

# Webex Contact Center Agent Desktop Benutzerhandbuch

## Anmeldung beim Agent Desktop

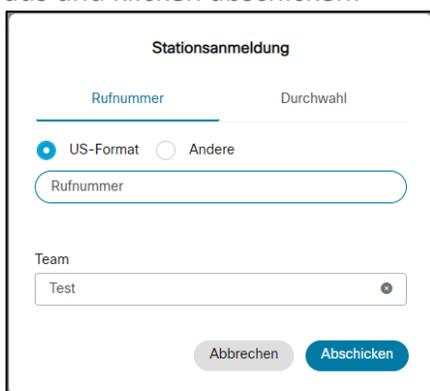
Bevor sie beginnen stellen sie sicher, dass ihr telefon für den empfang von anrufen bereit ist. Wenn sie ein Softphone-Login verwenden.

**Schritt 1** Geben sie in der adressleiste ihres Browsers die URL ein  
<https://desktop.wxcc-eu1.cisco.com/>

Geben sie ihre E-Mail-Adresse und ihr Passwort ein.

**Schritt 2** Geben sie eine für eingehende anrufe zu verwendende rufnummer ein undausgehende anrufe.

**Schritt 3** Wählen sie ihr Team aus der Dropdown-Liste Team aus und klicken abschicken.



Wenn sie sich bei Agent Desktop anmelden, versetzt sie das system automatisch in den standardmäßigen ruhezustand.

## Agent Desktop



## Überprüfen Sie den Verfügbarkeitsstatus

Wenn Sie sich bei Agent Desktop anmelden, wird Ihr Status auf den von Ihrem administrator konfigurierten standard-inaktivitätsstatus (Status) gesetzt. Um anruf-, chat-, e-mail- oder social-messaging-konversationsanfragen anzunehmen,

müssen sie ihren Status auf verfügbar setzen. Um ihren Status zu ändern, ziehen sie das feld in der oberen rechten ecke herunter.

# Call Detail

Der status zeigt Verfügbar an, aber das system weiß, dass es keine weiteren anrufe an sie senden soll, während sie verbunden sind.

Contact Center Desktop

9014873722 00:15

9014873722 00:15

Telefonnummer +1-5712528575 DN 9014873722

Warteschlange Outdial Queue-1

Zurücksetzen Speichern

Kontaktverlauf

Kontaktverlauf

20.09.2021

Billing BrianWCCGold B - Outdial Entry Point-1 11:45 AM 05:15

Alle

9014873722 Billing 11:45 AM 05:15

8014375031 Billing 07:46 AM 05:28

07:01 AM 00:00

1. Klicken sie auf "Halten", um einen anruf zu halten, und dann auf "Fortsetzen", um zum anrufer zurückzukehren.
2. Wenn Sie auf "Rücksprache" klicken, wird Ihr anruf automatisch gehalten. Sie würden dann einen agenten oder eine warteschlange auswählen, um anzurufen und zu beraten. Wenn Sie während der Beratung auf "Übergabe" klicken, wird ihr anruf an den berater weitergeleitet, oder sie können auf "Fortsetzen" klicken, um zu ihrem ursprünglichen anruf zurückzukehren.
3. Klicken Sie auf "Übergabe", um einen Live-anruf weiterzuleiten. Sie erhalten ein popup-fenster, in dem sie einen bestimmten verfügbaren agenten, eine warteschlange oder eine telefonnummer für die weiterleitung auswählen können.
4. Wenn sie einen anruf halten und sich mit einem anderen agenten beraten, können sie über die schaltfläche "Konferenz" alle teilnehmer im selben gespräch zusammenführen.
5. Klicken sie auf "Beenden", um den anruf zu beenden.

# Consult/Transfer

**Anfrage für Rücksprache**

Wählen Sie den Agenten, die Warteschlange oder die Rufnummer aus, mit dem bzw. der Sie Rücksprache halten möchten.

Agent  Warteschla...  Rufnummer

kein verfügbarer Agent

Abbrechen Rücksprache

Du kannst kontaktieren:

- Ein agent
- Eine warteschlange
- Eine Telefonnummer

Während eines Telefonats

## Wählen Sie Einen Abschlusscode Aus

- Sie müssen einen nachbearbeitungscode auswählen.
- Dann klick nachbearbeitung senden.
- Ein weiterer anruf kann erst entgegengenommen werden, wenn ein nachbearbeitungscode übermittelt wurde.
- Wenn sie einen nachbearbeitungscode auswählen, werden sie automatisch auf "Verfügbar" zurückgesetzt.

Nachbearb.-gründe

988:49 bis automatische Nachbearbeitung

Nachbearb.-gründe

Suche

Billing

Junk

Product Issues

Sale

Support

Upset Caller

Nachbearbeitung senden

Nach einem Telefonat

Einen anruf tätigen

## Agent Desktop—Keypad Access

