



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

Erste Schritte

# Erste Schritte

Workspace Web Edition ist Ihr Portal für die Behandlung von Anrufen (eingehende und ausgehende Anrufe) und anderen Interaktionen, z. B. Chats oder E-Mails.

## Wichtig

Was in Workspace für Sie sichtbar ist, hängt von Ihrem Kontaktcenter und Ihrer Rolle im Kontaktcenter ab. Deshalb sind möglicherweise nicht alle in dieser Hilfe behandelten Komponenten für Sie sichtbar. Wenn Sie glauben, dass mehr Elemente oder Funktionen für Sie sichtbar bzw. verfügbar sein sollten, als tatsächlich verfügbar sind, wenden Sie sich an Ihren Supervisor oder Systemadministrator.

Da Sie jetzt wissen, worum es sich bei Workspace Web Edition handelt, fragen Sie sich wahrscheinlich, wie Sie diese Anwendung verwenden. Auf dieser Seite mit der Beschreibung der ersten Schritte erfahren Sie, wie Sie sich anmelden und einen Anruf entgegennehmen. Fangen wir an.

## Tipp

- Die Bilder und Videos in diesem Hilfedokument zeigen Genesys Workspace ohne kundenspezifische Änderungen. Ihr Unternehmen hat möglicherweise viele Funktionen, z. B. Firmenlogos und den Namen des Produkts, angepasst. In diesem Dokument bezeichnet „Workspace“ die Agent-Desktop-Anwendung, mit der Sie Anrufe und andere Interaktionen bearbeiten sowie Ihre Arbeit und Ihre Kontakte verwalten.
- Die Screenshots und Videos zeigen die Registerkarte „Dashboard“. Diese ist nur in der Cloud-Version der Workspace Web Edition verfügbar.

## Videoanleitungen zu Workspace

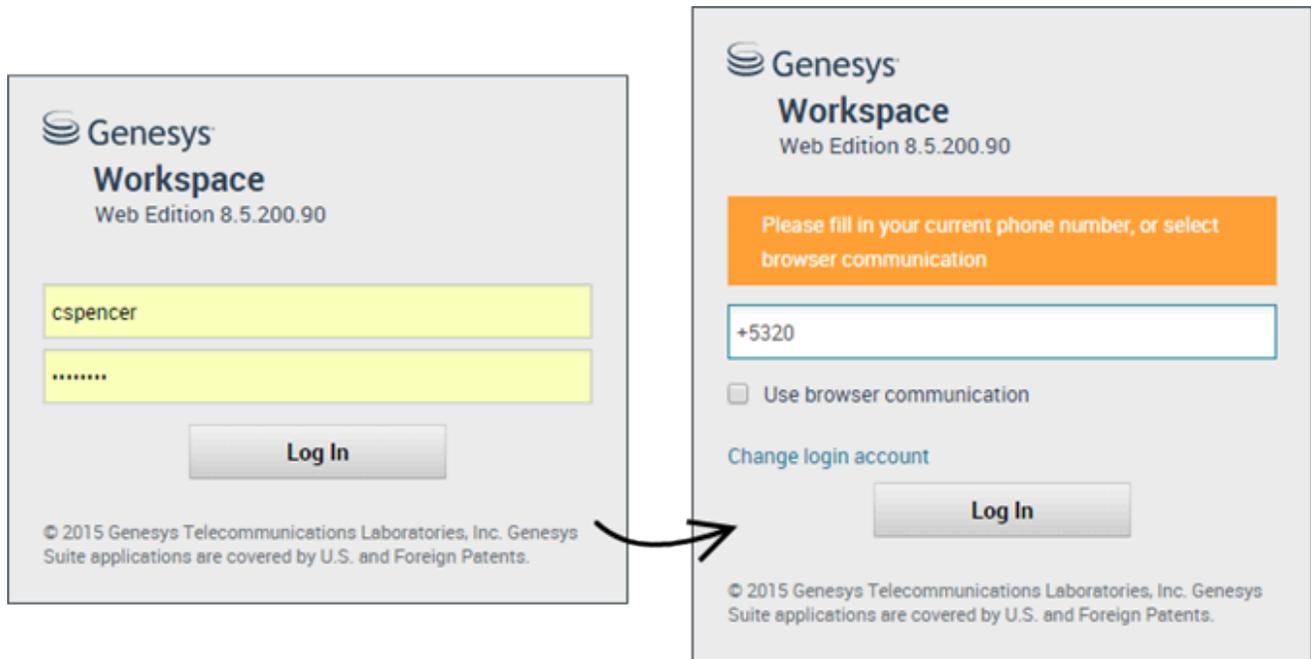
Haben Sie Interesse an Videokurzanleitungen?  
Sehen Sie sich unsere Sammlung von  
"Anleitungs"videos an!



Sehen Sie sich dieses Video über das Bearbeiten  
eines Telefonanrufs an!

[Link to video](#)

## Bei Workspace anmelden



Öffnen Sie einen unterstützten Browser (wenn Sie Browserkommunikation nutzen, verwenden Sie Chrome) und öffnen Sie den Link für Workspace, den Sie von Ihrem Supervisor erhalten haben.

Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort an. Möglicherweise müssen Sie zusätzliche Informationen eingeben:

- Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie Ihre Telefonnummer, Ihren Ort oder Ihre bevorzugte Sprache ein.
- Wenn Ihr System Browserkommunikation nutzt, wählen Sie **Verwenden Sie die Browserkommunikation** aus.
- Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, müssen Sie möglicherweise Ihr Kennwort ändern.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, was Sie eingeben müssen, bitten Sie Ihren Supervisor um Hilfe.

**Tipp** Wenn Sie auf **Anmeldekonto ändern** klicken, kehren Sie zum Hauptanmeldebildschirm zurück.

**Tipp** Workspace verfügt über eine Sicherheitsfunktion, die eventuell für Ihr Konto eingerichtet ist und Sie abmeldet, wenn Sie Workspace eine Zeit lang nicht verwenden. Workspace zeigt dann eine Benachrichtigung an, um Sie zu warnen, dass Sie in Kürze abgemeldet werden. Wenn Workspace Sie abmeldet, können Sie sich einfach wieder anmelden, wenn Sie bereit sind, mit der Verwendung von Workspace fortzufahren.

**Wichtig** Sie können sich nur bei jeweils einer einzelnen Workspace-Sitzung anmelden. Sie müssen sich bei einer Sitzung abmelden, bevor Sie sich bei einer neuen Sitzung anmelden können.

**Wichtig** Um sich von Workspace abzumelden, müssen Sie im Menü in der rechten oberen Ecke die Option **Beenden** auswählen. Während aktiver Anrufe oder Interaktionen können Sie sich nicht abmelden.

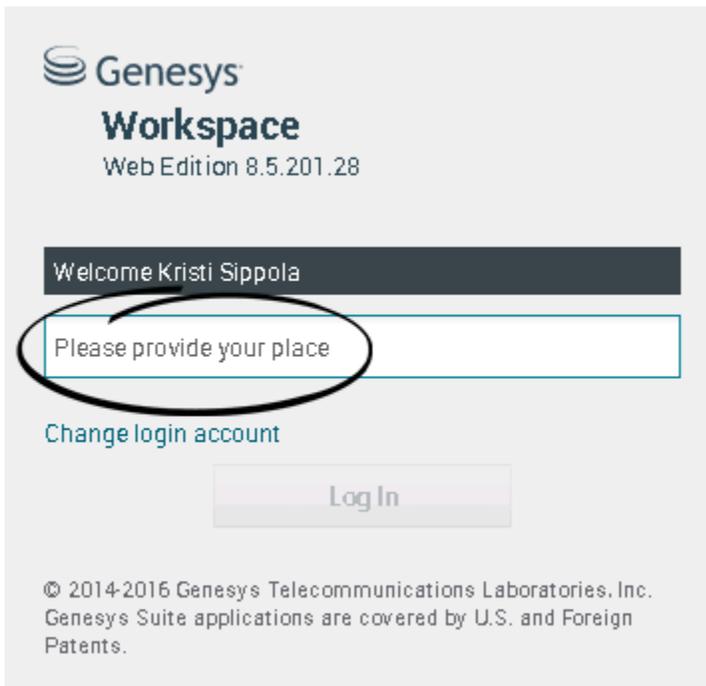
## Remote- und Virtual Desktop-Umgebungen

Möglicherweise arbeiten Sie in einem Umfeld, in dem zur Ausführung von Workspace eine virtuelle Desktop-Infrastruktur (VDI, manchmal VMware genannt) verwendet wird. Das bedeutet, dass Workspace beim Start zwar auf Ihrem Bildschirm angezeigt wird, aber nicht tatsächlich auf Ihrer Workstation, sondern auf einem Remote-Computer ausgeführt wird.

In VDI-Umgebungen hat Ihr Administrator das Genesys Softphone auf Ihrer Workstation installiert, bevor Sie sich angemeldet haben. Alternativ dazu wurden Sie angewiesen, die Installation über einen Hyperlink in einer E-Mail oder einem anderen Dokument durchzuführen.

Wenn Sie Ihre Workstation starten, wird das Genesys Softphone automatisch gestartet und das Symbol für Genesys Softphone wird in der Taskleiste angezeigt. Solange Sie sich nicht bei Workspace angemeldet haben, sieht dieses Symbol so aus: . Nachdem Sie Workspace gestartet haben und das Genesys Softphone verbunden ist, sieht das Symbol für Genesys Softphone so aus: .

## Ort



Bei der Anmeldung sehen Sie möglicherweise ein Fenster, in dem Sie aufgefordert werden, Ihren Arbeitsplatz anzugeben.

---

Ihr Arbeitsplatz ist der Name oder die Nummer des Arbeitsplatzes oder der Telefonnummer, die Sie verwenden. Wenn Sie nicht wissen, was Sie eingeben müssen, fragen Sie Ihren Supervisor.

Wenn Sie dieses Fenster nicht sehen, ist Ihr Konto so eingerichtet, dass Sie sich immer auf demselben Arbeitsplatz anmelden.

### Tipp

Standardmäßig ist der letzte Ort, an dem Sie sich angemeldet haben, bereits im Feld „Ort“ vorhanden.

Wenn Sie sich von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz bewegen, müssen Sie möglicherweise jedes Mal bei der Anmeldung einen anderen Arbeitsplatz eingeben.

## Den Status auf „Bereit“ setzen

### Link to video

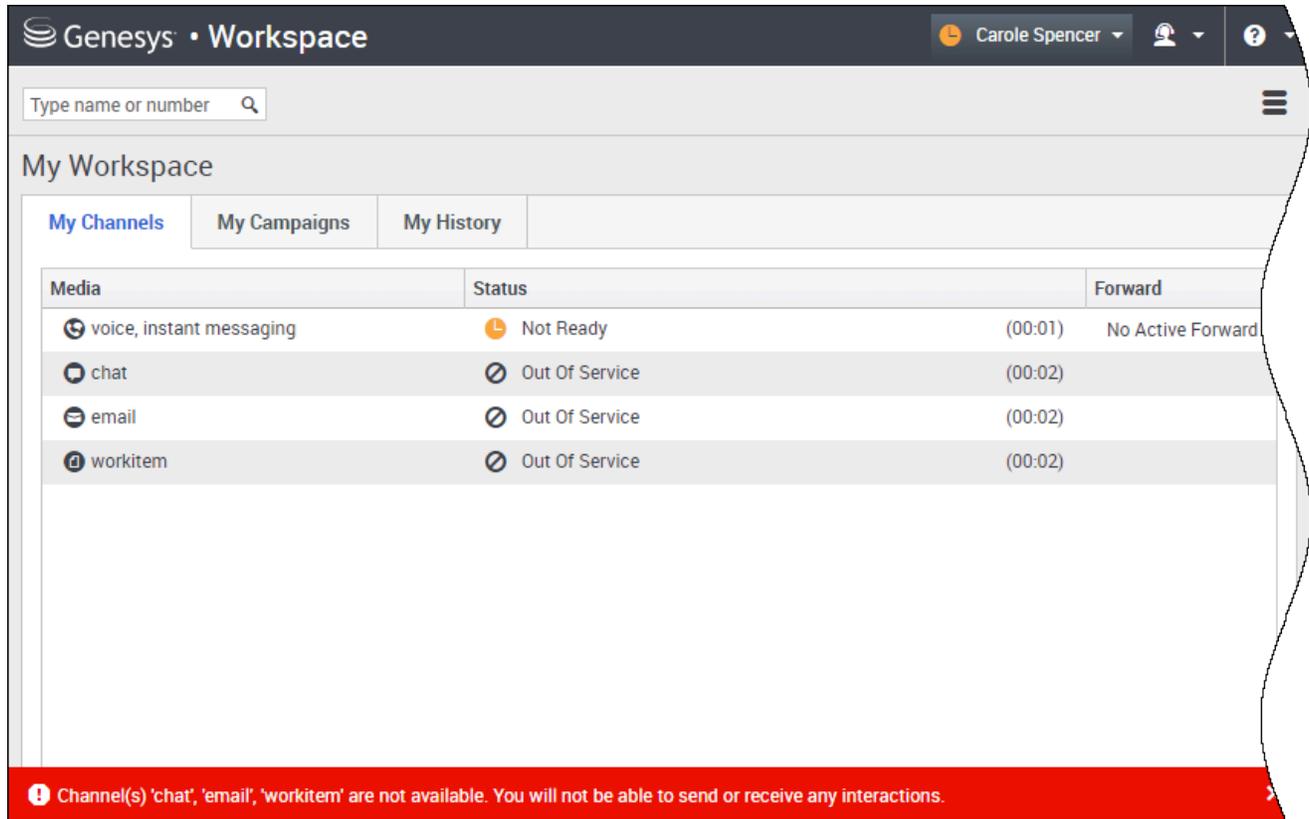
Zum Empfangen von Anrufen muss Ihr Status **Bereit** (durch ein grünes Häkchen neben Ihrem Namen gekennzeichnet) lauten.

Wenn Sie den Status ändern müssen, wählen Sie die Registerkarte **Meine Kanäle** aus und schalten Sie den Sprachkanal auf **Bereit**.

**Tipp** Sie können auch in einem einzigen Schritt den Status aller Kanäle ändern. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke des Bildschirms auf Ihren Namen und wählen Sie **Bereit** aus.

Dieses kurze Video zeigt Ihnen, wie Sie Ihren Status ändern.

Was passiert, wenn nicht alle Kanäle bei meiner Anmeldung verfügbar sind?



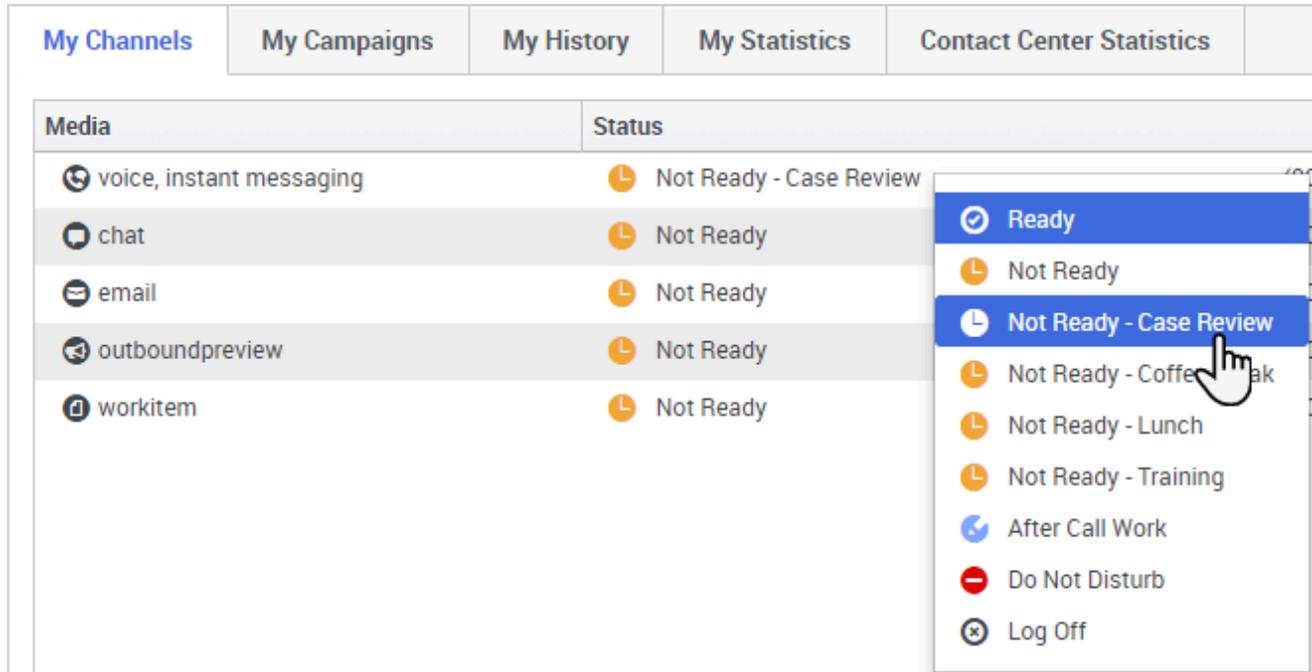
In einigen Fällen sind bei der Anmeldung ein oder mehrere der Ihnen zugewiesenen Kanäle eventuell nicht verfügbar.

Anhand einer Warnmeldung am unteren Rand des Fensters „Workspace“ wird angezeigt, dass ein oder mehrere Kanäle nicht verfügbar sind.

In diesem Fall können Sie sich dennoch anmelden. Auf der Registerkarte **Meine Kanäle** wird jedoch angezeigt, dass ein oder mehrere Kanäle den Status **Nicht betriebsbereit** aufweisen. Wenn ein Kanal nicht betriebsbereit ist, können Sie sich auf diesem Kanal nicht an- oder abmelden. Zudem können Sie Ihren Status nicht festlegen.

Wenn der Kanal wieder verfügbar ist, wird eine Meldung am unteren Rand des Fensters „Workspace“ angezeigt. Über die Registerkarte **Meine Kanäle** können Sie Ihren Status auf diesem Kanal ändern.

## Festlegen Ihres Status auf „Nicht bereit“ mit einem Grund



The screenshot shows a navigation bar with tabs: My Channels, My Campaigns, My History, My Statistics, and Contact Center Statistics. Below this is a table with two columns: Media and Status. The Media column lists: voice, instant messaging; chat; email; outboundpreview; and workitem. The Status column shows 'Not Ready - Case Review' for 'voice, instant messaging' and 'Not Ready' for the others. A dropdown menu is open for the 'voice, instant messaging' row, showing options: Ready, Not Ready, Not Ready - Case Review (highlighted with a mouse cursor), Not Ready - Coffee Break, Not Ready - Lunch, Not Ready - Training, After Call Work, Do Not Disturb, and Log Off.

Media	Status
voice, instant messaging	Not Ready - Case Review
chat	Not Ready
email	Not Ready
outboundpreview	Not Ready
workitem	Not Ready

Manchmal müssen Sie Ihren Status für einen oder mehrere Kanäle auf „Nicht bereit“ festlegen, damit Sie keine neue Interaktion auf diesem Kanal empfangen. Sie können den Status auf „Nicht bereit“ oder auf „Nicht bereit“ mit einem Grund festlegen. Ihr Administrator legt in der Konfiguration fest, welche Gründe für „Nicht bereit“ in den Status-Dropdown-Menüs für Sie verfügbar sind.

### Tipp

Wenn Sie während der Bearbeitung eines Telefonanrufs, eines Chats oder einer E-Mail Ihren Status manuell auf „Nicht bereit“ festlegen, beginnt die Aufzeichnung Ihrer Zeit in diesem Status, statt die für die Bearbeitung des Anrufs, des Chats bzw. der E-Mail aufgewendete Zeit aufzuzeichnen. In manchen Contact Centern ist der Status „Ausstehend“ aktiviert, sodass der Status „Nicht bereit“ erst angewendet wird, nachdem Sie die Telefonanruf- oder Chat-Interaktion abgebrochen haben oder nachdem Sie die E-Mail gesendet oder in einer Workbin abgelegt haben.

## Einen eingehenden Anruf bearbeiten

### [Link to video](#)

Stellen Sie sicher, dass Ihr Softphone oder Telefongerät angeschlossen und bereit ist.

Benötigen Sie Hilfe zu Ihrem Softphone? Siehe [Wie verwende ich mein webbasiertes Telefon in](#)

### Workspace?

Wenn ein Anruf eingeht, wird in der rechten unteren Ecke des Bildschirms ein Popup angezeigt. Möglicherweise werden Sie auch mit einem Tonsignal über den Eingang eines Anrufs benachrichtigt.

Klicken Sie auf **Annehmen**, um die Verbindung mit dem Anruf herzustellen. Wenn Sie den Anruf ablehnen (durch Klicken auf **Ablehnen**) oder das Popup ignorieren, gelangt er zum nächsten verfügbaren Agenten.

#### Tipp

Wenn Ihr Konto für die automatische Annahme von Anrufen eingerichtet ist, wird das Popup-Fenster nicht angezeigt

Dies sind einige allgemeine Funktionen für die Bearbeitung von Anrufen:



= Halten



= Fortsetzen



= Weiterleiten



= Auflegen



= Als „Fertig“ kennzeichnen

Nach Abschluss des Anrufs wechseln Sie möglicherweise in den Status **Nachbearbeitungszeit**, in dem Sie Aufgaben bezüglich des Anrufs durchführen können. Beispielsweise können Sie eine **Notiz** hinzufügen oder einen **Klassifizierungscode** auswählen.

#### Tipp

Wenn in Ihrem Kontaktcenter Klassifizierungen verpflichtend sind, können Sie ohne Angabe einer Klassifizierung keinen Anruf schließen

Dieses kurze Video zeigt Ihnen, wie Sie einen Sprachanruf bearbeiten.

## Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Medienkanäle](#)
- [Bearbeiten von Anrufen](#)
- [Arbeiten mit Kontakten](#)
- [Verwenden von Standardantworten](#)
- [Verwalten Ihrer Workbins](#) (Speicher für Ihre nicht abgeschlossenen Bearbeitungen)