



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

Verwendung des Workspace-Plugins für Skype for Business

# Verwendung des Workspace-Plugins für Skype for Business

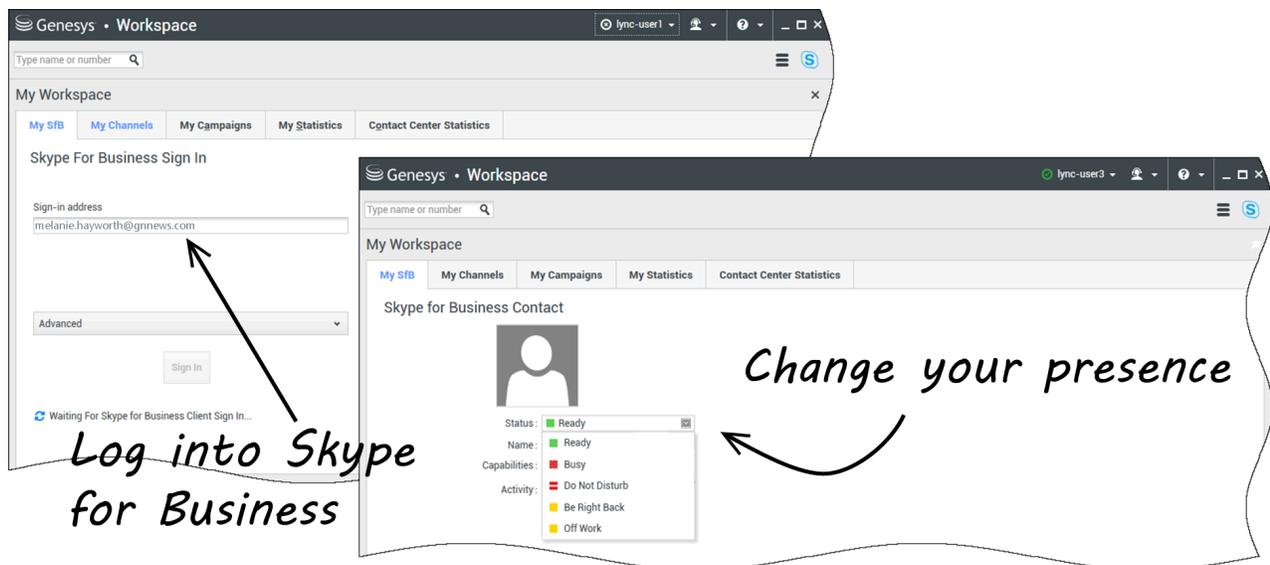
## Inhaltsverzeichnis

- **1 Verwendung des Workspace-Plugins für Skype for Business**
  - 1.1 Anmeldung bei der Workspace Desktop Edition, um Zugriff auf Skype for Business zu erhalten
  - 1.2 Annehmen oder Ablehnen von Interaktionen
  - 1.3 IM-Interaktionen
  - 1.4 Sprachinteraktionen
  - 1.5 Videointeraktionen

## Wichtig

Genesys unterstützt für diese Version des Workspace-Plugins für Skype for Business Microsoft Lync 2013 und Skype for Business Server.

Anmeldung bei der Workspace Desktop Edition, um Zugriff auf Skype for Business zu erhalten



Wenn Sie sich bei der Workspace Desktop Edition anmelden, sehen Sie die Registerkarte **Mein SfB** im Fenster **Mein Arbeitsbereich**, und Sie können sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort für Skype for Business bei Skype for Business anmelden.

## Tipp

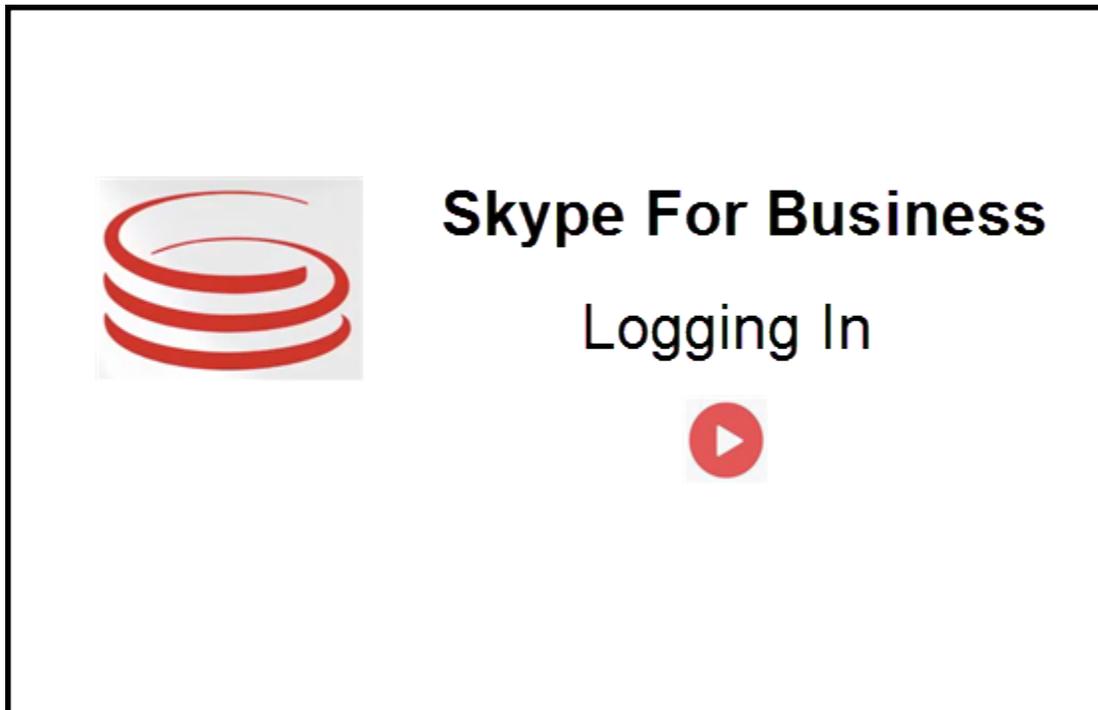
Wenn Sie sich das nächste Mal, wenn Sie sich bei Ihrem Desktop anmelden, automatisch bei Skype for Business anmelden möchten, wählen Sie **Kennwort speichern**.

Sie können jetzt Ihre Skype für Business-Anwesenheit auf dieser Registerkarte steuern.

## Warnung

Sie können den Anwesenheitsstatus, der Ihren Skype for Business-Kollegen angezeigt wird, zwar ändern, dieser ist jedoch nur informativ. Die Genesys-Software führt weiterhin ein Routing von Interaktionen an Sie durch, es sei denn, Sie ändern Ihren Status in der Hauptsymbolleiste des Workspace Desktop.

Diese Videos ansehen:





## Skype For Business

Changing your  
Presence

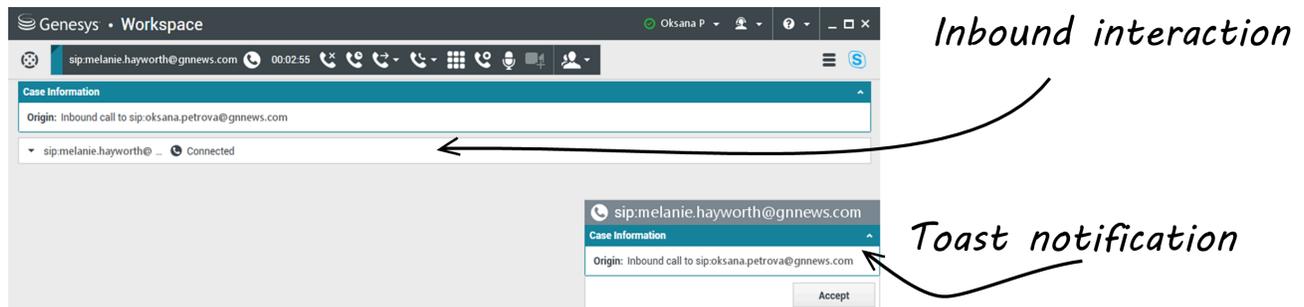


## Skype For Business

Using the Directory



## Annehmen oder Ablehnen von Interaktionen



Wird eine neue eingehende Skype for Business-Interaktion an Ihre Arbeitsstation gesendet, wird in der rechten unteren Ecke Ihres Desktops eine Popupbenachrichtigung angezeigt.

Sie können Folgendes tun:

- **Annehmen** – Interaktion im Workspace Desktop-Fenster öffnen.
- **Ablehnen** – Interaktion ablehnen. (Nur sichtbar, wenn die Interaktion über einen Routing-Punkt gesendet wird)

Wenn Sie die Popupbenachrichtigung ablehnen, läuft sie ab und die Interaktion wird nicht hergestellt.

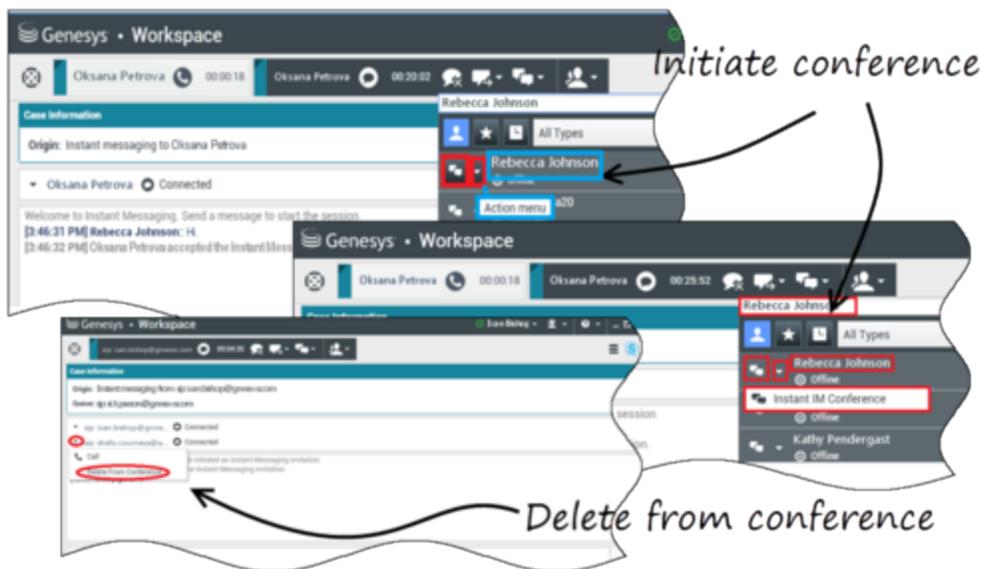
Wenn Sie die Popupbenachrichtigung annehmen, wird die Ansicht für eingehende Interaktionen geöffnet.

## IM-Interaktionen

Wenn Sie sich in einer Instant Message (IM) Interaktion befinden und zusätzliche Informationen benötigen, haben Sie die folgenden Optionen:

- **IM-Konferenz**: Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen IM-Interaktion hinzufügen.
- **IM-Weiterleitung**: Sie können eine IM-Interaktion an einen anderen Agenten übertragen.
- **IM-Rückfrage**: Sie können sich mit einem anderen Agenten besprechen.
- **Eskalation zu Sprache**: Sie können eine IM-Interaktion an eine Sprach-Interaktion eskalieren. Sobald Sie eine IM-Interaktion an eine Sprachinteraktion eskaliert haben, können Sie sie weiter an Video eskalieren, wenn der Kunde Video bereits aktiviert hat. Von einer IM-Interaktion kann nicht direkt an Video eskaliert werden.
- Sie können ein IM-Transkript speichern und wiederherstellen.

## IM-Konferenz



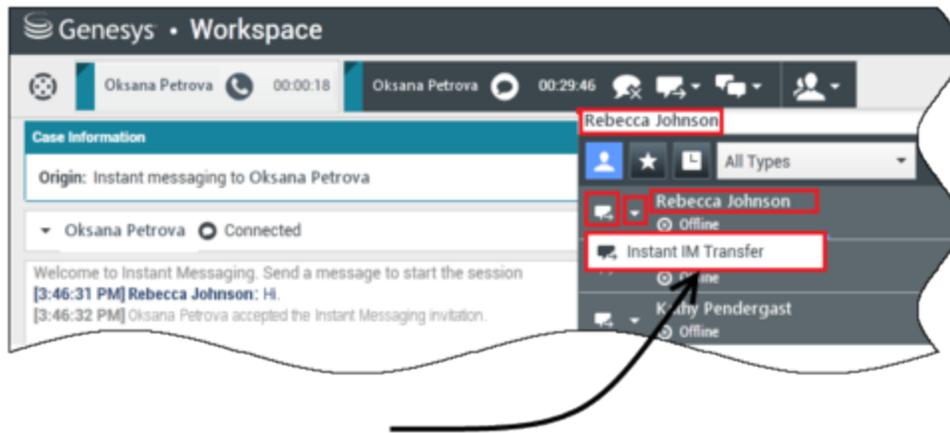
Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen IM-Interaktion hinzufügen. Wählen Sie **Sofortige IM-Konferenz** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Wenn Sie den Namen des Agenten in der Liste suchen, wählen Sie **Sofortige IM-Konferenz** oder das Symbol neben dem Namen des Agenten.

Der andere Agent erhält eine Pop-upbenachrichtigung. Der andere Agent kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen.

Nun können Sie mit allen Konferenzteilnehmern IM-Nachrichten austauschen.

Wenn Sie mit der IM-Konferenz fertig sind, können Sie sich entweder selbst oder den anderen Agenten aus dem IM entfernen.

## IM-Weiterleitung



*Initiate transfer*

Sie können eine vorhandene IM-Interaktion an ein anderes Ziel (Agent, Warteschlange, Routing-Punkt, usw.) übertragen. Wählen Sie **Sofortige IM-Weiterleitung** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Sie können den Namen des Agenten auch in der Liste aller Agenten suchen. Wählen Sie das Menü „Aktion“ oder das Symbol neben dem Namen des Agenten.

Der andere Agent erhält eine Pop-upbenachrichtigung und kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen.

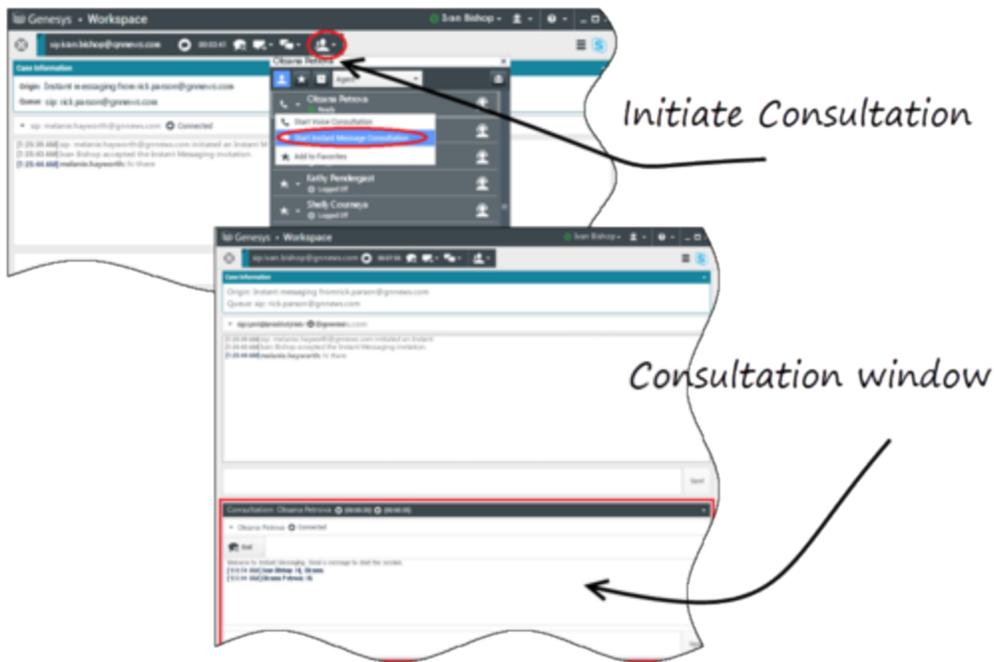
## IM-Rückfrage

[Link to video](#)

Sie können sich mit einem weiteren Agenten zu einer vorhandenen IM-Interaktion besprechen. Wählen Sie **Rückfrage starten**, geben Sie den Namen oder den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein und wählen Sie **Instant Message-Rückfrage starten** aus dem Menü „Aktion“.

Unter dem vorhandenen IM-Fenster wird ein Rückfrage-IM-Fenster geöffnet. Geben Sie Ihre IM-Nachricht in das Textfeld ein und drücken Sie **Senden**. Am ausgewählten Benutzerstandort wird eine Pop-upbenachrichtigung angezeigt. Die Rückfrage-IM ist bereitgestellt, wenn der Agent die Pop-upbenachrichtigung für Rückfragen-IM annimmt.

Sie können nun mit dem anderen Agenten Nachrichten austauschen, bevor Sie das Gespräch mit Ihrem Kunden fortsetzen.

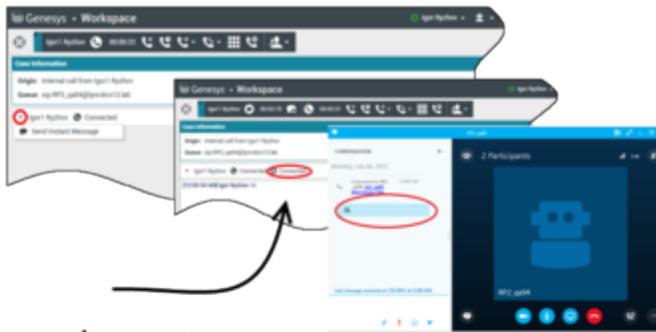
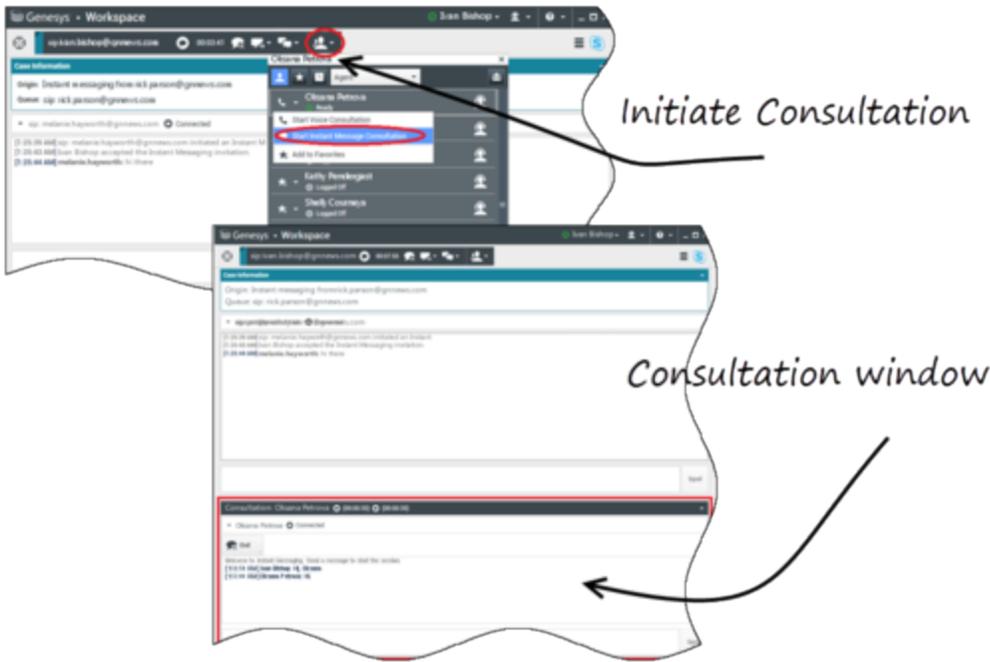


## Eskalation zu Sprache

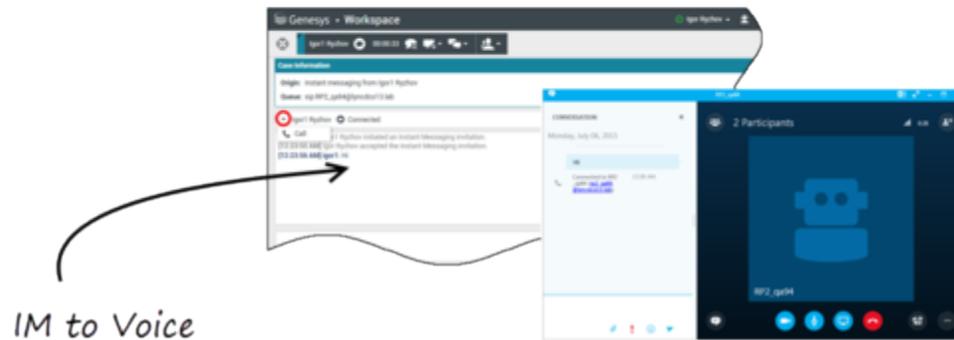
[Link to video](#)

Ihr Kunde muss das Gespräch möglicherweise von IM auf Sprache oder umgekehrt eskalieren. Der Kunde verwendet seinen Skype for Business-Client, um einen Sprachanruf oder eine IM-Interaktion an Sie zu initiieren. Standardmäßig wird der Spracheskalationsanruf automatisch beantwortet. Ein Agent kann den Anruf jedoch manuell beantworten, wenn die Option **interaction-workspace\lync.voice-escalation-auto-answer** auf falsch eingestellt ist.

Oder Sie müssen das Gespräch von IM auf Sprache oder umgekehrt eskalieren. Verwenden Sie Ihren Workspace-Desktop, um einen Sprachanruf oder eine IM-Interaktion an Ihren Kunden zu initiieren.



Voice to IM



IM to Voice

## Sprachinteraktionen

Wenn Sie sich in einer Sprachinteraktion befinden und zusätzliche Informationen benötigen, haben Sie die folgenden Optionen:

- **Sprachkonferenz:** Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen Sprachinteraktion hinzufügen.
- **Sprachweiterleitung:** Sie können eine Sprachinteraktion an einen anderen Agenten übertragen.
- **Sprachrückfrage:** Sie können eine Sprachinteraktion anhalten, während Sie sich mit einem anderen Agenten besprechen.
- **Eskalation zu Video:** Sie können eine Sprachinteraktion an eine Videointeraktion eskalieren, wenn der Kunde Video bereits aktiviert hat. Sie, als Agent, der den Anruf erhält, können einseitig keine Eskalation zu Video wählen. Nur der Ersteller des Anrufs kann auf Video eskalieren.

### Sprachkonferenz

Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen Sprachinteraktion hinzufügen. Wählen Sie **Sofortige Sprachkonferenz** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Wenn Sie den Namen des Agenten in der Liste suchen, wählen Sie **Sofortige Sprachkonferenz** oder das Symbol neben dem Namen des Agenten. Der andere Agent erhält eine Pop-upbenachrichtigung. Der andere Agent kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen. Sie, der Kunde und der andere Agent werden einer Dreiwegkonferenz zugeschaltet. Wenn Sie mit der Sprachkonferenz fertig sind, können Sie sich entweder selbst oder den anderen Agenten aus der Sprachkonferenz entfernen.

### Sprachweiterleitung

Sie können eine vorhandene Sprachinteraktion an ein anderes Ziel (Agent, Warteschlange, Routing-Punkt, usw.) übertragen. Wählen Sie **Sofortige Sprachweiterleitung** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Sie können den Namen des Agenten auch in der Liste aller Agenten suchen. Wählen Sie das Menü „Aktion“ oder das Symbol neben dem Namen des Agenten. Der andere Agent erhält eine Pop-upbenachrichtigung und kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen.

### Sprachrückfrage

Sie können sich mit einem weiteren Agenten zu einer vorhandenen Sprachinteraktion besprechen. Wählen Sie **Rückfrage starten**, geben Sie den Namen oder den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein und wählen Sie **Sprachrückfrage initialisieren** aus dem Menü „Aktion“. Die Sprachrückfrage ist bereitgestellt, wenn der Agent die Pop-upbenachrichtigung für die Sprachrückfrage annimmt. Ihr Hauptgespräch befindet sich in der Warteschleife. Wenn Sie sich in einem Videoanruf befinden, wenn Sie eine Sprachrückfrage anfordern, wird Ihr Video angehalten und die Schaltfläche „Video starten/stoppen“ ist während der Rückfrage nicht verfügbar.

Während einer Sprachrückfrage wird die Schaltfläche "Stummschalten" nicht im Sprachrückfragefenster angezeigt. Sie können jedoch die Schaltfläche "Stummschalten" aus der Hauptinteraktion verwenden, um das Gespräch stummzuschalten.

Sie können nun mit dem anderen Agenten sprechen, bevor Sie das Gespräch mit Ihrem Kunden

fortsetzen.

## Eskalation zu Video

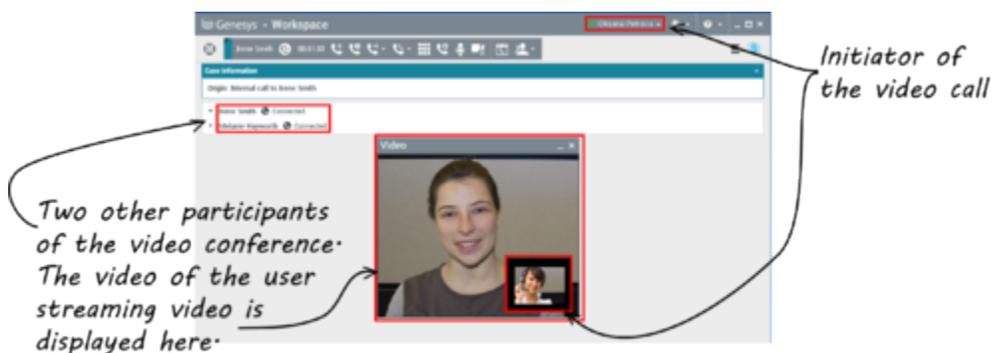
Ihr Kunde muss das Gespräch möglicherweise von Sprache auf Video eskalieren oder das Gespräch von Video auf Sprache deeskalieren. Der Kunde verwendet seinen Skype-Client, um einen Sprachanruf an Sie zu initiieren. Sie nehmen den Anruf an. Sobald Sie den Anruf angenommen haben, kann der Kunde den Sprachanruf auf Video eskalieren. Sie können Ihr eigenes Video zu einem vorhandenen Videoanruf hinzufügen, wenn der Kunde einen Videoanruf an den Agenten getätigt hat oder bereits Video zu einem bestehenden Anruf hinzugefügt wurde.

## Videointeraktionen

Wenn Sie sich in einem Videoanruf befinden und zusätzliche Informationen benötigen, haben Sie die folgenden Optionen:

- **Videokonferenz:** Sie können einen weiteren Agenten zu einem vorhandenen Videoanruf hinzufügen.
- **Videoweiterleitung:** Sie können einen Videoanruf an einen anderen Agenten übertragen.
- **Videorückfrage:** Sie können einen Videoanruf anhalten, während Sie mit einem anderen Agenten Rücksprache halten und erforderlichenfalls später aus dieser Sprachrückfrage übertragen oder eine Konferenz abhalten.

## Videokonferenz



Sie können einen weiteren Agenten zu einem vorhandenen Videoanruf hinzufügen. Wählen Sie **Sofortige Gesprächskonferenz** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Wenn Sie den Namen des Agenten in der Liste suchen, wählen Sie **Sofortige Gesprächskonferenz** aus oder klicken Sie auf das Symbol neben dem Namen des Agenten.

Der andere Agent erhält eine Pop-up-Benachrichtigung und kann die Gesprächseinladung entweder annehmen oder ablehnen. Nun können Sie mit allen Konferenzteilnehmern über Video sprechen, wenn die Einladung akzeptiert wurde. Alle Konferenzteilnehmer können das Video des Kunden sehen. Nur ein Agent kann dem Kunden ein Video zeigen. Andere Agenten sind nicht in der Lage, ihr Video anzuzeigen, außer der erste Agent stoppt sein Video. Wenn Sie mit der Videokonferenz fertig sind, können Sie sich entweder selbst oder den anderen Agenten aus der Videokonferenz entfernen.

## Videoweiterleitung

Sie können eine vorhandene Videointeraktion an ein anderes Ziel (Agent, Warteschlange, Routing-Punkt, usw.) übertragen. Wählen Sie **Sofortige Rufumleitung** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Sie können den Namen des Agenten auch in der Liste aller Agenten suchen. Wählen Sie das Menü „Aktion“ oder das Symbol neben dem Namen des Agenten. Der andere Agent erhält eine Popupbenachrichtigung und kann die Einladung entweder annehmen oder ablehnen.

## Videorückfrage

Während Sie einen Videoanruf tätigen, können Sie eine Rückfrage mit einem anderen Agenten anfordern.

Wählen Sie **Rückfrage starten**, geben Sie den Namen oder den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein und wählen Sie **Sprachrückfrage starten** aus dem Menü **Aktion**. Am ausgewählten Benutzerstandort wird eine Popupbenachrichtigung angezeigt. Beachten Sie, dass die Rückfrage nur Sprache umfasst; Videorückfragen sind nicht verfügbar.

Sie können nun mit dem anderen Agenten sprechen, bevor Sie den Videoanruf fortsetzen.

Beachten Sie, dass das Video vorübergehend nicht verfügbar ist, während Sie sich mit dem anderen Agenten beraten, auch wenn der Videoanruf gehalten wird oder verbunden ist. Sie können mit dem Streaming fortfahren, nachdem Sie die Rückfrage beendet haben. Drücken Sie dazu auf die Schaltfläche **Video starten**.