



Verwenden von Avaya one-X® Agent

Release 2.5

31. März 2011

Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya Inc. übernimmt jedoch keine Haftung für eventuelle Fehler. Avaya behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne entsprechende Mitteilung an eine Person oder Organisation zu ändern und zu korrigieren.

Haftungsausschluss für die Dokumentation

„Dokumentation“ bezeichnet die von Avaya in Form verschiedener Medien veröffentlichten Informationen; hierzu können Produktinformationen, Bedienungsanleitungen und Leistungsspezifikationen gehören, die Avaya den Benutzern seiner Produkte generell zur Verfügung stellt. Marketingmaterialien gelten nicht als Dokumentation. Avaya lehnt jede Verantwortung für an der veröffentlichten Originalversion von Dokumentation vorgenommene Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen ab, es sei denn, diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen wurden von Avaya vorgenommen. Der Endbenutzer erklärt sich damit einverstanden, Avaya sowie die Bevollmächtigten, Gehilfen und Mitarbeiter des Unternehmens gegenüber allen Ansprüchen, Prozessen, Forderungen und Urteilen schad- und klaglos zu halten, die aus nachfolgenden an dieser Dokumentation vom Endbenutzer vorgenommenen Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen entstehen oder damit in Verbindung stehen.

Haftungsausschluss für Links

Avaya lehnt jede Verantwortung für die Inhalte und die Zuverlässigkeit der Websites ab, auf die auf dieser Website oder in der von Avaya bereitgestellten Dokumentation verwiesen wird. Avaya haftet nicht für die Verlässlichkeit von auf diesen Websites enthaltenen Informationen, Aussagen oder Inhalten und unterstützt nicht notwendigerweise die Produkte, Dienstleistungen oder Informationen, die auf diesen beschrieben oder angeboten werden. Avaya kann nicht garantieren, dass diese Links jederzeit funktionieren, und hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit dieser Websites.

Garantie

Avaya bietet eine beschränkte Garantie auf seine Hardware und Software („Produkt(e)“). Informationen über die Bedingungen der eingeschränkten Garantie finden Sie in Ihrem Kaufvertrag. Darüber hinaus stehen die Standardgarantiebedingungen von Avaya sowie Informationen über den Support für dieses Produkt während der Garantiezeit auf der Avaya-Support-Website <http://support.avaya.com> allen Avaya-Kunden und anderen zur Verfügung. Dabei ist zu beachten, dass bei einem Kauf der Produkte von einem Avaya-Vertragshändler außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanada die Garantie von diesem Vertragshändler und nicht direkt von Avaya bereitgestellt wird.

Lizenzen

DIE LIZENZBESTIMMUNGEN FÜR DIE SOFTWARE, DIE AUF DER AVAYA-WEBSITE UNTER [HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSINGINFO](http://support.avaya.com/licensinginfo) AUFGEFÜHRT SIND, GELTEN FÜR JEDE PERSON, DIE SOFTWARE VON AVAYA HERUNTERLÄDT, NUTZT UND/ODER INSTALLIERT, DIE IM RAHMEN EINES KAUFVERTRAGS MIT AVAYA BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-HÄNDLER VON AVAYA INC., EINEM AVAYA-PARTNER BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-HÄNDLER BEZOGEN WURDE. SOFERN MIT AVAYA NICHT SCHRIFTLICH ANDERSLAUTEND VEREINBART, GEWÄHRT AVAYA DIESE LIZENZ NICHT, WENN DIE SOFTWARE NICHT VON AVAYA, EINEM AVAYA-PARTNER ODER EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-HÄNDLER ERWORBEN WURDE. AVAYA BEHÄLT SICH ZUDEM DAS RECHT VOR, GEGEN SIE UND JEDE PERSON, DIE DIESE SOFTWARE OHNE LIZENZ NUTZT ODER VERKAUFT, GERICHTLICH VORZUGEHEN. MIT DER INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DER SOFTWARE BZW. MIT DEM EINVERSTÄNDNIS ZU INSTALLATION, DOWNLOAD ODER NUTZUNG DURCH ANDERE AKZEPTIEREN SIE IN IHREM EIGENEN NAMEN UND IM NAMEN DES UNTERNEHMENS, FÜR DAS SIE DIE SOFT-

WARE INSTALLIEREN, HERUNTERLADEN ODER NUTZEN (NACHFOLGEND ALS „SIE“ BZW. „ENDBENUTZER“ BEZEICHNET) DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND GEHEN EINEN RECHTSGÜLTIGEN VERTRAG ZWISCHEN IHNEN UND AVAYA INC. ODER DEM BETREFFENDEN AVAYA-PARTNER EIN („AVAYA“).

Avaya gewährt dem Endnutzer im Rahmen der unten beschriebenen Lizenztypen eine Lizenz. Die anwendbare Anzahl an Lizenzen und Leistungseinheiten, für die die Lizenz gewährt wird, beträgt (1), es sei denn, eine anders lautende Anzahl an Lizenzen und Leistungseinheiten wurde in der Dokumentation oder in anderen dem Endnutzer zugänglichen Unterlagen angegeben. Der Begriff „designierter Prozessor“ bezeichnet ein einzelnes unabhängiges Computergerät. Der Begriff „Server“ bezeichnet einen designierten Prozessor, der eine Softwareanwendung für mehrere Benutzer bereitstellt. „Software“ bezeichnet die Computerprogramme in Objektcode, die ursprünglich von Avaya lizenziert und schließlich vom Endanwender entweder als Stand-alone-Produkt oder auf der Hardware vorinstalliert verwendet werden. Der Begriff „Hardware“ bezeichnet die Standard-Hardware, die ursprünglich durch Avaya verkauft und schließlich vom Endbenutzer genutzt wird.

Lizenztyp

Parallele Benutzerlizenz (Concurrent User, CU): Der Endnutzer darf die Software auf mehreren zugewiesenen Rechnern oder auf mehr als einem Server nutzen, solange jeweils maximal die lizenzierte Anzahl von Einheiten gleichzeitig auf die Software zugreifen und sie anwenden. Der Begriff „Einheit“ bezeichnet die Einheit, die Avaya nach eigenem Ermessen als Grundlage für die Preisgestaltung der Lizenzen verwendet. Dabei kann es sich um einen Agenten, einen Port oder Benutzer, ein auf den Namen einer Person oder einer Funktion im Unternehmen (z. B. Webmaster oder Helpdesk) lautendes E-Mail- oder Voicemail-Konto oder einen Verzeichniseintrag in der von der Software genutzten Administrationsdatenbank, der einem Benutzer den Zugriff auf die Software gestattet, handeln. Einheiten können mit einem spezifischen, gekennzeichneten Server verknüpft sein.

Urheberrecht

Außer für die anderweitig ausdrücklich festgelegten Verwendungszwecke dürfen das Material dieser Website, die Dokumentation, Software oder Hardware, die von Avaya bereitgestellt werden, nicht verwendet werden. Sämtliche der von Avaya bereitgestellten Inhalte dieser Website, die Dokumentation und die Produkte, einschließlich der Auswahl, des Layouts und Designs der Inhalte, sind Eigentum von Avaya oder den Lizenzgebern des Unternehmens und sind durch Urheberrechte und andere Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums, einschließlich des für den Schutz von Datenbanken gedachten Sui-Generis-Recht, geschützt. Es ist Ihnen nicht gestattet, Inhalte, einschließlich Code und Software, als Ganzes oder in Auszügen zu modifizieren, zu kopieren, zu reproduzieren, neu zu veröffentlichen, hochzuladen, einzustellen, zu übertragen oder zu verteilen, es sei denn, dies wurde ausdrücklich von Avaya genehmigt. Eine unbefugte Vervielfältigung, Übertragung, Verteilung, Speicherung oder Verwendung ohne ausdrückliche schriftliche Einwilligung von Avaya stellt möglicherweise sowohl einen strafrechtlichen als auch einen zivilrechtlichen Verstoß gegen die geltenden Gesetze dar.

Komponenten von Drittanbietern

Bestimmte im Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon („Drittanbieterkomponenten“). Diese können die Bestimmungen zur Nutzung bestimmter Teile des Produkts erweitern oder einschränken („Drittanbieterbestimmungen“). Informationen bezüglich des Betriebs des Linux-Betriebssystem-Quellcodes (bei Produkten mit Linux-Betriebssystem-Quellcode) sowie zur Bestimmung der Urheberrechtshaber der Drittanbieter-Komponenten und der entsprechenden Drittanbieter-Bedingungen stehen auf der Support-Website von Avaya unter <http://support.avaya.com/Copyright> zur Verfügung.

Verhindern von Gebührenbetrug

„Gebührenbetrug“ ist die unberechtigte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine unberechtigte Partei (z. B. Personen, die keine Angestellten, Handlungsbevollmächtigte oder Auftragnehmer

sind und die nicht im Auftrag Ihrer Firma arbeiten). Sie sollten sich darüber im Klaren sein, dass Gebührenbetrug in Verbindung mit Ihrem System möglich ist und gegebenenfalls zu erheblichen zusätzlichen Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste führen kann.

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

Wenn Sie vermuten, dass Sie Opfer eines Gebührenbetrugs geworden sind, und technische Hilfe oder Unterstützung benötigen, erreichen Sie die Hotline des technischen Kundendiensts zur Hilfe bei Gebührenbetrug unter +1-800-643-2353 für Kanada und die USA. Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <http://support.avaya.com>. Wenn Sie potenzielle Sicherheitslücken von Avaya-Produkten erkennen, sollten Sie Avaya darüber informieren, indem Sie eine E-Mail an folgende Adresse senden: securityalerts@avaya.com.

Marken

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken oder Marken der Avaya Inc. in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Gerichtsbarkeiten.

Alle Handelsmarken, die nicht Avaya angehören, sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Herunterladen von Dokumentation

Die jeweils aktuellste Version der Dokumentation finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <http://www.avaya.com/support>.

Kontakt zum Support von Avaya

Avaya stellt eine Telefonnummer bereit, über die Sie Probleme melden oder Fragen zu Ihrem Produkt stellen können. In den Vereinigten Staaten erreichen Sie den Support unter der Telefonnummer 1-800-242-2121. Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Website unter <http://support.avaya.com>.

Inhalt

Kapitel 1: Einführung.....	11
Sprachunterstützung für Avaya one-X Agent.....	11
Kapitel 2: Einführung in die Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche.....	13
Avaya one-X Agent Hauptfenster.....	13
Obere Leiste.....	14
Nachrichtenanzeige.....	14
Sachbearbeiterstatus und Systemmeldungen.....	15
Allgemeine Steuerelemente.....	16
Systemoptionen.....	18
Steuerelemente der Benutzeroberfläche.....	19
Fenster "Arbeitsliste".....	19
Steuerelemente und Funktionen von Arbeitselementen.....	20
Steuerelemente für Arbeitselemente.....	21
Anzeigen der Arbeitselement-Informationen.....	22
Medien-Darstellungsstatus.....	22
Medien-Steuerelemente.....	24
Aktionsleiste.....	26
Neue Arbeit-Menü.....	26
Arbeitsoptionen-Menü.....	27
Sekundärfenster.....	28
Kapitel 3: Erste Schritte.....	31
Anmeldung bei Avaya one-X Agent.....	31
Kapitel 4: Einstellen der Anfangskonfiguration.....	35
Konfigurieren von Telefonen für unterschiedliche Standorte.....	35
Einrichten der Konfiguration "Arbeitsplatz".....	36
Einrichten der Konfiguration "Schreibtischtelefon".....	38
Einrichten der Konfiguration Sonstiges Telefon.....	39
Konfigurieren der Sachbearbeiter-Einstellungen.....	41
Konfigurieren von IM-Einstellungen.....	42
Auswählen des Benutzertyps.....	42
Einrichten der Wählregeln.....	44
Definieren alternativer Serveradressen.....	46
Konfigurieren der Optionen zur Arbeitsbearbeitung.....	47
Konfigurieren der Darstellung eingehender Anrufe.....	48
Konfigurieren der Anzeige eingehender Sofortnachrichten.....	49
Konfigurieren der Anzeige eingehender TTY-Anrufe.....	51
Einstellen der Audio-Optionen.....	52
Definieren eines Sachbearbeiter-Profiles.....	54
Integrieren des Sprachnachricht-Systems.....	56
Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen.....	57
Definieren eines Ursachencodes.....	58
Definieren von Ursachencodes für die Arbeit.....	58
Definieren von Ursachencodes für das Abmelden.....	60
Definieren von Ursachencodes für AUX.....	61
Anzeigen des Telefon-Displays im Hauptfenster.....	62
Positionieren der Symbolleisten-Schaltflächen im Hauptfenster.....	63

Kapitel 5: Bearbeiten von Telefonanrufen.....	65
Annehmen eines Anrufs.....	65
Manuelles Entgegennehmen eines Anrufs.....	65
Automatisches Entgegennehmen eines Anrufs.....	66
Tätigen eines Anrufs.....	69
Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe".....	70
Tätigen eines Anrufs vom Fenster "Kontaktliste".....	70
Tätigen eines Anrufs vom Fenster Arbeitsprotokoll.....	71
Tätigen eines Anrufs über die Liste "Kurzananruf".....	72
Konsultieren eines Kontakts in der Liste.....	73
Tätigen eines Anrufs vom Fenster Tastenfeld.....	74
Anrufen von Supervisors aus der Kontaktliste.....	76
Anrufe in die Warteschleife setzen.....	77
Manuelles Setzen von Anrufen in die Warteschleife.....	77
Automatisches Setzen von Anrufen in die Warteschleife.....	78
Tätigen einer Konferenzschaltung.....	79
Tätigen einer direkten Konferenzschaltung.....	80
Tätigen einer konsultativen Konferenzschaltung.....	81
Weiterleiten eines Anrufs.....	83
Tätigen einer direkten Weiterleitung.....	83
Tätigen einer konsultativen Weiterleitung.....	84
Wechseln zwischen Live-Anrufen.....	85
Stummschalten Ihrer Arbeitsstation und Stummschaltung aufheben.....	86
Beenden eines Anrufs.....	87
Kapitel 6: Verwalten von Sofortnachrichten und Presence.....	89
IM-Fenster.....	90
Anzeigen des Presence-Status.....	92
Übermitteln von Sofortnachrichten aus dem Feld Texteingabe.....	94
Übermitteln von Sofortnachrichten an Kontakte aus der Kontaktliste.....	94
Senden von Sofortnachrichten aus dem Fenster Arbeitsprotokoll.....	95
Konsultation durch Sofortnachrichten.....	96
Beenden einer IM-Interaktion.....	96
Kapitel 7: Bearbeitung von TTY-Anrufen.....	97
TTY-Fenster.....	97
Annehmen von TTY-Anrufen.....	99
Verwendung von Abkürzungen in TTY-Anrufen.....	100
Beenden eines TTY-Anrufs.....	101
Kapitel 8: Durchführen gängiger Aufgaben.....	103
Ändern der Einstellungen für die Entgegennahme.....	103
Ändern des Sachbearbeiter-Arbeitsstatus.....	104
Manuelle Wiedergabe aufgezeichneter Grußansagen.....	105
Anzeigen der Arbeitselement-Details.....	105
Zuweisen eines Arbeitscodes.....	106
Abschließen der Arbeit.....	107
Einstellen der Audio-Qualität und des VoIP-Verkehrs.....	108
Zugreifen auf Ihre Sprachnachrichten.....	109
Starten einer externen Anwendung.....	110
Anzeigen des Fensters "VuStats-Überwachung".....	110
Verwenden der Funktion "Anruf per Mausklick".....	111

Abmelden als Sachbearbeiter.....	112
Schließen der Avaya one-X Agent-Anwendung	113
Kapitel 9: Verwalten des Fensters "Kontaktliste".....	115
Anzeigen individueller Kontakte.....	115
Erstellen eines neuen Kontakts.....	116
Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen.....	117
Hinzufügen eines Kontakts vom Fenster Arbeitsprotokoll.....	119
Importieren von Kontakten.....	119
Importieren eines Kontakts aus dem elektronischen Telefonbuch.....	120
Importieren eines Kontakts aus Outlook Kontakte.....	121
Ändern von Kontakt details.....	122
Suchen eines Kontakts.....	122
Markieren von Kontakten als Favoriten.....	123
Hinzufügen eines Kontakts zur Kurzwahl-Liste.....	123
Entfernen von Kontakten aus dem Fenster "Kontaktliste".....	124
Kapitel 10: Verwalten des Fensters Arbeitsprotokoll.....	125
Anzeigen des Fensters "Arbeitsprotokoll".....	125
Anzeigen weiterer Protokolldetails.....	127
Anzeigen von Interaktionsabschriften.....	127
Entfernen der Arbeitsprotokoll-Datensätze.....	128
Löschen des Arbeitsprotokollverlaufs.....	128
Suchen eines Arbeitsprotokoll-Datensatzes.....	129
Durchsuchen eines Arbeitsprotokolls über das Fenster "Erweiterte Suche".....	130
Kapitel 11: Verwalten von "Anwendung starten".....	133
Hinzufügen eines Startelements.....	133
Neuanordnen des Startelements.....	134
Entfernen eines Startelements.....	135
Kapitel 12: Verwalten des Fensters VuStats-Überwachung.....	137
Konfigurieren einer Nebenstelle für VuStat.....	137
Kapitel 13: Verwalten des Fensters Tastenfeld.....	139
Anzeigen des Fensters Tastenfeld.....	139
Schaltflächenbeschreibungen des Fensters Tastenfeld.....	140
Erstellen von Tastenton-Kurzbefehlen.....	141
Anpassen der Favoriten-Schaltflächen.....	142
Felddesreibungen des Dialogfelds Favoriten-Schaltflächen.....	143
Kapitel 14: Verwalten von Video-Anrufen.....	145
Initiieren eines Video-Anrufs.....	145
Entgegennehmen eines Video-Anrufs.....	146
Übernehmen oder Freigeben der externen Kamera.....	146
Ändern der Video-Ansicht-Einstellungen.....	147
Freigeben von Mediendateien.....	147
Stummschalten des Videos und Stummschaltung aufheben.....	148
Schließen des Videofensters.....	148
Vorschau für das Video-Fenster.....	149
Anpassen der Video-Qualität.....	150
Konfigurieren der Videoübertragungseinstellungen.....	150

Optimieren der Videoleistung.....	151
Kapitel 15: Verwalten von Grußansagen.....	153
Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage.....	153
Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen.....	154
Einstellen von Aktivierungskriterien für Grußansage-Trigger.....	155
Modifizieren von Grußansagen.....	156
Löschen von Grußansagen.....	157
Avaya Switcher II Headset-Unterstützung für "Schreibtischtelefon" und "Sonstiges Telefon".....	157
Kapitel 16: Verwalten von Screenpops.....	159
Erstellen eines Screenpops.....	159
Aktivieren eines Screenpops.....	161
Bearbeiten eines Screenpops.....	162
Löschen eines Screenpops.....	162
Kapitel 17: Verwalten des elektronischen Telefonbuchs und Outlook Kontakte.....	163
Definieren des elektronischen Telefonbuchdienstes.....	163
Konfigurieren von Outlook Kontakte.....	164
Feldbeschreibungen für Leiste "Outlook Kontakte".....	165
Löschen eines elektronischen Telefonbuchdienstes.....	166
Organisieren der Felder für "Erweiterte Suche".....	166
Kapitel 18: Verwalten von Telefonnummern.....	169
Hinzufügen einer neuen Telefonnummer.....	169
Ändern der Telefonnummer.....	170
Löschen einer Telefonnummer.....	170
Kapitel 19: Desktop-Freigabe.....	171
Einleiten einer Desktop-Freigabe.....	171
Beenden einer Desktop-Freigabe.....	172
Kapitel 20: Supervisor-Desktop.....	173
Dienstbeobachtung von Sachbearbeitern.....	173
Übermitteln von Schnellmitteilungen.....	174
Schulung eines Sachbearbeiters.....	175
Intervention bei einem Sachbearbeiteranruf.....	176
Vornehmen einer Ad-hoc-Weiterleitung.....	177
Abmelden eines Sachbearbeiters vom Supervisor-Desktop.....	177
Anzeigen von Sachbearbeiter-Arbeitsprotokollen und Abschriften.....	178
Kapitel 21: Sachbearbeiter-Einstellungen und -Steuerelemente.....	181
Feldbeschreibungen für die Leiste "Audio".....	181
Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Grundeinstellungen.....	181
Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Erweitert.....	183
Feldbeschreibungen für die Leiste "Video".....	184
Feldbeschreibungen der Registerkarte Grundeinstellungen der Video-Leiste.....	184
Feldbeschreibungen für die Video-Registerkarte Erweitert.....	185
"Sofortnachricht" – Feldbeschreibungen.....	187
Feldbeschreibungen der Registerkarte "Allgemein".....	187
Feldbeschreibungen der Registerkarte Benachrichtigungen.....	187
Feldbeschreibungen der Registerkarte Antworten.....	188

Feldbeschreibungen der Leiste TTY.....	188
Feldbeschreibungen der Registerkarte Allgemein der TTY-Leiste.....	188
Feldbeschreibungen der Registerkarte Abkürzungen.....	189
Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung".....	189
Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen".....	191
Feldbeschreibungen für Leiste Benutzeroberfläche.....	192
Kapitel 22: Systemverwaltung und Steuerelemente.....	195
Feldbeschreibungen für Anmelden-Leiste.....	195
Feldbeschreibungen für die Leiste "Telefonie-Anmeldung".....	195
Feldbeschreibungen für die Leiste "Sachbearbeiter-Anmeldung".....	197
Beschreibung der IM-Anmeldungsfelder.....	198
Feldbeschreibungen der Leiste Alternative Serverliste.....	199
Feldbeschreibungen für Leiste "Telefonnummern".....	199
Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung".....	200
Feldbeschreibungen für "Grußansage-Trigger".....	203
Feldbeschreibungen in der Leiste "VuStats".....	205
Feldbeschreibungen für die Leiste "Screenpop".....	205
Feldbeschreibungen der Leiste "Anwendungen starten".....	208
Feldbeschreibungen der Leiste "Verzeichnis".....	210
Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll".....	211
Feldbeschreibungen für die Leiste "Desktop-Integration".....	212
Feldbeschreibungen der Leiste "Sprachnachricht-Integration".....	213
Feldbeschreibungen der Leiste "Ursachencodes".....	214
Feldbeschreibungen für Leiste "Ereignisprotokollierung".....	215
Feldbeschreibungen für Leiste "Outlook Kontakte".....	217
Feldbeschreibungen für die Leiste "Wählregeln".....	217
Feldbeschreibungen für Leiste Tastenton-Kurzbefehle.....	220
Feldbeschreibungen für die Leiste "Profile".....	221
Feldbeschreibungen im Dialogfeld "Audio-Überwachung".....	222
Feldbeschreibungen für das Dialogfeld "Anrufbestätigung".....	223
Index.....	225

Kapitel 1: Einführung

Avaya one-X Agent ist eine integrierte Telefonie-Softphone-Lösung, die Sachbearbeitern im Home-Office oder extern, freiberuflich und im Kontakt-Center tätigen Sachbearbeitern sowie Sachbearbeitern mit schwerhörigem Kundenstamm ideale Arbeitsbedingungen und Konnektivität bietet.

Avaya one-X Agent 2.5 bietet neben den Funktionen aus Avaya one-X Agent 2.0 eine Reihe von Verbesserungen.

Die neue Version ist mit Call Center Elite 6.0 und Avaya one-X Agent 2.0 und höher kompatibel. Zudem bietet die neue Version die Möglichkeit der Interoperation mit anderen IM Presence Services, und zwar Avaya one-X® Communicator 6.1 und Microsoft Office Communicator 2007 oder höher. Diese Erweiterungen werden auch von Avaya Aura® Presence Services, Avaya Aura® System Manager, Avaya Aura® Communication Manager und Central Management unterstützt. Avaya one-X Agent 2.5 bietet jetzt Unterstützung für Avaya Aura® Presence Services 6.1 und Avaya Aura® System Manager 6.1.

Die Verfügbarkeit der Funktionen hängt von dem für die Einrichtung verwendeten Avaya one-X Agent-Benutzertyp ab. Die neue Version mit ihren Verbesserungen bietet zudem den Vorteil der vertrauten Benutzeroberfläche aus der Vorgängerversion, was eine extrem kurze Eingewöhnungszeit gewährleistet.

Sprachunterstützung für Avaya one-X Agent

Avaya one-X Agent 2.5 unterstützt die folgenden Sprachen für die Client-Benutzeroberfläche.

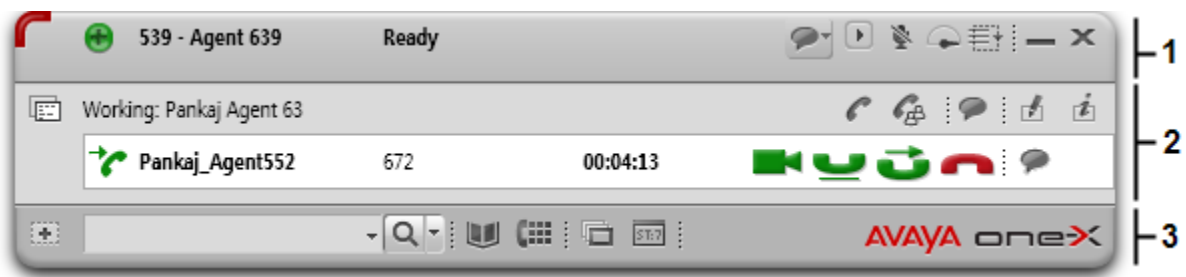
- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Niederländisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Russisch
- Spanisch (Lateinamerika)

Kapitel 2: Einführung in die Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche

Avaya one-X Agent Hauptfenster

Avaya one-X Agent nimmt so wenig Platz auf Ihrem Bildschirm ein wie möglich. Es bietet ein benutzerfreundliches Erscheinungsbild mit flexiblen Benutzeroberflächen-Konfigurationsoptionen, um eine Anpassung an die Arbeit des jeweiligen Sachbearbeiters zu ermöglichen. Im Hauptfenster haben Sie vollen Zugriff auf alle Funktionen von Avaya one-X Agent.

In der folgenden Abbildung werden die meisten Komponenten des Hauptfensters erklärt.



1	Obere Leiste auf Seite 14
2	Fenster "Arbeitsliste" auf Seite 19
3	Aktionsleiste auf Seite 26

Hinweis:

Bestimmte Funktionen stehen in der Anwendung nur zur Verfügung, wenn Sie sich nicht beim ACD-Dienst (Automatic Call Distribution) in Communication Manager angemeldet haben.

Obere Leiste

Die obere Leiste wird oben im Hauptfenster angezeigt. In der oberen Leiste sind der Systemstatus und die Hauptsteuerelemente verfügbar, mit denen Avaya one-X Agent verwendet wird. In der nachfolgenden Abbildung werden die verschiedenen Teile der oberen Leiste erläutert.



1	Nachrichtenanzeige auf Seite 14
2	Sachbearbeiterstatus und Systemmeldungen auf Seite 15
3	Allgemeine Steuerelemente auf Seite 16
4	Systemoptionen auf Seite 18
5	Steuerelemente der Benutzeroberfläche auf Seite 19

Nachrichtenanzeige

Eine Nachrichtenanzeige steht nur zur Verfügung, wenn das Sprachnachricht-System in Avaya one-X Agent integriert ist.

Eine Nachrichtenanzeige informiert darüber, dass die Sprach-Mailbox Nachrichten enthält. Die Nachrichtenanzeige wird in der oberen linken Ecke der oberen Leiste angezeigt. Die Nachrichtenanzeige ändert ihren Status, sobald Sie eine ungelesene Sprachnachricht in Ihrem Sprachnachricht-System haben. Die folgenden Nachrichtenanzeigen werden in der oberen Leiste angezeigt:

Symbol	Name	Beschreibung
	Keine Nachrichten	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn keine weiteren neuen Nachrichten in Ihrem Sprachnachricht-System vorhanden sind. Sie können auch auf das leere Symbol zum Sprachnachricht-System klicken, soweit verfügbar.
	Ungelesene Nachrichten	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn sich eine ungelesene Nachricht in Ihrem Sprachnachricht-System befindet. Durch Klicken auf das Symbol wird die Verbindung zum Sprachnachricht-System hergestellt, soweit verfügbar.

Sachbearbeiterstatus und Systemmeldungen

Die Symbole für den Sachbearbeiterstatus werden in der linken Ecke der oberen Leiste mit dem zugehörigen Sachbearbeiterstatus angezeigt. Sie sehen auch den Namen des Sachbearbeiters oder seine Nebenstellenummer mit dem zugehörigen Sachbearbeiterstatus. Darüber hinaus sehen Sie möglicherweise temporäre Meldungen, einschließlich Systemfehlermeldungen, Netzwerkfehler-Meldungen oder geplante Sicherungsvorgänge, je nach Situation. In der folgenden Tabelle werden die in der oberen Leiste angezeigten Symbole für den Sachbearbeiterstatus beschrieben:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereit	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie den Sachbearbeiterstatus auf Bereit setzen. Dies geschieht über das Dropdown-Menü Sachbearbeiterstatus ändern . Die Meldung Bereit weist darauf hin, dass Sie für Anrufe von einem Communication Manager bereit sind. Zudem gibt Communication Manager ACD-Anrufe nur dann weiter, wenn in Ihrem Fenster "Arbeitsliste" gegenwärtig keine aktiven Telefonanrufe oder ACD-Arbeits-elemente vorliegen. Wie Sie Ihren Sachbearbeiterstatus ändern können, erfahren Sie unter Ändern des Sachbearbeiter-Arbeitsstatus auf Seite 104.
	AUX	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie den Sachbearbeiterstatus auf AUX setzen. Dies geschieht über den Dropdown-Pfeil Sachbearbeiterstatus ändern . Die Meldung AUX weist darauf hin, dass Sie für ACD-Anruf nicht verfügbar sind. Sie können allerdings trotzdem Anrufe an Ihrer Nebenstelle tätigen und annehmen, jedoch keine Nebenstellenanrufe; außerdem können Sie Anrufe an Kontakte außerhalb des Kontakt-Centers tätigen. Wie Sie Ihren Sachbearbeiterstatus ändern können, erfahren Sie unter Ändern des Sachbearbeiter-Arbeitsstatus auf Seite 104.
	Pending Auxiliary (Ausstehender AUX)	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie versuchen, den Sachbearbeiterstatus in AUX zu ändern. Dies geschieht über den Dropdown-Pfeil Sachbearbeiterstatus ändern , wenn Sie in einem aktiven Anruf sind. Das System erstellt einen ausstehenden

Symbol	Name	Beschreibung
		AUX und ändert den Sachbearbeiter-Status erst dann in "AUX", wenn Sie den aktiven Anruf beendet haben.
	Abmelden	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie den Sachbearbeiterstatus auf Abmelden setzen. Dies geschieht über den Dropdown-Pfeil Sachbearbeiterstatus ändern . Die Abmelden -Meldung weist darauf hin, dass Sie sich vom ACD-Dienst abgemeldet haben. Wie Sie Ihren Sachbearbeiterstatus ändern können erfahren Sie unter Ändern des Sachbearbeiter-Arbeitsstatus auf Seite 104.
	Ausstehendes ACD-Abmelden	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie den Sachbearbeiterstatus auf Abmelden setzen. Dies geschieht über den Dropdown-Pfeil Sachbearbeiterstatus ändern . Das System meldet Sie beim ACD-Dienst erst ab, wenn Sie den Anruf beendet haben.
	Ausstehende Abmeldung	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie während eines aktiven Anrufs im Menü Systemoptionen die Option zum Aufheben der Nebenstellen-Verbindung wählen.

Allgemeine Steuerelemente

Allgemeine Steuerelemente werden auf der linken Seite der oberen Leiste angezeigt, um schnellen Zugriff auf häufig verwendete Funktionen zu gewähren. Die folgenden Steuerelemente sind in der oberen Leiste verfügbar:

Schaltfläche	Name	Beschreibung				
	IM-Status-Menü	Mit diesem Menü können Sie Ihren IM-Status festlegen. Der mit diesem Menü festgelegte IM-Status wird nur angezeigt, wenn Sie angemeldet sind. Der Status wird anderen Benutzern angezeigt, die die Einsicht in Ihren IM-Status eingerichtet haben. Folgende IM-Status-Einstellungen stehen zur Verfügung: <table><tr><td></td><td>Verfügbar</td></tr><tr><td></td><td>Besetzt</td></tr></table>		Verfügbar		Besetzt
	Verfügbar					
	Besetzt					

Schaltfläche	Name	Beschreibung								
		<table><tr><td></td><td>Komme gleich wieder</td></tr><tr><td></td><td>Abwesend</td></tr><tr><td></td><td>Bitte nicht stören</td></tr><tr><td></td><td>Offline oder Abmelden</td></tr></table> Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen des Presence-Status auf Seite 92.		Komme gleich wieder		Abwesend		Bitte nicht stören		Offline oder Abmelden
	Komme gleich wieder									
	Abwesend									
	Bitte nicht stören									
	Offline oder Abmelden									
 	Sachbearbeiter-Grußansagen (starten und stoppen)	Es handelt sich hierbei um eine Umschaltfläche, mit der eine Sachbearbeiter-Grußansage gestartet oder gestoppt werden kann. Die Schaltfläche "Sachbearbeiter-Grußansagen" ist noch zusätzlich neben den Triggern für die automatische Wiedergabe von Grußansagen verfügbar. Informationen über die Wiedergabe von Sachbearbeiter-Grußansagen finden Sie unter Manuelle Wiedergabe aufgezeichneter Grußansagen auf Seite 105. Hinweis: Die Schaltfläche "Sachbearbeiter-Grußansagen" ist nur verfügbar, wenn Sie Grußansagen im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" konfiguriert haben. Die Schaltfläche wird erst dann aktiviert, wenn Sie einen eingehenden Anruf angenommen haben.								
 	Telefon stummschalten (stummschalten und Stummschaltung aufheben)	Mit dieser Umschaltfläche kann Audio auf stumm geschaltet bzw. kann die Stummschaltung wieder aufgehoben werden. Informationen zum Stummschalten und zur Aufhebung der Stummschaltung finden Sie unter Stummschalten Ihrer Arbeitsstation und Stummschaltung aufheben auf Seite 86. Hinweis: Die Schaltfläche "Telefon stummschalten" ist nur in der Konfiguration "Arbeitsplatz" sichtbar und aktiv.								
	Audiosteuerung	Mit diesem Steuerelement können Sie die aktuellen Audio-Einstellungen Ihres Mikrofons und Ihrer Lautsprecher überprüfen. In-								

Schaltfläche	Name	Beschreibung
		formationen über die Tonqualität finden Sie unter Einstellen der Audio-Qualität und des VoIP-Verkehrs auf Seite 108.  Hinweis: Die Schaltfläche "Audiosteuerung" ist nur in der Konfiguration "Arbeitsplatz" sichtbar und aktiv.

Systemoptionen

Das Menü "Systemoptionen" enthält mehrere Optionen, über die Sie schnellen Zugriff auf die Anwendung Avaya one-X Agent erhalten.

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Systemoptionen	Das Menü Systemoptionen bietet die folgenden Steuerelemente: • Sachbearbeiter-Einstellungen: Diese Option bietet eine zentrale Steuerung, um Audio-, Video- und Benutzeroberflächen-Funktionen benutzerdefiniert anzupassen. • Systemeinstellungen: Diese Option bietet einen umfangreichen und kompakten Satz Tools, mit denen Sie die Anwendung Avaya one-X Agent verwalten können. • Hilfe: Diese Option bietet schnellen Zugriff auf HTML-Hilfedateien. • Info über Avaya one-X Agent: Diese Option zeigt die Versionsinformationen über Agent Desktop an. - Aktuelle Version von Avaya one-X Agent - Installationsverzeichnis: - Datenverzeichnis: - Aktueller Telefonie-Modus - Server-IP - Unterstützte Funktionen:

Schaltfläche	Name	Beschreibung
		• Nebenstellen-Verbindung aufheben: Mit dieser Option können Sie die Nebenstelle abmelden. • Beenden: Mit dieser Option können Sie die Anwendung Avaya one-X Agent schließen.

Steuerelemente der Benutzeroberfläche

Avaya one-X Agent bietet Schaltflächen, um die Anwendung Avaya one-X Agent zu minimieren und zu schließen. Es stehen die folgenden Optionen zur Verfügung:

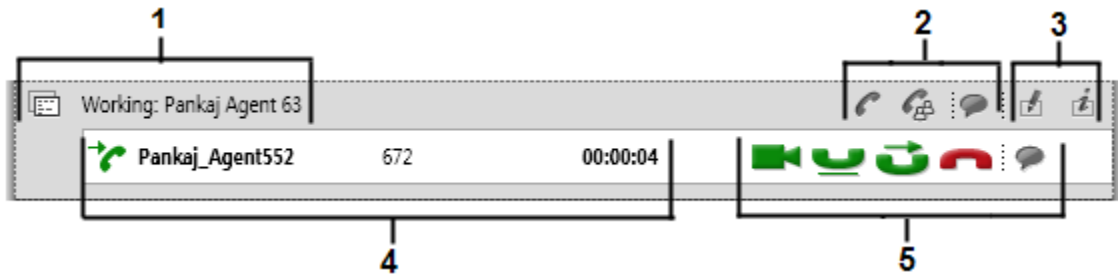
Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Fenster minimieren	Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird die Anwendung in der Task-Leiste minimiert.
	Anwendung schließen	Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird die Anwendung auf Ihrem PC geschlossen. Das System verlangt eine Bestätigung, ob Sie die Anwendung wirklich beenden wollen, wenn noch ein aktives Arbeitselement vorliegt. Wenn Sie auf "Ja" klicken, schließt das System die Anwendung. Details finden Sie unter Schließen der Avaya one-X Agent-Anwendung auf Seite 113.

Fenster "Arbeitsliste"

Das Fenster "Arbeitsliste" besteht aus Arbeitselementen und Schaltflächen, die vom jeweiligen Arbeitselement abhängig sind. Die Steuerelemente und Funktionen ändern sich in Abhängigkeit vom Fenster "Arbeitsliste". In der nachfolgenden Tabelle werden Steuerelemente und Symbole erklärt, die während eines aktiven Anrufs im Fenster "Arbeitsliste" angezeigt werden.

In der oberen rechten Ecke des Fensters "Arbeitsliste" sind Arbeitselement-Steuerelemente angeordnet. Diese Steuerelemente sind für alle Arbeitselemente im Fenster "Arbeitsliste" verfügbar. Sobald ein Anruf eingeht, teilt das System die zugehörigen Anrufrdetails im Fenster "Arbeitsliste" mit. Wenn Sie den Anruf annehmen, werden die Schaltflächen für das entsprechende Arbeitselement angezeigt.

In der nachfolgenden Abbildung werden das Fenster "Arbeitsliste" und seine Elemente dargestellt.



1	Steuerelemente und Funktionen von Arbeitselementen auf Seite 20
2	Steuerelemente für Arbeitselemente auf Seite 21
3	Anzeigen der Arbeitselement-Informationen auf Seite 22
4	Medien-Darstellungsstatus auf Seite 22
5	Medien-Steuerelemente auf Seite 24

Steuerelemente und Funktionen von Arbeitselementen

Die Arbeitselement-Menüs und die zugehörigen Symbole werden in der oberen linken Ecke des Fensters "Arbeitsliste" angezeigt. Die Steuerelemente und Funktionen richten sich nach dem Status des Fensters Arbeitsliste. In der nachfolgenden Tabelle werden Steuerelemente und Symbole erklärt, die während eines aktiven Anrufs im Fenster "Arbeitsliste" angezeigt werden.

Das Menü "Arbeitsliste" wird angezeigt, wenn im Arbeitslistenfenster ein Arbeitselement aufgeführt ist. Vorgabemäßig ist diese Option auf "Manuell annehmen" eingestellt. Sie können im Bedarfsfall zwischen diesen Optionen wechseln. Im Menü "Arbeitsliste" sind die folgenden Steuerelemente verfügbar:

Symbol	Name	Beschreibung
	Manuell annehmen	Dieses Symbol deutet darauf hin, dass Sie den Anruf manuell annehmen müssen, um ihn entgegenzunehmen. Details finden Sie unter Annehmen eines Anrufs auf Seite 65.
	Automatisch annehmen	Dieses Symbol deutet darauf hin, dass die Anwendung den Anruf automatisch entgegennimmt, wenn das System den Anruf erkennt. Details finden Sie unter Annehmen eines Anrufs auf Seite 65.

Das Symbol "Arbeitselementstatus" wird angezeigt, wenn Sie ein aktives Arbeitselement im Fenster "Arbeitsliste" haben. Symbole ändern sich dynamisch, in Abhängigkeit vom Arbeitselementstatus. Wenn Sie beispielsweise ein aktives Arbeitselement haben, wird das Hinweisymbol mit der entsprechenden Textmeldung angezeigt. Wenn Sie den Anruf annehmen, ändert sich das Symbol dynamisch in "Arbeitsstatus". Nachfolgend sind die Arbeitselementstatus aufgeführt, die bei einem aktiven Arbeitselement im Fenster "Arbeitsliste" angezeigt werden:

Symbol	Name	Beschreibung
	Erinnerungshinweis	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn das System ein eingehendes Arbeitselement erkennt. Das Symbol bleibt im Erinnerungshinweis-Status, bis Sie den Anruf angenommen haben.
	In Bearbeitung	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie einen eingehenden Anruf annehmen. Das Symbol bleibt während des Anrufs im Bearbeitungsstatus.
	Anschlussarbeit	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie einen aktiven Anruf freigeben und mit der Anschlussarbeit für das Arbeitselement beginnen. Das Symbol bleibt im Anschlussarbeits-Status, bis Sie die Anschlussarbeit für den Anruf beendet haben.

Verwandte Themen:

[Ändern der Einstellungen für die Entgegennahme](#) auf Seite 103

Steuerelemente für Arbeitselemente

Die Steuerelemente für Arbeitselemente werden angezeigt, wenn Sie einen Anruf initiieren oder wenn das System einen eingehenden Anruf erkennt. Die Schaltflächen für Arbeitselemente werden in der oberen rechten Ecke des Fensters "Arbeitsliste" angezeigt und sind für alle Arbeitselemente im Fenster "Arbeitsliste" verfügbar. Nachfolgend werden die Arbeitselement-Steuerelemente aufgeführt, die bei einem aktiven Anruf verfügbar sind:

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Neuen Anruf hinzufügen	Mit dieser Schaltfläche können Sie während eines aktiven Anrufs mit einem Kontakt aus der Liste oder mit einem Supervisor sprechen. Außerdem wird mit dieser Schaltfläche ein weiterer Anruf zum aktuellen Arbeitselement hinzugefügt. Details finden Sie unter Konsultieren des Supervisors oder eines Sachbearbeiters .

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Konferenz	Mit dieser Schaltfläche können Sie einen Kontakt oder einen Supervisor zu einem Live-Anruf hinzuschalten. Details finden Sie unter Tätigen einer Konferenzschaltung auf Seite 79.
	IM hinzufügen	Mit dieser Schaltfläche können Sie eine IM-Interaktion mit einem aktiven Arbeitselement hinzufügen. Die IM-Benutzer-ID kann über die Kontakte in der Liste "Kurzwahl", manuell oder durch Auswahl einer ID aus Ihrer Kontaktliste hinzugefügt werden. Details finden Sie unter Konsultation durch Sofortnachrichten auf Seite 96.

Anzeigen der Arbeitselement-Informationen

Sie können die Details eines Arbeitselements für einen aktiven Anruf im Fenster "Arbeitsliste" anzeigen lassen. Die nachfolgenden Arbeitselement-Steuerelemente sind im Fenster "Arbeitsliste" verfügbar:

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Arbeitscode	Diese Schaltfläche wird während eines aktiven Anrufs angezeigt. Details finden Sie unter Zuweisen eines Arbeitscodes auf Seite 106.
	Arbeitselement-Details	Diese Schaltfläche wird für ein aktives Arbeitselement angezeigt. Details finden Sie unter Anzeigen der Arbeitselement-Details auf Seite 105.

Medien-Darstellungsstatus

Ein Medien-Darstellungsstatus wird angezeigt, wenn das System ein eingehendes Arbeitselement erkennt oder Sie einen Anruf tätigen. Neben dem Anruf-Darstellungsstatus sehen Sie auch anrufbezogene Informationen, einschließlich Anruftyp, Anrufername, Telefonnummer und Anruf.

Die folgenden Medienstatus werden zu Beginn und während eines aktiven Anrufs im Fenster Arbeitsliste angezeigt:

Symbol	Name	Beschreibung
	Eingehender Anruf	Dieses Symbol weist auf einen eingehenden Anruf hin. Das Symbol leuchtet zunächst auf und verbleibt dann im Angenommen-Status (Gespräch), wenn Sie den Anruf annehmen. Informationen zum Annehmen eines eingehenden Anrufs finden Sie unter Annehmen eines Anrufs auf Seite 65.
	Ausgehender Anruf	Dieses Symbol weist auf einen ausgehenden Anruf hin. Das Symbol leuchtet zunächst auf und verbleibt dann im Angenommen-Status (Gespräch), wenn die angerufene Partei den Anruf annimmt. Informationen zum Tätigen eines ausgehenden Anrufs finden Sie unter Tätigen eines Anrufs auf Seite 69.
	Warteschleife	Dieses Symbol weist darauf hin, dass der Anruf sich in der Warteschleife befindet. Informationen zum Setzen eines Anrufs in die Warteschleife finden Sie unter Anrufe in die Warteschleife setzen auf Seite 77.
	Video-Anruf	Dieses Symbol weist auf eine Videokonferenz hin. Informationen zum Einleiten eines Video-Anrufs finden Sie unter Initiieren eines Video-Anrufs auf Seite 145.
	IM-Anfrage	Dieses Symbol verweist auf eine IM-Interaktion. Informationen zum Senden einer IM-Anfrage finden Sie unter Konsultation durch Sofortnachrichten auf Seite 96.
	TTY-Anruf	Dieses Symbol verweist auf einen TTY-Anruf. Informationen zum Beantworten eines TTY-Anrufs finden Sie unter Annehmen von TTY-Anrufen auf Seite 99.
	Desktop-Freigabe akzeptieren	Dieses Symbol weist darauf hin, dass Sie aufgefordert werden, eine Desktop-Freigabe mit dem Anrufer zu starten. Dieses Symbol wird während der gesamten Dauer der Desktop-Freigabe angezeigt. Informationen zum Freigeben einer Anwendung auf Ihrem Desktop finden Sie unter Freigabe von Desktop-Anwendungen .
	Dienstbeobachtung	Dieses Symbol weist darauf hin, dass eine Dienstbeobachtungssitzung auf dem Supervisor-Desktop aktiv ist. Informationen zur Dienstbeobachtung von Sachbearbeitern

Symbol	Name	Beschreibung
		finden Sie unter Dienstbeobachtung von Sachbearbeitern auf Seite 173.

Medien-Steuerelemente

Medien-Steuerelemente werden angezeigt, wenn das System ein eingehendes Arbeitselement erkennt, oder wenn Sie einen Anruf tätigen.

Im Folgenden sind die Medien-Steuerelemente aufgeführt, die im Fenster "Arbeitsliste" angezeigt werden:

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Anruf entgegennehmen	Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn das System einen eingehenden Anruf erkennt, oder wenn Sie einen aktiven Anruf in die Warteschleife setzen. Details finden Sie unter Annehmen eines Anrufs auf Seite 65.
	Warteschleife	Mit dieser Schaltfläche wird ein aktiver Anruf in die Warteschleife gelegt. Details finden Sie unter Anrufe in die Warteschleife setzen auf Seite 77.
	Weiterleitung	Mit dieser Schaltfläche können Sie einen aktiven Anruf zu einem beliebigen anderen Kontakt weiterleiten. Details finden Sie unter Weiterleiten eines Anrufs auf Seite 83.
	Anruf beenden	Mit dieser Schaltfläche können Sie einen aktiven Sprach-Anruf freigeben. Details finden Sie unter Beenden eines Anrufs auf Seite 87.
	Video-Anruf	Mit dieser Schaltfläche können Sie einen Video-Anruf initiieren, sofern verfügbar. Die Video-Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die angerufene Partei eine Video-Funktion verwendet. Details finden Sie unter Initiieren eines Video-Anrufs auf Seite 145.
	Video stumm	Diese Umschaltfläche wird in Zusammenhang mit dem Video-Anruf angezeigt und erlaubt es Ihnen, eine Video-Sitzung auf "Stumm" zu schalten bzw. die Stummschaltung wieder aufzuheben. Details finden Sie unter Stummschalten des Videos und Stummschaltung aufheben auf Seite 148.

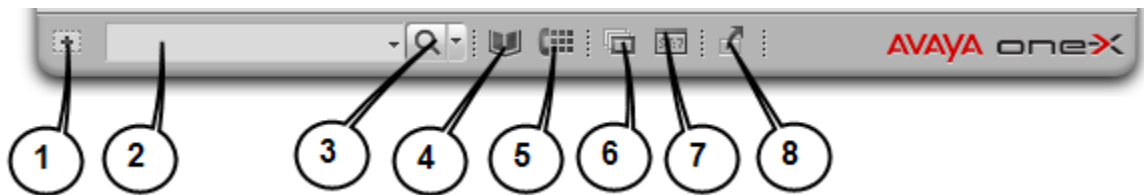
Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Video beenden	Diese Umschaltfläche wird in Zusammenhang mit dem Video-Anruf angezeigt und erlaubt es Ihnen, die Video-Sitzung zu beenden.
	IM initiieren	Dieses Symbol wird bei einer eingehenden Einladung zu einer IM-Konversation angezeigt. Details finden Sie unter Verwalten von Sofortnachrichten und Presence auf Seite 89.
	IM beenden	Mit dieser Schaltfläche wird die IM-Konversation beendet. Dieses Symbol wird bei einer eingehenden Einladung zu einer IM-Konversation angezeigt. Details finden Sie unter Beenden einer IM-Interaktion auf Seite 96.
	TTY initiieren	Der eingehende TTY-Anruf wird angenommen und das TTY-Fenster für die TTY-Interaktion angezeigt. Details finden Sie unter Annehmen von TTY-Anrufen auf Seite 99.
	TTY beenden	Die TTY-Interaktion wird beendet. Details finden Sie unter Beenden eines TTY-Anrufs auf Seite 101.
	Reinhören (Umschaltfläche mit Intervention)	Die Funktion Reinhören wird aktiviert und die Dienstbeobachtung für den Supervisor gestartet. Reinhören ist standardmäßig bei jeder Dienstbeobachtung aktiviert. Es handelt sich um eine nur auf dem Supervisor-Desktop angezeigte Umschaltfläche. Details finden Sie unter Dienstbeobachtung von Sachbearbeitern auf Seite 173.
	Intervention (Umschaltfläche mit Reinhören)	Supervisor können sich mit dieser Option während einer Dienstbeobachtung in einen Anruf einschalten und sowohl mit dem Sachbearbeiter als auch mit dem Kunden sprechen. Es handelt sich um eine nur auf dem Supervisor-Desktop angezeigte Umschaltfläche. Details finden Sie unter Intervention bei einem Sachbearbeiteranruf auf Seite 176.
	Schnelle Mitteilung	Das Fenster Schnelle Mitteilung wird für einen Anruf unter Dienstbeobachtung angezeigt. Supervisor können anhand dieser Option schnelle Mitteilungen übermitteln. Details finden Sie unter Übermitteln von Schnellmitteilungen auf Seite 174.

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Schulung	Ein Supervisor kann anhand dieser Option eine Schulung während der Dienstbeobachtung eines Sachbearbeiters einleiten. Dem Supervisor wird ein IM-Fenster zum Beginn einer Schulung des Sachbearbeiters angezeigt, während dieser noch den Anruf bearbeitet. Details finden Sie unter Schulung eines Sachbearbeiters auf Seite 175.

Aktionsleiste

In der Aktionsleiste sind globale Steuerelemente verfügbar, beispielsweise zum Erstellen eines neuen Arbeitselements, zum Suchen eines Kontakts, zum Initiieren eines Medienelements und zum Öffnen der Sekundärfenster. Die Aktionsleiste wird im unteren Teil des Hauptfensters angezeigt und bleibt auch an dieser Position, wenn das Fenster erweitert wird.

In der nachfolgenden Abbildung werden die Aktionsleiste und Ihre Elemente erläutert.



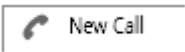
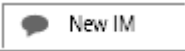
1	Neue Arbeit-Menü auf Seite 26
2	Texteingabefeld
3	Arbeitsoptionen-Menü auf Seite 27
4 bis 8	Sekundärfenster auf Seite 28

Neue Arbeit-Menü

Das Menü "Neue Arbeit" wird auf der linken Seite der Aktionsleiste angezeigt.

 Hinweis:

Wenn Sie einen Medientyp im Menü "Neue Arbeit" auswählen, ändert sich die Funktionsschaltfläche gemäß dem ausgewählten Medientyp.

Menü	Name	Beschreibung
 New Call	Neuer Anruf	Mit diesem Menü wird das Texteingabefeld zur Eingabe der zu wählenden Nummer geleert. Das Symbol Arbeitsoptionen ändert sich in  .
 New IM	Neue IM	Mit diesem Menü wird das Texteingabefeld zur Eingabe der IM-ID geleert. Das Symbol Arbeitsoptionen ändert sich in  .

Arbeitsoptionen-Menü

Das Menü **Arbeitsoptionen** steht zusammen mit dem Menü der Funktion "Texteingabe" zur Verfügung. Abhängig vom Kontext können über das Menü **Arbeitsoptionen** verschiedene Funktionen ausgeführt werden, beispielsweise das Suchen in Kontakten, das Initiieren von Anrufen oder Konferenzschaltungen und das Weiterleiten von Anrufen.

Hinweis:

Noch während Sie Zeichen eingeben, werden Zeichen dynamisch und in Abhängigkeit von Ihrer Auswahl in den Fenstern "Kontaktliste" oder "Kontaktprotokolle" angezeigt.

Folgende Optionen stehen im Menü **Arbeitsoptionen** zur Verfügung:

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	In Kontakten suchen	Im Vorgabezustand sucht das Texteingabefeld nach Kontakten im Fenster "Kontakte". Im Feld "Texteingabe" können Sie beim Bewegen der Maus und abhängig vom Kontext die folgenden Aufforderungen sehen: • In Kontakten suchen: Mit dieser Option können Sie Kontakte über das Fenster "Kontakte" suchen. • In Anrufprotokollen suchen: Mit dieser Option können Sie Kontaktprotokolle über das Fenster "Kontaktprotokolle" suchen. Details finden Sie unter Suchen eines Kontakts auf Seite 122.
	Anruf initiieren	Mit dieser Schaltfläche können Sie einen neuen Anruf tätigen. Details finden Sie unter Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe" auf Seite 70.

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Konferenzschaltung	Mit dieser Schaltfläche können Sie eine Konferenzschaltung initiieren. Details finden Sie unter Tätigen einer Konferenzschaltung auf Seite 79.
	IM initiieren	Mit dieser Schaltfläche wird eine IM-Interaktion mit einer im nebenstehenden Texteingabefeld angegebenen gültigen IM-ID initiiert.
	Anruf weiterleiten	Mit dieser Schaltfläche können Sie einen aktiven Anruf an einen Supervisor oder einen Sachbearbeiter in der Kontaktliste weiterleiten. Details finden Sie unter Weiterleiten eines Anrufs auf Seite 83.

Sekundärfenster

Sekundärfenster stehen als Umschaltflächen in der Aktionsleiste zur Verfügung. Wenn Sie eine Schaltfläche zum ersten Mal klicken, wird das zugehörige Fenster geöffnet, und wenn Sie die Schaltfläche erneut klicken, schließt sich das Fenster wieder. Nachfolgend werden die verfügbaren Sekundärfenster-Schaltflächen aufgeführt:

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Kontaktliste	Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird das Fenster "Kontakte" unter dem Fenster "Arbeitsliste" geöffnet. Details finden Sie unter Verwalten des Fensters "Kontaktliste" auf Seite 115.
	Tastenfeld	Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird das Fenster "Tastenfeld" geöffnet. Details finden Sie unter Verwalten des Fensters "Tastenfeld" .
	Arbeitsprotokoll	Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird das Fenster "Arbeitsprotokoll" geöffnet. Details finden Sie unter Verwalten des Fensters Arbeitsprotokoll auf Seite 125.
	VuStats	Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird das Fenster "VuStats-Überwachung" geöffnet. Details finden Sie unter Verwalten des Fensters VuStats-Überwachung auf Seite 137.
	Externe Anwendungen starten	Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden Anwendungen gestartet, die im

Schaltfläche	Name	Beschreibung
		Fenster "Anwendung starten" verwaltet werden. Details finden Sie unter Verwalten von "Anwendung starten" auf Seite 133.

Kapitel 3: Erste Schritte

In diesem Abschnitt wird der Vorgang der Anmeldung bei Avaya one-X Agent erläutert. Der Anmeldevorgang richtet sich nach der Konfiguration der Avaya one-X Agent-Einrichtung in Ihrem Netzwerk und den von der Einrichtung unterstützten Authentifizierungsmethoden. Es gibt zwei Authentifizierungsmethoden: einfache Benutzerauthentifizierung und Einmalanmeldung.

Einfache Benutzerauthentifizierung

Bei der einfachen Benutzerauthentifizierung werden Ihre Anmeldedaten bei den Servern, d. h. Communication Manager, Central Management und Presence Services authentifiziert, sofern diese in Ihrem Netzwerk eingerichtet sind. Sie müssen alle Anmeldeinformationen für jeden Server in Ihren Konfigurations- und Profilinformationen verwalten. Für Central Management müssen Sie Anmeldeinformationen für das Active Directory zum Abrufen Ihrer Profilinformationen bereitstellen, in denen diese Anmeldeinformationen für Sekundärserver gespeichert werden können. Das System versucht, sich mit dem zuletzt verwendeten Profil anzumelden, falls der Sachbearbeiter sich nicht bei Central Management anmelden kann. Der Sachbearbeiter wird mit der vorherigen, im lokalen Cache gespeicherten Konfiguration authentifiziert und bei Avaya one-X Agent angemeldet. Wenn der Cache keine Konfiguration enthält, wird eine neue Standardkonfiguration von Avaya one-X Agent erstellt und verwendet.

Einmalanmeldung

Die Authentifizierung für die Einmalanmeldung ist für Central Management nicht verfügbar. Die Informationen müssen sowohl in Central Management als auch im Active Directory verwaltet werden, damit Benutzer keine Anmeldedaten eingeben müssen, um sich bei Central Management anzumelden und ihre Profile abzurufen. Das System verwendet die Anmeldeinformationen, die dem Benutzer im Windows-Domänennetzwerk automatisch zugewiesen wurden.

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie die Anwendung Avaya one-X Agent auf Ihrem PC gestartet wird, wie Sie sich als Nebenstelle anmelden, als Sachbearbeiter registrieren und sich bei einem IM-Dienst anmelden.



Wichtig:

Zum Aktivieren der Einmalanmeldung müssen Sie den Central Management-Administrator für Avaya one-X Agent konfigurieren.

Anmeldung bei Avaya one-X Agent

Sie müssen Ihre Nebenstelle bei Communication Manager registrieren, um Ihre Systemeinstellungen zu konfigurieren, direkte Anrufe zu tätigen und anzunehmen oder sich als Sachbearbeiter anzumelden. Das System meldet Sie automatisch an, wenn Sie oder ein Administrator die automatische Registrierung in der Leiste **Systemeinstellungen** aktiviert haben.

Wenn Sie das System erstmalig verwenden und Avaya IP Agent auf Ihrem Computer erkannt wird, werden Ihre Anmeldeinformationen, Kontakte und Kontaktprotokolle bei der Anmeldung bei Avaya one-X Agent importiert. Der Avaya one-X Agent-Client zeigt bei der erstmaligen Anmeldung eines Benutzers das Dialogfeld Import-Einstellungen von IP Agent/IP Softphone an. Sie können in diesem Dialogfeld die Optionen **Anmelde-Einstellungen importieren**, **Anrufprotokoll importieren** und **Importkontakte** wählen. Avaya one-X Agent sucht nach der Datenbankdatei und zeigt den Pfad im Feld **Datenbankdatei** an. Die Auswahl wird in den entsprechenden Fenstern von Avaya one-X Agent angezeigt. Stellen Sie jedoch sicher, dass Sie beim Importieren der Details von Avaya IP Agent abgemeldet sind.

Avaya one-X Agent 2.5 unterstützt die Migration älterer Sachbearbeiter-Profile (Avaya one-X Agent 1.0 oder Avaya one-X Agent 2.0) bei Verwendung lokaler Profile. Wenn Sie Avaya one-X Agent 2.5 zum ersten Mal starten, wird das Profil der älteren Version importiert und in den Avaya one-X Agent 2.5-Profilen gespeichert. Wenn sowohl Profile aus Avaya one-X Agent 1.0 als auch aus Avaya one-X Agent 2.0 vorhanden sind, werden die Profile aus Avaya one-X Agent 2.0 importiert. Neue Felder in den migrierten Profilen werden mit den Standardwerten von Avaya one-X Agent 2.5 gefüllt.

Voraussetzungen

Bevor Sie sich bei der Anwendung anmelden, erfragen Sie die Benutzerdaten bei Ihrem Systemadministrator:

- Für Central Management-Anmeldung – Benutzerauthentifizierungs-ID und Passwort
- Für Telefonie-Anmeldung - Nebenstellen, Passwort und IP-Adresse von Communication Manager
- Für Sachbearbeiter-Anmeldung – Nebenstellen-Anmelde-ID und Passwort
- Für IM-Anmeldung – IM-Benutzername, Passwort, Domänenname und IP-Adresse von Presence Server



Hinweis:

Wenn Presence Services nicht installiert sind, müssen IM-Benutzername, Passwort und die IP-Adresse des Presence-Servers nicht angegeben werden. Bei Installationen ohne Central Management sind alle der oben angegebenen Anmeldeinformationen mit Ausnahme von Benutzerauthentifizierung und Passwort erforderlich.

Zum Anmelden bei Avaya one-X Agent gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Starten Sie Avaya one-X Agent auf Ihrem Computer.
Das Dialogfeld Benutzerauthentifizierung wird angezeigt, wenn Sie keine Einmalanmeldung verwenden. Ihre Anmeldedaten werden bei den Servern, d. h. Communication Manager und Central Management, authentifiziert, sofern diese in Ihrem Netzwerk eingerichtet sind. Das System versucht, sich mit dem zuletzt verwendeten Profil anzumelden, falls der Sachbearbeiter sich nicht bei Central Management anmelden kann. Der Sachbearbeiter wird mit der vorherigen, im lokalen Cache gespeicherten Konfiguration authentifiziert und bei Avaya one-X Agent angemeldet.

Wenn der Cache keine Konfiguration enthält, wird eine neue Standardkonfiguration von Avaya one-X Agent erstellt und verwendet.

2. Geben Sie im Fenster Benutzerauthentifizierung Ihre ID und Ihr Passwort in die entsprechenden Felder ein.

 Hinweis:

Dieser Schritt ist nicht erforderlich, wenn Sie die Einmalanmeldung verwenden oder wenn Central Management nicht als Server installiert ist. Das Willkommen-Fenster wird nach dem Starten von Avaya one-X Agent angezeigt.

Im Willkommen-Fenster wird eventuell eine Begrüßungsmeldung oder eine von Central Management konfigurierte Anweisung angezeigt. Dies ist allerdings nur der Fall, wenn Central Management als Serverkomponente installiert wurde.

Über das Menü des Willkommen-Fensters können Sie die Erstkonfiguration abschließen, wenn Sie Avaya one-X Agent zum ersten Mal auf Ihrem PC starten. Dazu kann die Konfiguration Ihrer Sachbearbeiter-Einstellungen, die Einstellung Ihres Benutzerprofils und der Wählregeln gehören. Informationen zum Konfigurieren der Grundeinstellungen finden Sie unter [Einstellen der Anfangskonfiguration](#) auf Seite 35.

3. Klicken Sie im Willkommen-Fenster auf **OK**.

Wenn	dann
die Einstellungen zur automatischen Registrierung in der Leiste "Anmelden" des Dialogfelds Systemeinstellungen aktiviert sind,	werden Sie automatisch bei Avaya one-X Agent angemeldet.
Sie die Einstellungen zur automatischen Registrierung in der Leiste "Anmelden" des Dialogfelds Systemeinstellungen nicht aktiviert haben,	werden Sie zur Eingabe der Anmeldedaten aufgefordert. Sie müssen Ihre Anmeldedaten in jedem der nachfolgenden Anmeldungsfenster eingeben.
Sie über mehrere Benutzerprofile verfügen und die Option Alle Anmeldungen für das ausgewählte Profil automatisch ausführen in der Leiste "Anmelden" des Dialogfelds Systemeinstellungen nicht aktiviert ist,	wird das Auswahlfenster Profil mit dem bevorzugten Profil am Anfang der Liste angezeigt. Sie müssen das gewünschte Profil in der Dropdown-Auswahlliste Profil auswählen, um fortzufahren.
Avaya one-X Agent mit Central Management verwaltet wird und der Administrator das bevorzugte Profil in Central Management festgelegt hat,	wird das Auswahlfenster Profil mit dem bevorzugten Profil am Anfang der Liste angezeigt. Sie müssen das gewünschte Profil in der Dropdown-Auswahlliste Profil auswählen, um fortzufahren.
Avaya one-X Agent mit Central Management verwaltet wird und der Administrator die lokale Profilverwaltung	werden Sie bei Avaya one-X Agent automatisch mit dem in Central Management festgelegten bevorzugten Profil angemeldet.

in Central Management deaktiviert hat,	
--	--

Das Fenster Anmeldung wird angezeigt.

4. Im Fenster Anmeldung:
 - a. Geben Sie im Feld **Nebenanschluss** die Telefon-Nebenanschlussnummer ein.
 - b. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort ein.
 - c. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Anschließend wird das Fenster Sachbearbeiter-Anmeldung auf ACD angezeigt. Zum Vor- und Annehmen von ACD-Anrufen müssen Sie mit der Sachbearbeiter-ID beim ACD-Server angemeldet sein.
5. Anschließend wird das Fenster Sachbearbeiter-Anmeldung auf ACD angezeigt.
 - a. Wählen Sie die Option **Automatisch beim ACD-Server anmelden**, wenn Avaya one-X Agent den Benutzer automatisch anhand der letzten erfolgreichen Registrierung der Nebenstelle mit Communication Manager beim ACD-Server anmelden soll.
 - b. Geben Sie im Feld **Sachbearbeiter** die Sachbearbeiter-Anmelde-ID ein.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort ein.
 - d. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Das Fenster Mit IM-Server verbinden wird geöffnet. Das Fenster Mit IM-Server verbinden wird nur angezeigt, wenn Presence Services Teil Ihrer Einrichtung ist. In diesem Fall werden Sie direkt bei Avaya one-X Agent angemeldet. Danach erfolgt die Anmeldung nur, wenn Sie oder der Administrator auf der IM-Registerkarte die Option **IM Presence aktivieren** aktiviert haben.
6. Gehen Sie im Fenster Mit IM-Server verbinden folgendermaßen vor:
 - a. Geben Sie im Feld **Benutzername** Ihren IM-Benutzernamen ein.
 - b. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort ein.
 - c. Geben Sie im Feld **Domäne** den IM-Domännennamen ein.
 - d. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Sie werden bei Avaya one-X Agent angemeldet.

 Hinweis:

Die entsprechenden Informationen werden bei Anmeldung bei Avaya one-X Agent angezeigt.

Wenn Sie sich bei Avaya IP Soft Phone angemeldet haben, wird eine Warnmeldung angezeigt. Zum Importieren von Kontaktprotokollen in Avaya one-X Agent müssen Sie abgemeldet sein.

Kapitel 4: Einstellen der Anfangskonfiguration

Ein Benutzer kann mehrere Profile konfigurieren, eines für jeden Standort oder Telefentyp. Beim Starten der Anwendung kann der Benutzer dann das entsprechende Profil auswählen. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie verschiedene Einstellungen nach Anmelden in Avaya one-X Agent konfigurieren können.

Wichtig:

Sie haben möglicherweise nicht die erforderlichen Rechte, um einige Funktionen in der Anwendung zu ändern, zu löschen oder zu konfigurieren, da diese Funktionen ggf. auf Unternehmensebene eingeschränkt wurden. Diese eingeschränkten Funktionen sind zwar sichtbar, jedoch grau unterlegt.

Konfigurieren von Telefonen für unterschiedliche Standorte

Sachbearbeiter können ihre täglichen Aufgaben vom Kontakt-Center, von zuhause oder auch von unterwegs ausführen. Sie registrieren Avaya one-X Agent dabei über Communication Manager.

Sie können ein entsprechendes Profil auswählen, das zur Optimierung bestimmter Funktionen erstellt wurde. Wenn Sie jedoch von mehreren Standorten aus arbeiten (z. B. vom Kontakt-Center, von zu Hause oder von einem anderen Standort aus), müssen Sie bei jedem Standortwechsel die IP-Adresse von Communication Manager auf dem Avaya one-X Agent-Client konfigurieren, um eine Verbindung zu Communication Manager herstellen zu können.

Wichtig:

Avaya one-X Agent hat den ausdrücklichen Hinweis auf den Lizenztyp des Communication Manager aus den Konfigurationsparametern entfernt. In diesem Release wählt Avaya one-X Agent den **Benutzertyp** und die entsprechende Lizenz bei der Registrierung bei Communication Manager aus. Ferner wird beim **grundlegenden** Benutzertyp, sofern im Modus **Schreibtischtelefon** verwendet, eine Lizenz `AGENT_SC` (Elite-Berechtigung) ausgewählt, und IM und Presence sind zugelassen.

Avaya one-X Agent bietet verschiedene Optionen, um sich beim Communication Manager zu registrieren. Abhängig von Standort, Telefon und Netzwerk können Sie Anrufe über folgende Optionen tätigen und empfangen:

- Arbeitsplatz
- Schreibtischtelefon
- Sonstiges Telefon

Dieser Abschnitt enthält Bedingungen und Schritte zum Einrichten jeder Konfiguration. Wenn Sie sich über den Konfigurationstyp nicht sicher sind, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Einrichten der Konfiguration "Arbeitsplatz"

Die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwendet eine IP-Verbindung, um sich mit Communication Manager für den Datenpfad zu verbinden, und VoIP, um sich für den Sprachpfad zu verbinden. Die Konfiguration verwendet kein analoges Telefon und kein IP-Telefon, was sich natürlich dann als sinnvoll erweist, wenn kein physisches Telefon verfügbar ist. Sie können Anrufe über Avaya one-X Agent tätigen oder entgegennehmen, wobei Sie ein Headset verwenden, das an Ihren PC angeschlossen ist.

Die Einstellung "Arbeitsplatz" bietet eine optimale IP-Audio-Qualität, die nur von Ihrer Verbindungsgeschwindigkeit, PC-Leistung und der Konfiguration Ihres Netzwerks beeinflusst wird.



Hinweis:

Der Modus "Arbeitsplatz" ist nicht verfügbar, wenn Avaya one-X Agent auf Windows Server 2003 oder 2008 ausgeführt wird.

Voraussetzungen

- Netzwerkverbindung zwischen einem PC, der die Anwendung Avaya one-X Agent ausführt, und Communication Manager
- Netzwerk-Schnittstellenkarte für Konnektivität mit Communication Manager und Soundkarte (Full-Duplex empfohlen)
- Ein USB-kompatibles Headset, das mit dem PC verbunden ist (empfohlen), oder ein PC mit Mikrofon und Lautsprechern oder ein Headset mit einem an Mini-Steckern angeschlossenen Mikrofon
- Telefon-Nebenstellenummer, Passwort und Communication Manager-Adresse

Verwenden Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz", wenn Sie unterwegs sind und auf Communication Manager über das Internet zugreifen müssen. Sie können die "Arbeitsplatz"-Einstellung für VoIP entweder über das Fenster Anmelden oder über das Dialogfeld Systemeinstellungen konfigurieren.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Im Dialogfeld Systemeinstellungen wird standardmäßig die Leiste **Anmelden** mit aktivierter Registerkarte **Telefonie** angezeigt.
 3. Auf der Registerkarte **Telefonie**:
 - a. Wählen Sie die Option **Automatische Verbindung zu CM aktivieren**, wenn das System sich automatisch mit Communication Manager verbinden und dabei die letzte erfolgreiche Registrierung verwenden soll.
 - b. Geben Sie im Feld **Nebenstelle** die Telefon-Nebenstellenummer ein, wenn Communication Manager Ihre Telefon-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die zugehörige Telefon-Nebenstellenummer an.
 - d. Wählen Sie die Option **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System das Passwort speichern soll, sobald Sie sich mit der zugehörigen Nebenstellenummer anmelden.
 - e. Wählen Sie die Option **CM-Auto-Annahme-Support** erforderlich, wenn die Nebenstelle auf Communication Manager verwaltet wird und die Auto-Annahme unterstützt.
 - f. Wählen Sie die Option **Warnung bei anderem bei Nebenstelle angemeldetem Benutzer**, wenn das System eine Warnmeldung ausgeben soll, falls sich ein anderer Sachbearbeiter mit der gleichen Nebenstelle angemeldet hat. Das System entfernt die Warnmeldung, wenn Sie diese Option nicht aktivieren.
-  **Hinweis:**
Diese Option ist nur für Avaya one-X Agent 2.0 und älter verfügbar.
- g. Geben Sie in das Feld **Serveradresse** die IP-Adresse von Communication Manager ein.
 - h. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Benutzertyp** den entsprechenden Benutzer aus.
 - i. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** die Option **Arbeitsplatz**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System wendet die Änderungen beim nächsten Anmelden an.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Telefonie-Anmeldung"](#) auf Seite 195

Einrichten der Konfiguration "Schreibtischtelefon"

Die Konfiguration "Schreibtischtelefon" verwendet ein Avaya IP/DCP-Telefon für die Sprachleitung und Avaya one-X Agent, um die Steuerung derselben verwalteten Nebenstation mit demselben Schaltflächen-Layout und denselben Funktionen freizugeben. Sie greifen auf Audio-Komponenten von Ihrem Bürotelefon aus zu und steuern visuelle Komponenten über Ihren PC.

Voraussetzungen

- Netzwerkverbindung zwischen einem PC, der die Anwendung Avaya one-X Agent ausführt, und Communication Manager
- Avaya DCP- oder IP-Telefone, die Anrufe von Communication Manager annehmen können
- Netzwerkschnittstellen-Karte für Konnektivität mit Communication Manager
- Schreibtischtelefon-Nebenstellenummer, Passwort und Communication Manager-Serveradresse

Verwenden Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon", wenn Sie in einem Kontakt-Center sind und die Steuerung zwischen Bürotelefon und Ihrem PC freischalten wollen. Wenn Sie sich bei Communication Manager als Schreibtischtelefon anmelden, müssen Sie die Schreibtisch-Telefonnummer als Nebenstellenummer registrieren lassen. Sie können die Einstellung "Schreibtischtelefon" entweder über das Fenster Anmelden oder über das Dialogfeld Systemeinstellungen.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld **Systemeinstellungen** auf **Anmelden**.
 3. Auf der Registerkarte **Telefonie**:
 - a. Wählen Sie die Option **Automatische Verbindung zum Communication Manager aktivieren**, wenn das System sich automatisch mit dem Communication Manager verbinden soll, wofür die letzte erfolgreiche Registrierung verwendet wird.
 - b. Geben Sie im Feld **Nebenstelle** die Desktop-Nebenstellenummer an, wenn Communication Manager Ihre Telefon-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die zugehörige Desktop-Nebenstellenummer an.
 - d. Wählen Sie **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System das Passwort speichern soll, sobald Sie sich mit der zugehörigen Nebenstellenummer anmelden.

- e. Wählen Sie die Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich**, wenn die Nebenstelle auf Communication Manager Avaya Communication Manager verwaltet wird und die Auto-Annahme unterstützt.
 - f. Wählen Sie die Option **Warnung bei anderem bei Nebenstelle angemeldetem Benutzer**, wenn das System eine Warnmeldung ausgeben soll, falls sich ein anderer Sachbearbeiter mit der gleichen Nebenstelle angemeldet hat.
 - g. Geben Sie in das Feld **Serveradresse** die IP-Adresse von Communication Manager ein.
 - h. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Benutzertyp** den entsprechenden Benutzer aus.
 - i. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** die Option **Schreibtischtelefon**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System wendet die Änderungen beim nächsten Anmelden an.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Telefonie-Anmeldung"](#) auf Seite 195

Einrichten der Konfiguration Sonstiges Telefon

Die Konfiguration "Sonstiges Telefon" registriert sich bei Communication Manager als externer Sachbearbeiter über ein Telefon und eine IP-Verbindung. Das Telefon kann ein PSTN-Telefon, ein Mobiltelefon oder eine Nebenstelle an einem lokalen oder externen Kommunikationssystem sein. Die Konfiguration "Sonstiges Telefon" verwendet eine IP-Verbindung, um die Verbindung zu Communication Manager herzustellen, und eine PSTN-Verbindung, um Anrufe zu tätigen bzw. anzunehmen.

Voraussetzungen

- Netzwerkverbindung von einem Desktop-Computer mit Avaya one-X Agent zum Communication Manager.
- Jedes Telefon, das Anrufe von Communication Manager annehmen kann.
- Communication Manager-Verbindung, eine Benutzerverbindung als Signalverbindung, eine andere Verbindung als externe, Ein-Leitungs-Verbindung oder als interne, zusätzliche Benutzerverbindung.

- Telefon-Nebenstellenummer, Passwort und die Communication Manager-Serveradresse.
- Als **Sonstiges Telefon** zu konfigurierende Telefonnummern müssen über die Leiste **Telefonnummern** hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Telefonnummern siehe [Hinzufügen einer neuen Telefonnummer](#) auf Seite 169.

Verwenden Sie die Konfiguration "Sonstiges Telefon" für Telearbeit, wenn Sie Avaya one-X Agent von einem externen Standort mit einem PSTN-Telefon verwenden möchten, das direkt mit Communication Manager verbunden ist. Sie können die Einstellung "Sonstiges Telefon" entweder über das Fenster Anmelden oder über das Dialogfeld Systemeinstellungen konfigurieren.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Anmelden**.
 3. Auf der Registerkarte **Telefonie**:
 - a. Wählen Sie die Option **Automatische Verbindung zum Communication Manager aktivieren**, wenn das System sich automatisch mit dem Communication Manager verbinden soll, wofür die letzte erfolgreiche Registrierung verwendet wird.
 - b. Geben Sie im Feld **Nebenstelle** die Telefon-Nebenstellenummer ein, wenn Communication Manager Ihre Telefon-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die zugehörige Telefon-Nebenstellenummer an.
 - d. Wählen Sie die Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich**, wenn die Nebenstelle auf Communication Manager verwaltet wurde.
 - e. Wählen Sie die Option **Warnung bei anderem bei Nebenstelle angemeldetem Benutzer**, wenn das System eine Warnmeldung ausgeben soll, falls sich ein anderer Sachbearbeiter mit der gleichen Nebenstelle angemeldet hat.
 - f. Geben Sie im Feld **Server-Adresse** die IP-Adresse ein, die Sie von Ihrem Administrator für Communication Manager erhalten haben.
 - g. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Benutzertyp** den entsprechenden Benutzer aus.
 - h. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Anrufe tätigen und annehmen mit** die Option **Sonstiges Telefon**.
 - i. Geben Sie im Feld **Telefon unter** die Telefonnummer ein, die Sie für Sprachanrufe verwenden möchten.
 4. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
Das System wendet die Änderungen beim nächsten Anmelden an.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Telefonie-Anmeldung"](#) auf Seite 195

Konfigurieren der Sachbearbeiter-Einstellungen

Voraussetzungen

Erfragen Sie die Sachbearbeiter-Nebenstellenummer und das Passwort von Ihrem Systemadministrator.

 Hinweis:

Die ACD-Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie nicht als Sachbearbeiter angemeldet sind oder wenn für diese Nebenstelle entsprechende Tasten verwendet werden.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Anmelde-Einstellungen auf die Registerkarte **Sachbearbeiter**.
 3. Auf der Registerkarte **Sachbearbeiter**:
 - a. Wählen Sie die Option **ACD-Login aktivieren** aus, wenn Sie die ACD-Funktion aktivieren möchten.
Vergewissern Sie sich vor der Aktivierung der Option **ACD-Login aktivieren**, dass Sie die Anmelddaten zum Anmelden beim ACD-Dienst bereitstellen.
 - b. Aktivieren Sie die Option **Automatisch beim ACD-Server anmelden**, um die Sachbearbeiter-Nebenstelle automatisch anhand der letzten erfolgreichen Registrierung durch Communication Manager beim ACD-Server zu registrieren.
 - c. Geben Sie im Feld **Sachbearbeiter** die Sachbearbeiter-Nebenstellenummer an, wenn der ACD-Dienst Ihre Sachbearbeiter-Nebenstellenummer bei jedem Anmelden am System identifizieren soll.
 - d. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für die Sachbearbeiter-Nebenstellenummer an.
 - e. Aktivieren Sie die Option **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System das Passwort speichern soll, sobald Sie sich als Sachbearbeiter mit der zugehörigen Sachbearbeiter-Nebenstellenummer anmelden.
 - f. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Vorgabe-Sachbearbeiterstatus bei ACD-Verbindung** die entsprechende Option aus.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Sachbearbeiter-Anmeldung"](#) auf Seite 197

Konfigurieren von IM-Einstellungen

Voraussetzungen

Besorgen Sie sich Ihren IM-Benutzernamen und das entsprechende Passwort, den Domännennamen sowie die IP-Adresse des IM-Servers von Ihrem Supervisor oder Systemadministrator.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Anmelde-Einstellungen auf die Registerkarte **IM**.
 3. Gehen Sie auf der Registerkarte **IM** folgendermaßen vor:
 - a. Wählen Sie die Option **IM-Anmeldung aktivieren** aus, wenn Sie die IM-Funktion aktivieren möchten.
Wenn Sie die Option **IM-Anmeldung aktivieren** auswählen, müssen Sie die Anmeldeinformationen angeben, mit denen die Anmeldung bei Avaya Presence Services erfolgt.
 - b. Wählen Sie die Option **Automatische Verbindung zum IM-Server aktivieren** aus, wenn das System die Verbindung zum IM-Server mit der vorherigen erfolgreichen Registrierung herstellen soll.
 - c. Geben Sie im Feld **Benutzername** die IM-Benutzer-ID des Sachbearbeiters an.
 - d. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort ein.
 - e. Geben Sie im Feld **Domäne** den Domännennamen des IM-Servers an.
 - f. Aktivieren Sie die Option **Passwort beim Anmelden speichern**, wenn das System die Anmeldeinformationen für nachfolgende Anmeldungen speichern soll.
 - g. Geben Sie im Feld **Serveradresse** die IP-Adresse des IM-Servers ein.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
-

Auswählen des Benutzertyps

Avaya one-X Agent ermöglicht verschiedenen Benutzertypen, und zwar Sachbearbeitern, anderen Mitarbeitern als Sachbearbeitern sowie Supervisor, auf die Funktionen von Communi-

ation Manager zuzugreifen. Basierend auf dem Benutzertyp gewährt das System einem Benutzer Zugriff auf einen bestimmten Benutzertyp; dieser Benutzer hat dann Zugriff auf alle Funktionen, die dem betreffenden Benutzertyp zugeordnet sind, es sei denn, sie sind von Communication Manager weiter eingeschränkt.

Beispiel: Ein mit dem Benutzertyp **Sachbearbeiter** authentifizierter Benutzer erhält Zugriff auf alle Avaya one-X Agent-Funktionen, die nicht zum **Supervisor**-Funktionssatz gehören (z. B. Dienstbeobachtung, externe Sachbearbeiter-Abmeldung), es sei denn, die Funktionen sind von Communication Manager weiter eingeschränkt.

Jeder Benutzertyp hat rollenbasierten Zugriff auf die folgenden Funktionen:

Funktion	Sachbearbeiter	Kein Sachbearbeiter	Supervisor
ACD	Ja	Nein	Ja
Telefony	Ja	Ja	Ja
IM/Presence	Ja	Ja	Ja
TTY (funktioniert nur im Modus "Arbeitsplatz")	Ja	Ja	Ja
Desktop-Freigabe	Ja	Ja	Ja
Supervisor (in Avaya one-X Agent integrierte Funktionen)	Nein	Nein	Ja



Wichtig:

Avaya one-X Agent hat den ausdrücklichen Hinweis auf den Lizenztyp des Communication Manager aus den Konfigurationsparametern entfernt. In diesem Release wählt Avaya one-X Agent den **Benutzertyp** und die entsprechende Lizenz bei der Registrierung bei Communication Manager aus. Ferner wird beim **grundlegenden** Benutzertyp, sofern im Modus **Schreibtischtelefon** verwendet, eine Lizenz `AGENT_SC` (Elite-Berechtigung) ausgewählt, und IM und Presence sind zugelassen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um den Benutzertyp auf der Registerkarte "Telefonie" auszuwählen. Die Anwendung verwendet das lokale Profil mit Sachbearbeiter im Schreibtischtelefon-Modus als Standardbenutzertyp.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld Anmelde-Einstellungen auf die Registerkarte **Telefonie**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Telefonie** den gewünschten Benutzertyp in der Dropdown-Liste **Benutzertyp** aus.

Falls Avaya one-X Agent mit Communication Manager konfiguriert ist, können Sie das Feld **Benutzertyp** möglicherweise nicht ändern, da es vom Administrator deaktiviert ist.

tiviert werden kann. In diesem Fall sind die zugehörigen Steuerelemente abgeblendet.

Einrichten der Wählregeln

Die Wählregeln hängen vom Land und Standort Ihres Communication Manager ab. Anhand der Wählregeln kann das System Nebenstellen von Leitungs-Anrufen unterscheiden, basierend auf der Länge der Wählzeichenfolge. Es wird hierdurch sichergestellt, dass das System den richtigen ARS-Code verwendet und ggf. die Ziffern gemäß den Anforderungen des Communication Manager und des PSTN verändert.

Avaya one-X Agent 2.5 unterstützt Autorisierungscode und Netzkennzahl, deren Verwendung in einigen Ländern obligatorisch ist. Es handelt sich um eine optionale Funktion, mit der der Zugriff auf teure Telefonie-Ressourcen – häufig Auslandsgespräche – durch unbefugte Benutzer verhindert wird. Ein Administrator oder ein Avaya one-X Agent-Benutzer kann einen Autorisierungscode in ein Benutzerprofil eingeben und festlegen, für welche Arten von Telefongesprächen diese Autorisierung erforderlich ist. Avaya one-X Agent hängt den Autorisierungscode dann bei Bedarf automatisch an, sodass der Benutzer ihn nicht bei jedem Anruf erneut eingeben muss.

Tipp:

Sachbearbeitern auf Reisen, die einen anderen Standort aufsuchen und sich bei einem anderen Communication Manager registrieren müssen, empfiehlt Avaya, ein Benutzerprofil mit entsprechenden Wählregeln für den betreffenden Standort zu definieren und eine Anmeldung mit dem entsprechenden Profil zu verwenden, damit sich die Wählregeln für das System nicht ändern.

Hinweis:

Sie müssen die Wählregeln jedes Mal ändern, wenn Sie die Telefoneinstellungen bei einem anderen Communication Manager registrieren.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Wählregeln**.
Die Leiste **Wählregeln** mit den Registerkarten **Grundeinstellungen** und **Erweitert** wird angezeigt.
 3. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Grundeinstellungen** die folgenden Angaben vor:
 - a. Geben Sie im Feld **Amtsleitungsnummer** die Nummer an, die für das Anwählen einer externen Leitung in Communication Manager erforderlich ist. In Nordamerika ist normalerweise 9 eingestellt. In Europa ist normalerweise 0 einge-

stellt. Beispiel: Wenn Sie in Nordamerika sind, müssen Sie die Nummer 9 eingeben, um die Amtsleitung zu bekommen.

- b. Definieren Sie im Feld **Ihr Ländercode** den Ländercode Ihres Communication Manager. Geben Sie beispielsweise 1 für Nordamerika, 44 für Großbritannien oder 61 für Australien ein.
- c. Geben Sie im Feld **Ortskennzahl** die Ortsvorwahl von Communication Manager ein. Geben Sie beispielsweise 785 ein.
In Regionen, in denen mehrere Ortsvorwahlen unterstützt werden, geben Sie diese als kommagetrennte Liste ein. Beispiel: 305, 720. Sie können Ortsgespräche zu beiden Ortsvorwahlen tätigen.
- d. Geben Sie im Feld **Nummer für Ferngespräche** die Vorwahl für Ferngespräche ein, in Nordamerika beispielsweise 1.
- e. Geben Sie im Feld **Nummer für internationale Gespräche** die internationale Vorwahl ein, in Nordamerika beispielsweise 011.
- f. Geben Sie im Feld **Nebenstellenlänge für interne Nebenstellenanrufe** die Länge der internen Nebenstellenummern ein. Wenn Ihre internen Nebenstellen beispielsweise fünfstellig sind, müssen Sie 5 eingeben. Wenn Sie mehrere Nebenstellenlängen definieren, sucht Avaya one-X Agent nach genauen Übereinstimmungen.
Wenn Sie die Länge der internen Nebenstellenummer zuweisen, behandelt Avaya one-X Agent die gewählte Nummer mit der definierten Anzahl von Ziffern als interne Nebenstelle.
Communication Manager kann mehrere Längen bei Nebenstellenummern zulassen. Wenn Ihre Firma beispielsweise für interne Nebenstellen drei Ziffern, fünf Ziffern und sieben Ziffern unterstützt, geben Sie 3, 5, 7 ein. Die einzelnen Werte müssen durch Kommas voneinander getrennt werden.
- g. Geben Sie im Feld **Länge für nationale Telefonnummern (einschließlich Vorwahl)** die Länge für nationale Ferngespräche ein, für Nordamerika beispielsweise 10.
Wenn Sie auf Communication Manager in einer Region zugreifen, in der variable nationale Telefonnummern unterstützt werden, geben Sie die Länge der gültigen Telefonnummern als kommagetrennte Liste ein. Wenn die Region beispielsweise 10- und 11-stellige Telefonnummern unterstützt, geben Sie 10, 11 als Wert ein.
- h. Wählen Sie **Bei Ortsgesprächen Vorwahl mitwählen**, wenn der Ortskennzahl bei einem Ortsgespräch eine Vorwahl vorangestellt werden muss. Wenn Sie beispielsweise eine Telefonnummer wählen wollen, stellt das System die Ortsnetz-kennzahl voraus, die im Feld **Ihre Vorwahlnummer** definiert ist, und wählt dann die Telefonnummer.
- i. Wählen Sie **Ferngesprächsvorwahl bei Ortsgesprächen hinzufügen**, wenn das System vor Ortsgesprächen eine Ferngesprächsvorwahl hinzufügen soll. Beispiel: Wenn Sie eine örtliche Telefonnummer wählen, stellt das System eine

Ferngesprächsvorwahl voran, die im Feld **Nummer für Ferngespräche** definiert ist, und wählt dann die örtliche Telefonnummer.

- j. Wählen Sie vor dem Wählen einer Nummer die Option **Vor Wählen einer Nummer Bestätigungsfenster anzeigen**, um eine Bestätigung zu erhalten.
 - k. Geben Sie im Feld **Zeitraum (Komma) der Wählpause (in Sek.)** die Zeitspanne für jedes Kommazeichen im Wählfeld an, die vor dem Wählen der nächsten Ziffer verstreichen soll. Standardmäßig ist dieses Feld auf 2 Sekunden eingestellt. Sie können einen beliebigen Wert zwischen 1 und 10 Sekunden angeben.
4. Zum Definieren des Autorisierungscode klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**, und führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Wählen Sie die Option **Autorisierungscode aktivieren**, um den Autorisierungscode zu aktivieren. Diese Codes werden in Communication Manager verwaltet.
 - b. Geben Sie im Feld **Autorisierungscode** eine Autorisierungscode-Nummer an.
 - c. Um externe Anrufe mit dem Autorisierungscode zu tätigen, wählen Sie nach Bedarf eine oder alle der folgenden Optionen:
 - Wenn der Autorisierungscode bei Ortsgesprächen verwendet werden soll, wählen Sie **Bei Ortsgesprächen**.
 - Wenn der Autorisierungscode bei nationalen Ferngesprächen verwendet werden soll, wählen Sie **Bei nationalen Ferngesprächen**.
 - Wenn der Autorisierungscode bei Auslandsgesprächen verwendet werden soll, wählen Sie **Bei internationalen Gesprächen**.
 5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Wählregeln"](#) auf Seite 217

Definieren alternativer Serveradressen

Über die Funktion "Alternative Serveradresse" können Sie alternative Registrierungsserver angeben, falls der im Telefonie-Anmeldebildschirm definierte Haupt-Registrierungsserver nicht verfügbar ist.

Hinweis:

Diese Funktion ist unabhängig von der Communication Manager-Funktion "Alternativer Gatekeeper". Die Liste alternativer Gatekeeper (AGL, Alternative Gatekeeper List) wird von

Communication Manager bei jeder Registrierung berechnet und dem Endpunkt während eines erfolgreichen RAS-Prozesses (Registration, Access, Security - Registrierung, Zugriff, Sicherheit) bereitgestellt. Die Funktion des alternativen Servers hingegen erlaubt die Einrichtung einer erfolgreichen RAS-Sitzung als Ausgangspunkt.

Voraussetzungen

Die alternativen Serveradressen erhalten Sie von Ihrem Administrator.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Alternative Serverliste**.
 3. Gehen Sie in der Leiste **Alternative Serverliste** folgendermaßen vor:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - b. Geben Sie die IP-Adresse oder den FQDN des alternativen Servers in das leere Feld ein.
Um der Liste weitere Server hinzuzufügen, wiederholen Sie die Unterschritte a und b.
 - c. Geben Sie im Feld **Maximale Anzahl von Versuchen für jeden Server** an, wie häufig das System versuchen soll, eine Verbindung zu einem bestimmten Server herzustellen, bevor es zum nächsten definierten Server wechselt.
 4. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
-

Konfigurieren der Optionen zur Arbeitsbearbeitung

Mit diesen Einstellungen wird die Annahme von Anrufen auf dem Avaya one-X Agent-Client gesteuert.

Voraussetzungen

Zum Festlegen von **AUX-Codes** beim **Übergang zum Bereitschaftsstatus** müssen AUX-Codes vor dem Durchführen dieses Verfahrens definiert werden.

Mit den Optionen von "Arbeitsbearbeitung" werden die eingehenden Arbeitselemente so konfiguriert, dass über die Einstellungen von Communication Manager der Sachbearbeiterstatus geändert werden kann (sofern dieser konfiguriert wurde), um den Sachbearbeiter-Übergangstatus nach Freigabe des Anrufs zu definieren, und um die Optionen zur Arbeitsbeendigung einzustellen.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Arbeitsbearbeitung**.

Die Leiste **Arbeitsbearbeitung** mit den Registerkarten **Grundeinstellungen** und **Erweitert** wird angezeigt.

3. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Grundeinstellungen** folgende Einstellungen vor:
 - a. Definieren Sie im Bereich **Arbeitsbeendigung für ACD-Anrufe** den Arbeitsbeendigungsmodus wie gewünscht.
 - b. Definieren Sie im Bereich **Übergang zum Bereitschaftsstatus** den Übergangstatus des Sachbearbeiters, nachdem er den Anruf freigegeben hat.
Die Option **Mit AUX-Code** steht nur für die Option **Manuell bereit** zur Verfügung.
 4. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Erweitert** folgende Einstellungen vor:
 - a. Wählen Sie im Abschnitt **Anrufe** die geeignete Option, um eingehende Arbeitselemente anzunehmen.
Automatisch annehmen nimmt Anrufe automatisch an. Dies ist nicht von der Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich** im Fenster Anmelden abhängig, bietet aber dieselbe Funktionalität auf der Client-Seite.
-  **Hinweis:**
- Mit der Option **Automatisch annehmen** werden eingehende Telefonanrufe automatisch angenommen. Die Option **Automatisch annehmen** unterstützt Communication Manager. Sie kann jedoch zum Durchführen einer ähnlichen Funktion verwendet werden.
- b. Wählen Sie im Bereich **Communication Manager-Bereitschaftsmodus** die Option **Automatik einschalten**, wenn Communication Manager die Arbeit übernehmen soll. Durch Auswählen von **Automatik einschalten** werden die meisten Einstellungen der Leiste "Arbeitsbearbeitung" deaktiviert. Diese Option wird für den normalen Betrieb von Avaya one-X Agent nicht empfohlen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung"](#) auf Seite 200

Konfigurieren der Darstellung eingehender Anrufe

Mit den nachfolgenden Schritten können Sie die Benachrichtigung für eingehende Anrufe, die Anzeige des Hauptfensters oder das Blinken eines Symbols auf der Taskleiste bei eingehenden Anrufen konfigurieren.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen auf **Anrufbearbeitung**.
 3. Verwenden Sie in der Leiste **Anrufbearbeitung** eine der folgenden Optionen:
 - Aktivieren Sie **Konsultatives Weiterleiten**, um mit dem Anrufer zu sprechen, bevor Sie den Anruf weiterleiten.
 - Aktivieren Sie **Konsultative Konferenzschaltung**, um mit dem zweiten Anrufer zu sprechen, bevor Sie den ersten Anrufer zur Konferenzschaltung hinzufügen.
 - Wählen Sie **Auto-Hold**, wenn das System den Anruf automatisch halten soll, bevor der Anruf weitergeleitet oder in eine Konferenz geschaltet wird oder wenn Sie einen anderen Anruf beantworten oder einen ausgehenden Anruf tätigen.
 - Wählen Sie **Hauptfenster im Vordergrund anzeigen**, wenn das System das Hauptfenster im Vordergrund anzeigen und das Fenster für einen eingehenden Anruf aktivieren soll.
 - Wählen Sie **Blinkendes Symbol anzeigen**, wenn bei Eingang eines Anrufs ein Blinken in der Taskleiste angezeigt werden soll.
 4. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"](#) auf Seite 189

Konfigurieren der Anzeige eingehender Sofortnachrichten

Mit diesen Einstellungen können Sie eine eingehende Sofortnachricht definieren. Sie können auch automatische Grußnachrichten festlegen, die zu Beginn einer IM-Interaktion oder als Antwort auf empfangene Sofortnachrichten verwendet werden. Diese Meldungen sind über die Schaltfläche **Antwort hinzufügen** im IM-Fenster verfügbar.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
Das Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen wird geöffnet.
 2. Wählen Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen die Option **Sofortnachricht**.

Die Leiste Sofortnachricht mit den Registerkarten **Allgemein**, **Benachrichtigungen** und **Antworten** wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, und führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Geben Sie im Feld **Grußansage** Ihre automatischen IM-Grußansagen ein.
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Minuten** einen Wert aus, der festlegt, nach welchem Zeitraum der Systeminaktivität auf der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche automatisch der Status *Abwesend* angezeigt werden soll. Standardmäßig ist der Wert auf 15 Minuten eingestellt.
 - c. Aktivieren Sie die Option **Desktop-Freigabe zulassen**, um die Desktop-Freigabe zu aktivieren.
 4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Aktivieren Sie die Option **Hauptfenster anzeigen**, wenn das Avaya one-X Agent-Hauptfenster bei eingehenden Nachrichten im Vordergrund angezeigt werden soll.
 - b. Aktivieren Sie die Option **IM-Fenster anzeigen**, wenn eingehende Nachrichten direkt in einem IM-Fenster angezeigt werden sollen.
 - c. Aktivieren Sie die Option **Blinkendes Symbol anzeigen**, wenn das one-X Agent-Symbol in der Taskleiste bei eingehenden Nachrichten blinken soll.
 5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Antworten**, und legen Sie Ihre automatische IM-Antwort mit den folgenden Schritten fest.
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+**.
 - b. Doppelklicken Sie auf das Feld "Ohne Titel", und geben Sie einen Namen für Ihren automatischen IM-Antworttext ein.
 - c. Wiederholen Sie diese Schritte zum Hinzufügen weiterer IM-Antworten.
 - d. Zum Verwenden der IM-Antworten klicken Sie im IM-Fenster auf die Schaltfläche **Antwort hinzufügen**, wählen die Antwort aus und drücken die *Eingabetaste*.
Sie können mehrere Antworten aufzeichnen und während Ihrer IM-Interaktion verwenden.
 6. Klicken Sie auf **OK** im Fenster Sofortnachricht, um Ihre Einstellungen zu speichern.
-

Konfigurieren der Anzeige eingehender TTY-Anrufe

Mit dem folgenden Verfahren können Sie die Anzeige eingehender TTY-Anrufe definieren. Sie können zudem eine automatisierte Antwort für TTY-Nachrichten sowie Nummern festlegen, bei denen das TTY-Nachrichtenfenster angezeigt werden muss.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
Das Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen die Option **TTY** aus.
Die Leiste TTY mit den Registerkarten **Allgemein** und **Abkürzungen** wird angezeigt.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** der Leiste die folgenden Schritte durch:
 - a. Geben Sie im Textfeld **Grußansage** Ihre Sachbearbeiter-Grußansage. Standardmäßig zeigt das System die Grußansage **Hallo, GA** an.
 - b. Aktivieren Sie die Option **TTY-Fenster bei jedem Sprachanruf anzeigen**, wenn das TTY-Fenster bei jedem eingehenden Sprachanruf angezeigt werden soll.
 - c. Wenn das System das TTY-Fenster für bestimmte eingehende Sprachanrufe anzeigen soll, führen Sie die folgenden Schritte durch.
 - i. Aktivieren Sie die Option **TTY-Fenster anzeigen, wenn Anruf kommt von**.
Das TTY-Nummernfeld wird aktiviert.
 - ii. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+**.
Ein Element ohne Titel wird im TTY-Nummernfeld angezeigt.
 - iii. Doppelklicken Sie auf das Element ohne Titel, und geben Sie die Nummer an, für die das TTY-Fenster angezeigt werden soll.
 - d. Aktivieren Sie die Option **TTY-Schaltfläche bei Sprachinteraktion immer anzeigen**, wenn das TTY-Fenster für jedes Sprach-Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste angezeigt werden soll.
Diese Option ist nützlich, wenn der Sachbearbeiter viele TTY-Operationen (ankommende sowie abgehende) ausführen muss.
4. Führen Sie auf der Registerkarte **Abkürzungen** die folgenden Schritte durch:
 - a. Zum Anzeigen der voreingestellten TTY-Abkürzungen wählen Sie eine beliebige Abkürzung in der Liste aus.

Die TTY-Abkürzung wird in den Feldern **Bedeutung**, **Wörtliche Bedeutung** und **Beschreibung** angezeigt.

b. So fügen Sie eine neue Abkürzung hinzu:

i. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+**.

Eine Abkürzung ohne Titel wird in der TTY-Liste angezeigt.

ii. Doppelklicken Sie auf die Abkürzung ohne Titel, und geben Sie die TTY-Abkürzung ein.

iii. Geben Sie im Feld **Bedeutung** eine kurze Erläuterung ein.

iv. Geben Sie im Feld **Wörtliche Bedeutung** die Langform der Abkürzung ein.

Die wörtliche Bedeutung kann der wörtliche Text sein, von dem sich die Abkürzung ableitet; eine Kurzform für "Komme gleich wieder" kann z. B. "KGW" sein, oder "Go Ahead" kann als "GA" abgekürzt werden.

v. Geben Sie im Feld **Beschreibung** zusätzliche Erläuterungen oder Informationen zur Abkürzung ein.



Hinweis:

Die Verwendung dieser Felder ist optional.

Die Abkürzungen werden im TTY-Fenster in rechteckigen Kästchen angezeigt. Zum Anzeigen der Abkürzungsdetails müssen Sie auf das Kästchen der Abkürzung im TTY-Fenster klicken. Die Details werden im TTY-Fenster in einem Popup-Feld angezeigt. Der Empfänger kann die gleichen Details anzeigen, wenn die gleiche Abkürzung mit zugehörigen Details über Avaya one-X Agent des Empfängers konfiguriert ist.

5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Einstellen der Audio-Optionen

Mit den nachfolgenden Schritten können Sie die Audio-Optionen einstellen, um die Audiolautstärke für Wiedergabe, Aufnahme und eingehende Anrufe anzupassen. Sie können das System auch so einstellen, dass das Tonsignal über den Lautsprecher des PCs wiedergegeben wird. Außerdem können Sie einen Signalton für eingehende Anrufe definieren.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen auf **Audio**.
Die Leiste **Audio** mit den Registerkarten **Grundeinstellungen** und **Erweitert** wird angezeigt. Die Registerkarte **Grundeinstellungen** ist standardmäßig aktiviert.
3. Führen Sie der Registerkarte **Grundeinstellungen** im Abschnitt **Lautstärke** die folgenden Schritte zum Festlegen der Audio-Grundeinstellungen durch.

 Hinweis:

Die folgenden Schritte sind optional und können übergangen werden.

- a. Verwenden Sie den Schieberegler **Wiedergabe**, um die Lautstärke für Computerlautsprecher oder Kopfhörer anzupassen.
- b. Verwenden Sie den Schieberegler **Aufnahme**, um die Aufnahmelautstärke aller Töne anzupassen, die über ein Mikrofon an Ihren PC weitergegeben werden.
- c. Aktivieren Sie die Option **Stummschalten** neben dem Schieberegler **Aufnahme**, um zu verhindern, dass ein Ton über das Mikrofon an Ihren PC gesendet wird.

Diese Einstellungen haben auf ein ans Telefon angeschlossenes Headset keine Auswirkungen. Sie sind nur für den PC von Bedeutung.

 Hinweis:

Die Funktionen **Wiedergabe**, **Aufnahme** und **Stummschalten** sind nur für den Modus "Arbeitsplatz" verfügbar. Im Modus "Schreibtischtelefon" oder "Sonstiges Telefon" können Sie die Lautstärke des Telefons nicht steuern.

- d. Verwenden Sie den Schieberegler **Tonsignal**, um die Lautstärke des über die Lautsprecher oder über das Headset wiedergegebenen Tons anzupassen, wenn Sie einen eingehenden Anruf empfangen.
- e. Aktivieren Sie die Option **Stummschalten** neben dem Schieberegler **Tonsignal**, um jegliches Tonsignal zu vermeiden, das auf einen eingehenden Anruf hinweist.
- f. Wählen Sie die Option **Tonsignal über interne PC-Lautsprecher wiedergeben**, um das mit einem eingehenden Anruf verbundene Tonsignal gleichzeitig über die Lautsprecher Ihres PCs und über Ihr Headset auszugeben.
Dies ist nur relevant, wenn Ihr PC über einen internen Lautsprecher verfügt.
- g. Wählen Sie **Benutzerdefiniertes Tonsignal verwenden**, damit das System bei einem eingehenden Anruf ein benutzerdefiniertes Tonsignal (WAV-Datei) über die Lautsprecher oder das Headset wiedergibt. Die WAV-Datei wird vom angegebenen Verzeichnis abgespielt.

Bei Auswahl der Option **Benutzerdefiniertes Tonsignal verwenden** werden ein **Durchsuchen**-Feld und eine **Tonsignal testen**-Schaltfläche unten ange-

zeigt. Verwenden Sie das Durchsuchen-Feld zum Aufrufen der WAV-Datei und die Schaltfläche **Tonsignal testen** zum Überprüfen der WAV-Datei.

4. Führen Sie auf der Registerkarte **Erweitert** die folgenden Schritte im Abschnitt **Audio-Geräte** zum Einrichten erweiterter Audio-Einstellungen durch:
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Wiedergabe-Gerät** die auf Ihrem System installierte Hardware zur Audio-Wiedergabe aus.
 - b. Wählen Sie aus der Liste **Aufnahme-Gerät** die auf Ihrem System installierte Hardware zur Audio-Aufnahme aus.
 - c. Stellen Sie mit dem Schieberegler **Übertragungsverstärkung** den Pegel des gesendeten Audiosignals (Ihre Stimme) ein. Sie können einen Wert zwischen 0,1 und 10,0 festlegen. Avaya empfiehlt für diese Option die Einstellung 0,35.
 - d. Stellen Sie mit dem Schieberegler **Empfangsverstärkung** den Pegel des empfangenen Audiosignals (Stimme des Gesprächsteilnehmers) ein. Sie können einen Wert zwischen 0,1 und 100,0 festlegen. Avaya empfiehlt die Einstellung 1,00.
 - e. Klicken Sie auf **Test Hintergrundgeräusche**, um die Hintergrundgeräusche zu testen.

Das Fenster Test Hintergrundgeräusche wird angezeigt. Klicken Sie dort auf die Schaltfläche **Test** zum Prüfen der Hintergrundgeräusche. Dieser Test muss ausgeführt werden, wenn sich der Pegel der Umgebungsgeräusche geändert hat oder wenn Sie den Standort gewechselt haben.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Audio-Einstellungen zu speichern.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Grundeinstellungen](#) auf Seite 181

[Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Erweitert](#) auf Seite 183

Definieren eines Sachbearbeiter-Profiles

Ein Profil ist eine Sammlung vorkonfigurierter Einstellungen und Präferenzen. Mit Profilen können Sachbearbeiter zwischen Konfigurationen wechseln (beispielsweise können sie Profile für unterschiedliche Einstellungen wie "Home-Office", "Büro", "Vertrieb", "Support" usw. erstellen und diese bei Bedarf einsetzen), wobei sie dieselbe Avaya one-X Agent-Installation verwenden. Sie können beispielsweise ein Sachbearbeiter-Profil für die Konfiguration "Arbeitsplatz" erstellen und dieses mit dem geeigneten VoIP-Netzwerk (Voice over Internet Protocol) verwenden. Sie können auch ein anderes Sachbearbeiter-Profil für die Konfiguration "Schreibtischtelefon" erstellen und entsprechend verwenden.

Avaya one-X Agent 2.5 unterstützt die Migration älterer Sachbearbeiter-Profile (Avaya one-X Agent 1.0 oder Avaya one-X Agent 2.0) bei Verwendung lokaler Profile. Wenn Sie Avaya one-

X Agent 2.5 zum ersten Mal starten, wird das Profil der älteren Version importiert und in den Avaya one-X Agent 2.5-Profilen gespeichert. Wenn sowohl Profile aus Avaya one-X Agent 1.0 als auch aus Avaya one-X Agent 2.0 vorhanden sind, werden die Profile aus Avaya one-X Agent 2.0 importiert. Neue Felder in den migrierten Profilen werden mit den Standardwerten von Avaya one-X Agent 2.5 gefüllt.

Gehen Sie zum Erstellen eines lokalen Sachbearbeiter-Profiles folgendermaßen vor.



Wichtig:

Das Fenster zur Profilkonfiguration steht zum Erstellen lokaler Profile ohne Central Management-Administration zur Verfügung. Wenn Avaya one-X Agent mit Central Management verwaltet wird, ist das Profilfenster deaktiviert.

1. Nehmen Sie die notwendigen Änderungen mit Hilfe der Optionen Systemeinstellungen und Sachbearbeiter-Einstellungen vor.
2. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
3. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Profile**.
4. In der Leiste **Profile**:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Das System zeigt das Dialogfeld Profil erstellen an.
 - b. Geben Sie im Feld **Profilname** den Namen des Profils ein, und klicken Sie auf **OK**.
Das neue Profil wird in der Profilliste angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Alle Anmeldungen für das ausgewählte Profil automatisch ausführen**, um alle Anmeldesequenzen des ausgewählten oder aktuellen Profils auszuführen, ohne dass ein Dialogfeld zur Profilauswahl angezeigt wird. Die Sequenz hängt von der Einstellung der Anmeldeoption im Anmeldefenster (manuell oder automatisch bei anderen Parametern) ab.
Wird die Option nicht aktiviert, werden bei Vorhandensein mehrerer Profile entsprechende Optionen zur Auswahl des jeweiligen Profils aus einer Liste angezeigt. Beim Start von Avaya one-X Agent auf Ihrem PC müssen Sie das zu verwendende Profil auswählen. Wenn nur ein Profil vorhanden ist, startet die Anwendung automatisch ohne Anzeige des Profilauswahlfensters.
6. Klicken Sie auf **OK**.
Das System erstellt ein neues Profil und speichert es lokal auf Ihrem PC.
Sie können die Einstellungen in den Konfigurationsparametern des neuen Profils beim nächsten Anmelden ändern.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Profile"](#) auf Seite 221

Integrieren des Sprachnachricht-Systems

Avaya one-X Agent bietet Unterstützung für Communication Manager-Nachrichtenanzeige für die registrierte Nebenstelle und Zugriff in einem Schritt auf das Nachrichtenabrufsystem für Sprachnachrichten. Sie können das Sprachnachricht-System mit einem Telefonsystem, einer Drittanbieter-Sprachnachricht-Anwendung oder einem Internet-gestützten Sprachnachricht-Server integrieren und Ihre Sprachnachrichten von einem der Sprachnachricht-Dienste abrufen.



Wichtig:

Der Sprachnachricht-Dienst ist nur für registrierte Nebenstellen verfügbar, für die eine Nachrichtenanzeige definiert ist. Wenn auf Ihrer Nebenstelle keine Sprachnachricht-Einstellungen verfügbar sind, wenden Sie sich an den Systemadministrator. Dies ist spezifisch für die Nachrichtenanzeige und steht in keinem Zusammenhang mit dem Sprachnachricht-System, das diese Anzeige aktiviert.

Voraussetzungen

Die Sprachnachricht-Integration ist nur für diejenigen Nebenstellen verfügbar, für die eine Communication Manager-Nachrichtenanzeige übersetzt ist.

Die Sprachnachrichtenunterstützung ist nur für die Nachrichtenanzeige der Nebenstelle verfügbar. Es gibt keine automatische Unterstützung für andere Tasten, die als Nachrichtenanzeige für andere Nebenstellen dienen sollen.

Die Sprachnachrichten können einem Telefon, einer Anwendung oder einem Webbrowser zugeordnet werden.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Sprachnachricht-Integration**.
 3. Klicken Sie im Teil **Sprachnachricht-Integration** auf **Nachrichtenzugriff aktivieren**.
 4. Um einen Sprachnachricht-Dienst zu integrieren, führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Um Sprachnachricht-Dienste mit einem Telefon zu integrieren, wählen Sie **Diese Nummer wählen** und definieren die Sprachnachricht-Nummer im Feld.
 - Um Sprachnachricht-Dienste über eine Drittanbieter-Sprachnachricht-Anwendung zu integrieren, wählen Sie **Diese Anwendung starten** und klicken auf **Durchsuchen**, um zu einer unter Windows ausführbaren Datei zu wechseln.

- Um Sprachnachricht-Dienste mit einem Drittanbieter-Web-Server zu integrieren, wählen Sie **Im Internet öffnen** und geben eine gültige Internet-Adresse in das Feld ein.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Zugreifen auf Ihre Sprachnachrichten](#) auf Seite 109

[Feldbeschreibungen der Leiste "Sprachnachricht-Integration"](#) auf Seite 213

[Feldbeschreibungen der Leiste "Sprachnachricht-Integration"](#) auf Seite 213

Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen

Sie müssen die Option "Sachbearbeiter-Grußansage" aktivieren, damit das System die Grußansage wiedergibt. Sie können mehrere Grußansagen gleichzeitig aktivieren.

Sie können beispielsweise mehrere Sachbearbeiter-Grußansagen aktivieren, wenn jede Ansage über eine eindeutige VDN als Aktivierungskriterium verfügt. Dasselbe gilt für Sachbearbeiter-Grußansagen, die für bestimmte ANI-Telefonnummern oder eingegebene Ziffern wiedergegeben werden.

Wenn zwei Sachbearbeiter-Grußansagen denselben Kriterien entsprechen, sodass beide für einen Anruf in Frage kämen, verwendet Avaya one-X Agent den ersten Eintrag in der Suchliste.

Voraussetzungen

Zum Aktivieren einer aufgezeichneten Grußansage muss mindestens eine Aufzeichnung vorhanden sein.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Wählen Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen die Option **Grußansage-Trigger**. Das Fenster **Grußansage-Trigger** wird angezeigt.
 3. Markieren Sie in der Liste **Grußansage-Trigger** eine Grußansage.
 4. Klicken Sie auf **OK**.

Bei eingehenden Anrufen kann die ausgewählte Grußansage manuell abgespielt werden.

Verwandte Themen:

[Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage](#) auf Seite 153

[Einstellen von Aktivierungskriterien für Grußansage-Trigger](#) auf Seite 155

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen"](#) auf Seite 191

[Feldbeschreibungen für "Grußansage-Trigger"](#) auf Seite 203

Definieren eines Ursachencodes

Es gibt drei Klassen von Ursachencodes, nämlich Agent AUX, Arbeitscodes und Anruferarbeitscodes. Die Anmerkungen für diese Ursachencodes werden dem Anruferdatensatz und den Ursachencodes für Sachbearbeiter-Abmeldung hinzugefügt. Diese liegen im Communication Manager in Form von Ziffernfolgen vor. Mit dieser Funktion kann der Benutzer den Ziffernfolgen zur einfacheren Erkennung aussagekräftigen Text hinzufügen.

Über den Ursachencode kann eine bestimmte Nummer mit einem Etikett in Verbindung gebracht werden, um zu erklären, warum ein Sachbearbeiter nicht an seinem Arbeitsplatz ist oder warum er einen ACD-Anruf nicht entgegennimmt. Sofern diese Ursachencodes in Communication Manager Avaya Aura® definiert wurden, werden sie im Nachrichtenfenster angezeigt, sobald ein Sachbearbeiter seinen Arbeitsstatus in "AUX" ändert oder sich vom ACD-Dienst abmeldet. Standardgemäß erstellt das System einen Vorgabe-Ursachencode für die Codetypen "AUX", "Abmelden" und "Arbeitsursache". Sie können die Vorgabe-Ursachencodes ändern, aber sie nicht löschen.



Wichtig:

Der Systemadministrator muss einen allgemeinen Satz Ursachencodes definieren und diesen zentral verwalten. Der Administrator kann diese Ursachencodes an alle Sachbearbeiter weitergeben, indem er die Konfiguration auf das Sachbearbeitersystem überträgt. Wenn Ihre Einrichtung zudem Central Management verwendet, muss der Administrator eine CSV-Datei hochladen und allgemeine Ursachencodes universell für das Konto oder den Skill zuweisen.

Definieren von Ursachencodes für die Arbeit

Arbeitscodes sind Codes, die Sie einem Arbeitselement über das Fenster Arbeitsliste zuweisen. Sie müssen einen Arbeitscode zuvor definieren, bevor Sie ihn im Fenster Arbeitsliste einsetzen können.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Ursachencodes**. Das Fenster Ursachencodes wird rechts angezeigt.

3. Wählen Sie aus der Liste **Zu bearbeitendes Menü auswählen** die Option **Arbeits-Ursachencodes**. Es wird ein unbenannter Standard-Ursachencode unter dem **Stammverzeichnis** unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** angezeigt.

Sie können einen einzelnen Ursachencode hinzufügen oder eine Gruppe von Codes erstellen und dieser mehrere Ursachencodes hinzufügen. Ursachencodes mit ähnlichen oder verwandten Merkmalen werden in einer Gruppe zusammengefasst. Die Gruppenbezeichnungen sollten eindeutig und klar verständlich sein.

4. So fügen Sie eine Gruppe hinzu:
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ursachengruppe hinzufügen** unten im Fenster Ursachencodes. Ein unbenannter Gruppeneintrag wird unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** eingefügt.
 - b. Markieren Sie den unbenannten Eintrag, und geben Sie einen Gruppennamen ein. Der Gruppeneintrag wird mit diesem Namen versehen.
 - c. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um der Gruppe Ursachencodes hinzuzufügen.
5. So fügen Sie einen einzelnen Ursachencode hinzu:
 - a. Wählen Sie den Eintrag aus, unter dem der Ursachencode hinzugefügt werden soll. Bei dem Eintrag kann es sich um das **Stammverzeichnis** oder einen Gruppeneintrag handeln.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Dem ausgewählten Eintrag wird ein unbenannter Ursachencode hinzugefügt.
 - c. Markieren Sie den unbenannten Ursachencode, und benennen Sie ihn um. Der Standardname wird durch den von Ihnen eingegebenen ersetzt.
 - d. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um weitere Ursachencodes hinzuzufügen.

6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Die anhand der obigen Anweisungen erstellten Arbeitscodes werden durch Klicken auf das Symbol **Arbeitscode** bei aktivem Anruf im Fenster Arbeitsliste angezeigt. Sie können den entsprechenden Code auswählen und diesen während des aktiven Anrufs zuweisen. Haben Sie keinen Arbeitscode erstellt, bleibt das Symbol **Arbeitscode** bei einem aktiven Anruf deaktiviert.

 Hinweis:

Bei Verwendung von Central Management können Ursachencodes nur über Central Management definiert werden. Bearbeitungen über die Anwendung Avaya one-X Agent sind nicht möglich.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Ursachencodes"](#) auf Seite 214

Definieren von Ursachencodes für das Abmelden

Der Abmelden-Ursachencode beschreibt den Grund, warum eine Abmeldung vom ACD-Dienst erfolgte. Sie können den Abmelden-Ursachencode nur dann verwenden, wenn Sie zuvor die Ursachencodes im Dialogfeld Systemeinstellungen definiert haben.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Ursachencode**. Das Fenster Ursachencodes wird rechts angezeigt.
 3. Wählen Sie aus der Liste **Zu bearbeitendes Menü auswählen** die Option **Abmelden-Ursachencodes**. Es wird ein unbenannter Standard-Ursachencode unter dem **Stammverzeichnis** unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** angezeigt.
Sie können einen einzelnen Ursachencode hinzufügen oder eine Gruppe von Codes erstellen und dieser mehrere Ursachencodes hinzufügen. Ursachencodes mit ähnlichen oder verwandten Merkmalen werden in einer Gruppe zusammengefasst. Die Gruppenbezeichnungen sollten eindeutig und klar verständlich sein.
 4. So fügen Sie eine Gruppe hinzu:
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ursachengruppe hinzufügen** unten im Fenster **Ursachencodes**. Ein unbenannter Gruppeneintrag wird unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** eingefügt.
 - b. Markieren Sie den unbenannten Eintrag, und geben Sie einen Gruppennamen ein. Der Gruppeneintrag wird mit diesem Namen versehen.
 - c. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um der Gruppe Ursachencodes hinzuzufügen.
 5. So fügen Sie einen einzelnen Ursachencode hinzu:
 - a. Wählen Sie den Eintrag aus, unter dem der Ursachencode hinzugefügt werden soll. Bei dem Eintrag kann es sich um das **Stammverzeichnis** oder einen Gruppeneintrag handeln.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Dem ausgewählten Eintrag wird ein unbenannter Ursachencode hinzugefügt.
 - c. Markieren Sie den unbenannten Ursachencode, und benennen Sie ihn um. Der Standardname wird durch den von Ihnen eingegebenen ersetzt.
 - d. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um weitere Ursachencodes hinzuzufügen.
 6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Das System zeigt den neu erstellten Abmelden-Ursachencode in der Liste **Abmelden** der Dropdown-Liste **Sachbearbeiterstatus ändern** an.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Ursachencodes"](#) auf Seite 214

Definieren von Ursachencodes für AUX

Der AUX-Ursachencode beschreibt die Ursache für das Wechseln in den Modus "AUX". Sie können den AUX-Ursachencode nur verwenden, wenn Sie die Ursachencodes im Fenster Systemeinstellungen definiert haben.

Verwenden Sie die nachfolgenden Schritte, um die AUX-Ursachencodes zu definieren und diese mit den von Avaya Aura® Communication Manager unterstützten numerischen Codes zu verknüpfen.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im linken Teil des Dialogfelds Systemeinstellungen auf **Ursachencodes**. Das Fenster Ursachencodes wird rechts angezeigt.
 3. Wählen Sie aus der Liste **Zu bearbeitendes Menü auswählen** die Option **AUX-Ursachencodes**. Es wird ein unbenannter Standard-Ursachencode unter dem **Stammverzeichnis** unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** angezeigt.
 Sie können einen einzelnen Ursachencode hinzufügen oder eine Gruppe von Codes erstellen und dieser mehrere Ursachencodes hinzufügen. Ursachencodes mit ähnlichen oder verwandten Merkmalen werden in einer Gruppe zusammengefasst. Die Gruppenbezeichnungen sollten eindeutig und klar verständlich sein.
 4. So fügen Sie eine Gruppe hinzu:
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ursachengruppe hinzufügen** unten im Fenster Ursachencodes. Ein unbenannter Gruppeneintrag wird unter **Zu bearbeitendes Menü auswählen** eingefügt.
 - b. Markieren Sie den unbenannten Eintrag, und geben Sie einen Gruppennamen ein. Der Gruppeneintrag wird mit diesem Namen versehen.
 - c. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um der Gruppe Ursachencodes hinzuzufügen.
 5. So fügen Sie einen einzelnen Ursachencode hinzu:
 - a. Wählen Sie den Eintrag aus, unter dem der Ursachencode hinzugefügt werden soll. Bei dem Eintrag kann es sich um das **Stammverzeichnis** oder einen Gruppeneintrag handeln.

- b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Dem ausgewählten Eintrag wird ein unbenannter Ursachencode hinzugefügt.
 - c. Markieren Sie den unbenannten Ursachencode, und benennen Sie ihn um. Der Standardname wird durch den von Ihnen eingegebenen ersetzt.
 - d. Befolgen Sie die Anweisung in Schritt 5, um weitere Ursachencodes hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
Das System zeigt den neu erstellten AUX-Ursachencode in der Liste **AUX** der Dropdown-Liste **Sachbearbeiterstatus ändern** an.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Ursachencodes"](#) auf Seite 214

Anzeigen des Telefon-Displays im Hauptfenster

Avaya one-X Agent zeigt im unteren Teil des Fensters "Arbeitsliste" von Avaya Aura® Communication Manager ein 40-Zeichen-Display an. Sie können sowohl anrufabhängige als auch anrufunabhängige Informationen anzeigen lassen, einschließlich Anruf-Eingabe-Ziffern, VuS-tats-Daten und lokale Uhrzeit sowie Datum vom ACD-Server.

 Hinweis:

Nur Telefentypen, die 80 Zeichen anzeigen können, sind mit dieser Funktion kompatibel.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Benutzeroberfläche**.
 2. Aktivieren Sie in der Leiste Benutzeroberfläche die Option **Telefon-Display anzeigen**.
 3. Klicken Sie auf **OK**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste Benutzeroberfläche](#) auf Seite 192

Positionieren der Symbolleisten-Schaltflächen im Hauptfenster

Avaya one-X Agent ermöglicht es Ihnen, die Symbolleisten-Schaltflächen im Hauptfenster einzurichten. Über diese Schaltflächen haben Sie schnellen Zugriff auf Optionen, einschließlich Freigeben eines Anrufs, Ändern der Anrufeinstellungen in "Manuell" oder "Auto", Ändern des Sachbearbeiterstatus in "Bereit" oder "AUX", Direktanruf beim Supervisor, Zuweisen eines Arbeitscodes zu einem Arbeitselement und Wählen der zuletzt gewählten Nummer.

Dies sind dieselben acht Schaltflächen, die bei den Zifferntasten als Favoriten definiert sind. Wenn sie an einer Stelle definiert werden, werden sie an beiden Stellen angezeigt. Sie müssen nicht doppelt verwaltet werden.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Benutzeroberfläche**.
 2. In der Leiste Benutzeroberfläche:
 - a. Aktivieren Sie die Option **Schaltflächen-Symbolleiste anzeigen**.
 - b. Klicken sie auf **Favoriten-Schaltflächen wählen**.
 - c. Wählen Sie im Dialogfeld Favoriten-Schaltflächen die entsprechenden Schaltflächen.
Sie können maximal acht Schaltflächen aus der Liste auswählen.
 3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste Benutzeroberfläche](#) auf Seite 192

Kapitel 5: Bearbeiten von Telefonanrufen

Die Bearbeitung der Telefonanrufe hängt von Ihren Telefoneinstellungen ab. So unterscheidet sich beispielsweise die Bearbeitung von Telefonanrufen im Modus Arbeitsplatz von der Bearbeitung im Modus "Schreibtischtelefon".



Hinweis:

Avaya empfiehlt, dass jeder Kontakt-Center seine Konfiguration überprüft und seinen Sachbearbeitern Anweisungen gibt, wie Anrufe mit Avaya one-X Agent am besten bearbeitet werden können.

In diesem Abschnitt werden die Verfahren erläutert, mit denen Telefonanrufe für unterschiedliche Einstellungen bearbeitet werden können. Sie erfahren, wie Anrufe entgegengenommen und weitergeleitet werden, wie eine Konferenzschaltung gewählt wird, wie ein Anrufer in die Warteschleife gesetzt wird, wie ein Anruf auf stumm geschaltet wird und wie Anrufe getätigt sowie beendet werden.

Annehmen eines Anrufs

Sie können mit Avaya one-X Agent sowohl ACD- als auch Direkt-Anrufe annehmen. Bei ACD-Anrufen wählt der Kunde eine Nummer, die mit dem Kontakt-Center verknüpft ist. Der ACD-Server leitet die gewählte Nummer an die Sachbearbeiter-ID (Sachbearbeiter-Nebenstellenummer) weiter. Bei Direkt-Anrufen empfangen Sie den Anruf auf der Nebenstellenummer von anderen Nebenstellen innerhalb des Kontakt-Centers oder außerhalb des Kontakt-Centers über Communication Manager.

Sie können ACD-Anrufe und Direkt-Anrufe manuell oder automatisch entgegennehmen. Das Verfahren zum Annehmen von Anrufen in unterschiedlichen Modi ist unten beschrieben.

Manuelles Entgegennehmen eines Anrufs

Einen Anruf manuell entgegenzunehmen ist gleichbedeutend mit dem Abnehmen des Telefonhörers, sobald das Telefon läutet. Bei Avaya one-X Agent müssen Sie die Entgegennahmefunktion der Anwendung drücken oder den Hörer faktisch abheben (abhängig von Ihren Telefoneinstellungen), sobald das System einen eingehenden Anruf erkennt.

Voraussetzungen

- Status "Arbeitselement" ist auf "Manuell annehmen" gesetzt.
- Angemeldet als Sachbearbeiter für ACD-Anrufe
- Status "Sachbearbeiter" ist für ACD-Anrufe auf "Bereit" gesetzt.

- USB-Headset mit Mikrofon (für Konfiguration "Arbeitsplatz")
- Telefonhörer (für Konfiguration "Schreibtischtelefon")

-
1. Wenn das System einen eingehenden Anruf erkennt, werden die Informationen des Anrufers im Fenster Arbeitsliste angezeigt.

Wenn die Informationen des Anrufers im System verfügbar sind, ruft das System die Anruferdetails automatisch ab und zeigt sie im Fenster Arbeitsliste oder auf dem Telefon-Display an.

2. Nehmen Sie den Anruf entgegen, indem Sie eine der folgenden Aktionen durchführen:
 - Wenn Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwenden, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Entgegennehmen**.
 - Wenn Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon" verwenden, nehmen Sie den Telefonhörer ab.
 - Wenn Sie die Konfiguration "Sonstiges Telefon" verwenden, klicken Sie auf **Entgegennehmen**, oder nehmen Sie den Telefonhörer ab.

Avaya one-X Agent erstellt ein neues Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung"](#) auf Seite 200

Automatisches Entgegennehmen eines Anrufs

Beim automatischen Entgegennehmen eines Anrufs ist keine manuelle Aktion erforderlich, um einen eingehenden Anruf anzunehmen. Sobald das System einen eingehenden Anruf erkennt, ist ein kurzer Ton zu hören, der auf den Anruf hinweist.

Avaya one-X Agent unterstützt zwei Methoden zum automatischen Entgegennehmen von Anrufen:

- Avaya one-X Agent-unterstütztes Auto-Accept; dabei setzt ein Sachbearbeiter das Arbeitselement für die Annahmesteuerung auf Auto-Accept.
- Communication Manager-verwaltete Auto-Annahme; dabei wird die Nebenstelle in Communication Manager verwaltet, damit der Anruf direkt an eine Freisprechnebenstelle weitergeleitet wird, ohne einen Klingelton zu senden.

Wenn Sie keine dieser beiden Methoden im Modus "Sonstiges Telefon" verwenden, müssen Sie oder der Administrator Permanent Service Link in Communication Manager verwalten.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung"](#) auf Seite 200

Entgegennehmen eines Anrufs (Auto-Annahme in Avaya one-X Agent)

Voraussetzungen

- Status "Arbeitselement" ist auf "Automatisch annehmen" gesetzt.
- Status "Sachbearbeiter" ist für ACD-Anrufe auf "Bereit" gesetzt.
- Angemeldet als Sachbearbeiter, um ACD-Anrufe entgegenzunehmen.
- USB-Headset mit Mikrofon (für Konfiguration "Arbeitsplatz")
- Telefonhörer (für Konfiguration "Schreibtischtelefon")

Verwenden Sie die folgenden Schritte, wenn Sie für die Antworteinstellung in Avaya one-X Agent Auto-Accept von Arbeitselement festgelegt haben.

1. Wenn ein Anruf eingeht, ist vom Telefon und vom Computer ein kurzes Klingeln zu hören.

Wenn Avaya one-X Agent den eingehenden Anruf erkennt, werden die Informationen des Anrufers im Fenster "Arbeitsliste" angezeigt. Wenn die Informationen des Anrufers im System verfügbar sind, ruft das System die Anruferdetails automatisch ab und zeigt sie im Fenster "Arbeitselement" oder auf dem Telefon-Display an. Wenn das System den Kontakt nicht finden kann, wird dieser als `Unknown` angezeigt.

2. Avaya one-X Agent nimmt den Anruf automatisch für den Sachbearbeiter entgegen:
 - Wenn Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwenden, nehmen Sie den Anruf im Fenster Arbeitsliste über das USB-Headset entgegen.
 - Wenn Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon" mit einem Headset verwenden, ist das Headset aktiviert. Ohne Headset ist die Freisprecheinrichtung aktiviert. Um den Hörer zu verwenden, müssen Sie ihn abnehmen.

Avaya one-X Agent erstellt ein neues Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste. Das Arbeitselement verbleibt während der gesamten Sitzung im Fenster Arbeitsliste.

3. Wenn Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon" verwenden, legen Sie das Headset nicht zurück in die Station oder stecken es für den Rest der Schicht aus. Ansonsten meldet das System Sie von ACD ab.



Hinweis:

Wenn Sie den Anruf unterbrechen oder versehentlich auflegen, lässt Communication Manager das Telefon läuten, sobald ein Anruf eingeht. Sie müssen diesen Anruf entgegennehmen, indem Sie den Telefonhörer abheben.

Entgegennehmen eines Anrufs (Auto-Annahme in Communication Manager)

Voraussetzungen

- Arbeitselementstatus in Avaya one-X Agent ist auf "Manuell annehmen" gesetzt.
- Stellen Sie sicher, dass "Support für Communication Manager Auto-Annahme" im Anmeldebildschirm ausgewählt ist.
- Stellen Sie sicher, dass Communication Manager die Nebenstelle für die Auto-Annahme verwaltet.
- Sachbearbeiterstatus, Anmeldung und USB-Headset sind identisch.
- USB-Headset mit Mikrofon (für Konfiguration "Arbeitsplatz")
- Telefonhörer (für Konfiguration "Schreibtischtelefon")

Verwenden Sie die folgenden Schritte, wenn Sie für die Antworteinstellung in Communication Manager "Auto-Annahme" festgelegt haben.

1. Wenn ein Anruf eingeht, ist vom Telefon und vom System ein kurzes Klingeln zu hören (Besetztton von Communication Manager). Der Anruf ist dann sofort auf dem Desktop verfügbar.

Wenn das System einen eingehenden Anruf erkennt, werden die Informationen des Anrufers im Fenster "Arbeitsliste" angezeigt. Wenn die Informationen des Anrufers im System verfügbar sind, ruft das System die Anruferdetails automatisch ab und zeigt sie im Fenster "Arbeitselement" oder auf dem Telefon-Display an. Wenn das System den Kontakt nicht finden kann, wird dieser als `Unknown` angezeigt.

2. Nehmen Sie den Anruf anhand einer der folgenden Aktionen entgegen:
 - Wenn Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwenden, wird der Anruf im Fenster Arbeitsliste sofort aktiviert und ist auf dem USB-Headset Ihres Computers verfügbar.
 - Wenn Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon" verwenden, wird der Telefonhörer sofort abgenommen (oder wenn Sie ein Headset an das Telefon angeschlossen haben), nehmen Sie den Anruf über den Telefonhörer entgegen.

Avaya one-X Agent erstellt ein neues Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste. Das Arbeitselement verbleibt während der gesamten Sitzung im Fenster Arbeitsliste.

Entgegennehmen eines Anrufs (Auto-Annahme mit permanentem Service-Link)

Wenn Sie in beiden oben beschriebenen Situationen die Konfiguration "Sonstiges Telefon" verwenden, müssen Sie zunächst einen Permanent Service Telecommuter Service-Link einrichten, damit das System eine automatische Aktion für den Sprechpfad einrichtet.

Voraussetzungen

Ein Telefonhörer für die Konfiguration "Schreibtischtelefon"

Verwenden Sie die folgenden Schritte, wenn Sie die Auto-Annahme für Anrufe mit einem permanenten Service-Link im Modus "Sonstiges Telefon" festgelegt haben.

1. Melden Sie sich beim ACD-Server an.
Communication Manager ruft auf dem anderen Telefon an.
 2. Nehmen Sie den Anruf entgegen, und legen Sie den Hörer des anderen Telefons während der gesamten Sitzung nicht wieder auf.
 3. Brechen Sie mithilfe der Steuerelemente in Avaya one-X Agent alle nachfolgenden eingehenden Anrufe ab.
 4. Befolgen Sie die in den Abschnitten oben beschriebenen Schritte.
-

Tätigen eines Anrufs

Sie können Anrufe zu einem Kunden außerhalb des Kontakt-Centers oder zu Kontakten im Unternehmen tätigen.

Hinweis:

Bevor Sie einen Anruf tätigen, überprüfen Sie die Einrichtung der Wählregeln für Avaya Aura® Communication Manager. Schritte finden Sie unter [Einrichten der Wählregeln](#) auf Seite 44.

Sie können Anrufe vom Fenster "Kontakte", vom Fenster "Kontaktprotokoll", von der Liste "Kurzwahl" und von der Liste "Favoriten" tätigen, oder indem Sie eine Nummer in das Texteingabefeld eingeben.

Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe"

Verwenden Sie das Feld "Texteingabe", um schnelle Anrufe zu einer bekannten Telefonnummer durchzuführen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Neue Arbeit > Neuer Anruf**.
 2. Geben Sie im Feld **Texteingabe** den Kontaktnamen oder eine gültige Telefonnummer ein.
 3. Klicken Sie auf **Anruf initiieren**, oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

Wenn Sie die Option **Vor Wählen einer Nummer Bestätigungsfenster anzeigen** in der Leiste "Wählregeln" aktiviert haben, zeigt das System das Fenster "Anrufbestätigung" an. Sie können die erforderlichen Änderungen ausführen.

4. Wenn Sie einen Anruf über ein Telefon tätigen möchten, führen Sie die obigen Aufgaben durch.
 - Wenn Sie sich im Modus "Schreibtischtelefon" befinden, erzwingt das Telefon das Abnehmen des Hörers auf der Freisprecheinrichtung bzw. wenn Sie ein Headset verwenden, ist die Leitung bereits freigeschaltet. Wenn Sie den Hörer verwenden möchten, heben Sie ihn ab. Ihr Telefon läutet, bevor das Zieltelefon antwortet, und wählt die im Feld angezeigte Nummer.
 - Wenn Sie sich im Modus "Sonstiges Telefon" befinden, warten Sie, bis das andere Telefon läutet, und nehmen Sie den Anruf an.

Das System tätigt einen Anruf an die gewählte Nummer und erstellt ein Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste, sobald der Empfänger den Anruf entgegennimmt.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen](#) auf Seite 117

Tätigen eines Anrufs vom Fenster "Kontaktliste"

Unter "Kontaktliste" versteht man ein Adressbuch mit individuellen Kontaktdetails, die Sie auf Ihrem PC erstellen und speichern.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.

Das Fenster Kontaktliste zeigt eine Liste der einzelnen Namen mit den verfügbaren Kommunikationskanälen an.

2. Klicken Sie im Fenster Kontaktliste bei dem entsprechenden Kontakt auf **Anruf per Mausklick**.

Wenn der Empfänger über mehrere Telefonnummern verfügt, zeigt das System die Telefonnummer in der folgenden Reihenfolge an: Arbeitstelefon, Mobiltelefon, privates Telefon und Video-Telefon.

3. Wenn Sie einen Anruf über ein Telefon tätigen möchten, führen Sie die obigen Aufgaben durch.
 - Wenn Sie sich im Modus "Schreibtischtelefon" befinden, erzwingt das Telefon das Abnehmen des Hörers auf der Freisprecheinrichtung bzw. wenn Sie ein Headset verwenden, ist die Leitung bereits freigeschaltet. Wenn Sie den Hörer verwenden möchten, heben Sie ihn ab. Ihr Telefon läutet, bevor das Zieltelefon antwortet, und wählt die im Feld angezeigte Nummer.
 - Wenn Sie sich im Modus "Sonstiges Telefon" befinden, warten Sie, bis das andere Telefon läutet, und nehmen Sie den Anruf an.

Das System tätigt einen Anruf an die gewählte Nummer und erstellt ein Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste, sobald der Empfänger den Anruf entgegennimmt.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddescriptions](#) auf Seite 117

Tätigen eines Anrufs vom Fenster Arbeitsprotokoll

Das Fenster Arbeitsprotokoll führt Datensätze zu den aktuellen eingehenden, ausgehenden und entgangenen Anrufen. Sie können diese Anrufprotokolle verwenden, um einen Anruf zu beantworten oder zu tätigen.

1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
Im Fenster Arbeitsprotokoll wird eine Liste der aktuellen Anrufe mit Datum, Uhrzeit, Dauer und verfügbaren Kommunikationskanälen angezeigt.
2. Wechseln Sie per Suchlaufleiste zum Kontakt, den Sie anrufen möchten, und klicken Sie auf das Symbol **Anruf per Mausklick** für das zugehörige Arbeitsprotokoll. Sie können stattdessen auch auf das Kontaktprotokoll doppelklicken.
Wenn Sie das Fenster "Anrufbestätigung aktivieren vor dem Wählen einer Nummeroption" in der Leiste "Wählregeln" aktiviert haben, zeigt das System das Fenster "Anrufbestätigung" an. Sie können die erforderlichen Änderungen ausführen.
3. Wenn Sie einen Anruf über ein Telefon tätigen möchten, führen Sie die obigen Aufgaben durch.

- Wenn Sie sich im Modus "Schreibtischtelefon" befinden, erzwingt das Telefon das Abnehmen des Hörers auf der Freisprecheinrichtung bzw. wenn Sie ein Headset verwenden, ist die Leitung bereits freigeschaltet. Wenn Sie den Hörer verwenden möchten, heben Sie ihn ab. Ihr Telefon läutet, bevor das Zieltelefon antwortet, und wählt die im Feld angezeigte Nummer.
- Wenn Sie sich im Modus "Sonstiges Telefon" befinden, warten Sie, bis das andere Telefon läutet, und nehmen Sie den Anruf an.

Das System tätigt einen Anruf an die gewählte Nummer und erstellt ein Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste, sobald der Empfänger den Anruf entgegennimmt.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddescriptions](#) auf Seite 117

Tätigen eines Anrufs über die Liste "Kurzanruf"

Die Funktion "Kurzanruf" bietet einen Ein-Klick-Zugriff auf häufig verwendete Telefonnummern oder Kontakte. Das System speichert diese Nummern als Kurzbefehle in der Liste "Kurzanruf".

Voraussetzungen

Die Person, die Sie über die Kurzwahl anrufen möchte, muss in der Liste **Kurzwahl** gespeichert sein. Andernfalls wird der Menüeintrag **Kurzwahl** nicht angezeigt.

Verwenden Sie die Funktion "Kurzwahl", um einen Anruf an Ihren Supervisor zu tätigen, einen Anruf weiterzuleiten oder einen aktiven Anruf in eine Konferenzschaltung einzubinden.

1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf einen der folgenden Schritte durch:

- Um einen Kontakt in der Liste "Kurzwahl" zu konsultieren, klicken Sie auf **Anruf zum Arbeitselement hinzufügen > Kurzanruf**, und wählen Sie die Telefonnummer.

Das System initiiert einen Anruf an den Kontakt der Liste "Kurzwahl" und erstellt ein aktives Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste. Sobald der Kontakt den Anruf annimmt, können Sie mit dem Kontakt sprechen.

- Um einen Kontakt der Liste "Kurzwahl" in eine Konferenzschaltung einzubinden, klicken Sie auf **Konferenzschaltung > Kurzwahl**, und wählen Sie die Telefonnummer.

Das System initiiert einen Anruf an einen Kontakt der Liste "Kurzwahl" und erstellt ein aktives Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste. Sobald der Kontakt

den Anruf annimmt, fügen Sie ihn unter Berücksichtigung der Konferenzeinstellungen zur Konferenzschaltung hinzu.

- Um einen Anruf zu einem Kontakt in der Liste "Kurzwahl" weiterzuleiten, klicken Sie auf **Anrufweiterleitung > Kurzwahl**, und wählen Sie die Telefonnummer.

Das System initiiert den Anruf an den Kontakt und erstellt im Fenster Arbeitsliste ein aktives Arbeitselement. Sobald der Kontakt den Anruf annimmt, leiten Sie ihn unter Berücksichtigung der Weiterleitungseinstellungen weiter.

2. Führen Sie die erforderlichen Aktionen durch, und beenden Sie das Arbeitselement.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddescriptions](#) auf Seite 117

Konsultieren eines Kontakts in der Liste

Voraussetzungen

Aktiver Anruf im Fenster "Arbeitsliste"

Verwenden Sie die folgenden Schritte, um einen Anruf mit Ihren Kontakten in der Liste zu initiieren, damit Sie um Rat fragen, einen Anruf weiterleiten oder einen aktiven Anruf in eine Konferenzschaltung einbinden können.

1. Verwenden Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Optionen:

- So konsultieren Sie einen Kontakt per Telefon:
 - i. Klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf zu Arbeitselement hinzufügen > Kontakte**.

Das Fenster Kontaktliste mit telefonisch erreichbaren Kontakten wird geöffnet.

- ii. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anruf per Mausklick**.

Das System startet eine Sitzung mit dem ausgewählten Kontakt und erstellt ein neues Arbeitselement im Fenster "Arbeitsliste".

- So aktivieren Sie eine Konferenzschaltung mit einem Kontakt:

- i. Klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Konferenz > Kontakte**.

Das Fenster Kontaktliste mit telefonisch erreichbaren Kontakten wird geöffnet.

- ii. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anruf per Mausklick**.

Das System initiiert den Anruf an den ausgewählten Kontakt und erstellt ein aktives Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste. Sobald der ausgewählte Kontakt den Anruf annimmt, fügen Sie ihn unter Berücksichtigung der Konferenzeinstellungen zum Anruf hinzu.

- So konsultieren Sie einen Kontakt per IM:

- i. Klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **IM zu Arbeitselement hinzufügen > Kontakte**.

Das Fenster Kontaktliste mit per IM erreichbaren Kontakten wird geöffnet.

- ii. Klicken Sie auf die Schaltfläche **IM per Mausklick**.

Das Fenster Kontaktliste mit für eine IM-Sitzung verfügbaren Kontakten wird geöffnet. Wählen Sie den gewünschten Kontakt aus. Das System startet eine IM-Sitzung mit dem ausgewählten Kontakt und erstellt ein aktives Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste sowie im IM-Fenster.

2. Führen Sie die erforderlichen Aktionen durch, und beenden Sie das Arbeitselement.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddescriptions](#) auf Seite 117

Tätigen eines Anrufs vom Fenster Tastenfeld.

Sie können das Fenster Tastenfeld genau so wie das Tastenfeld eines Telefons benutzen. Sie können beispielsweise das Tastenfeld verwenden, um einen Anruf entgegenzunehmen, den Sie vom anderen Endpunkt aus empfangen. Sie können das Fenster Tastenfeld auch für das Abrufen von Sprachnachrichten von einer Voice-Mailbox über eine DTMF-Leitung verwenden. Avaya rät davon ab, dies regelmäßig zu tun.

Hinweis:

Avaya rät, das Hauptfenster für das Annehmen und Tätigen von Anrufen zu verwenden.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Tastenfeld**.
 2. Erweitern Sie das Fenster Tastenfeld, um die vollständige Zeilenanzeige zu sehen.
 3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wenn Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwenden:

- Wählen Sie eine Freileitungsdarstellung, indem Sie auf eine der Lampen rechts klicken.

Die Darstellung der gewählten Leitung wechselt zu Grün, und Sie empfangen einen Service-Link-Anruf. Der Ton wird über Lautsprecher wiedergegeben, wenn Sie kein Headset aktiviert haben.

- Klicken Sie auf das Bildschirm-Tastenfeld, als würden Sie die Nummern über ein Telefon eingeben.

Sobald Sie das Wählen beendet haben, hören Sie einen Signalton, um Sie zu informieren, dass der Anruf durchgeführt wurde. Das Display neben der Schaltfläche wird als Telefon-Display angezeigt.

- Sobald Sie das Gespräch beendet haben, klicken Sie auf **Freigeben**, um den Anruf zu beenden.



Hinweis:

Sie können jederzeit während des Anrufs zum Hauptfenster wechseln und die Standard-Medien sowie die Arbeitssteuerelemente wie gewöhnlich verwenden.

- Wenn Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon" verwenden:

- Wählen Sie eine Freileitungsdarstellung, indem Sie auf eine der Lampen rechts klicken.

Die Darstellung der gewählten Leitung wechselt zu Grün, und Sie empfangen einen Service-Link-Anruf. Der Ton wird über Lautsprecher wiedergegeben, wenn Sie kein Headset aktiviert haben.

- Warten Sie auf den Wählton, und klicken Sie auf das Bildschirm-Tastenfeld, als ob Sie die Nummern auf einem Telefon eingeben würden.

Sobald Sie das Wählen beendet haben, hören Sie einen Signalton, um Sie zu informieren, dass der Anruf platziert wurde.

- Sobald Sie das Gespräch beendet haben, klicken Sie auf **Freigeben**, um den Anruf zu beenden.

- Wenn Sie die Konfiguration "Sonstiges Telefon" verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie eine Freileitungsdarstellung, indem Sie auf eine der Lampen rechts klicken.

Die Darstellung der gewählten Leitung wechselt zu Grün, und Sie bekommen einen Service-Link-Anruf, den Sie entgegennehmen können.

- ii. Warten Sie auf den Wählton, und klicken Sie auf das Bildschirm-Tastenfeld, als ob Sie die Nummern auf einem Telefon eingeben würden.

Sobald Sie das Wählen beendet haben, hören Sie einen Signalton, um Sie zu informieren, dass der Anruf platziert wurde.

- iii. Sobald Sie das Gespräch beendet haben, klicken Sie auf **Freigeben**, um den Anruf zu beenden.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen](#) auf Seite 117

Anrufen von Supervisors aus der Kontaktliste

Sie können Ihre Supervisor direkt kontaktieren, sofern Avaya one-X Agent mit Central Management verwaltet wird und der Systemadministrator Supervisor zur Gruppe "Eigene Supervisor" hinzugefügt hat. Standardmäßig fügt das System Supervisor zur Kurzwahlliste jedes Mitglieds über Central Management hinzu.

Voraussetzungen

Der Systemadministrator muss Avaya one-X Agent mit Central Management verwalten.

-
1. Klicken Sie in einem aktiven Gespräch auf **Kontaktliste**.
Das System zeigt das Fenster Kontaktliste mit den Listen **Eigenes Team** und **Eigene Supervisor** an.
 2. Klicken Sie auf das entsprechende Pfeilsymbol neben **Eigene Supervisor**, um die Liste zu erweitern.
Das System zeigt die Supervisor in der Liste **Eigene Supervisor** an.
 3. Klicken Sie auf den entsprechenden Kanal, um den Supervisor zu kontaktieren.
Wenn Ihr Systemadministrator Sie als "Supervisor-Hilfe" konfiguriert hat und der Supervisor im Skill-Satz in der Communication Manager-verwalteten Hilfsnebenstelle für den Skill, den Sie bearbeiten, konfiguriert ist, können Sie den Supervisor während eines ACD-Anrufs direkt über die Liste **Eigene Supervisor** kontaktieren.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen](#) auf Seite 117

Anrufe in die Warteschleife setzen

Mit der Funktion "Warteschleife" wird ein aktiver Anruf in die Warteschleife gesetzt. Der Anruf bleibt aktiv, auch wenn Sie und die andere Partei einander nicht hören können. Während der Anruf in der Warteschleife ist, können Sie andere Anrufe entgegennehmen. Abhängig von Ihren Systemeinstellungen, können Sie einen aktiven Anruf entweder manuell oder automatisch in die Warteschleife setzen.

Vorgabegemäß setzt Avaya one-X Agent einen aktiven Anruf automatisch in die Warteschleife, wenn Sie einen neuen Anruf initiieren oder einen zuvor gehaltenen Anruf erneut aktivieren. Die Option, mit der die Warteschleife-Funktion konfiguriert werden kann, ist in der Leiste "Anrufbearbeitung" im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" verfügbar.



Wichtig:

Avaya empfiehlt, die automatische Warteschleife zu verwenden, da sich diese im Echtzeit-Szenario bewährt hat.



Hinweis:

Avaya empfiehlt, keine Konferenzschaltungen in die Warteschleife zu legen, da das System möglicherweise Musik oder einen Piepton abspielt, während der Anruf gehalten wird, abhängig von der Einrichtung der Nicht-ACD-Musik für die Haltefunktion. Dies kann eine Störung für andere Gesprächsteilnehmer darstellen, die das Gespräch ohne Sie fortsetzen möchten.

Manuelles Setzen von Anrufen in die Warteschleife

Verwenden Sie die Option für die manuelle Warteschleife, um einen aktiven Anruf manuell in die Warteschleife zu setzen, sobald Sie einen neuen Anruf initiieren oder den zuvor gehaltenen Anruf erneut aktivieren.

1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:

- Wenn Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwenden, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Warteschleife**.
- Wenn Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon" verwenden, drücken Sie auf dem Telefon die Taste **Warteschleife**.

Das schnell blinkende LED neben der Anrufleitungsdarstellungs-Taste auf dem Schreibtischtelefon zeigt an, dass sich der aktive Anruf in der Warteschleife befindet.

Wenn Sie versuchen, eine andere Aufgabe auszuführen, ohne den aktiven Anruf in die Warteschleife zu setzen, zeigt das System eine Warnmeldung an. Wenn Sie

weiterhin versuchen, eine andere Aufgabe auszuführen, wird der Anruf in der Warteschleife abgebrochen.

Das System setzt den aktiven Anruf in die Warteschleife.

2. Um zum Anruf in der Warteschleife zurückzukehren, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Wenn Sie die Konfiguration "Arbeitsplatz" verwenden, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf aus Warteschleife nehmen**.
- Wenn Sie die Einstellung "Schreibtischtelefon" verwenden, drücken Sie auf dem Telefon die Taste **Anruf aus Warteschleife nehmen**, wenn ein einzelner Anruf in der Warteschleife ist, oder drücken Sie auf die entsprechende Anrufleitungs-Darstellungs-Taste, wenn sich mehrere Anrufe in der Warteschleife befinden.

Sie können zwischen Anrufen umschalten, indem Sie für die entsprechenden angerufenen Parteien auf die Schaltfläche **Anruf aus Warteschleife nehmen** klicken.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"](#) auf Seite 189

Automatisches Setzen von Anrufen in die Warteschleife

Voraussetzungen

Aktivieren Sie die Option "Automatische Warteschleife" in der Leiste "Anrufbearbeitung" des Dialogfelds "Sachbearbeiter-Einstellungen".

Verwenden Sie die automatische Warteschleife, um einen aktiven Anruf automatisch zu halten, wenn Sie einen anderen Anruf initiieren.

-
1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:

- Wenn Sie die Einstellung "Arbeitsplatz" im Fenster Arbeitsliste verwenden, klicken Sie auf eine beliebige Funktionsschaltfläche. Klicken Sie beispielsweise auf die Schaltfläche **Konsultieren**.
- Wenn Sie die Einstellung "Schreibtischtelefon" verwenden, drücken Sie auf dem Telefon eine beliebige Funktionstaste. Drücken Sie beispielsweise die Taste **Weiterleiten**.

Das schnell blinkende LED neben der Anrufleitungsdarstellungs-Taste auf dem Schreibtischtelefon zeigt an, dass sich der aktive Anruf in der Warteschleife befindet.

Das System setzt den aktiven Anruf automatisch in die Warteschleife.

2. Um zum Anruf in der Warteschleife zurückzukehren, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Wenn Sie die Einstellung "Arbeitsplatz" im Fenster Arbeitsliste verwenden, klicken Sie auf **Anruf aus Warteschleife nehmen**.
- Wenn Sie die Einstellung "Schreibtischtelefon" verwenden, drücken Sie auf dem Telefon (**Anruf aus Warteschleife nehmen**), wenn ein einzelner Anruf sich in der Warteschleife befindet, oder die Leitungsdarstellung des Telefons.

Sie können zwischen Anrufen umschalten, indem Sie die angerufenen Parteien mithilfe der entsprechenden Schaltfläche in die **Warteschleife** setzen.

 Hinweis:

Avaya empfiehlt, diese Operationen vom Avaya one-X Agent-Client aus durchzuführen.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"](#) auf Seite 189

Tätigen einer Konferenzschaltung

Über eine Konferenzschaltung können mehrere Personen gleichzeitig miteinander kommunizieren. Sie können die Konferenzschaltung jederzeit verlassen, um andere Anrufe anzunehmen und anschließend wieder zur Konferenz zurückzukehren, oder die Konferenzschaltung endgültig verlassen, während die anderen Teilnehmer das Gespräch fortsetzen. Avaya one-X Agent gestattet es Ihnen, maximal fünf Teilnehmer zu einer Konferenzschaltung hinzuzufügen.

 Hinweis:

Bevor Sie eine Konferenzschaltung initiieren, muss mindestens ein aktiver Anruf im Fenster "Arbeitsliste" vorliegen. Dieser Anruf ist der erste Konferenzteilnehmer.

 Hinweis:

Für TTY-Anrufe kann keine Konferenzschaltung hergestellt werden. Die Konferenzschaltung schlägt fehl, und eine Fehlermeldung wird ausgegeben.

Avaya one-X Agent bietet zwei Typen von Konferenzschaltungen:

- **Direkte Konferenz:** Sie fügen Teilnehmer zur Konferenzschaltung hinzu, ohne mit diesen zu sprechen.
- **Konsultative Konferenz:** Sie sprechen mit den Teilnehmern, bevor Sie diese zur Konferenzschaltung hinzufügen.

Abhängig von den Systemeinstellungen, können Sie "Konsultative Konferenzschaltung" oder "Direkte Konferenzschaltung" verwenden. Die Option für das Konfigurieren einer Konferenzschaltung ist verfügbar unter **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Anrufbearbeitung**.

Tätigen einer direkten Konferenzschaltung

Voraussetzungen

Deaktivieren Sie die Option "Konsultative Konferenzschaltung" unter **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Anrufbearbeitung**.

Verwenden Sie "Direkte Konferenzschaltung", wenn Sie Teilnehmer zur Konferenzschaltung ohne vorherige Ankündigung hinzufügen möchten.

1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:

- Um den Anruf mit dem Supervisor zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen > Supervisor**. Schritte finden Sie unter [Anrufen von Supervisors aus der Kontaktliste](#) auf Seite 76.
- Um den Anruf mit der Liste "Kurzwahl" zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen > Kurzwahl**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs über die Liste "Kurzanruf"](#) auf Seite 72.
- Um den Anruf mit einem Sachbearbeiter in der Kontaktliste zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen > Kontaktliste**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs vom Fenster "Kontaktliste"](#) auf Seite 70.
- Um den Anruf mit einem Sachbearbeiter über das Texteingabefeld zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen > Wert eingeben**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe"](#) auf Seite 70.

Das System erstellt einen neuen Anruf in der Konferenz mit dem ersten Anruf in dem Arbeitselement, in dem der erste Anruf auftrat.

2. Um weitere Teilnehmer zur Konferenzschaltung hinzuzufügen, klicken Sie auf **Zur Konferenzschaltung hinzufügen**, und wiederholen Sie Schritt 1.

3. Um die Warteschleifen-Optionen der Konferenzschaltung zu steuern, wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Um die Konferenzschaltung in die Warteschleife zu setzen, klicken Sie auf **Konferenzschaltung in Warteschleife**.
 - Um zur Konferenzschaltung in der Warteschleife zurückzukehren, klicken Sie auf **Warteschleife der Konferenzschaltung aufheben**.
4. Um die Konferenzschaltung zu beenden, führen Sie einen der nachfolgenden Schritte durch:
 - Um den zuletzt hinzugefügten Teilnehmer aus der Konferenzschaltung zu entfernen, klicken Sie für den entsprechenden Teilnehmer auf **Ausscheiden**.

Die Konferenzschaltung wird wieder zu einem normalen Anruf.
 - Um die Konferenzschaltung zu schließen, klicken Sie im entsprechenden Arbeitselement auf **Ausscheiden**.

Abhängig von den Einstellungen im Communication Manager und abhängig davon, ob die Konferenzteilnehmer lokale Nebenstellen oder Leitungsanrufe sind, kann das Auflösen einer Konferenzschaltung einen oder alle Konferenzteilnehmer freigeben.

Das System beendet Ihre Teilnahme an der Communication Manager-Konferenz, die anderen beiden Teilnehmer werden jedoch zugelassen, wenn sie über denselben Communication Manager verbunden sind (eine Person auf einem Communication Manager und die andere auf einem Leitungsanruf oder beide auf einem Leitungsanruf).

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"](#) auf Seite 189

Tätigen einer konsultativen Konferenzschaltung

Voraussetzungen

Aktivieren Sie die Option "Konsultative Konferenzschaltung" unter **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Anrufbearbeitung**.

Verwenden Sie "Konsultative Konferenzschaltung", wenn Sie den Anruf einer Drittpartei ankündigen möchten, bevor Sie diese zur Konferenzschaltung hinzufügen.

-
1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:
 - Um den Anruf mit dem Supervisor zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen >**

Supervisor. Schritte finden Sie unter [Anrufen von Supervisors aus der Kontaktliste](#) auf Seite 76.

- Um den Anruf mit der Liste "Kurzanruf" zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen > Kurzwahl**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs über die Liste "Kurzanruf"](#) auf Seite 72.
- Um den Anruf mit einem Sachbearbeiter in der Kontaktliste zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen > Kontaktliste**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs vom Fenster "Kontaktliste"](#) auf Seite 70.
- Um den Anruf mit einem Sachbearbeiter über das Texteingabefeld zusammenzuschalten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitselement zur Konferenzschaltung hinzufügen > Wert eingeben**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe"](#) auf Seite 70.

Das System setzt den Anruf der ersten Partei in eine Warteschleife und wählt die gewünschte Drittpartei an.

2. Warten Sie, bis die Drittpartei den Hörer abnimmt, und kündigen Sie die Telefonkonferenz an.

Das System fügt zum zugehörigen Arbeitselement im Fenster Arbeitsliste den neuen Anruf hinzu.

3. Wenn die Drittpartei für die Konferenzschaltung bereit ist, klicken Sie auf **Konsultative Konferenzschaltung**.

Das System erstellt eine Konferenzschaltung für das zugehörige Arbeitselement.

4. Um weitere Teilnehmer zur Konferenzschaltung hinzuzufügen, klicken Sie auf **Zur Konferenzschaltung hinzufügen** und wiederholen die obigen Schritte.

5. Um die Warteschleifen-Optionen zu steuern, führen Sie einen der nachfolgenden Schritte durch:

- Um die Konferenzschaltung in die Warteschleife zu setzen, klicken Sie auf **Konferenzschaltung in Warteschleife**.
- Um zur Konferenz in der Warteschleife zurückzukehren, klicken Sie auf **Warteschleife der Konferenzschaltung aufheben**.

6. Um die Konferenzschaltung zu beenden, führen Sie einen der nachfolgenden Schritte durch:

- Um den zuletzt hinzugefügten Teilnehmer aus der Konferenzschaltung zu entfernen, klicken Sie für den entsprechenden Teilnehmer auf **Auflegen**.

Die Konferenzschaltung wird wieder zu einem normalen Anruf.

- Um die Konferenzschaltung zu schließen, klicken Sie im entsprechenden Arbeitselement auf **Auflegen**.

Abhängig von den Einstellungen im Communication Manager und abhängig davon, ob die Konferenzteilnehmer lokale Nebenstellen oder Leitungsanrufe sind, kann

das Auflösen einer Konferenzschaltung einen oder alle Konferenzteilnehmer freigeben.

Das System beendet Ihre Teilnahme an der Communication Manager-Konferenz, die anderen beiden Teilnehmer werden jedoch zugelassen, wenn sie über denselben Communication Manager verbunden sind (eine Person auf einem Communication Manager und die andere auf einem Leitungsanruf oder beide auf einem Leitungsanruf).

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"](#) auf Seite 189

Weiterleiten eines Anrufs

Sie können einen ACD- oder einen Direkt-Anruf im Kontakt-Center an einen anderen Anrufer weiterleiten, indem Sie auf die Weiterleitungs-Schaltfläche klicken und die erforderliche Nebenstelle wählen. Avaya one-X Agent bietet zwei Typen von Anrufweiterleitung:

- **Direkte Weiterleitung:** Sie leiten einen aktiven Anruf an einen Kontakt im Kontakt-Center weiter, ohne dies zuvor angekündigt zu haben.
- **Konsultative Weiterleitung:** Sie sprechen mit dem Kontakt, zu dem der Anruf weitergeleitet werden soll, bevor Sie den Anruf weiterleiten.

Abhängig von den Systemeinstellungen können Sie "Direkte Weiterleitung" oder "Konsultative Weiterleitung" verwenden. Die Option für das Konfigurieren der Weiterleitungs-Einstellungen ist verfügbar unter **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Anrufbearbeitung**.

Tätigen einer direkten Weiterleitung

Voraussetzungen

Deaktivieren Sie die Option "Konsultatives Weiterleiten" unter **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Anrufbearbeitung**.

Verwenden Sie "Direktes Weiterleiten", um einen anstehenden Anruf an eine Drittpartei weiterzuleiten, ohne dies zuvor angekündigt zu haben.

Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:

- Um den Anruf an den Supervisor weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Supervisor**. Schritte finden Sie unter [Anrufen von Supervisors aus der Kontaktliste](#) auf Seite 76.
- Um den Anruf zu einem Kontakt in der Liste "Kurzwahl" weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Kurzwahl**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs über die Liste "Kurzwahl"](#) auf Seite 72.
- Um den Anruf zu einem Sachbearbeiter in der Kontaktliste weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Kontaktliste**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs vom Fenster "Kontaktliste"](#) auf Seite 70.
- Um den Anruf zu einem Sachbearbeiter über das Texteingabefeld weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Wert eingeben**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe"](#) auf Seite 70.

Das System leitet den aktiven Anruf direkt an den gewählten Kontakt weiter. Wenn Sie die Arbeitsbeendigungs-Option in den Modus "Anschlussarbeit zulassen" gesetzt haben, wird das Arbeitselement in den Anschlussarbeitsstatus verschoben, sobald die Weiterleitung beendet ist. Einzelheiten finden Sie unter [Abschließen der Arbeit](#) auf Seite 107.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"](#) auf Seite 189

Tätigen einer konsultativen Weiterleitung

Voraussetzungen

Aktivieren Sie die Option "Consultative Transfer" (Konsultative Weiterleitung) unter **System Options (Systemoptionen) > Agent Preferences (Sachbearbeiter-Einstellungen) > Call Handling (Anrufbearbeitung)**.

Verwenden Sie "Konsultative Weiterleitung", wenn Sie den Anruf vor seiner Weiterleitung an eine Drittpartei ankündigen wollen.



Hinweis:

Bei konsultativen Anrufen können Sie nicht zwischen zwei aktiven Anrufen umschalten. Um diese Einschränkung zu umgehen, können Sie ein neues Arbeitselement im Fenster "Arbeitsliste" erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Anruf hinzufügen" klicken und zwischen zwei aktiven Anrufen wechseln. Wenn Sie den Anruf zu einem Anrufer in einem anderen Arbeitselement weiterleiten wollen, ziehen Sie den Anruf und fügen ihn in das gehaltene Arbeitselement ein.

1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:

- Um den Anruf an den Supervisor weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Supervisor**. Schritte finden Sie unter [Anrufen von Supervisors aus der Kontaktliste](#) auf Seite 76.
- Um den Anruf zu einem Kontakt in der Liste "Kurzwahl" weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Kurzwahl**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs über die Liste "Kurzanruf"](#) auf Seite 72.
- Um den Anruf zu einem Sachbearbeiter in der Kontaktliste weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Kontaktliste**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs vom Fenster "Kontaktliste"](#) auf Seite 70.
- Um den Anruf zu einem Sachbearbeiter über das Texteingabefeld weiterzuleiten, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Anruf weiterleiten > Wert eingeben**. Schritte finden Sie unter [Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe"](#) auf Seite 70.

Das System setzt den Anruf der ersten Partei in die Warteschleife und wählt bzw. erstellt einen neuen Anruf im zugehörigen Arbeitselement.

2. Warten Sie, bis die Drittpartei den Anruf annimmt, und kündigen Sie die Anrufweiterleitung an.
3. Wenn die Drittpartei bereit ist, den wartenden Anruf anzunehmen, klicken Sie auf **Konsultative Weiterleitung**.

Das System leitet den Anruf an den gewählten Kontakt weiter. Wenn Sie die Arbeitsbeendigungsoption auf den Modus "Anschlussarbeit zulassen" gesetzt haben, wird das Arbeitselement in den Anschlussarbeitsstatus verschoben, sobald die Weiterleitung beendet ist. Einzelheiten finden Sie unter [Abschließen der Arbeit](#) auf Seite 107.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"](#) auf Seite 189

Wechseln zwischen Live-Anrufen

Avaya one-X Agent ermöglicht es Ihnen, zwischen zwei Live-Anrufen zu wechseln, um ein privates Gespräch mit beiden Anrufern zu führen. Sie können diese Funktion bei einer konsultativen Weiterleitung und einer konsultativen Konferenzschaltung verwenden.

Verwenden Sie die nachfolgenden Schritte, wenn Sie zwei Live-Anrufe im Fenster "Arbeitsliste" haben.

Führen Sie bei den beiden Live-Anrufen die folgenden Aktionen durch:

- Um mit der dritten Partei zu sprechen, klicken Sie im Fenster "Arbeitsliste" der ersten Partei auf **Warteschleife**
- Um mit der ersten Partei zu sprechen, klicken Sie im Fenster "Arbeitsliste" der dritten Partei auf **Warteschleife**.

Sie können weiterhin zwischen den Anrufen der ersten und der dritten Partei wechseln, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche "Warteschleife" klicken. Während Sie mit einer Partei sprechen, wird der Anruf der anderen Partei auf "Warteschleife" gesetzt.

Stummschalten Ihrer Arbeitsstation und Stummschaltung aufheben

Hinweis:

Die Funktion "Stummschalten" ist nur in der Konfiguration "Arbeitsplatz" verfügbar.

Verwenden Sie die Stummschaltungs-Funktion, wenn andere Parteien Ihre Gespräche nicht mithören sollen, oder wenn Sie die Hintergrundgeräusche während eines aktiven Anrufs vermeiden wollen.

Führen Sie bei einem aktiven Anruf oder bei einer Konferenzschaltung eine der folgenden Aktionen durch:

- Um den Anruf auf "Stumm" zu schalten, klicken Sie auf **Stumm**.

Die Schaltfläche "Stumm" wechselt zu "Stummschaltung aufheben", und andere Teilnehmer hören keine Hintergrundgeräusche mehr.

- Um die Stummschaltung wieder aufzuheben, klicken Sie auf **Stummschaltung aufheben**.

Die Schaltfläche "Stummschaltung aufheben" wechselt zu "Stumm", und die Teilnehmer können Sie wieder sprechen hören.

Beenden eines Anrufs

Es gibt verschiedene Verfahren zum Beenden eines Anrufs. Sie funktionieren jedoch nur, wenn die Freigabefunktion für Ihre Nebenstelle eingerichtet wurde.

Verwenden Sie die nachfolgenden Schritte, um einen aktiven Anruf zu beenden oder um den zuletzt hinzugekommenen Teilnehmer einer Konferenzschaltung zu trennen.

Wenn ein Anruf beendet wird, führen Sie eine der nachfolgenden Aktionen durch:

- Wenn Sie die Einstellung "Arbeitsplatz" im Fenster Arbeitsliste verwenden, klicken Sie auf **Anruf beenden** neben dem entsprechenden Anruf im Fenster **Arbeitsliste**.
- Wenn Sie die Einstellung "Schreibtischtelefon" verwenden und nicht als Sachbearbeiter bei der Auto-Annahme-Funktion von Communication Manager angemeldet sind, legen Sie auf.
- Wenn Sie die Einstellung "Sonstiges Telefon" verwenden und nicht als Sachbearbeiter bei der Auto-Annahme-Funktion von Communication Manager angemeldet sind, klicken Sie auf **Anruf beenden**, oder legen Sie auf .

Wenn Sie einen Anruf in die Warteschleife gesetzt haben, müssen Sie erst die Verbindung wiederherstellen, bevor Sie den Anruf beenden können.

Nächste Schritte

Wenn Sie einen Anruf trennen, müssen Sie das Arbeitselement für den entsprechenden Anruf nachbearbeiten. Wenn Sie die Arbeitsbeendigungsoption auf "Anschlussarbeit zulassen" oder "Automatische Anschlussarbeit" gesetzt haben, ändert der Anruf das Arbeitselement in den Anschlussarbeitsstatus. Details finden Sie unter [Abschließen der Arbeit](#) auf Seite 107.

Kapitel 6: Verwalten von Sofortnachrichten und Presence

Avaya one-X Agent bietet Unterstützung für IM- und Presence-Funktionen, sofern die IM- und Presence Services bereitgestellt und in das Netzwerk integriert sind. Wenn die IM-Funktion von Ihnen oder Ihrem Administrator konfiguriert wurde, können Sie einen IM-Kontakt zur Liste hinzufügen, den Presence-Status des Kontakts anzeigen und den Austausch von IM-Nachrichten mit den Kontakten initiieren. Sie können keinen IM-Kontakt auf dem Desktop einfügen, wenn der Administrator nicht zulässt, dass Sie eine IM mit einem Kontakt erstellen, der in Central Management nicht definiert ist.

Die IM-Funktion bietet die Möglichkeit, über den Avaya one-X Agent-Client in Echtzeit mit Sachbearbeitern zu kommunizieren. Die Presence-Funktion zeigt den Presence-Status von Sachbearbeitern an. Sie können den Status des Sachbearbeiters, des Sprachanruf- und des IM-Kanals einsehen.

Avaya one-X Agent 2.5 kann mit IM-Tools zusammenarbeiten, und zwar mit Avaya one-X® Communicator und Microsoft Office Communicator.

IM- und Presence-Funktionen

Mit den IM- und Presence-Funktionen können Sachbearbeiter die folgenden Aufgaben ausführen:

- IM-Anmeldeinformationen vor und nach der Anmeldung bei der Anwendung konfigurieren
- Einsicht in Statusinformationen anderer Sachbearbeiter sowie ihres Sprachanruf- und IM-Kanals einrichten
- Auf die Kontaktliste klicken und IM-Sachbearbeiter in der Kontaktliste anzeigen
- Einem aktiven Anruf eines anderen in der Kontaktliste aufgeführten Sachbearbeiters ein IM-Arbeits-element hinzufügen
- Eine IM-Benutzer-ID in das Texteingabefeld eingeben, um eine IM-Kommunikation zu initiieren (sonst IM-Beratung genannt)
- Einen Microsoft Office Communicator-Kontakt über einen SIP-Handle hinzufügen und mit dem Kontakt kommunizieren
- Einen Avaya one-X® Communicator-Kontakt über einen XMPP-Handle hinzufügen und mit dem Kontakt kommunizieren
- Standardmäßig unterstützte Funktionen sind Emoticons, Http(s)-Links sowie die Anzeige, ob der Sachbearbeiter gerade eine Nachricht verfasst.



Hinweis:

Avaya one-X Agent 2.5 unterstützt Presence Services 6.1.

Weitere Optionen

- Alle IM-Interaktionen mit mehreren Empfängern werden im selben übergeordneten Fenster angezeigt, in dem Sie jede IM-Sitzung nach Bedarf erweitern oder verkleinern können. Bei der Beant-

wortung mehrerer IM-Nachrichten müssen Sachbearbeiter zunächst den entsprechenden Empfänger aus dem IM-Fenster auswählen.

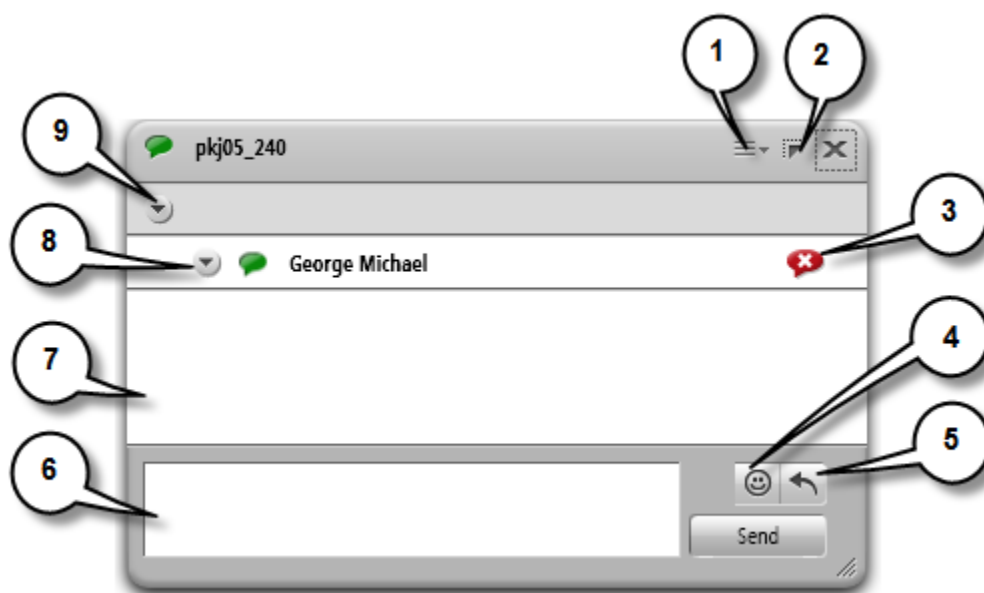
- Die IM-Funktion unterstützt zudem Standardfunktionen wie Emoticons, Http(s)-Links sowie die Anzeige, ob der Sachbearbeiter gerade eine Nachricht verfasst.

*** Hinweis:**

Die IM- und Presence-Funktionen sind optional. Sachbearbeiter können diese Funktionen nur nutzen, wenn sie beim Presence-Server angemeldet sind.

IM-Fenster

Alle IM-Interaktionen werden über das IM-Fenster ausgeführt. Das IM-Fenster wird angezeigt, wenn Sie eine IM-Interaktion über das Hauptanwendungsfenster starten. Die folgende Abbildung erklärt die Steuerungen im IM-Fenster.



Nr.	Benutzeroberflächen-Objekt:	Beschreibung
1	Menü Optionen	Das Menü enthält folgende Elemente: • IM-Einstellungen: Dient zum Öffnen des Dialogfelds Sachbearbeiter-Einstellungen mit Anzeige der Leiste Sofortnachricht. Informationen zur Konfiguration der Darstellungsweise von Sofortnachrichten

Nr.	Benutzeroberflächen-Objekt:	Beschreibung
		siehe Konfigurieren der Anzeige eingehender Sofortnachrichten auf Seite 49. • Hilfe: Die Hilfe zum IM-Fenster wird angezeigt.
2	Fixieren	Durch Klicken auf Fixieren wird das IM-Fenster am Anwendungsfenster fixiert. Sie können das Fenster an folgenden Position fixieren: • Links • Oben • Rechts • Unten Ist die Leiste fixiert, ändert sich der Optionsname zu Fixierung lösen.
3	IM beenden	Durch Klicken auf IM beenden wird die entsprechende IM-Interaktion beendet.
4	Emoticon-Symbole	Durch Klicken auf Emoticon-Symbole wird eine Liste der Emoticon-Symbole angezeigt. Sie können ein oder mehrere Emoticons zur Verwendung in der IM-Interaktion auswählen. Sie können Folgendes ausdrücken: • Lächeln • Zwinkern • Lachen • Finster blicken • Verärgert • Zunge rausstrecken • Verwirrt • Krank • Mehrdeutig
5	Antwort hinzufügen	Durch Klicken auf Antwort hinzufügen wird eine Liste mit vorgegebenen automatisierten Antworten zum Hinzufügen zur IM-Interaktion angezeigt. Informationen zum Hinzufügen vorgegebener automatisierter Antworten siehe Konfigurieren der Anzeige eingehender Sofortnachrichten auf Seite 49.
6	Eingabefeld für Sofortnachrichten	Eingabefeld für Sofortnachrichten ermöglicht Ihnen die Eingabe von IM-Interaktionstext.

Nr.	Benutzeroberflächen-Objekt:	Beschreibung
7	IM-Interaktionsfeld	IM-Interaktionsfeld zeigt die ankommenden und ausgehenden Nachrichten an.
8	Zusätzliche Informationen schließen	Die Schaltfläche Zusätzliche Informationen schließen wird verkleinert und verbirgt den zugehörigen IM-Interaktionstext unter der IM-Kontakt-ID. Bei einer eingehenden Nachricht blinkt das IM-Symbol neben der entsprechenden Kontakt-ID.
9	Zusätzliche Informationen schließen	Die Schaltfläche Zusätzliche Informationen schließen verbirgt alle IM-Interaktionen hinter dem aktuellen Arbeitselement.

Anzeigen des Presence-Status

IM Presence zeigt anhand der Informationen in der Kontaktliste an, ob ein Kontakt verfügbar, besetzt oder abwesend ist. Der Presence-Status eines Sachbearbeiters für Sprache und IM wird neben dem Namen des Kontakts in der Kontaktliste angezeigt.

Die Sprach- oder IM-Presence ändert sich automatisch in den Status "Besetzt", wenn ein Sachbearbeiter ein Gespräch führt oder an einer IM-Interaktion beteiligt ist. Weiterhin ändert das System den Presence-Status des Sachbearbeiters in "Abwesend", wenn ein Sachbearbeiter eine Zeit lang keine Aktivität an seinem Computer ausgeführt hat. Das System ändert den Presence-Status des Sachbearbeiters automatisch in "Verfügbar", wenn eine Aktivität (Mausbewegung oder Tastaturbetätigung) auf dem Computer festgestellt wird.

Die folgenden Sprach- und IM-Kanal-Presence-Status können für Kontakte in der Kontaktliste angezeigt werden:

Kanal	Verfügbar	Besetzt	Nicht verfügbar	Komme gleich wieder	Abwesend	Bitte nicht stören
Sprache				Für Sprache nicht zutreffend	Für Sprache nicht zutreffend	Für Sprache nicht zutreffend
IM						

Der Avaya one-X Agent-Presence-Status wird Avaya one-X® Communicator und Microsoft Office Communicator-Presence folgendermaßen zugeordnet:

Avaya one-X Agent	Avaya one-X® Communicator	Microsoft Office Communicator Server
Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
Besetzt	Besetzt	Besetzt
Nicht verfügbar	Nicht verfügbar Abwesend Als "Offline" anzeigen	Nicht verfügbar
Abwesend	Abwesend	Abwesend
Bitte nicht stören	Besetzt	Besetzt
Komme gleich wieder	Nicht verfügbar	Abwesend

 Hinweis:

Der Sachbearbeiter-Status in Avaya one-X Agent ist in Avaya one-X® Communicator oder Microsoft Office Communicator nicht sichtbar, da diese IM-Tools nicht über Sachbearbeiterstatus verfügen.

Voraussetzungen

Um den Presence-Status anderer Sachbearbeiter sowie von Avaya one-X® Communicator- und Microsoft Office Communicator-Benutzern anzeigen zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Presence-Services müssen in Ihrer Einrichtung als Serverkomponenten vorhanden sein.
- Der Sachbearbeiter muss in Ihrer Kontaktliste enthalten sein und über eine IM-Adresse verfügen.
- Sie müssen sich bei Presence-Services angemeldet haben.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um den Presence-Status eines Sachbearbeiters im Fenster Kontaktliste anzuzeigen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
Das Fenster Kontakte wird geöffnet.
 2. Der Sachbearbeiterstatus eines Kontakts wird in der Spalte ganz links angezeigt.
Weitere Informationen zum Sachbearbeiterstatus siehe [Sachbearbeiterstatus und Systemmeldungen](#) auf Seite 15.
 3. Der Sprach- und IM-Kanal-Status eines Kontakts wird in der Spalte ganz rechts angezeigt.
-

Übermitteln von Sofortnachrichten aus dem Feld Texteingabe

Voraussetzungen

- Der IM-Kontakt muss mit einer gültigen IM-Adresse in der Kontaktliste aufgeführt und bei Presence Server angemeldet sein. Diese Bedingung gilt auch für Avaya one-X Communicator- und Microsoft Office Communicator-Kontakte.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator die Einleitung einer IM-Sitzung durch einen Benutzer ohne andere Kontakte in der Kontaktliste zugelassen hat.
- Sie müssen die IM-Benutzer-ID und den Domännennamen des Empfängers kennen.

-
1. Wählen Sie in der Aktionsleiste **Neue Arbeit** > **Neue IM**.

Das Symbol **Arbeitsoptionen** ändert sich in das IM-Symbol.

2. Geben Sie die IM-Benutzer-ID und den Domännennamen des Empfängers in folgendem Format ein:

`<IM--Benutzer-ID>@<Domänenname>`

3. Drücken Sie die **Eingabetaste**, oder klicken Sie auf das **IM**-Symbol neben dem **Texteingabe**-Feld.

Wenn das IM-Fenster nicht auf dem Desktop geöffnet ist, wird Ihre Nachricht in einem neuen IM-Fenster angezeigt. Das System erstellt ein IM-Arbeitsselement, das im Fenster Arbeitsliste angezeigt wird.

Zum Fortsetzen der Kommunikation können Sie nun Text direkt im IM-Fenster eingeben.

Übermitteln von Sofortnachrichten an Kontakte aus der Kontaktliste

Voraussetzungen

Der IM-Kontakt muss mit einer gültigen IM-Adresse in der Kontaktliste aufgeführt und bei Presence Server angemeldet sein. Diese Bedingung gilt auch für Avaya one-X Communicator- und Microsoft Office Communicator-Kontakte.

Verwenden Sie zum Senden von Sofortnachrichten an IM-Kontakte, Avaya one-X Communicator- und Microsoft Office Communicator-Kontakte die folgende Methode:

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
Das Fenster Kontakte wird unter der Aktionsleiste angezeigt.
 2. Klicken Sie im Fenster Kontaktliste auf das Symbol **IM per Mausklick** neben einem IM-Kontakt.
Ein neues Chat-Fenster wird geöffnet, in dem Sie eine IM-Sitzung starten können.
 3. Geben Sie im IM-Fenster Ihre Nachricht ein, und klicken Sie auf **Senden**.
Das System erstellt ein neues IM-Arbeitselement, das im Fenster Arbeitsliste angezeigt wird.
Bei mehr als einer IM-Interaktion werden neue IM-Empfänger im gleichen IM-Fenster hinzugefügt. Sie müssen dann beim Senden einer Nachricht den entsprechenden Empfänger auswählen.
-

Senden von Sofortnachrichten aus dem Fenster Arbeitsprotokoll

Voraussetzungen

- Der IM-Kontakt muss in der Kontaktliste vorhanden sein.
- Der IM-Kontakt muss bei Presence Services angemeldet sein.

-
1. Klicken Sie auf das Symbol **Arbeitsprotokoll** auf der "Aktionsleiste".
Das Fenster Arbeitsprotokoll wird unter der Aktionsleiste angezeigt.
 2. Wählen Sie das entsprechende Arbeitsprotokoll aus den Listen **Anzeigen** und **Ansicht** aus.
 3. Klicken Sie neben dem Namen des Empfängers auf das Symbol **IM per Mausklick**.
Ein neues IM-Fenster wird geöffnet.
 4. Geben Sie im IM-Fenster Ihre Nachricht in das **IM-Textfeld** ein, und klicken Sie auf **Senden**.
Das System erstellt ein neues IM-Arbeitselement, das im Fenster Arbeitsliste der Anwendung angezeigt wird. Wenn Sie mehrere IM-Interaktionen starten, werden alle neuen IM-Empfänger demselben IM-Fenster hinzugefügt.



Hinweis:

Vergewissern Sie sich vor dem Senden einer IM-Nachricht, dass Sie den richtigen Empfänger im IM-Fenster ausgewählt haben.

Konsultation durch Sofortnachrichten

Voraussetzungen

Um ein Mitglied in Ihrer Kontaktliste zu konsultieren, leiten Sie eine IM-Beratung ein.

Sie können eine IM-Beratung bei einem eingehenden Sprachanruf einleiten. Erfüllt der Anrufer alle Voraussetzungen für eine IM-Interaktion, wird das Symbol **IM zu Arbeitselement hinzufügen** für den eingehenden Anruf als aktiv angezeigt.

1. Klicken Sie unter dem Arbeitselement-Steuerelement auf das Symbol **IM zu Arbeitselement hinzufügen**.
Das System leitet eine IM-Interaktion mit dem Anrufer in einem neuen IM-Fenster ein.
 2. Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld des IM-Fensters ein, und klicken Sie auf **Senden**.
-

Beenden einer IM-Interaktion

Sie können einzelne oder alle IM-Interaktionen beenden.

Zum Beenden einer IM-Interaktion klicken Sie auf das Symbol **IM beenden**.

Durch Klicken auf **IM beenden** im IM-Fenster wird die entsprechende IM-Interaktion beendet. Wenn Sie jedoch auf das Symbol **IM beenden** im Arbeitsbereich klicken, werden alle IM-Interaktionen im IM-Fenster geschlossen.

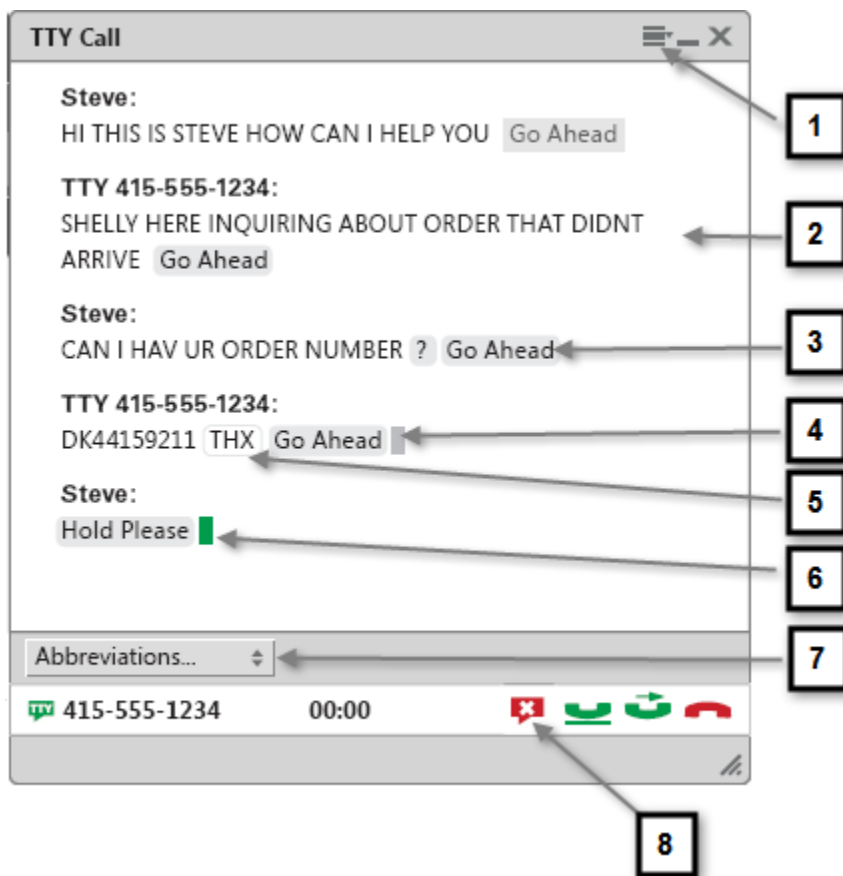
Kapitel 7: Bearbeitung von TTY-Anrufen

Anrufer mit Hör- oder Sprachbehinderungen können spezielle Textgeräte verwenden, um einen Anruf an ein Call Center zu tätigen. Diese Geräte werden Teletype (TTY) für Hörbehinderte genannt. TTY wird auch als TDD bezeichnet (Telephone Device for the Deaf, Telefon für Hörbehinderte). Ursprünglich musste der Empfänger über ein spezielles Gerät verfügen, um den Text und die Antworten zu verstehen. Avaya one-X Agent bietet in Verbindung mit den Communication Manager PSTN Gateways eine integrierte TTY-Kommunikationsunterstützung für einen Sachbearbeiter. Diese TTY-Interaktionen werden dem Sachbearbeiter als normale Arbeitsplatz-Anrufe angezeigt. Dabei erkennt Avaya one-X Agent jedoch die Texttöne und zeigt diese dem Sachbearbeiter an. Auf ähnliche Weise kann ein Sachbearbeiter Zeichen eingeben, diese Töne werden dann in Deskriptor-Tonpakete für den Communication Manager-Gateway zurückkonvertiert, damit sie in das erforderliche PSTN-Format umgewandelt werden können.

Die TTY-Interaktion wird in einem dem IM-Fenster ähnlichen Fenster angezeigt. Sachbearbeiter interagieren mit TTY-Anrufern mithilfe des normalen lateinischen Alphabets und mittels einer Reihe standardisierter Abkürzungen, die im TTY-Interaktionsfenster zur Verfügung stehen. Zwischen dem Anrufer und dem Sachbearbeiter während einer TTY-Sitzung ausgetauschte Nachrichten enthalten normale Zeichen. TTY-Protokolle basieren auf einer großen Anzahl von Abkürzungen. Beispiel: Go Ahead (GA) bedeutet, dass die schreibende Person aufgehört hat zu schreiben und auf die Antwort des anderen Teilnehmers wartet. Diese menschlichen Protokolle sind notwendig, da TTY im Halbduplex-Betrieb arbeitet und jeweils nur ein Zeichen überträgt.

TTY-Fenster

Das TTY-Fenster wird nur nach Annahme eines TTY-Anrufs angezeigt. Anhand der folgenden Abbildung sowie der Tabelle werden die Steuerelemente des TTY-Fensters näher erläutert.



Nein	Objekt:	Beschreibung
1	Fixieren	Das TTY-Fenster wird am Hauptfenster der Anwendung verankert. Folgende Fixierungsoptionen stehen zur Verfügung: • Links • Oben • Recht • Unten Sie können die gleiche Schaltfläche zum Fixieren und Fixierung lösen verwenden.
2	Nachrichtenfeld	Dient zur Eingabe und Anzeige der TTY-Interaktion.
3	GA (Aufforderung zur Texteingabe)	Markiert das Ende der vorhergehenden Nachricht, sodass die andere Person Antworttext eingeben kann.
4	Cursor des Anrufers	Neben dem Text des Anrufers wird ein grauer Cursor angezeigt.
5	Anerkannte Abkürzungen	Ermöglicht einem TTY-Benutzer die Verwendung von Abkürzungen zur leichteren Kommunikation.

Nein	Objekt:	Beschreibung
6	Cursor des Sachbearbeiters	Neben Ihren Nachrichten wird ein grüner Cursor angezeigt.
7	Abkürzungsmenü	Anzeige einer Liste mit TTY-Abkürzungen.
8	TTY beenden	Beendigung der TTY-Interaktion.

Verwandte Themen:

[Annehmen von TTY-Anrufen](#) auf Seite 99

[Verwendung von Abkürzungen in TTY-Anrufen](#) auf Seite 100

Annehmen von TTY-Anrufen

Ein TTY-Anruf wird als gewöhnlicher Telefonanruf im Fenster Arbeitsliste angezeigt. Aus diesem Grund wird bei der Benachrichtigung über einen eingehenden Anruf zusätzlich das Sprachanruf-Symbol angezeigt. Allerdings wird der Anruf von Avaya one-X Agent als TTY-Anruf erkannt, und die Schaltfläche **TTY starten** wird im Fenster Arbeitsliste angezeigt. Ferner wird ein leeres TTY-Fenster mit dem eingehenden Anruf geöffnet. Sie können für die Darstellung des TTY-Fensters auch andere Optionen festlegen. Informationen finden Sie in [Feldbeschreibungen der Leiste TTY](#) auf Seite 188.

-
1. Klicken Sie auf **TTY starten** im Fenster Arbeitsliste.
Die Anwendung nimmt den TTY-Anruf entgegen, und das TTY-Fenster wird aktiviert.
 2. Geben Sie Ihre Nachricht im TTY-Fenster an der grün blinkenden Eingabeaufforderung ein. Geben Sie am Ende Ihrer Nachricht **GA** (Abkürzung für die Aufforderung zur Texteingabe) ein.
Der TTY-Anrufer wird damit zur Eingabe seiner Textnachricht aufgefordert.

 Tipp:

TTY-Benutzer können die Nachricht vor der GA-Aufforderung unterbrechen. Dies wird jedoch als Verletzung der TTY-Benutzerprotokolle angesehen und sollte vermieden werden.

 Hinweis:

Sie können TTY-Anrufe auch in die Warteschleife legen, genau wie gewöhnliche Anrufe. Zum Beenden des Anrufs müssen Sie allerdings auf **TTY beenden** klicken.

Verwandte Themen:

[TTY-Fenster](#) auf Seite 97

[Verwendung von Abkürzungen in TTY-Anrufen](#) auf Seite 100

Verwendung von Abkürzungen in TTY-Anrufen

Avaya one-X Agent bietet einen Standardsatz an, in dem der Benutzer weitere Einträge hinzufügen, löschen oder vorhandene Einträge bearbeiten kann. TTY-Anrufer verwenden TTY-Abkürzungen zur leichteren Kommunikation sowie zur effizienteren Nachrichtenübermittlung. Sie können Abkürzungen entweder über das Menü "Abkürzungen" im TTY-Fenster einfügen oder die Liste der Abkürzungen direkt mit dem Cursor aufrufen.

-
1. So fügen Sie Abkürzungen über das Menü **Abkürzungen** in Ihre Nachricht ein:
 - a. Platzieren Sie den Cursor an die Stelle für die Abkürzung.
 - b. Klicken Sie auf das Menü **Abkürzungen**.
Die Anwendung ruft die Abkürzungsliste auf. In der Liste finden Sie TTY-Abkürzungen mit den entsprechenden ausgeschriebenen Formen.
 - c. Wählen Sie die einzufügende Abkürzung aus der Liste aus.
Die Abkürzung wird an der Cursorposition angezeigt.
 2. So zeigen Sie die Abkürzungsliste an Ihrem Cursor an:
 - a. Drücken Sie zweimal die Taste ~ (Tilde) auf der Tastatur.
Die Abkürzungsliste neben dem Cursor wird angezeigt.
 - b. Geben Sie die Buchstaben der gewünschten Abkürzung in der Abkürzungsliste ein.
Die den eingegebenen Buchstaben entsprechende Abkürzung wird angezeigt.
 - c. Wählen Sie die Abkürzung in der Liste aus.
Der Abkürzungsbuchstabe für die in der List ausgewählte Abkürzung wird an der Cursorposition angezeigt.
- Geben Sie am Ende Ihrer Nachricht immer die Abkürzung GA ein. Dies ist ein Standardsatz, der in Avaya one-x Agent zur Verfügung steht. Die Avaya-Anwendungen verwenden ihn als <CR>. Er darf nicht aus dem Satz gelöscht werden.

Verwandte Themen:

[TTY-Fenster](#) auf Seite 97

[Annehmen von TTY-Anrufen](#) auf Seite 99

Beenden eines TTY-Anrufs

Voraussetzungen

Voraussetzung ist ein aktives TTY-Gespräch.

Um einen TTY-Anruf zu beenden, müssen Sie den aktiven Anruf durch Drücken der roten **Abbrechen**-Taste beenden.



Hinweis:

Wenn Sie auf die Schaltfläche **TTY beenden** im Fenster Arbeitsliste oder TTY klicken, wird lediglich das TTY-Fenster geschlossen, jedoch nicht das aktive Gespräch beendet. Sie können das TTY-Fenster öffnen, um die TTY-Sitzung fortzusetzen.

Kapitel 8: Durchführen gängiger Aufgaben

In diesem Kapitel werden die gängigen Aufgaben erläutert, die Sie mit Avaya one-X Agent durchführen können.

Ändern der Einstellungen für die Entgegennahme

Sie können bestimmen, ob eingehende Anrufe manuell oder automatisch entgegengenommen werden. Wenn Sie die Einstellung "Manuell annehmen" wählen, müssen Sie die Schaltfläche "Entgegennehmen" wählen oder den Hörer abnehmen, um den eingehenden Anruf entgegenzunehmen. Wenn Sie die Einstellung "Automatisch annehmen" wählen, nimmt das System den Anruf automatisch an, sobald der Anruf auf Ihre Nebenstelle kommt. Avaya one-X Agent unterstützt drei Methoden der Auto-Annahme:

- Avaya one-X Agent-unterstützte Auto-Annahme; dabei kann ein Sachbearbeiter die Antworteinstellungen auf Auto-Annahme setzen.
- Communication Manager-verwaltete Auto-Annahme; dabei wird die Nebenstelle in Communication Manager verwaltet, sodass der Anruf automatisch angenommen wird.
- Von einem permanenten Service verwaltete Auto-Annahme, bei der Sachbearbeiter Anrufe mit Permanent Service Link annehmen können

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um die Entgegennahme-Einstellung in "Manuell annehmen" zu ändern, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitsliste** > **Manuell annehmen**.
- Um die Entgegennahme-Einstellung in "Automatisch annehmen" zu ändern, klicken Sie im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitsliste** > **Automatisch annehmen**.

Die Option zum Ändern der vorgabemäßigen Entgegennahme-Einstellung ist in der Leiste **Arbeitsbearbeitung** verfügbar.

Verwandte Themen:

[Steuerelemente und Funktionen von Arbeitselementen](#) auf Seite 20

Ändern des Sachbearbeiter-Arbeitsstatus

Sie können für den Sachbearbeiter-Status die Modi "Bereit" oder "AUX" einstellen. Der Status "Bereit" gibt an, dass Sie für ACD-Anrufe verfügbar sind, während der Status "AUX" darauf hindeutet, dass Sie für ACD-Anrufe nicht verfügbar sind.

 Wichtig:

Überprüfen Sie immer Ihren Sachbearbeiter-Status (in der oberen Leiste), um für ACD-Anrufe verfügbar zu sein. Der ACD-Server leitet Anrufe nur dann an Ihre Nebenstellen weiter, wenn Sie Ihren Sachbearbeiter-Status auf "Bereit" gesetzt und alle Arbeitselemente geschlossen haben, um einen neuen ACD-Anruf entgegenzunehmen. Wenn Sie den Sachbearbeiter-Status auf "AUX" oder "Abgemeldet" gesetzt haben, sendet der ACD-Server keine ACD-Anrufe an Ihre Nebenstelle, solange Sie Ihren Status nicht auf "Bereit" zurücksetzen.

Sie können Ihren Status und Ihre Verfügbarkeit für das Entgegennehmen von ACD-Anrufen steuern. Wenn Sie beispielsweise Ihre Nebenstelle während der Mittagspause verlassen wollen oder wenn Sie nach einem vor Kurzem beendeten Anruf noch Zeit benötigen, können Sie für neue ACD-Anrufe vorübergehend nicht erreichbar sein.

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Wenn Sie ACD-Anrufe annehmen wollen, klicken Sie in der oberen Leiste auf **Sachbearbeiterstatus > Bereit**.

Das System ändert den Sachbearbeiter-Status in der Statusleiste auf "Bereit", wodurch angezeigt wird, dass Sie bereit für die Annahme von ACD-Anrufen sind.

- Wenn Sie keine ACD-Anrufe entgegennehmen wollen, klicken Sie in der oberen Leiste auf **Sachbearbeiterstatus > AUX** und wählen den richtigen Ursachencode in der Liste, soweit verfügbar.

Das System ändert Ihren Sachbearbeiter-Arbeitsstatus in "AUX" und zeigt den zugehörigen Ursachencode mit dem aktuellen Status in der Statusleiste an, wodurch angedeutet wird, dass Sie für ACD-Anrufe nicht zur Verfügung stehen. Wenn Sie Ihren Sachbearbeiterstatus während eines Anrufs ändern, wird Ihr Status erst dann geändert, wenn Sie den Anruf freigegeben haben.

- Zum Abmelden beim ACD-Dienst klicken Sie in der oberen Leiste auf **Sachbearbeiterstatus > Abmelden** und wählen den entsprechenden Ursachencode in der Liste, soweit verfügbar.

Das System meldet Sie beim ACD-Dienst ab und ändert den Sachbearbeiter-Arbeitsstatus in "Abgemeldet", wobei der zugehörige Ursachencode in der Statusleiste anzeigt, dass Sie sich beim ACD-Dienst abgemeldet haben.

Die Option zum Ändern des Vorgabe-Sachbearbeiterstatus in "Automatisch bereit" oder "Manuell bereit" ist in der Leiste **Arbeitsbearbeitung** verfügbar.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung"](#) auf Seite 200

Manuelle Wiedergabe aufgezeichneter Grußansagen

Sachbearbeiter-Grußansagen sind besonders dann nützlich, wenn Sie häufig eine Standard-Haftungsausschluss-Durchsage abgeben oder eine Aufnahme wiederholt wiedergeben müssen. Sie können eine Sachbearbeiter-Grußansage für den Anrufer eines ACD-Anrufs abspielen lassen, bevor der Anrufer mit Ihnen selbst spricht. Ein Beispiel für eine Sachbearbeiter-Grußansage wäre etwa *"Guten Tag, mein Name ist Peter Schmidt. Was kann ich für Sie tun?"*

Sie können die Wiedergabe der Sachbearbeiter-Grußansage auch insofern anpassen, indem Sie Grußansage-Trigger einrichten. Informationen zum Aktivieren aufgezeichneter Grußansage-Trigger finden Sie unter [Verwalten von Grußansagen](#) auf Seite 153.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass mindestens eine Sachbearbeiter-Grußansage in **Systemoptionen** > **Systemeinstellungen** > **Sachbearbeiter-Einstellungen** > **Grußansagen aufzeichnen** aktiviert ist.

-
1. Wenn das System einen eingehenden Anruf erkennt, klicken Sie auf **Annehmen**.
 2. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Grußansagen wiedergeben**, und wählen Sie eine Sachbearbeiter-Grußansage für den eingehenden Anruf.
Das System startet zuerst die Wiedergabe der Sachbearbeiter-Grußansage und übergibt Ihnen dann die Sprachsteuerung. Sie können auf **Grußansagen stoppen** klicken, wenn Sie die Wiedergabe der Grußansage umgehen oder stoppen möchten.

Verwandte Themen:

[Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage](#) auf Seite 153

Anzeigen der Arbeitselement-Details

Sie können die zu einem Arbeitselement gehörigen Details im Fenster "Arbeitsliste" anzeigen lassen. Den Arbeitselement-Details können Sie die von einem Anrufer während einer IVR-

Interaktion eingegebenen Ziffern, die Benutzer-zu-Benutzer-Informationen (UUI) und die Arbeitscodes eines zugehörigen Anrufs entnehmen.

-
1. Klicken Sie für einen aktiven Anruf im Fenster "Arbeitsliste" auf **Arbeitselement-Details**.
Das Fenster Arbeitsliste wird erweitert, und die folgenden Daten (soweit verfügbar) werden für das entsprechende Arbeitselement angezeigt:
 - **Eingegebene Ziffern:** Eingegebene Ziffern entsprechen einer Zahlenfolge, die ein Anrufer als Antwort auf automatisierte Fragen eingibt, wenn der Anruf über ein IVR-System geht.
 - **Benutzer-zu-Benutzer-Info:** Benutzer-zu-Benutzer-Informationen bezieht sich auf einen eindeutigen Bezeichner, den eine externe Anwendung (beispielsweise Avaya ASAI) einem eingehenden Anruf hinzufügt, um den Anruftyp zu erkennen.
 - **Arbeitscodes:** Arbeitscodes differenzieren den Anruftyp für jedes Arbeitselement. So wird beispielsweise ein Anschlussanruf als "13: Follow-up" und ein Kundenwerbungsanruf bei einem Kunden als "11: Cold Call" angezeigt.
 2. Um die Leiste Arbeitselement-Details zu schließen, klicken Sie erneut auf **Arbeitselement-Details**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung"](#) auf Seite 200

Zuweisen eines Arbeitscodes

Arbeitscodes sind von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich und werden gewöhnlich von Administratoren definiert. Jeder Arbeitscode differenziert die Anruftypen eines Arbeitselements. So können Sie beispielsweise einen Anschlussanruf als "13: Follow-up" und einen Kundenwerbungsanruf an einen Kunden als "11: Cold Call" markieren.

-
1. Klicken Sie bei einem aktiven Anruf im Fenster "Arbeitscode" auf **Code hinzufügen**.
Das System zeigt das Fenster Arbeitscode mit den entsprechenden Arbeitscodes an.
 2. Wählen Sie im Fenster Arbeitscode einen geeigneten Arbeitscode.

Sie können mehrere Arbeitscodes mit einem einzigen Arbeitselement verknüpfen.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Ursachencodes"](#) auf Seite 214

Abschließen der Arbeit

Avaya one-X Agent bietet eine Option für Nachbearbeitung, sobald der Anruf beendet wurde. Wenn Sie eine Anschlussarbeit für ACD-Anrufe ausführen, legen Sie im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" als Arbeitsstatus "Anschlussarbeit zulassen" fest. Wenn sich ein Arbeitselement im Modus "Anschlussarbeit" befindet, sind Sie als Sachbearbeiter für Communication Manager im Status "Nachbearbeitung", und es werden an Ihre Nebenstelle keine weiteren ACD-Anrufe gesendet, sofern nicht "Bearbeiten mehrerer Anrufe" für Sie eingestellt wurde.

Die Zeituhr für den Modus "Anschlussarbeit" startet (sofern eine Zeitbegrenzung gewählt wurde), wodurch der vordefinierte Countdown Ihnen das Beenden der Aufgabe für das zugehörige Arbeitselement gestattet, wenn die eingestellte Zeitbegrenzung dies zulässt. Sobald die Anschlussarbeit ihre Zeitgrenze erreicht hat, wird das Arbeitselement geschlossen, und der Status des Sachbearbeiters ändert sich entsprechend. Wenn Sie die Aufgabe vor Erreichen der Zeitgrenze beendet haben, müssen Sie für das zugehörige Arbeitselement auf die Schaltfläche "Arbeitsbeendigung" im Fenster "Arbeitsliste" klicken.

Abhängig von Ihren Arbeitseinstellungen können Sie den Arbeitsmodus "Automatisch beenden" oder "Anschlussarbeit" einstellen. Die Option für den Modus "Anschlussarbeit" steht nur für ACD-Anrufe zur Verfügung. Sie können diese Einstellungen auf Call-by-Call-Basis überschreiben. Diese Änderungen werden dann beim nächsten Anruf angewendet. Die Option für das Konfigurieren dieser Einstellungen steht in der Leiste "Arbeitsbearbeitung" unter "Systemeinstellungen" zur Verfügung. Details finden Sie unter [Konfigurieren der Optionen zur Arbeitsbearbeitung](#) auf Seite 47.

Voraussetzungen

- Der Status Arbeitsbeendigung ist als "Anschlussarbeit zulassen" im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" definiert.
- Wenn Ihr Administrator **Zeitbegrenzung für Anschlussarbeit** konfiguriert hat, müssen Sie das Steuerelement im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" auf **Erweiterung Anschlussarbeit zulassen** setzen, damit der Sachbearbeiter diese Begrenzung beliebig erweitern kann. Dadurch wird der Timer für dieses Arbeitselement entfernt. Sie müssen das Arbeitselement manuell abschließen.

-
1. Klicken Sie bei einem aktiven Anruf im Fenster Arbeitsliste auf **Arbeitsbeendigung ändern > Anschlussarbeit zulassen**.

Sie können **Automatisch beenden** wählen, wenn für das zugehörige Arbeitselement keine weitere Aufgabe vorliegt und das System sofort in seinen Ausgangszustand zurückkehren soll, sobald der Kontakt den Hörer auflegt.

2. Warten Sie, bis der Kontakt den Hörer aufgelegt hat.
Das System startet die Anschlussarbeit-Zeituhr für das zugehörige Arbeitselement.
3. Beenden Sie die Aufgabe für das zugehörige Arbeitselement.
Das System kehrt zu seinem Ausgangszustand zurück, sobald die Anschlussarbeitszeit abgelaufen ist. Wenn Sie die Aufgabe beenden, bevor die Zeit abgelaufen ist, klicken Sie auf **Arbeitselement beenden**.
4. Wenn Sie mehr Zeit benötigen, um die Aufgabe zu beenden, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Klicken Sie auf **Anschlussarbeit beenden > Mehr Zeit anfordern**.
 - b. Sobald Sie das Arbeitselement beendet haben, klicken Sie auf **Arbeitselement beenden**.

Das System kehrt zu seinem Ausgangszustand zurück.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung"](#) auf Seite 200

Einstellen der Audio-Qualität und des VoIP-Verkehrs

Systemadministratoren verwenden das Dialogfeld "Audiosteuerung", um Sprachqualitäts-Probleme zu beheben.

Verwenden Sie das Dialogfeld "Audiosteuerung", um die Audio-Qualität zu bestimmen und um festzustellen, ob die Qualität Ihrer VoIP-Kommunikationen nachlässt.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Audiosteuerung**.
Das System zeigt den Status der Audioqualität bezüglich Lautstärke und VoIP-Verkehr-Informationen für den entsprechenden Sprachanruf an.
 2. Wenn Sie nicht wollen, dass Avaya one-X Agent Audiosignale während eines aktiven Anrufs weitergibt, wählen Sie **Stummunterdrückung aktiviert**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen im Dialogfeld "Audio-Überwachung"](#) auf Seite 222

Zugreifen auf Ihre Sprachnachrichten

Avaya one-X Agent bietet Sachbearbeitern eine Option, um ihre Sprachnachrichten abzuhören. Es bietet schnellen Zugriff auf das Sprachnachrichtensystem. Bei jedem Eintreffen einer neuen Sprachnachricht auf Ihrer Nebenstelle ändert das System die Sprachnachricht-Anzeige auf Rot, wobei zudem ein Briefsymbol in der oberen linken Ecke der oberen Leiste angezeigt wird.

**Hinweis:**

Sprachnachricht-Dienst ist nur für diejenigen Nebenstellen verfügbar, die bei einem Sprachnachricht-System registriert sind. Wenn Ihre Nebenstelle nicht über die Sprachnachricht-Einstellungen verfügt, wenden Sie sich an den Systemadministrator. Schritte finden Sie unter [Integrieren des Sprachnachricht-Systems](#) auf Seite 56.

Voraussetzungen

- Sprachnachricht-Abrufnummer
- Mailbox-ID

Mit den nachfolgenden Schritten können Sie Ihre Sprachnachrichten vom Sprachnachricht-System abrufen.

-
1. Sobald eine neue Sprachnachricht ankommt, ändert das System das Signal für wartende Nachrichten auf Rot und zeigt ein kleines Briefsymbol in der linken oberen Ecke der oberen Leiste an.
Die Sprachnachricht-Anzeige funktioniert auch als Schaltfläche, über die Sie auf Sprachnachrichten zugreifen können, selbst wenn beim Überrollen der Maus keine aktiven Nachrichten angezeigt werden.
 2. Klicken Sie auf das Symbol **Ungelesene Nachricht**, und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wenn Sie das Sprachnachricht-System mit dem Telefon integriert haben, wählt das System die Sprachnachricht-Nummer, und bei Verbindungsherstellung zum Sprachnachricht-Dienst hören Sie dann Sprachaufforderungen. Hören Sie sich die Sprachaufforderungen an, und befolgen Sie die Anweisungen unter Verwendung des Tastenfelds.
 - Wenn Sie das Sprachnachricht-System mit einer Drittanbieter-Sprachnachricht-Anwendung integriert haben, startet das System die Drittanbieter-Sprachnachricht. Greifen Sie auf die Sprachnachricht-Anwendung mit Hilfe

der Benutzereingaben zu. Genaue Informationen finden Sie in der Benutzerdokumentation, die der Sprachnachricht-Anwendung beiliegt.

- Wenn Sie das Sprachnachricht-System mit einer Webanwendung integriert haben, öffnet das System die zugehörige Website. Folgen Sie den Bildschirmanweisungen, um auf die Sprachnachrichten zuzugreifen.

Verwandte Themen:

[Integrieren des Sprachnachricht-Systems](#) auf Seite 56

[Feldbeschreibungen der Leiste "Sprachnachricht-Integration"](#) auf Seite 213

Starten einer externen Anwendung

Um "Anwendung starten" zu verwenden, müssen Sie die Startelemente in der Leiste "Anwendung starten" unter "Systemeinstellungen" konfigurieren. Informationen über das Konfigurieren des Menüs finden Sie unter [Verwalten von "Anwendung starten"](#) auf Seite 133.

Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Externe Anwendungen starten** > **<Startelement>**.

Das System zeigt die zu startende Anwendung auf Ihrem Bildschirm an.

Verwandte Themen:

[Verwalten von "Anwendung starten"](#) auf Seite 133

Anzeigen des Fensters "VuStats-Überwachung"

Das Fenster "VuStats-Überwachung" öffnet ein separates, nicht fixiertes Fenster.

Voraussetzungen

Die Funktion "VuStats" ist für diese Nebenstelle einer oder mehreren Schaltflächen zugewiesen. Details finden Sie unter [Konfigurieren einer Nebenstelle für VuStat](#) auf Seite 137.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **VuStats-Überwachung**.

Im Fenster "VuStats" werden die VuStats-Informationssätze angezeigt. Sie können auch nur einen bestimmten Satz VuStats-Informationen anzeigen lassen.

2. Um einen bestimmten Satz VuStats-Informationen anzeigen zu lassen, klicken Sie im Fenster VuStats-Überwachung auf **Optionen** und wählen die VuStats-Informationen, die im Fenster "VuStats-Überwachung" angezeigt werden sollen. Die entsprechenden VuStats-Informationen werden im Fenster "VuStats-Überwachung" angezeigt. Informationen über das Anpassen der Aktualisierungshäufigkeit und des Anzeigeintervalls finden Sie unter [Feldbeschreibungen in der Leiste "VuStats"](#) auf Seite 205.

 Hinweis:

Die Communication Manager-Ausgabe für jede VuStats-Schaltfläche im Fenster "VuStats-Überwachung" nimmt jeweils eine Zeile des Überwachungsfensters in Anspruch.

Verwandte Themen:

[Verwalten des Fensters VuStats-Überwachung](#) auf Seite 137

Verwenden der Funktion "Anruf per Mausklick"

Mit der Funktion "Anruf per Mausklick" können Sie mit der Maus korrekt formatierte Telefonnummern, die in Internetseiten vorkommen, automatisch anwählen. Diese Funktion ist nur in Internetseiten verfügbar, die mit dem Windows Internet Explorer oder mit Mozilla Firefox geöffnet wurden.

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass das Programm "Anruf per Mausklick" zum Zeitpunkt der Installation aktiviert wurde.
- Wenn Sie Internet Explorer auf Ihrem PC verwenden, achten Sie darauf, dass die Option "Anruf per Mausklick über Internet Explorer" unter **Systemoptionen** > **Systemeinstellungen** > **Desktop-Integration** aktiviert wurde.
- Wenn Sie Mozilla Firefox auf Ihrem PC verwenden, achten Sie darauf, dass die Option "Anruf per Mausklick über Mozilla Firefox" unter **Systemoptionen** > **Systemeinstellungen** > **Desktop-Integration** aktiviert wurde.

-
1. Öffnen Sie über einen Webbrowser eine Internetseite, in der die zu wählende Telefonnummer angezeigt wird.

Der Webbrowser öffnet die angegebene Internetseite, und alle korrekt formatierten Telefonnummern werden gelb markiert angezeigt.

2. Bewegen Sie den Cursor über eine der markierten Telefonnummern.

Wenn die Internetseite als unsicher eingestuft ist, ändert sich der Cursor zu einem Telefonsymbol mit einem roten "A". Bei als sicher eingestuften Seiten ändert sich der Cursor zu einer Hand mit ausgestrecktem Zeigefinger.

3. Klicken Sie auf die markierte Telefonnummer.

Das System wählt automatisch die gewählte Telefonnummer von der Internetseite aus.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Desktop-Integration"](#) auf Seite 212

Abmelden als Sachbearbeiter

Sie können sich als Sachbearbeiter von Ihrem ACD-Dienst abmelden, sobald Sie die Arbeit für Ihre Sitzung beendet haben. Sie können allerdings weiterhin direkte Anrufe von Sachbearbeitern innerhalb des Kontakt-Centers oder von Anrufern außerhalb des Kontakt-Centers bearbeiten.

Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Sachbearbeiterstatus > Abmelden**, und wählen Sie den entsprechenden Ursachencode, soweit verfügbar.

Das System meldet Sie beim ACD-Server mit dem zugehörigen Ursachencode ab (soweit verfügbar), und weist darauf hin, dass Sie für ACD-Anrufe nicht verfügbar sind. Sie können sich erneut anmelden, indem Sie auf die Option **Sachbearbeiter anmelden** klicken. Wenn Sie versuchen, sich während eines aktiven Anrufs abzumelden, meldet das System Sie beim ACD-Dienst erst dann ab, wenn Sie den Telefonhörer aufgelegt haben.

Schließen der Avaya one-X Agent-Anwendung

Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der oberen Leiste auf **Anwendung beenden**.

Kapitel 9: Verwalten des Fensters "Kontaktliste"

Die Kontaktliste wird zum Hinzufügen einer Gruppe zusammengehörender Kontakte zu der Kontaktliste eines oder mehrerer Sachbearbeiter oder Supervisor verwendet. In Avaya one-X Agent können Sie beliebig viele Kontaktlisten erstellen.

Das Fenster "Kontaktliste" enthält eine Liste einzelner Datensätze für Kunden, Interessenten, Zulieferer und Geschäftspartner. Jeder Kontaktdatensatz enthält individuelle Datensätze mit Kontaktinformationen. Sie können Information hinzufügen, wie Geschäftstyp, Konto oder eine andere Kategorie. In der Kontaktliste werden Name, Telefonnummern und Adresse aller Kontakte gespeichert. Sie können einen Kontakt auch in der Favoritenliste oder in der Kurzwahlliste speichern.



Hinweis:

Avaya one-X Agent kann auch die Kontaktliste einer bestehenden IP Agent-Installation importieren, wenn Sie die Anwendung Avaya one-X Agent zum ersten Mal starten.

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie Sie Kontakte erstellen, aktualisieren, löschen und suchen. Sie erfahren daneben, wie Kontakte von "Arbeitsprotokoll" hinzugefügt werden, oder wie Kontakte von Outlook Kontakte bzw. einem Firmentelefonbuch importiert werden. Zusätzlich erfahren Sie, wie ein Kontakt als Favorit markiert oder zur Kurzwahlliste hinzugefügt werden kann.

Anzeigen individueller Kontakte

Im Fenster "Kontaktliste" werden Einzelpersonen und Firmen angezeigt.

1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
Das System zeigt das Fenster Kontaktliste mit den einzelnen Datensätzen an.
2. Um die Ansicht einzustellen, führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Um die Kontaktliste anzuzeigen, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Alle Kontakte**.
 - Um Kontakte anzuzeigen, die als Favoriten markiert sind, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Favoriten**.

Sie können Kontakte beobachten, die mit einem Sternchen als Favorit markiert sind.

Sie können einen Kontakt auch in der Favoritenliste oder in der Kurzwahlliste speichern. Um einen Kontakt als Favoriten zu markieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf diesen Kontakt und wählen **Markierung > Favorit**.

- Um Kontakte anzuzeigen, die als Kurzwahl markiert sind, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Kurzwahl**.

Um einen Kontakt in der Liste "Kurzwahl" zu speichern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf diesen Kontakt, und wählen Sie **Markierung > Kurzwahl**.

- Um Kontakte anzuzeigen, die als eigene Kontakte markiert sind, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Eigene Kontakte**.

3. Um das Fenster Kontaktliste zu schließen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Fensters Kontaktliste auf **Schließen**.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen](#) auf Seite 117

Erstellen eines neuen Kontakts

Mit den nachfolgenden Schritten erstellen Sie Kontaktdatensätze für individuelle Personen oder Firmen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
 2. Klicken Sie im unteren Teil des Fensters "Kontaktliste" auf **+**.
 3. Füllen Sie im Dialogfeld Kontaktdetails die Felder aus, und klicken Sie auf **OK**.
Sie müssen die rot hervorgehobenen Felder ausfüllen, um einen Kontakt zur Liste hinzuzufügen.

Das System zeigt den neu erstellten Kontakt im Fenster "Kontaktliste" an. Informationen über die Felddesreibungen des Dialogfelds "Kontaktdetails" finden Sie unter [Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen](#) auf Seite 117.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen](#) auf Seite 117

Kontaktdetails-Dialogfeld - Feldbeschreibungen

Im Dialogfeld Kontaktdetails stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

Obligatorische Felder sind mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.

Name	Beschreibung
Favorit	Mit der Option Favorit speichern Sie den Kontakt in der Favoritenliste.
Kurzwahl	Mit der Option Kurzwahl speichern Sie den Kontakt in der Kurzwahlliste. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden die Felder Büro , Mobil , Privat und IM mit Kontrollkästchen versehen. So besteht die Möglichkeit, die Nummern zur Kurzwahlliste hinzuzufügen.
Vorname	In das Feld Vorname geben Sie den Vornamen des Kontakts ein.
Nachname	In das Feld Nachname geben Sie den Nachnamen des Kontakts ein. Sie können auch den Namen einer Organisation eingeben, für die Sie über eine Kontaktnummer, aber keinen bestimmten Ansprechpartner verfügen.
Büro	In das Feld Büro geben Sie die Geschäfts-Telefonnummer des Kontakts ein. Das System verwendet die Bürotelefonnummer als Vorgabe-Telefon. Wenn die Option "Kurzwahl" aktiviert ist, wird ein Kontrollkästchen angezeigt. Mit dieser Option können Sie die Büronummer in die Kurzwahlliste aufnehmen.
Mobil	In das Feld Mobil geben Sie die Mobiltelefonnummer des Kontakts ein. Aktivieren Sie die Option für dieses Feld, um die Mobilnummer in die Kurzwahlliste aufzunehmen. Wenn die Option "Kurzwahl" aktiviert ist, wird ein Kontrollkästchen angezeigt. Mit dieser Option können Sie die Mobilnummer in die Kurzwahlliste aufnehmen.
Privat	In das Feld Privat geben Sie die private Telefonnummer des Kontakts ein. Wenn die Option "Kurzwahl" aktiviert ist, wird ein Kontrollkästchen angezeigt. Mit dieser Option können Sie die Privatnummer in die Kurzwahlliste aufnehmen.
E-Mail	In das Feld E-Mail geben Sie eine E-Mail-Adresse des Kontakts ein.
IM	In das Feld IM geben Sie die XMPP- oder SIP-Adresse des IM-Kontakts ein; wenn beispielsweise der Kontakt-Handle 123456 und der Name des Presence-Servers abc lautet, geben Sie als IM-Adresse 123456@abc.com ein. Wenn die Option "Kurzwahl" aktiviert ist, wird ein Kontrollkästchen angezeigt. Mit dieser Option können Sie die IM in die Kurzwahlliste aufnehmen. Avaya one-X Agent kann auch mit IM-Presence-Services von Drittanbietern zusammenarbeiten, z. B. Avaya one-X Communicator (Avaya one-X Communicator), Microsoft Office Communicator Server. Sofern integriert, bietet die Anwendung die Möglichkeit, einen Avaya one-X Communicator-Kontakt mit einem XMPP-Handle und einen Microsoft Office Communicator Server-Kontakt mit einem SIP-Handle hinzuzufügen.
Firma	In das Feld Firma geben Sie den Namen der Firma ein.

Name	Beschreibung
Adresse 1	In das Feld Adresse 1 geben Sie die Firmenadresse des Kontakts ein.
Adresse 2	In das Feld Adresse 2 geben Sie die vollständige Firmenadresse des Kontakts ein. Dieses Feld ist optional.
Stadt	In das Feld Stadt geben Sie den Namen der Stadt ein.
Bundesland	In das Feld Bundesland geben Sie den Namen des Bundeslands ein.
PLZ	In das Feld PLZ geben Sie die Postleitzahl ein.

Sym-bol	Name	Beschreibung
☆	Favorit	Dieses Symbol wird neben der Bezeichnung "Favorit" angezeigt.
☒	Kurzwahl	Dieses Symbol wird neben der Bezeichnung "Kurzwahl" angezeigt.
☎	Klicken, um Privatnummer anzurufen Klicken, um Mobilnummer anzurufen Klicken, um Büronummer anzurufen	Die Symbole für "Anruf per Mausklick" werden neben den Sprachanruf-Feldern angezeigt. Die "Anruf per Mausklick"-Optionen werden aktiviert, wenn Sie eine Sprachanruf-Nummer in die entsprechenden Felder eingeben. Sie können auf dieses Symbol klicken, um Sprachanrufe zu tätigen. Hinweis: Wenn die Option "Kurzwahl" aktiviert ist, werden Kontrollkästchen neben den Sprachanruf-Feldern angezeigt.
💬	IM per Mausklick	Das Symbol für "IM per Mausklick" wird neben dem IM-Feld angezeigt. Die Option wird aktiviert, wenn Sie eine XMPP- oder SIP-Adresse des IM-Kontakts zuweisen. Sie können auf dieses Symbol klicken, um dem im Feld angegebenen IM-Kontakt eine Sofortnachricht zu senden. Hinweis: Wenn die Option "Kurzwahl" aktiviert ist, wird ein Kontrollkästchen neben dem IM-Feld angezeigt.

Verwandte Themen:

[Tätigen eines Anrufs mit dem Feld "Texteingabe"](#) auf Seite 70

[Tätigen eines Anrufs vom Fenster "Kontaktliste"](#) auf Seite 70

[Tätigen eines Anrufs vom Fenster Arbeitsprotokoll](#) auf Seite 71

[Tätigen eines Anrufs über die Liste "Kurzanruf"](#) auf Seite 72

[Konsultieren eines Kontakts in der Liste](#) auf Seite 73

[Tätigen eines Anrufs vom Fenster Tastenfeld](#) auf Seite 74

[Anrufen von Supervisors aus der Kontaktliste](#) auf Seite 76

[Anzeigen individueller Kontakte](#) auf Seite 115

[Erstellen eines neuen Kontakts](#) auf Seite 116

[Importieren eines Kontakts aus dem elektronischen Telefonbuch](#) auf Seite 120

[Ändern von Kontaktdetails](#) auf Seite 122

[Entfernen von Kontakten aus dem Fenster "Kontaktliste"](#) auf Seite 124

Hinzufügen eines Kontakts vom Fenster Arbeitsprotokoll

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
Das System zeigt das Fenster "Arbeitsprotokoll" mit den aktuellen Anrufdatensätzen an.
 2. Erweitern Sie im Fenster "Arbeitsprotokoll" die Kontaktinformationen des Kontakts, den Sie Ihrer Kontaktliste hinzufügen möchten.
 3. Klicken Sie auf die neben dem Kontakt angezeigte +-Schaltfläche zum Einblenden der Kontaktinformationen.
Das Dialogfeld Kontaktdetails wird angezeigt.
 4. Geben Sie die entsprechenden Informationen in das Dialogfeld "K Kontaktdetails" ein.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll"](#) auf Seite 211

Importieren von Kontakten

Sie können einen Kontakt von Outlook Kontakte oder von einem elektronischen Telefonbuch importieren. Um einen Kontakt von Outlook Kontakte zu importieren, muss Ihr Systemadministrator zuvor die Exchange Server-Adresse im Dialogfeld "Systemeinstellungen" konfiguriert haben. Um Kontakte von einem elektronischen Telefonbuch zu importieren, müssen Sie oder Ihr Systemadministrator den Dienst des elektronischen Telefonbuchs definiert haben.

Importieren eines Kontakts aus dem elektronischen Telefonbuch

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass das elektronische Telefonbuch der Firma unter **Systemoptionen > Systemeinstellungen > Verzeichnis** definiert ist. Schritte finden Sie unter [Definieren des elektronischen Telefonbuchdienstes](#) auf Seite 163.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
 2. Klicken Sie im unteren Teil des Fensters Kontaktliste auf **Erweiterte Suche**.
 3. Führen Sie im Fenster Erweiterte Suche die folgenden Schritte durch:
 - a. Wählen Sie im Feld **Suchen in** die Option **Verzeichnis**.
Das System zeigt die Option "Verzeichnis" an (wenn das elektronische Telefonbuch zuvor definiert worden ist).
 - b. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Feld** das entsprechende Feld, über das Sie Ihre Suche verfeinern wollen.
 - c. Geben Sie im Feld **Suchen** eine gültige Zeichenfolge ein, um innerhalb des ausgewählten Datenfelds zu suchen. Geben Sie beispielsweise nach Einstellen des Suchtyps "Name" den Namen `Schmidt` in das Feld ein, und drücken Sie die Eingabetaste. Bei der Suche können auch Sternchen (*) als Platzhalter für eine Zeichenfolge eingegeben werden. Wenn Sie beispielsweise die Zeichenfolge `j*n` eingeben, werden alle Namen angezeigt, die mit **J** beginnen, dann ein oder mehrere beliebige Zeichen enthalten und mit **N** enden. Mögliche Einträge sind "Johann", aber auch Einträge wie "Josef Braun".
Das System zeigt eine Liste der Kontakte an, die den Suchkriterien entsprechen.
 - d. Klicken Sie auf **Suchen**.
 4. Wählen Sie den Kontakt in der Liste aus, und klicken Sie auf **Zu Kontakten hinzufügen**.
Das System fügt den Kontakt zum Fenster Kontaktliste hinzu.

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddescriptions](#) auf Seite 117

Importieren eines Kontakts aus Outlook Kontakte

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie oder Ihr Administrator die Exchange Server-Adresse in **Systemoptionen > Systemeinstellungen > Outlook Kontakte** konfiguriert haben/hat. Schritte finden Sie unter [Konfigurieren von Outlook Kontakte](#) auf Seite 164.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
 2. Klicken Sie im unteren Teil des Fensters Kontaktliste auf **Erweiterte Suche**.
 3. Führen Sie im Fenster Erweiterte Suche die folgenden Schritte durch:
 - a. Wählen Sie im Feld **Suchen in** die Option **Outlook Kontakte**.
Das System ändert die Option "Outlook Kontakte" (wenn die Exchange Server-Adresse konfiguriert wurde).
 - b. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Feld** das entsprechende Feld, über das Sie suchen wollen.
 - c. Geben Sie im Feld **Suchen** eine gültige Zeichenfolge ein, um innerhalb des ausgewählten Datenfelds zu suchen. Geben Sie beispielsweise nach Einstellen des Suchtyps "Name" den Namen `Schmidt` in das Feld ein, und drücken Sie die Eingabetaste. Bei der Suche können auch Sternchen (*) als Platzhalter für eine Zeichenfolge eingegeben werden. Wenn Sie beispielsweise die Zeichenfolge `j*n` eingeben, werden alle Namen angezeigt, die mit **J** beginnen, dann ein oder mehrere beliebige Zeichen enthalten und mit **N** enden. Mögliche Einträge sind "Johann", aber auch Einträge wie "Josef Braun".
Das System zeigt eine Liste der Kontakte an, die den Suchkriterien entsprechen.
 - d. Klicken Sie auf **Suchen**.
 4. Wählen Sie den Kontakt in der Liste aus, und klicken Sie auf **Zu Kontakten hinzufügen**.
Das System fügt den Kontakt zum Fenster Kontaktliste hinzu.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste "Outlook Kontakte"](#) auf Seite 165

Ändern von Kontaktdetails

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
 2. Rechtsklicken Sie im Fenster "Kontaktliste" auf einen Kontakt, und wählen Sie **Kontakt bearbeiten**.
 3. Ändern Sie im Dialogfeld "K Kontaktdetails" die erforderlichen Felder.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System aktualisiert die entsprechenden Felder für den Kontakt.
-

Verwandte Themen:

[K Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddesreibungen](#) auf Seite 117

Suchen eines Kontakts

Avaya one-X Agent bietet einen grundlegenden Suchmechanismus, um einen Kontakt in der Kontaktliste zu finden. Gehen Sie nach den folgenden Schritten vor, um einen Kontaktnamen oder eine Telefonnummer zu suchen, indem Sie Schlüsselwörter im Feld "Texteingabe" eingeben.

-
1. Ändern Sie in der Aktionsleiste das Menü **Arbeitsoptionen** in **In Kontakten suchen**.
 2. Geben Sie im Feld **Texteingabe** den Kontaktnamen oder eine Telefonnummer ein.
Während der Texteingabe zeigt das System die Zeichendatensätze an, die dem eingegebenen Zeichen entsprechen. Sie können Ihre Suche verfeinern, indem Sie eine Kombination der Felder **Anzeigen** und **Ansicht** im Fenster Kontaktliste verwenden.
-  **Hinweis:**
Das Zeichen-für-Zeichen-Filtern steht nur für Kontakte im Fenster Kontaktliste zur Verfügung.
3. So optimieren Sie Ihre Suche:
 - a. Klicken Sie im unteren Teil des Fensters Kontaktliste auf **Erweiterte Suche**.
Das System zeigt das Fenster Erweiterte Suche an.

- b. Wählen Sie im Feld **Suchen in** die Option **Kontakte**.
- c. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Feld** das entsprechende Feld, über das Sie Ihre Suche verfeinern wollen.
- d. Geben Sie im Feld **Suchen** eine gültige Zeichenfolge ein, um innerhalb der ausgewählten Daten zu suchen. Geben Sie beispielsweise nach Einstellen des Suchtyps auf "Name" den Namen `Schmidt` in das Feld ein, und drücken Sie die Eingabetaste. Bei der Suche können auch Sternchen (*) als Platzhalter für eine Zeichenfolge eingegeben werden. Wenn Sie beispielsweise die Zeichen `j*n` eingeben, werden alle Namen angezeigt, die mit **J** beginnen, dann ein oder mehrere beliebige Zeichen enthalten und mit **N** enden. Mögliche Einträge sind "Johann", aber auch Einträge wie "Josef Braun".
- e. Klicken Sie auf **Suchen**.

Das System startet eine Abfrage und zeigt das Ergebnis an.

Markieren von Kontakten als Favoriten

Sie können einen Kontakt in einer Favoritenliste speichern, um schnellen Zugriff auf häufig benötigte Kontakte zu erhalten. Dies ist besonders nützlich, wenn die Kontaktliste im Fenster Kontaktliste sehr lang ist.

1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
2. Rechtsklicken Sie im Fenster Kontaktliste auf einen Kontakt, und wählen Sie **Markierung > Favorit**.
Das System markiert den Kontakt als Favoriten.

Hinzufügen eines Kontakts zur Kurzwahl-Liste

Sie können einen Kontakt in der Liste "Kurzwahl" speichern und darauf zurückgreifen, wenn Sie sofortigen Zugriff auf diesen Eintrag benötigen, beispielsweise wenn Sie einen Anruf zu "Arbeitselement" hinzufügen, einen Teilnehmer während einer Telefonkonferenz hinzufügen oder einen Anruf vom zugehörigen Menü transferieren wollen.



Tipp:

Mit der Option "Kurzwahl" können Sie Experten im Kontakt-Center hinzufügen, die Sie häufig bei aktiven Anrufen unterstützen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
 2. Rechtsklicken Sie im Fenster "Kontaktliste" auf einen Kontakt, und wählen Sie **Markierung > Kurzwahl**.
Das System fügt den Kontakt zur Liste "Kurzwahl" hinzu.
-

Entfernen von Kontakten aus dem Fenster "Kontaktliste"

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
 2. Rechtsklicken Sie im Fenster "Kontaktliste" auf einen Kontakt, und wählen Sie **Kontakt löschen**.
Sie können im Fenster "Kontaktliste" einen oder mehrere Kontakte auswählen, indem Sie die Taste **Strg** gedrückt halten und Kontakte auswählen.
Das System zeigt das Dialogfeld "Bestätigung des Löschvorgangs" an.
 3. Klicken Sie auf **OK**.
Das System entfernt den bzw. die gewählte(n) Kontakt(e) aus dem Fenster "Kontaktliste".
-

Verwandte Themen:

[Kontaktdetails-Dialogfeld - Felddescriptions](#) auf Seite 117

Kapitel 10: Verwalten des Fensters Arbeitsprotokoll

Im Fenster Arbeitsprotokoll sind die Anrufrdatensätze für ankommende Anrufe, ausgehende Anrufe und Sofortnachrichten enthalten. Ein einzelner Anrufrdatensatz enthält Kontaktnamen, Telefonnummer, Datum/Uhrzeit und Anrufrdauer. Ferner enthält jeder Anrufrdatensatz die gewählte DTMF-Nummer, den Screenpop-Namen und die Arbeitscode-Details, sofern verfügbar.

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie Sie mit Hilfe des Fensters Arbeitsprotokoll eine Liste der Arbeitsprotokolldatensätze anzeigen, zusätzliche Details ansehen, Kontakte sortieren sowie ein Arbeitsprotokoll suchen oder Anrufprotokolle löschen. Sie erfahren daneben, wie Sie Arbeitsprotokoll-Einstellungen konfigurieren und wie Sie Suchkriterien suchen sowie optimieren.

Anzeigen des Fensters "Arbeitsprotokoll"

Im Fenster Arbeitsprotokoll werden die Datensätze der getätigten und angenommenen Anrufe mit allen Informationen eines Anrufrdatensatzes angezeigt, sofern verfügbar. Jeder Anrufrdatensatz umfasst Name, Nummer, Datum/Uhrzeit und Dauer. Sie können die Optionen so einstellen, dass Anrufrdatensätze nach Datum oder Anrufrtyp angezeigt werden.



Hinweis:

Sie können das Fenster "Arbeitsprotokoll" konfigurieren, um zu definieren, welche Anrufrtypen das System aufzeichnen soll, für wie viele Tage das System den Arbeitsdatensatz im Verlauf behalten soll und wie viele Arbeitsprotokolle pro Bildschirm im Fenster Arbeitsprotokoll angezeigt werden sollen. Die Option, mit der diese Einstellungen konfiguriert werden können, ist unter **Systemoptionen > Systemeinstellungen Arbeitsprotokoll** verfügbar.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
 2. Um die Anrufrdatensätze nach Datum anzeigen zu lassen, führen Sie im Fenster Arbeitsprotokoll eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Anrufrdatensätze anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Alle Einträge**.
 - Um nur die heutigen Anrufrdatensätze anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Heute**.

- Um nur die gestrigen Anrufrdatensätze anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Gestern**.
- Um die Datensätze des aktuellen Monats anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Anzeigen** die Option **Aktueller Monat**.

Das System zeigt die Instanzen des Kontaktprotokolls an, die den Kriterien entsprechen.

3. Um die Anrufrdatensätze nach Anruftyp anzeigen zu lassen, führen Sie im Fenster Kontaktprotokoll eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Typen von Anrufrdatensätzen anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Ansicht** die Option **Alle Kontakte**.
 - Um die Datensätze ausgehender Sprachanrufe anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Ansicht** die Option **Ausgehende Anrufe**.
 - Um die Datensätze eingehender Sprachanrufe anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Ansicht** die Option **Eingehende Anrufe**.
 - Um die Datensätze eingehender Video-Anrufe anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Ansicht** die Option **Eingehendes Video**.
 - Um die Datensätze ausgehender Video-Anrufe anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Ansicht** die Option **Ausgehendes Video**.
 - Um Telefonkonferenzen anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld **Ansicht** die Option **Konferenz**.

Sie können eine Kombination der Felder **Anzeigen** und **Ansicht** im Fenster Arbeitsprotokoll verwenden, um Ihre Ansicht zu optimieren.

Das System zeigt die Instanzen des Kontaktprotokolls an, die den Kriterien entsprechen.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um die Seite "Arbeitsprotokoll" durchsuchen, klicken Sie unten im Fenster Arbeitsprotokoll auf die Weiter- oder Zurück-Schaltfläche.
 - Um die Ansichtsreihenfolge zu sortieren, klicken Sie auf die entsprechenden Spaltenüberschriften.
 - Um einen Anruf zu wählen oder erneut zu wählen, klicken Sie auf das entsprechende Symbol für das zugehörige Anrufprotokoll.
5. Zum Schließen des Protokollfensters klicken Sie erneut auf **Arbeitsprotokoll**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll"](#) auf Seite 211

Anzeigen weiterer Protokolldetails

Jeder Datensatz für einen Anruf umfasst eingegebene DTMF-Ziffern (falls vorhanden), einen Screenpop-Namen und Arbeitscode. Sie können diese Daten in der Arbeitsprotokoll-Liste ansehen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
 2. Klicken Sie im Fenster Arbeitsprotokoll auf die Pfeilschaltfläche links vom zugehörigen Kontakt.
Das System zeigt die Details unter dem gewählten Arbeitsprotokoll an.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll"](#) auf Seite 211

Anzeigen von Interaktionsabschriften

Sie können die Abschriften von IM- und TTY-Interaktionen im Fenster Arbeitsprotokoll einsehen.

Voraussetzungen

Zum Anzeigen von IM- und TTY-Abschriften im Fenster Arbeitsprotokoll muss die Option **Abschriften speichern** für die folgenden Felder in der Leiste Arbeitsprotokoll aktiviert sein:

- **Eingehende IMs protokollieren**
- **Ausgehende IMs protokollieren**
- **Eingehende TTYs protokollieren**
- **Ausgehende TTYs protokollieren**

Wenn Sie eine der Optionen unter **Abschriften speichern** deaktivieren, ist der entsprechende Eintrag nicht in der Abschrift des Arbeitsprotokolls enthalten.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.

Das Fenster Arbeitsprotokoll wird mitsamt der aktuellen Arbeitsprotokolle angezeigt.

2. Erweitern Sie das Arbeitsprotokoll, dessen IM- oder TTY-Abschrift Sie einsehen möchten.
3. Klicken Sie auf das Abschrift-Symbol des erweiterten Arbeitsprotokolls. Die Anwendung zeigt die Interaktionsabschrift in einem neuen Fenster Abschrift an.

Entfernen der Arbeitsprotokoll-Datensätze

Verwenden Sie die nachfolgenden Schritte, um Anruferdatensätze aus dem Fenster "Arbeitsprotokoll" zu entfernen, damit die Kontaktdatenätze immer auf dem neuesten Stand sind.



Hinweis:

Avaya empfiehlt zum Steuern der Größe die Verwendung des Alterungsmechanismus und rät davon ab, einzelne Arbeitsdatensätze standardmäßig zu löschen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
 2. Rechtsklicken Sie im Fenster "Arbeitsprotokoll" auf einen Arbeitsprotokoll-Datensatz, und wählen Sie **Arbeitsprotokoll-Datensätze löschen**.
Sie können im Fenster "Arbeitsprotokoll" einen oder mehrere Kontakte auswählen, indem Sie die Taste **Strg** gedrückt halten und Kontakte auswählen.
Das System entfernt den Kontaktprotokoll-Datensatz aus dem Fenster "Arbeitsprotokoll".

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll"](#) auf Seite 211

Löschen des Arbeitsprotokollverlaufs

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Einstellungen > Systemeinstellungen > Arbeitsprotokoll**.
 2. Klicken Sie in der Leiste **Arbeitsprotokoll Verlauf löschen**.

Das System zeigt ein Bestätigungsdialogfeld an.

3. Klicken Sie auf **OK**.
Das System löscht die Arbeitsprotokoll-Datensätze auf dem Computer.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
-

Suchen eines Arbeitsprotokoll-Datensatzes

Das Texteingabefeld ist ein bequemer Ausgangspunkt für die Suche eines Anrufrdatensatzes im Fenster Arbeitsprotokoll. Sie können nach einem Anrufrdatensatz suchen, indem Sie Kontaktnamen und Telefonnummern im Texteingabefeld eingeben.



Hinweis:

Avaya one-X Agent verwendet das Suchfeld gemeinsam mit "Kontaktliste" und verändert sich abhängig von der Auswahl.

Verwenden Sie das Texteingabefeld, um Kontaktnamen oder Telefonnummern im Fenster Arbeitsprotokoll zu suchen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
 2. Wählen Sie im Menü **Funktion** die Option **In Kontakten suchen**.
 3. Geben Sie im Feld **Texteingabe** einen Kontaktnamen oder eine Telefonnummer ein.
Während der Eingabe zeigt das System dynamisch diejenigen Zeichen an, die den Ergebnissen im Fenster Arbeitsprotokoll entsprechen. Sie können die Schlüsselwörter weiter filtern, indem Sie eine Kombination der Felder **Anzeigen** und **Ansicht** im Fenster Kontaktliste verwenden.
-

Verwandte Themen:

[Durchsuchen eines Arbeitsprotokolls über das Fenster "Erweiterte Suche"](#) auf Seite 130
[Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll"](#) auf Seite 211

Durchsuchen eines Arbeitsprotokolls über das Fenster "Erweiterte Suche"

Mit der Option **Erweiterte Suche** können Sie nach Kontaktdatensätzen oder nach Listenelementen des Fensters "Arbeitsprotokoll" filtern. Sie können Ihre Suche verfeinern, indem Sie einen Namen, eine Nummer, ein Datum und einen Datumszeitraum definieren.



Hinweis:

Die Funktionalität "Erweiterte Suche" verändert sich in Abhängigkeit vom Suchtyp. Wenn Sie einen Anruferdatensatz suchen, verändern sich die Optionen von "Erweiterte Suche" kontextabhängig.

Mit der Option **Erweiterte Suche** können Sie eine umfassende Suche nach einem Anruferdatensatz oder einer Gruppe von Anruferdatensätzen im Fenster "Arbeitsprotokoll" durchführen.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
 2. Klicken Sie im unteren Teil des Fensters "Arbeitsprotokoll" auf **Erweiterte Suche**.
 3. Führen Sie im Fenster "Erweiterte Suche" die folgenden Schritte durch:
 - a. Wählen Sie im Feld **Suchen** die entsprechende Option.
 - b. Wählen Sie im Feld **Ansicht** die entsprechende Option.
 - c. Geben Sie im Feld **Suchen** eine gültige Zeichenfolge ein, um innerhalb des ausgewählten Datenfelds zu suchen. Geben Sie nach Einstellen des Suchtyps auf **Datum** beispielsweise 10/10/2008 in das Feld ein.

Bei der Suche können auch Sternchen (*) als Platzhalter für eine Zeichenfolge eingegeben werden. Wenn Sie beispielsweise die Zeichenfolge j*n eingeben, werden alle Namen angezeigt, die mit **J** beginnen, dann ein oder mehrere beliebige Zeichen enthalten und mit **N** enden. Mögliche Einträge sind "Johann", aber auch Einträge wie "Josef Braun".
 4. Klicken Sie auf **Suchen**.

Das System ruft die Daten ab und zeigt alle möglichen Kontakte an, die den Suchkriterien im Fenster "Erweiterte Suche" entsprechen.
 5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um einen Kontakt aus der Liste anzurufen, klicken Sie auf **Anruf** für den zugehörigen Kontakt.
 - Um die Anruferdatensatz-Reihenfolge zu sortieren, klicken Sie auf die entsprechenden Spaltenüberschriften.

- Zum seitenweisen Durchblättern der Arbeitsprotokolle verwenden Sie die entsprechenden Pfeilschaltflächen unten im Fenster "Erweiterte Suche".

Verwandte Themen:

[Suchen eines Arbeitsprotokoll-Datensatzes](#) auf Seite 129

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll"](#) auf Seite 211

Kapitel 11: Verwalten von "Anwendung starten"

Über das Menü **Anwendung starten** haben Sie die Möglichkeit, externe Anwendungen auszuführen.

Hinzufügen eines Startelements

1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Anwendung starten**.
3. Klicken Sie in der Leiste **Anwendung starten** auf **Hinzufügen**.
Das System zeigt ein Startelement ohne Titel in der Liste "Anwendung starten" an.
4. Klicken Sie in der Liste **Anwendung starten** auf das Startelement ohne Titel, und geben Sie den Namen des Startelements ein.
5. Klicken Sie im Feld **Zu startende Datei, Ordner oder URL** auf **Durchsuchen**, um zu einem Dateinamen oder Ordner zu wechseln. Wenn Sie beispielsweise Microsoft Word zum Menü "Anwendung starten" hinzufügen möchten, navigieren Sie zu `C:\Program Files\Microsoft Office\OFFICE11\WINWORD.EXE`.
Wenn Sie statt eines Dateinamens einen Ordernamen wählen oder eingeben, bleiben die anderen Felder des Menüs "Anwendung starten" deaktiviert, da diese Eigenschaften nicht zum Suchen der Ordner-Startelemente geeignet sind.
6. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung des zu startenden Elements ein.
7. Optional können Sie auch die folgenden Schritte durchführen:
 - Um weitere Parameter für die Drittanbieter-Anwendung im Feld **Weitere Parameter**, geben Sie zusätzliche Werte in der Befehlszeile ein.
 - Um das Vorgabeverzeichnis für die Ausführung eines Startelements zuzuweisen, geben Sie im Feld **Vorgabeverzeichnis** den Vorgabeverzeichnispfad ein.



Hinweis:

Die Startelement-Eigenschaft ist für jede Drittanbieter-Anwendung bedeutsam, die interne relative Pfade für die eigene Ausführung benötigt.

8. Klicken Sie auf **Test**, um die Konfiguration des Startelements zu überprüfen. Die Anwendung gibt den Dateinamen bzw. den Ordner, die Parameter und die Vorgabeverzeichnis-Information an die ShellExecute Windows-API weiter, um festzustellen, ob die Anwendung erwartungsgemäß gestartet wird.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Anwendungen starten"](#) auf Seite 208

Neuanordnen des Startelements

Verwenden Sie die nachfolgenden Schritte, um die Darstellungsreihenfolge der Startelemente im Menü **Anwendung starten** zu ändern.

1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld "Systemeinstellungen" auf **Anwendung starten**.
3. Wählen Sie in der Liste **Anwendungen starten** ein Element, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um das ausgewählte Startelement nach oben zu verschieben, klicken Sie in **Anwendung starten** auf **Auf**.
 - Um das ausgewählte Startelement nach unten zu verschieben, klicken Sie in **Anwendung starten** auf **Ab**.

Das System ändert die Position des ausgewählten Startelements im Menü **Anwendung starten**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Anwendungen starten"](#) auf Seite 208

Entfernen eines Startelements

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Anwendung starten**.
 3. Klicken Sie in der Leiste **Anwendung starten** auf **Entfernen**.
Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System entfernt das ausgewählte Startelement aus dem Menü **Anwendung starten**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Anwendungen starten"](#) auf Seite 208

Verwalten von "Anwendung starten"

Kapitel 12: Verwalten des Fensters VuStats-Überwachung

Das Fenster "VuStats-Überwachung" aktualisiert regelmäßig bestimmte ACD-Statusinformationen vom Communication Manager und zeigt sie im Fenster Avaya one-X Agent "VuStats-Überwachung" an. Sie können die Aktualisierungsrate so planen, dass Sie jede Übertragung der VuStats-Informationen sehen, bevor "VuStats-Überwachung" den Fokus von einer VuStats-Zeile zur nächsten Zeile in der Liste ändert. In diesem Abschnitt wird die VuStats-Konfiguration erklärt.



Hinweis:

Nur Administratoren von Communication Manager haben die notwendigen Rechte, um die VuStats-Schaltfläche einer Nebenstelle zuzuweisen.

Konfigurieren einer Nebenstelle für VuStat

Die VuStat-Funktionssteuerung ähnelt der Taste "VuStats" auf dem Telefon. Mit der VuStat-Steuerung können Sie alle VuStat-Anzeigen aller VuStat-Funktionstasten für die entsprechende Nebenstelle oder das entsprechende Telefon automatisch anzeigen und aktualisieren.

Damit eine Avaya one-X Agent-Nebenstelle die VuStats-Informationen anzeigen kann, muss Ihr Administrator die folgenden Konfigurationen auf Ihrem Communication Manager einstellen:

- Die Nebenstelle muss als Telefontyp zugewiesen sein. Das Telefon muss über ein Display verfügen.
- Der Nebenstelle muss mindestens eine Schaltfläche mit der Option "vu-display" zugewiesen werden. Sie können das Format der VuStats-Informationen über die Parameter "format" und "ID" der Funktion zur Vu-Anzeige festlegen.
- Den Schaltflächen der Nebenstelle können auch mehrere VuStats-Konfigurationen für unterschiedliche Ansichten und Formate zugewiesen werden.

Informationen zum Konfigurieren von Nebenstellen für die VuStats-Funktion über Communication Manager finden Sie im Abschnitt zu VuStats im Handbuch *Avaya Aura® Communication Manager, Guide to ACD Call Centers*.

Definitionen und Referenzmaterial zu den VuStats-Feldern finden Sie in den Formularen von Communication Manager im Handbuch *Administering Avaya Aura® Communication Manager for Avaya one-X Agent*.

Kapitel 13: Verwalten des Fensters Tastenfeld

Avaya one-X Agent bietet dem Benutzer direkten Zugriff auf eine DTMF-Erstellungsfunktion. Über das Fenster "Tastenfeld" haben Sie auch begrenzten Zugriff auf die Communication Manager-Schaltflächen. Zudem können Sie direkt auf Leitungsdarstellungen und Telefonanzeige-Informationen zugreifen. Die Option, mit der das numerische Tastenfeld für das Wählen eines ausgehenden Anrufs oder das Annehmen eines eingehenden Anrufs verwendet werden kann, steht im Fenster "Tastenfeld" zur Verfügung. In diesem Abschnitt wird das Verwalten des Tastenfelds erklärt. Sie erfahren, wie Sie Favoriten-Schaltflächen anpassen, Tastenton-Kurzbefehle erstellen und Favoriten-Schaltflächen dem Tastenfeld zuweisen können.



Wichtig:

Avaya empfiehlt, dass Sie die Tastenfeld-Funktionen nur dann verwenden, wenn die Anwendung die jeweilige Communication Manager-Funktion nicht auf andere Weise bereitstellen kann. Derartige Operationen können die Darstellungsmuster von "Arbeitselement" und "Sachbearbeiterstatus" im Hauptfenster beeinträchtigen.

Anzeigen des Fensters Tastenfeld

1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Tastenfeld**.
2. Führen Sie im Fenster Tastenfeld einen der folgenden Schritte durch:
 - Um das erweiterte Fenster Tastenfeld zu sehen, klicken Sie rechts im Fenster auf >>.
 - Um das komprimierte Fenster Tastenfeld zu sehen, klicken Sie rechts im Fenster auf <<.

Das Fenster Tastenfeld wird mit einem voll funktionsfähigen alphanumerischen Tastenfeld angezeigt. Zum Entfernen der Buchstabenanzeige aus den Tastenfeldern deaktivieren Sie unter **Systemoptionen** > **Sachbearbeiter-Einstellungen** > **Benutzeroberfläche** die Option **Buchstaben auf Tastenfeld anzeigen**.

Verwandte Themen:

[Schaltflächenbeschreibungen des Fensters Tastenfeld](#) auf Seite 140

Schaltflächenbeschreibungen des Fensters Tastenfeld

Je nach den im Dialogfeld Favoriten-Schaltflächen ausgewählten Schaltflächen werden die entsprechenden Schaltflächen im erweiterten Fenster Tastenfeld angezeigt.

Die Communication Manager-Arbeitsplatzadministration muss die Communication Manager-Funktionsschaltflächen definieren, wenn das Menü "Alle Schaltflächen" im Tastenfeld angezeigt werden soll. Die folgende Tabelle enthält die für ACD-Sachbearbeiter definierten Schaltflächen.

Schaltfläche	Beschreibung
Freigeben	Wenn Sie auf die Schaltfläche Freigeben klicken, wird ein aktiver Anruf beendet.
Manuell einschalten	Wenn Sie auf die Schaltfläche Manuell einschalten klicken, gestattet das System das manuelle Annehmen von ACD-Anrufen, sobald Sie einen Live- Anruf freigeben. Sie können die Schaltfläche Manuell einschalten nur dann verwenden, wenn Sie als Sachbearbeiter angemeldet sind.  Hinweis: Sie können die Schaltfläche Manuell einschalten nur dann verwenden, wenn Sie als Sachbearbeiter angemeldet sind.
Automatik einschalten	Wenn Sie auf die Schaltfläche Automatik einschalten klicken, kann das System Ihren Sachbearbeiterstatus nach Freigeben des Anrufs auf den Status "Bereit" setzen.  Hinweis: Sie können die Schaltfläche Automatik einschalten nur dann verwenden, wenn Sie als Sachbearbeiter angemeldet sind.
Nach Anruf	Wenn Sie auf die Schaltfläche Nach Anruf klicken, startet sofort die Nach-Anruf-Zeit, sofern der Anruf für Nach-Anruf-Verarbeitung freigegeben ist. Während der Nach-Anruf-Verarbeitung steht der Sachbearbeiter nicht für weitere ACD-Anrufe zur Verfügung. Details finden Sie unter Nachbearbeiten des Anrufs (Nach-Anruf-Arbeit).  Hinweis: Sie können die Schaltfläche Nach Anruf nur dann verwenden, wenn Sie als Sachbearbeiter angemeldet sind.

Schaltfläche	Beschreibung
AUX-Arbeit	Durch Klicken auf die Schaltfläche AUX-Arbeit wird der Sachbearbeiterstatus in "AUX" geändert. Dann stehen Sie nicht mehr für die Entgegennahme von ACD-Anrufen zur Verfügung. Details finden Sie unter Ändern des Sachbearbeiter-Arbeitsstatus auf Seite 104.  Hinweis: Sie können die Schaltfläche AUX-Arbeit nur dann verwenden, wenn Sie als Sachbearbeiter angemeldet sind.
Unterstützung	Wenn Sie auf die Schaltfläche Unterstützung klicken, wird ein Anruf zum Supervisor geschaltet. Details finden Sie unter #unique_168 .
Arbeitscode	Wenn Sie auf die Schaltfläche Arbeitscode klicken, wird die Leiste Arbeitscode im unteren Teil von "Arbeitselement" des Fensters "Arbeitsliste" geöffnet. Details finden Sie unter Zuweisen eines Arbeitscodes auf Seite 106.
Letzte Nummer	Wenn Sie auf die Schaltfläche Letzte Nummer klicken, wird die zuletzt angerufene Nummer vom Arbeitsprotokoll-Fenster gewählt.
Normal	Klicken Sie auf Normal , um für die Nebenstellenanzeige den normalen Nummernerkennungsmodus einzustellen.

 Hinweis:

Avaya rät Benutzern davon ab, die Schaltflächen für den Sachbearbeiter-Status direkt zu verwenden. Es müssen die Tasten auf einem Telefon im Modus "Schreibtischtelefon" verwendet werden. Alternativ können Sie auf diese Favoriten oder die Tastenfeld-Schaltflächen klicken. Beim Avaya one-X Agent-Client können einige Benutzerfunktionen über diese Favoriten oder über die Schaltflächenleiste auf der Hauptbenutzeroberfläche aufgerufen werden.

Verwandte Themen:

[Anzeigen des Fensters Tastenfeld](#) auf Seite 139

Erstellen von Tastenton-Kurzbefehlen

Mit den nachfolgenden Schritten erstellen Sie eine Tastenton-Nummer und verwenden diese im Fenster "Tastenfeld" als Kurzbefehl. Kurzbefehle werden normalerweise dazu verwendet, um eine DTMF-Anmeldung in einem Postfach für Sprachnachrichten zu speichern oder um

DTMF in Network Call Transfer-Funktionen auszuführen, sofern vom Netzwerkdienstanbieter bereitgestellt.

-
1. Wählen Sie in der oberen Leiste **Einstellungen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie links im Dialogfeld "Systemeinstellungen" auf **Tastenton-Kurzbefehle**.
 3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Das System zeigt ein Element ohne Titel in der Liste "Tastenton-Kurzbefehle" an.
 4. Doppelklicken Sie in der Liste **Tastenton-Kurzbefehle** auf das Element "Ohne Titel", und definieren Sie den Tastenton-Kurzbefehlnamen.
 5. Geben Sie im Feld **Telefonnummer** eine gültige Telefonnummer ein, einschließlich * oder #.
Bei der Telefonnummer kann es sich um eine Nebenstellenummer, eine PSTN-Nummer oder eine Mobiltelefonnummer handeln.
 6. Klicken Sie auf **OK**, und schließen Sie das Fenster "Systemeinstellungen".
Das System speichert die Tastenton-Nummer in der Liste "Tastenton-Kurzbefehle". Die neue Telefonnummer ist als Tastenton-Kurzbefehl im Tastenfeld-Fenster verfügbar.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste Tastenton-Kurzbefehle](#) auf Seite 220

Anpassen der Favoriten-Schaltflächen

Über alle Schaltflächen haben Sie Menüzugriff auf alle Funktionsschaltflächen für die registrierte Nebenstelle. Avaya one-X Agent bietet Optionen zum Einrichten von Favoriten-Schaltflächen, die auf der erweiterten Ansicht "Tastenfeld" angezeigt werden. Sie können maximal acht Favoriten-Schaltflächen hinzufügen, einschließlich der Tastenton-Kurzbefehle. Über alle Schaltflächen haben Sie Menüzugriff auf alle Funktionsschaltflächen für die registrierte Nebenstelle. Diese Schaltflächen werden auch in der Schaltflächenleiste der Hauptbenutzeroberfläche angezeigt, wenn Sie die Option zum Anzeigen dieser Leiste im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" aktiviert haben.

Alle Schaltflächen, die als Funktionen oder als Tastenton-Kurzbefehle verfügbar sind, werden beim Einrichten der Favoriten-Schaltflächen definiert. Wenn ein Sachbearbeiter zu einer anderen Nebenstelle wechselt und dasselbe Benutzerprofil verwendet, ändern sich die Communication Manager-Schaltflächenfunktionen und verwenden als Grundlage die Schaltflächen dieser neuen Nebenstelle. Die Favoriten-Schaltflächen in Communication Manager (nicht die

Kurzbefehle) werden möglicherweise nicht mehr angezeigt, wenn die Schaltflächen nur für eine Nebenstelle definiert wurden und für die andere Nebenstelle nicht verfügbar sind.

 Hinweis:

Administratoren müssen gewährleisten, dass Favoriten-Schaltflächen bei allen Telefonen für Sachbearbeiter zur Verfügung stehen, die über Hot-Desking verfügen.

Mit den nachfolgenden Schritten fügen Sie Favoriten-Schaltflächen zum erweiterten Fenster "Tastenfeld" hinzu oder entfernen sie.

1. Wählen Sie im Fenster Tastenfeld **Einstellungen > Favoriten-Schaltflächen wählen**.

Sie können die Favoriten-Schaltflächen auch über die folgenden Optionen anpassen: **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Benutzeroberfläche > Favoriten-Schaltflächen wählen**.

2. Führen Sie im Dialogfeld Favoriten-Schaltflächen eine der folgenden Aktionen durch:

- Um Favoriten-Schaltflächen hinzuzufügen, wählen Sie die entsprechende Option im linken Teil des Fensters Tastenfeld.
- Um Favoriten-Schaltflächen zu entfernen, wählen Sie die entsprechende Option im rechten Teil des Fensters Tastenfeld.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster Tastenfeld zeigt die Favoriten-Schaltflächen an.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen des Dialogfelds Favoriten-Schaltflächen](#) auf Seite 143

Feldbeschreibungen des Dialogfelds Favoriten-Schaltflächen

Mit dem Dialogfeld Favoriten-Schaltflächen können maximal acht Schaltflächen ausgewählt werden. Folgende Schaltflächen stehen im Dialogfeld Favoriten-Schaltflächen zur Verfügung.

Schaltfläche	Beschreibung
Freigeben	Die Schaltfläche Freigeben ist gleichbedeutend mit dem Beenden eines Anrufs im Arbeitslistenfenster oder mit dem Auflegen des Telefonhörers.

Schaltfläche	Beschreibung
Manuell einschalten	Die Schaltfläche Manuell einschalten ist gleichbedeutend mit dem Annehmen des Anrufs im Modus Manuell annehmen .
Automatik einschalten	Die Schaltfläche Automatik einschalten ist gleichbedeutend mit dem Annehmen des Anrufs im Modus Automatisch annehmen .
Nach Anruf	Die Schaltfläche Nach Anruf ist gleichbedeutend mit dem Nachbearbeiten des Anrufs im ACW-Modus.
AUX-Arbeit	Die Schaltfläche AUX-Arbeit ist gleichbedeutend mit dem Einstellen des Sachbearbeiterstatus auf AUX-Modus. Verwenden Sie die Schaltfläche AUX-Arbeit , um einen ACD-Anruf abzulehnen.
Unterstützung	Die Schaltfläche Unterstützung ist gleichbedeutend mit dem Wählen eines Anrufs an den Supervisor. Verwenden Sie die Schaltfläche Unterstützung , um einen Anruf direkt an den Supervisor zu richten.
Arbeitscode	Die Schaltfläche Arbeitscode ist gleichbedeutend mit dem Zuweisen eines Arbeitscodes zu einem Arbeitselement im Fenster "Arbeitsliste". Verwenden Sie Arbeitscode , um einen Arbeitscode einem Arbeitselement zuzuweisen.
Letzte Nummer	Die Schaltfläche Letzte Nummer ermöglicht es Ihnen, die zuvor gewählte Nummer erneut zu wählen.
Normal	Klicken Sie auf Normal , um für die Nebenstellenanzeige den normalen Nummernerkennungsmodus einzustellen.

Verwandte Themen:

[Anpassen der Favoriten-Schaltflächen](#) auf Seite 142

Kapitel 14: Verwalten von Video-Anrufen

Avaya one-X Agent lässt Video-Kommunikation so einfach wie ein Telefonanruf erscheinen. Wenn Sie die Video-Funktion verwenden, können Sie eine Live-Video-Kommunikation mit einem Kunden oder Sachbearbeiter im Modus "Arbeitsplatz" führen. Sie müssen den Video-Anruf nicht selbst initiieren oder annehmen. Wenn der Medien-Server Ihrer Firma Video unterstützt und Ihre Nebenstelle beim Medien-Server registriert ist, öffnet Avaya one-X Agent das Videofenster im Fenster "Arbeitsliste" automatisch (oder bietet die Video-Steuerschaltflächen an).

Hinweis:

Im Modus "Sonstiges Telefon" werden Video-Anrufe nicht unterstützt.

Beispiel:

Ein potentieller Käufer, der Informationen oder eine Demo für ein neues Mobiltelefon sucht, klickt auf das zugehörige Thema eines Online-Händlers. Nachdem einige Elemente ausgewählt wurden, sendet das System an den verfügbaren Sachbearbeiter mit den geeigneten Fähigkeiten einen Video-Anruf durch Aufbau einer Verbindung zwischen dem Käufer und dem Sachbearbeiter. Der Sachbearbeiter kann zudem Video-Demos des Mobiltelefons zur Verfügung stellen oder den Käufer auffordern, das Formular durch Freigeben der Desktop-Anwendung auszufüllen.

Hinweis:

Communication Manager ist eine optionale Avaya one-X Agent-Funktion und setzt eine RFA-Lizenz für Avaya Communication Manager voraus. Informationen zu Lizenzanforderungen finden Sie im Handbuch *Administering Avaya Aura® Communication Manager for Avaya one-X Agent*.

Initiieren eines Video-Anrufs

Sie können einen Video-Anruf von der Kontaktliste aus durchführen, aber auch über das Kontaktprotokoll, über Kurzwahl, über die Favoritenliste oder durch Wählen einer Telefonnummer im Texteingabefeld.

Voraussetzungen

- Web-Kamera mit Mikrofon mit dem USB-Anschluss Ihres PC verbunden.
- Bevorzugte Kamera ist unter **Sachbearbeiter-Einstellungen > Video > Erweitert** auf "Automatik einschalten" eingestellt.

Verwenden Sie den folgenden Schritt, um einen Live-Video-Anruf an einen Kunden außerhalb des Kontakt-Centers oder an einen Sachbearbeiter im Kontakt-Center zu senden.

Initiieren Sie einen Anruf, wobei Sie einen der Schritte vom Abschnitt [Tätigen eines Anrufs](#) auf Seite 69 verwenden.

Das System sendet der ausgewählten Person einen Anruf. Wenn der teilnehmende Anrufer für den Video-Anruf verfügbar ist, zeigt das System ein Video-Symbol an, das die Verfügbarkeit der angerufenen Partei für einen Video-Anruf andeutet. Wenn der Teilnehmer den Anruf annimmt, zeigt das System das Fenster "Video" mit den Live-Bildern des Teilnehmers an.

Entgegennehmen eines Video-Anrufs

Voraussetzungen

- Web-Kamera mit Mikrofon mit dem USB-Anschluss Ihres PC verbunden.
- Bevorzugte Kamera ist eingestellt auf "Automatik einschalten" **Sachbearbeiter-Einstellungen > Video > Erweitert**.

Verwenden Sie die nachfolgenden Schritte, um den Video-Anruf eines Kunden von außerhalb des Kontakt-Centers oder eines Sachbearbeiters innerhalb des Kontakt-Centers entgegenzunehmen.

-
1. Sobald das System einen eingehenden Video-Anruf erkennt, gibt Avaya one-X Agent ein Tonsignal mit den entsprechenden Symbolen im Fenster Arbeitsliste, die ebenfalls auf einen Anruf hinweisen.
 2. Nehmen Sie den Anruf entgegen, indem Sie die Schritte unter [Annehmen eines Anrufs](#) auf Seite 65 durchführen.
Das System zeigt das Fenster "Video" mit den Live-Bildern des Teilnehmers an.
-

Übernehmen oder Freigeben der externen Kamera

Mit den nachfolgenden Schritte können Sie die Video-Übertragung einer externen Kamera über das Fenster Arbeitsliste oder über ein Video-Fenster übernehmen oder freigeben.

Führen Sie während eines Video-Anrufs eine beliebige Aktion im Fenster Video durch:

- Um die Video-Übertragung von einer externen Kamera zu übernehmen, klicken Sie auf **Start**.
- Um die Video-Übertragung von einer externen Kamera während eines aktiven Anrufs freizugeben, klicken Sie auf **Stopp**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Registerkarte Grundeinstellungen der Video-Leiste](#) auf Seite 184

Ändern der Video-Ansicht-Einstellungen

Sie können das Video-Vorschauenfenster während eines Live-Video-Anrufs ändern. Vorgabegemäß zeigt das Videofenster die Bild im Bild-Ansicht an.

-
1. Öffnen Sie das Fenster Video.
 2. Wählen Sie das Menü **Ansicht**, und wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Um nur die Video-Übertragung der externen Kamera zu sehen, wählen Sie **Nur Fernansicht**.
 - Um sowohl die Videos Ihrer Kamera als auch die Video-Übertragung der externen Kamera zu sehen, wählen Sie **Bild im Bild**.
 - Um das Video auf die Wand eines Konferenzraums zu projizieren, in dem kein Video-Gruppensystem verfügbar ist, wählen Sie **Optimale Größe**.
-

Freigeben von Mediendateien

Sie können Mediendateien wie Video-, Audio- und Bilddateien auf dem Desktop-Bildschirm eines externen Anrufers freigeben, um sie mit ihm gemeinsam zu nutzen. So können Sie beispielsweise eine Video-Demo eines Produkts freigeben oder ein Video-Lernprogramm über die Verwendung eines bestimmten Produkts abspielen.

Voraussetzungen

Auf dem Desktop-Computer müssen die benötigten Anwendungen zur Wiedergabe der folgenden Medienformate installiert sein:

- Videodateien mit der Erweiterung *.qt, *.mpg, *.mpeg, *.avi oder *.wmv
- Audiodateien mit der Erweiterung *.wma, *.mid, *.wav oder *.mp3
- Bilddateien mit der Erweiterung *.jpg, *.jpeg, *.bmp oder *.gif

-
1. Wählen Sie während einer Video-Kommunikation im Menü **Quelle** die Option **Mediendatei freigeben**.
 2. Navigieren Sie im Dialogfeld Öffnen zur gewünschten Mediendatei, und klicken Sie auf **OK**.
Die Mediendatei wird auf dem Desktop-Bildschirm des externen Anrufers freigegeben.
-

Stummschalten des Videos und Stummschaltung aufheben

Verwenden Sie die folgenden Schritte, um die Video-Übertragung an eine externe Partei während eines Video-Anrufs stummzuschalten oder die Stummschaltung aufzuheben.

Führen Sie während eines Video-Anrufs eine der folgenden Aktionen im Fenster Video durch:

- Um Ihre Video-Übertragung auf "Stumm" zu schalten, klicken Sie auf **Stumm**.
 - Um die Stummschaltung Ihrer Video-Übertragung aufzuheben, klicken Sie auf **Stummschaltung aufheben**.
-

Schließen des Videofensters

Wenn das Videofenster nicht verwendet wird, können Sie es schließen. Daneben haben Sie die Möglichkeit, das System so einzustellen, dass das Videofenster nach einem Anruf automatisch geschlossen wird.

Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Fensters Video auf **Schließen**.
Durch das Schließen des Videofensters wird der Video-Anruf nicht beendet.

Verwandte Themen:

[Konfigurieren der Videoübertragungseinstellungen](#) auf Seite 150

Vorschau für das Video-Fenster

Sie können sich manuell eine Vorschau des Video-Fensters anzeigen lassen, oder Avaya one-X Agent so konfigurieren, dass das Video-Fenster bei jedem Anmelden automatisch im Vorschau-Modus startet.

Voraussetzungen

- Mit Ihrem PC verbundene Web-Kamera.
- "Bevorzugte Kamera" ist eingestellt auf "Automatik einschalten" **Systemeinstellungen** > **Sachbearbeiter-Einstellung** > **Video** .
- Das Menü "Quelle" ist im Fenster Video auf "Web-Kamera" eingestellt.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemeinstellungen** > **Sachbearbeiter-Einstellung** > **Video**.

2. In der Leiste **Video**:

- Um das Fenster Video manuell im Vorschau-Modus zu starten, klicken Sie auf **Videofenster öffnen**.

Das System zeigt das Fenster Video an.

- Um das System so zu konfigurieren, dass das Fenster Video im Vorschau-Modus bei jedem Anmelden startet, klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**, und aktivieren Sie die Option **Videofenster automatisch beim Anmelden öffnen**.

Beim nächsten Anmelden startet das System das Video-Vorschau-Fenster.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Registerkarte Grundeinstellungen der Video-Leiste](#) auf Seite 184

Anpassen der Video-Qualität

Sie können die Video-Qualität mit Hinblick auf mögliche Netzwerkleistungsprobleme optimieren. Diese Einstellungen können keine schwerwiegenden IP-Netzwerkausfälle oder Suboptimierungen ausgleichen.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Video**.
 2. Verwenden Sie in der Leiste **Video** die folgenden Optionen:
 - Wählen Sie **Bildschärfe** für scharfe und klare Bilder. Sie können diese Option verwenden, wenn der Teilnehmer vor einem Bildschirm sitzt, und Sie während des Video-Anrufs ein Dokument anzeigen lassen wollen.
 - Wählen Sie **Bewegungs-Laufruhe**, damit die Bewegungsübergänge im Video auch dann noch gleichmäßig erscheinen, wenn das Bild Details verliert.
 3. Klicken Sie auf **OK**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Registerkarte Grundeinstellungen der Video-Leiste](#) auf Seite 184

Konfigurieren der Videoübertragungseinstellungen

Sie können das System so einstellen, dass das Fenster Video automatisch geöffnet oder geschlossen wird, wenn Sie einen Anruf annehmen oder beenden.

Voraussetzungen

- Sie benötigen die Webcam.
 - Damit der Sachbearbeiter die Einstellungen nutzen kann, muss die Video-Unterstützung bei der Desktop-Installation aktiviert worden sein.
-

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemeinstellungen > Sachbearbeiter-Einstellungen > Video**.
2. In der Leiste **Video**:
 - Wenn das System bei Annehmen eines Videoanrufs das Videofenster öffnen soll, wählen Sie **Video automatisch übertragen**.

- Wenn das System das Videofenster nach Beenden eines Videoanrufs schließen soll, wählen Sie **Videofenster automatisch schließen**.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Schließen des Videofensters](#) auf Seite 148

[Feldbeschreibungen der Registerkarte Grundeinstellungen der Video-Leiste](#) auf Seite 184

Optimieren der Videoleistung

Die Video-Einstellungen können die System-Gesamtleistung beeinflussen. Um Ihre Computerleistung zu optimieren, müssen Sie die Video-Einstellungen von Avaya one-X Agent anpassen.

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemeinstellungen > Sachbearbeiter-Einstellung > Video**.

2. Klicken Sie in der Leiste **Video** auf die Registerkarte **Erweitert**.

3. Führen Sie auf der Registerkarte **Erweitert** eine der folgenden Optionen durch:

- Um die Videoleistung mit den andern zum Beginn der Video-Sitzung laufenden Anwendungen abzustimmen, wählen Sie **Abgestimmt**.

Das System steuert die Video-Leistung von Avaya one-X Agent zusammen mit anderen laufenden Anwendungen, wodurch die System-Gesamtleistung optimiert wird.

- Um die Video-Leistung zu Beginn einer Video-Sitzung mit anderen laufenden Anwendungen zu optimieren, wählen Sie **Für Video optimiert**.

Das System optimiert die Video-Leistung von Avaya one-X Agent, indem die Leistung anderer laufender Anwendungen heruntergefahren wird.

- Um die Leistung anderer aktiver Anwendungen zu verbessern, die auf Ihrem Windows-Desktop zusammen mit Video laufen, wählen Sie **Für Anwendungen optimiert**.

Das System optimiert die Leistung der aktiven Windows-Anwendungen und fährt die Video-Leistung von Avaya one-X Agent herunter.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Video-Registerkarte Erweitert](#) auf Seite 185

Kapitel 15: Verwalten von Grußansagen

Mit der Sachbearbeiter-Grußansagen-Funktion müssen Sie nicht mehr jedes Gespräch mit der gleichen Begrüßung eröffnen. Bei Annahme eines ACD-Anrufs stellt das System Ihr Mikrofon auf "Stumm" und gibt die gewählte Grußansage wieder. Nach Abspielen der Grußansage wird die Stummschaltung Ihres Mikrofons wieder deaktiviert, und Sie können mit der angerufenen Partei sprechen. Sie können die Sachbearbeiter-Grußansage so konfigurieren, dass sie nur bei bestimmten Telefonnummern oder VDNs, von denen der Anruf ausgeht, wiedergegeben wird. Daneben können Sie auch eine besondere Ansage aufzeichnen, um beispielsweise auf die Standardbedingungen einer Transaktion oder eines Verkaufs hinzuweisen, und diese Aufzeichnung bei Bedarf manuell wiedergeben.

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie eine Sachbearbeiter-Grußansage aufzeichnen und aktivieren. Es wird ferner erklärt, wie Sie eine Sachbearbeiter-Grußansage ändern oder löschen können. Sie erfahren auch, wie Sie eine Sachbearbeiter-Grußansage für eine bestimmte VDN oder ANI konfigurieren können.

Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage

Sie können eigene Grußansagen zur Verwendung bei der Anrufannahme aufzeichnen.

Voraussetzungen

- Ändern Sie den Sachbearbeiterstatus in "AUX" oder als vom ACD-Server abgemeldet, um beim Aufzeichnen Ihrer Grußansage Störungen durch ankommende Anrufe zu vermeiden.
- Verbinden Sie Ihr Headset mit Ihrem PC.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" auf **Grußansagen aufnehmen**.
 3. Klicken Sie in der Leiste **Grußansagen aufnehmen** auf **+**.
Das System zeigt eine neue Grußansage in der Liste **Grußansagen aufnehmen** an.
 4. Markieren Sie die neu hinzugefügte Sachbearbeiter-Grußansage, und klicken Sie auf **Aufnahme**. Die Aufnahme wird gestartet.
 5. Sprechen Sie die Grußansage in das Mikrofon des Headsets.

6. Wenn Sie das Aufnehmen der Grußansagen beendet haben, klicken Sie auf **Stopp**.
7. Zum Abhören der Aufnahme klicken Sie auf **Wiedergabe**.
8. So ordnen Sie die Sachbearbeiter-Grußansagen in der Liste an:
 - a. Wählen Sie eine Sachbearbeiter-Grußansage.
 - b. Verwenden Sie ggf. die Schaltflächen **Auf** oder **Ab**.
9. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen](#) auf Seite 57

[Manuelle Wiedergabe aufgezeichneter Grußansagen](#) auf Seite 105

[Einstellen von Aktivierungskriterien für Grußansage-Trigger](#) auf Seite 155

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen"](#) auf Seite 191

Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen

Sie müssen die Option "Sachbearbeiter-Grußansage" aktivieren, damit das System die Grußansage wiedergibt. Sie können mehrere Grußansagen gleichzeitig aktivieren.

Sie können beispielsweise mehrere Sachbearbeiter-Grußansagen aktivieren, wenn jede Ansage über eine eindeutige VDN als Aktivierungskriterium verfügt. Dasselbe gilt für Sachbearbeiter-Grußansagen, die für bestimmte ANI-Telefonnummern oder eingegebene Ziffern wiedergegeben werden.

Wenn zwei Sachbearbeiter-Grußansagen denselben Kriterien entsprechen, sodass beide für einen Anruf in Frage kämen, verwendet Avaya one-X Agent den ersten Eintrag in der Suchliste.

Voraussetzungen

Zum Aktivieren einer aufgezeichneten Grußansage muss mindestens eine Aufzeichnung vorhanden sein.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Wählen Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen die Option **Grußansage-Trigger**. Das Fenster **Grußansage-Trigger** wird angezeigt.
 3. Markieren Sie in der Liste **Grußansage-Trigger** eine Grußansage.
 4. Klicken Sie auf **OK**.

Bei eingehenden Anrufen kann die ausgewählte Grußansage manuell abgespielt werden.

Verwandte Themen:

[Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage](#) auf Seite 153

[Einstellen von Aktivierungskriterien für Grußansage-Trigger](#) auf Seite 155

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen"](#) auf Seite 191

[Feldbeschreibungen für "Grußansage-Trigger"](#) auf Seite 203

Einstellen von Aktivierungskriterien für Grußansage-Trigger

Voraussetzungen

Aufnahme mindestens einer Sachbearbeiter-Grußansage in der Liste "Sachbearbeiter-Grußansage" vor dem Zuweisen erforderlich, siehe [Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage](#) auf Seite 153

Gehen Sie zum Konfigurieren einer Sachbearbeiter-Grußansage nach den folgenden Schritten vor, die dann für bestimmte VDN- oder ANI-Eigenschaften wiedergegeben wird.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Wählen Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen die Option **Grußansage-Trigger**. Das System zeigt die gewählten Sachbearbeiter-Grußansagen in der Liste **Grußansage-Trigger** an.
 3. Wählen Sie in der Liste **Grußansage-Trigger** den geeigneten Trigger.
 4. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Automatische Wiedergabe** eine geeignete Einstellung.
 5. Wenn Sie wünschen, dass das System die Sachbearbeiter-Grußansage für eingehende ANI-Nummern wiedergibt, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Aktivieren Sie die Option **Übereinstimmende ANI-Ziffern**.
 - b. Definieren Sie im Feld **Übereinstimmende ANI-Ziffern** die ANI-Ziffern.
 - c. Definieren Sie im Feld **Übereinstimmende Kriterien** die Position innerhalb der ANI-Ziffern, von wo aus die Ziffern gesucht werden sollen. Wenn Sie beispielsweise im Feld **Übereinstimmende Kriterien** die Option **Von rechts** einstellen, müssen die unter **Übereinstimmende ANI-Ziffern** definierten Ziffern den letz-

ten Ziffern der ANI-Nummer entsprechen, um eine Sachbearbeiter-Grußansage wiederzugeben.

6. Wenn Sie wünschen, dass das System die Sachbearbeiter-Grußansage für eingehende ANI-Nummern wiedergibt, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Übereinstimmende VDN-Ziffern**.
 - b. Definieren Sie im Feld **Übereinstimmende VDN-Ziffern** die VDN-Ziffern.
 - c. Definieren Sie im Feld **Übereinstimmende Kriterien** die Position innerhalb der VDN-Ziffern, von wo aus die Ziffern gesucht werden sollen.
7. Wenn Sie wünschen, dass das System die Sachbearbeiter-Grußansage für eingehende eingegebene Ziffern wiedergibt, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Übereinstimmende eingegebene Ziffern**.
 - b. Definieren Sie im Feld **Übereinstimmende eingegebene Ziffern** die eingehenden Ziffern.
 - c. Definieren Sie im Feld **Übereinstimmende Kriterien** die Position innerhalb der eingehenden Ziffern, von wo aus die Ziffern gesucht werden sollen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen](#) auf Seite 57

[Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage](#) auf Seite 153

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen"](#) auf Seite 191

Modifizieren von Grußansagen

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld "Sachbearbeiter-Einstellungen" auf **Grußansagen aufnehmen**.
 3. Um in der Leiste **Sachbearbeiter-Grußansagen** eine Grußansage erneut aufzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Wählen Sie eine geeignete Sachbearbeiter-Grußansage in der Liste **Aufgezeichnete Grußansagen**, und klicken Sie auf **Aufnahme**.
 - b. Nehmen Sie Ihre Grußansagen auf.

- c. Wenn Sie die Aufnahme beenden wollen, klicken Sie auf **Stopp**.
- d. Klicken Sie auf **Wiedergabe**, um die Aufnahme zu testen.
4. So ordnen Sie eine Sachbearbeiter-Grußansage innerhalb der Liste an:
 - a. Wählen Sie die zu ändernde Sachbearbeiter-Grußansage aus.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltflächen **Auf** oder **Ab**, gemäß Ihren Wünschen.
5. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.
Das System wendet die Änderungen an und aktualisiert die ausgewählte Grußansage.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen"](#) auf Seite 191

Löschen von Grußansagen

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Sachbearbeiter-Einstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen auf **Grußansagen aufnehmen**.
3. Markieren Sie in der Leiste **Grußansagen aufnehmen** die Grußansage, und klicken Sie auf **-**.
Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an.
4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System entfernt die ausgewählte Grußansage aus der Liste.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen"](#) auf Seite 191

Avaya Switcher II Headset-Unterstützung für "Schreibtischtelefon" und "Sonstiges Telefon"

Auf einem Computer unter Windows XP mit Service Pack 2 können Sie sich die Sachbearbeiter-Grußansagen mit dem Switcher II Headset anhören. Die Konfigurationen Sonstiges Te-

lefon und Schreibtischtelefon unterstützen Sachbearbeiter-Grußansagen, wenn Sie ein Avaya Switcher II Headset verwenden.

Weitere Informationen zur Verwendung des Avaya Switcher II Headsets finden Sie unter <http://www.plantronics.com/media/>.

Kapitel 16: Verwalten von Screenpops

Ein Screenpop bezeichnet eine Systemfunktion, bei der eine Kundenanwendung mit vordefinierten Kundeninformationen angezeigt wird, die auf den Parametern des eingehenden Anrufs basieren. Screenpops lassen sich auf verschiedene Weise implementieren. Avaya one-X Agent kann einen Screenpop während eines eingehenden Anrufs über einen Webbrowser und eine Webservices-Kundenanwendung starten. Sie können die Rufnummer, VDN, UII oder Ziffern auf diese Anwendung übertragen, um den Screenpop-Inhalt anzupassen.

In diesem Abschnitt werden Schritte beschrieben, mit denen Screenpops verwaltet werden können, und wie ein Screenpop für eingehende und ausgehende Anrufe aktiviert werden kann.

Erstellen eines Screenpops

Sie können einen Screenpop für eingehende und ausgehende Anrufe einrichten. Sie können einen Screenpop so konfigurieren, dass er eine Desktop-Anwendung (beispielsweise eine Client-Datenbank, ein Trouble-Ticket-Programm oder eine benutzerdefinierte Anwendung) startet oder eine externe Anwendung öffnet, die wiederum Verweise auf eine Web-Anwendung und andere anrufbezogenen Daten in einem Web-Anwendungs-Format enthält.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Screenpop**.
 3. Klicken Sie in der Leiste **Screenpop** auf **Hinzufügen**.
Das System zeigt ein Element ohne Titel in der Liste "Screenpop" an.
 4. Klicken Sie in der Liste **Screenpop** auf das unbenannte Element, und geben Sie ihm einen Namen.
 5. Führen Sie im Feld **Adresse oder URL des Programms** einen der folgenden Schritte durch:
 - Um eine externe Anwendung mit Verweis auf eine Web-Anwendung als Screenpop zu öffnen, geben Sie eine gültige Internet-Adresse ein.



Hinweis:

Bei der URL kann es sich um CGI-Skripts, Java-Skripts oder andere webaktivierte Tools handeln. Wenn eine URL bei einem Telefonnummern-Parameter in einem Screenpop eingeblendet werden soll, muss einer der Avaya one-X Agent (%) -Parameter wie `http://mycompany.com/data?tel=%m` enthalten sein. Das genaue Format der vollständigen URL hängt

von den Daten und vom Format ab, die/das von der Web-Anwendung erwartet wird.

- Um eine Windows-Anwendung als Screenpop zu verwenden, definieren Sie einen gültigen Verzeichnispfad für die Windows-Anwendung. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: `C:\Programme\Adobe\Acrobat 7.0\Acrobat\Acrobat.exe`.



Hinweis:

Bei der Anwendung kann es sich um einen beliebigen Dateinamen mit einer in der Windows-Registrierung definierten Dateinamenerweiterung handeln, für die eine zugehörige Anwendung zum Öffnen verfügbar ist, beispielsweise .html, .doc oder .txt. Falls Sie im Feld einen Dateinamen ohne gültige Anwendungsverknüpfung in der Registrierung eingeben, zeigt Windows eine Fehlermeldung an.

6. Klicken Sie im Feld **Adresse oder URL des Programms** auf die Pfeilfläche, um weitere Informationen, beispielsweise Parameter zur URL-Zeichenfolge, hinzuzufügen. Jeder Anruf kann einen Empfängernamen, eine Nummer, eingegebene Ziffern oder Benutzer-zu-Benutzer-Information (UUI) enthalten. Verwenden Sie einen beliebigen der nachfolgenden Parameter, um Anruferinformationen abzurufen:
 - %n: Dieser Parameter gibt den Namen der anderen Partei eines Anrufs weiter, soweit verfügbar.
 - %m: Dieser Parameter gibt die Telefonnummer der anderen Partei eines Anrufs weiter, soweit verfügbar.
 - %p: Dieser Parameter gibt die vom Anrufer gewählten Ziffern beim Verarbeiten durch einen Vektor wieder, soweit verfügbar.
 - %v: Dieser Parameter gibt den VDN-Namen wieder, über den der Anruf verbunden wurde.
 - %u: Dieser Parameter übergibt die Benutzer-zu-Benutzer-Informationen (UUI), die durch Avaya Aura® Communication Manager von einer zentralisierten Anwendung gesammelt wurden.
 - %s: Dieser Parameter gibt die Uhrzeit wieder, zu der Avaya one-X Agent den Telefonanruf empfangen hat.
 - %e: Dieser Parameter gibt die Uhrzeit wieder, zu der der Telefonanruf beendet wurde.
 - %d: Dieser Parameter gibt das aktuelle Datum wieder, zu dem Avaya one-X Agent den Telefonanruf empfangen hat.

Alle zuvor erwähnten Referenzen sind direkt auf dem Bildschirm verfügbar, wenn Sie auf die Schaltfläche > unten im Parameter- bzw. URL-Fenster klicken. Wenn Sie auf einen Menüeintrag klicken, wird sie in das Textfeld eingefügt. Sie können die Parameter "Eingegebene Ziffern (%v)" und "Benutzer-zu-Benutzer-Info (%p)" auch manuell innerhalb der URL-Adresszeichenfolge definieren. Geben Sie beispielsweise `http:// www.mycompany.com/data?tel=%v` ein.

7. Klicken Sie auf **Test**, um sicherzustellen, dass die Konfiguration der ausgewählten Screenpops wie vorgesehen funktioniert.
8. Um anzugeben, wann eine Anwendung den Screenpop für eingehende Anrufe aufrufen soll, wählen Sie einen geeigneten Trigger unter **Auslösen, wenn eingehender Anruf ist**.
9. Um anzugeben, wann eine Anwendung den Screenpop für eingehende Anrufe aufrufen soll, wählen Sie einen geeigneten Trigger unter **Auslösen, wenn eingehender Anruf ist**.
10. Wenn die Screenpop-Anwendung starten soll, sobald ein eingehender Anruf auf einem bestimmten VDN angezeigt wird, wählen Sie **Trigger nur, wenn VDN ist**, und geben Sie einen VDN im zugehörigen Feld an, wodurch der entsprechende Bildschirm initiiert werden kann.
 Wenn Sie über Avaya Aura® Communication Manager VDN-Namen mit mehr als 15 Zeichen zuweisen, kann dies zu einer Situation führen, in der Ihr Screenpop mit mehreren VDN-Namen übereinstimmt. Um diese Situation zu vermeiden, sollten VDN-Namen nicht mehr als 15 Zeichen haben.
11. Klicken Sie auf **OK**.
 Das System speichert die Einstellungen und verwendet den gewählten Screenpop für alle nachfolgenden Anrufe, soweit zutreffend.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Screenpop"](#) auf Seite 205

Aktivieren eines Screenpops

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Einstellungen > Systemeinstellungen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Screenpop**.
3. Markieren Sie in der Leiste **Screenpop** das Kontrollkästchen, das dem zu aktivierenden Screenpop entspricht.
 Das System aktiviert den gewählten Screenpop.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Screenpop"](#) auf Seite 205

Bearbeiten eines Screenpops

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld "Systemeinstellungen" auf **Screenpop**.
 3. Wählen Sie in der Liste **Screenpop** einen Screenpop aus, den Sie ändern möchten.
 4. Wenden Sie die erforderlichen Änderungen an.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Screenpop"](#) auf Seite 205

Löschen eines Screenpops

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld "Systemeinstellungen" auf **Screenpop**.
 3. Wählen Sie in der Liste **Screenpop** die Option **Entfernen**.
Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System entfernt den ausgewählten Screenpop aus der Liste.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für die Leiste "Screenpop"](#) auf Seite 205

Kapitel 17: Verwalten des elektronischen Telefonbuchs und Outlook Kontakte

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über das Definieren eines elektronischen Telefonbuchs und das Konfigurieren von Outlook Kontakte. Sie erfahren, wie Sie Kontakte im elektronischen Telefonbuch suchen und wie Sie die "Erweitert"-Verzeichnisfelder benutzerspezifisch anpassen können.

Definieren des elektronischen Telefonbuchdienstes

Der elektronische Telefonbuchdienst bietet Zugriff auf firmeninterne und öffentliche Telefonbuchdienste. Er funktioniert als "Lightweight Directory Access Protocol"-Client (LDAPv2 oder LDAPv3). Zuerst müssen Sie den Dienst für Avaya one-X Agent erstellen und konfigurieren, damit Sie Kontakte im elektronischen Telefonbuch (LDAP) importieren oder suchen zu können.

-
1. Wählen Sie in der oberen Leiste **Einstellungen > Systemeinstellungen > Verzeichnis**.
 2. In der Leiste **Verzeichnis**:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - b. Doppelklicken Sie auf das Element ohne Titel, und geben Sie ihm einen Namen.
 - c. Geben Sie im Feld **Serveradresse** die Netzwerkdomäne oder IP-Adresse des LDAP-Servers ein.
 - d. Geben Sie im Feld **Port** die Port-Nummer 389 ein.
 - e. Geben Sie im Feld **Anmelden** einen gültigen Benutzernamen ein (wenn der LDAP-Server eine Autorisierung verlangt).
 - f. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für den im Feld **Anmelden** angegebenen Benutzernamen ein.

Wenn Sie die Konfiguration des LDAP-Servers nicht kennen, wenden Sie sich an den zuständigen Systemadministrator.

- g. Geben Sie im Feld **Hauptsuchverzeichnis** eine LDAP-Formatzeichenfolge ein, die den Informationstyp wiedergibt.
Beispiel: `ou=people, o=meine_firma.de` legt fest, dass die Angaben aus der Organisationseinheit (Organization Unit) "people" in der Organisation "meine_firma.de" durchsucht werden sollen. Weitere Informationen zu den Zeichenfolgen Base DN (Basisdomänenname) und Search Root (Hauptsuchverzeichnis) können Sie der Dokumentation des LDAP-Systems und der Datenbankkonfiguration Ihres Unternehmens entnehmen.
 - h. Geben Sie im Feld **Zeitüberschreitung** die Such-Zeitüberschreitung in Sekunden an, beispielsweise 30.
 - i. Geben Sie im Feld **Maximaler Eintrag** den maximalen Eintrag ein, der ausgegeben werden soll, beispielsweise 1234.
 - j. Wählen Sie im Feld **Bindungsoptionen** eine geeignete Option.
3. Klicken Sie auf **OK**.
Das System erstellt ein elektronisches Telefonbuch in der Liste der verfügbaren Dienste und schließt dann das Dialogfeld Verzeichnis.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Verzeichnis"](#) auf Seite 210

Konfigurieren von Outlook Kontakte

Sie können Kontakte von Outlook Kontakte importieren, wenn Sie die Exchange Server-Adresse mit Avaya one-X Agent konfiguriert haben.

-
- 1. Wählen Sie in der oberen Leiste **Einstellungen > Systemeinstellungen > Outlook Kontakte**.
 - 2. Führen Sie in der Leiste **Outlook Kontakte** die folgenden Schritte durch:
 - a. Geben Sie im Feld **Exchange Server-Adresse** die Outlook Exchange Server-Adresse ein.
Sie finden die Exchange Server-Adresse im E-Mail-Konto-Dialogfeld.
 - b. Geben Sie im Feld **Benutzername** einen gültigen Benutzernamen ein.
 - c. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort für den im Feld **Benutzername** eingegebenen Benutzernamen ein.
Wenn Sie die Konfiguration des LDAP-Servers nicht kennen, wenden Sie sich an den zuständigen Systemadministrator.

- d. Geben Sie in das Feld **Domäne** den Domänennamen ein.
 - e. Bestimmen Sie im Feld **Zeitüberschreitung** die Such-Zeitüberschreitung in Sekunden, beispielsweise 30.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste "Outlook Kontakte"](#) auf Seite 165

Feldbeschreibungen für Leiste "Outlook Kontakte"

Die Leiste "Outlook Kontakte" ermöglicht das Konfigurieren der Microsoft Outlook-Kontakte mit Avaya one-X Agent. Die Leiste "Outlook Kontakte" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Exchange Server-Adresse	Verwenden Sie das Feld Exchange Server-Adresse , um die Exchange Server-Adresse einzugeben.
Benutzername	Verwenden Sie das Feld Benutzername , um den Anmeldenamen einzugeben, mit dem Sie auf die Exchange Server-Adresse zugreifen können (wenn der Exchange Server eine Autorisierung erfordert).
Passwort	Verwenden Sie das Feld Passwort , um das Passwort für den im Feld Benutzername angegebenen Benutzernamen einzugeben.
Domäne	Geben Sie im Feld Domäne den Domänennamen des Exchange-Servers ein.
Zeitüberschreitung	Geben Sie im Feld Zeitüberschreitung das Zeitüberschreitungsintervall in Sekunden ein, nach dessen Ablauf die Suche unterbrochen wird. Geben Sie beispielsweise 200 ein.

Verwandte Themen:

[Importieren eines Kontakts aus Outlook Kontakte](#) auf Seite 121

[Konfigurieren von Outlook Kontakte](#) auf Seite 164

Löschen eines elektronischen Telefonbuchdienstes

-
1. Klicken Sie im unteren Teil des Fensters "Kontaktliste", und klicken Sie auf **Erweiterte Suche**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Erweiterte Suche auf **Optionen > Verzeichniseinstellungen**.
 3. Klicken Sie im Menü **Verzeichnis** auf **Entfernen**.
Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an.
 4. Klicken Sie auf **Ja**.
Das System entfernt das elektronische Telefonbuch aus dem elektronischen Telefonbuchdienst.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen der Leiste "Verzeichnis"](#) auf Seite 210

Organisieren der Felder für "Erweiterte Suche"

Sie können Felder vom elektronischen Telefonbuch oder Outlook Kontakte im Fenster "Verzeichnis durchsuchen" wählen.

Konfigurieren Sie das Fenster "Verzeichnis durchsuchen" mit den nachfolgenden Schritten.

-
1. Klicken Sie im unteren Teil des Fensters Kontaktliste auf **Erweiterte Suche**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Erweiterte Suche auf **Optionen > Feldorganisation**.
Wenn das Fenster Feldorganisation keine Felder enthält, müssen Sie erst das Verzeichnis mit den Standardeinstellungen abfragen, damit die Liste der verfügbaren Felder abgerufen wird.
Das System zeigt das Dialogfeld Feldorganisation an.
 3. Markieren Sie in der Liste **Verfügbare Felder** das Feld, das Sie dem Fenster Erweiterte Suche hinzufügen möchten.
Sie können mehrere Felder in der Liste markieren, indem Sie die Taste **Strg** gedrückt halten und dann nacheinander auf die gewünschten Feldnamen klicken.

4. Wählen Sie die Pfeilschaltfläche (>), um die gewählten Felder in das Listenfeld **Felder in dieser Reihenfolge anzeigen** zu verschieben.
Mit der linken Pfeilschaltfläche (<) entfernen Sie das markierte Feld aus dem Listenfeld **Felder in dieser Reihenfolge anzeigen**. Mit den Schaltflächen << und >> (Doppelpfeil) können alle Felder von einem Listenfeld in das andere verschoben werden.
 5. So ändern Sie die Reihenfolge der Felder im Listenfeld **Felder in dieser Reihenfolge anzeigen**:
 - a. Markieren Sie das zu verschiebende Feld, indem Sie darauf klicken.
 - b. Verwenden Sie die Schaltflächen **Auf** und **Ab** wie erforderlich.
 6. Klicken Sie auf **OK**.
Sie müssen eine neue Abfrage starten, um die gewählten Felder in der zugehörigen Reihenfolge zu sehen.
-

Kapitel 18: Verwalten von Telefonnummern

Sie können eine neue Telefonnummer zur Konfiguration "Sonstiges Telefon" hinzufügen, um sich beim Communication Manager als externer Sachbearbeiter anzumelden. Sie können ein Mobiltelefon oder eine Nebenstelle hinzufügen. In diesem Abschnitt werden Verfahren erklärt, mit deren Hilfe Telefonnummern verwaltet werden können.

Hinzufügen einer neuen Telefonnummer

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass "Wählregeln" richtig definiert wurden.
- Den Ortskennzahlen muss keine Vorwahl vorangestellt werden.

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld Systemeinstellungen auf **Telefonnummern**.
 3. Gehen Sie in der Leiste **Telefonnummern** folgendermaßen vor:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - b. Klicken Sie auf das Element ohne Titel, und geben Sie ihm einen Namen.
 - c. Geben Sie eine gültige Telefonnummer ein.

Bei der Telefonnummer kann es sich um eine Nebenstellenummer, eine PSTN-Nummer oder eine Mobiltelefonnummer handeln.

4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System speichert das neue Telefon in der Telefonliste.

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste "Telefonnummern"](#) auf Seite 199

Ändern der Telefonnummer

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld "Systemeinstellungen" auf **Telefonnummern**.
 3. Um den Namen der Telefonnummer zu ändern, klicken Sie in der Liste **Telefonnummern** auf das unbenannte Element und geben diesem einen Namen.
 4. Um die Telefonnummer zu ändern, geben Sie im Feld **Telefonnummer** eine neue Telefonnummer ein.
 5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.
Das System aktualisiert die zugehörigen Felder.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste "Telefonnummern"](#) auf Seite 199

Löschen einer Telefonnummer

-
1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Systemoptionen > Systemeinstellungen**.
 2. Klicken Sie im Dialogfeld "Systemeinstellungen" auf **Telefonnummern**.
 3. Markieren Sie in der Leiste **Telefonnummern** eine Telefonnummer und dann auf **Entfernen**.
Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung an.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
Das System entfernt die Telefonnummer aus der Telefonliste.
-

Verwandte Themen:

[Feldbeschreibungen für Leiste "Telefonnummern"](#) auf Seite 199

Kapitel 19: Desktop-Freigabe

Mit der Funktion "Desktop-Freigabe" können Sie den Desktop und die darauf ausgeführten Anwendungen freigeben. Die Desktop-Freigabe kann während eines Gesprächs mit anderen Sachbearbeitern oder einem Supervisor genutzt werden. Sie stellt darüber hinaus ein effektives Tool für die gemeinsame Nutzung von Daten dar. Sie können den Desktop während eines aktiven Anrufs mit einem einzigen Klick zur gemeinsamen Nutzung mit dem Sachbearbeiter freigeben. Da die Desktop-Freigabe in einem aktiven Anruf aufgerufen wird, ist keine Angabe der Empfänger-ID erforderlich, um den Desktop freizugeben.

Klicken für Freigabe-Menü

Das Menü **Klicken für Freigabe** wird als Arbeitselement-Objekt angezeigt. Anhand des Menüs können Sie die Desktop-Freigabe mit dem entsprechenden verbundenen Sachbearbeiter einleiten. Die Anwendung wird im Menü des Fensters Arbeitselement bei jedem eingehenden oder getätigten Anruf an einen Sachbearbeiter Ihres Unternehmens angezeigt.

Fenster "Freigegebener Desktop"

Das Fenster Freigegebener Desktop ähnelt dem Video-Fenster, hat jedoch weniger Steuerelemente. Folgende Steuerelemente stehen zur Verfügung:

- Mit der Schaltfläche **Bildschirm-Freigabe beenden** können Sie die Desktop-Freigabe beenden.
- Im Menü **Ansicht** können Sie die gewünschte Fenstergröße auswählen (Standardwert 25 %).
- Die Anzeige **Dauer** erlaubt die Nachverfolgung der während der Desktop-Freigabe verstrichenen Zeit.
- Im Menü **Quelle freigeben** wird die Quelle des freigegebenen Desktops angezeigt.

Einleiten einer Desktop-Freigabe

Voraussetzungen

- Eine Desktop-Freigabe Desktop ist zwischen zwei telefonisch miteinander verbundenen Sachbearbeitern möglich. Daher ist ein aktiver Anruf eine notwendige Voraussetzung zur Desktop-Freigabe. Beide am Gespräch beteiligten Sachbearbeiter müssen über Avaya one-X Agent 2.5 miteinander kommunizieren.
- Presence Services, ein Telefonanruf und das andere Ende des Initiators muss den Benutzer am anderen Ende haben.

-
1. Rufen Sie den Sachbearbeiter an, für den Sie den Desktop freigeben möchten.

Das Anruf-Arbeitselement wird im Fenster Arbeitselement angezeigt.

2. Wählen Sie im Menü des Arbeitselements **Klicken für Freigabe > Desktop freigeben**.

Die Anwendung fügt ein Objekt **Bildschirm-Freigabe** unter dem Anruf hinzu, einschließlich der Schaltflächen **Bildschirmsteuerung** und **Bildschirm-Freigabe beenden**.

3. Klicken Sie auf **Bildschirmsteuerung**.

Die Anwendung sendet eine Anfrage zur Bildschirm-Freigabe an den Empfänger und zeigt ein Objekt **Bildschirm-Freigabe** im Fenster Arbeitselement des Empfängers an, einschließlich einer Schaltfläche **Bildschirm-Freigabe akzeptieren**. Der Empfänger muss auf **Bildschirm-Freigabe akzeptieren** klicken. Sie können den Empfänger während eines laufenden Gesprächs bitten, die Bildschirm-Freigabe zu akzeptieren.

Wenn der Empfänger den Anruf akzeptiert, wird das Freigabefenster angezeigt, und der Empfänger kann den Desktop sehen.

Beenden einer Desktop-Freigabe

Zum Beenden einer Desktop-Freigabesitzung muss einer der am Gespräch beteiligten Sachbearbeiter auf **Bildschirm-Freigabe beenden** im Anwendungsfenster oder im Freigabe-Fenster klicken. Das Freigabe-Fenster wird geschlossen und die Desktop-Freigabe beendet.

Kapitel 20: Supervisor-Desktop

Kontakt-Center-Supervisor müssen verschiedene Funktionen ausführen, um die Qualität und Leistung ihrer Sachbearbeiter zu überwachen und insbesondere um eine regelmäßige Serviceüberwachung durchzuführen und mithilfe verschiedener Tools einen schnelleren Zugriff zu erhalten. Avaya one-X Agent bietet einige neue Funktionen, mit denen Supervisor diese Aufgaben über eine einzige Benutzeroberfläche erledigen können. Die neuen Funktionen integrieren Telefonie, Anwesenheit, Sofortnachrichten, Freigabe von Mediendateien, Überwachung der Sachbearbeiter, Berichterstattung und Communication Manager-Supervisor-Funktionen und stellen diese auf der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche zur Verfügung.

Wichtig:

Supervisor sollten sich nicht gleichzeitig bei der ACD-Funktion anmelden und andere Sachbearbeiter beobachten, da es bei Anrufen von zwei verschiedenen Quellen zu Konflikten kommen kann. Communication Manager erlaubt bestimmte Funktionen nicht, wie das Wechseln in den Auxiliary-Status während der Überwachung eines Sachbearbeiters.

Dienstbeobachtung von Sachbearbeitern

Mit der Dienstbeobachtungsfunktion kann ein Supervisor die Leistung eines Sachbearbeiters bei einem bestimmten Anruf still und unbeobachtet verfolgen. Dies ist eine Communication Manager-Funktion, auf die der Supervisor dank Avaya one-X Agent mit nur einem Mausklick zugreifen kann.

Diese Funktion gibt dem Supervisor die Möglichkeit, in das Gespräch zwischen Sachbearbeiter und Kunde reinzuhören oder zu intervenieren. Wenn der Administrator diesen Dienst aktiviert hat, wird das Beobachtungssymbol als Arbeitselement in der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche des Supervisors angezeigt. Der Supervisor, der die Dienstbeobachtung durchführt, kann den Namen des Sachbearbeiters und den Beobachtungszeitraum anzeigen. Das Arbeitselement für die Dienstbeobachtung zeigt den Namen des beobachteten Sachbearbeiters, den Beobachtungszeitraum und das Gesprächsthema an. Bei direkten Anrufen wird jedoch nur der Name des Sachbearbeiters angezeigt. Wenn Sie das Thema erweitern, wird im Kontaktprotokollfenster das Fernglassymbol mit dem Namen des beobachteten Sachbearbeiters und entsprechenden Details angezeigt.

Voraussetzungen

Der Sachbearbeiter, den der Supervisor beobachten möchte, muss ein Mitglied des designierten Supervisor-Teams sein, das in Central Management verwaltet wird, und in der Kontaktliste des Supervisors enthalten sein.

Wenn die Beobachtungsoption für einen Sachbearbeiter auf dem Supervisor-Desktop eingerichtet wird, deaktiviert das System sämtliche Telefonie-Steuerelemente, d. h. Optionen für Konferenzschaltung, Sprachanrufe und Anruf bei Mausklick. Der Supervisor kann jedoch die IM-Funktion nutzen. Das heißt, Avaya one-X Agent geht davon aus, dass der Supervisor dieser Funktion für diesen bestimmten Sachbearbeiter fest zugeordnet ist.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
Das System zeigt das Fenster Kontakte an.
 2. Klicken Sie auf **Dienstbeobachtung** neben einem Sachbearbeiter.
Das Menü **Dienstbeobachtung** mit einem Beobachtungssymbol (Fernglas) wird angezeigt. Das System zeigt an, dass sich der ausgewählte Sachbearbeiter im Beobachtungsmodus befindet.

 Wichtig:

Die beobachteten Sachbearbeiter werden nicht vorab über die Dienstbeobachtung informiert. Der Sachbearbeiter kann das Gespräch ohne Eingreifen seitens des Supervisors weiterführen. Die Verwaltung erfolgt für Audio-Benachrichtigungen in Communication Manager oder von der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche des Sachbearbeiters aus.

3. Um ein Arbeitselement des betroffenen Sachbearbeiters anzuzeigen, klicken Sie im Menü **Dienstbeobachtung** auf **Sachbearbeiter beobachten**.
4. Um die Beobachtung des Sachbearbeiters zu beenden, klicken Sie im Fenster Kontaktliste auf **Dienstbeobachtung stoppen**.
5. Um den Datensatz zur Dienstbeobachtung anzuzeigen, klicken Sie im Fenster Kontaktprotokoll auf das Anrufprotokoll mit dem Fernglassymbol.
Der Datensatz des beobachteten Sachbearbeiters wird mit dem Sachbearbeiternamen und entsprechenden Details angezeigt.

Übermitteln von Schnellmitteilungen

Schnellmitteilungen bieten dem Supervisor eine spezielle Nachrichtenfunktion, die auf IM basiert. Bei einer Schnellmitteilung an eine ganze Gruppe oder einen Sachbearbeiter gibt es keine Empfängerreaktion und sie wird nicht im IM-Fenster für den Empfänger angezeigt. Verwenden Sie diese Funktion zum Übermitteln wichtiger Nachrichten oder Erinnerungen an beobachtete Sachbearbeiter, während diese einen Anruf tätigen. Die Schnellmitteilungen werden in der oberen Leiste der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche angezeigt. Sachbearbeiter können die Mitteilung per IM beantworten; die Schnellmitteilungsfunktion dient jedoch dazu, während einer Dienstbeobachtungssitzung unidirektionale Nachrichten vom Supervisor an den Sachbearbeiter zu senden.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Schnellmitteilungen an alle Sachbearbeiter in einer überwachten Sachbearbeitergruppe, an einzelne Sachbearbeiter oder an einen Sachbearbeiter unter Dienstbeobachtung zu senden.

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.
Das Fenster Kontakte wird geöffnet.
 2. Schnellmitteilungen können mithilfe eines der folgenden Verfahren gesendet werden:
 - Zum Senden einer Schnellmitteilung an eine überwachte Sachbearbeitergruppe klicken Sie auf die Schaltfläche **Schnellmitteilung** vor dem Gruppennamen in der Kontaktliste.
 - Zum Senden einer Schnellmitteilung an einzelne Sachbearbeiter klicken Sie auf die Schaltfläche **Schnellmitteilung** vor dem Sachbearbeiternamen in der Kontaktliste.
 - Während der Dienstbeobachtung eines Sachbearbeiters klicken Sie auf **Schnellmitteilung** neben dem Arbeitselement, für das Sie eine Dienstbeobachtung durchführen.

Das Fenster Schnellmitteilung mit einem Textfeld wird geöffnet. Die Schaltfläche **Schnellmitteilung** der betreffenden Gruppe bzw. des betreffenden Kontakts wird deaktiviert.

3. Geben Sie Ihre Nachricht im Fenster "Schnellmitteilung" ein, und klicken Sie auf **Senden**.

Die Mitteilung wird auf dem Bildschirm des Sachbearbeiters in der oberen Leiste der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche angezeigt.

Die Schaltfläche **Schnellmitteilung** bleibt deaktiviert, bis der Sachbearbeiter die Schnellmitteilungsnachricht schließt. Beim Senden einer Schnellmitteilung an eine Gruppe müssen alle Gruppenmitglieder die Schnellmitteilungsnachricht geschlossen haben, damit die Schaltfläche **Schnellmitteilung** wieder aktiviert wird.

Schulung eines Sachbearbeiters

Ein Supervisor kann einen Sachbearbeiter schulen, während dieser ein Gespräch mit einem Kunden führt. Supervisor können Telefongespräche von Sachbearbeitern mithören und zudem per Sofortnachricht (IM) Schulungsanweisungen geben. Im Gegensatz zur Schnellmitteilung können Sachbearbeiter auf diese Sofortnachrichten im IM-Fenster antworten.

Voraussetzungen

Ein Supervisor kann eine Schulung während der Dienstbeobachtung eines Sachbearbeiters einleiten.

-
1. Starten Sie dazu eine Dienstbeobachtung für den entsprechenden Sachbearbeiter.
 2. Klicken Sie im Arbeitselement "Dienstbeobachtung" auf **Schulung**.
Dadurch wird eine IM-Sitzung mit dem ausgewählten Sachbearbeiter gestartet. Der Sachbearbeiter hört während eines aktiven Gesprächs einen Signalton.
Der Bildschirmfokus wechselt bei Supervisor und Sachbearbeiter zum Sofortnachrichtfenster. Eventuell vorgegebene automatisierte Antworten werden zunächst ausgetauscht. Das Symbol **Sachbearbeiter beobachten** wird im Sofortnachrichtfenster des betroffenen Sachbearbeiters angezeigt.
 3. Geben Sie Ihre Nachricht in das **Eingabefeld** des Sofortnachrichtfensters ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**, oder klicken Sie auf **Senden**, um Ihre Nachricht zu übermitteln.
Sind mehrere Sofortnachrichtfenster geöffnet, prüfen Sie, ob das korrekte Fenster aktiviert ist.
-

Intervention bei einem Sachbearbeiteranruf

Mit der Funktion Intervention können Supervisor direkt in ein aktives Telefongespräch eingreifen und sowohl mit dem Sachbearbeiter als auch mit dem Kunden sprechen. Somit können Supervisor Anrufe übernehmen, die eine professionellere Anrufbearbeitung erfordern.

-
1. Aktivieren Sie die Dienstbeobachtung für den entsprechenden Sachbearbeiter.
 2. Klicken Sie auf das Symbol **Intervention**, um sich in das aktive Gespräch einzuschalten.
Das Arbeitselement "Dienstbeobachtung" (mit Fernglassymbol) wird auf dem Supervisor-Bildschirm angezeigt, zusammen mit der Umschaltfläche **Intervention** bzw. **Reinhören**. Wenn Sie zur Option **Intervention** umschalten, treten Sie der Interaktion zwischen Sachbearbeiter und Kunde bei; wenn Sie zur Option **Reinhören** wechseln, können Sie die Interaktion zwischen Sachbearbeiter und Kunde mithören. Standardmäßig ist die Option **Reinhören** aktiviert.

Das Arbeitselemente-Fenster des Sachbearbeiters wird zur Anzeige des Namens und der Info **Beobachten** erweitert, um die Intervention des Supervisors anzuzeigen.

3. Zum Beenden der Intervention klicken Sie auf **Reinhören**.

Die Schaltfläche **Reinhören** wird als Schaltfläche **Intervention** angezeigt, und die Dienstbeobachtung wird wiederhergestellt.

Vornehmen einer Ad-hoc-Weiterleitung

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen aktiven Anruf an den Supervisor-Desktop weiterzuleiten. Nach Beendigung des Anrufs durch den Sachbearbeiter wird der Anruf in der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche des Supervisors als normales Arbeitselement angezeigt.

1. Klicken Sie während einer Interaktion zwischen einem Sachbearbeiter und einem Kunden in einer Dienstbeobachtungssitzung auf **Intervention**.

2. Weisen Sie den Sachbearbeiter an, auf die Schaltfläche **Anruf beenden** zu klicken.

Der Anruf zwischen dem Sachbearbeiter und dem Kunden wird auf der Benutzeroberfläche des Sachbearbeiters beendet, und das System leitet den Anruf als normales Arbeitselement an die Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche des Supervisors weiter. Das System zeigt den Anruf als normales Anruf-Arbeitselement an.

Abmelden eines Sachbearbeiters vom Supervisor-Desktop

Ein Supervisor kann einen Sachbearbeiter über die Kontaktliste des Supervisors extern abmelden. Dies ist nur möglich, wenn der Sachbearbeiterstatus **Verfügbar** oder **AUX** lautet, nicht jedoch beim Status **Besetzt**. Im Fenster Kontaktliste des Supervisors wird die Liste der überwachten Sachbearbeiter angezeigt. In der ersten Spalte des Fensters Kontaktliste ist der Status des jeweiligen Sachbearbeiters angegeben.

Voraussetzungen

Ein Sachbearbeiter muss den Status **Verfügbar** oder **AUX** haben und darf aktuell keinen Anruf tätigen, wenn Sie ihn extern abmelden möchten. Ein Sachbearbeiter mit dem Status **Besetzt** kann nicht abgemeldet werden.

-
1. Melden Sie sich als Supervisor bei Avaya one-X Agent an.
 2. Klicken Sie auf das Symbol **Kontaktliste**.
Das Fenster Kontaktliste wird angezeigt.
 3. Erweitern Sie die Liste **Eigenes Team** im Fenster "Kontaktliste".
 4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sachbearbeiterstatus** neben dem Nachnamen des Sachbearbeiters, den Sie abmelden möchten.
 5. Klicken Sie in der Liste **Sachbearbeiterstatus** auf **Abmelden**.
Das System ändert den Sachbearbeiterstatus im Fenster Kontaktliste in "Abgemeldet".
-

Anzeigen von Sachbearbeiter-Arbeitsprotokollen und Abschriften

Sie können das Arbeitsprotokoll von Sachbearbeitern aus Ihrer konfigurierten Kontaktliste unter **Eigenes Team** anzeigen. Wenn Sie einen Sachbearbeiter beobachten möchten, der nicht in Ihrer Kontaktliste der Gruppe **Eigenes Team** enthalten ist, müssen Sie den Sachbearbeiter zunächst der Kontaktliste unter **Eigenes Team** hinzufügen. Dann können Sie das Arbeitsprotokoll des Sachbearbeiters anzeigen.

-
1. Melden Sie sich als Supervisor bei Avaya one-X Agent an.
 2. Klicken Sie auf das Symbol **Kontaktliste**, um das Fenster Kontaktliste zu öffnen.
 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dienstbeobachtung** für den Sachbearbeiternamen im Fenster Kontaktliste. Ein Menü **Dienstbeobachtung** wird geöffnet.
 4. Klicken Sie im Menü **Dienstbeobachtung** auf **Arbeitsprotokoll anzeigen**. Das Fenster Erweiterte Suche wird geöffnet.
 5. Geben Sie Ihre Suchkriterien in das Feld **Suchen** ein. Sie können auch ein Sternchen (*) als Platzhalter eingeben und alle Arbeitsprotokolle des ausgewählten Sachbearbeiters anzeigen.
 6. Legen Sie mit **Von** und **Bis** einen Datumsbereich fest, um die Suche bei Bedarf zu filtern.
 7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**.

Die Arbeitsprotokolle werden im Fenster Erweiterte Suche angezeigt.

8. Zum Anzeigen von IM- und TTY-Abschriften erweitern Sie den Arbeitselement-Datensatz, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Abschrift anzeigen** für eines der Arbeitsprotokolle.
-

Kapitel 21: Sachbearbeiter-Einstellungen und -Steuerelemente

Avaya one-X Agent bietet eine zentralisierte Steuerung, um Audio, Video und Benutzeroberfläche individuell anzupassen. Daneben können Sie Anruhfunktionen verwalten und Sachbearbeiter-Grußansagen aufnehmen. Im Dialogfeld Sachbearbeiter-Einstellungen stehen fünf Leisten zur Verfügung. Sie können auf die entsprechende Leiste klicken, um die Einstellungen anzuzeigen oder zu ändern.

In diesem Abschnitt werden die Leiste Sachbearbeiter-Einstellungen und ihre Steuerelemente beschrieben.

Feldbeschreibungen für die Leiste "Audio"

Die Leiste "Audio" besteht aus den Registerkarten "Grundeinstellungen" und "Erweitert". Auf der Registerkarte "Grundeinstellungen" stehen einfache Einstellungen zur Verfügung, um die Audiolautstärke für Wiedergabe, Aufnahme und eingehende Anrufe anzupassen. Auf der Registerkarte "Erweitert" können Sie audiobezogene Probleme lösen.

Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Grundeinstellungen

In der Registerkarte "Grundeinstellungen" finden Sie die grundlegenden Einstellungen zum Anpassen der Audio-Lautstärke für Wiedergabe, Aufnahme und eingehende Anrufe. Sie können das System auch so einstellen, dass das Telefonsignal über den Lautsprecher des PCs wiedergegeben wird. Außerdem können Sie einen Signalton für eingehende Anrufe definieren.

Auf der Registerkarte "Grundeinstellungen" stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

Name	Beschreibung
Wiedergabe	Verwenden Sie den Schieberegler Wiedergabe , um die Lautstärke für Computerlautsprecher oder Kopfhörer anzupassen.

Name	Beschreibung
	Aktivieren Sie die Option Stumm, um jegliche Tonausgabe über Ihre Lautsprecher oder über das Headset zu vermeiden.  Hinweis: "Sprachwiedergabe" ist nur für die Konfiguration "Arbeitsplatz" gültig. Diese Einstellungen werden nur auf Ihren PC angewendet, nicht auf Ihr Headset.
Aufnahme	Verwenden Sie den Schieberegler Aufnahme, um die Aufnahmelautstärke aller Töne anzupassen, die über ein Mikrofon an Ihren Computer weitergegeben werden. Aktivieren Sie die Option Stumm, um jegliche Tonübertragung über das Mikrofon an den Computer zu vermeiden.  Hinweis: Diese Einstellungen haben keinen Einfluss auf die Lautstärke des Headsets, wenn dieses mit dem Telefon statt mit dem Computer verbunden ist.
Tonsignal	Verwenden Sie den Schieberegler Tonsignal, um die Lautstärke des über die Lautsprecher oder über das Headset wiedergegebenen Tons anzupassen, wenn Sie einen eingehenden Anruf empfangen. Aktivieren Sie die Option Stumm, um jegliches Tonsignal zu vermeiden, das auf einen eingehenden Anruf hinweist.
Tonsignal über interne PC-Lautsprecher wiedergeben	Aktivieren Sie die Option Tonsignal über interne PC-Lautsprecher wiedergeben, um das mit einem eingehenden Anruf verbundene Tonsignal gleichzeitig über die Lautsprecher Ihres PCs und über Ihr Headset auszugeben.  Hinweis: Dies ist nur möglich, wenn Ihr PC über einen internen Lautsprecher verfügt.
Eigenecho aktivieren	"Eigenecho aktivieren" bezieht sich auf das Anhören einer selbst ins Mikrofon gesprochenen Ansage. Diese Einstellungen lassen sich nicht bearbeiten, weshalb das Steuerelement grau dargestellt wird.
Benutzerdefiniertes Tonsignal verwenden	Aktivieren Sie die Option Benutzerdefiniertes Tonsignal verwenden, damit das System ein benutzerdefiniertes Tonsignal (eine WAV-Datei) über Ihre Lautsprecher oder über Ihr Headset ausgibt, wenn Sie einen eingehenden Anruf empfangen.

Name	Beschreibung
	 Hinweis: Sobald Sie diese Option aktivieren, zeigt das System ein Durchsuchen-Feld an. Verwenden Sie das Durchsuchen-Feld zum Aufrufen der WAV-Datei. Die Anwendung gibt dann diese Datei bei jedem eingehenden Anruf wieder.

Verwandte Themen:

[Einstellen der Audio-Optionen](#) auf Seite 52

[Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Erweitert](#) auf Seite 183

Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Erweitert

Auf der Registerkarte "Erweitert" können Sie Geräte für das System auswählen, um Sachbearbeiter-Grußansagen wiederzugeben und aufzunehmen. Ferner können Sie diese Registerkarte zur Fehlebehebung verwenden.

Über die Registerkarte "Erweitert" sind die folgenden Steuerelemente verfügbar:

Name	Beschreibung
Wiedergabe-Gerät	Verwenden Sie das Feld Wiedergabe-Gerät , um die auf Ihrem Computer verfügbare Audio-Wiedergabe-Hardware auszuwählen.
Aufnahme-Gerät	Verwenden Sie das Feld Aufnahme-Gerät , um die auf Ihrem Computer verfügbare Audio-Aufnahme-Hardware auszuwählen.
Übertragungsverstärkung	Stellen Sie mit dem Schieberegler Übertragungsverstärkung den Pegel des gesendeten Audiosignals (Ihre Stimme) ein. Sie können einen Wert zwischen 0,1 und 10,0 festlegen. Avaya empfiehlt für diese Option die Einstellung 0,35.
Empfangsverstärkung	Stellen Sie mit dem Schieberegler Empfangsverstärkung den Pegel des empfangenen Audiosignals (Stimme des Gesprächsteilnehmers) ein. Sie können einen Wert zwischen 0,1 und 100,0 festlegen. Avaya empfiehlt für diese Option die Einstellung 1,00.

Schaltfläche	Beschreibung
Hintergrundgeräusch-Test	Mit der Schaltfläche Hintergrundgeräusch-Test können Sie den normalen Hintergrund-Geräuschpegel ermitteln und verhindern, dass Avaya one-X Agent die

Schaltfläche	Beschreibung
	Hintergrundgeräusche weitergibt, während Sie bei einem Anruf nicht sprechen. Wenn Sie auf Hintergrundgeräusch-Test klicken, öffnet das System das Dialogfeld Hintergrundgeräusch-Test. Sie müssen auf Test klicken, um den Geräuschpegel zu ermitteln.  Hinweis: Während des Tests sollten Sie weder das Mikrofon verdecken noch sprechen. Sie können den Test erneut ausführen, wenn während des Tests ungewöhnliche Geräuschpegel festgestellt werden.

Verwandte Themen:

[Einstellen der Audio-Optionen](#) auf Seite 52

[Feldbeschreibungen für die Audio-Registerkarte Grundeinstellungen](#) auf Seite 181

Feldbeschreibungen für die Leiste "Video"

Die Leiste "Video" besteht aus den Registerkarten "Grundeinstellungen" und "Erweitert". Die Registerkarte "Grundeinstellungen" bietet Optionen, um Video-Einstellungen anzupassen. Auf der Registerkarte "Erweitert" können Optionen für die interne Video-Bearbeitung eingerichtet und die PC-Codec-Verarbeitung geändert werden.

Feldbeschreibungen der Registerkarte Grundeinstellungen der Video-Leiste

Auf der Registerkarte "Grundeinstellungen" der Video-Leiste können Sie die Video-Einstellungen optimieren. Die folgenden Steuerelemente stehen zur Verfügung:

Name	Beschreibung
Bevorzugte Kamera	Verwenden Sie das Feld Bevorzugte Kamera, wenn Sie mehr als eine Kamera an Ihren Computer angeschlossen haben, und wählen Sie die Video-Kamera, die Sie für Video-Anrufe verwenden wollen.  Hinweis: Das System führt nur diejenigen Kameras auf, die mit dem Computer verbunden sind.

Name	Beschreibung
Video automatisch übertragen	Aktivieren Sie die Option Video automatisch übertragen , wenn das Videobild sofort nach Annehmen eines Video-Anrufs übertragen werden soll.
Videofenster automatisch schließen	Aktivieren Sie die Option Videofenster automatisch schließen , wenn das Videofenster des Sachbearbeiters automatisch nach Beenden des Video-Anrufs geschlossen werden soll.
Videofenster automatisch beim Anmelden öffnen	Aktivieren Sie die Option Videofenster automatisch beim Anmelden öffnen , um das Video-Fenster beim Anmelden im Vorschau-Modus zu öffnen.
Wiedergabe von Videodateien zulassen	Aktivieren Sie die Option Wiedergabe von Videodateien zulassen , um die Wiedergabe einer Videodatei in einer Video-Interaktion zu ermöglichen.

Schaltfläche	Beschreibung
Videofenster öffnen	Wenn Sie auf Videofenster öffnen klicken, wird das Video-Fenster auf Ihrem Computer-Desktop geöffnet, und das Bild der Video-Kamera übertragen (falls diese angeschlossen ist).

Verwandte Themen:

[Übernehmen oder Freigeben der externen Kamera](#) auf Seite 146

[Vorschau für das Video-Fenster](#) auf Seite 149

[Anpassen der Video-Qualität](#) auf Seite 150

[Konfigurieren der Videoübertragungseinstellungen](#) auf Seite 150

Feldbeschreibungen für die Video-Registerkarte Erweitert

Die Video-Registerkarte "Erweitert" bietet komplexe Einstellungen, die von Administratoren zur Fehlerbehebung genutzt werden können.

Die Registerkarte "Advanced Video" bietet die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Video-Qualität	Das System unterstützt im Fall von Netzwerkleistungsproblemen die Einstellung für Video-Qualität soweit wie möglich. Sie können Ihre Video-Qualität auf folgende Weise optimieren: • Bildschärfe: Wählen Sie Bildschärfe, um ein scharfes, deutliches Bild auch dann zu sehen, wenn die Bewegungen nicht fließend sind. Wählen Sie diese Op-

Name	Beschreibung
	tion, wenn ein Teilnehmer sitzt, und Sie während des Anrufs ein Dokument freigeben müssen. • Bewegungs-Laufruhe: Wählen Sie Bewegungs-Laufruhe, damit die Bewegungsübergänge im Video auch dann noch gleichmäßig erscheinen, wenn das Bild Details verliert. Wählen Sie diese Option, wenn Sie bei einem Anruf keine Dateien freigeben müssen.
Video-Systemleistung	Die Video-Einstellungen können die System-Gesamtleistung beeinflussen. Um Ihre Systemleistung zu optimieren, müssen Sie die Video-Einstellungen von Avaya one-X Agent anpassen. Avaya one-X Agent bietet die folgenden Optionen, damit Sie die Gesamtleistung des Systems optimieren können: • Abgestimmt: Wählen Sie die Option Abgestimmt, um die Videoleistung mit anderen Anwendungen abzustimmen, die zum Zeitpunkt des Video-Starts ebenfalls ausgeführt werden. Das System steuert hierdurch die Videoleistung von Avaya one-X Agent unter Berücksichtigung anderer laufender Anwendungen, wodurch die Gesamtleistung des Systems optimiert wird. • Für Video optimiert: Wählen Sie die Option Für Video optimiert, um die Videoleistung in Verbindung mit anderen Anwendungen zu optimieren, die zum Zeitpunkt des Video-Starts ebenfalls ausgeführt werden. Das System optimiert hierbei die Videoleistung von Avaya one-X Agent, indem die Leistung der anderen laufenden Anwendungen heruntergefahren wird. • Für Anwendungen optimiert: Wählen Sie die Option Für Anwendungen optimiert, um die Leistung von Desktop-Anwendungen zu optimieren, die zum Zeitpunkt des Video-Starts ausgeführt werden. Hierdurch optimiert das System die Leistung der aktiven Windows-Anwendungen und fährt die Videoleistung von Avaya one-X Agent herunter. • Audiopuffer-Größe (ms): In einer Standardkonfiguration werden Sprachsignale schneller übertragen als die Videobilder. In diesem Fall sind Videobild und Sprache möglicherweise nicht synchron. Zur Synchronisierung von Video und Sprache können Sie eine Audiopuffer-Größe in der Dropdown-Liste Audiopuffer-Größe (ms) auswählen. Die Standardeinstellung für die Puffergröße beträgt 20 Mikrosekunden.

Verwandte Themen:

[Optimieren der Videoleistung](#) auf Seite 151

"Sofortnachricht" – Felddesreibungen

Die Leiste "Sofortnachricht" umfasst die Registerkarten "Allgemein", "Benachrichtigungen" and "Antworten".

Felddesreibungen der Registerkarte "Allgemein"

Auf der Registerkarte "Allgemein" können Sie die IM-Grußansage einrichten und den automatisierten IM-Status "Abwesend" festlegen. Weiterhin können Sie auf dieser Registerkarte die Funktion der Desktop-Freigabe aktivieren.

Name	Beschreibung
Grußansage	Richten Sie in diesem Feld die automatischen IM-Grußansagen ein.
Minuten	Wählen Sie in der Dropdown-Liste Minuten einen Wert aus, der festlegt, nach welchem Zeitraum der Systeminaktivität auf der one-X Agent-Benutzeroberfläche automatisch der Status "Abwesend" angezeigt werden soll. Standardmäßig ist der Wert auf 15 Minuten eingestellt.
Desktop-Freigabe zulassen	Wählen Sie diese Option, um die Desktop-Freigabe zu aktivieren.

Felddesreibungen der Registerkarte Benachrichtigungen

Auf der Registerkarte "Benachrichtigungen" können Sie eine eingehende Sofortnachricht definieren.

Name	Beschreibung
Hauptfenster anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, wenn das Avaya one-X Agent-Hauptfenster bei eingehenden Nachrichten im Vordergrund angezeigt werden soll.
IM-Fenster anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, wenn eingehende Nachrichten direkt in einem IM-Fenster angezeigt werden sollen.
Blinkendes Symbol anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, wenn das Avaya one-X Agent-Symbol in der Taskleiste bei eingehenden Nachrichten blinken soll.

Feldbeschreibungen der Registerkarte Antworten

Auf der Registerkarte "Antworten" können Sie automatisierte IM-Antworten einrichten.

Schaltfläche	Beschreibung
+	Klicken Sie auf + , um der Liste eine neue IM-Antwort hinzuzufügen.
-	Klicken Sie auf - , um eine IM-Antwort aus der Liste zu löschen.
Auf	Klicken Sie auf Auf , um die ausgewählte IM-Antwort im Fenster nach oben zu verschieben.
Ab	Klicken Sie auf Ab , um die ausgewählte IM-Antwort im Fenster nach unten zu verschieben.

Feldbeschreibungen der Leiste TTY

Über die Leiste "TTY" können Sie die Anzeige eingehender TTY-Anrufe festlegen. Weiterhin können Sie in der Liste "TTY" eine automatisierte Antwort für eingehende TTY-Nachrichten einrichten und Nummern angeben, für die das TTY-Nachrichtenfenster angezeigt werden muss. Darüber hinaus können Sie die voreingestellten TTY-Abkürzungen anzeigen und der TTY-Liste neue TTY-Abkürzungen hinzufügen.

Feldbeschreibungen der Registerkarte Allgemein der TTY-Leiste

Auf der Registerkarte "Allgemein" der Leiste "TTY" können Sie die Anzeige eingehender TTY-Anrufe festlegen. Sie können über die Leiste "TTY" zudem eine automatisierte Antwort für eingehende TTY-Nachrichten einrichten.

Name	Beschreibung
Grußansage	In diesem Feld können Sie eine TTY-Begrüßungsnachricht definieren. Standardmäßig wird die Nachricht Hallo, GA im Feld Grußansage angezeigt.
TTY-Fenster bei jedem Sprachanruf anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, wenn das TTY-Fenster bei jedem eingehenden Sprachanruf angezeigt werden soll.
TTY-Fenster anzeigen, wenn Anruf kommt von	Aktivieren Sie diese Option, wenn das TTY-Fenster für Anrufe angezeigt werden soll, die im Feld darunter definiert sind. In diesem Fall wird das TTY-Fenster nur für im Listenfenster enthaltene An-

Name	Beschreibung
	rufe angezeigt. Fügen Sie Telefonnummern durch Klicken auf die Schaltfläche + hinzu.
TTY-Schaltfläche bei Sprachinteraktion immer anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, wenn die TTY-Schaltfläche im Fenster für Sprachinteraktion angezeigt werden soll.

Feldbeschreibungen der Registerkarte Abkürzungen

Auf der Registerkarte "Abkürzungen" der TTY-Leiste können Sie die TTY-Grußansagen definieren. Weiterhin können Sie die Einstellungen für die Darstellung des TTY-Fensters bei Sprachanrufen festlegen.

Name	Beschreibung
Bedeutung	In diesem Feld wird eine kurze Erläuterung der in der Liste ausgewählten entsprechenden TTY-Abkürzung angezeigt.
Wörtliche Bedeutung	In diesem Feld wird die Langform der in der Liste ausgewählten entsprechenden TTY-Abkürzung angezeigt.
Beschreibung	In diesem Feld werden zusätzliche Erläuterungen oder Informationen zu der in der Liste ausgewählten entsprechenden TTY-Abkürzung angezeigt.

Schaltfläche	Beschreibung
+	Klicken Sie auf die Schaltfläche +, um der TTY-Abkürzungsliste eine neue Abkürzung hinzuzufügen.
-	Klicken Sie auf die Schaltfläche -, um die Abkürzung aus der TTY-Abkürzungsliste zu entfernen.

Feldbeschreibungen für die Leiste "Anrufbearbeitung"

Über die Leiste "Anrufbearbeitung" können Sie Anrufeinstellungen aktivieren oder deaktivieren. In der Leiste "Anrufbearbeitung" stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

Name	Beschreibung
Konsultatives Weiterleiten	Aktivieren Sie Konsultatives Weiterleiten , um mit dem Anrufer zu sprechen, bevor Sie den Anruf weiterleiten.

Name	Beschreibung
	 Hinweis: Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie einen Anruf nicht direkt weiterleiten.
Konsultative Konferenzschaltung	Aktivieren Sie Konsultative Konferenzschaltung , um mit dem zweiten Anrufer zu sprechen, bevor Sie den ersten Anrufer zur Konferenzschaltung hinzufügen. Anderenfalls fordert das System Sie auf, den Anruf in die Warteschleife zu setzen, bevor Sie Anrufe weiterleiten bzw. zur Konferenzschaltung hinzufügen.  Hinweis: Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie einen Anruf nicht direkt zur Konferenzschaltung hinzufügen.
Automatische Warteschleife	Aktivieren Sie Automatische Warteschleife , um einen Live-Anruf automatisch in die Warteschleife zu setzen, bevor Sie Anrufe weiterleiten bzw. zur Konferenzschaltung hinzufügen. Anderenfalls müssen Sie den Anruf manuell in die Warteschleife setzen, bevor Sie Anrufe weiterleiten bzw. zur Konferenzschaltung hinzufügen.
Eingehende Anrufe	Verwenden Sie eine oder beide der folgenden Optionen, um die Mitteilungen für eingehende Anrufe zu definieren. • Hauptfenster im Vordergrund anzeigen: Aktivieren Sie Hauptfenster im Vordergrund anzeigen, um das Fenster im Vordergrund anzuzeigen und es für einen Tonsignalanruf zu aktivieren. • Blinkendes Symbol anzeigen: Aktivieren Sie Blinkendes Symbol anzeigen, um den Anruf als blinkendes Symbol in der Taskleiste anzuzeigen, sobald das System einen dringenden Anruf erkennt.

Verwandte Themen:

[Konfigurieren der Darstellung eingehender Anrufe](#) auf Seite 48

[Manuelles Setzen von Anrufen in die Warteschleife](#) auf Seite 77

[Automatisches Setzen von Anrufen in die Warteschleife](#) auf Seite 78

[Tätigen einer direkten Konferenzschaltung](#) auf Seite 80

[Tätigen einer konsultativen Konferenzschaltung](#) auf Seite 81

[Tätigen einer direkten Weiterleitung](#) auf Seite 83

[Tätigen einer konsultativen Weiterleitung](#) auf Seite 84

Feldbeschreibungen für die Leiste "Grußansagen aufnehmen"

Über die Leiste **Grußansagen aufnehmen** können Sie Sachbearbeiter-Grußansagen aufnehmen. Standardmäßig ist die erste Grußansage in der Liste als Vorgabe-Grußansage eingestellt. Sie können Ihre eigenen Sachbearbeiter-Grußansagen über die Leiste **Grußansagen aufnehmen** im Menü für manuelle Wiedergabe erstellen.

In der Leiste **Grußansagen aufnehmen** stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

Schaltfläche	Beschreibung
Aufnahme	Klicken Sie auf Aufnahme , um Ihre Grußansagen für die zugehörigen Sachbearbeiter-Grußansagen in der Liste aufzunehmen.
Wiedergabe	Klicken Sie auf Wiedergabe , um die Grußansagen für die zugehörigen Sachbearbeiter-Grußansagen in der Liste wiederzugeben.
Stopp	Klicken Sie auf Stopp , um die Grußansagen für die zugehörigen Sachbearbeiter-Grußansagen in der Liste wiederzugeben.
+	Klicken Sie auf +, um eine neue Sachbearbeiter-Grußansage in der Liste "Sachbearbeiter-Grußansagen" zu erstellen.
-	Klicken Sie auf -, um die ausgewählte Sachbearbeiter-Grußansage aus der Liste "Sachbearbeiter-Grußansagen" zu löschen.
Auf	Klicken Sie auf Auf , um die ausgewählte Sachbearbeiter-Grußansage in der Liste "Sachbearbeiter-Grußansagen" nach oben zu verschieben.
Ab	Klicken Sie auf Ab , um die ausgewählte Sachbearbeiter-Grußansage in der Liste "Sachbearbeiter-Grußansagen" nach unten zu verschieben.

Verwandte Themen:

[Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen](#) auf Seite 57

[Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage](#) auf Seite 153

[Einstellen von Aktivierungskriterien für Grußansage-Trigger](#) auf Seite 155

[Modifizieren von Grußansagen](#) auf Seite 156

[Löschen von Grußansagen](#) auf Seite 157

Feldbeschreibungen für Leiste Benutzeroberfläche

Die Leiste Benutzeroberfläche enthält die folgenden Steuerelemente, mit denen die Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche verwaltet wird:

Name	Beschreibung
Hauptfenster immer oben anzeigen	Aktivieren Sie die Option Das Hauptfenster immer oben anzeigen , wenn die Anwendungs-Benutzeroberfläche immer im Vordergrund des Desktop-Fensters und vor allen anderen Windows-Anwendungen angezeigt werden soll.
QuickInfos anzeigen	Aktivieren Sie die Option QuickInfos anzeigen , wenn beim Bewegen des Mauszeigers auf die verschiedenen Objekte der Benutzeroberfläche entsprechende Quick-Infos angezeigt werden sollen.
Buchstaben auf Tastenfeld anzeigen	Aktivieren Sie die Option Buchstaben auf Tastenfeld anzeigen , wenn auf dem Tastenfeld Buchstaben angezeigt werden sollen, die den Zahlen im Nummernfeld eines Telefons entsprechen.
Kurzbefehl-Symbol in Taskleiste anzeigen	Aktivieren Sie die Option Kurzbefehl-Symbol in Taskleiste anzeigen , wenn das Avaya one-X Agent-Symbol im Infobereich der Windows-Taskleiste angezeigt werden soll.
Fensterpositionen speichern	Aktivieren Sie die Option Fensterpositionen speichern, wenn die vorherige Position des Hauptfensters und der Sekundärfenster auf Ihrem PC beibehalten werden soll.  Hinweis: Die Positionen der Konfigurationsdialogfelder oder andere Fehler-, Warnungs- bzw. Statusfelder werden hierdurch nicht gespeichert.
Telefon-Display anzeigen	Aktivieren Sie die Option Telefon-Display anzeigen , um anrufabhängige oder unabhängige Informationen im unteren Teil des Fensters "Arbeitsliste" anzuzeigen. Die Telefon-Display-Leiste zeigt Informationen aus Quellen wie VuStats oder Anruf-Eingabe-Ziffern.
Schaltflächen-Symboleiste anzeigen	Aktivieren Sie die Option Schaltflächen-Symboleiste anzeigen , damit die bevorzugten Schaltflächen im oberen Teil des Fensters "Arbeitsliste" angezeigt werden.
Minimiert starten	Aktivieren Sie die Option Minimiert starten , wenn die Benutzeroberfläche von Avaya one-X Agent minimiert

Name	Beschreibung
	angezeigt werden soll. Standardmäßig ist die Option Minimiert starten deaktiviert.
Favoriten-Schaltflächen wählen	Verwenden Sie Favoriten-Schaltflächen wählen in Verbindung mit "Schaltflächen-Symbolleiste anzeigen". Mit Favoriten-Schaltflächen wählen können Sie Schaltflächen auswählen, die Sie in der Schaltflächen-Symbolleiste und im Fenster "Tastenfeld" verwenden möchten.

Verwandte Themen:

[Anzeigen des Telefon-Displays im Hauptfenster](#) auf Seite 62

[Positionieren der Symbolleisten-Schaltflächen im Hauptfenster](#) auf Seite 63

Kapitel 22: Systemverwaltung und Steuerelemente

Im Dialogfeld "Systemeinstellungen" finden Sie einen umfangreichen und kompakten Satz Tools, mit denen Sie die Anwendung Avaya one-X Agent verwalten können. Diese Einstellungen haben Einfluss auf das Gesamtverhalten der Anwendung. Wenn Sie das Dialogfeld "Systemeinstellungen" öffnen, sehen Sie die Leiste "Anmelden" mit ihren Steuerelementen neben diversen anderen Leisten. Um die Einstellungen in der Leiste anzeigen zu lassen oder zu ändern, müssen Sie auf die entsprechende Leiste klicken.



Wichtig:

Sie haben möglicherweise nicht die erforderlichen Rechte, um einige Funktionen in der Anwendung zu ändern, hinzuzufügen, zu löschen oder zu konfigurieren, da diese Funktionen ggf. auf Unternehmensebene eingeschränkt wurden. Diese eingeschränkten Funktionen sind zwar sichtbar, jedoch grau unterlegt.

In diesem Abschnitt werden das Dialogfeld "Systemeinstellungen" und seine Leisten beschrieben.

Feldbeschreibungen für Anmelden-Leiste

Die Leiste "Anmelden" enthält die Registerkarten "Telefonie", "Sachbearbeiter" und "IM". Mit die Registerkarte "Telefonie" können Sie die Telefoneinstellungen über Avaya Aura® Communication Manager konfigurieren. Mit der Registerkarte "Sachbearbeiter" können Sie Ihre Sachbearbeitereinstellungen auf dem ACD-Server konfigurieren. Mit der Registerkarte "IM" können Sie Anmeldeeeinstellungen für Presence-Dienste konfigurieren.

Feldbeschreibungen für die Leiste "Telefonie-Anmeldung"

In der Leiste "Telefonie-Anmeldung" sind die folgenden Steuerelemente verfügbar:

Name	Beschreibung
Automatische Verbindung zum Communication Manager aktivieren	Registriert die Telefon-Nebenstelle automatisch mit der vorherigen erfolgreichen Registrierung bei Communication Manager. Bei leerem Feld erfolgt bei jeder Anmeldung eine Aufforderung zur Eingabe der Einstellungen.

Name	Beschreibung
Nebenstelle	Verwenden Sie dieses Feld zum Registrieren der Nebenstellenummer in Verbindung mit Avaya one-X Agent.
Passwort	Verwenden Sie dieses Feld zum Registrieren des numerischen Passworts, das der angegebenen Nebenstellenummer zugeordnet ist.
Passwort beim Anmelden speichern	Verwenden Sie diese Option, um das Passwort bei der Anmeldung für nachfolgende Anmerkungen mit der zugehörigen Nebenstellenummer zu speichern.
Serveradresse	Geben Sie in diesem Feld die IP-Adresse oder den FQDN des primären Registrierungsservers ein. Es muss eine Verbindung hergestellt werden, damit die Registrierung fortgesetzt werden kann. Informationen zur Sicherung von Registrierungsadressen finden im Abschnitt zur Verwaltung der alternativen Serverliste.
Benutzertyp	Legt einen der folgenden Benutzertypen fest: • Sachbearbeiter (Standardeinstellung): Zur Anmeldung als Sachbearbeiter • Kein Sachbearbeiter: Zur Anmeldung als Nebenstelle • Supervisor: Zur Anmeldung als Supervisor  Wichtig: In Avaya one-X Agent Version 2.5 wurde der Benutzer- bzw. Lizenztyp Basis entfernt, und das Feld Lizenztyp wurde in Benutzertyp umbenannt. Weisen ältere Profile in Avaya one-X Agent 2.0 den Benutzer- bzw. Lizenztyp Basis auf, verwendet die Anwendung Sachbearbeiter als Benutzertyp mit Schreibtischtelefon als Standardmodus.
Anrufe tätigen und annehmen mit	Verwenden Sie diese Option zur Festlegung der Telefonleitung, über die die Telefoneinstellungen bei Communication Manager registriert werden. Abhängig von Ihrem Standort, Ihrer Telefonanlage und Ihrem Zugangsnetzwerk können Sie eine der nachfolgenden Einstellungen auswählen:

Name	Beschreibung
	• Arbeitsplatz: Zum Registrieren eines Sachbearbeiter-PCs als Telefon bei Communication Manager. • Schreibtischtelefon: Zum Registrieren des Schreibtischtelefons bei Communication Manager. • Sonstiges Telefon: Zum Registrieren benutzerdefinierter Telefoneinstellungen bei Communication Manager.
Telefon unter	Die Option steht in der Client-Benutzeroberfläche nur dann zur Verfügung, wenn Sonstiges Telefon in der Liste Anrufe tätigen und annehmen mit ausgewählt wurde. Das Telefon kann ein Analoggerät, ein Mobilgerät oder eine Nebenstelle an einem lokalen oder externen Kommunikationssystem sein.  Hinweis: Das Feld Telefon unter wird während einer Anmeldesequenz angezeigt. Das System verwendet die Nummer als temporäre Eintragung und speichert die Telefonnummer nicht in der Leiste "Telefonnummern" unter "Systemeinstellungen".

Verwandte Themen:

[Einrichten der Konfiguration "Arbeitsplatz"](#) auf Seite 36

[Einrichten der Konfiguration "Schreibtischtelefon"](#) auf Seite 38

[Einrichten der Konfiguration Sonstiges Telefon](#) auf Seite 39

Feldbeschreibungen für die Leiste "Sachbearbeiter-Anmeldung"

Die Leiste "Sachbearbeiter-Anmeldung" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
ACD-Login aktivieren	Mit dieser Option aktivieren Sie die ACD-Funktion. Wenn Sie diese Option aktivieren, müssen Sie die erforderlichen Anmeldedaten eingeben, um sich beim ACD-Dienst anzumelden. Die Option ist standardmäßig aktiviert.  Hinweis: Die ACD-Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie nicht als Sachbearbeiter sondern als ein anderer Mitarbeiter angemeldet sind oder wenn für diese Nebenstelle entsprechende Tasten verwaltet werden.

Name	Beschreibung
Automatisch beim ACD-Server anmelden	Verwenden Sie diese Option, wenn Avaya one-X Agent den Benutzer automatisch beim ACD-Dienst anmelden soll, nachdem die Nebenstelle erfolgreich bei Communication Manager registriert wurde.
Sachbearbeiter	Geben Sie in dieses Feld die Sachbearbeiter-Anmelde-ID ein.
Passwort	Geben Sie in dieses Feld das Sachbearbeiter-Anmelde-Passwort ein.
Sachbearbeiter-Passwort beim Anmelden speichern	Speichert das mit der Sachbearbeiter-Nebenstellennummer verknüpfte Passwort. Das Passwort muss dann bei der nächsten Anmeldung nicht erneut eingegeben werden.
Vorgabe-Sachbearbeiterstatus bei ACD-Verbindung	Festlegen des Vorgabe-Sachbearbeiterstatus nach erfolgreichem Anmelden beim ACD-Dienst. Sie können einen der folgenden Vorgabe-Sachbearbeiterstatus einstellen: • Bereit – Wählen Sie diese Option, wenn der Sachbearbeiter nach dem Herstellen der ACD-Verbindung sofort verfügbar sein soll. • AUX – Wählen Sie diese Option, um nach dem Herstellen der ACD-Verbindung zunächst den Arbeitsbereich einrichten und die Anwendungseinstellungen anpassen zu können.

Verwandte Themen:

[Konfigurieren der Sachbearbeiter-Einstellungen](#) auf Seite 41

Beschreibung der IM-Anmeldungsfelder

Die Registerkarte "IM" enthält die folgenden Einstellungen:

Name	Beschreibung
IM-Anmeldung aktivieren	Wählen Sie diese Option, wenn Sie Funktionen zur IM-Anmeldung auf dem Desktop des Benutzers aktivieren möchten. Andernfalls kann der Benutzer sich nicht bei Presence Services anmelden.
Automatische Verbindung zum IM-Server aktivieren	Wählen Sie diese Option, um nach erfolgter Registrierung der Telefonie-Nebenstelle des Benutzers bei jeder Anmeldung automatisch eine Verbindung zu den Presence Services herzustellen.
Benutzername	Geben Sie den für den IM-Server registrierten Benutzernamen ein.
Passwort	Geben Sie das IM-Passwort ein.

Name	Beschreibung
Domäne	Geben Sie den Domänennamen des IM-Servers ein.
Passwort beim Anmelden speichern	Wählen Sie diese Option, wenn das System das Passwort für die nachfolgende Anmeldung speichern soll.
Serveradresse	Geben Sie die IP-Adresse des IM-Servers ein.

Feldbeschreibungen der Leiste Alternative Serverliste

Die Leiste "Alternative Serverliste" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Alternative Server	In der Liste "Alternative Server" werden alle IP-Adressen von alternativen Servern aufgeführt.
Maximale Anzahl von Versuchen für jeden Server	Geben Sie in diesem Feld an, wie häufig das System versuchen soll, eine Verbindung zu einem bestimmten Server herzustellen, bevor es zum nächsten definierten Server in der Liste wechselt. Der Mindestwert für diese Option lautet 2 (Sekunden).

Schaltfläche	Beschreibung
Hinzufügen	Durch Klicken auf Hinzufügen wird ein Element in der Liste Alternative Server erstellt.
Löschen	Durch Klicken auf Löschen wird das ausgewählte Element aus der Liste Alternative Server entfernt.
Auf	Durch Klicken auf Auf wird der ausgewählte alternative Server in der Liste Alternative Server um eine Position nach oben verschoben.
Ab	Durch Klicken auf Ab wird der ausgewählte alternative Server in der Liste Alternative Server um eine Position nach unten verschoben.

Feldbeschreibungen für Leiste "Telefonnummern"

Telefonnummern beziehen sich auf einen bestimmten Benutzer und können nur in einem Benutzerprofil eingerichtet werden. Um zu verhindern, dass alle Sachbearbeiter, die diese Vorlage verwenden, ihre eigenen Telefonnummern im Client hinzufügen, aktivieren Sie die Schreibschutz-Option. Sie können immer noch Telefonnummern hinzufügen, indem Sie das Profil eines Benutzers auf der Seite "Benutzer verwalten" bearbeiten.

Die Leiste "Telefonnummern" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Telefonnummern	In diesem Listefeld wird die Telefonkonfiguration zusammen mit den vom Benutzer erstellten Telefonnummern angezeigt.  Hinweis: Sie können die Telefonnummern umbenennen, indem Sie auf die entsprechenden Elemente klicken.
Telefonnummer	Geben Sie in diesem Feld die Telefonnummer für die jeweilige Telefonkonfiguration an.

Schaltfläche	Beschreibung
Hinzufügen	Wenn Sie auf Hinzufügen klicken, wird ein neues Element in der Liste "Telefonnummer" erstellt.
Entfernen	Wenn Sie auf Entfernen klicken, wird das Element aus der Liste "Telefonnummer" gelöscht.

Verwandte Themen:

[Hinzufügen einer neuen Telefonnummer](#) auf Seite 169

[Ändern der Telefonnummer](#) auf Seite 170

[Löschen einer Telefonnummer](#) auf Seite 170

Feldbeschreibungen in der Leiste "Arbeitsbearbeitung"

Die Leiste "Arbeitsbearbeitung" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
STEUERELEMENTE AUF DER REGISTERKARTE "GRUNDEINSTELLUNGEN"	
Arbeitsbeendigung für ACD-Anrufe	Verwenden Sie die folgenden Optionen, um die Einstellungen für die Arbeitsbeendigung für ACD-Anrufe zu konfigurieren: • Automatisch beenden: Wählen Sie diese Option, wenn Sie den Arbeitsstatus direkt nach Beendigung von ACD in "Bereit" ändern möchten. Sie können diese Option ggf. für einzelne Anrufe außer Kraft setzen und Anschlussarbeit erledigen. In diesem Fall reak-

Name	Beschreibung
	tiviert das System die Option Automatisch beenden für die nachfolgenden Anrufe. • Anschlussarbeit zulassen: Wählen Sie diese Option, wenn Sie Anschlussarbeit für ACD-Anrufe erlauben möchten. Sie können diese Option für einzelne Anrufe außer Kraft setzen, um die Arbeit nach Beendigung des ACD-Anrufs automatisch zu beenden. Beim nächsten und allen nachfolgenden Anrufen ist wieder die Option Anschlussarbeit in Kraft. - Zeitlich begrenzte Anschlussarbeit: Diese Option ist verfügbar, wenn die Option Anschlussarbeit zulassen für die Arbeitsbeendigung für ACD-Anrufe festgelegt ist. Sie können die für Anschlussarbeiten aufzuwendende Zeit in Sekunden im Feld Zeitraum eingeben. - Erweitern der Anschlussarbeit zulassen: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie den oben definierten begrenzten Zeitraum für Anschlussarbeit verlängern möchten.
Übergang zum Bereitschaftsstatus	Mit den folgenden Optionen können Sie den Übergangstatus konfigurieren: • Automatisch bereit: Aktivieren Sie diese Option, wenn das System den Sachbearbeiterstatus nach Beendigung des Arbeitselements automatisch in "Bereit" ändern soll. • Manuell bereit: Aktivieren Sie diese Option, wenn der Sachbearbeiterstatus nach Beendigung des Arbeitselements in "AUX" geändert werden soll. Mit AUX-Code: Der AUX-Status wird zusammen mit AUX-Code verwendet. Wenn ein AUX-Ursachencode definiert wurde (von Ihnen oder dem Systemadministrator), steht dieser in der Dropdown-Liste zur Verfügung.
STEUERELEMENTE AUF DER REGISTERKARTE "ERWEITERT"	
Arbeitselemente	Mit den folgenden Optionen können Sie die Einstellungen für Arbeitselemente konfigurieren: • Automatisch annehmen: Aktivieren Sie diese Option, wenn das System den Anruf automatisch entgegennehmen soll. Diese Funktion ist unabhängig von der Option CM-Auto-Annahme-Support erforderlich im Fenster

Name	Beschreibung
	Anmelden. Verwenden Sie jedoch entweder die Communication Manager-Funktion Auto-Annahme mit Avaya one-X Agent-Unterstützung oder die hier genannte Funktion Automatisch annehmen. Die Funktionen dürfen nicht zusammen verwendet werden. • Manuell annehmen: Verwenden Sie diese Option, um jeden Anruf manuell entgegenzunehmen oder wenn die Auto-Annahme-Funktion von Communication Manager konfiguriert ist.
Communication Manager-Bereitschaftsmodus	Mit den folgenden Optionen können Sie die Einstellungen für den Bereitschaftsmodus von Communication Manager konfigurieren: • Automatik einschalten: Aktivieren Sie diese Option nur, wenn Sie die Avaya one-X Agent-Anwendungsverarbeitung außer Kraft setzen möchten. Die Option darf nur verwendet werden, wenn Sie die Funktion zur zeitlich begrenzten Anschlussarbeit von Communication Manager und andere Automatik einschalten-Funktionen von Communication Manager verwenden möchten, die mit dem Avaya one-X Agent-Anwendungsverhalten nicht kompatibel sind. Diese Funktion ist unabhängig von der Option CM-Auto-Annahme-Support erforderlich im Fenster Anmelden. Die Funktionalität ist jedoch die gleiche. • Manuell einschalten: Dies ist die Standardoption, die stets zugewiesen werden muss und der Avaya one-X Agent-Anwendung die Durchführung von Funktionen ermöglicht. Die Optionsnamen dürfen nicht mit den gleichnamigen, jedoch anders belegten Optionen in Communication Manager verwechselt werden. Das klassische CM-Verhalten für "einschalten" wird in Avaya one-X Agent durch die Einstellungen "Automatisch bereit" und "Manuell bereit" auf der ersten Registerkarte gesteuert.

Verwandte Themen:

[Konfigurieren der Optionen zur Arbeitsbearbeitung](#) auf Seite 47

[Manuelles Entgegennehmen eines Anrufs](#) auf Seite 65

[Automatisches Entgegennehmen eines Anrufs](#) auf Seite 66

[Ändern des Sachbearbeiter-Arbeitsstatus](#) auf Seite 104

[Anzeigen der Arbeitselement-Details](#) auf Seite 105

[Abschließen der Arbeit](#) auf Seite 107

Feldbeschreibungen für "Grußansage-Trigger"

In der Leiste "Grußansage-Trigger" stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

Name	Beschreibung
Grußansage-Trigger	Verwenden Sie die Liste Grußansage-Trigger, um eine geeignete Grußansage-Wiedergabe auszuwählen.  Hinweis: Bevor Sie die Grußansage zuweisen, stellen Sie sicher, dass Sie mindestens eine Grußansage in der Liste "Grußansage-Trigger" haben, siehe Aufnehmen einer Sachbearbeiter-Grußansage auf Seite 153.
Automatische Wiedergabe	Verwenden Sie das Dropdown-Feld Automatische Wiedergabe, um einen geeigneten Grußansage-Trigger für eingehende Anrufe auszuwählen. Sie können das System so einstellen, dass die Grußansagen in jedem der nachfolgenden Fälle automatisch ausgelöst wird: • Wählen Sie die Option Keine automatische Wiedergabe, wenn das System die Grußansage nicht automatisch wiedergeben soll. Sie müssen dann manuell wählen, wann eine Grußansage über das Grußansagemenü im Hauptfenster wiedergegeben werden soll. • Wählen Sie die Option Wenn Sachbearbeiter im Bereitschaftsmodus ist, wenn das System die Grußansage für eingehende Anrufe abspielen soll, sobald Ihr Sachbearbeiterstatus auf Bereit eingestellt ist. • Wählen Sie die Option Wenn Sachbearbeiter angemeldet ist, wenn das System die Grußansage für eingehende Anrufe abspielen soll, sobald Sie sich als Sachbearbeiter angemeldet haben. • Wählen Sie Für alle eingehenden Anrufe, wenn das System die Grußansage für alle eingehenden direkten Anruf abspielen soll.
Übereinstimmende ANI-Ziffern	Wenn Sie das Kontrollkästchen Übereinstimmende ANI-Ziffern wählen, wird die Sachbearbeiter-Grußansage abgespielt, wenn die im Feld definierte ANI-Ziffer (rechts vom Kontrollkästchen) der Telefonnummer für eingehende Anrufe entspricht.

Name	Beschreibung
	Verwenden Sie das Feld Übereinstimmende Kriterien in Verbindung mit der Option Übereinstimmende ANI-Ziffern, um in den ANI-Ziffern anzugeben, wo die Ziffern gesucht werden sollen. Wenn Sie beispielsweise das Feld Übereinstimmende Kriterien auf die Option Von rechts einstellen, müssen die im Feld Übereinstimmende ANI-Ziffern mit den letzten Ziffern der ANI-Nummer übereinstimmen, um die Sachbearbeiter-Grußansage abzuspielen.
Übereinstimmende VDN-Ziffern	Wenn Sie das Kontrollkästchen Übereinstimmende VDN-Ziffern wählen, wird die Sachbearbeiter-Grußansage abgespielt, wenn die im Feld definierte VDN-Ziffer (rechts vom Kontrollkästchen) der Telefonnummer für eingehende Anrufe entspricht. Verwenden Sie das Feld Übereinstimmende Kriterien in Verbindung mit der Option Übereinstimmende ANI-Ziffern, um in den ANI-Ziffern anzugeben, wo die Ziffern gesucht werden sollen. Wenn Sie beispielsweise das Feld Übereinstimmende Kriterien auf die Option Von links einstellen, müssen die im Feld Übereinstimmende VDN-Ziffern mit den ersten Ziffern der VDN-Nummer übereinstimmen, um die Sachbearbeiter-Grußansage abzuspielen.
Übereinstimmende eingegebene Ziffern	Wenn Sie das Kontrollkästchen Übereinstimmende eingegebene Ziffern wählen, wird die Sachbearbeiter-Grußansage abgespielt, sofern die im Feld angegebene Ziffer (rechts vom Kontrollkästchen) während der Vektorverarbeitung den Ziffern im zugehörigen Feld entspricht. Verwenden Sie das Feld Übereinstimmende Kriterien in Verbindung mit der Option Übereinstimmende eingegebene Ziffern, um in den eingegebenen Ziffern anzugeben, wo die Ziffern gesucht werden sollen. Wenn Sie beispielsweise das Feld Übereinstimmende Kriterien auf die Option Überall einstellen, müssen die im Feld Übereinstimmende eingegebene Ziffern definierten Ziffern überall den eingegebenen Ziffern entsprechen, um die Sachbearbeiter-Grußansage abzuspielen.

Verwandte Themen:

[Aktivierung aufgezeichneter Grußansagen](#) auf Seite 57

Feldbeschreibungen in der Leiste "VuStats"

Die Leiste "VuStats" bietet die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
VuStats	Im Listenfeld VuStats wird der VuStats-Informationssatz angezeigt, der im Fenster "VuStats-Überwachung" durchgesehen werden kann.
Aktualisierungshäufigkeit	Verwenden Sie das Feld Aktualisierungshäufigkeit , um den Aktualisierungsintervall für jede VuStats-Information zu definieren, bevor diese den Fokus von der letzten angezeigten Zeile der Liste zur ersten Zeile wechselt.
Anzeigeintervall	Verwenden Sie das Feld Anzeigeintervall , um den Intervall für die Anzeige jedes VuStats zu definieren, bevor "VuStats-Überwachung" den Fokus von einer angezeigten VuStats-Zeile der Liste zur nächsten wechselt.

Feldbeschreibungen für die Leiste "Screenpop"

Die Leiste "Screenpop" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Screenpop	In der Liste Screenpop werden alle Screenpops angezeigt, die Sie zum Starten einer Anwendung oder eines Internet-Dienstes verwenden können.
Adresse oder URL des Programms	Verwenden Sie das Feld Adresse oder URL des Programms , um die URL der Web-Anwendung mit Verknüpfung zu einer Web-Anwendung und anrufabhängige Daten in einem Web-Anwendungsformat einzugeben. Um beispielsweise die Kundendatenbank-Anwendung anzeigen zu lassen, geben Sie <code>http://internal.widgets.com/db/customers.exe</code> in das Feld Adresse oder URL des Programms ein.

Name	Beschreibung
	 Hinweis: Sie können die Parameter auch über die Spalte "Parameter" innerhalb der Zeichenfolge definieren.
Befehlszeilenparameter	Verwenden Sie das folgende Feld Parameter , um Informationen über einen Anrufer abzurufen: • Geben Sie %n ein, um den Namen der anderen Partei eines Anrufs weiterzugeben, soweit verfügbar. • Geben Sie %m ein, um die Telefonnummer der anderen Partei eines Anrufs weiterzugeben, soweit verfügbar. • Geben Sie %p ein, um die Ziffern (eingegebene Ziffern) weiterzugeben, die der Anrufer bei der Vektor-Verarbeitung gewählt hat, soweit verfügbar. • Geben Sie %v ein, um den VDN-Namen, über den der Anruf verbunden wurde, weiterzugeben. • Geben Sie %u ein, um die Benutzer-zu-Benutzer-Informationen (UUI) weiterzugeben, die der Communication Manager von einer zentralisierten Anwendung abgerufen hat. • Geben Sie %s ein, um die Uhrzeit weiterzugeben, zu der Avaya one-X Agent den Telefonanruf angenommen hat. • Geben Sie %e ein, um die Uhrzeit weiterzugeben, zu der Avaya one-X Agent den Telefonanruf beendet hat. • Geben Sie %d ein, um das aktuelle Datum weiterzugeben, zu dem Avaya one-X Agent den Telefonanruf empfangen hat. Sie können die Einstellungen testen, indem Sie auf die Schaltfläche Test klicken.
Auslösen, wenn eingehender Anruf ist	Verwenden Sie das Teilfenster Auslösen, wenn eingehender Anruf ist , um anzugeben, wann die Anwendung den Screenpop starten muss: • Tonsignal: Wählen Sie diese Option, wenn das System den Screenpop starten soll, sobald das Telefon läutet. • Verpasst: Wählen Sie diese Option: - wenn das System den Screenpop starten soll, sobald die Anzeige eines eingehenden Anrufs ver-

Name	Beschreibung
	schwindet, nachdem dieser nicht entgegengenommen wurde (weil der Anrufer aufgelegt hat), oder - im Falle eines über ein Sprachnachricht-System gerouteten Anrufs, nach einer bestimmten Anzahl von Tonsignalen. • Entgegengenommen: Wählen Sie diese Option: - wenn das System den Screenpop starten soll, sobald ein Sachbearbeiter den Anruf entgegennimmt, entweder über die Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche oder - indem er den Hörer des Schreibtischtelefons abhebt oder durch andere Telefoneinstellungen. • Freigegeben: Wählen Sie diese Option: - wenn das System den Screenpop starten soll, sobald Sie auf die Freigabeschaltfläche auf der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche klicken, oder - sobald Sie das Telefon bzw. das Schreibtischtelefon auflegen oder im Falle anderer Telefonkonfigurationen.
Auslösen, wenn ausgehender Anruf ist	Verwenden Sie das Teilfenster Auslösen, wenn ausgehender Anruf ist, um anzugeben, wann die Anwendung den Screenpop starten soll: • Verbunden: Wählen Sie diese Option, wenn das System den Screenpop starten soll, sobald die angerufene Partei den Anruf entgegennimmt. • Freigegeben: Wählen Sie diese Option: - wenn das System den Screenpop starten soll, sobald Sie auf die Freigabeschaltfläche auf der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche klicken, oder - sobald Sie das Telefon bzw. das Schreibtischtelefon auflegen oder im Falle anderer Telefoneinstellungen.
Trigger nur, wenn VDN ist	Wenn Sie die Option Trigger nur, wenn VDN ist aktivieren, wird der Screenpop gestartet, sobald ein eingehender Anruf auf einem bestimmten VDN angezeigt wird.  Hinweis: Damit der Screenpop ausgeführt wird, müssen Sie den VDN-Namen (maximal 15 Zeichen) in das zugehörige Feld eingeben.

Schaltfläche	Beschreibung
Hinzufügen	Wenn Sie auf Hinzufügen klicken, wird ein Screenpop-Element ohne Titel in der Liste Screenpop erstellt.
Entfernen	Wenn Sie auf Entfernen klicken, wird der ausgewählte Screenpop aus der Liste Screenpop gelöscht.
Test	Wenn Sie auf Test klicken, wird die entsprechende Screenpop-Konfiguration überprüft.

Verwandte Themen:

[Erstellen eines Screenpops](#) auf Seite 159

[Aktivieren eines Screenpops](#) auf Seite 161

[Bearbeiten eines Screenpops](#) auf Seite 162

[Löschen eines Screenpops](#) auf Seite 162

Feldbeschreibungen der Leiste "Anwendungen starten"

Über die Leiste "Anwendungen starten" können Sie die Eigenschaften eines Startelements konfigurieren.

Die Leiste "Anwendungen starten" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Anwendungen starten	Die Liste Anwendungen starten zeigt alle Startelemente an.  Hinweis: Sie können das Startelement umbenennen, indem Sie auf die entsprechenden Startelemente klicken.
Zu startende Datei, Ordner oder URL	Verwenden Sie das Feld Zu startende Datei, Ordner oder URL , um einen Datei- oder Ordnernamen einzugeben. Sie können stattdessen auch Durchsuchen verwenden, um zu einem Datei- oder Ordnernamen zu wechseln. Wenn Sie statt eines Dateinamens einen Ordnernamen wählen oder eingeben, bleiben die anderen Felder des Menüs "Anwendungen starten" deaktiviert, da diese Eigenschaften nicht zum Suchen der Ordner-Startelemente geeignet sind.

Name	Beschreibung
	 Hinweis: Die Optionen "Zu startende Datei, Ordner oder URL", "Weitere Parameter" und "Vorgabeverzeichnis" unterstützen die Verwendung von Umgebungsvariablen.
Beschreibung	Verwenden Sie das Feld Beschreibung , um eine kurze Beschreibung der Startanwendung zu geben. Die Beschreibung weist den Endbenutzer auf den Zweck der zugewiesenen Startelement-Schaltfläche hin.
Weitere Parameter	Verwenden Sie das Feld Weitere Parameter , um zusätzliche Werte in der Befehlszeile für eine beliebige Drittanbieter-Anwendung einzugeben.
Vorgabeverzeichnis	Verwenden Sie das Feld Vorgabeverzeichnis , um beim Ausführen eines Startelements ein Vorgabeverzeichnis zuzuweisen, oder wählen Sie das Verzeichnis im Feld Vorgabeverzeichnis .  Hinweis: Diese Eigenschaft des Startelements ist wichtig für Drittanwendungen, die intern Referenzpfade für den eigenen Ausführungsort zwecks Zuordnung zugehöriger Komponenten benötigen.

Schaltfläche	Beschreibung
Hinzufügen	Durch Klicken auf Hinzufügen wird ein neues Element in der Liste "Anwendungen starten" und im Menü "Anwendung starten" erstellt.
Entfernen	Durch Klicken auf Entfernen wird das Startelement aus der Liste "Anwendung starten" und aus dem Menü "Anwendung starten" entfernt.
Auf	Durch Klicken auf Auf wird das gewählte Startelement im Feld "Anwendung starten" und im Menü "Anwendung starten" über die aktuelle Position verschoben.
Ab	Durch Klicken auf Ab wird das gewählte Startelement im Feld "Anwendung starten" und im Menü "Anwendung starten" unter die aktuelle Position verschoben.
Test	Durch Klicken auf Test wird das Startelement überprüft. Der Dateiname bzw. der Suchordner, die Parameter und die Informationen zum Vorgabeverzeichnis werden an die ShellExecute Windows-API übergeben. So können Sie feststellen, ob die Anwendung erwartungsgemäß gestartet wird.

Verwandte Themen:

[Hinzufügen eines Startelements](#) auf Seite 133

[Neuanordnen des Startelements](#) auf Seite 134

[Entfernen eines Startelements](#) auf Seite 135

Feldbeschreibungen der Leiste "Verzeichnis"

Über die Leiste "Verzeichnis" können Sie eine LDAP-Verzeichnissuche definieren und konfigurieren. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie die Einstellungen für den Server Ihres elektronischen Telefonbuchs lauten, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator. Durch Konfiguration eines LDAP-Servers können Sie über Avaya one-X Agent mit LDAP-Benutzern kommunizieren. Sie können Datensätze, die mit einer Suche aus dem öffentlichen Verzeichnis abgerufen wurden, der Kontaktliste des Agenten hinzufügen.

Die Leiste "Verzeichnis" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Verzeichnis	Das Listenfeld Verzeichnis zeigt eine Liste der Verzeichnisse an, die zur Konfiguration zur Verfügung stehen. Sie können den Verzeichnisnamen ändern, anhand dessen Sie den Server des elektronischen Telefonbuchs identifizieren wollen.
Serveradresse	Geben Sie im Feld Serveradresse die Netzwerkdomäne oder IP-Adresse des LDAP-Servers ein.
Benutzername	Das Feld Benutzername ist optional. Verwenden Sie das Feld Benutzername , wenn der LDAP-Server eine Autorisierung verlangt.
Passwort	Geben Sie im Feld Passwort das Passwort für den zugehörigen im Feld Benutzername definierten Benutzernamen ein.
Hauptsuchverzeichnis	Geben Sie im Feld Hauptsuchverzeichnis eine LDAP-Format-Zeichenfolge ein, die für einen Informationstyp steht. Beispiel: ou=people, o=meine_firma.de legt fest, dass die Angaben aus der Organisationseinheit (Organization Unit) "people" in der Organisation "meine_firma.de" durchsucht werden sollen. Weitere Informationen zu den Zeichenfolgen "Basisdomänenname" und "Hauptsuchverzeichnis" können Sie der Dokumentation des LDAP-Systems und der Datenbankkonfiguration Ihres Unternehmens entnehmen.

Name	Beschreibung
Port	Geben Sie im Feld Port die Port-Nummer des Servers ein.
Zeitüberschreitung	Geben Sie im Feld Zeitüberschreitung das Zeitüberschreitungsintervall in Sekunden ein, nach dessen Ablauf die Suche unterbrochen wird. Geben Sie beispielsweise 200 ein.
Max. Einträge	Geben Sie in das Feld Max. Einträge ein, wie viele Einträge maximal zurückgegeben werden sollen. Geben Sie beispielsweise 200 ein.
Bindungsoption:	Das Dropdown-Feld "Bindungsoption" erlaubt es Ihnen, den LDAP-Dienst-Typ zu wählen. Sie können eine der nachfolgenden Optionen wählen: • Einfache Bindung: Verwenden Sie die Option Einfache Bindung, wenn das elektronische Telefonbuch eine Schnittstelle mit einem LDAPv2-Server haben soll. • Aktives Verzeichnis "GSS Bind" verwenden: Verwenden Sie die Option Aktives Verzeichnis "GSS Bind" verwenden, wenn das elektronische Telefonbuch eine Schnittstelle mit einem LDAPv3-Server haben soll.

Schaltfläche	Beschreibung
Hinzufügen	Wenn Sie auf Hinzufügen klicken, wird ein Verzeichnis ohne Titel in der Liste Verzeichnisname erstellt.
Entfernen	Durch Klicken auf Entfernen , wird das ausgewählte Verzeichnis aus der Liste Verzeichnisname gelöscht.

Verwandte Themen:

[Definieren des elektronischen Telefonbuchdienstes](#) auf Seite 163

[Löschen eines elektronischen Telefonbuchdienstes](#) auf Seite 166

Feldbeschreibungen für die Leiste "Arbeitsprotokoll"

Die Leiste "Arbeitsprotokoll" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Eingehende Anrufe protokollieren	Wählen Sie diese Option, um alle eingehenden Anrufe im Fenster Arbeitsprotokoll aufzuzeichnen.

Name	Beschreibung
Ausgehende Anrufe protokollieren	Wählen Sie diese Option, um alle ausgehenden Anrufe im Fenster Arbeitsprotokoll aufzuzeichnen.
Eingehende IMs protokollieren	Wählen Sie diese Option, um alle eingehenden IM-Interaktionen im Fenster Arbeitsprotokoll aufzuzeichnen.
Ausgehende IMs protokollieren	Wählen Sie diese Option, um alle ausgehenden IM-Interaktionen im Fenster Arbeitsprotokoll aufzuzeichnen.
Eingehende TTYs protokollieren	Wählen Sie diese Option, um alle eingehenden TTY-Interaktionen im Fenster Arbeitsprotokoll aufzuzeichnen.
Ausgehende TTYs protokollieren	Wählen Sie diese Option, um alle ausgehenden TTY-Interaktionen im Fenster Arbeitsprotokoll aufzuzeichnen.
Abschriften speichern	Wählen Sie diese Option, um die Abschrift der jeweiligen Interaktion zu speichern. Sie können die Abschriften über das Fenster Arbeitsprotokoll einsehen.
Anzahl der Tage, während derer Kontaktaufzeichnungen im Verlauf behalten werden	Geben Sie die Anzahl der Tage an, die die Aufzeichnungen im Arbeitsprotokoll gespeichert werden sollen.
Anzahl der Kontakte pro Bildschirm	Geben Sie die Anzahl der Protokolle an, die gleichzeitig im Fenster Arbeitsprotokoll angezeigt werden sollen.
Verlauf löschen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um alle Aufzeichnungen aus dem Fenster Arbeitsprotokoll zu löschen.

Verwandte Themen:

[Hinzufügen eines Kontakts vom Fenster Arbeitsprotokoll](#) auf Seite 119

[Anzeigen des Fensters "Arbeitsprotokoll"](#) auf Seite 125

[Anzeigen weiterer Protokolldetails](#) auf Seite 127

[Entfernen der Arbeitsprotokoll-Datensätze](#) auf Seite 128

[Suchen eines Arbeitsprotokoll-Datensatzes](#) auf Seite 129

[Durchsuchen eines Arbeitsprotokolls über das Fenster "Erweiterte Suche"](#) auf Seite 130

Feldbeschreibungen für die Leiste "Desktop-Integration"

In der Leiste "Desktop-Integration" können Sie zusätzliche Plug-Ins integrieren. Sie bietet die folgenden Steuerelemente:

 Hinweis:

Das System bietet die Option, das Programm "Click-to-Dial" zum Zeitpunkt der Installation zu installieren. Sie müssen das Web-Programm neu starten, um die Funktion "Desktop-Integration" zu aktivieren.

Name	Beschreibung
Wählnummern von Internet Explorer aktivieren	Verwenden Sie die Option Wählnummern von Internet Explorer aktivieren , wenn das System eine in Microsoft Internet Explorer angezeigte korrekt formatierte Telefonnummer wählen soll.
Wählnummern von Firefox aktivieren	Verwenden Sie die Option Wählnummern von Firefox aktivieren , wenn das System eine in Mozilla Firefox angezeigte korrekt formatierte Telefonnummer wählen soll.

Verwandte Themen:

[Verwenden der Funktion "Anruf per Mausclick"](#) auf Seite 111

Feldbeschreibungen der Leiste "Sprachnachricht-Integration"

Avaya one-X Agent bietet die Möglichkeit, das Sprachnachricht-System mit einem Telefon, einer Anwendung oder einem Web-Browser zu integrieren. Sie können die Anzeige "Nachricht empfangen" auf der registrierten Nebenstelle aktivieren und die Sprachnachricht vom Sprachnachricht-System abrufen.

 Wichtig:

Sie können jeden Sprachnachricht-Dienst jederzeit integrieren.

 Hinweis:

Bevor Sie den Sprachnachricht-Dienst für Ihre Nebenstelle integrieren, erkundigen Sie sich beim Systemadministrator, ob Ihre Nebenstelle beim Sprachnachricht-System bereits registriert ist.

Die Leiste "Sprachnachricht-Integration" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Nachrichtenzugriff aktivieren	Aktivieren Sie die Option Nachrichtenzugriff aktivieren , wenn Avaya one-X Agent eine der Optionen unter Wenn Sprachnachricht-Anzeige geklickt ist initiieren

Name	Beschreibung
	soll, sobald Sie auf das Sprachnachricht-Symbol im Hauptfenster klicken.
Wenn Sprachnachricht-Anzeige geklickt ist	Die Option Wenn Sprachnachricht-Anzeige geklickt ist bestimmt, welche Aktion das System ausführen muss, wenn Sie auf das Sprachnachricht-Symbol in der oberen Leiste klicken. • Diese Nummer wählen: Verwenden Sie die Option Diese Nummer wählen, wenn das System eine Telefonnummer oder eine Nebenstelle im zugehörigen Feld wählen soll. Sie müssen im zugehörigen Feld eine Telefonnummer oder eine Nebenstelle eingeben. • Diese Anwendung starten: Verwenden Sie die Option Diese Anwendung starten, wenn das System ein im zugehörigen Feld angegebenes Programm ausführen soll, sobald Sie auf das Symbol "Sprachnachricht" klicken. Sie müssen den Pfad und Dateinamen eines ausführbaren Programms im zugehörigen Feld eingeben. • Internet-Seite öffnen: Verwenden Sie die Option Internet-Seite öffnen, wenn das System eine URL-Adresse öffnen soll, sobald Sie auf das Sprachnachricht-Symbol klicken. Sie müssen im zugehörigen Feld einen gültigen URL eingeben.

Verwandte Themen:

[Integrieren des Sprachnachricht-Systems](#) auf Seite 56

[Integrieren des Sprachnachricht-Systems](#) auf Seite 56

[Zugreifen auf Ihre Sprachnachrichten](#) auf Seite 109

Feldbeschreibungen der Leiste "Ursachencodes"

Die Leiste "Ursachencodes" enthält die folgenden Steuerelemente:

Listenelemente des Listenelements Zu bearbeitendes Menü auswählen.	Beschreibung
AUX-Ursachencodes	AUX-Ursachencodes beschreiben den Grund für das Ändern des Status in den AUX-Modus. Verwenden Sie das Listenelement AUX-Ursachencodes für folgende Aktionen:

Listenelemente des Listenfelds Zu bearbeitendes Menü auswählen.	Beschreibung
	• Lokales Definieren von AUX-Ursachencodes im Verzeichnis • Zuordnen von AUX-Ursachencodes zu numerischen Ursachencodes, die in Avaya Aura® Communication Manager unterstützt werden
Abmelden-Ursachencodes	Die Abmelden-Ursachencodes beschreiben den Grund, warum eine Abmeldung vom ACD-Dienst erfolgte. Über das Listenfeld Abmelden-Ursachencodes erstellen Sie Abmelden-Ursachencodes und verknüpfen diese mit numerischen Ursachencodes, die in Avaya Aura® Communication Manager unterstützt werden.
Arbeits-Ursachencodes	Sie können Arbeits-Ursachencodes erstellen, und den Arbeitscode zum Zeitpunkt der Arbeitselement-Beendigung zuweisen. Über das Listenfeld Arbeits-Ursachencodes können Sie Arbeitscodes lokal im Verzeichnis definieren.

Verwandte Themen:

[Definieren von Ursachencodes für die Arbeit](#) auf Seite 58

[Definieren von Ursachencodes für das Abmelden](#) auf Seite 60

[Definieren von Ursachencodes für AUX](#) auf Seite 61

[Zuweisen eines Arbeitscodes](#) auf Seite 106

Feldbeschreibungen für Leiste "Ereignisprotokollierung"

Verwenden Sie die Leiste "Ereignisprotokollierung", um die Ereignisprotokolle für Avaya one-X Agent zu konfigurieren.

Die Leiste "Ereignisprotokollierung" enthält die folgenden Optionen:

Name	Beschreibung
Protokolliergrad	Avaya one-X Agent unterstützt vier Protokolliergrade. Die folgenden Protokolliergrade beziehen sich auf die oneXAgent.log-Protokolldateien: • DEBUG: Der Protokolliergrad DEBUG zeichnet Informations-, Fehler-, Warn- und Fehlerbehebungsmeldungen auf.

Name	Beschreibung
	 Hinweis: Der Protokolliergrad DEBUG wird für alltägliche Produktionssysteme nicht empfohlen, da hierbei ein starker Datenverkehr generiert wird und das ständige Öffnen, Schließen und Schreiben von Dateien die Leistung von Antivirensoftware beeinträchtigen könnte, die so konfiguriert ist, dass sie jeden Dateizugriff auf diese Protokolle überprüft. Zur Fehlersuche und -behebung bei spezifischen Problemen kann DEBUG auf einem bestimmten PC eingerichtet werden. • INFO: Der INFO-Protokollierungsgrad zeichnet Informations-, Fehler- und Warn-Meldungen auf. • WARNING: Der WARNING-Protokollierungsgrad umfasst Fehler- und Warnmeldungen. • ERROR: Der ERROR-Protokollierungsgrad zeichnet nur Fehler auf.
Appender	• LocalLogging_AvayaFormat: Die speziellen Avaya-Protokollierungsspezifikationen werden verwendet. Das Format ist gut für einen Protokollierungs-Parser geeignet, jedoch nicht besonders benutzerfreundlich. Protokolle werden an das lokale Protokolldatei-Verzeichnis gesendet. • LocalLogging_GeneralFormat: Es werden leicht zu lesende Protokolle erstellt, die benutzerfreundlicher sind als das Avaya-Format. Protokolle werden an das lokale Protokolldatei-Verzeichnis gesendet. • CentralLogging: Protokolle werden an den zentralen Server gesendet. Der Administrator muss den Namen oder die IP-Adresse des zentralen Protokollierungsservers angeben. Dieses Format ist ebenfalls gut für Parser geeignet.
Externer Host für zentrales Anmelden	Hier können Sie die IP-Adresse des externen Hosts für die zentrale Anmeldung angeben.
Schaltfläche	Beschreibung
Protokoll anzeigen	Wenn Sie auf Protokoll anzeigen klicken, werden die Protokolldateien für das entsprechende Protokoll angezeigt.

Feldbeschreibungen für Leiste "Outlook Kontakte"

Die Leiste "Outlook Kontakte" ermöglicht das Konfigurieren der Microsoft Outlook-Kontakte mit Avaya one-X Agent. Die Leiste "Outlook Kontakte" enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Exchange Server-Adresse	Verwenden Sie das Feld Exchange Server-Adresse , um die Exchange Server-Adresse einzugeben.
Benutzername	Verwenden Sie das Feld Benutzername , um den Anmeldenamen einzugeben, mit dem Sie auf die Exchange Server-Adresse zugreifen können (wenn der Exchange Server eine Autorisierung erfordert).
Passwort	Verwenden Sie das Feld Passwort , um das Passwort für den im Feld Benutzername angegebenen Benutzernamen einzugeben.
Domäne	Geben Sie im Feld Domäne den Domännennamen des Exchange-Servers ein.
Zeitüberschreitung	Geben Sie im Feld Zeitüberschreitung das Zeitüberschreitungsintervall in Sekunden ein, nach dessen Ablauf die Suche unterbrochen wird. Geben Sie beispielsweise 200 ein.

Verwandte Themen:

[Importieren eines Kontakts aus Outlook Kontakte](#) auf Seite 121

[Konfigurieren von Outlook Kontakte](#) auf Seite 164

Feldbeschreibungen für die Leiste "Wählregeln"

In der Leiste "Wählregeln" sind die folgenden Steuerelemente verfügbar:

Name	Beschreibung
WÄHLREGELN	
Amtsleitungsnummer:	Geben Sie in diesem Feld die Nummer für die Amtsleitung ein. In Nordamerika ist normalerweise 9 eingestellt. In Europa ist normalerweise 0 eingestellt. Beispiel: Wenn Sie in Nordamerika sind, müssen Sie die

Name	Beschreibung
	Nummer 9 eingeben, um die Amtsleitung zu bekommen.
Ihr Ländercode	Geben Sie in diesem Feld den Ländercode zum Zugreifen auf Communication Manager an. Geben Sie beispielsweise 1 für Nordamerika, 44 für Großbritannien oder 61 für Australien ein.
Ortskennzahlen	Geben Sie in diesem Feld die Ortsvorwahlen im Ortsnetzbereich des Standorts von Communication Manager ein. Geben Sie mehrere Nummern als kommagetrennte Liste ohne Leerzeichen ein. Geben Sie beispielsweise 720, 721 ein.
Nummer für Ferngespräche	Geben Sie in diesem Feld den Zugriffscode ein, der im öffentlichen Telefonnetz für Ferngespräche erforderlich ist. Geben Sie beispielsweise 1 für Nordamerika ein.
Nummer für internationale Anrufe	Geben Sie in diesem Feld den Code ein, der in dem öffentlichen Telefonnetz, in dem sich Communication Manager befindet, zum Wählen einer internationalen Telefonnummer erforderlich ist. Geben Sie z. B. in Nordamerika 011 ein.
Nebenstellenlänge für interne Nebenstellenanrufe	Geben Sie in diesem Feld die Länge der Nummer für interne Nebenstellenanrufe ein. Wenn Ihre internen Nebenstellen beispielsweise fünfstellig sind, müssen Sie 5 eingeben. Wenn Sie die Länge der internen Nebenstellenummer zuweisen, behandelt Avaya one-X Agent die gewählte Nummer mit der definierten Anzahl von Ziffern als interne Nebenstelle.  Hinweis: Communication Manager unterstützt die Angabe mehrerer Längen für Nebenstellenummern. Wenn Ihre Firma beispielsweise interne Nebenstellen mit drei, fünf und sieben Ziffern unterstützt, geben Sie 3, 5, 7 ein. Die einzelnen Werte müssen durch Kommas voneinander getrennt werden.
Länge von Inlandsnummern einschließlich Vorwahl	Geben Sie in diesem Feld die Länge von Nummern für nationale Ferngespräche für den Standort von Communication Manager ein. Dies beinhaltet auch eventuelle Ortskennzahlen. Geben Sie beispielsweise 10 für Nordamerika ein.  Hinweis: Einige Länder unterstützen variable nationale Telefonnummern. Sie können jede gültige Telefonnummer in eine durch Kommas getrennte Liste eingeben. Sie können beispielsweise variable nationale Tele-

Name	Beschreibung
	fonnummern für Länder eingeben, die mehrere Längen unterstützen, wie etwa 10, 11, 12.
Bei Ortsgesprächen Vorwahl mitwählen	Mit dieser Option geben Sie an, dass bei Ortsgesprächen die Ortskennzahl mit angegeben werden muss. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn im Feld "Ortskennzahlen" lediglich eine einzige Ortsvorwahl angegeben ist.
Ferngesprächsvorwahl bei Ortsgesprächen hinzufügen	Verwenden Sie diese Option, um die im Feld Nummer für Ferngespräche angegebene Vorwahl einer Ortskennzahl voranzustellen.  Hinweis: Sie können diese Option wählen, wenn Sie entweder nur eine Ortskennzahl haben und die Option zum Mitwählen der Vorwahl aktiviert ist, oder wenn im Feld "Ortskennzahlen" mehrere Nummern angegeben sind und die Option zum Mitwählen der Vorwahl deaktiviert ist; die Vorwahl ist dann bereits in der Wahlzeichenfolge enthalten und muss nicht erneut gewählt werden.
Bestätigungsfenster vor Nummernwahl anzeigen	Mit dieser Option wird festgelegt, ob ein Bestätigungsfenster mit der tatsächlichen Nummer an Communication Manager gesendet werden soll, bevor ein Anrufversuch unternommen wird.
Zeitraum (Komma) der Wählpause (in Sek.)	Geben Sie in diesem Feld die Zeitspanne für jedes Kommazeichen im Wählfeld an, die vor dem Wählen der nächsten Ziffer verstreichen soll. Standardmäßig ist dieses Feld auf 2 Sekunden eingestellt.  Hinweis: Während eine Nummer gewählt wird, sind die Anrufsteuerelemente von Avaya one-X Agent solange deaktiviert, bis die Nummer vollständig – einschließlich Pausen oder Autorisierungscode – gewählt werden kann.
AUTORISIERUNGSCODE UND NETZKENNZAHL	
Autorisierungscode aktivieren	Mit dieser Option aktivieren Sie die automatische Wahl von Autorisierungscode.
Autorisierungscode	Geben Sie in diesem Feld einen Autorisierungscode an.
Autorisierungscode/Netzkennzahl senden	Mit dieser Option definieren Sie die Anruftypen, an die die Anwendung den Code anhängen muss, um externe Anrufe zu tätigen.

Name	Beschreibung
	• Wählen Sie Bei Ortsgesprächen, wenn der Autorisierungscode bei Ortsgesprächen verwendet werden soll. • Wählen Sie Bei nationalen Ferngesprächen, wenn der Autorisierungscode bei nationalen Ferngesprächen verwendet werden soll. • Wählen Sie Bei internationalen Gesprächen, wenn der Autorisierungscode bei Auslandsgesprächen verwendet werden soll.

Verwandte Themen:

[Einrichten der Wählregeln](#) auf Seite 44

Feldbeschreibungen für Leiste Tastenton-Kurzbefehle

Mit der Leiste Tastenton-Kurzbefehle erstellen Sie Tastenton-Kurzbefehle im Fenster Tastenfeld. Die Leiste Tastenton-Kurzbefehle enthält die folgenden Steuerelemente:

Name	Beschreibung
Tastenton-Kurzbefehle	Im Feld Tastenton-Kurzbefehle werden alle Telefonnummern angezeigt, die mit der Option "Tastenton-Kurzbefehle" im Tastenfeld-Fenster verknüpft sind. Sie können die Telefonnamen umbenennen, indem Sie auf die entsprechenden Namen klicken.
Telefonnummer	Verwenden Sie dieses Feld zum Festlegen der Telefonnummer für die Tastenton-Kurzbefehlleiste. Die Nummern für einen Tastenton-Kurzbefehl können beliebig lang sein und die Zeichen * und # enthalten. Die Nummer muss keinem bestimmten Format entsprechen.

Schaltfläche	Beschreibung
Hinzufügen	Wenn Sie auf Hinzufügen klicken, wird ein Kurzbefehl ohne Titel in der Leiste "Tastenton-Kurzbefehle" erstellt.
Entfernen	Wenn Sie auf Entfernen klicken, wird das ausgewählte Element aus der Leiste "Tastenton-Kurzbefehle" gelöscht.

Verwandte Themen:

[Erstellen von Tastenton-Kurzbefehlen](#) auf Seite 141

Feldbeschreibungen für die Leiste "Profile"

In der Leiste "Profile" stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

Name	Beschreibung
Profile	In der Liste Profile werden sowohl die benutzerdefinierten Profile als auch das Vorgabeprofil angezeigt.  Hinweis: Sie können das Profil nicht umbenennen. Sie müssen zunächst das Profil kopieren und umbenennen, um anschließend die unerwünschte Kopie löschen.
Alle Anmeldungen für das ausgewählte Profil automatisch ausführen	Aktivieren Sie die Option Alle Anmeldungen für das ausgewählte Profil automatisch ausführen, um alle Anmeldesequenzen des ausgewählten oder aktuellen Profils auszuführen, ohne dass ein Dialogfeld zur Profilauswahl angezeigt wird. Die Sequenz hängt von der Einstellung der Anmeldeoption im Anmeldefenster (manuell oder automatisch bei anderen Parametern) ab. Wird die Option nicht aktiviert, werden bei Vorhandensein mehrerer Profile entsprechende Optionen zur Auswahl des jeweiligen Profils aus einer Liste angezeigt. Beim Start von Avaya one-X Agent auf Ihrem PC müssen Sie das zu verwendende Profil auswählen.

Schaltfläche	Beschreibung
+	Klicken Sie auf Hinzufügen (+), um der Liste Profile ein Profil "Ohne Titel" hinzuzufügen.  Hinweis: Das neue Profil basiert auf dem bestehenden Profil, das in der Liste "Profile" hervorgehoben wird.
-	Klicken Sie auf Löschen (-), um das ausgewählte Profil aus der Liste Profile zu entfernen.

Verwandte Themen:

[Definieren eines Sachbearbeiter-Profiles](#) auf Seite 54

Feldbeschreibungen im Dialogfeld "Audio-Überwachung"

Das Dialogfeld "Audio-Überwachung" unterstützt Sie beim Überprüfen der Statistiken von Mikrofon-, Lautsprecher- und VoIP-Datenverkehrsinformationen. Daneben ermöglicht es Ihnen, die bei einem aktiven Anruf mitgesendeten Störungen zu verringern.



Hinweis:

Die VoIP-Statistiken stehen nur während eines aktiven Anrufs zur Verfügung.

Das Dialogfeld "Audio-Überwachung" enthält die folgenden Optionen:

Name	Beschreibung
Mikrofon	Mit der grünen Ton-Statusanzeige wird die Stärke der Audio-Qualität bei Verbindung mit Ihrem PC bestimmt.
Lautsprecher	Mit der grünen Ton-Statusanzeige wird die Stärke der Lautsprecher-Qualität bei Verbindung mit Ihrem PC bestimmt.
Codec	Zeigt ein Gerät an, das die auf digitalen Netzwerken übertragenen Binärsignale in Analogsignale für analoge Netzwerke umwandelt.
Ziel	Die Fortschrittsanzeige zeigt das Ziel des Anrufs an. In diesem Release ist das Ziel immer auf "Not Available" (Nicht verfügbar) eingestellt.
Datenverkehr	In diesem Feld wird die Anzahl der Überlastungen im Netzwerk angezeigt. In diesem Release ist dies immer auf "Not Available" (Nicht verfügbar) eingestellt.
Verworfen	In diesem Feld werden die Pakete angezeigt, die empfangen und verworfen wurden. In diesem Release ist das Feld immer auf "0" eingestellt.
Ausgeschieden	In diesem Feld werden die Pakete angezeigt, die nicht empfangen wurden. In diesem Release ist dies immer auf "0" eingestellt.
Jitterpuffer	Die grüne Statusleiste zeigt die Verzögerung eingehender Pakete in Millisekunden (ms) an. Der Jitterpuffer speichert die eingehenden Datenpakete vorübergehend, um Verzögerungsschwankungen zu verringern, und sendet die Sprachpakete in gleichmäßigen Intervallen an den Sprachprozessor weiter. Bei den Paket-Ankunftszeiten kann es auf Grund von Netzwerküberlastungen, Zeitabweichungen oder Routing-Änderungen zu Schwankungen kommen.

Name	Beschreibung
Ping-Verzögerung	Die grüne Statusleiste zeigt die Verzögerung einer Stapeldatei zwischen zwei PINGS an, bevor das Timeout angezeigt wird.
Wahrgenommene Verzögerung	Dieses Feld zeigt die Netzwerkverzögerung beim Empfang von Paketen in Millisekunden an.
Qualität	Dieses Feld zeigt den Prozentsatz der verlorenen Pakete beim Paketempfang an.
Stummunterdrückung aktiviert	Wählen Sie das Kontrollkästchen Stummunterdrückung aktiviert, wenn Avaya one-X Agent keine Audio-Signale übertragen soll, während Sie nicht sprechen. Hierdurch reduziert das System die Gesamtzahl der Pakete, die über Ihre VoIP-Verbindung gesendet werden.  Hinweis: Sie können dies nicht aktivieren, wenn Sie Avaya one-X Agent im Modus "Arbeitsplatz" registriert haben.

Verwandte Themen:

[Einstellen der Audio-Qualität und des VoIP-Verkehrs](#) auf Seite 108

Feldbeschreibungen für das Dialogfeld "Anrufbestätigung"

Das Anrufbestätigungsfenster wird angezeigt, wenn Sie die Option **Vor Wählen einer Nummer Bestätigungsfenster anzeigen** in der Leiste "Wählregeln" aktiviert haben.

Im Dialogfeld "Anrufbestätigung" stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

Name	Beschreibung
Telefonnummer	Im Feld Telefonnummer wird die Nummer angezeigt, die Sie über das Feld Texteingabe gewählt haben.
Wird gewählt als	Im Feld Wird gewählt als werden die genauen Nummern einschließlich Wählregeln angezeigt, wenn diese bereits vor dem Senden eines Anrufs an die gewählte Nummer definiert wurden. Über dieses Feld können Sie die Nummer auch ändern, bevor Sie einen Anruf senden.
Diese Nachricht nicht mehr anzeigen	Aktivieren Sie die Option Diese Nachricht nicht mehr anzeigen , wenn Sie die Meldung beim Wählen einer

Name	Beschreibung
	Nummer nicht mehr sehen wollen. Sie können diese Option über die Leiste "Wählregeln" wieder aktivieren.

Index

A

Abkürzungsmenü	100	Anrufbestätigungsfenster	223
abmelden	112	Anrufe weiterleiten	83
Abmelden	104	Anrufen des Supervisors	76
Abmelden eines Sachbearbeiters	177	Anruflhistorie	125
Abmeldung	112	Anrufprotokolle	125
Ad-hoc-Weiterleitung	177	Anrufschaltfläche	24
Aktionsleiste	26	Anrufumleitung	83
allgemeine Steuerelemente		Anrufweiterleitung mit Kundenkontakt	84
Audiosteuerung	16	Anwendung starten	110 , 133
Stoppen von Sachbearbeiter-Grußansagen-Schaltfläche	16	starten	110
Stumm-Schaltfläche	16	Anwendung starten-Menü	133
Wiedergabe von Sachbearbeiter-Grußansagen-Schaltfläche	16	Anwendungs-Steuerelemente	18
als Sachbearbeiter beenden	112	Anzeigeeinstellungen für Nachrichten	49
alternative Serveradressen	47	anzeigen	
Alternative Serverliste, Leiste		Arbeitselement-Details	106
Beschreibung der Felder	199	Arbeitsprotokollinformationen	127
Ändern der Einstellungen für Entgegennahme		Abschriften	178
in automatische Annahme	103	Arbeitselement	106
in manuelle Annahme	103	IM-Abschriften	178
Anfangskonfiguration	35	Sachbearbeiter-Arbeitsprotokoll	178
angekündigte Anrufweiterleitung	84	TTY-Abschriften	178
anmelden	197	Anzeigen des Presence-Status	93
Anmelden von einem PC aus	36	Anzeigen des Tastenfelds	139
Anmelden von einem Schreibtischtelefon	38	Anzeigen von Arbeitsprotokollen	125
Anmelden-Leiste	195	Anzeigen von IM-Abschriften	127
Anmeldungsleiste	195	Anzeigen von TTY-Abschriften	127
Annehmen eines eingehenden Arbeitselements	65	Arbeit nach Anruf	
Annehmen von TTY-Anrufen	99	Anschlussarbeit	107
Anpassen der Anzeige	166	Beenden der Arbeit	107
Anpassen der Tastenfeld-Schaltflächen		Arbeitsbearbeitung	47 , 200
entfernen	143	Arbeitsbearbeitung-Leiste	200
hinzufügen	143	Arbeitscode	106
Anpassen der Video-Qualität	150	Arbeitselement Dienstbeobachtung	173
Anpassen von Feldern	166	Arbeitselement-Informationen	22
Anruf annehmen	65	Arbeitselement-Menü	
Anruf auflegen		manuelles Annehmen	
auflegen	87	automatisches Annehmen	20
Anruf aus der Warteschleife nehmen	78	Arbeitselement-Steuerelemente	21
Anruf in Konferenzschaltung einbinden	79	Arbeitsoptionen-Menü	27
Anruf per Mausklick	213	Arbeitsplatz-Einstellung	36
Anrufbearbeitung	48 , 52	Arbeitsprotokoll	125 , 211
Anrufbearbeitungsleiste	189	Arbeitsprotokoll-Fenster	71
		Arbeitsprotokoll-Leiste	211
		Arbeitsprotokolle	125 , 128
		Anrufprotokolle	128
		anzeigen	128
		Audio-Leiste	181

Audio-Überwachung	222
Audiodateien	148
Audiosteuerung	108
Auflegen bei TTY-Anrufen	101
Aufzeichnen von Grußansagen	153
aus Avaya one-X Communicator	94
aus Microsoft Office Communicator Server	94
Ausführen von one-X Agent	32
ausgehender Anruf	69
ausstehende Abmeldung	112
automatische Warteschleife	78
Autorisierungscode	44
AUX	104

B

Bearbeiten von Telefonanrufen	65
Bearbeitung von TTY-Anrufen	97
Beenden eines TTY-Anrufs	101
Beenden von one-X Agent	113
Benutzeroberflächen-Leiste	192
Benutzertyp auswählen	43
Beobachtung von Sachbearbeiterdiensten	173
Beobachtung von Sachbearbeitern starten	173
stoppen	173
Bereit	104
Beschreibung der Felder IM-Leiste	198
Bilddateien	148

D

Datensätze anzeigen	173
Definieren der Anzeige für eingehende Anrufe	48 , 52
Definieren der TTY-Anrufanzeige	51
Definieren des Ursachencodes Abmelden-Ursachencode	60
Definieren eines Sachbearbeiter-Profiles	55
Definieren von Arbeitscodes Arbeitscode	58
Definieren von Optionen zur Arbeitsbearbeitung	47
Definieren von Ursachencodes AUX-Ursachencode	61
Desktop-Freigabe	171
Desktop-Freigabe beenden	172
Desktop-Integrationsleiste	213
Dienstbeobachtung	173
direktes Weiterleiten	83
Direktkonferenz	80

E

Einführung	11
eingehendes Arbeitselement	65
Einleiten einer Desktop-Freigabe	171
Einrichten von Screenpops	159 , 161
Einschaltung in einen aktiven Anruf	176
elektronisches Telefonbuch	163 , 166
entfernen	124
Entfernen eines Arbeitsprotokolls	128
Entfernen eines Telefonbuchdienstes	166
Entfernen von Sachbearbeiter-Grußansage	157
Entgegennehmen eines Video-Anrufs	146
Ereignisprotokollierung-Leiste	215
Erste Schritte	31
Erstellen einer Sachbearbeiter-Grußansage	153
erweiterte Audio-Feldbeschreibungen	183
erweiterte Suche Erweiterte Suche-Option	130
Filtern von Kontakten	130
externe Sachbearbeiter-Abmeldung	177
externe Web-Kamera übernehmen	146

F

Feldbeschreibungen der Registerkarte Abkürzungen TTY-Abkürzungen	189
Feldbeschreibungen im Dialogfeld "Audio-Überwachung"	222
Felder des IM-Fensters	90
Fenster "Arbeitsliste"	20
festlegen	44
freigeben	146
Freigeben von Mediendateien	148
Funktionen-Menü	27

G

gängige Aufgaben	103
grundlegende Audio-Feldbeschreibungen	181
grundlegende Video-Feldbeschreibungen	184
Grußansage-Trigger	155 , 203
Aktivierungskriterien	155
Grußansage-Trigger-Leiste	203

H

halten	77
Hauptfenster Aktionsleiste	13

Arbeitsliste	13
obere Leiste	13
Hinweise, rechtliche	2
Hinzufügen von Screenpops	159

I

IM (Sofortnachricht)	
Allgemein, Registerkarte	187
Funktionen	89
Presence-Funktionen	89
IM beenden	96
IM bei Sprachanrufen	96
IM per Mausklick	94 , 95
IM stoppen	96
IM-Einstellungen	42
IM-Konsultation	96
IM-Kontakt	94
Importieren von Kontakten	119
Initiieren eines Video-Anrufs	145
Intervention	176

K

Konferenzschaltung	79–81
direkt	80
konsultativ	81
konfigurieren	51 , 150
Anzeige eingehender TTY-Anrufe	51
Konfigurieren der Anzeige eingehender Nachrichten	49
Konfigurieren der Sachbearbeiter-Einstellungen	41
Konfigurieren von IM-Einstellungen	42
konsultative Konferenzschaltung	81
konsultieren	
Kontakte	73
mit Supervisor	85
Verwenden der Kontaktliste	85
Verwenden von Kurzwahl	85
Wechseln zwischen Anrufen	85
mit Sachbearbeiter	85
Verwenden des Texteingabefelds	85
Kontakt	
anzeigen	115
aus dem elektronischen Telefonbuch	120
aus Outlook Kontakte	121
Hinzufügen eines Kontakts	116 , 119
Hinzufügen vom elektronischen Telefonbuch	119
Importieren eines Kontakts	120 , 121
Kontaktlisten	115
vom elektronischen Telefonbuch hinzufügen	116
Kontaktdetails	

ändern	122
bearbeiten	122
Dialogfeld	117
editieren	122
Kontaktliste	115
Kontaktprotokoll	211
Kontaktprotokoll-Leiste	211

L

Leiste "Anwendungen starten"	208
Leistungsoptimierung	151
löschen	124
Löschen einer Grußansage	157
Löschen einer Telefonnummer	170
Löschen eines Kontaktprotokolls	128
Löschen eines Telefonbuchs	166

M

manuelle Warteschleife	77
Markieren als Kontakt	
als Favoriten	123
Kurzwahl	123
markierter Kontakt	123
Markieren eines Kontakts	
als Favoriten	124
besonderer Kontakt	124
Kurzwahl	124
Medien-Darstellungsstatus	23
Mediendateien	148

N

Nachrichtenanzeige	14
Netzkennzahl	44
Neue Arbeit-Element	27

O

Obere Leiste	
Allgemeine Steuerungsschaltflächen	14
Benutzeroberfläche-Schaltflächen	14
Einstellungen-Menü	14
Sachbearbeiterstatus-Symbol	14
Sprachnachricht-Anzeige	14
one-X Agent-Registrierung	38 , 39
Optimieren der Videoleistung	151
Outlook Kontakte	163
Outlook Kontakte-Feldbeschreibungen	165 , 217

P

Platzieren eines Anrufs	69
Profile-Feldbeschreibungen	221

R

Rechtliche Hinweise	2
Registrieren bei Communication Manager	36 , 38
Registrierung	35

S

Sachbearbeiter beobachten	173
Sachbearbeiter extern abmelden	177
Sachbearbeiter-Abmeldung	112
Sachbearbeiter-Anmeldung-Leiste	197
Sachbearbeiter-Einstellungen	41 , 181 , 187
Sofortnachricht	187
Sachbearbeiter-Einstellungen und -Steuerelemente	181
Sachbearbeiter-Grußansagen	57 , 105 , 153 , 154 , 156
aktivieren	57 , 154
ändern	156
modifizieren	156
Schritte	57 , 154
bearbeiten	156
einschalten	57 , 154
Sachbearbeiter-Grußansagen auf Switcher wiedergeben	157
Sachbearbeiter-Grußansagen-Leiste	191
Sachbearbeiter-Profil	55
Sachbearbeiter-Steuerelemente	181
Sachbearbeiterschulung	176
Sachbearbeiterstatus-Beschreibung	
abmelden	15
AUX	15
bereit	15
Schaltflächen der Symbolleiste	63
Schaltflächen-Symbolleiste anzeigen	63
Schließen des Videofensters	149
Schließen von one-X Agent	113
Schnellmitteilung	175
Schreibtischtelefon-Anmeldung	38
Schulung eines Sachbearbeiters	176
Screenpop	159 , 162
bearbeiten	162
editieren	162
entfernen	162
löschen	162
Screenpop-Leiste	205
Sekundärfenster	28

Sofortnachricht	
Antworten	188
Benachrichtigungen	187
Sofortnachricht	
Antworten, Feldbeschreibungen	188
Benachrichtigung, Feldbeschreibungen	187
Sonstiges Telefon, Einstellungen	39
Sprachnachricht	56 , 109 , 213
integrieren	56
zugreifen	109
Sprachnachricht-Anzeige	14
Sprachnachricht-Integration-Feldbeschreibungen	213
Sprachversionen	11
Startelement	
entfernen	135
erstellen	133
löschen	135
neu anordnen	134
hinzufügen	133
Starten der one-X Agent-Anwendung	32
Status des Arbeitselements	20
Steuerelemente der Benutzeroberfläche	19
Stoppen von IM-Interaktionen	96
Stummschalten	86 , 148
Stummschaltung aufheben	86
suchen	122 , 129
einer Telefonnummer	122
eines Kontakts	122
Filtern eines Kontakts	129
Kontakt	122 , 129
Telefonnummer	129
Supervisor	173
Supervisor-Funktionen	173
Switcher II-Unterstützung	157
für Schreibtischtelefon	157
für sonstiges Telefon	157
Symbolleiste	
konfigurieren	63
Einstellungen	63
Systemeinstellungen	195
Systemintegrität	222
Systemverwaltung	195
Systemverwaltung und Steuerelemente	195

T

Tastenfeld	139
Tastenfeld-Fenster	
Schaltflächen-Beschreibungen	140
Tastenfeld-Leiste	143
Tastenton-Kurzbefehle	

erstellen	141
hinzufügen	141
Tastenton-Kurzbefehle-Leiste	220
Tätigen eines Anrufs	69–71, 74
Arbeitsprotokoll	71
Kontaktliste	70
Texteingabefeld	70
Verwenden des Tastenfelds	74
Wählcomputer	70
Tätigen eins Anrufs	
Verwenden von Kurzwahl	72
Telefon-Display	62
Telefoneinstellung	35
Telefoneinstellungen	35
Telefonie-Registerkarte	195
Telefonnummer	
ändern	170
hinzufügen	169
Telefonnummer-Leiste	200
Teletype	97
TTD	97
TTY-Anrufe	97
TTY-Interaktionsfenster	97
TTY-Leiste	
Beschreibung der Felder	188
TTY-Registerkarte	
Allgemein, Feldbeschreibungen	188

U

Überblick	11
Übermitteln von Schnellmitteilungen	
an eine Gruppe	175
an einzelne Sachbearbeiter	175
Sachbearbeiter unter Dienstbeobachtung	175
Übermitteln von Sofortnachrichten	
an Mitglieder des Arbeitsprotokolls	95
Kontakte der Kontaktliste	94
MOC-Kontakte	94
vom Texteingabefeld	94
überwachte Anrufweiterleitung	84
Unterstützte Sprachen	11
unüberwachtes Weiterleiten	83
Ursachencode	104
Ursachencodes	58, 214

Ursachencodes-Leiste	214
----------------------------	-----

V

verwalten	115, 169
Telefonnummern	169
Verwenden der Interventionsfunktion	176
Verwendung von Abkürzungen	100
Verwendung von TTY-Abkürzungen	100
Verzeichnis	210
Verzeichnis-Leiste	210
Video	145, 149, 151, 184
Video erweitert-Feldbeschreibungen	185
Video stummschalten	148
Video stummschalten und Stummschaltung aufheben . .	148
Video-Anruf	145, 146
Video-Fenster	149
Video-Qualität	150
Videodateien	148
Videofenster	149
Videofenster-Einstellungen	147
Videoübertragung	150
vollständige Konsultation	84
Vorschau-Video	149
Vustat-Konfiguration	137
VuStats	137
VuStats-Feldbeschreibungen	205
VuStats-Leiste	205
VuStats-Überwachung	110, 137
anzeigen	110
fixieren	110

W

Wählregeln	44
Wählregeln-Leiste	
Erweitert	217
Grundeinstellungen	217
Warteschleife	77
Weiterleiten	83
Weiterleiten eines Anrufs	83
Weiterleiten ohne Kundenkontakt	83
Weiterleiten ohne Rückfrage	83
Wiedergabe von Sachbearbeiter-Grußansagen	105

Z

Zweischrittkonsultation	84
-------------------------------	----

