



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Web Edition Help

[Wie verwende ich Workspace?](#)

Wie verwende ich Workspace?

Übersicht

Erste Schritte

Im Abschnitt „Erste Schritte“ wird beschrieben, wie Sie sich bei Workspace anmelden, Anrufe entgegennehmen und andere Interaktionen mit Ihren Kunden und Kontakten ausführen.

Anmelden

Das Fenster **Anmelden** ist die erste Ansicht, die Sie sehen, wenn Sie die Anwendung der Workspace Web Edition- in Ihrem Browser-Fenster starten. Über das Feld „Anmelden“ können Sie sich selbst gegenüber dem System identifizieren. Abhängig von der Konfiguration Ihres Systems müssen Sie möglicherweise weitere Anmeldeinformationen eingeben. Fragen Sie bei Ihrem Supervisor nach, was Sie zur Anmeldung benötigen.

Steuerung Ihrer Sitzung

Nach der erfolgreichen Anmeldung wird die **Hauptansicht** der Workspace-Anwendung in Ihrem Browser-Fenster angezeigt. Die Hauptansicht ist wie ein persönliches Bedienfeld für Ihr Kontaktcenter. Verwenden Sie sie zur Verwaltung Ihres **Bereitschaftsstatus** für all Ihre Medienkanäle, Ihrer **Kontakte**, der **Kanäle**, die Sie zur Kommunikation verwenden, und Ihrer System- und **Voicemail-Nachrichten**.

In der Hauptansicht können Sie Ihre Leistungsaktivität im **Dashboard** sowie Ihre persönlichen Statistiken und Warnungen ansehen.

Verwenden Sie die **Registerkarte „Meine Kampagnen“**, um eine Liste der Kampagnen anzuzeigen, an denen Sie zurzeit beteiligt sind, einschließlich aktiver Kampagnen, die geladen, aber noch nicht gestartet wurden, sowie laufender Kampagnen, die geladen und bereits gestartet wurden.

Alle Ansichten, die Steuerungen und Informationen unterstützen und auf die Sie über das Hauptmenü zugreifen können, rufen Sie durch Klicken auf die Schaltfläche **Workspace-Menü** auf (☰). Diese Schaltfläche wird auch als Schaltfläche **Unterstützende Ansichten** bezeichnet. Wenn mindestens eine **Voicemail-Nachricht** auf Sie wartet, wird ein roter Kreis mit einer weißen Nummer auf der Schaltfläche **Workspace-Menü** angezeigt.

Sie verwenden die Hauptansicht auch, um **neue Interaktionen zu initiieren**, indem Sie den Namen

Wie verwende ich Workspace?

oder die Nummer der zu kontaktierenden Person in das Feld **Team Communicator** eingeben und anschließend zum Öffnen des Team Communicator auf die Lupe klicken.

Statistiken und Berichte

Meine Statistiken und Berichte

Workspace stellt Ihnen minutengenaue Statistiken und Berichte über Ihre Leistung und die Leistung der anderen Agenten, mit denen Sie zusammenarbeiten, zur Verfügung. Sie können diese Informationen nutzen, um sicherzustellen, dass Sie mit Ihrer Arbeit im Plan liegen, und um Ihre Zeitplanung vorzunehmen.

- **Dashboard** - zeigt die Dashboards „Meine Berichte“ und „Call Center“ an
- **Statistiken** - die Liste Ihrer Key Performance Indicators (KPIs, Leistungskennzahlen)
- **Kontaktcenter-Statistiken** - die Liste der Statistiken über Routingpunkte