



yuutel

Quick Guide

zur Nutzung der wichtigsten Funktionen
von **yu Phone** Callcenter Softphone (Windows)

yuutel.at

yuu Phone Callcenter Softphone

yuu Phone Callcenter Softphone ist eine Erweiterung von **yuu Phone** Desktop und bietet Callcenter-Funktionen für die speziellen Anforderungen von Vermittlungsmitarbeiter/innen und Callcenter-Mitarbeiter/innen.

Mit dem **yuu Phone** Callcenter Softphone telefonieren Sie ganz flexibel direkt vom PC oder Laptop (mit Headset) - im Büro oder zu Hause.

Das **yuu Phone** Callcenter Softphone ist in einer Variante für Windows und für MAC erhältlich und bietet eine Vielzahl an Funktionen. Dieser „Quick Guide“ ist eine Kurzversion des **umfangreichen Handbuchs** zur Bedienung des **yuu Phone** Callcenter Softphones.

Damit Sie sich mit den wesentlichen Telefonie-Basisfunktionen vertraut machen können, lesen Sie bitte davor den **Quick Guide yuu Phone Desktop (für Windows)**.

Der Inhalt im Überblick

1. ERWEITERTE FUNKTIONALITÄTEN GEGENÜBER YUU PHONE DESKTOP
2. PRÄSENZ- UND RUFMODUS
3. STATUS DES CALLCENTER-AGENTEN
4. STATUS DES CALLCENTER-SUPERVISORS
5. PERSÖNLICHE CALLCENTER STATISTIK
6. DIE ANRUFANZEIGE
7. RUFE AUS EINER WARTESCHLANGE DIREKT ANNEHMEN
8. CALLCENTER FAVORITEN- UND GRUPPENLISTEN
9. LOGFILE GENERIEREN UND SENDEN



1. ERWEITERTE FUNKTIONALITÄTEN GEGENÜBER YUU PHONE DESKTOP

Generelle Funktionen (z.B. Vermittlung)

- Die Lizenz umfasst den Betrieb sowohl im CTI-Modus als auch im VoIP-Modus.
- Anzeige von wartenden Anrufen in einer ACD-Queue (z.B. Kopfnummer)
- Anzeige der verschiedenen Warteschlangen in den ACD-Gruppen (Supervisor); bzw. Anzeige aller Warteschlangen denen der Agent/in vom Supervisor zugeordnet wurde (Agent)
- Ein- und ausloggen aus den einzelnen ACD Queue bzw. Ringrufgruppen per Mausklick möglich
- Genaue Anzeige aller gehaltenen Anrufe
- Genaue Anzeige aller weitergeleiteten Anrufe
- Erweiterte Kontaktgruppen
- Wartende Anrufe können aus allen sichtbaren ACD-Queues manuell herangeholt werden ("Call picking")

Callcenter Funktionen

- Anzeige von wartenden Anrufen, beantworteten Anrufen in Prozent und durchschnittliche Gesprächsdauer direkt im Client, je Call-center-Queue.
- Vordefinierte Status für Callcenter-Mitarbeiter/innen wie z.B. "Nachbearbeitung", "Pause", "Angemeldet", "Abgemeldet"
- Anzeige von bis zu 5 weiteren Pausenstatus, die im **yuu Line** Manager frei definiert werden können. z.B. "Kuvertieren", "Postbearbeitung", etc.
- Alle Status sind in den Callcenter-Reports ersichtlich bzw. auswertbar.
- Anzeige der verschiedenen Warteschlangen in allen Callcenter-Gruppen, in denen der Agent/in eingeloggt ist.
- Ein- und ausloggen aus den einzelnen Callcenter-Gruppen bzw. Ringruf-Gruppen per Mausklick möglich.
- Wartende Anrufe können aus allen sichtbaren Queues manuell herangeholt werden ("Call picking")

2. PRÄSENZSTATUS VERSUS- UND CALLCENTER-RUFMODUS

Der **Präsenzstatus¹** gibt abteilungsübergreifend Auskunft über Ihren Anwesenheitsstatus im Unternehmen. Dort geben Sie bekannt, ob Sie im Office anwesend sind, von zu Hause aus arbeiten oder außer Haus sind.

Der **Callcenter-Rufmodus²** gibt den Anmeldestatus in Ihrer/n Callcenter-Gruppe(n) wider. Sie bekommen nur dann Anrufe zugestellt, wenn Ihr Status „Grün“, also „angemeldet“, ist.

Beispiel:

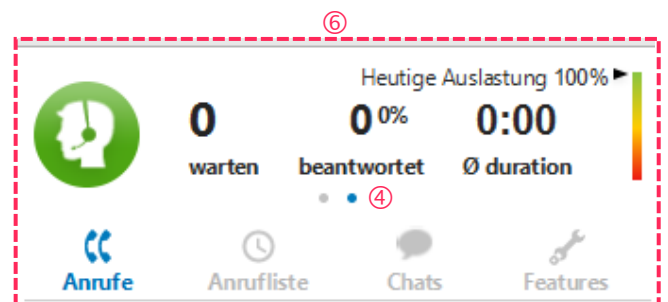
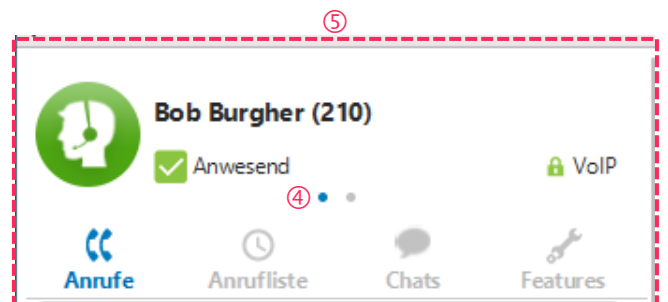
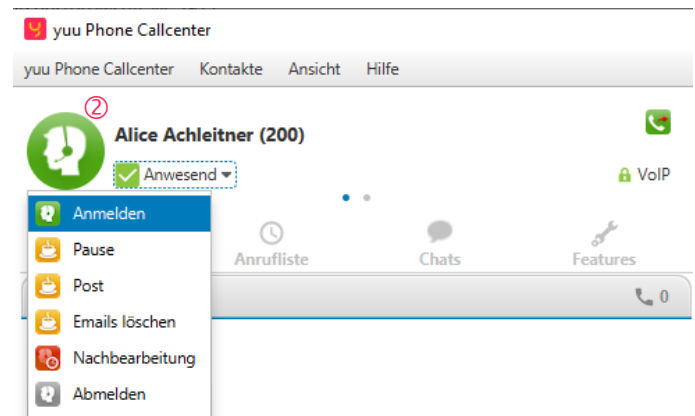
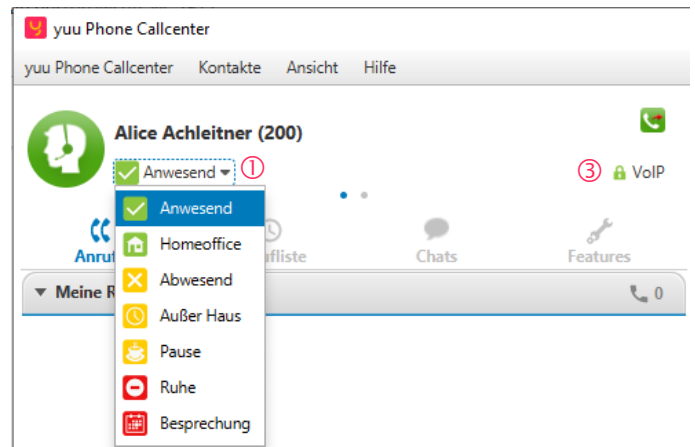
Ihr Präsenzstatus ist auf „Abwesend“ gestellt, Ihr Callcenter-Rufmodus auf „angemeldet“. **Sie bekommen Anrufe zugestellt.**

Sie haben beim Präsenzstatus „Anwesend“ ausgewählt, beim Callcenter-Rufmodus jedoch „Abmelden“. **Sie bekommen KEINE Anrufe zugestellt.**

Wenn der Client korrekt am Telefonsystem registriert ist, erscheint rechts oben der **Modus VoIP³**. Sollte dies nicht der Fall sein, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Das Präsenz- und Rufmodus-Fenster enthält zwei Ansichten, die Sie über zwei kleine Punkte⁴ auswählen können.

Klicken Sie auf den ersten Punkt, um die bekannte **yuu Phone Callcenter Softphone Status-Ansicht⁵** zu sehen, und auf den zweiten Punkt für die **Callcenter Status-Ansicht⁶**.



3. STATUS DES CALLCENTER-AGENTEN

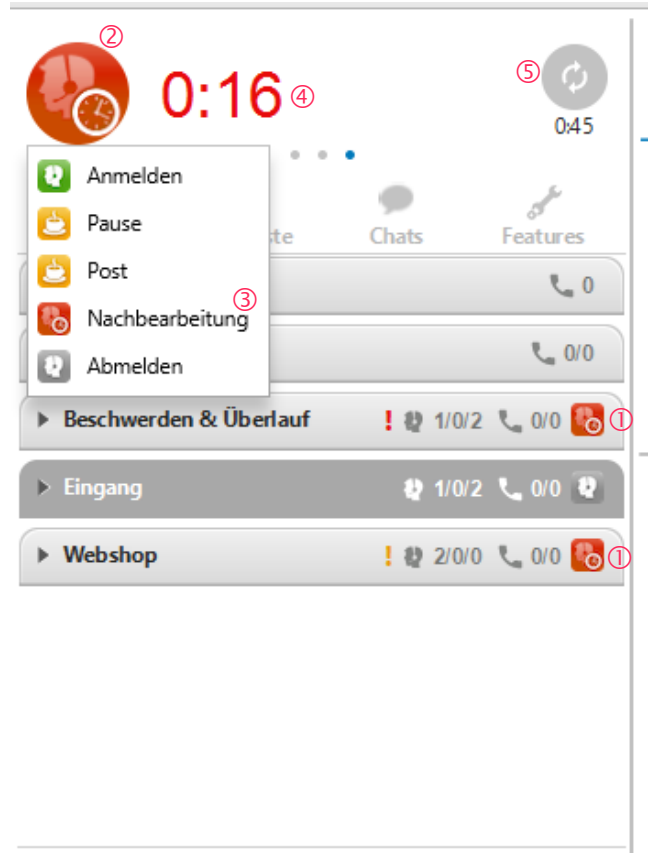
Ihr Anmeldestatus wird durch ein **Callcenter-Symbol¹** angezeigt. Ihr Status kann vom Server gesetzt werden, oder manuell, indem Sie auf das gewünschte Symbol klicken. Sie können sich in einzelnen Warteschlangen ein- und ausloggen, indem Sie auf das Symbol¹ in der entsprechenden Liste klicken. Wenn Sie sich von allen Callcenter-Gruppen abmelden wollen, weil Sie bspw. in Mittagspause gehen, dann melden Sie sich mittels **Callcenter-Rufmodus²** ab, indem Sie Pause auswählen. Nach Beendigung der Mittagspause melden Sie sich wieder an, indem Sie Ihren Status auf „Anmelden“ („grüner Kopf“) stellen.

Nur wenn Sie in einer Callcenter-Gruppe angemeldet sind, werden Ihnen Callcenter Rufe zugestellt.

Oft wird nach einem Ruf eine Nachbearbeitung des Vorgangs nötig sein. Dazu wird Ihnen unmittelbar im Anschluss an das Gespräch eine vordefinierte Zeit gegeben. Ihr Status wechselt automatisch zu **Nachbearbeitung³** und eine **Uhr zählt⁴** die verbleibende Zeit herunter. Ist die Zeit auf Null, wechselt Ihr Status automatisch zu **Angemeldet** und Ihnen können wieder Rufe zugeteilt werden.

Sollten Sie während der vordefinierten Nachbearbeitungszeit bemerken, dass Sie länger benötigen, können Sie durch Klicken auf den **Button⁵** die Nachbearbeitungszeit um den voreingestellten Wert erhöhen. In unserem Beispiel sind es 45 Sekunden. Mit jedem Klick erhöht sich die Zeit um weitere 45 Sekunden.

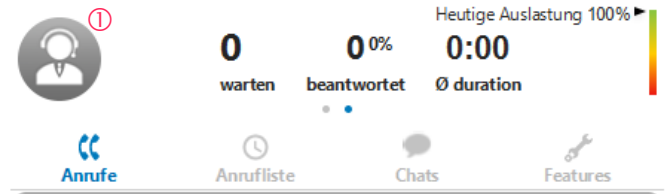
Wenn Sie Ihren Status selbst auf Nachbearbeitung gesetzt haben, zählt die Uhr hoch. Da Sie während dieser Zeit für weitere Rufe nicht zur Verfügung stehen, müssen Sie sich manuell wieder anmelden, wenn Sie mit der Nachbearbeitung fertig sind.



4. STATUS DES CALLCENTER-SUPERVISORS

Sind Sie im Callcenter ausschließlich **Supervisor**, sieht Ihr **Status-Symbol** wie **hier¹** abgebildet aus.

Als Supervisor können Sie Rufe verwalten, sich aber beim Callcenter oder einzelnen Warteschlangen nicht ein- und ausloggen. Das dürfen nur Agents oder Mitarbeiter, die beide Funktionen - Agent und Supervisor - ausüben.



5. PERSÖNLICHE CALLCENTER STATISTIK

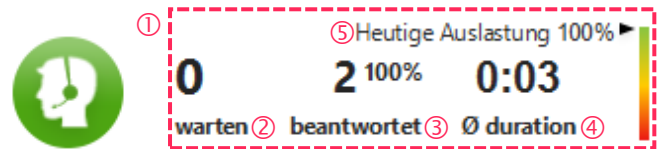
Statistiken¹ über Ihre Callcenter-Tätigkeiten werden rechts von Ihrer Callcenter-Statusanzeige angegeben. Die Statistiken beziehen sich auf den aktuellen Tag, ab 00:00 Uhr Morgens.

warten² - gibt die Anzahl der Rufe in der Warteschlange an, einschließlich VIP-Rufe, die in rot angezeigt werden.

beantwortet³ - bedeutet Anzahl und Prozent der ankommenden Rufe, die von Ihnen beantwortet wurden.

Ø duration⁴ - ist die durchschnittliche Dauer pro Anruf (in- oder outbound), einschließlich Nachbearbeitungszeit.

Heutige Auslastung⁵ - stellt den Anteil jener Anmeldezeit dar, die Sie mit der Rufbehandlung, d.h. Sprach- also auch Nachbearbeitungszeit, verbracht haben.



6. DIE ANRUFANZEIGE

Zusätzlich zu den auf Ihrer eigenen Nummer ankommenden Calls, enthält diese Registerkarte auch Rufe an alle Warteschlangen des Callcenters. Die Anrufe werden unter **Alle Rufe**¹ zusammengefasst als auch separat für jede Warteschlange angezeigt.

Klicken Sie auf den Namen einer Warteschlange, um die Liste der wartenden Rufe dieser Warteschlange zu sehen. Sie sehen Rufnummern und ggf. die Namen der Anrufer, wenn diese sich in Ihrer Kontaktliste befinden.

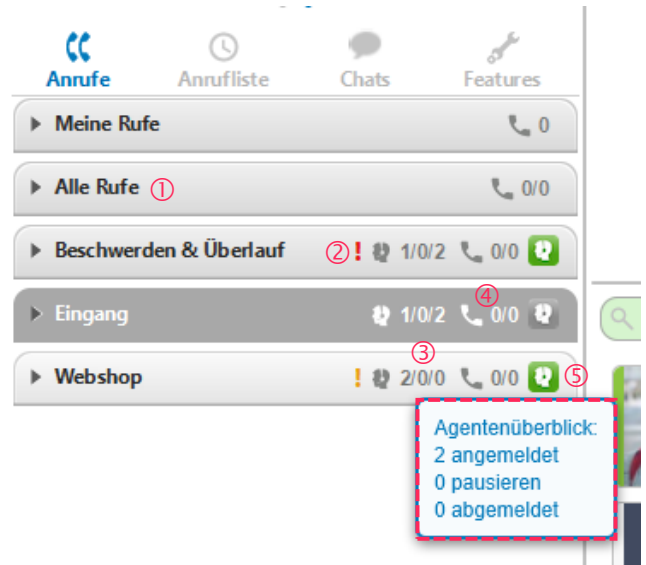
Die Titelleiste für die Warteschlange enthält **Symbole** mit folgenden Informationen:

Ausrufezeichen² - zeigt an, ob es genügend angemeldete Agenten gibt, um die Rufe zu behandeln (**orange** - niedrig; **rot** - kritisch). Falls nicht, könnten Sie z.B. eine geplante Pause verschieben, bis mehr Agenten verfügbar sind.

Agentensymbol gefolgt von Zahlen³ - ist die Anzahl der Agents die angemeldet (1. Position), in der Pause (2. Position) oder abgemeldet (3. Position) sind.

Telefonsymbol gefolgt von Zahlen⁴ - zeigt die Anzahl der wartenden Rufe (1. Position) bzw. der wartenden VIP-Rufe (2. Position) .

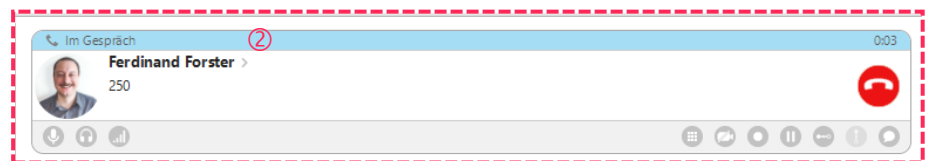
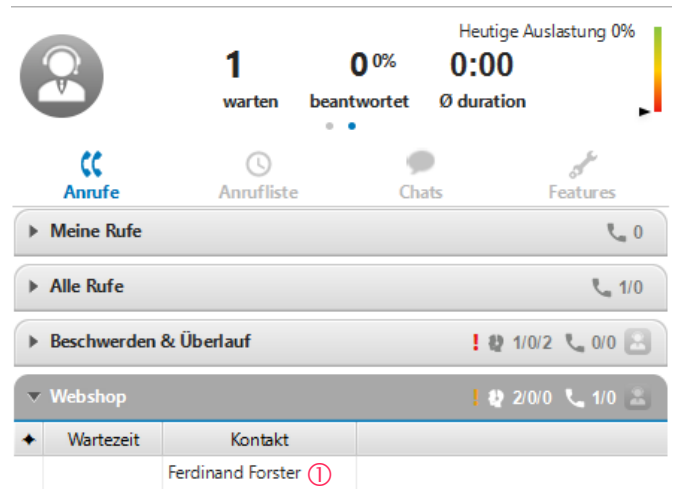
Loginsymbol⁵ - gibt Ihren Anmeldestatus bei dieser Warteschlange an



7. RUFE AUS EINER WARTESCHLANGE DIREKT ANNEHMEN

Sind Sie als Agent eingeloggt, werden Rufe aus der Warteschlange automatisch - in der vom Supervisor vordefinierten Weise - an Sie zugestellt.

Haben Sie die notwendige Berechtigung oder sind Sie Supervisor, dürfen Sie auch nach Bedarf Rufe direkt aus der Warteschlange annehmen. Dazu müssen Sie nur auf den **Eintrag in der Liste für die Warteschlange¹** klicken und **Übernehmen** wählen. Daraufhin erscheint der Ruf unter **Im Gespräch²** rechts im Fenster.



8. CALLCENTER FAVORITEN- UND GRUPPENLISTEN

Im **yu Phone** Manager können **Kontaktlisten** erstellt werden und es können im Callcenter-Telefonbuch eingetragene Kontakte als Favoriten gekennzeichnet werden. Diese sind als **Registerkarten**¹ ersichtlich.

Werden die **Kontaktlisten von einem Supervisor (z.B. Callcenter, Spezialkunde)** erstellt, können Agents diese einsehen aber nicht bearbeiten. Sind Sie als Agent eingeloggt, können Sie **eigene Listen (z.B. Gruppe Graz)** anlegen, die Sie dann auch individuell bearbeiten können.

Favoriten, die vom Supervisor definiert wurden, finden Sie in der Registerkarte **System-Favoriten**². Ihre eigenen Favoriten sind unter **Persönliche Favoriten**³ zusammengefasst.

Nachname ▲	Vorname	Unternehmen	Position	Durchwahl	Arbeit	Arbeit 2	M
Achleitner	Alice	Demo GmbH	Leiter	200	+4312675101200		+4366485
Burgher	Bob	Demo GmbH	Stv. Leitung	210	+4312675101210		+4367766
Caizer	Cornelia	Demo GmbH	Call Center Expert	220	+4312675101220		
Degner	Donald	Demo GmbH	Call Center Expert	230	+4312675101230		
Eigner	Emilia	Demo GmbH	Call Center Expert	240	+4312675101240		
FAX				401	+4312675101401		
Forster	Ferdinand	Demo GmbH	Call Center Expert	250	+4312675101250		+4366456
Office	Mobile			215	+4312675101215		+4366417
test				345	+4312675101345		

Im **Reiter Kontakte**⁴ finden Sie jegliche Kontakte: die im Systemadressbuch der **yu Phone** vom Administrator angelegt wurden, die im Callcenter-Adressbuch und in Ihrem Outlook-Account eingetragen sind, sowie jene, die Sie im **yu Phone** Adressbuch hinzugefügt oder von einer CSV-Datei importiert haben. Mit den Symbolen am unteren Rand des Fensters können Sie sich eine Auswahl der Einträge anzeigen zu lassen sowie zwischen verschiedenen Kontaktgruppen bzw. -quellen umschalten.

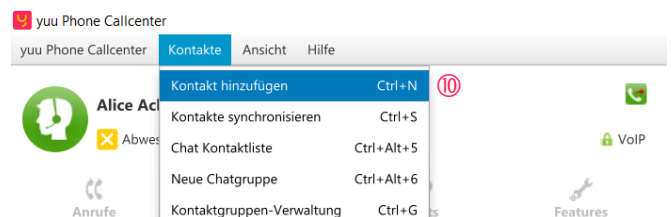
Callcenter-Kontakte⁵: Alle Kontakte, die der Supervisor im Adressbuch des Callcenters angelegt hat.

Unternehmenskontakte⁶: Alle Einträge, die vom Administrator im Adressbuch der **yu Phone** angelegt wurden und abteilungsübergreifend verfügbar sind.

Private Kontakte⁷: Jene Kontakte, die Sie **manuell im yu Phone-Telefonbuch angelegt haben**¹⁰ plus Ihre privaten Outlook-Kontakte, sofern Sie die Synchronisation mit Microsoft-Outlook aktiviert haben. Sie finden Sie Option unter Einstellungen/Allgemein/Kontakte.

Lokales Adressbuch⁸: Ihre privaten Outlook-Kontakte.

Kontakte aus CSV-Datei⁹: Von einer CSV-Datei importierte Kontakte.

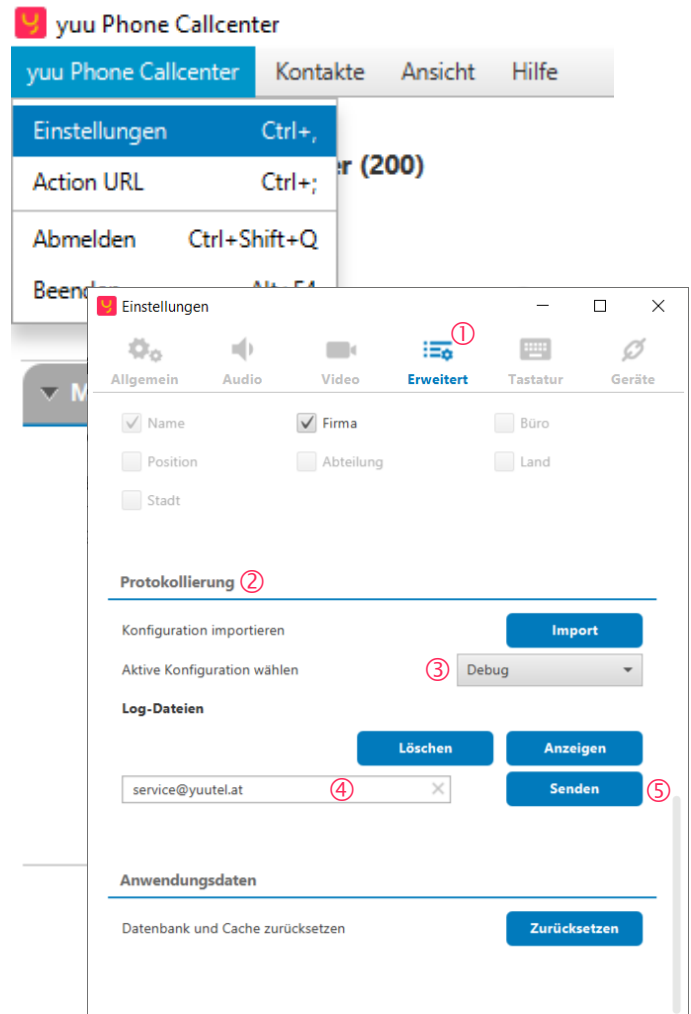


9. LOGFILE GENERIEREN UND SENDEN

Wenn mal etwas nicht so funktioniert, wie es soll und Sie aufgefordert werden, ein Logfile des Client zu senden, gehen Sie wie bitte folgt vor:

Gehen Sie im Reiter **yuu Phone Desktop** auf **Einstellungen** und dort zum Menüpunkt **Erweitert**¹. Wählen Sie unter **Protokollierung**² im Dropdown-Menü **Debug**³ aus und tragen unsere **E-Mail-Adresse** **service@yuutel.at**⁴ ein. Schließen Sie das Fenster, **OHNE vorher auf senden zu klicken!**

Wenn das Problem wieder auftritt, gehen Sie zurück zu **Einstellungen/Erweitert/Protokollierung** (siehe oben) und drücken dann auf den **Senden-Button**⁵.



Übermitteln Sie bitte das Client-Log möglichst zeitnahe (innerhalb weniger Minuten) nach Auftreten des Fehlers.

Beschreiben Sie nachdem Sie auf **Senden**¹ geklickt haben im **Freitextfeld**² den Fehler, um die Suche zu erleichtern: Was war Ihre Erwartung? Was wollten Sie im Client tun? Was geschah wirklich?

Tipp:

Sollten Sie nicht sicher sein, ob das Client-Log den Fehlerzeitpunkt beinhaltet, lassen Sie sich den Ordner mit den Log Files mittels gleichnamigem Button zuerst **anzeigen**³.

Sollten mehrere Dateien vorhanden sein, öffnen Sie die Textdatei mit Titel **application**⁴. Liegt dort der erste Uhrzeitstempel (1. Zeile) vor Ihrem Fehler und jener in der letzten Zeile nach Ihrem Fehler? Dann handelt es sich um das richtige Client-Log.

Klicken Sie auf **Fortfahren**⁵, um den Übermittlung abzuschließen.

Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
④ application	19.10.2021 13:19	Textdokument	4.845 KB
application.log	19.10.2021 09:38	1-Datei	10.241 KB
application.log	19.10.2021 10:30	2-Datei	10.242 KB
application.log	19.10.2021 11:11	3-Datei	10.241 KB
application.log	19.10.2021 11:20	4-Datei	10.241 KB
application.log.5	19.10.2021 13:00	5-Datei	10.245 KB
application.log	19.10.2021 13:13	6-Datei	10.241 KB
application.log	19.10.2021 13:14	7-Datei	10.241 KB
logs	13.10.2021 06:55	WinRAR-ZIP-Archiv	72.621 KB
logs.zip	13.10.2021 06:55	WinRAR-Archiv	2.440 KB

TELEFONIE FÜR UNTERNEHMEN



yuutel GmbH

Leonard-Bernstein-Straße 10
1220 Wien – Österreich
service@yuutel.at

D- A-CH: 0800 240 40 10
international: +43 1 241 51 30