

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 Desktop Edition Help

Anmeldung

Inhaltsverzeichnis

- 1 Anmeldung
 - 1.1 Anmelden bei der Workspace-Anwendung
 - 1.2 Definieren erweiterter Anmeldeparameter
 - 1.3 Anmelden bei einer Arbeitsplatzgruppe
 - 1.4 Ändern Ihres Kennworts
 - 1.5 Remote- und Virtual Desktop-Umgebungen
 - 1.6 Anmeldung in einer Single-Sign-On-Umgebung
 - 1.7 Verwandte Ressourcen

Anmeldung

[Geändert: 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]

Die Anmeldeansicht wird als erste Ansicht angezeigt. Sie ermöglicht Ihnen, sich zu identifizieren und – falls erforderlich – zusätzliche Anmeldedaten je nach Ihrer Rolle oder der technischen Umgebung einzugeben.

Bevor Sie Workspace zum ersten Mal verwenden, sollten Sie sich vergewissern, dass Ihr Telefon funktioniert. (Nur SIP) Stecken Sie das USB-Headset ein.

Wichtig

Wenn Sie sich bei Workspace anmelden, wird die Anwendung für alle Headsets aktiviert, die an Ihre Arbeitsstation angeschlossen sind. Wenn Sie ein anderes Headset verwenden möchten, beenden Sie Workspace, schließen Sie das neue Headset an und starten Sie dann Workspace neu.

Die Anmeldung ist ein Vorgang in zwei Stufen—, und bei der ersten Anmeldung müssen Sie möglicherweise Ihr Kennwort ändern:

Wenn Sie ein Agent sind, der nicht immer das gleiche Telefon und die gleiche Arbeitsstation verwendet (d. h. in einer Umgebung ohne feste Sitzordnung arbeiten), müssen Sie eventuell zusätzliche Informationen über Ihren Arbeitsplatz (Telefonnummer an Ihrer Arbeitsstation) eingeben. So stellen Sie sicher, dass an Sie geleitete Anrufe an das Telefon an Ihrem aktuellen Arbeitsplatz statt an das Telefon, bei dem Sie zuletzt angemeldet waren, geleitet werden.

Anmelden bei der Workspace-Anwendung



Nachdem Sie die Workspace-Anwendung gestartet haben, wird auf Ihrem Desktop die Anmeldeansicht geöffnet, damit Sie sich beim System identifizieren können.

- 1. Geben Sie Ihren Benutzernamen in das Feld Benutzername ein.
- 2. Geben Sie Ihr Kennwort in das Feld Kennwort ein. (Hinweis: Möglicherweise müssen Sie Ihr Kennwort nach der ersten Anmeldung, nach einem bestimmten Intervall oder aus anderweitigen Sicherheitsgründen ändern. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Ändern Ihres Kennworts).
- 3. Aktivieren Sie Beim letzten Arbeitsplatz anmelden, wenn Sie dasselbe Telefon bzw. dieselbe Arbeitsstation verwenden, das bzw. die Sie bei der letzten Anmeldung verwendet haben.
- 4. Wählen Sie gegebenenfalls Ihre Sprache in der Dropdown-Liste "Sprache" aus.
- 5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Melden Sie sich an, um sich beim System zu authentifizieren.
 - Klicken Sie auf Abbrechen, wenn Sie die Anmeldung abbrechen und die Ansicht "Anmeldung" schließen möchten.

Durch diesen Vorgang identifizieren Sie sich im System, sodass die richtige Anwendung auf ihre Workstation geladen wird. Wenn keine zusätzlichen Informationen benötigt werden, wird das Hauptfenstergeöffnet, unmittelbar nachdem Sie auf **Anmelden** geklickt haben. Anderenfalls wird die Ansicht

Erweiterte Anmeldeparameter angezeigt.

Möglicherweise ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie Ihre bevorzugte Sprache angeben müssen. Um eine andere Sprachvoreinstellung festzulegen, wählen Sie eine Sprache in der Dropdown-Liste Sprache aus.

Mehr/Weniger Optionen

In der ersten Anmeldeansicht ist Ihr Konto möglicherweise so konfiguriert, dass Sie zusätzliche Optionen angeben müssen.

- Um zusätzliche Optionen anzugeben, klicken Sie auf Mehr.
- Um die zusätzlichen Optionen auszublenden, klicken Sie auf **Weniger**.

Ihr Konto wurde möglicherweise zur Angabe der folgenden Optionen konfiguriert:

- Name der Workspace-Anwendung.
- Name des Hosts, auf dem Ihr Konfigurationsserver ausgeführt wird.
- Portnummer Ihres Konfigurationsservers. Normalerweise 2020.

Kontaktieren Sie Ihren Systemadministrator, um weitere Informationen zu diesen Optionen zu erhalten.

Definieren erweiterter Anmeldeparameter

Genesys ⁻ Workspace		
Desktop Edition 8.5.108.06 Welcome Kate Lewis Place_5324	Genesys [®] Workspace Desktop Edition 8	e 3.5.108.06
Voice Queue: SIP Voice Qu	Welcome Kate Lewis Place_5324	
✓ email ✓ SMS <u>Change login account</u>	Queue:	SIP Voice Queue
OK © 2009-2015 Genesys Telecommunicat Genesys suite applications are covered	 ✓ email ✓ SMS Change login account 	
Patents.	OK © 2009-2015 Genesys T Genesys suite applicatio Patents.	Cancel elecommunications Laboratories, Inc. ons are covered by U.S. and Foreign

1

[**Geändert:** 8.5.108.11] Nachdem Sie sich authentifiziert und angemeldet haben, wird möglicherweise eine neue Ansicht auf Ihrem Desktop geöffnet, in der Sie auf der Grundlage der Aufgaben, die Sie durchführen möchten, zusätzliche Informationen angeben können. Die Inhalte dieser Ansicht werden vom Administrator definiert und richten sich nach Ihrer Funktion. Wenn jedoch keine zusätzlichen Informationen benötigt werden, wird das Hauptfenstersofort geöffnet.

In der Ansicht "Erweiterte Anmeldeparameter" wird Ihre Anmeldung bestätigt. Sie werden möglicherweise benachrichtigt, dass Sie einen Kanal oder mehrere Kanäle auswählen und/oder zusätzliche, zu diesen Kanälen gehörende Anmeldeinformationen angeben müssen.

Weitere Informationen

Geben Sie erforderlichenfalls die folgenden Informationen ein:

- 1. Ihren Arbeitsplatz
- 2. Ihre Warteschlange
- 3. Medienkanäle, die Sie verwenden möchten (Sprache, IM, SMS, Arbeitsobjekte wie Faxe usw.)
- 4. Optionale Telefonnummer, falls Sie an ein SIP-Serversystem angeschlossen sind, und sich ferngesteuert anmelden.

Wenn Sie zuvor bei einer anderen Arbeitsstation angemeldet waren oder wenn Sie in der ersten Anmeldeansicht das Kontrollkästchen Beim letzten Arbeitsplatz anmelden nicht aktiviert haben, sollten Sie sicherstellen, dass Sie im Feld "Arbeitsplatz" den richtigen Arbeitsplatz eingeben. Falls der falsche Arbeitsplatz eingegeben wurde, werden Anrufe möglicherweise an ein anderes Telefon an einer anderen Arbeitsstation geleitet.

Sie haben möglicherweise die Option, eServices-Medienkanäle wie Chat, SMS, E-Mail, soziale Medien (beispielsweise Facebook und Twitter) sowie Arbeitsobjekte (wie Fax) zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Ihr Administrator entscheidet, wie sich das System verhält, wenn Sie ein Medium bei der Anmeldung deaktivieren (wenn Sie ein Medium deaktivieren, dass Sie nicht verwenden werden, kann Ihr Unternehmen Geld und Systembandbreite sparen).

Wenn Sie einen Medienkanal deaktivieren, werden Sie beim Start von Workspace nicht bei diesem Kanal angemeldet. Um diesen Kanal später in Ihrer Sitzung zu verwenden, müssen Sie sich in der Ansicht Meine Kanäle im Hauptfenster bzw. im Menü Globaler Status manuell bei diesem Kanal anmelden.

Abschließen des Anmeldevorgangs

Nach der Eingabe der zusätzlichen Parameter können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Informationen zu senden; das Hauptfensterwird angezeigt.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Ansicht "Systemparameter" zu schließen, und melden Sie sich ab.
- Klicken Sie auf Anmeldekonto ändern, um zur ersten Anmeldeansicht zurückzukehren.

Remote-Telefonnummer

Wenn Ihr Unternehmen mit einem SIP-Server (VoIP) arbeitet, wird Ihr Konto möglicherweise so konfiguriert, dass Sie sich mit einer Remote-Telefonnummer anmelden, unter der Sie erreichbar sind, wenn Sie nicht über ein Telefon angemeldet sind, das an das interne Telefonsystem Ihres Unternehmens angeschlossen ist.

Wenn Sie sich über eine Remote-Nummer anmelden, geben Sie in das Feld Telefonnummer in der Ansicht "Erweiterte Anmeldeparameter" die Remote-Telefonnummer an, an die Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen. Die Telefonnummer in diesem Feld wurde möglicherweise bereits konfiguriert.

Erkennen von USB-Headsets

Wenn Sie sich bei einem SIP-Sprachkanal anmelden, prüft Workspace, ob das für Ihr Konto konfigurierte USB-Headset angeschlossen ist. Ist dies nicht der Fall, werden Sie zwar bei Workspace, nicht jedoch beim SIP-Sprachkanal angemeldet. Damit Sie den SIP-Sprachkanal nutzen können muss Ihr USB-Headset angeschlossen sein.

Workspace erkennt, ob Ihr USB-Headset angeschlossen ist oder nicht, und stellt Ihren Status entsprechend ein. Wenn Ihr USB-Headset nicht angeschlossen ist, wird eine Meldung angezeigt.

Die Lautstärkeeinstellungen für das USB-Headset, die bei Ihrer letzten Abmeldung eingestellt waren, sind auch bei der nächsten Anmeldung noch gültig. Sie können die Lautstärke für Ihr USB-Headset mithilfe des Lautstärkereglers im Fenster Sprachinteraktion einstellen.

Status Bereit/Nicht bereit

Ihr Systemadministrator legt fest, welchen Status Sie für jeden Kanal bei der Anmeldung haben. Wenn Ihr Konto für einen oder mehrere Kanäle als "Nicht bereit" konfiguriert ist, gibt der Systemadministrator möglicherweise für den betreffenden Kanal einen Grund für den Status "Nicht bereit" an. Um Interaktionen auf einem Kanal zu empfangen, der den Status "Nicht bereit" aufweist, müssen Sie den Status in Bereit ändern. Anmelden bei einer Arbeitsplatzgruppe

Senesys
Workspace Desktop Edition 8.5.114.06
Welcome SIP 5323
Group
Place Group 80002
Place Group G3 80001
Place Group G3 80002
Place Group G3 All
Place Group Meridian 20001
Place Group Meridian 20002
Place Group SIP One
 Cenesses Destop Edition 8.5.114.05 Velcome SIP 5924 Place Group SIP One Change login account Not Cancel Standard State State
Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P Image: Step 5323 → P </th

[Hinzugefügt: 8.5.114.08]

In einigen Call-Centern teilen sich Agenten und andere Mitarbeiter einen Pool von Arbeitsplätzen namens Arbeitsplatzgruppe, ohne dass jeder einen eigenen Platz hat.

Wenn Ihr Call-Center Arbeitsplatzgruppen verwendet, geben Sie anstelle Ihres Ortes den Namen Ihrer Arbeitsplatzgruppe in das Fenster "Anmeldung" ein, und ein Arbeitsplatz wird automatisch für Sie ausgewählt.

Geben Sie im zweiten (erweiterten) Anmeldefenster den Namen Ihrer Arbeitsplatzgruppe ein.

Wenn Sie mehr als eine Arbeitsplatzgruppe auswählen können, geben Sie einen oder mehrere Wörter des Namens der Arbeitsplatzgruppe ein, z. B. "Gruppe", um eine Dropdown-Liste mit verfügbaren Arbeitsplatzgruppen zu sehen.

Wählen Sie den Namen der Arbeitsplatzgruppe aus der Liste aus und klicken Sie dann auf **OK**, um die Anmeldung abzuschließen.

Wenn das Hauptfenster von Workspace angezeigt wird, können Sie die Arbeitsplatzgruppe bestätigen bei der Sie angemeldet sind, indem Sie mit dem Mauszeiger über das Menü "Status" fahren.

Sie haben möglicherweise die Möglichkeit zur Eingabe *entweder* Ihres Arbeitsplatzes oder des Namens einer Arbeitsplatzgruppe.

Ändern Ihres Kennworts

Es gibt eine Reihe von Gründen, aus denen Sie Ihr Anmeldekennwort für Workspace ändern müssen oder möchten. Aus Gründen, die mit der Sicherheit Ihres Unternehmens zusammenhängen, kann Ihr Konto so konfiguriert sein, dass Ihr Kennwort nach einer festgelegten Anzahl von Tagen automatisch abläuft. Ihr Konto könnte auch so konfiguriert sein, dass Sie Ihr Kennwort nach einem Inaktivitäts-Timeout ändern müssen. Zu Ihrer persönlichen Sicherheit ist Ihr Konto möglicherweise mit einem temporären Kennwort konfiguriert, wenn Ihnen das Konto zugewiesen wird. Möglicherweise wird Ihr Systemadministrator Sie auffordern, das temporäre Kennwort zu ändern, bevor Sie sich zum ersten Mal in Workspace anmelden können. Es können auch andere Gründe vorliegen, aus denen Sie Ihr Workspace-Anmeldekennwort ändern möchten, beispielsweise wenn Ihr Unternehmen keine spezifischen Richtlinie über die Häufigkeit hat, mit der Sie Ihr Kennwort ändern sollten, oder wenn Sie Ihr Kennwort versehentlich einer unbefugten Person verraten haben.

Bei allen genannten Szenarien können Sie Ihr Kennwort über das Dialogfeld Kennwort ändern in Workspace ändern. Halten Sie Rücksprache mit Ihrem Systemadministrator, um weitere Informationen über die spezifische Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens für Kennwörter zu erfragen.

Um Ihr Kennwort manuell zu ändern, wählen Sie im Hauptmenü die Option Kennwort ändern. Das

Dialogfeld Kennwort ändern wird angezeigt. Gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Geben Sie Ihr aktuelles Kennwort in das Feld **Altes Kennwort** ein.
- 2. Geben Sie Ihr neues Kennwort in das Feld Neues Kennwort ein.
- 3. Geben Sie Ihr neues Kennwort erneut in das Feld Kennwort bestätigen ein.
- 4. Klicken Sie auf OK, um Ihr Kennwort zu ändern, oder auf Abbrechen, um das Dialogfeld zu schließen, ohne Ihr Kennwort zu ändern. Falls Ihnen bei der Eingabe ein Fehler unterlaufen ist, werden Sie aufgefordert, die Informationen erneut einzugeben, nachdem Sie auf OK geklickt haben. Falls Sie alle Informationen korrekt eingegeben haben, wird Ihr Kennwort gemäß Ihren Eingaben geändert.

Falls Ihr Administrator Sie auffordert, Ihr Kennwort zu ändern, wird das Dialogfeld Kennwort ändern automatisch angezeigt. Gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Geben Sie Ihr neues Kennwort in das Feld Neues Kennwort ein.
- 2. Geben Sie Ihr neues Kennwort erneut in das Feld Kennwort bestätigen ein.
- 3. Klicken Sie auf OK, um Ihr Kennwort zu ändern, oder auf Beenden, um das Dialogfeld zu schließen und Workspace zu beenden, ohne Ihr Kennwort zu ändern. Falls Ihnen bei der Eingabe ein Fehler unterlaufen ist, werden Sie aufgefordert, die Informationen erneut einzugeben, nachdem Sie auf OK geklickt haben. Falls Sie alle Informationen korrekt eingegeben haben, wird Ihr Kennwort gemäß Ihren Eingaben geändert.

Remote- und Virtual Desktop-Umgebungen

[Hinzugefügt: 8.5.109.16]

Möglicherweise arbeiten Sie in einem Umfeld, in dem zur Ausführung von Workspace eine virtuelle Desktop-Infrastruktur (VDI) verwendet wird. Das bedeutet, das 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 Workspace Standalone SIP Endpoint 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 Workspace Standalone SIP Endpoint automatisch gestartet

und das Symbol für Workspace SIP Endpoint () wird in der Taskleiste Ihres Systems angezeigt. Solange Sie sich nicht bei Workspace angemeldet haben, ist das Symbol grau.

Nachdem Sie Workspace gestartet haben, ändert sich die Farbe des Symbols für Workspace SIP

Endpoint in Rot (💫), um anzuzeigen, dass die Anwendung ist.

Troubleshooting für Workspace SIP Endpoint

Sollte die Verbindung Ihrer Workspace-Umgebung zu Workspace SIP Endpoint getrennt werden, wird möglicherweise eine Nachricht angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, die Anwendung Workspace SIP Endpoint zu starten. Sie können Workspace SIP Endpoint starten, indem Sie die Anwendung Workspace SIP Endpoint im Menü **Start** Ihrer Workstation auswählen. Wenn Sie die Genehmigung dazu haben, können Sie Workspace SIP Endpoint stoppen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol in der Taskleiste klicken und dann **Beenden** aus dem Popup-Menü wählen.

Anmeldung in einer Single-Sign-On-Umgebung

Wenn Ihr System so konfiguriert ist, dass Workspace in einer Single-Sign-On-Umgebung gestartet werden kann, müssen Sie sich nicht bei Workspace anmelden. In einer Single-Sign-On-Umgebung wird die Ansicht "Erweiterte Anmeldeparameter" oder das Hauptfenster angezeigt, wenn Sie Workspace gestartet haben und der Splash-Bildschirm angezeigt wird. Wenn die Ansicht "Erweiterte Anmeldeparameter" angezeigt wird, wählen Sie einen Kanal oder mehrere Kanäle aus und geben Sie zusätzliche, zu diesen Kanälen gehörende Anmeldeinformationen an. Nun können Sie Workspace verwenden.

Verwandte Ressourcen

Der Workspace Desktop Edition User's Guide (nur auf Englisch) bietet detaillierte Lektionen zur Verwendung sämtlicher Funktionen von Workspace. Die folgenden Lektionen sind möglicherweise hilfreich:

- Log In (Anmelden)
- Manage Your Status (Verwalten Ihres Status)
- Main Window Basics (Grundlagen des Hauptfensters)

Verwandte Themen

- Starten von Workspace
- Registerkarte "Meine Kanäle"
- Hauptfenster

Die 10 wichtigsten Seiten

- 1. Hilfe zu Workspace Desktop Edition
- 2. Hauptfenster
- 3. Mein Status
- 4. Kontaktverzeichnis
- 5. Workbins
- 6. Übersicht über die Funktionen

- 7. Meine Nachrichten
- 8. Anmeldung
- 9. Sprachrückfrage
- 10. Komponenten, Funktionen und Steuerelemente