-type: none"> • Telefoonnummer • Naam wachtrij • DNIS (Identificatieservice voor gekozen nummers).
Uitgaand voorbeeld campagnegesprek	<ul style="list-style-type: none"> • Variabelen die zijn gebaseerd op de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd.
Uitbelgesprek	<ul style="list-style-type: none"> • Telefoonnummer • Naam wachtrij • DNIS (Identificatieservice voor gekozen nummers).

Tabel 3: Variabelen voor digitale kanalen die worden weergegeven in de popover

Type digitaal kanaal	Weergegeven variabelen in de popover
Facebook Messenger	<ul style="list-style-type: none"> • Naam wachtrij • Bronpagina
Short Message Service (SMS)	<ul style="list-style-type: none"> • Naam wachtrij • Telefoonnummer • Bronnummer
WebChat	<ul style="list-style-type: none"> • Klantnaam • E-mail • Naam wachtrij
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> • Klantnaam • E-mail • Naam wachtrij
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> • Klantnaam • Naam wachtrij

Wanneer u meerdere verzoeken hebt, worden de popovers gestapeld. Als u meer dan vijf verzoeken hebt op een bepaald moment, worden de verzoeken weergegeven als 1-5 van <Totaal aantal>. Klik op het pictogram > om de volgende verzoeken weer te geven. U kunt de e-mail, chat of gesprek sociale berichten accepteren door op de knop **Accepteren** te klikken in elke popover. Als u alle aanvragen tegelijk wilt accepteren, klikt u op **Accepteren <aantal> verzoeken**. Het vroegste verzoek wordt bovenaan weergegeven. De volgorde van boven naar beneden is e-mails, gesprekken sociale berichten, chats en gesprekken.

Interactiegeschiedenis agent

Het deelvenster Interactiegeschiedenis agent wordt linksonder in de Agent Desktop-interface weergegeven. U kunt uw vorige communicatie met een klant in alle kanalen weergeven (spraak, e-mail, chat en sociaal) in dit deelvenster. In het deelvenster worden de details van de afgelopen 24 uur weergegeven.





Als u uw vorige communicatie op basis van specifieke kanalen voor de afgelopen 24 uur wilt weergeven, selecteert u een van de volgende tabbladen:

- **Alles:** geeft details van uw vorige communicatie weer voor alle kanalen samen met de totale tijd in verbinding en het tijdstempel van het moment waarop u het verzoek hebt geaccepteerd. Dit is de standaardinstelling.
- **Gesprekken:** hier worden de details van uw gesprekken met het telefoonnummer van de klant weergegeven en de reden voor afronding, de totale tijd in verbinding en het tijdstempel van het moment waarop u het verzoek hebt geaccepteerd.

U kunt een uitbelgesprek tot stand brengen door op een telefoonnummer in het deelvenster Interactiegeschiedenis agent te klikken. U kunt ook het telefoonnummer bewerken voordat u een uitbelgesprek tot stand brengt. Zie [Een uitgaande chat voeren vanuit Interactiegeschiedenis agent, op pagina 81](#) voor meer informatie.

- **Chats:** hier worden de details van uw chats samen met de naam van de klant weergegeven en de reden voor afronding, de totale tijd in verbinding en het tijdstempel van het moment waarop u het verzoek hebt geaccepteerd.
- **Gesprekken sociale berichten**—Geeft de details van uw Facebook Messenger- en SMS- (Short Message Service) en WhatsApp-chats weer met de klantnaam (Facebook Messenger en WhatsApp), het telefoonnummer van de klant (SMS) en de reden voor afronding, de totale tijd in verbinding en het tijdstempel van het moment waarop u het verzoek hebt geaccepteerd.
- **E-mails:** hier worden de details van uw e-mailberichten weergegeven met het e-mailadres van de klant en de reden voor afronding, de totale tijd in verbinding en het tijdstempel van het moment waarop u het verzoek hebt geaccepteerd.

**Opmerking**

- Het deelvenster Interactiegeschiedenis agent worden de details van alle voltooide interacties samen met de respectieve reden voor afronden opgehaald. Als een interactie niet is afgerond, wordt de reden voor afronding weergegeven als n.v.t. Let op dat de reden voor afronden mogelijk niet wordt weergegeven in het deelvenster Interactiegeschiedenis agent gedurende maximaal 6 seconden nadat u de interactie hebt voltooid; tot dan wordt die reden weergegeven als n.v.t. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
- Het deelvenster Interactiegeschiedenis agent ondersteunt maximaal 13 tekens voor een reden voor afronding. Als het aantal tekens hoger is dan deze limiet, wordt het pictogram met puntjes weergegeven. Als u de muisaanwijzer op het pictogram met puntjes plaatst, wordt in de knop Info de volledige reden voor afronding weergegeven.
- U kunt het formaat van het deelvenster Interactiegeschiedenis agent aanpassen of het deelvenster samenvouwen.
 - Als u het formaat wilt wijzigen, houdt u de muisaanwijzer boven de rand van het deelvenster Interactiegeschiedenis agent. Wanneer de muisaanwijzer verandert in  (formaathendel), klikt en sleept u de  om de grootte van het deelvenster Interactiegeschiedenis agent verticaal te wijzigen. Het deelvenster Interactiegeschiedenis agent met het nieuwe formaat blijft bewaard tot u zich afmeldt, de browser sluit of de browsercache leegmaakt.
 - U kunt samenvouwen door de muisaanwijzer over het deelvenster Taaklijst of het deelvenster Interactiegeschiedenis agent te bewegen. Het pictogram  (Samenvouwen) wordt weergegeven. Klik op  om het deelvenster te sluiten.


Interactiebeheer

Het deelvenster Interactiebeheer wordt bovenaan in de Agent Desktop-interface weergegeven.


Het deelvenster Interactiebeheer bevat de volgende details:

- Klantgegevens met alle aan het gesprek gekoppelde gegevens (CAD)-variabelen voor spraakoproepen. In Flow Designer configureert uw beheerder de variabelen, de labels van de variabelen en de volgorde waarin ze in het deelvenster Interactiebeheer worden weergegeven. Er worden maximaal 30 variabelen weergegeven in het Interactiebeheer deelvenster.
- Verbonden timer die de duur van uw contact met de klant bevat totdat u de communicatie beëindigt.
- Samen met de gekoppelde timer geeft het deelvenster Interactiebeheer een andere timer weer op basis van de status die door het systeem is ingesteld en hoe u doorgaat met de communicatie. Wanneer u bijvoorbeeld een gesprek in de wachtstand zet, wordt in de timer de wachttijd weergegeven naast de status **Ruggespraak in de wacht**.
- De besturingstoetsen die worden gebruikt om taken uit te voeren op basis van de configuratie van uw profiel. Als u tijdens een actief gesprek bijvoorbeeld het gesprek wilt opnemen, kunt u de besturingsknop **Opname starten** gebruiken.

Wanneer u een spraakgesprek accepteert (inkomend of uitgaand), wordt het deelvenster Interactiebeheer standaard uitgevouwen en blijft dit ook permanent wanneer u schakelt tussen opties in de Navigatiebalk.

Wanneer u een e-mail-, chat- of gesprek sociale berichten-verzoek accepteert, wordt het deelvenster Interactiebeheer standaard samengevouwen. Met het pictogram  (uitvouwen) kunt u het deelvenster Interactiebeheer uitvouwen om de klantgegevens weer te geven.



Opmerking Als u de klantgegevens wilt kopiëren, plaatst u de muisaanwijzer op de gegevens en klikt u vervolgens op .

Zie [Status en verbonden timers, op pagina 23](#) voor meer informatie over de verbonden timer. Zie [Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken, op pagina 69](#) voor meer informatie over het bijwerken van de CAD-variabelen.

Toepassingen voor

Het deelvenster Toepassingen voor wordt alleen weergegeven in het midden van de Agent Desktop-interface wanneer u een e-mail, chat of gesprek sociale berichten-verzoek accepteert.





Opmerking Wanneer u een spraakgesprek accepteert (inkomend of uitgaand), wordt in het middelste deelvenster het deelvenster Hulpinformatie weergegeven.

In het middelste deelvenster worden details weergegeven op basis van uw selectie van de contactkaart in het deelvenster Taaklijst. Als u bijvoorbeeld een actief e-mailcontact selecteert, worden in het middelste deelvenster details van de ontvangen e-mail weergegeven.

In het middelste deelvenster kan ook informatie worden weergegeven op basis van uw selectie in de Navigatiebalk. Als u bijvoorbeeld **Prestatiestatistieken Agent** selecteert (als uw profiel is geconfigureerd), worden in het middelste deelvenster uw rapporten weergegeven.



Opmerking Wanneer u de muisaanwijzer op het deelvenster Taaklijst of het deelvenster Interactiegeschiedenis agent plaatst, wordt het pictogram  (Samenvouwen) weergegeven. Klik op  om het deelvenster te sluiten en uw werkruimte te vergroten.

Hulpinformatie Dashboard

De weergavepositie van het deelvenster Hulpinformatie op uw Agent Desktop interface hangt af van het type actief verzoek.

Wanneer u een e-mail, chat of gesprek sociale berichten-verzoek accepteert, wordt het deelvenster Hulpinformatie aan de rechterkant van het bureaublad weergegeven en wordt het deelvenster Toepassingen voor weergegeven in het midden van het bureaublad. Wanneer u een spraakgesprek accepteert (inkomend of uitgaand), wordt het deelvenster Hulpinformatie weergegeven in het midden van het bureaublad.

Widgets worden weergegeven in de tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie op uw bureaublad. Elk tabblad in het deelvenster kan een of meer widgets hebben die zijn gebaseerd op de standaardinstellingen voor bureaubladindeling die door de beheerder zijn geconfigureerd. Zie [Widgets beheren, op pagina 117](#) voor meer informatie.

De details van de tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie zijn:

- **Contactgeschiedenis** (standaard): geeft de geschiedenis weer van de communicatie met de klant gedurende de laatste 60 dagen. In de contactgeschiedenis worden maximaal 300 records weergegeven. Wanneer u een digitaal kanaalgesprek voert (e-mail, chat of sociale berichten) met de klant, worden in het tabblad **Contactgeschiedenis** de eerdere contacten weergegeven door de klant via hetzelfde kanaal. Wanneer u een spraakgesprek voert, wordt in het tabblad **Contactgeschiedenis** de geschiedenis van alleen spraakgesprekken weergegeven.

Wanneer u een contactpersoon accepteert, worden in het tabblad **Contactgeschiedenis** de klantgegevens in chronologische volgorde weergegeven. De details van de klantgeschiedenis bevatten de naam van de klant, de reden van de afronding, de naam van de wachtrij, de duur van de verbinding en de eindtijd. U kunt ook de vorige e-mailberichten van de klant weergegeven door op de koppeling **E-mailbericht weergegeven** te klikken.



Opmerking Via het tabblad **Contactgeschiedenis** worden de details van alle voltooide interacties samen met de respectieve reden voor afronden opgehaald. Als een interactie niet is afgerond, wordt de reden voor afronding weergegeven als n.v.t. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

- **Pop-upschermb**: hiermee wordt het tabblad Pop-upschermb weergegeven op basis van de standaardinstellingen voor de bureaubladindeling.
- **Aangepaste widgets**: hier worden de aangepaste widgets met tabbladen weergegeven op basis van uw standaard bureaubladindeling of organisatorische instellingen. Zie [Widgets beheren, op pagina 117](#) voor meer informatie.


U kunt de volledige naam van het tabblad weergegeven door de muisaanwijzer op de kop van een tabblad te plaatsen.



Opmerking Het deelvenster Hulpinformatie behoudt de selectie van de tabbladen voor een specifieke interactie, zelfs wanneer u schakelt tussen interacties of aangepaste pagina's. Neem bijvoorbeeld aan dat u een spraakinteractie hebt en het tabblad **Pop-upschermb** hebt geopend in het deelvenster Hulpinformatie. Later schakelt u naar een chatinteractie en opent u het tabblad **Contactgeschiedenis**. Wanneer u terugkeert naar de spraakinteractie, is het tabblad **Pop-upschermb** nog steeds geselecteerd.


De selectie van het tabblad blijft behouden wanneer u de Agent Desktop opnieuw laadt. Als u de cache echter leegmaakt, gaat de selectie van het tabblad verloren.

U kunt het volgende doen:

- Klik op  om een geselecteerd tabblad in het deelvenster Hulpinformatie te maximaliseren.

- Sleep en zet neer om de volgorde van de tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie te wijzigen. Dit is van toepassing op:
 - Tabbladen die in het deelvenster Hulpinformatie worden weergegeven.
 - Tabbladen die zijn gegroepeerd onder de vervolgkeuzelijst **Meer tabbladen** in het deelvenster Hulpinformatie. Klik op de vervolgkeuzelijst **Meer tabbladen** en selecteer vervolgens het gewenste tabblad.

De volgorde van de tabbladen blijft behouden, ook nadat u het deelvenster Hulpinformatie verlaat, uw browser opnieuw laadt, de browsercache wist of zich afmeldt en opnieuw aanmeldt bij de Agent Desktop.

Als u de volgorde van de tabbladen op de standaard volgorde wilt instellen, klikt u op het pictogram : (**Meer acties**) > **Tabvolgorde opnieuw instellen**.


Algemene kenmerken voor Nieuwe digitale kanalen

Tekstbijlagen

Een bijlage is een bestand dat samen met een tekstbericht wordt verzonden.

U kunt als volgt een tekstbijlage toevoegen:

Procedure

Stap 1 Agenten kunnen de bijlagen **slepen en neerzetten** in het opstelvak of klikken op het pictogram  en bladeren naar het bestand om een bijlage samen met het antwoord te uploaden in het opstelvak.

- Opmerking**
- U kunt een bijlage alleen verzenden in de indelingen die door een beheerder in het bijlagebeleid zijn geconfigureerd.
 - U kunt één bijlage bij elk bericht bijvoegen.
 - U kunt meerdere bijlagen bij een tekstbericht verzenden.
 - Bijlagen die niet aan de PCI-regel voldoen, worden verworpen en deze bijlagen worden grijs weergegeven. Het informatiepictogram wordt weergegeven. Klik op het informatiepictogram; er wordt een foutmelding weergegeven met de reden voor uitgeschakelde bijlagen. Deze foutmelding kan worden gesloten terwijl de niet-compatibele bijlagen uitgeschakeld blijven.

Stap 2 Agenten kunnen het bestand en de grootte van het bestand bekijken voordat het naar de klant wordt verzonden.


Stap 3 Klik op het pictogram **X** om een bijlage te verwijderen.

E-mailbijlagen

Een bijlage is een bestand dat samen met een e-mailbericht wordt verzonden. Bijlagen kunnen inline zijn met de e-mailtekst of kunnen worden gekoppeld als gewone bijlage.

Een e-mailbijlage toevoegen:

Procedure

- Stap 1** Klik op het pictogram  en blader naar het bestand om een bijlage te uploaden.
- De beheerder configureert de maximale bestandsgrootte, de bestandsindeling en het maximum aantal bestanden dat u kunt uploaden.
 - U kunt de bijlagen van ontvangen e-mails van de e-mailthread weergeven en downloaden.
 - Bijlagen die niet aan de PCI-regel voldoen, worden verworpen en deze bijlagen worden grijs weergegeven. Wanneer u dergelijke bijlagen selecteert, wordt er een bannerbericht boven de e-mailopsteller weergegeven om de reden voor uitgeschakelde bijlagen te melden. Deze banner kan worden gesloten terwijl de niet-compatibele bijlagen uitgeschakeld blijven.
 - Als u de e-mailopsteller verlaat en u inhoud hebt in de e-mailtekst, wordt uw concept opgeslagen.
- Stap 2** Agenten kunnen het bestand en de grootte van het bestand bekijken voordat het naar de klant wordt verzonden.
- Stap 3** Klik op het pictogram **X** om een bijlage te verwijderen.
-


Sjablonen

Agenten kunnen vooraf gevormde reacties gebruiken in de vorm van berichtsjablonen. Met deze sjablonen wordt de consistentie van de reacties van de agent bijgehouden en wordt de tijd verkort die wordt besteed aan het verzenden van vaak gebruikte berichten.


Een sjabloon toevoegen

Als u een sjabloon wilt gebruiken in een gesprek, voert u de volgende stappen uit:

Procedure

- Stap 1** Klik op het pictogram  (Sjabloon) in het vak Opstellen.
- Er wordt een modaal met de lijst met geconfigureerde sjabloongroepen op het scherm weergegeven.
- Het tabblad **Alle sjablonen** bestaat uit een lijst met alle sjablonen die voor een team zijn geconfigureerd.
- Stap 2** Klik op **Meer** om de volledige lijst met sjabloongroepen weer te geven die voor een team zijn geconfigureerd.
- Stap 3** Selecteer een sjabloongroep om de lijst met sjablonen weer te geven die zijn gemaakt onder die sjabloongroep.
- Stap 4** Selecteer de sjabloon. De betreffende informatie wordt geladen in het vak Opstellen.
- Opmerking** U kunt het zoekveld gebruiken om de sjabloonnamen te filteren door een trefwoord in te voeren in het zoekveld en een sjabloon te selecteren op basis van de resultaten.
- Stap 5** Klik op **Verzenden**.
-

Vergrendelde sjablonen

Beheerders hebben de bevoegdheid om de sjablonen te vergrendelen wanneer ze die in de beheerconsole maken. U kunt het pictogram  (Slot) naast de vergrendelde sjablonen zien staan. U kunt deze vergrendelde sjablonen alleen gebruiken maar niet bewerken. Als u een bewerkingactie probeert uit te voeren, wordt een foutmelding op het scherm weergegeven.


Sjablonen met vervangbare parameters

Beheerders kunnen sjablonen maken met vervangbare parameters voor agenten om persoonlijke berichten naar de klanten te sturen. U kunt deze sjabloon laden in het vak Opstellen en met de tab-toets tussen de vervangbare parameters bladeren en parameters wijzigen.

Sjablonen met dynamische vervanging van systeemparemeters in de chatconsole

U kunt de sjablonen gebruiken die door beheerders zijn geconfigureerd met systeemparemeters in de hoofdtekst van de sjabloon. Wanneer deze sjablonen worden gebruikt in de chatgesprekken, worden de respectievelijke systeemparemeters dynamisch vervangen in het vak Opstellen.

Uitgebreide opmaak

U kunt op het pictogram  (Opmaak) klikken om uitgebreide opmaakstijlen op de tekst toe te passen voordat u het bericht beantwoordt.

U kunt de volgende uitgebreide opmaakstijlen toepassen op het antwoordbericht in het opstelvak:

Opmaakstijl	Beschrijving
Vet	Hiermee wordt de tekst vet gemaakt.
Cursief	Hiermee wordt de tekst cursief gemaakt.
Doorstrepen	Hiermee trekt u een lijn door de tekst.



Opmerking U kunt slechts één opmaakstijl toepassen op de geselecteerde tekst. Als u bijvoorbeeld een bepaald woord of een bepaalde zin vet wilt maken, kunt u deze niet tegelijkertijd cursief weergegeven.

Uitgebreide opmaak in e-mailberichten

U kunt de volgende opmaakstijlen toepassen op het antwoordbericht in de hoofdtekst van het e-mailbericht:

Opmaakstijl	Beschrijving
Vet	Hiermee wordt de tekst vet gemaakt.
Cursief	Hiermee wordt de tekst cursief gemaakt.
Onderstrepen	Hiermee wordt de tekst onderstreept.
Doorstrepen	Hiermee trekt u een lijn door de tekst.
Koptekst 1	Past een vooraf ingesteld lettertype en opmaak toe op de tekst.

Opmaakstijl	Beschrijving
Blokaanhaling	Laat de tekst inspringen en markeert deze als een aanhaling met een verticale lijn in de linkermarge.
Tekstkleur	Hiermee wijzigt u de tekstkleur.
Emoji's	Hiermee voegt een emoji in.
Links inspringen	De tekst wordt naar links ingesprongen.
Rechts inspringen	De tekst wordt naar rechts ingesprongen.
Lijst gesorteerd op	Hiermee maakt u een gesorteerde lijst.
Lijst met opsommingstekens	Hiermee maakt u een lijst met opsommingstekens.
Koppeling	Hiermee voegt u een hyperlink in voor de geselecteerde tekst.
Tabel	Hiermee voegt u een tabel in het tekstgebied in.

Uitgebreide Composer-modi

De e-mailcomposer ondersteunt de volgende twee modi:

- **Leesmodus:** U kunt op een e-mail klikken om de e-mailgesprekken te lezen.



Opmerking

Als u een nieuwe e-mail ontvangt in de weergavemodus, verschijnt er boven de composer een banner met het bericht **Alle berichten weergeven om verdere actie te ondernemen**.

- **Composer-modus:** u kunt standaard e-mails verzenden met de Composer-modus door de tekst op te maken, afbeeldingen toe te voegen, bestanden bij te voegen, enzovoort.

Workflow activeren

U kunt Webex Contact Center eenvoudig integreren met externe systemen om ervoor te zorgen dat klantenrecords in real time worden gesynchroniseerd. Dit kan worden bereikt met behulp van workflows. U kunt deze workflows activeren wanneer u in het midden van een gesprek met de klant bent.




Opmerking

Klanten moeten een hogere editie van Connect aanschaffen om deze functie te gebruiken.

Als u een workflow wilt activeren, voert u de volgende stappen uit:

Procedure

- Stap 1** Klik op het pictogram  (Workflow activeren) boven het opstelvak.
Er wordt een pop-upvenster met de lijst met vooraf geconfigureerde workflows op het scherm weergegeven.
- Stap 2** Selecteer een workflow en klik op de knop **Activeren**.
- Stap 3** Als de workflow zo is geconfigureerd dat invoerparameters van de agent worden geaccepteerd, wordt er een pop-upvenster weergegeven. Voer de vereiste parameters in en klik op de knop **Activeren**.
Zodra de workflow is geactiveerd, wordt een audittrail aan de chat-thread toegevoegd in de vorm van een melding.
- Stap 4** Klik op **Verzenden**.
-

Aankondigingen

U kunt een gedetailleerd inzicht krijgen in de chatgesprekken met behulp van aankondigingen. U kunt de aankondigingen bekijken in de berichten-thread tijdens de gespreksgebeurtenissen en de controlesporen.

Het aankondigingsgesprek dat is **GESLOTEN** met het vorige gesprekstijdstempel wordt telkens weergegeven wanneer het gesprek Gesprek OPNIEUW IN DE WACHTRIJ wordt GEPLAATST

Sneltoetsen

Toetsenbordsneltoetsen van Agent Desktop voor chatgesprekken

Agenten kunnen de sneltoetsen voor chatberichten gebruiken:

Actie	Sneltoetsen
Chatberichten verzenden	Ctrl + Enter



- Opmerking** Als een bericht niet wordt verzonden, zelfs niet nadat op **Verzenden** is geklikt, kunnen agenten op de koppeling **Klikken om het opnieuw te proberen** klikken om het bericht opnieuw te verzenden. De koppeling **Klikken om het opnieuw te proberen** wordt weergegeven naast de naam van de agent in de chat-thread.
-

Toetsenbordsneltoetsen van Agent Desktop voor e-mailgesprekken

Agenten kunnen de volgende sneltoetsen gebruiken voor e-mailberichten:

Actie	Sneltoetsen
Beantwoorden	Ctrl + Shift + 6
Allen beantwoorden	Ctrl + Shift + 5

Actie	Sneltoetsen
E-mail verzenden	Ctrl + Alt + S
E-mail doorsturen	Ctrl + Shift + 0

Afleveringsbevestigingen

Telkens wanneer u een bericht naar de klant verzendt, wordt een afleveringsbevestiging naast elk bericht in de berichtenthread vastgelegd. Voor het eerste bericht wordt een bevestiging VERZONDEN vastgelegd. Voor de andere berichten wordt de bevestiging AFGELEVERD vastgelegd.

Status en verbonden timers

Hieronder ziet u de timers die worden weer gegeven op de Agent Desktop voor alle kanalen (spraak, uitbel-, uitgaande gesprekken en digitale kanalen):

- **Statustimer:** de timer voor de agentstatus wordt naast het veld **Beschikbaarheidsstatus** van de agent weergegeven op de Horizontale koptekst. In de timer wordt de tijd weergegeven dat u in de huidige status bent. De status bestaat uit de statuswaarden **Beschikbaar**, **RONA** of inactieve statussen die de beheerder heeft geconfigureerd. De statustimer wordt elke seconde bijgewerkt en de indeling is mm:ss. Als u meer dan een uur verbonden bent, verandert de indeling in uu:mm:ss (bijvoorbeeld 01:10:25). Wanneer u de status wijzigt (bijvoorbeeld van **Beschikbaar** naar een inactieve status), wordt de timer opnieuw ingesteld op 00:00.
- **Inactietimer:** als u de status **Inactief** hebt en overschakelt naar een van de andere inactieve statussen, geeft de timer de huidige tijd en de totale tijd aan dat u de inactieve status had. Stel dat u 10 minuten de status **Inactief** hebt en vervolgens een **lunchpauze** (geconfigureerde inactiefstatus) van 20 minuten neemt. De timer wordt dan weergegeven als 20:00/30:00. De tijd van de **lunchpauze** is 20 minuten (geconfigureerde inactiefstatus) en de totale tijd dat u in de status **Inactief** doorbracht, is 30 minuten.

Wanneer u een gesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek accepteert, wordt het label **In gesprek** weergegeven. Het label **In gesprek** geeft aan dat u bezet bent en met een klant verbonden bent. Tijdens uw interactie met de klant wordt de timer **Verbonden** weergegeven in het deelvenster **Taaklijst** en het deelvenster **Interactiebeheer**. Wanneer de interactie wordt beëindigd, wordt de statustimer weer gegeven in het veld **Beschikbaarheidsstatus** van de Horizontale koptekst. U kunt actieve verzoeken op andere kanalen blijven ontvangen, afhankelijk van uw kanaalcapaciteit.

Voorbeelden:

- Stel dat u 2 minuten de status **Beschikbaar** hebt en een verzoek voor een inkomend spraakgesprek accepteert. De status **Beschikbaar** wordt gewijzigd in het label **In gesprek**. De tijd die is verstreken sinds u het verzoek hebt geaccepteerd tot het einde van de interactie is 10 minuten. De afrondingstijd is 2 minuten. De timer geeft 14:00 weer, waarin de statustimer **Beschikbaar** (2 minuten), de interactietijd (10 minuten) en de afrondingstijd (2 minuten) zijn opgenomen, en de status is **Beschikbaar**.
- Stel dat u 2 minuten de status **Beschikbaar** hebt en een verzoek voor een inkomend spraakgesprek accepteert. De status **Beschikbaar** wordt gewijzigd in het label **In gesprek**. Tijdens uw interactie met de klant wijzigt u uw status in **Inactief** zodat u geen inkomende verzoeken accepteert. De tijd die is verstreken sinds u uw status hebt gewijzigd in **Inactief** tot het einde van de interactie is 10

minuten. De afrondingstijd is 2 minuten. De timer geeft 12:00 weer, waarin de statustimer **Inactief** plus de interactietijd (10 minuten) en de afrondingstijd (2 minuten) zijn opgenomen, en de status is **Inactief**.



Opmerking U kunt rapporten weergeven op basis van uw beschikbaarheidsstatus en niet op basis van het label **In gesprek**, omdat dit geen onafhankelijke status is.

- Verbonden timer: wanneer u een gesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek accepteert, wordt de timer naast het verzoek weergegeven in het deelvenster Taaklijst. In de timer wordt de tijd weergegeven die is verstreken sinds u het verzoek hebt geaccepteerd. De gekoppelde timer wordt elke seconde bijgewerkt en de notatie is mm:ss. Als u meer dan een uur verbonden bent, verandert de indeling in uu:mm:ss (bijvoorbeeld 01:10:25). De gekoppelde timer wordt ook weergegeven in het deelvenster Interactiebeheer.

Samen met de gekoppelde timer geeft het deelvenster Interactiebeheer een andere timer weer op basis van de status die door het systeem is ingesteld en hoe u doorgaat met de communicatie. Wanneer u bijvoorbeeld een gesprek in de wachtstand zet, wordt in de timer de wachttijd weergegeven naast de status **Ruggespraak in de wacht**. Meer informatie over de statussen die door het systeem zijn ingesteld, vindt u in [Gespreksstatussen, op pagina 33](#) en [E-mail- en chatstatussen, op pagina 34](#).

In het deelvenster Interactiegeschiedenis agent wordt de verbonden tijd weergegeven die de duur van uw contact met de klant bevat totdat u de communicatie wordt beëindigt. Bedenk bijvoorbeeld dat u tijdens een gesprek met een klant een andere agent hebt geraadpleegd voordat u de communicatie met de klant beëindigt. De tijd waarop de verbinding tot stand is gebracht, is de tijd die u met de klant verbonden bent geweest en de tijd van de raadpleging met de andere agent.

Tabel 4: Overschakeling van de timer op basis van het gebruiksvoorbeeld

Gebruiksvoorbeeld	Beschikbaarheidsstatus in de weergave	Timer	Opmerkingen
Inactief: standaardstatus wanneer u zich aanmeldt	Inactief	00:00	-
Inactief naar Inactief: wanneer u de status handmatig wijzigt in een andere inactieve status. Bijvoorbeeld van Inactief naar Lunchpauze	Nieuwe inactieve status (Lunchpauze)	00:00/00:00	Stel dat u 10 minuten de status Inactief hebt en vervolgens een lunchpauze (geconfigureerde inactieve status) van 20 minuten neemt. De timer wordt dan weergegeven als 20:00/30:00.
Inactief naar Beschikbaar: u kunt handmatig overschakelen naar het ontvangen van contactverzoeken, afhankelijk van uw kanaalcapaciteit	Beschikbaar	00:00	Als u een gesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek wilt accepteren, moet u uw status instellen op Beschikbaar.

Gebruiksvoorbeeld	Beschikbare status in de weergave	Timer	Opmerkingen
Beschikbaar naar In gesprek: de status wordt automatisch overgeschakeld wanneer u een contactverzoek accepteert	In gesprek	Geen timer	Wanneer u het contactverzoek hebt geaccepteerd, wordt de status Beschikbaar (✔) gewijzigd in het label In gesprek (🗣️).
In gesprek naar Inactief: u kunt handmatig overschakelen naar een inactieve status als u geen contactverzoeken wilt accepteren tijdens de interactie met de klant.	In gesprek	Geen timer	U kunt uw status instellen op Inactief als u geen inkomend gesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek wilt krijgen tijdens uw interactie met de klant. Als u tijdens uw interactie met de klant een inactieve status kiest, verandert het pictogram van het label In gesprek van 🗣️ (In gesprek in de status Beschikbaar) naar 🚫 (In gesprek in de status Inactief).
In gesprek naar Beschikbaar: de status wordt automatisch overgeschakeld wanneer uw interactie wordt beëindigd.	Beschikbaar	00:00	Hier wordt de totale tijd weergegeven, inclusief de tijd in de status Beschikbaar wanneer u het inhoudsverzoek accepteert, de tijd die is verstreken sinds u het verzoek hebt geaccepteerd tot het einde van de interactie (verbonden timer) en de afrondingstijd.
Inactief naar Beschikbaar: In gesprek	In gesprek	Geen timer	Als uw beheerder de optie Agent beschikbaar na uitbellen heeft gedefinieerd als <i>Ja</i> , wordt nadat een gesprek is beëindigd, uw status ingesteld als Beschikbaar, zelfs als u het uitbelgesprek hebt gevoerd met de status Inactief.
Inactief naar inactief: In gesprek	In gesprek	Geen timer	Als uw beheerder de optie Agent beschikbaar na uitbellen heeft gedefinieerd als <i>Nee</i> , wordt nadat een gesprek is beëindigd, uw status ingesteld als Inactief.
In gesprek naar RONA: de status wordt automatisch overgeschakeld wanneer u geen contactverzoek accepteert binnen de opgegeven tijd.	In gesprek naar RONA	In gesprek: geen timer RONA: 00:00	U moet een bewerking uitvoeren op de popover Redirection on No Answer (RONA) en de statustimer begint bij 00:00. Stel dat u 2 minuten de status Beschikbaar hebt en een verzoek voor een spraakgesprek hebt geaccepteerd. Tijdens uw interactie met de klant ontvangt u na 5 minuten een contactverzoek per e-mail. Als u het e-mailverzoek niet binnen de opgegeven tijd accepteert, wordt de popover RONA weergegeven. U kunt de optie Naar Inactief of Naar Beschikbaar kiezen. Als u een van de opties kiest, begint de statustimer bij 00:00.

**Opmerking**

Uw systeemtijd moet gesynchroniseerd zijn met de netwerktijd om de timer voor de agentstatus en de verbondentimer voor het contactverzoek correct te laten weergeven.

Meldingen

Er wordt een melding weergegeven bij nieuwe bureaubladgebeurtenissen die uw aandacht vereisen. Meldingen worden weergegeven ongeacht of u een toepassing gebruikt of niet.

Pop-upmelding — browser

Pop-upmelding is een systeemeigen browsermelding die alleen wordt weergegeven als het browsertabblad van het bureaublad op de achtergrond wordt weergegeven. Pop-upmeldingen van de browser worden weergegeven als de Agent Desktop niet het actieve browservenster of -tabblad is. Het browservenster of -tabblad van Agent Desktop is inactief wanneer,

- U werkt met andere browservensters of -tabbladen.
- U werkt aan andere toepassingen.
- U het browservenster van Agent Desktop hebt geminimaliseerd.

Als de Agent Desktop niet het actieve browservenster of -tabblad is, wordt u op basis van uw browserinstellingen gewaarschuwd met een geluidssignaal op de taakbalk van de browser. U moet op de pop-upmelding klikken om uw Agent Desktop-venster of -tabblad actief te maken. Hieronder ziet u het gedrag en de beperkingen van de pop-upmelding van de browser:

- De weergave van de pop-upmelding is gebaseerd op uw besturingssysteem en browserinstellingen.
- U moet machtigingen voor pop-upmeldingen van de browser inschakelen voor het besturingssysteem en de browser.
- U moet de browsermachtigingen toestaan wanneer u hierom wordt gevraagd.
- De positie van de pop-upmeldingen van de browser is afhankelijk van het besturingssysteem.
- Pop-upmeldingen van de browser kunnen niet worden gestapeld. Een nieuwe melding vervangt de bestaande pop-upmelding.

Meer informatie over ondersteunde browsers vindt u in [Browservereisten, op pagina 2](#).

**Opmerking**

- Pop-upmeldingen zijn van toepassing op gesprekken, chats, e-mails en gesprekken sociale berichten. Pop-upmeldingen bevatten het waarschuwingsbericht, telefoonnummer en naam of e-mailadres van de klant. Bijvoorbeeld inkomende e-mail van janjanssen@gmail.com.
- De beheerder configureert het tijdsinterval om de pop-upmeldingen automatisch te sluiten. De time-outwaarde wordt gerespecteerd in de Chrome-browser in Windows, Chrome OS en macOS. De andere ondersteunde browsers respecteren echter de geconfigureerde time-outwaarden niet consistent.

Browserinstellingen voor Chrome

De pop-upmeldingen worden waarschijnlijk niet weergegeven in Chrome voor Windows 10 en Windows 11. Als u de meldingen op uw bureaublad wilt weergeven en niet in het deelvenster **Meldingen beheren** van Windows 10 en Windows 11, schakelt u de functie **Oorspronkelijke meldingen inschakelen** in Chrome (versie 86 en eerder) uit. De pop-upmeldingen die op uw bureaublad worden weergegeven, hebben de oorspronkelijke indeling.

Procedure

- Stap 1** Open Chrome en voer **chrome://flags/#enable-native-meldingen** in de adresbalk in.
- Stap 2** Druk op de toets **Enter** op uw toetsenbord.
- Stap 3** Selecteer de optie **Uitgeschakeld** in de vervolgkeuzelijst met gelabelde vakken.
- Stap 4** Klik op **Nu opnieuw starten**.

De meldingen worden op uw bureaublad in de oorspronkelijke indeling weergegeven.

Desktopmelding

Meldingen op het bureaublad of op toepassingsniveau worden weergegeven in de rechterbovenhoek van de Bureaublad. Hieronder ziet u het gedrag van het bureaublad en de beperkingen:

- Meldingen op het bureaublad kunnen worden gestapeld.
- Bureaubladmeldingen kunnen automatisch worden genegeerd of gesloten.
- Meldingen op het bureaublad Bureaublad worden weergegeven op basis van de **meldingsinstellingen**. Zie [Meldingsinstellingen in- of uitschakelen, op pagina 57](#) voor meer informatie.

Uw beheerder configureert het volgende:

- Het aantal bureaubladmeldingen dat tegelijk wordt weergegeven.
- Het tijdsinterval voor het automatisch afsluiten van bureaubladmeldingen. De geconfigureerde time-out voor meldingen is van toepassing op ondersteunde browsers in Windows OS en Chrome OS. In het macOS sluiten de ondersteunde browsers automatisch de meldingen.

Bureaubladmeldingen zijn van toepassing op gesprekken, chats, e-mails en gesprekken sociale berichten. De melding bevat de naam van de klant, het telefoonnummer, het chatbericht of informatie over het verzoek. Hier volgen enkele voorbeelden:

Actie	Melding
Wanneer een gespreksopname wordt hervat.	Opname automatisch hervatten De opname wordt over 5 seconden hervat.
Wanneer meerdere gebruikers tegelijkertijd de variabelewaarden voor de aan het gesprek gekoppelde gegevens (CAD) bewerken.	Klantgegevens zijn bijgewerkt Uw wijzigingen worden overschreven met de bijgewerkte oproepgegevens.

Actie	Melding
Wanneer een pop-upschermbanner voor u is afgeleverd.	<p>Pop-upschermbanner geleverd</p> <p>Er is een pop-upschermbanner aan u afgeleverd.</p> <p>Pop-upschermbanner of <Screen Pop hyperlink> opnieuw openen</p> <p>Opmerking Op basis van de routeringsconfiguratie die de beheerder heeft ingesteld in Flow Designer, kunt u de aangepaste weergavetekst of de hyperlink Pop-upschermbanner zien.</p>
Wanneer een andere agent uw adviesverzoek accepteert.	<p>Advies verbonden</p> <p>Uw adviesverzoek is geaccepteerd.</p>
Wanneer een andere agent uw conferentieverzoek accepteert.	<p>Conferentie verbonden</p> <p>Uw conferentieverzoek is geaccepteerd.</p>
Wanneer een verzoek voor een adviesgesprek in de wachtstand wordt gezet.	<p>Gesprek in de wachtstand zetten</p> <p>Uw gesprek is in de wachtstand gezet.</p>
Wanneer een gesprek automatisch wordt afgerond.	<p>Automatisch afronden</p> <p>Uw gesprek is automatisch afgerond.</p>
Wanneer u een chatbericht ontvangt van de klant.	<p>Berichten van Jan Janssen</p> <p>OK, ik heb het begrepen. Hartelijk dank!</p>
Wanneer u een bijlage naar de klant verzendt.	<p>Berichten van Jan Janssen</p> <p>Heeft een bijlage verzonden.</p>
Wanneer u het chatbericht voor een vergadering naar een andere agent verzendt.	<p>Berichten van Barbara Hecker</p> <p>Hallo, ik ben Barbara Hecker. Hoe kan ik...</p>
Wanneer de klant een chatbericht beëindigt.	<p>Chat van Jason Welch beëindigen</p> <p>Uw chatsessie is beëindigd.</p>
Wanneer u uw team wijzigt.	<p>Team is gewijzigd</p> <p>U bent nu aangemeld bij Sales_Team.</p>
Wanneer u een inkomende oproep ontvangt van Webex-app.	<p>Inkomende oproep van Jannie Janssen</p> <p>00:02</p>
Wanneer u een chatbericht ontvangt van Webex-app.	<p>Bericht van Jan Janssen</p> <p>OK, ik heb het begrepen. Hartelijk dank!</p>

Actie	Melding
Wanneer u een vergaderverzoek ontvangt van Webex-app.	Inkomende vergadering van de persoonlijke ruimte van Jannie Janssen 00:02
Wanneer u een gepland vergaderverzoek ontvangt van Webex-app.	Geplande vergadering voor demo Over 5 minuten Opmerking Wanneer de naam van de vergadering voor een geplande vergadering niet is gedefinieerd, wordt de standaardnaam voor persoonlijke ruimte weergegeven als meldingskopetekst. Bijvoorbeeld persoonlijke ruimte van Jannie Janssen . Als de vergadering is begonnen, wordt de resterende tijd vervangen door de tekst <i>Nu</i> . Geplande vergadering voor demo Nu

**Opmerking**

- In het deelvenster Taaklijst een badge in elke chat en gesprek sociale berichten-taak geeft het aantal ongelezen berichten weer.
- U wordt gewaarschuwd met een geluidsmelding wanneer u een chat-, een gesprek sociale berichten- of een e-mailverzoek ontvangt.

Agentstatus

De agentstatus verwijst naar uw werkstatus bij het gebruik van de Agent Desktop. Hieronder ziet u de agentstatussen:

- Door u ingestelde status: bepaalt of u contacten kunt ontvangen en accepteren voor alle communicatiekanalen (gesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek). Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.
- De status die door het systeem is ingesteld: de status die het systeem toewijst aan u op basis van het kanaal waarmee u communiceert. Zie [Gespreksstatussen, op pagina 33](#) en [E-mail- en chatstatussen, op pagina 34](#) voor meer informatie.

Agentbeschikbaarheidsstatussen

Hieronder ziet u de agentstatussen die worden weergegeven in Agent Desktop en die van toepassing zijn op alle kanalen (spraak-, uitbel-, uitgaand gesprekken en digitale kanalen):

- [Beschikbaar](#)

- [Inactief, op pagina 30](#)
- [RONA, op pagina 30](#)

Dit is het agentlabel:

- [In gesprek, op pagina 31](#)

Beschikbaar

De status **Beschikbaar** geeft aan dat u gereed bent om contactverzoeken die naar u zijn geleid, te accepteren en te beantwoorden. Nadat u zich hebt aangemeld, selecteert u de optie **Beschikbaar** in de vervolgkeuzelijst om spraakoproepen, chats, e-mails en gesprek sociale berichten-verzoeken te accepteren. De status **Beschikbaar** wordt voorafgegaan door een groen (✔) pictogram.



Opmerking

- Communicatie, zoals spraakoproepen, chats, e-mails, gesprek sociale berichten of campagnes, worden alleen naar u geleid wanneer uw status is ingesteld op **Beschikbaar**. Zie [De beschikbaarheidsstatus wijzigen, op pagina 50](#) voor meer informatie.
- De vertraging is afhankelijk van de netwerkverbinding.

Inactief

De status **Inactief** geeft aan dat u bent aangemeld, maar niet gereed bent om doorgestuurde verzoeken te accepteren. Wanneer u zich aanmeldt bij het bureaublad, wordt uw status ingesteld op de standaardreden voor de inactieve status die door de beheerder is geconfigureerd.

De beheerder configureert meer redenen voor de inactieve status die geschikt zijn voor uw onderneming. Als u offline moet gaan voor een vergadering, training of lunchpauze, wijzigt u uw status in een reden voor inactiviteit door een optie te selecteren in de vervolgkeuzelijst. De door de beheerder gedefinieerde redenen voor de inactieve status worden voorafgegaan door een grijs pictogram (⊖).

Daarnaast kunt u een reden voor de inactieve status selecteren wanneer u met een klant communiceert, bijvoorbeeld tijdens een chatsessie met de klant of wanneer u een e-mailbericht wilt beantwoorden. Neem contact op met uw supervisor voor meer informatie over welke reden voor de status inactief moet worden gebruikt.



Opmerking

Als u de status **Beschikbaar** of **Inactief** hebt zonder lopende gesprekken, kan uw supervisor u afmelden bij Bureaublad. U moet zich opnieuw aanmelden om toegang te krijgen tot de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45](#) voor meer informatie.

RONA

De status **RONA** (Redirection on No Answer) geeft aan dat u niet binnen de opgegeven tijd een spraakoproep, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek hebt geaccepteerd. De spraakoproep, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek wordt teruggestuurd naar de wachtrij. Uw status wordt door het systeem gewijzigd van **Beschikbaar** in **RONA**. De status **RONA** wordt voorafgegaan door een rood pictogram (⊖).

Uw beheerder configureert de beschikbare tijd voor het accepteren van een inkomende verzoek vanuit een willekeurig kanaal. Als de geconfigureerde maximale tijd meer dan acht seconden bedraagt, knippert de actieknop in de popover vijf seconden voordat uw status verandert in **RONA**.

Als u het verzoek niet kunt accepteren binnen de opgegeven tijd die in de timer wordt weergegeven, knippert de actieknop op de popover een paar seconden en wordt uw status gewijzigd in **RONA** (Redirection on No Answer). Het verzoek wordt teruggestuurd naar de wachtrij.

Het systeem kan onder de volgende omstandigheden geen nieuwe contactverzoeken aan u afleveren:

- Het verzoek wordt niet beantwoord tijdens de status **Beschikbaar**.
- Het **Kiesnummer** of het opgegeven **Toestelnummer** is onjuist.

Wanneer uw status verandert in **RONA**, verschijnt er een popover met de volgende opties:

- **Naar inactief**: wanneer u op **Naar inactief** klikt, verandert de status van **RONA** in de standaardreden voor inactiviteit die door de beheerder is geconfigureerd.
- **Naar beschikbaar**: wanneer u op **Naar beschikbaar** klikt, verandert uw status van **RONA** in **Beschikbaar**. De status **Beschikbaar** geeft aan dat u gereed bent om contactverzoeken die naar u zijn geleid, te accepteren en te beantwoorden.

Wanneer een verzoek voor een inkomend gesprek niet wordt afgeleverd vanwege een storing in het netwerk, de telefoon of andere apparaten, wordt uw status ingesteld op **RONA**. U kunt op **Naar inactief** klikken dat wordt weergegeven op de popover, en contact opnemen met uw beheerder om de situatie te onderzoeken.

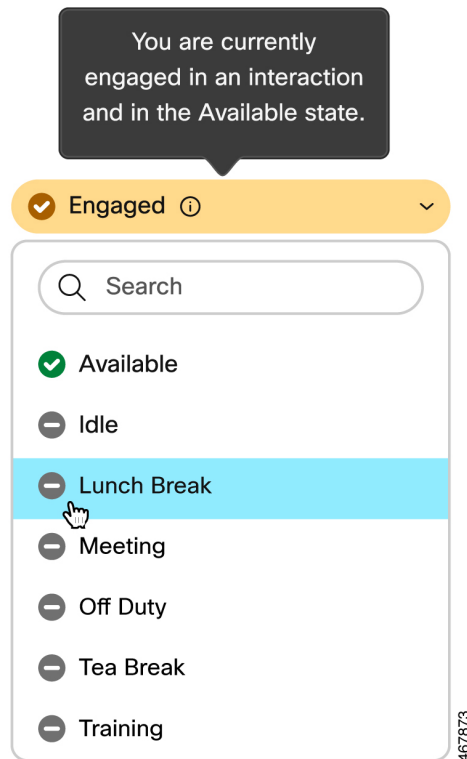




Opmerking

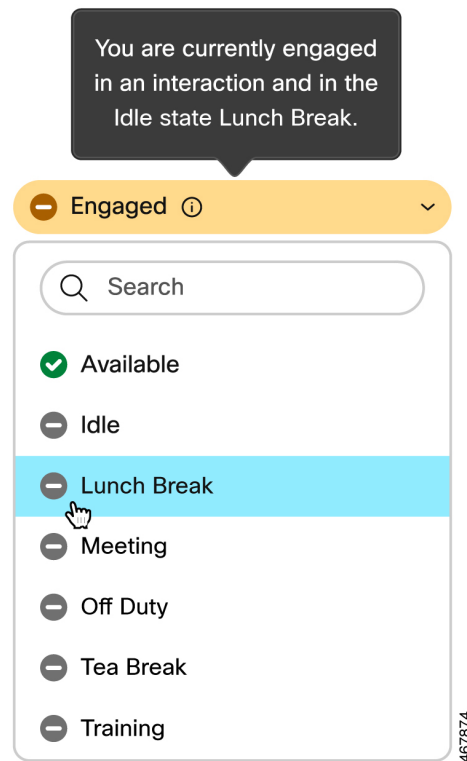
- U kunt uw status niet handmatig wijzigen in **RONA**.
- Als u een spraakoproep, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek wilt accepteren, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.
- Als de Bureaublad-toepassing niet het actieve browservenster of tabblad is, wordt u gewaarschuwd met een pop-upvenster wanneer uw status verandert in **RONA**. Zie [Pop-upmelding — browser, op pagina 26](#) voor meer informatie.

In gesprek

Het label **In gesprek** geeft aan dat u bezet bent en met een klant verbonden bent. Wanneer u het contactverzoek hebt geaccepteerd, wordt de status **Beschikbaar** (✔) gewijzigd in het label **In gesprek** (✔).



Als u tijdens uw interactie met de klant een inactieve status kiest, verandert het pictogram van het label **In gesprek** van  (In gesprek in de status Beschikbaar) naar  (In gesprek in de status Inactief).



De verbonden timer wordt weergegeven in het deelvenster Interactiebeheer en niet in het veld **Beschikbaarheidsstatus**. Wanneer de interactie wordt beëindigd, worden de status en de timer weergegeven. Zie [Status en verbonden timers](#), op pagina 23 voor meer informatie.

Wanneer u in gesprek bent in de status **Beschikbaar** (👍), kunt u actieve verzoeken op andere kanalen blijven ontvangen, afhankelijk van de kanaalcapaciteit.



Opmerking

De beschikbaarheidsstatus blijft in Agent Desktop ook behouden als u de browser sluit of de browsercache leegmaakt.

Gespreksstatussen

De status van het spraakgesprek wordt door het systeem geïnitieerd. De gespreksstatus verandert al naar gelang uw actie in het gesprek en of u communiceert met een klant of een andere agent. Als u bijvoorbeeld het klantgesprek in de wacht zet, geeft het deelvenster Interactiebeheer de status weer als **Gesprek in de wacht**.

Verbonden timer: wanneer u een gesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek accepteert, wordt de timer naast het verzoek weergegeven in het deelvenster Taaklijst. In de timer wordt de tijd weergegeven die is verstreken sinds u het verzoek hebt geaccepteerd. De gekoppelde timer wordt elke seconde bijgewerkt en de notatie is mm:ss. Als u meer dan een uur verbonden bent, verandert de indeling in uu:mm:ss (bijvoorbeeld 01:10:25). De gekoppelde timer wordt ook weergegeven in het deelvenster Interactiebeheer.

Wanneer u communiceert met de beller (klant) of een andere agent, worden op basis van uw actie de volgende statussen voor spraakgesprekken ingesteld door het systeem:

- **Overgaan:** geeft aan dat de popover voor een inkomend gesprek wordt weergegeven in de rechterbenedenhoek van het bureaublad. Als u de oproep niet binnen de door uw beheerder geconfigureerde tijd kunt beantwoorden, wordt de oproep teruggestuurd naar de wachtrij. Uw status wordt door het systeem gewijzigd van **Beschikbaar** in **RONA**.
- **Gesprek in de wacht:** geeft aan dat u de klant in de wacht hebt gezet.
- **Advies gevraagd:** hiermee geeft u aan dat u een adviesgesprek hebt gestart.
- **Bezig met raadplegen:** geeft aan dat u een andere agent raadpleegt.
- **Advies in de wacht:** geeft aan dat u de agent die u raadpleegt in de wacht hebt geplaatst.
- Pictogram **Conferentie**pictogram met *<telefoonnummer of naam van de agent>*: geeft een drieweg communicatie aan tussen u, de klant en een andere agent.
- **Afronden:** geeft aan dat u uw gesprek met de klant hebt beëindigd.

E-mail- en chatstatussen

De status van chat- en e-mailverzoeken wordt door het systeem geïnitieerd en gewijzigd wanneer u verdergaat met de communicatie.

E-mailstatus

- **Afronden:** geeft aan dat u uw e-mailcommunicatie met de klant hebt beëindigd.

Status van chats en sociale kanalen

Hieronder ziet u de status van de chat- en sociaal-kanaalverzoeken:

- **Conferentieverzoek:** geeft aan dat u een conferentiegesprek hebt gestart.
- **Conferentie:** geeft een driewegcommunicatie aan tussen u, de klant en een andere agent.
- **Afronden:** geeft aan dat u uw chat of gesprek sociale berichten met de klant heeft beëindigd.

Toegankelijkheid

De Agent Desktop ondersteunt functies die de toegankelijkheid voor slechtziende gebruikers verbeteren. In de volgende tabel ziet u hoe u kunt navigeren binnen Agent Desktop met de toegankelijkheidsfuncties.

Webtoegankelijkheid

Agent Desktop Element	Voor het uitvoeren van de volgende acties	Gebruik de volgende toetsen
Aanmelden	Blader door de opgeslagen e-mailadressen in de vervolgkeuzelijst.	Pijl-omhoog en pijl-omlaag
Aanmelden	Een e-mailadres selecteren.	Enter

Agent Desktop Element	Voor het uitvoeren van de volgende acties	Gebruik de volgende toetsen
Aanmelden	Het geselecteerde e-mailadres wijzigen.	Mac-toetsenbord: Command+pijl naar links Windows-toetsenbord: Alt+pijl naar links
Aanmelden	Meld u aan bij Agent Desktop.	Enter
Referenties voor station	Selecteer Kiesnummer of Toestelnummer .	Pijl naar rechts en Enter
Referenties voor station	Om te focussen op de optie en die te selecteren in het dialoogvenster Kiesnummer of Toestelnummer .	Tab Pijlen naar rechts en naar links
Referenties voor station	Navigeren door elementen in het dialoogvenster Kiesnummer of Toestelnummer .	Tab
Referenties voor station	Selecteer een teamnaam uit de vervolgkeuzelijst Team .	Pijl Omhoog en Omlaag
Referenties voor station	Selecteer een optie.	Enter
Referenties voor station	Sluit het dialoogvenster Stationreferenties .	Esc
Meldingencentrum	Open het Meldingencentrum .	Tab en Enter
Meldingencentrum	Blader door de meldingen.	Pijl-omhoog en pijl-omlaag
Meldingencentrum	Markeer alle meldingen als gelezen, open een pop-upvenster opnieuw, sluit een melding en negeer meldingen.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Meldingencentrum	Sluit het dialoogvenster Meldingencentrum .	Esc of Enter of spatiebalk
Agentstatus	Blader door de agentstatus in de vervolgkeuzelijst.	Pijl-omhoog en pijl-omlaag
Agentstatus	Selecteer een agentstatus.	Enter
Agentstatus	Sluit het dialoogvenster Agentstatus.	Esc of Enter of spatiebalk
Gebruikersprofiel	Open het dialoogvenster Gebruikersprofiel.	Enter of spatiebalk
Gebruikersprofiel	Blader door de opties in het dialoogvenster Gebruikersprofiel.	Tab en Enter
Gebruikersprofiel	Sluit het dialoogvenster Gebruikersprofiel.	Esc
Meldingsinstellingen	Open Meldingsinstellingen .	Tab en Enter
Meldingsinstellingen	Schakel opties in of uit (wisselknoppen) in de Meldingsinstellingen .	Tab en spatiebalk

Agent Desktop Element	Voor het uitvoeren van de volgende acties	Gebruik de volgende toetsen
Meldingsinstellingen	Het geluidsvolume verhogen of verlagen.	Pijltoetsen
Meldingsinstellingen	Geluid dempen, dempen opheffen of geluid afspelen.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Donkere modus	Schakel over naar de donkere modus (wisselknop).	Tab en spatiebalk
Sneltoetsen	Open het dialoogvenster Toetsenbordsneltoetsen .	Tab en Enter
Sneltoetsen	Blader door de elementen in het dialoogvenster Lijst met toetsenbordsneltoetsen .	Tab en Enter
Sneltoetsen	Wis het zoekcriterium in het zoekveld.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Sneltoetsen	Sorteer kolommen in het dialoog venster Lijst met toetsenbordsneltoetsen .	Tab en Enter
Sneltoetsen	Blader door de lijst met toetsenbordsneltoetsen.	Tab, pijl Omhoog of pijl Omlaag
Sneltoetsen	Het dialoogvenster Lijst met toetsenbordsneltoetsen maximaliseren, herstellen en sluiten.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Foutrapport	Download foutrapport.	Tab en Enter
Prestatiestatistieken Agent Rapporten	Navigeer door de rapporten.	Pijl naar links of naar rechts
Prestatiestatistieken Agent Rapporten	Selecteer een rapport.	Enter
Taaklijst	Schakel tussen taken.	Pijltoetsen
Taaklijst	Selecteer een taak.	Enter of spatiebalk
Interactiegeschiedenis agent	Navigeer over alle kanalen binnen de Interactiegeschiedenis agent.	Pijlen naar rechts en naar links
Interactiegeschiedenis agent	Selecteer een kanaal.	Enter
Interactiegeschiedenis agent	Schakel tussen de contactgeschiedenis in een specifiek kanaal.	Tab
Popover	Accepteer een popover-verzoek.	Enter
Popover	Schakel tussen popover-verzoeken.	Tab

Agent Desktop Element	Voor het uitvoeren van de volgende acties	Gebruik de volgende toetsen
Interactiebeheer	Navigeer door elementen in de Interactiebeheer.	Tab
Interactiebeheer	Selecteer een optie.	Enter
CAD-variabelen	Schakel tussen waarden van CAD-variabelen.	Tab
CAD-variabelen	Selecteer een waarde voor de CAD-variabele.	Enter of spatiebalk
Doorverbinden, raadplegen of conferentie	Selecteer een optie voor keuzerondjes.	Pijlen naar rechts en naar links
Doorverbinden, raadplegen of conferentie	Selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst.	Pijl-omhoog en pijl-omlaag
Doorverbinden, raadplegen of conferentie	Selecteer een optie.	Enter
Doorverbinden, raadplegen of conferentie	Sluit het dialoogvenster.	Esc
Chat en Gesprek sociale berichten	Navigeer door opties.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Chat en Gesprek sociale berichten	Vouw contactgegevens uit of samen.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
E-mail	Navigeer door opties.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
E-mail	Vouw contactgegevens uit of samen.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
E-mail	Selecteer de opmaakstijl voor tekst met opmaak.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Uitbelgesprek	Selecteer Adresboek of Toetsenblok .	Pijlen naar rechts en naar links
Uitbelgesprek	Blader door de invoer van het Adresboek of het kiesnummer in het Toetsenblok .	Pijl-omhoog en pijl-omlaag
Uitbelgesprek	Wis het zoekcriterium in het zoekveld.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Uitbelgesprek	Selecteer een contactpersoon uit het Adresboek om een gesprek te beginnen.	Tab en Enter
Uitbelgesprek	Blader door de nummertoetsen van het Toetsenblok om een gesprek tot stand te brengen.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk

Agent Desktop Element	Voor het uitvoeren van de volgende acties	Gebruik de volgende toetsen
Uitbelgesprek	Sluit het dialoogvenster Uitbelgesprek .	Esc
Hulpinformatie	De widgets maximaliseren en herstellen.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Hulpinformatie	Navigeren in de verschillende tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie.	Pijlen naar rechts en naar links
Hulpinformatie	Selecteer een tabblad.	Enter of spatiebalk
Hulpinformatie	Navigeren door elementen op het tabblad.	Tab of pijl-omhoog en pijl-omlaag
Hulpinformatie	Open de koppeling E-mailbericht weergeven op het tabblad Contactgeschiedenis .	Tab en Enter
Hulpinformatie	Blader door de opties van Indeling bewerken .	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Bureaubladindeling opnieuw instellen	De volledige bureaubladindeling opnieuw instellen.	Tab en Enter
Bureaubladindeling opnieuw instellen	Blader door en selecteer elementen in het dialoogvenster Bevestiging indeling opnieuw instellen .	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Afronden	Het dialoogvenster Redenen voor afronden uitvouwen en samenvouwen.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Afronden	Blader door de elementen in het dialoogvenster Redenen voor afronden .	Tab
Afronden	Annuleer automatisch afronden.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Afronden	Selecteer een optie voor keuzerondjes.	Pijl-omhoog en pijl-omlaag
Afronden	Afronden verzenden.	Tab, vervolgens Enter of de spatiebalk
Help	Blader door de elementen in het dialoogvenster Help Center .	Tab
Help	Selecteer een optie.	Enter
Help	Een specifiek Help-onderwerp openen op een nieuw tabblad.	Shift+Tab en Enter
Help	Sluit het dialoogvenster Help Center .	Esc

Agent Desktop Element	Voor het uitvoeren van de volgende acties	Gebruik de volgende toetsen
Afmelden	Meld u af bij de Agent Desktop.	Tab Enter of spatiebalk
Webex-app	Navigeren door elementen binnen Webex-app.	Tab, vervolgens pijlen Omhoog en Omlaag
Webex-app	Selecteer een optie.	Enter of spatiebalk

Ondersteuning voor schermlezers

Agent Desktop ondersteunt ook de JAWS schermleessoftware voor de onderstaande elementen.

Zie voor meer informatie over de ondersteunde JAWS-versie het rapport Vrijwillige producttoegankelijkheidssjablonen (VPAT) voor [Cisco Webex Contact Center](#).

Deelvenster of pagina of widget	Element	Opmerkingen
Agent Desktop	Pictogrammen en gebruikersinterface	De schermlezer leest de naam van het pictogram, de koptekst, de veldnaam, de keuzelijst met invoervak, de vervolgkeuzelijst, de wisselknop, het tekstvak, de zoekoptie, het foutbericht, het aantal items in de lijst, Help-tekst, uitvouwen of samenvouwen, en toetsenbordsneltoets om door te gaan. Opmerking De JAWS schermlezer leest niet de vervolgkeuzelijst Automatisch aanvullen die wordt weergegeven op basis van het zoekcriterium.
Aanmelden	Veldnamen	De schermlezer leest het e-mailadres en het volgende actie-item om door te gaan.
Aanmelden bij station	Fout in dialoogvenster Stationreferenties .	De schermlezer leest de foutmelding op dat het resultaat is van het mislukt indienen van de aanmeldingsgegevens voor het station. Bijvoorbeeld wanneer het kiesnummer ongeldig is.
Meldingencentrum	Aantal berichten	De schermlezer leest het aantal ongelezen berichten en de opties in het dialoogvenster.
Agentstatus	Lijst	De schermlezer leest de vervolgkeuzelijst Agentstatus.
Gebruikersprofiel	Opties	De schermlezer leest de profielopties.
	Kanaalcapaciteit	De schermlezer leest de beschrijvende Help-tekst van het routingstype dat aan het profiel is gekoppeld.

Deelvenster of pagina of widget	Element	Opmerkingen
Meldingsinstellingen	Help-tekst	De schermlezer leest de beschrijvende Help-tekst van de opties voor meldingsinstellingen: Meldingen inschakelen , Stille meldingen inschakelen en Geluidsmeldingen inschakelen .
Sneltoetsen	Kolomkopstekst en rijen	De schermlezer leest de titel van de kolomkopstekst en de rijwaarden.
Foutrapport downloaden	Status	De schermlezer leest de downloadstatus van het foutrapport.
Prestatiestatistieken Agent	Titel	De schermlezer leest de titel van de widget.
	Tabel	De schermlezer leest elke tabelkopstekst en elke cel in de tabel.
Taaklijst en popover	Contactverzoek	De schermlezer leest de naam van het contactverzoek, het telefoonnummer of het e-mailadres en het kanaaltype. Voorbeeld: e-mail van janjanssen@gmail.com.
Interactiegeschiedenis agent	Contactgeschiedenis	De schermlezer leest de naam van het contactverzoek, het telefoonnummer of het e-mailadres, het kanaaltype en andere details.
Widget	Titel en inhoud	De schermlezer leest de titel van een widget en de inhoud ervan.
Uitbelgesprek	Adresboek	De schermlezer leest de inhoud van het adresboek.
Uitbelgesprek	Toetsenblok	De schermlezer leest het nummer op de toetsenblok.
Help	Dialoogvenster	De schermlezer leest de opties in het dialoogvenster Help Center , de inhoudsopgave en de hyperlinktekst.

Toetsenbordsneltoetsen openen

Gebruik de toetsenbordsneltoetsen voor eenvoudige toegang tot de functies van het bureaublad. Met de toetsenbordsneltoetsen definieert u een andere manier om een specifieke bewerking op het bureaublad uit te voeren. Als u een toetsenbordsneltoets wilt uitvoeren, moet u ervoor zorgen dat de focus binnen het scherm van het bureaublad ligt.







Opmerking Zorg ervoor dat de weergavetaal van het toetsenbord op het besturingssysteem is ingesteld op Engels (Verenigde Staten) voor alle toetsenbordsneltoetsen van het Bureaublad om zoals verwacht te kunnen antwoorden.

De lijst met toetsenbordsneltoetsen openen:

Voordat u begint

U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.

Procedure

-
- Stap 1** Klik op **Gebruikersprofiel** in de rechterbovenhoek van het Bureaublad.
- Stap 2** Klik in het gedeelte **Help** op **Toetsenbordsneltoetsen**.
In het dialoogvenster **Lijst met toetsenbordsneltoetsen** wordt het volgende weergegeven:
- Vooraf gedefinieerde toetsenbordsneltoetsen
 - Toetsenbordsneltoetsen die conflicteren
- Opmerking**
- U kunt de **Lijst met toetsenbordsneltoetsen** openen met de toetsenbordsneltoets Ctrl+Alt+F.
 - Toetsenbordsneltoetsen reageren niet als er meerdere toetsen zijn toegewezen aan het uitvoeren van meer dan één bewerking. U moet contact opnemen met de beheerder om het probleem met conflicterende toetsenbordsneltoetsen op te lossen.
 - Gebruik het zoekveld om de lijst te filteren.
- Stap 3** (Optioneel) Voer de volgende handelingen uit om het dialoogvenster **Lijst met toetsenbordsneltoetsen** te slepen of te wijzigen:
- Als u het dialoogvenster wilt slepen, plaatst u de muisaanwijzer op het dialoogvenster. De muisaanwijzer verandert in . Klik op het dialoogvenster en sleep het naar de gewenste positie.
 - Als u het formaat van het dialoogvenster wilt wijzigen, houdt u de muisaanwijzer boven de rand van het dialoogvenster. De aanwijzer verandert in  of  (formaathendel) op basis van de positie van de aanwijzer. Klik op de formaathendel en versleep deze om het formaat van het dialoogvenster te wijzigen.
 - U kunt het formaat van het dialoogvenster niet kleiner maken dan de minimale breedte en hoogte van 480 x 320 pixels. Dit zorgt ervoor dat de inhoud van het dialoogvenster altijd leesbaar blijft.
 - Als u het dialoogvenster wilt maximaliseren, klikt u op .
-

Toetsenbordsneltoetsen voor agents

In de volgende tabel worden de specifieke sneltoetsen voor de agent weergegeven:

**Opmerking**

Als u het Mac-toetsenbord gebruikt, drukt u op **Option** in plaats van op **Alt**. Als u bijvoorbeeld naar de status Beschikbaar wilt gaan, drukt u op Control-Option-R.

Tabel 5: Lijst met Agent Desktop-sneltoetsen (Windows)

Groep	Actie	Sneltoetsen
Agentstatus	Ga naar status Beschikbaar	Ctrl+Alt+R
	Ga naar status Inactief	Ctrl+Alt+N
Toepassing	Chats/e-mail/sociaal accepteren	Ctrl+Alt+A
	Schakelen tussen popovers	Ctrl+Alt+P
	De popover uit- en samenvouwen	Ctrl+Shift+9
	Alle (zichtbare) popovers accepteren	Ctrl+Shift+4
E-mailafhandeling	E-mail verzenden	Ctrl+Alt+S
	Beantwoorden	Ctrl+Shift+6
	Allen beantwoorden	Ctrl+Shift+5
Ingesloten desktopweergave	Tabblad Navigatie openen	Ctrl+Alt+T
	Vernieuwen	Ctrl+Alt+B
Interactiebeheer	Gesprek in de wacht zetten/hervatten	Ctrl+Alt+V
	Opname onderbreken/hervatten	Ctrl+Shift+Z
	Conferentieverzoek voor gesprek/chat	Ctrl+Alt+H
	Gespreksverzoek raadplegen	Ctrl+Alt+C
	Beëindigen voor alle kanalen	Ctrl+Alt+E
	Verzoek doorverbinden voor alle kanalen	Ctrl+Alt+X
	Waarden van bewerkte CAD-variabelen opslaan	Ctrl+Alt+M
	Waarden van bewerkte CAD-variabelen ongedaan maken	Ctrl+Alt+Z
	Uitvouwen/samenvouwen	Ctrl+Alt+Y
	Reden voor afronden	Ctrl+Alt+W
Navigatie	Startpagina openen	Ctrl+Alt+1
	Pagina Prestatiestatistieken Agent openen	Ctrl+Alt+2
Melding	Meldingencentrum openen	Ctrl+Alt+I
	Stille meldingen inschakelen	Ctrl+Alt+D
Uitbellen	Uitbelgesprek openen	Ctrl+Alt+O

Groep	Actie	Sneltoetsen
Taaklijst	Schakelen tussen actieve taken	Ctrl+Shift+8
	Het deelvenster Taak uitvouwen/samenvouwen	Ctrl+Shift+7
Gebruikersprofiel	Gebruikersprofiel openen	Ctrl+Alt+U
	Afmelden	Ctrl+Alt+L
	Lijst met toetsenbordsneltoetsen openen	Ctrl+Alt+F
	Foutrapport downloaden	Ctrl+Shift+2
Webex-toepassing	Webex-toepassing openen	Ctrl+Shift+3
	Webex-toepassing minimaliseren/herstellen	Ctrl+Shift+1



Opmerking

- De volgorde van het nummer van de sneltoets in uw Navigatiebalk is gebaseerd op de volgorde waarin de gerelateerde widget of aangepaste pagina is geconfigureerd in de desktopindeling. Als bijvoorbeeld het pictogram Klantbelevingsanalyses het derde item op de navigatiebalk is, wordt met Ctrl+Alt+3 de pagina Klantbelevingsanalyses geopend.
 - De letters die in de toetsenbordsneltoetsen worden gebruikt, zijn niet hoofdlettergevoelig.
-



HOOFDSTUK 2

Werken met Agent Desktop

- [Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45](#)
- [De toepassing Bureaublad installeren, op pagina 49](#)
- [De beschikbaarheidsstatus wijzigen, op pagina 50](#)
- [Reageren op de time-out voor inactiviteit, op pagina 50](#)
- [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#)
- [Beëindigde interactie verwijderen, op pagina 52](#)
- [Bureaubladproblemen oplossen, op pagina 53](#)
- [Pop-upschermb, op pagina 53](#)
- [Gebruikersprofiel, op pagina 55](#)
- [Webex-app, op pagina 59](#)
- [Emojis toevoegen in WhatsApp-gesprek, op pagina 64](#)
- [Afmelden bij de Bureaublad, op pagina 64](#)

Aanmelden bij de Agent Desktop

Onthoud het volgende wanneer u de Agent Desktop gebruikt:

- Meervoudig aanmelden: u kunt Agent Desktop niet openen vanuit meerdere browsers of meerdere tabbladen van hetzelfde browservenster.

Als u zich aanmeldt bij meerdere exemplaren van de Agent Desktop en u schakelt tussen browsers of tabbladen om de Agent Desktop te openen, wordt een bericht weergegeven. Klik in het bericht op **Doorgaan** om u aan te melden bij de Agent Desktop in dat browservenster.

Als u op **Doorgaan** klikt terwijl u in gesprek bent, duurt het 4-5 seconden voordat het deelvenster Interactiebeheer is geladen.

- Aanmeldproblemen: u moet contact opnemen met de beheerder om eventuele problemen met betrekking tot het aanmelden op te lossen. In de volgende situaties kan het voorkomen dat u zich niet kunt aanmelden bij Agent Desktop:
 - Als het kiesnummer ongeldig is, niet is geregistreerd of al door een andere gebruiker wordt gebruikt.
 - Als de tenant, het profiel, de vaardigheid of agentmachtigingen en instellingen niet zijn geconfigureerd.
 - Als er problemen zijn met het netwerk of API (Application Programming Interface).

- Browser opnieuw laden: als u uw sessie niet kunt herstellen vanwege een verbindingfout, het verlopen van de sessie of problemen met de lokale opslag, moet u de browser opnieuw laden om uw sessie te vernieuwen.
- Banner: boven aan de Agent Desktop wordt een bericht als een banner weergegeven waarin staat dat sommige functies niet beschikbaar zijn. Wanneer uw beheerder het probleem heeft opgelost, moet u de webpagina van het Agent Desktop opnieuw laden. Wanneer u de browser opnieuw laadt, wordt de banner verwijderd en zijn alle functies beschikbaar op de Agent Desktop.

Voordat u begint

Zorg ervoor dat de telefoon gereed is om gesprekken te ontvangen.

Procedure

-
- Stap 1** Voer in de adresbalk van uw browser de URL in die u van de beheerder hebt gekregen.
- Stap 2** Voer uw gebruikersnaam in en klik op **Volgende**.
- Opmerking** Als u het geselecteerde e-mailadres wilt wijzigen, drukt u op toetsenbordsneltoetsen Alt + pijl-links (Windows) of Command + pijl-links (Mac).
- Stap 3** Voer uw wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- Het dialoogvenster **Stationreferenties** verschijnt.
- Opmerking** Als u een vergeten wachtwoord wilt ophalen, klikt u op **Wachtwoord vergeten** en voert u de bevestigingscode van zes cijfers in die naar uw e-mailadres wordt verzonden.
- Als uw beheerder het standaardkiesnummer (DN) configureert, is de standaard-DN al ingevuld in de velden **Kiesnummer** en **Toestelnummer**.
- Als de beheerder de DN beperkt tot de standaard-DN, kunt u de vooraf ingevulde DN niet bewerken wanneer u zich aanmeldt bij de Agent Desktop. De velden **Kiesnummer** en **Toestelnummer** zijn alleen-lezen. In dit scenario slaat u stap 4 en stap 5 over.
- Stap 4** Geef in het gedeelte **Kiesnummer/Toestelnummer** het telefoonnummer voor inkomende en uitgaande gesprekken op. Het keuzerondje **Kiesnummer** is standaard geselecteerd.
- Schakel het selectievakje **Indeling internationaal bellen** in. Kies uit de vervolgkeuzelijst de landcode op basis van uw geografische locatie. U kunt ook een landnummer of een landnaam invoeren om de lijst te filteren. Geef het snelkiesnummer op. Kies nummers worden gevalideerd op basis van de landcode. De ondersteunde indeling is:
 - Indeling landcode: + [Country Code][Phone Number]
 Selecteer de landcode uit de vervolgkeuzelijst en voer alleen het telefoonnummer in.
 Bijvoorbeeld, <+120> 15532447
- Opmerking** De optie **Indeling internationaal bellen** is ingeschakeld en de standaardwaarde is +1.
- Schakel het selectievakje **Indeling internationaal bellen** uit om een andere indeling voor gekozen nummers te gebruiken. Geef het snelkiesnummer op. De ondersteunde indelingen zijn:

- E.164 nummerindeling: [+] [landcode][nummer]
Bijvoorbeeld +11234567890
- IDD-indeling (internationaal direct kiezen): [IDD][landcode][nummer]
Bijvoorbeeld 01161123456789

Opmerking De indeling van uw kiesnummer hangt af van uw locatie. Neem contact op met de beheerder voor meer informatie over de indelingsinstellingen.

Stap 5 (Optioneel) Als u een belapparaat gebruikt, selecteert u het keuzerondje **Toestel** en voert u het toestelnummer in dat door uw beheerder is geconfigureerd (bijvoorbeeld 10078). Het toestelnummer ondersteunt maximaal 18 cijfers.

Stap 6 Selecteer in het gedeelte **Team** het team dat u wilt koppelen aan de vervolkeuzelijst, of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren.

Stap 7 (Optioneel) Schakel het selectievakje **Mijn referenties onthouden** in om de stationsgegevens voor latere aanmeldingen op te slaan.

- Opmerking**
- Wanneer u het selectievakje **Mijn inloggegevens onthouden** uitschakelt, worden de inloggegevens niet opgeslagen voor toekomstig inloggen. U moet de aanmeldingsgegevens handmatig invoeren wanneer u zich aanmeldt bij de Agent Desktop.
 - Het dialoogvenster **Stationreferenties** ondersteunt de automatische aanvulfunctie van de browser. Automatisch aanvullen bespaart tijd door automatisch vooraf ingevoerde kiesnummers en toestelnummers in te vullen. Het aantal suggesties dat bij automatisch aanvullen wordt opgegeven, is specifiek voor de browser. Als u opgeslagen invoer wilt verwijderen, moet u de browsercache leegmaken. De functie voor automatisch aanvullen wordt niet ondersteund in de privébrowsermodus.

Stap 8 Klik op **Verzenden**.

Opmerking Als u het selectievakje **Mijn referenties onthouden** hebt ingeschakeld, wordt er mogelijk gemeld dat uw referenties niet zijn opgeslagen. In dat geval moet u uw gegevens invoeren wanneer u zich opnieuw aanmeldt.

De beheerder kan de takenpagina zo configureren dat de illustratie als achtergrond wordt weergegeven wanneer u zich aanmeldt. Als de illustratie niet is geconfigureerd, wordt de takenpagina weergegeven met een lege achtergrond.

Opmerking Als de beheerder een niet-gewijzigde indeling toewijst aan uw team, worden de nieuwe op indelingen gebaseerde functies weergegeven wanneer u zich aanmeldt. Als u al bent aangemeld, worden de nieuwe op lay-outfunctie gebaseerde functies weergegeven wanneer u de browser opnieuw laadt.

Responsiviteit

Agent Desktop ondersteunt een responsieve weergave die eenvoudig lezen en navigeren mogelijk maakt bij alle schermresoluties. De Agent Desktop-weergavegrootte moet groter zijn dan 500 x 500 pixels (breedte x hoogte). U moet het zoomniveau van uw webbrowser instellen op 100% voor de beste ervaring met de Agent

Desktop. Meer informatie over ondersteunde browserversies vindt u in [Agent Desktop-vereisten, op pagina 2](#).

De Agent Desktop-interface wordt automatisch aangepast op basis van progressieve schermgrootten, afdrukstand en de weergavegebieden van het apparaat. De Agent Desktop toont het responsiviteitsgedrag als volgt:


- **Horizontale koptekst:** als er meer aangepaste widgets of pictogrammen op de Horizontale koptekst staan, wordt het pictogram **Meer** (⋮) weergegeven:
 - Wanneer u op het pictogram klikt, worden in de vervolgkeuzelijst de aangepaste widgets en pictogrammen weergegeven.
 - Wanneer u het formaat van het scherm wijzigt, worden de aangepaste widgets en pictogrammen op de verwachte manier weergegeven op de Horizontale koptekst zonder het pictogram ⋮.
- **Navigatiebalk:** de linkernavigatiebalk vouwt samen in kleine weergavegebieden in de horizontale koptekst. Wanneer u op het pictogram **Menu** (☰) klikt, wordt de schuifbalk naast de pictogrammen weergegeven.



Opmerking

De titel en het logo worden niet weergegeven wanneer het weergavegebied minder dan 736 pixels breed is. Vergroot de breedte tot 737 pixels of meer om het logo en de titel weer te geven.

- **Taaklijst, Interactiegeschiedenis agenten Hulpinformatie** deelvensters: de deelvensters overlappen de Toepassingen voor. De deelvensters zijn in kleine weergavegebieden standaard weergegeven in de samengevouwen status.

Wanneer u op het pictogram  (Uitvouwen) van elk deelvenster klikt, worden in het schuifpaneel de details weergegeven. Wanneer u een deelvenster uitvouwt, worden andere uitgevouwen deelvensters samengevouwen, zodat de werkruimte niet verborgen is.

In het deelvenster Hulpinformatie verschijnt de optie **Meer** als er meer tabbladen zijn die kunnen worden weergegeven in de weergave.



Opmerking

Als u een label toevoegt in de lange widgets, kort het systeem de labelnaam in.

- Vermijd het toevoegen van labels in lange widgets
 - Klik alleen op het pictogram van de widget. Er kan niet geklikt worden op de gehele rij in de vervolgkeuzelijst **Meer**.
-

De Agent Desktop kan worden geïnstalleerd als een toepassing. Het reactiegedrag is hetzelfde als in de browserversie van Agent Desktop.

**Opmerking**

- De beheerder bepaalt of een aangepaste widget reageert of niet.
- Niet-reagerende widgets kunnen niet de beste gebruikerservaring garanderen en worden niet weergegeven als het weergavegebied minder dan 736 pixels breed is. Vergroot de breedte tot 737 pixels of meer om alle widgets weer te geven die als niet-reagerend zijn geconfigureerd.

De toepassing Bureaublad installeren

U kunt de Bureaublad als een toepassing installeren als de Bureaublad wordt geopend met een moderne webbrowser die PWA (Progressive Web Application) ondersteunt.

PWA's zijn webtoepassingen die profiteren van de nieuwste technologieën om het beste van web- en mobiele toepassing te combineren. U kunt ze beschouwen als websites die zijn gebaseerd op webtechnologieën, maar fungeren als toepassingen.

De besturingssystemen en browsers die de Bureaublad als toepassing ondersteunen, zijn:

- Besturingssystemen: Windows 10 en Windows 11, macOS en Chrome OS
- Webrowsers: Google Chrome and Edge Chromium (MS Edge)

Voordat u begint

- U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.
- U moet een moderne webbrowser gebruiken die PWA ondersteunt, zoals Google Chrome of Edge Chromium (MS Edge).

Procedure

Stap 1 Klik op de koppeling **Toepassing installeren** die in het meldingsbericht wordt weergegeven, of op het pictogram **Webex CC Desktop installeren** op de adresbalk.

Stap 2 Klik op **Installeren**.

Wanneer de toepassing is geïnstalleerd, wordt de Bureaublad geopend in een afzonderlijk toepassingsvenster en kunt u deze gebruiken als afzonderlijke bureaubladtoepassing. U kunt de toepassing aan uw Startscherm toevoegen of deze aan de taakbalk vastmaken voor eenvoudige toegang.

- Opmerking**
- Wanneer u zich aanmeldt bij de Bureaublad of de cache leegmaakt, wordt u op de hoogte gesteld van een optie voor het installeren van de Bureaublad als bureaubladtoepassing.
 - U kunt de Bureaublad niet als bureaubladtoepassing installeren met de webbrowser Firefox.
 - Wanneer u de Bureaublad opent via de webbrowser of als toepassing, blijft de gebruikerservaring (UX) ongewijzigd, behalve dat de adresbalk geen deel uitmaakt van de bureaubladtoepassing.
 - De toepassing Bureaublad verwijderen:
 - Klik op het puntjespictogram op de titelbalk van de toepassing.
 - Klik op **Webex CC Desktop verwijderen > Verwijderen**.
-

De beschikbaarheidsstatus wijzigen

Wanneer u zich aanmeldt bij de Agent Desktop, wordt uw status ingesteld op de standaardstatus Inactief (reden) die door de beheerder is geconfigureerd. Als u een gesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek wilt accepteren, moet u uw status instellen op **Beschikbaar**.

Uw standaardstatus wijzigen:

Voordat u begint

U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op de vervolgkeuzelijst **Beschikbaarheidsstatus** die wordt weergegeven op de Horizontale koptekst.
- Stap 2** Selecteer de vereiste beschikbaarheidsstatus in de vervolgkeuzelijst of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren.
- De vervolgkeuzelijst toont de status **Beschikbaar** en de inactiestatussen die zijn geconfigureerd door uw beheerder.
-

Reageren op de time-out voor inactiviteit

De activiteit van de agent omvat het verwerken van contacten, het werken aan aangepaste widgets of het uitvoeren van een taak in Agent Desktop. Als u geen activiteit uitvoert in Agent Desktop op het moment dat u de status Beschikbaar of Niet-actief heeft, wordt u als inactief beschouwd.

Uw beheerder configureert de time-outwaarde voor inactiviteit. Als u voor de opgegeven duur inactief bent in Agent Desktop, meldt Agent Desktop u automatisch af. Eén minuut voordat de geconfigureerde time-out optreedt, wordt u op de hoogte gesteld via het dialoogvenster **Langdurige inactiviteit** met een timer. Als u geen actie onderneemt voordat de timer is verlopen, wordt u afgemeld door Agent Desktop. Het dialoogvenster

wordt weergegeven, ongeacht uw beschikbaarheidstatus. Een pop-upmelding wordt in uw browser weergegeven als Agent Desktop niet het actieve browservenster of -tabblad is.

Voordat u begint

- U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.
- Er is voor een langere periode geen activiteit in Agent Desktop.

Procedure

Stap 1 Kies een van de volgende opties:

- **Aangemeld blijven:** hiermee blijft u aangemeld totdat u zich afmeldt voordat de timer vervalst.
- **Afmelden:** hiermee kunt u zich afmelden bij Agent Desktop

Een aftelklok wordt weergegeven in het dialoogvenster **Langdurige inactiviteit** één minuut voordat de geconfigureerde time-out optreedt.

Stap 2 Als u automatisch wordt afgemeld, klikt u op **OK** om het dialoogvenster te sluiten.

Een reden voor afronden toepassen

Een reden voor afronden geeft aan waarom een klant het contactcenter heeft gebeld en neemt uw ervaring op om de klant te helpen bij het oplossen van de query's. Deze informatie wordt door uw onderneming gebruikt om de effectiviteit en het succes van het contactcenter te meten.

Er wordt een reden voor afronden toegepast nadat u uw interacties met de klanten hebt beëindigd. Selecteer een reden voor afronden in de volgende situaties:

- Wanneer u een actief gesprek, chat of gesprek sociale berichten met een klant beëindigt.
- Wanneer u een actief spraakgesprek, chat, e-mail of gesprek sociale berichten-verzoek doorverbindt.
- Wanneer u een e-mailantwoord verzendt naar een klant.
- Wanneer de klant een actief spraakgesprek of chatverzoek beëindigt.

Voordat u begint

Als u een afrondingsreden wilt toepassen, moet u een actieve interactie hebben met een klant.

Procedure

Stap 1 Klik op **Einde** of **Doorverbinden** of **Verzenden**, afhankelijk van uw situatie.

Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend.

De timer en de redenen voor afronden die in het dialoogvenster **Redenen voor afronden** worden weergegeven, worden door uw beheerder geconfigureerd.

Stap 2 (Optioneel) Klik op **Automatisch afronden annuleren** om te voorkomen dat de desktop automatisch afrondt.

Stap 3 U kunt de vereiste reden selecteren in de vervolkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. U kunt slechts één afrondingsreden tegelijk selecteren.

- Opmerking**
- De opteltimer wordt weergegeven naast de status **Afronden** die de tijd aangeeft die is verstreken sinds u de interactie heeft beëindigd.
 - De afteltimer wordt weergegeven in het dialoogvenster **Redenen voor afronden** dat de tijd aangeeft die overblijft voordat de interactie automatisch wordt afgerond. Als u geen reden voor afronden selecteert voordat de timer op nul staat, wordt de standaardreden voor afronden verzonden tijdens automatisch afronden.

Stap 4 Klik op **Afronding verzenden**.

Beëindigde interactie verwijderen

Het is mogelijk dat de klant niet op de interactie (spraak of digitaal) reageert omdat een API-verzoek of een gebeurtenis geen gegevens in het deelvenster Interactiebeheer kan laden. Wanneer de klant niet reageert, kunt u verder geen actie ondernemen (in de wacht zetten, doorverbinden, raadplegen, beëindigen). Uw beheerder kan de interactie met een niet-reagerende klant beëindigen of u geforceerd afmelden bij de Agent Desktop.

Het dialoogvenster **Interactie beëindigd** wordt in de volgende gevallen weergegeven op de Agent Desktop:

- Als uw beheerder de interactie met de klant beëindigt.
- Als u overlegt met een andere agent of een conferentiegesprek met een andere agent hebt en uw beheerder meldt u af. Die agent wordt daarover geïnformeerd.

Voordat u begint

- Neem contact op met uw beheerder. Uw beheerder moet de interactie met de klant beëindigen als de klant niet reageert.
- Het dialoogvenster **Interactie beëindigd** moet worden weergegeven op de Agent Desktop.

Procedure

Stap 1 Klik op **OK** in het dialoogvenster **Interactie beëindigd**.

De interactie met de klant wordt verwijderd uit de Agent Desktop. Op het tabblad **Contactgeschiedenis** staan niet de interacties die door uw beheerder zijn verwijderd.

Stap 2 (Optioneel) Klik op de koppeling **Foutdetails**.

Stap 3 (Optioneel) Klik op **Volg-ID kopiëren**.

Deel de gekopieerde volg-ID met uw beheerder om het probleem op te lossen. Zie [Bureaubladproblemen oplossen, op pagina 53](#) voor meer informatie.

In het deelvenster Interactiegeschiedenis agent wordt de reden voor afronden weergegeven als n.v.t omdat de interactie niet is afgerond.

Bureaubladproblemen oplossen

Wanneer er een API-fout is opgetreden of als de gebeurtenis niet op het bureaublad kan worden geladen, wordt een foutbericht weergegeven. U kunt de volg-ID van de fout kopiëren en de gegevens met de beheerder delen om het probleem op te lossen.



Opmerking Als u problemen ondervindt met het bureaublad, kunt u de bureaubladlogboeken naar de beheerder sturen om het probleem te onderzoeken. Zie [Foutrapport downloaden, op pagina 59](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op de koppeling **Foutdetails** in het dialoogvenster Fout.
- Stap 2** Klik op **Volg-ID kopiëren**.
Deel de gekopieerde volg-ID met de beheerder om het probleem op te lossen.
-

Pop-upschermb

Een pop-upschermb is een venster of tabblad dat wordt weergegeven op de Agent Desktop. Pop-upschermen activeren op basis van de gebeurtenissen die door de beheerder zijn geconfigureerd.

Het pop-upschermb bevat meer informatie over het verzoek dat is geaccepteerd. Uw beheerder maakt bijvoorbeeld een workflow om een pop-upschermb te activeren wanneer u een inkomende oproep accepteert, met weergaveoptie als tabblad in het deelvenster Hulpinformatie. Wanneer u een inkomend gesprek accepteert, verschijnt het pop-upschermb onder het tabblad **Pop-upschermb** in het deelvenster Hulpinformatie van de Agent Desktop.

Wanneer u een verzoek accepteert, verschijnt de pop-upmelding op het scherm op de Agent Desktop, waarbij het verzoek wordt getoond dat hoort bij het pop-upschermb. Op basis van de weergaveopties kunt u het pop-upschermb weergeven op de Agent Desktop.

De beheerder configureert het pop-upschermb om dit op een van de volgende manieren weer te geven:

- In het bestaande browsertabblad om het vorige pop-upschermb te vervangen.
- Als een nieuw browsertabblad zonder het bestaande pop-upschermb te beïnvloeden.
- Als een subtabblad van het tabblad **Pop-upschermb** in het deelvenster Hulpinformatie.

- Als een aangepast pop-upschermpagina, die kan worden geopend door te klikken op het pictogram **Pop-upschermbalk** op de Navigatiebalk.
- Als een van de widgets op de aangepaste pagina, die wordt geopend door op het aangepaste pictogram te klikken op de Navigatiebalk.



Opmerking Als u een pop-upschermbalk per ongeluk hebt gesloten, kunt u het opnieuw openen door op de pop-upschermbalk te klikken in het **Meldingencentrum**. Zie [Pop-upschermbalk openen, op pagina 54](#) voor meer informatie.

In het pop-upschermbalk worden de klantgegevens weergegeven op basis van uw momenteel geselecteerde interactie. Bijvoorbeeld:

- Als u een interactie accepteert van de klant Jannie Janssen geeft het tabblad **Pop-upschermbalk** in het deelvenster Hulpinformatie of de aangepaste pagina het pop-upschermbalk weer dat hoort bij Jannie Janssen.
- Wanneer u van de ene klant Jannie Janssen naar een andere klant Will Smith gaat, geeft het tabblad **Pop-upschermbalk** in het deelvenster Hulpinformatie of de aangepaste pagina het pop-upschermbalk dat is gekoppeld aan Will Smith.

De beheerder meerdere pop-upschermbalken configureren voor een verzoek. De pop-upschermbalken verschijnen als subtabbladen onder het tabblad **Pop-upschermbalk**. Als u een pop-upschermbalk wilt weer even op het tabblad, klikt

u op .

Wanneer u een afrondingsreden voor een verzoek indient, wordt het bijbehorende pop-upschermbalk in het deelvenster Hulpinformatie of op een aangepaste pagina gesloten.



Opmerking

- Als een pop-upschermbalk is geconfigureerd op een aangepaste pagina, verschijnt het pictogram **Pop-upschermbalk** altijd op de Navigatiebalk, ongeacht of u een verzoek hebt geaccepteerd of beëindigd.
- Als u het pop-upschermbalk configureert op een aangepaste pagina in de bureaubladindeling maar de workflow niet definieert in Flow Designer, wordt de aangepaste pagina leeg weergegeven.

Pop-upschermbalk openen

U kunt als volgt een pop-upschermbalk openen dat u per ongeluk hebt afgesloten:

Procedure

Stap 1 Klik op het pictogram  (**Meldingencentrum**) op de Horizontale koptekst.

In de vervolgkeuzelijst staat het bericht **Pop-upschermbalk afgeleverd**, de tijd die is verstreken, en de automatische nummeridentificatie (ANI) van het spraakgesprek.

Stap 2 Klik op de hyperlink van het pop-upschermb. De weergavetekst voor de hyperlink van het pop-upschermb wordt gedefinieerd door de beheerder. Op basis van de routeringsconfiguratie die de beheerder heeft ingesteld in Flow Designer, kunt u de aangepaste weergavetekst of de hyperlink **Pop-upschermb** zien.

De pop-upschermb wordt op een van de volgende manieren weergegeven:

- In het bestaande browsertabblad, ter vervanging van het vorige pop-upschermb
- Als een nieuw browsertabblad, zonder de bestaande pop-upschermb te beïnvloeden
- Als een nieuw tabblad in het deelvenster Hulpinformatie
- Als een aangepaste pagina
- Als een van de widgets op de aangepaste pagina

Gebruikersprofiel

Het pictogram **Gebruikersprofiel** wordt weergegeven in de rechterbovenhoek van uw Bureaublad. Wanneer u op het pictogram **Gebruikersprofiel** klikt, wordt de volgende informatie weergegeven:

- Profielafbeelding



Opmerking

Als uw profielfoto niet is geconfigureerd, worden de initialen weergegeven op basis van de voornaam en achternaam. U kunt uw profielfoto configureren wanneer u uw account activeert of later op uw [Cisco Webex-profielpagina](#). Zie [Uw profielfoto toevoegen](#) voor meer informatie.

- Gebruikersnaam
- **Profielinstellingen**: uw accountinstellingen voor toegang tot het Bureaublad. Zie [Profielinstellingen](#) voor meer informatie.
- **Kanaalcapaciteit**: het aantal contacten dat u op enig moment kunt afhandelen op elk mediakanaal. Zie [Channel-capaciteit weergeven, op pagina 57](#) voor meer informatie.
- **Gebruikersinstellingen**: de volgende opties worden in het gedeelte **Gebruikersinstellingen** weergegeven:
 - **Meldingsinstellingen**: instellingen voor het weergeven van bureaubladmeldingen en waarschuwingen. Zie [Meldingsinstellingen in- of uitschakelen, op pagina 57](#) voor meer informatie.
 - **Volledige bureaubladindeling herstellen**: de optie voor het herstellen van de standaardweergave van de bureaubladindeling die door uw beheerder is geconfigureerd. Zie [Bureaubladindeling opnieuw instellen, op pagina 121](#) voor meer informatie.
- **Overschakelen naar donkere modus**: de wisselknop om het donkere achtergrondthema van het Bureaublad in of uit te schakelen. De selectie van de donkere modus blijft bewaard totdat u de browsercache leegmaakt.
- **Help**: de volgende opties staan in het gedeelte **Help**:

- **Toetsenbordsneltoetsen:** de optie om de lijst met toetsenbordsneltoetsen te openen. Zie [Toetsenbordsneltoetsen openen, op pagina 40](#) voor meer informatie.
- **Foutrapport downloaden:** de optie om foutrapporten te downloaden. Zie [Foutrapport downloaden, op pagina 59](#) voor meer informatie.
- **Afmelden:** de optie om u af te melden bij het Bureaublad. Zie [Afmelden bij de Bureaublad, op pagina 64](#) voor meer informatie.

Uw team wijzigen

U kunt uw team wijzigen wanneer u geen actief contactverzoek of gesprek hebt.

Voordat u begint

- U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.
- U moet aan meer dan één team zijn gekoppeld.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Gebruikersprofiel** in de rechterbovenhoek van de pagina Bureaublad.
- Opmerking**
- In de sectie **Team** wordt standaard uw huidige team weergegeven dat was geselecteerd in het dialoogvenster **Stationreferenties** op het moment dat u zich aanmeldde.
 - U kunt uw team niet wijzigen als u actieve taken, interacties of inkomende taakverzoeken hebt. De optie **Team** is uitgeschakeld.
- Stap 2** Klik op **Team**.
- Stap 3** Kies in de sectie **Team** een team in de vervolgkeuzelijst **Team** of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren.
- Opmerking** Teamnamen worden in alfabetische volgorde weergegeven. Standaard is uw huidige team geselecteerd.
- Stap 4** Klik op **Selectie opslaan**.
- Opmerking** De optie **Selectie opslaan** is uitgeschakeld wanneer u slechts aan één team bent gekoppeld.
- Er wordt een bericht weergegeven om de wijziging van team te bevestigen.
- Stap 5** Klik op **Team wijzigen**.
- Er wordt een bericht over een geslaagde teamwijziging weergegeven. De bureaubladindeling en de routeringsstrategie (spraak- of digitaal kanaal) van het nieuwe team worden toegepast.
-

Channel-capaciteit weergeven

De beheerder configureert het aantal contacten dat u op elk mediakanaal op een bepaald moment kunt afhandelen op basis van uw multimediateamprofiel, inclusief de wachtrij in het specifieke kanaal.

- Als u de capaciteit van het kanaal wilt weergeven, klikt u op **Gebruikersprofiel** in de rechterbovenhoek van uw Bureaublad.

In het gedeelte **Kanaalcapaciteit** worden het routingstype en het aantal contacten weergegeven dat u kunt afhandelen op elk mediakanaal.

De mediakanalen zijn **Chat**, **E-mail**, **Spraak** en **Sociaal**. Als het aantal bijvoorbeeld is opgegeven als 1 op de mediakanaalbadge **Spraak** en 3 voor **Chat**, mag u slechts één inkomende gesprek en drie chatverzoeken ontvangen.



Opmerking De mediakanaalbadges worden alleen gemarkeerd als de capaciteit is toegewezen. Stel bijvoorbeeld dat het aantal contacten dat u kunt afhandelen voor **Spraak**, is geconfigureerd als 1 en voor **Chat** als 0, dan wordt de mediakanaalbadge voor **Spraak** gemarkeerd en die voor **Chat** grijs weergegeven.

Hieronder ziet u de mediadetails:

Routingstype	Details
Gecombineerd	Hiermee kunt u meerdere contacten tegelijk afhandelen via alle kanalen. Bijvoorbeeld: Chat – 2, E-mail – 4, Spraak – 1 en Sociaal – 2.
Gecombineerd realtime	Hiermee kunt u één verplicht realtime kanaal afhandelen, zowel spraak als chat, samen met andere geconfigureerde kanalen. Bijvoorbeeld E-mail – 4 en Spraak – 1.
Exclusief	Hiermee kunt u slechts één contact op een bepaald tijdstip afhandelen. Bijvoorbeeld Spraak – 1.

Meldingsinstellingen in- of uitschakelen

Met meldingen wordt u in de lus gehouden door u te laten weten dat er iets nieuws is dat wellicht uw aandacht nodig heeft. De bureaubladmeldingen zijn waarschuwingen, nieuwe berichten, statuswijzigingen enzovoort. Zie [Desktoptomelding, op pagina 27](#) voor meer informatie.

Bureaubladmeldingen inschakelen:

Voordat u begint


U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Gebruikersprofiel** in de rechterbovenhoek van de pagina Bureaublad.

Stap 2 Klik in het gedeelte **Gebruikersinstellingen** op **Meldingsinstellingen**.




Stap 3 Klik op de wisselknop **Meldingen inschakelen** om de weergave van meldingen op uw bureaublad in of uit te schakelen.

- Opmerking**
- Wanneer u de meldingen hebt ingeschakeld, wordt het pictogram  (**Meldingencentrum**) weergegeven op de Horizontale koptekst.
 - De wisselknop **Meldingen inschakelen** is standaard ingeschakeld.

Stap 4 Klik op de wisselknop **Stille meldingen inschakelen** om de weergave van visuele bureaubladwaarschuwingen in of uit te schakelen. Wanneer u Stille meldingen inschakelt, worden de waarschuwingen op het bureaublad afgeleverd bij het meldingencentrum. Zie [Meldingencentrum openen, op pagina 58](#) voor meer informatie.

Opmerking De wisselknop **Stille meldingen inschakelen** is standaard uitgeschakeld.

Stap 5 Klik op de wisselknop **Geluidsmeldingen inschakelen** om de bureaubladmeldingen in of uit te schakelen om geluid af te spelen. U kunt het volume aanpassen met de schuifbalk.

- Klik op  om het geluid te dempen en klik op  om de geluiddemping op te heffen.
- Klik op  om het standaardgeluid te beluisteren.

Opmerking De wisselknop **Geluidsmeldingen inschakelen** is standaard ingeschakeld en het volume is ingesteld op 80 procent.

Uw wijzigingen in de **Meldingsinstellingen** blijven bewaard totdat u de browsercache leegmaakt. Wanneer u zich afmeldt en opnieuw aanmeldt, worden de standaardwaarden toegewezen aan de **Meldingsinstellingen**.

Meldingencentrum openen

In het meldingencentrum worden waarschuwingen en meldingen op het bureaublad weergegeven.

Het meldingencentrum openen:

Voordat u begint


Zorg ervoor dat u de optie **Meldingen inschakelen** onder de sectie **Meldingsinstellingen** selecteert om toegang te krijgen tot het meldingencentrum. Zie [Meldingsinstellingen in- of uitschakelen, op pagina 57](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op het pictogram  (**Meldingencentrum**) op de Horizontale koptekst.

De lijst met alle ongelezen meldingen wordt weergegeven, samen met de tijd die na elke melding is verstreken.

Stap 2 (Optioneel) Klik op **Alles markeren als gelezen** om alle berichten als gelezen te markeren en de ongelezen meldingen te wissen.

- Opmerking**
- Het pictogram geeft een badge weer die het aantal ongelezen meldingen aangeeft (bijvoorbeeld ).
 - De melding op het bureaublad kan worden gestapeld en kan automatisch worden genegeerd of gesloten. Klik op **Meldingen negeren** om de meldingen te negeren.
 - De bureaubladmeldingen worden gewist wanneer u zich afmeldt bij het bureaublad.
-

Foutrapport downloaden

Als u problemen ondervindt met het bureaublad, kunt u de bureaubladlogboeken naar de beheerder sturen om het probleem te onderzoeken.

Voordat u begint

U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Gebruikersprofiel** in de rechterbovenhoek van de pagina Bureaublad.

Stap 2 Klik in het gedeelte **Help** op **Foutrapport downloaden**.

Nadat het foutrapport door het bureaublad is gedownload, kunt u het rapport met de beheerder delen om het probleem te onderzoeken.

- Opmerking**
- U kunt het foutrapport zelfs downloaden wanneer de verbinding met het bureaublad wordt hersteld.
 - Als uw browser vastloopt of crasht voordat u op de optie **Foutrapport downloaden** klikt en u de browser opnieuw moet starten, moet u meteen op de optie **Foutrapport downloaden** klikken.
- Wanneer u de browser opnieuw start, zijn de logbestanden niet meer beschikbaar. Wacht totdat het bureaublad opnieuw begint met het probleem te tonen en selecteer vervolgens de optie.
-

Webex-app

De Webex-app die wordt aangeboden door Cisco, is een oplossing voor grote ondernemingen voor videoconferenties, online vergaderingen, scherm delen en webinars. Zie <https://www.webex.com/all-new-webex.html> voor meer informatie.

Webex-app is naast de functies voor het verzenden van berichten, bellen en vergaderingen, geconfigureerd binnen de Agent Desktop. Op deze manier kunt u samenwerken met andere agenten, supervisors en begeleidende

specialisten (SME's) van uw organisatie zonder dat u de Agent Desktop hoeft te verlaten. Gespreksbeheer is echter niet beschikbaar. Om oproepen te kunnen ontvangen en doen, hebt u nog steeds de externe, niet-ingebedde Webex-app nodig. Zie [Belapps](#) voor meer informatie.

De beheerder configureert de functie Webex-app door de bureaubladindeling bij te werken.

De supervisors en SME's moeten de Webex-client op hun systeem (persoonlijk apparaat) downloaden of Webex-app openen met behulp van Webex-app voor web (<https://web.webex.com/>). De Webex-client verwijst naar Webex-app die is gedownload op uw systeem (persoonlijk apparaat). Zie [De app downloaden](#) voor meer informatie.



Opmerking Als u uw beschikbaarheid hebt ingesteld op Niet storen (DND) in de Webex-client, worden de browsermeldingen voor inkomende spraakoproepen niet weergegeven op de Agent Desktop. Zie [Agentapparaten, op pagina 4](#) voor meer informatie over het openen van de Webex-client als eindpuntapparaat.

Meldingen

Meldingen waarschuwen u voor nieuwe Webex-app-gebeurtenissen die uw aandacht vereisen. Meldingen worden weergegeven ongeacht of u Webex-app gebruikt of niet. Zie [Meldingen, op pagina 26](#) voor meer informatie.



Opmerking

- Webex-app binnen de Agent Desktop ondersteunt alleen Niet storen (DND) en niet de voorkeuren die zijn opgegeven in meldingen (**Instellingen > Meldingen**).
- Zelfs wanneer u uw beschikbaarheid instelt op DND, ontvangt u mogelijk een melding op de Agent Desktop in het volgende scenario:
 Houd er rekening mee dat u zich hebt aangemeld bij Agent Desktop, uw beschikbaarheid hebt ingesteld op NST en het niet hebt geminimaliseerd of gesloten Webex-app binnen de Agent Desktop. Ondertussen hebt u Webex-app geopend in andere exemplaren (Webex-client of Webex-app voor web). U kunt een melding ontvangen. Wanneer u echter op de melding klikt of Webex-app opent in de Agent Desktop, worden er geen meldingen weergegeven op de Agent Desktop.

Pop-upmelding - browser

Als Webex-app of de Agent Desktop inactief is, worden de pop-upmeldingen van de browser weergegeven. Zie [Pop-upmelding — browser, op pagina 26](#) voor meer informatie.

U moet pop-upmeldingen van de browser toestaan voor de Webex-app voor web (<https://web.webex.com/>) door de optie te selecteren wanneer u hierom wordt gevraagd of door de bevoegdheden in te schakelen in uw browserinstellingen. Zie het gedeelte over locatiemachtigingen van uw browserinstellingen voor meer informatie.



Opmerking Als u Webex-app binnen de Agent Desktop en de Webex-client gebruikt, ontvangt u twee meldingen. Dat wil zeggen op de Agent Desktop en de Webex-client. Het wordt nadrukkelijk aanbevolen om u af te melden bij de Webex-client voor de beste gebruikerservaring binnen de Agent Desktop.

Bureaubladmelding

Als u Webex-app hebt geminimaliseerd of gesloten, worden de meldingen op het bureaublad weergegeven op de Agent Desktop. Zie [Desktopmelding, op pagina 27](#) voor meer informatie.

Het pictogram **Webex** geeft een badge weer (bijvoorbeeld ) die het aantal ongelezen gesprekken aangeeft. Webex-app-meldingen worden niet opgenomen in het **Meldingencentrum**.



Opmerking

Als u uw beschikbaarheid hebt ingesteld op DND, worden de meldingen niet weergegeven op de Agent Desktop voor spraakoproepen en gesprekken. Het pictogram **Webex** geeft echter een badge weer die het aantal ongelezen gesprekken en gemiste oproepen aangeeft.

Beperkingen

Wanneer u de breedte van de Agent Desktop en Webex-app wijzigt, worden de elementen zoals pictogrammen en tekstvak Zoeken overlapt in Webex-app. De standaardgrootte van Webex-app die wordt weergegeven op de Agent Desktop is 900 x 600 pixels (breedte x hoogte).

De voorkeursbreedte voor het weergeven van de elementen in Webex-app:

- Wanneer het menu **Navigatie** en het deelvenster **Lijst met personen en ruimten** in Webex-app worden uitgevouwen, is de voorkeursbreedte Webex-app 800 pixels of meer.
- Wanneer het menu **Navigatie** en het deelvenster **Lijst met personen en ruimten** in Webex-app worden samengevouwen, is de voorkeursbreedte Webex-app 660 pixels of meer.

Toegang Webex-app


Voor toegang tot Webex-app binnen de Agent Desktop:

Voordat u begint

U moet zijn aangemeld bij de Agent Desktop. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45](#) voor meer informatie.


Procedure

Stap 1

Klik op het pictogram  (**Webex**) dat wordt weergegeven op de Horizontale koptekst. U kunt ook toegang krijgen tot Webex-app met de toetsenbordsneltoets Ctrl+Shift+3.

Het venster Webex-app verschijnt in de rechterbenedenhoek van de Agent Desktop. De standaardgrootte van het weergegeven venster Webex-app wordt is 900 x 600 pixels (breedte x hoogte). Zie [Beperkingen, op pagina 61](#) voor meer informatie.

Standaard wordt de pagina **Welkomstruimte** samen met een welkomstbericht weergegeven.

- Opmerking**
- Webex-app vereist niet dat u uw aanmeldingsgegevens opnieuw invoert omdat eenmalige aanmelding (SSO) wordt ondersteund.
 - Wanneer u de webbrowser sluit zonder u af te melden bij de Agent Desktop en de Agent Desktop opnieuw opent in dezelfde browser, verschijnt het venster Webex-app zonder dat u op het pictogram  hoeft te klikken.
 - Als u uw Webex-app-account niet hebt geactiveerd of problemen hebt met aanmelden bij Webex-app, neemt u contact op met de beheerder. Zie [Aanmeldingsproblemen met Webex](#) voor meer informatie.

Webex-app ondersteunt een responsieve weergave die eenvoudig lezen en navigeren mogelijk maakt bij alle schermresoluties. Zie [Responsiviteit, op pagina 47](#) voor meer informatie.

Meer informatie over de gebruikersinterface van Webex-app vindt u in [Uw gebruikersinterface](#).

Stap 2

U kunt de volgende taken uitvoeren in Webex-app:

- Verzend een bericht rechtstreeks naar een andere agent of naar een groepsruimte, organiseer uw berichten en deel inhoud. Zie [Bericht](#) voor meer informatie.
- Bel een andere agent en stel voorkeuren voor bellen in. Zie [Bellen](#) voor meer informatie.









Opmerking

- U ontvangt een geluidswaarschuwing voor een inkomende oproep.
 - U kunt een inkomende oproep ontvangen van een klant op de Agent Desktop en tegelijkertijd van een collega Webex-app. Het is een goede gewoonte om eerst het inkomende gesprek van de klant te accepteren.
 - Wanneer u een inkomend gesprek accepteert op Webex-app, wordt de timer vergeleken met de naam. Als Webex-app is geminimaliseerd, wordt dit weergegeven als een zwevende balk en wordt de timer erop weergegeven.
 - Wanneer u een inkomende of uitgaande oproep afhandelt met een klant, kunt u nog steeds een inkomende oproep ontvangen van een collega op Webex-app. Het is een goede gewoonte om uw spraakgesprek met de klant eerst te beëindigen en vervolgens deel te nemen aan het gesprek op Webex-app.
 - Wanneer u bezet bent met klantinteracties of als u enige tijd nodig hebt om te werken zonder dat u door berichten of gesprekken wordt onderbroken, kunt u uw beschikbaarheid instellen op Niet storen (NST) op Webex-app. Zie [Mensen weten dat u bezet bent](#) voor meer informatie.
- Vergaderingen plannen, voorkeuren voor vergaderingen instellen en vergaderingen opnemen. Zie [Vergaderen](#) voor meer informatie.
- Opmerking**
- Wanneer u een vergaderverzoek accepteert op Webex-app, wordt de timer tegen de ruimte weergegeven. Als Webex-app is geminimaliseerd, wordt dit weergegeven als een zwevende balk en wordt de timer erop weergegeven.
 - Uw beheerder definieert de vergaderingsbevoegdheden voor uw Webex Enterprise-editie.
- Uw profiel, status, meldingen en achtergrond bijwerken. Zie [Webex personaliseren](#) voor meer informatie.

- Opmerking**
- De profielafbeelding die wordt weergegeven op de Agent Desktop en het gebruikersprofiel Webex-app, is dezelfde afbeelding.
 - In Webex-app wordt standaard het achtergrondthema van de Agent Desktop weergegeven. U kunt echter wel het achtergrondthema van Webex-app wijzigen in *Standaard* of in *Licht* (**Instellingen > Weergave**).
 - Webex-app-achtergrondthema heeft voorrang op het Agent Desktop-achtergrondthema.
 - Als u opnieuw laadt of zich afmeldt bij Agent Desktop en zich opnieuw aanmeldt, geeft Webex-app het Agent Desktop-achtergrondthema weer.

Zie [Welkom bij Webex](#) voor meer informatie over de Webex-app-functies en het gebruik ervan.

Stap 3 (Optioneel) Voer de volgende handelingen uit om Webex-app te slepen of het formaat te wijzigen:

- Als u Webex-app wilt slepen, plaatst u de muisaanwijzer op de koptekst van Webex-app. De muisaanwijzer verandert in . Klik op en sleep Webex-app naar de gewenste positie.
- Als u het formaat van Webex-app wilt wijzigen, plaatst u de muisaanwijzer op de rand van Webex-app. De aanwijzer verandert in  of  (formaathendel) op basis van de positie van de aanwijzer. Klik op de formaathendel en versleep deze om het formaat van Webex-app te wijzigen.
- U kunt de grootte van Webex-app niet wijzigen voorbij de minimumbreedte en -hoogte van 480 x 320 pixels. Dit zorgt ervoor dat de inhoud in Webex-app leesbaar blijft.
- Klik op  om Webex-app te maximaliseren. Wanneer Webex-app is gemaximaliseerd, worden Agent Desktop-meldingen weergegeven in de rechterbovenhoek van Webex-app.
- Klik op  om Webex-app te minimaliseren. U kunt ook de toetsenbordsneltoets Ctrl+Shift+1 gebruiken. Indien Webex-app is geminimaliseerd, wordt dit weergegeven als een zwevende balk en kan deze worden gesleept naar de gewenste positie op de Agent Desktop.
 - Als u het geminimaliseerde Webex-app wilt herstellen, klikt u op de zwevende staaf van Webex-app. U kunt ook de toetsenbordsneltoets Ctrl+Shift+1 gebruiken of op  klikken.
- Als u Webex-app wilt sluiten, klikt u op .
 - Klik op  om het gesloten Webex-app te openen. U kunt ook de toetsenbordsneltoets Ctrl+Shift+3 gebruiken.
- De zwevende balk, de grootte en de positie van Webex-app zijn permanent, zelfs wanneer u tussen pagina's schakelt of opnieuw laadt of zich afmeldt bij de Agent Desktop, en blijven bewaard totdat u de browsercache leegmaakt.

Opmerking U kunt zich niet afmelden bij de Webex-app vanuit de Agent Desktop. Wanneer u zich afmeldt bij de Agent Desktop, wordt u ook afgemeld bij Webex-app. Zie [Afmelden bij de Bureaublad, op pagina 64](#) voor meer informatie.

Problemen met Webex-app oplossen

Voor het oplossen van problemen met Webex-app kunt u het volgende doen:

- Deel de tracerings-ID van de fout. Zie [Bureaubladproblemen oplossen, op pagina 53](#) voor meer informatie.
- Deel de Agent Desktop-logbestanden. Zie [Foutrapport downloaden, op pagina 59](#) voor meer informatie.
- Verzend logbestanden vanuit Webex-app (**Profiel en voorkeuren > Help > Logbestanden verzenden**). Zie [Ondersteuning voor Webex](#).
- Wis de browsercache en probeer u opnieuw aan te melden bij de Agent Desktop.

Emojis toevoegen in WhatsApp-gesprek

Agents kunnen emojis toevoegen aan het antwoord en het gesprek effectief en interactief maken.

Procedure

- Stap 1** Klik op het pictogram **Emoji** in het vak Opstellen.
Er wordt een modaal met de lijst met geconfigureerde emojis op het scherm weergegeven.
- Stap 2** Klik op de vereiste emoji om deze toe te voegen aan het gesprek.
-

Afmelden bij de Bureaublad



- Belangrijk** Sluit de browser niet af om u af te melden bij het Bureaublad. U kunt zich niet afmelden bij het Bureaublad als u in gesprek bent. Rond alle actieve gesprekken af, voordat u zich afmeldt. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
-

Afmelden bij de Agent Desktop:

Voordat u begint

Rond uw actieve gesprek met de klant af.

Procedure

- Stap 1** Zorg ervoor dat uw status is ingesteld op **Inactief**. Klik op **Gebruikersprofiel** in de rechterbovenhoek van de pagina Bureaublad.
- Stap 2** Klik op **Afmelden**.

- Opmerking**
- Als u de status **Beschikbaar** of **Inactief** hebt zonder lopende gesprekken, kan uw supervisor u afmelden bij Bureaublad. U moet zich opnieuw aanmelden om toegang te krijgen tot de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop, op pagina 45](#) voor meer informatie.
 - Voordat u zich afmeldt, krijgt u het bevestigingsbericht te zien.
-



HOOFDSTUK 3


Spraakoproepen beheren


U kunt het bureaublad gebruiken om gesprekken met klanten te ontvangen, te beantwoorden en tot stand te brengen, afhankelijk van de bevoegdheden die door de beheerder aan u zijn toegewezen.

- [Een gesprek beantwoorden](#), op pagina 67
- [Variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens](#), op pagina 69
- [Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten](#), op pagina 70
- [Een spraakgesprek opnemen](#), op pagina 71
- [Een gesprek doorverbinden](#), op pagina 71
- [Een adviesgesprek initiëren](#), op pagina 73
- [Een uitbelgesprek voeren](#), op pagina 78
- [Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren](#), op pagina 82
- [Een gesprek beëindigen](#), op pagina 83

Een gesprek beantwoorden;

U kunt een klantoproep ontvangen als uw beheerder u de benodigde bevoegdheden biedt. Wanneer u een gesprek van een klant ontvangt (inkomend gesprek), wordt depop-over voor de verbinding weergegeven, gevolgd door de pop-over voor het contactverzoek. De pop-over voor het contactverzoek toont het label voor

het inkomende gesprek, het  pictogram (Inkomend gesprek), de variabelen die zijn geconfigureerd door uw beheerder en een timer voor de tijd die is verstreken sinds u de oproep ontving. De status van het inkomende gesprek wordt weergegeven als Overgaan

Wanneer u een oproep ontvangt van een klant, worden in het contactverzoek (pop-over) het label voor inkomend gesprek , het pictogram (Inkomend gesprek), het telefoonnummer van de klant, DNIS (Dialed Number Identification Service), de naam van de wachtrij die het gesprek naar u heeft geleid, aangegeven met een timer voor de tijd die is verstreken sinds u de oproep ontving. De status van het inkomende gesprek wordt weergegeven als Overgaand.

Als u de oproep niet binnen de maximaal beschikbare tijd beantwoordt, wordt de oproep teruggestuurd naar de wachtrij en wordt uw status door het systeem gewijzigd in **RONA**. Er wordt een popover weergegeven met opties waarmee u uw status kunt wijzigen in **Beschikbaar** of **Inactief**. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen](#), op pagina 29 voor meer informatie over de RONA-popover.



Opmerking Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen gesprekken ontvangen. Als u verzoeken van mediakanalen wilt ontvangen, inclusief nieuwe spraakoproepen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Voer de volgende handeling uit om een gesprek te beantwoorden:

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om klantoproepen te kunnen accepteren.

Procedure


- Stap 1** Wanneer u een gespreksverzoek ontvangt op uw bureaublad, gebruikt u uw fysieke telefoon om de oproep te beantwoorden.
De timer wordt gestart en het deelvenster Interactiebeheer wordt weergegeven.
- Stap 2** U kunt de volgende taken uitvoeren in het deelvenster Interactiebeheer terwijl u een gesprek afhandelt:
- De variabelen voor het gesprek bijwerken. Zie [Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken, op pagina 69](#) voor meer informatie.
 - Het actieve gesprek in de wachtstand zetten en hervatten. Zie [Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten, op pagina 70](#) voor meer informatie.
 - De opname van de spraakoproep starten en pauzeren. Zie [Een spraakgesprek opnemen, op pagina 71](#) voor meer informatie.
 - Een gesprek doorverbinden naar een wachtrij, een agent of een kiesnummer. Zie [Een gesprek doorverbinden, op pagina 71](#) voor meer informatie.
 - Een adviesgesprek starten met een wachtrij, een agent of een kiesnummer. Zie [Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73](#) voor meer informatie.
 - Een drieweg communicatie tussen u, de klant en een andere agent tot stand brengen. Zie [Een conferentiegesprek starten, op pagina 76](#) voor meer informatie.
- Stap 3** Klik op **Beëindigen**. Zie [Een gesprek beëindigen, op pagina 83](#) voor meer informatie.
-

Terugbellen

Klanten kunnen een terugbeloproep ontvangen via een IVR (Interactive Voice Response) doorof een chatbot (Virtual Agent) van een callcenter te gebruiken.

Een klant kan een beleefdheidsterugbelgesprek ontvangen in plaats van in de wachtrij van het contactcenter te wachten totdat een agent het gesprek beantwoordt.

De terugbelverzoeken worden naar het Webex Contact Center-systeem verzonden. Wanneer een agent beschikbaar is, initieert het systeem een terugbeloproep naar de klant. De klant kan de terugbeloptie aangeboden krijgen tijdens piekuren of buiten contacturen van het contactcenter.

Terugbelverzoeken worden naar u geleid als een verzoek voor inkomende gesprekken. Het contactkaartverzoek voor terugbellen in het deelvenster Taaklijst bevat het terugbellabel, het  (terugbel)pictogram, het telefoonnummer van de klant, DNIS (Dialed Number Identification Service), de wachtrij die het gesprek naar u heeft geleid en een timer die de tijd aangeeft die is verstreken sinds u het gesprek hebt ontvangen. De status van het inkomende gesprek wordt weergegeven als beltoon.


Als de klant het gesprek accepteert, wordt u met de klant verbonden en wordt het deelvenster Interactiebeheer weergegeven. Zie [Een gesprek beantwoorden](#) voor meer informatie over de taken die u kunt uitvoeren bij het afhandelen van een gesprek.

**Opmerking**

- Als de klant het gesprek niet beantwoordt, wordt het gesprek teruggestuurd naar de wachtrij.
- Als het contactcenter het maximum aantal gelijktijdige gesprekken heeft bereikt dat is ingesteld voor het datacenter of de tenant, kunt u geen oproepen meer doen en worden de corresponderende redencodes weergegeven op de Agent Desktop. Zie voor meer informatie over het maximumaantal gelijktijdige gesprekken [Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78](#).

Variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens

Met variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens (CAD) kan de beheerder gespreksgegevens verzamelen zoals een aanvraagnummer of een actiecode van de klant. In Flow Designer configureert uw beheerder de variabelen, de labels van de variabelen en de volgorde waarin ze in het deelvenster Interactiebeheer worden weergegeven. Er worden maximaal 30 variabelen weergegeven in het Interactiebeheer deelvenster. Wanneer u belt, kunt u de CAD-variabelen bewerken die door uw beheerder als bewerkbaar zijn geconfigureerd. Zie [Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken, op pagina 69](#) voor meer informatie.

Uw beheerder markeert de variabelen die gevoelige informatie bevatten zoals persoonlijk identificeerbare informatie (PII) en de gegevens van uw organisatie, als veilig. Als de variabele is gemarkeerd als veilig, wordt het pictogram  (**Veilige variabele**) naast de veldnaam in het deelvenster Interactiebeheer weergegeven.

Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken

U kunt een of meer CAD-variabelen bewerken in het deelvenster Interactiebeheer.

Voordat u begint



U moet het gespreksverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een gesprek beantwoorden](#), op pagina 67 voor meer informatie.

Procedure**Stap 1**

Klik in het tekstvak van een bewerkbaar veld en voer een toepasselijke waarde in. Voer bijvoorbeeld een casusnummer of een actiecode in.

Opmerking U kunt maximaal 256 tekens invoeren of plakken voor een waarde van een CAD-variabele.

U kunt het volgende doen:

- Als u een bestaande waarde wilt wijzigen, selecteert u de waarde en overschrijft u deze met een nieuwe waarde.
- Als u een waarde voor een CAD-variabele wilt kopiëren, plaatst u de muisaanwijzer op de gegevens en klikt u vervolgens op .
- Als u een datum en tijd wilt selecteren, klikt u op het pictogram  (**Datumkiezer**) of klikt u op het veld.

- Opmerking**
- Wanneer meerdere agenten dezelfde waarde voor de CAD-variabele bewerken, worden de wijzigingen die eerst worden opgeslagen, weergegeven en wordt de andere agent hiervan op de hoogte gebracht met een bericht. Neem het voorbeeld dat twee agenten (Agent A en Agent B) dezelfde CAD-variabele tegelijkertijd bewerken en agent A de waarde opslaat. Vervolgens wordt de waarde die door Agent B wordt ingevoerd, overschreven en wordt Agent B op de hoogte gebracht met een bericht.
 - Wanneer u een CAD-variabele bewerkt die overeenkomt met de datum en tijd, volgt u de ondersteunde internationale standaard om de waarde van de variabele op te slaan.

Stap 2 Nadat u de waarden voor de CAD-variabele indien nodig hebt bewerkt, klikt u op **Opslaan**.

Als u weg probeert te navigeren zonder de wijzigingen in waarden voor CAD-variabelen op te slaan, wordt u gewaarschuwd door een bericht.

- Opmerking**
- Het kan even duren voordat het systeem de bijgewerkte waarden voor de CAD-variabele weergeeft, op basis van de routeringsconfiguratie of gebeurtenissen in Flow Designer. Het opslaan van waarden voor de CAD-variabele is afhankelijk van de beschikbaarheid van het netwerk en andere operationele overwegingen.

Om de eerder opgeslagen waarden op te halen, klikt u op **Verwijderen ongedaan maken**.

Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten

U kunt de klant in de wacht zetten zodat u een andere agent kunt raadplegen of aanvullende klantgegevens kunt opzoeken.

Een gesprek in de wacht zetten:

Voordat u begint

U moet het gespreksverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een gesprek beantwoorden](#), op pagina 67 voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **In de wacht**.

Stap 2 De status **Gesprek in de wacht** wordt naast de timer weergegeven. De knop **Beëindigen** is uitgeschakeld. Klik op **Hervatten** om een gesprek uit de wachtstand te halen.

Opmerking Wanneer u een andere agent raadpleegt, wordt uw gesprek met de klant automatisch in de wachtstand gezet. Wanneer u de klant uit de wachtstand haalt, wordt de adviserende agent automatisch in de wachtstand gezet. Beide gesprekken kunnen niet tegelijk in de wachtstand staan. Meer informatie over het raadplegen van een andere agent vindt u in [Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73](#).

Een spraakgesprek opnemen

Uw gesprek met de klant wordt alleen opgenomen als uw beheerder de gespreksopnamen voor u heeft ingeschakeld.



Opmerking Als de beheerder de functie Privacyschild voor uw onderneming heeft ingeschakeld, kunt u een gespreksopname onderbreken terwijl vertrouwelijke informatie wordt verkregen, zoals creditcardgegevens van de klant. De supervisor geeft aan wanneer u de opname moet onderbreken.


Het opnemen van een gesprek onderbreken en hervatten:

Voordat u begint

U moet het gespreksverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een gesprek beantwoorden](#), op pagina 67 voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Opname onderbreken** om de opname van een actief gesprek te onderbreken. De beheerder bepaalt de duur waarvoor het bureaublad de gespreksopname onderbreekt. Nadat de tijd is verstreken, wordt het bureaublad automatisch hervat.

Opmerking Het pictogram  geeft aan dat de opname wordt uitgevoerd.

Stap 2 (Optioneel) Klik op **Opname starten** om de opname op elk gewenst moment handmatig te hervatten.

Een gesprek doorverbinden

Als u een klantquery niet kunt oplossen en het actieve gesprek (inkomend of uitgaand) wilt doorverbinden, kunt u het gesprek doorschakelen naar een andere agent of supervisor.

Een actief gesprek doorverbinden naar een wachtrij, een agent, een invoerpunt of een kiesnummer:

Voordat u begint

U moet het gespreksverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een gesprek beantwoorden](#), op pagina 67 voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Doorverbinden**.

Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt geopend.

Stap 2

U kunt een actief gesprek doorverbinden naar een wachtrij, agent, invoerpunt of kiesnummer: Wanneer u een wachtrij, agent of kiesnummer kiest, moet u rekening houden met het volgende:

- **Agent:** u kunt een agent selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de namen van beschikbare agenten weergegeven. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen](#), op pagina 29 voor meer informatie.

Opmerking Houd rekening met het volgende voordat u een gesprek doorverbindt naar een agent:

- U kunt een gesprek niet doorverbinden naar een agent met de status **Afronden**.
- Tijdens een blinde doorverbinding moet de doelagent (de agent die het gesprek ontvangt) de status **Beschikbaar** hebben. Het gesprek wordt verbroken als de doelagent dit niet accepteert.
- **Wachtrij:** u kunt het gewenste invoerpunt of de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtlijsten en invoerpunten weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het gesprek.

De beheerder bepaalt de workflows, wachtlijsten en invoerpunten op basis van uw organisatorische vereisten. Wanneer u een gesprek doorverbindt met een invoerpunt, kunt u het gesprek doorverbinden naar een invoerpunt voor de huidige workflow of voor een andere workflow. Stel bijvoorbeeld dat u met de klant werkt aan een betaalpasquery en dat de klant wil overstappen op de creditcardgegevens. U kunt het gesprek nu doorverbinden van de workflow van de betaalpas naar de workflow voor creditcards.

Wanneer het gesprek wordt doorverbonden met een invoerpunt, worden de CAD-variabelen met dezelfde naam en hetzelfde type gegevens naar de nieuwe workflow getransporteerd. Stel dat u het gesprek doorverbindt van flow1 (EP_Debit Card) naar flow2 (EP_Credit Card) en flow2 (EP_Credit Card) de actieve workflow is:

- CAD-variabelen met hetzelfde gegevenstype: als zowel flow1 als flow2 een CAD-variabele **Klant-ID** hebben van het type `Geheel getal`, wordt de waarde van de CAD-variabele **Klant-ID** gekopieerd van flow1 naar flow2.
- CAD-variabelen met verschillende gegevenstypen: als flow1 en flow2 een CAD-variabele **var1** hebben met het gegevens type `Geheel getal` in flow1 en `String` in flow2, wordt **var1** niet overgedragen van flow1 naar flow2.
- CAD-variabelen met dynamische updates (zoals accountsaldo): als zowel flow1 als flow2 een CAD-variabele **acBalance** van het type `Geheel getal` bevatten en activiteiten zoals **Variabele instellen** die de variabele waarde dynamisch bijwerkt, heeft **acBalance** in flow2 de nieuwe waarde.

Opmerking Wanneer een gesprek wordt doorverbonden met een invoerpunt, kan het gesprek niet naar u worden teruggeleid.

- **Kiesnummer:** u kunt een nummer of naam invoeren. Selecteer een nummer of naam in de vervolgkeuzelijst of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst wordt het adresboek van uw onderneming weergegeven. Namen worden samen met de nummers uit het adresboek weergegeven.

De Agent Desktop ondersteunt alleen de speciale tekens + (plus), # (hekje), * (asterisk) en : (dubbele punt) in het veld **Kiesnummer**. Als u een nummer met speciale tekens naar het veld **Kiesnummer** kopieert, behoudt Agent Desktop alleen de speciale tekens die worden ondersteund en worden alle andere speciale tekens verwijderd voordat u een oproep kunt doorverbinden.

- Opmerking**
- De Agent Desktop valideert de indeling van het gekozen nummer. Het kiesnummer kan 3-14 cijfers en de ondersteunde speciale tekens bevatten.
 - Het kiesnummer ondersteunt de volgende indelingen:
 - Amerikaanse indeling: + [landcode][netnummer][zevencijferig telefoonnummer]
Bijvoorbeeld +12015532447
 - E.164 nummerindeling: [+][landcode][nummer]
Bijvoorbeeld +11234567890
 - IDD-indeling (internationaal direct kiezen): [IDD][landcode][nummer]
Bijvoorbeeld 01161123456789
 - Wanneer u blind doorverbinden start, gebruikt u geen invoerpuntnummer als kiesnummer.

Stap 3 (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met agenten, wachtrijen en kiesnummers op te halen.

In de opgehaalde lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.

Stap 4 Klik op **Doorverbinden**.
Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Opmerking Als u het gesprek direct wilt doorverbinden (blind doorverbinden), selecteert u **Agent** of **Kiesnummer** en klikt u op **Doorverbinden**. Het gesprek wordt beantwoord door een beschikbare agent.

Een adviesgesprek initiëren

U kunt een gesprek starten met een andere agent terwijl u een actief gesprek voert met een klant.

Voordat u begint

U moet een actief gesprek met een klant hebben. Zie [Een gesprek beantwoorden, op pagina 67](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1

Klik op **Raadplegen**.

Het dialoogvenster **Raadpleegverzoek** wordt weergegeven.

Opmerking Voor interactie met een andere agent verdient het aanbeveling een gesprek te starten met behulp van het dialoogvenster **Raadpleegverzoek** in de Agent Desktop in plaats van een telefoonapparaat (telefoon of softwaretelefoon) om met een andere agent te communiceren.

Stap 2

Kies een van de volgende opties:

- **Agent:** u kunt een agent selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de namen van agenten weergegeven die beschikbaar zijn om het gesprek te kunnen aannemen. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een gekleurd pictogram dat de huidige beschikbaarheidsstatus aangeeft. De status **Beschikbaar** wordt bijvoorbeeld voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.
- **Wachtrij:** u kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtrijen weergegeven die beschikbaar zijn om het gesprek te kunnen raadplegen.

Opmerking Het systeem zoekt naar een beschikbare agent in de geselecteerde wachtrij. Als u niet wilt wachten, klikt u op **Raadplegen annuleren** om het gestarte raadpleegverzoek te annuleren.

- **Kiesnummer:** u kunt een nummer of naam invoeren. Selecteer een nummer of naam in de vervolgkeuzelijst of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst wordt het adresboek van uw onderneming weergegeven. Namen worden samen met de nummers uit het adresboek weergegeven.

De Agent Desktop ondersteunt alleen de speciale tekens + (plus), # (hekje), * (asterisk) en : (dubbele punt) in het veld **Kiesnummer**. Als u een nummer met speciale tekens kopieert in het veld **Kiesnummer**, behoudt de Agent Desktop alleen de speciale tekens die worden ondersteund en worden alle andere speciale tekens verwijderd voordat u een consultgesprek begint.

Opmerking

- De Agent Desktop valideert de indeling van het gekozen nummer. Het kiesnummer kan 3-14 cijfers en de ondersteunde speciale tekens bevatten.

- Het kiesnummer ondersteunt de volgende indelingen:

- Amerikaanse indeling: + [landcode][netnummer][zevencijferig telefoonnummer]

Bijvoorbeeld +12015532447

- E.164 nummerindeling: [+] [landcode][nummer]


Bijvoorbeeld +11234567890

- IDD-indeling (internationaal direct kiezen): [IDD][landcode][nummer]

Bijvoorbeeld 01161123456789

- Wanneer u blind doorverbinden start, gebruikt u geen invoerpuntnummer als kiesnummer.

Stap 3

(Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met agenten, wachtrijen, en kiesnummers op te halen.

In de opgehaalde lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.

Stap 4 Klik op **Raadplegen**.

- De status **Advies gevraagd** wordt naast de timer weergegeven.
- In het verzoek voor een consultatiegesprek worden maximaal 9 variabelen weergegeven in het deelvenster. Dit zijn de drie standaardvariabelen (agentnaam, agent DN en agentteam) en maximaal zes variabelen die door de beheerder zijn geconfigureerd. De drie standaardvariabelen verwijzen naar de agent die het consultatiegesprek heeft gestart.
- Wanneer het verzoek om een adviesgesprek wordt geaccepteerd door een agent, worden twee deelvensters Interactiebeheer op uw bureaublad weergegeven.
 - Beller (klant): in het deelvenster Interactiebeheer worden de klantgegevens weergegeven. De status wordt bijgewerkt op basis van de acties die u uitvoert. Wanneer u bijvoorbeeld de agent raadpleegt, is de gespreksstatus van de klant **Gesprek in de wacht**.
 - Geconsulteerde agent: in het Interactiebeheer deelvenster worden details weergegeven van de agent met wie u gaat spreken (de agent die de oproep ontvangt). De status wordt bijgewerkt op basis van de acties die u uitvoert. Wanneer u bijvoorbeeld de agent begint te raadplegen, wordt de status gewijzigd in **Raadplegen**. U kunt de geconsulteerde agent in de wacht zetten door op **Wacht** te klikken. De status verandert in **Consultatie in de wacht**. Zie [Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten, op pagina 70](#) voor meer informatie.

De geraadpleegd agent kan het gesprek verlaten door op **Raadpleging verlaten** te klikken; het gesprek wordt voortgezet tussen u en de klant.

Stap 5 (Optioneel) U kunt de volgende taken uitvoeren tijdens een gesprek met een andere agent:

- Klik op **Hervatten** om de geraadpleegde agent in de wacht te zetten en de klant uit de wacht te halen. Zie [Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten, op pagina 70](#) voor meer informatie.
- Klik op **Doorverbinden** om het gesprek door te verbinden met de geraadpleegde agent. Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** verschijnt. Zie [Een gesprek doorverbinden, op pagina 71](#) voor meer informatie.
- Klik op **Conferentie** om een drieweg communicatie tussen u, de klant en de geraadpleegde agent tot stand te brengen. Zie [Een conferentiegesprek starten, op pagina 76](#) voor meer informatie.

Stap 6 Klik op **Raadpleging beëindigen**.

Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

In de volgende tabel staan de acties die elke gebruiker in een raadplegingsgesprek kan uitvoeren:

Agent 1: verwijst naar de agent die een raadpleeggesprek start.

Agent 2: verwijst naar de agent die het raadpleeggesprek heeft geaccepteerd.

Rol	Overzicht
Klant	<ul style="list-style-type: none"> • Een klant kan geen raadpleeggesprek starten. • Wanneer Agent 1 Agent 2 raadpleegt, wordt de klant in de wacht gezet. • De klant kan van een actief gesprek met agent 1 verlaten, waardoor de interactie wordt beëindigd.

Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> • Agent 1 kan een raadpleeggesprek tot stand brengen en beëindigen. • Agent 1 kan een klantgesprek hervatten dat in de wacht is gezet. • Agent 1 kan contact opnemen met Agent 2 en Agent 2 in de wacht zetten. • Agent 1 kan een gesprek doorverbinden met Agent 2. Wanneer het verzoek voor doorverbinden wordt gestart, wordt het dialoogvenster Redenen voor afronden weergegeven voor Agent 1. Het gesprek wordt voortgezet tussen Agent 2 en de klant. • Agent 1 kan een conferentiegesprek starten met Agent 2 en een klant. • Wanneer een klant een raadpleeggesprek verlaat, wordt de interactie beëindigd en wordt het dialoogvenster Redenen voor afronden weergegeven voor Agent 1. • Agent 1 kan een raadpleeggesprek beëindigen door op de knop Raadpleging beëindigen te klikken of door de fysieke telefoon op te hangen. De klant en Agent 2 worden verwijderd uit het raadpleeggesprek.
Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer Agent 1 een gesprek hervat met de klant die in de wacht was gezet, wordt Agent 2 in de wacht gezet en wordt de klant uit de wachtstand gehaald. • Agent 2 kan een gesprek niet hervatten of beëindigen. • Agent 2 kan geen reden voor afronding toepassen op een raadpleeggesprek. • Agent 2 kan een gesprek beëindigen door op de knop Raadpleging verlaten te klikken, waarna het gesprek wordt voortgezet tussen Agent 1 en de klant. • Agent 2 kan een doorverbindverzoek accepteren dat door Agent 1 is gemaakt tijdens het raadpleeggesprek. • Als Agent 1 een conferentiegesprek start tijdens het raadplegen van Agent 2, zal Agent 2 deel uitmaken van het conferentiegesprek. • Als de klant een raadpleeggesprek verlaat, wordt de interactie beëindigd. Agent 2 wordt uit het gesprek verwijderd zonder afronding.

Een conferentiegesprek starten

Een drieweg conferentiegesprek starten tussen u, de klant en een andere agent:

Voordat u begint

U moet een adviesgesprek hebben gestart. Zie [Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Conferentie** terwijl u een andere agent raadpleegt. Zie [Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73](#) voor meer informatie.

Het pictogram **Conferentie** wordt naast de timer weergegeven. De klant is uit de wachtstand gehaald en u, de klant en de adviserende agent kunnen met elkaar communiceren.

- Opmerking**
- Alle variabelen van het adviesgesprek zijn naar het conferentiegesprek getransporteerd. De variabelen voor conferentiegesprekken bevatten de naam en het kiesnummer van de geconsulteerde agent.
 - Klik op **Doorverbinden** om het gesprek door te verbinden met de geraadpleegde agent. Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** verschijnt. Zie [Een gesprek doorverbinden, op pagina 71](#) voor meer informatie.
 - De geraadpleegde agent kan het gesprek afsluiten door op **Conferentie beëindigen** te klikken en het gesprek wordt voortgezet tussen u en de klant.

Stap 2 Klik op **Conferentie beëindigen**. Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

In de volgende tabel staan de acties die iedere gebruiker tijdens een conferentiegesprek kan verrichten:

Agent 1: verwijst naar de agent die een conferentiegesprek start.

Agent 2: verwijst naar de geraadpleegde agent die deel uitmaakt van het conferentiegesprek.

Rol	Overzicht
Klant	<ul style="list-style-type: none"> • Een klant kan geen conferentie starten. • Wanneer Agent 1 een conferentiegesprek start, wordt de klant uit de wachtstand gehaald. Het gesprek wordt voortgezet tussen Agent 1, Agent 2 en de klant. • De klant kan wegvallen uit een actief gesprek met Agent 1 en Agent 2, waardoor de interactie wordt beëindigd. • Tijdens een conferentiegesprek kan de klant niet in de wachtstand worden gezet.
Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> • Agent 1 kan een conferentiegesprek starten en beëindigen. • Agent 1 kan een conferentiegesprek starten met Agent 2 door op de knop Conferentie te klikken. • Tijdens een conferentiegesprek kan Agent 1 niet de klant of Agent 2 in de wacht zetten. • Agent 1 kan een gesprek doorverbinden met Agent 2. Wanneer het verzoek voor doorverbinden wordt gestart, wordt het dialoogvenster Redenen voor afronden weergegeven voor Agent 1. Het gesprek wordt voortgezet tussen Agent 2 en de klant. • Wanneer een klant van een conferentie wegvalt, wordt de interactie beëindigd en wordt het dialoogvenster Redenen voor afronding weergegeven voor Agent 1. • Agent 1 kan een conferentiegesprek beëindigen door op de knop Conferentie beëindigen te klikken of door de fysieke telefoon op te hangen. De klant en Agent 2 worden verwijderd uit het conferentiegesprek.

Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> • Agent 2 kan een conferentiegesprek niet beëindigen. • Agent 2 kan geen reden voor afronding toepassen op een conferentiegesprek. • Agent 2 kan een conferentiegesprek beëindigen door op de knop Conferentie afsluiten te klikken, waarna het gesprek wordt voortgezet tussen Agent 1 en de klant. • Als Agent 1 een conferentiegesprek start tijdens het raadplegen van Agent 2, zal Agent 2 deel uitmaken van het conferentiegesprek. • Agent 2 kan een doorverbindverzoek accepteren dat wordt tijdens de conferentie wordt gedaan door Agent 1. • Als een klant uit een conferentie wegvalt, wordt de interactie beëindigd. Agent 2 wordt uit het gesprek verwijderd zonder afronding.
---------	--

Een uitbelgesprek voeren


Als uw profiel is geconfigureerd voor uitbellen, kunt u een uitbelgesprek met de klant starten. De configuratie voor uitkiezen omvat het configureren van het kiesplan, het adresboek of beide. De indeling van het telefoonnummer dat u kunt kiezen, wordt bepaald door de instellingen in uw agentprofiel. U kunt bijvoorbeeld worden beperkt tot het invoeren van telefoonnummers van een specifieke lengte of die beginnen met specifieke netnummers.

U kunt een uitbelgesprek tot stand brengen wanneer u de status **Beschikbaar** of **Inactief** hebt.

Het pictogram **Uitbelgesprek** op de Horizontale koptekst is ingeschakeld op basis van uw profielinstellingen. U kunt geen uitbelgesprek voeren wanneer u een actief inkomend spraakgesprek voert.

U kunt als volgt een uitbelgesprek starten:

Procedure

Stap 1 Klik op het pictogram  (Uitbelgesprek).

Als het contactcenter het maximum aantal gelijktijdige gesprekken (inkomend en uitgaand) voor het datacenter of de tenant heeft bereikt, kunt u geen gesprekken meer voeren. De bijbehorende redencodes worden weergegeven op de Bureaublad.

Redencodes	Beschrijving
26	Het datacenter heeft het maximum aantal gelijktijdige gesprekken bereikt.
27	De tenant heeft het maximumaantal gelijktijdige gesprekken bereikt.

Stap 2 U kunt kiezen uit een van de volgende opties:

- **Adresboek:** u kunt de vereiste contactpersoon in de vervolgkeuzelijst selecteren of met het zoekveld de lijst filteren. De contactpersonen die in het adresboek worden weergegeven, zijn afkomstig uit het adresboek van uw onderneming dat door de beheerder is geconfigureerd.
- **Toetsenblok:** voer het telefoonnummer in met de toetsenblok. Uw agentprofiel moet over de vereiste machtigingen beschikken om een nummer te kunnen bellen met behulp van de toetsenblok.

Opmerking

- U kunt geen uitbelgesprek starten met een toestelnummer.
- U kunt geen invoerpuntnummer als kiesnummer voor een uitbelgesprek gebruiken.
- U kunt het telefoonnummer in de volgende indelingen invoeren:
 - Amerikaanse indeling: + [landcode][netnummer][zevencijferig telefoonnummer]
Bijvoorbeeld +12015532447
 - E.164 nummerindeling: [+] [landcode][nummer]
Bijvoorbeeld +11234567890
 - IDD-indeling (internationaal direct kiezen): [IDD][landcode][nummer]
Bijvoorbeeld 01161123456789
- De Bureaublad ondersteunt alleen de speciale tekens + (plus), # (hekje), * (asterisk) en : (dubbele punt) op de toetsenblok. Als u een nummer met speciale tekens in de toetsenblok kopieert, behoudt Bureaublad alleen de speciale tekens die worden ondersteund, en worden alle andere speciale tekens verwijderd voordat u een oproep voor bellen kunt plaatsen.

Stap 3

(Optioneel) Kies een functie voor uitbel-ANI in de vervolgkeuzelijst **Uitbel-ANI selecteren**. Dit nummer wordt gebruikt als uw bellernummer en wordt weergegeven in de beller-ID van de klant. De vervolgkeuzelijst wordt in alfabetische volgorde weergegeven.


Als u de geselecteerde uitbel-ANI wilt verwijderen, kiest u het label **Uitbel-ANI** in de vervolgkeuzelijst.

Opmerking

- Uw beheerder voegt de lijst met uitbel-ANI's toe aan uw profiel.
- Als u geen uitbel-ANI selecteert, wordt de standaard uitbel-ANI van uw organisatie als uw bellersnummer gebruikt. De standaard uitbel-ANI wordt geconfigureerd door uw beheerder.

Stap 4

Klik op **Bellen** dat wordt weergegeven naast de contactpersoon in het adresboek of op het toetsenblok.

Uw gespreksverzoek wordt verzonden naar het telefoonnummer dat u hebt opgegeven. De popover toont het label Uitbelgesprek, het pictogram  (Uitbellen), het telefoonnummer van het contactcenter, DNIS (Dialed Number Identification Service), de wachtrij die het gesprek naar u heeft geleid en een timer voor de tijd die is verstreken sinds u het gesprek ontving. Als de functie Gesprek beëindigen is ingeschakeld door de beheerder, wordt de knop **Annuleren** weergegeven op het contactkaartverzoek.

U ontvangt een oproep op uw fysieke telefoon.

Opmerking Als een gesprek mislukt, worden de foutmeldingen voor de volgende scenario's door het Bureaublad weergegeven:

- Het uitbelgesprek dat u hebt gebeld, werd niet beantwoord door de klant. Bijvoorbeeld vanwege problemen met de verbinding.
- U neemt een uitbelgesprek niet aan. Bijvoorbeeld wanneer u in gesprek bent met iemand anders.
- Een klant verbreekt de verbinding van een binnenkomend gesprek. Bijvoorbeeld wanneer de klant een binnenkomend gesprek niet wil aannemen.
- Een klant beantwoordt geen binnenkomend gesprek. De beltoon voor een gesprek gaat bijvoorbeeld over maar de klant kan het gesprek niet aannemen.

Stap 5 Beantwoord de oproep op uw fysieke telefoon en wacht totdat de klant reageert.

Wanneer de klant op uw oproep reageert, wordt de timer gestart en wordt het deelvenster Interactiebeheer weergegeven.

Stap 6 U kunt de volgende taken uitvoeren in het deelvenster Interactiebeheer terwijl u een gesprek afhandelt:

- Het actieve gesprek in de wachtstand zetten en hervatten. Zie [Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten, op pagina 70](#) voor meer informatie.
- De opname van de spraakoproep starten en pauzeren. Zie [Een spraakgesprek opnemen, op pagina 71](#) voor meer informatie.
- Een gesprek doorverbinden naar een wachtrij, een agent of een kiesnummer. Zie [Een gesprek doorverbinden, op pagina 71](#) voor meer informatie.

Opmerking Als de beheerder de functie voor het doorverbinden van een gesprek in de wachtrij heeft ingeschakeld, krijgt u een optie **Wachtrij** in het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden**. Alleen de opties **Agent** en **Kiesnummer** zijn beschikbaar.

- Een adviesgesprek starten met een wachtrij, een agent of een kiesnummer. Zie [Een adviesgesprek initiëren, op pagina 73](#) voor meer informatie.

Stap 7 Klik op **Beëindigen**.

Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Wanneer het uitbelgesprek wordt beëindigd, wordt uw beschikbaarheidsstatus gewijzigd op basis van de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd. Als de beheerder de agent **Agent beschikbaar na uitbellen** heeft gedefinieerd als *Ja*, wordt nadat een gesprek is beëindigd, uw status ingesteld als **Beschikbaar**, zelfs als u het uitbelgesprek hebt gevoerd met de status **Inactief**.

Opmerking Wanneer u een gesprek voert vanuit de status **Beschikbaar** is er een korte periode waarin u een inkomend gesprek ontvangt terwijl de oproep voor het bellen nog wordt gestart.

In dit geval mislukt het gesprek dat wordt weergegeven met een foutbericht.



Een uitgaande chat voeren vanuit Interactiegeschiedenis agent

U kunt als volgt bellen vanuit het deelvenster Interactiegeschiedenis agent:

Voordat u begint

U moet een reden voor afronding toepassen op een spraakgesprek. Het deelvenster Interactiegeschiedenis agent geeft uw vorige gesprekscommunicatie met een klant weer op de tabbladen **Alle** en **Gesprekken**.

Procedure


-
- Stap 1** Selecteer in het deelvenster Interactiegeschiedenis agent het tabblad **Alle** of **Gesprekken**.
- Stap 2** Beweeg de muisaanwijzer over het telefoonnummer van de contactpersoon die u wilt bellen en selecteer vervolgens **Klikken om te bellen**.
- Opmerking**
- U kunt geen nieuw gesprek tot stand brengen vanuit het deelvenster Interactiegeschiedenis agent als u een actief gesprek voert.
 - U kunt desgewenst het telefoonnummer bewerken voordat u een gesprek tot stand brengt. Als u het nummer wilt bewerken, klikt u op het pictogram  (**Bewerken vóór gesprek**) en bewerkt u het telefoonnummer dat wordt weergegeven op het **Toetsenblok** en klikt u vervolgens op **Bellen**.
- Uw gespreksverzoek wordt verzonden naar het telefoonnummer dat u hebt opgegeven. De popover toont het label Uitbelgesprek, het pictogram  (Uitbellen), het telefoonnummer van het contactcenter, DNIS (Dialed Number Identification Service), de wachtrij die het gesprek naar u heeft geleid en een timer voor de tijd die is verstreken sinds u het gesprek ontving. Als de functie Gesprek beëindigen is ingeschakeld door de beheerder, wordt de knop **Annuleren** weergegeven op het contactkaartverzoek.
- U ontvangt een oproep op uw fysieke telefoon.
- Opmerking** Als een gesprek mislukt, worden de foutmeldingen voor de volgende scenario's door het Bureaublad weergegeven:
- Het uitbelgesprek dat u hebt gebeld, werd niet beantwoord door de klant. Bijvoorbeeld vanwege problemen met de verbinding.
 - U neemt een uitbelgesprek niet aan. Bijvoorbeeld wanneer u in gesprek bent met iemand anders.
 - Een klant verbreekt de verbinding van een binnenkomend gesprek. Bijvoorbeeld wanneer de klant een binnenkomend gesprek niet wil aannemen.
 - Een klant beantwoordt geen binnenkomend gesprek. De beltoon voor een gesprek gaat bijvoorbeeld over maar de klant kan het gesprek niet aannemen.
- Stap 3** Beantwoord de oproep op uw fysieke telefoon en wacht totdat de klant reageert.
- Wanneer de klant op uw oproep reageert, wordt de timer gestart en wordt het deelvenster Interactiebeheer weergegeven.

Zie [Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78](#) voor meer informatie over de taken die in het deelvenster Interactiebeheer moeten worden uitgevoerd wanneer u een gesprek afhandelt.

Stap 4 Klik op **Beëindigen**.

Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren

De beheerder maakt campagnes, configureert de kiesmodus (voorbeeld) en wijst een team toe aan de campagne. Als u deel uitmaakt van het team waaraan campagnes zijn toegewezen, wordt het pictogram  (**Campagnecontact**) op de Horizontale koptekst weergegeven en kunt u een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren.


U kunt de contactgegevens van de klant weergeven voordat u de campagneoproep doet.

Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren:

Voordat u begint


U moet de status **Beschikbaar** hebben om een uitgaand voorbeeld campagne gesprek te accepteren.

Procedure

Stap 1 Klik op het pictogram  (**Campagnecontact**) dat wordt weergegeven op de Horizontale koptekst. Het dialoogvenster **Campagnecontact** wordt weergegeven met de contactgegevens van de klant.

Stap 2 Nadat u de contactgegevens van de klant hebt gecontroleerd, klikt u op **Bellen** om het gesprek tot stand te brengen of klikt u op **Overslaan** om de volgende voorbeeld aanvraag voor een campagneoproep te bekijken.

Als het contactcenter het maximum aantal gelijktijdige gesprekken heeft bereikt dat is ingesteld voor het datacenter of de tenant, kunt u geen oproepen meer doen en worden de corresponderende redencodes weergegeven op de Agent Desktop. Zie [Een uitbelgesprek voeren, op pagina 78](#) voor meer informatie over het maximum aantal gelijktijdige gesprekken.

Als u het gesprek accepteert, wordt het gesprek naar de klant door het systeem geminimaliseerd en wordt het pictogram voor de **Campagnecontact** uitgeschakeld. De voorbeeld campagne gesprekscontactkaart in het deelvenster Taaklijst toont het campagnegesprekslabel, het pictogram  (**Campagnecontact**), de details op basis van de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd en een timer die de tijd aangeeft die is verstreken sinds u het campagnegesprek hebt gestart. De status van het gesprek wordt weergegeven als beltoon. Als de functie Gesprek beëindigen is ingeschakeld door de beheerder, wordt de status van de oproep vervangen door de knop **Annuleren** in het contactkaartverzoek.

- Als de klant het gesprek accepteert, wordt u met de klant verbonden en wordt het deelvenster Interactiebeheer weergegeven. Zie [Een gesprek beantwoorden](#) voor meer informatie over de taken die u kunt uitvoeren bij het afhandelen van een gesprek.

Opmerking Als de poging mislukt, wordt het pictogram **Campagnecontact** ingeschakeld en kunt u het campagnegesprek opnieuw starten.

- Het tabblad **Gesprekshandleiding** wordt in het deelvenster Hulpinformatie weergegeven als uw beheerder vragen en antwoorden heeft geconfigureerd op het niveau van de campagne. U wordt gevraagd een vraag

te beantwoorden. Op basis van het antwoord wordt u gevraagd de volgende set vragen in de gesprekshandleiding door te bladeren. U moet uw antwoorden indienen om uw **Gesprekshandleiding** te voltooien.

Een gesprek beëindigen

Nadat u uw klant met query's hebt geholpen, is het een goede gewoonte om de klant te vragen het gesprek te beëindigen. Wanneer de klant het gesprek beëindigt, verschijnt het dialoogvenster **Redenen voor afronden**. U kunt het gesprek indien nodig ook beëindigen.



Opmerking U kunt het gesprek niet beëindigen wanneer het gesprek in de wachtstand staat. Zie [Een gesprek in de wachtstand zetten en hervatten, op pagina 70](#) voor meer informatie.

Een gesprek beëindigen:

Voordat u begint

U moet het gespreksverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een gesprek beantwoorden, op pagina 67](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Beëindigen**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
- Stap 2** Optioneel Als u een hoorn of headset gebruikt, moet u de fysieke telefoon ophangen voordat u de volgende oproep kunt ontvangen.
-



HOOFDSTUK 4

Nieuwe digitale contactpersonen beheren

Het Webex Contact Center ondersteunt nieuwe digitale kanalen—Facebook Messenger, WebChat, e-mail, sms EN WhatsApp met uitgebreide mogelijkheden. Digitale kanalen verbeteren het bereik van een bedrijf. Met het wijzigen van demografische gegevens en individuele gewoonten verwachten de consumenten op elk gewenst moment contact te kunnen maken met een bedrijf met behulp van het gekozen kanaal. Daarom is het van groot belang dat bedrijven beschikbaar zijn via alle populaire communicatiekanalen.

- [Facebook Messenger beheren, op pagina 85](#)
- [SMS-gesprekken beheren, op pagina 89](#)
- [WebChat-gesprekken beheren, op pagina 92](#)
- [Gesprekken via e-mail beheren, op pagina 96](#)
- [WhatsApp-gesprekken beheren, op pagina 100](#)

Facebook Messenger beheren

Klanten kunnen contact opnemen met de agent via de Facebook Messenger op de Facebook-pagina of via de mobiele toepassing en agenten kunnen via de Facebook Messenger-widget op de Facebook-berichten reageren. De Facebook Messenger-widget is een door Cisco aangeboden widget die agenten in staat stelt om Facebook-berichten te beantwoorden via het gespreksvenster.

U kunt een Facebook Messenger-gesprek via het bureaublad doorverbinden, in een conferentie plaatsen en beëindigen.

Over Facebook Messenger-widget

De Facebook Messenger-widget ondersteunt de volgende functies:

- [Tekstbijlagen, op pagina 18](#)
- [Sjablonen, op pagina 19](#)
 - [Een sjabloon toevoegen, op pagina 19](#)
 - [Vergrendelde sjablonen, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met vervangbare parameters, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met dynamische vervanging van systeemparameters in de chatconsole, op pagina 20](#)

- Uitgebreide opmaak, op pagina 20
- Workflow activeren, op pagina 21
- Aankondigingen, op pagina 22
- Sneltoetsen, op pagina 22
- Afleveringsbevestigingen, op pagina 23

De Facebook Messenger-widjet ondersteunt de volgende interacties:

- Reageren op Facebook Messenger-gesprek, op pagina 86
- Een Facebook Messenger-gesprek doorverbinden, op pagina 87
- Een Facebook Messenger-gespreksconferentie starten, op pagina 88
- Een Facebook Messenger-gesprek beëindigen, op pagina 88

Reageren op Facebook Messenger-gesprek

Zodra een Facebook Messenger-gesprek aan u is toegewezen, toont de de popover voor het contactverzoek de naam van de wachtrij, de bronpagina, de timer en de knop **Accepteren**. De timer geeft de tijd aan die is verstreken sinds u het Facebook Messenger-gesprek hebt ontvangen.

Reageren op een chat:

Voordat u begint

Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Procedure

Stap 1

Klik op de knop **Accepteren** in het verzoek. Het verzoek wordt geopend in het opstelvak en er wordt een interactiedeelvenster weergegeven.

De agent kan dan de volgende details weergeven in het interactiedeelvenster:

- Klantnaam
- Naam wachtrij
- Bericht-thread
- Agentnaam
- Datum
- Timer

Opmerking De klantberichten worden weergegeven met een grijze ballon met de initialen van de klantnaam binnen de ballon. De agentberichten worden weergegeven met een effen blauwe ballon.

- Stap 2** Voer uw antwoord in het vak Opstellen in.
- Opmerking** Het vak Opstellen ondersteunt maximaal 1000 tekens. Als het aantal tekens hoger is dan de geconfigureerde limiet, wordt de knop **Verzenden** uitgeschakeld en wordt een foutmelding onder het opstelvak weergegeven om het aantal tekens te corrigeren.
- Stap 3** Klik op **Verzenden** of druk op **Enter** op uw toetsenbord.
De klant ontvangt de reactie.
-

Een Facebook Messenger-gesprek doorverbinden

Als u een query van een klant niet kunt oplossen en het Facebook Messenger-verzoek wilt escaleren, kunt u het chatverzoek doorverbinden naar een andere agent.

Een actief chatverzoek doorverbinden naar een wachtrij of een agent:

Voordat u begint

U moet het Facebook Messenger-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op Facebook Messenger-gesprek, op pagina 86](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Doorverbinden**.
Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt weergegeven.
- Stap 2** U kunt kiezen uit een van de volgende opties:
- **Wachtrij:** u kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtlijsten weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het chatverzoek.
 - **Agent:** u kunt een agent selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de namen van beschikbare agenten weergegeven. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met wachtlijsten en agenten. In de opgehaalde lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.
- Stap 4** Klik op **Doorverbinden**.
Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
- Opmerking** Zodra u het chatverzoek doorverbindt naar een agent, wordt het chatverzoek verbroken als de agent het chatverzoek niet accepteert.
-

Een Facebook Messenger-gespreksconferentie starten

Een verzoek voor een drieweg conferentiechat tussen u, de klant en een andere agent:

Voordat u begint

U moet het Facebook Messenger-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op Facebook Messenger-gesprek, op pagina 86](#) voor meer informatie.

Procedure

-
- Stap 1** Klik op **Conferentie**.
Het dialoogvenster **Conferentieverzoek** wordt geopend.
- Stap 2** U kunt een bepaalde agent in de vervolgkeuzelijst selecteren of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een gekleurd pictogram dat de huidige beschikbaarheidsstatus aangeeft. De status **Beschikbaar** wordt bijvoorbeeld voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.
- Stap 3** Klik op **Conferentie**.
Wanneer het conferentiechatverzoek is geaccepteerd door een agent, wijzigt de status van het deelvenster Interactiebeheer van **Conferentieverzoek in Conferentie**. U kunt een bericht weergeven dat een agent zich aan de chat heeft toegevoegd.
- Stap 4** Klik op **Conferentie beëindigen**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
- Opmerking** • De geraadpleegde agent kan de chatconferentie verlaten door op **Conferentie verlaten** te klikken. Chat wordt voortgezet tussen u en de klant.
-

Een Facebook Messenger-gesprek beëindigen

Nadat u uw klant met query's hebt geholpen, moet u toestemming van de klant vragen om de Facebook Messenger-sessie te beëindigen. Wanneer u de sessie beëindigt, wordt het dialoogvenster **Redenen voor afronden** weergegeven.

Een Facebook Messenger-sessie sluiten:

Voordat u begint

De agent moet het Facebook Messenger-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op Facebook Messenger-gesprek, op pagina 86](#) voor meer informatie.

Procedure

-
- Stap 1** Klik in de actieve Facebook Messenger-sessie op **Beëindigen**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend.

- Stap 2** U kunt de vereiste reden selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.
- Stap 3** Klik op **Afronding verzenden**. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
-

SMS-gesprekken beheren

Met het kanaal Short Message Service (SMS) kunnen klanten contact opnemen met agents door een SMS te verzenden, zelfs wanneer er geen gegevensverbinding is. Klanten kunnen SMS verzenden naar een Longcode-, Shortcode- of gratis nummer. Wanneer een klant een bericht verzendt, wordt een nieuwe chat gemaakt in de SMS-widget. Agenten kunnen vervolgens de chat behandelen en een antwoord naar de klant sturen.

De SMS-widget is een door Cisco aangeboden widget die agenten in staat stelt SMS-berichten te beantwoorden via het gespreksdeelvenster in de Agent Desktop.

U kunt een SMS-gesprek via het bureaublaad doorverbinden, telefonisch vergaderen en beëindigen.

Over SMS-widget

De SMS-widget ondersteunt de volgende functies:

- [Sjablonen, op pagina 19](#)
 - [Een sjabloon toevoegen, op pagina 19](#)
 - [Vergrendelde sjablonen, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met vervangbare parameters, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met dynamische vervanging van systeemparemeters in de chatconsole, op pagina 20](#)
- [Workflow activeren, op pagina 21](#)
- [Aankondigingen, op pagina 22](#)
- [Sneltoetsen, op pagina 22](#)
- [Afleveringsbevestigingen, op pagina 23](#)

De SMS-widget ondersteunt de volgende interacties:

- [Reageren op SMS-gesprek, op pagina 89](#)
- [Een SMS-gesprek doorverbinden, op pagina 90](#)
- [Een SMS-conferentiegesprek starten, op pagina 91](#)
- [Een SMS-gesprek beëindigen, op pagina 92](#)

Reageren op SMS-gesprek

Zodra een SMS-gesprek is toegewezen aan een agent, toont de popover de wachtrijnaam, het telefoonnummer, het bronnummer, de timer en de knop **Accepteren**. De timer geeft de tijd aan die is verstreken sinds u het SMS-gesprek hebt ontvangen.

Zodra een SMS-gesprek is toegewezen aan een agent, wordt het in het deelvenster Taaklijst weergegeven in het linkerdeelvenster van de Agent Desktop. Een agent kan de wachtrijnaam, het telefoonnummer, het bronnummer, de timer en de knop **Accepteren** weergeven. De timer geeft de tijd aan die is verstreken sinds u het SMS-gesprek hebt ontvangen.

Reageren op een chat:

Voordat u begint

Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Procedure

Stap 1 Klik op de knop **Accepteren** in het verzoek. Het verzoek wordt geopend in het opstelvak en er wordt een interactiedeelvenster weergegeven.

De agent kan dan de volgende details weergeven in het interactiedeelvenster:

- Klantnaam
- Naam wachtrij
- Bericht-thread
- Agentnaam
- Datum
- Timer

Opmerking De klantberichten worden weergegeven met een grijze ballon met de initialen van de klantnaam binnen de ballon. De agentberichten worden weergegeven met een effen blauwe ballon.

Stap 2 Voer uw antwoord in het vak Opstellen in.

Opmerking Het vak Opstellen ondersteunt maximaal 1000 tekens. Als het aantal tekens hoger is dan de geconfigureerde limiet, wordt de knop **Verzenden** uitgeschakeld en wordt een foutmelding onder het opstelvak weergegeven om het aantal tekens te corrigeren.

Stap 3 Klik op **Verzenden** of druk op **Enter** op uw toetsenbord.
De klant ontvangt de reactie.

Een SMS-gesprek doorverbinden


Als u een klantquery niet kunt oplossen en het SMS-verzoek wilt escaleren, kunt u het chatverzoek doorverbinden naar een andere agent.

Een actief chatverzoek doorverbinden naar een wachtrij of een agent:

Voordat u begint

U moet het SMS-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op SMS-gesprek, op pagina 89](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Doorverbinden**.
Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt weergegeven.
- Stap 2** U kunt kiezen uit een van de volgende opties:
- **Wachtrij:** u kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtrijen weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het chatverzoek.
 - **Agent:** u kunt een agent selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de namen van beschikbare agenten weergegeven. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met wachtrijen en agenten. In de opgehaalde lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.
- Stap 4** Klik op **Doorverbinden**.
Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
- Opmerking** Zodra u het chatverzoek doorverbindt naar een agent, wordt het chatverzoek verbroken als de agent het chatverzoek niet accepteert.
-

Een SMS-conferentiegesprek starten

Een verzoek voor een drieweg conferentiechat tussen u, de klant en een andere agent:

Voordat u begint

U moet het SMS-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op SMS-gesprek, op pagina 89](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Conferentie**.
Het dialoogvenster **Conferentieverzoek** wordt geopend.
- Stap 2** U kunt een bepaalde agent in de vervolgkeuzelijst selecteren of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een gekleurd pictogram dat de huidige beschikbaarheidsstatus aangeeft. De status **Beschikbaar** wordt bijvoorbeeld voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.

Stap 3 Klik op **Conferentie**.

Wanneer het conferentiechatverzoek is geaccepteerd door een agent, wijzigt de status van het deelvenster Interactiebeheer van **Conferentieverzoek** in **Conferentie**. U kunt een bericht weergeven dat een agent zich aan de chat heeft toegevoegd.

Stap 4 Klik op **Conferentie beëindigen**.

Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Opmerking • De geraadpleegde agent kan de chatconferentie verlaten door op **Conferentie verlaten** te klikken. Chat wordt voortgezet tussen u en de klant.

Een SMS-gesprek beëindigen

Nadat u uw klant met query's hebt geholpen, moet u toestemming van de klant vragen om de SMS-sessie te beëindigen. Wanneer u de sessie beëindigt, wordt het dialoogvenster **Redenen voor afronding** weergegeven.

Een SMS-sessie afsluiten:

Voordat u begint

De agent moet het SMS-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op SMS-gesprek, op pagina 89](#) voor meer informatie.

Procedure**Stap 1** Klik in de actieve SMS-sessie op **Beëindigen**.

Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** verschijnt.

Stap 2 U kunt de vereiste reden selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.**Stap 3** Klik op **Afronding verzenden**. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

WebChat-gesprekken beheren

Het WebChat-kanaal biedt bedrijven de mogelijkheid om bezoekers en klanten van hun website betrokken te laten worden en te ondersteunen.

Klanten kunnen WebChat initiëren met een agent en chatberichten verzenden. Agenten kunnen vervolgens de WebChat afhandelen en een antwoord sturen naar de klant via de WebChat-widget op het bureaublad.

De WebChat-widget is een door Cisco aangeboden widget die agenten in staat stelt om chatberichten te beantwoorden via het gespreksvenster.

U kunt een WebChat-gesprek via het bureaublad doorverbinden, in een conferentie plaatsen en beëindigen.

Over WebChat-widget

De WebChat-widget ondersteunt de volgende functies:

- [Tekstbijlagen, op pagina 18](#)
- [Sjablonen, op pagina 19](#)
 - [Een sjabloon toevoegen, op pagina 19](#)
 - [Vergrendelde sjablonen, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met vervangbare parameters, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met dynamische vervanging van systeemparameters in de chatconsole, op pagina 20](#)
- [Workflow activeren, op pagina 21](#)
- [Aankondigingen, op pagina 22](#)
- [Sneltoetsen, op pagina 22](#)

De WebChat-widget ondersteunt de volgende interacties:

- [Een WebChat beantwoorden, op pagina 93](#)
- [Een WebChat-gesprek doorverbinden, op pagina 94](#)
- [Een WebChat conferentie starten, op pagina 95](#)
- [Een WebChat-gesprek beëindigen, op pagina 96](#)

Een WebChat beantwoorden

Zodra een WebChat-gesprek aan een agent is toegewezen, toont de popover de naam van de klant, de e-mail, de wachtrijnaam, de timer en de knop **Accepteren**. De timer geeft de tijd aan die is verstreken sinds u het WebChat-gesprek hebt ontvangen.

Reageren op een chat:

Voordat u begint

Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Procedure

Stap 1 Klik op de knop **Accepteren** in het verzoek. Het verzoek wordt geopend in het opstelvak en er wordt een interactiedeelvenster weergegeven.

De agent kan dan de volgende details weergeven in het interactiedeelvenster:

- Klantnaam
- Naam wachtrij

- Bericht-thread
- Agentnaam
- Datum
- Timer

Opmerking De klantberichten worden weergegeven met een grijze ballon met de initialen van de klantnaam binnen de ballon. De agentberichten worden weergegeven met een effen blauwe ballon.

Stap 2 Voer uw antwoord in het vak Opstellen in.

Opmerking Het vak Opstellen ondersteunt maximaal 1000 tekens. Als het aantal tekens hoger is dan de geconfigureerde limiet, wordt de knop **Verzenden** uitgeschakeld en wordt een foutmelding onder het opstelvak weergegeven om het aantal tekens te corrigeren.

Stap 3 Klik op **Verzenden** of druk op **Enter** op uw toetsenbord.
De klant ontvangt de reactie.

Een WebChat-gesprek doorverbinden

Als u een klantquery niet kunt oplossen en het chatverzoek wilt escaleren, kunt u het chatverzoek doorverbinden naar een andere agent of supervisor.

Een actief chatverzoek doorverbinden naar een wachtrij of een agent:

Voordat u begint


U moet het WebChat-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een WebChat beantwoorden, op pagina 93](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Doorverbinden**.
Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt weergegeven.

Stap 2 U kunt kiezen uit een van de volgende opties:

- **Wachtrij:** u kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtrijen weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het chatverzoek.
- **Agent:** u kunt een agent selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de namen van beschikbare agenten weergegeven. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.

Stap 3 (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met wachtrijen en agenten. In de opgehaalde lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.

- Stap 4** Klik op **Doorverbinden**.
Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
- Opmerking** Zodra u het chatverzoek doorverbindt naar een agent, wordt het chatverzoek verbroken als de agent het chatverzoek niet accepteert.
-

Een WebChat conferentie starten

Een verzoek voor een drieweg conferentiechat tussen u, de klant en een andere agent:

Voordat u begint

U moet het WebChat-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een WebChat beantwoorden, op pagina 93](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Conferentie**.
Het dialoogvenster **Conferentieverzoek** verschijnt.
- Stap 2** U kunt een bepaalde agent in de vervolgkeuzelijst selecteren of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst staan de namen van agenten. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een gekleurd pictogram dat de huidige beschikbaarheidsstatus aangeeft. De status **Beschikbaar** wordt bijvoorbeeld voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.
- Stap 3** Klik op **Conferentie**.
Wanneer het chatverzoek voor een conferentie is geaccepteerd door een agent, wijzigt de status van het deelvenster Interactiebeheer van **Conferentieverzoek** in **Conferentie**. De klant en u kunnen een bericht zien dat een agent deelneemt aan de chat.
- Stap 4** Klik op **Conferentie beëindigen**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
- Opmerking**
- Alleen u kunt de chatconferentie beëindigen en niet de agent waarmee u een conferentiegesprek hebt gehouden.
 - De geraadpleegde agent kan de chatconferentie verlaten door op **Conferentie verlaten** te klikken. De chat wordt voortgezet tussen u en de klant.
-

Een WebChat-gesprek beëindigen

Nadat u uw klant met query's hebt geholpen, is het een goede gewoonte om de klant te vragen het-chatsessie. Wanneer de klant de chatsessie beëindigt, wordt een bericht in het chatgesprek weergegeven met de melding dat de klant de chat heeft verlaten.

Wanneer u de chatsessie beëindigt, wordt het dialoogvenster **Redenen voor afrondingen** weergegeven. U kunt de chat zo nodig ook beëindigen. In dat geval ziet de klant een bericht met de mededeling dat de agent de chat heeft verlaten.

Een chatsessie afsluiten:

Voordat u begint

U moet het WebChat-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een WebChat beantwoorden, op pagina 93](#) voor meer informatie.

Procedure

-
- Stap 1** Klik in de actieve chatsessie op **Beëindigen**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend.
 - Stap 2** U kunt de vereiste reden selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.
U kunt meer dan één reden voor afronden tegelijk selecteren.
 - Stap 3** Klik op **Afronding verzenden**. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
-

Gesprekken via e-mail beheren

Met het e-mailkanaal kunnen klanten e-mailberichten verzenden met tabellen, ingesloten koppelingen en bijlagen.

De e-mailwidget is een door Cisco aangeboden widget die agenten in staat stelt om e-mailberichten te beantwoorden via het gespreksvenster.

U kunt het bureaublad gebruiken om een e-mail gesprek te beantwoorden en door te verbinden.



-
- Opmerking** Als u te maken krijgt met verbindingsproblemen, bijvoorbeeld als de internetverbinding uitvalt, verschijnt er een banner met de tekst: *Geen verbinding gedetecteerd. Op de achtergrond wordt er geprobeerd om verbinding te maken.* Klik op **Vernieuwen** om de verbinding handmatig te vernieuwen.
-

Informatie over e-mailwidget

De e-mailwidget ondersteunt de volgende functies:

- [E-mailbijlagen, op pagina 18](#)
- [Sjablonen, op pagina 19](#)

- Vergrendelde sjablonen, op pagina 20
- Sjablonen met vervangbare parameters, op pagina 20
- Sjablonen met dynamische vervanging van systeemparemeters in de chatconsole, op pagina 20
- Workflow activeren, op pagina 21
- Uitgebreide Composer-modi, op pagina 21
- Uitgebreide opmaak, op pagina 20

De e-mailwidet ondersteunt de volgende interacties:

- Een E-mail-gesprek beantwoorden, op pagina 97
- Een antwoord verzenden, op pagina 98
- Een e-mailgesprek doorverbinden, op pagina 99

Een E-mail-gesprek beantwoorden

Zodra een E-mail-gesprek aan u is toegewezen, toont de -popover de naam van de klant, de e-mail, de wachtrijnaam, de timer en de knop **Accepteren**. De timer geeft de tijd aan die is verstreken sinds u het E-mail-gesprek hebt ontvangen.

Reageren op een chat:

Voordat u begint

Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Procedure

Stap 1 Klik op de knop **Accepteren** in het verzoek. Het verzoek wordt geopend in het opstelvak en er wordt een interactiedeelvenster weergegeven.

De agent kan dan de volgende details weergeven in het interactiedeelvenster:

- E-mailadres Van
- E-mailadres Aan
- E-mailonderwerp
- E-mail-thread (indien van toepassing)
- Tijdstempel en status van de e-mail (verzonden/ontvangen/DR's)
- Aankondigingen
- Bijlagen (indien van toepassing op inkomende e-mail)
- Pictogrammen voor Beantwoorden, Allen beantwoorden, Doorsturen en Cc

- Knop Doorverbinden

Stap 2 U kunt de e-mail beantwoorden en uw tekst opmaken, afbeeldingen aan het bericht toevoegen, bestanden bijvoegen, enzovoort. Zie [Een antwoord verzenden, op pagina 98](#) voor meer informatie.

Stap 3 Klik op **verzenden** op uw toetsen bord.
De klant ontvangt de reactie.

Een antwoord verzenden


U kunt een antwoord verzenden als u uw e-mailreactie wilt opmaken, afbeeldingen wilt toevoegen, bestanden wilt bijvoegen of meer ontvangers wilt toevoegen.

Een antwoord verzenden:

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om een e-mailverzoek te ontvangen.

Procedure

- Stap 1** Klik op de knop **Accepteren** in het e-mailverzoek. Het verzoek wordt geopend in de e-mailopsteller en er wordt een deelvenster voor interactie weergegeven.
- Stap 2** Klik op het pictogram  rechtsboven in een e-mail om de e-mailtekst en andere opties te bekijken, zoals **Beantwoorden**, **Allen beantwoorden** en **Doorsturen**.
- Stap 3** Selecteer de optie **Beantwoorden** om een antwoord alleen naar de afzender te sturen of selecteer de optie **Allen beantwoorden** om alle ontvangers te beantwoorden of selecteer de optie **Doorsturen** om deze naar een nieuwe ontvanger te sturen.
- Als u een nieuwe e-mail ontvangt terwijl u antwoordt (op een e-mail), verschijnt boven de e-mailcomposer een banner met de tekst **Bekijk alle berichten om verdere actie te ondernemen**. De nieuwe e-mail staat in het blauw bovenaan de thread.
 - Wanneer u met **Beantwoorden** reageert op een e-mail, worden de velden **Aan** en **Onderwerp** automatisch ingevuld. Deze velden kunnen niet worden bewerkt.
 - Wanneer u met **Allen beantwoorden** reageert op een e-mail, worden de velden **Aan** en **Onderwerp** automatisch ingevuld. Deze velden kunnen niet worden bewerkt. Het veld **Cc** wordt vooraf ingevuld met de oorspronkelijke **Cc** van die e-mail. U kunt e-mail-adressen toevoegen of verwijderen in het veld **Cc**.
 - Wanneer u een e-mail **doorstuurt**, wordt het veld **Onderwerp** automatisch ingevuld. U kunt e-mail-adressen toevoegen of verwijderen in de velden **Aan** en **Cc**. De e-mailtekst wordt geladen met de nieuwste e-mail in de composer.
 - Wanneer u overschakelt van **Beantwoorden** naar **Allen beantwoorden**, worden de velden **Aan** automatisch ingevuld. U kunt e-mail-adressen toevoegen of verwijderen in de velden **Aan** en **Cc**. De e-mailtekst wordt bewaard in de composer.
 - Wanneer u overschakelt van **Beantwoorden** naar **Doorsturen**, worden de velden **Aan** en **Cc** leeggemaakt en de e-mailtekst wordt bewaard in de composer.

- Wanneer u overschakelt van **Beantwoorden** naar **Doorsturen**, worden de velden **Aan** en **Cc** leeggemaakt en de e-mailtekst wordt bewaard in de composer.
- Wanneer u overschakelt van **Beantwoorden** naar **Doorsturen**, worden de velden **Aan** en **Cc** leeggemaakt en de e-mailtekst wordt bewaard in de composer.
- Wanneer u overschakelt van **Doorsturen** naar **Beantwoorden**, wordt het veld **Aan** automatisch ingevuld en de e-mailtekst wordt bewaard in de composer.
- Wanneer u overschakelt van **Doorsturen** naar **Allen beantwoorden**, worden de velden **Aan** en **Cc** automatisch ingevuld en de e-mailtekst wordt bewaard in de composer.

Stap 4 (Optioneel) Klik op **Cc** om een kopie van het e-mailbericht naar meerdere ontvangers te sturen.

Stap 5 Stel het e-mailbericht op in de e-mailtekst.

Stap 6 (Optioneel) U kunt [Uitgebreide opmaak, op pagina 20](#) toepassen.

Stap 7 (Optioneel) U kunt [E-mailbijlagen, op pagina 18](#) toevoegen.

Stap 8 (Optioneel) U kunt [Sjablonen, op pagina 19](#) bijvoegen.

Als u de tekst in de opsteller invoert en vervolgens een sjabloon selecteert, wordt de bestaande tekst vervangen door de sjabloon.

Stap 9 U kunt [Workflow activeren, op pagina 21](#).

Stap 10 U kunt op het pictogram met de puntjes in de e-mailtekst klikken om de volledige geschiedenis van het e-mailgesprek weer te geven.

Stap 11 U kunt op het pictogram minimaliseren klikken om het opstelvak kleiner te maken.

Stap 12 U kunt op het pictogram maximaliseren klikken om het opstelvak groter te maken.

Stap 13 U kunt op het pictogram verwijderen klikken om een e-mail weg te gooien.

Stap 14 Klik op **Verzenden**.

Een e-mailgesprek doorverbinden

Als een e-mailbericht verkeerd is geclassificeerd of als u een klantquery niet kunt oplossen, kunt u de e-mail doorverbinden naar een andere wachtrij. Wanneer u het doorverbinden van de e-mail start, kunt u een e-mailwachtrij selecteren uit de lijst met e-mailwachtrijen in uw onderneming. U kunt geen e-mail doorverbinden naar een specifieke agent of supervisor.

Een e-mailverzoek doorverbinden naar een wachtrij:

Procedure

Stap 1 Klik op **Doorverbinden**.

Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt geopend.

Stap 2 U kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtrijen weergegeven waarnaar u het e-mailverzoek kunt doorverbinden.

Stap 3 Klik op **Doorverbinden**.

Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** verschijnt. Zie [Reden Afronden toepassen](#) voor meer informatie.

WhatsApp-gesprekken beheren

Met het WhatsApp-kanaal kunnen bedrijven via een eenvoudige, snelle en veilige toepassing efficiënt met hun klanten communiceren. Klanten kunnen via de WhatsApp Business-account contact opnemen en een WhatsApp-gesprek starten door berichten te sturen naar het zakelijke WhatsApp-nummer. U kunt de berichten via de WhatsApp-widget beantwoorden.

De WhatsApp-widget is een door Cisco aangeboden widget waarmee agenten WhatsApp-berichten kunnen beantwoorden via het gespreksdeelvenster in het Agent Desktop.

U kunt met het Agent Desktop een WhatsApp-gesprek doorverbinden, in een conferentie plaatsen en beëindigen.

Informatie over de WhatsApp-widget

De WhatsApp-widget ondersteunt de volgende functies:

- [Tekstbijlagen, op pagina 18](#)
- [Sjablonen, op pagina 19](#)
 - [Een sjabloon toevoegen, op pagina 19](#)
 - [Vergrendelde sjablonen, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met vervangbare parameters, op pagina 20](#)
 - [Sjablonen met dynamische vervanging van systeemparemeters in de chatconsole, op pagina 20](#)
- [Uitgebreide opmaak, op pagina 20](#)
- [Emojis toevoegen in WhatsApp-gesprek](#)
- [Workflow activeren, op pagina 21](#)
- [Aankondigingen, op pagina 22](#)
- [Sneltoetsen, op pagina 22](#)
- [Afleveringsbevestigingen, op pagina 23](#)

Een WhatsApp-gesprek beantwoorden

Wanneer een WhatsApp-gesprek aan u is toegewezen, toont de popover de naam van de klant, het telefoonnummer van de klant, het bronnummer, de wachtrijnaam en de knop Accepteren. Een timer geeft het tijdstip aan waarop u het WhatsApp-gesprek hebt ontvangen.

Voordat u begint

Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Procedure

- Stap 1** Klik op de knop **Accepteren** in het verzoek.
- Het verzoek wordt geopend in het opstelvak en het deelvenster Interactiebeheer met daarin de volgende gegevens:
- Klantnaam
 - Naam wachtrij
 - Bronnummer
 - Klanttelefoonnummer
 - Bericht-thread
 - Tijdstempels
 - Leesbevestigingen
- De klantberichten worden weergegeven met een grijze ballon met daarin de letter C. De agentberichten worden weergegeven met een effen blauwe ballon.
- Stap 2** Voer uw antwoord in het vak Opstellen in. In het opstelvak kunnen maximaal 4096 tekens worden ingevoerd. Als u meer tekens invoert dan toegestaan, wordt de knop **Verzenden** uitgeschakeld. Er wordt een foutbericht weergegeven om u eraan te herinneren dat u tekens moet verwijderen.
- Stap 3** Klik op **Verzenden** of druk op **Enter** op uw toetsenbord.
-

Een WhatsApp-gesprek doorverbinden

Als u een klantquery niet kunt oplossen en het WhatsApp-verzoek wilt escaleren, kunt u het verzoeken doorverbinden naar een andere agent.

Voordat u begint

U moet het WhatsApp-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een WhatsApp-gesprek beantwoorden, op pagina 100](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Doorverbinden**.
- Stap 2** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Kies een specifieke agent uit de vervolgkeuzelijst.

- Gebruik de zoekcriteria om de lijst te filteren.

Stap 3 Kies een van de volgende opties:

- **Wachtrij:** kies de gewenste wachtrij in de vervolgkeuzelijst of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtlijsten weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het WhatsApp-verzoek.
- **Agent:** in de vervolgkeuzelijst staan de namen van beschikbare agenten. Kies een agent uit de vervolgkeuzelijst of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.

Stap 4 (Optioneel) Klik op het pictogram **Lijst vernieuwen** om de recente lijst met wachtlijsten en agenten op te halen. In de lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.

Stap 5 Klik op **Doorverbinden**.

Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Opmerking Als de agent het door u doorverbonden WhatsApp-verzoek niet accepteert, wordt het WhatsApp-verzoek verbroken.

Een WhatsApp-gespreksconferentie starten

U kunt een WhatsApp-verzoek voor een conferentiechat tussen u, de klant en een andere agent aanmaken (driewegchat).

Voordat u begint

U moet het WhatsApp-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een WhatsApp-gesprek beantwoorden, op pagina 100](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Conferentie**.

Stap 2 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Kies een specifieke agent uit de vervolgkeuzelijst.
- Gebruik de zoekcriteria om de lijst te filteren.

Stap 3 Kies een van de volgende opties:

- **Wachtrij:** kies de gewenste wachtrij in de vervolgkeuzelijst of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtlijsten weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het WhatsApp-verzoek.
- **Agent:** in de vervolgkeuzelijst staan de namen van beschikbare agenten. Kies een agent uit de vervolgkeuzelijst of gebruik het zoekveld om de lijst te filteren. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.

Stap 4 Klik op **Conferentie**.

De status van het deelvenster Interactiebeheer wordt gewijzigd in de status **Conferentie**. Wanneer de gekozen agent het conferentieverzoek accepteert, zien u en de klant het bericht dat een andere agent deelneemt aan het gesprek.

Stap 5 Klik op **Conferentie beëindigen** wanneer u de conferentie hebt voltooid.

Opmerking De geraadpleegde agent kan de WhatsApp-conferentie verlaten door op **Conferentie verlaten** te klikken. Het gesprek wordt voortgezet tussen u en de klant.

Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Een WhatsApp-gesprek beëindigen

Nadat u uw klant hebt geholpen, is het een goede gewoonte om de klant te vragen de WhatsApp-sessie te beëindigen. Wanneer de klant de WhatsApp-sessie beëindigt, wordt er een bericht in het WhatsApp-gesprek weergegeven met de melding dat de klant de sessie heeft verlaten.

U kunt de WhatsApp-sessie zo nodig ook zelf beëindigen. In dat geval krijgt de klant een bericht dat u de sessie hebt verlaten.

Voordat u begint

U moet het WhatsApp-verzoek hebben geaccepteerd. Zie [Een WhatsApp-gesprek beantwoorden, op pagina 100](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik in de actieve WhatsApp-sessie op **Beëindigen**.**Stap 2** Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer de redenen voor afronden in de vervolgkeuzelijst.
- Gebruik de zoekcriteria om de lijst te filteren en de redenen voor afronden te kiezen.

U kunt meerdere redenen selecteren. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Stap 3 Klik op **Afronding verzenden**.



HOOFDSTUK 5


Chats en e-mails beheren (afgeschafd)

- [Chats beheren, op pagina 105](#)
- [E-mails beheren, op pagina 110](#)

Chats beheren

U kunt het bureaublad gebruiken om klantverzoeken via chats te ontvangen en te beantwoorden. De beheerder bepaalt de machtigingen in uw multimediaprofielinstellingen om toegang te krijgen tot chats.

Op een chat reageren

Wanneer u een chatverzoek ontvangt van een klant, toont de popover voor het contactverzoek het pictogram  (Chatten), de naam van de klant of unieke ID, het e-mailadres, de wachtrij die de chat naar u heeft geleid en een timer die aangeeft hoelang de chat wacht op uw acceptatie.

Als de klant een Chatbot gebruikt, krijgt deze vooraf ingestelde antwoorden voordat een agent de klant beantwoordt. Als u het chatverzoek niet binnen de maximale beschikbare tijd accepteert, wordt het chatverzoek teruggestuurd naar de wachtrij en wordt uw status door het systeem gewijzigd in **RONA**. Er wordt een popover weergegeven met opties waarmee u uw status kunt wijzigen in **Beschikbaar** of **Inactief**. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie over de RONA-popover.



Opmerking Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken van mediakanalen met inbegrip van nieuwe chats wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Naleving beveiligingsbeleid

Om de naleving van beveiligingsvoorschriften te garanderen, staat de gegevensbeveiligingsstandaard voor de betaalkaartsector (PCI DSS) niet toe dat u vertrouwelijke informatie ontvangt of verzendt, zoals creditcardgegevens en andere persoonlijk identificeerbare informatie (PII). Als de inhoud wordt herkend als zijnde in strijd zijn met de PCI DSS schenden, geldt het volgende:

- De chat bijlage wordt niet verzonden (vervalt).
- Het chatgesprek wordt geredigeerd (gemaskeerd).



Opmerking Op basis van de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd (redigeren of laten vervallen), wordt het chatbericht met de bijlage verwijderd of wordt de specifieke inhoud opnieuw geredigeerd.

Voordat u begint

U moet de **status beschikbaar hebben** om een chat verzoek te ontvangen.

Procedure

Stap 1

Klik in het chatverzoek op **Accepteren**.

Het chatgesprek en het deelvenster Interactiebeheer worden weergegeven. In het deelvenster Toepassingen voor worden de details weergegeven van de klant met wie u chat. Ook wordt het gesprek dat Chatbot had met de klant weergegeven voordat het door het systeem naar u is geleid.

Opmerking Het Chatbot-antwoord wordt weergegeven met het label. Bijvoorbeeld **Klant virtuele assistent**. U kunt door de chat van de klant bladeren om de chatgeschiedenis weer te geven.

Stap 2

Voer uw antwoord in het vak Opstellen in.

Opmerking Uw bericht mag niet groter zijn dan maximaal 1000 tekens.

Stap 3

Klik op **Verzenden** of druk op **Enter** op uw toetsenbord.

De klant ontvangt het antwoord samen met de naam van de agent.

Opmerking Als de beheerder vooraf gedefinieerde chatsjablonen heeft geconfigureerd, kunt u deze sjablonen gebruiken om met de klanten te communiceren. Zie [Vooraf gedefinieerde chatantwoorden, op pagina 107](#) voor meer informatie.

Stap 4

(Optioneel) Klik op **Bestanden bijvoegen** om samen met uw antwoord bestanden te uploaden in het vak Opstellen.

a) Als u een geüpload bestand wilt verwijderen, klikt u op ✕.

- Opmerking**
- Uw chatgesprek en de bijlagen moeten voldoen aan PCI. Zie [Naleving van de beveiligingsvoorschriften](#) voor meer informatie.
 - Het pictogram **Bestanden bijvoegen** is beschikbaar als de beheerder u heeft gemachtigd om bijlagen te verzenden. U kunt meerdere bestanden uploaden, waarbij de totale bestandsgrootte minder moet zijn dan 35 MB. De volgende bestandsindelingen worden ondersteund:
 .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlhtml .xlhtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Als u weg probeert te navigeren wanneer u een niet-verzonden bijlage of tekst in het vak Opstellen heeft, wordt u gewaarschuwd door een bericht.

Stap 5

(Optioneel) Klik op het tabblad **Contactgeschiedenis** in het deelvenster Hulpinformatie om de contactgeschiedenis van de klant weer te geven. Zie [Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16](#) voor meer informatie over de details van het tabblad **Contactgeschiedenis**.

Stap 6

(Optioneel) In het deelvenster Interactiebeheer kunt u de volgende taken uitvoeren:

- Een chatverzoek doorverbinden naar een wachtrij of een agent. Zie [Een chat doorverbinden, op pagina 107](#) voor meer informatie.
- Een drieweg communicatie tussen u, de klant en een andere agent tot stand brengen. Zie [Een chatconferentie starten, op pagina 108](#) voor meer informatie.

Stap 7 Klik op **Beëindigen**. Zie [Een chat beëindigen, op pagina 109](#) voor meer informatie.

Vooraf gedefinieerde chatantwoorden

De beheerder definieert de vooraf gedefinieerde chatberichten die u kunt gebruiken om met de klant te communiceren.

Procedure

Stap 1 Klik op **Vooraf gedefinieerde chatreacties**.

Stap 2 U kunt het gewenste bericht selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.

Opmerking U kunt meerdere vooraf gedefinieerde reacties toevoegen om een enkel antwoord te vormen tijdens uw chat met een klant.

Stap 3 (Optioneel) U kunt het antwoord bewerken voordat u het naar de klant verzendt.

Een chat doorverbinden

Als u een klantquery niet kunt oplossen en het chatverzoek wilt escaleren, kunt u het chatverzoek doorverbinden naar een andere agent of supervisor.

Een actief chatverzoek doorverbinden naar een wachtrij of een agent:

Voordat u begint

U moet het chatverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Op een chat reageren, op pagina 105](#) voor meer informatie.


Procedure

Stap 1 Klik op **Doorverbinden**.
Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt geopend.

Stap 2 U kunt kiezen uit een van de volgende opties:

- **Wachtrij:** u kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtlijsten weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het chatverzoek.
- **Agent:** u kunt een agent selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de namen van beschikbare agenten weergegeven. De naam van de agent

wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.

Stap 3 (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met wachtrijen en agenten. In de opgehaalde lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.

Stap 4 Klik op **Doorverbinden**. Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Opmerking Zodra u het chatverzoek doorverbindt naar een agent, wordt het chatverzoek verbroken als de agent het chatverzoek niet accepteert.

Een chatconferentie starten

Een verzoek voor een drieweg conferentiechat tussen u, de klant en een andere agent:

Voordat u begint

U moet het chatverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Op een chat reageren, op pagina 105](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Conferentie**. Het dialoogvenster **Conferentieverzoek** verschijnt.

Stap 2 U kunt een bepaalde agent in de vervolgkeuzelijst selecteren of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een gekleurd pictogram dat de huidige beschikbaarheidsstatus aangeeft. De status **Beschikbaar** wordt bijvoorbeeld voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie.

Stap 3 Klik op **Conferentie**. Wanneer het chatverzoek voor een conferentie is geaccepteerd door een agent, wijzigt de status van het deelvenster Interactiebeheer van **Conferentieverzoek** in **Conferentie**. De klant en u kunnen een bericht zien dat een agent deelneemt aan de chat.

Stap 4 Klik op **Conferentie beëindigen**. Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Opmerking

- Alleen u kunt de chatconferentie beëindigen en niet de agent waarmee u een conferentiegesprek hebt gehouden.
- De geraadpleegde agent kan de chatconferentie verlaten door op **Conferentie verlaten** te klikken. De chat wordt voortgezet tussen u en de klant.

In de volgende tabel staan de acties die iedere gebruiker tijdens een conferentiegesprek kan verrichten:

Agent 1: verwijst naar de agent die een conferentiechat start.

Agent 2: verwijst naar de geraadpleegde agent die deel uitmaakt van de conferentiechat.

Rol	Overzicht
Klant	<ul style="list-style-type: none"> Een klant kan geen conferentiechat starten. De klant kan weggaan uit een doorlopende chat met Agent 1 en Agent 2, waardoor de interactie wordt beëindigd.
Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> Agent 1 kan een conferentiechat starten en beëindigen. Agent 1 kan een conferentiechat beëindigen door op de knop Conferentie beëindigen te klikken. De klant en Agent 2 worden verwijderd uit een conferentiechat. Wanneer een klant uit een conferentiechat weggaat, wordt de interactie beëindigd en wordt het opstelvak uitgeschakeld voor de agenten. Agent 1 om de conferentie te beëindigen door op de knop Conferentie beëindigen te klikken en Agent 2 wordt verwijderd uit een conferentiechat.
Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> Agent 2 kan geen conferentiechat beëindigen. Agent 2 kan geen reden voor afronding toepassen op een conferentiechat. Agent 2 kan een conferentiechat beëindigen door op de knop Conferentie verlaten te klikken. De chat wordt voortgezet door Agent 1 en de klant. Als een klant uit een conferentiechat weggaat, wordt de interactie beëindigd. Agent 2 wordt verwijderd uit de chat zonder afronding.

Een chat beëindigen

Nadat u uw klant met query's hebt geholpen, is het een goede gewoonte om de klant te vragen het-chatsessie. Wanneer de klant de chatsessie beëindigt, wordt een bericht in het chatgesprek weergegeven met de melding dat de klant de chat heeft verlaten.

Wanneer u de chatsessie beëindigt, wordt het dialoogvenster **Redenen voor afrondingen** weergegeven. U kunt de chat zo nodig ook beëindigen. In dat geval ziet de klant een bericht met de mededeling dat de agent de chat heeft verlaten.

Een chatsessie afsluiten:

Voordat u begint

U moet het chatverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Op een chat reageren, op pagina 105](#) voor meer informatie.

Procedure


- Stap 1** Klik in de actieve chatsessie op **Beëindigen**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend.
- Stap 2** U kunt de vereiste reden selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.
U kunt meer dan één reden voor afronden tegelijk selecteren.

Stap 3 Klik op **Afronding verzenden**. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

E-mails beheren

U kunt het bureaublad gebruiken om e-mail verzoeken van klanten te ontvangen en te beantwoorden. Uw beheerder bepaalt de machtigingen in uw multimediatelefooninstellingen voor toegang tot e-mailberichten van klanten.

Reageren op een e-mail

Als u een e-mail van de klant ontvangt, toont de popover voor het contactverzoek het pictogram  (E-mail), de naam van de klant, de wachtrij die het e-mailbericht naar u heeft geleid, de e-mail-ID van de klant en een timer voor de tijd die is verstreken sinds u het e-mailverzoek hebt ontvangen.

Als u het e-mailverzoek niet binnen de maximale beschikbare tijd accepteert, wordt het verzoek teruggestuurd naar de wachtrij en wordt uw status door het systeem gewijzigd in **RONA**. Er wordt een popover weergegeven met opties waarmee u uw status kunt wijzigen in **Beschikbaar** of **Inactief**. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen, op pagina 29](#) voor meer informatie over de RONA-popover.



Opmerking Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken van mediakanalen met nieuwe e-mailberichten wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Naleving beveiligingsbeleid

Om de naleving van beveiligingsvoorschriften te garanderen, staat de gegevensbeveiligingsstandaard voor de betaalkaartsector (PCI DSS) niet toe dat u vertrouwelijke informatie ontvangt of verzendt, zoals creditcardgegevens en andere persoonlijk identificeerbare informatie (PII). Als de inhoud wordt herkend als zijnde in strijd zijn met de PCI DSS schenden, geldt het volgende:

- De e-mailbijlage wordt niet verzonden (vervalt).
- Het e-mailgesprek wordt geredigeerd (gemaskeerd).



Opmerking Op basis van de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd (redigeren of laten vervallen), wordt het e-mailbericht met de bijlage verwijderd of wordt de specifieke inhoud geredigeerd.

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om een e-mailverzoek te ontvangen.

Procedure

- Stap 1** Klik in het e-mailverzoek op **Accepteren**.
Het e-mailverzoek wordt geopend in het vak E-mail opstellen en het deelvenster Interactiebeheer wordt weergegeven.
- Stap 2** U kunt het e-mailbericht op een van de volgende manieren beantwoorden:
- Snelle antwoorden bieden een directe manier om te reageren op eenvoudige query's. Zie [Een snel antwoord verzenden, op pagina 112](#) voor meer informatie.
 - Met standaardantwoorden kunt u uw tekst opmaken, afbeeldingen aan het bericht toevoegen, bestanden bijvoegen, enzovoort. Zie [Een standaardantwoord verzenden, op pagina 112](#) voor meer informatie.
- Opmerking** Als de beheerder een vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon heeft geconfigureerd, kunt u deze sjabloon gebruiken om met de klant te communiceren. De vooraf gedefinieerde reactie wordt standaard ingevuld in het vak Opstellen. Zie [Vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon, op pagina 111](#) voor meer informatie.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op het tabblad **Contactgeschiedenis** in het deelvenster Hulpinformatie om de contactgeschiedenis van de klant weer te geven. Zie [Hulpinformatie Dashboard, op pagina 16](#) voor meer informatie over de details van het tabblad **Contactgeschiedenis**.
- Opmerking** Als u een e-mailcorrespondentie wilt weergeven op het tabblad **Contactgeschiedenis**, klikt u op **E-mailbericht weergeven**.
- Stap 4** (Optioneel) Het e-mailverzoek doorverbinden naar een wachtrij. Zie [Een e-mail doorverbinden, op pagina 114](#) voor meer informatie.
- Stap 5** (Optioneel) Klik op **Beëindigen**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.
-

Vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon

De beheerder definieert de vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon die u kunt gebruiken om met de klant te communiceren. Wanneer u op **Beantwoorden** of **Allen beantwoorden** klikt, wordt in de e-mailtekst de vooraf gedefinieerde tekst weergegeven (op basis van de geconfigureerde variabelen) met de volgende details:

- Klantnaam
- Vooraf gedefinieerde e-mailtekst
- Naam agent (uw naam zoals deze wordt weergegeven in het profiel)

U kunt het sjabloonbericht bewerken om een volledig en nauwkeurig antwoord voor de klant op te geven.



Opmerking U kunt de vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon niet gebruiken voor e-mailberichten met een snelle reactie.

Een snel antwoord verzenden

Wanneer een inkomend e-mailverzoek een eenvoudige reactie vereist, kunt u een snel antwoord sturen.



Opmerking U kunt geen vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon gebruiken voor e-mailberichten met een snelle reactie.

Een snel antwoord sturen:

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om een e-mailverzoek te ontvangen.

Procedure

Stap 1 Klik in het e-mailverzoek op **Accepteren**.
Het e-mailverzoek wordt geopend in het vak E-mail opstellen en het deelvenster Interactiebeheer wordt weergegeven.

Stap 2 Voer uw reactie in het tekstvak **Snel antwoord hier** in.

- Opmerking**
- Uw e-mailgesprek moet voldoen aan PCI. Zie [Naleving van de beveiligingsvoorschriften](#) voor meer informatie.
 - Als u het e-mailopstellvak verlaat wanneer u inhoud hebt in de e-mailtekst, wordt uw concept opgeslagen.
 - Het **Snel antwoord hier** ondersteunt alleen de opmaakstijl Onbewerkte tekst. Zie voor meer informatie over de opmaakstijl Tekst met opmaak [Een standaardantwoord verzenden, op pagina 112](#).

Stap 3 Klik op **Verzenden**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Een standaardantwoord verzenden

U kunt een standaardantwoord verzenden als u uw e-mailreactie wilt opmaken, afbeeldingen wilt toevoegen, bestanden wilt bijvoegen of meer ontvangers wilt toevoegen.

Een standaardantwoord verzenden:

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om een e-mailverzoek te ontvangen.

Procedure

- Stap 1** Klik in het e-mailverzoek op **Accepteren**.
Het e-mailverzoek wordt geopend in het vak E-mail opstellen en het deelvenster Interactiebeheer wordt weergegeven.
- Stap 2** Selecteer **Beantwoorden** om een antwoord alleen naar de afzender te verzenden, of selecteer **Allen beantwoorden** om alle ontvangers te beantwoorden.
De e-mailtekst voor het antwoord wordt weergegeven. De velden **Aan** en **Onderwerp** worden automatisch ingevuld. U kunt deze velden niet bewerken.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op **Cc** om een kopie van uw e-mailbericht naar meer ontvangers te sturen.
- Stap 4** Voer uw antwoord in het e-mailbericht in.
- Opmerking** Als de beheerder een vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon heeft geconfigureerd, kunt u deze sjabloon gebruiken om met de klant te communiceren. De vooraf gedefinieerde reactie wordt standaard ingevuld in het vak Opstellen. Zie [Vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon, op pagina 111](#) voor meer informatie.
- Stap 5** U kunt uw antwoordbericht aanpassen met de opmaakprofielen voor tekst met opmaak. Hieronder ziet u de opties om uw antwoordbericht op te maken:

Pictogrammen	Beschrijving
Koptekst 1	Past een vooraf ingesteld lettertype en opmaak toe op de tekst.
Vet	Tekst wordt vet gemaakt.
Cursief	Geeft uw tekst cursief weer.
Onderstrepen	Onderstreept uw tekst.
Doorstrepen	Hiermee trekt u een lijn door de tekst.
Tekstkleur	Wijzigt de kleur van de tekst.
Lijst gesorteerd op	Hiermee maakt u een genummerde lijst.
Lijst met opsommingstekens	Hiermee maakt u een lijst met opsommingstekens.
Blokaanhaling	Laat uw tekst inspringen en markeert deze als een aanhaling met een verticale lijn in de linkermarge.
Tabel	Hiermee voegt u een tabel in het tekstgebied in. U kunt rijen en kolommen in de tabel toevoegen of verwijderen.
Koppeling	Hiermee voegt u een hyperlink in voor de geselecteerde tekst.
Rechts inspringen	Laat uw tekst rechts inspringen.
Links inspringen	Laat uw tekst links inspringen.

- Stap 6** Klik op **Bestanden bijvoegen** om de bestanden samen met uw e-mailantwoord te uploaden. De beheerder configureert de maximale bestandsgrootte en het maximum aantal bestanden dat u kunt versturen. U kunt maximaal tien bestanden uploaden en de totale bestandsgrootte moet minder zijn dan 25 MB.
- a) Als u een geüpload bestand wilt verwijderen, klikt u op ✕.
- Opmerking**
- Uw e-mailgesprek en bijlagen moeten voldoen aan PCI. Zie [Naleving van de beveiligingsvoorschriften](#) voor meer informatie.
 - De volgende bestandsindelingen worden ondersteund:
 .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Als u het e-mailopstelvak verlaat wanneer u inhoud hebt in de e-mailtekst, wordt uw concept opgeslagen.
- Stap 7** (Optioneel) Klik op **Oorspronkelijke e-mail weergeven** om de e-mail van de klant weer te geven.
- Opmerking** Als u een e-mailbericht opstelt, wordt uw concept opgeslagen als u schakelt tussen **Oorspronkelijke e-mail weergeven** en **Beantwoorden** of **Alle beantwoorden**.
- Stap 8** (Optioneel) Klik op de knop puntjes voor **Vorige thread tonen** of **Vorige thread verbergen** gesprekken met de klant.
- Stap 9** Klik op **Verzenden**.
 Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Een e-mail doorverbinden


Als een e-mailbericht verkeerd is geclassificeerd of als u een klantquery niet kunt oplossen, kunt u de e-mail doorverbinden naar een andere wachtrij. Wanneer u het doorverbinden van de e-mail start, kunt u een e-mailwachtrij selecteren uit de lijst met e-mailwachtrijen in uw onderneming. U kunt geen e-mail doorverbinden naar een specifieke agent of supervisor.

Een e-mailverzoek doorverbinden naar een wachtrij:

Voordat u begint

U moet het e-mailverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op een e-mail, op pagina 110](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Doorverbinden**.
 Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt geopend.
- Stap 2** U kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtrijen weergegeven waarnaar u het e-mailverzoek kunt doorverbinden.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met-wachtrijen.

Stap 4

Klik op **Doorverbinden**.

Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen, op pagina 51](#) voor meer informatie.



HOOFDSTUK 6

Widgets beheren

Widgets zijn essentiële onderdelen van bureaublaadaanpassingen. Een widget is een onderdeel met specifieke, ingekapselde functionaliteit, dat wordt geëxporteerd als een aangepast HTML-element dat op het bureaublad wordt geplaatst.

Typen widgets

De beheerder configureert verschillende typen widgets op basis van de organisatie-instellingen. De verschillende typen widgets zijn:

- **Standaardwidgets:** widgets die deel uitmaken van het bureaublad en worden weergegeven op basis van uw profielinstellingen. Prestatiestatistieken Agent is bijvoorbeeld een paginawidget die kan worden geopend vanuit de Navigatiebalk. Zie [Prestatiestatistieken Agent Rapporten, op pagina 123](#) voor meer informatie.
- **Door Cisco aangeboden widgets:** widgets die door Cisco worden aangeboden en worden weergegeven op basis van uw organisatie-instellingen. Bijvoorbeeld: Cisco Webex-ervaringsmanagement- en IVR-transcript-widgets.
- **Aangepaste widgets:** widgets voor toepassingen van derden die worden toegevoegd op basis van de organisatorische vereisten. Bijvoorbeeld Google Maps. De aangepaste widgets kunnen deel uitmaken van de aangepaste pagina's, de aangepaste tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie of de Horizontale koptekst van de Agent Desktop.

Een beheerder kan configureren dat de tabbladen in de aangepaste pagina's en aangepaste widgets permanent zijn. Uw tabbladselectie in de aangepaste pagina's en aangepaste widgets kan worden ingesteld op het standaardtabblad wanneer u zich afmeldt bij de Agent Desktop, de browser opnieuw laadt of vernieuwt, of de browsercache leegmaakt.

- **Permanente widgets:** de beheerder kan voor elke aangepaste widget configureren dat deze permanent is. Permanente widgets worden weergegeven op alle pagina's van de Agent Desktop. Wanneer u een actief contactverzoek of gesprek hebt, wordt de permanente widget weergegeven als een nieuw tabblad in het deelvenster Hulpinformatie.



Opmerking

Permanente widgets worden niet op de startpagina weergegeven op de manier waarop ze op de andere pagina's worden weergegeven. Als u echter een actieve interactie hebt, worden de permanente widgets in het deelvenster Hulpinformatie weergegeven.

Weergaveopties


De beheerder configureert de weergave van de widgets. De opties voor het weergeven van widgets op de bureaubladinterface zijn:

- Koptekst: hiermee worden de widgets op de Horizontale koptekst weergegeven.
- Aangepast tabblad: geeft de widgets weer in de aangepaste tabbladen van het deelvenster Hulpinformatie. Elk tabblad in het deelvenster kan een of meer widgets bevatten.
- Aangepaste pagina: geeft de aangepaste pagina weer in het midden van de bureaubladinterface (deelvenster Toepassingen voor). De aangepaste pagina kan worden geopend via pictogrammen op de Navigatiebalk. Elke aangepaste pagina kan een of meer widgets bevatten.

Zie [Agent Desktop-interface, op pagina 5](#) voor meer informatie over de bureaubladinterface.



Opmerking

- Het formaat van een widget zonder titel kan niet worden gewijzigd.
- Als u een widget wilt maximaliseren, klikt u op . Wanneer de widgets zijn uitgevouwen, kunt u nog steeds het deelvenster Horizontale koptekst, Navigatiebalk Taaklijst, het deelvenster Interactiegeschiedenis agent en het permanente deelvenster Interactiebeheer zien tijdens een actief gesprek. Zelfs wanneer de widgets zijn uitgevouwen, blijft de mogelijkheid om onmiddellijk te reageren op nieuwe verzoeken.
- Webex Contact Center maakt gebruik van een gemeenschappelijke identiteit en een SSO-interactie (Single Sign-On). Neem contact op met de beheerder voor meer informatie over het beheren van de aangepaste widgets voor een SSO-gebruiker.

Bureaubladindeling aanpassen

U kunt de indeling van uw bureaublad aanpassen door de standaardindeling te bewerken die door de beheerder is geconfigureerd. Zie [Bureaubladindeling bewerken, op pagina 119](#) voor meer informatie.

- [Cisco Webex-ervaringsmanagement, op pagina 118](#)
- [IVR-transcript, op pagina 119](#)
- [Bureaubladindeling bewerken, op pagina 119](#)
- [Bureaubladindeling opnieuw instellen, op pagina 121](#)

Cisco Webex-ervaringsmanagement

De volgende Ervaringsbeheer-widgets worden alleen weergegeven op het bureaublad als uw beheerder de widgets voor u heeft geconfigureerd.

Customer Experience Journey (CEJ): geeft alle voorafgaande antwoorden op enquêtes van een klant weer in een chronologische lijst. De widget help om context te krijgen voor de ervaringen van de klant uit het verleden met het bedrijf en op de juiste wijze met de klant in contact te treden. Deze widget wordt automatisch geactiveerd wanneer een agent een klant spreekt via een gesprek, chat of e-mail. Een agent kan beoordelingen en scores bekijken, zoals de Net Promoter Score (NPS), klanttevredenheid (CSAT) en de Customer Effort Score (CES), samen met alle andere feedback die van een klant wordt verzameld.

Customer Experience Analytics (CEA): geeft de totale puls weer van de klanten of agenten via industriestandaard statistieken zoals NPS, CSAT en CES of andere KPI's die worden bijgehouden binnen Ervaringsbeheer.

Wanneer een agent zich aanmeldt, worden in de CEJ-widget de vorige reacties van de klant weergegeven. In de CEA-widget worden de belangrijkste statistieken en KPI's weergegeven die zijn geaggregeerd bij de eerdere interacties van de agent met klanten. Hiertoe behoren onder andere NPS, CES en andere KPI's zoals vriendelijkheid, enthousiasme, communicatievaardigheden, enzovoort van agenten.

IVR-transcript

De IVR-transcript-widget geeft het transcript van het gesprek weer tussen de virtuele assistent en de klant (beller). De widget wordt alleen weergegeven op het bureaublad als uw beheerder de widget voor u heeft geconfigureerd. Met deze widget die alleen kan worden weergegeven, kunt u context inwinnen over de wens van de klant en op de juiste manier in contact treden met de klant, waardoor de efficiëntie van de klantenservice toeneemt.

Bureaubladindeling bewerken

U kunt de indeling van uw bureaublad aanpassen door de standaardindeling te bewerken die door de beheerder is geconfigureerd. Als de beheerder de functies voor slepen en neerzetten en formaat wijzigen heeft

ingeschakeld, wordt het pictogram  (**Indeling bewerken**) weergegeven aan de rechterkant van de aangepaste pagina of aangepaste widget.

U kunt de aangepaste pagina's bewerken of aangepaste widgets openen die zijn geopend vanuit de Navigatiebalk, en de aangepaste widgets met aangepaste tabbladen die vanuit het deelvenster Hulpinformatie zijn geopend.

Widget slepen en neerzetten en formaat ervan wijzigen

- Met de functie slepen en neerzetten kunt u de widget naar de gewenste positie op de bureaubladindeling slepen (en neerzetten).
- Met de functie Formaat wijzigen kunt u de widget verkleinen of uitvouwen tot een aangepast formaat op de bureaubladindeling.

Het bureaublad behoudt uw keuzes wanneer u de browser opnieuw opent. Zie [Bureaubladindeling opnieuw instellen, op pagina 121](#) voor meer informatie over het herstellen van de standaardindeling voor het bureaublad.



Opmerking Deze functies zijn ook van toepassing op widgets van derden.

Beperkingen en limieten

Hieronder ziet u de beperkingen en limieten voor de functies slepen en neerzetten en formaat wijzigen:

- Het opnieuw indelen en wijzigen van het formaat die op een widget wordt uitgevoerd, is specifiek voor de aangemelde gebruiker, de gebruikte browser en het gebruikte apparaat.
- Het opnieuw indelen en wijzigen van het formaat is niet van toepassing op koptekst- en standaardpaginawidgets. Bijvoorbeeld Prestatiestatistieken Agent.

- Het wijzigen van het formaat van de aangepaste widgets met tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie is alleen van toepassing wanneer u een actieve taak hebt.



Opmerking

- Als de beheerder de standaardindeling wijzigt, worden de wijzigingen die u hebt aangebracht overschreven met de standaardinstellingen voor de bureaubladindeling. De wijzigingen worden weergegeven wanneer u vernieuwt of u opnieuw aanmeldt.
- Tijdens de bewerkingsmodus zijn de widgetfuncties uitgeschakeld.
- De aangepaste pictogrammen of aangepaste widgets worden eerst op basis van de cache geladen en vervolgens op basis van de serversynchronisatie. Als de configuratie van de bureaubladindeling wordt bijgewerkt door uw beheerder, moet u de cache wissen en Agent Desktop opnieuw laden om de nieuwste aangepaste pictogrammen of aangepaste widgets weer te geven. Als u opnieuw laadt zonder de cache te wissen, kan dit leiden tot schermflikkeringen en mogelijk ook tot onverwacht gedrag.

Een widget slepen en neerzetten


De functie Slepen en neerzetten wordt ingeschakeld door uw beheerder. Met de functie slepen en neerzetten kunt u de widget naar de gewenste positie op de bureaubladindeling slepen (en neerzetten).

Een widget slepen en neerzetten:

Voordat u begint

U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.

Procedure

-
- Stap 1** Open de aangepaste pagina Widgets door op het pictogram Aangepast te klikken op de Navigatiebalk of selecteer een widget met aangepaste tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie.
- Stap 2** Klik op **Indeling bewerken**.
- Stap 3** Plaats de aanwijzer op de widget. Wanneer de aanwijzer verandert in , klikt u op de widget en sleept u deze naar de gewenste positie op de bureaubladindeling.
- Slepen en neerzetten die op een widget wordt uitgevoerd, is specifiek voor de aangemelde gebruiker, de gebruikte browser en het gebruikte apparaat. Tijdens de bewerkingsmodus zijn de widgetfuncties uitgeschakeld.
- Stap 4** Klik op **Indeling opslaan**.
- Opmerking** Als u het bewerken van de bureaubladindeling wilt annuleren, klikt u op **Bewerken annuleren**.
-

Het formaat van een widget wijzigen

De functie **Formaat wijzigen** is ingeschakeld door uw beheerder. Met de functie **Formaat wijzigen** kunt u de widget verkleinen of uitvouwen tot een aangepast formaat op de bureaubladindeling.







Opmerking U kunt het formaat van de widget niet wijzigen als u slechts één widget hebt op de aangepaste pagina of op het aangepaste tabblad.

Het formaat van een widget wijzigen:

Voordat u begint

U moet zijn aangemeld bij de Bureaublad. Zie [Aanmelden bij de Agent Desktop](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Open de aangepaste pagina **Widgets** door op het pictogram **Aangepast** te klikken op de Navigatiebalk of selecteer een widget met aangepaste tabbladen in het deelvenster **Hulpinformatie**.
- Stap 2** Klik op **Indeling bewerken**.
- Stap 3** Plaats de aanwijzer op de rand van de widget. Wanneer de aanwijzer verandert in  (formaathendel), klikt u op  en sleept u om het formaat van de widget in de bureaubladindeling te wijzigen.
- Het formaat wijzigen die op een widget wordt uitgevoerd, is specifiek voor de aangemelde gebruiker, de gebruikte browser en het gebruikte apparaat. Tijdens de bewerkingsmodus zijn de widgetfuncties uitgeschakeld.
- Opmerking**  geeft het formaat verticaal aanpassen aan en  geeft het formaat horizontaal aanpassen aan.
- Stap 4** Klik op **Indeling opslaan**.
- Opmerking** Als u het bewerken van de bureaubladindeling wilt annuleren, klikt u op **Bewerken annuleren**.
-

Bureaubladindeling opnieuw instellen

Als u de indeling van uw bureaublad hebt aangepast met de functie **slepen en neerzetten** of de functie **Formaat wijzigen**, kan de indeling van de aangepaste pagina of van het aangepaste tabblad opnieuw worden ingesteld op de standaardweergave.

De aangepaste pagina of de aangepaste widgetindeling herstellen:

Voordat u begint

U kunt de indeling van uw bureaublad aanpassen door de standaardindeling te bewerken. Zie [Een widget slepen en neerzetten, op pagina 120](#) of [Het formaat van een widget wijzigen, op pagina 121](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Open de aangepaste pagina Widgets door op het pictogram Aangepast te klikken op de Navigatiebalk of selecteer een widget met aangepaste tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie.
- Stap 2** Klik op **Indeling bewerken > Indeling herstellen**.
Er wordt een bevestigingsbericht weergegeven om de geselecteerde indeling opnieuw in te stellen.
- Stap 3** Klik op **OK**.
De standaardweergave voor de bureaubladindeling wordt hersteld voor de geselecteerde pagina of de widget met aangepaste tabbladen.
-

Volledige bureaubladindeling herstellen

Als u de indeling van uw bureaublad hebt aangepast met de functie Slepen en neerzetten of de functie Formaat wijzigen, kan de hele bureaubladindeling opnieuw worden ingesteld op de standaardweergave.

De volledige bureaubladindeling herstellen:

Voordat u begint

U kunt de indeling van uw bureaublad aanpassen door de standaardindeling te bewerken. Zie [Een widget slepen en neerzetten, op pagina 120](#) of [Het formaat van een widget wijzigen, op pagina 121](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Gebruikersprofiel** in de rechterbovenhoek van uw bureaublad.
- Stap 2** Klik in het gedeelte **Gebruikersinstellingen** op **Volledige bureaubladindeling herstellen**.
Er wordt een bevestigingsbericht weergegeven om de hele bureaubladindeling opnieuw in te stellen.
- Stap 3** Klik op **OK**.
De standaardweergave voor de bureaubladindeling wordt hersteld op verschillende pagina's en de aangepaste widgets met tabbladen.
-



HOOFDSTUK 7

Prestatiestatistieken Agent Rapporten

U kunt met de Agent Desktop rapporten voor prestatie-statistieken openen. De Prestatiestatistieken Agent is de standaard paginawidget die wordt weergegeven op basis van de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd.

Er zijn twee typen statistische rapporten:

- Historische rapporten: hiermee worden historische gegevens weergegeven. De rapporten worden elke 24 uur bijgewerkt.
- Realtime rapporten: hier worden de huidige gegevens weergegeven. De rapporten worden bijgewerkt met een tijdsinterval dat door de beheerder is geconfigureerd.



Opmerking

- Het tabblad dat u in de Prestatiestatistieken Agent-rapporten selecteert, wordt bewaard, zelfs als u overschakelt naar een andere pagina en u vervolgens terugkeert naar de pagina Prestatiestatistieken Agent-rapporten. De selectie van het tabblad wordt ingesteld op het standaardtabblad wanneer u zich afmeldt bij de Agent Desktop, de browser vernieuwt/opnieuw laadt of de browsercache leegmaakt.
 - De Prestatiestatistieken Agent-rapporten die worden weer gegeven in de Agent Desktop volgen de tijdzone van de browser.
 - De Prestatiestatistieken Agent-rapporten die worden weergegeven in de Agent Desktop ondersteunen niet de functionaliteit Meer details.
-
- [Toegang Prestatiestatistieken Agent, op pagina 123](#)
 - [Overzichtsrapport, op pagina 124](#)

Toegang Prestatiestatistieken Agent

- Klik voor toegang tot de rapporten op **Prestatiestatistieken Agent** in de Navigatiebalk. De volgende rapporten worden in het deelvenster Toepassingen voor weergegeven:
 - [Overzichtsrapport, op pagina 124](#)
 - [Statistieken agent - historisch, op pagina 126](#)
 - [Agentstatistieken - realtime, op pagina 128](#)

- [Agentstatistieken per status - historisch](#), op pagina 129
- [Agentstatistieken per status - realtime](#), op pagina 130
- [Teamstatistieken - historisch](#), op pagina 131
- [Teamstatistieken - realtime](#), op pagina 132
- [Wachtrijstatistieken - historisch](#), op pagina 132
- [Rapport Wachtrijstatistieken - realtime](#), op pagina 133
- [Uitbelstatistieken agent - historisch](#), op pagina 133
- [Agent uitbelstatistieken - realtime](#), op pagina 134

Zie [Gebruikershandleiding Cisco Webex Contact Center Analyzer](#) voor meer informatie over rapporten.



Opmerking

- Wanneer u zich afmeldt bij het bureaublad, moet u de browser sluiten. Start de browser en meld u opnieuw aan bij het bureaublad om de configuratie-updates voor Cisco Webex Contact Center Analyzer weer te geven.
 - Als u Prestatiestatistieken Agent opent in de modus Incognito (privénavigatie), moet u cookies van derden inschakelen om de Prestatiestatistieken Agent-rapporten te kunnen laden.
-

Overzichtsrapport

In het overzichtsrapport wordt het aantal klanten aangegeven dat u hebt afgehandeld en de gemiddelde tijd die u nodig had voor het afronden van de klantgesprekken.

Kies de opties in de vervolgkeuzelijsten **Teamnaam**, **Wachtrijnaam**, **Kanaaltype** en **Duur** om het rapport te filteren.

De Agent Desktop behoudt uw filterselecties ook wanneer u zich afmeldt of de browser vernieuwt of opnieuw laadt. Als u de filters op de standaardwaarde wilt instellen, klikt u op de koppeling **Filters opnieuw instellen**.



Opmerking

De koppeling **Filters opnieuw instellen** wordt weergegeven wanneer u de standaardwaarde in een vervolgkeuzelijst wijzigt om het rapport te filteren.

Maak een keuze uit de opties in de volgende vervolgkeuzelijsten:

- Teamnaam
 - Alle (standaard)
 - Een specifiek team. Teamnamen worden in de vervolgkeuzelijst weergegeven op basis van uw agentprofielinstellingen.
- Naam wachtrij


- Alle (standaard)
- Een specifieke wachtrij. Wachtrijnamen worden in de vervolgkeuzelijst weergegeven op basis van uw agentprofielinstellingen.
- Kanaaltype
 - Alle (standaard)
 - Chat
 - E-mail
 - Sociaal
 - Telefonie



Opmerking Het type sociaal kanaal wordt weergegeven op basis van uw organisatie-instellingen.

- Duur
 - Vandaag
 - Gisteren
 - Deze week
 - Vorige week
 - Laatste 7 dagen (standaard)
 - Deze maand
 - Vorige maand
 - Dit jaar



Opmerking Als u de weergegeven gegevens handmatig wilt vernieuwen, klikt u op het pictogram  (Vernieuwen).

In de volgende tabel worden de parameters weergegeven die in het overzichtsrapport worden weergegeven:

Parameter	Beschrijving
Totaal afgehandeld - teams	Het totale aantal klantinteracties dat uw team in de opgegeven duur heeft afgehandeld.
Gemiddelde afhandelingstijd - teams	De gemiddelde tijd die uw team nodig heeft om een klantinteractie af te handelen.
Gemiddelde afrondingstijd - teams	De gemiddelde tijd die uw team nodig heeft om een klantinteractie af te ronden.

Parameter	Beschrijving
Totaal afgehandeld - ik	Het totale aantal klantinteracties dat u hebt afgehandeld.
Gemiddelde afhandelingstijd - ik	De gemiddelde tijd u nodig hebt om een klantinteractie af te handelen.
Gemiddelde afrondingstijd - ik	De gemiddelde tijd die u nodig hebt om een klantinteractie af te ronden.
Contacten in wachtrij - realtime	Het aantal klantcontacten dat in de wachtrij staat voor uw teams in realtime.
Beschikbare agenten - realtime	Het aantal agenten met de status Beschikba voor uw teams in real time

Statistieken agent - historisch

Het rapport Agentstatistieken - historisch geeft uw historische statistieken weer.

Kies de opties in de vervolgkeuzelijst **Interval** of **Duur** om het rapport te filteren.

De Agent Desktop behoudt uw filterselecties ook wanneer u zich afmeldt of de browser vernieuwt of opnieuw laadt. Als u de filters op de standaardwaarde wilt instellen, klikt u op de koppeling **Filters opnieuw instellen**.



Opmerking De koppeling **Filters opnieuw instellen** wordt weergegeven wanneer u de standaardwaarde in een vervolgkeuzelijst wijzigt om het rapport te filteren.

De opties die worden weergegeven in de vervolgkeuzelijst **Interval**, zijn afhankelijk van de geselecteerde **Duur**. Als de geselecteerde **Duur** bijvoorbeeld *Laatste 7 dagen* is, worden in de vervolgkeuzelijst **Interval** de volgende opties weergegeven:

- 30 minuten
- Per uur
- Dagelijks (standaard)

Kies uit de volgende opties in de vervolgkeuzelijst **Duur**:

- Vandaag
- Gisteren
- Deze week
- Vorige week
- Laatste 7 dagen (standaard)
- Deze maand
- Vorige maand

- Dit jaar


In de volgende tabel wordt de vervolgkeuzelijst **Interval** weergegeven, afhankelijk van de geselecteerde **Duur**.

Tabel 6: Duur en de bijbehorende intervalopties

Duur	Interval
<ul style="list-style-type: none"> • Vandaag • Gisteren 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minuten • 30 minuten • Per uur • Dagelijks
<ul style="list-style-type: none"> • Deze week • Vorige week • Afgelopen 7 dagen 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 minuten • Per uur • Dagelijks
<ul style="list-style-type: none"> • Deze maand • Vorige maand 	<ul style="list-style-type: none"> • Dagelijks • Wekelijks
Dit jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Dagelijks • Wekelijks • Maandelijks



Opmerking

Als u de weergegeven gegevens handmatig wilt vernieuwen, klikt u op het pictogram  (Vernieuwen).

Het rapport Historische statistieken wordt weergegeven als een grafische weergave van de gegevens in het gedeelte **Grafiek agentstatistieken** en het overzicht van het rapport in het gedeelte **Gedetailleerd overzicht** van de tabel.

Als u het rapport wilt weergeven in de Cisco Webex Contact Center Analyzer, klikt u op het pictogram **Starten** dat wordt weergegeven aan de rechterkant van de **Grafiek agentstatistieken** of het **Gedetailleerde overzicht**.



Opmerking

U moet gemachtigd zijn om toegang te hebben tot de Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in de tabel **Gedetailleerd overzicht** van het rapport Agentstatistieken - historisch:

Parameter	Beschrijving
Interval	Het tijdsinterval voor het rapport.

Parameter	Beschrijving
Kanaaltype	De modus van klantinteractie zoals chat, e-mail, sociaal of telefonie.
Initiële aanmeldingstijd	De datum en lokale tijd waarop de agent zich heeft aangemeld.
Uiteindelijke afmeldingstijd	De datum en lokale tijd waarop de agent zich heeft afgemeld.
Aantal afgehandelde contacten	Het totale aantal inkomende klantinteracties dat de agent heeft afgehandeld binnen het interval.
Gem. afhandelingstijd	De gemiddelde tijd die de agent nodig heeft om een klantverzoek af te handelen. De gemiddelde tijd omvat de tijd van de verbinding, de tijd in de wacht en de afrondingstijd.
Gem. afrondingstijd	De gemiddelde tijd die de agent nodig heeft om een klantinteractie af te ronden.


Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van het gedeelte **Gedetailleerd overzicht** van de tabel.

Agentstatistieken - realtime

Het rapport Agentstatistieken - realtime geeft uw statistische gegevens weer in real time.



Opmerking

Als u de weergegeven gegevens handmatig wilt vernieuwen, klikt u op het pictogram  (Vernieuwen).

Uw rapport met realtime statistieken wordt weergegeven als een grafische weergave van gegevens in de **Grafiek agentstatistieken - realtime** en het overzicht van het rapport in de tabel **Gedetailleerd overzicht**.

Als u het rapport wilt weergeven in de Cisco Webex Contact Center Analyzer, klikt u op het pictogram **Starten** dat wordt weergegeven aan de rechterkant van de **Grafiek agentstatistieken - realtime** of het **Gedetailleerde overzicht**.



Opmerking

U moet gemachtigd zijn om toegang te hebben tot de Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in de tabel **Gedetailleerd overzicht** van het rapport Agentstatistieken - realtime:

Parameter	Beschrijving
Agentsessie-ID	Een tekenreeks die de aanmeldingssessie van de agent identificeert.
Kanaaltype	De modus van klantinteractie zoals chat, e-mail, sociaal of telefonie.
Aanmeldtijd	De datum en lokale tijd waarop de agent zich heeft aangemeld.
Afmeldingstijd	De datum en lokale tijd waarop de agent zich heeft afgemeld.

Parameter	Beschrijving
Aantal afgehandelde contacten	Het totale aantal inkomende klantinteracties dat de agent heeft afgehandeld binnen het interval.
Gem. afhandelingstijd	De gemiddelde tijd die de agent nodig heeft om een klantverzoek af te handelen. De gemiddelde tijd omvat de tijd van de verbinding, de tijd in de wacht en de afrondingstijd.
Gem. afrondingstijd	De gemiddelde tijd die de agent nodig heeft om een klantinteractie af te ronden.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van het gedeelte **Gedetailleerd overzicht** van de tabel.

Agentstatistieken per status - historisch

In het rapport Agentstatistieken per status - historisch worden de statistieken voor de activiteit weergegeven op basis van uw status.

Kies de opties in de vervolgkeuzelijst **Interval** of **Duur** om het rapport te filteren.

De Agent Desktop behoudt uw filterselecties ook wanneer u zich afmeldt of de browser vernieuwt of opnieuw laadt. Als u de filters op de standaardwaarde wilt instellen, klikt u op de koppeling **Filters opnieuw instellen**.



Opmerking De koppeling **Filters opnieuw instellen** wordt weergegeven wanneer u de standaardwaarde in een vervolgkeuzelijst wijzigt om het rapport te filteren.

De opties die worden weergegeven in de vervolgkeuzelijst **Interval**, zijn afhankelijk van de geselecteerde **Duur**. Als de geselecteerde **Duur** bijvoorbeeld *Laatste 7 dagen* is, worden in de vervolgkeuzelijst **Interval** de volgende opties weergegeven:

- 30 minuten
- Per uur
- Dagelijks (standaard)


Kies uit de volgende opties in de vervolgkeuzelijst **Duur**:

- Vandaag
- Gisteren
- Deze week
- Vorige week
- Laatste 7 dagen (standaard)
- Deze maand
- Vorige maand
- Dit jaar

Zie [Tabel 6: Duur en de bijbehorende intervalopties](#) voor meer informatie.



Opmerking

Als u de weergegeven gegevens handmatig wilt vernieuwen, klikt u op het pictogram  (Vernieuwen).

Het rapport met historische statistieken wordt weergegeven als een grafische weergave van gegevens in de **Grafiek agentstatistieken per status** en het overzicht van het rapport in de tabel **Gedetailleerde statusoverzicht**.

Als u het rapport wilt weergeven in de Cisco Webex Contact Center Analyzer, klikt u op het pictogram **Starten** dat wordt weergegeven aan de rechterkant van de **Grafiek agentstatistieken per status** of het **Gedetailleerde statusoverzicht**.



Opmerking

U moet gemachtigd zijn om toegang te hebben tot de Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in de sectietabel **Gedetailleerd statusoverzicht** van het rapport Agentstatistieken per status - historisch:

Parameter	Beschrijving
Interval	Het tijdsinterval voor het rapport.
Agentsessie-ID	Een tekenreeks die de aanmeldingssessie van de agent identificeert.
Activiteitsstatus	De status die door een agent of het systeem is ingesteld, zoals Inactief, Beschikbaar, enzovoort.
Duur status	De duur die een agent in de betreffende status doorbrengt.


Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van het gedeelte **Gedetailleerd overzicht** van de tabel.

Agentstatistieken per status - realtime

Het rapport Agentstatistieken per status - realtime bevat de statistische gegevens voor de activiteit op basis van uw statussen in real time.



Opmerking

Als u de weergegeven gegevens handmatig wilt vernieuwen, klikt u op het pictogram  (Vernieuwen).

Het rapport met realtime statistieken wordt weergegeven als een grafische weergave van gegevens in de **Grafiek agentstatistieken per status** en het overzicht van het rapport in de tabel **Gedetailleerd statusoverzicht**.

Als u het rapport wilt weergeven in de Cisco Webex Contact Center Analyzer, klikt u op het pictogram **Starten** dat wordt weergegeven aan de rechterkant van de **Grafiek agentstatistieken per status** of het **Gedetailleerde statusoverzicht**.



Opmerking U moet gemachtigd zijn om toegang te hebben tot de Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in de tabel **Gedetailleerd statusoverzicht** van het rapport Agentstatistieken per status - realtime:

Parameter	Beschrijving
Agentsessie-ID	Een tekenreeks die de aanmeldingssessie van de agent identificeert.
Activiteitsstatus	De status die door een agent of het systeem is ingesteld, zoals Inactief, Beschikbaar, enzovoort.
Duur status	De duur die een agent in de betreffende status doorbrengt.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van het gedeelte **Gedetailleerd overzicht** van de tabel.

Teamstatistieken - historisch

In het rapport Teamstatistieken - historisch worden de historische gegevens weergegeven van alle teams waaraan u bent toegewezen.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in het rapport Teamstatistieken - historisch:

Parameter	Beschrijving
Interval	Het tijdsinterval voor het rapport.
Teamnaam	De naam van het team.
Agentnaam	De naam van de agent.
Aantal afgehandelde contacten	Het totale aantal klantinteracties dat de agent heeft afgehandeld binnen het interval.
Totaal aantal contacten afgehandeld	Het totale aantal klantinteracties dat de agent heeft afgehandeld voor een kanaaltype (bijvoorbeeld een spraakoproep).
Inkomende contacten afgehandeld	Het totale aantal inkomende klantinteracties dat de agent heeft afgehandeld.
Terugbelgesprekken afgehandeld	Het totale aantal terugbelgesprekken naar klanten dat door de agent is afgehandeld.
Uitgaand afgehandeld	Het totale aantal uitbelklantinteracties dat door de agent is afgehandeld.
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde tijd die de agent besteedt aan het afhandelen van een klant. De gemiddelde tijd omvat de tijd van de verbinding, de tijd in de wachtstand en de afrondingstijd.
Gemiddelde afrondingstijd	De gemiddelde tijd die de agent nodig heeft om een klantinteractie af te ronden.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van de tabel.

Teamstatistieken - realtime

In het rapport Teamstatistieken - realtime worden de realtime statistieken weergegeven van alle teams waaraan u bent toegewezen.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in het rapport Teamstatistieken - realtime:

Parameter	Beschrijving
Teamnaam	De naam van het team.
Agentnaam	De naam van de agent.
Huidige status	De status van de agent, zoals Inactief, Beschikbaar, enzovoort.
Aantal afgehandelde contacten	Het totale aantal klantinteracties dat de agent heeft afgehandeld binnen het interval.
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde tijd die de agent besteedt aan het afhandelen van een klant. De gemiddelde tijd omvat de tijd van de verbinding, de tijd in de wachtstand en de afrondingstijd.
Gemiddelde afrondingstijd	De gemiddelde tijd die de agent nodig heeft om een klantinteractie af te ronden.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van de tabel.

Wachtrijstatistieken - historisch

In het rapport Wachtrijstatistieken - historisch worden de historische statistieken weergegeven voor alle wachtrijen waaraan u bent toegewezen.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in het rapport Wachtrijstatistieken - historisch:

Parameter	Beschrijving
Interval	Het interval van het rapport.
Kanaaltype	De modus van klantinteractie zoals chat, e-mail, sociaal of telefonie.
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij.
Aantal contacten	Het aantal klantcontacten dat de agent heeft beantwoord binnen de drempelwaarde voor het serviceniveau die de beheerder heeft ingesteld voor de wachtrij.
Gem. wachttijd wachtrij	De gemiddelde tijd dat het contact met de klant in een wachtrij wacht voordat de agent hierop reageert.
Contactpersoon langst in wachtrij	De langste tijd dat het klantencontact in de wachtrij staat voordat een agent reageert.

Parameter	Beschrijving
Aantal geannuleerde contacten	Het aantal klantencontacten waarop geen agent reageert.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van de tabel.

Rapport Wachtrijstatistieken - realtime

In het rapport Wachtrijstatistieken - realtime worden realtime statistieken weergegeven voor alle wachtrijen waaraan u bent toegewezen.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in het rapport Wachtrijstatistieken - realtime:

Parameter	Beschrijving
Kanaaltype	De modus van klantinteractie zoals chat, e-mail, sociaal of telefonie.
Naam wachtrij	De naam van een wachtrij.
Aantal contacten	Het aantal klantcontacten dat de agent heeft beantwoord binnen de drempelwaarde voor het serviceniveau die de beheerder heeft ingesteld voor de wachtrij.
Aantal afgehandelde contacten	Het totale aantal klantinteracties dat wordt afgehandeld voor de wachtrij.
Aantal contacten in wachtrij	Het aantal klantcontacten in de wachtrij op een bepaald tijdstip.
Gem. wachttijd wachtrij	De gemiddelde tijd dat het contact met de klant in een wachtrij wacht voordat de agent hierop reageert.
Langste afgehandelde contact uit wachtrij	De langste tijd dat het klantencontact in de wachtrij staat voordat een agent reageert. Er wordt rekening gehouden met de oproepen die in de afgelopen 24 uur zijn ontvangen. Met de oproepen die momenteel in de wachtrij staan, wordt geen rekening gehouden.
Aantal geannuleerde contacten	Het aantal klantencontacten waarop geen agent reageert.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van de tabel.

Uitbelstatistieken agent - historisch

In het rapport Agent uitbelstatistieken - historisch worden de historische statistische gegevens weergegeven voor de uitbelgesprekken die door een agent zijn gevoerd.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in het rapport Agent uitbelstatistieken - historisch:

Parameter	Beschrijving
Agentnaam	De naam van een agent.
Interval	Het tijdsinterval voor het rapport.
Kanaaltype	De modus van klantinteractie zoals chat, e-mail, sociaal of telefonie.

Parameter	Beschrijving
Tijd eerste aanmelding	De datum en lokale tijd waarop de agent zich heeft aangemeld.
Uitgaande contacten afgehandeld	Het aantal uitbelgesprekken dat door een agent in het interval is afgehandeld.
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijd die een agent nodig heeft om de uitbelgesprekken af te handelen. De gemiddelde tijd omvat de tijd van de verbinding, de tijd in de wachtstand en de afrondingstijd.
Tijd uitgaand verbonden	De totale tijd die een agent heeft besteed aan het uitbelgesprek met de klant, inclusief de tijd in de wacht.
Gemiddelde tijd uitgaand verbonden	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het uitbelgesprek met de klant, inclusief de tijd in de wacht.
Gesprekstijd uitgaand	De totale tijd die een agent heeft besteed aan het uitbelgesprek met de klant, exclusief de tijd in de wacht.
Aantal keren doorverbonden	Het totale aantal keren dat de gesprekken zijn doorverbonden.
Gemiddelde gespreksduur consultatie	De gemiddelde duur dat een agent een andere agent of een andere partij heeft geraadpleegd, waarbij de beller in de wacht stond.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van de tabel.

Agent uitbelstatistieken - realtime

In het rapport Agent uitbelstatistieken - realtime worden de realtime statistieken weergegeven voor de uitbelgesprekken die door een agent zijn gevoerd.

Hieronder ziet u de parameters die worden weergegeven in het rapport Agent uitbelstatistieken - realtime:

Parameter	Beschrijving
Interval	Het tijdsinterval voor het rapport.
Agentnaam	De naam van een agent.
Kanaaltype	De modus van klantinteractie zoals chat, e-mail, sociaal of telefonie.
Aanmeldingstijd	De datum en lokale tijd waarop de agent zich heeft aangemeld.
Uitgaande contacten afgehandeld	Het aantal uitbelgesprekken dat door een agent in het interval is afgehandeld.
Gemiddelde verwerkingstijd uitgaand	De gemiddelde tijd die een agent nodig heeft om de uitbelgesprekken af te handelen. De gemiddelde tijd omvat de tijd van de verbinding, de tijd in de wachtstand en de afrondingstijd.

Parameter	Beschrijving
Tijd uitgaand verbonden	De totale tijd die een agent heeft besteed aan het uitbelgesprek met de klant, inclusief de tijd in de wacht.
Gemiddelde tijd uitgaand verbonden	De gemiddelde tijd die een agent heeft besteed aan het uitbelgesprek met de klant , inclusief de tijd in de wacht.
Gesprekstijd uitgaand	De totale tijd die een agent heeft besteed aan het uitbelgesprek met de klant, exclusief de tijd in de wacht.

Het overzicht van het rapport wordt weergegeven aan het einde van de tabel.



HOOFDSTUK 8

Netwerkvereisten

- [Bandbreedte, op pagina 137](#)

Bandbreedte

Hieronder volgen de vereisten voor de bandbreedte voor de Agent Desktop:

- Optimale prestaties: een snelle internetverbinding is vereist met een minimale aanbevolen netwerkbandbreedte van 512 kbps (kilobits per seconde).
- Verzoeken voor gegevenspayloads: de gegevenspayloads variëren van 1 tot 100 kbps en op de piek ligt de waarde tussen 2 en 3 MB.



Opmerking De gegevenspayloads variëren op basis van de Agent Desktop-activiteiten, verzoeken en de frequentie van de activiteiten of verzoeken.

- Extra bandbreedte: een minimale aanbevolen netwerkbandbreedte van 100 kbps moet apart worden toegewezen voor spraakverkeer voor alle door Webex Contact Center ondersteunde agent-eindpunten.



Opmerking Wanneer de Agent Desktop voor het eerst wordt geopend of de cache is gewist, worden de aangepaste titel, het aangepaste logo en de aangepaste pictogrammen een paar seconden later op de Navigatiebalk geladen.

Geschatte tijd voor het starten van de Agent Desktop

Wanneer u de toepassing Agent Desktop voor de eerste keer start, duurt het laden korter dan acht seconden. Als de gegevens van de toepassing Agent Desktop in de cache zijn opgeslagen, wordt de toepassing in minder dan vier seconden geladen. De tijd is afhankelijk van de netwerksnelheid en de beschikbaarheid.

Als de toepassing Agent Desktop niet kan worden geladen, krijgt u een foutmelding. U kunt de gegevens met de beheerder delen om het probleem op te lossen.

Over de vertaling

Cisco biedt voor sommige gebieden lokalisatie aan voor deze content. De vertalingen worden echter alleen aangeboden ter informatie. Als er sprake is van inconsistentie, heeft de Engelse versie van de content de voorkeur.