



Avaya one-X® Agent Schnellreferenz

Release 2.5, Issue: 1.0
12. März 2011

Inhalt

Kapitel 1: Anrufbearbeitung	5
Entgegennehmen von Anrufen.....	5
Tätigen eines Anrufs.....	5
Verwenden der Warteschleife.....	6
Stummschalten Ihrer Arbeitsstation und Stummschaltung aufheben.....	6
Weiterleiten von Anrufen.....	7
Aktivieren von Konferenzschaltungen.....	7
Initiiieren von Video-Anrufen.....	8
Manuelle Wiedergabe von Sachbearbeiter-Grußansagen.....	9
Beenden eines Anrufs.....	9
Übermitteln von Sofortnachrichten.....	9
Beenden einer IM-Interaktion.....	10
Annehmen von TTY-Anrufen.....	10
Beenden eines TTY-Anrufs.....	11
Kapitel 2: Allgemeine Aufgaben und Hilfe	13
Registrieren bei Communication Manager.....	13
Anmelden als Sachbearbeiter.....	13
Abmelden als Sachbearbeiter.....	14
Verbindungsherstellung zu Presence Services.....	14
Trennen der Verbindung zu Presence Services.....	15
Ändern des Sachbearbeiterstatus.....	15
Ändern der Einstellungen für die Entgegennahme.....	15
Anrufe im Anschlussarbeit-Modus bearbeiten.....	16
Zugreifen auf Ihre Sprachnachrichten.....	16
Anfordern von Hilfe.....	17
Kapitel 3: Supervisor-Funktionen	19
Dienstbeobachtung von Sachbearbeitern.....	19
Übermitteln von Schnellmitteilungen.....	19
Intervention bei einem Anruf.....	20
Vornehmen einer Ad-hoc-Weiterleitung.....	20
Kapitel 4: Referenztabellen	23
Beschreibung der Mediensymbole.....	23
Tastenkombinationen für Avaya one-X Agent.....	26
Index	31

Kapitel 1: Anrufbearbeitung

Auf dieser Referenzführung finden Sie die gebräuchlichsten Anrufverfahren. In Ihrem Kontakt-Center können jedoch auch andere Verfahren vorgegeben sein.

Entgegennehmen von Anrufen

1. So nehmen Sie einen Anruf entgegen:
 - Bei aktiviertem Modus "Automatisch annehmen" warten Sie auf das Bestätigungstonsignal.
 - Ist weder "Automatisch annehmen" noch "Automatische Annahme" aktiviert, klicken Sie in der Sprachinteraktion auf **Anruf entgegennehmen**, um den Anruf manuell entgegenzunehmen.
2. Warten Sie bei aktivierter Sachbearbeiter-Grußansage, bis diese vollständig wiedergegeben wurde.
3. Verwenden Sie Ihr Headset, Mikrofon oder den Telefonhörer.

Tätigen eines Anrufs

1. Nummernwahl über das Texteingabefeld:
 - a. Klicken Sie auf der Aktionsleiste im Listenmenü **Arbeitsoptionen** auf **Neuer Anruf**.
 - b. Geben Sie die gewünschte Telefonnummer des Kontakts bzw. eine Sachbearbeiter- oder Nebenstellenummer in das **Texteingabefeld** ein.
 - c. Klicken Sie neben dem **Texteingabefeld** auf **Anruf initiieren**, um den Anruf durchzuführen.
2. Nummernwahl über die Kontaktliste:
 - a. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**.

- b. Rufen Sie den gewünschten Kontakt auf, und klicken Sie auf das Symbol **Anruf per Mausklick**, um den Anruf durchzuführen.
 3. So rufen Sie einen Teilnehmer aus einem Kontaktprotokoll an:
 - a. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Arbeitsprotokoll**.
 - b. Rufen Sie den gewünschten Kontakt auf, und klicken Sie auf das Symbol **Anruf per Mausklick**, um den Anruf durchzuführen.
-

Verwenden der Warteschleife

Wählen Sie gemäß der gewünschten Aktion die entsprechende Option aus:

- Um einen Anruf in die Warteschleife zu legen, klicken Sie auf das Symbol **Warteschleife**. Bei Aktivierung der automatischen Warteschleife werden Anrufe automatisch vom System in die Warteschleife gelegt, wenn Sie einen anderen Anruf entgegennehmen.
 - Zum Entgegennehmen eines Anrufs in der Warteschleife klicken Sie auf das Symbol **Anruf aus Warteschleife nehmen**.
-

Stummschalten Ihrer Arbeitsstation und Stummschaltung aufheben

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

- Zum Stummschalten eines Anrufs klicken Sie auf das Symbol **Telefon stummschalten**.
 - Zum Aufheben der Stummschaltung klicken Sie auf das Symbol **Telefon-Stummschaltung aufheben**.
-

Weiterleiten von Anrufen

1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:
 - Zum Weiterleiten eines Anrufs an den Supervisor klicken Sie auf **Anruf weiterleiten > Supervisor**.
 - Zum Weiterleiten eines Anrufs an einen Kontakt der Kurzwahlliste klicken Sie auf **Anruf weiterleiten > Kurzwahl > <Kontaktname>**.
 - Zum Weiterleiten eines Anrufs an einen Kontakt der Kontaktliste klicken Sie auf **Anruf weiterleiten > Kontakte** und wählen dann einen Namen aus der Kontaktliste aus.
 - Zum Weiterleiten eines Anrufs an einen Sachbearbeiter klicken Sie auf **Anruf weiterleiten > Wert eingeben** und geben die Telefonnummer in das Texteingabefeld ein.

Bei aktivierter Option für die **direkte Weiterleitung** wird der Anruf direkt vom System an den ausgewählten Kontakt weitergeleitet. Die Weiterleitung ist beendet.

2. Ist die Option für die **konsultative Weiterleitung** aktiviert, warten Sie, bis der Anrufer den Anruf entgegennimmt, und informieren Sie den Anrufer über die Weiterleitung.
 3. Wenn der Anrufer bereit ist, den wartenden Anruf anzunehmen, klicken Sie auf **Anruf annehmen**. Das System leitet den Anruf an den gewählten Kontakt weiter.
-

Aktivieren von Konferenzschaltungen

1. Führen Sie bei einem aktiven Anruf eine der folgenden Aktionen durch:
 - Zum Aktivieren einer Konferenzschaltung mit dem Supervisor klicken Sie auf **Konferenz > Supervisor**.
 - Zum Aktivieren einer Konferenzschaltung mit einem Kontakt der Kurzwahlliste wählen Sie **Konferenz > Kurzwahl > <Kontaktname>**.

- Zum Aktivieren einer Konferenzschaltung mit einem Kontakt der Kontaktliste wählen Sie **Konferenz > Kontaktliste** und dann den Kontakt aus dem Fenster Kontaktliste aus.
- Zum Aktivieren einer Konferenzschaltung durch Wahl einer Nummer wählen Sie **Konferenz > Texteingabefeld** und geben die Telefon- oder Nebenstellenummer in das **Texteingabefeld** ein.
- Bei zwei oder mehr aktiven Anrufen können Sie zum Starten einer Konferenzschaltung einen Anruf in den anderen hineinziehen.

Ist die Option für eine **direkte Konferenzschaltung** aktiviert, wird der Kontakt direkt vom System zur Konferenzschaltung hinzugefügt.

Ist die Option für eine **konsultative Konferenzschaltung** aktiviert, warten Sie, bis der Anrufer den Anruf entgegennimmt, und informieren Sie den Anrufer über die Konferenzschaltung. Das System setzt den ersten Anrufer in die Warteschleife und wählt bzw. erstellt einen neuen Anruf im zugehörigen Arbeitselement. Stimmt der andere Anrufer zu, muss der Sachbearbeiter auf das Symbol **Anrufumleitung** klicken.

2. Um die Konferenzschaltung zu beenden, führen Sie einen der nachfolgenden Schritte durch:
 - Um den zuletzt hinzugefügten Teilnehmer aus der Konferenzschaltung zu nehmen, klicken Sie für den entsprechenden Teilnehmer auf **Teilnehmer auflegen**.
 - Zum Beenden einer Konferenzschaltung klicken Sie im Arbeitselement auf **Konferenzschaltung beenden**.

Initiieren von Video-Anrufen

1. Zum Starten eines Video-Anrufs klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf das Symbol **Video-Anruf**.
Das System wandelt den Anruf automatisch in einen Video-Anruf um, sofern die Nebenstelle videofähig ist.
2. Während eines Video-Anrufs stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:
 - Zum Anhalten der Video-Übertragung klicken Sie auf **Video stummschalten**.
 - Zum Fortsetzen der Video-Übertragung klicken Sie auf **Video-Stummschaltung aufheben**.

- Zum Übernehmen der externen Kamera klicken Sie auf **Externe Kamera übernehmen**.
- Zum Freigeben der externen Kamera klicken Sie auf **Anruf beenden**.

Manuelle Wiedergabe von Sachbearbeiter-Grußansagen

1. Wenn das System einen eingehenden Anruf erkennt, klicken Sie auf das Symbol **Anruf entgegennehmen**.
2. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Sachbearbeiter-Grußansagen**, und wählen Sie die aufgezeichnete Sachbearbeiter-Grußansage für den eingehenden Anruf aus.
Das System startet zuerst die Wiedergabe der Sachbearbeiter-Grußansage und übergibt Ihnen dann die Sprachsteuerung. Zum Umgehen oder Stoppen einer Grußansage können Sie auf **Sachbearbeiter-Grußansagen umgehen** klicken.

Beenden eines Anrufs

Zum Beenden eines Anrufs führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie in der Sprachinteraktion auf das Symbol **Anruf beenden**.
- Legen Sie ggf. den Telefonhörer auf.

Hinweis: Bei Anrufen in der Warteschleife müssen Sie sich erneut mit dem Anruf verbinden, um ihn zu beenden.

Übermitteln von Sofortnachrichten

1. So übermitteln Sie Sofortnachrichten unter Verwendung des **Texteingabefelds**:

- a. Klicken Sie neben dem Texteingabefeld auf die Liste **Arbeitsoptionen** und dann auf **Neue IM**.
 - b. Geben Sie die IM-Benutzer-ID und -Domäne des Empfängers folgendermaßen in das **Texteingabefeld** ein:
<IM--Benutzer-ID>@<Domänenname>
 - c. Drücken Sie die **Eingabetaste**, oder klicken Sie auf **IM initiieren**.
2. Zum Übermitteln von Sofortnachrichten an einen der Kontakte Ihrer Kontaktliste klicken Sie im Fenster Kontaktliste beim entsprechenden Kontaktnamen auf **IM initiieren**.
 3. Zum Übermitteln von Sofortnachrichten an einen der Kontakte Ihres Arbeitsprotokolls erweitern Sie den Arbeitsprotokolleintrag und klicken im Fenster Arbeitsprotokoll beim entsprechenden Kontaktnamen auf **IM initiieren**.
 4. Zum Initiieren einer IM-Interaktion für einen Sprachanruf klicken Sie im Fenster Arbeitsliste beim entsprechenden Arbeitselement auf **IM zu Arbeitselement hinzufügen**.
 5. Geben Sie Ihre Nachricht in das IM-Fenster ein, und klicken Sie auf **Senden** bzw. drücken die **Eingabetaste**.
-

Beenden einer IM-Interaktion

Klicken Sie für die entsprechende IM-Interaktion im IM-Fenster oder im Fenster Arbeitsliste auf das Symbol **IM beenden**.

Annehmen von TTY-Anrufen

-
1. Klicken Sie im eingehenden Anruf-Arbeitselement auf das zugehörige **TTY starten**-Symbol.

Der TTY-Anruf wird entgegengenommen, 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 an den Empfänger) ein.

Beenden eines TTY-Anrufs

Zum Beenden eines TTY-Anrufs klicken Sie im TTY-Fenster oder im Fenster Arbeitsliste auf das Symbol **TTY beenden** für die entsprechende TTY-Interaktion.

Kapitel 2: Allgemeine Aufgaben und Hilfe

Registrieren bei Communication Manager

1. Klicken Sie auf Ihrem Desktop auf das Symbol **Avaya one-X Agent starten**. Das Willkommen-Fenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **OK**.
3. Führen Sie im Dialogfeld Anmelden folgende Schritte durch:
 - a. Geben Sie im Feld **Nebenstelle** die Telefon-Nebenstellenummer ein.
 - b. Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort ein.
 - c. Zum Ändern der Einstellungen für Nebenstelle, Passwort, Konfiguration, Serveradresse, Telefon-Nebenstellenummer oder IP-Telefonadresse klicken Sie auf **Einstellungen ändern**.

 **Hinweis:**

Wird die Communication Manager-Funktion auf der Nebenstelle verwaltet, aktivieren Sie die Option **CM-Auto-Annahme-Support erforderlich**, damit sich die Anwendung mit aktivierter **Auto-Annahme-Option** anmeldet.

Anmelden als Sachbearbeiter

1. Klicken Sie auf der oberen Leiste auf **Sachbearbeiterstatus > Anmelden**. Nach erfolgreicher Nebenstellen-Anmeldung wird das Fenster Sachbearbeiter-Anmeldung angezeigt.
2. Geben Sie im Fenster Sachbearbeiter-Anmeldung die Sachbearbeiter-ID und das Passwort ein, um sich als Sachbearbeiter anzumelden.

Hinweis: Bei Sprachtelefonen wird ein Klingelton ausgelöst. Nehmen Sie den Anruf umgehend entgegen. Wenn Sie den Anruf nicht entgegennehmen oder eine falsche

Nummer verwendet haben, melden Sie sich erneut an. Beginnen Sie mit der Anrufbearbeitung.

3. Klicken Sie auf **Anmelden**.
-

Abmelden als Sachbearbeiter

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

Hinweis: 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. Durch Klicken auf die Sachbearbeiter-Anmeldung können Sie sich jederzeit wieder neu anmelden.

Verbindungsherstellung zu Presence Services

Zum Anmelden mit diesem Verfahren müssen die Presence Server IP-Adresse und -Domäne auf der Registerführung **IM** angegeben sein. Andernfalls kann keine Anmeldung erfolgen.

1. Wählen Sie **Systemoptionen > Presence Server verbinden**.
 2. Führen Sie im Fenster Mit IM-Server verbinden folgende Schritte durch:
 - a. Geben Sie in das Feld **Benutzername** Ihren Presence Services-Benutzernamen ein.
 - b. Geben Sie das Presence Services-Passwort in das Feld **Passwort** ein.
 - c. Geben Sie den Presence Services-Domännennamen in das Feld **Domäne** ein.
 3. Klicken Sie auf **Anmelden**.
-

Trennen der Verbindung zu Presence Services

Wählen Sie **Systemoptionen > Presence Server-Verbindung aufheben**.

Ändern des Sachbearbeiterstatus

Führen Sie in der oberen Leiste einen der folgenden Schritte aus:

- Bei Verfügbarkeit für ACD-Anrufe klicken Sie auf **Sachbearbeiterstatus > Bereit**.
 - Sind Sie nicht für ACD-Anrufe verfügbar, klicken Sie auf **Sachbearbeiterstatus > AUX**, und wählen Sie den entsprechenden Ursachencode aus der Liste aus.
 - Zum Abmelden vom ACD-Modus klicken Sie auf **Sachbearbeiterstatus > Abmelden**.
-

Ändern der Einstellungen für die Entgegennahme

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen:

- 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**.

 **Hinweis:**

Bevor Sie die Entgegennahme-Einstellung in "Automatisch annehmen" ändern, vergewissern Sie sich, dass Sie in der Konfiguration "Arbeitsplatz" ein Headset

verwenden. Wenn Sie die Konfiguration "Schreibtischtelefon" oder "Sonstiges Telefon" verwenden, muss Ihr Telefon im Gesprächannahme-Status sein.

Anrufe im Anschlussarbeit-Modus bearbeiten

1. Klicken Sie bei einem aktiven Anruf im Fenster "Arbeitsliste" auf **Arbeitsbeendigung ändern > Anschlussarbeit**.
 2. Warten Sie, bis der Kontakt den Hörer aufgelegt hat.
Das System startet die Anschlussarbeit-Zeituhr für das zugehörige Arbeitselement.
 3. Beenden Sie alle Aufgaben für das zugehörige Arbeitselement.
 4. Wenn Sie vor Ablauf der Zeituhr fertig sind, klicken Sie auf **Anschlussarbeit beenden**. Benötigen Sie mehr Zeit zum Abschließen der Anschlussarbeit, klicken Sie auf **Anschlussarbeit > Anschlussarbeit erweitern**. Klicken Sie nach Beendigung aller Aufgaben auf **Anschlussarbeit beenden**.
Hinweis: Die Anschlussarbeit entspricht einer Nach-Anruf-Verarbeitung.
-

Zugreifen auf Ihre Sprachnachrichten

1. Sobald eine neue Sprachnachricht ankommt, ändert das System das Signal für wartende Nachrichten auf Grün und zeigt ein kleines Briefsymbol in der linken oberen Ecke der oberen Leiste an.
 2. Klicken Sie auf **Ungelesene Nachrichten**.
Hinweis: Der Sprachnachricht-Dienst ist nur für diejenigen Nebenstellen verfügbar, die bei einem Sprachnachricht-System registriert sind.
-

Anfordern von Hilfe

Zum Aufrufen der Hilfe führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Bewegen Sie den Mauszeiger über die einzelnen Symbole und andere Benutzeroberflächenelemente zum Anzeigen der entsprechenden QuickInfos.
- Drücken Sie F1, oder klicken Sie auf **Systemoptionen** > **Hilfe** zum Anzeigen der Online-Hilfe von Avaya one-X Agent.
- In diesem Dialogfeld können Sie die Hilfe durch Klicken auf das **Hilfe**-Symbol aufrufen.

Verfahrensbeschreibungen und detaillierte Informationen finden Sie im Handbuch *Verwenden von Avaya one-X Agent*.

Kapitel 3: Supervisor-Funktionen

Dienstbeobachtung von Sachbearbeitern

Voraussetzungen

Sie können eine Dienstbeobachtung nur bei Sachbearbeitern Ihrer Kontaktliste durchführen.

-
1. Klicken Sie auf das Symbol **Kontaktliste** zum Öffnen des Fensters Kontaktliste.
 2. Klicken Sie neben dem Namen des entsprechenden Sachbearbeiters auf das Symbol **Dienstbeobachtung**. Das Menü **Dienstbeobachtung** wird angezeigt.
 3. Wählen Sie im Menü "Dienstbeobachtung" die Option **Sachbearbeiter beobachten** aus. Damit wird das Arbeitselement "Dienstbeobachtung" in Ihr Fenster Arbeitsliste geladen.
-

Übermitteln von Schnellmitteilungen

-
1. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf **Kontaktliste**. Das Fenster Kontakte wird angezeigt.
 2. Schnellmitteilungen können mithilfe eines der folgenden Verfahren gesendet werden:
 - Zum Senden einer Schnellmitteilung an eine Gruppe klicken Sie auf die vor dem Gruppennamen in Ihrer Kontaktliste angezeigte Schaltfläche **Schnellmitteilung**.
 - Zum Senden einer Schnellmitteilung an einen Sachbearbeiter klicken Sie auf die vor dem Sachbearbeiternamen in Ihrer Kontaktliste angezeigte Schaltfläche **Schnellmitteilung**.

- Während der Dienstbeobachtung eines Sachbearbeiters klicken Sie neben dem Arbeitselement, für das Sie eine Dienstbeobachtung durchführen, auf die Schaltfläche **Schnellmitteilung**.
3. Geben Sie Ihre Nachricht im Fenster Schnellmitteilung ein, und klicken Sie auf **Senden**.
-

Intervention bei einem Anruf

1. Aktivieren Sie die Dienstbeobachtung für den entsprechenden Sachbearbeiter.
 2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Intervention**, um sich in das aktive Gespräch einzuschalten. Sie können sowohl mit dem Sachbearbeiter als auch mit dem Kunden sprechen.
-

Vornehmen einer Ad-hoc-Weiterleitung

Voraussetzungen

Zum Vornehmen einer Ad-hoc-Weiterleitung müssen Sie über den Unterstützungsmodus einem aktiven Gespräch zwischen einem Sachbearbeiter und einem Kunden zugeschaltet sein.


















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. Das System zeigt den Anruf als normales Anruf-Arbeitselement an.






















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 nor-










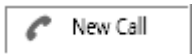
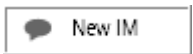










males Arbeitselement an die Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche des Supervisors weiter. Das System zeigt den Anruf als normales Anruf-Arbeitselement an.

Kapitel 4: Referenztabellen

Beschreibung der Mediensymbole

Symbol	Name
	Avaya one-X Agent starten
	Keine Nachrichten
	Ungelesene Nachrichten
	Sachbearbeiter-Grußansagen
	Sachbearbeiter-Grußansagen beenden Sachbearbeiter-Grußansagen umgehen
	Telefon stummschalten
	Telefon-Stummschaltung aufheben
	Audioüberwachung
	Systemoptionen
	Hilfe-Symbol
	Manuell annehmen
	Automatisch annehmen
	Erinnerungshinweis
	In Bearbeitung
	Anschlussarbeit
	Anschlussarbeit beenden
	Anschlussarbeit erweitern

Symbol	Name
	Neuen Anruf hinzufügen
	Konferenz
	IM zu Arbeitselement hinzufügen
	Arbeitscode
	Arbeitselement-Details
	Eingehender Anruf
	Ausgehender Anruf
	Warteschleife Warteschleife
	Video-Anruf-Interaktion
	Konferenzschaltung
	IM-Anfrage
	TTY-Anruf
	Desktop-Freigabe akzeptieren
	Anruf entgegennehmen Anruf aus Warteschleife nehmen Rufumleitung
	Warteschleife
	Anruf weiterleiten
	Anruf beenden
	Video-Anruf starten Video-Stummschaltung aufheben
	Externe Kamera übernehmen
	Video stummschalten
	Video beenden
	IM initiieren

Symbol	Name
	IM beenden
	TTY starten
	TTY beenden
	Reinhören
	Intervention
	Dienstbeobachtung
	Schnelle Mitteilung
	Moderieren
	Menü Neue Arbeit Liste Arbeitsoptionen
	Neuer Anruf
	Neue IM
	durchsuchen
	Anruf initiieren Anruf per Mausklick
	Konferenz
	IM initiieren
	Weiterleiten
	Kontaktliste
	Tastenfeld
	Arbeitsprotokoll
	VuStats
	Externe Anwendungen starten

Tastenkombinationen für Avaya one-X Agent

Verwenden Sie diese Tastenkombinationen wie angegeben in der Avaya one-X Agent-Benutzeroberfläche.

Tastenkombination zu verwenden in	Tastenkombination	Beschreibung
Aktionsleiste	Alt+L	Ein-/Ausblenden des Fensters Kontaktliste
	Strg+D	Ein-/Ausblenden des Fensters Tastenfeld
	Alt+W	Ein-/Ausblenden des Fensters Arbeitsprotokoll
	Strg+S	Ein-/Ausblenden des Fensters VuStats
	Alt+A	Öffnen des Menüs Anwendung starten
	Alt+C	Initiieren eines neuen Anrufs
	Alt+I	Initiieren einer neuen IM-Interaktion
	Alt+S	Aufrufen des Suchfensters
Obere Leiste	Strg+M	Öffnen des Sprachnachricht-Fensters
	Alt+G	Öffnen der Sachbearbeiter-Menüs (z. B. "Bereit", "AUX", "Inaktiv")
	Strg+Einf	Öffnen des Dialogfelds Sachbearbeiter-Anmeldung
	Strg+Entf	Abmelden des Sachbearbeiters (nur möglich ohne benutzerdefinierte Abmelden-Ursachencodes)
	Strg+Y	Änderung des Sachbearbeiterstatus zu "Bereit"
	Strg+X	Änderung des Sachbearbeiterstatus zu "AUX" (nur möglich ohne benutzerdefinierte AUX-Ursachencodes)

Tastenkombination zu verwenden in	Tastenkombination	Beschreibung
	Alt+P	Öffnen des Menüs für Sachbearbeiter-Grußansagen
	Strg+U	Stummschaltung ein/aus
	Strg+O	Öffnen der Leiste Audio
	Alt+N	Öffnen des Menüs Systemoptionen
	Strg+P	Öffnen des Fensters Sachbearbeiter-Einstellungen
	Strg+T	Öffnen des Fensters Systemeinstellungen
	Strg+Umschalt+S	Wechsel zwischen Nebestelle verbinden und Nebestellen-Verbindung aufheben
	Strg+Umschalt+P	Wechsel zwischen Presence Server verbinden und Presence Server-Verbindung aufheben
Fenster Kontaktliste	Strg+Umschalt+C	Anzeige des Fensters Erweiterte Suche für die Kontaktliste
	Strg+Umschalt+A	Anzeige des Fensters Kontaktdetails zum Hinzufügen eines neuen Kontakts
	Eingf-Taste	Anzeige des Fensters Kontaktdetails zum Bearbeiten eines Kontakts
	Entf-Taste	Löschen des ausgewählten Kontakts aus der Kontaktliste
Fenster Arbeitsprotokoll	Strg+Umschalt+W	Anzeige des Fensters Erweiterte Suche für das Arbeitsprotokoll
	Entf-Taste (bei ausgewähltem Arbeitsprotokoll)	Löschen eines Arbeitsprotokolls
	Bild-auf-Taste	Anzeige der vorherigen Seite
	Bild-ab-Taste	Anzeige der folgenden Seite
Fenster Arbeitsliste	Alt+1 bis 9	Aktivierung der einzelnen Arbeitselemente, wenn mehrere aktive Anrufe im Fenster

Tastenkombination zu verwenden in	Tastenkombination	Beschreibung
		Arbeitsliste angezeigt werden
	A	Anrufbeantwortung (Sprachinteraktion aktiviert)
	R	Anruf freigabe (Sprachinteraktion aktiviert)
	H	Aktivierung/Deaktivierung der Warteschleife für einen Anruf (Sprachinteraktion aktiviert)
	T (Öffnen des Menüs)	Anrufweiterleitung (Sprachinteraktion aktiviert)
	C (Öffnen des übergeordneten Arbeitselement-Menüs)	Konferenzschaltung für Anruf (Sprachinteraktion aktiviert)
	I	Öffnen des IM-Fensters (IM-Interaktion aktiviert)
	Y	Öffnen des TTY-Fensters (Sprachinteraktion aktiviert)
	A	Hinzufügen eines Anrufs zum Arbeitselement (Arbeitselement aktiviert)
	I	Hinzufügen einer IM-Interaktion zum Arbeitselement (Arbeitselement aktiviert)
	R	Anzeige von Ursachencodes (Arbeitselement aktiviert)
	D	Anzeige der Arbeitselementdetails (Arbeitselement aktiviert)
Bei aktiver IM-Interaktion	I	Anzeige des IM-Fensters
	R	Anzeige des Fensters Ursachencodes.
	D	Anzeige der Arbeitselementdetails im Fenster Arbeitsliste
Fenster Tastenfeld	Strg+F	Anzeige des Fensters Favoriten-Schaltflächen

Tastenkombination zu verwenden in	Tastenkombination	Beschreibung
IM-Fenster	Alt+R	Anzeige der gespeicherten automatisierter Antworten im IM-Fenster
Alle Listenfenster	Alt+F6, Umschalt+Alt+F6	Wechsel zwischen zwei aufeinander folgenden Seiten des Fensters, in dem sie verwendet werden
TTY-Fenster	Strg+Umschalt+Y	Schließen des TTY-Fensters
	Strg+Umschalt+H	Wechsel zwischen Warteschleife und Aufhebung der Warteschleife für einen TTY-Anruf
	Strg+Umschalt+T	Öffnen des Menüs zur Anrufweiterleitung
	Strg+Umschalt+R	Anruffreigabe
	Alt+Umschalt+A	Öffnen des Menüs Abkürzungen
	Alt+Umschalt+O	Öffnen des Menüs Optionen im TTY-Fenster