

GENESYS

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 stelle ich meinen Bereitschaftsstatus ein?

5/14/2025

Wie stelle ich meinen Bereitschaftsstatus ein?

Die Ansicht "Mein Status" ermöglicht eine allgemeine Statusüberwachung in der Hauptansicht.

Platzieren Sie den Mauszeiger über dem Symbol **Status**, wenn Sie Ihre Statusübersicht anzeigen möchten.

Wie stelle ich meinen Status ein?

Wählen Sie das **Status**-Symbol aus, um das Statusmenü zu öffnen.



Verwenden Sie das Symbol "Status", um Ihren Status auf allen Kanälen (globaler Status) festzulegen



Wählen Sie Ihren Status aus dem Menü aus. Folgende Statusoptionen stehen zur Auswahl: "Bereit", "Nicht bereit", "Nicht bereit – Grund" (wie z. B. Mittagessen), "Nachbearbeitungszeit", "Nicht stören" und "Abmelden".

Wie verwalte ich meinen Status?

Sie können Ihren Status an zwei Stellen in der Hauptansicht verwalten:

- Menü "Agentenstatus"
- Registerkarte "Meine Kanäle"

Menü "Agentenstatus"

Die Titelleiste der Hauptansicht beinhaltet Ihr **Status**-Symbol und Ihren Anmeldestatus sowie eine Schaltfläche zum Abmelden.

Wählen Sie das Symbol "Agentenstatus" auf der rechten Seite der Titelleiste der Hauptansicht aus, um Ihr Statusmenü anzuzeigen. Platzieren Sie den Mauszeiger über dem Symbol "Agentenstatus", wenn Sie Ihre Statusübersicht anzeigen möchten. Die Statusübersicht enthält Ihren Anmeldenamen, Ihre Kanäle und den Kanalstatus.

Falls Sie bei mehreren Kanälen angemeldet sind, wird ein detaillierter Status für jeden Kanal angezeigt. Anderenfalls wird nur der Status "Bereit" angezeigt.

Ihr Status wird auch auf der Registerkarte Meine Kanäle in der Hauptansicht angezeigt. Über die Registerkarte "Meine Kanäle" können Sie Ihren Status verwalten und Anrufe weiterleiten.

Status "Nicht bereit"

Bei der Bearbeitung einer Interaktion unterbricht das System die Anzeige der Zeitdauer, die Sie sich im aktuellen Status befindet.

Wenn Sie während der Bearbeitung einer Interaktion für einen bestimmten Kanal Ihren Status auf "Nicht bereit", "Nicht bereit – *Grund>* oder "Nachbearbeitungszeit" einstellen, zeigt das System die Zeitdauer für diesen Status nicht an, bis die Interaktion abgeschlossen ist. Diese Funktion ermöglicht, Ihre Pausen- oder Nachbearbeitungszeit gemäß den aufgezeichneten Statistiken anzuzeigen.

Ihre Umgebung ist möglicherweise so konfiguriert, dass Ihr Status automatisch von Nachbearbeitungszeit in Bereit, Nicht bereit oder einen anderen Wert geändert wird, wenn Sie auf Als "Fertig" kennz klicken. Andernfalls müssen Sie Ihren Status manuell auf Bereit oder einen anderen Wert einstellen, nachdem Sie Ihre Nachbearbeitung abgeschlossen haben.

Ihre Umgebung ist möglicherweise so konfiguriert, dass bei der Änderung Ihres Statuts ein Ton wiedergegeben wird. Dieser Ton macht Sie auf die Statusänderung aufmerksam, falls Sie das Symbol **Status** nicht sehen können.