

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center - Standard Edition

**Agent an einem Bürotelefon mit kleinem Display
und 6 Funktionstasten**
Telefon-Benutzerhandbuch R10.x



Version 10.x - Oktober 2021

8AL90360DEAE 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)



Agent an einem Bürotelefon mit kleinem Display und 6 Funktionstasten

Kapitel 1

Allgemeine Hinweise

Kapitel 2

Contact Center-Funktionstasten

2.1	Über Softkeys verfügbare CC-Funktionen.....	7
2.2	Über programmierbare Tasten verfügbare CC-Funktionen.....	8

Kapitel 3

Anmeldung am Telefon

3.1	Einleitung.....	9
3.2	Anmeldung ohne Identifizierung (fest zugeordneter Agent).....	9
3.3	Anmeldung mit Identifizierung (mobiler Agent).....	11
3.4	Funktion Aktivieren des Headsets bei Anmeldung.....	13

Kapitel 4

Freier Apparat (Ruhezustand)

4.1	Einleitung.....	14
4.2	Agentensprache.....	14
4.3	Telefoninformationen.....	14
4.3.1	Agenteninformationen.....	14
4.3.2	Private Informationen.....	15

Agent an einem Bürotelefon mit kleinem Display und 6 Funktionstasten

4.4	Multimedia-Status einstellen(E-Mail, Chat, Campaignoder Rückruf).....	15
4.5	Überwachung der Warteschlange durch LED	16
4.6	Vorübergehende Nichtverfügbarkeit.....	16
4.7	Manuelle Nachbearbeitung.....	17
4.8	Supervisoranruf.....	18
4.9	Agenten-Begrüßungsansage.....	20
4.10	Verwendung des Headsets.....	21
4.11	Allgemeine Rufumleitung mit Pilot.....	21
4.11.1	Aktivierung der allgemeinen Rufumleitung mit Pilot.....	21
4.11.2	Abbruch der allgemeinen Rufumleitung mit Pilot.....	22
4.12	Manuelle Schließung/Öffnung einer Bearbeitungsgruppe.....	24
4.12.1	Manuelles Schließen einer Bearbeitungsgruppe.....	24
4.12.2	Manuelles Öffnen einer Bearbeitungsgruppe.....	25

Kapitel 5 **Klingelndes Telefon**

5.1	Einleitung.....	27
5.2	CC-Anruf und direkter CC-Anruf.....	27
5.3	Privater Anruf.....	27
5.4	Zum Contact Center weitergeleiteter Anruf.....	28

Agent an einem Bürotelefon mit kleinem Display und 6 Funktionstasten

Kapitel 6

Telefon in laufender Kommunikation

6.1	Einleitung.....	29
6.2	Anforderung von Hilfe vom Supervisor.....	29
6.3	Direkter Anruf bei einem Supervisor.....	31

Kapitel 7

Telefon am Ende der Kommunikation

7.1	Transaktions- oder Geschäftscode.....	32
7.2	Automatische Nachbearbeitung.....	33
7.3	Pause zwischen Anrufen.....	33

Kapitel 8

Abmeldung vom Telefon

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

- 8008/8008G/8018 DeskPhones
- 8019s DeskPhone
- 8028s Premium DeskPhone
- 8029 Premium DeskPhone

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 in dem grafischen Schwarzweiß-Display der Pro-ACD-Telefone erläutert.

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.

Die Contact Center (CC)-Funktionen stehen bei den Telefonen entweder über dynamische Tasten (Softkeys) oder über programmierbare Tasten zur Verfügung.

Das Tastenlayout ist bei allen Telefonen (8008/8018 DeskPhone, 8028s Premium DeskPhone und 8029 Premium DeskPhone) identisch.

Abbildung 2.1: Tastenlayout bei Telefonen des Typs 8028s Premium DeskPhone



2.1 Über Softkeys verfügbare CC-Funktionen

Den Softkeys sind dynamische (kontextabhängige) Belegungen zugeordnet, die sich in Abhängigkeit vom aktuellen Status des Telefons ändern. Wählen Sie mit den Navigationspfeilen (Tasten) eine dynamische Belegung aus und drücken Sie abschließend den entsprechenden Softkey.

Jeder dynamischen Belegung 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	Erledigung 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
LogOn	Anmeldung in einer Bearbeitungsgruppe und der Contact Center-Verteilung

Kennzeichnung	Bedeutung
Private info	Anzeige von Geschäftsinformationen über Ihr privates Telefon (bei Konfiguration einer privaten Agentennummer)
Pres. Guide	Verwaltung Ihrer Begrüßungsansage
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

2.2 Über programmierbare Tasten verfügbare CC-Funktionen

Programmierbare Tasten sind Tasten, die für den schnellen Zugriff auf CC-Funktionen vorprogrammiert sind. Diesen programmierbaren Tasten ist Ihrer Agenten-Rufnummer zugeordnet. Zugriff erfolgt über:

- Die Registerkarte **perso** im Gerätebildschirm oder
- Zusatz Tastenmodule (Modul mit 10 Tasten, 14 Tasten, 20 Tasten oder 40 Tasten), die an das Gerät angeschlossen werden

Folgende CC-Funktionen können mit diesen Tasten programmiert werden:

Programmierbare Taste	Bedeutung
Headset	Ein-/Ausschalten der Headset-Funktion
Pilot fwd	Aktivierung der allgemeinen Rufumleitung eines vorab ausgewählten Piloten
PG Op/CI	Manuelles Schließen/Öffnen der Bearbeitungsgruppe, der Sie zugewiesen sind

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

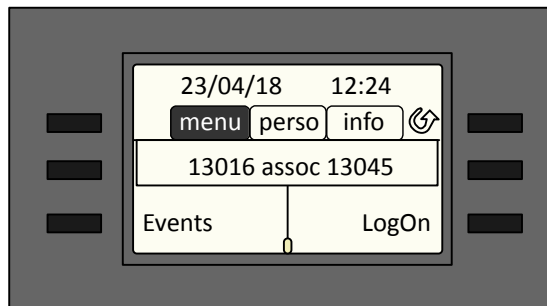
Ein Agent kann sich auf zwei Arten beim Contact Center anmelden:

- **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: Diese Funktion ist verfügbar, wenn sich Ihr Apparat im Ruhezustand befindet, als **ACD authorized phone set** festgelegt ist (Funktionstaste **LogOn** am Bildschirm vorhanden) und einer Agenten-Rufnummer zugeordnet ist.



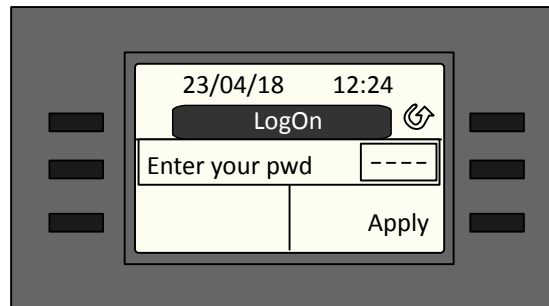
Hinweis:

Die Position des Softkeys **LogOn** hängt von der Systemverwaltung ab. Standardmäßig befindet sich der Softkey **LogOn** an Position 8 in der Registerkarte **menu**.

Vorgehensweise:

1. Betätigen Sie den Softkey **LogOn**.

Die folgende Anzeige erscheint:

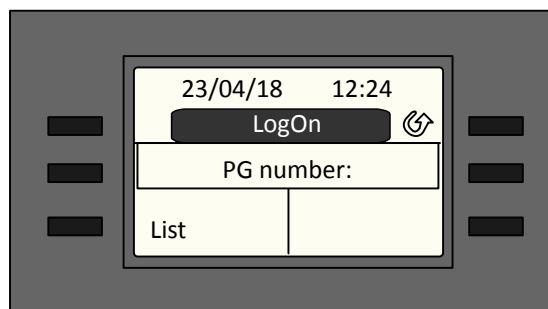


Hinweis:

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

2. Geben Sie Ihr Passwort ein und betätigen Sie den Softkey **Apply**.

- 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 Folgendes ein:

- Nummer Ihrer zugewiesenen Bearbeitungsgruppe
- Oder betätigen Sie den Softkey **List** und wählen Sie anschließend die Nummer der Bearbeitungsgruppe aus, der Sie beitreten möchten

Hinweis:

Möglicherweise werden Sie aufgefordert, nun Ihr Headset zu aktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Funktion Aktivieren des Headsets bei Anmeldung](#) auf Seite 13.

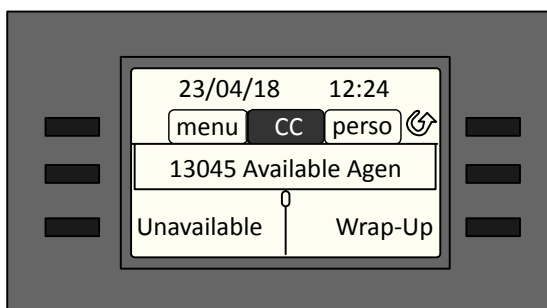
Ergebnis: Nach der Aktivierung wird Ihre Agenten-Rufnummer und eine Meldung angezeigt, die sich je nach Agentenstatus unterscheidet:

Agentenstatus	Angezeigte Meldung
Zugewiesener Agent	Pre-ass Agent
Agent zugewiesen und in einer offenen Bearbeitungsgruppe verfügbar	Available Agen
Agent zugewiesen und nicht für eine offene Bearbeitungsgruppe verfügbar	Agent Unavail (*)
Agent zugewiesen und in einer manuell geschlossenen Bearbeitungsgruppe verfügbar	PG Manu. Closed

Agentenstatus	Angezeigte Meldung
Agent zugewiesen und in einer manuell geschlossenen Bearbeitungsgruppe nicht verfügbar	PG Manu. Closed (*)
Agent zugewiesen und in einer automatisch geschlossenen Bearbeitungsgruppe nicht verfügbar	PG Auto. Closed (*)

(*): Neben dem Softkey **Unavailable** wird ein aktiviertes Kontrollkästchen angezeigt.

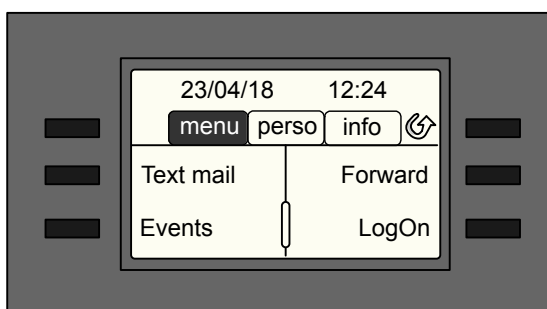
Beispiel: Der folgende Bildschirm zeigt einen zugewiesenen und in einer offenen Bearbeitungsgruppe verfügbaren Agenten an



3.3 Anmeldung mit Identifizierung (mobiler Agent)

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

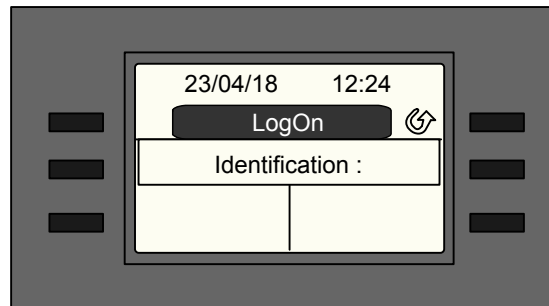
Voraussetzungen: Diese Funktion ist verfügbar, wenn sich der Apparat im Ruhezustand befindet, als **ACD authorized phone set** festgelegt ist (Funktionstaste **LogOn** am Bildschirm vorhanden) und keinem Agenten zugeordnet ist.



Vorgehensweise:

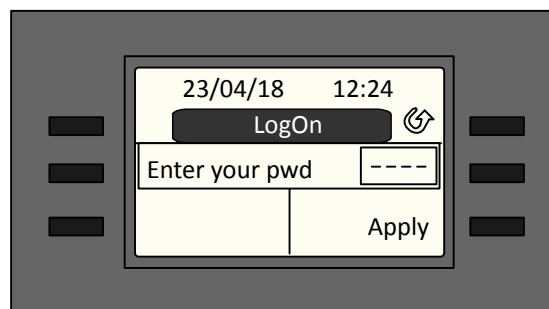
1. Betätigen Sie den Softkey **LogOn**.

Die folgende Anzeige erscheint:



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

Die folgende Anzeige erscheint:

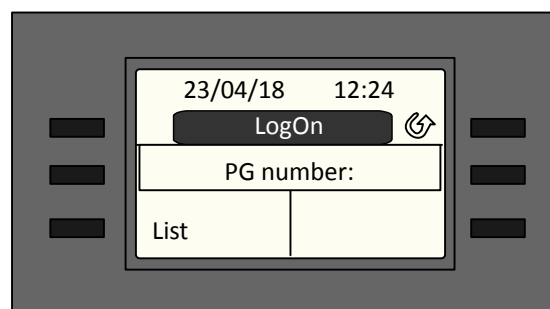


Hinweis:

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

3. Geben Sie Ihr Passwort ein und betätigen Sie den Softkey **Apply**.

- 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 Folgendes ein:

- Nummer Ihrer zugewiesenen Bearbeitungsgruppe
- Oder betätigen Sie den Softkey **List** und wählen Sie anschließend die Nummer der Bearbeitungsgruppe aus, der Sie beitreten möchten

Hinweis:

Möglicherweise werden Sie aufgefordert, nun Ihr Headset zu aktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Funktion Aktivieren des Headsets bei Anmeldung](#) auf Seite 13.

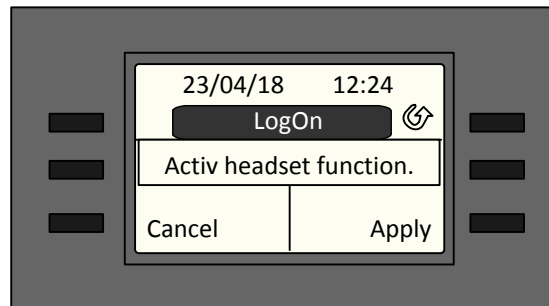
Ergebnis: Nach der Aktivierung wird Ihre Agenten-Rufnummer und eine Meldung angezeigt, die sich je nach Agentenstatus unterscheidet. Die möglichen Agentenstatus entsprechen denjenigen für eine **Anmeldung ohne Identifizierung** (siehe [Anmeldung ohne Identifizierung \(fest zugeordneter Agent\)](#) auf Seite 9).

3.4 Funktion Aktivieren des Headsets bei Anmeldung

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie Ihr Headset bei der Anmeldung aktivieren.

Voraussetzung: Auf diese Funktion kann zugegriffen werden, wenn Ihre Agenteneinstellungen die programmierbare Taste **Headset** vorsehen. Wenn Sie einer Bearbeitungsgruppe zugewiesen sind, für die der Parameter **Headset mandatory** aktiviert ist, ist Ihr Headset standardmäßig aktiviert.

Nach der Anmeldung am Apparat erscheint folgende Anzeige:

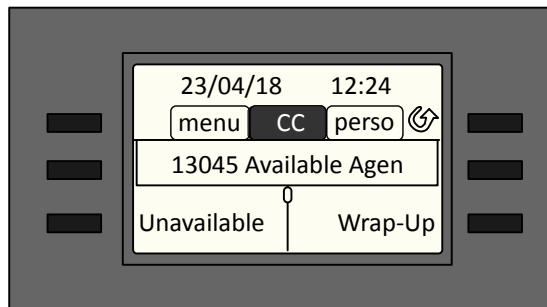


Vorgehensweise: Betätigen Sie den Softkey **Apply** zur Aktivierung der Funktion Headset.

Ergebnis: Nach der Aktivierung befindet sich das Telefon im Ruhezustand (siehe [Freier Apparat \(Ruhezustand\)](#) auf Seite 14). Neben der programmierbaren Taste **Headset** (Registerkarte **perso** oder Zusatz Tastenmodul) wird ein aktiviertes Kontrollkästchen angezeigt.

4.1 Einleitung

Wenn sich das Telefon im Ruhezustand befindet, wird die Registerkarte **CC** angezeigt, z. B.:



Wenn Sie mehrmals die Navigationstaste Ab betätigen, ändert sich die Anzeige und bietet Zugriff auf Softkeys für spezielle CC-Funktionen (siehe [Über Softkeys verfügbare CC-Funktionen](#) auf Seite 7).

Wenn Sie die Registerkarte **perso** auswählen (oder ein Zusatzastenmodul verwenden), können Sie Zugriff auf programmierbare Tasten für spezielle CC-Funktionen erhalten (sofern in der Systemverwaltung konfiguriert) (siehe [Über programmierbare Tasten verfügbare CC-Funktionen](#) auf Seite 8).

4.2 Agentensprache

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

Vorgehensweise:

1. Wählen Sie mit den Navigationstasten (Links oder Rechts) die Registerkarte **menu** aus.
2. Wechseln Sie mit den Softkeys zu: **Settings > Phone > language**
3. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus und drücken Sie die Taste **OK**.

Ergebnis: Die ausgewählte Sprache wird sofort für die Benutzeroberfläche des Telefons übernommen.

4.3 Telefoninformationen

4.3.1 Agenteninformationen

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie Informationen zu Ihren Agentenmerkmalen anzeigen.

Vorgehensweise: Wählen Sie mit den Navigationstasten (Links oder Rechts) die Registerkarte **info** aus.

Ergebnis: Folgende Informationen werden angezeigt:

- Agentenmerkmale wie Name, Rufnummer, Bearbeitungsgruppe, der Sie zugewiesen sind, und Privatnummer (sofern konfiguriert)

- Status von Telefonfunktionen, die Ihren Agentenmerkmalen zugeordnet sind, wie: Neue Nachrichten, unbeantwortete Anrufe, Anrufumleitung (sofern aktiviert)

4.3.2 Private Informationen

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie Ihre privaten Informationen anzeigen (sofern in der Systemverwaltung eine private Agentennummer konfiguriert ist).

Vorgehensweise: Wählen Sie mit den Navigationstasten (Links oder Rechts) die Registerkarte **CC** aus, und betätigen Sie den Softkey **Private info**.

Ergebnis: Die angezeigten Informationen hängen von Ihrer privaten Nummer ab:

- Entspricht Ihre private Nummer Ihrer Agentennummer, sind die angezeigten Informationen identisch mit denjenigen der Registerkarte **info** (siehe [Agenteninformationen](#) auf Seite 14)
- Wenn Ihre private Nummer nicht Ihrer Agentennummer entspricht (beispielsweise Geschäftstelefon), betreffen die angezeigten Informationen lediglich Ihre private Nummer (private Telefonmerkmale und Status der Telefonfunktionen, die den privaten Telefonmerkmalen zugeordnet sind).

4.4 Multimedia-Status einstellen(E-Mail, Chat, Campaignoder Rückruf)

Rolle: Mit dieser Funktion können Sie Ihren aktuellen Multimedia-Status auf der Anzeige des Telefons 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

4.5 Überwachung der Warteschlange durch LED

Die LED an Ihrem Telefon informiert Sie darüber, ob Anrufe in der Warteschlange vorliegen oder eine der von Ihrer Bearbeitungsgruppe bedienten Warteschlangen ausgelastet ist.

Folgende LED-Status stehen zur Verfügung:

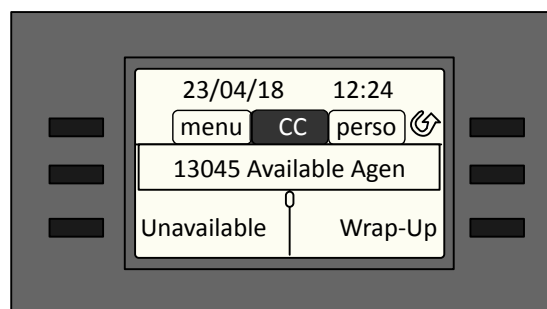
LED-STATUS	Bedeutung
Orangefarbenes Licht blinkt	Mindestens eine Warteschlange ist ausgelastet
Orangefarbenes Licht leuchtet dauerhaft	Mindestens ein Anruf befindet sich in der Warteschlange
Grünes Licht blinkt	Mindestens eine (Sprach- oder Text-) Nachricht und/oder eine Rückrufanforderung befindet sich in der Warteschlange auf Ihrem Telefon
Aus	Es befindet sich keine Nachricht und/oder Rückrufanforderung in der Warteschlange auf Ihrem Telefon, kein Anruf in der Warteschlange und keine Warteschlange ist ausgelastet

4.6 Vorübergehende Nichtverfügbarkeit

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

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

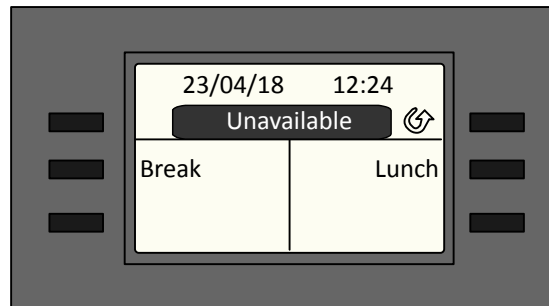
Vorgehensweise: Beispielsweise, wenn sich das Telefon im **Ruhezustand** befindet:



Die Vorgehensweise ist identisch, wenn sich das Telefon im Status **Nachbearbeitung** oder **Pause** befindet.

1. Betätigen Sie den Softkey **Unavailable**.

Die folgende Anzeige erscheint:

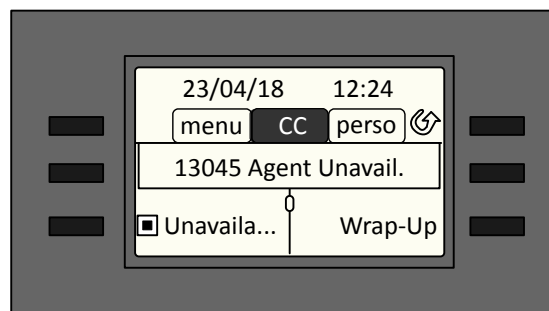


Hinweis:

Jeder dieser Softkeys stellt eine Art der vorübergehenden Nichtverfügbarkeit dar, die bei der Statistik berücksichtigt wird. Es kann bis zu neun unterschiedliche Arten der Nichtverfügbarkeit für Ihre Bearbeitungsgruppe geben.

2. Wenn mehrere Arten der Nichtverfügbarkeit angezeigt werden, betätigen Sie den Softkey, der der Art der Nichtverfügbarkeit entspricht, die Sie für Ihr Telefon übernehmen möchten.

Ergebnis: Nach der Aktivierung erscheint die folgende Anzeige:



(*): Neben dem Softkey Unavailable wird ein aktiviertes Kontrollkästchen angezeigt.

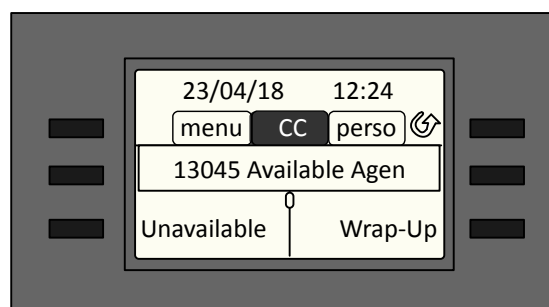
Zum Beenden der vorübergehenden Nichtverfügbarkeit und zur Rückkehr zum vorherigen Status, betätigen Sie erneut den Softkey **Unavailable**.

4.7 Manuelle Nachbearbeitung

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

Voraussetzungen: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn sich Ihr Telefon entweder im **Ruhezustand** oder im Status **Pause** (zwischen Anrufen) befindet.

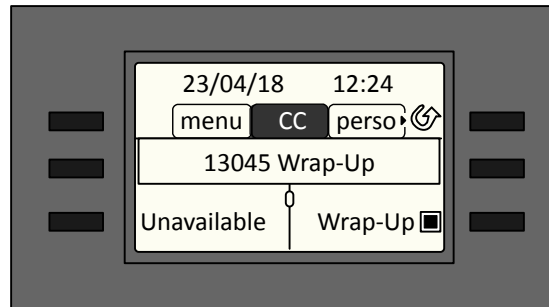
Vorgehensweise: Beispiel, wenn sich das Telefon im **Ruhezustand** befindet:



Die Vorgehensweise ist identisch, wenn sich das Telefon im Status **Pause** befindet.

1. Betätigen Sie den Softkey **Wrap-Up**.

Die folgende Anzeige erscheint:



(*): Neben dem Softkey **Wrap-Up** wird ein aktiviertes Kontrollkästchen angezeigt.

2. Zum Beenden des Status **Nachbearbeitung** und zur Rückkehr zum vorherigen Status betätigen Sie den Softkey **Wrap-Up** oder warten auf den Ablauf des für Ihre Bearbeitungsgruppe definierten Timers für die **Nachbearbeitung** ab.

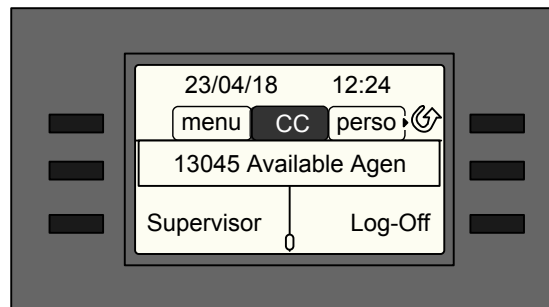
Der Timer für die **Nachbearbeitung** ist abhängig vom Ausgangsstatus Ihres Telefons unterschiedlich: **Ruhezustand** oder **Pause**.

4.8 Supervisoranruf

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie einen Supervisor anrufen.

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

Vorgehensweise: Beispiel, wenn sich das Telefon im **Ruhezustand** befindet:

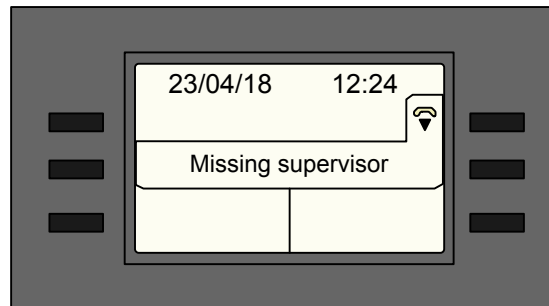


Die Vorgehensweise ist identisch, wenn sich das Telefon im Status **Nachbearbeitung** oder **Pause** befindet.

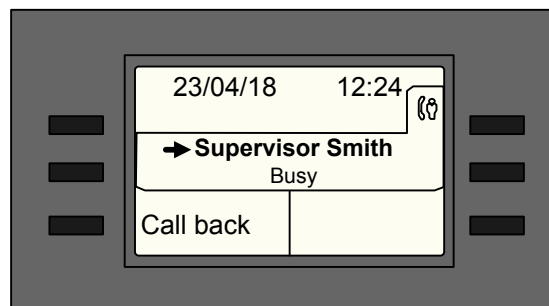
Betätigen Sie den Softkey **Supervisor**.

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:

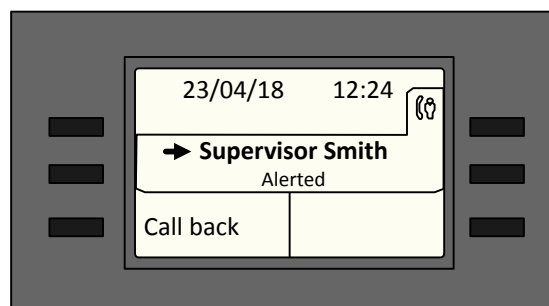


- Ist bei dem Supervisor besetzt, erscheint Folgendes im Display:



Sie können den Supervisor auffordern zurückzurufen durch Betätigung des Softkeys **Call back**.

- Befindet sich der Supervisor im Ruhezustand, ertönt am Telefon des Supervisors der Rufton, und es erscheint folgende Anzeige:



Sie können den Supervisor auffordern zurückzurufen durch Betätigung des Softkeys **Call back**.

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



Folgende Softkeys stehen zur Verfügung:

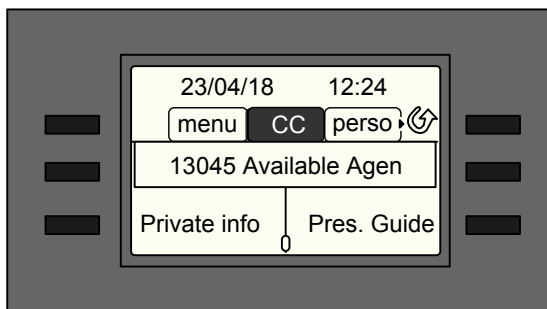
Softkey	Bedeutung
New call	Neuer Anruf (Rückfrage)
Supervisor	Direkter Anruf bei einem Supervisor

4.9 Agenten-Begrüßungsansage

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie eine Begrüßungsansage auf Ihrem Telefon programmieren. Diese Begrüßungsansage (auch Präsentationsansage genannt) wird für externe Anrufer wiedergegeben, wenn Sie den Hörer abnehmen, um Anrufe anzunehmen. Mit dem Softkey **End of guide** können Sie die Wiedergabe der Agenten-Begrüßungsansage anhalten.

Voraussetzung: Auf diese Funktion kann zugegriffen werden, wenn Ihr Agentenstatus **Available Agen** oder **Pre-ass Agent** ist.

Vorgehensweise: Beispiel bei Agentenstatus **Available Agen**:



Die Vorgehensweise ist identisch, wenn Ihr Agentenstatus **Pre-ass Agent** ist.

Betätigen Sie den Softkey **Pres. Guide**.

Ergebnis: Nach der Aktivierung erscheint die folgende Anzeige:



Sie können Ihre Agenten-Begrüßungsansage über folgende Softkeys konfigurieren:

Softkey	Bedeutung
Record	Aufzeichnen einer Begrüßungsansage
Download	Herunterladen der Begrüßungsansagen, die Sie vorher aufgezeichnet haben
Apply	Auswählen der Begrüßungsansage, die Anrufern wiedergegeben werden soll
Listen	Abhören der Begrüßungsansage, die Anrufern wiedergegeben wird

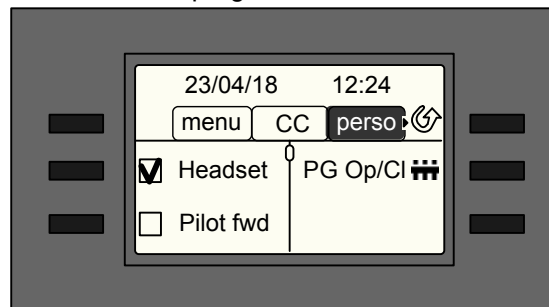
4.10 Verwendung des Headsets

Aufgabe: Mit der Funktion Headset können Sie den Handapparat durch ein Audio-Headset ersetzen.

Voraussetzung: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn Ihre Agenteneinstellungen die programmierbare Taste **Headset** vorsehen. Diese programmierbare Taste befindet sich entweder in der Registerkarte **perso** oder auf einem Zusatzastenmodul (sofern an das Telefon angeschlossen).

Vorgehensweise: Betätigen Sie die programmierbare Taste **Headset**.

Ergebnis: Das Kontrollkästchen neben der programmierbaren Taste **Headset** ist aktiviert.



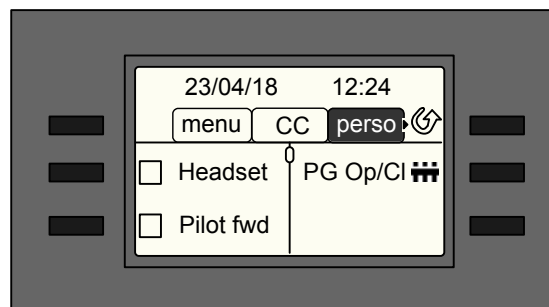
Die Taste **Stummschaltung** (grüne LED leuchtet dauerhaft) wird zur Aktivierung und Deaktivierung der automatischen Rufannahme verwendet.

4.11 Allgemeine Rufumleitung mit Pilot

4.11.1 Aktivierung der allgemeinen Rufumleitung mit Pilot

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie einen Piloten in der allgemeinen Rufumleitung platzieren. Alle bei diesem Piloten eingehenden Anrufe werden von dem allgemeinen Rufumleitungssystem behandelt (eine Regel für Sprachansagen, Rufnummern oder Anrufverteilung).

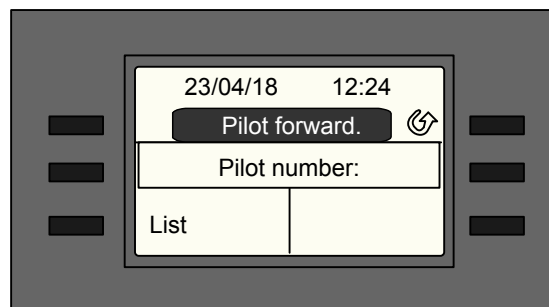
Voraussetzung: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn Ihre Agenteneinstellungen die programmierbare Taste **Pilot fwd** vorsehen. Diese programmierbare Taste befindet sich entweder in der Registerkarte **perso** oder auf einem Zusatzastenmodul (sofern an das Telefon angeschlossen).



Vorgehensweise: Zur Platzierung eines Piloten in der allgemeinen Rufumleitung:

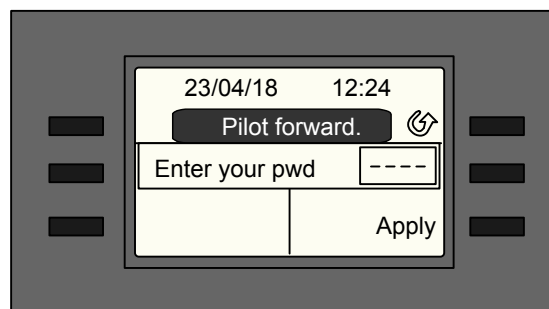
1. Betätigen Sie die programmierbare Taste **Pilot fwd**.

Die folgende Anzeige erscheint:



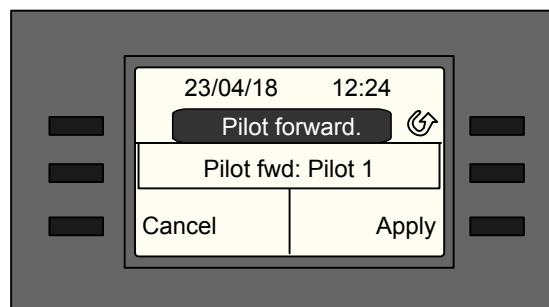
2. Geben Sie die Pilotnummer ein oder betätigen Sie den Softkey **List**, um den entsprechenden Piloten auszuwählen.

Wenn die Pilotnummer korrekt ist, erscheint folgende Anzeige:



3. Geben Sie Ihr Passwort ein und betätigen Sie den Softkey **Apply**.

Wenn das Passwort korrekt ist, erscheint folgende Anzeige:



4. Betätigen Sie den Softkey **Apply**, um die allgemeine Rufumleitung mit Pilot zu bestätigen.

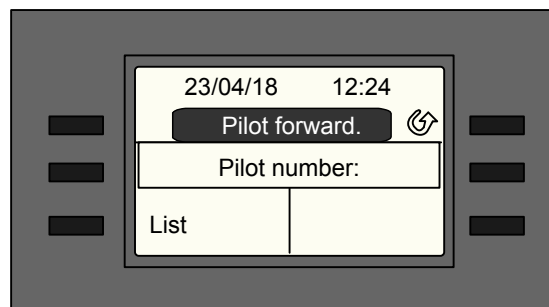
Ergebnis: Es wird vorübergehend eine Bestätigungsmeldung angezeigt, und das Telefon kehrt zu seinem vorherigen Status zurück.

4.11.2 Abbruch der allgemeinen Rufumleitung mit Pilot

Vorgehensweise: Zum Abbrechen der allgemeinen Rufumleitung für einen Piloten:

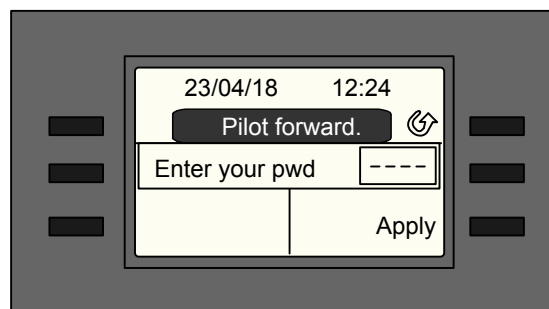
1. Betätigen Sie die programmierbare Taste **Pilot fwd.**

Die folgende Anzeige erscheint:



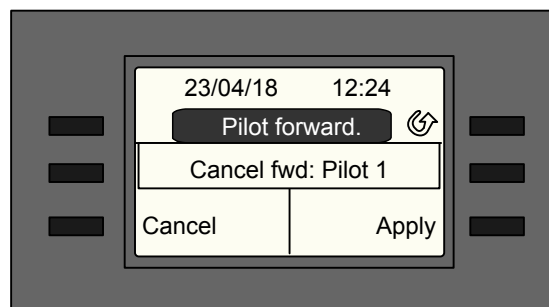
2. Geben Sie die Pilotnummer ein oder betätigen Sie den Softkey **List**, um den entsprechenden Piloten auszuwählen.

Wenn die Pilotnummer korrekt ist, erscheint folgende Anzeige:



3. Geben Sie Ihr Passwort ein und betätigen Sie den Softkey **Apply**.

Wenn das Passwort korrekt ist, erscheint folgende Anzeige:



4. Betätigen Sie den Softkey **Apply**, um den Abbruch der allgemeinen Rufumleitung mit Pilot zu bestätigen.

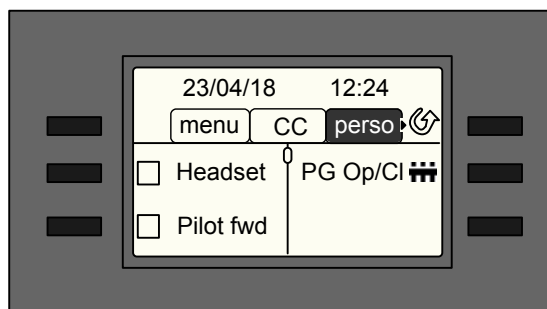
Ergebnis: Es wird vorübergehend eine Bestätigungsmeldung angezeigt, und das Telefon kehrt zu seinem vorherigen Status zurück.

4.12 Manuelle Schließung/Öffnung einer Bearbeitungsgruppe

4.12.1 Manuelles Schließen einer Bearbeitungsgruppe

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie die Bearbeitungsgruppe schließen, der Sie zugewiesen und bei der Sie angemeldet sind. Nach dem Schließen kann die Bearbeitungsgruppe keine eingehenden CC-Anrufe bearbeiten.

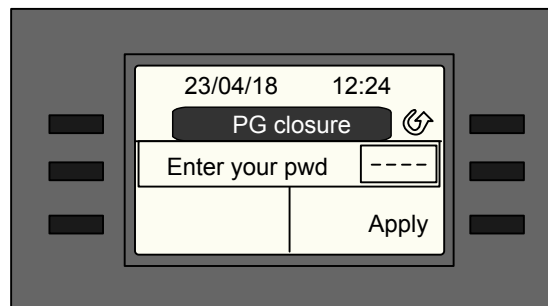
Voraussetzung: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn Ihre Agenteneinstellungen die programmierbare Taste **PG Op/CI** vorsehen. Diese programmierbare Taste befindet sich entweder in der Registerkarte **perso** oder auf einem Zusatz Tastenmodul (sofern an das Telefon angeschlossen).



Vorgehensweise:

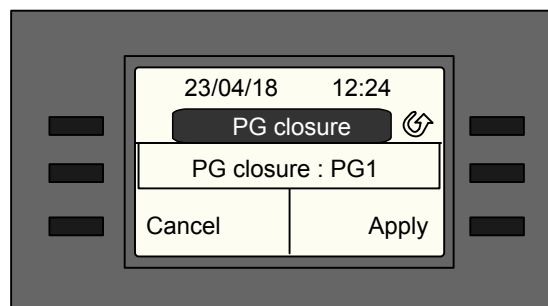
1. Betätigen Sie die programmierbare Taste **PG Op/CI**.

Die folgende Anzeige erscheint:



2. Geben Sie Ihr Passwort ein

Wenn das Passwort korrekt ist, erscheint folgende Anzeige:



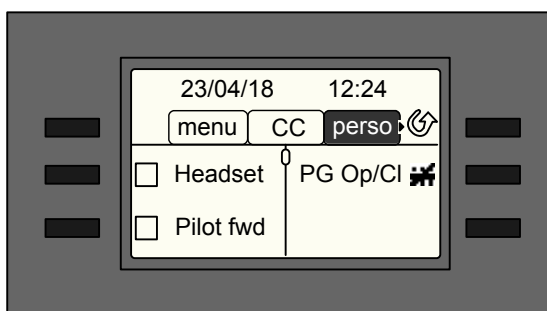
3. Betätigen Sie zum Schließen der Bearbeitungsgruppe den Softkey **Apply**.

Ergebnis: Es wird vorübergehend eine Bestätigungsmeldung angezeigt, und das Telefon kehrt zu seinem vorherigen Status zurück. Das Schließen der Bearbeitungsgruppe wird durch die Meldung **Pg Man. Clos.** und das Symbol  neben der programmierbaren Taste **PG Op/CI** angezeigt.

4.12.2 Manuelles Öffnen einer Bearbeitungsgruppe

Aufgabe: Mit dieser Funktion können Sie die Bearbeitungsgruppe öffnen, der Sie zugewiesen sind. Nach dem Öffnen kann eine Bearbeitungsgruppe eingehende CC-Anrufe bearbeiten.

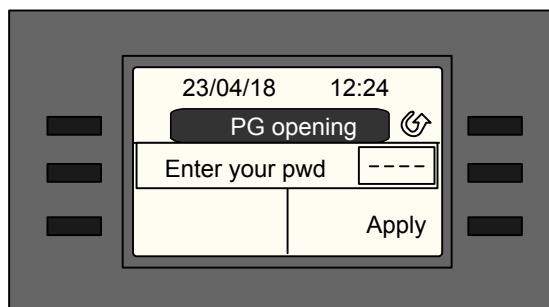
Voraussetzung: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn Ihre Agenteneinstellungen die programmierbare Taste **PG Op/CI** vorsehen und das zugehörige Symbol auf  steht. Diese programmierbare Taste befindet sich entweder in der Registerkarte **perso** oder auf einem Zusatz Tastenmodul (sofern an das Telefon angeschlossen).



Vorgehensweise:

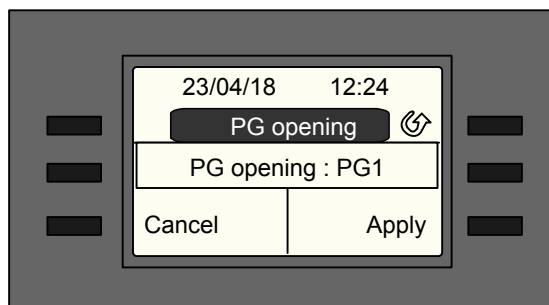
1. Betätigen Sie die programmierbare Taste **PG Op/CI**.

Die folgende Anzeige erscheint:



2. Geben Sie Ihr Passwort ein.

Wenn das Passwort korrekt ist, erscheint folgende Anzeige:



3. Betätigen Sie zum Öffnen der Bearbeitungsgruppe den Softkey **Apply.**

Der Status des Symbols neben der programmierbaren Taste **PG Op/CI** berücksichtigt auch das vom Contact Center bewirkte automatische Schließen bzw. Öffnen der entsprechenden Bearbeitungsgruppe:

Symbolstatus	Bedeutung
 (dauerhaft angezeigt)	Bearbeitungsgruppe manuell geöffnet
 (dauerhaft angezeigt)	Bearbeitungsgruppe manuell geschlossen
 (blinkt)	Bearbeitungsgruppe automatisch geöffnet
 (blinkt)	Bearbeitungsgruppe automatisch geschlossen

5.1 Einleitung

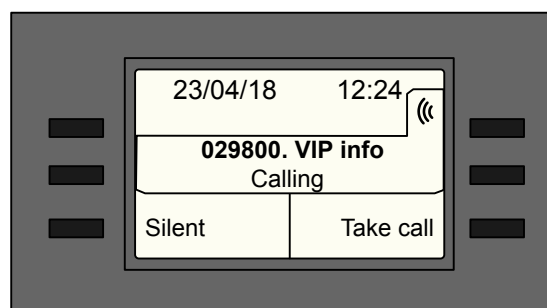
Wenn Ihr Telefon klingelt, hängen die angezeigten Informationen von Folgendem ab:

- 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
 - Wartezeit in CC-Anrufverteilung

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

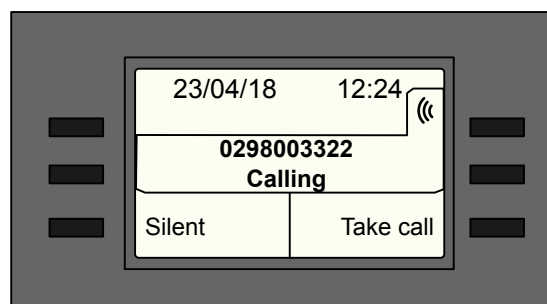
Je nach ausgewählter Konfiguration (z. B. Anrufer- und Piloteigenschaften müssen angezeigt werden) werden beim Klingeln Ihres Telefons aufgrund eines eingehenden CC-Anrufs die Anrufer- und Piloteigenschaften angezeigt:



Nehmen Sie den Anruf durch Betätigen des Softkeys **Take call** an.

5.3 Privater Anruf

Wenn Ihr Telefon klingelt, wird Folgendes angezeigt:



Die Nummer des Anrufers wird angezeigt.

Nehmen Sie den Anruf durch Betätigen des Softkeys **Take call** an.

5.4 Zum Contact Center weitergeleiteter Anruf

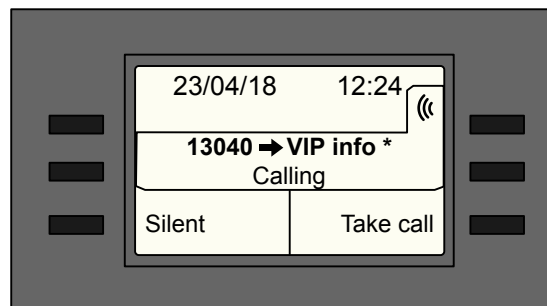
Je nach der ausgewählten Konfiguration klingelt Ihr Telefon, wenn ein Anruf zum Contact Center weitergeleitet und zu Ihrem Telefon umgeleitet wird, und eine der folgenden Informationen wird angezeigt:

- 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 Telefons bei einem weitergeleiteten Anruf:



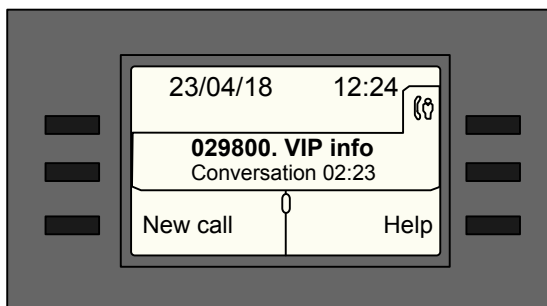
Zum Annehmen des Anrufs betätigen Sie den Softkey **Take call**.

Hinweis:

Dieses Anzeigeformat gilt auch, wenn ein CC-Anruf von einem anderen Agenten zu einem Piloten umgeleitet und von diesem Piloten an Ihr Telefon 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.

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 Softkeys für spezielle CC-Funktionen:

Kennzeichnung	Bedeutung
New call	Anruf (Rückfrage)
Help	Anforderung von Hilfe vom Supervisor
Supervisor	Direkter Anruf bei einem Supervisor
Send DTMF	Wählen von MFV-Ziffern

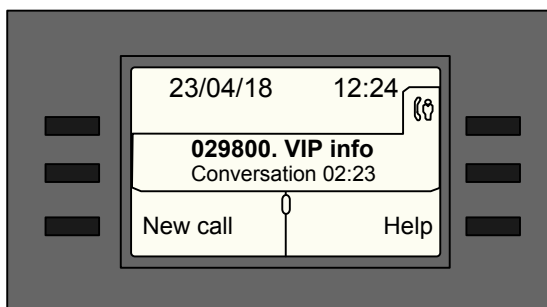
Hinweis:

Die Position des Softkeys hängt von der Systemverwaltung ab.

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 das Telefon in CC-Kommunikation befindet:



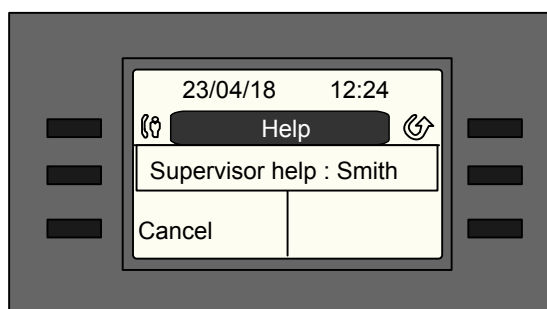
Betätigen Sie den Softkey **Help**, um Hilfe von einem Supervisor anzufordern, der zu Ihrer Bearbeitungsgruppe gehört.

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

Supervisorstatus	Angezeigte Meldung
Der Supervisor ist erreichbar	Missing supervisor 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 Zum Abbrechen der Hilfeanforderung betätigen Sie die Taste .
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 Cancel . 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 Conversation wird wieder angezeigt.

(*): Während der Hilfeanforderung:

- Sie befinden sich noch im Gespräch mit dem Anrufer. Zum Abbrechen der Hilfeanforderung betätigen Sie den Softkey **Cancel**.



- Der Supervisor kann folgende Aktionen ausführen:

Supervisoraktion	Angezeigte Meldung
Dem Gespräch zuhören	Sup. listening
Sich normal auf das Gespräch aufschalten	Normal intrusion

Supervisoraktion	Angezeigte Meldung
Sich eingeschränkt auf das Gespräch aufschalten, ohne dass dem externen Anrufer seine/ihre Anwesenheit angezeigt wird	Rest. intrusion

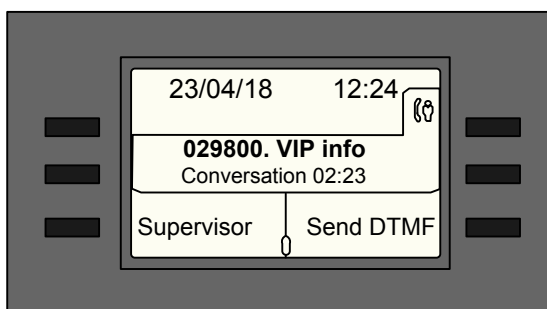
Hinweis:

- Bei der normalen Aufschaltung wird der Anrufer durch einen Piepton gewarnt.
- Je nach Autorisierung zeigen diese Meldungen die Anwesenheit des Supervisors an, wenn Ihr Telefon 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 das Telefon in CC-Kommunikation befindet:



Betätigen Sie den Softkey **Supervisor**.

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

Supervisoraktion	Angezeigte Meldung
Es ist kein Supervisor anwesend	Missing supervisor
Beim Supervisor ist besetzt	Busy (*) Das Telefon kehrt nach Ablauf des Systemtimers zum Gesprächszustand zurück.
Der Supervisor befindet sich im Ruhezustand	Alerted (*)
Der Supervisor nimmt den Anruf an	Conversation (*) Wenn die Kommunikation mit dem Supervisor getrennt wird, kehrt das Telefon in den Gesprächszustand zurück.

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

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:

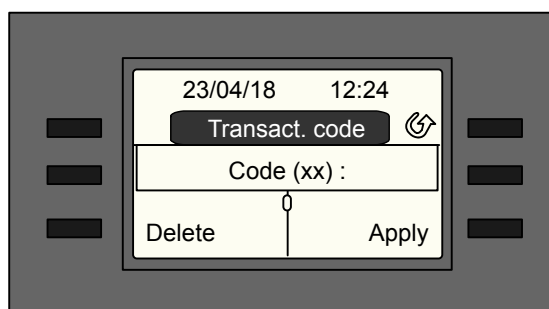


Abbildung 7.1: Beispiel einer Anzeige für die Eingabe eines Transaktionscodes

oder

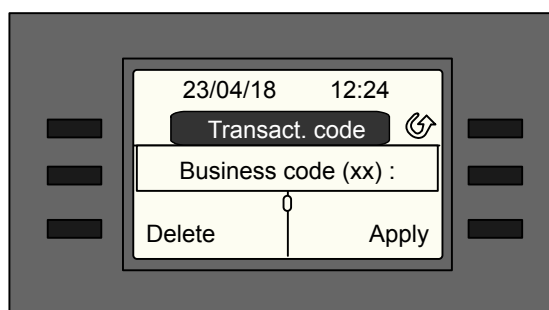


Abbildung 7.2: Beispiel einer Anzeige für die Eingabe eines Geschäftscodes

Die Anzahl der einzugebenden Ziffern ist in Klammern angegeben.

Folgende Softkeys stehen für die Konfigurierung des Codes zur Verfügung:

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

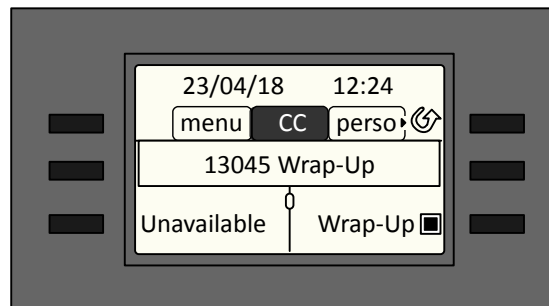
Vorgehensweise:

1. Geben Sie die Nummer des Codes ein (Transaktions- oder Geschäftscodes)
2. Zum Bestätigen der Code-Eingabe betätigen Sie den Softkey **Apply**

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

7.2 Automatische Nachbearbeitung

Aufgabe: Am Ende eines Gesprächs oder nach der Phase **Transaktionscode** kann das Telefon 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 Telefon nicht für die Annahme von Anrufen zur Verfügung.

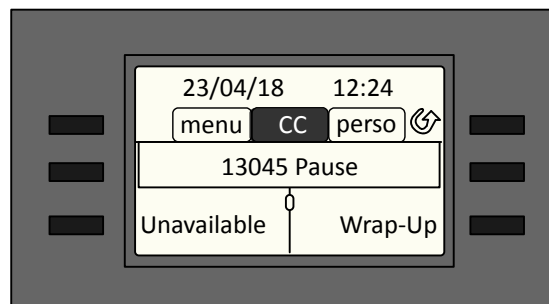


Vorgehensweise: Zum Beenden der Phase **Nachbearbeitung** betätigen Sie den Softkey **Wrap-Up** oder warten Sie das Ablaufenden des Nachbearbeitungstimers ab.

Ergebnis: Das Telefon 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.



Zum Beenden der Phase **Pause** ist keine Aktion erforderlich. Warten Sie einfach auf das Ablaufenden des Pausetimers.

Hinweis:

Zum Aktivieren der Phase **Nachbearbeitung** in der Pause betätigen Sie den Softkey **Wrap-Up**.

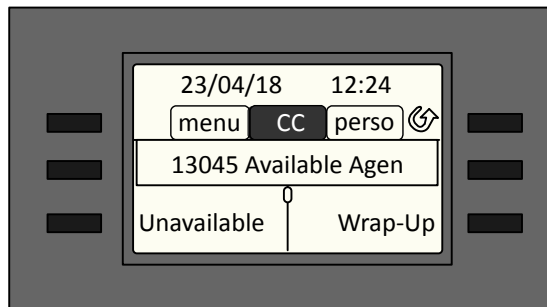
Das Telefon schaltet in die Phase **Nachbearbeitung** um. Am Ende der Nachbearbeitung kehrt das Telefon zur Phase **Pause** zurück.

Ergebnis: Das Telefon schaltet in den **Ruhezustand** um.

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 das Telefon in einem der folgenden Zustände befindet: **Ruhezustand**, **Nachbearbeitung** oder **Pause**.

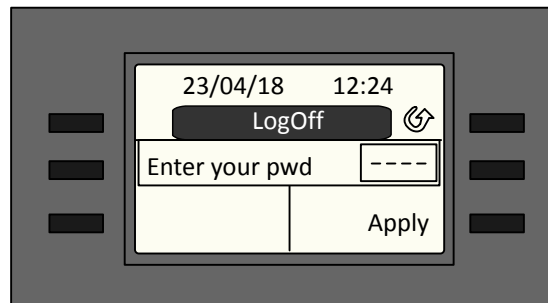
Abbildung 8.1: Beispiel eines Telefons im **Ruhezustand**



Vorgehensweise:

1. Betätigen Sie den Softkey **Log-Off**.

Die folgende Anzeige erscheint:



2. Geben Sie Ihr Passwort ein und betätigen Sie den Softkey **Apply**.

Ergebnis: Nach der Abmeldung wird die Meldung **Log-Off registered** angezeigt, und das Telefon 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.