

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1	Weitere Ressourcen	3
<b>2</b>	<b>Anmeldung und Einrichtung von Call Center</b>	<b>4</b>
2.1	VoIP-Portal Anmeldung	4
<b>3</b>	<b>Anwendungen für Call Center Agent</b>	<b>5</b>
3.1	Einstellungen	6
3.2	Konfiguration Call Center	6
3.3	Allgemein	6
3.4	Anwendung	8
3.5	Dienste	10
3.6	Zusatzmodule	11
3.7	Mitteilungen	12
3.8	Bericht	12
3.9	Info	13
<b>4</b>	<b>Gesprächsanzeige</b>	<b>14</b>
4.1	Toolbar	14
4.2	Anrufbehandlung	14
4.3	Anrufdurchführung	15
4.4	Anrufauswertungscodes – Premium Call Center	20
<b>5</b>	<b>Kontakte</b>	<b>22</b>
5.1	Verzeichnisse	22
5.2	Verzeichnis Supervisor	23
5.3	Telefonstatus & ACD-Status	24
5.3.1	Telefonstatus - Darstellung:	Fehler! Textmarke nicht definiert.
5.3.2	Den eigenen ACD-Status ändern	24
<b>6</b>	<b>Armaturenbrett</b>	<b>25</b>
6.1	Armaturenbrett Anzeige	25
6.2	Einstellungen des Armaturenbretts	26
6.2.1	Anzuzeigende Call Center auswählen	26
6.2.2	Werte der Warteschlangen festlegen	27
6.2.3	Call Center sortieren	27
<b>7</b>	<b>Konferenz</b>	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>Berichte</b>	<b>30</b>
8.1	Berichterstattung	30
8.1.1	Variable Eingabewerte für Berichte	35
8.1.2	Bericht Agenten Aktivität	36
8.1.3	Bericht Agent An- / Abgemeldet	38
8.1.4	Bericht Agenten Anruf Detail	38
8.1.5	Bericht Agenten Anruf	39
8.1.6	Bericht Agenten Anrufdauer	40
<b>9</b>	<b>Glossar</b>	<b>41</b>
9.1	Anrufstatus	41

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

9.2	Telefonstatus	41
9.3	ACD – Status	42
9.4	Anruftypen	43
9.5	Weitere Statistikwerte	44
9.6	Schaltflächen	45
9.7	Tastaturkürzel	46
9.7.1	Allgemeine Tastaturbefehle	46
9.7.2	Tastaturbefehle für die Menüleiste	48
9.7.3	Tastaturbefehle für die Telefonverzeichnisse	48
9.7.4	Steuerungstasten	49

## Call Center Client

### 1 Einleitung

Dieses Handbuch enthält Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Informationen zum Plusnet Call Center Release 18. Das Plusnet Call Center wird in diesem Handbuch kurz „Call Center“ genannt.

Plusnet Call Center ist ein Produkt für die Desktop Kommunikationsverwaltung für Call Center Mitarbeiter - Agents - und Supervisor, die mit der centraflex-Plattform arbeiten. Mit Plusnet Call Center können Sie einen Call Center Arbeitsplatz auf Ihrem Desktop darstellen.

Plusnet Call Center bietet seinen Anwendern folgende Vorzüge:

- Effizientes Gesprächs-Handling und ACD (Automatic Call Distribution - automatische Anrufverteilung), unter Berücksichtigung des Verfügbarkeitsstatus der Agents
- Integration von Telefonbüchern, inklusive Click-to-Dial Fähigkeit
- Echtzeitdarstellung der Auslastung von Anruf-Warteschlangen und der Call Center Agenten für den Supervisor
- Berichtswesen für zurückliegende Auslastung von Anruf-Warteschlangen und Call Center Agenten für den Supervisor
- Neben funktionalem Design nutzt Plusnet Call Center die neuesten Technologie-Plattformen und Kommunikationseinrichtungen.

**Hinweis:** die Funktionalitäten eines Call Centers sind abhängig von den entsprechenden Lizenzen für die einzelnen Nutzer der jeweiligen Funktion, hier Call Center Agenten oder Supervisor. Des weiteren von der Zugehörigkeit zu Warteschlangen, sowie von Unternehmenseinstellungen und individuellen Einstellungen. Für weiterführende Informationen, zu den für Sie freigeschalteten Leistungsmerkmalen, wenden Sie sich bitte an den Enterprise- oder Gruppenadministrator.

In diesem Handbuch werden alle Funktionalitäten für Call Center Agents beschrieben.

#### 1.1. Weitere Ressourcen

Für Applications Server-Verfahren, die von den Enterprise- und Gruppen-Administratoren als auch von Benutzern verwendet werden, empfehlen wir ergänzend die Konsultation folgender Handbücher:

VoIP-Portal Gruppen-Admin-Handbuch

VoIP-Portal User-Handbuch

VoIP-Portal Enterprise-Admin-Handbuch

## 2 Anmeldung und Einrichtung von Call Center

Die Anmeldung im Call Center erfolgt über das Web-Portal oder alternativ, sofern diese Option konfiguriert wurde, über den Desktop. Das Anmeldeverfahren ist für Call Center Agenten und Supervisor identisch.

### 2.1. VoIP-Portal Anmeldung

1. Melden Sie sich am Plusnet VoIP-Portal an; öffnen Sie mit Hilfe des Browsers das VoIP-Portal unter der Adresse <https://web-b.bmcag.com>.

Geben Sie hier bitte Ihre **User ID** für die gewünschte Funktion, Call Center Agent oder Supervisor, und Ihr **Password** ein.

Wenn Sie das VoIP-Portal zu den Favoriten Ihres Browsers hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Bookmark this page**.

Um das VoIP-Portal zu betreten, klicken Sie auf **Login** oder drücken Sie Enter. Wenn Sie sich das erste Mal einloggen, werden Sie anschließend aufgefordert, das Passwort zu ändern.

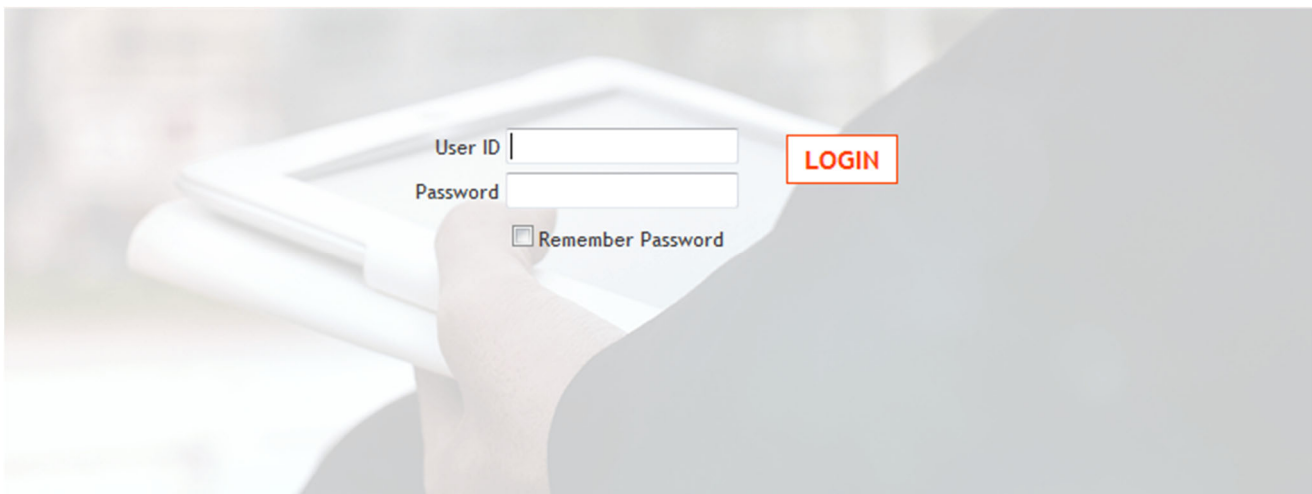


Abb.1 Plusnet Webportal-Anmeldung

Nach dem erfolgreichen Login befinden Sie sich auf der Startseite.

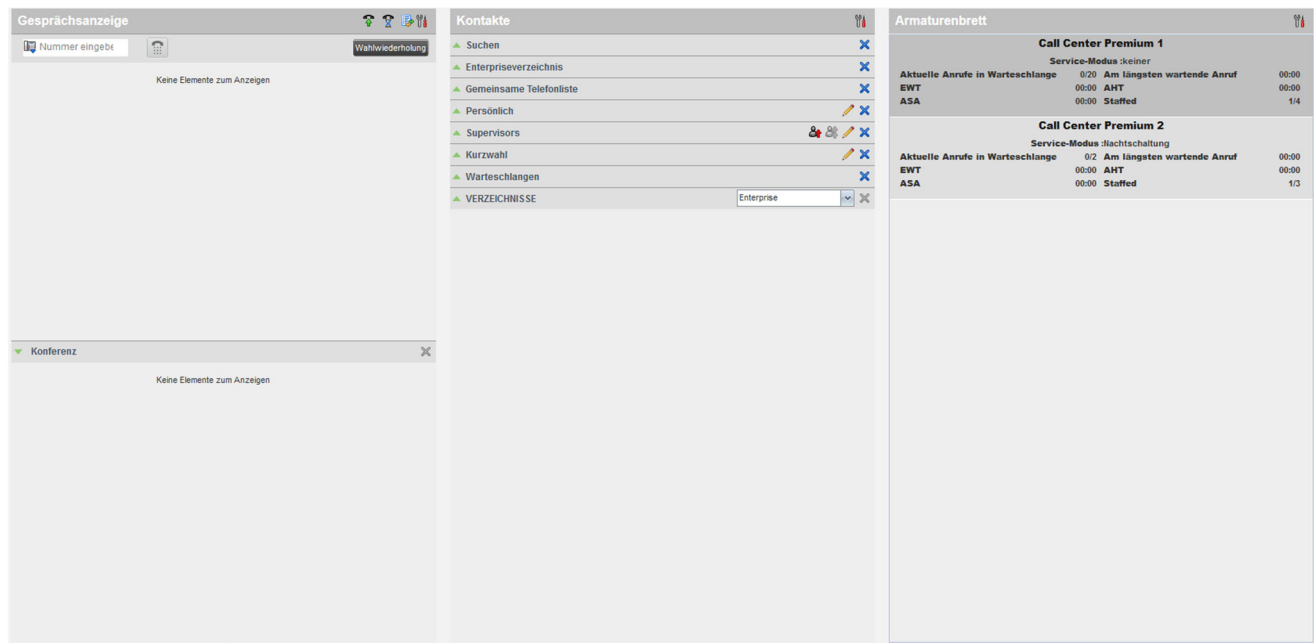
2. Wählen Sie aus dem **Starten**- Drop-down Menü, welches sich rechts oben im Logo-Panel befindet, Call Center aus. Call Center wird gestartet und Sie werden automatisch angemeldet.



Abb.2 Call Center starten –Agent

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## 3 Anwendungen für Call Center Agent



### Die Call Center-Benutzeroberfläche

Die folgenden Elemente stehen in der Call Center-Benutzeroberfläche zur Verfügung:

**Berichterstattung** - Liefert Ihnen Call Center Berichte und Statistiken.

**Einstellungen** – Hier konfigurieren Sie Ihren Call Center Agent Client.

**Hilfe**

**Abmelden** – Melden Sie sich vom Call Center Client Agent ab.

**Gesprächsanzeige** - Anzeigebereich der aktuellen Anrufe.

**Kontakte** - Auflistung der im System vorhandenen Kontaktverzeichnisse.

**Armaturenbrett** - Darstellung von Statistiken zu Warteschleifen

**Konferenz** – Anzeigebereich der Teilnehmer einer laufenden Konferenz.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## 3.1. Einstellungen

Allgemein	Anwendung	Dienste	Zusatzmodule	Mitteilungen	Bericht	Info
-----------	-----------	---------	--------------	--------------	---------	------

## 3.2. Konfiguration Call Center

Beim ersten Start von Call Center sind einige Konfigurationen zwingend erforderlich:

1. Klicken Sie im Menü auf den Eintrag **Einstellungen**. Das Dialogfenster Plusnet Call Center – Einstellungen wird im Fenster *Allgemein* angezeigt

## 3.3. Allgemein

Allgemein	Anwendung	Dienste	Zusatzmodule	Mitteilungen	Bericht	Info
-----------	-----------	---------	--------------	--------------	---------	------

**Allgemein**

Konto	<a href="#">Kennwort ändern...</a>
Hoteling/Flexible Seating Gastgeber	<input type="text" value="Gastgeber eingeben"/>
Sprache	<div>Deutsch (Deutschland) ▼</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Synchronisieren Sie Sprache mit Service-Profil</div>
Popup auf dem Bildschirm	<div><input type="text" value="URL eingeben"/></div> <div><input type="checkbox"/> Eingehende Anrufe automatisch einblenden</div>
Datumsformat	<div><input type="radio"/> MM.TT.JJJJ <input checked="" type="radio"/> TT.MM.JJJJ</div>
Zeitformat	<div><input type="radio"/> am/pm <input checked="" type="radio"/> 24 Stunden</div>
Arbeitsbereich	<div><input type="button" value="Arbeitsbereich speichern"/> <input type="button" value="Arbeitsbereich laden"/> <input type="button" value="Arbeitsbereich wiederherstellen"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Arbeitsbereich beim Abmelden immer speichern</div>

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

<b>Konto</b>	<p>Hier können Sie das VoIP-Portal-Passwort Ihres Kontos abändern.</p> <p><b>Kennwort ändern</b> besteht aus drei Feldern:</p> <p><i>Altes Kennwort:</i> hier wird das Kennwort eingetragen, welches geändert werden soll. Es ist gleichzeitig die Rückversicherung, dass der ändernde Nutzer tatsächlich der Inhaber des Accounts ist und somit berechtigt zur Änderung.</p> <p><i>Neues Kennwort:</i> in diesem Feld wird das neue Kennwort eingetragen. <i>Kennwort bestätigen:</i> aus Sicherheitsgründen ist die Wiederholung des neuen Kennwortes in diesem Feld erforderlich.</p>
<b>Hotelgast</b>	<p>Sollten Sie über das Hoteling-Feature verfügen, können Sie hier Ihre Gastkennung eintragen.</p>
<b>Sprache</b>	<p>Wählen Sie die gewünschte Client Sprache aus.</p>
<b>Popup auf dem Bildschirm</b>	<p>öffnet eine URL in Ihrem Standard Browser, die weitere eventuell Informationen zum Anrufer zur Verfügung zu stellen. Die hier hinterlegte URL wird automatisch eingeblendet, wenn der Button aktiviert ist.</p>
<b>Datumsformat</b>	<p>Diese Einstellung legt fest, welches Datumsformat auf allen Berichten ausgewiesen wird. Diese Einstellung gilt für alle Berichte, Standard- und selbst generierte Berichte.</p>
<b>Zeitformat</b>	<p>Wählen Sie eine Darstellungsform für die Uhrzeit: AM/PM oder 24 Stunden Anzeige. Diese Einstellung wird auf allen Berichten ausgewiesen, Standard und selbst generierte Berichte.</p>
<b>Hinweis:</b>	<p>Diese Einstellung gilt nicht für die Ereigniszeiträume, diese werden in jedem Bericht im Format „DD:HH:MM:SS“ dargestellt.</p>
<b>Arbeitsbereich</b>	<p>Speichern Sie die aktuelle Konfiguration Ihres Arbeitsbereichs oder laden Sie eine bereits gespeicherte Konfiguration Ihres Arbeitsbereichs.</p> <p>Das Aktivieren der Checkbox <input type="checkbox"/> <b>Arbeitsbereich beim Abmelden immer speichern</b> bewirkt, dass die Konfiguration Ihres Arbeitsbereichs bei jeder Abmeldung vom Call Center Client automatisch gespeichert wird. Anderenfalls wird bei jeder Abmeldung gefragt, ob die aktuelle Konfiguration des Arbeitsbereichs gespeichert werden soll.</p>

## 3.4. Anwendung

Anwendung

Warteschlangenmitgliedschaften

<input checked="" type="checkbox"/>	Warteschlange	Nummer	Nachbereitungsrichtlinie
<input checked="" type="checkbox"/>	QSC AG Call Center 2	040226323781	0:00
<input checked="" type="checkbox"/>	Premium Callcenter	040226323788	0:00

Agentenrichtlinien

Agenten-ACD-Status nach Anmeldung :

Verfügbar

Agenten-ACD-Status nach Anruf :

Wrap-up

☒ Nachbereitungstimer festlegen auf
 

0

 : 

0

 für Warteschlangen ohne Richtlinie

☒ Ausgehende Anrufe als Callcenter

Ausgehende Anrufer-ID :

040226323781

040226323788

### Warteschlangenmitgliedschaften

Durch setzen des Hakens zur jeweiligen Warteschlange/Call Center melden Sie sich als Agent (oder Supervisor, der gleichzeitig Agent in einem Call Center ist) im ausgewählten Call Center

☒ Premium Callcenter an.

Wird der Haken in der Menüliste vor Warteschlangen gesetzt, sind Sie in allen zur Verfügung stehenden Warteschlangen/Call Center angemeldet.

<input checked="" type="checkbox"/>	Warteschlange	Nummer	Nachbereitungsrichtlinie
-------------------------------------	---------------	--------	--------------------------



# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## Agentenrichtlinien

Agenten-ACD-Status nach Anmeldung

definieren Sie, wie Ihr User-Status nach Anmeldung im Call Center Client eingestellt sein soll: Verfügbar oder Nicht Verfügbar. Letzterer muss entsprechend der Call Center Konfiguration u.U. um Angabe von *Nichtverfügbarkeits-Codes* ergänzt werden. Diese werden vom Administrator festgelegt, siehe dazu das VoIP-Portal User-Handbuch.

Agenten-ACD-Status nach Anruf

stellen Sie ein, wie Ihr Status nach Beendigung eines Anrufs aus der Call Center Warteschlange lauten soll: Verfügbar, Nicht Verfügbar (u.U. mit Angabe von Nichtverfügbarkeit Codes) oder Wrap-UP.

Nachbearbeitungsstimer festlegen  
für Warteschlangen ohne Richtlinie

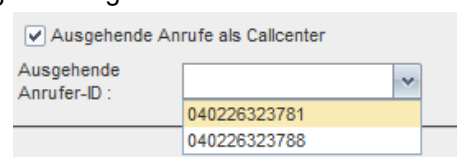
definieren Sie die Dauer der Nachbearbeitungszeit von Anrufen aus Warteschlangen, die über keine Nachbearbeitungsrichtlinie verfügen.

**Hinweis:** Es werden zwei Nachbearbeitungszeiten unterschieden: Zum einen erfolgt die Festlegung der **Nachbearbeitungszeit** auf Enterprise-Ebene in den Agenten-Grundeinstellungen, z.B. 20Sekunden, und Festlegung der **Wrap-up Zeit** für Call Center durch den Gruppen Administrator, z.B. 25Sekunden. Der höhere Wert überschreibt den niedrigeren Wert, es erfolgt keine Kumulation beider Zeiten.

Unsere **Empfehlung:** *Agenten-ACD Status nach Anruf auf Wrap-up setzen.*

Ausgehende Anrufe als Call Center

wählen Sie ein Call Center aus, dessen Rufnummer Sie abgehend signalisieren möchten.



## Hinweis: Mithören / Überwachen eines Gesprächs durch den Supervisor

Der Supervisor hat die Möglichkeit aktive Gespräche von Call Center Agenten mitzuhören und kann einstellen, ob die Agenten eines Call Centers einen Warnton hören, wenn der Supervisor sich aufschaltet, oder nicht.

## 3.5. Dienste

Sofern den Benutzern/Agenten die Dienste *Generelle Anrufweiterleitung* und/oder *Bitte nicht stören* zugewiesen wurden, können Sie diese hier aktivieren (siehe VoIP-Portal User-Anleitung). Die Einstellungen werden zum Webportal der Centraflex übertragen.

**Darstellung Icon:**  Generelle Anrufweiterleitung,  Bitte nicht stören

## 3.6. Zusatzmodule

**Zusatzmodule**

**Benachrichtigung**

☒ Fokusfenster für eingehende Anrufe

☒ Benachrichtigungen für Anrufe anzeigen Immer

**Microsoft® Outlook®**

Outlook-Integration deaktivieren

Kontakte abrufen von : Standardkontaktordner

☐ Bevorzugt Outlook-Kontakte für die CLID-Suche verwenden

**LDAP v3**

LDAP-Integration aktivieren ...

389

☒ Recursive

☐ Verbindung verschlüsseln

(cn=\*\_SEARCH\_TEXT\_\*)

Attributzuordnung

Remote-Attribut	Lokales Attribut
cn	cn
sn	sn
displayName	displayName
telephoneNumt	telephoneNumt
mobile	mobile
homePhone	homePhone

Hinzufügen Löschen

☐ Authentifizierung erforderlich

DN :

Kennwort :

**Programmverknüpfungen**

Verknüpfung hinzufügen Verknüpfung entfernen

**Aktivitätenarchiv**

Anrufereignisprotokollintegration deaktivieren

Protokoll Zyklus : wöchentlich [Protokollspeicherort öffnen](#)

### Benachrichtigung

Fokusfenster für eingehende Anrufe: eingehende Anrufe werden in einem Popup-Fenster angezeigt.

Benachrichtigung für Anrufe anzeigen: Definieren Sie, wann ein Popup-Fenster angezeigt werden soll.

### Outlook

Aktivieren/ Deaktivieren Sie die Outlook-Integration des Call Center Clients.

Wählen Sie Ihr bevorzugtes Kontaktverzeichnis.

Verwenden Sie Outlook zur Namensauflösung von Rufnummern innerhalb Ihres Outlook Kontaktverzeichnis.

### LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

Verbindet Ihren Call Center Client mit Ihrer Domain. Dieses ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Kontakte Ihrer Active Directory. Bezüglich der Konfiguration wenden Sie sich bitte an Ihren Domain- Administrator.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## Programmverknüpfungen

Diese plug-in Software gibt Ihnen die Möglichkeit Call Center Statistiken lokal abzuspeichern.

### Aktivitätenarchiv

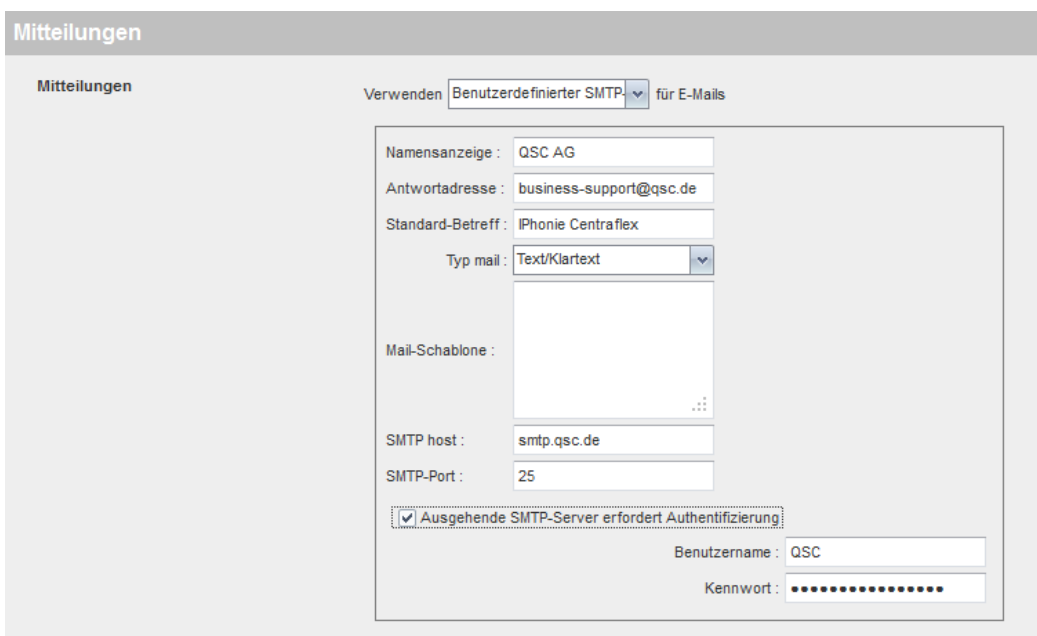
Die **Anruferereignisprotollintegration** wird durch Klick auf den Button aktiviert oder deaktiviert. Wählen Sie einen Zeitraum für den **Protokollzyklus**. Mit dem Klick auf den Link **Protokollspeicherort** öffnet sich der lokale Pfad, zum Speicherort der Protokolle.

## 3.7. Mitteilungen

Die Einstellung *Standard-E-Mail-Anwendung* bewirkt, dass der Call Center Client das Standard E-Mail Programm Ihres Computers zum Versenden von Mitteilungen verwendet.



Wenn Sie jedoch die Einstellung *Benutzerdefinierter SMTP-Server* auswählen, können Sie die Daten Ihres eigenen Mailservers hinterlegen und den integrierten E-Mail Client des Agents zum Versenden von Mitteilungen nutzen.



## 3.8. Bericht

In diesem Menü können Standartwerte für die Erstellung von Berichten festgelegt werden. Wenn Sie keine eigenen Werte angeben, werden die Grundeinstellungen des Systems verwendet. Diese Einstellungen können jederzeit Ihrem Bedarf entsprechend abgeändert werden.

Bericht	
Standardschwellenwerte	Anrufabschluss : <input type="text"/> Anruf mit kurzer Dauer : <input type="text"/>
Standardmäßiger Wochenbeginn (Tag)	Montag <input type="button" value="v"/>

### Standardschwellenwerte

Diese Einstellung erlaubt es Ihnen Schwellenwerte festzulegen, die dann automatisch für Berichte, die standardmäßig Schwellenwerte benötigen, gezogen werden. Dieses ist sinnvoll, wenn in unterschiedlichen Berichten dieselben Schwellenwerte angewendet werden. Ein Standardwertschwellenwert für einen Bericht kann jederzeit Ihrem Bedarf entsprechend abgeändert werden.

**Anrufabschluss** Diese Einstellung zählt die Anzahl an ACD Gesprächen, die ein Agent in einem Servicelevel innerhalb des Reportzeitraums abgeschlossen hat. Der Anrufabschluss innerhalb eines Servicelevels mit einem Wert zwischen 1 - 7200 Sekunden festgelegt werden.

**Anruf mit kurzer Dauer** Diese Einstellung zählt die Anzahl an ACD Gesprächen mit kurzer Dauer, die ein Agent innerhalb des Reportzeitraums abgeschlossen hat. Die *kurze Dauer* eines ACD Gesprächs kann von Ihnen mit 1 - 7200 Sekunden festgelegt werden.

### Standardmäßiger Wochenbeginn (Tag)

Diese Einstellung betrifft Intervall basierte Berichte. Wurde für einen Bericht das Intervall *Wöchentlich* eingestellt, kann jeder Wochentag als Wochenbeginn festgelegt werden.

## 3.9. Info

Version: Benennt die aktuelle Version des Call Center Agent Client.

Profil: Anzeige des Servers, auf dem der Call Center Agent Client konfiguriert ist.

## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

### 4 Gesprächsanzeige

#### 4.1. Toolbar

##### Ansichtseinstellungen



Nach dem Klick auf das Icon können die Einträge unter *Gesprächsanzeige* sortiert werden.



#### 4.2. Anrufbehandlung



##### Automatische Antwort



Autom. Antwort

- Aktivieren



/ deaktivieren Sie die Funktion *Automatische Antwort*. Einkommende Anrufe werden dann automatisch angenommen.

**Hinweis:** Die Aktivierung der Funktion wird nur durch den blauen Rahmen angezeigt.

##### Wartender Anruf



Wartender Anruf

- Aktivieren



/ deaktivieren Sie die Funktion *Wartender Anruf*.

**Hinweis:** Die Aktivierung der Funktion wird nur durch den blauen Rahmen angezeigt.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## Anrufliste anzeigen



### Anrufliste

Name	Nummer	Datum/Zeit
08001656540	08001656540	2013-09-24, 13:59:07
08001656540	08001656540	2013-09-24, 13:59:05
08001656540	08001656540	2013-09-24, 13:58:28
08001656540	08001656540	2013-09-24, 13:58:25
08001656540	08001656540	2013-09-24, 13:58:21
08001656540	08001656540	2013-09-24, 13:58:17
Callcenter Agen	04022632378	2013-09-24, 13:39:07
08001656540	08001656540	2013-09-24, 10:59:12
08001656540	08001656540	2013-09-24, 10:56:10
08001656540	08001656540	2013-09-24, 10:56:06



Wählen Sie oben rechts in der Gesprächsanzeige den Button *Anrufliste*. Sie haben nun die Möglichkeit sich drei unterschiedliche Anruflisten in Listenform anzeigen zu lassen:

Entgangene Anrufe

Empfangene Anrufe


Platzierte Anrufe

Aus der Anrufliste kann eine Rufnummer erneut angewählt werden, indem Sie in der Zeile der gewünschten Rufnummer auf *Aufruf* klicken.

Das Löschen einzelner Anrufe aus der Anrufliste erfolgt durch Klick auf das  hinter dem besagten Eintrag. Das Löschen der kompletten Anrufliste erfolgt durch Klick auf den Button  **Alle löschen**.

## 4.3. Anrufdurchführung

### Ad-hoc-Nummer wählen

1. Wählen Sie über das Drop-down Menü  die Call Center Rufnummer aus, mit der Sie abgehend telefonieren möchten. (Diese Option steht nur Agenten zur Verfügung, die mehreren Call Centern zugeordnet sind. Zusätzlich muss die Konfiguration des jeweiligen Call Centers das abgehende Telefonieren mit der Call Center Rufnummer erlauben.)

2. Geben Sie in das Feld *Nummer eingeben* die gewünschte Zielrufnummer ein.

3. Betätigen Sie die **EINGABETASTE** hier  oder auf der Tastatur, der Anruf wird aufgebaut.

### Wahlwiederholung

1. Klicken Sie auf das Feld *Wahlwiederholung*.

## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

2. Klicken Sie in der angezeigten Wiederwahlliste auf die gewünschte Rufnummer, der Anruf wird automatisch gestartet.

### Anruf entgegennehmen

Anrufe werden beantwortet indem Sie in der Gesprächsanzeige einen Anruf auswählen und auf die Schaltfläche **ANS** klicken oder den Hörer Ihres Telefons abnehmen.



**Gespräch halten** (Diese Funktion ist im *Remote Office* nicht verfügbar.)

1. Wählen Sie in der *Anrufauswahl-Liste* einen aktiven Anruf aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Halten**.



**Gehaltenes Gespräch wieder aufnehmen** (Diese Funktion ist im *Remote Office* nicht verfügbar.)

1. Wählen Sie in der *Anrufauswahl-Liste* einen gehaltenen Anruf aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **ANS**.



# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

**Plusnet**

Wir leben Kommunikation

**Gesprächsanzeige**

Nummer eingegeben

Weiterverbinden Wahlwiederholung

Premium Callcenter (1)

**8007375435 (+49 8007375435)**  
**Premium Callcenter (tel:+4940226323788)**

Gehalten 00:24 [00:04]

ANS Beenden

## Gespräch beenden

1. Wählen Sie in der *Anrufauswahl*-Liste den Anruf, der beendet werden soll.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beenden**.

**Gesprächsanzeige**

Nummer eingegeben

Weiterverbinden Wahlwiederholung

Premium Callcenter (1)

**8007375435 (+49 8007375435)**  
**Premium Callcenter (tel:+4940226323788)**

Aktiv 00:08

Halten Beenden

## Anruf blind vermitteln

Gespräche lassen sich blind vermitteln, wenn diese an Ihrem Telefon aktiv sind, gehalten werden oder eingehen.

1. Wählen Sie unter **Kontakte** den Kontakt aus, an den Sie den Anruf vermitteln möchten.
2. Klicken Sie auf den Button **TXR** um den Anruf an den ausgewählten Kontakt zu vermitteln.

**Kontakte**

Suchen

Agent   ☐ Beginnt mit 


Agent 1, Callcenter	Enterpriseverzeichnis
Agent 2, Callcenter	Enterpriseverzeichnis
+4940226323786	
CC, Agent	Enterpriseverzeichnis

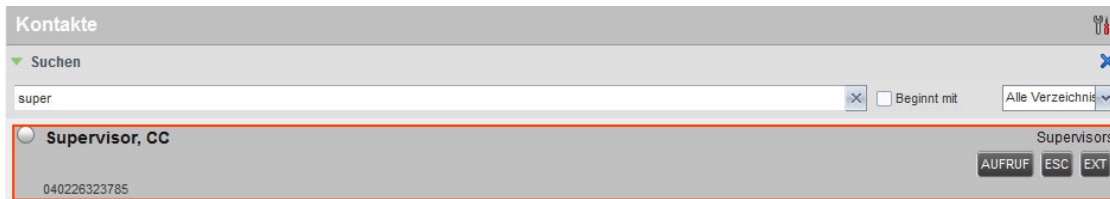
AUFRUF EXT TXR

## Anruf Vermitteln mit Rückfrage

Gespräche lassen sich mit Rückfrage vermitteln, wenn diese an Ihrem Telefon aktiv sind, gehalten werden oder klingeln.


## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

1. Wählen Sie unter **Kontakte** den Kontakt aus, an den Sie den Anruf vermitteln wollen.
2. Klicken Sie auf **Aufruf**, der eingehende Anruf wird dadurch automatisch auf Halten gesetzt.
3. Wenn Ihr Anruf beantwortet wird, sprechen Sie mit dem Teilnehmer.
4. Klicken Sie auf den Button  und der Anruf wird vermittelt.




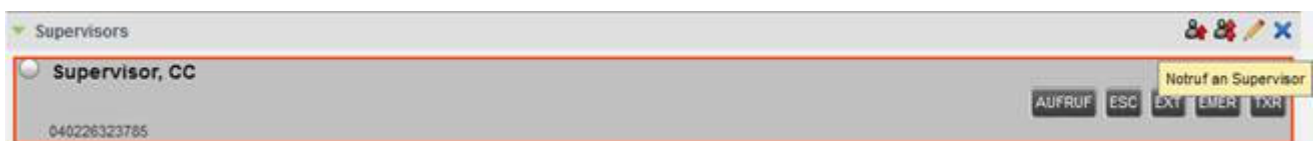
### Anruf an Supervisor weiterreichen

Für die Weiterreichung eines Anrufs an den Supervisor gibt es zwei Varianten. Wählen Sie zunächst unter der **Registerkarte Kontakte** den gewünschten **Supervisor** aus.


1. **Eskalation:** Dieses ermöglicht vorab die Rücksprache mit dem Supervisor während der Kunde *gehalten* wird. Die Aktion wird durch Klick auf das Icon Eskalation  oder auf die Anrufschaftfläche **ESC** eingeleitet.



2. **Notruf:** Dieses initiiert sofort eine Konferenz mit allen Teilnehmern und wird durch Klick auf das Icon  oder die Anrufschaftfläche EMER **EMER** eingeleitet.



### Anrufen aus der Suche

1. Wählen Sie über das Drop-down Menü  die Call Center Rufnummer aus, mit der Sie abgehend telefonieren möchten.
2. Klicken Sie unter der Registerkarte **Kontakte** auf die Option **Suchen**.
3. Wählen Sie aus, welche Verzeichnisse durchsucht werden sollen und definieren Sie Ihre Suchkriterien.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

4. Betätigen Sie die **EINGABETASTE** (Enter) auf der Tastatur.
5. Wählen Sie aus dem Suchergebnis den Kontakt aus, den Sie anrufen möchten und klicken Sie im Kontakt auf die Schaltfläche **AUFRUF**.

## Anrufen aus einem Verzeichnis

1. Wählen Sie unter **Kontakte** das gewünschte **Zielverzeichnis** aus.
2. Markieren Sie den Kontakt, den Sie anrufen möchten.
3. Klicken Sie im Kontakt auf den Button **AUFRUF**.

## Anruf blind weiterreichen

So geben Sie einen Anruf blind, ohne Rücksprache, an einen **Kontakt** weiter:

1. Wählen Sie während eines Gesprächs (oder während ein Anrufer an Ihrem Telefon klingelt) den Kontakt aus, an den Sie den Anruf weiterreichen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **TXR** (Weiterverbinden).

## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

### E-Mail an Kontakt versenden

Der Call Center Client erlaubt Ihnen einen Kontakt, mit im System hinterlegter E-Mail Adresse **EMAIL**, anzuschreiben.

1. Wählen Sie einen Kontakt mit hinterlegter E-Mailadresse aus und klicken Sie auf **EMAIL**.
2. Verfassen Sie Ihre Nachricht und klicken Sie dann wie gewohnt auf *Senden*.

### 4.4. Anrufauswertungscodes – Premium Call Center

Zu einem Premium Call Center können Anrufauswertungscodes konfiguriert sein, welche als zusätzliches auswertbares Attribut einem ACD-Telefonat zugeordnet werden können. Die Codes werden für spezielle Ereignisse oder für Kommentare definiert und markieren den Anruf.

Der Auswertungscod kann während eines aktuellen Anrufs zugeordnet werden oder dem letzten Anruf, sofern sich der Call Center Agent noch in der Nachbearbeitungszeit befindet.

## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

### Auswertungscode einem laufen Gespräch zuordnen

Klicken Sie in der Gesprächsanzeige auf den gewünschten Anruf und wählen Sie unter **Disposition** den zutreffenden Auswertungscode aus.



### Auswertungscode nachträglich einem Anruf zuordnen
















Klicken Sie während Ihrer **Nachbearbeitungszeit** auf den Button  Auswertungscode.



Wählen Sie im Drop-down Menü den Anrufauswertungscode für das zuletzt getätigte ACD-Gespräch aus.



## 5 Kontakte

Kontakte		
▲ Suchen		
▲ Enterpriseverzeichnis		
▲ Gemeinsame Telefonliste		
▲ Persönlich		 
▲ Supervisors	 	 
▲ Kurzwahl		 
▲ Warteschlangen		
▲ VERZEICHNISSE	Enterprise 	

Der Klick auf das Icon  blendet das jeweilige Kontaktverzeichnis oder die Option komplett aus.

Das Icon  zeigt an, dass das Kontaktverzeichnis oder die Option editiert (anlegen, löschen) werden kann.

### Ansichtseinstellungen

Nach dem Klick auf das Icon  kann die Ansichtsdarstellung der **Registerkarte Kontakte** definiert werden.

Ansicht ▶	Verzeichnisse ▶	
Gruppe ▶	Namensanzeige ▶	✓ Nachname, Vorname
Sortieren ▶		Vorname, Nachname

### 5.1. Verzeichnisse

Das **Suchen** einer Telefonnummer erfolgt über die Definition von Suchkriterien und Festlegung zu durchsuchender Verzeichnisse unter diesem Punkt.

Im **Enterpriseverzeichnis** werden alle Centraflex-Anschlüsse des Unternehmens gelistet.

Die **Gemeinsame Telefonliste** enthält die in Ihrer Gruppe häufig gewählten Telefonnummern und wird vom Gruppenadministrator erstellt.

**Persönlich** enthält alle Kontakte Ihres privaten Verzeichnis in der centraflex. In Ihrem VoIP-Portal können Sie private Kontakte Ihrem persönlichen Verzeichnis unter der Option *Ausgehende Anrufe – Persönliche Telefonliste* hinzufügen.

Das Verzeichnis **Kurzwahl** listet alle Kurzwahlnummern auf, die für Sie für den Kurzwahldienst konfiguriert wurden oder die von Ihnen in Ihrem VoIP-Portal unter der Option *Ausgehende Anrufe – Kurzwahl 8* eingerichtet wurden.

## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

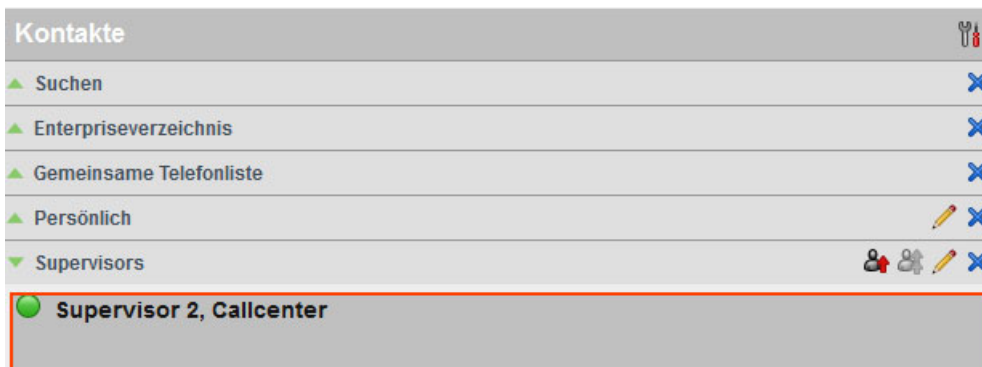
Das Verzeichnis **Outlook** enthält Ihre Outlook Kontakte. Es wird nur angezeigt, wenn die Outlook Integration aktiviert ist.

Das Verzeichnis **Warteschlange** enthält die Ihnen im VoIP Portal zugeordneten Callcenter.

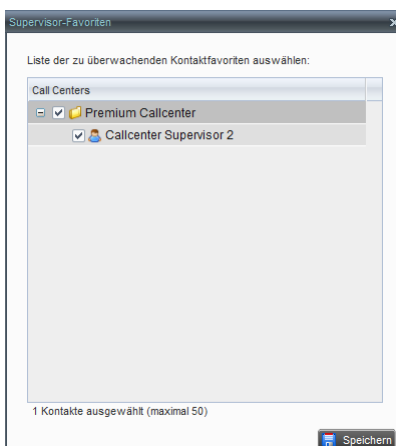
### 5.2. Verzeichnis Supervisor

#### Agenten beobachten den Anrufstatus des Call Center Supervisors

In der Registerkarte **Kontakte** können Agenten über den Punkt Supervisor, den **Anrufstatus** eines Call Center Supervisor „beobachten“.






Klicken Sie im Karteireiter **Supervisor** auf das Symbol , es öffnet sich das Menü **Supervisor Favoriten**.



Markieren Sie zum entsprechenden Call Center den Supervisor, welchen Sie beobachten möchten, und klicken Sie danach auf **Speichern**.

Für die Kommunikation zwischen Call Center Agent und Supervisor stehen zwei besondere Schaltflächen zur Verfügung.







**Eskalation:** der Klick auf  oder **ESC** eskaliert einen Anruf an den Supervisor, mit der Möglichkeit der Rücksprache zwischen Agent und Supervisor, während das Gespräch gehalten wird.


**Notruf:** Der Klick auf  oder **EMER**  initiiert sofort eine Konferenz mit allen Teilnehmern: Anrufer, Agent und Supervisor.

## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

### 5.3. Telefonstatus & ACD-Status

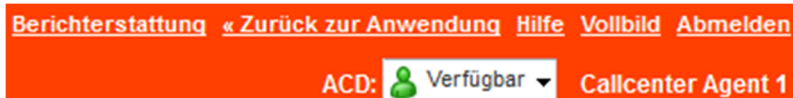
#### 5.3.1. Telefonstatus - Darstellung:

 Angemeldet, Verfügbar für den Empfang eines Anrufs, 
  Besetzt, 
  Bitte nicht stören, 
  Klingelnd, 
  
 Wrap-up – Nachbearbeitung, für Anrufer vorübergehend nicht erreichbar, 
  Abmelden / Nicht verfügbar.

Ist ein Agent **nicht angemeldet** wird ebenfalls dieses Icon angezeigt .

#### 5.3.2. Den eigenen ACD-Status ändern




Der Call Center Agent kann seinen ACD Status oben rechts im Clientmenü anpassen.





## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

### Agent ACD-Status mit Icon-Darstellung in der Eigenansicht:

-  **Verfügbar** für den Empfang eines Anrufs.
-  **Nachbearbeitung** vorübergehend für Anrufer nicht erreichbar.
-  **Nicht verfügbar** für den Empfang von Anrufen. Der ACD-Status **Nicht verfügbar** erfordert, entsprechend der Konfiguration des Call Centers, die Spezifikation der *Nicht-Verfügbarkeit* durch Angabe eines Codes. Eine Auswahl wird rechts neben dem schwarzen Pfeil angeboten. Die Codes werden vom Administrator festgelegt.

**Hinweis:** Der Supervisor kann den ACD-Status eines Call Center Agenten ändern!


## 6 Armaturenbrett

Im Armaturenbrett wird zu jedem überwachten Call Center eine Zusammenfassung der Echtzeit-Messungen und Statistiken angezeigt.

### 6.1. Armaturenbrett Anzeige

Einige Werte können zur visuellen Unterstützung, anhand von vordefinierten Schwellwerten, farblich hervorgehoben werden. Die Identifikationsfarben für die Schwellwerte sind:

Schwellenwert	Farbe
0 - keine Schwellenwerte überschritten	keine Farbe
1 - gelber Schwellwert überschritten	Gelb
2 - roter Schwellwert überschritten	Rot


Armaturenbrett 			
<b>Call Center Premium 2</b>			
Service-Modus :Nachtschaltung			
Aktuelle Anrufe in Warteschlange	0/2	Am längsten wartende Anruf	00:00
EWT	00:00	AHT	00:00
ASA	00:00	Staffed	1/3
<b>Call Center Premium 1</b>			
Service-Modus :keiner			
Aktuelle Anrufe in Warteschlange	1/20	Am längsten wartende Anruf	00:12
EWT	00:00	AHT	00:00
ASA	00:00	Staffed	1/4

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

Die folgenden Informationen werden im Armaturenbrett, für jedes angezeigte Call Center, zur Verfügung gestellt:

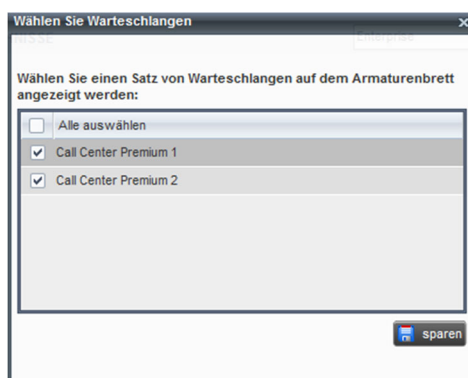
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Call Center Name</li><li>- Service Modus<br/>(nur Call Center Premium)</li><li>- Aktuelle Anrufe in Warteschlange</li><li>- Am längsten wartender Anruf</li><li>- EWT</li><li>- AHT</li><li>- ASA</li><li>- Staffed</li></ul> | <p>Der Name des jeweiligen Call Centers</p> <p>Zeigt den aktuellen Service Modus des Call Centers an.<br/>Die möglichen Einstellungen lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nachtschaltung</li><li>- Nachtschaltung überschreiben</li><li>- Urlaubsplan</li><li>- Erzwungene Weiterleitung</li><li>- keiner</li></ul> <p>Anzahl der Anrufe in Warteschlange. Wird im Verhältnis zur maximalen Warteschlangen Kapazität angezeigt.</p> <p>Zeigt die aktuelle Dauer des am längsten wartenden Anrufes</p> <p>Zeigt die voraussichtliche Wartezeit für den nächsten Anrufer</p> <p>Zeigt die Durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Anrufes innerhalb des Callcenters</p> <p>Zeigt die Durchschnittliche Zeit bis ein Anruf angenommen wird</p> <p>Zeigt die Anzahl an überwachten Agenten, die aktuell im Call Center angemeldet sind, im Verhältnis zu den, dem Callcenter zugeordneten Callcenter Agenten an.</p> |
|---|---|

## 6.2. Einstellungen des Armaturenbretts

Klicken Sie auf das  Symbol im Armaturenbrett, um in die Einstellungen zu gelangen. Hier haben Sie die Möglichkeit, die anzuzeigenden Warteschlangen auszuwählen, die einzublendenden Werte der Call Center festzulegen und die Call Center auf- oder absteigend nach bestimmten Werten zu sortieren.

## 6.3. Anzuzeigende Call Center auswählen

Es ist möglich bis zu 50 Call Center, denen ein Agent zugeordnet ist, gleichzeitig im Armaturenbrett anzeigen zu lassen. Klicken Sie hierzu in den Einstellungen den Punkt „Wählen Sie Warteschlangen“ und selektieren Sie im aufgehenden Menü die anzuzeigenden Call Center. Klicken Sie anschließend auf „speichern“.



## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

### 6.4. Werte der Warteschlangen festlegen

Um die Anzeige der Warteschlangen zu optimieren, besteht die Möglichkeit bestimmte Werte ein- oder auszublenden. Dies können Sie im Menü unter „Wählen Sie Felder“ übergreifend für alle angezeigten Call Center festlegen. Selektieren Sie die anzuzeigenden Werte und klicken Sie anschließend auf „Speichern“.

**Wählen Sie Felder**

NISSE Enterprise

Wählen Sie die Felder, die auf dem Dashboard angezeigt werden

- ☐ Alle auswählen
- ☒ Service-Modus
- ☒ Aktuelle Anrufe in Warteschlange
- ☒ Am längsten wartende Anruf
- ☒ Geschätzte Wartezeit (EWT)
- ☒ Durchschnitt Umgang Zeit (AHT)
- ☒ Durchschnittliche Geschwindigkeit der Beantwortung (ASA)
- ☒ Staffed

sparen

### 6.5. Call Center sortieren

Damit die angezeigten Warteschlangen besser überwacht werden könnten, besteht die Möglichkeit die Sortierung der Warteschlangen aufsteigend oder absteigend nach einem bestimmten Wert zu sortieren. Um die Reihenfolge der Warteschlangen zu verändern, wählen Sie im Menü unter „Sortieren nach“ > „aufsteigend“ oder „absteigend“ den gewünschten Wert aus.

**Armaturenbrett**

Wählen Sie Warteschlangen  
Wählen sichtbaren Felder

Sortieren nach

aufsteigend  
absteigend

**Call Center Premium**

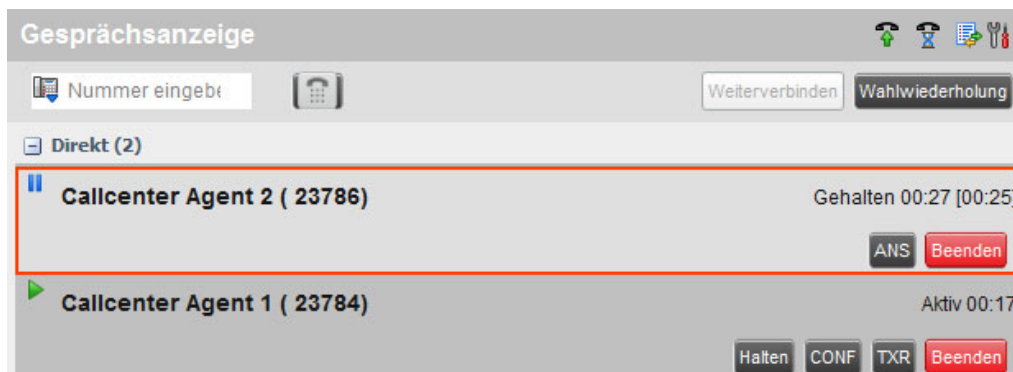
Name	Service-Modus	Aktuelle Anrufe in Warteschlange	Am längsten wartende Anruf	Geschätzte Wartezeit (EWT)	Durchschnitt Umgang Zeit (AHT)	Durchschnittliche Geschwindigkeit der Beantwortung (ASA)	Staffed
Call Center Premium	keiner	0/20	Am längsten wartende Anruf	00:00	00:00	00:00	1/4

## Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

### 7 Konferenz

#### Konferenz Starten

1. Geben Sie während eines Gesprächs eine Rufnummer ein oder wählen Sie einen Kontakt aus.
2. Das erste Gespräch wird gehalten und der Anruf zum zweiten Teilnehmer vermittelt.
3. Klicken Sie nun auf die Schaltfläche **CONF**, um die Konferenz zu beginnen.



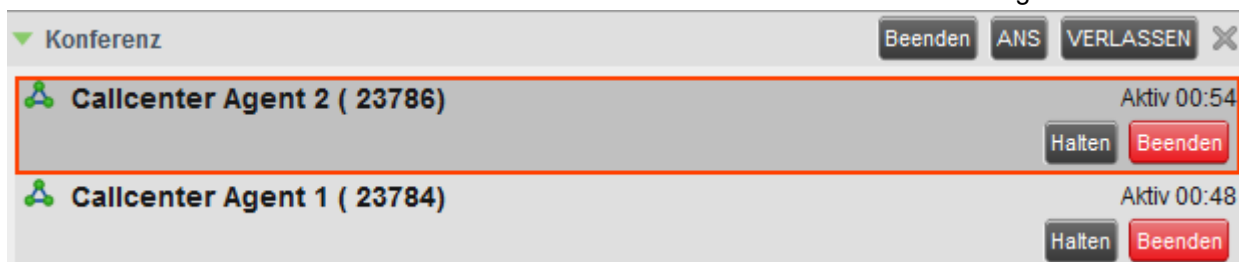
#### Konferenz Halten

Eine Konferenz wird durch den Klick auf den Button **Halten** auf Halten gesetzt. Die anderen Teilnehmer können das Gespräch fortsetzen.



#### Halten der Konferenz aufheben

Das Halten einer Konferenz wird unter *Konferenz* durch Klick auf den Button **ANS** aufgehoben.



#### Konferenz verlassen

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

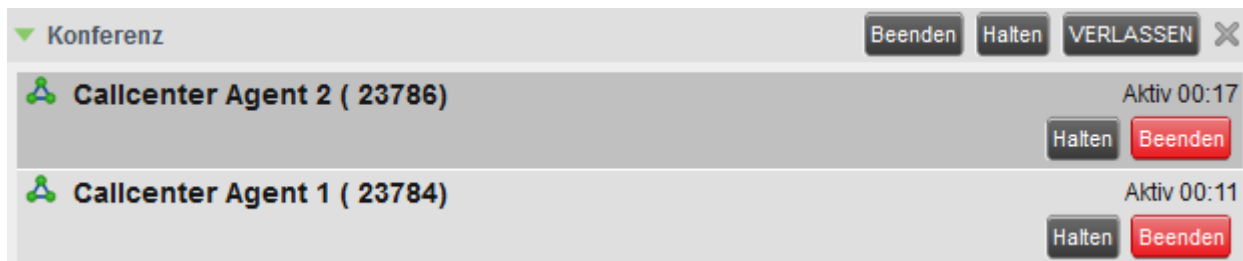
Wenn Sie eine laufende Konferenz verlassen möchten, klicken Sie unter Konferenz auf den Button **VERLASSEN**, die anderen Teilnehmer können das Gespräch fortsetzen.



## Einen Teilnehmer aus der Konferenz abmelden

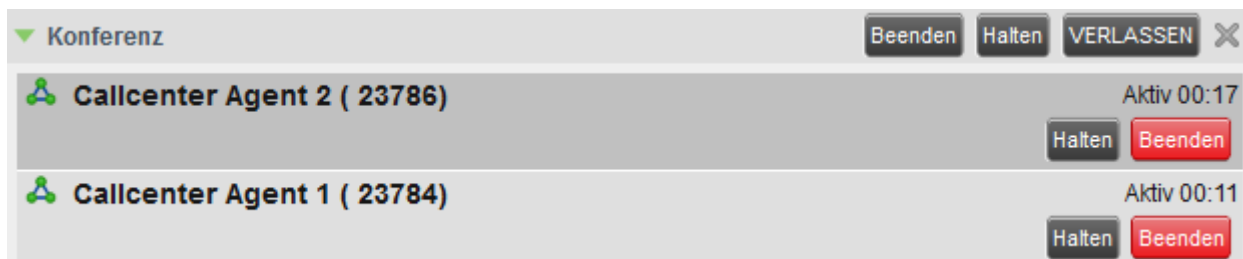
So melden Sie einen einzelnen Teilnehmer aus der Konferenz ab:

1. Aus der *Teilnehmer-Liste* unter *Konferenz* wählen Sie den Teilnehmer aus, dessen Teilnahme beendet werden soll.
2. Anschließend klicken Sie auf den **roten** Button **Beenden**.

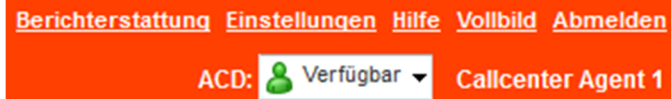


## Konferenz beenden

Die Konferenz wird durch den Klick auf den **schwarzen** Button **Beenden** für alle Teilnehmer beendet.



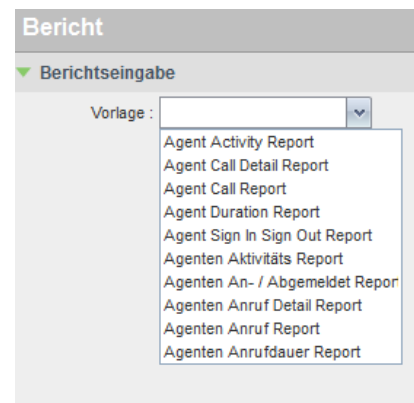
## 8 Berichte



### 8.1. Berichterstattung

In diesem Bereich des Call Centers werden Agenten Standard-Reports in Deutsch und Englisch angeboten.

Wählen Sie den gewünschten Bericht aus und ergänzen Sie die erforderlichen Felder in der sich dann öffnenden Maske.

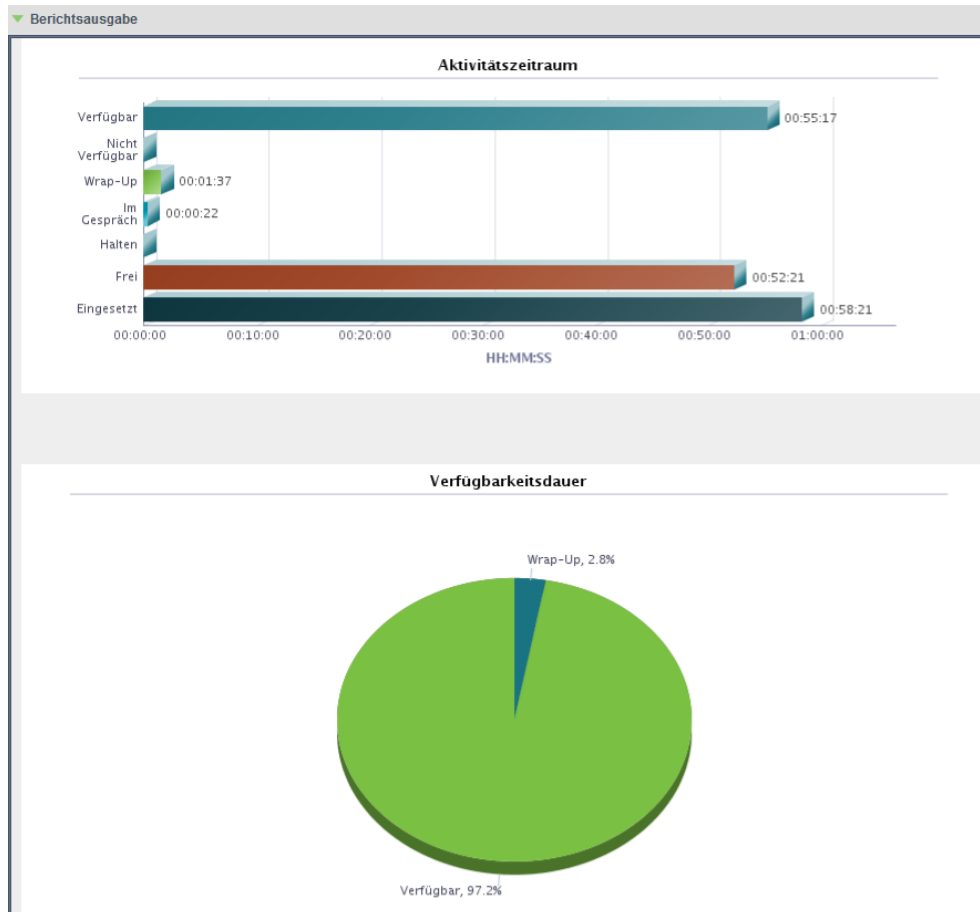


Nachstehend die Abbildung der Eingabemaske eines Beispielberichts, hier Agenten Aktivitäts Report.

Der Klick auf **Bericht ausführen** generiert den Bericht im gewünschten Ausgabeformat und wird im Feld **Berichtsausgabe** des Call Center Client angezeigt.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

Nachstehend die Abbildung einer Berichtsausgabe, hier im Beispiel Agenten Aktivitäts Report:



# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## Zusatzmodule

**Zusatzmodule**

**Benachrichtigung**

- ☒ Fokusfenster für eingehende Anrufe
- ☒ Benachrichtigungen für Anrufe anzeigen Immer

**Microsoft® Outlook®**

**Outlook-Integration deaktivieren**

Kontakte abrufen von : Standardkontaktordner

☐ Bevorzugt Outlook-Kontakte für die CLID-Suche verwenden

**LDAP v3**

**LDAP-Integration aktivieren ...**

389

☒ Recursive

☐ Verbindung verschlüsseln

(cn=\*\_SEARCH\_TEXT\_\*)

**Attributzuordnung**

Remote-Attribut	Lokales Attribut
cn	cn
sn	sn
displayName	displayName
telephoneNumt	telephoneNumt
mobile	mobile
homePhone	homePhone

☐ Authentifizierung erforderlich

DN :

Kennwort :

**Programmverknüpfungen**

**Aktivitätenarchiv**

**Anrufereignisprotokollintegration deaktivieren**

Protokoll Zyklus : wöchentlich [Protokollspeicherort öffnen](#)

### Benachrichtigung

Fokusfenster für eingehende Anrufe: eingehende Anrufe werden in einem Popup-Fenster angezeigt.

Benachrichtigung für Anrufe anzeigen: Definieren Sie, wann ein Popup-Fenster angezeigt werden soll.

### Outlook

Aktivieren/ Deaktivieren Sie die Outlook-Integration des Call Center Clients.

Wählen Sie Ihr bevorzugtes Kontaktverzeichnis.

Verwenden Sie Outlook zur Namensauflösung von Rufnummern innerhalb Ihres Outlook Kontaktverzeichnis.



# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

Verbindet Ihren Call Center Client mit Ihrer Domain. Dieses ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Kontakte Ihrer Active Directory. Bezüglich der Konfiguration wenden Sie sich bitte an Ihren Domain- Administrator.

## Programmverknüpfungen

Diese plug-in Software gibt Ihnen die Möglichkeit Call Center Statistiken lokal abzuspeichern.

## Aktivitätenarchiv

Die **Anrufereignisprotollintegration** wird durch Klick auf den Button aktiviert oder deaktiviert. Wählen Sie einen Zeitraum für den **Protokollzyklus**. Mit dem Klick auf den Link **Protokollspeicherort** öffnet sich der lokale Pfad, zum Speicherort der Protokolle.

## Mitteilungen

Die Einstellung *Standard-E-Mail-Anwendung* bewirkt, dass der Call Center Client das Standard E-Mail Programm Ihres Computers zum Versenden von Mitteilungen verwendet.

Mitteilungen

Mitteilungen

Verwenden Standard-E-Mail-Anwendung für E-Mails

Wenn Sie jedoch die Einstellung *Benutzerdefinierter SMTP-Server* auswählen, können Sie die Daten Ihres eigenen Mailservers hinterlegen und den integrierten E-Mail Client des Agents zum Versenden von Mitteilungen nutzen.

Mitteilungen

Mitteilungen

Verwenden Benutzerdefinierter SMTP-Server für E-Mails

Namensanzeige : QSC AG

Antwortadresse : business-support@qsc.de

Standard-Betreff : IPhone Centraflex

Typ mail : Text/Klartext

Mail-Schablone :

SMTP host : smtp.qsc.de

SMTP-Port : 25

☒ Ausgehende SMTP-Server erfordert Authentifizierung

Benutzername : QSC

Kennwort : .....

### Bericht

In diesem Menü können Standardwerte für die Erstellung von Berichten festgelegt werden. Wenn Sie keine eigenen Werte angeben, werden die Grundeinstellungen des Systems verwendet. Diese Einstellungen können jederzeit Ihrem Bedarf entsprechend abgeändert werden.

Bericht	
<b>Standardschwellenwerte</b>	Anrufabschluss : <input type="text"/>
	Anruf mit kurzer Dauer : <input type="text"/>
<b>Standardmäßiger Wochenbeginn (Tag)</b>	Montag <input type="button" value="v"/>

### Standardschwellenwerte

Diese Einstellung erlaubt es Ihnen Schwellenwerte festzulegen, die dann automatisch für Berichte, die standardmäßig Schwellenwerte benötigen, gezogen werden. Dieses ist sinnvoll, wenn in unterschiedlichen Berichten dieselben Schwellenwerte angewendet werden. Ein Standardwertschwellenwert für einen Bericht kann jederzeit Ihrem Bedarf entsprechend abgeändert werden.

**Anrufabschluss** Diese Einstellung zählt die Anzahl an ACD Gesprächen, die ein Agent in einem Servicelevel innerhalb des Reportzeitraums abgeschlossen hat. Der Anrufabschluss innerhalb eines Servicelevels mit einem Wert zwischen 1 - 7200 Sekunden festgelegt werden.

**Anruf mit kurzer Dauer** Diese Einstellung zählt die Anzahl an ACD Gesprächen mit kurzer Dauer, die ein Agent innerhalb des Reportzeitraums abgeschlossen hat. Die *kurze Dauer* eines ACD Gesprächs kann von Ihnen mit 1 - 7200 Sekunden festgelegt werden.

### Standardmäßiger Wochenbeginn (Tag)

Diese Einstellung betrifft Intervall basierte Berichte. Wurde für einen Bericht das Intervall *Wöchentlich* eingestellt, kann jeder Wochentag als Wochenbeginn festgelegt werden.

### Info

Version: Benennt die aktuelle Version des Call Center Agent Client.

Profil: Anzeige des Servers, auf dem der Call Center Agent Client konfiguriert ist.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## Vorhalten der Berichtswerte

Die Speicherdauer des jeweiligen Berichts ist abhängig vom gewählten Berichtsintervall.

Bericht / Intervall	Vorhaltdauer
15 Minuten Intervall	90 Tage
30 Minuten Intervall	90 Tage
60 Minuten Intervall	397 Tage
Berichte mit Detail Daten	60 Tage
Berichte mit Log-in / Log-out Werten	90 Tage

Die Speicherdauer ist allgemeingültig festgelegt, Änderungen sind nicht möglich.

## 8.1.1. Variable Eingabewerte für Berichte

Die zur Berichterstellung benötigten Eingabeparameter hängen vom jeweils ausgewählten Bericht ab. Die Tabelle beinhaltet die durch Sie wählbaren und variabel einstellbaren Werte und deren Kurzbeschreibung.

### Übersicht der variablen Eingabewerte für Berichte

Eingabe Feld	Beschreibung	Erlaubte Werte
<b>Vorlage</b>	Auflistung aller vorhandenen Reports.	Treffen Sie Ihre Auswahl.
<b>Umfang</b>	für alle Agenten oder einen spezifischen Agenten	Treffen Sie Ihre Auswahl.
<b>Anrufabschluss</b>	<b>Anzahl der ACD- Anrufe</b> , die von Call Center Agents in der jeweiligen Dienstebene im gesetzten Intervall bearbeitet wurden.	Pro Anrufabschluss-Ebene/Level wird ein Wert zwischen <b>1 -7200 Sekunden</b> festgelegt, in welchem Anrufe angenommen sein müssen.
<b>kurze Anrufdauer</b>	Anzahl der „kurzen“ <b>ACD- Anrufe</b> , die von Call Center Agents im gesetzten Zeitrahmen bearbeitet wurden.	Die maximale Dauer eines „kurzen“ Anrufs kann mit einem Wert zwischen <b>1 -7200 Sekunden</b> festgelegt werden.
<b>Berichtstyp</b>	Aktivieren Sie <b>historische Berichte</b> : Zeitraum vom eingetragenen Start- bis zum eingetragenen Enddatum. Oder <b>Echtzeitberichte</b> : Daten vom eingetragenen Startdatum bis zur Gegenwart; wobei der gegenwärtige Zeitpunkt mit Echtzeitdaten aktualisiert wird. <b>Echtzeitberichte für einzelne Agenten</b> beinhalten die Daten für jedes Zeitintervall, wobei das letzte Zeitintervall Echtzeitdaten beinhaltet (in Abhängigkeit vom Aktualisierungszeitpunkt). Wenn das Zeitintervall umspringt, werden die Daten der vorletzten Zeiteinheit gesichert und in den historischen Daten wiedergegeben, im letzten Zeitintervall werden die Echtzeitdaten gespiegelt..	<b>Historisch / Echtzeit</b>
<b>Startdatum</b>	In diesem Pflichtfeld tragen Sie durch Klick auf das Kalendersymbol das Startdatum für den <b>Bericht</b> ein. Wie weit das Datum zurückliegen kann, hängt von dem gewählten Intervall ab: - halbstündlicher Intervall: max. 180 Tage zurück - stündlicher Intervall: max. 365 Tage zurück - täglicher Intervall: max. 730 Tage zurück	<b>MMM,DD,YYYY</b>

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

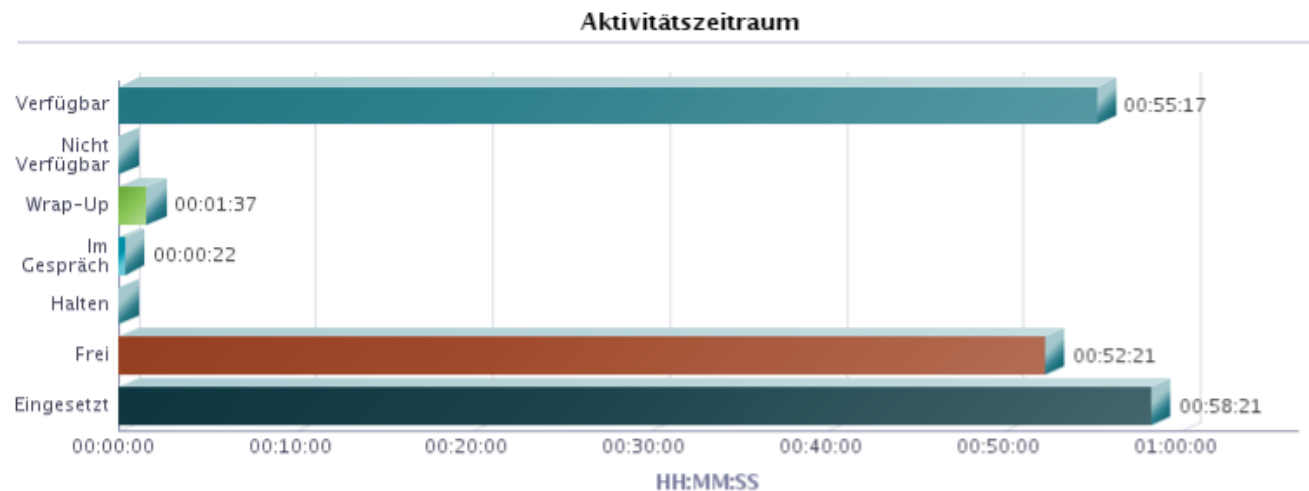
<b>Startzeit</b>	<b>Uhrzeit</b> (Stunde und Minute), zu der der Bericht beginnen soll. Wählen Sie die Darstellungsform für die Uhrzeit: AM/PM oder 24 Stunden-Anzeige.	1:00 am bis 12:59 am oder 1:00pm bis 12:59pm, oder 0:00 bis 23:59
<b>Enddatum</b>	Das <b>Enddatum</b> des Berichts wird nach dem Klick auf das Kalendersymbol festgelegt. Es ist ein Pflichtfeld, wenn <i>Historischer Bericht</i> ausgewählt wurde.	<b>MMM,DD,YYYY</b>
<b>Uhrzeit Ende</b>	<b>Uhrzeit</b> (Stunde und Minute), zu der der Bericht enden soll. Wählen Sie die Darstellungsform für die Uhrzeit: AM/PM oder 24 Stunden-Anzeige. Es ist ein Pflichtfeld, wenn <i>Historischer Bericht</i> ausgewählt wurde.	1:00 am bis 12:59 am oder 1:00pm bis 12:59pm, oder 0:00 bis 23:59
<b>Ausgabeformat</b>	Die Berichtsausgabeformate <b>PDF</b> oder <b>HTML</b> werden im Feld <i>Berichtsausgabe</i> des Call Center Client angezeigt. Die Wahl des Formats <b>XLS</b> erzeugt eine Excel-Datei, die gespeichert werden kann.	<b>PDF, XLS, oder HTML</b>

## 8.1.2. Bericht Agenten Aktivität

### Ausgabefelder Agentenaktivität

<b>Bezeichnung</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Datum und Uhrzeit</b>	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
<b>Name</b>	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
<b>Call Center Anrufe eingehend</b>	Anzahl der Anrufe, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall beantwortet hat.
<b>Kurze Dauer</b>	Anzahl der Anrufe, auf die der Grenzwert für kurze Anrufe zutrifft.
<b>Beantwortete Anrufe im Service Level</b>	Anzahl der Anrufe, die im festgelegten Service Level des Call Centers beantwortet wurden.
<b>Zurückgeworfene Anrufe</b>	Anzahl der zurückgeworfenen Anrufe (CC/Routing Regeln/Zurückgeworfene Anrufe), Beispiel: Agententelefon klingelt Zwei Mal, dann Weiterleitung zum nächsten Agenten.
<b>Weiterverbundene Anrufe</b>	Anzahl der vom Agenten transferierten Anrufe (Summe aus <i>Vermitteln mit Rückfrage</i> , <i>Eskalation an Supervisor</i> und <i>Konferenzschaltung Weiterleitung ohne Rücksprache</i> ).
<b>Grenzwert für kurze Anrufe</b>	Legen Sie den Zeitraum für kurze Anrufe fest.
<b>Zurückgeworfene Anrufe beim langem Halten</b>	Zählt zurückgeworfenen Anrufe nach langem Halten (CC/Routing Regeln/Zurückgeworfene Anrufe), Bsp.: Agent nimmt Anruf entgegen und stellt Anruf auf Halten, nach Überschreitung der konfigurierten max. Haltezeit wird der Anruf verworfen.
<b>Call Center Premium</b>	
<b>Weiterreichen an Supervisor</b>	Anzahl der an Supervisor eskalierten Anrufe.
<b>Notfallanruf an Supervisor</b>	Anzahl der Anrufe, bei denen ein Supervisor unmittelbar per Dreier-Konferenz in ein Gespräch einbezogen wurde.
<b>Call Center Premium</b>	

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex



Agenten Aktivität									
Datum und Uhrzeit	Name	Call Center Anrufe eingehend	Kurze Dauer	Beantwortete Anrufe im Service Level	Zurückgeworfene Anrufe	Weiterverbundene Anrufe	Zurückgeworfene Anrufe beim langen Halten	Weiterreichen an Supervisor	Notfallanruf an Supervisor
13-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	4	2	4	2	0	0	0	0
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	2	2	2	2	0	0	0	0
Zusammenfassung	Agent 1, Callcenter	6	4	6	4	0	0	0	0

## Ausgabefelder Aktivitätszeitraum

Bezeichnung	Beschreibung
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Verfügbar	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Verfügbar</i> verbrachte.
Nicht Verfügbar	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Nicht Verfügbar</i> verbrachte.
Wrap-Up / Nachbearbeitung	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Nachbearbeitung</i> verbrachte.
Im Gespräch	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall mit ACD-Telefonaten im Status <i>Sprechend</i> verbrachte.
Halten	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall mit ACD-Telefonaten im Status <i>Halten</i> verbrachte.
Frei	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall „Bereit“ im Status <i>Verfügbar</i> verbrachte. Die Call Center Agenten werden als <i>Verfügbar</i> betrachtet, sofern sie sich nicht in einem ACD – Anruf befinden.
Eingesetzt	Zeitdauer im angegebenen Intervall, die ein Call Center Agent nicht im Status <i>Abgemeldet</i> verbrachte; sie beinhaltet die Zeiten von Status <i>Angemeldet</i> ; <i>Verfügbar</i> , <i>Nicht verfügbar</i> und <i>Nachbearbeitung</i> .

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

## Aktivitätszeitraum

Datum und Uhrzeit	Name	Verfügbar	Nicht Verfügbar	Wrap-Up	Im Gespräch	Halten	Frei	Eingesetzt
13-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:09:44	00:00:00	00:01:37	00:00:18	00:00:00	00:07:00	00:12:48
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:45:33	00:00:00	00:00:00	00:00:04	00:00:00	00:45:21	00:45:33
<b>Zusammenfassung</b>	Agent 1, Callcenter	00:55:17	00:00:00	00:01:37	00:00:22	00:00:00	00:52:21	00:58:21

## 8.1.3. Bericht Agent An- / Abgemeldet

### Ausgabefelder je Agentenbericht

Bezeichnung	Beschreibung
<b>Angemeldet Datum/Uhrzeit</b>	Datum und Uhrzeit der Anmeldung des Agenten im Call Center.
<b>Abgemeldet Datum/Uhrzeit</b>	Datum und Uhrzeit der Abmeldung des Agenten vom Call Center.
<b>Eingesetzte Zeit</b>	Dauer der Anmeldung im Call Center.
<b>Gesamte Einsatzzeit</b>	Summe der Einsatzzeiten im ausgewerteten Zeitraum

### Anmelden Abmelden: Agent 1, Callcenter

Angemeldet Datum/Uhrzeit	Abgemeldet Datum/Uhrzeit	Eingesetzte Zeit
13-01-2014, 13:00:21	13-01-2014, 13:08:24	00:08:03
13-01-2014, 13:14:50	13-01-2014, 13:19:34	00:04:44
14-01-2014, 10:16:58	14-01-2014, 11:02:31	00:45:33
	<b>Gesamte Einsatzzeit</b>	<b>00:58:21</b>

## 8.1.4. Bericht Agenten Anruf Detail

### Ausgabefelder

Bezeichnung	Beschreibung
<b>Agenten Name</b>	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
<b>Anrufstartzeitpunkt</b>	Uhrzeit Anrufeingang
<b>Anrufendzeitpunkt</b>	Uhrzeit Anrufbeendigung
<b>Anruftyp</b>	Nennung des vom Agenten benutzten Anruftyps, Typdefinition im Glossar
<b>Anrufer/angerufene Rufnummer</b>	Telefonnummer des Anrufenden oder ausgehend gewählte Rufnummer.
<b>Gewählte Rufnummer</b>	Zielrufnummer des eingehenden Anrufs
<b>Wartezeit in Queue</b>	Zeit, die ein Anrufer in der Warteschleife verbringt, weil kein Agent verfügbar war. Wert beinhaltet zurückgeworfene Anrufe-Zeit und Wrap-Up Zeit (Nachbearbeitung) im Call Center; nicht enthalten ist die Klingelzeit.
<b>Eingesetzt</b>	Agent im Call Center eingeloggt Ja /Nein
<b>Gesprächszeit</b>	Gesprächsdauer
<b>Haltezeit</b>	Zeit die das Gespräch <i>gehalten</i> wurde.
<b>Wrap-Up Zeit</b>	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall in der Call Center Wrap-up Zeit verbrachte. Standard-Wrap-up Zeit wird im CC Profil festgelegt, (enthält <u>nicht</u> die <i>Nachbearbeitungszeiten</i> außerhalb des CC).
<b>An Rufnummer weiterverbunden</b>	Anzeige der Rufnummer, an die der Anruf weiterverbunden wurde.
<b>Weiterverbindungsereich</b>	Weiterverbunden entweder innerhalb oder außerhalb der Enterprise.
<b>Anrufauswertungscodes</b>	Anzeige des verwendeten Anrufauswertungscodes für diesen Anruf.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

Anruf Details

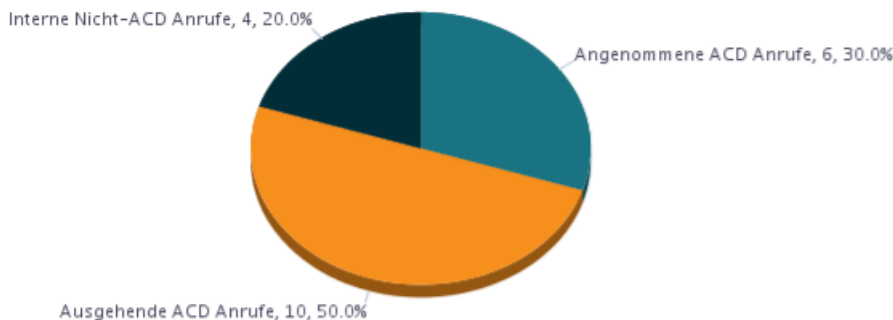
Agenten Name	Anrufstartzeitpunkt	Anrufendzeitpunkt	Anrufstyp	Anrufer/angehender Rufnummer	Gewählte Rufnummer	Wartezeit in Queue	Eingesetzt	Gesprächszeit	Haltezeit	Wrap-Up Zeit	An Rufnummer weiterverbunden	Weiterverbindungsbereich	Anruferauswertungscode
Empfang, Reception	15-01-2014, 10:34:41	15-01-2014, 10:35:24	Inbound ACD	040226323789	040226323781	00:00:00	Yes	00:00:10	00:00:21	00:00:00	23786	Within Enterprise	
Agent 2, Callcenter	15-01-2014, 10:35:19	15-01-2014, 10:35:32	Internal	040226323789			No	00:00:11	00:00:00				
Empfang, Reception	15-01-2014, 10:35:19	15-01-2014, 10:35:24	Internal	040226323786			Yes	00:00:03	00:00:00		23789	Within Enterprise	
Empfang, Reception	15-01-2014, 10:35:57	15-01-2014, 10:36:26	Inbound ACD	040226323789	040226323788	00:00:00	Yes	00:00:41	00:00:00	00:00:00			
Agent 2, Callcenter	15-01-2014, 10:36:35	15-01-2014, 10:36:53	Inbound ACD	040226323789	040226323788	00:00:00	Yes	00:00:02	00:00:06	00:00:00	23785	Within Enterprise	
Agent 2, Callcenter	15-01-2014, 10:47:23	15-01-2014, 10:48:25	Inbound ACD	040226323789	040226323788	00:00:00	Yes	00:00:47	00:00:00	00:00:00			
Empfang, Reception	15-01-2014, 10:48:40	15-01-2014, 10:50:45	Inbound ACD	040226323789	040226323781	00:00:00	Yes	00:01:59	00:00:00	00:00:00			

## 8.1.5. Bericht Agenten Anruf

### Ausgabefelder

Bezeichnung	Beschreibung
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Angeborene Anrufe	Anrufe, die beim jeweiligen Agenten geklingelt haben.
Angenommene ACD Anrufe	Anzahl der ACD- Anrufe, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall bearbeitet hat.
Ausgehende ACD Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die der CC Agent über die CC Rufnummer im angegebenen Intervall getätigt hat. (Einstellung VoIP Portal User-Profil / Anrufsteuerung / Call Center / Ausgehende Anrufe als: CC Nummer oder Client) <b>Hinweis:</b> Dieses beinhaltet auch Anrufe, die im Rahmen von <i>vermitteln mit Rückfrage</i> , <i>Eskalation an Supervisor</i> und <i>Konferenzschaltung</i> getätigt wurden. Nicht berücksichtigt wird <i>blind weiterverbinden</i> (=Weiterleiten ohne Rücksprache). Darüber hinaus werden Anrufe, die aus <i>blind weiterverbinden</i> des Agenten resultieren, nicht gewertet.
Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet, um externe Call Center Systeme an die Telefonanlage anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Ausgehende Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet, um externe Call Center Systeme an die Telefonanlage anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Angenommene Nicht-ACD Anrufe	Direkt einkommende, nicht per ACD zugeteilte, Anrufe im angegebenen Intervall.
Ausgehende Nicht-ACD Anrufe	Ausgehende Anrufe, die <u>nicht</u> mit abgehender CC Nummer geführt wurden.
Interne Nicht-ACD Anrufe	Interne Anrufe, die nicht über die ACD geroutet wurden.

Anzahl der Anrufe nach Anrufstyp





# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

**Anzahl der Anrufe nach Anruftyp**

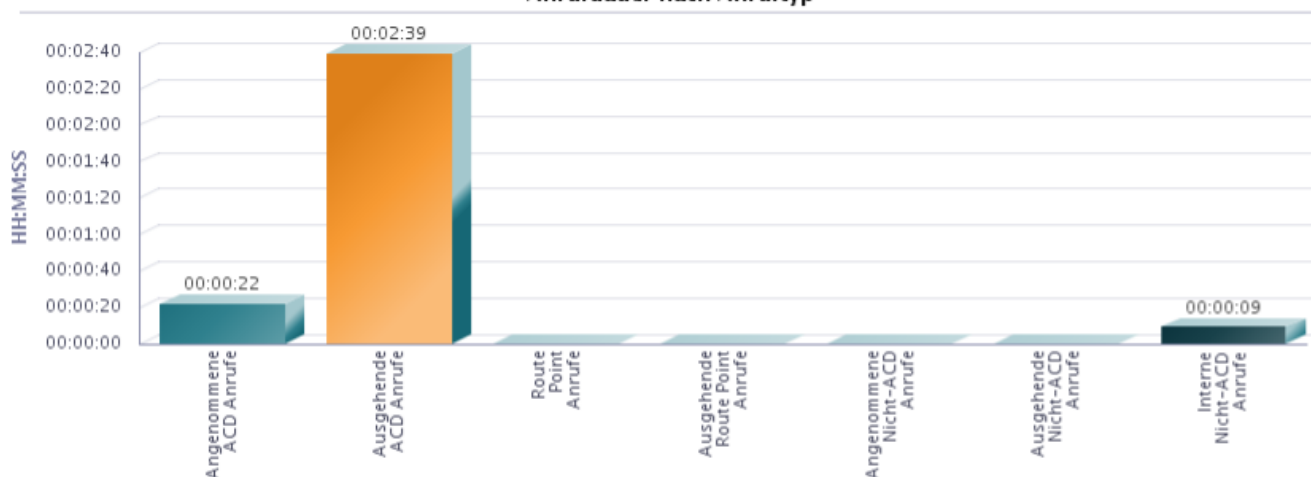
Datum und Uhrzeit	Agenten Name	Angebote ne Anrufe	Angenom mene ACD Anrufe	Ausgehend e ACD Anrufe	Route Point Anrufe	Ausgehend e Route Point Anrufe	Angenom mene Nicht-ACD Anrufe	Ausgehend e Nicht-ACD Anrufe	Interne Nicht-ACD Anrufe
13-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	8	4	10	0	0	0	0	4
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	4	2	0	0	0	0	0	0
<b>Zusammenfassung</b>	Agent 1, Callcenter	12	6	10	0	0	0	0	4

## 8.1.6. Bericht Agenten Anrufdauer

### Ausgabefelder

Bezeichnung	Beschreibung
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Angenommene ACD Anrufe	Dauer der über ACD zugeteilten angenommen Anrufe im Intervall
Ausgehende ACD Anrufe	Dauer der über das CC geführten Anrufe im Intervall
Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet um externe Call Center Systeme an die BS anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Ausgehende Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet um externe Call Center Systeme an die BS anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Angenommene Nicht-ACD Anrufe	Dauer der direkt einkommenden, nicht per ACD zugeteilten, Anrufe im angegebenen Intervall.
Ausgehende Nicht-ACD Anrufe	Dauer der ausgehenden Anrufe, die im angegebenen Intervall <u>nicht</u> mit abgehender CC Nummer geführt wurden.
Interne Nicht-ACD Anrufe	Dauer der internen Anrufe, die im angegebenen Intervall nicht über die ACD geroutet wurden

**Anrufdauer nach Anruftyp**











**Anrufdauer nach Anruftyp**

Datum und Uhrzeit	Agenten Name	Angenommene ACD Anrufe	Ausgehende ACD Anrufe	Route Point Anrufe	Ausgehende Route Point Anrufe	Angenommene Nicht-ACD Anrufe	Ausgehende Nicht-ACD Anrufe	Interne Nicht-ACD Anrufe
13-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:00:18	00:02:39	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:09
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:00:04	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Zusammenfassung	Agent 1, Callcenter	00:00:22	00:02:39	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:09






## 9 Glossar



### 9.1. Anrufstatus

Anrufstatus	Angezeigtes Symbol	Beschreibung
Klingeln eingehend		Ein eingehendes, noch nicht beantwortetes Gespräch.
Klingeln ausgehend		Ein ausgehendes, noch nicht beantwortetes Gespräch.
Im Gespräch		Ein aktives Gespräch.
Gehalten		Ein gehaltener Anruf.
In einer Konferenz		Eine aktive Konferenz.
Wird innerhalb einer Konferenz gehalten		Eine auf <i>Halten</i> gesetzte Konferenz.

### 9.2. Telefonstatus





Der Telefonstatus der Call Center Supervisor / Agenten werden mit den nachstehend dargestellten Piktogrammen angezeigt.





Bezeichnung	Piktogramm	Beschreibung
<b>Besetzt</b>		Hörer ist abgehoben, Call Center Supervisor / Agent ist im Gespräch. Ob dennoch Anrufe an den Agenten durchgestellt werden können, ist abhängig von den Call Center - und Agenten Einstellungen bezüglich „eingehender Anrufe“ (z.B. Anklopfen bei Agenten zulassen).
<b>Verfügbar</b>		Hörer ist aufgelegt, Call Center Supervisor / Agent ist nicht im Gespräch. Ob Anrufe an den Agenten durchgestellt werden können, ist abhängig vom gegenwärtigen ACD-Status.
<b>Klingelnd</b>		Das Telefon klingelt in diesem Moment; es wird gerade ein Anruf an den Call Center Supervisor / Agenten durchgestellt.
<b>Bitte nicht stören</b>		Der Call Center Supervisor / Agent hat „Bitte nicht stören“ aktiviert, ACD-Gespräche werden dem Agenten nicht zugestellt.  Diese Einstellung wird Call Center Agents NICHT EMPFOHLEN. Wenn vorübergehend die Notwendigkeit besteht eingehende Gespräche abzublocken, empfehlen wir stattdessen den ACD-Status „Nicht verfügbar“ einzustellen.
<b>Privat</b>		Der Call Center Supervisor / Agent hat den Status „Privat“ aktiviert. Dadurch wird der Status des Anschlusses nicht übermittelt und der ACD-Status des Supervisor / Agenten ist geblockt.

		<p>Ob dennoch Anrufe an den Supervisor / Agenten durchgestellt werden können ist abhängig vom ACD- Status und den Agenten Standard Einstellungen des Call Centers.</p> <p>Es handelt sich hierbei um einen gesondert zugewiesenen Service und wird Call Center Agents NICHT EMPFOHLEN. Dieser Status könnte für Call Center Supervisor zweckmäßig sein.</p>
<b>Generelle Anrufweiterleitung</b>		<p>Der Call Center Agent hat seinen Anschluss so eingestellt, dass alle Anrufe an eine alternative Rufnummer weitergeleitet werden.</p> <p>Die Anrufe werden für Berichte nicht den Standards entsprechend erfasst.</p> <p>Diese Einstellung wird Call Center Agents NICHT EMPFOHLEN. Stattdessen sollten die Dienste „Remote Office“ oder „Anywhere“ eingesetzt werden, die Erfassung der Informationen für die Berichte sind dann gewährleistet.</p>
<b>Unbekannt</b>		Das Telefon des Kontakts ist aktuell nicht verfügbar oder unbekannt.

### 9.3. ACD – Status

Die ACD – Stati geben Auskunft über die Verfügbarkeit des Call Center Agenten, Anrufe anzunehmen.

ACD Status	Symbol	Beschreibung
<b>Anmelden</b>		<p>Dieser ACD- Status ist das Äquivalent für „Arbeitsbeginn“, der Call Center Agent ist am Arbeitsplatz und angemeldet, jedoch noch nicht bereit Anrufe entgegen zu nehmen. Anrufe werden in diesem ACD-Status nicht an den Agenten durchgestellt.</p> <p>Es wird empfohlen, dass Agenten diesen Status nur für die Zeit zwischen Ankunft am Arbeitsplatz und dem Moment der Verfügbarkeit Anrufe entgegen zu nehmen, anwenden.</p>
<b>Abgemeldet</b>		<p>Dieser ACD- Status ist das Äquivalent für „Arbeitsende“, der Call Center Agent hat den Arbeitstag oder die Schicht beendet und daher abgemeldet. Anrufe werden in diesem ACD-Status nicht durchgestellt.</p> <p>Es wird empfohlen, diesen Status nicht für Pausenabwesenheiten einzustellen; dafür sollte der Status „Nicht Verfügbar“ gewählt werden.</p>
<b>Verfügbar</b>	 (Fremdansicht)   (Eigenansicht)	<p>Verfügbar ist der Primär-ACD-Zustand eines Call Center Agents während eines Arbeitstages. Dieser Status zeigt an, dass der Agent am Arbeitsplatz ist und bereit ist, einen Anruf entgegenzunehmen bzw. sich bereits aktiv in einem Gespräch befindet.</p> <p>Es werden ACD-Status und Anrufstatus (Beispiel: „Besetzt“ und „Verfügbar“) des Agenten geprüft, um festzustellen, ob ein Anruf an den Call Center Agent geroutet werden kann.</p> <p>Standardmäßig werden Anrufe an den Agenten geleitet, wenn Anruf- und ACD-Status „Verfügbar“ signalisieren.</p> <p>Dieses Verhalten kann für neu eingehende Anrufe aufgehoben werden, wenn im Profil des Call Centers die Option „Anklopfen bei Agenten zulassen“ (Admin-CallCenterGuide-Premium, Kapitel4.6.2) aktiviert ist. Es werden dann neue Anrufe an den Agenten durchgestellt, wenn sich dieser im ACD- Status „Verfügbar“ UND gleichzeitig im Anrufstatus „Besetzt“ befindet.</p>

<b>Nicht Verfügbar</b>	 (Fremdansicht)	Der Agent ist nicht am Arbeitsplatz und ist nicht bereit einen Anruf entgegenzunehmen. Anrufe werden in diesem ACD-Status nicht an den Agenten durchgestellt.
	 (Eigenansicht)	Es wird empfohlen, diesen Status zum Beispiel für Pausen- und Meetingabwesenheiten einzustellen oder wenn während der Arbeitszeit andere Tätigkeiten ausgeführt werden und Anrufe daher nicht entgegen genommen werden können.
<b>Nachbearbeitung</b>	 (Fremdansicht)	Dieser Status wurde eingerichtet, damit Agenten Nacharbeiten in Verbindung mit dem letzten Anruf ausführen können. Standardmäßig werden in diesem Status keine Anrufe an den Agenten durchgestellt.
	 (Eigenansicht)	In Abhängigkeit von der Konfiguration des Call Centers besteht dennoch die Möglichkeit, dass auch in diesem Status Anrufe an den Agenten durchgestellt werden „Agenten in Wrap-Up Status aktivieren“ (Admin-CallCenterGuide-Premium, Kapitel 4.6.3 & 4.6.4.)

## 9.4. Anruftypen

In diesem Abschnitt werden die unterschiedlichen Anruftypen, die für die Call Center Statistiken und Berichte herangezogen werden, definiert.

Bezeichnung	Beschreibung
<b>ACD Anruf</b>	Anruf, der über die Hauptnummer eines Call Centers mittels der ACD - Funktionalitäten an einen Call Center Agenten geleitet wird.
<b>Eingehender Anruf</b>	Direkter Anruf an einen Call Center Agenten. Weitere Anrufe die als eingehende Anrufe behandelt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anrufe, die vom Supervisor aus einer Warteschlange abgerufen wurden.</li> <li>- Anrufe, die ein Call Center Agent per Transfer von einem anderen Agent erhalten hat</li> </ul> Hinweis: diese können aus ACD- Gesprächen hervorgegangen sein.
<b>Ausgehender Anruf</b>	Vom Call Center Agent getätigter ausgehender Anruf.
<b>Gehaltener Anruf</b>	ACD- Gespräch, dass vom Agent auf „Halten“ gesetzt wurde. <b>Hinweis:</b> Jedes Mal wenn ein Agent einen Anruf auf <i>Halten</i> setzt, wird dieses als weiterer <i>gehaltener Anruf</i> gezählt.
<b>Weitergeleiteter Anruf</b>	ACD- Anruf, der zu einer anderen Nummer weitergeleitet wurde. Zu den weitergeleiteten Anrufen zählen: durch Agenten manuell weitergeleitete Anrufe; Umleitung an den Anrufbeantworter, wenn die maximale Wartezeit überschritten wurde und die Weiterleitung durch Supervisor in eine andere Warteschlange. <b>Hinweis:</b> Überlauf Anrufe Zeit: sind Anrufe, welche nach eingestellter maximaler Wartezeit in Warteschlange weggeroutet wurden.
<b>Beantworteter Anruf</b>	ACD- Anruf, welcher von einem Call Center Agenten beantwortet wurde.
<b>Verworfenen Anruf</b> (Verloren / Entgangen)	Kennzeichnet einen ACD- Anruf, der vom Anrufenden während der Wartezeit in der Warteschlange abgebrochen wurde, bevor er beantwortet oder transferiert werden konnte.
<b>Empfangener Anruf</b>	Bezeichnet einen erhaltenen ACD- Anruf, der bearbeitet oder abgebrochen wurde. Beinhaltet keine Umgeleiteten(Überlauf) - Anrufe.
<b>Überlauf Anruf</b>	Bezeichnet einen erhaltenen ACD- Anruf, welcher umgehend, aufgrund Überschreitung der max. Anzahl Anrufe oder max. Wartezeit in Warteschlange, an einen anderen Empfänger weitergeleitet wurde.
<b>Anrufe in Warteschlange</b>	ACD- Anruf, der auf Annahme durch Call Center Agenten wartet, geht in die Warteschlange.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex













	Anrufe werden nur dann in die Warteschlange verschoben, wenn zum Zeitpunkt des Anrufeingangs kein Call Center Agent verfügbar ist. Ein Anruf, der auf Anhieb an einen Call Center Agenten gegeben werden kann, wird nicht als „Anruf in Warteschlange“ gewertet, jedoch als „erhaltener Anruf“.
<b>Zurückgeworfener Anruf</b>	Anruf, der in die Warteschlange zurück kommt, da er nicht in der festgelegten Zeit von einem Call Center Agenten beantwortet wurde.

## 9.5. Weitere Statistikwerte








In diesem Abschnitt werden verschiedene Werte, die für die Call Center Statistiken und Berichte herangezogen werden, definiert.

Bezeichnung	Beschreibung
<b>Wartezeit</b>	Zeit, die ein Anrufer in der Warteschleife verbringt. Dieser Wert wird aus der durchschnittlichen Wartezeit aller beantworteten Anrufe in einem definierten Zeitintervall errechnet. Klingelzeit, Verlorene oder weitergeleitete Anrufe sind nicht beinhaltet, jedoch zurückgeworfene Anrufe und Nachbearbeitungszeit.
<b>Beantwortungszeit</b>	Zeitdauer, bevor ein Anrufer im Call Center angenommen wurde. Beantwortungszeit = Wartezeit + Klingel-Zeit. Dieser Wert wird aus der durchschnittlichen Beantwortungszeit aller beantworteten Anrufe in einem definierten Zeitintervall errechnet.
<b>Dienstebene (Service Level)</b>	Die Dienstebene definiert das Zeitlimit in Sekunden, in welchem ACD- Anrufe angenommen sein sollten. Der Prozentsatz <i>Anrufe innerhalb Dienstebene</i> berechnet den Prozentsatz der Anrufe, die in der definierten Dienstebene (Service Level) angenommen wurden. Beispiel: Ist das Ziel 80% der einkommenden ACD- Anrufe innerhalb von 20 Sekunden zu beantworten, wird die Dienstebene „N“ auf 20 Sekunden eingestellt. Der Supervisor beobachtet den Wert „% innerhalb Dienstebene“, um sicherzustellen, dass der Wert 80% oder mehr beträgt.
<b>Gesamtzahl der eingesetzten Agenten</b>	Anzahl der Agenten, die sich im ACD- Status eingeloggt, verfügbar, nicht verfügbar oder in Nachbearbeitung befinden. Agenten die einem Call Center nur als Gast angehören und ihren ACD- Status nicht setzen können, bleiben hier unberücksichtigt.
<b>Arbeitszeit (Eingesetzt)</b>	Summe der Zeit, die ein Call Center Agent in einem ACD-Status verbringt, außer „abgemeldet“. Arbeitszeit = Summe der Zeiten von: <i>Anmelden</i> + <i>Verfügbar</i> + <i>Nicht Verfügbar</i> + <i>Nachbearbeitung</i> .
<b>Zeit in Status „Anmelden“</b>	Zeitdauer die ein Call Center Agent im Status „Anmelden“ verbringt. Dieser Wert ist typischerweise 00:00, da bei Nutzung des DeskTop Client die Agenten sofort nach Anmeldung in den Status Verfügbar bzw. Nicht Verfügbar gesetzt werden. Dieser Wert kann größer sein, sofern Agenten den ACD-Status manuell, über das Web-Portal oder über das Telefon setzen müssen.
<b>Gesprächsdauer</b>	Zeitdauer, die ein Agent mit ACD- Gesprächen verbringt, ohne Berücksichtigung der Haltezeiten.
<b>Bearbeitungsdauer</b>	Zeit, die für die Bearbeitung eines ACD- Gesprächs aufgewendet wird. Bearbeitungsdauer = Gesprächsdauer + Nachbearbeitungszeit.
<b>Leerlaufzeit (Inaktiv)</b>	Zeitdauer, während der ein Agent innerhalb der Arbeitszeit nicht mit einem ACD- Anruf beschäftigt ist.

## 9.6. Schaltflächen

Standardschaltflächen	Beschreibung
	Nach dem Anklicken werden die jeweils Verfügung stehenden <b>Einstellungen</b> bzw. Einstellungsmöglichkeiten geöffnet.
	<b>Erweitern</b> - Anzeigebereich erweitern.
	<b>Schließen</b> - Auszeigebereich schließen bzw. ausblenden.
	<b>Bearbeiten</b>
	Eintrag der <b>Ausgehende Rufnummer (CLID)</b> für den nächsten Anruf.
 Verfügbar ▾	Anzeige des aktuellen <b>ACD Status</b> und Möglichkeit diesen zu ändern.
	Anzeige der <b>Anrufliste</b> .
	Aktivierung/Deaktivierung der <b>automatischen Anrufannahme</b>
	Aktivierung/Deaktivierung des Service <b>Wartender Anruf</b> . <b>Hinweis:</b> Die Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn der Dienst <i>Wartender Anruf im VoIP Portal</i> zugewiesen ist.
	Die Liste der Anruf – <b>Auswertungscodes</b> anzeigen.
	<b>Service Mode</b> Warteschlange wird vom Supervisor überwacht,
<b>ABRUFEN</b>	Ausgewählten Anruf in Warteschlange <b>annehmen</b> .
<b>ACD</b>	<b>ACD Menü</b> öffnen.
<b>ANS</b>	<b>Anruf annehmen</b> und <b>Halten beenden</b> Ein gehaltenes Gespräch oder gehaltene Konferenz wird wieder aufgenommen.
<b>AUFRUF</b>	Komplette Telefonnummer des gewünschten Kontakts <b>anrufen</b> .
<b>Beenden</b>	Konferenz beenden.
<b>Beenden</b>	Ein Gespräch beenden oder einen Teilnehmer aus Konferenz entfernen.
<b>CONF</b>	<b>Konferenz starten</b>
<b>EMAIL</b>	<b>Email</b> an Kontakt schicken.
<b>EXT</b>	<b>Durchwahl</b> des gewünschten Kontakts anrufen (EXT = Extension).
<b>Halten</b>	Gespräch oder Konferenz auf <b>Halten</b> setzen. <b>Hinweis:</b> alle anderen Teilnehmer hören Wartemusik.
<b>NEU ORDNET</b>	Dialogfenster öffnen zur Neuordnung.
 <b>Speichern</b>	Einstellungen <b>Speichern</b>
<b>TXR</b>	<b>Anruf vermitteln</b> .
<b>VERLASSEN</b>	Ermöglicht dem Teilnehmer eine <b>Konferenz</b> zu <b>verlassen</b> , alle anderen Konferenzteilnehmer können das Gespräch fortführen.
<b>Weiterverbinden</b>	<b>Anruf weiterverbinden</b>

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

Dialog Box - Benachrichtungsfenster	
Web Pop URL	Öffnet eine vorgegebene URL in Ihrem Browser, um weitere Informationen über den Anrufer zur Verfügung zu stellen
vCard (Visitenkarte)	Speichert die Rufnummer und persönliche Daten eines Anrufers als Outlook Visitenkarte (wird nur angezeigt, wenn Outlook aktiv ist).
Geplante Berichte	
	Ermöglicht dem Supervisor einen <b>geplanten Bericht</b> zu <b>laden</b> .
	Ermöglicht dem Supervisor einen <b>geplanten Bericht</b> zu <b>löschen</b> .
Schaltflächen für Agenten sichtbar	
 <b>EMER</b>	Initiiert einen <b>Notruf</b> zum Call Center Supervisor.
 <b>ESC</b>	<b>Eskaliert</b> einen Anruf an den Supervisor
Schaltflächen nur für Supervisor sichtbar	
 <b>SM</b>	<b>SM (Silent Mode)</b> Mithören durch Supervisor
 <b>SMN</b>	<b>SMN (Silent Mode Next)</b> Mithören nächstes Gespräch durch Supervisor
 <b>BARGE</b>	<b>Einmischen</b> in ein bestehendes Gespräch (Supervisor).

## 9.7. Tastaturkürzel

### 9.7.1. Allgemeine Tastaturbefehle

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
<b>ESCAPE</b>	Klick auf <b>OK / ABBRECHEN / BEENDEN / SCHLIESSEN</b> .	Aktives Fenster schliessen.
<b>ESCAPE</b>	Eine soeben bearbeitete Funktion ohne Änderung verlassen.	Verwerfen der Änderungen.
<b>/</b>	Klick in das Feld Rufnummerneingabe.	Cursor springt in das Feld <i>Rufnummerneingabe</i> (Hinweis: keine Funktion unter IE8)
<b>?</b>	Klick in das Suchfeld.	Cursor springt ins Feld <i>Suchen</i> .
<b>↓Pfeil nach unten</b>	Klick auf den nächsten Eintrag der Liste.	In den Anzeigebereichen <i>Anrufe in Warteschlange</i> wie auch <i>Gesprächsanzeige</i> wird dadurch der nachfolgende Eintrag (Anruf) ausgewählt.
<b>↑Pfeil nach oben</b>	Klick auf den vorhergehenden Eintrag der Liste.	In den Anzeigebereichen <i>Anrufe in Warteschlange</i> wie auch <i>Gesprächsanzeige</i> wird dadurch der vorhergehende Eintrag (Anruf) ausgewählt.



# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

<b>Bild runter ↓</b>	Nächste Seite	Sprung zur nachfolgenden Seite innerhalb der Gesprächsanzeige.
<b>Bild rauf ↑</b>	Vorherige Seite	Sprung zur vorhergehenden Seite innerhalb der Gesprächsanzeige.
<b>1...9</b>	Klick auf den 1. oder 2. usw. Anruf in der Gesprächsanzeige.	Durch Drücken der 1 (oder 2 usw.) wird der erste (oder zweite usw.) Anruf in der Gesprächsanzeige ausgewählt.
<b>Leertaste</b>	Klick auf Annehmen eines in der Gesprächsanzeige ausgewählten, einkommenden Anrufs.	Nimmt den ausgewählten Anruf an. Wurde kein Anruf ausgewählt, wird der am längsten wartende Anruf angenommen. Durch erneutes Drücken der Leertaste wird der am zweitlängsten wartende Anruf angenommen und der am längsten wartende Anruf auf <i>Halten</i> gesetzt.
<b>. (Punkt)</b>	(Punkt) Klick auf <i>Beenden</i> zum in der Gesprächsanzeige ausgewählten Anrufs.	Beendet den ausgewählten Anruf.
<b>ENTER / Eingabetaste</b>	Klick auf <b>Suche</b> .	Wenn sich der Mauszeiger im Eingabefeld <b>Suchen</b> befindet, wird durch den Klick auf <b>ENTER</b> die Suche nach den dort definierten Kriterien gestartet.
<b>ENTER / Eingabetaste</b>	Klick auf <b>Anrufen</b> .	Wenn sich der Mauszeiger im Feld <b>Nummer eingeben</b> befindet, wird durch den Klick auf <b>ENTER</b> die dort hinterlegte Rufnummer angewählt.
<b>+</b>	Vermittelt den aktiven Anruf an die im Wählfeld hinterlegte Rufnummer.	Vermittelt den ausgewählten Anruf an die im Feld <b>Nummer eingeben</b> hinterlegte Rufnummer.
<b>SHIFT + 1...9</b>	Wähle einen einkommend klingelnden Anruf und nimm diesen an.	Drücken Sie SHIFT +1, um den ersten einkommend klingelnden Anruf in einer Warteschlange auszuwählen und anzunehmen. SHIFT +2 entspricht dem zweiten einkommenden Anruf usw.
<b>SHIFT + 1...9</b>	Wähle einen aktiven Anruf und setze diesen auf <b>Halten</b> .	Drücken Sie SHIFT +1, um den ersten aktiven Anruf in einer Warteschlange auszuwählen und zu halten. SHIFT +2 entspricht dem zweiten aktiven Anruf usw.
<b>SHIFT + 1...9</b>	Auswahl eines gehaltenen Anrufs und dessen Wiederaufnahme.	Drücken Sie SHIFT +1, um den ersten gehaltenen Anruf in einer Warteschlange auszuwählen und wieder aufzunehmen. SHIFT +2 entspricht dem zweiten gehaltenen Anruf usw.
<b>S oder s</b>	Klick auf <b>Settings</b>	Öffnet die Einstellungen des Call Center Client.
<b>B oder b</b>	Gehe zurück aus Einstellung auf die Anwendung CC Client.	Verlässt die Einstellungen des Call Center Client.
<b>R oder r</b>	Klick auf die <b>Anrufliste</b>	Öffnet die Anrufliste des Anwenders.
<b>H oder h</b>	Klick auf <b>Hilfe</b>	Öffnet die Hilfeseite des Call Center Client.
<b>D oder d</b>	Klick auf <b>Dashboard</b>	Öffnet das Dashboard oder bringt es in den Vordergrund, wenn es bereits geöffnet ist.

# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

<b>SHIFT + L</b> oder <b>SHIFT + I</b>	Klick auf <b>Abmelden</b>	Meldet Sie vom Call Center Client ab.
<b>CTRL + A</b>	Klick auf <b>Verfügbar (Agent)</b> .	Zeigt an, dass Call Center Agent nach dem Einloggen zur Anrufannahme bereit sind.
<b>CTRL + U</b>	Klick auf <b>Nicht Verfügbar (Agent)</b> .	Zeigt an, dass Call Center Agent nach dem Einloggen nicht zur Anrufannahme bereit sind.
<b>CTRL + W</b>	Klick auf <b>Nachbearbeitung (Agent)</b> .	Setzt den ACD- Status auf Nachbearbeitung, um Abschlussarbeiten zur Vervollständigung eines Telefonats durchführen zu können.

## 9.7.2. Tastaturbefehle für die Menüleiste

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
<b>Alt + O</b>	Klick auf „Extras – Optionen“.	Öffnet den Dialog „Optionen“.
<b>Alt + R</b>	Klick auf „Extras – Anrufliste“.	Öffnet den Dialog „Anrufliste“.
<b>Alt + H</b>	Klick auf „Hilfe“.	Öffnet das Call Center Hilfe Menü.
<b>Alt + L</b>	Klick auf „Datei - Anmelden“.	Meldet den Anwender im Call Center an. Ist man bereits angemeldet ist, erfolgt nach der Tastenkombination die Abmeldung.
<b>Alt + L</b>	Klick auf „Datei - Abmelden“.	Meldet den Anwender vom Call Center ab und kehrt zurück zum Anmeldebildschirm.
<b>Alt + F4</b>	Klick auf „Datei – Beenden“.	Meldet Anwender ab und beendet die Anwendung Call Center.
<b>F11</b>	Klick auf Maximieren oder Verkleinern.	Umschaltung zwischen Vollbildschirm und verkleinerter Darstellung des Anwendungsfensters.

## 9.7.3. Tastaturbefehle für die Telefonverzeichnisse

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
<b>Alt + 1</b>	Klick auf das „Kontaktverzeichnis“.	Das Kontaktverzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
<b>Alt + 2</b>	Klick auf das „Persönliche Verzeichnis“.	Das Persönliche Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
<b>Alt + 3</b>	Klick auf „Überwachte Kontakte“ = Kurzwahl-Verzeichnis.	Das Verzeichnis „Überwachte Kontakte“ = Kurzwahl-Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
<b>Alt + 4</b>	Klick auf das „LDAP-Verzeichnis“.	Das LDAP-Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
<b>Alt + 5</b>	Klick auf das Outlook-Verzeichnis.	Das Outlook-Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
<b>Alt + M</b>	Klick auf die Registerkarte „Überwachung“.	Die Registerkarte „Überwachung“ wird im Vordergrund angezeigt.



# Langanleitung Agent Call Center Tengo® Centraflex

<b>Alt + D</b>	Klick auf die Registerkarte „Dashboard“.	Die Registerkarte „Dashboard“ wird im Vordergrund angezeigt.
----------------	--	--

## 9.7.4. Steuerungstasten

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
<b>ENTER</b> Eingabetaste	Klick auf <b>Wählen</b>	Wählt die ausgewählte Rufnummer.
<b>+</b>	Klick auf <b>Weiterverbinden</b>	Vermittelt den ausgewählten Anruf.
<b>. (Punkt)</b>	Klick auf <b>Beenden</b>	Beendet den ausgewählten Anruf.
<b>F1...F10</b>	Klick auf <b>Annahme</b> , nachdem ein Anruf aus der Warteschlange ausgewählt wurde, oder Doppelklick auf einen aktiven Anruf.	Weist Ihnen einen Anruf zu; F1 gilt für den ersten gelisteten Anruf, F2 gilt für den zweiten gelisteten Anruf usw.
<b>F1...F10</b>	Klick auf <b>Halten</b> , nachdem ein Anruf aus der Warteschlange ausgewählt wurde, oder Doppelklick auf einen aktiven Anruf im Warteschlangen-Anzeigefeld	Setzt einen Anruf auf „Halten“; F1 gilt für den ersten gelisteten Anruf, F2 gilt für den zweiten gelisteten Anruf usw.
<b>F1...F10</b>	Klick auf <b>Halten aufheben</b> , nachdem ein Anruf aus der Warteschlange ausgewählt wurde, oder Doppelklick auf einen aktiven Anruf im Warteschlangen-Anzeigefeld.	Halten eines Anrufs aufgehoben; F1 gilt für den ersten gelisteten Anruf, F2 gilt für den zweiten gelisteten Anruf usw.
<b>Strg</b> <b>&lt;Ziffernblock +&gt;</b>	Klick auf <b>Konferenz</b> .	Leitet eine Konferenz von miteinander verbundenen Gesprächsleitungen ein. Ermöglicht <i>Einmischen</i> bei ausgewähltem Kontakt.
<b>Strg+Alt</b> <b>&lt;Ziffernblock +&gt;</b>	Klick auf <b>Konferenz halten</b> / <b>Konferenz halten aufheben</b> .	Schaltet eine Konferenz von <i>Aktiv</i> zu <i>Halten</i> um und von <i>Halten</i> zu <i>Aktiv</i> .
<b>Strg+Alt+Umschalt</b> <b>&lt;Ziffernblock +&gt;</b>	Klick auf <b>Konferenz verlassen</b> .	Konferenz verlassen; beendet Ihre Teilnahme an der Konferenz.
<b>Strg+Umschalt</b> <b>&lt;Ziffernblock +&gt;</b>	Klick auf <b>Konferenz beenden</b> .	Beendet eine Konferenz; entlässt alle Teilnehmer aus der Konferenz.