



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 beginne ich eine Chat-Rückfrage mit jemandem in meinem Unternehmen?

Wie beginne ich eine Chat-Rückfrage mit jemandem in meinem Unternehmen?

Die Chat-Rückfrage-Funktion ermöglicht Ihnen, sich mit einem internen Ziel über die aktuelle **Chat-Interaktion** zu beraten, ohne eine Konferenz mit dem internen Ziel zu initiieren.

Übersicht

Starten einer Chat-Rückfrage

So laden Sie einen anderen Teilnehmer ein, sich mit Ihnen über Ihre Chat-Sitzung zu beraten:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Rückfragen** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Rückfrageziel aus. Wenn Sie mit einer Agentengruppe oder einem Agent mit einer bestimmten Fertigkeit Rücksprache halten möchten, wählen Sie den Namen der Fertigkeit oder der Gruppe aus. Ein verfügbarer Agent mit der betreffenden Fertigkeit oder aus der betreffenden Gruppe oder Interaktionswarteschlange wird über Ihre Rückfrageanfrage informiert.
3. Wählen Sie **Chat-Rückfrage starten** im Menü **Aktion** aus.
Eine Einladung wird an das Ziel gesendet.
Wenn das Ziel die Einladung annimmt, wird eine neue Chat-Interaktion mit dem Ziel Ihrem Fenster „Chat-Interaktion“ unterhalb der ersten Interaktion hinzugefügt.
Wenn das Ziel die Einladung ablehnt, wird eine **Systemmeldung** oberhalb des Fensters „Chat-Interaktion“ angezeigt, mit dem Sie informiert werden, dass die Konferenzeinladung abgelehnt wurde.
Wenn das Ziel die Einladung ignoriert, wird eine Systemnachricht oben im Fenster „Chat-Interaktion“ angezeigt, um Sie zu informieren, dass die Konferenzeinladung abgelehnt worden ist.
4. Entweder Sie oder Ihr Ziel können die Chat-Rückfrage beenden. Durch das Beenden der Chat-Rückfrage wird Ihre Chat-Interaktion mit Ihrem Kontakt nicht beendet.

Verwenden Sie die neue Chat-Interaktion, um Chat-Nachrichten an Ihr Ziel zu senden, ohne dass Ihr Kontakt sieht, was Sie eingeben oder was Ihr Ziel antwortet.

Das Ziel sieht das Chat-Transkript zwischen Ihnen und Ihrem Kontakt.

Wenn Sie auf **Beend.** () klicken, um die Sitzung mit Ihrem Kontakt zu beenden, wird die Sitzung mit Ihrem Rückfrageziel ebenfalls beendet.

Sowohl Sie als auch Ihr Ziel müssen auf **Als „Fertig“ kennz** () klicken, um die Interaktion zu schließen.

Wie beginne ich eine Chat-Rückfrage mit jemandem in meinem Unternehmen?

Wichtig

Wenn Sie eine ausstehende Antwort haben und das Fenster „Chat-Interaktion“ nicht das aktive Fenster ist, beginnt es, in der Windows-Taskleiste zu blinken, unabhängig vom Zustand, der durch die Antworterinnerungsanzeige angegeben wird.

Sie können auch einen **Sprachanruf** mit einem anderen Agenten starten, um sich über die Chat-Sitzung zu beraten.

Konferenz

Konferenz mit dem Rückfrageziel

Sie können Ihre aktive Chat-Interaktion als Konferenz mit Ihrem Rückfrageziel fortsetzen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sofortige Chatkonferenz** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Aktive Rückfragen** das aktive Rückfrageziel als Ihr Konferenzziel aus.
3. Wählen Sie im Menü **Aktion** die Option **Sofortige Chatkonferenz** aus.

Das Rückfrageziel wird zu Ihrer Chat-Interaktion hinzugefügt. Das Fenster „Chat-Interaktion“ zeigt das komplette Transkript der Chat-Sitzung zwischen Ihnen und dem Kontakt an.

Alle gesendeten Nachrichten können von Ihnen, Ihrem Kontakt und dem Rückfrageziel eingesehen werden.

Wenn das Konferenzziel Ihre Anfrage nicht annimmt, wird die Konferenzanfrage fallengelassen.

Während der Chat-Konferenz können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Im Menü **Aktion** neben dem Namen des verbundenen Teilnehmers können Sie die Option **Aus Konferenz löschen** wählen, um den Teilnehmer aus der Konferenz zu entfernen.
- Klicken Sie auf **Beenden** () , um die Sitzung mit Ihrem Kontakt zu beenden. Die Sitzung zwischen Ihrem Rückfrageziel und dem Kontakt wird fortgesetzt.

Weiterleiten

Wie beginne ich eine Chat-Rückfrage mit jemandem in meinem Unternehmen?

Weiterleiten an Rückfrageziel

Sie können Ihre aktive Chat-Interaktion an Ihr Rückfrageziel weiterleiten.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sofortige Chatweiterleitung** () . Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Aktive Rückfragen** das aktive Rückfrageziel als Ihr Weiterleitungsziel aus.
3. Wählen Sie im Menü **Aktion** die Option **Sofortige Chatweiterleitung** aus.

Der Kontakt wird mit dem Weiterleitungsziel verbunden, und das Fenster „Chat-Interaktion“ auf Ihrem Desktop wird geschlossen.