

webconsult - Agent

Dieses Handbuch begleitet Sie, die **Agenten**, Schritt für Schritt durch die Nutzung von webconsult – von der Anmeldung und Terminverwaltung bis hin zu praktischen Tipps für eine effiziente Videoberatung im Arbeitsalltag.


































- [Terminübersicht](#)
- [Mein Profil](#)
- [Bedienung Videoendgeräte](#)

Terminübersicht

In der **Terminübersicht** sehen Agenten alle Termine, die Bestandteil eines von ihnen abonnierten Kalenders sind. Diese Ansicht dient der zentralen Verwaltung und Bearbeitung von Terminen – sowohl zur Information als auch zur Zuweisung.


Termine



Datum/Uhrzeit ↑↓	Kalender ↑↓	Status ↑↓	Kunde ↑↓	Thema ↑↓	Verantwortlich ↑↓ 	Ort/Endgerät ↑↓	
10.06.2025 / 17:40 - 18.00	Besprechungstermin	zugeordnet	Hoffmann, Clara	Kontakt	Smith, John	-	  
10.06.2025 / 12:00 - 12.20	Besprechungstermin	zugeordnet	Weber, Niklas	Sonstiges	Smith, John	-	  
11.06.2025 / 18:40 - 19.00	Videoberatung - Name	zugeordnet	Müller, Mara	Sonstiges	Smith, John	-	  
09.06.2025 / 10:00 - 10.20	Videoberatung - Name	zugeordnet	Weber, Ben	Sonstiges	Smith, John	-	  
11.06.2025 / 12:40 - 13.00	Besprechungstermin	zugeordnet	Bauer, Niklas	Sonstiges	Smith, John	-	  
13.06.2025 / 17:20 - 17.40	Besprechungstermin	zugeordnet	Schäfer, Niklas	Sonstiges	Smith, John	-	  
09.06.2025 / 19:00 - 19.20	Besprechungstermin	zugeordnet	Müller, Greta	Sonstiges	Smith, John	-	  
10.06.2025 / 10:40 - 11.00	Besprechungstermin	zugeordnet	Schulz, Niklas	Sonstiges	Smith, John	-	  
13.06.2025 / 13:40 - 14.00	Videoberatung - Name	zugeordnet	Weber, Niklas	Kontakt	Smith, John	-	  
13.06.2025 / 16:20 - 16.40	Besprechungstermin	zugeordnet	Meyer, Olaf	Kontakt	Smith, John	-	  
12.06.2025 / 17:40 - 18.00	Videoberatung - Name	zugeordnet	Schäfer, Niklas	Sonstiges	Smith, John	-	  

Termine anzeigen

Die Tabelle listet alle relevanten Termine auf und enthält folgende Spalten:

- **Datum/Uhrzeit:** Geplanter Zeitraum des Termins
- **Kalender:** Zugehöriger Buchungskalender
- **Status:** Aktueller Status des Termins (z. B. *neu*, *ausstehend*, *zugeordnet*)
- **Kunde:** Name des/der Kund*in
- **Thema:** Buchungskategorie (z. B. „Beratung“, „Sonstiges“)
- **Verantwortlich:** Zugeordnete Berater*in
 - Über folgendes Symbol  kann nach einem bestimmten Verantwortlichen gefiltert werden

- **Ort/Endgerät:** Gerät (bei Videoberatung) oder Ort (bei Vor-Ort-Termin)

Wählen Sie Endgerät ▾


CiscoWebex DX80, Köln

Cisco Webex Desk, Stolberg

keine

Die Spalten lassen sich durch Klick auf die jeweilige Überschrift sortieren.


Termin bearbeiten

Über das **Bleistift-Symbol**  in der Zeile eines Termins können Sie diesen bearbeiten:

- **Verantwortlich:** Tragen Sie sich selbst oder einen anderen Agenten als verantwortliche Person ein.
 - *andere Berater*innen zuweisen - als Disponent*In möglich*
- **Ort/Endgerät:** Wählen Sie je nach Terminart entweder ein Endgerät (Videoberatung) oder einen Ort (Vor-Ort-Termin) aus.
 - *bei einer **Concurrent-Lizenz** ein verfügbares Endgerät auswählen*
 - *bei einem **Vor-Ort-Termin** den Ort (Filiale) auswählen, der zuvor im Bereich Filialen angelegt wurde*

Diese Funktionen stehen je nach Lizenzmodell und Benutzerrolle zur Verfügung.

Termininformationen aufrufen

Ein Klick auf das **Pfeil-Symbol**  auf der rechten Seite einer Zeile klappt den Termin aus. Dort sehen Sie zusätzliche Informationen wie:

- Erstellungs- und Änderungszeitpunkt
- E-Mail-Adresse des Kunden
- Interne Notizfeld


Interne Notiz

Notes...


Sie können hier eine **interne Notiz zum Termin hinterlegen** – entweder für sich selbst oder für

Kolleginnen zur späteren Bearbeitung. Notizen sind nur intern sichtbar und werden nicht an Kundinnen übermittelt.

Termin absagen

Über das **Drei-Punkte-Menü**  am rechten Rand können Sie den Termin **absagen**. Nach Auswahl dieser Option erfolgt eine Sicherheitsabfrage, bevor die Buchung storniert wird.

Ansicht aktualisieren

Mit einem Klick auf das **Pfeil-Symbol**  oben rechts wird die Tabelle der Kalender neu geladen.

Mein Profil

Diese Seite beschreibt die Funktion „**Mein Profil**“, die jedem Agenten zur Verfügung steht. Sie erreichen diese Ansicht über das Männchen-Symbol oben rechts in der Navigationsleiste. Hier können persönliche Daten eingesehen und angepasst werden.

Name Eingeben Sie den Namen des Benutzers	E-mail Eingeben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers.
<input type="text" value="John"/> <input type="text" value="Smith"/>	<input type="text" value="john.smith@democorp.eu"/>
Abonnierte Kalender Wählen Sie alle Kalender, dessen Termine der Benutzer sehen soll, aus.	
<input type="text"/>	
<input type="button" value="Password ändern"/>	
<input type="button" value="Abbrechen"/>	<input type="button" value="Erstellen"/>

Name

Geben Sie hier Ihren **Vor- und Nachnamen** ein. Diese Information dient zur Identifikation im System.

E-Mail

Hinterlegen Sie Ihre **E-Mail-Adresse**, über die Systembenachrichtigungen und ggf. Terminbestätigungen versendet werden.

Abonnierte Kalender

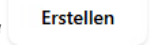
Wählen Sie alle Kalender aus, **deren gebuchte Termine der Benutzer sehen und sich selbst zuweisen kann**.

Password ändern

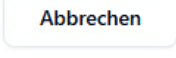
Über die Schaltfläche „**Password ändern**“ können Sie Ihr Zugangspasswort eigenständig aktualisieren. Nach Klick auf den Button öffnet sich ein entsprechender Dialog zur Eingabe des neuen Passwords.

Password ändern

Profil speichern

Durch Klicken auf „**Erstellen**“  werden Ihre Angaben gespeichert. Die Schaltfläche übernimmt in diesem Kontext die Funktion eines „**Speichern**“-Buttons.

Vorgang abbrechen

Mit einem Klick auf „**Abbrechen**“  kehren Sie zur vorherigen Ansicht zurück, ohne Änderungen zu übernehmen.

Bedienung Videoendgeräte

Auf dieser Seite wird die **Bedienung von Videoendgeräten** wie der Cisco DX80 im Zusammenspiel mit webconsult erklärt. Im Fokus stehen Funktionen wie „**One Button To Push**“, die **Meeting-Steuerung** sowie die grundlegende Nutzung während einer Videoberatung

One Button To Push

Meeting Controls