

Systemsteuerung

Agentenstatus

Verfügbar	Wenn Sie Ihren Status in Verfügbar ändern, geben Sie an, dass Sie bereit für eine Interaktion* sind.
Besetzt	Während einer Interaktion ändert sich Ihr Status in Besetzt . Eingehende Interaktionen werden blockiert, während Sie sich im Status „Besetzt“ befinden.
Nachbearbeitung	Beim Zusammenfassen einer Interaktion ändert sich Ihr Status in Nachbearbeitung . Eingehende Interaktionen werden blockiert, während Sie sich in diesem Status befinden.
Offlinearbeit	Sie arbeiten, stehen aber mit Ausnahme von direkten Agentenanrufen und übergebenen Anrufen nicht für eingehende Interaktionen zur Verfügung.
Pause	Wenn Sie Ihren Status in Pause ändern, zeigt dies an, dass Sie eine Pause machen. Gibt an, dass Sie angemeldet sind, aber nicht arbeiten. Sie müssen Ihren Status ändern, um in der Anwendung navigieren zu können.
Abmelden	Meldet Sie von der Agentenkonsole ab.

* Eine Interaktion ist ein Anruf, ein Chat, eine E-Mail oder eine Voicemail über das Virtual Contact Center.

Zugriff auf VCC Analytics

Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf  und dann auf **Business Intelligence**, um das 8x8 Virtual Contact Center Analytics Tool zu starten. Sie können Ihre Leistungsdaten anzeigen und Ihre Produktivität bewerten.

Systemsteuerungsmenü

Profil	Definieren von Agenten-Kontoeinstellungen
Meine Aufzeichnung	Aufzeichnen von eigenen Nachrichten für Anrufer
CRM	Zugriff für Agenten auf Tickets, Kunden und Aufgaben aus dem lokalen CRM
Zusammenarbeit	Remote-Verbindung mit einem Kundencomputer für das Co-Browsing
Hilfe	Zugriff auf Informationsressourcen über FAQ (Antworten auf häufig gestellte Fragen), Bedienungsanleitung (Produktdokumentation und Video-Tutorials) und Support (Wissensdatenbank)

Interaktions-Registerkarten

Telefon		Zugriff auf alle Funktionen für Anrufe
Chat		Zugriff auf alle Funktionen für Chat-Interaktionen
E-Mail		Zugriff auf alle Funktionen für die Bearbeitung von E-Mails
Status		Anzeigen des Echtzeitstatus von Agenten und Warteschlangen mithilfe der Verzeichnisse
Hinweise		Zugriff auf die von den Vorgesetzten Ihres Contact Centers gesendeten Nachrichten

Agentenverzeichnis - Systemsteuerung

Timer: Zeigt an, wie lange ein bestimmter Status bereits besteht.

Allgemeine Aufgaben

Ändern Ihres Agentenstatus

1. Wählen Sie die Schaltfläche für den gewünschten Status in der Systemsteuerung aus.
2. Wenn die Statusschaltfläche  angezeigt, werden Sie zur Auswahl eines Statuscodes aufgefordert.
3. Wählen Sie den gewünschten Code aus, der den Grund für die Statusänderung angibt.

Einrichten Ihrer Telefonnummer

1. Klicken Sie im Systemsteuerungsmenü auf **Profil**.
2. Geben Sie unter **Persönliche Einstellungen** eine Geschäftstelefonnummer oder SIP URI (geschäftlich) ein.
3. Klicken Sie auf **Prüfanruf**, um die Telefonnummer zu überprüfen.
4. Stellen Sie sicher, dass die Telefonnummer das richtige Format hat, und klicken Sie auf **Speichern**.

Verwenden von Statuscodes

Statuscodes werden von Ihrem Administrator definiert und beschreiben den Grund für Statusänderungen.

1. Wählen Sie eine Statuscode-Schaltfläche aus.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste für die Statuscodes einen passenden Code aus.

Bearbeiten von Anrufen

- **Abgehend:** Um anzurufen, geben Sie im Telefonfeld eine Telefonnummer ein und klicken Sie auf „Wählen“. Ihr Telefon klingelt zuerst. Nehmen Sie den Anruf an, um den Anruf einzuleiten oder klicken Sie in dem CRM-Eintrag auf eine Telefonnummer, um diese automatisch anzurufen.
- **Eingehend:** Wenn Sie einen eingehenden Anruf angeboten bekommen, blinkt die Registerkarte **Telefon** rot und Ihr Telefon klingelt. Nehmen Sie den Anruf an.

Übergeben eines Anrufs

Sie können einen Anruf an einen anderen Agenten, eine Warteschlange oder einen externen Teilnehmer übergeben. Informieren Sie den Anrufer während eines aktiven Anrufs über die beabsichtigte Übergabe.

An einen Agenten:

- **Übergabe ohne Rücksprache:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Agenten**, um den Status anderer Agenten im Agentenverzeichnis anzuzeigen. Wählen Sie einen Agenten aus und klicken Sie auf **Übergabe ohne Rücksprache**. Der Anruf wird an den ausgewählten Agenten übergeben.
- **Übergabe mit Ansage:** Wechseln Sie zur Leitung **2** und wählen Sie auf der Registerkarte **Agent** einen verfügbaren Agenten aus. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Anrufen**. Sobald eine Verbindung hergestellt ist, klicken Sie auf **Übergeben**, um eine Übergabe mit Ansage durchzuführen.

An eine andere Warteschlange:

1. Überprüfen Sie im **Warteschlangenverzeichnis** den Status der Warteschlange, an die der Anruf übergeben werden soll.
2. Wählen Sie eine Warteschlange aus und klicken Sie auf **Übergeben**.

An einen externen Teilnehmer:

1. Während Sie einen aktiven Anruf auf Leitung **1** haben, wechseln Sie auf Leitung **2** (Makeln).
2. Geben Sie im Telefonfeld eine Telefonnummer ein. Klicken Sie auf **Wählen**.
3. Warten Sie, bis der Teilnehmer antwortet. Klicken Sie dann auf **Übergeben**.

Einrichten einer Konferenz

1. Während eines aktiven Anrufs: Informieren Sie den Anrufer auf Leitung **1**, dass Sie eine Konferenz einrichten werden.
2. Wechseln Sie zur Leitung **2** und rufen Sie den gewünschten dritten Teilnehmer an.
3. Warten Sie, bis der Teilnehmer antwortet. Klicken Sie dann auf **Verbinden**.

Überprüfen des Status anderer Agenten und Warteschlangen

Die Registerkarte **Status**  zeigt eine Statusübersicht der Warteschlangen und zugehörigen Agenten in Echtzeit.

- **Warteschlangenstatus:** Klicken Sie auf die Registerkarte  und dann auf die Registerkarte **Warteschlangen**, um den Status der Warteschlangen anzuzeigen, bei denen Sie Mitglied sind.
- **Agentenstatus:** Klicken Sie auf die Registerkarte  und dann auf die Registerkarte **Alle**, um den Status der Agenten in Ihrer Agentengruppe anzuzeigen.

 - Verfügbar;  - Beschäftigt;  - Offlinearbeit;  - In der Pause;  - Schreibt eine E-Mail;  - Abgemeldet

Favoriten: Für häufig verwendete Warteschlangen und Agenten können Sie Lesezeichen anlegen.

Letzte: Hier sehen Sie den Status der Warteschlangen, an die Sie zuletzt Anrufe übergeben haben, sowie die Agenten, mit denen Sie Interaktionen begonnen haben.

Verwenden von Transaktionscodes

Beim Beenden einer Interaktion können Sie zur Auswahl von Transaktionscodes aufgefordert werden. Diese Codes werden von Ihrem Administrator definiert und beschreiben das Ergebnis einer Interaktion. Wählen Sie den passenden Code aus der Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten eines Chats

Wenn Sie einen eingehenden Chat angeboten bekommen, blinkt die Registerkarte **Chat**  rot. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Annehmen**. Eine Chat-Sitzung wird erstellt. Klicken Sie nach der Bearbeitung der Anfrage auf **Chat beenden**.

Einfügen von FAQs in einen Chat

Während einer aktiven Chat-Sitzung können Sie Informationen einfügen, indem Sie durch die FAQ-Wissensdatenbank navigieren oder eine bestimmte Verknüpfung verwenden. Geben Sie im Feld „Mit FAQ“ die gewünschte Verknüpfung ein. Ein Link zu den FAQ wird im Chat eingefügt. Klicken Sie auf **Senden**.

Annehmen einer E-Mail

Wenn Sie eine eingehende E-Mail angeboten bekommen, blinkt die Registerkarte „E-Mail“  rot. Klicken Sie auf **Annehmen**. Durch die eingehende E-Mail wird ein Ticket erstellt. Um die E-Mail zu bearbeiten, klicken Sie auf **Antworten**. Klicken Sie nach der Nachbearbeitung der E-Mail auf **Nachbearb. beenden**.

Anruf oder Chat zwischen Agenten

- Um einen anderen Agenten anzurufen, überprüfen Sie den Status des Agenten auf der Registerkarte **Agenten**. Wählen Sie den Agenten aus und klicken Sie im Kontextmenü auf **Anrufen**.
- Um mit einem anderen Agenten zu chatten, überprüfen Sie den Status des Agenten auf der Registerkarte **Agenten**. Wählen Sie den Agenten aus und klicken Sie auf **Chat starten**.

Plattformwechsel

Wenn Sie eine Benachrichtigung über einen Plattformwechsel erhalten, bleiben Sie so lange angemeldet, bis Sie das laufende Gespräch beendet haben. Nach der letzten Benachrichtigung haben Sie zehn Minuten Zeit, um sich abzumelden. Melden Sie sich ab und erneut an.