

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center - Standard Edition

Agent mit DECT-Handapparaten

Telefon-Benutzerhandbuch R10.x



Version 10.x - Oktober 2021

8AL90361DEAC Ausg. 1

Rechtlicher Hinweis

Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: <https://www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht>. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen.

© Copyright 2021 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten. <https://www.al-enterprise.com/de-de>

Haftungsausschluss

Obwohl die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen auf ihre Vollständigkeit und Genauigkeit hin überprüft wurden, wird dieses Dokument in seinem derzeitigen Zustand bereitgestellt. Um noch genaueren Inhalt in Bezug auf die Kreuzkompatibilität, Produktgrenzen, Software-Bestimmungen und Funktionslisten zu erhalten, verwenden Sie bitte die auf der Business Partner-Website veröffentlichten Dokumente.

Im Interesse der ständigen Weiterentwicklung der Produkte behält ALE International sich das Recht vor, jederzeit und ohne jede Benachrichtigung oder Verpflichtung Verbesserungen an der vorliegenden Dokumentation und den darin beschriebenen Produkten vorzunehmen.

Mit dem CE-Zeichen wird die Konformität dieses Produkts mit folgenden Richtlinien angezeigt:

- 2014/53/EU für Funkanlagen
- 2014/35/EU und 2014/30/EU für Nicht-Funkanlagen (einschließlich verkabelte Telekommunikationsendgeräte)
- 2014/34/EU für ATEX-Anlagen
- 2011/65/EU (Verringerung gefährlicher Substanzen, RoHS)
- 2012/19/EU (WEEE)



Kapitel 1 Allgemeine Hinweise

Kapitel 2 Contact Center-Funktionstasten

Kapitel 3 Anmeldung am DECT-Handapparat

3.1	Einleitung.....	8
3.2	Anmeldung ohne Identifizierung (fest zugeordneter Agent).....	8
3.3	Anmeldung mit Identifizierung (mobiler Agent).....	10

Kapitel 4 DECT-Handapparat im Ruhezustand

4.1	Einleitung.....	13
4.2	Agentensprache.....	13
4.3	DECT-Handapparat im Multimedia-Status (E-Mail, Chat, Campaignoder Rückruf).....	13
4.4	Vorübergehende Nichtverfügbarkeit.....	14
4.5	Manuelle Nachbearbeitung.....	16
4.6	Supervisoranruf.....	17
4.7	Agenten-Begrüßungsansage.....	20

4.8	Verwendung des Headsets.....	21
-----	------------------------------	----

Kapitel 5

Klingelnder DECT-Handapparat

5.1	Einleitung.....	22
5.2	CC-Anruf und direkter CC-Anruf.....	22
5.3	Privater Anruf.....	22
5.4	Zum Contact Center weitergeleiteter Anruf.....	23

Kapitel 6

DECT-Handapparat in laufender Kommunikation

6.1	Einleitung.....	25
6.2	Anforderung von Hilfe vom Supervisor.....	25
6.3	Direkter Anruf bei einem Supervisor.....	27

Kapitel 7

DECT-Handapparat am Ende der Kommunikation

7.1	Transaktions- oder Geschäftscode.....	29
7.2	Automatische Nachbearbeitung.....	30
7.3	Pause zwischen Anrufen.....	30

Dieses Benutzerhandbuch ist für Agenten innerhalb eines Contact Centers bestimmt, die die folgenden Bürotelefone als Pro-ACD-Telefone einsetzen:

- 300/400 DECT Handset
- 8232 DECT
- 8242 DECT
- 8234/8244/8254 DECT
- 8262 DECT
- 8262 Ex DECT

Alle in diesem Benutzerhandbuch beschriebenen Contact Center-Funktionen gelten für Agenten, die

- angemeldet sind für die Behandlung von Anrufen, die über die Call Center Distribution (CCD) oder die Routing Services Intelligence (RSI) weitergeleitet werden
- in einer aktiven Bearbeitungsgruppe vertreten sind
- über ein Pro-ACD-Telefon verfügen

Dieses Benutzerhandbuch liefert schrittweise Anleitungen für die Verwendung der Contact Center (CC) Funktionen von Pro-ACD-Telefonen (An-/Abmeldung, Behandlung eingehender ACD-Anrufe und Verwaltung des Agentenstatus). Sie werden durch die folgenden grafischen Darstellungen des 8262 DECT Pro-ACD-Satzes veranschaulicht.

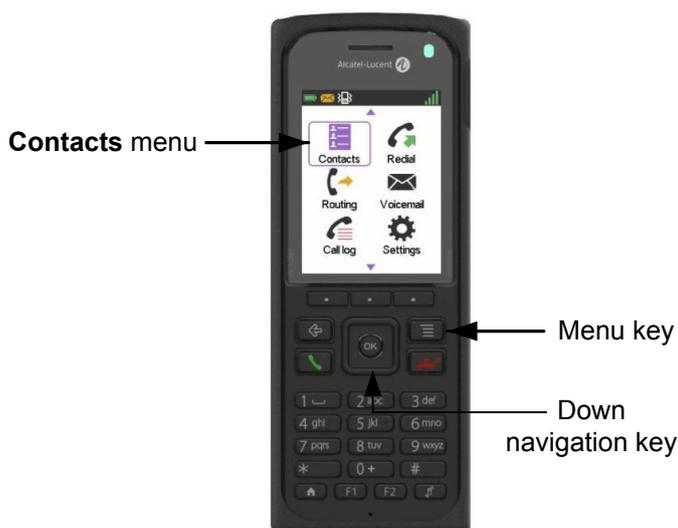
Achtung:

Die in diesem Dokument gezeigten Screenshots sind nicht vertraglich bindend, sie dienen nur als Beispiele und entsprechen möglicherweise nicht genau ihrem tatsächlichen Aussehen.

Informationen zu auf dem Bildschirm angezeigten Funktionen, die in diesem Benutzerhandbuch nicht beschrieben werden, stehen in den über das Enterprise Business Portal erhältlichen Geschäftshandbüchern zur Verfügung.

Bei DECT-Handapparaten stehen Contact Center (CC)-Funktionen über das Menü **Contacts** zur Verfügung, auf das mit der Menütaste oder der Navigationstaste Ab (Schnellzugriff) zugegriffen werden kann.

Abbildung 2.1: Tasten- und Menü-Layout für 8262 DECT-Handapparate



Das Menü **Contacts** bietet dynamische (kontextabhängige) Optionen, die sich in Abhängigkeit vom aktuellen Status des DECT-Handapparats ändern. Wählen Sie mit den Navigationspfeilen (Tasten) eine dynamische Option aus und drücken Sie abschließend die Taste **OK**.

Jeder dynamischen Option ist eine bestimmte CC-Funktion zugeordnet:

Kennzeichnung	Bedeutung
Unavailable	In der Bearbeitungsgruppe abgemeldet (Sie sind noch für den Empfang von internen oder externen persönlichen Anrufen erreichbar)
Wrap-Up	Erlедigung von Offline-Aufgaben (Sie sind für Rückfragen nicht erreichbar)
Supervisor	Direkter Anruf bei einem Supervisor
Log-Off	Abmeldung aus einer Bearbeitungsgruppe und der Contact Center-Verteilung
Log-On	Anmeldung in einer Bearbeitungsgruppe und der Contact Center-Verteilung
Pres. Guide	Auswählen der Begrüßungsansage, die Anrufern wiedergegeben werden soll
E-Mail-	Anzeige, dass Sie sich in Ihrer Desktop-Anwendung im E-Mail-Status befinden
Chat	Anzeige, dass Sie sich in Ihrer Desktop-Anwendung im Chat-Status befinden
Campaign	Anzeige, dass Sie sich in Ihrer Desktop-Anwendung im Campaign-Status befinden
Rückruf	Anzeige, dass Sie sich in Ihrer Desktop-Anwendung im Rückruf-Status befinden

3.1 Einleitung

Die Vorgehensweise bei der Anmeldung hängt vom Agententyp ab:

- **Fest zugeordneter Agent:** Agent ist einem bestimmten Apparat zugeordnet und kann sich nur von diesem Apparat aus anmelden
- **Mobiler Agent:** Agent ist nicht einem bestimmten Apparat zugeordnet und kann sich von jedem Apparat aus anmelden, der nicht einem anderen Agenten zugeordnet ist

Ein Agent kann sich auf zwei Arten beim Contact Center anmelden:

- **Normaler Agent:** Agent wird nach der Anmeldung automatisch einer Bearbeitungsgruppe zugewiesen
- **Selbst zuweisender Agent:** Agent kann bei der Anmeldung eine Bearbeitungsgruppe aus einer Liste auswählen

3.2 Anmeldung ohne Identifizierung (fest zugeordneter Agent)

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie sich als fest zugeordneter Agent bei einer Bearbeitungsgruppe anmelden.

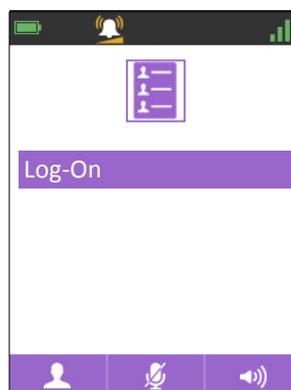
Voraussetzungen: Auf diese Funktion kann zugegriffen werden, wenn sich Ihr DECT-Handapparat im Ruhezustand befindet, als **ACD authorized phone set** festgelegt ist (Option **Log-On** im Menü **Contacts** vorhanden) und einer Agenten-Rufnummer zugeordnet ist.

Vorgehensweise:

1. Betätigen Sie eine der folgenden Tasten:

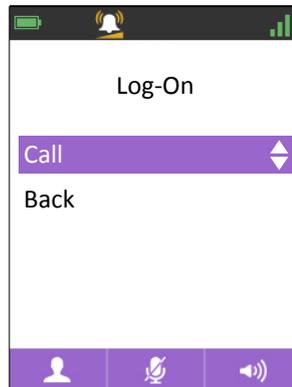
- Navigationstaste Ab (Schnellzugriff)
- Menütaste (☰), und wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus.

Option **Log-On** wird angezeigt.



2. Betätigen Sie die Taste **OK**.

Das Fenster **Log-On** wird angezeigt



3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

*Wenn Sie die Option **Back** auswählen, kehrt der DECT-Handapparat zum vorherigen Status zurück.*

Das Fenster **Password** wird angezeigt

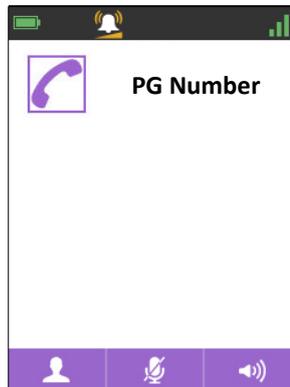


4. Geben Sie Ihr Passwort ein

Hinweis:

Diese Aufforderung zur Eingabe eines Passwortes ist optional, wie in der Systemverwaltung festgelegt.

- Wenn Sie sich als **normaler Agent** anmelden, werden Sie automatisch in der Ihnen zugewiesenen Bearbeitungsgruppe angemeldet, und die Anmeldung ist damit abgeschlossen (siehe unten **Ergebnis**)
- Wenn Sie sich als **selbst zuweisender Agent** anmelden, wird das Fenster **PG Number** angezeigt:



Geben Sie die Nummer Ihrer zugewiesenen Bearbeitungsgruppe ein

Der Anmeldevorgang ist nach der Eingabe der Nummer der Bearbeitungsgruppe abgeschlossen (siehe unten **Ergebnis**)

Ergebnis: Nach der Aktivierung wird Ihre Agentenkennung und eine Meldung angezeigt, die sich je nach Agentenstatus unterscheidet:

Agentenstatus	Angezeigte Meldung
Zugewiesener Agent	Pre-assig. Agent
Agent zugewiesen und in einer offenen Bearbeitungsgruppe verfügbar	Available Agent
Agent zugewiesen und nicht für eine offene Bearbeitungsgruppe verfügbar	Unavailab. Agent
Agent zugewiesen und in einer manuell geschlossenen Bearbeitungsgruppe verfügbar/ nicht verfügbar	PG Manu. Closed
Agent zugewiesen und in einer automatisch geschlossenen Bearbeitungsgruppe nicht verfügbar	PG Auto. Closed

3.3 Anmeldung mit Identifizierung (mobiler Agent)

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie sich als mobiler Agent bei einer Bearbeitungsgruppe anmelden.

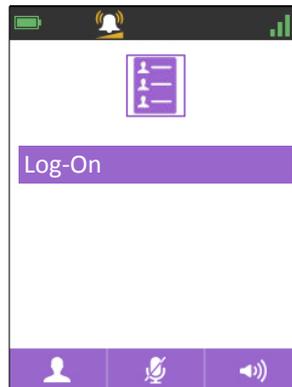
Voraussetzungen: Auf diese Funktion kann zugegriffen werden, wenn sich der DECT-Handapparat im Ruhezustand befindet, als **ACD authorized phone set** festgelegt ist (Option **Log-On** im Menü **Contacts** vorhanden) und nicht einem Agenten zugeordnet ist.

Vorgehensweise:

1. Betätigen Sie eine der folgenden Tasten:

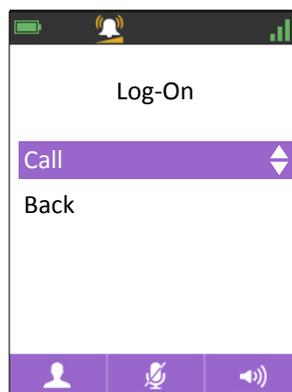
- Navigationstaste Ab (Schnellzugriff)
- Menütaste (☰), und wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus.

Option **Log-On** wird angezeigt.



2. Betätigen Sie die Taste **OK**.

Das Fenster **Log-On** wird angezeigt

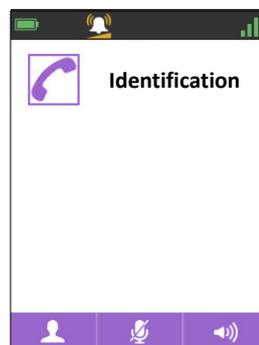


3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

*Wenn Sie die Option **Back** auswählen, kehrt der DECT-Handapparat zum vorherigen Status zurück.*

Das Fenster **Identification** wird angezeigt



4. Geben Sie Ihre Identifikationsnummer (Agenten-Rufnummer) ein.

Das Fenster **Password** wird angezeigt

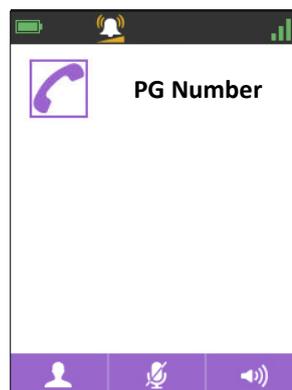


5. Geben Sie Ihr Passwort ein

Hinweis:

Diese Aufforderung zur Eingabe eines Passwortes ist optional, wie in der Systemverwaltung festgelegt.

- Wenn Sie sich als **normaler Agent** anmelden, werden Sie automatisch in der Ihnen zugewiesenen Bearbeitungsgruppe angemeldet, und die Anmeldung ist damit abgeschlossen (siehe unten **Ergebnis**)
- Wenn Sie sich als **selbst zuweisender Agent** anmelden, wird das Fenster **PG Number** angezeigt:



Geben Sie die Nummer Ihrer zugewiesenen Bearbeitungsgruppe ein

Der Anmeldevorgang ist nach der Eingabe der Nummer der Bearbeitungsgruppe abgeschlossen (siehe unten **Ergebnis**)

Ergebnis: Nach der Aktivierung wird Ihre Agentenkennung und eine Meldung angezeigt, die sich je nach Agentenstatus unterscheidet. Die möglichen Agentenstatus entsprechen denjenigen für eine **Anmeldung ohne Identifizierung** (siehe [Anmeldung ohne Identifizierung \(fest zugeordneter Agent\)](#) auf Seite 8).

4.1 Einleitung

Wenn sich der DECT-Handapparat im Ruhezustand befindet, wird Ihre Agentenkennung und Ihr Agentenstatus angezeigt, beispielsweise:



Wenn Sie mehrmals die Navigationstaste Ab betätigen, ändert sich die Anzeige und bietet Zugriff auf CC-Funktionen (siehe [Contact Center-Funktionstasten](#) auf Seite 7).

4.2 Agentensprache

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie die Sprache der Benutzeroberfläche auswählen, wenn Sie zugewiesener Agent oder von diesem DECT-Handapparat aus für eine Bearbeitungsgruppe angemeldet sind. Die Sprache kann sich von derjenigen unterscheiden, die von diesem DECT-Handapparat für die Benutzeroberfläche bei Betrieb im Geschäftsmodus verwendet wird.

Vorgehensweise:

1. Betätigen Sie die Menütaste .
2. Wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Language** aus.
3. Geben Sie Ihr Agentenpasswort ein und betätigen Sie die Taste **OK**.
4. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus und drücken Sie die Taste **OK**.
5. Betätigen Sie die Ein/Aus-Taste (.

Ergebnis: Die ausgewählte Sprache wird sofort für die Benutzeroberfläche des DECT-Handapparats übernommen.

4.3 DECT-Handapparat im Multimedia-Status (E-Mail, Chat, Campaign oder Rückruf)

Rolle: Mit dieser Funktion können Sie Ihren aktuellen Multimedia-Status auf der Anzeige des DECT-Handapparats anzeigen.

Im Multimedia-Status sind die Telefonfunktionen wie unten beschrieben eingeschränkt.

- Wenn Sie sich im Status **E-Mail** oder **Chat** befinden:
 - Eingehende CC-Anrufe sind unautorisiert (verteilt, direkt oder weitergeleitet) (*)

- Ausgehende CC-Anrufe sind autorisiert, werden aber private Anrufe
- Eingehende und ausgehende private Anrufe sind autorisiert
- Warten auf Besetztzeichen und automatischer Rückruf sind unautorisiert, wenn Sie im Gespräch sind
- Anruf heranholen ist unautorisiert
- Abrufen eines geparkten Anrufs ist unautorisiert

(*): Außer in dem besonderen Fall einer unterbrechbaren E-Mail, in dem eingehende CC-Anrufe autorisiert sind. Sobald der eingehende CC-Anruf beendet ist, kehren Sie in den Status **E-Mail** zurück.

- Wenn Sie sich im Status **Campaign** oder **Rückruf** befinden:
 - Eingehende CC-Anrufe sind unautorisiert (verteilt, direkt oder weitergeleitet)
 - Ausgehende CC-Anrufe sind autorisiert

Nach Beendigung des Anrufs kehren Sie nicht in den aktuellen Multimedia-Status zurück.

 - Eingehende private Anrufe sind unautorisiert
 - Ausgehende lokale private Anrufe sind autorisiert
 - Warten auf Besetztzeichen ist unautorisiert, wenn Sie im Gespräch sind
 - Automatischer Rückruf ist autorisiert, wenn Sie im Gespräch sind
 - Anruf heranholen ist autorisiert
 - Abrufen eines geparkten Anrufs ist autorisiert

4.4 Vorübergehende Nichtverfügbarkeit

Aufgabe: Mit dieser Funktion machen Sie sich vorübergehend nicht verfügbar in der Bearbeitungsgruppe.

Voraussetzung: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn sich Ihr DECT-Handapparat entweder im **Ruhezustand**, in der **Nachbearbeitung** oder **Pause** (zwischen Anrufen) befindet.

Vorgehensweise: Beispiel, wenn sich der DECT-Handapparat im **Ruhezustand** befindet:

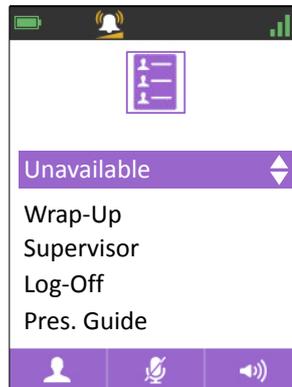


Die Vorgehensweise ist identisch, wenn sich der DECT-Handapparat im Status **Nachbearbeitung** oder **Pause** befindet.

1. Betätigen Sie eine der folgenden Tasten:

- Navigationstaste Ab (Schnellzugriff)
- Menütaste (☰), und wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus.

Die CC-Funktionen werden angezeigt



2. Wählen Sie die Option **Unavailable** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Das Fenster **Unavailable** wird angezeigt

3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

*Wenn Sie die Option **Back** auswählen, kehrt der DECT-Handapparat zum vorherigen Status zurück.*

Das folgende Fenster wird angezeigt.



4. Geben Sie die Ziffer (1 bis 9) entsprechend der Art der Nichtverfügbarkeit ein, die Sie auf Ihren DECT-Handapparat anwenden möchten.

Die Meldung **Unavail. regist** wird angezeigt.

Ergebnis: Nach der Aktivierung erscheint die folgende Anzeige:



Zum Beenden der vorübergehenden Nichtverfügbarkeit und zur Rückkehr zum vorherigen Status wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus (siehe oben **Schritt 1** der Vorgehensweise) und wählen Sie erneut die Option **Unavailable** aus.

4.5 Manuelle Nachbearbeitung

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie Arbeiten ohne Telefonbenutzung erledigen, ohne durch Anrufe unterbrochen zu werden.

Voraussetzung: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn sich Ihr DECT-Handapparat entweder im **Ruhezustand** oder im Status **Pause** (zwischen Anrufen) befindet.

Vorgehensweise: Beispiel, wenn sich der DECT-Handapparat im **Ruhezustand** befindet:

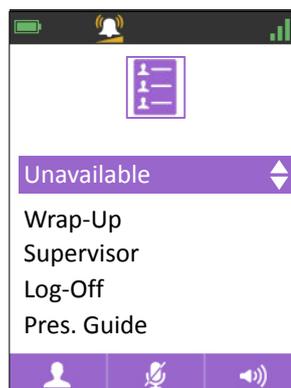


Die Vorgehensweise ist identisch, wenn sich der DECT-Handapparat im Status **Pause** befindet.

1. Betätigen Sie eine der folgenden Tasten:

- Navigationstaste Ab (Schnellzugriff)
- Menütaste (☰), und wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus.

Die CC-Funktionen werden angezeigt



2. Wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Wrap-Up** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Das Fenster **Wrap-Up** wird angezeigt

3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

*Wenn Sie die Option **Back** auswählen, kehrt der DECT-Handapparat zum vorherigen Status zurück.*

Das folgende Fenster wird angezeigt.



4. Zum Beenden des Status **Nachbearbeitung** und zur Rückkehr zum vorherigen Status warten Sie das Ablaufen des Timers der **Nachbearbeitung** ab oder wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus (siehe oben **Schritt 1** der Vorgehensweise) und wählen Sie erneut die Option **Wrap-Up** aus.

4.6 Supervisoranruf

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie einen Supervisor anrufen.

Voraussetzung: Auf diese Funktion kann zugegriffen werden, wenn sich Ihr DECT-Handapparat entweder im **Ruhezustand**, in der **Nachbearbeitung** oder **Pause** (zwischen Anrufen) befindet.

Vorgehensweise: Beispiel, wenn sich der DECT-Handapparat im **Ruhezustand** befindet:

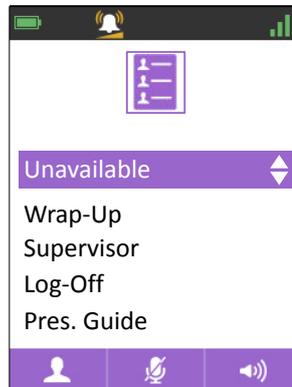


Die Vorgehensweise ist identisch, wenn sich der DECT-Handapparat im Status **Nachbearbeitung** oder **Pause** befindet.

1. Betätigen Sie eine der folgenden Tasten:

- Navigationstaste Ab (Schnellzugriff)
- Menütaste (☰), und wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus.

Die CC-Funktionen werden angezeigt



2. Wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Supervisor** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Das Fenster **Supervisor** wird angezeigt

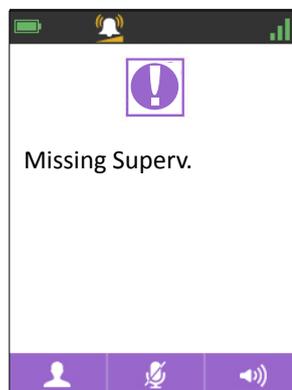
3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

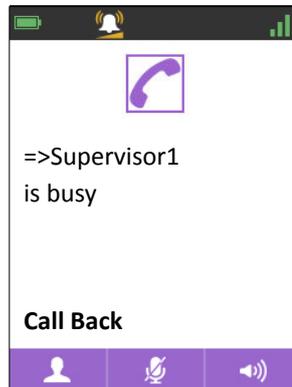
*Wenn Sie die Option **Back** auswählen, kehrt der DECT-Handapparat zum vorherigen Status zurück.*

Ergebnis: Nach der Aktivierung hängen die angezeigten Informationen von dem Status des Supervisors ab:

- Ist kein Supervisor anwesend, wird der Anruf abgewiesen, und die folgende Nachricht wird vorübergehend angezeigt:

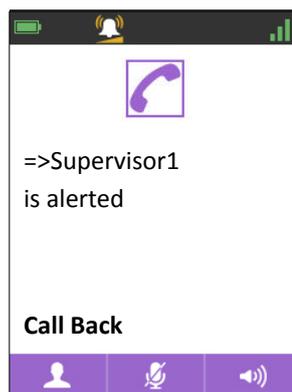


- Ist bei dem Supervisor besetzt, erscheint Folgendes im Display:



Sie können den Supervisor auffordern zurückzurufen durch Betätigung der Taste **OK**.

- Befindet sich der Supervisor im Ruhezustand, ertönt am DECT-Handapparat des Supervisors der Ruf ton, und es erscheint folgende Anzeige:



Sie können den Supervisor auffordern zurückzurufen durch Betätigung der Taste **OK**.

- Nimmt der Supervisor den Anruf an, erscheint Folgendes im Display:



Die folgenden Optionen stehen zur Verfügung:

Option	Bedeutung
Enquiry Call	Neuer Anruf (Rückfrage)
Superv	Direkter Anruf bei einem Supervisor
Call Duration	Anzeige der Anrufdauer (Format: mm:ss)

4.7 Agenten-Begrüßungsansage

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie die Begrüßungsansage (auch Präsentationsansage genannt) aktivieren oder deaktivieren, die für externe Anrufer wiedergegeben, wenn Sie den DECT-Handapparat abnehmen, um Anrufe anzunehmen.

Voraussetzung: Auf diese Funktion kann zugegriffen werden, wenn Sie ein zugewiesener Agent sind (**Pre-Assign. Agent** wird angezeigt) oder ein zugewiesener und in einer offenen Bearbeitungsgruppe verfügbarer Agent sind (**Available Agent** wird angezeigt).

Vorgehensweise: Beispiel, wenn Sie ein zugewiesener Agent und in einer offenen Bearbeitungsgruppe verfügbar sind



Die Vorgehensweise ist identisch mit derjenigen für einen zugewiesenen Agenten.

Zum Aktivieren oder Deaktivieren der Begrüßungsansage, die Anrufern wiedergegeben werden soll:

1. Betätigen Sie eine der folgenden Tasten:

- Navigationstaste Ab (Schnellzugriff)
- Menütaste (☰), und wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus.

Die CC-Funktionen werden angezeigt



2. Wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Pres. Guide** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Das Fenster **Pres. Guide** wird angezeigt

3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

*Wenn Sie die Option **Back** auswählen, kehrt der DECT-Handapparat zum vorherigen Status zurück.*

Ergebnis: Es wird eine der folgenden Meldungen angezeigt:

- Meldung **Welc. Guide val.**, wenn auf Ihrem DECT-Handapparat die Begrüßungsansage aktiviert ist
- Meldung **Welc. Guide unv.**, wenn auf Ihrem DECT-Handapparat die Begrüßungsansage deaktiviert ist

4.8 Verwendung des Headsets

Sie können an Ihren DECT-Handapparat ein Audio-Headset anschließen (Headset-Buchse - 3,5 mm). Nach dem Anschließen ist das Headset sofort einsatzbereit (keine Konfigurierung erforderlich).

5.1 Einleitung

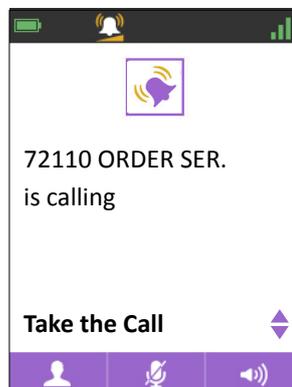
Wenn Ihr DECT-Handapparat klingelt, hängen die angezeigten Informationen von Folgendem ab:

- Art des eingehenden Anrufs (CC-Anruf, direkter CC-Anruf oder privater Anruf)
- Art der Anzeige auf den Agententelefonen, die in den Einstellungen der Bearbeitungsgruppe definiert sind (Systemverwaltung). Dazu können gehören:
 - Anruferigenschaften
 - Piloteigenschaften
 - Entitätseigenschaften
 - Anruf-Tag

Die angezeigten Informationen können auch eine Mischung aus den oben aufgeführten Punkten sein (z. B. Anrufer- und Piloteigenschaften oder Anrufer- und Entitätseigenschaften).

5.2 CC-Anruf und direkter CC-Anruf

Je nach ausgewählter Konfiguration (z. B. Anrufer- und Piloteigenschaften müssen angezeigt werden) werden beim Klingeln Ihres DECT-Handapparats aufgrund eines eingehenden CC-Anrufs die Anrufer- und Piloteigenschaften angezeigt (maximal 16 Zeichen):



Zum Annehmen eines Anrufs wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Take the Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

5.3 Privater Anruf

Wenn Ihr DECT-Handapparat klingelt, wird Folgendes angezeigt:



Die Nummer des Anrufers wird angezeigt.

Zum Annehmen eines Anrufs wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Take the Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

5.4 Zum Contact Center weitergeleiteter Anruf

Je nach der ausgewählten Konfiguration klingelt Ihr DECT-Handapparat, wenn ein Anruf zum Contact Center weitergeleitet und zu Ihrem Handapparat umgeleitet wird, und eine der folgenden Informationen wird angezeigt:

- Name des Anrufers (Name des weitergeleiteten Telefons) => Angerufene Nummer (Rufnummer des Piloten - Zugangspunkt des Contact Center)
- Nummer des Anrufers (Rufnummer des weitergeleiteten Telefons) => Angerufener Name (Name des Piloten - Zugangspunkt des Contact Center)
- Name des Anrufers (Name und Rufnummer des weitergeleiteten Telefons)

Das am Zeilenende angezeigte Sternchen (*) deutet darauf hin, dass der eingehende Anruf ein CC-Anruf ist.

Das Symbol „=>“ deutet darauf hin, dass der eingehende Anruf ein weitergeleiteter Anruf ist.

Beispiel eines klingelnden DECT-Handapparats bei einem weitergeleiteten Anruf:



Zum Annehmen eines Anrufs wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Take the Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

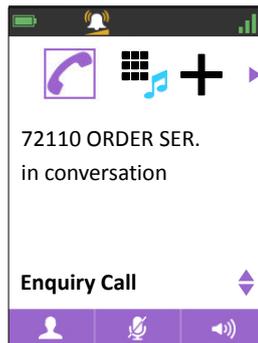
Dieses Anzeigeformat gilt auch, wenn ein CC-Anruf von einem anderen Agenten zu einem Piloten umgeleitet und von diesem Piloten an Ihren DECT-Handapparat weitergeleitet wird. In diesem Fall gehören die angezeigten

Anruferinformationen zu dem Piloten, der den CC-Anruf ursprünglich verarbeitet hat, und nicht zu dem Agenten, der die Umleitung des CC-Anrufs initiiert hat.

DECT-Handapparat in laufender Kommunikation

6.1 Einleitung

Bei laufender Kommunikation wird beispielsweise Folgendes angezeigt:



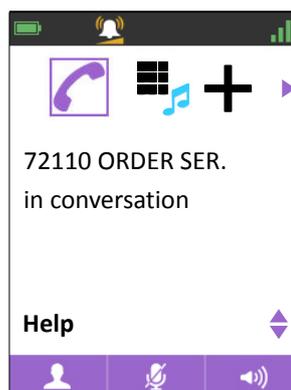
Wenn Sie mehrmals die Navigationstaste Ab betätigen, ändert sich die Anzeige und bietet Zugriff auf Telefonfunktionen:

Kennzeichnung	Bedeutung
Enquiry Call	Anruf (Rückfrage)
Help	Anforderung von Hilfe vom Supervisor
Superv	Direkter Anruf bei einem Supervisor
Call Duration	Anzeige der Anrufdauer (Format: mm:ss)
Send MF	Wählen von MFV-Ziffern

6.2 Anforderung von Hilfe vom Supervisor

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie Hilfe von einem Supervisor anfordern, wenn Sie sich in einer CC-Kommunikation oder einer externen privaten Kommunikation (sofern genehmigt) befinden. Der Supervisor kann zuhören und/oder sich an dem Gespräch beteiligen.

Vorgehensweise: Beispiel, wenn sich der DECT-Handapparat in CC-Kommunikation befindet:



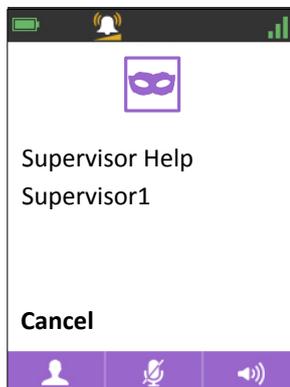
Wählen Sie mit den Navigationstasten die Option **Help** aus und betätigen Sie die Taste **OK**, um Hilfe von einem Supervisor anzufordern, der zu Ihrer Bearbeitungsgruppe gehört.

Ergebnis: Nach der Aktivierung hängen die angezeigten Informationen von dem Status des Supervisors ab:

Supervisorstatus	Angezeigte Meldung
Der Supervisor ist erreichbar	Missing Superv. gefolgt vom Namen des Supervisors oder der Rufnummer (sofern in der Systemverwaltung konfiguriert) (*).
Wenn der Supervisor nichts unternimmt, bleibt die Anforderung von Hilfe dauerhaft aktiv (die Meldung wird immer angezeigt).	Busy Supervisor Der DECT-Handapparat kehrt nach Ablauf des Systemtimers zum Gesprächszustand zurück.
Der Supervisor ist erreichbar	Supervisor Help gefolgt vom Namen des Supervisors oder der Rufnummer (sofern in der Systemverwaltung konfiguriert) (*). Wenn der Supervisor die Hilfeanforderung annimmt, nachfolgend jedoch zurückweist oder nichts unternimmt (nicht zuhört oder sich auf einen Anruf aufschaltet), wird die Hilfeanforderung nach Ablauf eines Systemtimers gestoppt und die ursprüngliche Meldung Supervisor Help wird wieder angezeigt. Zum Abbrechen der Hilfeanforderung betätigen Sie die Taste OK . Wenn der Supervisor die Hilfeanforderung annimmt, nachfolgend jedoch zurückweist oder nichts unternimmt (nicht zuhört oder sich auf einen Anruf aufschaltet), wird die Hilfeanforderung nach Ablauf eines Systemtimers gestoppt und die ursprüngliche Meldung in conversation wird wieder angezeigt.

(*): Während der Hilfeanforderung:

- Sie befinden sich noch im Gespräch mit dem Anrufer. Zum Abbrechen der Hilfeanforderung betätigen Sie die Taste **OK**.



- Der Supervisor kann folgende Aktionen ausführen:

Supervisoraktion	Angezeigte Meldung
Dem Gespräch zuhören	Sup. listening
Sich normal auf das Gespräch aufschalten	Normal intrusion
Sich eingeschränkt auf das Gespräch aufschalten, ohne dass dem externen Anrufer seine/ihre Anwesenheit angezeigt wird	Restr. intrusion

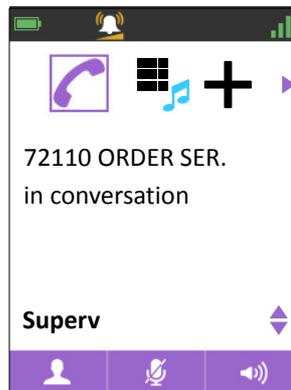
Hinweis:

- Bei der normalen Aufschaltung wird der Anrufer durch einen Piepton gewarnt.
- Je nach Autorisierung zeigen diese Meldungen die Anwesenheit des Supervisors an, wenn Ihr DECT-Handapparat überwacht wird.

6.3 Direkter Anruf bei einem Supervisor

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie einen Supervisor anrufen, während Sie sich im Gespräch befinden (CC-Kommunikation, lokale Kommunikation oder persönliche externe Kommunikation).

Vorgehensweise: Beispiel, wenn sich der DECT-Handapparat in CC-Kommunikation befindet:



Wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Superv** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Ergebnisse: Nach der Aktivierung hängen die angezeigten Informationen von dem Status des Supervisors ab:

Supervisoraktion	Angezeigte Meldung
Es ist kein Supervisor anwesend	Missing Superv.
Beim Supervisor ist besetzt	is busy (*) Der DECT-Handapparat kehrt nach Ablauf des Systemtimers zum Gesprächszustand zurück.
Der Supervisor befindet sich im Ruhezustand	is alerted (*)
Der Supervisor nimmt den Anruf an	in conversation (*) Wenn die Kommunikation mit dem Supervisor getrennt wird, kehrt der DECT-Handapparat in den Gesprächszustand zurück.

(*): Sofern in der Systemverwaltung konfiguriert, wird auch der Name des Supervisors oder die Rufnummer angezeigt.

DECT-Handapparat am Ende der Kommunikation

7.1 Transaktions- oder Geschäftscodes

Aufgabe: Diese Funktion wird am Ende eines Gesprächs dazu verwendet, Informationen einzugeben, die für statistische Zwecke verwendet werden können.

Am Ende eines Gesprächs werden Sie möglicherweise aufgefordert, einen Transaktions- oder Geschäftscodes einzugeben. In diesem Fall erscheint die folgende Anzeige:

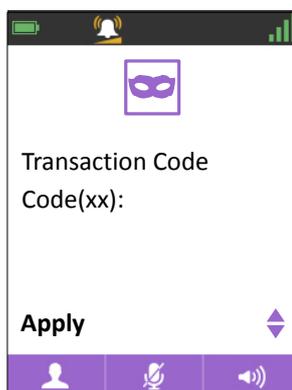


Abbildung 7.1: Beispiel einer Anzeige für die Eingabe eines Transaktionscodes

oder



Abbildung 7.2: Beispiel einer Anzeige für die Eingabe eines Geschäftscodes

Die Anzahl der einzugebenden Ziffern ist in Klammern angegeben.

Folgende Optionen stehen für die Konfigurierung des Codes zur Verfügung:

Option	Bedeutung
Erase	Korrigieren der letzten eingegebenen Code-Ziffer
Delete	Löschen des Codes
Apply	Bestätigen des Codes
Cancel	Abbrechen der Code-Eingabe

Vorgehensweise:

1. Geben Sie die Nummer des Codes ein (Transaktions- oder Geschäftscodes)
2. Zum Bestätigen der Code-Eingabe wählen Sie die Option **Apply** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Ergebnis: Wenn der Code vor Ablauf eines Systemtimers eingegeben wurde, wird die Meldung **Code registered** angezeigt, und der DECT-Handapparat befindet sich im Status **Nachbearbeitung**, **Pause** oder im **Ruhezustand**.

7.2 Automatische Nachbearbeitung

Aufgabe: Am Ende eines Gesprächs oder nach der Phase **Transaktionscode** kann der DECT-Handapparat in den Status der automatischen **Nachbearbeitung** umschalten (sofern in der Systemverwaltung konfiguriert). Diese Phase wird dazu genutzt, nicht-telefonspezifische Arbeiten auszuführen. In diesem Zeitraum steht Ihr DECT-Handapparat nicht für die Annahme von Anrufen zur Verfügung.



Vorgehensweise: Zum Beenden der Phase **Nachbearbeitung** warten Sie das Ablaufen des Nachbearbeitungstimers ab oder führen Sie folgende Aktionen durch:

1. Betätigen Sie die Navigationstaste **Ab**.
2. Wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Wrap-Up** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.
3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Ergebnis: Der DECT-Handapparat schaltet in den Status **Pause** (zwischen Anrufen) um.

7.3 Pause zwischen Anrufen

Aufgabe: Diese Phase beginnt, sobald die Phase **Nachbearbeitung** abgeschlossen ist. In der Phase **Pause** (zwischen Anrufen) können Sie persönliche (lokale und externe) Anrufe tätigen.



Vorgehensweise: Zum Beenden der Phase **Nachbearbeitung** betätigen Sie die Ein/Aus-Taste  oder warten Sie das Ablaufen des Nachbearbeitungstimers ab.

Hinweis:

*Sie können in der Pause die Phase **Nachbearbeitung** aktivieren:*

- 1. Betätigen Sie die Navigationstaste **Ab**.*
- 2. Wählen Sie mithilfe der Navigationstasten die Option **Wrap-Up** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.*
- 3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.*

*Der DECT-Handapparat schaltet in die Phase **Nachbearbeitung** um. Am Ende der Nachbearbeitung kehrt der DECT-Handapparat zur Phase **Pause** zurück.*

Ergebnis: Der DECT-Handapparat schaltet in den **Ruhezustand** um.

Abmeldung vom DECT-Handapparat

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie sich aus der Bearbeitungsgruppe und der Contact Center Verteilung (CCD oder RSI) abmelden.

Voraussetzung: Ein zugewiesener Agent kann sich aus der Bearbeitungsgruppe abmelden, wenn sich der DECT-Handapparat in einem der folgenden Zustände befindet: **Ruhezustand**, **Nachbearbeitung** oder **Pause**.



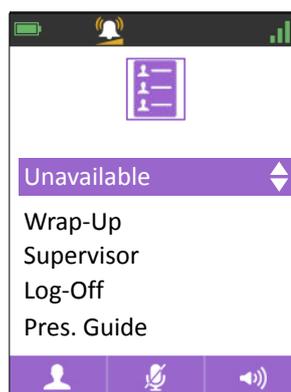
Abbildung 8.1: Beispiel eines DECT-Handapparats im **Ruhezustand**

Vorgehensweise:

1. Betätigen Sie eine der folgenden Tasten:

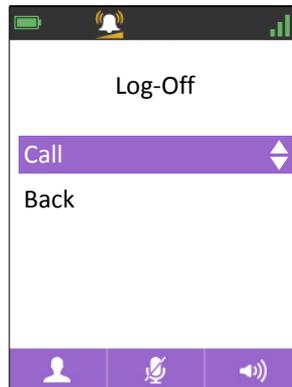
- Navigationstaste Ab (Schnellzugriff)
- Menütaste (☰), und wählen Sie mithilfe der Navigationstasten das Menü **Contacts** aus.

Die CC-Funktionen werden angezeigt



2. Wählen Sie die Option **Log-Off** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Das Fenster **Log-Off** wird angezeigt



3. Wählen Sie die Option **Call** aus und betätigen Sie die Taste **OK**.

Hinweis:

*Wenn Sie die Option **Back** auswählen, kehrt der DECT-Handapparat zum vorherigen Status zurück.*

Das Fenster **Password** wird angezeigt

4. Geben Sie Ihr Passwort ein

Hinweis:

Diese Aufforderung zur Eingabe eines Passwortes ist optional, wie in der Systemverwaltung festgelegt.

Ergebnis: Nach der Abmeldung wird die Meldung **Log-Off regist.** angezeigt, und der DECT-Handapparat kehrt in die Geschäftsposition zurück.

Achtung:

Abhängig von der Systemverwaltung sind Sie eventuell nicht berechtigt, sich abzumelden, wenn Sie der letzte zugewiesene Agent in der Bearbeitungsgruppe sind.