

Benutzerhandbuch

# Call Center - Agent Assistant-Anwendung

Version 9.2 - Oktober 2013



### **Rechtlicher Hinweis:**

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle übrigen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Änderungen der hier enthaltenen Informationen ohne Ankündigung vorbehalten.

Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für etwaige hierin enthaltene Fehler.

Copyright © 2013 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten.

---

Das CE-Zeichen gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien des Rates erfüllt:

- 2004/108/EC (bzgl. der elektromagnetischen Verträglichkeit)
- 2006/95/EC (bzgl. der elektrischen Sicherheit)
- 1999/5/EC (R&TTE)



# Call Center - Agent Assistant-Anwendung

## Kapitel 1 Agent Assistant

<b>1.1</b>	<b>Einführung in Agent Assistant</b> .....	<b>1.1</b>
1.1.1	Beschränkungen .....	1.1
<b>1.2</b>	<b>Verbinden mit Agent Assistant</b> .....	<b>1.1</b>
1.2.1	Verbinden als Agent .....	1.1
1.2.2	Verbindungsfehler .....	1.2
1.2.3	Schließen von Agent Assistant .....	1.3
<b>1.3</b>	<b>ACD-Agentenmodus</b> .....	<b>1.3</b>
1.3.1	Oberfläche von Agent Assistant .....	1.3
1.3.2	Symbolleiste .....	1.4
1.3.3	Agenteninformationen .....	1.4
1.3.4	Tätigen abgehender Anrufe .....	1.5
1.3.5	Agentenstatus .....	1.5
1.3.6	Informationen zum Anruf .....	1.6
1.3.7	Telefonnummernfeld .....	1.7
1.3.8	Journal der Anrufe .....	1.8
1.3.9	Kundendatenbank .....	1.11
1.3.10	Agentenparameter .....	1.15
1.3.11	Visuelle Darstellung des Verkehrs .....	1.17
<b>1.4</b>	<b>Agentenverwaltungsmodus</b> .....	<b>1.22</b>
1.4.1	Verbinden als Agentenadministrator .....	1.22
1.4.2	Administration von Agent Assistant .....	1.23



# 1 *Agent Assistant*

## 1.1 Einführung in Agent Assistant

Bei Agent Assistant handelt es sich um ein Programm, das am PC-Arbeitsplatz von Agenten installiert wird. Dieses Programm ermöglicht den Aufbau einer ständigen Verbindung zum Call-Center des Kommunikationsservers.

Bei Anrufeingang wird Agent Assistant in Echtzeit über den Grad der ACD (Automatic Call Distribution)-Auslastung informiert, und der Agent hat die Möglichkeit, sich die Verkehrsstatistiken anzeigen zu lassen. Parallel zur Durchstellung des Anrufs auf den Agentenapparat erhält Agent Assistant alle Verbindungsinformationen, die verarbeitet werden müssen: die Wartezeit des Anrufers, die Nummer des Anrufers usw. Auf diese Weise kann Agent Assistant mit externen Datenverarbeitungssystemen für die Anzeige der Kundendaten interagieren.

Bei abgehenden Anrufen stellt Agent Assistant für den Agenten eine ergonomische Erweiterung seines Telefonapparats bereit. Er kann sich einfacher deklarieren (Wechsel zwischen "Angemeldet", "Abgemeldet" usw.), seine Fachkenntnisse angeben (ACD-Gruppen), sich an jedem beliebigen Platz anmelden (Free-Seating-Modus) und seine Anrufe zuordnen.

Sie haben zwei Möglichkeiten, einen abgehenden Anruf zu tätigen:

- Über das Telefon. Dies wird nicht als ACD-Aktivität betrachtet.
- Über die **Click2Call**-Funktion (aus **Journal der Anrufe** und **Kundeninformationen** heraus). Dies wird als ACD-Aktivität betrachtet.

### 1.1.1 Beschränkungen

Betrachtet man die PC-basierten ACD-Anwendungen von OmniPCX R6.0 bis zu aktuellen und zukünftigen Implementierungen, ist der Agent Assistant nicht mehr Windows-orientiert.

Die hieraus folgenden Konsequenzen sind:

- Die Schriftgröße für die Anzeige auf dem PC-Desktop muss auf dem Standardwert bleiben (100%), damit alle Layouts der ACD-Anwendung einwandfrei angezeigt werden können.
- Ein Mausklick auf dem Anwendungssymbol in der Windows-Taskleiste hat keine Wirkung (es wird kein Kontextmenü aufgerufen).

Außerdem muss der Monitor eine Mindestauflösung von 1024 x 768 Pixel unterstützen.

## 1.2 Verbinden mit Agent Assistant

Sie haben zwei Möglichkeiten, sich mit Agent Assistant zu verbinden:

- Als ACD-Agent zur Verarbeitung von Kundenanrufen (siehe: [Verbinden als Agent](#) )
- Als Agentenadministrator zur Verwaltung von Agentenrechten (siehe: [Verbinden als Agentenadministrator](#) )

### 1.2.1 Verbinden als Agent

So stellen Sie eine Verbindung mit Agent Assistant her:

1. Starten Sie Agent Assistant.  
Das Verbindungsfenster wird angezeigt:



Abbildung 1.1: Verbindungsfenster des ACD-Agenten

2. Wählen Sie Ihre Kennung aus der Liste der deklarierten Agenten aus.
3. **Nbst.:** Geben Sie die Nebenstellenummer ein, die dem Agenten-PC zugeordnet ist.
4. **Servername:** Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse des Kommunikationsservers ein.
5. **Sprache:** Wählen Sie die Agentensprache aus.
6. **Passwort:** Geben Sie Ihr Passwort ein (optional).  
Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Passwort konfiguriert ist.
7. Klicken Sie auf **Verbindung**.  
Sie werden als ACD-Agent verbunden. Das Hauptfenster wird angezeigt (siehe: [Oberfläche von Agent Assistant](#) ).

**Automatisch verbinden:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit beim Starten von Agent Assistant automatisch eine Verbindung zum gleichen Server hergestellt wird.

## 1.2.2 Verbindungsfehler

In folgenden Fällen schlägt die Verbindung fehl:

- Die Anzahl der verbundenen Agenten überschreitet die Anzahl der Lizenzen:

- Beim Alcatel-Lucent Welcome Office-Paket sind 10 Agenten zulässig.
- Beim Alcatel-Lucent Welcome Office Pro-Paket sind 20 Agenten zulässig.
- Der ausgewählte Agent ist bereits bei einer anderen Arbeitsstation angemeldet.
- Die Arbeitsstation wird von einem anderen Agenten bereits verwendet.

### 1.2.3 Schließen von Agent Assistant

Wenn der Agent die Anwendung schließt, öffnet sich ein Bestätigungsfenster.

Wenn Agent Assistant geschlossen wird, wird der Agentenstatus gemäß den Agentenparametern gesetzt: **Apparat abmelden (Free-Seating-Modus)** und **Agentenstatus bei Abmeldung nicht ändern**

Wenn:

- Keines der Felder ist markiert (aktiviert), der Agent wird automatisch abgemeldet. Trotzdem hat der die Möglichkeit, sich über das ihm zugeordnete Telefon selbst in den Status „Im Dienst“ zu setzen.
- Das Kontrollkästchen **Agentenstatus bei Abmeldung nicht ändern** ist markiert; der Agentenstatus wird nicht geändert.
- Das Kontrollkästchen **Apparat abmelden (Free-Seating-Modus)** ist markiert. Der Agent wird automatisch abgemeldet und die zugeordnete Arbeitsstation wird vom Call Center nicht mehr verwaltet. Um diese (vom Call Center verwaltete) Arbeitsstation wieder benutzen zu können, muss Agent Assistant neu gestartet werden.
- Die Kontrollkästchen **Agentenstatus bei Abmeldung nicht ändern** und **Apparat abmelden (Free-Seating-Modus)** sind aktiviert, der Agent wird automatisch abgemeldet und die zugeordnete Arbeitsstation wird vom Call Center nicht mehr verwaltet. Wenn der Agent das Endgerät erneut verwenden möchte (als vom Call Center verwaltete Arbeitsstation), muss er Agent Assistant neu starten.

## 1.3 ACD-Agentenmodus

### 1.3.1 Oberfläche von Agent Assistant

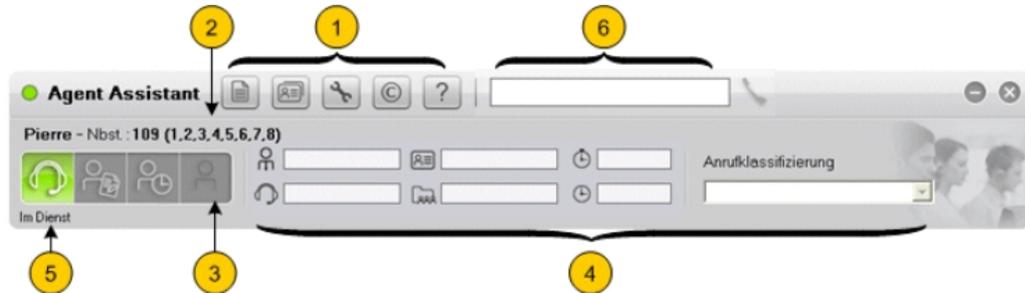


Abbildung 1.2: Hauptfenster des Agenten

Die Agent-Oberfläche umfasst mehrere Bereiche:

1. Symbolleiste
2. Agenteninformationen
3. Agentenstatus
4. Informationen zum Anruf
5. Agentenaktivität: Dieser Bereich wird im Supervisor-Handbuch beschrieben.
6. Telefonnummernfeld

### 1.3.2 Symbolleiste

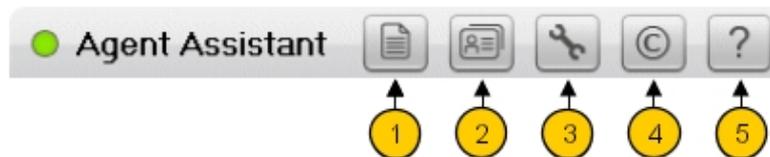


Abbildung 1.3: Symbolleiste des Agenten

Über die Symbolleiste haben Sie Zugriff auf folgende Funktionen:

1. Anrufprotokoll (siehe [Journal der Anrufe](#) )
2. Kundeninformationen (siehe [Kundendatenbank](#) )
3. Agentenparameter (siehe [Agentenparameter](#) )
4. Agent Assistant-Informationfenster (zeigt die Version der Anwendung an)
5. Online-Hilfe

### 1.3.3 Agenteninformationen

## Pierre - Nbst. : 103 (1,2)

Abbildung 1.4: Agenteninformationsbereich

Dieses Feld umfasst:

- Kennung des Agenten
- Nebenstellenummer des Agenten
- Gruppennummer(n), der bzw. denen der Agent zugeordnet ist

### 1.3.4 Tätigen abgehender Anrufe

Mit der **Click2Call**-Funktion kann ein Agent interne und externe Anrufe tätigen.

*Hinweis:*

*Alle **Click2Call**-Anrufe werden als geschäftliche Anrufe betrachtet.*

*Der Agent kann private (ACD-externe) abgehende Anrufe über das Telefon, allerdings nicht über die **Click2Call**-Funktion tätigen.*

Die Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server Universal Directory Access (UDA)-Funktion liefert der Agent Assistant-Anwendung die Nummern des internen Telefonbuchs durch Aufruf einer Webdienstanforderung.

Die Namenwahl-Funktion übergibt die einem bestimmten Familiennamen entsprechende Telefonnummer.

Aus dem Status "Angemeldet" heraus wird der Agent automatisch auf "Nachbearbeitung" gesetzt, wenn er über **Click2Call** wählt.

Aus dem Status "Abgemeldet" oder "Momentan abwesend" heraus wird der Agent in einem Popup-Fenster aufgefordert, die Änderung zu akzeptieren oder abzulehnen.

- Wenn der Agent die Änderung akzeptiert, wird er vor Verwendung der **Click2Call**-Funktion automatisch auf "Nachbearbeitung" gesetzt.
- Wenn der Agent die Änderung ablehnt, wird der Vorgang abgebrochen und der vorherige Status bleibt erhalten.

Nach Beendigung des Gesprächs macht das blinkende Symbol für "Nachbearbeitung" den Agenten darauf aufmerksam, dass er in den Status "Angemeldet" wechseln oder bestätigen muss, dass er im Status "Nachbearbeitung" bleiben will.

#### 1.3.4.1 Tätigen von Click2Call-Anrufen

Zur Durchführung von **Click2Call**-Anrufen siehe [Journal der Anrufe](#) und [Kundendatenbank](#) .

### 1.3.5 Agentenstatus

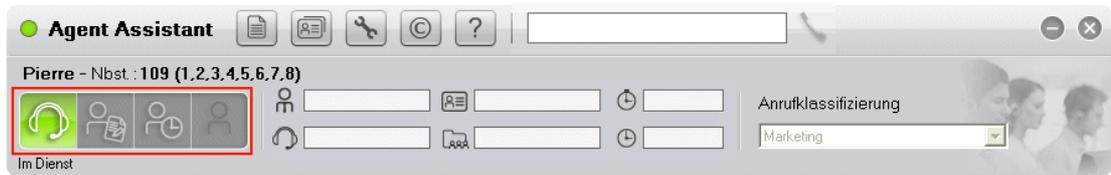


Abbildung 1.5: Agentenstatusbereich

Über diese Symbole wird der Agentenstatus angezeigt. Um den Status zu ändern, klicken Sie auf das entsprechende Symbol:

Symbol	Status	Bedeutung
	Im Dienst	Der Agent ist bereit zur Annahme von Anrufen (die Funktion <b>Automatische Rufannahme erzwingen</b> ist deaktiviert).
	Im Dienst	Der Agent ist bereit zur Annahme von Anrufen (die Funktion <b>Automatische Rufannahme erzwingen</b> ist aktiviert).
	Nacharbeit	Der Agent ist nicht bereit, Anrufe entgegenzunehmen. Der Agent ist mit administrativen Aufgaben im Zusammenhang mit einem vorhergehenden Anruf beschäftigt.
	Momentan abwesend	Der Agent ist nicht verfügbar, um Anrufe entgegenzunehmen.
	Außer Dienst	Der Agent ist nicht verfügbar.

### 1.3.6 Informationen zum Anruf

Der Bereich mit den Anrufinformationen liefert alle Informationen zum aktuellen Anruf.

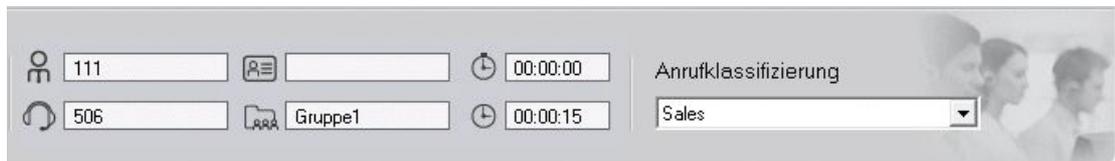


Abbildung 1.6: Anrufinformationenbereich

Symbol	Bedeutung
	Dieses Feld zeigt die anrufende Nummer an.

	Dieses Feld zeigt die gewählte Nummer an.
	Dieses Feld zeigt die vom Anrufer gewählten MFV-Nummern zur Identifizierung der Kundennummer an.
	Dieses Feld zeigt die angerufene Gruppe an. Ein Agent kann mehreren Gruppen angehören.
	Dieses Feld zeigt die Wartezeit des Anrufs an.
	Dieses Feld zeigt die Dauer des Gesprächs, der Nacharbeit, der momentanen Abwesenheit

**Anruferklassifizierung:** Mit dieser Dropdown-Liste klassifiziert der Agent einen Anruf.

Diese Klassifizierung wird für Agenten/Gruppen von Agentenanrufen und Statistiken zur Dauer verwendet (Mittelwert und Gesamtwert). Die Elemente in der Anruferklassifizierungsliste werden vom Administrator der jeweiligen Gruppe definiert.

### 1.3.7 Telefonnummernfeld

In dieses Feld können Sie die Telefonnummer eines anzurufenden Teilnehmers eingeben oder die Funktion **Namenwahl** verwenden (Nachname (Familiennamen) oder die ersten Buchstaben des Nachnamens):

- Direkt über die Tastatur oder
- indem Sie die Nummer aus einem Dokument (Gelbe Seiten, E-Mail, Textdokumente) kopieren / einfügen

Die Suchergebnisse können mehrere Einträge für einen Kontakt enthalten, z. B. die Haupttelefonnummer, die Mobiltelefonnummer und die Telefonnummer von zu Hause. Wenn in einem Ergebnis eine Kurzwahlnummer ausgegeben wird, wird die Haupttelefonnummer in einem bestimmten Format namens Zielnummer (Kurzcode) angezeigt. Die Zielnummer enthält kein abgehendes Präfix. Dieser Kurzcode ist die einzige Nummer, die zur Wahlwiederholung verwendet werden kann.

*Beispiel:*

*Perrot 0620950502 (8000).*



Abbildung 1.7: Anzeige des Suchergebnisses – Beispiel

Sie haben folgende Möglichkeiten, den Anruf zu starten:

- Betätigen Sie die Eingabetaste

- Klicken Sie auf das Anruf-Symbol

### 1.3.8 Journal der Anrufe

Das Fenster **Journal der Anrufe** zeigt die Historie der Anrufe an, die auf dem lokalen Rechner erfasst worden sind.

*Hinweis:*

Alle abgehenden Anrufe (einschließlich der **Click2Call-Funktion**) werden als „Anderer Anruf“ betrachtet. Die ACD-Statistiken bleiben unverändert. **Click2Call**-Anrufe erscheinen in den Statistiken bei der Nacharbeit.

Um das Fenster **Journal der Anrufe** zu öffnen, klicken Sie auf die Schaltfläche .

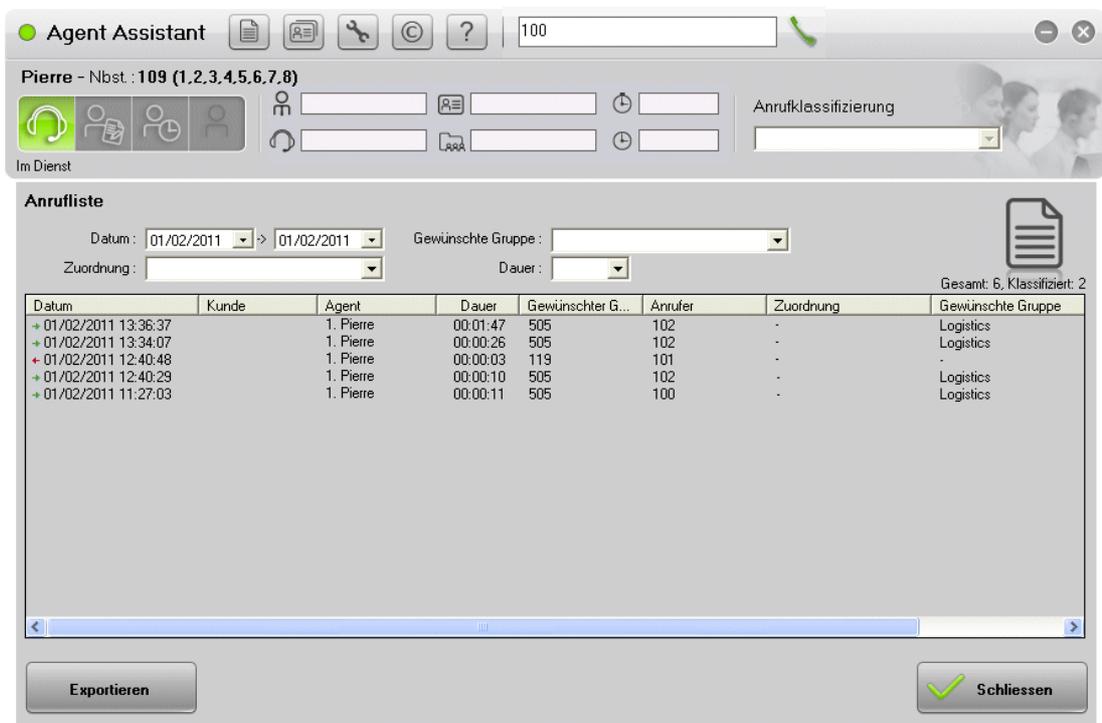


Abbildung 1.8: Journal der Anrufe

Im oberen Bereich des Fensters können Filter eingerichtet werden, um die Anzahl der angezeigten Elemente einzugrenzen.

Es können folgende Filter eingerichtet werden:

- **Datum:** Es werden nur die Anrufe angezeigt, die zwischen zwei bestimmten Datumsangaben liegen.
- **Typ:** Es werden nur Anrufe mit der angegebenen Klassifizierung angezeigt.

- **Gewünschte Gruppe:** Es werden nur Anrufe für die gewünschte Gruppe angezeigt. Wenn ein Anruf mit einer anderen **Gruppe** (vom Filter festgelegt) angezeigt wird, bedeutet dies, dass die gewünschte Gruppe zum Zeitpunkt des Anrufs geschlossen oder ausgelastet war und der Anruf von einer anderen Gruppe bearbeitet wurde.
- **Zeit:** Es werden nur Anrufe angezeigt, die länger als die über das Dropdown-Menü ausgewählte Zeit gedauert haben.

Zu jedem Anruf werden folgende Informationen angezeigt:

- **Datum:** Datum und Uhrzeit des Anrufs
- **Kunde:** Der Name des Kunden
- **Agent:** Name des Agenten, der den Anruf angenommen hat
- **Zeit:** Dauer des Gesprächs mit dem Agenten
- **Angerufener:** Die angerufene Nummer
- **Anrufer:** Die anrufende Nummer
- **Typ:** Klassifizierung des Anrufs
- **Gewünschte Gruppe:** Die gewünschte Gruppe

*Hinweise:*

*Ankommende ACD-Anrufe sind mit grünen Pfeilen gekennzeichnet*

*ACD **Click2Call**-Anrufe sind mit roten Pfeilen gekennzeichnet*

### **Export**

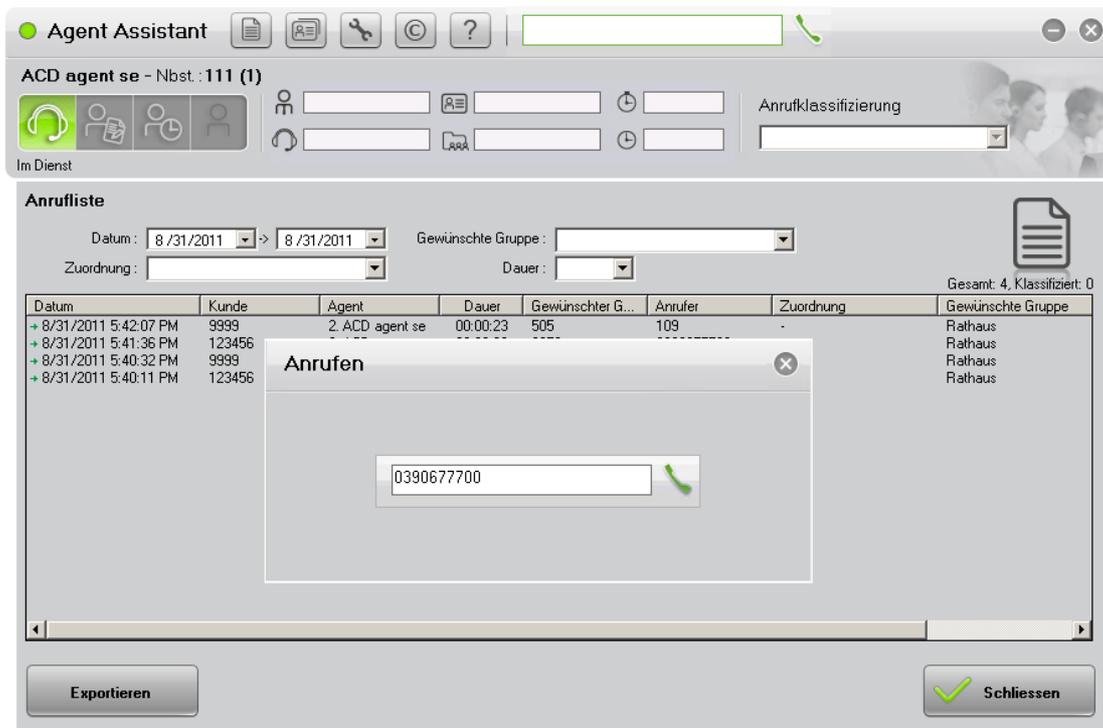
Klicken Sie auf **Export**, um eine Textdatei zu erstellen, die Informationen des Anruflistenfensters enthält. Die Felder in dieser Textdatei sind durch ";"-Zeichen voneinander getrennt.

Der Standardname: `journal.txt` kann geändert werden und das Verzeichnis, in der die Datei gespeichert werden soll, ebenfalls.

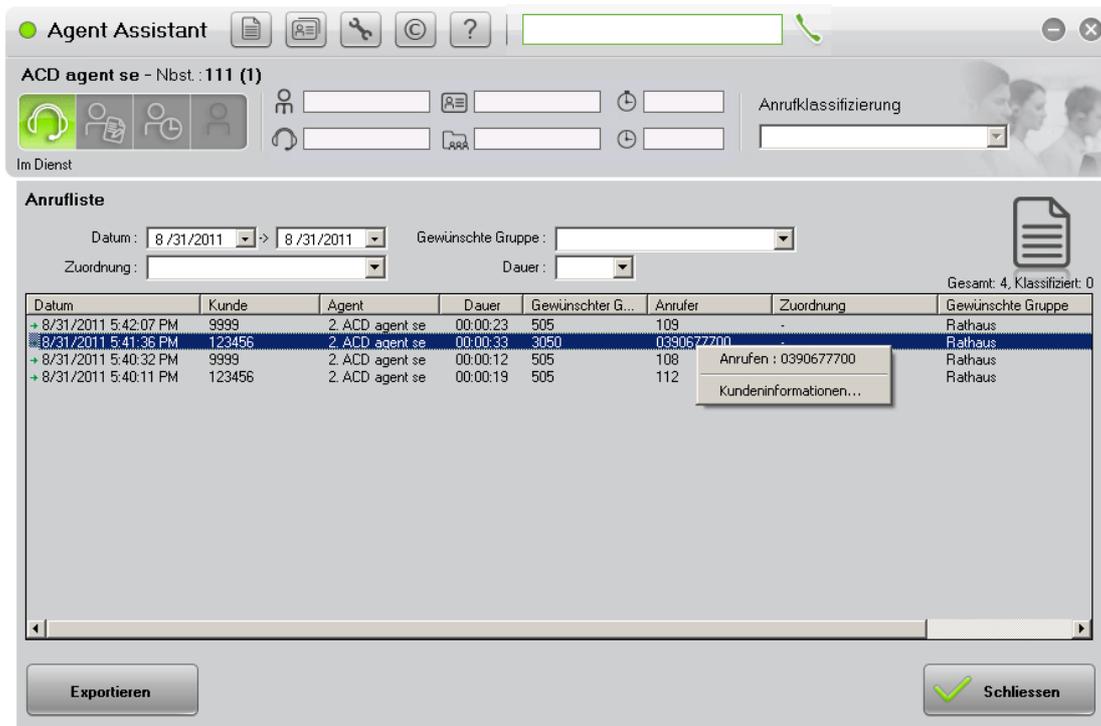
#### 1.3.8.1 **Tätigen eines Anrufs vom Journal der Anrufe aus**

Sie haben zwei Möglichkeiten, aus dem Fenster **Journal der Anrufe** heraus einen Anruf zu tätigen (Teil der Funktion **Click2Call**):

- a. Doppelklicken Sie auf eine Zeile:
  1. Doppelklicken Sie auf eine Zeile im **Journal der Anrufe**, um ein Popup-Fenster mit der Telefonnummer des anrufenden Teilnehmers öffnen.
  2. Klicken Sie auf das **Anruf**-Symbol: Der Teilnehmer wird angerufen.



- b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Zeile:
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Zeile im **Journal der Anrufe**.
  2. Wählen Sie **Anrufen: ...** im Kontextmenü: Der Teilnehmer wird angerufen.



### 1.3.8.2 Tätigen von Anrufen über das Popup-Fenster "Kundeninformationen"

Siehe: [Tätigen von Anrufen über das Popup-Fenster "Kundeninformationen"](#)

### 1.3.9 Kundendatenbank

In der Kundendatenbank werden Informationen zu den Kunden gespeichert.

Pro Kunde gibt es ein Kundenformular.

So zeigen Sie das Kundenformular an:

- **Manuelle Anzeige:** Klicken Sie auf die Schaltfläche , um die Liste der Kunden anzuzeigen und Ihren Kunden auszuwählen (siehe: [Kundenliste](#)).
- **Automatische Anzeige:** Wenn Sie mit einem Kundenanruf verbunden sind, wird automatisch das entsprechende Kundenformular angezeigt (siehe: [Abbildung: Kundeninformationen](#)).

Das System ruft die Kundeninformationen entsprechend folgender Parameter ab:

- Kundencode (übertragen per MFV)
- anrufende Nummer

Informationen zur Auswahl der verwendeten Informationen finden Sie in der Expert-Dokumentation.

Wenn Kundencode und anrufende Nummer in der Datenbank nicht bekannt sind, wird der Anruf vom System so behandelt, als handelte es sich um einen Anruf eines neuen Kunden. Ein leeres Kundenformular wird angezeigt.

Für die automatische Anzeige müssen Sie den Parameter **Autom. Pop-up Kundendaten**

aktivieren (siehe: [Agentenparameter](#) ).

### 1.3.9.1 Kundenliste

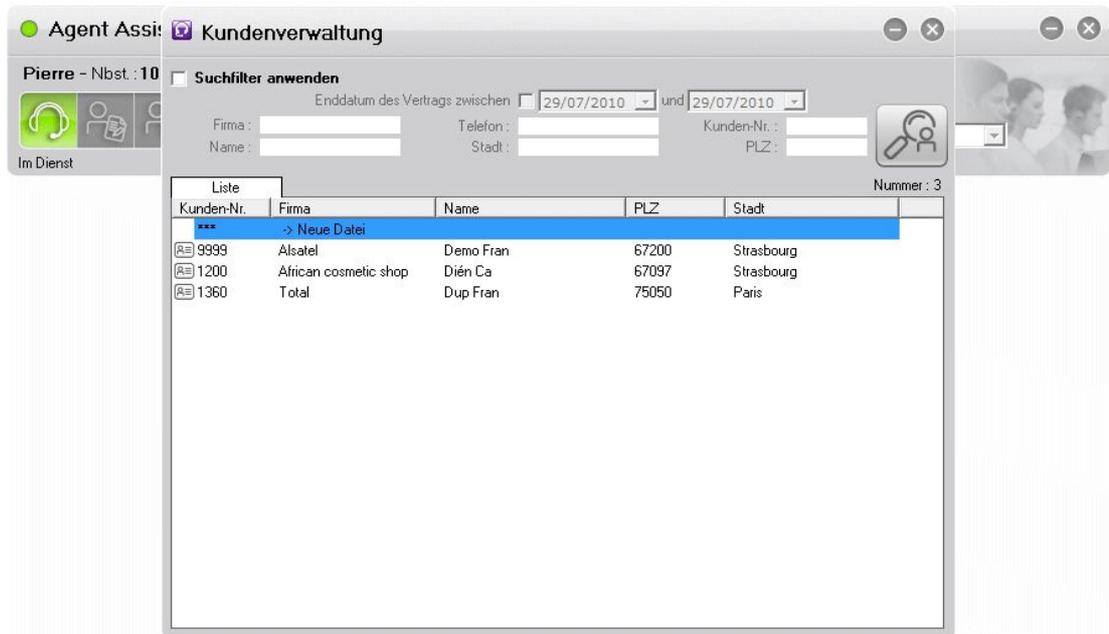


Abbildung 1.11: Registerkarte zur Anzeige der Kundenliste

Die Registerkarte **Liste** zeigt die Kundenliste an.

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Anzeigen (oder Ändern) der Kundendetails: Klicken Sie auf einen Kunden. Das Formular mit den Kundendaten wird angezeigt (siehe [Abbildung: Kundeninformationen](#) )
- Erstellen eines neuen Kunden: Doppelklicken Sie auf **Neue Datei**. Das Formular mit den Kundendaten wird angezeigt ( [Abbildung: Kundeninformationen](#) ).
- Filtern der Kundenliste: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Suchfilter anwenden**, und füllen Sie ein oder mehrere Felder aus.
- Unterdrücken eines Kundendatensatzes:
  1. Wählen Sie einen Datensatz aus.
  2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste.
  3. Wählen Sie: **Datensatz unterdrücken**
  4. Bestätigen Sie das Unterdrücken.

### 1.3.9.2 Kundenformular

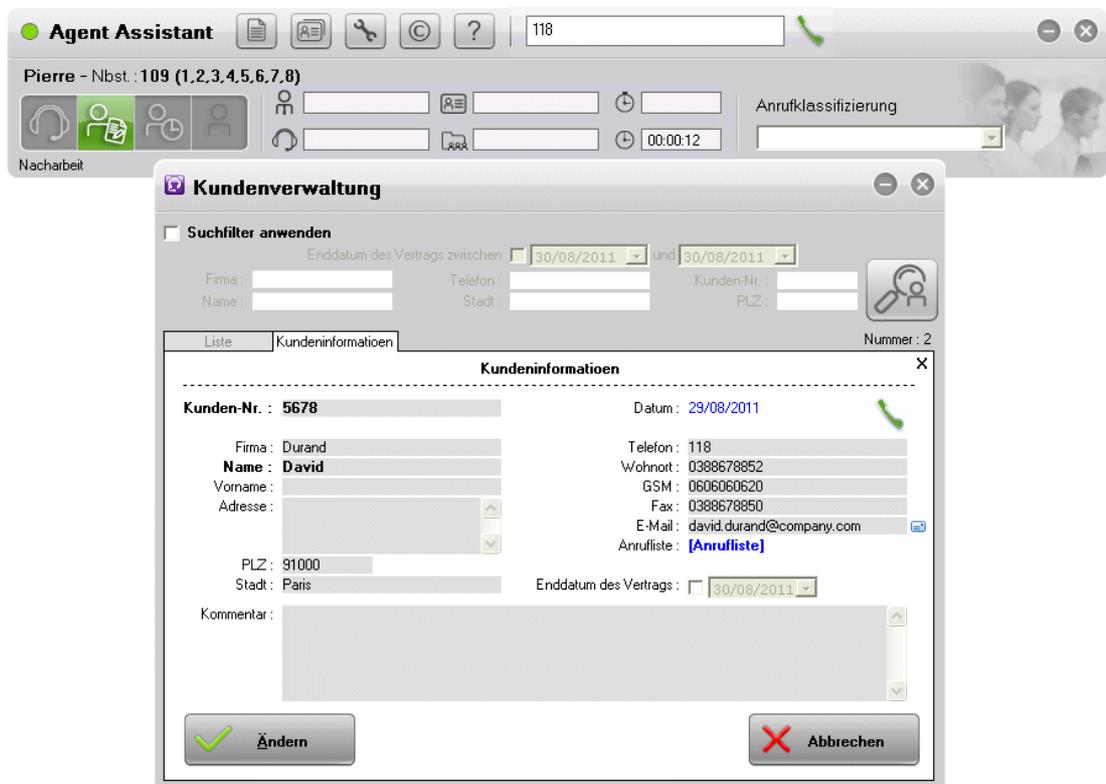


Abbildung 1.12: Kundeninformationen

Die Registerkarte **Kundeninformationen** bietet Zugriff auf die Kundendetails im Pop-up-Fenster **Kundeninformationen**.

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Direktes Ändern der Felder auf den Seiten mit den **Kundeninformationen**. Klicken Sie auf **Ändern**, um die Änderungen zu bestätigen.
- Anzeigen der Kundeninformationen. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Seite mit den **Kundeninformationen** zu schließen.
- Tätigen von Anrufen über das Pop-up-Fenster **Kundeninformationen**

*Hinweis:*

Das Feld **Enddatum des Vertrags** dient nur der Information. Es hat keine bestimmte Funktion und kann zum Beispiel verwendet werden, um das Enddatum des Kundenvertrags zu vermerken.

### 1.3.9.3 Tätigen von Anrufen über das Pop-up-Fenster "Kundeninformationen"

Sie haben zwei Möglichkeiten, über das Pop-up-Fenster **Kundeninformationen** einen Anruf zu tätigen (Teil der Funktion **Click2Call**):

a. Klicken mit der linken Maustaste

1. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf das **Anruf**-Symbol, um ein **Anrufen**-Pop-up-Fenster mit den Nummern des Kunden zu öffnen.

2. Klicken Sie auf eine Telefonnummer (oder wählen Sie die Telefonnummer über die Tastatur aus)
3. Klicken Sie auf das **Anruf**-Symbol: Der Teilnehmer wird angerufen.



- b. Klicken mit der rechten Maustaste
  1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Anruf**-Symbol.
  2. Wählen Sie **Anrufen: ...** im Kontextmenü: Der Teilnehmer wird angerufen.

### 1.3.10 Agentenparameter

Über diese Parameter wird die Arbeitsumgebung für den Agenten definiert.

So ändern Sie die Agentenparameter:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche .

Das Fenster **Agentenparameter** wird angezeigt:

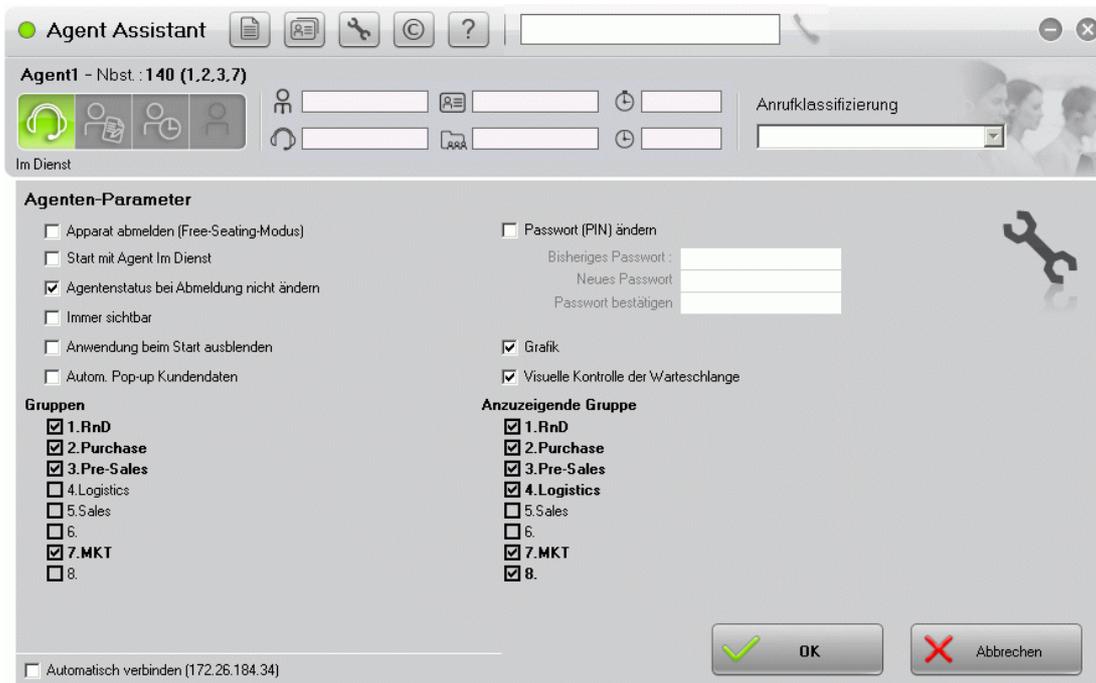


Abbildung 1.15: Fenster mit Agentenparametern

## 2. Aktivieren Sie eines oder mehrere der folgenden Kontrollkästchen:

- **Apparat abmelden (Free-Seating-Modus):** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Status des Agenten beim Schließen der Anwendung in **Abgemeldet** zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Schließen von Agent Assistant](#)
- **Start mit Agent Im Dienst:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Status des Agenten beim Öffnen der Anwendung in **Im Dienst** zu ändern.
- **Agentenstatus bei Abmeldung nicht ändern:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um denselben Agentenstatus beim Schließen der Anwendung beizubehalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Schließen von Agent Assistant](#)
- **Immer sichtbar:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das Agent Assistant-Fenster immer im Vordergrund angezeigt werden soll.
- **Anwendung beim Start ausblenden:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Hauptfenster der Anwendung beim Starten auszublenden. Klicken Sie auf das Symbol in der Taskleiste, um das Anwendungsfenster zu öffnen.
- **Autom. Pop-up Kundendaten:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um beim Empfang eines ankommenden Anrufes die Kundendaten anzuzeigen.
- **Gruppen:** Dieses Feld zeigt die Liste der verfügbaren Gruppen an. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um die Gruppe dem Agenten zuzuweisen. Ein Agent wird einer Gruppe vom Supervisor oder vom Agenten selbst zugewiesen (abhängig von den Zugriffsrechten des Agenten. Weitere Informationen finden Sie unter [Administration von Agent Assistant](#)

### Hinweis 1:

Die Gruppennamen werden in den allgemeinen ACD-Parametern von OMC konfiguriert. Siehe die Expertendokumentation

- **Passwort (PIN) ändern:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, und füllen Sie die entsprechenden Felder aus, um das Agentenpassword zu ändern. Dazu sind spezielle Rechte erforderlich.
- **Grafik:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Agenten in Gesprächen und den Status der Anrufe in der Warteschlange für jede Gruppe, welcher der Agent angehört, anzuzeigen (siehe: [Visuelle Darstellung des Verkehrs](#) ).
- **Visuelle Kontrolle der Warteschlange:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um wartende Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen zu visualisieren (siehe: [Visuelle Darstellung des Verkehrs](#) ).

*Hinweis 2:*

*Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Agent über die Berechtigung zum Visualisieren von wartenden Anrufen in ACD-Gruppenwarteschlangen verfügt. Diese Berechtigung wird im Fenster „Agent Assistant-Administration“ definiert (siehe: [Abbildung: Fenster für die Konfiguration der Agentenrechte](#) ).*

- **Anzuzeigende Gruppe:** Aktivieren Sie die zugehörigen Kontrollkästchen, um die wartenden Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen für die entsprechenden Gruppen anzuzeigen (siehe: [Visuelle Darstellung des Verkehrs](#) ).

*Hinweis 3:*

*Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Agent über die Berechtigung zum Visualisieren von wartenden Anrufen in ACD-Gruppenwarteschlangen verfügt. Diese Berechtigung wird im Fenster „Agent Assistant-Administration“ definiert (siehe: [Abbildung: Fenster für die Konfiguration der Agentenrechte](#) ).*

- **Automatische Verbindung:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit beim Starten von Agent Assistant automatisch eine Verbindung zum gleichen Server hergestellt wird.

3. Klicken Sie auf **OK**, um die Eingaben zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld **Agentenparameter** ohne Speichern der Änderungen zu schließen.

### 1.3.11 Visuelle Darstellung des Verkehrs

Das Fenster „Visuelle Darstellung des Verkehrs“ zeigt Informationen zur Gruppenaktivität in Echtzeit an.

The screenshot shows the 'Agent Assistant' window with the 'Visuelle Darstellung des Verkehrs' (Visual Representation of Traffic) view. The window title is 'Agent1 - Nbst : 140 (1.2.3.7)'. Below the title bar, there are several icons and input fields for call management, including a 'Ruf' (Call) section with a 'Ruf' dropdown menu. A list of groups is shown: 1. RnD, 2. Purchase, 3. Pre-Sales, 7. MKT. A yellow circle highlights the 'Purchase' group. Below the group list, there is a table of callers in the queue for group (1,2,3,4,7,8). The table has columns: Anrufer, Kunden-Nr., Firma, Zeit in Wart..., Anzahl..., Gesamtzeit i..., and Gewünschte Gruppe. A yellow circle highlights the 'Strub Philippe' entry.

Anrufer	Kunden-Nr.	Firma	Zeit in Wart...	Anzahl...	Gesamtzeit i...	Gewünschte Gruppe
1040			00:01:18	6	00:12:02	RnD
1033			00:01:14	8	00:19:16	RnD
Strub Philippe	1027	Electricité Markolsheim	00:00:20	3	00:07:18	RnD
1030			00:00:18	13	00:25:04	RnD
test acid	1028	algetelus	00:00:04	5	00:12:52	RnD

Abbildung 1.16: Fenster "Visuelle Darstellung des Verkehrs" – Beispiel

Im Fenster „Visuelle Darstellung des Verkehrs“ gibt es zwei Informationsbereiche:

1. Im oberen Bereich werden die Agenten im Gespräch sowie der Status der Anrufe in der Warteschlange für jede Gruppe angezeigt (siehe: [Agenten im Gespräch und Status von Anrufen in der Warteschlange](#) für jede Gruppe). Die betroffenen Gruppen sind die Gruppen, denen der Agent angehört.
2. Im zweiten Bereich werden Informationen zu Anrufen angezeigt, die in ACD-Gruppenwarteschlangen warten, bevor sie auf eine Gruppe verteilt werden (siehe: [Wartende Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen](#) ). Die betroffenen Gruppen sind die Gruppen, bei denen sich der Agent dazu entschieden hat, sie zu visualisieren. Bei der Visualisierung können Gruppen mit eingeschlossen werden, denen der Agent nicht angehört. Wählen Sie die zu visualisierenden Gruppen aus, indem Sie im Fenster **Agenten-Parameter** die Kontrollkästchen unter „**Anzuzeigende Gruppe**“ aktivieren (siehe: [Agentenparameter](#) ).

Die beiden Bereiche können unabhängig voneinander angezeigt oder ausgeblendet werden.

*Hinweis:*

*Die Gruppennamen werden in den allgemeinen ACD-Parametern von OMC konfiguriert. Siehe die Expertendokumentation*

### 1.3.11.1 Agenten im Gespräch und Status von Anrufen in der Warteschlange

Agenten im Gespräch und der Status von Anrufen in der Warteschlange werden im Fenster „Visuelle Darstellung des Verkehrs“ angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Grafik** im Fenster **Agentenparameter** aktiviert ist (siehe: [Agentenparameter](#) ).

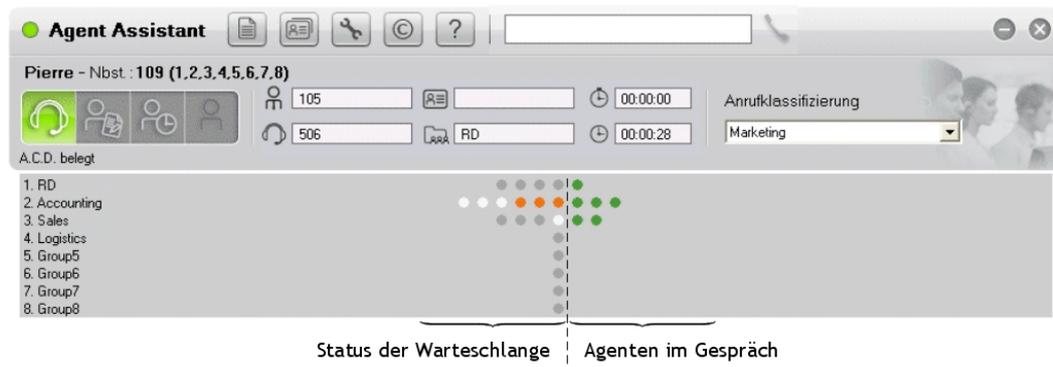


Abbildung 1.17: Agenten im Gespräch und Status von Anrufen in der Warteschlange

Für jede Gruppe werden folgende Informationen angezeigt:

- Agenten im Gespräch (im Fenster rechts)  
Jeder grüne Kreis weist auf einen Agenten hin, der gerade ein Gespräch mit einem Kunden führt.
- Status der einzelnen Anrufe in der Warteschlange (im Fenster links)

Jeder Kreis entspricht einer Position in der Warteschlange. Die Farbe des Kreises gibt den Status der Position an:

- Grau: Diese Position ist leer.
- Weiß: In dieser Position wartet ein Anruf.
- Orange: Ein Anruf wartet darauf, dass der S1-Schwellenwert (definiert in den Systemparametern) überschritten wird.
- Rot: Ein Anruf wartet darauf, dass der S2-Schwellenwert (definiert in den Systemparametern) überschritten wird.

*Hinweis 1:*

Die Anzahl der Kreise wird durch **Länge Warteschlange** bestimmt. Die Länge der Warteschlange wird von der Anzahl der der Warteschlange zugeordneten Agenten definiert, multipliziert mit der Anzahl Anrufe pro Agent. Der Parameter **Länge Warteschlange** wird vom Systemadministrator konfiguriert.

*Beispiel:*

In [Abbildung: Agenten im Gespräch und Status von Anrufen in der Warteschlange](#) :

- In der Warteschlange **RD** gibt es vier leere Positionen (vier graue Kreise), und ein Agent ist im Gespräch (ein grüner Kreis).
- In der Warteschlange **Accounting**:
  - gibt es sechs wartende Positionen
  - zwei Anrufe warten auf Überschreitung des S2-Schwellenwerts (zwei rote Kreise)
  - Ein Anruf wartet auf Überschreitung des S1-Schwellenwerts (ein orangefarbener Kreis)
  - Diese Warteschlange ist voll (kein grauer Kreis)
  - Drei Agenten sind im Gespräch (drei grüne Kreise)

*Hinweis 2:*

Wenn eine Warteschlange voll ist, werden neue Anrufe zurückgestellt.

- In der Warteschlange **Sales** wartet lediglich ein Anruf, und zwei Agenten sind im Gespräch (zwei grüne Kreise).
- Die anderen Warteschlangen sind geschlossen.

### 1.3.11.2 Wartende Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen

Anrufe, die in ACD-Gruppenwarteschlangen warten, werden im Fenster „Visuelle Darstellung des Verkehrs“ angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Visuelle Kontrolle der Warteschlange** im Fenster **Agenten-Parameter** aktiviert ist (siehe: [Agentenparameter](#) ).

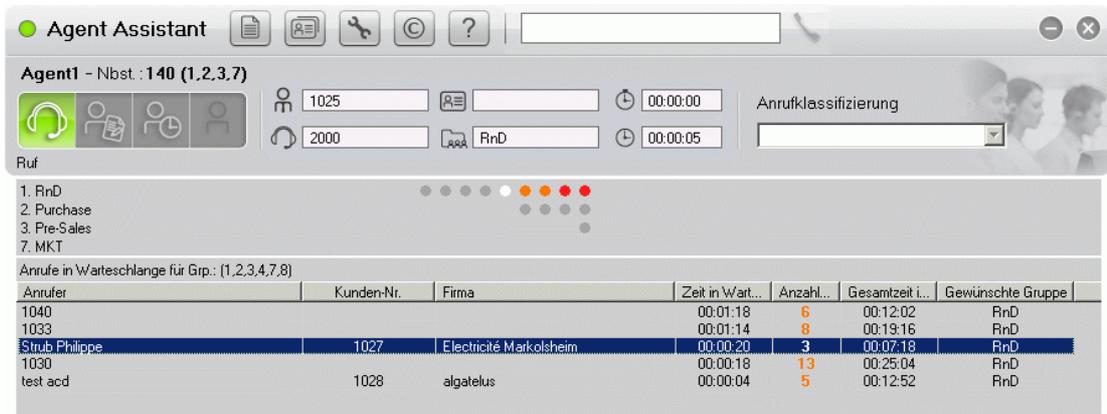


Abbildung 1.18: Anzeige der wartenden Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen – Beispiel

Anrufe, die in ACD-Gruppenwarteschlangen warten, werden in absteigender Reihenfolge nach der Höhe der Wartezeit sortiert.

Für jeden wartenden Anruf in einer ACD-Gruppenwarteschlange werden die folgenden Informationen angezeigt:

Feld	Bedeutung
<b>Anrufer</b>	Der eingehende Anruf wird über die Nummer oder den Namen des Anrufers identifiziert, vorausgesetzt das Kontrollkästchen <b>Autom. Pop-up Kundendaten</b> wurde im Fenster <b>Agenten-Parameter</b> aktiviert (siehe: <a href="#">Agentenparameter</a> ).  <b>Wichtig:</b> <b>Wenn diese Informationen vollständig sind (Name des Anrufers und angezeigte Nummer), wird der Name des Anrufers verwendet.</b>
<b>Kunden-Nr.</b>	Die Kundennummer des Anrufers, falls angegeben
<b>Firma</b>	Der Firmenname des Anrufers, falls angegeben
<b>Zeit in Warteschlange</b>	Die Zeit, die vergangen ist, seit der Anruf in einer ACD-Gruppenwarteschlange wartet
<b>Anzahl der Anrufe</b>	Anzahl der Versuche des Anrufers, mit einem Agenten verbunden zu werden. Dieser Zähler wird jedes Mal fortgesetzt, wenn ein Anrufer mit derselben Kundennummer versucht, einen Agenten zu erreichen. Wenn keine Kundennummer vorhanden ist, wird die Nummer des Anrufers zum Fortsetzen des Zählers verwendet. Der Zähler wird automatisch zurückgesetzt: - nachdem der Anruf von einem Agenten bearbeitet wurde - wenn ein bestimmter Zeitpunkt erreicht wurde. Standardmäßig wird der Wert dieses Zeitlimits auf Mitternacht (00:00) festgelegt. Er kann im Fenster „Agent Assistant-Administration“ geändert werden (siehe: <a href="#">Administration von Agent Assistant</a> ).

Feld	Bedeutung
<b>Gesamtzeit in Warteschlange</b>	Die gesamte Dauer, die der Anrufer bereits in der Warteschlange war, ohne von einem Agenten bearbeitet worden zu sein. Dies schließt auch alle bisherigen Versuche ein, die der Anrufer unternommen hat, um mit einem Agenten verbunden zu werden.
<b>Gewünschte Gruppe</b>	Die Gruppe, auf die der Anruf verteilt wird

*Hinweis:*

*Die Informationen zu jedem wartenden Anruf in der ACD-Gruppenwarteschlange werden sekundlich aktualisiert.*

### 1.3.11.3 Verarbeiten von Anrufen in ACD-Gruppenwarteschlangen

Um wartende Anrufe in einer ACD-Gruppenwarteschlange verarbeiten zu können, muss sich der Agent in einer der folgenden Situationen bzw. einem der folgenden Status befinden:

- Im Dienst
- Außer Dienst
- Nacharbeit
- Momentan abwesend
- Bereitschaftszeit nach Anrufbearbeitung

Der Agent muss über folgende Berechtigungen verfügen:

- Wechseln von der aktuellen Gruppe zu einer anderen. Die Option **ACD-Gruppe ändern** muss aktiviert sein (siehe: [Administration von Agent Assistant](#) ).
- Visualisieren der Anrufe, die in ACD-Gruppenwarteschlangen warten. Die Option **Visuelle Kontrolle der Warteschlange** muss aktiviert sein (siehe: [Agentenparameter](#) ).

Doppelklicken Sie zum Verarbeiten eines Anrufs in einer ACD-Gruppenwarteschlange auf eine Zeile.

*Hinweis:*

*Es wird ein Bestätigungs-Popup-Fenster angezeigt, wenn es sich um einen Anruf an eine Gruppe handelt, welcher der Agent nicht angehört. Wenn die Agenten **Ja** auswählen, werden sie dieser Gruppe vor dem Start des Gesprächs automatisch zugewiesen. Wenn die Agenten **Nein** auswählen, behalten sie ihren aktuellen Status.*

Nach dem Gespräch hängt der Agentenstatus sowohl vom Status des Agenten vor dem Gespräch als auch von der Gruppe ab, an die der Anruf weitergeleitet wird:

- Der Anruf wird an eine Gruppe weitergeleitet, welcher der Agent angehört:
  - Wenn der Agent ursprünglich den Status „Außer Dienst“ hatte, wird er nach dem Holen des Anrufs automatisch auf den Status „Im Dienst“ gesetzt. Sobald der Anruf freigegeben ist, kehrt der Agent wieder zum Status „Außer Dienst“ zurück.
  - Wenn der Agent ursprünglich den Status „Nacharbeit“, „Bereitschaftszeit“ oder „Momentan abwesend“ hatte, wird er nach dem Holen des Anrufs automatisch auf den Status „Im Dienst“ gesetzt. Sobald der Anruf freigegeben ist, bleibt der Agent nach Ablauf der Bereitschaftszeit „Im Dienst“. Der Status muss dann ggf. manuell geändert werden.
- Der Anruf wird an eine Gruppe weitergeleitet, welcher der Agent nicht angehört:

Sobald der Anruf freigegeben ist, verbleibt der Agent in dieser Gruppe. Der Agent muss die Gruppe ggf. manuell ändern.

## 1.4 Agentenverwaltungsmodus

### 1.4.1 Verbinden als Agentenadministrator

So stellen Sie eine Verbindung mit Agent Assistant her:

1. Starten Sie Agent Assistant.  
Das Verbindungsfenster wird angezeigt:



Abbildung 1.19: Verbindungsfenster für Agentenverwaltung

2. Wählen Sie **ADMIN** aus der Liste deklarierter Agenten aus.
3. **Nbst.:** Dieses Feld wird nicht verwendet. Lassen Sie es leer, oder übernehmen Sie den Standardwert.  
Der Agentenadministrator verfügt über keine Nebenstelle.
4. **Servername:** Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse des Kommunikationsservers ein.
5. **Sprache:** Wählen Sie die Agentensprache aus.
6. **Passwort:** Geben Sie das **ADMIN**-Passwort ein.  
Wenn das Passwort korrekt ist, ändert sich die Farbe der Schaltfläche **Verbindung** in grün und gibt somit an, dass sie aktiv ist.

## 7. Klicken Sie auf **Verbindung**.

Sie werden als Agentenadministrator verbunden. Das Agentenkonfigurationsfenster wird angezeigt (siehe: [Administration von Agent Assistant](#) ).

### 1.4.2 Administration von Agent Assistant

Das Fenster „Agent Assistant-Administration“ wird verwendet, um einige Administrationsvorgänge auszuführen und die Rechte der Agenten zu ändern. Auf dieses Fenster hat nur der Agentenadministrator Zugriff.

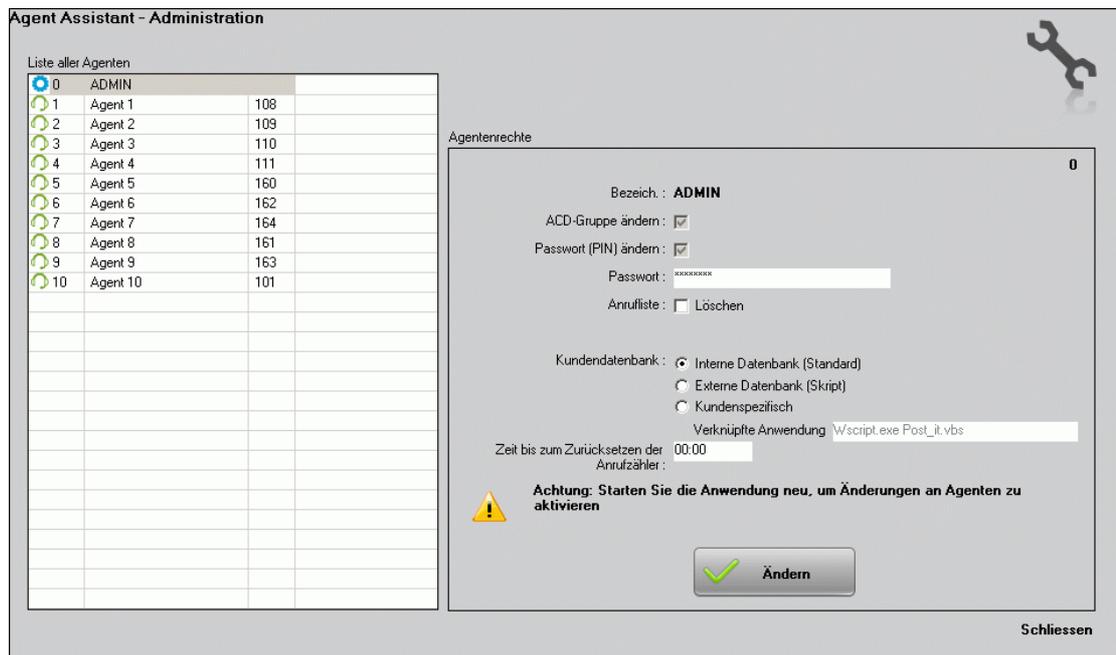


Abbildung 1.20: Fenster für die Konfiguration der Administratorrechte

So ändern Sie die Agentenrechte:

- Wählen Sie einen Agenten aus der **Liste aller Agenten** aus.  
Es werden die aktuellen Agentenrechte angezeigt.
- Ändern von Rechten:
  - Bei Auswahl der Position Nummer 0: **ADMIN**, die Rechte des Administrators werden im rechten Teil des Fensters angezeigt (siehe: [Abbildung: Fenster für die Konfiguration der Administratorrechte](#) )  
Die folgenden Informationen lassen sich ändern:
    - Passwort:** Geben Sie ein neues Passwort ein.
    - Journal der Anrufe:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Protokollinformationen auf dem lokalen Rechner zu löschen.
    - Kundendatenbank:**  
Der Leiter des Call-Centers gibt den Verbindungsmodus für die Kundendatenbank

an.

Die folgenden Möglichkeiten stehen zur Auswahl:

- **Interne Datenbank (Standard)** ist der Standardmodus: Zur Agent-Anwendung gehört ein Programm für die Verwaltung der Kundendaten (*GestFiche.exe*), in dem die wichtigsten Informationen zu Ihren Kunden gespeichert werden können und die Anzeige der Kundendaten (Bildschirm-Popup) bei Eingang eines Anrufes gewährleistet wird.
- **Verbundener Modus (Skript)**: In diesem Modus wird bei Annahme eines Gesprächs ein Skript ausgeführt (Windows Scripting Host), sobald der Agent auf die Schaltfläche **Verwaltung Kundendaten** in der Agent-Anwendung klickt. Die Agent-Anwendung wird standardmäßig mit einer Skriptdatei aufgerufen. Dabei kommt die Programmiersprache VBScript zum Einsatz. Der Leiter des Call-Centers kann jedoch die Skriptdatei nach eigenen Vorstellungen abändern, um sie an seine Anwendungen anzupassen. Diese Betriebsart wird im Allgemeinen für den Zugriff auf eine Kundendatenbank in MS Outlook verwendet. Bei diesem Verbindungsmodus kann die Anwendung sehr flexibel gehandhabt werden, weil sich Änderungen am Skript vornehmen lassen, ohne dass die Agent-Anwendung verändert wird. Wenn Sie weitere Informationen zur Verwendung von angepassten Skripten wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihren Alcatel-Lucent Enterprise-Händler.
- **Kundenspezifisch**: Der letzte Modus ermöglicht die Herstellung von Verbindungen zwischen der Agent-Anwendung und Drittanwendungen. Einige Unternehmen verwenden eine eigene "Customer Relations Management"-Software. Im Einzelfall kann der Leiter des Call-Centers eine Anwendung nennen, die bei Eingang eines ACD-Anrufs von der Agent-Anwendung aufgerufen wird. Wenn ein Anruf einem bestimmten Agent zugewiesen wird, führt die Agent-Anwendung die in diesem Bereich eingetragene Befehlszeile aus und hängt drei für diesen Anruf spezifische Parameter an: die anrufende Nummer, die angerufene Nummer und das Passwort.

Die Syntax lautet folgendermaßen:

```
program [option] /1:number_caller /2:number_called  
/3:user_code
```

Der Parameter `program [option]` hat beispielsweise standardmäßig den Wert `Wscript.exe post_it.vbs`.

- **Zurücksetzen von Anrufzeitählern**: Geben Sie den Zeitpunkt ein, zu welchem der Zähler und die Zeitdauer von wartenden Anrufen in ACD-Gruppenwarteschlangen auf „0“ gesetzt werden. Wenn Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen warten, während das Zeitlimit abgelaufen ist, verbleiben sie in der Warteschlange und die Zähler behalten ihre Werte (siehe: [Wartende Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen](#) ). Standardmäßig wird der Wert des Zeitlimits auf 00:00 (Mitternacht) festgelegt.
- Bei Auswahl eines anderen Elements werden die Rechte des ausgewählten Agenten im rechten Teil des Fensters angezeigt:

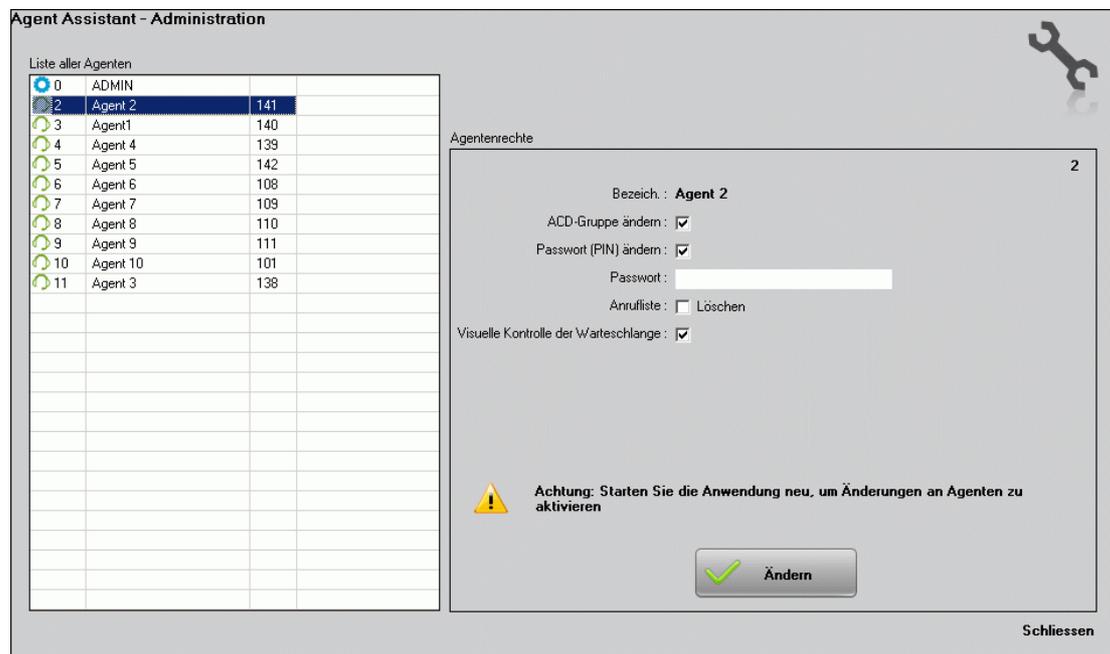


Abbildung 1.21: Fenster für die Konfiguration der Agentenrechte

Die folgenden Informationen lassen sich ändern:

- **ACD-Gruppe ändern:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es dem Agenten zu erlauben, seine ihm zugewiesenen Gruppen zu ändern.
- **Passwort (PIN) ändern:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es dem Agenten zu erlauben, sein Passwort zu ändern.
- **Passwort:** Geben Sie ein neues Passwort ein.
- **Journal der Anrufe:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Protokollinformationen für diesen Agenten auf dem lokalen Rechner zu löschen.
- **Visuelle Kontrolle der Warteschlange:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit der Agent wartende Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen visualisieren und einen dieser Anrufe verarbeiten kann (siehe: [Wartende Anrufe in ACD-Gruppenwarteschlangen](#)).

3. Klicken Sie auf **Ändern**, um die Agentenrechte zu validieren.

4. Starten Sie die Anwendung neu, damit die Änderungen wirksam werden.

Um die **ADMIN**-Verbindung zu schließen: Klicken Sie rechts unten im Fenster auf **Schließen**.

