



## Voorwoord

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

## 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.	<a href="#">webexcc_b_20-desktop-user-guide_chapter2.pdf#nameddest=unique_4_unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb</a>	September 2022
De opmerking is bijgewerkt. Het derde opsommingsteken toegevoegd aan het einde van het onderwerp.	<a href="#">Pop-upschermb</a>	September 2022
Informatie over toegangspunt wordt niet weer gegeven.	<a href="#">Een gesprek doorverbinden</a>	September 2022
Er is informatie toegevoegd over het initiëren van een adviesoproep naar een kiesnummer dat is toegewezen aan een toegangspunt.	<a href="#">Een adviesgesprek initiëren</a>	Augustus 2022
Er is informatie toegevoegd over het doorverbinden van een oproep via een kiesnummer naar een toegangspunt.	<a href="#">Een gesprek doorverbinden</a>	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.	<a href="#">Popover</a> <a href="#">Interactiebeheer</a> Een gesprek beantwoorden; Variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens Een adviesgesprek initiëren	Augustus 2022
Er is informatie toegevoegd over de time-out voor verlengde inactiviteit.	<a href="#">Reageren op de time-out voor inactiviteit</a>	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de bureaubladindeling die aan uw team is toegewezen.	<a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a>	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de achtergrondafbeeldingen op de taakpagina.	<a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a>	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over het label In gesprek.	<a href="#">In gesprek</a> <a href="#">Status en verbonden timers</a>	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de feedbackfunctie.	<a href="#">Navigatiebalk</a>	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de ondersteuning van Windows 11.	<a href="#">Systeemvereisten</a> <a href="#">Browservereisten</a> <a href="#">Browserinstellingen voor Chrome</a> <a href="#">De toepassing Bureaublad installeren</a>	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over het WhatsApp-kanaal.	<a href="#">WhatsApp-gesprekken beheren</a> <a href="#">Emojis toevoegen in WhatsApp-gesprek</a>	Juli 2022
Er is informatie toegevoegd over de gegevens van terugbellen op het web (terugbellen).	<a href="#">Terugbellen</a>	Juni 2022

Wijzigen	Zie	Datum
Er is informatie toegevoegd over de popover voor de verbinding van een inkomend verzoek.	<a href="#">Popover</a> <a href="#">Een gesprek beantwoorden;</a> <a href="#">Terugbellen</a> <a href="#">Een uitbelgesprek voeren</a> <a href="#">Reageren op Facebook Messenger-gesprek</a> <a href="#">Reageren op Facebook Messenger-gesprek</a> <a href="#">Een WebChat beantwoorden</a> <a href="#">Een E-mail-gesprek beantwoorden</a> <a href="#">Reageren op SMS-gesprek</a> <a href="#">Een WhatsApp-gesprek beantwoorden</a> <a href="#">Op een chat reageren</a> <a href="#">Reageren op een e-mail</a>	
De gebruikershandleiding van het Agent Desktop is in 12 talen vertaald.	<a href="#">Localisatie</a>	Juni 2022
Er is informatie toegevoegd over de foutmeldingen die worden weergegeven wanneer een uitbelgesprek is mislukt.	<a href="#">Een uitbelgesprek voeren</a>	Mei 2022
Er is informatie toegevoegd over veilige variabelen.	<a href="#">Variabelen van aan gesprekken gekoppelde gegevens</a> <a href="#">Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken</a>	
De achtergrondafbeeldingen op de landingspagina zijn verwijderd.	<a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a>	April 2022
Er is informatie toegevoegd over de volgorde van de tabbladen in het deelvenster Hulpinformatie.	<a href="#">Hulpinformatie Dashboard</a>	April 2022
Er is informatie toegevoegd over RONA-gegevens.	<a href="#">Agentbeschikbaarheidsstatussen</a>	April 2022
Er is informatie toegevoegd over interactie met niet-reagerende klant.	<a href="#">Beëindigde interactie verwijderen</a>	April 2022
Er is informatie toegevoegd over het onthouden van updates voor de profielinstellingen.	<a href="#">Uw team wijzigen</a>	
Er is informatie toegevoegd over het bannerbericht.	<a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a>	
Er is informatie toegevoegd over het aanmelden met een landcode.	<a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a>	

Wijzigen	Zie	Datum
	Bandbreedte	
Er is informatie toegevoegd over de functie Opmerkingen.	Toegankelijkheid Ondersteuning voor schermlezers	
Er is informatie toegevoegd over de maximumlimiet voor gelijktijdige gesprekken in het contactcenter en de redencodes die worden weergegeven.	Een uitbelgesprek voeren Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren Terugbellen	Februari 2022
De knop Annuleren in de contactkaart in de terugbelverzoeken is verwijderd.	Terugbellen	
Bijgewerkte informatie over de E.164-nummerindeling en gegevens van internationale kiescodes.	Aanmelden bij de Agent Desktop Een gesprek doorverbinden Een adviesgesprek initiëren Een uitbelgesprek voeren	Januari 2022
Er is informatie toegevoegd over het maximum aantal tekens voor de waarde van de CAD-variabele.	Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken	Januari 2022
Meer informatie over het bewaren van filterdetails in rapporten van de agentprestatiestatistieken (APS).	Overzichtsrapport Statistieken agent - historisch Agentstatistieken per status - historisch	December 2021
De lijst met ondersteunde speciale tekens in het kiesnummer voor gesprekken is bijgewerkt.	Een gesprek doorverbinden Een adviesgesprek initiëren Een uitbelgesprek voeren	December 2021
Bijgewerkte labels voor popover voor inkomende gesprekken.	Taaklijst Een gesprek beantwoorden; Terugbellen Een uitbelgesprek voeren Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren	December 2021
De maximale recorddetails in het tabblad Contactgeschiedenis zijn bijgewerkt.	Hulpinformatie Dashboard	November 2021
Maak een uitbelgesprek vanuit Interactiegeschiedenis agent.	Interactiegeschiedenis agent Een uitgaande chat voeren vanuit Interactiegeschiedenis agent	Oktober 2021

Wijzigen	Zie	Datum
Toegevoegde lokalisatieondersteuning voor twee nieuwe talen: Engels (VK) en Portugees (Portugal).	<a href="#">Localisatie</a>	Oktober 2021
De standaard telefoonlijstgegevens zijn bijgewerkt.	<a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a>	September 2021
Webex-app gegevens toegevoegd	<a href="#">Webex-app</a> <a href="#">Agentapparaten</a> <a href="#">Desktopmelding</a> <a href="#">Toegankelijkheid</a> <a href="#">Toetsenbordsneltoetsen voor agents</a>	September 2021
Permanente tabbladgegevens bijgewerkt.	<a href="#">Widgets beheren</a> <a href="#">Prestatiestatistieken Agent Rapporten</a>	September 2021
De parameters op de pagina Overzicht zijn bijgewerkt.	<a href="#">Overzichtsrapport</a>	September 2021
Gegevens van de startpagina toegevoegd.	<a href="#">Agent Desktop-interface</a> <a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a> <a href="#">Widgets beheren</a>	
Nieuwe digitale kanalen toegevoegd: Facebook Messenger, WebChat, e-mail en SMS	<a href="#">Agent Desktop-interface</a> <a href="#">Algemene kenmerken voor Nieuwe digitale kanalen</a>	Juli 2021
Bijgewerkte pop-upschermsggegevens.	<a href="#">Pop-upscherm</a>	Juli 2021
Bijgewerkte RONA-gegevens.	<a href="#">Agentbeschikbaarheidsstatussen</a>	Juni 2021
Bijgewerkte hyperlinkgegevens voor pop-upscherm.	<a href="#">Horizontale koptekst</a> <a href="#">Desktopmelding</a> <a href="#">Pop-upscherm openen</a>	Juni 2021
Details van knop Info bijgewerkt op de Horizontale koptekst.	<a href="#">Horizontale koptekst</a> <a href="#">Responsiviteit</a> <a href="#">De beschikbaarheidsstatus wijzigen</a>	Juni 2021
Details profielfoto toegevoegd.	<a href="#">Gebruikersprofiel</a>	Juni 2021
Er is informatie toegevoegd over badges van mediatypen.	<a href="#">Channel-capaciteit weergeven</a>	Juni 2021

Wijzigen	Zie	Datum
Gewijzigde weergave transcriptkoppeling om e-mailberichtkoppeling te bekijken.	<a href="#">Hulpinformatie Dashboard</a> <a href="#">Toegankelijkheid</a> <a href="#">Reageren op een e-mail</a>	Juni 2021
Verbeteringen van de gebruikerservaring toegevoegd.	<a href="#">Hulpinformatie Dashboard</a> <a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a>	Juni 2021
Er zijn minimale breedte- en hoogtegegevens toegevoegd voor het dialoogvenster Lijst met toetsenbordsneltoetsen.	<a href="#">Toetsenbordsneltoetsen openen</a>	Juni 2021
Bijgewerkte vervolkeuzelijst Kiesnummer.	<a href="#">Een gesprek doorverbinden</a> <a href="#">Een adviesgesprek initiëren</a>	Juni 2021
Bijgewerkte standaardgegevens voor uitbellen ANI.	<a href="#">Een uitbelgesprek voeren</a>	Juni 2021
Het hoofdstuk voor sociale berichten-gesprekken beheren is verwijderd.	—	Mei 2021
Gegevens over Alle taken accepteren en Nieuwe antwoorden toegevoegd.	<a href="#">Taaklijst</a>	April 2021
RONA-tijdgegevens bijgewerkt.	<a href="#">Agentbeschikbaarheidsstatussen</a>	April 2021
Zoekveld toegevoegd om de lijst te filteren.	<a href="#">De beschikbaarheidsstatus wijzigen</a>	April 2021
Details van speciaal tekens bijgewerkt.	<a href="#">Aanmelden bij de Agent Desktop</a> <a href="#">Een gesprek doorverbinden</a> <a href="#">Een adviesgesprek initiëren</a>	April 2021
De labelnaam is gewijzigd van Kiesnummer naar Telefoonnummer.	<a href="#">Gebruikersprofiel</a>	Maart 2021
De gegevens van de titel en het logo zijn bijgewerkt in een kleiner weergavegebied.	<a href="#">Responsiviteit</a>	Maart 2021
Vernieuw de optie Lijst in de dialoogvensters Verzoek doorverbinden en Adviesverzoek.	<a href="#">Een gesprek doorverbinden</a> <a href="#">Een adviesgesprek initiëren</a> <a href="#">Een chat doorverbinden</a> <a href="#">Een e-mail doorverbinden</a>	Maart 2021
Gegevens datumkiezer bijgewerkt.	<a href="#">Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken</a>	Maart 2021
Gewijzigde pictogram naam voor uitgaande gesprekken naar pictogram voor uit te kiezen. Details van speciaal tekens bijgewerkt.	<a href="#">Een uitbelgesprek voeren</a>	Maart 2021

<b>Wijzigen</b>	<b>Zie</b>	<b>Datum</b>
Bijgewerkte RONA-gegevens.	<a href="#">Agentbeschikbaarheidsstatussen</a>	Januari 2021
Teamwijzigingsgegevens toegevoegd.	<a href="#">Uw team wijzigen</a>	Januari 2021
Bijgewerkte gegevens voor uitbel-ANI.	<a href="#">Een uitbelgesprek voeren</a>	Januari 2021
<b>Eerste versie van dit document</b>		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.	<a href="#">Agent Desktop-vereisten</a>	December 2020
De Navigatiebalk heeft pictogrammen die kunnen worden aangepast.	<a href="#">Navigatiebalk</a>	December 2020
Het deelvenster Taaklijst heeft de volgende updates: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verzoek knippert een paar seconden voordat u uw status wijzigt in RONA.</li> <li>• Geeft de ongelezen chatberichten en sociale chat-berichten weer.</li> </ul>	<a href="#">Taaklijst</a>	December 2020
Het deelvenster Hulpinformatie heeft widgets die kunnen worden aangepast.	<a href="#">Hulpinformatie Dashboard</a>	December 2020
Gegevens agentstatustimer toegevoegd.	<a href="#">Status en verbonden timers</a>	December 2020
Gegevens over pop-up- en bureaubladmeldingen toegevoegd.	<a href="#">Meldingen</a>	December 2020
Het pictogram Gebruikersprofiel toont de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kanaalcapaciteit</li> <li>• Meldingsinstellingen</li> <li>• Volledige bureaubladindeling herstellen</li> <li>• Sneltoetsen</li> <li>• Foutrapport downloaden</li> </ul>	<a href="#">Gebruikersprofiel</a>	December 2020

Wijzigen	Zie	Datum
Workflow-ondersteuning voor pop-upschermb.	<a href="#">Pop-upschermb openen</a>	December 2020
Gegevens over beleefdheidsterugbelgesprek toegevoegd.	<a href="#">Terugbellen</a>	December 2020
Meerdere agenten kunnen CAD-variabelen met realtime updates bewerken en opslaan.	<a href="#">Aan gesprek gekoppelde gegevensvariabelen bewerken</a>	December 2020
Maak een uitbelgesprek in de status Beschikbaar.	<a href="#">Een uitbelgesprek voeren</a>	December 2020
Gespreksgegevens voor voorbeeldcampagne toegevoegd.	<a href="#">Een uitgaand voorbeeld campagne gesprek voeren</a>	December 2020
Cisco Webex-ervaringsmanagement en IVR-widjets toegevoegd.	<a href="#">Widjets beheren</a>	December 2020
De bureaubladindeling aanpassen met de functies Slepen en neerzetten en Formaat wijzigen.	<a href="#">Bureaubladindeling bewerken</a>	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](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)

We stellen uw commentaar zeer op prijs.

## Conventies

In deze handleiding worden de onderstaande conventies gebruikt.

Conventie	Beschrijving
Lettertype <b>Vet</b>	Het lettertype Vet duidt op opdrachten (zoals gebruikersinvoer), toetsen, knoppen, mapnamen en submenuamen. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kies <b>Bewerken</b> &gt; <b>Zoeken</b>.</li> <li>• Klik op <b>Finish</b> (Voltooien).</li> </ul>
Lettertype <i>Cursief</i>	Lettertype Cursief: <ul style="list-style-type: none"> <li>• introduceert een nieuwe term. Bijvoorbeeld: Een <i>vaardigheidsgroep</i> is een verzameling agenten met dezelfde vaardigheden.</li> <li>• Benadrukt belangrijke informatie. Bijvoorbeeld: <i>Gebruik niet</i> de numerieke naamgevingsconventie.</li> <li>• Geeft een argument aan waarvoor u waarden moet aanleveren. Bijvoorbeeld: Als (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>• Geeft een titel aan. Bijvoorbeeld: Zie de <i>Gebruikershandleiding voor Agent Desktop</i>.</li> </ul>

Conventie	Beschrijving
Window-lettertype	<p>Het Window-lettertype geeft het volgende aan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tekst zoals deze verschijnt in codering of informatie die het systeem weergeeft. Bijvoorbeeld: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li><li>• Bestandsnamen. Bijvoorbeeld: <code>tserver.properties</code>.</li><li>• Mappaden. Bijvoorbeeld: <code>C:\Program Files\Adobe</code></li></ul>

## 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.