

# WebEx Contact Center Agent Desktop Benutzerhandbuch

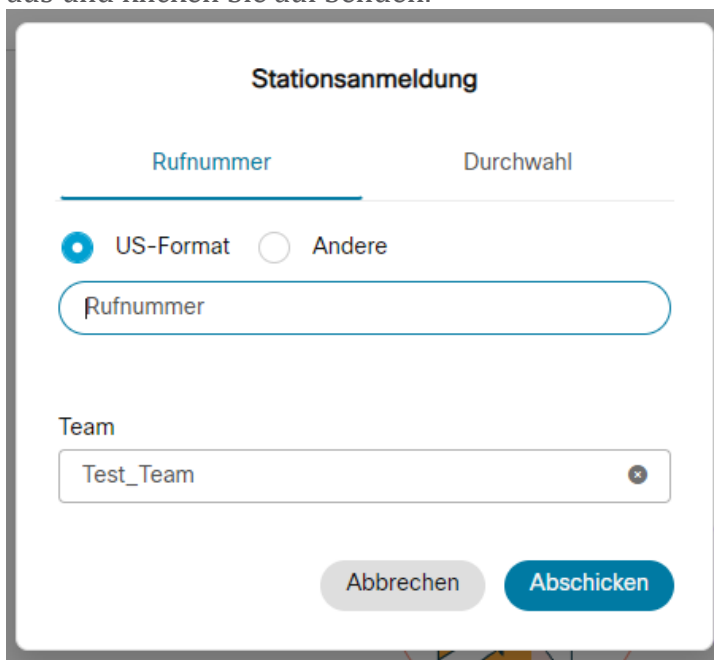
## Anmeldung beim Agent Desktop

*Bevor Sie beginnen:* Vergewissern Sie sich, dass Ihr Telefon bereit ist, Anrufe entgegenzunehmen. Wenn Sie eine Softphone-Anmeldung verwenden.

**Schritt 1** Geben Sie in Adressleiste Ihres Browsers die URL ein  
<https://desktop.wxcc-us1.cisco.com/>  
Geben Sie Ihre E-Mail Adresse und Ihr Passwort ein.

**Schritt 2** Geben Sie eine Rufnummer ein, die für eingehende und ausgehende Anrufe verwendet wird.

**Schritt 3** Wählen Sie Ihr Team aus der der Team-Dropdown-Liste aus und klicken Sie auf Senden.



**Stationsanmeldung**

Rufnummer      Durchwahl

US-Format     Andere

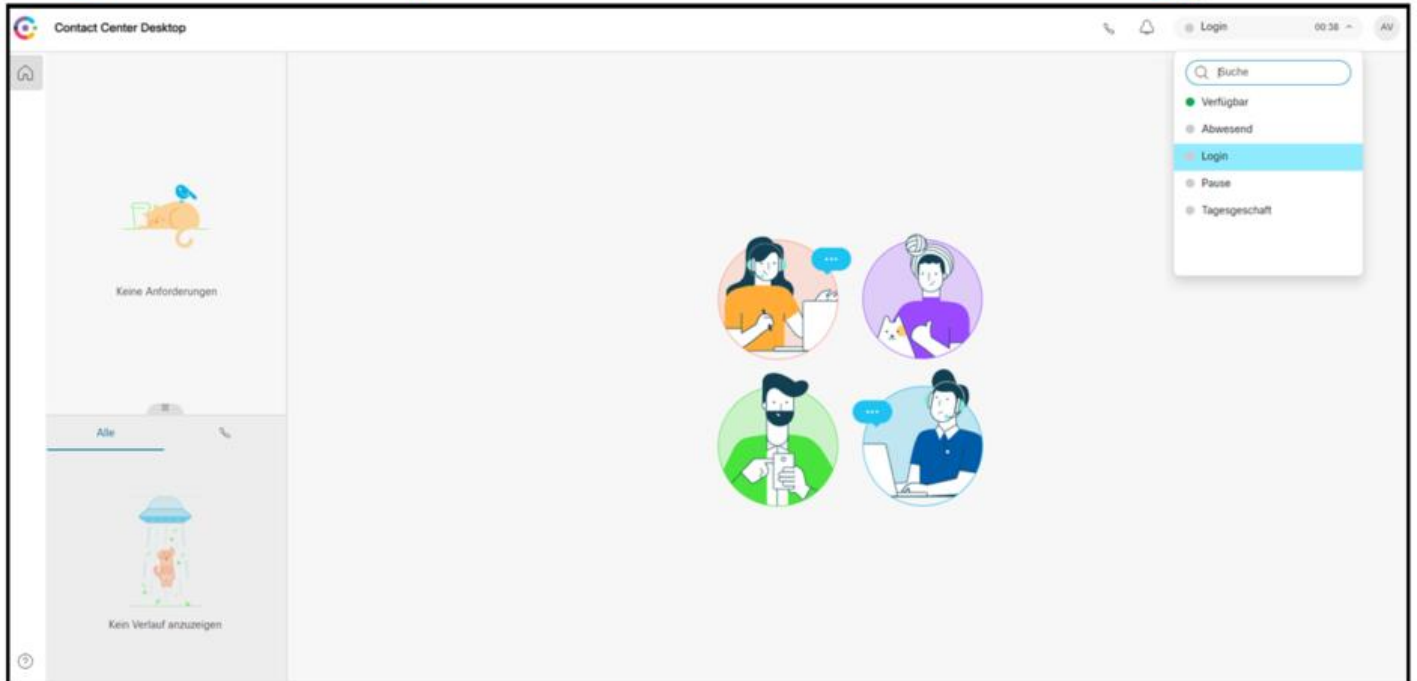
Rufnummer

Team  
Test\_Team

Abbrechen    Abschicken

# Agent Desktop

Wenn Sie sich bei Agent Desktop anmelden, versetzt Sie das system automatisch in den Standardmäßigen "Leerlauf".



## Ändern des Verfügbarkeitsstatus

Wenn Sie sich beim Agenten-Desktop anmelden, wird Ihr Status auf den Standard- Ruhezustand (Status) gesetzt, der von Ihrem Administrator konfiguriert wurde. Um Anfragen für Anrufe, Chats, E-Mails oder Social Messaging- Konversationen anzunehmen, müssen Sie Ihren Status auf Verfügbar setzen. Um Ihren Status zu ändern, ziehen Sie das Feld in der oberen rechten Ecke herunter.

### Anrufrdetails

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

The screenshot shows the 'Contact Center Desktop' interface. At the top right, the status is 'Verfügbar'. A red arrow points to this status. Below the status, there are buttons for 'Halten', 'Rücksprache', 'Übergabe', and 'Beenden'. The main area displays call details for contact 19014873722, including the phone number +1-5712528575 and the queue 'Outdial Queue-1'. A section titled 'Kontaktverlauf' shows a list of call events with dates and times. A red arrow points to the 'Alle' button in the left sidebar, which is used to view all contacts for the agent.

#### Anrufsteuerung

1. Klicken Sie auf "Hold", um einen Anruf zu halten, und dann auf "Resume", um zum Anrufer zurückzukehren.
2. Wenn Sie auf "Consult" klicken, wird Ihr Gespräch automatisch gehalten. Sie wählen dann einen Agenten oder eine Warteschlange aus, den/die Sie anrufen und befragen möchten. Wenn Sie während der Beratung auf "Transfer" klicken, wird Ihr Anruf an den Berater weitergeleitet, oder Sie klicken auf "Resume", um zu Ihrem ursprünglichen Anruf zurückzukehren.
3. Klicken Sie auf "Transfer", um ein laufendes Gespräch zu übergeben. Sie erhalten ein Pop-up-Fenster, in dem Sie einen bestimmten verfügbaren Agenten oder eine Warteschlange auswählen oder eine Telefonnummer in DN eingeben können, um die Weiterleitung zu erhalten.
4. Wenn Sie ein Gespräch in der Warteschleife haben und sich mit einem anderen Agenten beraten, können Sie die Schaltfläche "Conference" verwenden, um alle Teilnehmer zu einem Gespräch zu verbinden.
5. Legen Sie den Hörer auf oder klicken Sie auf Anruf beenden, um das Gespräch zu beenden.

# Rückfrage/Vermittlung

**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
- DN— Eine vollständige Nummer, mit Ländervorwahl

# Wählen Sie einen Nachbearbeitungscode aus

- Sie müssen einen Nachbearbeitungscode auswählen.
- Klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Nachbearbeitung senden".
- Ein weiterer Anruf kann erst erfolgen, wenn ein Nachbearbeitungscode übermittelt wurde.
- Wenn sie einen Nachbearbeitung abgeschlossen haben, 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

Anrufe tätigen

## Agent Desktop—Tastenfeld Zugang

