

Dokumentation

OpenScape Office, myAgent

Bedienungsanleitung

A31003-P1000-U100-9-19

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG 2009
Hofmannstr. 51, D-80200 München

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Sachnummer: A31003-P1000-U100-9-19

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG bzw. der jeweiligen Inhaber.

Inhalt

1 Einführung	6
1.1 myAgent	6
1.2 Arten von Themen	6
1.3 Darstellungskonventionen	7
1.4 Elemente der Benutzeroberfläche	8
2 Installation und Starten von myAgent	11
2.1 Voraussetzungen für myAgent	11
2.2 myAgent installieren	12
2.3 myAgent starten	13
2.4 myAgent deinstallieren	13
3 Erste Schritte	15
3.1 Kennwort ändern	15
3.2 Sprache der Benutzeroberfläche auswählen	16
4 Warteschlangen	17
4.1 Agent einer Warteschlange zuweisen	20
4.2 Agentenzuweisung bearbeiten	21
4.3 Agent zu anderer Warteschlange verschieben	22
4.4 Agent aus Warteschlange entfernen	23
4.5 Liste der Agentenzuweisungen ein- oder ausblenden	23
4.6 Automatisches Anpassen der Liste der Agentenzuweisungen aktivieren oder deaktivieren	23
4.7 Bei Warteschlangen anmelden	24
4.8 Von Warteschlangen abmelden	24
4.9 Nachbearbeitungszeit verlängern	24
4.10 Nachbearbeitungszeit beenden	25
4.11 Pause beginnen	25
4.12 Pause beenden	25
4.13 Nach entgangenem Anruf wieder für Anrufe verfügbar machen	25
4.14 Bei Zustand überfällig wieder für Anrufe verfügbar machen	26
4.15 myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren	26
4.16 Alarmton aktivieren oder deaktivieren	26
4.17 Anzeige der Warteschlangendetails	27
4.17.1 Warteschlangendetails anzeigen	28
4.18 Servicelevel	28
4.18.1 Diagramm Servicelevel anzeigen	28
5 Anrufe	29
5.1 Rufnummernformate	29
5.2 Anruffunktionen	29
5.2.1 Anruf halten	30
5.2.2 Übergabemethode konfigurieren	31
5.2.3 Anruf an Teilnehmer übergeben	31
5.2.4 Anruf mit Teilnehmerschaltfläche übergeben	32
5.2.5 Anruf an Warteschlange übergeben	32
5.2.6 Rufnummer wählen	32
5.2.7 Aus Anruferliste anrufen	33
5.2.8 Mit Teilnehmerschaltfläche anrufen	33

Inhalt

5.3 Anrufbearbeitung	33
5.3.1 Anruf annehmen	36
5.3.2 Kontaktdetails zu aktuellem Anrufer hinzufügen	37
5.3.3 Information zu aktuellem Anrufer hinzufügen	37
5.3.4 Information zu aktuellem Anrufer bearbeiten	37
5.3.5 Information zu aktuellem Anrufer löschen	38
5.3.6 Historie des aktuellen Anrufers anzeigen	38
5.3.7 Aufzeichnung von aktuellem Anrufer abhören	38
5.3.8 Anruf abschließen	39
5.3.9 Nachbearbeitungsgrund angeben	39
5.4 Agentenrückruf	39
5.4.1 Rückruf ausführen	40
5.4.2 Rückruf abschließen	40
5.4.3 Rückruf erneut planen	41
5.5 Anruferliste	41
5.5.1 Anruferliste anzeigen	42
5.5.2 Historie eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen	44
5.5.3 Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören	44
6 Überwachung von Anrufen, Unterstützung	45
6.1 Anruf als Agent aufzeichnen	46
6.2 Anruf als Supervisor aufzeichnen	46
6.3 Anruf mithören	47
6.4 Auf Anruf aufschalten	47
6.5 Unterstützung durch Supervisor anfordern	47
6.6 Anforderung von Unterstützung beantworten	48
7 Verzeichnisse	50
7.1 Verzeichnis sortieren	51
7.2 Kontakt zu externem Verzeichnis hinzufügen	51
7.3 Kontakt im externen Verzeichnis bearbeiten	52
7.4 Kontakt im externen Verzeichnis löschen	52
8 Teilnehmerschaltflächen	53
8.1 Teilnehmerschaltflächen anzeigen	53
8.2 Teilnehmer einer Schaltfläche zuweisen	53
8.3 Teilnehmerschaltflächen sortieren	54
8.4 Teilnehmer von Schaltfläche entfernen	54
8.5 Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen hinzufügen	54
8.6 Reihenfolge der Registerkarten für Teilnehmerschaltflächen ändern	55
8.7 Teilnehmerschaltflächen automatisch belegen	55
8.8 Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen löschen	56
9 Anwesenheitsstatus	57
9.1 Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern	58
9.2 Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern	59
10 Instant Messaging	60
10.1 Sofortnachricht an Teilnehmer senden	60
11 Berichte	62
11.1 Bericht erstellen	65
12 Konfiguration	66
12.1 Kennwort ändern	67
12.2 Sprache der Benutzeroberfläche auswählen	67

12.3 Skin-Farben ändern 68

12.4 Funktionsmenü ein- oder ausblenden 68

12.5 Telefonieiste ein- oder ausblenden 68

12.6 Dynamisches Einblenden der Telefonieiste aktivieren oder deaktivieren 68

12.7 myAgent automatisch im Vordergrund bei ankommendem Anruf aktivieren oder deaktivieren. 69

12.8 myAgent automatisch im Vordergrund bei Annehmen eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren. 69

12.9 Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren 70

12.10 Position des PopUp-Fensters für entgangenen Anruf festlegen 70

12.11 Automatische Updates 71

 12.11.1 Automatisches Update durchführen 71

12.12 OpenScape Office Assistant starten 72

13 Anhang..... 73

13.1 Berechtigungen von Agenten, Supervisoren und Administratoren 73

Stichwörter 75

1 Einführung

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer von myAgent und beschreibt die Installation, Konfiguration und Bedienung.

Sie können myAgent mit folgenden Kommunikationssystemen nutzen:

- HiPath 3000 ab V8

Verwandte Themen

- [myAgent](#)
- [Arten von Themen](#)
- [Darstellungskonventionen](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)

1.1 myAgent

myAgent ist eine komfortable Anwendung zur Verteilung von Anrufen und zur Bearbeitung der Anrufe durch Contact Center Agenten.

myAgent bietet folgende Leistungsmerkmale:

- Anrufbearbeitung
- Agentenrückruf
- Agentenstatus
- Anwesenheitsstatus
- Überwachung der Warteschlangen in Echtzeit
- Aufzeichnen von Anrufen
- Mithören von Anrufen
- Aufschalten auf Anrufe
- Instant Messaging
- Verzeichnisse
- Sprach- und Faxnachrichten
- Berichte

Verwandte Themen

- [Einführung](#)

1.2 Arten von Themen

Die Arten von Themen umfassen Konzepte und Handlungsanweisungen.

Art des Themas	Inhalt	Überschrift
Konzept	Erklärt das "Was".	ohne Verb, z. B. <i>Anzeige der Warteschlangendetails.</i>
Handlungsanweisung	Beschreibt Anwendungsfälle aufgabenorientiert – "Wie" – und setzt als Vorkennntnis die zugehörigen Konzepte voraus.	mit Verb, z. B. <i>Warteschlangendetails anzeigen.</i>

Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Darstellungskonventionen](#)

1.3 Darstellungskonventionen

Diese Dokumentation verwendet unterschiedliche Mittel zur Darstellung verschiedener Arten von Informationen.

Verwendungszweck	Darstellung	Beispiel
Elemente der Benutzeroberfläche	fett	Klicken Sie auf OK .
Menüfolge	>	Datei > Beenden
Besondere Hervorhebung	fett	Name darf nicht gelöscht werden
Querverweistext	kursiv	Weitere Informationen finden Sie im Themenbereich <i>Netzwerk</i> .
Ausgabe	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	Befehl nicht gefunden.
Eingabe	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	LOCAL als Dateiname eingeben
Tastenkombination	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	<Strg>+<Alt>+<Esc>
Arbeitsschritte und untergeordnete Arbeitsschritte	nummerierte und alphabetische Listen	<ul style="list-style-type: none"> • Richten Sie die DSL-Telefonie-Teilnehmer mit den dazugehörigen Durchwahlrufnummern ein. <ul style="list-style-type: none"> – Klicken Sie auf Hinzufügen. – Geben Sie unter DSL-Telefonie-Teilnehmer den Namen des DSL-Telefonie-Teilnehmers ein.
alternative Arbeitsschritte	Aufzählung	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie Beträge ausgeben möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Beträge statt Einheiten ausgeben. • Wenn Sie Einheiten ausgeben möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Beträge statt Einheiten ausgeben.

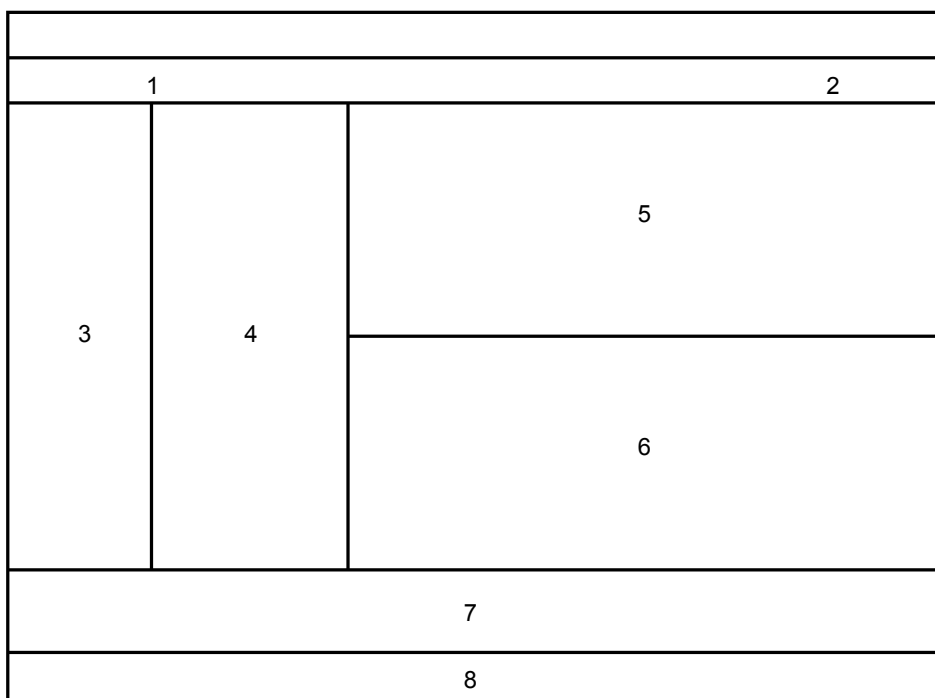
Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Arten von Themen](#)





1.4 Elemente der Benutzeroberfläche




Die Benutzeroberfläche von myAgent besteht aus dem Hauptfenster, dem PopUp-Fenster für Anrufe und Kontextmenüs.

Das Hauptfenster besteht aus folgenden Elementen:



- Menüleiste (1) mit den Menüpunkten:
 - **Datei**
 - **Einstellungen**
 - **Berichte** (bei Supervisor und Administrator)
 - **Hilfe**
- Symbolleiste (2) mit den Symbolen:

Symbol	Funktion
	Admin öffnen (nur bei Supervisoren oder Administratoren)
	Externes Verzeichnis anzeigen/ausblenden.
	Internes Verzeichnis anzeigen/ausblenden.
	Zugriff auf Vermittlungsplatz-Schaltflächen

Symbol	Funktion
	Funktionsmenü anzeigen/ausblenden.
	Liste der Agentenzuweisungen anzeigen/ausblenden.
	Telefonie-Steuerelemente anzeigen/ausblenden.

- **Funktionsmenü** (3), aus- und einblendbar
- Bereich **Status** mit den Symbolen:

Symbol	Funktion
 	<ul style="list-style-type: none"> • Anmelden bzw. • Abmelden
	Verfügbar
	Nachbearbeitung
	Pause
	Kennwort ändern
	Anruferliste
	An Warteschlange übergeben
	Unterstützung

- Bereich **Agenten**:
mit den Agenten, die myAgent gestartet haben
- **Liste der Agentenzuweisungen** (4), aus- und einblendbar:
Zeigt die Zuweisung von Agenten zu Warteschlangen.
- **Liste der Contact-Center-Anrufe** (5):
Zeigt detaillierte Informationen zu den aktuellen Anrufen.
- Anzeige der **Warteschlangendetails**, Diagramm **Servicelevel** oder **Vermittlungsplatz-Schaltflächen** (6), umschaltbar:
- **Warteschlangendetails**
Zeigt tabellarisch statistische Informationen über die Anrufe des aktuellen Tages.
- Diagramm **Servicelevel**
Zeigt grafisch statistische Informationen über die Anrufe des aktuellen Tages.
- **Vermittlungsplatz-Schaltflächen**
Bietet Schaltflächen für schnellen Zugriff auf interne Teilnehmer.

- **Telefonieleiste (7)**, aus- und einblendbar, mit den Schaltflächen:
- **Annehmen** oder **Wählen** (situationsabhängig)
- **Übergeben**
- **Halten**
- **Aufzeichnen**
- Statusleiste (8) mit Informationen über:
- den Verbindungsstatus zum HiPath OpenOffice-Server
- die SW-Version von myAgent und des Kommunikationssystems
- Datum und Uhrzeit

PopUp-Fenster für Anrufe

Das PopUp-Fenster für Anrufe öffnet sich bei jedem Anruf automatisch, sofern der Supervisor dieses Leistungsmerkmal in OpenScape Office Assistant konfiguriert hat.

Kontextmenüs

Kontextmenüs stellen situationsbezogene Aktionen zur Auswahl. Sie öffnen ein Kontextmenü durch Anklicken des betreffenden Objektes mit der zweiten (in der Regel rechten) Maustaste.

Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Anrufbearbeitung](#)
- [Liste der Agentenzuweisungen ein- oder ausblenden](#)
- [Anrufbearbeitung](#)
- [Teilnehmerschaltflächen](#)
- [Sprache der Benutzeroberfläche auswählen](#)
- [Skin-Farben ändern](#)
- [Funktionsmenü ein- oder ausblenden](#)
- [Telefonieleiste ein- oder ausblenden](#)

2 Installation und Starten von myAgent

Für die Installation von myAgent sind bestimmte Hardware und Software Voraussetzung.

Verwandte Themen

- [Voraussetzungen für myAgent](#)
- [myAgent installieren](#)
- [myAgent starten](#)
- [myAgent deinstallieren](#)

2.1 Voraussetzungen für myAgent

Um myAgent zu nutzen muss der Client-PC des Teilnehmers eine geeignete Hardware- und Softwareausstattung haben.

myAgent kann nur in Verbindung mit den Systemtelefonen (HFA): OpenStage, optiPoint 410 und optiPoint 420 genutzt werden.

Mindestanforderungen für Clients:

- Betriebssystem:
 - Microsoft Windows XP (SP2) (32 bit)
 - Microsoft Windows Server 2003 (32 bit)
 - Microsoft Windows Vista (32 bit)
- Webbrowser (für Berichte):
 - Microsoft Internet Explorer Version 6 (Windows XP und Windows 2003)
 - Microsoft Internet Explorer Version 7 (Windows XP, Windows 2003 und Windows Vista)
 - Mozilla Firefox Version 3 (Windows XP, Windows 2003, Windows Vista und Linux)
- zusätzliche Software (für Berichte)
 - Adobe Reader 9
- Hardware:
 - 2 GHz CPU
 - 512 MB RAM
 - 100 Mbit/s LAN (1 Gbit/s LAN empfohlen)
 - XGA (1024x768) Bildschirmauflösung

Unterstützte Terminalserver, Citrix-Server

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Terminalserver + Office 2003 SP3 mit myPortal for Outlook, myAttendant, Fax-Drucker und myPortal als Installation auf dem Server
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Terminalserver + Office 2007 SP1 mit myPortal for Outlook, myAttendant, Fax-Drucker und myPortal als Installation auf dem Server
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Citrix Presentation Server 4.5 Platinum Edition + Office 2003 SP3 mit myPortal for Outlook, myAttendant, Fax-Drucker und myPortal als Installation auf dem Server
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Citrix Presentation Server 4.5 Platinum Edition + Office 2007 SP1 mit myPortal for Outlook, myAttendant, Fax-Drucker und myPortal als Installation auf dem Server

Darüber hinaus sind projektspezifische Freigaben möglich.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myAgent](#)
- [Automatische Updates](#)
- [myAgent installieren](#)

2.2 myAgent installieren

- Voraussetzungen:**
- Ihr PC erfüllt die [Voraussetzungen für myAgent](#).
 - Ihr Windows-Benutzerkonto verfügt über lokale Administrationsrechte für die Installation.
 - Der Administrator Ihres Kommunikationssystems hat Ihnen die Installationsdatei zur Verfügung gestellt.

- Schritt für Schritt:**
1. Führen Sie die Installationsdatei aus.
 2. Wählen Sie das Feature **myAgent**.
 3. Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** angezeigt wird mit der Meldung `Ein nicht identifiziertes Programm möchte auf den Computer zugreifen.`, klicken Sie auf **Zulassen**.
 4. Folgen Sie den Anweisungen zur Installation.

Nächste Schritte: Starten Sie myAgent.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myAgent](#)
- [Voraussetzungen für myAgent](#)
- [myAgent starten](#)
- [myAgent deinstallieren](#)

2.3 myAgent starten

Voraussetzungen: • myAgent ist an Ihrem PC installiert.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **Start > Programme > Communications Clients > myAgent**.
2. Geben Sie im Anmeldefenster **Benutzername** ein. Das ist üblicherweise Ihre Rufnummer. Bei Fragen wenden Sie sich an Ihren Supervisor.
3. Geben Sie Ihr **Kennwort** ein. Bei der ersten Anmeldung ist Ihr Kennwort standardmäßig 1234. Anderenfalls wenden Sie sich an Ihren Supervisor.
4. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie myAgent künftig ohne Eingabe des Kennworts starten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern**. Sie können diese Option bei jedem Start ändern.
 - Wenn Sie myAgent künftig mit Eingabe des Kennworts starten möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern**.

HINWEIS: Verwenden Sie **Kennwort speichern** nur, wenn Sie ausschließen können, dass weitere Personen Zugriff zu Ihrem Windows-Benutzerkonto haben. Anderenfalls könnten diese z. B. auf Ihre Sprach- und Faxnachrichten zugreifen oder Ihre Rufnummer zu Ihren Lasten zu kostenpflichtigen externen Zielen umleiten.

5. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Nächste Schritte: Ändern Sie nach dem ersten Start von myAgent Ihr Kennwort.

Melden Sie sich bei den Warteschlangen an, um für Anrufe verfügbar zu sein.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myAgent](#)
- [myAgent installieren](#)
- [Kennwort ändern](#)
- [Bei Warteschlangen anmelden](#)

2.4 myAgent deinstallieren

Schritt für Schritt:

1. Schließen Sie myAgent.
2. Klicken Sie in der **Systemsteuerung** von Windows auf **Programme und Funktionen**.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **CommunicationsClients** auf **Deinstallieren**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
5. Klicken Sie im Fenster **myAgent Uninstall** auf **Ja**.

Installation und Starten von myAgent

myAgent deinstallieren

6. Wenn eine Meldung zum Löschen gemeinsam benutzter Dateien angezeigt wird, klicken Sie auf **No to all**.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myAgent](#)
- [myAgent installieren](#)

3 Erste Schritte

Erste Schritte beschreibt die gleich zu Beginn empfohlenen Tätigkeiten.

Ändern des Kennworts

HINWEIS: Ändern Sie aus Sicherheitsgründen nach der ersten Anmeldung Ihr Kennwort. Anderenfalls könnten fremde Personen mit dem Standardkennwort z. B. auf Ihre Sprach- und Faxnachrichten zugreifen oder Ihre Rufnummer zu Ihren Lasten zu kostenpflichtigen externen Zielen umleiten.

Auswählen der Sprache

Wählen Sie die Sprache der Benutzeroberfläche von myAgent.

Verwandte Themen

- [Kennwort ändern](#)
- [Sprache der Benutzeroberfläche auswählen](#)

3.1 Kennwort ändern

HINWEIS: Ändern Sie aus Sicherheitsgründen nach der ersten Anmeldung Ihr Kennwort. Anderenfalls könnten fremde Personen mit dem Standardkennwort z. B. auf Ihre Sprach- und Faxnachrichten zugreifen oder Ihre Rufnummer zu Ihren Lasten zu kostenpflichtigen externen Zielen umleiten.

INFO: Sie können das Kennwort auch über das Telefonmenü der Sprachbox ändern.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im **Funktionsmenü** auf **Kennwort ändern**.
 2. Geben Sie im Feld **Altes Kennwort** ihr momentanes Kennwort ein.
 3. Geben Sie in den Feldern **Neues Kennwort** und **Kennwort bestätigen** ihr neues Kennwort ein. Das Kennwort darf nur aus Ziffern bestehen.

INFO: Das Kennwort gilt sowohl für myAgent , myPortal und myPortal for Outlook und ebenso für telefonischen Zugriff auf Ihre Sprachbox.

Erste Schritte

Sprache der Benutzeroberfläche auswählen

4. Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)

3.2 Sprache der Benutzeroberfläche auswählen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeine Einstellungen**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Sprache**: die **Sprache** aus.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Schritte: Schließen Sie myAgent und starten Sie es erneut.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)

4 Warteschlangen

Eine Warteschlange reiht ankommende Anrufe nach der Zeit ihres Eintreffens und teilt sie verfügbaren Agenten zu.

Ein Supervisor kann in OpenScape Office Assistant Warteschlangen konfigurieren sowie deaktivieren. Er kann zudem für jeden OpenScape Office Teilnehmer festlegen, ob dieser Agent, Supervisor oder Administrator ist.

Agentenzuweisung

Ein Administrator kann Agenten einer oder mehreren Warteschlangen zuweisen und die Eigenschaften dieser Zuweisung festlegen. Er kann Agenten aus Warteschlangen entfernen sowie Agenten zwischen Warteschlangen verschieben. Ein Supervisor kann bei einer Agentenzuweisung nur deren Eigenschaften bearbeiten:



- **Hauptagent oder Agent bei Überlauf**
An Hauptagenten werden die Anrufe gleichmäßig verteilt. Ein Agent bei Überlauf erhält einen Anruf nur dann, wenn die Anrufe entweder eine bestimmte Anzahl oder eine bestimmte Wartezeit überschreiten.
- **Überlauf nach Sekunden**
Wartezeit für Überlauf
- **Überlauf nach Anrufen in Warteschlange**
Anzahl der Anrufe für Überlauf
- **Fähigkeits-Level**
Der Fähigkeits-Level steuert die Verteilung der Anrufe auf die Agenten: Agenten mit höherem Fähigkeits-Level werden bei der Anrufverteilung bevorzugt. Nur wenn alle Agenten den gleichen Fähigkeits-Level haben, erhält der am längsten freie Agent den Anruf.
- **Agentenrückruf aktivieren**
- **Nachbearbeitungszeit**
Dauer der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit in Sekunden. Die Nachbearbeitungszeit ermöglicht dem Agenten nach Beenden eines Anrufs z. B. Verwaltungsaufgaben zu erledigen, bevor er den nächsten Anruf erhält.

Die **Liste der Agentenzuweisungen** zeigt, welche Agenten welchen Warteschlangen zugewiesen sind. Agenten sehen dort jede Warteschlange, der sie zugewiesen sind. Ein Supervisor sieht alle Warteschlangen. Automatisches Anpassen der Liste der Agentenzuweisungen ist eine Option, welche die Breite der Liste automatisch anpasst, um alle Daten wie z. B. Warteschlange, Agent, Datum und Uhrzeit der Rückkehr anzuzeigen.

Warteschlangenzustand









In der **Liste der Agentenzuweisungen** informiert das Symbol einer Warteschlange über ihren Zustand:






Warteschlangen

Symbol	Zustand
	normal
	<p>Alarm für Anzahl wartender Anrufe</p> <p>Die Anzahl der wartenden Anrufe in dieser Warteschlange hat die Alarm-Schwellwertanzahl überschritten. Der Administrator des Kommunikationssystems kann für jede Warteschlange eine Alarm-Schwellwertanzahl konfigurieren. Supervisoren und Administratoren können für Hinweise auf Alarme in ihrem myAgent folgende Leistungsmerkmale aktivieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund • Alarmton

Agentenzustand

In der **Liste der Agentenzuweisungen** informiert das Symbol eines Agenten über seinen Zustand:

Symbol	Zustand	für Anrufe verfügbar
	angemeldet, Hauptagent Der Agent ist bei den Warteschlangen angemeldet und Hauptagent in dieser Warteschlange. Er kann beim Anmelden ein beliebiges freies Telefon wählen, an dem er für Anrufe verfügbar ist.	X
	angemeldet, Überlaufagent Der Agent ist bei den Warteschlangen angemeldet und Überlaufagent in dieser Warteschlange. Er kann beim Anmelden ein beliebiges freies Telefon wählen, an dem er für Anrufe verfügbar ist.	X
	abgemeldet, Hauptagent Der Agent ist bei den Warteschlangen nicht angemeldet. Damit er für Anrufe verfügbar ist, muss er sich bei den Warteschlangen anmelden.	-
	abgemeldet, Überlaufagent Der Agent ist bei den Warteschlangen nicht angemeldet. Damit er für Anrufe verfügbar ist, muss er sich bei den Warteschlangen anmelden.	-
	Telefon klingelt	-
	Agent ruft an	-
	Agent ist im Gespräch	-
	Anrufbearbeitung nach Anruf Agent hat nach beendetem Anruf das PopUp-Fenster des Anrufs noch geöffnet. Damit er wieder für Anrufe verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster des Anrufs schließen.	-

Symbol	Zustand	für Anrufe verfügbar
	überfällig nach Anruf Der Agent hat nach beendetem Anruf das PopUp-Fenster des Anrufs zu lange geöffnet. Damit er wieder für Anrufe verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster des Anrufs schließen.	-
	Nachbearbeitungszeit, mit Angabe der Restdauer in Sekunden Sobald ein Anruf beendet ist und das zugehörige PopUp-Fenster geschlossen ist, befindet sich der Agent automatisch in der standardmäßigen Nachbearbeitungszeit. Nach Ablauf der Nachbearbeitungszeit befindet sich der Agent automatisch im Zustand angemeldet. Der Agent kann die Nachbearbeitungszeit bei Bedarf um den voreingestellten Wert verlängern, auch mehrfach. Damit er wieder für Anrufe verfügbar ist, muss er die laufende Nachbearbeitungszeit beenden oder ihren Ablauf abwarten.	-
	in Pause, mit Angabe des geplanten Rückkehrzeitpunktes Der Agent legt Art und geplante Dauer bei Beginn der Pause fest. Damit er wieder für Anrufe verfügbar ist, muss er sich bei den Warteschlangen anmelden. Der Administrator des Kommunikationssystems konfiguriert die verfügbaren Arten von Pausen.	-
	überfällig nach Pause Der Agent hat nach abgelaufener Pausenzeit seine Pause nicht beendet. Damit er wieder für Anrufe verfügbar ist, muss er sich bei den Warteschlangen anmelden.	-
	Anruf entgangen Der Agent hat einen Anruf nicht angenommen. Das PopUp-Fenster Entgangener Anruf wird angezeigt mit der Meldung: <i>Sie haben einen entgangenen Anruf. Um weiterhin Anrufe zu empfangen, klicken Sie auf die untenstehende Schaltfläche..</i> Damit der Agent wieder für Anrufe verfügbar ist, muss er das PopUp-Fenster Entgangener Anruf schließen.	-

Den Agentenstatus auch das **Funktionsmenü** im Bereich **Agenten**.

Warteschlangen

Agent einer Warteschlange zuweisen

Statistische Informationen

Die Anzeige der **Warteschlangendetails** und das Diagramm **Servicelevel** bieten statistische Informationen zu Warteschlangen.

Verwandte Themen

- [Agent einer Warteschlange zuweisen](#)
- [Agentenzuweisung bearbeiten](#)
- [Agent zu anderer Warteschlange verschieben](#)
- [Agent aus Warteschlange entfernen](#)
- [Liste der Agentenzuweisungen ein- oder ausblenden](#)
- [Automatisches Anpassen der Liste der Agentenzuweisungen aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Bei Warteschlangen anmelden](#)
- [Von Warteschlangen abmelden](#)
- [Nachbearbeitungszeit verlängern](#)
- [Nachbearbeitungszeit beenden](#)
- [Pause beginnen](#)
- [Pause beenden](#)
- [Nach entgangenem Anruf wieder für Anrufe verfügbar machen](#)
- [Bei Zustand überfällig wieder für Anrufe verfügbar machen](#)
- [myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Alarmton aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Anzeige der Warteschlangendetails](#)
- [Servicelevel](#)
- [Anrufbearbeitung](#)
- [Agentenrückruf](#)

4.1 Agent einer Warteschlange zuweisen

Voraussetzungen: • Sie sind Administrator.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Funktionsmenü > Agenten**.
 2. Ziehen Sie den betreffenden Agenten in die **Liste der Agentenzuweisungen** auf die gewünschte Warteschlange.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Anrufe unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
 - Wenn der Agent Anrufe nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.
 4. Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:

- a) Geben Sie **Überlauf nach Sekunden in** ein.
- b) Geben Sie **Überlauf nach Anrufen in** ein.
5. Stellen Sie einen Prozentwert für den **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.
6. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Rückrufanrufe erhalten soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
 - Wenn der Agent keine Rückrufanrufe erhalten soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
7. Geben Sie die automatische **Nachbearbeitungszeit** in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Agentenzuweisung bearbeiten](#)
- [Agent zu anderer Warteschlange verschieben](#)
- [Agent aus Warteschlange entfernen](#)

4.2 Agentenzuweisung bearbeiten

Voraussetzungen: • Sie sind Supervisor.

- Schritt für Schritt:**
1. Doppelklicken Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** auf den betreffenden Agenten in der entsprechenden Warteschlange.
 2. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Anrufe unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
 - Wenn der Agent Anrufe nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.
 3. Stellen Sie einen Prozentwert für den **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.
 4. Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:
 - a) Geben Sie **Überlauf nach Sekunden in** ein.
 - b) Geben Sie **Überlauf nach Anrufen in** ein.
 5. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Rückrufe ausführen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
 - Wenn der Agent keine Rückrufe ausführen soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.

Warteschlangen

Agent zu anderer Warteschlange verschieben

6. Geben Sie die automatische **Nachbearbeitungszeit** in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Agent einer Warteschlange zuweisen](#)
- [Agent zu anderer Warteschlange verschieben](#)
- [Agent aus Warteschlange entfernen](#)

4.3 Agent zu anderer Warteschlange verschieben

Voraussetzungen: • Sie sind Administrator.

- Schritt für Schritt:**
1. Ziehen Sie in der **Liste der Agentenzuweisungen** den Agenten von der betreffenden Warteschlange in die gewünschte Warteschlange.
 2. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Anrufe unabhängig von der Auslastung der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Hauptagent**.
 - Wenn der Agent Anrufe nur bei Überlauf der Warteschlange erhalten soll, aktivieren Sie das Optionsfeld **Agent bei Überlauf**.
 3. Wenn Sie **Agent bei Überlauf** gewählt haben:
 - a) Geben Sie **Überlauf nach Sekunden in** ein.
 - b) Geben Sie **Überlauf nach Anrufen in** ein.
 4. Stellen Sie einen Prozentwert für den **Fähigkeits-Level** des Agenten ein.
 5. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn der Agent Rückrufe ausführen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
 - Wenn der Agent keine Rückrufe ausführen soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrückruf aktivieren**.
 6. Geben Sie die automatische **Nachbearbeitungszeit** in Sekunden für den Agenten in dieser Warteschlange ein.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Agent einer Warteschlange zuweisen](#)
- [Agentenzuweisung bearbeiten](#)
- [Agent aus Warteschlange entfernen](#)

4.4 Agent aus Warteschlange entfernen

Voraussetzungen: • Sie sind Administrator.

Schritt für Schritt: 1. Ziehen Sie von der **Liste der Agentenzuweisungen** den Agenten aus der betreffenden Warteschlange in das **Funktionsmenü**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Agent einer Warteschlange zuweisen](#)
- [Agentenzuweisung bearbeiten](#)
- [Agent zu anderer Warteschlange verschieben](#)

4.5 Liste der Agentenzuweisungen ein- oder ausblenden

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Agentenliste anzeigen/ausblenden..**

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Automatisches Anpassen der Liste der Agentenzuweisungen aktivieren oder deaktivieren](#)

4.6 Automatisches Anpassen der Liste der Agentenzuweisungen aktivieren oder deaktivieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeine Einstellungen**.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie das automatische Anpassen der Liste der Agentenzuweisungen aktivieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenliste automatisch anpassen, um gesamten Inhalt anzuzeigen..**
 - Wenn Sie das automatische Anpassen der Liste der Agentenzuweisungen deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenliste automatisch anpassen, um gesamten Inhalt anzuzeigen..**
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Liste der Agentenzuweisungen ein- oder ausblenden](#)

Warteschlangen

Bei Warteschlangen anmelden

4.7 Bei Warteschlangen anmelden

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Funktionsmenü > Anmelden**.
 2. Wählen Sie in der Aufklappliste **Nebenstelle** die Rufnummer des Telefons aus, das Sie nun als Agent benutzen und klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [myAgent starten](#)
- [Von Warteschlangen abmelden](#)

4.8 Von Warteschlangen abmelden

- Schritt für Schritt:**
1. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie gerade kein Gespräch führen und keinen Contact-Center-Anruf erhalten klicken Sie auf **Funktionsmenü > Abmelden**.
 - Wenn Sie gerade ein Gespräch führen oder einen Contact-Center-Anruf erhalten schließen Sie myAgent.

INFO: Ein eventuell bei Ihnen anstehender Contact-Center-Anruf wird in die Warteschlange neu eingereiht, wenn Sie myAgent schließen.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Bei Warteschlangen anmelden](#)

4.9 Nachbearbeitungszeit verlängern

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Funktionsmenü > Nachbearbeitungszeit**.

INFO: Bei Bedarf können Sie den Schritt wiederholen, um zusätzliche Nachbearbeitungszeit zu erhalten.

Ergebnis: Die in dieser Warteschlange für Sie eingestellte Nachbearbeitungszeit beginnt zu laufen.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Nachbearbeitungszeit beenden](#)

4.10 Nachbearbeitungszeit beenden

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **Funktionsmenü > Verfügbar**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Nachbearbeitungszeit verlängern](#)

4.11 Pause beginnen

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **Funktionsmenü > Pause**.
2. Wählen Sie in der Aufklappliste **Pausentyp auswählen** den Pausentyp aus.
3. Geben Sie die geplante **Dauer** in Minuten ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte: Beenden Sie in myAgent die Pause spätestens nach Ablauf der Pausenzeit.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Pause beenden](#)

4.12 Pause beenden

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **Funktionsmenü > Verfügbar**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Pause beginnen](#)

4.13 Nach entgangenem Anruf wieder für Anrufe verfügbar machen

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie im PopUp-Fenster **Entgangener Anruf** auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)

Warteschlangen

Bei Zustand überfällig wieder für Anrufe verfügbar machen

4.14 Bei Zustand überfällig wieder für Anrufe verfügbar machen

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **Funktionsmenü > Verfügbar**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)

4.15 myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren

INFO: Das Leistungsmerkmal ist nur für Supervisoren und Administratoren nutzbar.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeine Einstellungen**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie möchten, dass myAgent bei Auftreten eines Alarms automatisch im Vordergrund ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster in myAgent, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen..**
 - Wenn Sie möchten, dass myAgent bei Auftreten eines Alarms nicht automatisch im Vordergrund ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp-Fenster in myAgent, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen..**
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Alarmton aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Anrufbearbeitung](#)

4.16 Alarmton aktivieren oder deaktivieren

INFO: Das Leistungsmerkmal ist nur für Supervisoren und Administratoren nutzbar.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeine Einstellungen**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn Sie den Alarmton aktivieren möchten, aktivieren Sie Sie das Kontrollkästchen **Alarmtöne abspielen, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen..**
- Wenn Sie den Alarmton deaktivieren möchten, deaktivieren Sie Sie das Kontrollkästchen **Alarmtöne abspielen, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen..**

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Anrufbearbeitung](#)

4.17 Anzeige der Warteschlangendetails

Die Anzeige der **Warteschlangendetails** enthält eine Tabelle mit statistischen Informationen zu Warteschlangen in Echtzeit für den aktuellen 24-Stunden-Zeitraum.

Als Agent sehen Sie jede Warteschlange, der Sie zugewiesen sind. Als Supervisor sehen Sie alle Warteschlangen sowie deren Gesamtwerte. Folgende Werte werden angezeigt:

- **Anrufe in Warteschlange**
Anzahl
- **Angemeldete Agenten**
Anzahl
- **Anruf, der sich am längsten in Warteschlange befindet**
Dauer der laufenden Wartezeit in Sekunden für den ältesten Anruf
- **Agent, der am längsten im Ruhezustand ist**
Dauer der verstrichenen Zeit in Sekunden seit Empfang des letzten Anrufs
- **Heute angenommene Anrufe**
Anzahl
- **Heute abgebrochen Anrufe**
Anzahl
- **Anrufe gesamt**
Summe der angenommenen und der abgebrochenen Anrufe (ohne aktuell momentan wartende Anrufe).

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Warteschlangendetails anzeigen](#)
- [Servicelevel](#)

4.17.1 Warteschlangendetails anzeigen

- Schritt für Schritt:** 1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Zugriff auf Vermittlungsplatz-Schaltflächen**.

Verwandte Themen

- [Anzeige der Warteschlangendetails](#)

4.18 Servicelevel

Das Diagramm **Servicelevel** zeigt in Echtzeit ein Balkendiagramm mit statistischen Informationen zu Wartezeiten und Gesprächszeiten der Warteschlangen für den aktuellen 24-Stunden-Zeitraum an.

Als Agent sehen Sie jede Warteschlange, der Sie zugewiesen sind. Als Supervisor sehen Sie alle Warteschlangen. Folgende Werte werden angezeigt:

- **Durchschnittliche Zeit in Warteschlange** (Sekunden)
Aktualisierung bei jedem neuen ankommenden Anruf.
- **Durchschnittliche Gesprächszeit** (Sekunden)
Aktualisierung bei jedem neuen ankommenden Anruf.
- **Servicelevel** (Prozentwert)
Ist ein Indikator für die durchschnittliche Wartezeit der Anrufe. Aktualisierung bei jedem beendeten Anruf. Bestimmten Zeitintervallen sind unterschiedliche Prozentwerte zugeordnet. Ein Supervisor kann diese Zuordnung in OpenScape Office Assistant ändern.

Verwandte Themen

- [Warteschlangen](#)
- [Diagramm Servicelevel anzeigen](#)
- [Anzeige der Warteschlangendetails](#)

4.18.1 Diagramm Servicelevel anzeigen

- Schritt für Schritt:** 1. Klicken Sie oberhalb der **Warteschlangendetails** bzw. der **Vermittlungsplatz-Schaltflächen** auf **Warteschlangendetails > Servicelevel** bzw. auf **Vermittlungsplatz-Schaltflächen > Servicelevel**.

Verwandte Themen

- [Servicelevel](#)

5 Anrufe

myAgent bietet Anruffunktionen, Anrufbearbeitung für ankommende Anrufe und Agentenrückrufe sowie detaillierte Informationen zu allen bisherigen Anrufen in der Anruferliste.

Verwandte Themen

- [Rufnummernformate](#)
- [Anruffunktionen](#)
- [Anrufbearbeitung](#)
- [Agentenrückruf](#)
- [Anruferliste](#)

5.1 Rufnummernformate

Für die Angabe von Rufnummern existieren unterschiedliche Formate.

Format	Beschreibung	Beispiel
kanonisch	Beginnt mit + und enthält stets Landeskennzahl, Ortskennzahl und die komplette restliche Rufnummer. Leerzeichen und die Sonderzeichen + () / - : ; sind zulässig.	+49 (89) 722-98765
wählbar	So, wie Sie die Rufnummer am Telefon wählen würden, stets ohne Amtskennzahl.	<ul style="list-style-type: none"> • 321 (intern) • 72298765 (eigenes Ortsnetz) • 08972298765 (fremdes Ortsnetz) • 00498972298765 (Ausland)

Verwandte Themen

- [Anrufe](#)
- [Rufnummer wählen](#)

5.2 Anruffunktionen

Sie können mit myAgent Anrufe tätigen, halten oder übergeben.

Sie können die Anruffunktionen in der Regel sowohl im PopUp-Fenster für Anrufe als auch in der Telefonieleiste steuern.

Halten eines Anrufs

Der gehaltene Gesprächspartner hört Wartemusik oder eine Ansage bis Sie den Anruf fortführen.

Übergabe eines Anrufs

Für die Übergabe können Sie folgende Methoden konfigurieren:

- **Übergabe vor Melden:**
Sie können den Anruf übergeben, ohne dass sich der Teilnehmer am Ziel der Übergabe meldet. In diesem Fall erhalten Sie ein Fenster mit der Frage:
Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?
- **Übergabe nur mit Rückfrage:**
Sie können den Anruf erst übergeben, wenn sich der Teilnehmer am Ziel der Übergabe meldet.

Verwandte Themen

- [Anrufe](#)
- [Anruf halten](#)
- [Übergabemethode konfigurieren](#)
- [Anruf an Teilnehmer übergeben](#)
- [Anruf mit Teilnehmerschaltfläche übergeben](#)
- [Anruf an Warteschlange übergeben](#)
- [Rufnummer wählen](#)
- [Aus Anruferliste anrufen](#)
- [Mit Teilnehmerschaltfläche anrufen](#)
- [Anrufbearbeitung](#)
- [Agentenrückruf](#)
- [Anruferliste](#)

5.2.1 Anruf halten

- Schritt für Schritt:**
1. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Halten**.
 - Klicken Sie in der **Telefonieleiste** auf **Halten**.
 2. Wenn Sie den Anruf fortführen möchten, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Anruf fortf.**
 - Klicken Sie in der **Telefonieleiste** auf **Anruf fortf.**

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)

5.2.2 Übergabemethode konfigurieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefonie-Steurelement**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Übergabemethode** eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie Übergabe vor Melden nutzen möchten, wählen Sie **Übergabe vor Melden**.
 - Wenn Sie Übergabe nur mit Rückfrage nutzen möchten, wählen Sie **Übergabe nach Melden**.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)
- [Anruf an Teilnehmer übergeben](#)
- [Anruf an Warteschlange übergeben](#)

5.2.3 Anruf an Teilnehmer übergeben

- Voraussetzungen:**
- Sie haben einen Anruf angenommen.
- Schritt für Schritt:**
1. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Übergeben**.
 - Klicken Sie in der **Telefonieleiste** auf **Übergeben**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Users**.
 3. Wenn Sie die Liste der Teilnehmer auf Agenten einschränken möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Agenten anzeigen**.
 4. Wenn Sie die Liste der Teilnehmer auf momentan verfügbare einschränken möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur verfügbare Agenten/ Benutzer anzeigen**.
 5. Klicken Sie auf den gewünschten Teilnehmer und anschließend auf **Übergeben**.
 6. Wenn Sie ein Fenster erhalten mit der Frage: Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?, klicken Sie auf **Ja**.
 7. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)
- [Übergabemethode konfigurieren](#)
- [Anruf an Warteschlange übergeben](#)
- [Anruf mit Teilnehmerschaltfläche übergeben](#)

5.2.4 Anruf mit Teilnehmerschaltfläche übergeben

- Voraussetzungen:**
- Sie haben einen Anruf angenommen.
 - Sie zeigen die Teilnehmerschaltflächen an, siehe [Teilnehmerschaltflächen anzeigen](#).

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Teilnehmerschaltfläche des gewünschten Teilnehmers.
 2. Wenn Sie ein Fenster erhalten mit der Frage: *Möchte der andere Teilnehmer diesen Anruf akzeptieren?*, klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)
- [Anruf an Teilnehmer übergeben](#)
- [Anruf an Warteschlange übergeben](#)
- [Teilnehmerschaltflächen](#)

5.2.5 Anruf an Warteschlange übergeben

- Voraussetzungen:**
- Sie haben einen Anruf angenommen.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im **Funktionsmenü** auf **An Warteschlange übergeben**.
 2. Klicken Sie auf die gewünschte Warteschlange und anschließend auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)
- [Übergabemethode konfigurieren](#)
- [Anruf an Teilnehmer übergeben](#)
- [Anruf mit Teilnehmerschaltfläche übergeben](#)

5.2.6 Rufnummer wählen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der **Telefonieleiste** auf **Wählen**.
 2. Geben Sie in der Menüleiste in der Aufklappliste für Rufnummern die Rufnummer im wählbaren Format oder im kanonischen Format ein und klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)
- [Rufnummernformate](#)
- [Aus Anruferliste anrufen](#)
- [Mit Teilnehmerschaltfläche anrufen](#)

5.2.7 Aus Anruferliste anrufen

Voraussetzungen: • Sie zeigen die Anrufe der Anruferliste an.

Schritt für Schritt: 1. Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf den gewünschten Anruf.
2. Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Wählen**.

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)
- [Rufnummer wählen](#)
- [Mit Teilnehmerschaltfläche anrufen](#)
- [Anruferliste anzeigen](#)
- [Historie eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen](#)

5.2.8 Mit Teilnehmerschaltfläche anrufen

Voraussetzungen: • Sie zeigen die Teilnehmerschaltflächen an, siehe [Teilnehmerschaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf die betreffende Teilnehmerschaltfläche.

Verwandte Themen

- [Anruffunktionen](#)
- [Rufnummer wählen](#)
- [Aus Anruferliste anrufen](#)
- [Teilnehmerschaltflächen](#)

5.3 Anrufbearbeitung

Sie können mit myAgent Anrufe annehmen, Informationen zum Anrufer erfassen oder nachschlagen und dokumentieren, wie Sie einen Anruf abschließen.

Bei der Anrufbearbeitung können Sie:

- Kontaktdetails zu einem Anrufer hinzufügen:
Sie können zu Anrufern mit übermittelter Rufnummer folgende Details hinterlegen: **Vorname**, **Nachname** und **Firma**. Diese werden im externen Verzeichnis gespeichert und bei künftigen Anrufen von der selben Rufnummer im PopUp-Fenster für Anrufe angezeigt. Die Rufnummer des Anrufers ist in diesem Fall fest **Geschäftlich 1** zugeordnet. Ein Supervisor kann im externen Verzeichnis alle Details der Kontakte bearbeiten, bis auf **Kunden ID**.
- Informationen zum aktuellen Anrufer ansehen oder selbst für künftige Anrufe hinterlegen:
Diese erscheinen mit **Datum / Uhrzeit**, **Typ** (Hinweis, Frage, Warnung), **Agent** und **Details**.

- Die Anrufliste ansehen:
Sie zeigt Details zu allen bisherigen Anrufen desselben Anrufers mit **Datum / Uhrzeit, Warteschlange, Agent** (Rufnummer), **Aufgezeichnet** und **Typ** (Richtung: ankommend oder gehend). Sie können über die Historie Aufzeichnungen von Anrufen abhören.
- Nachbearbeitung durchführen:
Bei der Nachbearbeitung dokumentieren Sie durch einen Nachbearbeitungsgrund, wie Sie einen Anruf abschließen. Ein Nachbearbeitungsgrund könnte z. B. folgender sein: Antragsunterlagen an Kunden gesandt. Ein Supervisor kann die für eine Warteschlange vorgesehenen Nachbearbeitungsgründe in OpenScape Office Assistant definieren und in Gruppen gliedern. Er legt dabei fest, ob die Angabe eines Nachbearbeitungsgrundes zwingend erforderlich ist. Sie können zu einem Anruf mehrere Nachbearbeitungsgründe angeben. Durch die Auswertung von Nachbearbeitungsgründen kann ein Supervisor z. B. den Erfolg einer Aktion nachvollziehen.

Als Mittel zur Anrufbearbeitung dienen die Liste der Contact-Center-Anrufe und das PopUp-Fenster für Anrufe.

Liste der Contact-Center-Anrufe

Die **Liste der Contact-Center-Anrufe** zeigt in Echtzeit Details zu den aktuellen Anrufen. Als Agent sehen Sie die Anrufe jeder Warteschlange, der Sie zugewiesen sind. Als Supervisor sehen Sie die Anrufe aller Warteschlangen. Folgende Informationen werden angezeigt:

- **ID**
Eine eindeutige Zahl zur Identifizierung eines Anrufs. Sie wird mit jedem Anruf um Eins erhöht.
- **Anrufstatus**
Zeigt, ob der Anrufer noch wartet oder im Gespräch ist.
- **Warteschlange**
- **Wartepos**
Position in der Warteschlange
- **Wartezeit**
Verstrichene Wartezeit in Sekunden
- **Sprechzeit**
Verstrichene Zeit im Gespräch in Sekunden
- **Rufzeit**
Verstrichene Zeit in Sekunden vom ersten Klingeln bei diesem Agenten bis zur Annahme
- **Rufnr.**
Rufnummer des Anrufers, sofern übermittelt
- **Nachname**
Nachname des Anrufers, falls im Externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
- **Vorname**
Vorname des Anrufers, falls im Externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar

- **Firma**

Firma des Anrufers, falls im Externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar

Die **Liste der Contact-Center-Anrufe** ist sortierbar.

Alarm für Wartezeit

Anrufe, deren Wartezeit die Alarm-Schwellwertzeit überschritten hat, werden in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** in roter Schrift dargestellt. Ein Supervisor kann in OpenScape Office Assistant für jede Warteschlange eine Alarm-Schwellwertzeit konfigurieren. Supervisoren und Administratoren können für Hinweise auf Alarme in myAgent folgende Leistungsmerkmale aktivieren:

- myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund
- Alarmton

PopUp-Fenster für Anrufe

Bei einem ankommenden Anruf öffnet sich das PopUp-Fenster für Anrufe beim erreichten Agenten automatisch, sofern ein Supervisor dieses Leistungsmerkmal in OpenScape Office Assistant konfiguriert hat. Außerdem können Sie das PopUp-Fenster für bisherige Anrufe in der Anruferliste öffnen. Das PopUp-Fenster für Anrufe enthält außer den Schaltflächen für Anruffunktionen folgende Elemente zur Bearbeitung von Anrufen:

- Informationen zum Anruf:
Warteschlange, **Rufnummer** des Anrufers (sofern übermittelt), **Referenz** und gegebenenfalls **Rückrufnummer**.
- Felder für Kontaktdetails
- Informationen von Agenten zu bisherigen Anrufen desselben Anrufers
- Die Schaltfläche **Nachbearbeiten**
- Die Aufklappliste **Abgeschlossen** für Rückrufanrufe

- Die Anrufliste

Verwandte Themen

- [Anrufe](#)
- [Anruf annehmen](#)
- [Kontaktdetails zu aktuellem Anrufer hinzufügen](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer hinzufügen](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer bearbeiten](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer löschen](#)
- [Historie des aktuellen Anrufers anzeigen](#)
- [Aufzeichnung von aktuellem Anrufer abhören](#)
- [Anruf abschließen](#)
- [Nachbearbeitungsgrund angeben](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Warteschlangen](#)
- [myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Alarmton aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Anruffunktionen](#)
- [Agentenrückruf](#)
- [Anrufliste](#)

5.3.1 Anruf annehmen

- Schritt für Schritt:**
1. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Annehmen**.
 - Klicken Sie in der **Telefonieleiste** auf **Annehmen**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)

5.3.2 Kontaktdetails zu aktuellem Anrufer hinzufügen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des aktuellen Anrufs auf **Anruferinformationen**.
 2. Geben Sie **Vorname**, **Nachname** und **Firma** ein und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Agentenrückruf](#)
- [Verzeichnisse](#)

5.3.3 Information zu aktuellem Anrufer hinzufügen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des aktuellen Anrufs auf **Anruferinformationen**.
 2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachrichtentyp** entweder **Frage**, **Warnung** oder **Hinweis**.
 4. Geben Sie die **Nachricht** ein und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer bearbeiten](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer löschen](#)
- [Agentenrückruf](#)

5.3.4 Information zu aktuellem Anrufer bearbeiten

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des aktuellen Anrufs auf **Anruferinformationen**.
 2. Klicken Sie in der Liste der Informationen auf den gewünschten Eintrag und anschließend auf **Bearbeiten**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachrichtentyp** entweder **Frage**, **Warnung** oder **Hinweis**.

4. Geben Sie die **Nachricht** ein und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer hinzufügen](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer löschen](#)
- [Agentenrückruf](#)

5.3.5 Information zu aktuellem Anrufer löschen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des aktuellen Anrufs auf **Anruferinformationen**.
 2. Klicken Sie in der Liste der Informationen auf den gewünschten Eintrag und anschließend auf **Löschen**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer hinzufügen](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer bearbeiten](#)
- [Agentenrückruf](#)

5.3.6 Historie des aktuellen Anrufers anzeigen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Anruferhistorie**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Agentenrückruf](#)

5.3.7 Aufzeichnung von aktuellem Anrufer abhören

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Anruferhistorie**.
 2. Klicken Sie in der Historie auf den gewünschten Anruf.
 3. Klicken Sie auf **Wiedergeben**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Anruf als Agent aufzeichnen](#)
- [Anruf als Supervisor aufzeichnen](#)
- [Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören](#)

5.3.8 Anruf abschließen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Auflegen**.
 2. Geben Sie gegebenenfalls einen Nachbearbeitungsgrund an, siehe [Nachbearbeitungsgrund angeben](#).
 3. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)

5.3.9 Nachbearbeitungsgrund angeben

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des aktuellen Anrufs auf **Nachbearbeiten**.
 2. Klicken Sie links auf die betreffende Gruppe der Nachbearbeitungsgründe.
 3. Aktivieren Sie rechts das Kontrollkästchen für den betreffenden Nachbearbeitungsgrund, bei Bedarf mehrere.
 4. Wenn Sie zusätzlich einen Nachbearbeitungsgrund einer anderen Gruppe angeben möchten, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 3.
 5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Anrufbearbeitung](#)
- [Agentenrückruf](#)

5.4 Agentenrückruf

Agentenrückruf ermöglicht dem Anrufer in der Warteschlange, eine Sprachnachricht für Agenten zu hinterlassen und seine Position in der Warteschlange zu behalten. Sobald ein entsprechender Agent verfügbar wird, erhält dieser einen Anruf, hört die Sprachnachricht des Anrufers und kann ihn zurückrufen.

Erreicht der Agent den Anrufer, kann er den Rückruf als abgeschlossen kennzeichnen. Erreicht er den Anrufer nicht, kann er einen Termin planen, an dem der Rückruf erneut ausgeführt wird. Damit ein Agent Rückrufanrufe erhält, muss der Supervisor dieses Leistungsmerkmal in dessen Agentenzuweisung aktivieren.

Verwandte Themen

- [Anrufe](#)
- [Rückruf ausführen](#)
- [Rückruf abschließen](#)
- [Rückruf erneut planen](#)
- [Warteschlangen](#)
- [Anruffunktionen](#)
- [Anrufbearbeitung](#)
- [Kontaktdetails zu aktuellem Anrufer hinzufügen](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer hinzufügen](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer bearbeiten](#)
- [Information zu aktuellem Anrufer löschen](#)
- [Historie des aktuellen Anrufers anzeigen](#)
- [Nachbearbeitungsgrund angeben](#)

5.4.1 Rückruf ausführen

Voraussetzungen: • Sie haben den Rückrufanruf angenommen und die Nachricht des Anrufers abgehört.

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **Wählen**.

Verwandte Themen

- [Agentenrückruf](#)
- [Rückruf abschließen](#)
- [Rückruf erneut planen](#)

5.4.2 Rückruf abschließen

Voraussetzungen: • Sie haben den Anrufer zurückgerufen und ihn erreicht.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Auflegen**.
2. Geben Sie gegebenenfalls einen Nachbearbeitungsgrund an, siehe [Nachbearbeitungsgrund angeben](#).
3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Abgeschlossen** den Wert **Ja** aus.

4. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Agentenrückruf](#)
- [Rückruf ausführen](#)
- [Rückruf erneut planen](#)

5.4.3 Rückruf erneut planen

Voraussetzungen: • Sie haben den Anrufer zurückgerufen, ihn jedoch nicht erreicht.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im PopUp-Fenster des Anrufs auf **Auflegen**.
 2. Wählen Sie in der Aufklappliste **Abgeschlossen** den Wert **Nein** aus.
 3. Klicken Sie auf **Neu planen**.
 4. Wählen Sie in der Aufklappliste **Startdatum** das gewünschte Datum, im Feld **Startzeit** die gewünschte Zeit und klicken Sie auf **Neu planen**.
 5. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen





- [Agentenrückruf](#)
- [Rückruf ausführen](#)
- [Rückruf abschließen](#)

5.5 Anruferliste

Die Anruferliste zeigt Details zu den bisherigen Anrufen an. Auf Wunsch können Sie diese nach Zeitpunkt, Warteschlange, Agent und weiteren Kriterien filtern.

Die Anruferliste enthält zu jedem Anruf folgende Informationen:

- Art des Anrufs

Symbol	Art des Anrufs
	ankommend
	Rückruf
	gehend
	aufgezeichnet

- **Anruf-ID**
- **Datum / Uhrzeit**

- **Warteschlange**
- **Agent**
- **Zeit in Warteschlange / Versuche**
- **Gesprächszeit**
- **Zeit bis Annahme**
- **Rufnummer** des Agenten
- **Nachname** des Agenten
- **Vorname** des Agenten
- **Firma** des Agenten
- **Referenz**
Anruf-ID, wird für jeden neuen Anruf um Eins erhöht, beginnend von 1.
- **Nachbearbeitung**
- **Abgeschlossen**
Erledigungshinweis für Rückrufanrufe
- **Typ**
Ankommend, Rückruf, Fax oder E-Mail

Zu jedem Anruf in der Anruferliste existiert eine Anruferhistorie mit folgenden Informationen zu den bisherigen Anrufen desselben Anrufers:

- **Datum / Uhrzeit**
- **Warteschlange**
- **Agent** (Rufnummer)
- **Aufgezeichnet**
- **Typ**
Richtung: ankommend oder gehend

Verwandte Themen

- [Anrufe](#)
- [Anruferliste anzeigen](#)
- [Historie eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen](#)
- [Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören](#)
- [Anruffunktionen](#)
- [Anrufbearbeitung](#)

5.5.1 Anruferliste anzeigen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im **Funktionsmenü** auf **Anruferliste**.
 2. Wählen Sie in den Aufklapplisten **Startdatum**, **Startzeit**, **Endedatum** und **Endezeit** den gewünschten Zeitraum.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Warteschlange** die gewünschte Warteschlange oder -- **Alle Warteschlangen** --.

4. Wählen Sie in der Aufklappliste **Agent** den gewünschten Agenten oder **-- Alle Agenten --**.
5. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie gehende Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gehende Anrufe anzeigen**.
 - Wenn Sie keine gehenden Anrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gehende Anrufe anzeigen**.
6. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie E-Mail-Anrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Anrufe anzeigen**.
 - Wenn Sie keine E-Mail-Anrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Anrufe anzeigen**.
7. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie Faxanrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Faxanrufe anzeigen**.
 - Wenn Sie keine Faxanrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Faxanrufe anzeigen**.
8. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie Rückrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückrufe anzeigen**.
 - Wenn Sie keine Rückrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückrufe anzeigen**.
9. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie nur erledigte Rückrufanrufe anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur abgeschlossene Anrufe anzeigen**.
 - Wenn Sie nur unerledigte Rückrufanrufe anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur abgeschlossene Anrufe anzeigen**.
10. Wenn Sie die Anruferliste alphanumerisch aufsteigend sortieren möchten, klicken Sie auf die Überschrift der betreffenden Spalte. Für absteigende Sortierung klicken Sie erneut.
11. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Anruferliste](#)
- [Historie eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen](#)
- [Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören](#)
- [Aus Anruferliste anrufen](#)

5.5.2 Historie eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen

Voraussetzungen: • Sie zeigen die Anrufe der Anruferliste an.

Schritt für Schritt: 1. Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf den gewünschten Anruf.
2. Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Anrufhistorie**.

Verwandte Themen

- [Anruferliste](#)
- [Anruferliste anzeigen](#)
- [Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören](#)
- [Aus Anruferliste anrufen](#)

5.5.3 Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören

Voraussetzungen: • Sie zeigen die Anrufe der Anruferliste an.

Schritt für Schritt: 1. Doppelklicken Sie in der Anruferliste auf den gewünschten Anruf.
2. Klicken Sie im PopUp-Fenster auf **Anrufhistorie**.
3. Klicken Sie in der Historie auf den gewünschten Anruf.
4. Klicken Sie auf **Wiedergeben**.

Verwandte Themen

- [Anruferliste](#)
- [Anruferliste anzeigen](#)
- [Historie eines Anrufers aus Anruferliste anzeigen](#)
- [Anruf als Agent aufzeichnen](#)
- [Anruf als Supervisor aufzeichnen](#)
- [Aufzeichnung von aktuellem Anrufer abhören](#)

6 Überwachung von Anrufen, Unterstützung

Sie können Anrufe zur Überwachung aufzeichnen und als Supervisor zusätzlich einen Anruf mithören oder sich auf einen Anruf aufschalten. Als Agent können Sie beim Supervisor Unterstützung anfordern, bei Bedarf mit Mithören oder Aufschalten.

Aufzeichnen eines Anrufs

Während der Aufzeichnung ertönt alle paar Sekunden ein Hinweisston. Wenn das Kommunikationssystem für Frankreich konfiguriert ist, erhalten die Gesprächspartner zu Beginn der Aufzeichnung eine Ansage mit dem Hinweis auf die stattfindende Aufzeichnung. Nach beendeter Aufzeichnung wird diese im Posteingang der Sprachbox der aufzeichnenden Person angezeigt.

Mithören eines Anrufs

Als Supervisor können Sie einen Anruf unbemerkt mithören. Voraussetzung ist, dass Sie im Kommunikationssystem über die Berechtigung für Silent Monitoring verfügen.

Aufschalten auf einen Anruf

Als Supervisor können Sie sich auf einen Anruf aufschalten und so den Agenten vom Anrufer unbemerkt diskret anleiten. Voraussetzung ist, dass Sie im Kommunikationssystem über die Berechtigung für diskretes Ansprechen verfügen.

Unterstützung

Als Agent können Sie während eines Anrufs Unterstützung durch den Supervisor anfordern. Dabei können Sie den Grund sowie die Art der gewünschten Unterstützung angeben: Sofortnachricht, Mithören oder Aufschalten. Zusätzlich geben Sie durch die gewünschte Antwortzeit Sie dem Supervisor indirekt die Dringlichkeit an. Jeder Supervisor sieht Sie eine Liste aller Agenten, die momentan Unterstützung anfordern. Diese enthält den **Grund**, **verbleibende Zeit** um zu antworten, **Rufnummer**, **Vorname**, **Nachname** und **Firma** des Agenten sowie die Art der gewünschten Unterstützung: **Texthilfe angefordert** (Instant Messaging), **Gesprächsaufschaltung angefordert** oder **Silent Monitoring angefordert** (Mithören). Instant Messaging steht bei jeder Art der Unterstützung zur Verfügung. Sie können Sie eine Anforderung annehmen oder

abweisen. Wenn Sie eine Anforderung nicht innerhalb der verbleibenden Zeit bearbeiten, wird sie zurückgenommen. Nur *ein* Supervisor kann eine Anforderung annehmen.

Verwandte Themen

- [Anruf als Agent aufzeichnen](#)
- [Anruf als Supervisor aufzeichnen](#)
- [Anruf mithören](#)
- [Auf Anruf aufschalten](#)
- [Unterstützung durch Supervisor anfordern](#)
- [Anforderung von Unterstützung beantworten](#)
- [Instant Messaging](#)

6.1 Anruf als Agent aufzeichnen

Voraussetzungen: • Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie in der **Telefonieleiste** auf **Aufzeichnen**.
2. Wenn Sie die Aufzeichnung vor Gesprächsende beenden möchten, klicken Sie auf **Anhalten**.

Verwandte Themen

- [Überwachung von Anrufen, Unterstützung](#)
- [Anruf als Supervisor aufzeichnen](#)
- [Aufzeichnung von aktuellem Anrufer abhören](#)
- [Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören](#)

6.2 Anruf als Supervisor aufzeichnen

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** auf das betreffende Gespräch.
2. Wählen Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Gespräch aufzeichnen**.

Verwandte Themen

- [Überwachung von Anrufen, Unterstützung](#)
- [Anruf als Agent aufzeichnen](#)
- [Aufzeichnung von aktuellem Anrufer abhören](#)
- [Aufzeichnung zu einem Anruf aus Anruferliste abhören](#)

6.3 Anruf mithören

Voraussetzungen: • Sie sind Supervisor.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** auf das betreffende Gespräch.
2. Klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Gespräch überwachen**.

Verwandte Themen

- [Überwachung von Anrufen, Unterstützung](#)
- [Auf Anruf aufschalten](#)
- [Unterstützung durch Supervisor anfordern](#)
- [Anforderung von Unterstützung beantworten](#)

6.4 Auf Anruf aufschalten

Voraussetzungen: • Sie sind Supervisor.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie in der **Liste der Contact-Center-Anrufe** auf das betreffende Gespräch.
2. Klicken Sie im Kontextmenü dieses Gesprächs auf **Auf Gespräch aufschalten**.

Verwandte Themen

- [Überwachung von Anrufen, Unterstützung](#)
- [Anruf mithören](#)
- [Unterstützung durch Supervisor anfordern](#)
- [Anforderung von Unterstützung beantworten](#)

6.5 Unterstützung durch Supervisor anfordern

Voraussetzungen: • Sie haben einen Anruf angenommen.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie im **Funktionsmenü** auf **Unterstützung**.
2. Klicken Sie im Fenster **Unterstützung anfordern** auf **Zeitüberschreitung für Anforderung nach ...** und klicken Sie auf einen Eintrag, welcher der Dringlichkeit Ihrer Anforderung entspricht.
3. Klicken Sie auf **Anrufüberwachung anfordern** und wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten für Ihren Anruf:

- a) Wenn Sie Unterstützung mit Sofortnachrichten wünschen, klicken Sie auf **Aufschalten nicht zulässig**.
 - b) Wenn Sie Unterstützung mit Mithören des Supervisors wünschen, klicken Sie auf **Anrufüberwachung anfordern**.
 - c) Wenn Sie Unterstützung mit Aufschalten des Supervisors wünschen, klicken Sie auf **Aufschalten anfordern**.
4. Geben Sie im Eingabefeld für die Sofortnachricht Ihren Grund für die Anforderung ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.

INFO: Sie können die Unterstützung jederzeit beenden: Klicken Sie auf **Anhalten** und anschließend auf **Schließen**.

5. Sobald Sie die Meldung erhalten ... hat Ihre Unterstützungsanforderung angenommen, können Sie mit dem Supervisor weitere Sofortnachrichten austauschen: Geben Sie Ihre Sofortnachricht im unteren Feld des Fensters ein und klicken Sie auf **Senden**.

Verwandte Themen

- [Überwachung von Anrufen, Unterstützung](#)
- [Anforderung von Unterstützung beantworten](#)
- [Anruf mithören](#)
- [Auf Anruf aufschalten](#)

6.6 Anforderung von Unterstützung beantworten

- Schritt für Schritt:**
1. Wenn Sie im Fenster **Agenten-Unterstützung** die Liste der Agenten, die Unterstützung anfordern, alphanumerisch aufsteigend sortieren möchten, klicken Sie auf die Überschrift der betreffenden Spalte. Für absteigende Sortierung klicken Sie erneut.
 2. Klicken Sie auf den Eintrag des Agenten, dessen Anforderung Sie beantworten möchten.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie Unterstützung geben möchten, klicken Sie auf **Annehmen**.
 - Wenn Sie keine Unterstützung geben möchten, klicken Sie auf **Abweisen**.
 4. Wenn Sie diese Unterstützung geben möchten, können Sie mit dem Agenten Sofortnachrichten austauschen: Geben Sie Ihre Sofortnachricht im unteren Feld des Fensters ein und klicken Sie auf **Senden**.

INFO: Sie können den Anruf mithören oder sich aufschalten.

5. Wenn Sie diese Unterstützung beenden möchten, klicken Sie auf **Anhalten**.



Verwandte Themen

- [Überwachung von Anrufen, Unterstützung](#)
- [Unterstützung durch Supervisor anfordern](#)
- [Anruf mithören](#)
- [Auf Anruf aufschalten](#)

7 Verzeichnisse

Verzeichnisse organisieren Ihre Kontakte.

myAgent bietet folgende Verzeichnisse, die folgende Funktionen unterstützen:

Symbol	Verzeichnis	Anrufen	Anwesenheitsstatus ändern	Sofortnachricht senden
	<p>Internes Verzeichnis (Symbol bei Systemtelefon entsprechend aktuellem Anwesenheitsstatus):</p> <p>Enthält interne Teilnehmer mit ihrem Anwesenheitsstatus (nur Systemtelefone) und ihren zusätzlichen Rufnummern. Bei Abwesenheit eines Teilnehmers sehen Sie den geplanten Zeitpunkt der Rückkehr in der Spalte Datum / Uhrzeit, sofern er seinen Anwesenheitsstatus für Sie sichtbar sein lässt.</p>	x	x	x
	<p>Externes Offline-Verzeichnis:</p> <p>Enthält Kontakte aus einem Offline-Unternehmensverzeichnis und ist durch einen Supervisor in OpenScape Office Assistant zu konfigurieren.</p>	x	-	-

Details der Kontakte

Die Listenansicht der Kontakte zeigt je nach Verzeichnis unterschiedliche der folgenden Details: **Nebenstelle, Datum / Uhrzeit, Nachname, Vorname, Mobil, Assistent, Extern, Privat 1, Geschäftlich 1, Geschäftlich 2, Faxnr., E-Mail, Abteilung, Standort, Firma** und **Kunden ID**. Die Breite aller Spalten ist variabel. Agenten können im PopUp-Fenster eines Anrufs die Kontaktdetails **Vorname, Nachname und Firma** speichern, bearbeiten und löschen. Die Rufnummer des Anrufers ist in diesem Fall fest **Geschäftlich 1** zugeordnet. Ein Supervisor kann im externen Verzeichnis alle Details der Kontakte bearbeiten bis auf **Kunden ID**. **Kunden ID** kann der Administrator des Kommunikationssystems aus einer CSV-Datei importieren. **Kunden ID** wird im PopUp-Fenster für Anrufe angezeigt, sofern zur übermittelten Rufnummer des Anrufers verfügbar.

Sortierung

Sie können die Kontakte eines Verzeichnisses nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren. Die Richtung, in die das Dreieck bei einer Spaltenüberschrift weist, zeigt die auf- oder absteigende Sortierung an.

Heranzoomen eines Eintrags

Sie können in der Spalte, nach der sortiert ist, einen bestimmten Eintrag Zeichen für Zeichen heran"zoomen". So springen Sie buchstabenweise z. B. zum ersten Nachnamen, der mit "Sen" beginnt. Diese Methode können Sie auch in einem Suchergebnis verwenden.

Verwandte Themen

- [Verzeichnis sortieren](#)
- [Kontakt zu externem Verzeichnis hinzufügen](#)
- [Kontakt im externen Verzeichnis bearbeiten](#)
- [Kontakt im externen Verzeichnis löschen](#)
- [Teilnehmerschaftflächen](#)
- [Anwesenheitsstatus](#)
- [Kontaktdetails zu aktuellem Anrufer hinzufügen](#)
- [Sofortnachricht an Teilnehmer senden](#)

7.1 Verzeichnis sortieren

- Schritt für Schritt:**
1. Wählen Sie in der Symbolleiste eine der folgenden Möglichkeiten: .
 - Wenn Sie das externe Verzeichnis sortieren möchten, klicken Sie auf **Externes Verzeichnis anzeigen/ausblenden..**
 - Wenn Sie das interne Verzeichnis sortieren möchten, klicken Sie auf **Internes Verzeichnis anzeigen/ausblenden..**
 2. Klicken Sie auf eine der Spaltenüberschriften, z. B. **Nachname**, um die Kontakte nach diesem Kriterium alphanumerisch aufsteigend zu sortieren.
 3. Wenn Sie die Sortierreihenfolge umkehren möchten, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.
 4. Wenn Sie zum ersten Eintrag springen möchten, der in der sortierten Spalte mit einem bestimmten Zeichen beginnt, klicken Sie auf einen beliebigen Kontakt im Verzeichnis und geben das gewünschte Zeichen ein.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

7.2 Kontakt zu externem Verzeichnis hinzufügen

- Voraussetzungen:**
- Sie sind Supervisor.
- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Externes Verzeichnis anzeigen/ausblenden..**
 2. Klicken Sie im externen Verzeichnis auf **Hinzufügen**.

Verzeichnisse

Kontakt im externen Verzeichnis bearbeiten

3. Geben Sie für den Kontakts folgende Daten ein: **Anrede, Vorname, Nachname, Firma** sowie die Rufnummern **Geschäftlich 1, Geschäftlich 2, Mobil** und **Privat**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

7.3 Kontakt im externen Verzeichnis bearbeiten

Voraussetzungen: • Sie sind Supervisor.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Externes Verzeichnis anzeigen/ausblenden..**
 2. Klicken Sie im externen Verzeichnis auf den betreffenden Kontakt.
 3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 4. Geben Sie für den Kontakt die betreffenden Daten ein: **Anrede, Vorname, Nachname, Firma** sowie die Rufnummern **Geschäftlich 1, Geschäftlich 2, Mobil** und **Privat**.
 5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

7.4 Kontakt im externen Verzeichnis löschen

Voraussetzungen: • Sie sind Supervisor.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Externes Verzeichnis anzeigen/ausblenden..**
 2. Klicken Sie im externen Verzeichnis auf den betreffenden Kontakt.
 3. Klicken Sie auf **Löschen**.
 4. Geben Sie für den Kontakts die betreffenden Daten ein: **Anrede, Vorname, Nachname, Firma** sowie die Rufnummern **Geschäftlich 1, Geschäftlich 2, Mobil** und **Privat**.
 5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

8 Teilnehmerschaltflächen

Teilnehmerschaltflächen zeigen den Namen und den Anwesenheitsstatus interner Teilnehmer. Sie bieten eine schnelle Möglichkeit, diese anzurufen, ihnen Anrufe zu übergeben oder deren Anwesenheitsstatus zu ändern.

Sie können mehrere Registerkarten für Teilnehmerschaltflächen einrichten, z. B. für verschiedene Abteilungen. In einer Registerkarte stehen 70 Teilnehmerschaltflächen zur Verfügung. Die Teilnehmerschaltflächen einer Registerkarte sind standardmäßig nach Nachname alphanumerisch aufsteigend sortiert.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaltflächen anzeigen](#)
- [Teilnehmer einer Schaltfläche zuweisen](#)
- [Teilnehmerschaltflächen sortieren](#)
- [Teilnehmer von Schaltfläche entfernen](#)
- [Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen hinzufügen](#)
- [Reihenfolge der Registerkarten für Teilnehmerschaltflächen ändern](#)
- [Teilnehmerschaltflächen automatisch belegen](#)
- [Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen löschen](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Anwesenheitsstatus](#)
- [Verzeichnisse](#)
- [Anruf mit Teilnehmerschaltfläche übergeben](#)
- [Mit Teilnehmerschaltfläche anrufen](#)
- [Sofortnachricht an Teilnehmer senden](#)

8.1 Teilnehmerschaltflächen anzeigen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Zugriff auf Vermittlungsplatz-Schaltflächen**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaltflächen](#)

8.2 Teilnehmer einer Schaltfläche zuweisen

- Voraussetzungen:**
- Sie zeigen die Teilnehmerschaltflächen an, siehe [Teilnehmerschaltflächen anzeigen](#).
- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis anzeigen/ausblenden..**

Teilnehmerschaltflächen

Teilnehmerschaltflächen sortieren

3. Ziehen Sie den gewünschten Teilnehmer aus dem internen Verzeichnis auf eine leere Teilnehmerschaltfläche.
4. Wenn Sie weiteren Teilnehmern eine Schaltfläche zuweisen möchten, wiederholen Sie Schritt 3 entsprechend.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaltflächen](#)

8.3 Teilnehmerschaltflächen sortieren

Voraussetzungen: • Sie zeigen die Teilnehmerschaltflächen an, siehe [Teilnehmerschaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen.
2. Wählen Sie im Kontextmenü einer beliebigen Teilnehmerschaltfläche eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **Sortieren > Vorname**
 - **Sortieren > Nachname**

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaltflächen](#)

8.4 Teilnehmer von Schaltfläche entfernen

Voraussetzungen: • Sie zeigen die Teilnehmerschaltflächen an, siehe [Teilnehmerschaltflächen anzeigen](#).

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen.
2. Wählen Sie im Kontextmenü der betreffenden Teilnehmerschaltfläche **Benutzer entfernen**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaltflächen](#)

8.5 Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen hinzufügen

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
3. Klicken Sie auf **Gruppe hinzufügen**.
4. Geben Sie einen Namen für die Registerkarte ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaftflächen](#)

8.6 Reihenfolge der Registerkarten für Teilnehmerschaftflächen ändern

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
 3. Klicken Sie im Feld **Gruppenname** auf die Gruppe, die Sie verschieben möchten.
 4. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie auf **Nach oben**.
 - Klicken Sie auf **Nach unten**.
 5. Wiederholen Sie bei Bedarf die Schritte 3 bis 4.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaftflächen](#)

8.7 Teilnehmerschaftflächen automatisch belegen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
 3. Klicken Sie auf **Autom. ausfüllen**.
 4. Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppen erstellen auf Basis von** eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie möchten, dass eine Registerkarte für jede Abteilung erstellt wird, klicken Sie auf **Abteilung**.
 - Wenn Sie möchten, dass eine Registerkarte für jeden Standort erstellt wird, klicken Sie auf **Standort**.
 5. Wählen Sie in der Aufklappliste **Gruppen sortieren nach** eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **Vorname**
 - **Nachname**
 6. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

Teilnehmerschaltflächen

Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen löschen

- Wenn Sie Ihre bestehenden Registerkarten zusätzlich zu den automatisch erstellten beibehalten möchten, klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Neue Gruppen am Ende meiner bestehenden Gruppen hinzufügen** und anschließend auf **OK**.
 - Wenn Sie Ihre bestehenden Registerkarten durch die automatisch erstellten ersetzen möchten, klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Meine Gruppenstruktur neu erstellen** und anschließend auf **OK** und **Ja**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerschaltflächen](#)

8.8 Registerkarte mit Teilnehmerschaltflächen löschen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
 3. Klicken Sie im Feld **Gruppenname** auf die betreffende Gruppe.
 4. Klicken Sie auf **Entfernen**.
 5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen









- [Teilnehmerschaltflächen](#)

9 Anwesenheitsstatus

Der Anwesenheitsstatus informiert im internen Verzeichnis und auf den Teilnehmerschaftflächen über die Verfügbarkeit interner Teilnehmer (auch Mobility-Entry-Teilnehmer).

Sie können den Anwesenheitsstatus anderer Teilnehmer ändern. Bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus außer für **Büro** legen Sie den Zeitpunkt der geplanten Rückkehr zu **Büro** fest.








Sie können einem Teilnehmer folgende Anwesenheitsstatus zuweisen:

Symbol	Anwesenheitsstatus	Verfügbarkeit
	Büro	erreichbar am normalen Arbeitsplatz
	Besprechung	abwesend
	Krank	abwesend
	Pause	abwesend
	Außer Haus	abwesend
	Urlaub	abwesend
	Mittagspause	abwesend
	Zu Hause	abwesend

Im internen Verzeichnis und auf den Teilnehmerschaftflächen gibt es zusätzlich folgende Symbole:

Anwesenheitsstatus

Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern

Symbol	Anwesenheits- oder Verbindungsstatus
	Teilnehmer erhält einen Anruf
	Teilnehmer ruft an
	Teilnehmer ist im Gespräch
	Mobility-Entry-Teilnehmer erhält einen Anruf oder ruft an
	Mobility-Entry-Teilnehmer ist im Gespräch
	Anwesenheitsstatus ist nicht sichtbar
	Telefon ist nicht angeschlossen

INFO: Von Teilnehmern ohne Systemtelefon (z. B. ISDN oder analog), zeigt das interne Verzeichnis und die Teilnehmerschaltflächen keinen Anwesenheitsstatus, sondern nur den Verbindungsstatus.

Verwandte Themen

- [Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern](#)
- [Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern](#)
- [Teilnehmerschaltflächen](#)
- [Verzeichnisse](#)

9.1 Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern

INFO: Sie können den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers alternativ über das Kontextmenü der entsprechenden Teilnehmerschaltfläche ändern.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis anzeigen/ ausblenden..**
 2. Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den betreffenden Teilnehmer.
 3. Wählen Sie im Kontextmenü unter **Status ändern** den betreffenden Anwesenheitsstatus.
 4. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um den Zeitpunkt der Rückkehr festzulegen:
 - Klicken Sie auf eine der vier Schaltflächen mit der gewünschten Zeitdauer.
 - Wählen Sie eine Uhrzeit und im Kalender-Steuerelement ein Datum.
 5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Anwesenheitsstatus](#)
- [Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern](#)

9.2 Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers auf Büro ändern

INFO: Sie können den Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers alternativ über das Kontextmenü der entsprechenden Teilnehmerschaltfläche ändern.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis anzeigen/ ausblenden..**
 2. Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den betreffenden Teilnehmer.
 3. Wählen Sie im Kontextmenü unter **Status ändern** den Anwesenheitsstatus **Büro**.

Verwandte Themen



- [Anwesenheitsstatus](#)
- [Anwesenheitsstatus Büro eines Teilnehmers ändern](#)

10 Instant Messaging

Mit Instant Messaging können Sie mit internen Teilnehmern Texte als Sofortnachrichten austauschen (chatten).

Gesendete und empfangene Sofortnachrichten werden bei Ihnen und Ihren Kommunikationspartnern in einem separaten Fenster **Instant Messaging** als Dialog angezeigt. Eine Sofortnachricht hat stets nur einen Empfänger. Bei mehreren abwechselnden Kommunikationspartnern hat jeder Dialog eine eigene Registerkarte mit dem Namen des Kommunikationspartners.

Kontextmenüs mit dem Menüpunkt **Sofortnachricht senden** zeigen durch ein Symbol links, ob der betreffende Teilnehmer gerade angemeldet ist:

Symbol	Zustand
	angemeldet
	abgemeldet

INFO: Wenn Ihr Kommunikationspartner myAgent nicht gestartet hat, speichert das Kommunikationssystem Ihre Sofortnachricht und zeigt sie bei seiner nächsten Anmeldung an.

Verwandte Themen

- [Sofortnachricht an Teilnehmer senden](#)
- [Überwachung von Anrufen, Unterstützung](#)

10.1 Sofortnachricht an Teilnehmer senden

INFO: Sie können eine Sofortnachricht an einen Teilnehmer alternativ über das Kontextmenü der entsprechenden Teilnehmerschaltfläche senden.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Internes Verzeichnis anzeigen/ ausblenden..**
 2. Klicken Sie im internen Verzeichnis auf den gewünschten Teilnehmer.
 3. Wählen Sie im Kontextmenü unter **Sofortnachricht senden**.
 4. Geben Sie Ihre Sofortnachricht ein.

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Verwandte Themen

- [Instant Messaging](#)
- [Teilnehmerschaltflächen](#)
- [Verzeichnisse](#)

11 Berichte

Als Supervisor können Sie in von myAgent über 20 vordefinierte Berichte zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Servicelevel und Nachbearbeitungs-codes erstellen.

Bei jedem Bericht können Sie das Startdatum und das Enddatum wählen. Die Berichte werden im Webbrowser als PDF dargestellt. Sie können diese speichern oder drucken.

Folgende Berichte stehen zur Verfügung:

Bericht	Beschreibung
Prozentsatz der Anrufe von Agenten (Alle Warteschlangen)	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe und Prozentsatz der Gesprächszeit pro Agent, sowie Gesamtwerte aller Agenten.
Prozent der von Agenten angenommenen Anrufe	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe und Prozentsatz der Gesprächszeit pro Agent für eine Warteschlange, sowie Gesamtwerte aller Agenten.
*Agent Performance Details	Tabelle mit Startzeit, Zeit bis Annahme, Gesprächszeit und Servicelevel für jeden Anruf eines Agenten sowie Gesamtwerte pro Warteschlange und Gesamtwerte aller Warteschlangen.
Warteschlangenlast pro Agent	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe pro Warteschlange für einen Agenten, sowie Gesamtwerte aller Warteschlangen.
Anrufliste nach Agent	Tabelle mit Startzeit, Endezeit, Warteschlange, Wartezeit, Gesprächszeit, Rufnummer und Servicelevel für jeden Anruf eines Agenten sowie Gesamtwerte aller Anrufe, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicelevel für einen Agenten in Stundenintervallen auf Tagesbasis.
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange (Stündlich)	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicelevel für eine Warteschlange in Stundenintervallen für einen mehrtägigen Zeitraum.
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent (Stündlich)	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicelevel für einen Agenten in Stundenintervallen für einen mehrtägigen Zeitraum.
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicelevel für eine Warteschlange in Stundenintervallen auf Tagesbasis.

Bericht	Beschreibung
*Contact Center - Hourly Traffic	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe in Stundenintervallen für einen mehrtägigen Zeitraum. Hilfsmittel zur Bereitstellung von ausreichend vielen Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicelevel einzuhalten.
Contact Center Anrufe	Tabelle mit Anruf-ID, Datum und Uhrzeit, ggf. Agent, Warteschlange, Wartezeit, Zeit bis Annahme, Gesprächszeit und Rufnummer für alle Anrufe, getrennt nach entgangenen, abgebrochenen und angenommenen Anrufen, sowie Gesamtwerte pro Anrufart und Gesamtwerte aller Anrufarten, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten. Ein entgangener Anruf bei einem Agenten kann zusätzlich als angenommener Anruf bei einem anderen Agenten oder als abgebrochener Anruf erscheinen.
Vergleich Warteschlangenverkehr	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der bearbeiteten Anrufe pro Warteschlange, sowie Gesamtwerte aller Warteschlangen, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Statistik angenommene Anrufe	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Prozentsatz der angenommenen Anrufe, maximale Wartezeit und Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe pro Warteschlange und Wartezeit in 30-Sekunden-Intervallen, sowie Gesamtwerte aller Anrufe.
Contact Center - Verkehr stündlich	Liniendiagramm mit Anzahl der Anrufe in Stundenintervallen auf Tagesbasis. Hilfsmittel zur Bereitstellung von ausreichend vielen Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicelevel einzuhalten.
Contact Center - Verkehr stündlich nach Warteschlange	Liniendiagramm mit mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe für eine Warteschlange in Stundenintervallen auf Tagesbasis. Hilfsmittel zur Bereitstellung von ausreichend vielen Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicelevel einzuhalten.
Entgangene Anrufe por Warteschlange	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der entgangenen Anrufe pro Warteschlange, sowie Gesamtwerte aller Warteschlangen, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Bericht entgangene Anrufe	Tabelle mit Datum und Uhrzeit, Anruf-ID, Rufnummer, Kundename, Firma und Anzahl der entgangenen Anrufe pro Warteschlange, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Statistik abgebrochene Anrufe	Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Warteschlange und Wartezeit in 30-Sekunden-Intervallen, sowie Gesamtwerte aller Anrufe, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.

Berichte

Bericht	Beschreibung
Abgebrochene Anrufe pro Stunde	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Stunde. Berücksichtigt nur den Zeitraum von 6:00 bis 20:00.
Contact Center Zusammenfassung (Alle Anruftypen)	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächszeit und durchschnittliche Wartezeit, Anzahl der Rückrufanrufe, Anzahl der angenommenen Anrufe und Anzahl der abgebrochenen Anrufe pro Warteschlange, sowie Gesamtwerte aller Warteschlangen, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Contact Center Zusammenfassung (Angenommene Anrufe)	Tabelle mit Anzahl der angenommenen Anrufe, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächszeit und durchschnittliche Wartezeit pro Warteschlange, sowie Gesamtwerte aller Warteschlangen, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Warteschlangenzusammenfassung - Details	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl der angenommenen Anrufe, Anzahl der abgebrochenen Anrufe, Anzahl sonstiger Anrufe, maximale, minimale und durchschnittliche Wartezeit angenommener Anrufe, maximale, minimale und durchschnittliche Wartezeit abgebrochener Anrufe und Gesprächszeit für eine Warteschlange. Sonstige Anrufe sind Anrufe, die anders bearbeitet werden, z. B. von einem Nicht-Agenten angenommen.
Verwendung Nachbearbeitungscode	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz des Nachbearbeitungscode, durchschnittliche Gesprächszeit, gesamte Gesprächszeit und durchschnittliche Wartezeit pro Nachbearbeitungscode für eine Warteschlange, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Verwendung Nachbearbeitungscode (Alle Warteschlangen)	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz des Nachbearbeitungscode, durchschnittliche Gesprächszeit, gesamte Gesprächszeit und durchschnittliche Wartezeit pro Nachbearbeitungscode für alle Warteschlangen, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Angenommene Anrufe	Tabelle mit Rufnummer, Datum und Uhrzeit, Warteschlange, Agent, Nachbearbeitungscode und Rufnummer des Agenten für jeden angenommenen Anruf, wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.

Verwandte Themen

- [Bericht erstellen](#)

11.1 Bericht erstellen

Voraussetzungen: • Sie sind Supervisor.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Berichte** und anschließend auf den gewünschten Bericht.
 2. Wählen Sie in den Aufklapplisten **Startdatum:** und **Enddatum:**.
 3. Wenn die Auswahlliste **Agent:** angezeigt wird, wählen Sie den gewünschten Agenten.
 4. Wenn die Auswahlliste **Warteschlange:** angezeigt wird, wählen Sie die gewünschte Warteschlange.
 5. Wenn das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten** angezeigt wird, wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie den Berichtszeitraum auf die Geschäftszeiten einschränken möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
 - Wenn Sie den Berichtszeitraum nicht auf die Geschäftszeiten einschränken möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
 6. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte: Speichern oder drucken Sie bei Bedarf die PDF-Datei.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)

12 Konfiguration

Sie können myAgent Ihren Bedürfnissen entsprechend konfigurieren, z. B. in Bezug auf das Verhalten bei Anrufen.

INFO: Wenn Sie unter **Einrichtung > Meine Einstellungen** Änderungen in verschiedenen Registerkarten durchführen, ist es ausreichend einmal abschließend zu **Speichern**.

Dynamisches Einblenden der Telefonieleiste

Diese Option blendet die Telefonieleiste bei jedem Anruf automatisch ein.

OpenScape Office Assistant

OpenScape Office Assistant ist die webbasierte Anwendung für die Administration von OpenScape Office. OpenScape Office Assistant ermöglicht z. B. die Konfiguration von Warteschlangen, des PopUp-Fensters für Anrufe, der Arten von Pausen, sowie des Externen Offline-Verzeichnisses. Ein Supervisor kann OpenScape Office Assistant direkt aus myAgent starten.

Verwandte Themen

- [Kennwort ändern](#)
- [Sprache der Benutzeroberfläche auswählen](#)
- [Skin-Farben ändern](#)
- [Funktionsmenü ein- oder ausblenden](#)
- [Telefonieleiste ein- oder ausblenden](#)
- [Dynamisches Einblenden der Telefonieleiste aktivieren oder deaktivieren](#)
- [myAgent automatisch im Vordergrund bei ankommendem Anruf aktivieren oder deaktivieren](#)
- [myAgent automatisch im Vordergrund bei Annehmen eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Position des PopUp-Fensters für entgangenen Anruf festlegen](#)
- [Automatische Updates](#)
- [OpenScape Office Assistant starten](#)

12.1 Kennwort ändern

HINWEIS: Ändern Sie aus Sicherheitsgründen nach der ersten Anmeldung Ihr Kennwort. Anderenfalls könnten fremde Personen mit dem Standardkennwort z. B. auf Ihre Sprach- und Faxnachrichten zugreifen oder Ihre Rufnummer zu Ihren Lasten zu kostenpflichtigen externen Zielen umleiten.

INFO: Sie können das Kennwort auch über das Telefonmenü der Sprachbox ändern.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im **Funktionsmenü** auf **Kennwort ändern**.
 2. Geben Sie im Feld **Altes Kennwort** ihr momentanes Kennwort ein.
 3. Geben Sie in den Feldern **Neues Kennwort** und **Kennwort bestätigen** ihr neues Kennwort ein. Das Kennwort darf nur aus Ziffern bestehen.

INFO: Das Kennwort gilt sowohl für myAgent , myPortal und myPortal for Outlook und ebenso für telefonischen Zugriff auf Ihre Sprachbox.

4. Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [myAgent starten](#)

12.2 Sprache der Benutzeroberfläche auswählen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeine Einstellungen**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Sprache:** die **Sprache** aus.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Schritte: Schließen Sie myAgent und starten Sie es erneut.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)

12.3 Skin-Farben ändern

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeine Einstellungen**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste **Skin**: die Option mit dem gewünschten Erscheinungsbild.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Nächste Schritte:** Schließen Sie myAgent und starten Sie es erneut.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)

12.4 Funktionsmenü ein- oder ausblenden

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Funktionsmenü anzeigen/ausblenden..**

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)

12.5 Telefonieleiste ein- oder ausblenden

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Telefonie-Steuerelemente anzeigen/ausblenden..**

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Dynamisches Einblenden der Telefonieleiste aktivieren oder deaktivieren](#)

12.6 Dynamisches Einblenden der Telefonieleiste aktivieren oder deaktivieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefonie-Steuerelement Einstellungen**.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie das dynamische Einblenden der Telefonieleiste aktivieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Telefonie-Steuerelemente automatisch anzeigen/ausblenden..**

- Wenn Sie das dynamische Einblenden der Telefonieleiste deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Telefonie-Steurelemente automatisch anzeigen/ausblenden..**

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Telefonieleiste ein- oder ausblenden](#)

12.7 myAgent automatisch im Vordergrund bei ankommendem Anruf aktivieren oder deaktivieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefonie-Steurelement**.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie möchten, dass myAgent bei einem ankommenden Anruf automatisch im Vordergrund ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp in myAgent bei ankommenden Anrufen..**
 - Wenn Sie möchten, dass myAgent bei einem ankommenden Anruf nicht automatisch im Vordergrund ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp in myAgent bei ankommenden Anrufen..**
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [myAgent automatisch im Vordergrund bei Annehmen eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren](#)

12.8 myAgent automatisch im Vordergrund bei Annehmen eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefonie-Steurelement**.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie möchten, dass myAgent bei Annehmen eines Anrufs automatisch im Vordergrund ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp in myAgent bei Annahme..**

Konfiguration

Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren

- Wenn Sie möchten, dass myAgent bei Annehmen eines Anrufs nicht automatisch im Vordergrund ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **PopUp in myAgent bei Annahme..**
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [myAgent automatisch im Vordergrund bei ankommendem Anruf aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren](#)

12.9 Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren

- Schritt für Schritt:*
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefonie-Steuerelement**.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie möchten, dass myAgent nach dem Beenden eines Anrufs minimiert wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **myAgent nach dem Auflegen minimieren..**
 - Wenn Sie möchten, dass myAgent nach dem Beenden eines Anrufs nicht minimiert wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **myAgent nach dem Auflegen minimieren..**
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [myAgent automatisch im Vordergrund bei ankommendem Anruf aktivieren oder deaktivieren](#)
- [myAgent automatisch im Vordergrund bei Annehmen eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren](#)

12.10 Position des PopUp-Fensters für entgangenen Anruf festlegen

- Schritt für Schritt:*
1. Klicken Sie auf **Einrichtung > Meine Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeine Einstellungen**.
 3. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Wenn Sie das PopUp-Fenster für einen entgangenen Anruf rechts über der Taskleiste anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigung über entgangene Anrufe über das Taskleisten-Symbol anzeigen..**
- Wenn Sie das PopUp-Fenster für einen entgangenen Anruf in der Mitte des Bildschirms anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigung über entgangene Anrufe über das Taskleisten-Symbol anzeigen..**

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)

12.11 Automatische Updates

Automatische Updates halten myAgent auf dem neuesten Stand.

Wenn myAgent beim Start feststellt, dass auf dem Kommunikationssystem eine neue Version von myAgent vorliegt, erhalten Sie eine entsprechende Meldung und können myAgent aktualisieren.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Automatisches Update durchführen](#)
- [Voraussetzungen für myAgent](#)

12.11.1 Automatisches Update durchführen

- Voraussetzungen:**
- Ihr PC erfüllt die [Voraussetzungen für myAgent](#).
 - Sie haben eine Meldung erhalten wie: Eine neue Version von myAgent ist verfügbar und wird in Kürze heruntergeladen. myAgent wird automatisch geschlossen und neu gestartet.

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte: myAgent wird automatisch geschlossen und aktualisiert. Anschließend startet myAgent neu.

Verwandte Themen

- [Automatische Updates](#)

Konfiguration

OpenScape Office Assistant starten

12.12 OpenScape Office Assistant starten

Voraussetzungen: • Sie sind Supervisor.

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Admin öffnen**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)

13 Anhang

Der Anhang informiert über Berechtigungen von Agenten, Supervisoren und Administratoren.

Verwandte Themen

- [Berechtigungen von Agenten, Supervisoren und Administratoren](#)

13.1 Berechtigungen von Agenten, Supervisoren und Administratoren

Agenten, Supervisoren und Administratoren von myAgent haben unterschiedliche Berechtigungen.

Ein Supervisor ist ein Agent mit zusätzlichen Supervisorrechten. Ein Administrator ist ein Agent mit uneingeschränkten Berechtigungen.

Berechtigung	Agent	Supervisor	Administrator
Agent einer Warteschlange zuweisen	-	-	x
Agentenzuweisung bearbeiten	-	x	x
Agent zu anderer Warteschlange verschieben	-	-	x
Agent aus Warteschlange entfernen	-	-	x
Liste der Agentenzuweisungen anzeigen	zugewiesene Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
Liste der Contact-Center-Anrufe anzeigen	zugewiesene Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren	-	x	x
Alarmton aktivieren	-	x	x
Warteschlangendetails anzeigen	zugewiesene Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
Diagramm Servicelevel anzeigen	zugewiesene Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
Kontakt im externen Verzeichnis bearbeiten	Vorname, Nachname, Firma und Rufnummer (Geschäftlich1) des aktuellen Anrufers	alle Details aller Kontakte, bis auf Kunden ID	alle Details aller Kontakte, bis auf Kunden ID

Anhang

Berechtigungen von Agenten, Supervisoren und Administratoren

Berechtigung	Agent	Supervisor	Administrator
Kontakt zu externem Verzeichnis hinzufügen	-	x	x
Kontakt im externen Verzeichnis löschen	-	x	x
Anruf aufzeichnen	aktueller Anruf	alle Anrufe	alle Anrufe
Anruf mithören	-	x	x
auf Anruf aufschalten	-	x	x
Anforderung für Unterstützung beantworten	-	x	x
Bericht erstellen	-	x	x
OpenScape Office Assistant öffnen	-	x	x

Verwandte Themen

- [Anhang](#)

Stichwörter

A

Abgeschlossen 33
Abmelden 17
Abwesenheit 57
Administrator 17, 73
Agent 17
Agentenrückruf 40
Agentenzustand 17
Agentenzuweisung 17
Alarm 17, 33
Anmelden 17
Anruf
 abschließen 33
 an Teilnehmer übergeben 30
 an Warteschlange übergeben 30
 annehmen 33
 aufschalten 45
 aufzeichnen 45
 halten 30
 mit Teilnehmerschaltfläche übergeben 30
 mithören 45
Anrufbearbeitung 17, 33
Anrufe 29
Anruferliste 41
 anrufen 30
Anruffunktionen 30
Anrufliste 33, 41
Anrufstatus 33
Anwesenheitsstatus 53, 57
 Mobility-Entry-Teilnehmer 57
 Sichtbarkeit 57
Anzeige der Warteschlangendetails 27
Arten von Themen 7
Aufschalten 45
Aufzeichnen 45
Aufzeichnung abhören 33, 41
außer Haus 57
automatische Anmeldung 66
automatische Updates 66

B

Benutzeroberfläche
 Elemente 8
 Farbe 66
 Sprache 66
Berechtigung 73
Bericht 62

Besprechung 57
Büro 57

D

Darstellungskonventionen 7
Deinstallation 11

E

Einführung 6
Einrichtung 66
Elemente der Benutzeroberfläche 8
entgangener Anruf 17
Erste Schritte 15
externes Verzeichnis 50

F

Farbe
 Benutzeroberfläche 66
Funktionen
 myAgent 6

H

Handlungsanweisung 7
Hauptagent 17
Historie 33, 41

I

Informationen zu Anrufer 33
Installation 11
Instant Messaging 60
internes Verzeichnis 50

K

kanonisches Format 29
Kennwort
 ändern 66
Konfiguration 66
Kontakt 50
Kontaktdetails zu Anrufer 33
Konzept 7
krank 57

L

Liste der Agentenzuweisungen 17
Liste der Contact-Center-Anrufe 33

M

Mithören 45
Mittagspause 57

Stichwörter

Mobility-Entry-Teilnehmer
Anwesenheitsstatus 57
myAgent
Funktionen 6
myReports 62

N

Nachbearbeitung 33
Nachbearbeitungsgrund 33
Nachbearbeitungszeit 17

P

Pause 17, 57
PDF 62
PopUp-Fenster für Anrufe 33
Programmeinstellungen 66

R

Rückruf abschließen 40
Rückrufagent 40
Rückrufanruf 40
Rufnummer wählen 30
Rufnummernformat 29

S

Servicelevel 28
Skin-Farbe 66
Sofortnachricht 45, 60
Sortierung
Verzeichnis 50
Sprache
Benutzeroberfläche 66
Sprachnachricht 40
Starten von myAgent 11
Supervisor 17, 45, 73

T

Teilnehmerschaltfläche 53
anrufen 30
übergeben 30
Termin für Rückruf 40
Themen, Arten von 7

U

überfällig 17
Übergabemethode 30
Überlauf 17
Überwachung von Anrufen 45
Unterstützung 45
Urlaub 57

V

Verzeichnis 50

Voraussetzungen für myAgent 11

W

wählbares Format 29
Warteschlange 17
Warteschlangendetails 27
Warteschlangenzustand 17

Z

Zoom-Funktion 50
zu Hause 57