Verwenden von Avaya Workspaces for Oceana

Version 3.5
Ausgabe 1.1
November 2018

© 2017-2018, Avaya Inc.
Alle Rechte vorbehalten.

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 Dokumentation

Der Begriff „Dokumentation" bezeichnet veröffentlichte Informationen in unterschiedlichen Medien; hierzu können Produktinformationen, Bedienungsanleitungen und Leistungsspezifikationen gehören, die Endbenutzern von Produkten allgemein verfügbar sind. Der Begriff „Dokumentation" schließt Marketingmaterial aus. Avaya haftet nur dann für Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen der ursprünglich veröffentlichten Fassung dieser Dokumentation, wenn diese Änderungen, Ergänzungen und Streichungen von Avaya vorgenommen wurden. Der Endnutzer erklärt sich einverstanden, Avaya sowie die Handlungsbevollmächtigten, Angestellten und Beschäftigten von Avaya im Falle von Forderungen, Rechtsstreitigkeiten, Ansprüchen und Urteilen auf der Grundlage von oder in Verbindung mit nachträglichen Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen in dieser Dokumentation zu entschädigen und von jeglicher Haftung freizustellen, sofern diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen vom Endnutzer vorgenommen worden sind.

Haftungsausschluss für Links

Avaya haftet nicht für die Inhalte und die Zuverlässigkeit der Websites ab, auf die auf dieser Website oder in der von Avaya bereitgestellten Dokumentation verwiesen (verlinkt) 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.

Gewährleistung

Avaya gewährt eine eingeschränkte Gewährleistung für Hardware und Software von Avaya. Die Bedingungen der eingeschränkten Gewährleistung können Sie Ihrem Kaufvertrag entnehmen. Darüber hinaus stehen die Standardgewährleistungsbedingungen von Avaya sowie Informationen über den Support für dieses Produkt während der Gewährleistungszeit auf der Avaya-Support-Website https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010 unter dem Link „Warranty & Product Lifecycle" bzw. einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseite allen Avaya-Kunden und Dritten zur Verfügung. Beachten Sie hierbei: Wenn die Produkte von einem Avaya-Channel Partner außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanada erworben werden, wird die Gewährleistung von diesem Channel Partner und nicht direkt von Avaya erbracht.

Der Begriff „gehostete Dienste" bezeichnet das Abonnement eines gehosteten Diensts, das Sie von Avaya oder (falls zutreffend) einem autorisierten Avaya-Channel Partner erworben haben und das in SAS- oder sonstigen Servicebeschreibungen bezüglich des betreffenden gehosteten Diensts näher beschrieben wird. Wenn Sie ein Abonnement eines gehosteten Diensts erwerben, ist die oben genannte eingeschränkte Gewährleistung gegebenenfalls nicht gültig, Sie haben jedoch möglicherweise Anspruch auf Support-Leistungen in Verbindung mit dem gehosteten Dienst. Dies ist in den Dokumenten der Servicebeschreibung für den betreffenden gehosteten Dienst näher beschrieben. Setzen Sie sich mit Avaya oder (ggf.) mit dem Avaya-Channel Partner in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen hierzu wünschen.

Gehosteter Dienst

FOLGENDE BESTIMMUNGEN GELTEN, WENN SIE EIN ABONNEMENT FÜR EINEN GEHOSTETEN DIENST VON AVAYA ODER EINEM AVAYA-VERTRIEBSPARTNER (FALLS ZUTREFFEND) ERWERBEN. DIE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER GEHOSTETEN DIENSTE SIND AUF DER AVAYA-WEBSEITE HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO UNTER DEM LINK „Avaya Nutzungsbedingungen für gehostete Dienste" ODER ETWAIGEN VON AVAYA BEKANNTGEGEBENEN NACHFOLGER-WEBSITES ABRUFBAR UND GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN. INDEM SIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN ODER ANDERE DAZU AUTORISIEREN, STIMMEN SIE IN IHREM NAMEN UND IM AUFTRAG IHRER ORGANISATION (NACHFOLGEND „SIE" ODER DER „ENDBENUTZER") DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN IM NAMEN EINES UNTERNEHMENS ODER EINER ANDEREN JURISTISCHEN PERSON ZUSTIMMEN, GARANTIEREN SIE, DASS SIE AUTORISIERT SIND, DIESE ENTITÄT AN DIE VORLIEGENDEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU BINDEN. WENN SIE DAZU NICHT BEFUGT SIND ODER SIE DIESEN NUTZUNGSBESTIMMUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE NICHT AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUGREIFEN ODER DIESEN NUTZEN UND NIEMANDEN AUTORISIEREN, AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUZUGREIFEN ODER IHN ZU NUTZEN.

Lizenzen

DIE LIZENZBESTIMMUNGEN FÜR DIE SOFTWARE, DIE AUF DER AVAYA-WEBSITE UNTER HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO UNTER DEM LINK „AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)" BZW. EINER VON AVAYA BEKANNT GEGEBENEN NACHFOLGESEITE AUFGEFÜHRT SIND, GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE SOFTWARE VON AVAYA HERUNTERLADEN, NUTZEN BZW. INSTALLIEREN, WELCHE IM RAHMEN EINES KAUFVERTRAGS MIT AVAYA BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-CHANNEL PARTNER VON AVAYA INC., EINEM VERBUNDENEN UNTERNEHMEN VON AVAYA BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-CHANNEL PARTNER BEZOGEN WURDE. SOFERN NICHT ANDERWEITIG VON AVAYA SCHRIFTLICH BESTÄTIGT, VERLÄNGERT AVAYA DIESE LIZENZ NICHT, WENN DIE SOFTWARE NICHT ÜBER EINE DER OBEN GENANNTEN OFFIZIELLEN QUELLEN BEZOGEN WURDE. AVAYA BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, GEGEN SIE ODER DRITTE, WELCHE DIE SOFTWARE OHNE LIZENZ VERWENDEN ODER VERKAUFEN, GERICHTLICHE SCHRITTE EINZULEITEN. MIT DER INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DER SOFTWARE BZW. MIT DEM EINVERSTÄNDNIS ZUR INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DURCH ANDERE AKZEPTIEREN SIE IN IHREM EIGENEN NAMEN UND IM NAMEN DES UNTERNEHMENS, FÜR DAS SIE DIE SOFTWARE INSTALLIEREN, HERUNTERLADEN ODER NUTZEN (NACHFOLGEND ALS „SIE" UND „ENDBENUTZER" BEZEICHNET), DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND GEHEN EINEN RECHTSGÜLTIGEN VERTRAG MIT AVAYA INC. ODER DEM BETREFFENDEN AVAYA-PARTNER EIN („AVAYA").

Avaya gewährt Ihnen eine Lizenz im Rahmen der unten beschriebenen Lizenztypen mit Ausnahme der Heritage Nortel-Software, deren Lizenzrahmen ebenfalls weiter unten beschrieben wird. Ist in der Auftragsdokumentation kein eindeutiger Lizenztyp angegeben, handelt es sich bei der gültigen Lizenz um eine entsprechend vorgesehene Systemlizenz, wie im Abschnitt zur vorgesehenen Systemlizenz beschrieben. Grundsätzlich wird für jeweils eine (1) Geräteeinheit eine (1) Lizenz vergeben, sofern keine andere Anzahl von Lizenzen oder Geräteeinheiten in der Dokumentation oder anderen Ihnen zur Verfügung stehenden Materialien angegeben ist. „„Software"" sind Computerprogramme in Objektcode, die von Avaya oder einem Avaya Channel Partner als unabhängiges Produkt oder vorinstalliert auf einem Hardware-Produkt bereitgestellt werden, sowie jegliche Upgrades, Aktualisierungen, Fehlerbehebungen oder geänderte Versionen dieser Programme. Der Begriff „designierter Prozessor "bezeichnet ein einzelnes unabhängiges Computergerät. Der Begriff „Server" bezeichnet eine Gruppe von designierten Prozessoren, die eine Softwareanwendung für mehrere Benutzer bereitstellt (virtuell oder physisch). Der Begriff „Instanz" bezeichnet eine einzelne Kopie der Software, die zu einem bestimmten Zeitpunkt (i) auf einem physischen Rechner oder (ii) auf einer bereitgestellten virtuellen Maschine („VM") oder ähnlicher Bereitstellung ausgeführt wird.

Lizenztypen

Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License (DS). Ein Endbenutzer darf eine Kopie oder Instanz der Software nur folgendermaßen installieren und verwenden: 1) auf einer Anzahl vorgesehener Prozessoren bis zu der im Auftrag angegebenen Anzahl von Prozessoren oder 2) bis zu der im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisierten angegebenen Anzahl von Instanzen der Software. Avaya ist berechtigt zu verlangen, dass der oder die betreffenden Rechner durch Angabe ihres Typs, ihrer Seriennummer, ihrer Leistungsmerkmale, ihrer Instanz, ihres Standorts oder sonstiger

Merkmale in dem Einzelvertrag identifiziert werden oder Avaya von dem Endanwender zu diesem Zweck auf elektronischem Wege mitgeteilt werden.

Mehrplatzlizenz (Concurrent User License (CU). Der Endanwender ist berechtigt, die Software auf mehrere bezeichnete Rechner oder auf einem oder mehreren Servern zu installieren, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der lizenzierten Anzahl Arbeitsplätze oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine „Einheit" in diesem Sinne ist eine Funktionseinheit, die nach Festlegung von Avaya als Grundlage für die Berechnung der Lizenzgebühr dient und bei der es sich unter anderem um einen Agenten, Port oder Nutzer, ein E-Mail-Konto oder Voicemailkonto einer natürlichen Person oder einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der Verwaltungsdatenbank, die von dem Produkt genutzt wird, um einem Nutzer den Zugriff auf die Software zu ermöglichen, handeln kann. Einheiten können mit einem bestimmten angegebenen Server oder einer Instanz der Software verknüpft sein.

Heritage Nortel-Software

„Heritage Nortel-Software" bezeichnet die Software, die im Dezember 2009 von Avaya als Teil des Erwerbs von Nortel Enterprise Solutions Business übernommen wurde. Die Heritage Nortel-Software ist als Software in der Heritage Nortel-Produktliste auf https://support.avaya.com/LicenseInfo unter folgendem Link (bzw. einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseite) zu finden: „Heritage Nortel Products". Für die Heritage Nortel-Software gewährt Avaya dem Kunden hierunter eine Heritage Nortel-Softwarelizenz. Diese gilt jedoch lediglich im Umfang der autorisierten Aktivierungs- oder Verwendungsebene, zu den in der Dokumentation angegebenen Zwecken und eingebettet in, zur Ausführung auf oder zur Kommunikation mit Avaya-Geräten. Gebühren für Heritage Nortel-Software können auf dem Umfang der autorisierten Aktivierung oder Verwendung gemäß einer Bestellung oder Rechnung basieren.

Copyright

Das Material dieser Website, die Dokumentation, Software, der gehostete Dienst oder die Hardware, die von Avaya bereitgestellt werden, dürfen nur für die anderweitig ausdrücklich festgelegten Verwendungszwecke verwendet werden. Sämtliche der von Avaya bereitgestellten Inhalte dieser Website, die Dokumentation, der gehostete Dienst und die Produkte, einschließlich Auswahl, Layout und Design der Inhalte, sind Eigentum von Avaya oder den Lizenzgebern des Unternehmens und sind durch Urheberrechte und andere Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums, einschließlich des Sui-Generis-Rechts zum Schutz von Datenbanken, geschützt. Es ist Ihnen nicht gestattet, den Inhalt, darunter Code und Software, zur Gänze oder teilweise zu ändern, zu kopieren, zu vervielfältigen, neu zu veröffentlichen, hochzuladen, im Internet zu veröffentlichen, zu übertragen oder zu vertreiben. Die unbefugte, ohne ausdrückliche und schriftliche Genehmigung von Avaya erfolgende Vervielfältigung, Übertragung, Verbreitung, Speicherung und/oder Nutzung kann unter dem geltenden Recht straf- oder zivilrechtlich verfolgt werden.

Virtualisierung

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn das Produkt auf einem virtuellen Computer bereitgestellt wird. Jedes Produkt hat einen eigenen Bestellcode und eigene Lizenztypen. Beachten Sie, dass jede Instanz eines Produkts separat lizenziert und bestellt werden muss, sofern nicht etwas anderes angegeben wird. Wenn der Endanwender-Kunde oder Avaya-Channel Partner zwei Instanzen von Produkten desselben Typs installieren möchte, dann müssen von diesem Typ zwei Produkte bestellt werden.

Komponenten von Drittanbietern

„Komponenten von Drittanbietern" sind bestimmte im Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon oder gehostete Dienste, die Software (einschließlich Open Source-Software) enthalten können, die auf der Grundlage von Vereinbarungen mit Drittanbietern vertrieben werden („Drittanbieterkomponenten"), die möglicherweise die Rechte für bestimmte Teile des Produkts erweitern oder einschränken („Drittanbieterbestimmungen"). Informationen zum Vertrieb des Betriebssystem-Quellcodes von Linux (bei Produkten mit Linux-Quellcode) sowie zur Bestimmung der Urheberrechtsinhaber der Drittanbieterkomponenten und der geltenden Drittanbieterbestimmungen finden Sie bei den Produkten, in der Dokumentation oder auf der Website von Avaya unter https://support.avaya.com/Copyright (oder etwaigen von Avaya bekanntgegeben Nachfolger-Websites). Die Open-Source-Software-Lizenzbedingungen, die als Bestimmungen von Drittanbietern stammen, entsprechen den Lizenzrechten, die in den Lizenzbedingungen erteilt werden, und enthalten möglicherweise weitere rechtliche Vorteile für Sie, wie die Veränderung und Verbreitung der Open-Source-Software. Die Bestimmungen von Drittanbietern haben Vorrang gegenüber diesen Software-Lizenzbedingungen, jedoch nur in Bezug auf jeweilige Drittkomponenten und nur solange die Software-Lizenzbedingungen für Sie größere Einschränkungen bedeuten als die jeweiligen Bestimmungen von Drittanbietern.

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn der Codec H. 264 (AVC) mit dem Produkt vertrieben wird. DIESES PRODUKT WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO") UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. FÜR ANDERE ZWECKE WIRD WEDER EXPLIZIT NOCH IMPLIZIT EINE LIZENZ GEWÄHRT. AUSFÜHRLICHE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER HTTP://WWW.MPEGLA.COM.

Dienstanbieter

DIE FOLGENDEN BESTIMMUNGEN SIND ANWENDBAR, WENN PRODUKTE ODER SERVICES VON AVAYA VON EINEM CHANNEL PARTNER GEHOSTET WERDEN. DAS PRODUKT ODER DER GEHOSTETE SERVICE VERWENDEN MÖGLICHERWEISE KOMPONENTEN VON DRITTANBIETERN, FÜR DIE BESTIMMUNGEN VON DRITTANBIETERN GELTEN UND DIE ERFORDERN, DASS EIN DIENSTANBIETER UNMITTELBAR VON DEM DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG LIZENZIERT SEIN MUSS. WENN EIN AVAYA-CHANNEL PARTNER PRODUKTE VON AVAYA HOSTET, MUSS DIES SCHRIFTLICH VON AVAYA AUTORISIERT WORDEN SEIN, UND WENN DIESE GEHOSTETEN PRODUKTE BESTIMMTE SOFTWARE VON DRITTANBIETERN VERWENDEN ODER BEINHALTEN, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF MICROSOFT-SOFTWARE ODER CODECS, IST DER AVAYA-CHANNEL PARTNER VERPFLICHTET, AUF KOSTEN DES AVAYA-CHANNEL PARTNERS DIREKT VOM JEWEILIGEN DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG DIE ENTSPRECHENDEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZU BESCHAFFEN.

IN BEZUG AUF CODECS GILT FOLGENDES: WENN DER AVAYA-CHANNEL PARTNER PRODUKTE HOSTET, DIE DEN CODEC G.729, H.264 ODER H.265 VERWENDEN ODER BEINHALTEN, BESTÄTIGT DER AVAYA-CHANNEL PARTNER UND ERKENNT AN, DASS DER AVAYA-CHANNEL PARTNER FÜR SÄMTLICHE ZUGEHÖRIGEN GEBÜHREN UND/ODER LIZENZGEBÜHREN AUFZUKOMMEN HAT. DER CODEC G.729 WIRD VON SIPRO LAB TELECOM INC. LIZENZIERT; SIEHE WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML. DER CODEC H.264 (AVC) WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (I) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO") UND/ODER (II) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. ES WIRD KEINE LIZENZ GEWÄHRT ODER FÜR ANDERE ZWECKE IMPLIZIERT. WEITERE INFORMATIONEN ZU DEN CODECS H. 264 (AVC) UND H.265 (HEVC) ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER HTTP://WWW.MPEGLA.COM.

Einhaltung der Gesetze

Der Kunde bestätigt und erkennt an, dass er verpflichtet ist, alle geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich der Gesetze und Vorschriften in Bezug auf das Aufzeichnen von Anrufen, Datenschutz, geistiges Eigentum, Geschäftsgeheimnisse, Betrug und Musikaufführungsrechte, in dem Land oder Gebiet einzuhalten, in dem das Avaya-Produkt verwendet wird.

Gebührenbetrug verhindern

„Gebührenbetrug" ist die unbefugte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine dazu nicht berechtigte Person (z. B. jemand, der kein Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer Ihres Unternehmens oder anderweitig im Auftrag Ihres Unternehmens tätig ist). 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 den Verdacht haben, dass Sie Opfer von Gebührenbetrug sind und technische Unterstützung benötigen, rufen Sie die Hotline für Gebührenbetrug des Technical Service Center an: +1-800-643-2353 (USA und Kanada). Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter https://support.avaya.com bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseite.

Sicherheitsrisiken

Informationen zu den Sicherheits-Supportrichtlinien von Avaya finden Sie unter https://support.avaya.com/security im Abschnitt „Security Policies and Support“.

Mutmaßliche Sicherheitsrisiken in Bezug auf Avaya-Produkte werden nach dem Supportverfahren für die Avaya-Produktsicherheit gehandhabt (https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515).

Herunterladen der Dokumentation

Die aktuellsten Versionen der Dokumentation finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter https://support.avaya.com bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseite.

Avaya-Support

Mitteilungen zu Produkten und gehosteten Diensten sowie Artikel finden Sie auf der Support-Website von Avaya: https://support.avaya.com. Dort können Sie auch Probleme mit Ihrem Avaya-Produkt oder Ihrem gehosteten Dienst melden. Eine Liste mit Support-Telefonnummern und Kontaktadressen finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter https://support.avaya.com (bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseite). Scrollen Sie ans Ende der Seite, und wählen Sie „Contact Avaya Support“ aus.

Marken

Die auf dieser Website, in der/den Dokumentation(en), den gehosteten Diensten und im/in den Produkt(en) von Avaya enthaltenen Marken, Logos und Dienstleistungsmarken („Marken”) sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von Avaya, seinen Partnern oder anderen Drittparteien. Die Nutzung dieser Marken ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei, die Eigentümer der Marke ist, gestattet. Der Inhalt dieser Website, der Dokumentation(en), den gehosteten Diensten und des/der Produkt(e) darf keinesfalls dahingehend ausgelegt werden, dass stillschweigend, durch Verwirkung oder auf andere Weise eine Lizenz oder ein Recht an den Marken ohne die ausdrückliche und schriftliche Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei gewährt wird.

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya Inc.

Alle Nicht-Avaya-Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Linux® ist eine eingetragene Handelsmarke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Inhalt

Kapitel 1: Einführung 8
Zweck 8
Kapitel 2: Avaya Workspaces Überblick 9
Änderungen in dieser Version 10
Automatische Antwort 11
Kanalexklusivität 11
Verbesserungen bei der Kundenverwaltung 11
Anpassung der Liste „An Service weiterleiten“ 12
Datenzugriffsgruppen 12
E-Mail zurückstellen 12
E-Mail-Signatur-Erweiterungen 13
Allgemeine Weiterleitung an Service 13
Routing des letzten Agenten 13
Echtzeitberichte 13
Schwellenwertklassen 13
Checkliste zur Einrichtung von Avaya Workspaces 14
Unterstützte Browser-Versionen 14
Kapitel 3: Seite „Agenten-Arbeitsplatz“ 15
Agenten-Arbeitsplatz – Beschreibung der Felder 17
Text-Avatare 26
Für unterschiedliche Interaktionstypen angezeigte Widgets 26
Regeln für Exklusivität und Unterbrechbarkeit 28
Agent Desktop-Benachrichtigungen 29
Kapitel 4: Vorgang 30
Anmelden bei Avaya Workspaces 30
Abmelden von Avaya Workspaces 30
Ändern von Status 31
Auswirkung unterschiedlicher Agentenstatus auf die Avaya Workspaces Benutzeroberfläche 31
Wechseln von einer Interaktionskarte zur nächsten 32
Tätigen eines Anrufs 32
Annehmen einer eingehenden Interaktion 33
Verwenden einer Sprachinteraktionskarte 33
Verwenden von Avaya Workforce Optimization Select 35
Verwenden einer Videointeraktionskarte 35
Verwenden einer Chat-Interaktionskarte 36
Verwenden der Co-Browse-Funktion 39
Verwenden einer SMS-Interaktionskarte 39
Verwenden einer E-Mail-Interaktionskarte 41
Verwenden einer Social-Interaktionskarte 43
Verwenden einer Interaktionskarte eines allgemeinen Kanals 45
Verwenden eines über Proactive Outreach Manager weitergeleiteten ausgehenden Anrufs 46
Senden von E-Mails 47

Zurückstellen einer E-Mail..... 48
Erweitern der Zeit einer verzögerten E-Mail..... 49
Abrufen einer zurückgestellten E-Mail..... 49
Weiterleiten einer Interaktion..... 50
Hinzufügen eines weiteren Agenten zu einer Interaktion..... 51
Anrufen Ihres Supervisors..... 51
Erfasste Nachbearbeitung..... 52
Verwenden von erfasster Nachbearbeitung..... 52
Aufzeichnen zusätzlicher Arbeit..... 52
Durchsuchen des Kundenverlaufs..... 53
Anzeige von Desktop-Benachrichtigungen..... 54
Tastenkombinationen..... 54
Supervisor-Funktionen..... 55
Anzeige von Agenten in einem Team..... 55
Beobachten einer Interaktion..... 56
Coaching eines Agenten..... 57
Eingreifen in eine Interaktion..... 58
Ändern des Agentenstatus..... 58
Anzeigen von Berichten..... 59
Rundsenden einer Nachricht an Agenten..... 59
Einschränkungen eines Supervisor-Dashboards..... 60
Kapitel 5: Echtzeitberichte..... 61
Echtzeitberichte..... 61
Anmelden beim Supervisor-Reporting-Dashboard..... 65
Hinzufügen eines neuen berechneten Measures..... 66
Hinzufügen einer neuen Ansicht..... 67
Hinzufügen eines neuen Dashboards..... 70
Anzeigen eines Echtzeit-Dashboards..... 70
Exportieren eines Dashboards..... 71
Importieren eines Dashboards..... 71
Bearbeiten einer Ansicht..... 72
Bearbeiten eines Dashboards..... 72
Klonen einer Ansicht..... 73
Klonen eines Dashboards..... 73
Löschen einer Ansicht..... 73
Löschen eines Dashboards..... 74
Hinzufügen einer neuen Schwellenwertklasse..... 74
Bearbeiten einer Schwellenwertklasse..... 76
Klonen einer Schwellenwertklasse..... 76
Löschen einer Schwellenwertklasse..... 76
Kapitel 6: Anpassung..... 78
Ändern der Einstellungen für Audiobenachrichtigungen..... 78
Herunterladen der Avaya Workspaces-Protokolle..... 78
Erstellen einer HTML-E-Mail-Signatur..... 79
Erstellen einer einfachen E-Mail-Signatur..... 79
Herstellen einer Verbindung mit Salesforce über Avaya Workspaces..... 80
Konfigurieren des Agentenzustands-Timers..... 80

Konfigurieren der Einstellungen für Desktop-Benachrichtigungen..... 81
Einstellungen – Feldbeschreibungen..... 81
Kapitel 7: Problembehandlung..... 84
Abrufen der Vorlagenliste nicht möglich..... 84
Aufzeichnungssteuerungsanzeigen für Agenten, die nicht geladen werden können..... 84
Unerwartete Antwort von Oceana..... 85
Kapitel 8: Ressourcen..... 86
Dokumentation..... 86
Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite..... 86
Schulung..... 87
Support..... 87
Verwenden der Avaya InSite Wissensdatenbank..... 88

Kapitel 1: Einführung

Zweck

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die Funktionen von Avaya Workspaces for Oceana verwenden.

Die Zielgruppe für dieses Dokument sind Contact Center-Agenten und -Supervisor, die diese Funktionen erlernen möchten.

Kapitel 2: Avaya Workspaces Überblick

Avaya Workspaces ist eine Browser-basierte Anwendung, über die Contact Center-Agenten eingehende Kundeninteraktionen bearbeiten können. Interaktionen können über Kanäle stattfinden, z. B. über Sprache, E-Mail, SMS, Webchat und soziale Medien. Agenten können auch ausgehende Sprachanrufe tätigen und Ad-Hoc-E-Mails erstellen. Die intuitive Benutzeroberfläche bietet Funktionen zum Wechsel zwischen mehreren gleichzeitigen Interaktionen über unterschiedliche Kanäle.

Die Anwendung ermöglicht die problemlose Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern und anderen Benutzern innerhalb und außerhalb des Unternehmens. Sie stellt Agenten zudem auf sichere und zuverlässige Weise relevante Informationen bereit.

Jede Interaktion wird als Interaktionskarte angezeigt. Interaktionskarten bieten Agenten folgende Optionen:

- Empfangen der Interaktion: Interaktionen per Mausklick annehmen.
- Halten oder Wiederaufnehmen der Sprachinteraktion: Eine aktive Sprachinteraktion halten, wenn eine andere Interaktion mit einer höheren Priorität bearbeitet werden muss.
- Konsultieren eines anderen Agenten: Rat zu einer Interaktion einholen.
- Weiterleiten der Interaktion an einen anderen Agenten: Die Interaktion an den Interaktionsbereich eines anderen Agenten senden.
- Hinzufügen eines weiteren Agenten zur Interaktion: Eine Konferenz mit einem anderen Agenten erstellen, wenn der andere Agent zur Lösung der Kundeninteraktion beitragen kann.
- Aufzeichnen von Arbeitscodes für die Berichterstellung: Einen Code aus den konfigurierten Arbeitscodes auswählen, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen.
- Aufzeichnen von Dispositionscodes für die Berichterstellung: Einen Code aus den konfigurierten Dispositionscodes auswählen, um der Interaktion eine Disposition hinzuzufügen.

Funktionen

Avaya Workspaces bietet die folgenden Funktionen:

- Kunden-Journey: Das System zeigt eine grafische Übersicht der Interaktionen des jeweiligen Kunden an. Jeder Punkt in der Kunden-Journey wird durch eine Interaktion über einen Kanal dargestellt, z. B. Sprachanruf oder Webchat.
- Co-Browse: Zwei Benutzer können dieselbe Webseite simultan durchsuchen. Außerdem können Agenten Kunden mit Anfragen helfen, z. B. beim Ausfüllen eines Formulars.
- Bildschirm-Popups: Agenten werden externe Webseiten angezeigt, die sie bei der Durchführung ihrer Aufgaben unterstützen. Hierbei kann es sich zum Beispiel um externe Websites mit Informationen zu aktuellen Wechselkursen handeln.
- Kundenverlauf: Benutzer können den Kundenverlauf durchsuchen, um Informationen über frühere Interaktionen mit dem Kunden zu finden.

- Echtzeit-Berichterstellung: Benutzer können auf das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard zugreifen und Echtzeit-Berichterstellungs-Dashboards ausführen, um aktuelle Statistiken für Ihr Contact Center und Ihre Ressourcen im Blick zu behalten.
- Integration mit Proactive Outreach Manager: Wenn Proactive Outreach Manager für Avaya Workspaces konfiguriert wurde und sich ein Benutzer bei Avaya Workspaces anmeldet, sendet Proactive Outreach Manager einen Einstellungsanruf an das Schreibtischtelefon des Benutzers. Wenn der Benutzer den Anruf am Schreibtischtelefon annimmt und den Status Avaya Workspaces in „Bereit“ ändert, empfängt er ausgehende Arbeitskarten. Avaya Workspaces zeigt die Widgets „Kundendetails“ und „Skript“ sowie Informationen zum Beenden des Anrufs an.

Avaya Workspaces bietet Folgendes:

- Auf die meisten Inhalte und Bedienelemente kann über die Tastatur zugegriffen werden.
- Alternativtext und Beschriftungen unterstützen Benutzer mit Vorleseprogrammen.
- Zum Verkleinern und Vergrößern der Bildschirmanzeige von Avaya Workspaces wird eine Software zur Vergrößerung des Bildschirms, z. B. Bildschirmlupe, verwendet.

  Verwenden Sie keine integrierten Steuerelemente des Browsers.

Aus Zugriffszwecken ist Avaya Workspaces so optimiert, dass es den Abschnitt 508 und WCAG 2.0 AA entspricht. Avaya Workspaces bietet Folgendes:

- Auf die meisten Inhalte und Bedienelemente kann über die Tastatur oder Maus zugegriffen werden.
- Alternativtext und Beschriftungen unterstützen Benutzer mit Vorleseprogrammen.
- Eine Farbpalette, die den Anforderungen für Benutzer mit Sehbehinderung entspricht.

Änderungen in dieser Version

In den folgenden Abschnitten werden die Änderungen in Avaya Workspaces Release 3.5 beschrieben:

- Automatische Antwort auf Seite 11
- Kanalexklusivität auf Seite 11
- Verbesserungen bei der Kundenverwaltung auf Seite 11
- Anpassung der Liste „An Service weiterleiten“ auf Seite 12
- Datenzugriffsgruppen auf Seite 12
- E-Mail zurückstellen auf Seite 12
- E-Mail-Signatur-Erweiterungen auf Seite 13
- Allgemeine Weiterleitung an Service auf Seite 13
- Routing des letzten Agenten auf Seite 13
- Echtzeitberichte auf Seite 13

In den folgenden Abschnitten werden die Änderungen in Avaya Workspaces Release 3.5 Service Pack 1 beschrieben:

- Schwellenwertklassen auf Seite 13

Automatische Antwort

Mit dieser Funktion können Agenten die automatische Beantwortung auf folgenden Kanälen nutzen:

- Sprachanruf
- Chat
- SMS
- E-Mail
- Allgemein
- Social

WebRTC-Agenten unterstützen die automatische Beantwortung nicht.

Für Nicht-Sprachkanäle werden in Avaya Workspaces ein Symbol und ein Timer für die automatische Antwort angezeigt. Im Timer wird die Zeit angezeigt, nach der der Agent die Interaktion automatisch beantworten muss.

Administratoren können eine Vorlage konfigurieren, um die automatische Beantwortung für bestimmte Kanäle zu aktivieren, und diese Vorlage auf die Agenten anwenden.

Kanalexklusivität

Über diese Funktion kann Avaya Oceana™ Solution Folgendes:

- Zuweisen von Arbeit zu Agenten in einem anderen Kanal, sofern erforderlich. Wenn beispielsweise Sprachagenten beschäftigt sind, kann Avaya Oceana™ Solution den Chatagenten Sprachinteraktionen zuweisen. Avaya Oceana™ Solution muss die Sprachinteraktionen jedoch den Chatagenten zuweisen, die aktuell verfügbar sind. Es darf keine Agenten stören, die aktuell mit Chatinteraktionen beschäftigt sind.
- Zuweisen von Agenten exklusiv zu einem Kanal.

Verbesserungen bei der Kundenverwaltung

Mit dieser Funktion zeigt Avaya Workspaces die folgenden Widgets an:

- Kunden-Journey-Widget: Zeigt eine grafische Darstellung der vollständigen Kunden-Journey in den folgenden Ansichten an:
  - Standardansicht: Zeigt eine Interaktion je Arbeitsanforderung an. Sie können auf ein beliebiges Symbol klicken, um die Drilldown-Ansicht einer Interaktion aufzurufen.
  - Drilldown-Ansicht: Zeigt eine detaillierte Drilldown-Ansicht der ausgewählten Interaktion an.

  - Themenansicht: Zeigt eine gefilterte Ansicht aller Interaktionen an, die mit dem ausgewählten Thema verbunden sind.
- Widget für die Kundensuche: Bietet eine Option für die Suche nach Kundendetails anhand von:
  - Nachname
  - Vorname
  - E-Mail
  - Telefonnummer
  - Social-Handle
- Kundendetails-Widget: Zeigt die folgenden Details zum Kunden an:
  - Name
  - E-Mail
  - Unternehmensanschrift
  - Telefonnummer
  - Social-Handle

Administratoren können das Oceana-Kundenverwaltungstool nutzen, um Kundendaten aus einer externen Quelle in Avaya Oceana™ Solution hinzuzufügen oder zu importieren. Avaya Workspaces zeigt Agenten die importierten Kundendetails an.

Anpassung der Liste „An Service weiterleiten“

In Avaya Workspaces gibt es die Möglichkeit, die Liste „An Service weiterleiten“ über die Administrator-Benutzeroberfläche anzupassen, sodass die Liste für die Agenten kürzer ist.

Zur Anpassung der Liste „An Service weiterleiten“ erstellen Sie ein Drittanbieter-Widget und importieren dies in die Administrator-Benutzeroberfläche. Sie können mithilfe dieses Widgets die Liste für Weiterleitungen an Services festlegen, die im Feld **Service** auf den Arbeitskarten angezeigt werden soll.

Datenzugriffsgruppen

Datenzugriffsgruppen, auch als Datenpartitionierung bezeichnet, bieten Agenten und Supervisoren innerhalb einer Instanz von Avaya Oceana™ Solution eine Möglichkeit zur Datenzugriffssteuerung. Sie können Datenzugriffsgruppen in Avaya Control Manager erstellen und den Gruppen Agenten für die Steuerung der Daten zuweisen, die Agenten in Avaya Workspaces ansehen können.

E-Mail zurückstellen

Wenn ein Agent eine Kundenanfrage nicht sofort bearbeiten kann und zusätzliche Recherche und Beratung erforderlich sind, kann der Agent die E-Mail zurückstellen. Das Zurückstellen von E-Mails betrifft nur E-Mails im zugewiesenen Zustand. Der Agent oder der Supervisor, der die

E-Mail zurückstellt, muss den entsprechenden Grund für die Zurückstellung sowie einen Zeitraum für die Zurückstellung oder ein benutzerdefiniertes Datum und sowie eine Uhrzeit für die Zurückstellung der E-Mail auswählen.

Das Zurückstellen von E-Mails unterstützt die Parameter für den Zurückstellungsindikator und den Grund für die Zurückstellung für benutzerdefinierte Berichte auf der Agentensegmentebene. Weitere Informationen finden Sie unter *Avaya Analytics™ Data Dictionary*.

E-Mail-Signatur-Erweiterungen

Diese Funktion ermöglicht Agenten in der E-Mail-Signatur das Hinzufügen von Bildern und Verknüpfungen.

Allgemeine Weiterleitung an Service

Avaya Workspaces unterstützt die Funktion „Übertragung an Service für den allgemeinen Kanal“. Mit dieser Funktion kann ein Agent eine Interaktion auf dem allgemeinen Kanal an einen Service weiterleiten, der für die Interaktion mit dem jeweiligen Service aufgestellt ist.

Routing des letzten Agenten

Avaya Workspaces unterstützt die Funktion „Routing des letzten Agenten“ für Sprach-, Chat-, E-Mail- oder SMS-Interaktionen. Bei dieser Funktion leitet der Beispiel-Workflow von Engagement Designer eine Interaktion an denselben Agenten weiter, der zuvor bereits mit dem jeweiligen Kunden interagiert hat. Ist derselbe Agent nicht verfügbar, leitet der Workflow die Anrufinteraktion an den am längsten freien Agenten weiter, der den Service bieten kann.

Echtzeitberichte

In Avaya Oceana™ Solution Release 3.5 bietet das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard von Avaya Workspaces die Funktion zur Ausführung von Echtzeit-Berichterstellungs-Dashboards. Damit behalten Sie aktuelle Statistiken für Ihr Contact Center und Ihre Ressourcen im Blick. Der Avaya Analytics™ Streams-Server bietet Avaya Workspaces Dimensionen für den Einsatz in Echtzeit-Berichterstellungs-Dashboards. Administratoren können Benutzern, die Supervisor-Berichterstellungs-Dashboards verwenden, mit Avaya Control Manager Berechtigungen zuweisen.

Schwellenwertklassen

In Avaya Oceana™ Solution Release 3.5 Service Pack 1 können Sie mithilfe des Supervisor-Berichterstellungs-Dashboards in Avaya Workspaces Schwellenwertklassen erstellen. Sie können Schwellenwerte in Ansichten verwenden, um das untere und obere Ende des Normalbereichs für eine Measure zu identifizieren. In Echtzeitansichten werden Farben

verwendet, um eine Measure hervorzuheben, wenn diese einen konfigurierten Schwellenwert überschreitet, und Benutzer des Supervisor-Berichterstellungs-Dashboards visuell auf wichtige Berichtsdaten aufmerksam zu machen.

Checkliste zur Einrichtung von Avaya Workspaces

Nr.	Aufgabe	Referenz	✔
1	Stellen Sie sicher, dass Avaya Workspaces bereitgestellt und konfiguriert ist.	Siehe *Bereitstellen von Avaya Workspaces für Oceana™*.	
2	Stellen Sie sicher, dass Softphones und Deskphones registriert sind.	Dieser Schritt ist nicht zwingend erforderlich für Agenten, die nur SMS-, Webchat-, Video- und E-Mail-Kontakte haben.	
3	Besorgen Sie sich Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort von Ihrem Supervisor.	Nutzen Sie die Anweisungen und Anmeldeinformationen, die Ihnen per E-Mail gesendet wurden, als Ihr Benutzerprofil in Avaya Workspaces eingerichtet wurde.	

Unterstützte Browser-Versionen

Avaya Workspaces unterstützt die folgenden Browser:

- Google Chrome 62 bis 69
- Microsoft Internet Explorer 11
- Apple Safari 11
- Microsoft Edge 40 und 41

Hinweis:

- Video wird für Microsoft Internet Explorer oder Microsoft Edge nicht unterstützt.
- Echtzeitreporting wird nur für Google Chrome unterstützt.

Kapitel 3: Seite „Agenten-Arbeitsplatz“

Auf der Seite **Agenten-Arbeitsplatz** sind verschiedene Kontaktkanäle wie Sprachanrufe, Chat, Social, SMS und E-Mail in einem übersichtlichen Layout zusammengefasst.

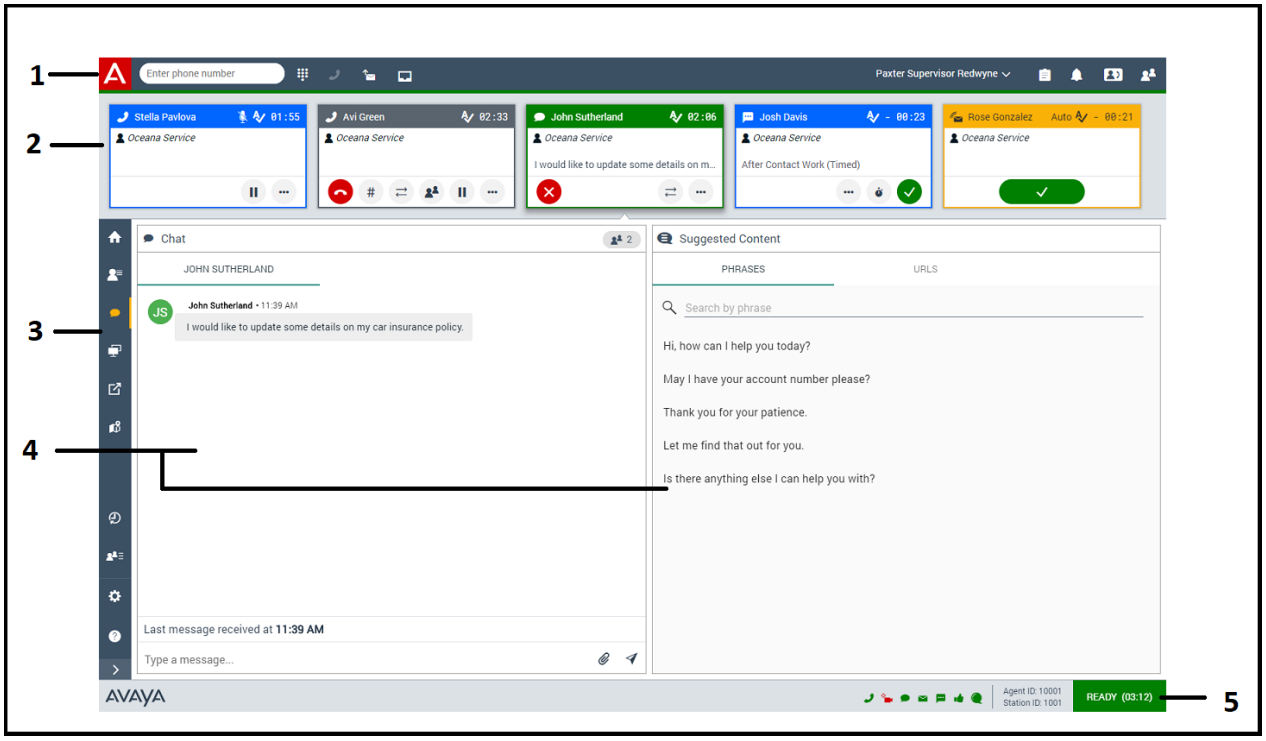


Abbildung 1: Seite „Agenten-Arbeitsplatz“

Die Seite ist in folgende Bereiche unterteilt:

Nummer	Name	Beschreibung
1	Agenten-Symbolleiste	Bietet Optionen für das Tätigen schneller Sprachanrufe, das Verfassen von Stehgreif-E-Mails, die Anzeige von Interaktionsprotokollen, die Anzeige der Liste der rückgestellten Interaktionen, das Ändern des Agentenstatus, den Zugriff auf die Teamansicht und den Zugriff auf das Adressbuch.
2	Interaktionsbereich	Zeigt alle eingehenden Interaktionen für den Agenten auf allen Kanälen als Arbeitskarte an. Die Interaktionskarten werden für den Agenten in eine Warteschlange gestellt.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Nummer	Name	Beschreibung
3	Navigationsmenü	Zeigt je nach Art der Interaktion unterschiedliche Optionen an.
4	Interaktion-Widgets	Zeigt für die jeweilige Interaktion relevante Informationen an.
5	Übersicht des Agentenstatus	Zeigt die Agenten-ID, die Nebenstellen-ID, den aktuellen Status des Agenten und die für Interaktionen verfügbaren Kanäle an.

Avaya Workspaces aktualisiert dynamisch die Dropdowns auf der Arbeitskarte für Services, Arbeitscode und Dispositionscode. Avaya Workspaces füllt die Liste für den Agenten, sobald dieser eine Interaktion annimmt und das Dropdown auswählt. Avaya Workspaces speichert diese Liste zwischen und aktualisiert sie, wenn der Agent den Browser aktualisiert.

Komprimiertes Layout

Ein Administrator kann die komprimierte Ansicht über den Avaya Control Manager für alle Agenten aktivieren. Die komprimierte Ansicht maximiert den Bildschirmbereich in Avaya Workspaces für Widgets, indem sie die Agenten-Symbolleiste, die Fußzeile und die Arbeitskarten minimiert.

Folgende Einschränkungen bestehen bei der komprimierten Ansicht:

- Sie müssen auf dem Bildschirm einen Bildlauf durchführen, um Informationen anzuzeigen oder Schaltflächen zu verwenden. Ein Webchat-Agent mit Multiplizität kann den Text kürzlicher Nachrichten nicht auf Arbeitskarten anzeigen, die nicht im Fokus liegen.
- Die Größe der Arbeitskarten ist reduziert.

Avaya empfiehlt die Verwendung der komprimierten Ansicht für reine Sprachagenten. Für Agenten, die auf mehreren Kanälen tätig sind, muss der Administrator die entsprechende Ansicht auswählen.

Administrator-Modus

Sobald sich der Administrator an Avaya Workspaces anmeldet, zeigt Avaya Workspaces die Widget Framework-Homepage an. Der Administrator kann sich die Widget API-Dokumentation durchlesen und herunterladen sowie die Seitenleisten-Tabs und Layouts ändern.

Sobald sich ein Benutzer als Administrator an Avaya Workspaces anmeldet, zeigt Avaya Workspaces die Widget Framework-Homepage an. Administratoren können auf Tools und Dokumentationen zugreifen, mit denen Sie Layouts und Widgets für Agenten und/oder Supervisoren in Avaya Workspaces ändern und erstellen können. Im Folgenden finden Sie eine kurze Übersicht über diese Tools. Eine umfassende Dokumentation steht bereit, wenn sich der Administrator an Avaya Workspaces anmeldet.

Mit dem Layout-Manager kann der Administrator das Layout von Widgets in Avaya Workspaces ändern. Diese Layouts können anhand des Interaktionstyps konfiguriert werden.

Mit dem Widget „Verwalten“ haben Administratoren die Möglichkeit, Widgets in Avaya Workspaces hinzuzufügen und wieder zu entfernen. Dies beinhaltet auch benutzerdefinierte Widgets.

Der Layout Migrator unterstützt den Benutzer bei der Migration von Layouts und Widgets aus älteren Versionen von Avaya Workspaces. Der Layout Migrator prüft, ob die Layouts und Widgets mit der neuesten Version von Avaya Workspaces kompatibel sind. Ist dies nicht der Fall, unterstützt das Programm den Administrator bei der Zusammenführung von benutzerdefinierten Layouts und Widgets in die neue Version. Außerdem entfernt der Layout Migrator alle Widgets, die nicht länger mit Avaya Workspaces kompatibel sind.

Mit der Widget Framework API können Drittanbieter-Entwickler benutzerdefinierte Widgets schreiben und in Avaya Workspaces bereitstellen. Um ein benutzerdefiniertes Widget zu schreiben, benötigen Sie Zugriff auf die Widget API Developer Documentation und Codebeispiele. Die Widget API dient dazu, Personen mit Grundkenntnissen in HTML, CSS und JavaScript das Schreiben eines benutzerdefinierten Widgets und dessen Bereitstellung in Avaya Workspaces zu vereinfachen.

Neo Framework ist ein CSS-Framework, das für die Erstellung von benutzerdefinierten Widgets für Avaya Workspaces verwendet werden kann. Es umfasst eine Farbpalette mit zahlreichen Kernkomponenten, welche die Entwicklung und das schnelle Prototyping von benutzerdefinierten Widgets unterstützt. Widgets, die mit dem Neo CSS-Framework erstellt wurden, entsprechen in Look und Feel den Kern-Widgets in Avaya Workspaces.

Agenten-Arbeitsplatz – Beschreibung der Felder

Agenten-Symbolleiste

Name	Beschreibung
Telefonnummer eingeben	Zur Eingabe einer Telefonnummer für einen Sprachanruf. Geben Sie entweder Ziffern in das Telefonnummernfeld ein oder klicken Sie auf das Symbol, um das Tastenfeld anzuzeigen und die Ziffern zu wählen. Klicken Sie auf das Symbol, um die zuletzt gewählte Rufnummer zu wählen. Wenn Sie Ziffern in das Telefonnummernfeld eingeben, können Sie die Rufnummer wählen, indem Sie auf das Symbol klicken.
Agentenname-Dropdown	Ermöglicht den Zugriff auf die folgenden Optionen: • **Arbeit starten**: Zum Beginnen der Arbeitsschicht. Nachdem Sie auf die Option geklickt haben, wird in der Symbolleiste ein grünes Statussymbol angezeigt. Sie können jetzt Interaktionen bearbeiten. • **Beenden**: Abmelden und Beenden von Avaya Workspaces. Die Option **Beenden** wird nur angezeigt, nachdem Sie auf **Arbeit beenden geklickt haben**. Nachdem Sie auf **Arbeit starten** geklickt haben, sind über den Dropdown-Pfeil neben dem Agentennamen die folgenden Optionen verfügbar: • **Zusätzliche Arbeit**: Zur Anforderung zusätzlicher Arbeitszeit für die Nachbearbeitung einer Interaktion. Ändert ein Agent seinen Status in **Zusätzliche Arbeit**, wird in der Symbolleiste ein blauer visueller Hinweis angezeigt. • **Status in „Nicht bereit“ ändern**: Um anzuzeigen, dass der Agent keinen Anruf annehmen kann. Welche Optionen für den Status „Nicht bereit“ verfügbar sind, hängt von den mit Avaya Control Manager konfigurierten Ursachencodes ab. Das System zeigt nur die Benutzercodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
	Der Agent kann den Status „Nicht bereit“ nicht auf bestimmte Interaktionsarten beschränken. Im Status „Nicht bereit“ werden keine Interaktionen an den Agenten weitergeleitet. Ändert ein Agent seinen Status in **Nicht bereit**, wird in der Symbolleiste ein gelber visueller Hinweis angezeigt. Wenn ein Agent den Status in **Nicht bereit** oder **Zusätzliche Arbeit** ändert, während es aktive Interaktionen gibt, wird der Status in **Nicht bereit ausstehend** geändert. • **Status in „Bereit“ ändern**: Um anzuzeigen, dass der Agent Interaktionen entgegennehmen kann. Die Option **Status in „Bereit“ ändern** ist nur verfügbar, wenn ein Agent auf **Nicht bereit** oder auf **Zusätzliche Arbeit** geklickt hat. **Status in „Bereit“ ändern** ist nach der erstmaligen Anmeldung nicht verfügbar. Ändert ein Agent seinen Status von **Nicht bereit** in **Bereit**, wird in der Symbolleiste ein grüner visueller Hinweis angezeigt. Der Status **Bereit** ist nicht verfügbar, wenn der Agent die Option **Zusätzliche Arbeit** auswählt, wenn aktive Interaktionen vorhanden sind. • **Arbeit beenden**: Um anzuzeigen, dass der Agent seine Arbeit für diesen Tag beendet. Ändert ein Agent seinen Status in **Arbeit beenden**, wird in der Symbolleiste ein grauer visueller Hinweis angezeigt.

Symbol	Name	Beschreibung
	Tastenfeld öffnen	Tätigen eines ausgehenden Anrufs mit der Wähltastatur.
	Anruf	Wählen der angegebenen Nummer.
	Supervisor anrufen	Anrufen des Supervisors.
	E-Mail erstellen	Erstellen einer E-Mail.
	Interaktionsprotokolle	Anzeigen von Interaktionsprotokollen In den Interaktionsprotokollen werden die letzten 15 Interaktionen angezeigt; dazu gehören eingehende, ausgehende und entgangene Interaktionen. Das System bietet Optionen für Rückrufe und löscht diese Protokolle, wenn sich der Agent abmeldet.
	Benachrichtigungsprotokolle	Anzeigen von Interaktionsprotokollen In den Benachrichtigungsprotokollen werden die letzten 15 Benachrichtigungen angezeigt. Die Benachrichtigungen werden nach 24 Stunden gelöscht.
	Adressbuch	Anzeige des Adressbuchs.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Symbol	Name	Beschreibung
	Team anzeigen	Anzeige der Kontaktinformationen Ihrer Teammitglieder.
	Zurückgestellte Interaktionen	Anzeige zurückgestellter E-Mails.

Interaktionsbereich

Symbol	Name	Beschreibung
	Eingehende Sprachinteraktion	Zeigt eine eingehende Sprachinteraktion an.
	Eingehende Videointeraktion	Zeigt eine eingehende Videointeraktion an.
	Eingehende Interaktion eines allgemeinen Kanals	Zeigt eine eingehende Interaktion eines allgemeinen Kanals an.
	Ausgehende Sprachinteraktion	Zeigt eine ausgehende Sprachinteraktion an.
	Ausgehende Videointeraktion	Zeigt eine ausgehende Videointeraktion an.
	Ausgehende Interaktion eines allgemeinen Kanals	Zeigt eine ausgehende Interaktion eines allgemeinen Kanals an.
	Ausgehende E-Mail-Interaktion	Zeigt eine ausgehende E-Mail-Interaktion an.
	Chat-Interaktion wird gemeldet	Zeigt an, dass eine Chat-Interaktion gemeldet wird.
	Sprachinteraktion wird gemeldet	Zeigt an, dass eine Sprachinteraktion gemeldet wird.
	Videointeraktion wird gemeldet	Zeigt an, das eine Videointeraktion gemeldet wird.
	SMS-Interaktion wird gemeldet	Zeigt an, dass eine SMS-Interaktion gemeldet wird.
	Social-Interaktion wird gemeldet	Zeigt an, dass eine Social-Interaktion gemeldet wird.
	E-Mail-Interaktion wird gemeldet	Zeigt an, dass eine E-Mail-Interaktion gemeldet wird.
	Allgemeine Interaktion wird gemeldet	Zeigt an, dass eine allgemeine Interaktion gemeldet wird.
	Chat-Interaktion	Zeigt eine Chat-Interaktion an.
	E-Mail-Interaktion	Zeigt eine E-Mail-Interaktion an.
	SMS-Interaktion	Zeigt eine SMS-Interaktion an.
	Social-Interaktion	Zeigt eine Social-Interaktion an.
	Videointeraktion	Zeigt eine Videointeraktion an.
	Interaktion eines allgemeinen Kanals	Zeigt eine Interaktion eines allgemeinen Kanals an.
	Anruf annehmen	Zur Annahme eines eingehenden Sprachanrufs.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Symbol	Name	Beschreibung
	Videoanruf annehmen	Zur Annahme eines eingehenden Videoanrufs.
	Interaktionen akzeptieren	Nimmt eine Chat-, E-Mail-, SMS- und Social-Interaktion an.
	Interaktion halten/fortsetzen	Die aktuelle Interaktion halten oder fortsetzen. Wenn eine aktive Interaktion gehalten wird, ändert sich die Farbe der Interaktionskarte in blau. Wenn eine gehaltene Interaktion aktiv wird, ändert sich die Farbe der Interaktionskarte in grün.
	DTMF-Wählen	Ermöglicht die DTMF-Eingabe für IVR oder Voicemail. Die DTMF-Wähltastatur ist nur bei Sprachinteraktionen verfügbar.
	Mehr	Zeigt weitere Optionen für die Interaktion an. Zum Beispiel zur Anzeige weiterer Interaktionsinformationen oder zum Festlegen eines Arbeitscodes. Arbeitscodes zeigen an, welche Arbeit mit der jeweiligen Interaktion verrichtet wird.
	Nachricht senden	Sendet eine Nachricht in einer Chat-, SMS-, E-Mail- oder Social-Interaktion.
	Watson	Bezeichnet das Chatbot Leg der Konversation in der Chat-Abschrift.
	Arbeitscode	Zeigt den Arbeitscode an, der für die Interaktion eingestellt wurde.
	Dispositionscode	Zeigt den Dispositionscode für die Interaktion an.
	Erfasste Nachbearbeitung verlängern	Verlängert die Nachbearbeitungszeit.
	Erfasste Nachbearbeitungszeit schließen	Schließt die Karte für die erfasste Nachbearbeitung.
	Automatische Antwort	Wird auf der Arbeitskarte angezeigt, wenn eine Interaktion automatisch beantwortet wird oder wurde.
	Weiterleiten	Leitet eine aktive Interaktion an einen anderen Agenten weiter. Wenn Sie auf das Symbol klicken, zeigt das System ein Feld zur Eingabe der Durchwahl ein, an welche die Interaktion weitergeleitet werden soll.
	E-Mail zurückstellen	Stellt eine E-Mail zurück. Wenn Sie auf das Symbol klicken, können Sie den Grund für die Zurückstellung sowie das Datum und die Uhrzeit für die Zurückstellung eingeben.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Symbol	Name	Beschreibung
	Zurückgestellte E-Mail abrufen	Ruft eine rückgestellte Interaktion aus der Liste der rückgestellten Interaktionen ab. Dieses Symbol wird nicht im Interaktionsbereich, sondern in der Dropdownliste rückgestellter Interaktionen in der Agentensymbolleiste angezeigt.
	Videoüberlagerung ein-/ausblenden	Blendet die Videoüberlagerung des Agenten ein und aus.
	Video ausblenden	Blendet das Video des Agenten aus.
	Beraten	Fügt einen anderen Agenten zur Interaktion hinzu. Wenn Sie auf das Symbol klicken, zeigt das System ein Feld zur Eingabe der Durchwahl des Agenten ein, den Sie zur Interaktion hinzufügen möchten.
	Konferenz	Fügt den beratenden Agenten zur Interaktion hinzu und startet eine Konferenz zwischen dem auf der Interaktionskarte arbeitenden Agenten, dem beratenden Agenten und dem Kunden.
	Dienstüberwachung	Ermöglicht dem Supervisor, die Interaktion eines Agenten mit einem Kunden zu beobachten. Dieses Symbol ist nur für Supervisoren verfügbar.
	Beobachten beenden	Ermöglicht dem Supervisor, die Beobachtung der Interaktion eines Agenten mit einem Kunden zu beenden. Dieses Symbol ist nur für Supervisoren verfügbar.
	Coach	Ermöglicht dem Supervisor, einen Agenten zu coachen. Dafür muss der Supervisor die Interaktion zunächst beobachten. Dieses Symbol ist nur für Supervisoren verfügbar.
	Eingreifen	Ermöglicht dem Supervisor, in eine Interaktion einzugreifen, um beim Abschluss eines Verkaufs oder bei der Interaktion mit dem Kunden zu helfen. Zum Eingreifen muss der Supervisor den Agenten in der Interaktion zunächst coachen. Dieses Symbol ist nur für Supervisoren verfügbar.
	Rundsendenachricht	Gestattet dem Supervisor, eine Nachricht an Agenten rundzusenden. Diese Nachricht wird als Popupbenachrichtigung angezeigt. Dieses Symbol ist nur für Supervisoren verfügbar.
	Schließen	Schließt die Interaktion.

Co-Browse-Symbole

Symbol	Name	Beschreibung
	Co-Browse anfordern	Die Steuerung für eine Co-Browse-Sitzung anfordern.
	Steuerung freigeben	Die Steuerung für eine Co-Browse-Sitzung freigeben.
	Aktualisieren	Die Co-Browse-Sitzung aktualisieren.

Navigationsmenü

Sie können das Navigationsmenü bei Bedarf erweitern, um die Beschreibung der Symbole anzuzeigen.

Symbol	Name	Beschreibung
	Willkommensseite	Zeigt die Widgets „Team“ und „Willkommen“ an. Das Team-Widget enthält eine Liste der Teammitglieder und ein **Suchfeld**. Das Willkommen-Widget zeigt die Webseite an, die der Administrator in Avaya Control Manager auswählt. Die Willkommensseite unterstützt nicht das HTML-Tag `X-Frame-Options: deny`.
	Kundeninformationen	Zeigt die folgenden Widgets an: • Kundendetails: Zeigt die Kundenkontaktdaten wie Name, E-Mail-Adresse, Unternehmen, Adresse, Telefonnummer und Social Handle an. • Interaktionsdetails: Zeigt den Kundeninteraktionskanal, Teilnehmer, Kundeninteraktion und Richtung an. • Kundenverlauf: Zeigt verschiedene Interaktionen mit dem Kunden mit dem Datum und der Uhrzeit, dem Status, der Priorität und dem Kanal der Kundenanfrage an und bietet Zugriff auf die Kundenverlaufssuche. Das Feld **Zieladresse** im Interaktionsdetails-Widget zeigt den Routingpunktnamen an. Agenten können die Widgets „Kundeninformationen“ für alle Oceana-Interaktionen anzeigen. Außer dem Sprachanrufverlauf werden alle anderen Interaktionsverläufe des Kunden in diesem Widget angezeigt.
	Chat-Widgets anzeigen	Zeigt die folgenden Widgets an: • Chat: Zeigt die Nachrichten in einer Chat-Interaktion an. • Vorgeschlagener Inhalt: Zeigt häufig verwendete Redewendungen und URLs mit Informationen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Symbol	Name	Beschreibung
		an, die Sie zur Bearbeitung der Kundenanfrage in der Chat-Interaktion verwenden können. Klicken Sie auf Redewendungen und URLs, um diese in den Chat einzufügen. Klicken Sie auf das Stiftsymbol, um Redewendungen zu bearbeiten, bevor Sie sie zur Chat-Interaktion hinzufügen. Dieses Navigationssymbol wird nur angezeigt, wenn eine Chat-Interaktionskarte ausgewählt ist.
	E-Mail	Zeigt die folgenden Widgets an: • E-Mail: Zeigt die E-Mail des Kunden an. • E-Mail-Vorlage: Zeigt die E-Mail-Vorlagen an. • Vorgeschlagene Antworten: Zeigt häufig verwendete Redewendungen an, die Sie zur Bearbeitung der Kundenanfrage in der E-Mail-Interaktion verwenden können. Das System zeigt das Widget „Vorgeschlagene Antworten“ für eine E-Mail-Interaktion an, wenn Sie auf **Antworten** oder auf **Allen antworten** klicken. Die Kundeninformationen werden für jeden Interaktionstyp angezeigt.
	SMS	Zeigt die folgenden Widgets an: • SMS: Zeigt die Nachrichten in einer SMS-Interaktion an. • Vorgeschlagener Inhalt: Zeigt häufig verwendete Redewendungen und URLs mit Informationen an, die Sie zur schnellen Bearbeitung der Kundenanfrage in der SMS-Interaktion verwenden können. Klicken Sie auf das Stiftsymbol, um Redewendungen zu bearbeiten, bevor Sie sie zur SMS-Interaktion hinzufügen. Klicken Sie auf Redewendungen und URLs, um diese in die Unterhaltung einzufügen. Dieses Navigationssymbol wird nur angezeigt, wenn eine SMS-Interaktionskarte ausgewählt ist.
	Allgemeiner Kanal	Zeigt das Widget „Allgemeiner Kanal“ an.
	Co-Browse	Zeigt das Co-Browse-Widget an, mit dem Sie das Formular, auf das der Kunde zugreift, durchsuchen und bearbeiten und darauf zugreifen können, vorausgesetzt, der Kunde hat Co-Browse auf der Webseite aktiviert.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Symbol	Name	Beschreibung
		Das Co-Browse-Navigationssymbol wird nur angezeigt, wenn eine Chat-Interaktionskarte ausgewählt ist.
	Kunden-Journey	Zeigt in den folgenden Ansichten eine grafische Darstellung der vollständigen Kunden-Journey an: • Standardansicht: Zeigt eine Interaktion je Arbeitsanforderung an. Jedes Journey-Element, das in dieser Ansicht angezeigt wird, stellt eine individuelle Interaktion mit dem Kunden dar. Klicken Sie auf ein beliebiges Symbol, um die Drilldown-Ansicht einer Interaktion aufzurufen. Drilldown-Ansicht: Zeigt detaillierte Informationen an, wie alle Statusänderungen für das ausgewählte Journey-Element. Alle relevanten Daten und Links sind in dieser Ansicht enthalten. Die aktuellsten Informationen werden in der vertikalen Zeitachse ganz oben angezeigt. • Themenansicht: Zeigt eine gefilterte Ansicht aller Journey-Elemente an, die mit dem ausgewählten Thema verbunden sind.
	Video	Zeigt das Video-Widget an.
	Bildschirm-Popup	Zeigt das Bildschirm-Popup-Widget an. Das Bildschirm-Popup-Widget zeigt externe Webinhalte an, die dem Agenten bei der Bearbeitung der Kundeninteraktion helfen. Wenn die externen Webinhalte aus unsicheren Quellen stammen, können sie blockiert werden, damit sie nicht in Avaya Workspaces angezeigt werden. **Wichtig:** Damit Inhalte aus HTTP-Quellen angezeigt werden, wenn Sie über HTTPS auf den Client zugreifen, müssen Sie den Browser so konfigurieren, dass er unsichere Inhalte akzeptiert. So akzeptieren Sie unsichere Inhalte: • In Internet Explorer bestätigen Sie die Sicherheitswarnung, die nach dem Laden des Inhalts angezeigt wird. • In Chrome klicken Sie auf das Symbol rechts neben der Adressleiste. Bildschirm-Popup kann für jeden Interaktionstyp eingerichtet werden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Symbol	Name	Beschreibung
	Kundensuche	Zeigt die folgenden Widgets an: • Kundensuche: Bietet eine Möglichkeit, über Nachname, Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Social Handle nach Kundendetails zu suchen. • Kundenverlaufssuche: Zeigt verschiedene Interaktionen mit dem Kunden mit Datum und Uhrzeit, Status, Priorität und Kanal der Kundenanfrage an.
	Dashboard & Berichte	Zeigt das Widget „Dashboards & Berichte“ an. Diese Schaltfläche ist nur für Supervisoren verfügbar.
	Meine Agenten	Zeigt eine Liste der Agenten im Team des Supervisors mit Informationen über ihren Status und ihre Interaktionen an. Diese Schaltfläche ist nur für Supervisoren verfügbar.
	Beobachten	Zeigt die gerade beobachtete Interaktion an.
	Avaya Workforce Optimization Select	Zeigt das Avaya Workforce Optimization Select-Widget an, das Steuerelemente zum Aufzeichnen, Anhalten, Wiederaufnehmen und Abspielen eines Anrufs bietet.
	Einstellungen	Zeigt das Widget „Einstellungen“ an.
	Hilfe	Zeigt Hilfeinformationen zur Avaya Workspaces Anwendung an.

Symbole Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard

Symbol	Name	Beschreibung
	Berichterstellungs-Dashboard-Manager	Zeigt das Widget „Berichterstellungs-Dashboard-Manager“ an. Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzer verwenden dieses Widget, um Ihre Berichterstellungs-Dashboards zu verwalten.
	Berichterstellungs-Dashboard-Viewer	Zeigt das Widget „Berichterstellungs-Dashboard-Viewer“ an. Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzer verwenden dieses Widget, um Ihre Berichterstellungs-Dashboards anzuzeigen.
	Berichtsansichtsverwaltung	Zeigt das Widget „Berichtsansichtsverwaltung“ an. Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzer verwenden dieses Widget, um Ihre Berichtsansichten zu verwalten.
	Berichterstellung für berechnete Measures	Zeigt das Widget „Berechnete Measures“ an. Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzer verwenden dieses Widget, um Ihre berechneten Measures zu verwalten.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Symbol	Name	Beschreibung
|↔|	Berichterstellung für Schwellenwertklassen	Zeigt das Widget „Schwellenwertklassen“ an. Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzer verwenden dieses Widget, um Ihre Schwellenwertklassen zu verwalten.
	In neuem Fenster öffnen	Öffnet ein Echtzeit-Berichterstellung-Dashboard in einem neuen Browserfenster.

Text-Avatare

In Avaya Workspaces werden neben den Agentennamen Text-Avatare angezeigt.

Der Avatar zeigt jeweils den ersten Buchstaben des Vor- und Nachnamens eines Agenten an.

Nicht alphabetische Zeichen im Namen des Agenten werden ignoriert. In der folgenden Tabelle werden ein paar Beispiele aufgeführt:

Name des Agenten	Angezeigter Text im Text-Avatar
Rose Bolton	RB Das System zeigt jeweils den ersten Buchstaben an für: • Vorname • Nachname
1234	 Das System zeigt den Standard-Avatar an.
1Yury1	Y Das System zeigt das erste alphabetische Zeichen des Namens an.
1Joe1 2Smith2	JS Das System zeigt jeweils das erste alphabetische Zeichen an für: • Vorname • Nachname

Für unterschiedliche Interaktionstypen angezeigte Widgets

Avaya Workspaces zeigt je nach Navigationsmenüelement, auf das Sie klicken, unterschiedliche Interaktionswidgets an. Wenn Sie sich anmelden, werden die Widgets „Team“ und „Willkommen“ angezeigt. In der folgenden Tabelle sind die Widgets aufgeführt, die für die einzelnen Interaktionen standardmäßig angezeigt werden:

Interaktionstyp	Bei Annahme der Interaktion angezeigte Widgets
Sprachinteraktion	• Kundendetails • Kundenverlauf • Kunden-Journey • Interaktionsdetails • Kundenverlaufssuche • Avaya Workforce Optimization Select-Aufzeichnung
Videointeraktion	• Kundendetails • Kundenverlauf • Kunden-Journey • Interaktionsdetails • Kundenverlaufssuche • Avaya Workforce Optimization Select-Aufzeichnung
Chat-Interaktion	• Kundendetails • Kundenverlauf • Kunden-Journey • Interaktionsdetails • Kundenverlaufssuche • Chat • Vorgeschlagener Inhalt
SMS-Interaktion	• Kundendetails • Kundenverlauf • Kunden-Journey • Interaktionsdetails • Kundenverlaufssuche • SMS • Vorgeschlagener Inhalt
E-Mail-Interaktion	• Kundendetails • Kundenverlauf • Kunden-Journey • Interaktionsdetails • Kundenverlaufssuche • E-Mail • E-Mail-Vorlage • Vorgeschlagener Inhalt
Social-Interaktion	• Kundendetails • Kundenverlauf

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Interaktionstyp	Bei Annahme der Interaktion angezeigte Widgets
	• Kunden-Journey • Interaktionsdetails • Kundenverlaufssuche • Vorgeschlagener Inhalt • Social
Interaktion eines allgemeinen Kanals	• Kundendetails • Kundenverlauf • Kunden-Journey • Interaktionsdetails • Kundenverlaufssuche

Regeln für Exklusivität und Unterbrechbarkeit

Wenn Sie der Administrator für Exklusivität oder Unterbrechbarkeit konfiguriert, legt Avaya Workspaces Beschränkungen fest, auf welchen Kanälen Sie gleichzeitig arbeiten können. Abhängig von der Konfiguration können Sie zwischen den Kanälen umschalten.

Exklusivität

Wenn Sie der Administrator für Exklusivität konfiguriert, können Sie immer jeweils nur auf einem Kanal arbeiten. In diesem Modus können Sie die Kanäle nur in den folgenden Szenarien wechseln:

- Wenn Sie Ihre Arbeit fertig gestellt haben und auf allen Kanälen frei sind. Sollten Sie z. B. Kanäle für Sprache und Text nutzen und aktuell an einem Sprachanruf arbeiten, können Sie in den Chat wechseln und den Sprachanruf beenden.
- Wenn ein Service, für den Sie auf einem anderen Kanal geeignet sind, überlastet wird. In diesem Fall beendet Avaya Workspaces Ihre Verfügbarkeit für den aktuell aktiven Kanal und schaltet Sie auf den überlasteten Kanal um, wenn der aktuell aktive Kanal frei wird. Sollten Sie z. B. Kanäle für Sprache und Text nutzen und aktuell an einem Sprachanruf arbeiten und der Chat wird überlastet, beendet Avaya Workspaces Ihre Verfügbarkeit für Sprachanrufe und Sie können in den Chat wechseln, wenn der Sprachanruf beendet ist.

Interoperabilität

Wenn Sie der Administrator für Unterbrechbarkeit konfiguriert ist, können Sie gemäß den konfigurierten Regeln auf mehreren Kanälen gleichzeitig arbeiten. In diesem Modus können Sie Kanäle in den folgenden Szenarien wechseln:

- Abhängig von den konfigurierten Regeln. Wenn Sie zum Beispiel zwei Kanäle abdecken, Sprache und Text. Sprachanrufe können Chats unterbrechen, nicht jedoch umgekehrt. Wenn Sie derzeit aktiv im Chat sind, können Sie auch Sprachanrufe annehmen. Nachdem Sie jedoch einen Sprachanruf angenommen haben, können Sie keinen Chat mehr annehmen.
- Wenn ein Service, für den Sie auf einem anderen Kanal geeignet sind, überlastet wird. Wenn Sie zum Beispiel zwei Kanäle abdecken, Sprache und Text. Sprachanrufe können Chats unterbrechen, nicht jedoch umgekehrt. Wenn Sie derzeit aktiv in einem Anruf sind, können Sie keinen Chat annehmen. Wird der Chat jedoch überlastet, beendet Avaya Workspaces Ihre Verfügbarkeit für Sprachanrufe und macht Sie verfügbar für Chats,

wenn der Sprachanruf beendet ist. Damit Sie nicht wieder zu einem Sprachanruf wechseln, hebt Avaya Workspaces die Verfügbarkeit des Sprachkanals so lange auf, wie Chat überlastet ist, damit Sie auf dem überlasteten Kanal eingesetzt werden.

Agent Desktop-Benachrichtigungen

Wenn der Administrator Sie mit einem reservierten Kanal konfiguriert, zeigt Avaya Workspaces eine Popup-Meldung auf dem Agentendesktop mit der Information an, dass Sie aufgrund einer Service-Überlastung auf einem Reservekanal aktiviert wurden. Ähnlich dazu zeigt Avaya Workspaces eine Popup-Meldung auf dem Agentendesktop an, wenn Sie nicht mehr länger auf einem Reservekanal aktiviert wurden.

Avaya Workspaces zeigt nicht an, welche Kanäle reserviert sind und welche Reservekanäle aktiviert oder deaktiviert sind.

Kapitel 4: Vorgang

Anmelden bei Avaya Workspaces

Voraussetzungen

1. Besorgen Sie sich die URL für Avaya Workspaces von Ihrem Supervisor.
2. Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Kontrollkästchen **Agent bei Anmeldung zur Eingabe der Nebenstellennummer auffordern** im Avaya Control Manager aktiviert, während der Benutzer erstellt wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie Avaya Workspaces mithilfe der URL, die Sie von Ihrem Supervisor erhalten haben.

   Die URL hat das folgende Format: `https://CLUSTER-FQDN/services/UnifiedAgentController/workspaces/#/login`.

2. Geben Sie im Feld **Benutzername** Ihren Benutzernamen ein.
3. Geben Sie im Feld **Kennwort** Ihr Kennwort ein.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.

   Avaya Workspaces zeigt den Bildschirm **Agent aktivieren** an.

5. Wählen Sie im Feld **Profil** das Profil aus.
6. Geben Sie im Feld **Durchwahl** die Nebenstellennummer ein.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

   In Avaya Workspaces wird ein leerer Interaktionsbereich mit der Schaltfläche **Arbeit starten** angezeigt.

   Avaya Workspaces zeigt die Widgets **Team und Willkommen** an.

8. Klicken Sie auf **Arbeit starten**.
9. Ändern Sie den Status in **Bereit**.

   In Avaya Workspaces werden Interaktionen im Bereich **Interaktion** in die Warteschlange gestellt.

Abmelden von Avaya Workspaces

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Agenten-Symbolleiste auf Ihren Namen.

2. Klicken Sie auf **Beenden**.

Ändern von Status

Informationen zu diesem Vorgang

Avaya Workspaces zeigt den aktuellen Status von Agenten basierend auf ihrer Verfügbarkeit an.

Die Optionen sind dynamisch, und die Verfügbarkeit einer Gruppe von Optionen hängt vom aktuellen Agentenstatus ab. Wenn ein Agent auf eine Interaktionsmeldung nicht reagiert, sendet Avaya Workspaces die Interaktion zurück in die Warteschlange, damit sie von einem anderen Agenten bearbeitet werden kann. Die Anwendung generiert auch eine Popupbenachrichtigung, um den Agenten zu benachrichtigen, der eine Interaktionsmeldung verpasst hat. Anschließend ändert die Anwendung den Status in „Nicht bereit“. Um in den Status „Bereit“ zurückzukehren, müssen Sie in der Agenten-Symbolleiste **Status in „Bereit“ ändern** auswählen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Agenten-Symbolleiste auf Ihren Namen.
2. Klicken Sie auf Folgendes:
   - **Arbeit starten**
   - **Zusätzliche Arbeit**
   - **Status in „Bereit“ ändern**
   - **Status in „Nicht bereit“ ändern**
   - **Arbeit beenden**

Auswirkung unterschiedlicher Agentenstatus auf die Avaya Workspaces Benutzeroberfläche

Ausgewählter Agentenstatus	Geänderter visueller Hinweis	Agentenstatus in der Statusleiste
Arbeit starten	Grün	Bereit
Zusätzliche Arbeit	Blau	Zusätzliche Arbeit Nicht bereit
Status in „Nicht bereit“ ändern	Gelb	Ursachencode Nicht bereit ausstehend Nicht bereit
Status in „Bereit“ ändern	Grün	Bereit ausstehend

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Ausgewählter Agentenstatus	Geänderter visueller Hinweis	Agentenstatus in der Statusleiste
		Bereit
Arbeit beenden	Grau	Abgemeldet
Nicht bereit ausstehend	Gelb	Nicht bereit ausstehend

Wechseln von einer Interaktionskarte zur nächsten

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie mehrere Interaktionen gleichzeitig empfangen, müssen Sie ggf. zwischen Interaktionskarten hin und her wechseln, um mit verschiedenen Kunden zu kommunizieren. Gehen Sie wie folgt vor, um von einer Interaktionskarte zu einer anderen zu wechseln.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Überschrift der Interaktionskarte, zu der Sie wechseln möchten.

   Avaya Workspaces holt diese Interaktionskarte in den Vordergrund.

2. **(Optional)** Wenn Sie mehr als drei Interaktionskarten haben und nicht alle davon im Interaktionsbereich sehen können, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Karte**, bis Sie die Interaktion finden, zu der Sie wechseln möchten.

   b. Klicken Sie auf die Überschrift der Interaktion.

   Avaya Workspaces holt diese Interaktionskarte in den Vordergrund.

Tätigen eines Anrufs

Vorgehensweise

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen Anruf zu tätigen:

a. Geben Sie im Feld **Telefonnummer eingeben** eine Telefonnummer oder den Namen eines Kontakts ein. Klicken Sie auf das Symbol „Wählen“ ( ).

b. Klicken Sie auf das Tastenfeldsymbol ( ), und wählen Sie die Ziffern auf der Tastatur.

c. Klicken Sie auf das Wahlwiederholungssymbol ( ), um die zuletzt gewählte Nummer erneut zu wählen.

d. Klicken Sie auf das Widget **Kundendetails**, und klicken Sie auf das Wählsymbol ( ).

e. Klicken Sie auf das Adressbuchsymbol , und klicken Sie auf das Wählsymbol ( ).

Annehmen einer eingehenden Interaktion

Informationen zu diesem Vorgang

Nach erfolgter Anmeldung und Arbeitsaufnahme werden alle eingehenden Interaktionen im Interaktionsbereich als Interaktionskarten angezeigt.

Vorgehensweise

Klicken Sie je nach Art der eingehenden Interaktion auf eines der folgenden Symbole:

- : Für einen eingehenden Sprachanruf.
- : Für eine eingehende Chat-, E-Mail- oder SMS-Interaktion.
- : Für eine Social-Interaktion.
- : Für eine Videointeraktion.

Wichtig:

Sie müssen über ein angeschlossenes Mikrofon und eine Kamera verfügen, um eine Videointeraktion anzunehmen. Andernfalls zeigt Avaya Workspaces einen Fehler an.

Ergebnis

Je nach Art der Interaktion zeigt das System unterschiedliche Widgets mit relevanten Informationen an, die zur Bearbeitung der Interaktion benötigt werden.

Verwenden einer Sprachinteraktionskarte

Vorgehensweise

1. Klicken Sie bei Benachrichtigung einer Sprachinteraktion auf das Symbol , um die Interaktion anzunehmen.

   Das System zeigt die Widgets „Kundendetails“, „Kundenverlaufssuche“ und „Interaktionsdetails“ an.

2. **(Optional)** Zur Bearbeitung der Kundeninteraktion stehen Ihnen im Navigationsbereich folgende Optionen zur Verfügung:

   - : Zur Anzeige von Informationen über den Kunden.
   - : Zur Anzeige der Kunden-Journey.
   - : Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Screenpop konfiguriert wurde.

     Das System zeigt nur die Screenpops an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Screenpops werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Screenpop-Funktion nach Annahme der Interaktion folgendermaßen verhalten:

     - Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
     - Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.

- Das Screenpop-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Screenpops geöffnet.

- : Zum Anzeigen vorheriger Interaktionen mit dem Kunden.
- : Zum Start einer Co-Browse-Sitzung. Klicken Sie auf das Co-Browse-Symbol und anschließend im Co-Browse-Widget auf eine Co-Browse-URL.
- : Zum Anzeigen des Avaya Workforce Optimization Select-Widget zur Aufzeichnung.

  Die Avaya Workforce Optimization Select-Schaltfläche ist im Navigationsbereich verfügbar für:

  - alle Supervisoren mit beliebigem Status
  - alle Agenten, aber nur mit „Nicht bereit“-Status und Ursachencode AWFOS

3. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol , um die Interaktion zu halten. Klicken Sie erneut auf das Symbol, um das Gespräch fortzusetzen.
4. Klicken Sie auf das Symbol ....

   Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes und Dispositionscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen. Mithilfe der Dispositionscodes wird das Ergebnis der Interaktion gemeldet.
5. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

   Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.
6. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

   Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

   Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

   Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

   Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.
7. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol ... und anschließend auf das Menü **Interaktionsdetails**, um Informationen zur Interaktion anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf das Symbol , wenn Sie die Interaktion schließen möchten.

Verwenden von Avaya Workforce Optimization Select

Voraussetzungen

Um die Steuerelemente im Avaya Workforce Optimization Select-Widget verwenden zu können, müssen die folgenden Optionen in Avaya Control Manager eingestellt sein:

- Im AWFOS installiertes Kennzeichen ist in Oceana aktiviert.
- Drittanbieter-Widget-Kennzeichen ist aktiviert.
- URL zur Drittanbieterbibliothek wurde angegeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das -Symbol.

   Das Avaya Workforce Optimization Select-Symbol ist für Supervisor mit beliebigem Status verfügbar. Für Agenten ist das Avaya Workforce Optimization Select-Symbol nur im „Nicht bereit“-Status mit dem Ursachencode AWFOS verfügbar.

   Das System zeigt das AWFOS-Widget an.

2. Über die Schaltflächen im AWFOS-Widget können Sie diese Aufzeichnung abspielen, anhalten, abbrechen oder wiederaufnehmen.

Verwenden einer Videointeraktionskarte

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Erhalt einer Videointeraktionskarte auf das Symbol , um die Interaktion anzunehmen.

   Das System zeigt die Widgets „Video“, „Kundendetails“, „Kundenverlaufssuche“ und „Interaktionsdetails“ an.

2. **(Optional)** Zur Bearbeitung der Kundeninteraktion stehen Ihnen im Navigationsbereich folgende Optionen zur Verfügung:

   - : Zur Anzeige von Informationen über den Kunden.
   - : Zur Anzeige der Kunden-Journey.
   - : Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Screenpop konfiguriert wurde.

     Das System zeigt nur die Screenpops an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Screenpops werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Screenpop-Funktion nach Annahme der Interaktion folgendermaßen verhalten:

     - Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
     - Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.
     - Das Screenpop-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Screenpops geöffnet.

- : Zum Anzeigen vorheriger Interaktionen mit dem Kunden.
- : Zum Anzeigen des Avaya Workforce Optimization Select-Widget zur Aufzeichnung.

  Die Avaya Workforce Optimization Select-Schaltfläche ist im Navigationsbereich verfügbar für:

  - alle Supervisoren mit beliebigem Status
  - alle Agenten, aber nur mit „Nicht bereit“-Status und Ursachencode AWFOS

3. Klicken Sie auf das Symbol ***...***.

   Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen.

4. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

   Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

5. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

   Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

   Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

   Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

   Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.

6. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol ***...*** und anschließend auf das Menü **Interaktionsdetails**, um Informationen zur Interaktion anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf das Symbol ✕, wenn Sie die Interaktion schließen möchten.

Verwenden einer Chat-Interaktionskarte

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Erhalt einer Chat-Interaktionskarte auf das Symbol ✓, um den Chat anzunehmen.

   Das System zeigt die Widgets „Chat“, „Vorgeschlagener Inhalt“ und „Kundenverlaufssuche“ an. Das Chat-Widget zeigt die Chat-Konversation mit dem Kunden an.

2. Geben Sie im Feld **Geben Sie eine Nachricht ein** Ihre Chat-Nachricht ein und klicken Sie auf das Symbol oder drücken Sie die `Eingabetaste`.

   Die von Ihnen gesendete Nachricht wird im Chat-Widget angezeigt. Das Chat-Widget zeigt die von Ihnen gesendete Nachricht an.

   Hinweis:

   Wenn der Kunde eine Nachricht sendet und Sie nicht innerhalb eines festgelegten Zeitraums reagieren, sendet Avaya Workspaces eine automatische Nachricht an den Kunden. Die automatische Nachricht teilt dem Kunden mit, dass Sie seine Anfrage bearbeiten.

   Wenn Sie in der Chat-Interaktion manuell nach oben scrollen und eine neue Nachricht eintrifft, scrollt das Fenster nicht automatisch wieder nach unten. Stattdessen zeigt die Interaktion einen „Neue Nachricht“-Hinweis an. Um die neueste Nachricht anzuzeigen, können Sie auf den Hinweis klicken oder die Bildlaufleiste verwenden.

3. **(Optional)** Um einen Satz aus dem „Vorgeschlagener Inhalt“-Widget im Chat zu verwenden, klicken Sie auf den gewünschten Satz.

   Das System sendet den vorgeschlagenen Satz an den Kunden.

4. **(Optional)** Um eine URL aus dem „Vorgeschlagener Inhalt“-Widget im Chat zu verwenden, klicken Sie auf die Registerkarte „URLs“ und dann auf die URL, die im Chat eingefügt werden soll.

5. **(Optional)** Gehen Sie wie folgt vor, um einen vorgeschlagenen Satz zu bearbeiten:

   a. Klicken Sie auf das -Symbol neben einem vorgeschlagenen Satz.

      Das System zeigt den Satz im Feld **Geben Sie eine Nachricht ein** an.

   b. Bearbeiten Sie den Satz und klicken Sie auf das Symbol .

6. **(Optional)** Zur Arbeit mit der Kundeninteraktion können Sie im Navigationsbereich auf die folgenden Optionen klicken:

   - : Zur Anzeige von Informationen über den Kunden.
   - : Zur Anzeige der Kunden-Journey.
   - : Zum Start einer Co-Browse-Sitzung. Klicken Sie auf das Symbol und anschließend im Co-Browse-Widget auf eine Co-Browse-URL.
   - : Zum Anzeigen vorheriger Interaktionen mit dem Kunden.
   - : Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Screenpop konfiguriert wurde.

     Das System zeigt nur die Screenpops an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Screenpops werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Screenpop-Funktion nach Annahme der Interaktion folgendermaßen verhalten:

     - Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
     - Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.

- Das Screenpop-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Screenpops geöffnet.

• ⇄: Zur Übertragung von Dateien an einen Kunden.

Sie können immer nur eine Datei gleichzeitig übertragen. Die maximale Dateigröße zur Übertragung muss unter 2 MB liegen.

Kunden können die angehängten Dateien aus der Chat-Interaktion nur herunterladen, wenn diese aktiv und die Datei mit dem Chat des Kunden verknüpft ist.

Wenn das Chat-Transkript per E-Mail an den Kunden gesendet wird, werden die Dateien, die der Agent während der Chat-Interaktion als Anhänge versendet hat, an die Chat-Transkript-E-Mail angehängt. Deshalb darf die Gesamtgröße der in einer Chat-Interaktion gesendeten Dateien nicht die maximale Größe für E-Mail-Anhänge überschreiten.

7. Klicken Sie auf das Symbol •••.

   Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes und Dispositionscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen. Mithilfe der Dispositionscodes wird das Ergebnis der Interaktion gemeldet.

8. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

   Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

9. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

   Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

   Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

   Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

   Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.

10. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol ••• und anschließend auf das Menü **Interaktionsdetails**, um Informationen zur Interaktion anzuzeigen.

11. Klicken Sie auf das Symbol ✕, wenn Sie die Interaktion schließen möchten.

Verwenden der Co-Browse-Funktion

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Co-Browse-Funktion können Agent und Kunde gleichzeitig dieselbe Webseite betrachten. Diese Funktion ist für Chat- und Sprachinteraktionen verfügbar, vorausgesetzt, der Kunde hat „Co-Browse“ auf der Webseite aktiviert und den Sitzungsschlüssel abgerufen.

Vorgehensweise

1. Wenn Sie eine aktive Chat-Interaktion vorliegen haben, klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol .

   Das System zeigt das Co-Browse-Widget an.

2. Klicken Sie auf eines der folgenden Elemente, um eine Co-Browse-Sitzung mit dem Kunden zu starten.

   - Co-Browse-URL: Navigiert zu der URL.
   - **Co-Browse-Schlüssel generieren**: Aktiviert die Co-Browse-Sitzung auf der vorhandenen Webseite.

     Im Sprachkanal wird nur die Option **Co-Browse-Schlüssel generieren** angezeigt.

   Der Kunde wird per Nachricht darüber informiert, dass eine Co-Browse-Sitzung gestartet wurde. Die Nachricht beinhaltet Optionen zum **Pausieren** oder **Beenden** der Sitzung.

   Sie können jetzt den Bildschirm des Kunden sehen und ihn bei seinem Anliegen unterstützen.

3. Um die Steuerung der Co-Browse-Sitzung anzufordern, klicken Sie auf das Symbol .

   Der Kunde wird per Nachricht darüber informiert, dass Sie die Steuerung seiner Webseite übernehmen möchten. Er hat die Optionen, den Zugriff auf die Webseite zu **gewähren** oder zu **verweigern**.

   Wenn Ihnen der Kunde die Steuerung gewährt, können Sie auf der Kundenwebseite Daten eingeben. Dabei kann der Kunde die Berechtigung jederzeit **entziehen**. Wenn der Kunde Ihnen die Berechtigung zur Steuerung der Webseite verweigert oder entzieht, können Sie nicht darauf zugreifen.

4. Um die Steuerung der Co-Browse-Sitzung wieder abzugeben, klicken Sie auf das Symbol .

5. Zum Beenden der Co-Browse-Sitzung klicken Sie auf das Symbol ×.

   Der Kunde wird per Nachricht informiert, dass der Agent die Co-Browse-Sitzung geschlossen hat.

Verwenden einer SMS-Interaktionskarte

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Erhalt einer SMS-Interaktionskarte auf das Symbol ✓, um die SMS anzunehmen.

Das System zeigt die Widgets „SMS“, „Vorgeschlagener Inhalt“ und „Kundenverlaufssuche“ an. Das SMS-Widget zeigt die Konversation mit dem Kunden an.

2. Geben Sie im Feld **Geben Sie eine Nachricht ein** Ihre Nachricht ein und klicken Sie auf das Symbol oder drücken Sie die `Eingabetaste`.

   Die von Ihnen gesendete Nachricht wird im SMS-Widget angezeigt.

3. **(Optional)** Um einen Satz aus dem „Vorgeschlagener Inhalt“-Widget zu verwenden, klicken Sie auf den gewünschten Satz.

   Das System sendet den vorgeschlagenen Satz an den Kunden.

4. **(Optional)** Um eine URL aus dem „Vorgeschlagener Inhalt“-Widget zu verwenden, klicken Sie auf die Registerkarte „URLs“ und dann auf die URL, die in der Nachricht gesendet werden soll.

5. **(Optional)** Gehen Sie wie folgt vor, um einen vorgeschlagenen Satz zu bearbeiten:

   a. Klicken Sie auf das -Symbol neben einem vorgeschlagenen Satz.

      Das System zeigt den Satz im Feld **Geben Sie eine Nachricht ein** an.

   b. Bearbeiten Sie den Satz und klicken Sie auf das Symbol oder drücken Sie die `Eingabetaste`.

6. **(Optional)** Zur Arbeit mit der Kundeninteraktion stehen Ihnen im Navigationsbereich folgende Optionen zur Verfügung:

   - : Zur Anzeige von Informationen über den Kunden.
   - : Zum Anzeigen vorheriger Interaktionen mit dem Kunden.
   - : Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Screenpop konfiguriert wurde.

     Das System zeigt nur die Screenpops an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Screenpops werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Screenpop-Funktion nach Annahme der Interaktion folgendermaßen verhalten:

     - Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
     - Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.
     - Das Screenpop-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Screenpops geöffnet.

7. Klicken Sie auf das Symbol **•••**.

   Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes und Dispositionscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen. Mithilfe der Dispositionscodes wird das Ergebnis der Interaktion gemeldet.

8. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

   Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

9. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

   Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

   Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

   Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

   Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.

10. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol **...** und anschließend auf das Menü **Interaktionsdetails**, um Informationen zur Interaktion anzuzeigen.
11. Klicken Sie auf das Symbol ×, wenn Sie die Interaktion schließen möchten.

Verwenden einer E-Mail-Interaktionskarte

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um die E-Mail-Interaktionskarte zu verwenden.

Wenn der Administrator in Avaya Control Manager konfigurierte Dispositionscodes erzwungen hat, ist die Schaltfläche **Senden** deaktiviert, bis Sie den Dispositionscode festlegen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Erhalt einer E-Mail-Interaktionskarte auf das ✓-Symbol, um die Interaktion anzunehmen.

   Das System zeigt das E-Mail-Widget mit der E-Mail es Kunden an , und das E-Mail-Vorlagenauswahl-Widget.

2. **(Optional)** Klicken Sie ausgehend von der Liste der Vorlagen im Widget E-Mail-Vorlagen-Auswahl auf das Pluszeichen (+), um zum Fenster „E-Mail verfassen“ eine Vorlage hinzuzufügen:

   Sie können über das Feld **Vorlagen suchen** nach einer Vorlage suchen. Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf eine Vorlage gehen, können Sie sich über das Symbol 🔍 auch eine Vorschau der Vorlage anzeigen lassen.

   Das System zeigt nur die E-Mail-Vorlagen und Adressen an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

3. **(Optional)** Klicken Sie im Widget für die Auswahl der E-Mail-Vorlage auf das Vorschausymbol (👁), um die Vorlage in der Vorschau anzuzeigen, und klicken Sie auf **Einfügen**, um die Vorlage zu Ihrer E-Mail-Antwort hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Auswählen der Vorlage abzubrechen.

4. Klicken Sie auf **Antworten** oder **Allen antworten**.

   Im System werden die Widgets für „E-Mail verfassen“ und „E-Mail-Vorlagen“ angezeigt.

5. Geben Sie im Nachrichtentext die Antwort auf die Kundenanfrage ein.
6. **(Optional)** Geben Sie in den Feldern **An**, **Cc** und **Bcc** weitere E-Mail-Adressen ein, an die Sie die E-Mail senden möchten.
7. **(Optional)** Klicken Sie auf **Dateien anhängen**, um Dateianhänge hinzuzufügen.

   Wenn Sie eine Datei angehängt haben, zeigt das System den Namen der angehängten Datei im Abschnitt **Hochgeladene Anhänge** an.

   (Optional) Klicken Sie auf das **X**-Symbol neben dem Dateinamen des Anhangs, um die Datei zu löschen.

8. **(Optional)** Klicken Sie auf **Signatur einfügen**, um eine vordefinierte E-Mail-Signatur hinzuzufügen.

   Falls Sie unter **Einstellungen** noch keine E-Mail-Signaturen hinzufügt haben, ist dieses Feld deaktiviert.

   Wenn Sie das Kontrollkästchen **Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen** aktiviert haben, fügt das System die Signatur automatisch ein. Weitere Informationen finden Sie unter „Ändern von E-Mail-Signatur-Einstellungen”.

9. **(Optional)** Um einen Satz aus dem „Vorgeschlagener Inhalt“-Widget zu verwenden, klicken Sie auf den gewünschten Satz.

   Das System fügt den vorgeschlagenen Satz in die E-Mail ein.

10. **(Optional)** Zur Arbeit mit der Kundeninteraktion stehen Ihnen im Navigationsbereich folgende Optionen zur Verfügung:

    - : Zur Anzeige von Informationen über den Kunden.
    - : Zum Anzeigen vorheriger Interaktionen mit dem Kunden.
    - : Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Screenpop konfiguriert wurde.

      Das System zeigt nur die Screenpops an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Screenpops werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Screenpop-Funktion nach Annahme der Interaktion folgendermaßen verhalten:

      - Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
      - Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.
      - Das Screenpop-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Screenpops geöffnet.

11. Klicken Sie auf das Symbol **•••**.

    Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes und Dispositionscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen. Mithilfe der Dispositionscodes wird das Ergebnis der Interaktion gemeldet.

12. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

    Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

13. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

    Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

    Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

    Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

    Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.

14. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol ••• und anschließend auf das Menü **Interaktionsdetails**, um Informationen zur Interaktion anzuzeigen.
15. Klicken Sie auf das Symbol ×, wenn Sie die Interaktion schließen möchten.

Verwenden einer Social-Interaktionskarte

Informationen zu diesem Vorgang

Auf Social-Interaktionskarten können Agenten Nachrichten einsehen, die von Kunden an eine bestimmte Social Media-Adresse gesendet wurden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Erhalt einer Social-Interaktionskarte auf das Symbol 👍, um die Interaktion anzunehmen.

   Das System zeigt die Widgets **Social**, **Kundenverlaufssuche**, und **Vorgeschlagener Inhalt** an. Das **Social**-Widget enthält Nachrichten vom Kunden.

   Die Kopfzeile des **Social**-Panels zeigt die Quelle der Nachricht und die Information an, ob die Nachricht öffentlich oder privat ist.

2. Geben Sie im Feld **Geben Sie eine Nachricht ein** Ihre Nachricht ein und klicken Sie auf das Symbol ➤ oder drücken Sie die `Eingabetaste`.

   Das **Social**-Widget zeigt die von Ihnen gesendete Nachricht an.

3. **(Optional)** Um einen Satz aus dem „Vorgeschlagener Inhalt“-Widget zu verwenden, klicken Sie auf den gewünschten Satz.

   Das System sendet den vorgeschlagenen Satz an den Kunden.

4. **(Optional)** Um eine URL aus dem „Vorgeschlagener Inhalt“-Widget zu verwenden, klicken Sie auf die Registerkarte „URLs“ und dann auf die URL, die in der Nachricht gesendet werden soll.
5. **(Optional)** Gehen Sie wie folgt vor, um einen vorgeschlagenen Satz zu bearbeiten:
   a. Klicken Sie auf das -Symbol neben einem vorgeschlagenen Satz.

      Das System zeigt den Satz im Feld **Geben Sie eine Nachricht ein** an.
   b. Bearbeiten Sie den Satz und klicken Sie auf das Symbol oder drücken Sie die `Eingabetaste`.
6. **(Optional)** Zur Arbeit mit der Kundeninteraktion stehen Ihnen im Navigationsbereich folgende Optionen zur Verfügung:
   - : Zur Anzeige von Informationen über den Kunden.
   - : Zum Anzeigen vorheriger Interaktionen mit dem Kunden.
   - : Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Screenpop konfiguriert wurde.

     Das System zeigt nur die Screenpops an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Screenpops werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Screenpop-Funktion nach Annahme der Interaktion folgendermaßen verhalten:
     - Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
     - Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.
     - Das Screenpop-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Screenpops geöffnet.
7. Klicken Sie auf das Symbol **•••**.

   Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes und Dispositionscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen. Mithilfe der Dispositionscodes wird das Ergebnis der Interaktion gemeldet.
8. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

   Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.
9. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

   Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

   Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

   Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

   Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach

Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.

10. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol ••• und anschließend auf das Menü **Interaktionsdetails**, um Informationen zur Interaktion anzuzeigen.
11. Klicken Sie auf das Symbol ✕, wenn Sie die Interaktion schließen möchten.

Verwenden einer Interaktionskarte eines allgemeinen Kanals

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Erhalt einer Interaktionskarte eines allgemeinen Kanals auf das Symbol ✓, um die Interaktion anzunehmen.

   Das System zeigt die Widgets „Kundendetails“, „Kundenverlaufssuche“, „Interaktionsdetails“ und „Kundenverlauf“ an.

2. Zur Arbeit mit der Interaktion stehen Ihnen im Navigationsbereich folgende Optionen zur Verfügung:

   - Zum Anzeigen von Informationen über den Kunden
   - Zum Anzeigen früherer Interaktionen mit dem Kunden
   - Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Bildschirm-Popup konfiguriert wurde

   Das System zeigt nur die Screenpops an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Bildschirm-Popups werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Bildschirm-Popup-Funktion folgendermaßen verhalten, nachdem der Agent die Interaktion angenommen hat.

   - Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
   - Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.
   - Das Bildschirm-Popup-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Bildschirm-Popups geöffnet.

3. Klicken Sie auf das Symbol •••.

   Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes und Dispositionscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen. Mithilfe der Dispositionscodes wird das Ergebnis der Interaktion gemeldet.

4. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

   Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

5. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.

6. **(Optional)** Klicken Sie auf das Symbol ••• und anschließend auf das Menü **Interaktionsdetails**, um Informationen zur Interaktion anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf das Symbol ×, wenn Sie die Interaktion schließen möchten.

Verwenden eines über Proactive Outreach Manager weitergeleiteten ausgehenden Anrufs

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Proactive Outreach Manager für Avaya Workspaces konfiguriert wurde und Sie sich bei Avaya Workspaces anmelden, sendet Proactive Outreach Manager einen Einstellungsanruf an Ihr Schreibtischtelefon. Wenn Sie den Anruf am Schreibtischtelefon annehmen und den Status von Avaya Workspaces in „Bereit“ ändern, empfangen Sie ausgehende Arbeitskarten. Avaya Workspaces zeigt die Widgets „Kundendetails“ und „Skript“ sowie Informationen zum Beenden des Anrufs an.

Voraussetzungen

Nehmen Sie den Einstellungsanruf auf dem Schreibtischtelefon an und ändern Sie den Status von Avaya Workspaces in „Bereit“.

Vorgehensweise

1. Nehmen Sie den Einstellungsanruf auf dem Schreibtischtelefon an.
2. Ändern Sie den Status von Avaya Workspaces in „Bereit“.

   Im Interaktionsbereich werden ausgehende Arbeitskarten angezeigt.
3. **(Optional)** Zur Bearbeitung der Kundeninteraktion stehen Ihnen im Navigationsbereich folgende Optionen zur Verfügung:
   - : Zur Anzeige von Informationen über den Kunden und zur Anzeige des Skripts für den ausgehenden Anruf.
   - : Zur Anzeige der Kunden-Journey.
   - : Zum Öffnen einer externen Website, die für einen Screenpop konfiguriert wurde.

Screenpops werden je nach Konfiguration in Avaya Control Manager auf unterschiedliche Weise angezeigt. Wenn der Administrator die entsprechende Konfiguration in Avaya Control Manager aktiviert hat, kann sich die Screenpop-Funktion nach Annahme der Interaktion folgendermaßen verhalten:

- Ein neues Browserfenster mit der konfigurierten externen Website wird geöffnet.
- Das Screenpop-Widget wird in den Vordergrund geholt.
- Das Screenpop-Widget wird angezeigt, anschließend werden alle konfigurierten externen Screenpops geöffnet.

4. Klicken Sie auf das Symbol **•••**.

   Das System öffnet das Menü „Arbeitscodes und Dispositionscodes“ und die „Interaktionsdetails“. Die Arbeitscodes werden verwendet, um einen Bericht über die Art der getätigten Arbeit während der Interaktion zu erstellen. Mithilfe der Dispositionscodes wird das Ergebnis der Interaktion gemeldet.

5. Klicken Sie auf das Menü **Arbeitscodes** und dann auf einen Arbeitscode.

   Das System zeigt nur die Arbeitscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

6. Klicken Sie auf das Menü **Dispositionscodes** und dann auf einen Dispositionscode.

   Sie können für jede Interaktion einen Dispositionscode festlegen, wenn die Interaktion aktiv ist oder direkt nach dem Abschluss der Interaktion während der Nachbearbeitungszeit.

   Sie können Dispositionscodes während Konferenzen oder Beratungsabzweigungen der Interaktion festlegen.

   Supervisoren können Dispositionscodes bei Beobachtungs-, Coaching- oder Eingreifabzweigungen von Interaktionen nur dann festlegen, wenn sie in der Interaktion aktiv sind.

   Das System zeigt nur die Dispositionscodes an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind. Je nach Konfigurationssatz durch Ihren Administrator müssen Sie einen Dispositionscode möglicherweise vor dem Ende einer Interaktion festlegen.

7. Klicken Sie auf das Symbol , wenn Sie den Anruf abgeschlossen haben.

Senden von E-Mails

Informationen zu diesem Vorgang

Agenten und Supervisoren können in Avaya Workspaces ausgehende E-Mail-Interaktionen starten.

Avaya Workspaces enthält ein E-Mail-Vorlagenauswahl-Widget. Mithilfe dieses Widgets können Sie eine E-Mail-Vorlage zu einer E-Mail hinzufügen.

Wenn der Administrator in Avaya Control Manager konfigurierte Dispositionscodes erzwungen hat, ist die Schaltfläche **Senden** deaktiviert, bis Sie den Dispositionscode festlegen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsmenü auf das E-Mail-Symbol .
2. Klicken Sie ausgehend von der Liste der Vorlagen im Widget „E-Mail-Vorlagen-Auswahl“ auf das Pluszeichen (+), um zum Fenster „E-Mail verfassen“ eine Vorlage hinzuzufügen.

   Sie können über das Feld **Vorlagen suchen** nach einer Vorlage suchen. Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf eine Vorlage gehen, können Sie sich über das Symbol auch eine Vorschau der Vorlage anzeigen lassen.

   Das System zeigt nur die E-Mail-Vorlagen und Adressen an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.
3. Klicken Sie im Widget für die Auswahl der E-Mail-Vorlage auf das Vorschausymbol (), um die Vorlage in der Vorschau anzuzeigen, und klicken Sie auf **Einfügen**, um die Vorlage zu Ihrer E-Mail-Antwort hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Auswählen der Vorlage abzubrechen.
4. Geben Sie im Feld **An** die E-Mail-Adresse ein, an die Sie die E-Mail senden möchten.
5. In den Feldern **Cc** und **Bcc** können Sie zusätzliche E-Mail-Adressen eingeben.
6. Klicken Sie auf **Dateien anhängen**, um Dateianhänge hinzuzufügen.

   Wenn Sie eine Datei angehängt haben, zeigt das System den Namen der angehängten Datei im Abschnitt **Hochgeladene Anhänge** an.

   Klicken Sie auf das **X**-Symbol neben dem Dateinamen des Anhangs, um die Datei zu löschen.
7. Klicken Sie auf **Signatur einfügen**, um eine vordefinierte E-Mail-Signatur hinzuzufügen.

   Falls Sie unter **Einstellungen** noch keine E-Mail-Signaturen hinzufügt haben, ist dieses Feld deaktiviert.

   Wenn Sie das Kontrollkästchen **Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen** aktiviert haben, fügt das System die Signatur automatisch ein. Weitere Informationen finden Sie unter „Ändern von E-Mail-Signatur-Einstellungen”.
8. Klicken Sie auf **Senden**.

Zurückstellen einer E-Mail

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der E-Mail-Interaktionskarte auf das Symbol „E-Mail zurückstellen“ ().
2. Wählen Sie im Feld **Grund für Zurückstellung** den Grund für die Zurückstellung aus.

   Das System zeigt nur die Codes für Gründe für Zurückstellungen an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.
3. Wählen Sie im Feld **Verzögern um** den Zeitraum aus, für den die E-Mail verzögert werden soll, oder fügen Sie ein benutzerdefiniertes Datum sowie eine Uhrzeit hinzu.

4. Klicken Sie auf **Zurückstellen**.

   Das System fügt diese Interaktion der Liste der zurückgestellten Interaktionen in der Agent-Symbolleiste hinzu und erhöht den Zähler um 1.

Erweitern der Zeit einer verzögerten E-Mail

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol für verzögerte Interaktionen ().
2. Klicken Sie auf das Symbol für das Abrufen einer zurückgestellten E-Mail () auf der Interaktion, die Sie abrufen möchten.

   Das System entfernt die Interaktion von der verzögerten Liste und zeigt sie als eine Arbeitskarte an.
3. Klicken Sie auf das Symbol „E-Mail zurückstellen“ (), um den Timer zu verlängern.
4. Wählen Sie im Feld **Grund für Zurückstellung** den Grund für die Zurückstellung aus.

   Das System zeigt nur die Codes für Gründe für Zurückstellungen an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.
5. Wählen Sie im Feld **Verzögern um** den Zeitraum aus, für den die E-Mail verzögert werden soll, oder fügen Sie ein benutzerdefiniertes Datum sowie eine Uhrzeit hinzu.
6. Klicken Sie auf **Zurückstellen**.

   Das System fügt diese Interaktion zur Liste der zurückgestellten Interaktionen in der Agent-Symbolleiste hinzu und erhöht die Nummer des Zählers.

Abrufen einer zurückgestellten E-Mail

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol für verzögerte Interaktionen ().

   Das System zeigt die verzögerten Interaktionen an.
2. Klicken Sie auf das Symbol für das Abrufen einer zurückgestellten E-Mail () auf der Interaktion, die Sie abrufen möchten.

   Das System entfernt die Interaktion von der verzögerten Liste und zeigt sie als eine Arbeitskarte an.

   Sie können auch E-Mail-Entwürfe abrufen.

   Wenn eine zurückgestellte Interaktion nicht manuell abgerufen wurde, bevor die ausgewählte **Verzögerungszeit** abgelaufen ist, muss diese dem Agent erneut vorgelegt werden. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist, wird die zurückgestellte E-Mail an den entsprechenden Dienst weitergeleitet.

Informationen zur Verwaltung von Einschränkungen für zurückgestellte E-Mails finden Sie in der Avaya Control Manager-Dokumentation.

Weiterleiten einer Interaktion

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Interaktion an einen anderen Agenten weiterzuleiten und einen verbesserten Kundenservice zu bieten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Interaktionskarte auf das Symbol ⇄.
2. Führen Sie folgende Schritte aus, um eine Sprachinteraktion an einen anderen Agenten weiterzuleiten:
   - Geben Sie im Feld **Durchwahl eingeben** die Durchwahl ein, an die Sie die Sprachinteraktion weiterleiten möchten, und klicken Sie auf das Symbol .
   - Klicken Sie im Menü **Mein Team** oder **Adressbuch** auf den Namen des Agenten, an den Sie die Sprachinteraktion weiterleiten möchten.

     Am Anfang der Teamliste wird der Supervisor des Teams angezeigt.
3. Klicken Sie zum Weiterleiten einer Interaktion an einen Service auf den Service, an den Sie die Interaktion weiterleiten möchten.

   Sie können die Funktion „An Service weiterleiten“ in folgenden Situationen verwenden:

   - Die Interaktion wurde Ihnen irrtümlicherweise zugeteilt.
   - Sie können dem Kunden nicht helfen und die Interaktion muss an einen Service weitergeleitet werden, der zur Bearbeitung der Interaktion besser geeignet ist.

   Das System zeigt nur die Weiterleitungsservices an, die in den Datengruppen enthalten sind, die dem Agenten in Avaya Control Manager zugewiesen sind.

   Die Weiterleitung an einen Service ist eine Einzelschritt-Weiterleitung. Wenn Sie auf den Service geklickt haben, an den der Anruf weitergeleitet werden soll, wird die Interaktion für Sie beendet. Der Kunde hört einen Warteton, bis die Interaktion von einem Agenten des ausgewählten Service angenommen wird.

   Avaya Workspaces unterstützt die Funktion zur Weiterleitung an einen Service für Sprach-, Chat-, E-Mail-, SMS-, Web-Sprach-, Social Media- und Videokanäle sowie allgemeine Kanäle.

Ergebnis

Die Interaktion wird an den angegebenen Agenten weitergeleitet und nicht mehr im Interaktionsbereich angezeigt.

Hinzufügen eines weiteren Agenten zu einer Interaktion

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diesen Vorgang, um der Interaktion einen weiteren Agenten hinzuzufügen.

Während Sie den Agenten kontaktieren, hält Avaya Workspaces den Anruf des Kunden. Nachdem Sie mit dem anderen Agenten gesprochen haben, können Sie die Unterhaltung fortsetzen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in einer Sprachinteraktionskarte auf das Symbol „Berate“( ).
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Geben Sie im Feld **Durchwahl eingeben** die Durchwahl ein und klicken Sie auf das Symbol „Wählen“ ( ).
   - Klicken Sie im Menü **Team** oder **Adressbuch** auf den Namen des Agenten.

   Avaya Workspaces tätigt einen ausgehenden Sprachanruf an die angegebene Durchwahl.

   Avaya Workspaces zeigt eine neue Interaktionskarte an, die mit der vorhandenen Interaktionskarte zusammengeführt wird. Es stehen Optionen zum Wiederaufnehmen, Halten oder Weiterleiten eines Anrufs sowie zum Starten einer Telefonkonferenz zur Verfügung.
3. Klicken Sie auf Folgendes:
   - Symbol „Halten“ ( ): Um die gehaltene Interaktion wieder aufzunehmen.
   - Konferenz ( ): Einbeziehen eines Agenten in die Interaktion.
   - Symbol „Weiterleiten“ ( ): Um den Anruf an den konsultierten Agenten weiterzuleiten.

Anrufen Ihres Supervisors

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Ihren Supervisor anzurufen und diesen über einen Kunden zu befragen oder eine Telefonkonferenz mit dem Kunden zu erstellen. Avaya Workspaces verwendet die in Avaya Control Manager konfigurierte Supervisornummer. Informationen zum Erstellen einer Telefonkonferenz finden Sie unter „Hinzufügen eines weiteren Agenten zu einer Interaktion”.

Mit der Funktion „Supervisor anfordern“ wird der Supervisor über die Agenten-ID des Supervisors angefordert und nicht über die Telefonnebenstelle. Sie können diese Funktion nur verwenden, wenn der Supervisor den Status **Bereit** aufweist.

Voraussetzungen

1. Halten Sie den Kunden in der Warteschleife, indem Sie auf das Symbol **Halten** klicken.

   In Avaya Workspaces wird ein Fehler angezeigt, wenn Sie dies nicht tun.

Vorgehensweise

Klicken Sie in der Agenten-Symbolleiste auf das Symbol „Supervisor“ ( ).

Avaya Workspaces tätigt einen ausgehenden Sprachanruf an den Supervisor und dieser wird benachrichtigt.

Erfasste Nachbearbeitung

Mit dieser Funktion können Sie die Zeit erfassen, die für Aktivitäten nach dem Abschluss der Interaktion aufgewendet wurde. Beispiel: Hinzufügen von Notizen oder Dispositionen zur Interaktion.

Damit die Funktion funktioniert, muss der Administrator in Avaya Control Manager eine globale erfasste Nachbearbeitungszeit konfigurieren.

Nach dem Abschluss einer Interaktion wechseln die Agenten für eine voreingestellte Zeitspanne in den Status „Nachbearbeitung“. Die kürzeste voreingestellte Zeitspanne beträgt fünf Sekunden.

Verwenden von erfasster Nachbearbeitung

Informationen zu diesem Vorgang

Wichtig:

Sie können keine Nachbearbeitungszeit für Beratungs-, Coaching- oder Eingreifanrufe erfassen.

Vorgehensweise

Klicken Sie im Status „Nachbearbeitung“ auf eine der folgenden Optionen:

- : Zum Schließen der Nachbearbeitungskarte.

  Falls erforderlich, können Sie den Status „Nachbearbeitung“ sofort schließen. Wenn Sie nicht auf das Symbol klicken, ändert sich der Status „Nachbearbeitung“ erst, wenn die voreingestellte Nachbearbeitungszeit abläuft.

- : Zum Verlängern der Nachbearbeitungszeit.

  Wenn Sie auf das Symbol klicken, verlängert Avaya Workspaces den Status „Nachbearbeitung“ auf unbestimmte Zeit.

Aufzeichnen zusätzlicher Arbeit

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um die Zeit bei Tätigkeiten im Anschluss an die Interaktion zu protokollieren, zum Beispiel das Hinzufügen von Notizen oder Dispositionen für die Interaktion.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Agenten-Symbolleiste auf Ihren Namen.
2. Klicken Sie auf **Zusätzliche Arbeit**.

   Die visuelle Anzeige wird blau und im Aufgabenbereich wird **Nicht bereit** angezeigt.
3. Schließen Sie die zusätzliche Arbeit für die letzte aktive Interaktion ab.
4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf Ihren Namen und anschließend auf **Bereit**, um die Arbeit wieder aufzunehmen.

Durchsuchen des Kundenverlaufs

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können den Kundenverlauf durchsuchen, um Informationen über frühere Interaktionen mit dem Kunden zu finden.

Die Kundenverlaufssuche ist verfügbar:

- für Nicht-Sprachinteraktionen.
- wenn Agenten eine Interaktion bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Kundeninformationen“ ( ).

      Das System zeigt das Kundendetails-Widget an.
   b. Klicken Sie auf das Symbol .

      Das System zeigt das Kundenverlaufssuche-Widget an.
2. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
3. Klicken Sie im Feld **Zu durchsuchende Kategorie auswählen** auf eine der folgenden Optionen:
   - **Datum**
   - **Kunden-E-Mail**
   - **Betreff**
   - **Empfängeradresse**

   Je nach Auswahl wird ein Kalender zur Auswahl des Datums oder ein Feld zur Eingabe der Kunden-ID, der E-Mail, des Betreffs oder der Adresse angezeigt.
4. Geben Sie die Suchkriterien ein und klicken Sie auf **Suche**.

   Das System zeigt die Details der Kundeninteraktion an, die den angegebenen Suchkriterien entsprechen.

   Sie können die Abschriften von Gesprächen anzeigen, indem Sie die vorhandenen Ergebnisse erweitern.

Anzeige von Desktop-Benachrichtigungen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn der Avaya Workspaces Browser des Agenten minimiert oder nicht im Vordergrund ist und Sie einen neuen Chat, eine neue E-Mail, SMS oder Social-Nachricht erhalten, zeigt das System eine Popupbenachrichtigung an.

Vorgehensweise

Wenn das System die Popupbenachrichtigung anzeigt, klicken Sie auf das Benachrichtigungsfenster, um Avaya Workspaces in den Vordergrund zu holen.

Dieses Feature funktioniert nicht in Microsoft Internet Explorer.

Google Chrome unterstützt keine Benachrichtigungen ohne HTTPS. Sie müssen Benachrichtigungen im Browser zulassen.

Tastenkombinationen

Tastenkombination	Beschreibung
Strg+Umschalt+/	Anzeigen oder Ausblenden der Liste von Tastenkombinationen
Strg+Alt+,	Seite „Einstellungen“ öffnen
Strg+Alt+.	Seite „Hilfe“ öffnen
Strg+Alt+K	Arbeit starten
Strg+Alt+L	Arbeit beenden
Strg+Alt+O	Status in „Bereit“ ändern
Strg+Alt+P	Status in „Nicht bereit“ ändern
Strg+Alt+J	Zusätzliche Arbeit
Strg+Alt+X	Beenden oder Abmelden
Strg, gefolgt von I	Liste der zurückgestellten Interaktionen öffnen
Strg, gefolgt von A	Interaktion annehmen
Strg, gefolgt von X	Interaktion schließen
Strg+Umschalt+H	Interaktion anhalten oder wiederaufnehmen
Strg, gefolgt von H	Hin- und Herschalten Beratung halten.
Strg, gefolgt von T	Interaktion mit unüberwachter Weiterleitung
Strg+Umschalt+M	Menü für weitere Optionen von der Interaktionskarte anzeigen
Strg, gefolgt von D	Menü für das Tastenfeld von der Interaktionskarte anzeigen
Strg, gefolgt von C	Menü für die Beratung von der Interaktionskarte anzeigen
Strg, gefolgt von G	Beratung als Konferenz abschließen
Strg, gefolgt von E	Nachbearbeitung verlängern
Strg, gefolgt von Z	Nachbearbeitung abschließen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Tastenkombination	Beschreibung
Strg, gefolgt von O	Coaching für den Agenten starten
Strg, gefolgt von B	Eingreifen
Strg, gefolgt von U	E-Mail zurückstellen
Tastenkombinationen für den Widget-Bereich	
Alt+Pfeil-nach-oben-Taste	Das vorherige Widget auswählen
Alt+Pfeil-nach-unten-Taste	Das nächste Widget auswählen
Tastenkombination für den Seitenleistenbereich	
Strg, gefolgt von W	Vorheriges Element auf linker Seitenleiste auswählen
Strg, gefolgt von S	Nächstes Element auf linker Seitenleiste auswählen
Arbeitskartenauswahl	
Strg, gefolgt von .	Auswählen der nächsten Interaktionskarte, die in den Vordergrund geholt werden kann.
Strg, gefolgt von ,	Auswählen der vorherigen Interaktionskarte, die in den Vordergrund geholt werden kann.

Supervisor-Funktionen

Anzeige von Agenten in einem Team

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur, um Avaya Workspaces die Liste der Agenten mit einem einzigen Mausklick anzuzeigen. Beachten Sie, dass diese Aufgabe nur von Supervisorn durchgeführt werden kann.

Wenn Sie in einer großen Anzahl an Agenten suchen oder filtern, kann Avaya Workspaces zum Laden der Tabelle bis zu fünf Sekunden benötigen. Während dieser Zeit kann die Leistung des Dashboards eingeschränkt sein.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Meine Agenten“ ( ).

   Avaya Workspaces zeigt die Liste der Agenten im Team mit den Durchwahlen, Gruppen, verfügbaren Kanälen und dem aktuellen Status an.

   Die Farbe des Avatars spiegelt den Agentenstatus wider.

2. Geben Sie in das Feld **Suche** einen Suchbegriff ein, indem Sie einen der folgenden Begriffe verwenden:

   - **Name**
   - **ID**
   - **Status**

3. Klicken Sie auf die benötigten Werte in den folgenden Feldern:
   - **Kanal**
   - **Status**
   - **Gruppen**

   Beispiel: Wenn Sie nach allen Sprach-Agenten mit dem Status „Bereit“ suchen möchten, müssen Sie im Feld **Kanal** auf **Sprachanruf** und im Feld **Status** auf **Bereit** klicken.
4. Klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**), um die Agentenzeile zu erweitern und die Interaktionen anzuzeigen, an denen der Agent gerade arbeitet.

   Sie können auf maximal fünf Agenten erweitern.

   Avaya Workspaces zeigt die Liste der Interaktionen mit den folgenden Details an:
   - Servicename
   - Richtung
   - Ziel
   - Medientyp
   - Zeit mit Agenten
   - Status
   - Arbeitscode
   - Dispositionscode

Beobachten einer Interaktion

Informationen zu diesem Vorgang

Supervisoren können laufende Interaktionen zwischen einem Agenten und einem Kunden überwachen, um zu bewerten, ob möglicherweise ein Eingreifen erforderlich ist.

Diese Funktion ist nur für Chat- und SMS-Interaktionen verfügbar. Supervisoren können Agenten beobachten, aber Agenten können keine anderen Agenten beobachten.

Wenn der beobachtete Agent die Interaktion weiterleitet, beendet das System die Beobachtungssitzung.

Das System benachrichtigt den Agenten, dass Sie die Interaktion beobachten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol „Mein Agent“ ( ).

   Das System zeigt eine Liste der Agenten im Team mit ihrem jeweiligen Status an.
2. Sie haben folgende Optionen, um einen Agenten zu finden:
   - Blättern Sie durch die Liste der Agenten.
   - Geben Sie den Namen des Agenten in das Suchfeld ein und klicken Sie auf das Symbol „Suche“ ( ).

- Wählen Sie für die Felder **Nebenstelle**, **Kanal** oder **Status** relevante Werte aus.

3. Klicken Sie in der Zeile mit dem Agentennamen auf das Symbol „Beobachten“ (◉).

   Nun wird Ihnen der Onlinechat oder die SMS-Konversation des Agenten mit dem Kunden angezeigt. Beim Beobachten können Sie jedoch keine Nachrichten an den Kunden oder den Agenten senden.

   Das System zeigt eine Interaktionskarte an, die Ihnen die Optionen bietet, die Beobachtung zu beenden oder den Agenten zu coachen.

   Wenn ein Supervisor drei aktive Chat- oder SMS-Interaktionen hat, kann der Supervisor weitere Interaktionen anzeigen, indem er die Chat- oder SMS-Interaktionen von anderen Agenten beobachtet. Dabei gilt eine Beschränkung von drei Interaktionen pro Kanal.

   Wenn Sie von Avaya Workspaces als Beobachter zur Onlinechat-Sitzung hinzugefügt werden, benachrichtigt der WebChat-Beispielclient den Kunden, dass dem Chat eine zusätzliche Partei hinzugefügt wurde, und die Konsole zeigt den Anmeldenamen des Supervisors an. Der WebChat-Beispielclient benachrichtigt den Kunden, wenn der Supervisor die Beobachtung der Onlinechat-Sitzung einstellt.

Coaching eines Agenten

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem folgenden Verfahren können Sie einem Agenten mit kompetenter Beratung bei der Bearbeitung einer Kundenanfrage helfen.

Das System benachrichtigt den Agenten, dass Sie den Agenten coachen.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Interaktion beobachten, für die Sie den Agenten coachen möchten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Interaktionskarte auf das Symbol „Coach“ (▣).

   Im Onlinechat wird ein Coaching-Abschnitt angezeigt, in dem Sie Nachrichten an den Agenten senden können.

2. Klicken Sie im **Onlinechat**-Widget auf die Registerkarte **Coaching**.

3. Geben Sie im Feld **Nachricht eingeben** Ihre Nachricht für den Agenten ein und klicken Sie auf das Symbol „Senden“ (➶).

   Nachrichten, die Sie im Coaching-Abschnitt versenden, können nur von dem jeweiligen Agenten angezeigt werden.

Eingreifen in eine Interaktion

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können in eine Interaktion eingreifen, um:

- Agenten mit fachlicher Beratung zu unterstützen, wenn sie Schwierigkeiten bei der Abwicklung einer Interaktion haben.
- einen Verkauf abzuschließen.

Wenn Sie in eine Interaktion eingreifen, kann der Agent keine Nachrichten an den Kunden senden, keine Dateien im Coaching-Chatroom übertragen und die Interaktion nicht schließen.

Das System benachrichtigt den Agenten, dass Sie in die Interaktion eingegriffen haben.

Voraussetzungen

Starten Sie die Coaching-Funktion für den Agenten, um in die Interaktion einzugreifen. Sie können erst eingreifen, wenn Sie den Agent gecoacht haben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol „Eingreifen“ ( ).

   Sie haben jetzt die vollständige Kontrolle über die Interaktion.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

   - Wenn Sie die Kundenanfrage bearbeitet haben, klicken Sie auf das Symbol „Schließen“ ( ).

     Die Interaktionskarte wird geschlossen.

   - Wenn Sie der Meinung sind, dass ein anderer Agent die Kundenanfrage bearbeiten kann, klicken Sie auf das Symbol „Weiterleiten“ ( ).

     Die Interaktionskarte wird weitergeleitet.

Ändern des Agentenstatus

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um den Status eines Agenten im Team zu ändern. Beachten Sie, dass dies nur von einem Supervisor ausgeführt werden kann.

Es kann z. B. vorkommen, dass ein Agent das Büro verlässt oder eine Pause macht, ohne sich bei Avaya Workspaces abzumelden. In diesem Fall können Sie den Status des Agenten in **Nicht bereit** oder **Abgemeldet** ändern, damit er keine Anrufweiterleitungen erhält.

Wenn sich der Agent in einem Status befindet, der nicht geändert werden kann, zeigt Avaya Workspaces eine entsprechende Meldung an.

Wenn Sie den Status eines Agenten ändern, der sich in einer Interaktion befindet, wechselt der Status des Agenten zu „Ausstehend“. Sobald der Agent die Interaktion schließt, wechselt sein Status zu dem von Ihnen festgelegten Status.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator in Avaya Control Manager die entsprechenden Berechtigungen gewährt, damit Sie den Agentenstatus ändern können.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Meine Agenten“ ( ).
2. Wählen Sie den Agenten aus, dessen Status Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf das Feld **Status** neben dem Namen des Agenten.
4. Wählen Sie den erforderlichen Status für den Agenten aus.

   Avaya Workspaces zeigt den geänderten Status an und sendet dem Agenten eine entsprechende Benachrichtigung.

Anzeigen von Berichten

Informationen zu diesem Vorgang

Auf der Registerkarte **Berichte** im Bildschirm Einstellungen können Sie Dashboard-URLs für ein beliebiges Reporting-System hinzufügen. Diese Berichte werden dann auf der Registerkarte **Dashboard & Berichte** angezeigt.

Vorgehensweise

Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Dashboard & Berichte“ ( ).

Das System zeigt das Widget **Dashboard & Berichte** an, das die Berichte der Reporting-URL enthält, die Sie auf der Registerkarte **Berichte** im Bildschirm **Einstellungen** angegeben haben.

Rundsenden einer Nachricht an Agenten

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur zum Rundsenden einer Nachricht an Agenten in Avaya Workspaces. Die Anwendung zeigt diese Nachricht als Popupbenachrichtigung an.

Beachten Sie, dass diese Aufgabe nur von Supervisorn durchgeführt werden kann.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Meine Agenten“ ( ).

   Avaya Workspaces zeigt die Liste der Agenten im Team mit dem aktuellen Agentenstatus an.

2. Klicken Sie auf das Symbol „Rundsenden“ ( ).

   Avaya Workspaces zeigt den Bereich „Rundsenden“ an.

3. Geben Sie eine Nachricht ein und klicken Sie auf **Senden**.

   Avaya Workspaces zeigt diese Nachricht allen Agenten der Zielgruppe als ein Popup an.

4. **(Optional)** Mithilfe der Filter können Sie eine Nachricht an bestimmte Agenten rundsenden.

Sie können beispielsweise **Status** als **Bereit** auswählen, um alle bereiten Agenten anzuzeigen. Wenn Sie eine Rundsendenachricht versenden, sendet Avaya Workspaces die Nachricht nur an bereite Agenten.

Wenn Sie eine Rundsendenachricht senden, sendet Avaya Workspaces die Nachricht auch an Sie. Sie empfangen Ihre eigenen Rundsendenachrichten.

Einschränkungen eines Supervisor-Dashboards

- Beobachten, Coachen oder Eingreifen kann für einen Kontakt immer nur von einem Supervisor ausgehen. Nachdem ein Kontakt den Status „Beobachtet“ aufweist und ein zweiter Supervisor versucht, den Kontakt zu beobachten, wird ihm nur das Beobachtet-Symbol angezeigt und der zweite Supervisor kann den Kontakt nicht beobachten.
- Versuchen zwei Supervisoren gleichzeitig zu beobachten, sorgt der Chat-Anbieter dafür, dass nur ein Supervisor beobachten kann.
- Agenten haben in folgenden Fällen keinen Zugriff auf Informationen darüber, wer eine Interaktion beobachtet:
  - Ein Supervisor betrachtet die Agenten und Gruppen über das Supervisor-Dashboard.
  - Einer der Agenten wird aktuell von einem anderen Supervisor beobachtet.
- Wenn ein Supervisor einer virtuellen Gruppe zugewiesen und die Gruppe einem anderen Supervisor zugewiesen ist, kann der erste Supervisor nicht die Schaltfläche **Supervisor anrufen** in der Symbolleiste verwenden. Das System zeigt diese Schaltfläche nicht an, weil der erste Supervisor nicht mit dem zweiten verbunden ist. Der erste Supervisor befindet sich nur in der Gruppe des zweiten Supervisors. Das System zeigt die Schaltfläche **Supervisor anrufen** für Agenten an, die sich im Supervisor-Team befinden, nicht bloß in dessen Gruppe.
- Der Team-Viewer eines Supervisors zeigt alle Mitglieder seines Teams und seiner Gruppen an. Der Team-Viewer eines Agenten zeigt nur das Team des Agenten an.
- Agenten werden nicht darüber informiert, welchen Gruppen sie zugeordnet sind.
- Agenten wissen nicht, welche Mitglieder sich in der Gruppe befinden. Diese Informationen stehen nur dem Supervisor zur Verfügung.
- Diese Einschränkung gilt für Supervisoren, für die Nachbearbeitung konfiguriert ist. Wenn ein Supervisor an einem Webchat arbeitet und den Webchat an einen anderen Agenten überträgt, wechselt der Supervisor in die Nachbearbeitung und die Arbeitskarte wird gespeichert. Wenn der Supervisor aber nun in sein Supervisor-Dashboard wechselt und den Agenten mit demselben Webchat sucht, um den Agent zu beobachten, muss zuerst die Nachbearbeitungskarte beendet werden.

Kapitel 5: Echtzeitberichte

Echtzeitberichte

In einem Avaya Oceana™ Solution bietet das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard Echtzeitberichtsfunktionen. Mit Avaya Workspaces können Benutzer Echtzeit-Berichterstellungs-Dashboards anzeigen, um aktuelle Statistiken für das Contact Center und Ressourcen zu überwachen. Sie können auch Änderungen der Anrufaktivität in Echtzeit anzeigen. Avaya Analytics™ bietet Echtzeitdaten für Ihre Dashboards. Dieses Kapitel beschreibt die Verwendung des Supervisor-Berichterstellungs-Dashboards in Avaya Workspaces zum Anzeigen und Verwalten von Dashboards, Ansichten und Widgets.

Avaya empfiehlt bei Verwendung des Supervisor-Berichterstellungs-Dashboards eine Mindestbildschirmauflösung von 1920 x 1080.

Hinweis:

Dieses Kapitel beschreibt nicht detailliert jeden für Echtzeit-Berichterstellungs-Dashboards verwendbaren Produzenten und jede Measure. Weitere Informationen über Avaya Analytics™-Produzenten und -Measures finden Sie unter *Avaya Analytics™ Data Dictionary*.

Dashboards

Ein Dashboard ist eine Sammlung einer oder mehrerer Echtzeitdatenansichten. Eine Ansicht besteht aus einem Berichterstellungs-Widget. Ein Widget ist ein individueller Berichtssteuerungstyp. Das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard bietet die folgenden Widgets:

- Balkendiagramm
- Tortendiagramm
- Spaltendiagramm
- Anzeigentafel
- Tabelle

Das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard stellt eine Anzahl an Standard-Dashboards bereit, die alle Benutzer öffnen können. Die Standard-Dashboards und zugehörigen Ansichten sind:

- Agentenleistung
  - Agentenstatus – Tabellenansicht
  - Agentenleistung, Zusammenfassung – Tabellenansicht
  - Agentenverhalten – Tabellenansicht
  - Kontoleistung – Tabellenansicht
  - Agent – Balkendiagramm

- Kontaktzusammenfassung
  - Beantwortet – Anzeigetafel
  - Abgebrochen – Anzeigetafel
  - Nicht beantwortet – Anzeigetafel
  - Kontakte, wartend – Anzeigetafel
  - Benachrichtigungen – Anzeigetafel
  - Kontakte bei Agent – Anzeigetafel
  - Agentenverhalten, Zusammenfassung – Balkendiagramm
- Routing-Leistung – Zusammenfassung
  - Serviceverteilung – Tabellenansicht
  - Serviceleistung – Tabellenansicht

Hinweis:

Sie können Standard-Dashboards nicht ändern. Alle Benutzer können diese Dashboards klonen.

Benutzer können Dashboards je nach den ihnen zugewiesenen Berechtigungen erstellen, ändern, löschen und anzeigen.

Über das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard können Sie neue Dashboards erstellen. Administratoren können Dashboards erstellen, die öffentlich und allen Benutzern zugänglich sind. Supervisoren können private Dashboards erstellen, die nur von dem Supervisor-Benutzer angezeigt werden können, der sie erstellt. Sie können ein Dashboard exportieren, das Administrator-Benutzer dann für öffentliche Zwecke importieren können. Alle Benutzer können von einem bestehenden Standard- oder öffentlichen Dashboard auch einen Klon erstellen. Geklonte Dashboards sind privat. Sie können maximal 6 private Dashboards und 6 öffentliche Dashboards erstellen.

Das externe Fenster für die Berichterstattung die hängt von den in Avaya Workspaces gelieferten Daten ab. Damit die Daten auf einem bestimmten Dashboard im externen Fenster angezeigt werden, müssen Sie das entsprechende Dashboard in Avaya Workspaces auswählen. Sobald das Dashboard ausgewählt ist, werden die Daten in den externen und internen Fenstern aktualisiert und synchron angezeigt.

Ansichten und Measures

Zum Erstellen von Ansichten verwendet Avaya Workspaces in Avaya Analytics™ bereitgestellte Produzenten. Avaya Analytics™ bietet eine Liste von Measures, die in jeder Ansicht zur Verfügung stehen. Balkendiagramm-, Tortendiagramm-, Spaltendiagramm und Tabellenansichten können Sie mehrere Measures hinzufügen. Ansichten vom Typ „Anzeigentafel“ unterstützen nur eine einzige Measure.

Sie können berechnete Measures erstellen, mit denen Sie komplizierte Berechnungen auf der Grundlage von Avaya Analytics™-Standard-Measures erstellen können. Die Werte für diese berechneten Measures werden von Avaya Analytics™ für den Einsatz in Ansichten gesendet. Sie können zum Beispiel ein berechnetes Measure erstellen, das den Prozentsatz der angebotenen Anrufe berechnet, die von Agenten nicht beantwortet wurden.

Wenn Sie ein neues Dashboard erstellen, können Sie die Ansichten auswählen, die im Dashboard angezeigt werden. Sie können dem Dashboard Ansichten hinzufügen, indem Sie eine Reihe von Standardlayouts verwenden. Ein Layout definiert die Position jeder Ansicht im Dashboard. Sie können Ansichten vertikal, horizontal oder kombiniert vertikal und horizontal ausrichten.

Sie können neue Ansichten erstellen, indem Sie eines der unterstützten Widgets verwenden. Beispielsweise können Sie eine neue Tortendiagrammansicht erstellen, indem Sie das Tortendiagramm-Widget verwenden. Wählen Sie den Produzenten aus, der der Ansicht zugeordnet werden soll. Wählen Sie dann die in der Ansicht anzuzeigenden Measures aus. Sie können auch die Reihenfolge der Measures ändern und Formatierungsänderungen übernehmen. Sie können eine unbegrenzte Anzahl an Ansichten erstellen.

Administratoren können Ansichten erstellen, die öffentlich und allen Benutzern zugänglich sind. Supervisoren können private Ansichten erstellen, die nur von dem Supervisor-Benutzer angezeigt werden können, der sie erstellt. Sie können eine bestehende private oder öffentliche Ansicht klonen. Wenn ein Administrator eine Ansicht klont, ist diese öffentlich. Alle anderen geklonten Ansichten sind privat.

Wenn Sie eine Ansicht erstellen, müssen Sie den Ansichtsmodus für die Echtzeit-Produzenten angeben. Zur Auswahl stehen:

- Gleitendes Fenster: Anzeige der in den letzten 10 aktiven Minuten akkumulierten Measures.
- Tagesbeginn: Anzeige der seit Anfang des aktuelles Tages akkumulierten Measures.
- Kontaktdetaildatensätze: Anzeige von Measures bezüglich bestimmter Kontakte. Diese Measures sind nicht wie „Gleitendes Fenster“ oder „Tagesbeginn“ an Zeitintervalle gebunden.

Die Standardaktualisierungsrate für alle Dashboards beträgt 1 Sekunde.

Sie können Sie Diagrammsteuerungseinstellungen für Ihre Ansicht konfigurieren. Wählen Sie aus den folgenden Diagrammsteuerungsoptionen für Ihre Ansicht:

- Standard: Dies ist die standardmäßige Aggregationseinstellung. Jede Measure in Ihrer Ansicht wird separat für jede Dimension angezeigt. Wenn Sie beispielsweise einen agentenbezogenen Produzenten verwenden, wird für jede ausgewählte Measure pro Agent ein separater Eintrag angezeigt.
- Gruppierung: Wenn Sie die Einstellung „Gruppierung“ wählen, werden die Measures in Ihrer Ansicht gruppiert, jede Dimension wird anhand der Farbcodierung visualisiert, und der Measure-Wert der einzelnen Dimensionen wird in der Ansicht dargestellt.
- Aggregation: Wenn Sie die Einstellung „Aggregation“ verwenden, wird jede Measure in Ihrer Ansicht separat visualisiert, und für jede einzelne Measure wird die Summe der Werte angezeigt.

Sie können einen Filter auf die Daten anwenden, die für jede Ansicht im Dashboard verfügbar sind. Zum Beispiel können Sie Filter auf jede Measure anwenden, die in einer bestimmten Tabellenansicht verfügbar ist. Sie können keine Filter auf Dashboard-Ebene anwenden.

Produzenten

Ein Produzent ist eine Reihe von Measures, die gruppiert wurden, um Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzern kontextbezogene Echtzeitdaten bereitzustellen. Avaya Analytics™ bietet die folgenden Produzenten für Avaya Workspaces, die in Echtzeit-Berichterstellungs-Dashboards verwendet werden können:

- Agent
- Agentengruppe
- Agent nach Konto
- Agent nach Aux-Code
- Routing-Service

- Routing-Service nach Agent
- Standort
- VDN
- Kontaktdetails

Sie können für jeden Produzenten Dashboards mit den Measures für „Gleitendes Fenster“ oder „Tagesbeginn“ erstellen.

Schwellenwertklassen

Sie können Schwellenwerte in Ansichten verwenden, um das untere und obere Ende des Normalbereichs für eine Measure zu identifizieren. Sie können auch Schwellenwerte für bestimmte Ebenen zwischen dem unteren und oberen Ende hinzufügen. Sie können für Measures unterschiedliche Farben für den normalen Bereich und für die Bereiche unterhalb und oberhalb zuordnen. In Echtzeitansichten werden Farben verwendet, um Measures hervorzuheben, die einen konfigurierten Schwellenwert überschreiten. Dadurch werden die Benutzer des Supervisor-Berichterstellungs-Dashboards visuell auf wichtige Berichtsdaten aufmerksam gemacht, z. B. auf eine hohe Anzahl von Zweitanrufen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern.

Administratoren können Schwellenwertklassen erstellen, die öffentlich und allen Benutzern zugänglich sind. Supervisoren können private Schwellenwertklassen erstellen, die nur von dem Supervisor-Benutzer angezeigt werden können, der sie erstellt. Sie können eine bestehende private oder öffentliche Schwellenwertklasse klonen. Wenn ein Administrator eine Schwellenwertklasse klont, ist diese öffentlich. Alle anderen geklonten Schwellenwertklassen sind privat.

Schwellenwerte können nur auf Tabellen- und Anzeigetafelansichten angewendet werden.

Sie können für jede Measure bis zu 5 Schwellenwerte hinzufügen.

Benutzerverwaltung

Sie können Berechtigungen für Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzer mit Avaya Control Manager verwalten. Avaya Control Manager Administratoren können Benutzern Berichtigungen zuweisen, diese ändern, löschen und anzeigen. Folgende Typen von Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzern gibt es:

- Avaya Analytics™ Administrator: Dieser Benutzer hat Zugriffsberechtigungen für das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard, verwendet jedoch keine anderen Avaya Workspaces-Funktionen. Dieser Benutzer kann zum Beispiel keine Interaktionen bearbeiten. Dieser Benutzer sieht bei der Anzeige eines Dashboards alle Agenten.
- Avaya Analytics™ Supervisor: Dieser Benutzer hat Zugriffsberechtigungen für das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard, verwendet jedoch keine anderen Avaya Workspaces-Funktionen. Dieser Benutzer kann zum Beispiel keine Interaktionen bearbeiten. Dieser Benutzer sieht Agenten, die ihm in den Avaya Control Manager-Agentengruppen zugeordnet sind.

Sie können Benutzern, die Supervisor-Berichterstellungs-Dashboards verwenden, Avaya Oceana™ Solution-Berechtigungen zuweisen (in Verbindung mit Avaya Analytics™-Berechtigungen). Sie können Avaya Oceana™ Solution-Berechtigungen Avaya Workspaces-Benutzern zuweisen. Typen von Avaya Workspaces-Benutzern:

- Avaya Workspaces-Administrator: Dieser Benutzer ist ein standardmäßiger Avaya Workspaces-Administrator. Sie können diesem Benutzer Avaya Analytics™-Administrator- oder Supervisor-Berechtigungen für den Zugriff auf das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard zuweisen.
- Avaya Workspaces-Supervisor: Dieser Benutzer ist ein standardmäßiger Avaya Workspaces-Supervisor. Sie können diesem Benutzer Avaya Analytics™-Supervisor-

Berechtigungen für den Zugriff auf das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard zuweisen.

Der angezeigte Inhalt für jeden Benutzer, der bei Anmeldung an Avaya Workspaces angezeigt wird, hängt von den dem Benutzer in Avaya Control Manager zugewiesenen Berechtigungen ab. So wird einem Avaya Analytics™-Supervisor ohne weitere Benutzerberechtigungen beispielsweise nicht der Interaktionsbereich in Avaya Workspaces angezeigt, sondern nur die Registerkarten für das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard.

Sie gewähren diesen Benutzern über Avaya Control Manager eine Zugriffsberechtigung für das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard. Nähere Informationen zur Verwaltung von Berechtigungen für Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard-Benutzer finden Sie unter *Verwalten von Avaya Workspaces für Oceana™*.

Einschränkungen

- Das Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard wird für Microsoft Internet Explorer oder Microsoft Edge nicht unterstützt.

Anmelden beim Supervisor-Reporting-Dashboard

Informationen zu diesem Vorgang

Diese Prozedur beschreibt das Anmelden bei Avaya Workspaces zum Zugriff auf das Supervisor-Reporting-Dashboard. Das Supervisor-Reporting-Dashboard ist für Administratoren, Supervisor und Reporting-Benutzer verfügbar. Agenten haben keinen Zugriff auf das Supervisor-Reporting-Dashboard.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die entsprechenden Berechtigungen zum Zugriff auf das Supervisor-Reporting-Dashboard verfügen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie Avaya Workspaces mithilfe der URL, die Sie von dem Supervisor erhalten haben.

   Die URL hat das folgende Format: `https://`*`CLUSTER-FQDN`*`/services/UnifiedAgentController/workspaces/#/login`.

2. Geben Sie im Feld **Benutzername** den Benutzernamen ein.
3. Geben Sie im Feld **Passwort** das Kennwort ein.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.

   Avaya Workspaces zeigt den Bildschirm **Agent aktivieren** an.

5. Wählen Sie im Feld **Profil** das private oder mobile Profil aus.
6. **(Optional)** Geben Sie im Feld **Durchwahl** die Nebenstellennummer ein.

   Sie können dieses Feld nur ändern, wenn Sie das Kontrollkästchen **Den Agenten bei der Anmeldung zur Eingabe der Nebenstellennummer auffordern** in Avaya Control Manager aktivieren, während Sie den Benutzer erstellen. Andernfalls zeigt das System die Standard-Nebenstellennummer an und Sie können das Feld **Durchwahl** nicht ändern.

7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Avaya Workspaces öffnet den Bildschirm „Dashboard-Manager“.

Hinzufügen eines neuen berechneten Measures

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie dieses Verfahren, um ein neues berechnetes Measure hinzuzufügen, das Sie beim Erstellen einer Ansicht verwenden können. Mit berechneten Measures können Sie komplizierte Berechnungen auf der Grundlage von Avaya Analytics™-Standard-Measures erstellen. Avaya Analytics™ stellt die Werte für diese berechneten Measures für den Einsatz in Ansichten bereit.

Standardmäßig sind alle neue berechneten Measures privat und werden nur dem Benutzer angezeigt, der sie erstellt hat. Wenn ein Administrator das neue berechnete Measure erstellt, ist es öffentlich zugänglich.

Hinweis:

Diese Prozedur beschreibt nicht detailliert jeden Produzenten und jede Measure, der/die verwendet werden kann. Weitere Informationen über Avaya Analytics™-Produzenten und -Measures finden Sie unter *Avaya Analytics™ Data Dictionary*.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Berichterstellungs-Manager für berechnete Measures“.
3. Klicken Sie auf **Neues berechnetes Measure hinzufügen**.
4. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des neuen berechneten Measures ein.
5. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das neue berechnete Measure ein.
6. Wählen Sie in der Liste **Produzent** einen von Avaya Analytics™ bereitgestellten Produzenten aus.
7. Wählen Sie aus der Liste **Measures** die Measures und Berechnungssymbole aus, die zum Panel für berechnete Measures hinzugefügt werden sollen.

   Als Berechnungssymbole verfügbar sind (,), +, -, /, *, %. Sie können Ihre vorherige Berechnung auch rückgängig machen und die gesamte Berechnung löschen, indem Sie auf **Berechnung löschen** klicken.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Beispiel

Gehen Sie wie folgt vor, um ein berechnetes Measure hinzuzufügen, das den Prozentsatz der angebotenen Anrufe berechnet, die von Agenten nicht beantwortet wurden:

- Wählen Sie in der Liste **Produzent** die Option **Agent** aus.
- Geben Sie im Panel „Berechnetes Measure“ die folgende Berechnung ein: `Nicht beantwortet/angeboten * 100`

Hinzufügen einer neuen Ansicht

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur, um eine neue Ansicht hinzuzufügen, die Sie beim Erstellen eines Dashboards verwenden können. Wenn Sie eine neue Ansicht hinzufügen, müssen Sie die Quell-Measures auswählen, die Sie in der Ansicht verwenden möchten.

Standardmäßig sind alle neuen Ansichten privat und werden nur dem Benutzer angezeigt, der sie erstellt hat. Wenn ein Administrator die Ansicht erstellt, ist sie öffentlich.

Hinweis:

Diese Prozedur beschreibt nicht detailliert jeden Produzenten und jede Measure, der/die verwendet werden kann. Detailliertere Informationen zu Avaya Analytics™ Produzenten und Measures finden Sie unter *Avaya Analytics™ Data Dictionary*.

Voraussetzungen

- Fügen Sie berechnete Measures hinzu, wenn Sie berechnete Measures in Ihrer neuen Ansicht verwenden möchten.
- Fügen Sie Schwellenwertklassen hinzu, wenn Sie diese in Ihrer neuen Ansicht verwenden möchten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie in der Berichterstellung auf das Symbol „Ansichten verwalten“.
3. Klicken Sie auf **Neue Ansicht hinzufügen**.
4. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen der neuen Ansicht ein.
5. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die neue Ansicht ein.
6. Wählen Sie aus der Liste **Diagrammtyp** den Typ der Ansicht aus, den Sie verwenden möchten. Sie können **Kreisdiagramm**, **Balkendiagramm**, **Spaltendiagramm**, **Tabelle** oder **Anzeigentafel** auswählen.
7. Wählen Sie aus der Liste **Stream** den Anzeigemodus aus. Sie können die Optionen für den **Tagesbeginn**, für das **Gleitende Fenster** oder die **Kontaktdetaildatensätze** aktivieren.
8. Wählen Sie in der Liste **Produzent** einen von Avaya Analytics™ bereitgestellten Produzenten aus.

   Je nach ausgewähltem Produzenten können die nachfolgenden Felder, die Sie auswählen müssen, variieren. Wenn Sie zum Beispiel einen Produzenten mit Agentenbezug wählen, können Sie Agenten aus der Liste **Agenten-ID** auswählen.
9. Füllen Sie alle anderen Felder für den ausgewählten Produzenten wie erforderlich aus.
10. Klicken Sie auf die Registerkarte **Measures**.
11. Wählen Sie **Einzelinstanz** oder **Mehrere Instanzen** aus, je nachdem, was für die neue Ansicht erforderlich ist.

    Dieser Schritt ist nicht auf Ansichten vom Typ „Anzeigentafel“ anwendbar. Ansichten vom Typ „Anzeigentafel“ unterstützen nur eine einzige Measure.

12. Wählen Sie aus der Liste **Diagrammsteuerung** die Option **Standard**, **Gruppierung** oder **Aggregation** aus. Die Gruppierungsoption gilt nicht für Kreisdiagramme. Im folgenden Beispiel finden Sie weitere Informationen zu Diagrammsteuerungsoptionen.
13. Wählen Sie in der Liste **Schwellenwerte** die Schwellenwertklasse aus, die auf die Ansicht angewendet werden soll.

    Schwellenwerte können nur auf Tabellen- und Anzeigetafelansichten angewendet werden.
14. Aktivieren Sie in der Liste **Measures** oder **Berechnete Measures** die Kontrollkästchen für die Measures, die Sie der neuen Ansicht hinzufügen möchten. Sie können auch das Feld **Suchen** verwenden, um nach Measures zu suchen.

    Die Daten im Bereich „Measures“ werden in Echtzeit aktualisiert, wenn für die verwendeten Measures Daten verfügbar sind. Sie können die ausgewählten Measures auch durch Klicken auf die Dropdownliste für die Measures formatieren, wenn Sie im Bereich „Measures“ angezeigt werden. Formatieren Sie zum Beispiel, wie das Datum für eine Measure angezeigt wird. Sie können auch die Reihenfolge von Measures in einer Ansicht ändern, indem Sie die Measures mithilfe der Auslassungspunkte-Schaltfläche (**...**) ziehen und ablegen.
15. Klicken Sie im Bereich „Measures“ auf das Symbol , um Filter auf Tabellenansichten anzuwenden.
    - Für numerische Measures geben Sie die zu filternde Zahl in das Filterfeld ein.
    - Für Zeichenfolge-Measures geben Sie die zu filternde Zeichenfolge in das Filterfeld ein und drücken die **Eingabetaste**. Sie können mehrere Zeichenfolgefilter hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol , um die Filter anzuwenden.
    - Für Status- oder Kanal-Measures wählen Sie im Filterfeld die zu filternden Werte aus. Sie können z. B. "Chat" auswählen, um nach Chatkontakten zu filtern.

    Wenn Sie einen Filter auf eine Measure anwenden, wird neben dem Namen der Measure das Symbol angezeigt. Wenn Sie eine Ansicht speichern, bleiben die Filter bestehen und werden überall angezeigt, wo die Ansicht verwendet wird.
16. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

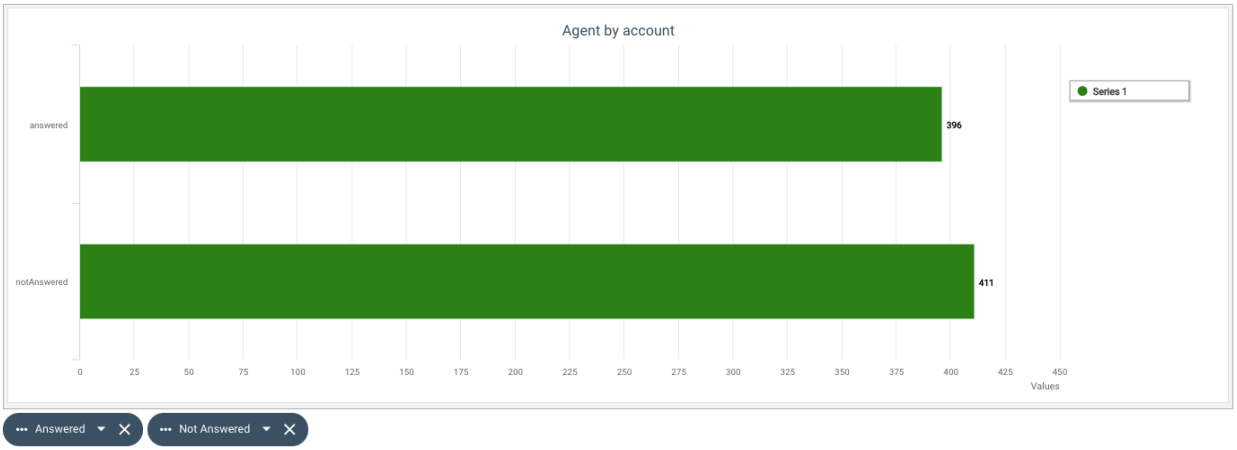
Beispiel

In jedem Beispiel verwendet die Balkendiagrammansicht die Measures „Angenommen“ und „Nicht angenommen“ für den Produzenten „Agent nach Konto“. In jeder Abbildung werden Beispiele veranschaulicht, in denen der Typ der Diagrammsteuerung unterschiedlich ist.

Beispiel für eine Balkendiagrammansicht, die die Diagrammsteuerung **Standard** verwendet:

Beispiel für eine Balkendiagrammansicht, die die Diagrammsteuerung **Gruppierung** verwendet:

Beispiel für eine Balkendiagrammansicht, die die Diagrammsteuerung **Aggregation** verwendet:



Hinzufügen eines neuen Dashboards

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur, um ein neues Echtzeit-Berichterstellung-Dashboard hinzuzufügen, das Sie zum Überwachen aktueller Statistiken für Ihr Contact Center verwenden können. Ein Dashboard ist eine Sammlung einer oder mehrerer Echtzeitdatenansichten.

Standardmäßig sind alle neuen Dashboards privat und werden nur dem Benutzer angezeigt, der sie erstellt hat. Wenn ein Administrator das neue Dashboard erstellt, ist es öffentlich.

Voraussetzungen

- Erstellen Sie mindestens eine Ansicht.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie in der Berichterstellung auf das Symbol „Dashboard-Manager“.
3. Klicken Sie auf **Neues Dashboard hinzufügen**.
4. Geben Sie in die Registerkarte **Konfiguration** in das Feld **Name** den Namen für das neue Dashboard ein.
5. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das neue Dashboard ein.
6. Wenn Sie einen Titel hinzufügen möchten, wählen Sie **Dem Dashboard Titel hinzufügen** und geben Sie den Titelnamen in das Feld **Titel** ein.
7. Wählen Sie in der Liste **Symbol** das zum Identifizieren des neuen Dashboards zu verwendende Symbol aus.
8. Wenn das Dashboard auf dem Bildschirm „Dashboard-Manager“ als Standard-Dashboard angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Als Standardregisterkarte festlegen**.
9. Wählen Sie unter **Layout auswählen** ein Layout für das neue Dashboard aus, indem Sie ein Kontrollkästchen aktivieren.
10. Wählen Sie im Bereich **Ansichten auswählen** in der Liste **Ansicht auswählen** eine Ansicht oder mehrere Ansichten aus, die dem neuen Dashboard hinzugefügt werden sollen.
11. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Anzeigen eines Echtzeit-Dashboards

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eins Ihrer Echtzeit-Dashboards anzuzeigen, und wenden Sie bei Bedarf Filter an. Sie können nur Dashboards aufrufen, auf die Sie Zugriff haben.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie in der Berichterstellung auf das Symbol „Dashboard-Manager“.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte des Dashboards, das Sie anzeigen möchten.

   Der Ansichtenbereich zeigt die Ansichten für das Dashboard an.

   Hinweis:

   Wenn Sie ein Echtzeit-Dashboard in einem neuen Browserfenster aufrufen möchten, klicken Sie auf das Symbol .

4. Klicken Sie auf das Symbol , um in Tabellenansichten von Dashboards Filter anzuwenden.
   - Für numerische Measures geben Sie die zu filternde Zahl in das Filterfeld ein.
   - Für Zeichenfolge-Measures geben Sie die zu filternde Zeichenfolge in das Filterfeld ein und drücken die **Eingabetaste**. Sie können mehrere Zeichenfolgefilter hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol , um die Filter anzuwenden.
   - Für Status- oder Kanal-Measures wählen Sie im Filterfeld die zu filternden Werte aus. Sie können z. B. "Chat" auswählen, um nach Chatkontakten zu filtern.

   Wenn Sie einen Filter auf eine Measure anwenden, wird neben dem Namen der Measure das Symbol angezeigt. Filter, die mit dem Dashboard-Viewer angewendet werden, bleiben nicht bestehen.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Filter löschen**, um alle auf Measures angewendeten Filter zu entfernen.

Exportieren eines Dashboards

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur, um ein Echtzeit-Reporting-Dashboard zu exportieren. Andere Supervisor-Reporting-Dashboard-Benutzer können dann von Ihnen erstellte Dashboards importieren und verwenden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Reporting-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Berichtender Dashboard-Manager“.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** für das Dashboard, das Sie exportieren möchten, auf das Symbol **Dashboards exportieren**.

   Das exportierte Dashboard wird an der standardmäßigen Download-Speicherposition für Ihren Browser als JSON-Datei gespeichert.

Importieren eines Dashboards

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur, um ein Echtzeit-Reporting-Dashboard zu importieren. Sie können ein von einem anderen Supervisor-Reporting-Dashboard-Benutzer erstelltes Dashboard importieren und dann verwenden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Reporting-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Berichtender Dashboard-Manager“.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** auf **Dashboard importieren**.
4. Rufen Sie die Speicherposition des exportierten Dashboards auf, wählen Sie die JSON-Datei aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.

   Auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** zeigt Avaya Workspaces das importierte Dashboard in der Liste an.

Bearbeiten einer Ansicht

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine bestehende Ansicht zu bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie in der Berichterstellung auf das Symbol „Ansichten verwalten“.
3. Klicken Sie unter **Ansichten** für die Ansicht, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol **Ansicht bearbeiten**.
4. Bearbeiten Sie die Ansicht wie erforderlich.

   Sie können die ausgewählten Measures durch Klicken auf die Measures formatieren, wenn Sie im Bereich „Measures“ angezeigt werden. Formatieren Sie zum Beispiel, wie das Datum für eine Measure angezeigt wird. Sie können auch die Reihenfolge von Measures in einer Ansicht ändern, indem Sie die Measures mithilfe der Auslassungspunkte-Schaltfläche (**...**) ziehen und ablegen.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

   Hinweis:

   Die Ansicht wird in Dashboards mit dieser Ansicht nicht automatisch aktualisiert. Wenn Sie die bearbeitete Ansicht auf Dashboards aktualisieren möchten, müssen Sie die Ansicht in den Dashboards über diese Ansicht manuell neu auswählen.

Bearbeiten eines Dashboards

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie dieses Verfahren, um ein vorhandenes Echtzeit-Reporting-Dashboard zu bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Reporting-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Berichtender Dashboard-Manager“.

3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** für das Dashboard, das Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol **Dashboard bearbeiten**.
4. Bearbeiten Sie das Dashboard wie erforderlich.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Klonen einer Ansicht

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine bestehende Ansicht zu klonen. Sie können anschließend die geklonte Version der Ansicht bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie in der Berichterstellung auf das Symbol „Ansichten verwalten“.
3. Klicken Sie in der Liste **Ansichten** auf das Symbol **Ansicht klonen** für die Ansicht, die Sie klonen möchten.
4. Geben Sie im Fenster **Ansicht klonen** den Namen für die geklonte Ansicht ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Avaya Workspaces zeigt die geklonte Version in der Liste **Ansichten** an.

Klonen eines Dashboards

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur, um ein vorhandenes Echtzeit-Reporting-Dashboard zu klonen. Sie können anschließend die geklonte Version des Dashboards bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Reporting-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Berichtender Dashboard-Manager“.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** für das Dashboard, das Sie klonen möchten, auf das Symbol **Dashboard klonen**.
4. Geben Sie im Fenster **Dashboard klonen** den Namen für das geklonte Dashboard ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** zeigt Avaya Workspaces das geklonte Dashboard in der Liste an.

Löschen einer Ansicht

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Ansicht zu löschen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie in der Berichterstellung auf das Symbol „Ansichten verwalten“.
3. Klicken Sie in der Liste **Ansichten** für die Ansicht, die Sie löschen möchten, auf das Symbol **Ansicht entfernen**.
4. Klicken Sie im Fenster **Ansicht entfernen** auf **OK**, um das Löschen der Ansicht zu bestätigen.

   Avaya Workspaces entfernt die Ansicht aus der Liste **Ansichten**.

   Hinweis:

   Die Ansicht wird nicht von den Dashboards entfernt, die diese Ansicht verwenden. Wenn Sie die Ansicht aus Dashboards entfernen möchten, müssen Sie die Dashboards manuell bearbeiten.

Löschen eines Dashboards

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie diese Prozedur, um ein Echtzeit-Reporting-Dashboard zu löschen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Reporting-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Berichtender Dashboard-Manager“.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** für das Dashboard, das Sie löschen möchten, auf das Symbol **Dashboard entfernen**.
4. Klicken Sie im Fenster **Dashboard entfernen** auf **OK**, um das Löschen des Dashboards zu bestätigen.

   Auf der Registerkarte **Dashboard anpassen** wird das Dashboard über Avaya Workspaces aus der Liste entfernt.

Hinzufügen einer neuen Schwellenwertklasse

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine neue Schwellenwertklasse hinzuzufügen, mit der Sie festlegen können, wie Measures in Echtzeitansichten behandelt werden. Sie können Schwellenwerte in Ansichten verwenden, um das untere und obere Ende des Normalbereichs für eine Measure zu identifizieren. Sie können für Measures unterschiedliche Farben für den normalen Bereich und für die Bereiche unterhalb und oberhalb zuordnen. Sie können für jede Measure bis zu 5 Schwellenwerte hinzufügen.

Einige Measures beziehen sich auf den Agenten- oder Kontaktstatus. Zum Beispiel: Agentenzeit in Zustand, Agentenzeit im Arbeitsstatus oder Zeitstempel des Status „Effektiv“. Wenn Sie einer dieser Measures einen Schwellenwert hinzuzufügen möchten, müssen Sie auch die entsprechenden Agenten- bzw. Kontaktstatus auswählen, denen Schwellenwerte hinzugefügt werden sollen.

Standardmäßig sind alle neuen Schwellenwertklassen privat und werden nur dem Benutzer angezeigt, der sie erstellt hat. Wenn ein Administrator eine neue Schwellenwertklasse erstellt, ist sie öffentlich.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Schwellenwertklassen.
3. Klicken Sie auf **Neuen Schwellenwert hinzufügen**.
4. Geben Sie im Feld **Name** den Namen für die neue Schwellenwertklasse ein.
5. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die neue Schwellenwertklasse ein.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Measures**.
7. Wählen Sie aus der Liste **Stream** den Anzeigemodus aus. Sie können die Optionen für den **Tagesbeginn**, für das **Gleitende Fenster** oder die **Kontaktdetaildatensätze** aktivieren.
8. Wählen Sie in der Liste **Produzent** einen von Avaya Analytics™ bereitgestellten Produzenten aus.
9. Wählen Sie aus der Liste **Measures** die Measure aus, der der Schwellenwert hinzugefügt werden soll.

   Sie können mehrere Measures auswählen, die dem Bereich „Schwellenwerte“ hinzugefügt werden sollen.
10. Um weitere Schwellenwerte zu den einzelnen Measures hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol **Spalte hinzufügen**.
11. Wählen Sie aus der Dropdownliste zu den einzelnen Measures eine Farbe für jeden Schwellenwert aus.

    In Echtzeitansichten wird diese Farbe verwendet, um Measures hervorzuheben, die einen konfigurierten Schwellenwert überschreiten.
12. Geben Sie in den Feldern zum **Wert** den Wert für die jeweiligen Schwellenbereiche ein. Sie können die Werte für einige Schwellenwerte leer lassen.
    - Wenn Sie einen Zahlenwert eingeben, ist der Schwellenwert größer oder gleich dem Vergleichswert.
    - Wenn Sie einen Zeichenfolgewert eingeben, stimmt der Schwellenwert genau überein. Der Schwellenwert stimmt beispielsweise genau mit einem Agentenstatus oder Ursachencode überein.
    - Bei Statuswerten müssen Sie den entsprechenden Status auswählen und für jeden Status den numerischen Schwellenwert eingeben. Bei „Zeit im Status“-Measures können Sie Schwellenwerte danach festlegen, wie viel Zeit eine Measure in einem Status verbracht hat. Zum Beispiel: Konfigurieren Sie die Schwellenwerte für die Measure „Agentenzeit in Zustand“ so, dass sich das Farbdesign ändert, je länger sich ein Agent im Status „Bereit“ befindet.
13. **(Optional)** Wenn Sie Measures in Bezug auf den Agenten- oder Kontaktstatus hinzugefügt haben, wählen Sie den Status aus der Dropdownliste aus.

14. **(Optional)** Um Schwellenwerte für mehrere Status einer Measure hinzuzufügen, klicken Sie auf **Zeile hinzufügen** und geben Sie den Wert für die einzelnen Schwellenbereiche in die Felder **Wert** ein.
15. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten einer Schwellenwertklasse

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine bestehende Schwellenwertklasse zu bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Schwellenwertklassen.
3. Klicken Sie in der Liste **Schwellenwertklassen** für die Schwellenwertklasse, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol **Schwellenwert bearbeiten**.
4. Bearbeiten Sie die Schwellenwertklasse nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Klonen einer Schwellenwertklasse

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine bestehende Schwellenwertklasse zu klonen. Sie können anschließend die geklonte Version der Schwellenwertklasse bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Schwellenwertklassen.
3. Klicken Sie in der Liste **Schwellenwertklassen** für die Schwellenwertklasse, die Sie klonen möchten, auf das Symbol **Schwellenwertklasse klonen**.
4. Geben Sie in das Feld **Schwellenwertklasse klonen** den Namen der geklonten Schwellenwertklasse ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Avaya Workspaces zeigt die geklonte Schwellenwertklasse in der Liste der **Schwellenwertklassen** an.

Löschen einer Schwellenwertklasse

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Schwellenwertklasse zu löschen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich beim Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard an.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Schwellenwertklassen.
3. Klicken Sie in der Liste **Schwellenwertklassen** für die Schwellenwertklasse, die Sie löschen möchten, auf das Symbol **Schwellenwert entfernen**.
4. Klicken Sie im Fenster **Schwellenwert entfernen** auf **OK**, um das Löschen der Schwellenwertklasse zu bestätigen.

   Avaya Workspaces entfernt die Schwellenwertklasse aus der Liste der **Schwellenwertklassen**.

Kapitel 6: Anpassung

Ändern der Einstellungen für Audiobenachrichtigungen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Einstellungen für Audiobenachrichtigungen auf der Seite Einstellungen ändern.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol ⚙.

   Das System zeigt das Widget „Einstellungen“ an.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die folgenden Felder:
   - **Systembenachrichtigungen**
   - **Benachrichtigungen für eingehende Anrufe**
   - **Benachrichtigungen für eingehende Videos**
   - **Benachrichtigungen für eingehende Chats**
   - **Benachrichtigungen für eingehende E-Mails**
   - **Benachrichtigungen für eingehende SMS**
   - **Benachrichtigungen für eingehende Social-Media-Nachrichten**
   - **Benachrichtigungen für eingehenden allgemeinen Kanal**
   - **DTMF**
3. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Herunterladen der Avaya Workspaces-Protokolle

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei Avaya Workspaces an.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol ⚙.

   Das System zeigt das Widget **Einstellungen** an.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **PROTOKOLLE**.
4. Wählen Sie den Zeitraum aus, für den Sie Protokolle anzeigen möchten.
5. Klicken Sie auf Folgendes:
   - **HERUNTERLADEN**: Das System lädt eine ZIP-Datei mit den Protokolldateien für Avaya Workspaces in den Ordner „Downloads“ Ihres Browsers herunter.

Anschließend können Sie die Protokolle für Ihren Supervisor oder für Supportmitarbeiter freigeben oder per E-Mail senden.

- **HOCHLADEN**: Das System lädt eine Zip-Datei mit den Protokollen für Avaya Workspaces automatisch an einen vorkonfigurierten zentralen Speicherort hoch, der von Ihrem Administrator festgelegt wird. Notieren Sie sich das Datum und die Uhrzeit, wenn Sie auf **HOCHLADEN** klicken. Sie müssen Ihrem Supervisor oder den Supportmitarbeitern das Datum und die Uhrzeit des Uploads mitteilen, damit diese die Protokolle identifizieren und abrufen können.

Erstellen einer HTML-E-Mail-Signatur

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Einstellungen“ (⚙).

   Das System zeigt das Widget „Einstellungen“ an.
2. Klicken Sie auf **HTML**.
3. Fügen Sie den Inhalt der Signatur hinzu.
4. Legen Sie die Formatierung des Inhalts fest, zum Beispiel Schriftschnitt, Schriftfarbe und Schriftgröße.
5. So fügen Sie ein Bild ein:
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Bild“.
   b. Wählen Sie ein vorhandenes Bild aus, oder klicken Sie auf **Neues Bild hochladen**, um ein anderes Bild zu verwenden.

      Die folgenden Bilddateitypen sind zulässig: `.bmp`, `.gif`, `.ico`, `.jpeg`, `.jpg`, `.png`, `.psd`, `.svg`, `.tif`, `.tiff`, `.webp`.
   c. Klicken Sie auf **Ausgewähltes Bild einfügen**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen** aus, um zum automatischen Einfügen von Unterschriften zu wechseln.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Wenn Sie die Signatur ändern möchten, aktualisieren Sie den Inhalt, den Stil oder die Größe, je nach Signaturtyp. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. Wenn Sie die Signatur löschen möchten, löschen Sie sämtliche Inhalte, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen**. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen einer einfachen E-Mail-Signatur

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Einstellungen“ (⚙).

Das System zeigt das Widget „Einstellungen“ an.

2. Klicken Sie auf **Einfach**.
3. Fügen Sie den Inhalt der Signatur hinzu.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Ändern der Signatur, Bearbeiten des Inhalts. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wenn Sie die Signatur löschen möchten, löschen Sie den Inhalt, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen**. Klicken Sie auf **Speichern**.

Herstellen einer Verbindung mit Salesforce über Avaya Workspaces

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Einstellungen“ (⚙).

   Avaya Workspaces zeigt das Widget „Einstellungen“ an.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **CRM**.
3. Klicken Sie auf **Bei CRM anmelden**.
4. Geben Sie die Benutzeranmeldeinformationen für Salesforce ein.

   Bei erfolgreicher Authentifizierung wird in Avaya Workspaces eine grüne Benachrichtigung in der Ecke rechts oben angezeigt.

5. Überprüfen Sie das Adressbuch auf die Liste von Benutzern aus Salesforce.

   Sie haben Avaya Workspaces erfolgreich so konfiguriert, dass eine Verbindung zu Salesforce hergestellt werden kann.

Konfigurieren des Agentenzustands-Timers

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie nachfolgend beschrieben vor, um den Agentenzustands-Timer zu konfigurieren. Der Agentenzustands-Timer wird bei jeder Statusänderung des Agents zurückgesetzt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Einstellungen“ (⚙).

   Avaya Workspaces zeigt das Widget „Einstellungen“ an.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Abschnitt **Darstellung** das Kontrollkästchen **Agentenzustands-Timer anzeigen**:
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Einstellungen für Desktop-Benachrichtigungen

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um die Einstellungen für Desktop-Benachrichtigungen zu konfigurieren. Benutzer können auswählen, welche Art von Benachrichtigungen sie erhalten möchten, wenn Avaya Workspaces nicht im Fokus oder minimiert ist.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Symbol „Einstellungen“ (⚙).

   Avaya Workspaces zeigt das Widget „Einstellungen“ an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
3. Um Desktop-Benachrichtigungen zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Desktop-Benachrichtigungen**.
4. Wenn bei Meldung einer Interaktion mit Avaya Workspaces eine Desktop-Benachrichtigung angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Interaktion erforderlich**.
5. Wenn beim Empfang von Nachrichten während einer Interaktion eine Desktop-Benachrichtigung angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eingehende Nachrichten**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einstellungen – Feldbeschreibungen

AUDIO

Name	Beschreibung
Systembenachrichtigungen	Aktiviert oder deaktiviert den Ton für das System.
Benachrichtigungen für eingehende Anrufe	Aktiviert oder deaktiviert die Sprachbenachrichtigung für eingehende Sprachinteraktionen.
Benachrichtigungen für eingehende Videos	Aktiviert oder deaktiviert die Sprachbenachrichtigung für eingehende Videointeraktionen.
Benachrichtigungen für eingehende Chats	Aktiviert oder deaktiviert die Sprachbenachrichtigung für eingehende Chat-Interaktionen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt …

Name	Beschreibung
Benachrichtigungen für eingehende E-Mails	Aktiviert oder deaktiviert die Sprachbenachrichtigung für eingehende E-Mail-Interaktionen.
Benachrichtigungen für eingehende SMS	Aktiviert oder deaktiviert die Sprachbenachrichtigung für eingehende SMS-Interaktionen.
Benachrichtigungen für eingehende Social-Media-Nachrichten	Aktiviert oder deaktiviert die Sprachbenachrichtigung für eingehende Social-Interaktionen.
Benachrichtigungen für eingehenden allgemeinen Kanal	Aktiviert oder deaktiviert die Sprachbenachrichtigung für eingehende Interaktionen von allgemeinen Kanälen.
DTMF	Aktiviert oder deaktiviert den Ton für DTMF-Audiotöne.

Schaltfläche	Beschreibung
Speichern	Speichert Änderungen für Audiobenachrichtigungen.

ALLGEMEIN

Schaltfläche	Beschreibung
Agentenzustands-Timer anzeigen	Zeigt den Agentenzustands-Timer neben dem Agentenzustand in der Agenten-Symbolleiste an.

CRM

Auf der Registerkarte **CRM** können Sie den Benutzer in CRM authentifizieren.

Schaltfläche	Beschreibung
Benutzer authentifizieren	Authentifiziert den Benutzer in CRM.

Sprache

Auf der Registerkarte **Sprache** können Sie eine Sprache auswählen.

Name	Beschreibung
Bitte wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache.	Wählt die Sprache aus.

PROTOKOLLE

Auf der Registerkarte **Protokolle** können Sie Avaya Workspaces Protokolle herunterladen.

Name	Beschreibung
Auswahl des Zeitraums	Gibt den Zeitraum zur Aufbewahrung von Protokollen an. Zur Auswahl stehen: • Letzte 10 Minuten • Letzte 30 Minuten • Letzte Stunde • Komplette Sitzung (Standard)

Schaltfläche	Beschreibung
HOCHLADEN	Lädt eine Zip-Datei mit den Protokollen für Avaya Workspaces automatisch an einen vorkonfigurierten zentralen Speicherort, der von Ihrem Administrator festgelegt wird.
HERUNTERLADEN	Lädt eine Zip-Datei mit den Protokolldateien für Avaya Workspaces in den Download-Ordner Ihres Browsers herunter.

E-MAIL-SIGNATUR

Über die Registerkarte **E-Mail-Signatur** können Sie die Signatur hinzufügen, aktualisieren oder entfernen. Avaya Workspaces unterstützt ausschließlich eine HTML-Signatur sowie eine Nur-Text-Signatur für jeden Agenten.

Name	Beschreibung
HTML	Erstellt eine HTML-Signatur. Hierüber können Sie den Stil und die Größe des Textes ändern. Darüber hinaus können Sie der Signatur Bilder hinzufügen.
EINFACH	Erstellt eine Nur-Text-Signatur.
Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen	Fügt die Signatur in allen E-Mails ein.

Schaltfläche	Beschreibung
Speichern	Speichert die E-Mail-Signatur-Einstellungen.

Wenn Sie die Signatur löschen möchten, löschen Sie sämtliche Inhalte, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Meine Unterschrift automatisch in alle E-Mails einfügen**.

DASHBOARD & BERICHTE

Auf der Registerkarte **DASHBOARD & BERICHTE** können Sie die URLs für die Berichte einstellen, die im Widget **Dashboard & Berichte** angezeigt werden sollen.

Name	Beschreibung
Titel	Zeigt den Titel für den Bericht an
Dashboard-URL	Zeigt die URL für den Bericht an.

Schaltfläche	Beschreibung
HINZUFÜGEN	Fügt die Dashboard-URL zur Liste hinzu.
SPEICHERN	Speichert Änderungen für Berichte.

Kapitel 7: Problembehandlung

Abrufen der Vorlagenliste nicht möglich

Ursache

Der Benutzer kann die Vorlagenliste aufgrund eines Netzwerkproblems oder aufgrund der Nichtverfügbarkeit von OCP Data Server nicht abrufen.

Lösung

1. Drücken Sie `F5`, oder aktualisieren Sie den Browser.
2. Sobald die Netzwerkkonnektivität steht oder der OCP Data Server hochgefahren ist, ruft das System die Vorlagen erneut vom Server ab.

Aufzeichnungssteuerungsanzeigen für Agenten, die nicht geladen werden können

Ursache

Mitunter werden Aufzeichnungssteuerungsanzeigen aufgrund eines Cacheproblems im Internet Explorer-Browser unter Windows nicht geladen.

Lösung

1. Rufen Sie im Internet Explorer-Browser die Internetoptionen auf.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Allgemein“ auf **Einstellungen**.
3. Wählen Sie im Feld **Neuere Versionen der gespeicherten Seiten suchen** die Option **Nie** aus.
4. Rufen Sie den Abschnitt „Caches und Datenbanken“ auf, und löschen Sie das Feld **Caches und Datenbanken für Websites zulassen**.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte „Temporäre Internetdateien“ auf **Dateien anzeigen**, und löschen Sie alle im Ordner enthaltenen temporären Dateien.
6. Schließen Sie den Browser, öffnen Sie ihn erneut, und melden Sie sich bei Avaya Workspaces an.

   Nachdem Sie diese Schritte ausgeführt haben, werden Aufzeichnungssteuerungsanzeigen für Agenten für Anrufe mit Live-Aufzeichnung geladen.

Unerwartete Antwort von Oceana

Ursache

Wenn das Authentifizierungstoken System Manager oder Avaya Breeze™ abläuft, zeigt Avaya Workspaces die Meldung `Unexpected Response from Oceana. Please refresh (5) Workspaces at your earliest convenience` und den Fehlercode `Error Code: 5000003` an.

Lösung

1. Drücken Sie auf `F5`, um Ihren Browser zu aktualisieren und sich erneut an Avaya Workspaces anzumelden.
2. Fahren Sie mit der Verarbeitung der Kontakte fort.
3. Wenn Sie sich nicht erneut anmelden können, kontaktieren Sie Ihren Supervisor.

Kapitel 8: Ressourcen

Dokumentation

Folgende weiterführende Dokumente finden Sie auf http://support.avaya.com.

Titel	Verwendung des Dokuments	Zielgruppe
Implementierung		
Bereitstellen von Avaya Workspaces für Oceana™	Installieren von Avaya Workspaces.	Administratoren
Verwaltung		
Verwalten von Avaya Workspaces für Oceana™	Verwalten von Avaya Workspaces.	Administratoren Contact Center Agenten Supervisor

Auffinden von Dokumenten auf der Avaya Kundendienst-Webseite

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu http://support.avaya.com/.
2. Geben Sie oben auf dem Bildschirm Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **Login**.
3. Klicken Sie auf **Support by Product** > **Documents**.
4. Geben Sie in **Enter your Product Here** den Produktnamen ein und wählen Sie das Produkt aus der Liste aus.
5. Wählen Sie in **Choose Release** eine entsprechende Release-Nummer aus.
6. Klicken Sie im **Content Type**-Filter auf einen Dokumenttyp oder klicken Sie auf **Select All**, um eine Liste aller verfügbaren Dokumente anzuzeigen.

   Wenn Sie beispielsweise nach Benutzerhandbüchern suchen, klicken Sie im **User Guides**-Filter auf **Content Type**. Die Liste zeigt dann nur Dokumente der ausgewählten Kategorie an.
7. Klicken Sie auf **Enter**.

Schulung

Die folgenden Kurse sind für das Avaya Oceana™ Solution Programm verfügbar.

Code des Kurses	Titel des Kurses	Bereitstellung
Avaya Oceana™ Solution		
34200W	Avaya Oceana™ Solution Design Fundamentals	WBT
3470T	Avaya Oceana™ Solution Design Fundamentals Online Test	LMS
2116W	Avaya Oceana® Fundamentals	WBT
2410W	Customer Communications and Applications with Avaya Oceana® for Developers	WBT
24300V	Administering Avaya Oceana®	vILT
24320W	Administering Avaya Oceana® – Basic	WBT
ACIS – 7495 Avaya Oceana™ Solution		
74150V	Integrating Avaya Oceana® Core and Workspaces	vILT
7495X	Avaya Oceana™ Solution Integration Exam	Test
ACSS-7497 Avaya Oceana™ Solution		
74550V	Supporting Avaya Oceana™ Solution	vILT
7497X	Avaya Oceana™ Solution Support Exam	Test
Avaya Workspaces for Oceana		
24020W	Using Avaya Workspaces for Agents	Zusammen mit der Lizenz
24040W	Using Avaya Workspaces for Supervisors	Zusammen mit der Lizenz
2415W	Introduction to Avaya Workspaces Framework for Developers	WBT
Avaya Analytics™ for Oceana™		
2431W	Administering Avaya Analytics™ for Oceana™	WBT
ACSS-7498 Avaya Analytics™		
7435V	Integrating and Supporting Avaya Analytics™ for Oceana®	vILT
7498X	Avaya Analytics™ Integration and Support Exam	Test

Support

Die aktuelle Dokumentation sowie Produktmitteilungen und Wissensartikel finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter http://support.avaya.com. Sie können auch nach Versionshinweisen, Downloads und Problemlösungen suchen. Verwenden Sie das Online-Kundendienstsystem, um eine Anfrage an den Kundendienst zu erstellen. Chatten Sie live mit

Agenten, um Antworten auf Ihre Fragen zu erhalten, oder lassen Sie sich von einem Agenten mit einem Support-Team verbinden, wenn ein Problem zusätzliches Fachwissen erfordert.

Verwenden der Avaya InSite Wissensdatenbank

Die Avaya InSite Wissensdatenbank ist eine webbasierte Suchmaschine mit:

- Aktuellen Verfahren zur Fehlerbehebung und technische Tipps
- Informationen über Service-Packs
- Zugriff auf Kunden- und technische Informationen
- Informationen über Schulungs- und Zertifizierungsprogramme
- Links zu sonstigen relevanten Informationen

Als autorisierter Avaya Partner oder aktueller Avaya Kunde mit einem Supportvertrag können Sie kostenlos auf die Wissensdatenbank zugreifen. Sie benötigen ein Anmeldekonto und eine gültige Sold-To-Nummer.

Verwenden Sie die Avaya InSite Wissensdatenbank, um nach möglichen Lösungen auf Probleme zu suchen.

1. Gehen Sie zu http://www.avaya.com/support.
2. Melden Sie sich auf der Avaya Website mit einem gültigen Avaya Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.

   Das System zeigt die Seite **Avaya Support** an.
3. Klicken Sie auf **Support nach Produkt** > **Produktspezifischer Support**.
4. Geben Sie bei **Enter Product Name** das Produkt ein und drücken Sie die `Eingabetaste`.
5. Wählen Sie das Produkt aus der Liste aus und wählen Sie einen Release aus.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Technical Solutions**, um Artikel anzuzeigen.
7. Wählen Sie die gewünschten Artikel aus.

Index

A

abmelden 30
Abrufen einer zurückgestellten E-Mail 49
Agent 30
    abmelden 30
    Agentenstatus ändern 31
    Agent hinzufügen 51
    anmelden 30
    Anrufen des Supervisors 51
    Coaching 57
    tätigen eines Anrufs 32
Agent Desktop-Benachrichtigungen 29
Agenten anzeigen 55
Agenten-Arbeitsplatz
    Feldbeschreibungen 17
Agentenstatus 31
Agentenstatus ändern 31
Agentenzustands-Timer 80
Agent hinzufügen 51
allgemeiner Kanal 13
ändern
    Benutzereinstellungen 78
Ändern des Agentenstatus 58
Änderungen in dieser Version 10
anmelden 30
    Supervisor-Reporting-Dashboard 65
annehmen
    eingehende Interaktionen 33
Anpassung 12
Anrufen des Supervisors 51
an Service weiterleiten 13
An Service weiterleiten 12
Ansicht bearbeiten
    Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 72
Ansicht hinzufügen
    Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 67
Ansicht klonen
    Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 73
Ansicht löschen
    Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 73
anzeigen
    Berichte 59
aufzeichnen
    erfasste Nachbearbeitung 52
Aufzeichnung
    zusätzliche Arbeit 52
Aufzeichnungssteuerungsanzeigen 84
Automatische Antwort 11
Avaya Workforce Optimization Select
    verwenden 35

B

beobachten
    Interaktion 56
Beraten 51
berechnetes Measure hinzufügen
    Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 66
Berichte
    anzeigen 59
Bildschirm-Popups 9

C

Chat-Interaktion
    verwenden 36
Checkliste
    einrichten 14
Coaching
    Agent 57
Co-Browse 9
    verwenden 39

D

Dashboard anzeigen
    Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 70
Dashboard bearbeiten
    Supervisor-Reporting-Dashboard 72
Dashboard exportieren
    Supervisor-Reporting-Dashboard 71
Dashboard hinzufügen
    Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 70
Dashboard importieren
    Supervisor-Reporting-Dashboard 71
Dashboard klonen
    Supervisor-Reporting-Dashboard 73
Dashboard löschen
    Supervisor-Reporting-Dashboard 74
Datenzugriffsgruppen 12
Desktop-Benachrichtigungen 54, 81
durchsuchen
    Kundenverlauf 53

E

Echtzeitberichte 13, 61
einfache E-Mail-Signatur 79
eingehende Interaktionen
    annehmen 33
eingreifen
    Interaktionen 58
einrichten
    Checkliste 14
Einstellungen
    Feldbeschreibungen 81
E-Mail-Interaktionskarte
    verwenden 41
E-Mails
    senden 47
E-Mail-Signatur 79
    Verbesserungen 13
E-Mail zurückstellen 12

E-Mail zurückstellen *(Fortsetzung)*
erweitern 49
erfasste Nachbearbeitung
aufzeichnen 52
Erweitern der E-Mail-Verzögerung 49
Exklusivität 28

F

Feldbeschreibungen
Agenten-Arbeitsplatz 17
Einstellungen 81

H

Halten 51
Herunterladen von Protokollen 78
HTML-E-Mail-Signatur 79

I

InSite Wissensdatenbank 88
Interaktion 9
beobachten 56
Interaktionen
eingreifen 58
Interaktionsbereich 15
Interaktionskarte eines allgemeinen Kanals
verwenden 45
Interaktionstypen
Widgets 26
Interaktion-Widgets 15

K

Kanalexklusivität 11
Konferenz 51
Kundenverlauf
durchsuchen 53

N

Nachbearbeitung 52
Navigationsmenü 15

P

Protokolle 78

R

Routing des letzten Agenten 13
Rundsendenachricht 59

S

Schulung 87
Schwellenwertklasse bearbeiten
Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 76
Schwellenwertklasse hinzufügen
Schwellenwertklasse hinzufügen *(Fortsetzung)*
Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 74
Schwellenwertklasse klonen
Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 76
Schwellenwertklasse löschen
Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 76
Schwellenwertklassen 13
Seite „Agenten-Arbeitsplatz“
Agenten-Symbolleiste 15
Wichtige Bereiche 15
senden
E-Mails 47
SMS-Interaktionskarte
verwenden 39
Social-Interaktionskarte
verwenden 43
Sprachinteraktionskarte
verwenden 33
Supervisor
Agenten anzeigen 55
Ändern des Agentenstatus 58
Rundsendenachricht 59
Supervisor-Berichterstellungs-Dashboard 61
Ansicht bearbeiten 72
Ansicht hinzufügen 67
Ansicht klonen 73
Ansicht löschen 73
berechnetes Measure hinzufügen 66
Dashboard anzeigen 70
Dashboard hinzufügen 70
Schwellenwertklasse bearbeiten 76
Schwellenwertklasse hinzufügen 74
Schwellenwertklasse klonen 76
Schwellenwertklasse löschen 76
Supervisor-Dashboard
Einschränkungen 60
Supervisor-Reporting-Dashboard
anmelden 65
Dashboard bearbeiten 72
Dashboard exportieren 71
Dashboard importieren 71
Dashboard klonen 73
Dashboard löschen 74
Support 87

T

Tastenkombinationen 54
tätigen eines Anrufs 32
Text-Avatare 26

U

Überblick 9
Übersicht des Agentenstatus 15
Unerwartete Antwort von Oceana 85
Unterbrechbarkeit 28
unterstützte Browser 14

V

Verbesserungen bei der Kundenverwaltung 11
Vertrieb 80
verwenden
    Arbeitskarte für ausgehenden POM-Sprachanruf 46
    Avaya Workforce Optimization Select 35
    Chat-Interaktion 36
    Co-Browse 39
    E-Mail-Interaktionskarte 41
    Interaktionskarte eines allgemeinen Kanals 45
    SMS-Interaktionskarte 39
    Social-Interaktionskarte 43
    Sprachinteraktionskarte 33
Videointeraktion 35
Vorlagen 84

W

Wechseln von Interaktionen 32
weiterleiten
    Interaktion 50
Weiterleiten 51

Z

zugehörige Dokumentation 86
zurückgestellte E-Mail
    Wird abgerufen 49
Zurückstellen einer E-Mail 48