

### Bei der Agent Portal Applikation anmelden

#### So melden Sie sich am Agent Portal an:

##### Schritte

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
2. Geben Sie Ihr Passwort ein.
3. Geben Sie Ihre Nebenstelle ein.

OpenScape Contact Center merkt sich die zuletzt eingegebene Nebenstelle und zeigt diese bei der nächsten Anmeldung wieder an.

Die Informationen über Server und Mandant müssen nur bei der allerersten Anmeldung eingegeben werden.

Wenn Ihr System für Windows Anmeldung konfiguriert ist, müssen Sie lediglich die Nebenstelle angeben.

4. Wählen Sie Ihre Sprache.
5. Klicken Sie auf Anmelden.

### Die Agenten Portal Anwendung auf einen Blick

### Kleine Legende

#### Contact Center Anmeldung und Abmeldung

- Alle Medien
- Sprache
- Callback
- E-Mail
- Webkollaboration
- Facebook
- Twitter

#### Kontakte empfangen

- Bevorzugtes Gerät einstellen

#### Arbeitsbereiche

- Aktive Kontakte
- Kontakte
- Agenten
- Warteschlangen
- Journal
- Email
- Suchen
- Leistung
- Einstellungen
- Spalten auswählen
- Elemente hinzufügen, löschen, bearbeiten

#### Aktionen

- Neuer Anruf
- Annehmen
- Beenden
- Halten
- Fortsetzen
- Weiterleiten
- Konferenz
- Neuer Kontakt
- Nachkontaktaktivität
- Unterstützung anfordern
- Wiedereinreihen

#### Routingzustände

- Verfügbar
- Nicht verfügbar
- Tätig

#### Anwesenheitszustände





- Abgemeldet
- Aktiv
- Frei
- Abwesend
- Beschäftigt



# Anmeldung als Call Center Agent um Weitergeleitete Kontakte zu empfangen




## Anmelden

- Um sich als Call Center Agent anzumelden, klicken Sie auf eines oder mehrere der Symbole für die Medientypen:

-  Sprache
-  Callback
-  Email
-  Webkollaboration

Sobald Sie für einen Medientyp angemeldet sind wechselt die Farbe zu grün.

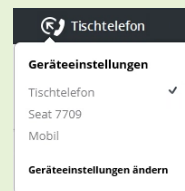
## Routingzustand auswählen

- Wählen Sie anschließend Ihren Routingzustand aus dem Menü um anzuzeigen, ob Sie bereit sind weitergeleitete Kontakte zu empfangen:
  -  **Verfügbar** – Sie sind bereit Kontakte zu empfangen
  -  **Nicht Verfügbar** – Sie sind nicht bereit Kontakte zu empfangen
  -  **Tätig** – Sie sind derzeit mit einer anderen Arbeit beschäftigt

## Bevorzugtes Gerät auswählen (Nur OpenScape Voice)

- Wählen Sie ein bevorzugtes Gerät für Sprache und Callback aus der Liste aus.
- Wählen Sie Geräteeinstellungen ändern um die Einträge in diesem

Menü zu ändern



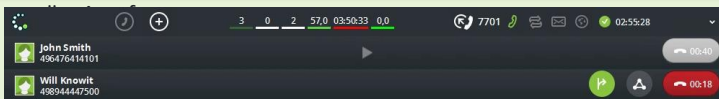
## Geräteeinstellungen ändern

- Verwenden Sie Einstellungen / Geräte um Ihre Geräte zu verwalten. Rufnummern müssen im internationalen Format angegeben werden und mit „+“ beginnen.





## Anruferkontrollbereich

- Der Anruferkontrollbereich im Hauptfenster des Agenten Portals und die Pop-Up Fenster auf dem Bildschirmhintergrund ermöglichen Ihnen jederzeit die bequeme Bearbeitung





## Anrufe (Medien Sprache und Callback sowie Direktanrufe) bearbeiten


### Anrufe annehmen oder beenden

- Um Anrufe anzunehmen können Sie den Knopf  Annehmen verwenden oder den Hörer Ihres Geräts abnehmen
- Um Anrufe zu beenden können Sie den Knopf  Beenden verwenden oder den Hörer Ihres Geräts auflegen





### Anrufe Halten und wiederaufnehmen

- Um Anrufe zu halten verwenden Sie den Knopf  Halten
- Um Anrufe wieder aufzunehmen den Knopf  Wiederaufnehmen

### Transfer

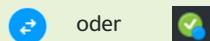
- Um einen Anruf weiterzuleiten verwenden Sie den Knopf  Transfer

### Rückfrage

- Um eine Rückfrage zu beginnen starten Sie einfach einen neuen Anruf über den Knopf  Neuer Anruf Oder wählen Sie aus einem der Arbeitsbereiche.
- In Rückfrage haben Sie die Möglichkeiten  Zurück zum ursprünglichen Anrufer  Zusammenschalten zu einer **Konferenz**  Gespräch übergeben

## Nachkontaktaktivität (Anzeige in Hauptfenster und in Taskleiste)

### Nachkontaktaktivitäten beenden



oder



Wenn Sie die Bearbeitung eines Kontakts abgeschlossen haben, wird die Schaltfläche farblich hervorgehoben. Sie können dann den Zustand Nachkontaktaktivitäten verlassen.

### Grund für Nachkontaktaktivität festlegen Nachkontaktaktivität ausstehend



Drücken Sie in einem aktiven Kontakts auf diese Schaltfläche und verwenden Sie den Pfeil rechts, um den Grund für eine Nachkontaktaktivität festzulegen.



oder



Wenn während der Bearbeitung eines aktiven Kontakts ein Grund festgelegt wurde, wird dem Kontakt der Status "Nachkontaktaktivitäten ausstehend" zugewiesen.



## Bereich Aktive Kontakte

In diesem Bereich sehen Sie eine Liste aller aktuell **Aktiven Kontakte** sowie Details zum vorherigen aktiven Kontakt.

Name	Empfangszeit	Dauer	Ziel
496476414114	11:41:37	05:37	498944444411 Sales
JoSm@contactcent... Neue Preisliste	11:44:25	02:49	Sales@conta... E Sales
JoSm@contactcent... Festplatte defekt	11:44:26	02:48	Support@co... E Support
Hans (Homeoffice)	11:45:33	01:42	Support W Support

- Der **Primäre Kontakt** ist links mit einer dunklen Markierung gekennzeichnet.
- Hellgrün markierte Kontakte wurden von Ihnen **nicht eingesehen**.
- Um einen anderen Kontakt zu bearbeiten, müssen Sie auf diesen doppelklicken. Details werden dann angezeigt

*Hinweis: Um mehrere Kontakte gleichzeitig bearbeiten zu können, muss im OpenScape Contact Center die Multikontaktbearbeitung für Sie eingerichtet sein.*

## Nachbearbeitungsgründe angeben

Auf der Registerkarte **Nachbearbeitung** im können Sie Nachbearbeitungsgründe eingeben und damit den Anruf markieren. Sie können Nachbearbeitungsgründe eingeben:

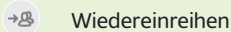
- Während Sie den Anruf bearbeiten.
- Nach Beenden des Anrufs, vorausgesetzt, das Register Nachbearbeitung im Seitenbereich bleibt geöffnet.

Nachbearbeitungsgründe auswählen	
Name	Beschreibung
<input type="checkbox"/> Sonstiges	Keiner der anderen Gründe trifft zu.
<input type="checkbox"/> Kampagne	Vorgemerkt für Kampagne.
<input checked="" type="checkbox"/> Verkauf	Gepräch mit Verkauf beendet.
<input checked="" type="checkbox"/> Aktion	Aktuelle Verkaufsaktion

## Kontakte Wiedereinreihen

Sie können einen Anruf **wiedereinreihen**, wenn eine andere Warteschlange geeigneter wäre.

Klicken Sie auf den Knopf



Ein Menü wird angezeigt, aus dem Sie die gewünschte Warteschlange auswählen können.

Wiedereinreihen in

- Default queue [DE]
- Default queue [US]
- Sales queue [DE]
- Sales queue [US]
- Service queue [DE]
- Service queue [US]
- Support queue [DE]**
- Support queue [US]

## Bereich Kontakte (persönliche Kurzwahlliste)

Name	E-Mail (Büro)
Hans Meier +498944444115	
Juliane Grainer +498944447002	JulianeGrainer@conta...
MEB Krowat +498944447500	

Agent Portal-Benutzer können auf ihr eigenes persönliches Telefonbuch mit Informationen zu ihren Kontakten und/oder auf das mit dem Agent Portal verbundene Unternehmensverzeichnis zugreifen.

Beide Verzeichnisse werden vom Agent Portal herangezogen, um bei ankommenden Anrufen, weitere

Informationen anzuzeigen.

Ferner können Agenten über den Bereich Kontakte nach Kontaktdetails zu Personen suchen, deren Daten im Agent Portal hinterlegt sind, oder diese kontaktieren.

## K Kontaktdetails

Der Bereich **K Kontaktdetails** für weitergeleitete Anrufe stellt Ihnen weitere Informationen und Tools zur Verfügung:

- Beschreibung
- Quelle
- Ziel
- Warteschlange
- Priorität
- Wartezeit
- Adresse
- Kontaktdaten
- Zugriff auf den Karteireiter Nachbearbeitungsgründe (siehe unten)

Zugriff auf den Karteireiter **360° Konversation** (siehe unten)

- Funktion Wiedereinreihen (siehe unten)
- Nachkontaktaktivitäten

Kontaktdaten	
Schlüssel	Wert
AccountID	558604956GH4
BonusCode	543678
PRIID	50
CountryCode	49
AreaCode	89

## 360° Konversation

Mit der Funktion **360°-Konversation** erhält ein Agent in eine Liste aller Interaktionen, die ein bestimmter Kunde über einen der verfügbaren Medien mit dem Contact Center hatte.

Die Funktion 360°-Konversation unterstützt den Agenten durch die Bereitstellung zahlreicher Kundendetails.

Diese Kundendetails sind bearbeitbar und können vom Agenten während der Bearbeitung eines Kontaktes jederzeit aktualisiert werden.

Details Wrap-up 360° Konversation	
	ABC Company Evolution City, USA
	496476414102 abc@contactcenter.openscape.com
History	
496476414102	7:58 AM
Add a note here	
abc.company	7:56 AM
Request product information	
496476414102	7:41 AM
496476414102	7:34 AM

## Anzeige wartende Kontakte

Sie können die **Anzeige wartende Kontakte** nutzen, um zu prüfen, ob sich Kontakte für Sie in der Warteschlange befinden. Anzeigestatus:

- Grau** – Der untere Schwellwert wurde noch nicht erreicht
- Grün** – Der untere Schwellwert wurde erreicht
- Gelb** – Der mittlere Schwellwert wurde erreicht
- Rot** – Der obere Schwellwert wurde erreicht



## Bereich Agenten (Teamliste)

Im Bereich Agenten sehen Sie eine Liste der Agenten in Ihrem Team, einschließlich ihrer Details wie Anwesenheitszustand.

Sie können diese von dort direkt anrufen.

Agenten				
Name	Medien	Anwesenheit...	Routingzust...	
Can Fixit 1001	Sprache, Callback, E-... Webchat	Aktiv	Nicht verfügbar	
Does Sellit 1002	Sprache, Callback, E-... Webchat	Besetzt	Tätig Front Desk	
Drof Gn... 7873	Sprache, Callback, E-... Webchat	Abswesend	Nicht verfügbar	
Michel CC 11101	Sprache, Callback, E-... Webchat	Frei	Verfügbar	
Will Kno... 1000		Nicht angem...	Nicht angem...	

## Bereich Warteschlangen

Der Bereich Warteschlangen enthält die Ihnen zugewiesenen Warteschlangenereignisse einschließlich aller zugehörigen Detailinformationen.

Warteschlangen				
Name	Kontakte	Ältester Kontakt	Service-Level	
W Support Geringe Last	2	01:29	100,0	
E Service Hohe Last	0	00:00	0	
W Sales Geringe Last	0	00:00	100,0	
Service Geringe Last	1	03:11	100,0	
W Service Geringe Last	0	00:00	100,0	
E Sales Hohe Last	0	00:00	66,7	

## Bereich Aktivitätsprotokoll

Hier werden Ihre letzten Kontakte aufgelistet. Hierzu zählen Kontakte, die Sie in allen Medien initiiert und empfangen haben, sowie direkte Kontakte.

Immer wenn Sie einen Kontakt abschließen, wird im Aktivitätsprotokoll ein entsprechender Eintrag erstellt.

Aktivitätsprotokoll				
Name	Erfolgt	Status	Kontakttyp	
John Smith john@contactcent...	11:44	Erfolgreich 09:14	Weitergeleitet E-Mail Extern	
Unbekannt Hans (Homeoffice)	11:45	Erfolgreich 00:12	Weitergeleitet Webchat Extern	
AgentWorkplace0 496475414114	11:41	Erfolgreich 01:54:21	Weitergeleitet Sprache Intern	
John Smith john@contactcent...	11:44	Erfolgreich 09:34	Weitergeleitet E-Mail Extern	
Unbekannt	11:46	Erfolgreich 00:00	Weitergeleitet Webchat Extern	
Unbekannt 496475414115	Freitag 15:41	Erfolgreich 08:14	Direkt Intern Sprache Intern	

## Bereich Suchen

Im Bereich Suchen können Sie externe Verzeichnisse durchsuchen. Dies ist nützlich, wenn Sie Kollegen und Kunden außerhalb des Contact Centers kontaktieren müssen.

Suchen	
Verzeichnisseuche	
Erich Schulze +49(89)4444-7603	
Erich Engel +49(89)4444-7610	
Erich Igel +49(89)4444-7616	
Erich Casper +49(89)4444-7701	
Erich Jobst +49(89)4444-7716	

## Bereich Persönliche Leistung

In diesem Bereich erhalten Sie regelmäßiges Feedback zu Ihrer Arbeit im Contact Center. So sehen Sie beispielsweise auf einen Blick, wie viel Zeit Sie durchschnittlich für die Bearbeitung der einzelnen Kontakttypen aufwenden, wie lange Sie sich schon im aktuellen Zustand befinden, und wie Ihr Auslastungsgrad ist.

Persönliche Leistung		
Name		Wert
Auslastung		75,3%
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Sprache		00:00
Durchschnittliche Zeitdauer Nachkontaktaktivitäten		00:00
Bearbeitete Kontakte		0
Kontakte zurückgestellt		2
Kontakte Rückfrage extern		1
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Callback		00:00
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - E-Mail		00:00
Durchschnittliche Bearbeitungszeit - Web Collaboration		00:00

## Bereich Einstellungen, Systemmeldungen und Hilfe

Die Bereiche Einstellungen, Systemmeldungen und Hilfe sind auf einer gemeinsamen Karteikarte untergebracht.

Sie können das Dropdown Menü der Karteikarte oder Ihr persönliches Menü verwenden um zwischen diesen Bereichen umzuschalten.

The screenshot shows a navigation bar with a user profile 'Michel CC'. Below it, a card titled 'Einstellungen' is highlighted. A dropdown menu is open from the card, showing options: 'Systemmeldungen', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. Other cards like 'Persönlich', 'Geräte', 'Agent', 'Taskliste', 'Diagnose', 'Verzeichnisse', and 'Broadcaster' are visible in the background.

