



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

Workspace Web Edition v852

Table of Contents

Hilfe zu Workspace Web Edition	3
Erste Schritte	5
Navigation in Workspace	13
"Anleitungsvideos"	27
Kanäle	35
Interaktionen mit Kunden	39
Anrufe	44
E-Mail	55
Chat	62
Facebook	64
Twitter	72
Arbeitsobjekte	78
Mischen Sie verschiedene Kanäle in einem einzigen Gespräch zusammen	80
Kontakte	89
Kontakt- und Interaktionsverlauf	95
Workbins	103
Standardantworten	104
Wissenscenter	108
Verwenden der Registerkarte „Fragen“	111
Verwenden der Registerkarte „Durchsuchen“	117
Verwenden der Registerkarte „Verlauf“	119
Gemeinsames Browsen	124
Browserverlauf	133
Interne Interaktionen	138
Team Communicator	147
Ausgehende Kampagnen	159
Agenten als Supervisors	167

Hilfe zu Workspace Web Edition

Link to video

Workspace ermöglicht Kontaktcenter-Agenten die Kommunikation mit Kunden und Teammitgliedern über Kanäle wie Anrufe, Chats und E-Mail. Sie können Folgendes tun:

- über die Ihnen zugewiesenen **Kanäle** Anfragen von Kunden beantworten oder Kontakt zu Kunden aufnehmen
- **Hilfe von Teammitgliedern** erhalten
- **Standardantworten** und **Antworten** auf Fragen von Kunden suchen

Sind Sie bereit? Sehen Sie sich das Video an, um eine Schnelleinführung in Workspace zu erhalten, und **beginnen Sie dann mit den ersten Schritten**.

Suchen Sie Antworten auf bestimmte Fragen? Sie finden sie möglicherweise in den folgenden Themen:

- **Interaktionen mit Kunden**
- **Interne Interaktionen**
- **Kanäle**
- **Kontaktverzeichnis**

Haben Sie die Orientierung verloren? Siehe **Navigation in Workspace**.

Sind Sie ein Supervisor? Sie können auch **Agenten und Anrufe überwachen** und **Qualitätssicherung für E-Mails** bereitstellen. Oder sehen Sie sich auf der linken Seite das Video zu Workspace an!



Haben Sie Interesse an Videokurzanleitungen zu Workspace? Sehen Sie sich unsere Sammlung von **"Anleitungs"videos** an!

Tipp

- Die Bilder und Videos in diesem Hilfedokument zeigen Genesys Workspace ohne kundenspezifische Änderungen. Ihr Unternehmen hat möglicherweise viele Funktionen, z. B. Firmenlogos und den Namen des Produkts, angepasst. In diesem Dokument bezeichnet „Workspace“ die Agent-Desktop-Anwendung, mit der Sie Anrufe und andere

Interaktionen bearbeiten sowie Ihre Arbeit und Ihre Kontakte verwalten.

- Die Screenshots und Videos zeigen die Registerkarte „Dashboard“. Diese ist nur in der Cloud-Version der Workspace Web Edition verfügbar.

Erste Schritte

Workspace Web Edition ist Ihr Portal für die Behandlung von Anrufen (eingehende und ausgehende Anrufe) und anderen Interaktionen, z. B. Chats oder E-Mails.

Wichtig

Was in Workspace für Sie sichtbar ist, hängt von Ihrem Kontaktcenter und Ihrer Rolle im Kontaktcenter ab. Deshalb sind möglicherweise nicht alle in dieser Hilfe behandelten Komponenten für Sie sichtbar. Wenn Sie glauben, dass mehr Elemente oder Funktionen für Sie sichtbar bzw. verfügbar sein sollten, als tatsächlich verfügbar sind, wenden Sie sich an Ihren Supervisor oder Systemadministrator.

Da Sie jetzt wissen, worum es sich bei Workspace Web Edition handelt, fragen Sie sich wahrscheinlich, wie Sie diese Anwendung verwenden. Auf dieser Seite mit der Beschreibung der ersten Schritte erfahren Sie, wie Sie sich anmelden und einen Anruf entgegennehmen. Fangen wir an.

Tipp

- Die Bilder und Videos in diesem Hilfedokument zeigen Genesys Workspace ohne kundenspezifische Änderungen. Ihr Unternehmen hat möglicherweise viele Funktionen, z. B. Firmenlogos und den Namen des Produkts, angepasst. In diesem Dokument bezeichnet „Workspace“ die Agent-Desktop-Anwendung, mit der Sie Anrufe und andere Interaktionen bearbeiten sowie Ihre Arbeit und Ihre Kontakte verwalten.
- Die Screenshots und Videos zeigen die Registerkarte „Dashboard“. Diese ist nur in der Cloud-Version der Workspace Web Edition verfügbar.

Videoanleitungen zu Workspace

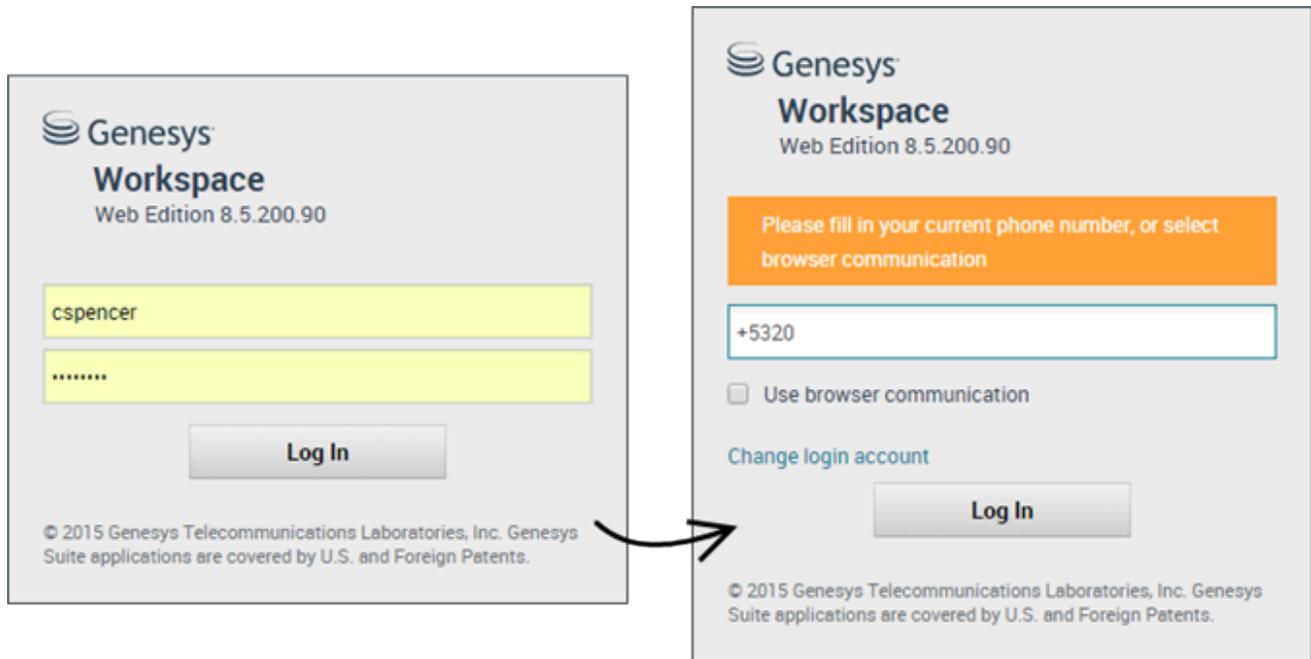
Haben Sie Interesse an Videokurzanleitungen?
Sehen Sie sich unsere Sammlung von
"Anleitungs"videos an!



Sehen Sie sich dieses Video über das Bearbeiten
eines Telefonanrufs an!

[Link to video](#)

Bei Workspace anmelden



Öffnen Sie einen unterstützten Browser (wenn Sie Browserkommunikation nutzen, verwenden Sie Chrome) und öffnen Sie den Link für Workspace, den Sie von Ihrem Supervisor erhalten haben.

Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort an. Möglicherweise müssen Sie zusätzliche Informationen eingeben:

- Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie Ihre Telefonnummer, Ihren Ort oder Ihre bevorzugte Sprache ein.
- Wenn Ihr System Browserkommunikation nutzt, wählen Sie **Verwenden Sie die Browserkommunikation** aus.
- Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, müssen Sie möglicherweise Ihr Kennwort ändern.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, was Sie eingeben müssen, bitten Sie Ihren Supervisor um Hilfe.

Tipp Wenn Sie auf **Anmeldekonto ändern** klicken, kehren Sie zum Hauptanmeldebildschirm zurück.

Tipp Workspace verfügt über eine Sicherheitsfunktion, die eventuell für Ihr Konto eingerichtet ist und Sie abmeldet, wenn Sie Workspace eine Zeit lang nicht verwenden. Workspace zeigt dann eine Benachrichtigung an, um Sie zu warnen, dass Sie in Kürze abgemeldet werden. Wenn Workspace Sie abmeldet, können Sie sich einfach wieder anmelden, wenn Sie bereit sind, mit der Verwendung von Workspace fortzufahren.

Wichtig Sie können sich nur bei jeweils einer einzelnen Workspace-Sitzung anmelden. Sie müssen sich bei einer Sitzung abmelden, bevor Sie sich bei einer neuen Sitzung anmelden können.

Wichtig Um sich von Workspace abzumelden, müssen Sie im Menü in der rechten oberen Ecke die Option **Beenden** auswählen. Während aktiver Anrufe oder Interaktionen können Sie sich nicht abmelden.

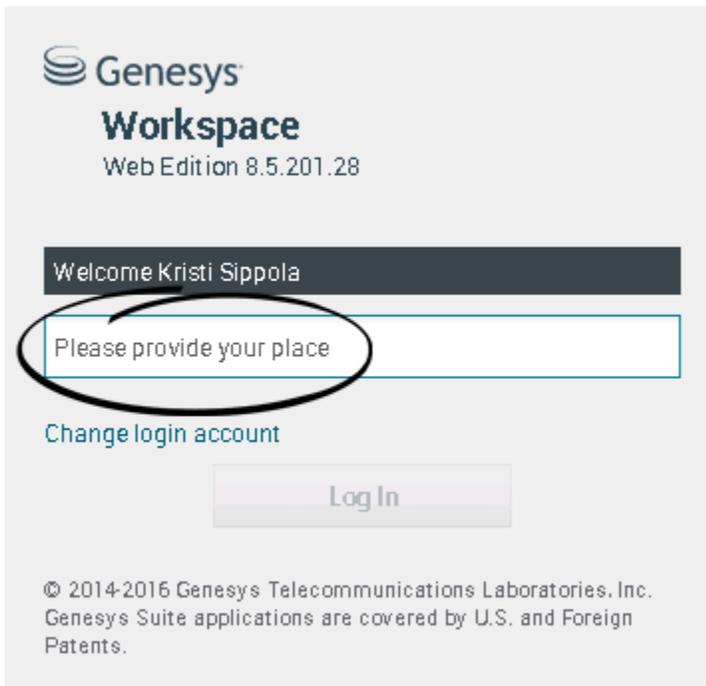
Remote- und Virtual Desktop-Umgebungen

Möglicherweise arbeiten Sie in einem Umfeld, in dem zur Ausführung von Workspace eine virtuelle Desktop-Infrastruktur (VDI, manchmal VMware genannt) 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 das Genesys Softphone 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 das Genesys Softphone automatisch gestartet und das Symbol für Genesys Softphone wird in der Taskleiste angezeigt. Solange Sie sich nicht bei Workspace angemeldet haben, sieht dieses Symbol so aus: . Nachdem Sie Workspace gestartet haben und das Genesys Softphone verbunden ist, sieht das Symbol für Genesys Softphone so aus: .

Ort



Bei der Anmeldung sehen Sie möglicherweise ein Fenster, in dem Sie aufgefordert werden, Ihren Arbeitsplatz anzugeben.

Ihr Arbeitsplatz ist der Name oder die Nummer des Arbeitsplatzes oder der Telefonnummer, die Sie verwenden. Wenn Sie nicht wissen, was Sie eingeben müssen, fragen Sie Ihren Supervisor.

Wenn Sie dieses Fenster nicht sehen, ist Ihr Konto so eingerichtet, dass Sie sich immer auf demselben Arbeitsplatz anmelden.

Tipp

Standardmäßig ist der letzte Ort, an dem Sie sich angemeldet haben, bereits im Feld „Ort“ vorhanden.

Wenn Sie sich von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz bewegen, müssen Sie möglicherweise jedes Mal bei der Anmeldung einen anderen Arbeitsplatz eingeben.

Den Status auf „Bereit“ setzen

Link to video

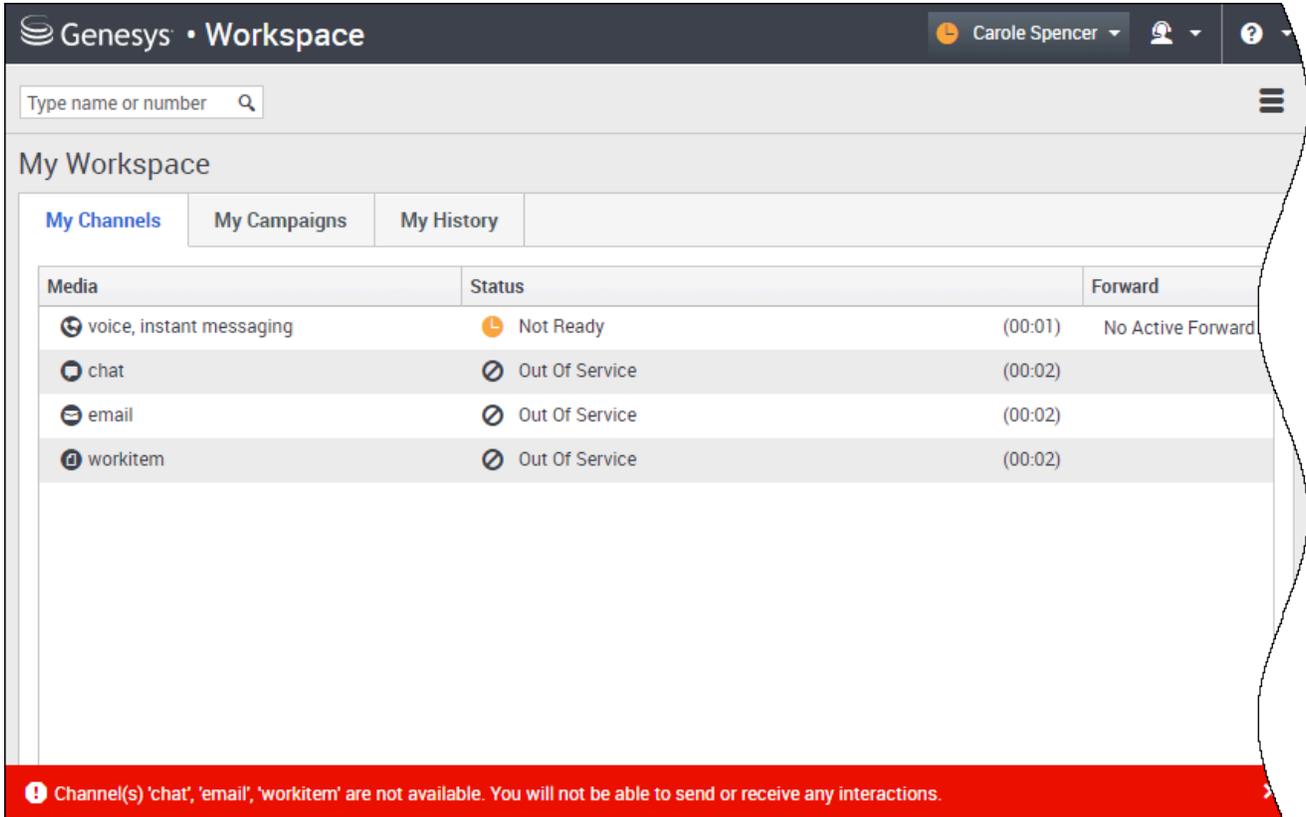
Zum Empfangen von Anrufen muss Ihr Status **Bereit** (durch ein grünes Häkchen neben Ihrem Namen gekennzeichnet) lauten.

Wenn Sie den Status ändern müssen, wählen Sie die Registerkarte **Meine Kanäle** aus und schalten Sie den Sprachkanal auf **Bereit**.

Tipp Sie können auch in einem einzigen Schritt den Status aller Kanäle ändern. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke des Bildschirms auf Ihren Namen und wählen Sie **Bereit** aus.

Dieses kurze Video zeigt Ihnen, wie Sie Ihren Status ändern.

Was passiert, wenn nicht alle Kanäle bei meiner Anmeldung verfügbar sind?



In einigen Fällen sind bei der Anmeldung ein oder mehrere der Ihnen zugewiesenen Kanäle eventuell nicht verfügbar.

Anhand einer Warnmeldung am unteren Rand des Fensters „Workspace“ wird angezeigt, dass ein oder mehrere Kanäle nicht verfügbar sind.

In diesem Fall können Sie sich dennoch anmelden. Auf der Registerkarte **Meine Kanäle** wird jedoch angezeigt, dass ein oder mehrere Kanäle den Status **Nicht betriebsbereit** aufweisen. Wenn ein Kanal nicht betriebsbereit ist, können Sie sich auf diesem Kanal nicht an- oder abmelden. Zudem können Sie Ihren Status nicht festlegen.

Wenn der Kanal wieder verfügbar ist, wird eine Meldung am unteren Rand des Fensters „Workspace“ angezeigt. Über die Registerkarte **Meine Kanäle** können Sie Ihren Status auf diesem Kanal ändern.

Festlegen Ihres Status auf „Nicht bereit“ mit einem Grund

Media	Status
voice, instant messaging	Not Ready - Case Review
chat	Not Ready
email	Not Ready
outboundpreview	Not Ready
workitem	Not Ready

Manchmal müssen Sie Ihren Status für einen oder mehrere Kanäle auf „Nicht bereit“ festlegen, damit Sie keine neue Interaktion auf diesem Kanal empfangen. Sie können den Status auf „Nicht bereit“ oder auf „Nicht bereit“ mit einem Grund festlegen. Ihr Administrator legt in der Konfiguration fest, welche Gründe für „Nicht bereit“ in den Status-Dropdown-Menüs für Sie verfügbar sind.

Tipp

Wenn Sie während der Bearbeitung eines Telefonanrufs, eines Chats oder einer E-Mail Ihren Status manuell auf „Nicht bereit“ festlegen, beginnt die Aufzeichnung Ihrer Zeit in diesem Status, statt die für die Bearbeitung des Anrufs, des Chats bzw. der E-Mail aufgewendete Zeit aufzuzeichnen. In manchen Contact Centern ist der Status „Ausstehend“ aktiviert, sodass der Status „Nicht bereit“ erst angewendet wird, nachdem Sie die Telefonanruf- oder Chat-Interaktion abgebrochen haben oder nachdem Sie die E-Mail gesendet oder in einer Workbin abgelegt haben.

Einen eingehenden Anruf bearbeiten

[Link to video](#)

Stellen Sie sicher, dass Ihr Softphone oder Telefongerät angeschlossen und bereit ist.

Benötigen Sie Hilfe zu Ihrem Softphone? Siehe [Wie verwende ich mein webbasiertes Telefon in](#)

Workspace?

Wenn ein Anruf eingeht, wird in der rechten unteren Ecke des Bildschirms ein Popup angezeigt. Möglicherweise werden Sie auch mit einem Tonsignal über den Eingang eines Anrufs benachrichtigt.

Klicken Sie auf **Annehmen**, um die Verbindung mit dem Anruf herzustellen. Wenn Sie den Anruf ablehnen (durch Klicken auf **Ablehnen**) oder das Popup ignorieren, gelangt er zum nächsten verfügbaren Agenten.

Tipp

Wenn Ihr Konto für die automatische Annahme von Anrufen eingerichtet ist, wird das Popup-Fenster nicht angezeigt

Dies sind einige allgemeine Funktionen für die Bearbeitung von Anrufen:



= Halten



= Fortsetzen



= Weiterleiten



= Auflegen



= Als „Fertig“ kennzeichnen

Nach Abschluss des Anrufs wechseln Sie möglicherweise in den Status **Nachbearbeitungszeit**, in dem Sie Aufgaben bezüglich des Anrufs durchführen können. Beispielsweise können Sie eine **Notiz** hinzufügen oder einen **Klassifizierungscode** auswählen.

Tipp

Wenn in Ihrem Kontaktcenter Klassifizierungen verpflichtend sind, können Sie ohne Angabe einer Klassifizierung keinen Anruf schließen

Dieses kurze Video zeigt Ihnen, wie Sie einen Sprachanruf bearbeiten.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Medienkanäle](#)
- [Bearbeiten von Anrufen](#)
- [Arbeiten mit Kontakten](#)
- [Verwenden von Standardantworten](#)
- [Verwalten Ihrer Workbins](#) (Speicher für Ihre nicht abgeschlossenen Bearbeitungen)

Navigation in Workspace

Haben Sie Probleme, sich in Workspace zurecht zu finden? Wenn Sie bei der Identifizierung einer Schaltfläche oder eines Feldes Hilfe benötigen, halten Sie den Mauszeiger über des entsprechende Objekt, um einen Tooltip anzuzeigen.

Verwenden Sie ein Bildschirmleseprogramm? Navigieren Sie in Workspace mithilfe einer Tastatur? [Hier](#) finden Sie alles darüber!

Hauptansicht

[Link to video](#)

In der Hauptansicht können Sie auf die von Ihnen am häufigsten genutzten Funktionen zugreifen, wie z. B. die Verwaltung Ihrer Kanäle, Kampagnen, KPIs, Workbin-Kontakte/-Kunden und Nachrichten.

Einige der Registerkarten beinhalten:

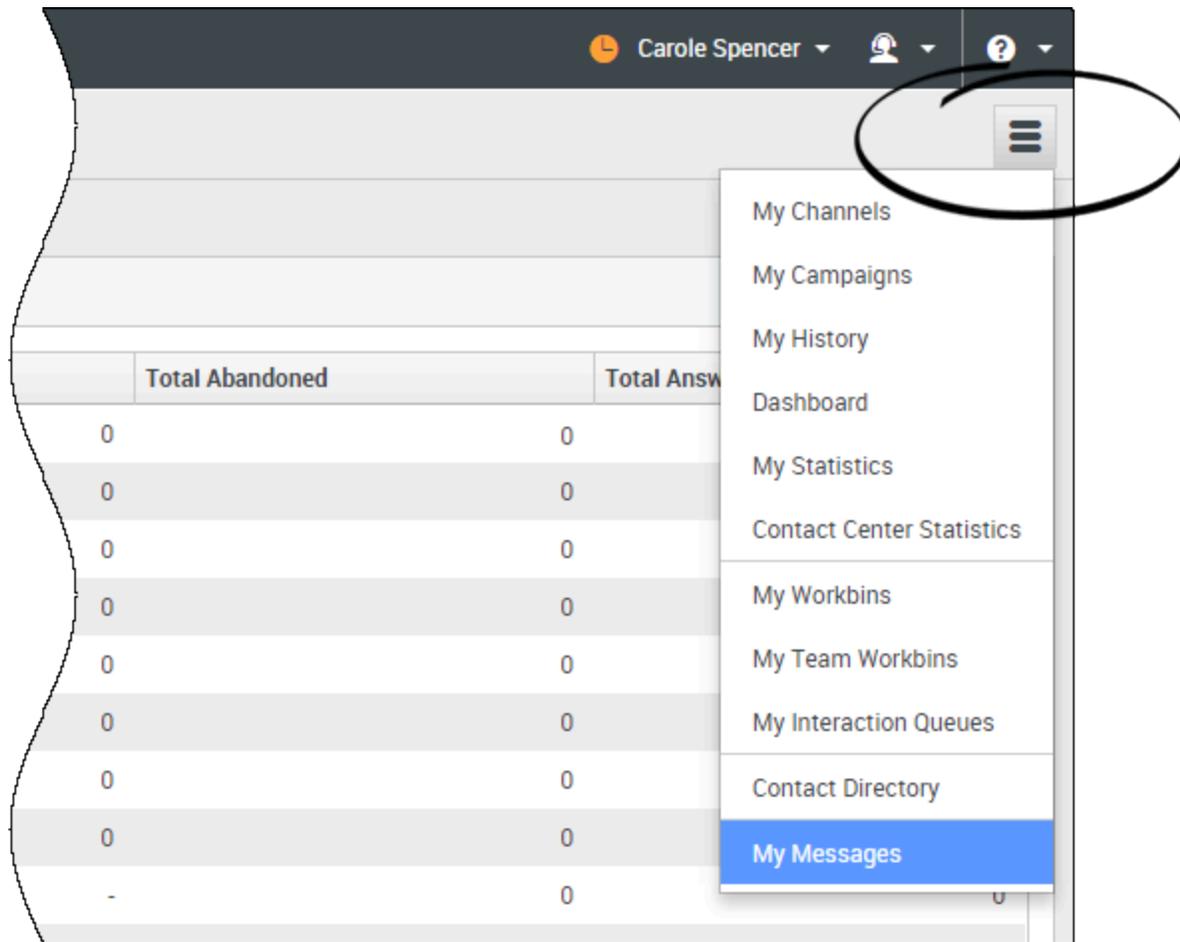
- **Meine Kanäle:** Mit dieser Option legen Sie Ihren Status für einzelne **Kanäle** fest, wie z. B. **Sprache**, **Chat** und **E-Mail**.
- **Meine Kampagnen:** Mit dieser Option zeigen Sie Ihre **ausgehenden Kampagnen** an und verwalten sie.

Sehen Sie sich das Video an, um eine Schnelleinführung in die Hauptansicht von Workspace zu erhalten.

Tipp

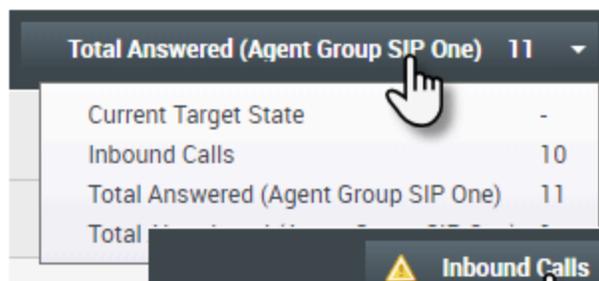
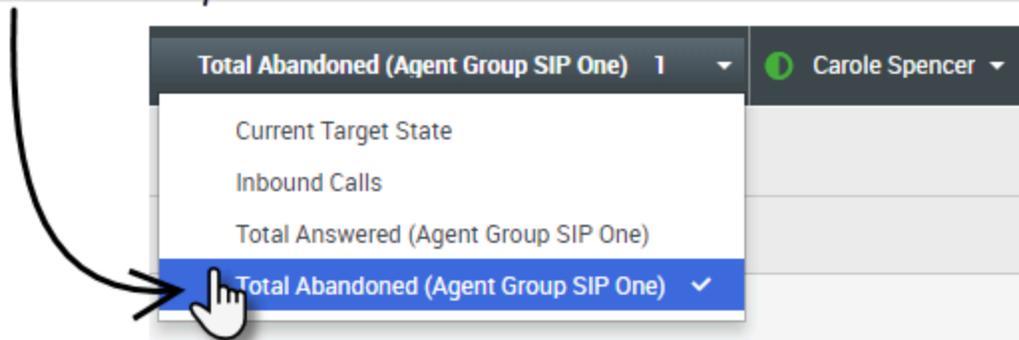
Im Video ist eine Beschreibung der Registerkarte „Dashboard“ enthalten. Dies ist nur für die Cloud-Version von Workspace verfügbar.

Unterstützende Ansichten

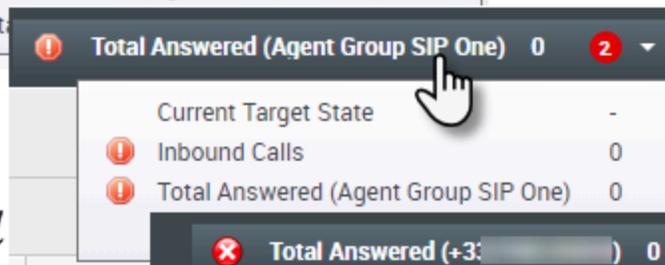
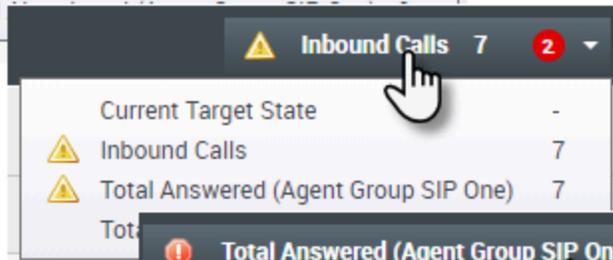


Verwenden Sie , um auf alle für Sie verfügbaren Ansichten zuzugreifen. Sie können auch zu den Registerkarten-Ansichten zurückkehren.

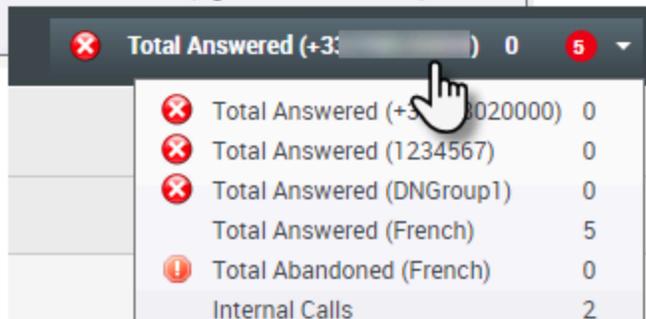
Kontaktcenter-Statistiken und KPIs



Hover over the gadget to see the full set of statistics



Alarms and warnings are indicated by the icons



Es gibt drei Orte, an denen Sie Ihre Leistung und die Leistung des Kontaktcenters anzeigen und verfolgen können:

- Das Statistiken-Gadget in der Menüleiste
- Die Registerkarte „Kontaktcenter-Statistiken“ in „Mein Workspace“
- Die Registerkarte „Meine Statistiken“ in „Mein Workspace“

Hinweis: Einige dieser oder alle Funktionen steht in Ihrer Umgebung möglicherweise nicht zur Verfügung.

Statistiken-Gadget

Das Statistiken-Gadget hilft Ihnen, in Bezug auf bestimmte Kennzahlen auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Ihr Administrator entscheidet, welche Statistik Sie anzeigen können.

Das Statistiken-Gadget zeigt jeweils eine Statistik an und informiert Sie über den aktuellen Service-Level-Status, die Anzahl der Anrufe in Warteschlange, die Anzahl der Anrufe, die Sie bearbeitet haben und so weiter.

Bewegen Sie den Mauszeiger über das Statistiken-Gadget, um die aktuellen Werte für alle Statistiken zu sehen, die von Ihrem Administrator dem Gadget zugewiesen wurden.

Der rote Kreis mit der Nummer informiert Sie darüber, wie viele Alarme gegenwärtig für die Statistiken gelten, die vom Gadget ausgewertet werden.

Wenn dem Gadget mehr als eine Statistik zugewiesen wurde, klicken Sie darauf, um eine Liste mit aktuell verfügbaren Statistiken zu öffnen, und wählen eine andere für die Anzeige aus. Neben der aktuellen Statistik wird ein Häkchen angezeigt.

Hier finden Sie die Symbole, die Sie im Statistiken-Gadget, auf der Registerkarte „Kontaktcenter-Statistiken“ und der Registerkarte „Meine Statistiken“ sehen können:

- Das Symbol „Schlechteste“ wird angezeigt, wenn die Bewertung der Leistung die schlechteste Ihrer Gruppe ist (❗).
- Ein Fehlersymbol wird angezeigt, wenn die Bewertung der Leistung unter dem erwarteten Niveau für den KPI liegt (❌).
- Ein Warnsymbol wird angezeigt, wenn die Bewertung Ihrer Leistung für den KPI über das erwartete Warnniveau für den KPI steigt (⚠).

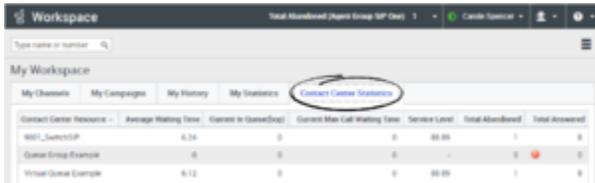
Um alle für Ihr Kontaktcenter oder für sich selbst (alle Ihre KPIs) verfügbaren Statistiken anzuzeigen, klicken Sie auf die entsprechende Registerkarte in „Mein Workspace“. Sie können diese Registerkarten auch über das Menü „Verfügbaren Ansichten“ (☰) auswählen.

Registerkarte „Kontaktcenter-Statistiken“

Die Objekte, die auf dieser Registerkarte angezeigt werden, sind die Statistiken für Routingpunkte, Warteschlangen und anderen Kontaktcenter-Funktionen.

Die Registerkarte „Kontaktcenter-Statistik“ enthält Statistiken, in denen der Status verschiedener Bedingungen zusammengefasst wird, zum Beispiel Wartezeit, Anrufe in der Warteschlange, durchschnittliche maximale Wartezeit, Service-Level, sowie angenommene und abgebrochene Anrufe, die von Ihrem Kontaktcenter überwacht werden.

Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift **Kontaktcenter-Ressource**, um die Sortierreihenfolge der Ressourcen zu ändern.



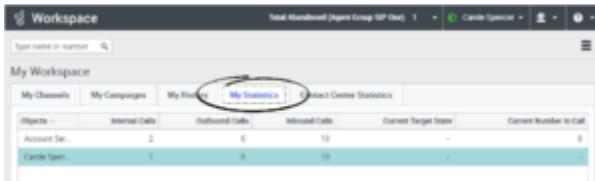
Contact Center Resource	Average Waiting Time	Current In Queue/Out	Current Max Call Waiting Time	Service Level	Total Abandoned	Total Answered
W01_ContactCP	4.34	0	0	99.99	1	8
Queue Group Example	0	0	0	-	0	0
Virtual Queue Example	6.12	0	0	99.99	1	8

Registerkarte „Meine Statistiken“

Auf dieser Registerkarte wird eine Liste Ihrer Key Performance Indicators (KPIs) angezeigt.

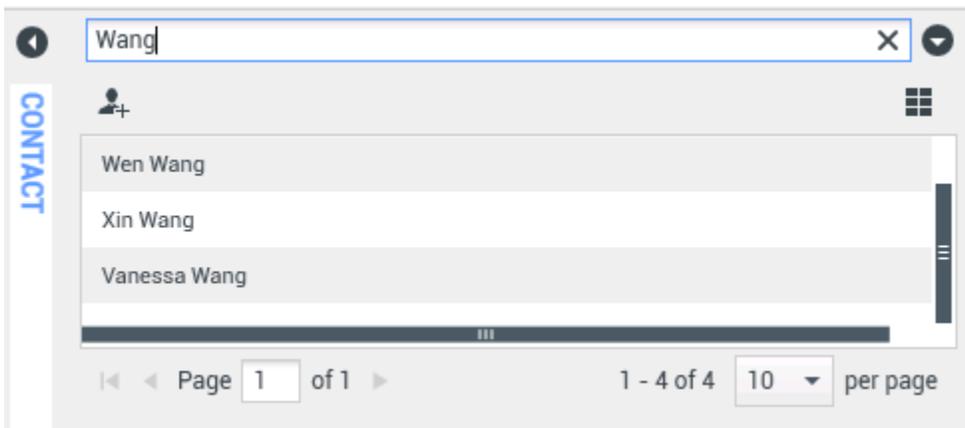
Welche KPIs hier angezeigt werden, wird von Ihrem Systemadministrator festgelegt. Die Statistiken beziehen sich möglicherweise auf Ihre Agentengruppe und nicht auf Sie persönlich.

Klicken Sie auf Spalte **Objekte**, um die Sortierreihenfolge der KPIs zu ändern.



Objects	Internal Calls	Outbound Calls	Inbound Calls	Current Target State	Current Number In Call
Account Ser.	0	0	10	-	0
Center Open	1	0	10	-	0

Schnellsuche



Wang

CONTACT

- Wen Wang
- Xin Wang
- Vanessa Wang

Page 1 of 1 1 - 4 of 4 10 per page

In das Feld „Schnellsuche“ können Sie den Namen oder andere Informationen wie eine

Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse eines Kontakts eingeben. Klicken Sie dann auf das Lupensymbol, um mit der Suche in der Kontaktdatenbank zu beginnen.

Schieberegler für die Zeitabfolge



Mit dem Schieberegler für die Zeitabfolge können Sie den Kontaktverlauf für Interaktionen durchsuchen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums stattgefunden haben. Der Schieberegler hat vier Positionen:

- **Alle** - Durchsuchen der gesamten Datenbank, angefangen bei der zuletzt durchgeführten Interaktion bis zur ersten durchgeführten Interaktion insgesamt.
- **Letzter Monat** - Durchsuchen Sie die Datenbank ab der neuesten Interaktion bis vor einem Monat.
- **Letzte Woche** - Durchsuchen Sie die Datenbank ab der neuesten Interaktion bis vor einer Woche.
- **Letzter Tag** - Durchsuchen Sie die Datenbank ab der neuesten Interaktion bis vor einem Tag.

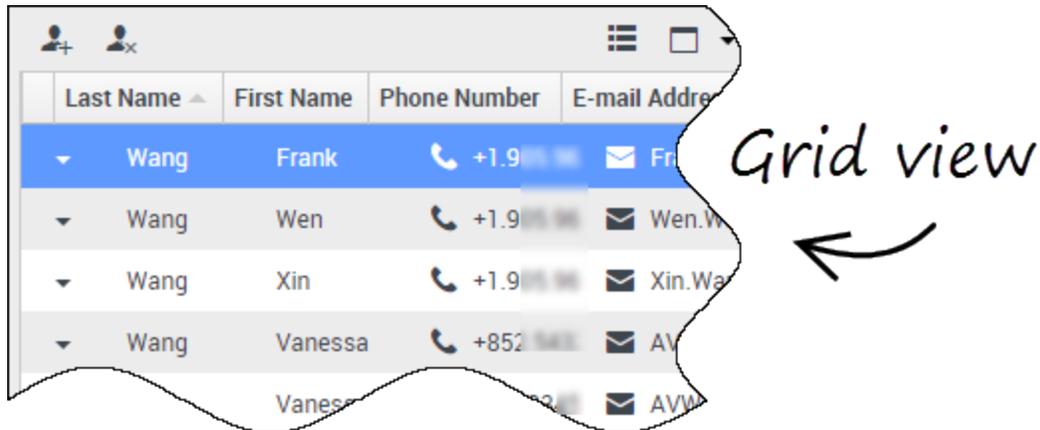
Seitensteuerelemente



Zur Navigation durch die Liste der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- **Zur nächsten Seite wechseln** (▶)
- **Zur vorherigen Seite wechseln** (◀)
- **Zur ersten Seite wechseln** (◀◀)
- Geben Sie die Anzahl der Objekte an, die auf jeder Seite angezeigt werden, indem Sie die Dropdown-Liste **pro Seite** verwenden.

Listen- und Rasteransichten



In der Listenansicht wird eine unsortierte Liste aller Kontakte aus der Kontaktdatenbank angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

Die Rastermodusergebnisse werden in Tabellenform ausgegeben und entsprechend dem Standardsuchfeld, z. B. „Nachname“, sortiert. Mithilfe der Rasteransicht können Sie die Suche präzisieren, indem Sie die Suchergebnisse sortieren.

Klicken Sie in der Rasteransicht auf eine Spaltenüberschrift, um die Liste nach dem entsprechenden Kriterium sortieren zu lassen. Klicken Sie erneut auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen der aufsteigenden und absteigenden Sortierreihenfolge umzuschalten.

Detailbereich anzeigen/ausblenden

Über die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** () können Sie angeben, wie der Detailbereich angezeigt wird. Der Detailbereich kann ein- und ausgeblendet werden. Wenn er eingeblendet ist, kann er unter oder rechts neben dem Fenster angezeigt werden.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden**, um eine der folgenden Anzeigemöglichkeiten auszuwählen:

- : zeigt den Detailbereich unterhalb des Workspace-Bereichs an.
- : blendet den Detailbereich aus.

Interaktionsleiste



Die Interaktionsleiste wird in der Hauptansicht angezeigt, wenn mindestens eine aktive Interaktion vorhanden ist. Wenn mehrere aktive Interaktionen vorhanden sind, werden nur die Werkzeuge für die aktuell aktive Interaktion angezeigt. Die Symbolleiste für andere aktive Interaktionen wird ausgeblendet, bis Sie sie zum Aktivieren anklicken.

Jede Interaktion wird durch eine Steuerleiste repräsentiert. Sie können die Steuerleiste verwenden, um grundlegende Aktionen für den jeweiligen Interaktionstyp durchzuführen, wie etwa das Beenden eines Anrufs.

- Klicken Sie auf die Steuerleiste für eine Interaktion, um sie in den Fokus zu stellen. Alle anderen offenen Interaktionen werden in die Interaktionsleiste ausgeblendet.
- Klicken Sie auf die kleine farbige Leiste auf der linken Seite der Interaktionssteuerung, um zwischen dem verankerten und nicht verankerten Modus zu wechseln. Im nicht verankerten Modus werden andere offene Ansichten abgedimmt hinter der Interaktionsansicht angezeigt.

Einträge in der Interaktionsleiste blinken, wenn bestimmte Ereignisse auftreten, um die Sie sich sofort kümmern sollten.

Tipp Um in der Interaktionsleiste so viel Platz wie möglich zur Verarbeitung einer Interaktion bereitzustellen, wird der **Team Communicator** auf eine Schaltfläche reduziert.

Team Communicator

Link to video

Mit Team Communicator können Sie Personen (wie Teammitglieder, einen Routingpunkt oder eine Agentengruppe) im internen Verzeichnis des Unternehmens suchen. Manchmal ist sogar die Suche nach Personen außerhalb Ihres Unternehmens, wie Personen mit externen Ressourcen oder ein Kundenkontakt, möglich. Es dient zur Hilfestellung oder Beratung mit einer anderen Person, während Sie an einer Interaktion arbeiten.

Klicken Sie zum Starten einer **Anruf**- oder **E-Mail**-Interaktion einfach auf das Suchfeld im Team Communicator und geben Sie einen Namen, eine Nummer oder eine E-Mail-Adresse ein.

Sie können auch die Suchergebnisse filtern:

-  : zum Durchsuchen aller Kontakte
-  : zum Durchsuchen Ihrer Favoriten

-  : zum Durchsuchen aktueller Kontakte
-  : zum Gruppieren (oder Aufheben der Gruppierung) Ihrer Ergebnisse nach Kategorie oder Typ

Wenn Sie einen Anruf verpassen, färbt sich die Uhrschaftfläche orange wie hier: . Klicken Sie darauf, um alle verpassten Anrufe anzuzeigen. Wenn Sie mit dem Mauszeiger über den Kontakteintrag fahren, wird ein Tooltip mit den Informationen zum verpassten Anruf angezeigt, einschließlich des Datums, der Uhrzeit und der bekannten Kontaktdetails.

Tipp Falls Sie den Team Communicator schließen oder den Filter ändern und die Filteroption „Alle Kontakte“ oder „Favoriten-Kontakte“ auswählen, wird die Schaltfläche **Kürzlich** wieder in Weiß angezeigt, wenn Sie Ihre kürzlichen und verpassten Anrufe angesehen oder Sie all Ihre verpassten Anrufe zurückgerufen haben.

Dieses kurze Video zeigt Ihnen, wie Sie Team Communicator verwenden.

Tipp

Wenn Sie Workspace im barrierefreien Modus verwenden, bleibt der Team Communicator ausgeblendet. Um ihn zu öffnen, navigieren Sie zur Team Communicator-Schaltfläche und drücken Sie anschließend die **Eingabetaste**.

Menü „Teilnehmeraktionen“

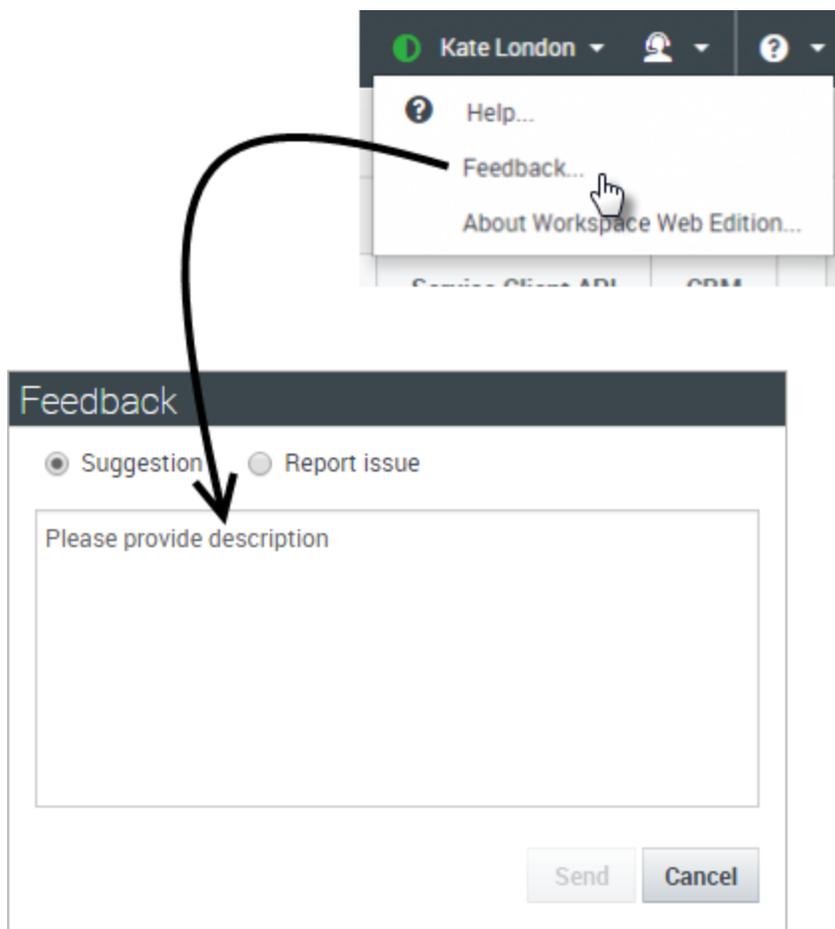
The screenshot displays a CRM interface. At the top, there is a navigation bar with a search icon, the name 'Avril Mai', a clock icon showing '00:10', and several mail-related icons. Below this is a 'Case Information' panel with the following details:

Origin:	Inbound email
Subject:	Account upgrade
Account Number:	
Customer Segment:	Bronze Env
Phone Manufacturer:	Personne
Subscription Date:	6/24/2013 12:34:00 PM
Subscription Description URL:	Subscription plan

Below the case information, there is a dropdown menu showing 'Avril Mai' and 'Inbound'. A blue button labeled 'Call to 222+14255551212' is highlighted, with a hand cursor pointing to it. A handwritten arrow points from the text 'Party Action Menu' to this button. The email header shows 'From: A_MAI@mail.com' and 'To: web@mcr.dev' with a timestamp of '12/8/2017 3:26:09 PM'. The email body contains the text: 'Please send me information on how I can updagrade to a gold account. A. Mai'. On the right side, there is a vertical sidebar with 'CONTACT' and 'RESPONSES' tabs.

Das Menü **Teilnehmeraktion** ist ein Teil jeder Interaktion. Sie können es während einer Interaktion verwenden, um eine sekundäre Interaktion zu starten. Zum Beispiel können Sie während der Bearbeitung einer E-Mail-Interaktion eines Kontakts das Menü **Teilnehmeraktion** verwenden, um den Kontakt anzurufen, wenn dessen Telefonnummer in Ihrer Unternehmensdatenbank gespeichert ist.

So geben Sie Feedback bei Fehlern



Manchmal funktionieren webbasierte Anwendungen nicht wie erwartet. Möglicherweise treten Probleme bei der Netzwerkverbindung auf oder das System, das Ihnen Telefonanrufe, E-Mails und Chats sendet, arbeitet langsam oder weist ein merkwürdiges Verhalten auf. Manchmal ist die Audioqualität eines Telefongesprächs schlecht. Manchmal wird auf dem Desktop eine Fehlermeldung angezeigt.

Solche und andere Probleme sollten Sie Ihrem Supervisor melden. Öffnen Sie das Menü **Hilfe** und wählen Sie **Feedback** aus, um das Fenster **Feedback** zu öffnen. Wählen Sie die Art des Feedbacks aus, das Sie liefern möchten, entweder einen Vorschlag oder das Melden eines Problems. Geben Sie im Textfeld die Beschreibung des Problems oder Vorschlags ein, und klicken Sie dann auf **Senden**, um Ihr Feedback abzusenden. Diese Informationen werden zusammen mit Protokollen Ihrer Aktionen in Ihrer letzten Workspace-Sitzung an Genesys gesendet und stehen dem Kundendienst zwecks späterer Referenzierung zur Verfügung.

Falls Workspace aus irgendeinem Grund vom Netzwerk getrennt wird und Sie den Browser schließen und erneut einen Browser öffnen müssen, um sich wieder anzumelden, wird in Workspace automatisch das Fenster **Feedback** geöffnet. Dort können Sie sofort einen Bericht über die Trennung der Verbindung verfassen.

Nachdem Sie den Feedback-Bericht fertiggestellt haben, teilen Sie dies Ihrem Supervisor mit. Er oder sie möchte sich möglicherweise an den Genesys-Kundendienst bezüglich des Problems wenden und kann auf das von Ihnen eingereichte Feedback verweisen.

Tastaturnavigation und -zugriff

In Workspace können Sie in der Benutzeroberfläche vollständig über die Tastatur navigieren. Das bedeutet, dass Sie nicht die Maus verwenden müssen, um verschiedene Funktionen zu aktivieren oder Schaltflächen zu wählen.

Es bedeutet außerdem, dass Sie zur Ausführung aller benötigten Funktionen ein Bildschirmleseprogramm verwenden können.

Wenn ein Ereignis in Workspace passiert, etwa Erhalt einer neuen Interaktion oder Anzeige einer Fehlermeldung, gibt Workspace einen Ton wieder, um Sie darauf hinzuweisen.

Die verschiedenen Möglichkeiten zur Verwendung von Tastatur und Bildschirmleseprogramm für die Bewegung im Programm werden in diesem Abschnitt beschrieben.

In Workspace können Sie Tastenkombinationen für einige allgemeinen Aktionen verwenden. Fragen Sie Ihren Administrator nach einer Liste der Tastenkürzel, die für Workspace konfiguriert wurden.

Tastenkombinationen

Eine Verknüpfung ist eine Kombination von Tasten, die Sie drücken, damit etwas in einem Fenster in Workspace passiert.

Betriebssystemverknüpfungen

Das Computerbetriebssystem hat auch Tastenkürzel für die folgenden Funktionen: Kopieren, Ausschneiden, Einfügen, Rückgängig, Löschen, Suchen, Fenster maximieren, Fenster minimieren, Menü öffnen und Befehl auswählen, Anwendung wechseln, Abbrechen, Fokus ändern usw. Ziehen Sie die Dokumentation zu Ihrem Betriebssystem zu Rate, um eine Liste der unterstützten Tastenkombinationen zu erhalten.

Workspace-Tastenkombinationen

Workspace unterstützt drei Tastenkombinationen, die Sie verwenden können, um produktiver zu werden. Dies sind die Standardverknüpfungen (Ihr Administrator hat möglicherweise weitere Tastenkombinationen für Sie eingerichtet):

- **Alt+N** — Zur nächsten Interaktion wechseln, wenn Sie mehrere Interaktionen geöffnet haben.
- **Alt+B** — Zur vorigen Interaktion wechseln, wenn Sie mehrere Interaktionen geöffnet haben.

- **Alt+L** — Zur letzten Fehlermeldung wechseln, die Sie empfangen haben.

Tastaturnavigation

Workspace unterstützt für alle Funktionalitäten, Funktionen, Optionen und Menüs die Navigation über die Tastatur.

Wenn Sie keine Maus verwenden, oder wenn Sie ein Gerät für Barrierefreiheit verwenden, das Navigation über die Tastatur benötigt, können Sie trotzdem alle Funktionen von Workspace verwenden. Viele *versierte Benutzer* bevorzugen die Tastaturnavigation, um die Produktivität maximieren.

Farben und Darstellung ändern sich, wenn Sie verschiedene Elemente auf dem Desktop des Agenten auswählen. Zum Beispiel ändert sich die Farbe der Schaltflächen, und Menüs werden mit der aktuellen Auswahl farblich hervorgehoben geöffnet.

Grundlegende Navigation mithilfe der TABULATOR-TASTE

Am einfachsten ist die Navigation über die Tastatur, wenn Sie die **TABULATOR-TASTE** und die Tasten **UMSCHALT + TABULATOR** verwenden.

- **TABULATOR** – Lenkt den Fokus auf das nächste Menü, Feld, bzw. die nächste Schaltfläche, Ansicht usw.
- **UMSCHALT + TABULATOR** – Lenkt den Fokus auf das vorherige Menü, Feld, bzw. die vorherige Schaltfläche, Ansicht usw.

Die Bewegung erfolgt von links nach rechts und von oben nach unten, es sei denn, die Anordnung der Komponenten gibt eine andere Richtung vor. Die Navigation erfolgt innerhalb einer Ansicht von Komponente zu Komponente und innerhalb der Anwendung von Ansicht zu Ansicht.

Navigationsverknüpfungen

Diese Tabelle zeigt die Tastenkombinationen, mit denen Sie Workspace ohne Verwendung der Maus steuern können.

Workspace-Tastenkombinationen

Tastenkombination	Beschreibung
Linkspfeil	<ul style="list-style-type: none">• In einer Menüleiste Bewegung nach links, oder

Tastenkombination	Beschreibung
	<p>Bewegung aus einem Untermenü.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wechseln Sie zur nächsten Registerkarte auf der linken Seite. • Bewegen Sie sich im Schieberegler Verlauf nach links.
Rechtspfeil	<ul style="list-style-type: none"> • In einer Menüleiste Bewegung nach rechts, oder Bewegung aus einem Untermenü. • Wechseln Sie zur nächsten Registerkarte auf der rechten Seite. • Bewegen Sie sich im Schieberegler Verlauf nach rechts.
Aufwärtspfeil	In Listen und Menüs Bewegung nach oben.
Abwärtspfeil	In Listen und Menüs Bewegung nach unten.
Alt + Abwärtspfeil	Öffnen einer ausgewählten Dropdown-Liste.
Eingeben	<p>Für eine modifizierbare Liste: Übernehmen des Bearbeitungsmodus oder Bestätigung der Änderung.</p> <p>Für eine Schaltfläche: Ausführen der zugeordneten Aktion.</p> <p>Für ein Menüobjekt: Ausführen der zugeordneten Aktion.</p>
Leerzeichen	Für einige Steuerelemente: Aktivieren oder Deaktivieren des Kontrollkästchens im Fokus.
Esc-Taste	Für eine modifizierbare Liste: Abbrechen des Bearbeitungsmodus.

"Anleitungsvideos"

Dieses Thema beinhaltet eine Sammlung von Videos aus dem Vimeo-Kanal von Genesys, die einige der am häufigsten verwendeten Funktionen von Workspace Agent Desktop zeigen.

Anmelden und Bereitmachen

- Anmelden an Workspace Agent Desktop

	[+] Video anzeigen: Anmelden bei Workspace Link to video
---	--

- Verwenden der Statussteuerungen

	[+] Video anzeigen: Statussteuerungen Link to video
--	---

- Schnelleinführung in das Hauptfenster

	[+] Video anzeigen: Übersicht der Hauptansicht Link to video
---	--

Bearbeiten von Sprachanrufen

- Annehmen von Sprachanrufen

	[+] Video ansehen: Annehmen von Sprachanrufen Link to video
---	---

- Weiterleiten eines Anrufs an eine Agentengruppe

"Anleitungsvideos"



[+] Video ansehen: Weiterleiten an eine Agentengruppe

[Link to video](#)

- Tätigen eines neuen Anrufs



[+] Video ansehen: Suchen eines Kontakts

[Link to video](#)

- Stummschalten/Aufheben der Stummschaltung und Regeln der Lautstärke eines Anrufs



[+] Video ansehen: Regeln des Mikrofons und der Lautsprecher

[Link to video](#)

Verwenden eines webbasierten Telefons

- Übersicht über webbasierte Telefone und Browserkommunikation



[+] Video ansehen: Verwenden eines webbasierten Telefons

[Link to video](#)

- Verwendung des Tools „Browserkommunikations-Diagnose“ zur Behebung von Problemen mit der Anrufqualität



[+] Video ansehen: Beheben von Problemen mit der Anrufqualität

[Link to video](#)

Outbound Campaigns

Hier sind vier Tutorial-Videos, die Ihnen eine kurze Übersicht über die Arbeit eines Agenten in einer Outbound-Kampagne geben. Das erste Video stellt Outbound-Kampagnen vor, das zweite zeigt Prädiktive und Progressive (automatische) Kampagnen, das dritte zeigt die Vorschau-Kampagnen

"Anleitungsvideos"

(manuelle Kampagnen) und das vierte zeigt Push-Vorschau-Kampagnen (halbautomatische Kampagnen).

- Übersicht

	[+] Video anzeigen: Outbound-Kampagne-Übersicht Link to video
---	---

- Automatisches Abrufen von Datensätzen (und Planen eines Rückrufs)

	[+] Video anzeigen: Automatischer Modus Link to video
---	---

- Datensatz manuell abrufen

	[+] Video anzeigen: Manueller Modus Link to video
---	---

- Datensatz halbautomatisch abrufen

	[+] Video anzeigen: Halbautomatischer Modus Link to video
---	---

Bearbeiten von E-Mails

- Empfangen neuer E-Mails

	[+] Video anzeigen: Empfangen neuer E-Mails Link to video
---	---

- Senden einer ausgehenden E-Mail

	[+] Video ansehen: Senden einer E-Mail Link to video
---	--

"Anleitungsvideos"

- Weiterleiten einer E-Mail als Anhang



[+] Video ansehen: Weiterleiten einer E-Mail als Anhang

[Link to video](#)

- Inline-Weiterleiten einer E-Mail



[+] Video ansehen: Inline-Weiterleiten einer E-Mail

[Link to video](#)

- Verwendung des Weiterleitungskombinationsmenüs



[+] Video ansehen: Verwendung des Weiterleitungskombinationsmenüs

[Link to video](#)

Bearbeiten von Chats

- Bearbeiten einer Chat-Interaktion mit einem Kunden



[+] Video anzeigen: Bearbeiten eines Chats

[Link to video](#)

- Senden einer URL an Ihren Kunden



[+] Video anzeigen: Senden von Weblinks an Ihren Kontakt

[Link to video](#)

Umgang mit Arbeitsobjekten

- Umgang mit einer Arbeitsobjekt-Interaktion

	[+] Video anzeigen: Umgang mit einem Arbeitsobjekt Link to video
---	--

Suchen und Verwalten von Kontakten

- Suchen nach Kontakten über den Team Communicator

	[+] Video ansehen: Suchen eines Kontakts Link to video
---	--

- Übersicht über das Kontaktverzeichnis

	[+] Video anzeigen: Übersicht über das Kontaktverzeichnis Link to video
---	---

- Suchen nach Kontakten über die Schnellsuche

	[+] Video ansehen: Schnellsuche im Kontaktverzeichnis Link to video
---	---

- Anzeigen der Details im Kontaktverzeichnis als Raster oder Liste

	[+] Video anzeigen: Anzeigen der Details im Kontaktverzeichnis als Raster oder Liste Link to video
---	--

- Kontaktieren eines Kontakts (Anruf, E-Mail) über das Kontaktverzeichnis



[+] Video anzeigen: Telefon und E-Mail über das Kontaktverzeichnis

[Link to video](#)

Suchen von Interaktionen

- Registerkarte „Kontaktverlauf“



[+] Video anzeigen: Kontaktverlauf

[Link to video](#)

- Schnellsuche im Kontaktverlauf



[+] Video anzeigen: Schnellsuche im Kontaktverlauf

[Link to video](#)

- Erweiterte Suche im Kontaktverlauf



[+] Video anzeigen: Kontaktverlauf: Erweiterte Suche

[Link to video](#)

- Schnellsuche in „Mein Verlauf“



[+] Video anzeigen: Mein Verlauf: Schnellsuche

[Link to video](#)

- Erweiterte Suche im in „Mein Verlauf“



[+] Video anzeigen: Mein Verlauf: Erweiterte Suche

[Link to video](#)

"Anleitungsvideos"

- Schnellsuche in der Interaktionssuche

	[+] Video anzeigen: Interaktionssuche: Schnellsuche Link to video
---	---

- Erweiterte Suche in der Interaktionssuche

	[+] Video anzeigen: Interaktionssuche: Erweiterte Suche Link to video
---	---

Browserverlauf

- Anzeigen des Browserverlaufs Ihrer Kunden

	[+] Video ansehen: Browser-Verlauf Ihrer Kunden anzeigen Link to video
--	--

Instant Messaging in Ihrem Unternehmen

- Senden und Empfangen von Textnachrichten innerhalb Ihres Unternehmens

	[+] Video ansehen: Austauschen von Textnachrichten in Ihrem Unternehmen Link to video
---	---

Supervisor-Funktionen verwenden

Supervisoren können die Workbins der Teamleiter verwenden

- Übersicht über Teamleiter-Workbins



**[+] Video ansehen: Übersicht über
Teamleiter-Workbins**

[Link to video](#)

Kanäle

Als Kanäle werden die verschiedenen Methoden, z. B. E-Mail und Chat, bezeichnet, die Sie für die Kommunikation mit Kunden und Teammitgliedern in Ihrem Kontaktzentrum verwenden.

Welche Funktion haben die einzelnen Kanäle?

Jeder Kanal ermöglicht Ihnen unterschiedliche Arten der Kommunikation mit Ihren Kontakten. Sie können **Telefonanrufe** durchführen und annehmen (als Sprachkanal bezeichnet). Sie können auch **E-Mails**, interaktive Live-**Chats**, **Facebook**-Nachrichten, Tweets auf **Twitter** und **Workitems** wie Faxnachrichten und PDF-Dateien empfangen und beantworten. Verwenden Sie **Instant Messaging** für den Austausch von Textnachrichten mit Ihren Kollegen. Sie können zudem mit der Funktion für **gemeinsames Browsen** gemeinsam mit einem Kontakt auf der Website Ihres Unternehmens navigieren.

Warum sind nicht alle Kanäle für mich sichtbar?

Abhängig von Ihrem Aufgabengebiet sind alle oder einige Kanäle (oder auch nur einer der Kanäle) für Sie verfügbar.

Sind Chats und IMs nicht dasselbe?

Ja, insofern, als beide Textkommunikation in Echtzeit ermöglichen. In Workspace wird der Kanal **Chat** für die Kommunikation mit Kunden verwendet, während Ihnen **Interne IMs** die Kommunikation mit Personen in Ihrem Contact Center ermöglichen. IMs werden nicht gespeichert.

Was ist der Unterschied zwischen einer Rückfrage und einer Konferenz?

Beide Aktivitäten dienen dem Zweck, Hilfe von einem Agenten oder Supervisor zu erhalten. Rückfragen ermöglichen es Ihnen, während der Bearbeitung einer Interaktion vertraulich mit einem Teammitglied zu kommunizieren. Konferenzen ermöglichen, dass eine andere Person in Ihrem Kontaktcenter an dem Chat oder dem Telefongespräch mit Ihrem Kontakt teilnimmt.

Welche Aktionen kann ich auf der Registerkarte „Meine Kanäle“ ausführen?

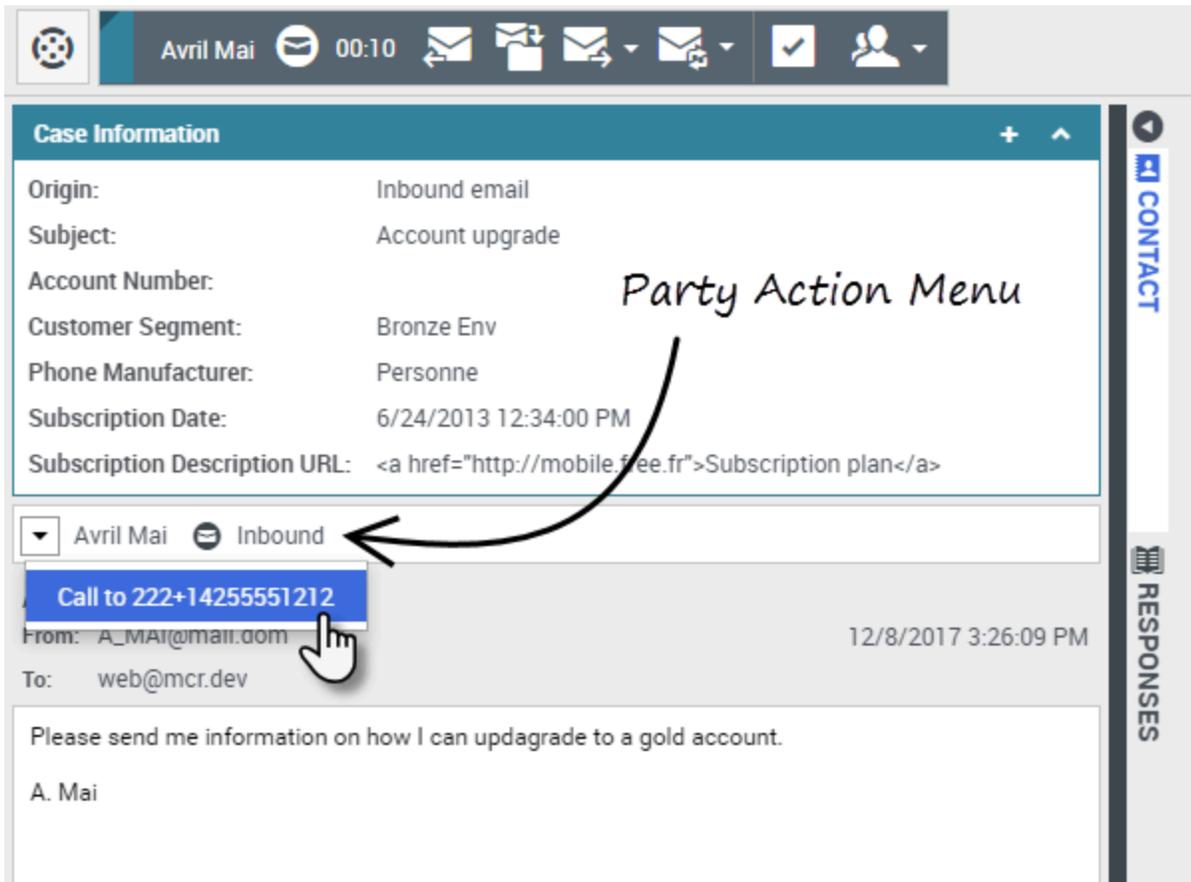
Die Registerkarte „Meine Kanäle“ ermöglicht Ihnen folgende Aktionen:

- Ihren Status in einem Kanal ändern
- Von einem Kanal abmelden
- Den Status „Nicht stören“ aktivieren/deaktivieren (wird auf alle Kanäle angewendet)
- Anrufe von Ihrer Durchwahl an eine andere Durchwahl weiterleiten

Tipp

Wenn Sie während der Bearbeitung eines Telefonanrufs, eines Chats oder einer E-Mail Ihren Status manuell auf „Nicht bereit“ festlegen, beginnt die Aufzeichnung Ihrer Zeit in diesem Status, statt die für die Bearbeitung des Anrufs, des Chats bzw. der E-Mail aufgewendete Zeit aufzuzeichnen. In manchen Contact Centern ist der Status „Ausstehend“ aktiviert, sodass der Status „Nicht bereit“ erst angewendet wird, nachdem Sie die Telefonanruf- oder Chat-Interaktion abgebrochen haben oder nachdem Sie die E-Mail gesendet oder in einer Workbin abgelegt haben.

Kann ich mehrere Kanäle gleichzeitig verwenden?



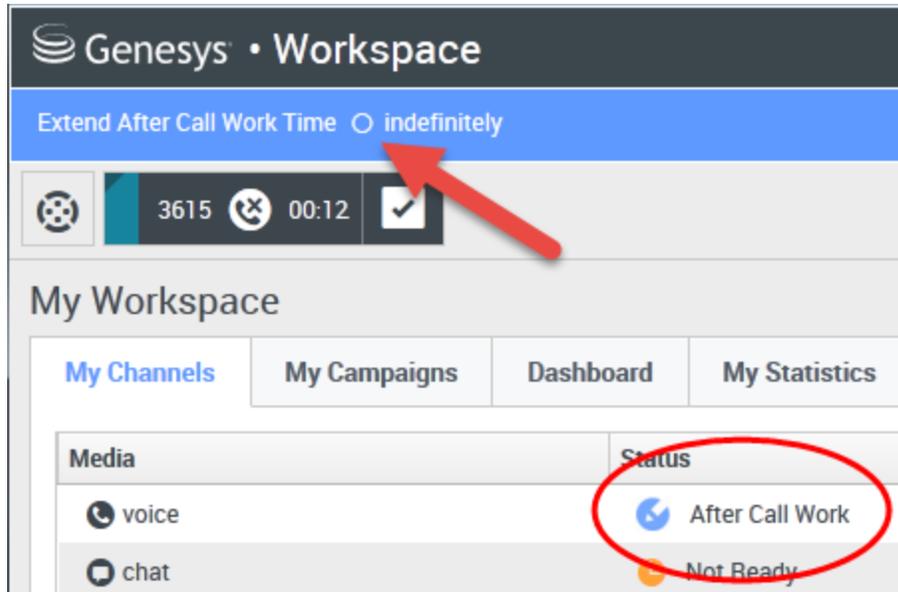
Möglicherweise lässt es die Konfiguration Ihrer Umgebung nicht zu, einen weiteren Kanal zu verwenden, während Sie in einem anderen Kanal aktiv sind. Nehmen wir beispielsweise an, Sie möchten einen Kontakt anrufen, während Sie eine E-Mail- oder Chat-Anfrage des Kontakts bearbeiten.

Wählen Sie zu diesem Zweck im Menü **Teilnehmeraktion** im Interaktionsstatusbereich aus einer Liste sämtlicher Telefonnummern und E-Mail-Adressen, die Ihr Unternehmen für den Kontakt besitzt, die Telefonnummer aus, die Sie verwenden möchten. Wenn die Verbindung hergestellt wurde, werden der Statusbereich und die Schaltflächen für die Interaktionssteuerung mit dem neuen Kanal aktualisiert.

Möglicherweise lässt die Konfiguration Ihrer Umgebung auch das gleichzeitige Bearbeiten mehrerer Interaktionen über unterschiedliche Kanäle zu, z. B. drei E-Mails, zwei Chats und ein Telefongespräch mit verschiedenen Kunden.

Wenn Ihr Konto entsprechend eingerichtet ist, können Sie auch auf eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse klicken, die Ihr Kontakt Ihnen als Chatnachricht sendet, um den Kontakt anzurufen oder ihm eine E-Mail zu senden.

Was geschieht, wenn ich eine Interaktion als „Fertig“ kennzeichne?



Die Antwort hängt von der Konfiguration Ihres Kontos ab.

Sie müssen möglicherweise eine Interaktion als **Fertig** kennzeichnen, bevor Sie die Ansicht „Interaktion“ schließen können.

Wenn Sie auf **Als „Fertig“ kennz** klicken, wird Ihr Status ggf. automatisch von **Nachbearbeitungszeit** in **Bereit**, **Nicht bereit** oder einen anderen Wert geändert. Andernfalls müssen Sie Ihren Status manuell auf **Bereit** oder einen anderen Wert einstellen, nachdem Sie die Nachbearbeitung abgeschlossen haben.

Möglicherweise wird Ihnen eine bestimmte Zeitspanne als Nachbearbeitungszeit nach jedem Anruf zugeteilt. In diesem Fall lautet Ihr Status für den Sprachkanal **Nachbearbeitungszeit**, bis das Zeitintervall verstrichen ist. Dann ändert er sich ggf. in **Bereit** oder **Nicht bereit**. Sie können auch Ihre Nachbearbeitungszeit auf unbegrenzte Zeit verlängern, wenn ein Anruf eine ungewöhnlich lange Nachbearbeitungszeit erfordert.

Interaktionen mit Kunden

Die Interaktion mit einem Kunden besteht aus zwei Teilen: die Kommunikation mit dem Kunden über einen oder mehrere Kanäle und die Tools, mit denen Sie das Problem des Kunden behandeln können.

Wichtig

Was in Workspace für Sie sichtbar ist, hängt von Ihrem Kontaktcenter und Ihrer Rolle im Kontaktcenter ab. Deshalb sind möglicherweise nicht alle in dieser Hilfe behandelten Komponenten für Sie sichtbar. Wenn Sie glauben, dass mehr Elemente oder Funktionen für Sie sichtbar bzw. verfügbar sein sollten, als tatsächlich verfügbar sind, wenden Sie sich an Ihren Supervisor oder Systemadministrator.

Welche Arten von Kundeninteraktionen kann ich empfangen?

Sie können je nach Ihrem Aufgabenbereich Interaktionen über fast jeden **Kanal** empfangen, entweder direkt vom Kunden oder über eine **Rückfrage**, **Konferenz** oder **Weiterleitung**. Einige Kontaktcenter sind so eingerichtet, dass Interaktionen vom selben Kunden immer an denselben Agenten weitergeleitet werden. Ist Ihr Aufgabenbereich so eingerichtet, können Sie bestimmten Kunden helfen, wann immer diese anrufen, eine E-Mail senden, chatten usw., wenn Sie verfügbar sind.

Welche Arten von Kundeninteraktionen kann ich starten?

Sie können abhängig von Ihrem Aufgabenbereich:

- **einen Kunden direkt anrufen**
- **ausgehende Anrufe** im Rahmen einer Kampagne durchführen
- **eine E-Mail** senden
- **Tweets** senden oder auf **Facebook** posten, jedoch werden die Interaktionen über soziale Medien wahrscheinlich von den Kunden begonnen

Chats und gemeinsames Browsen können nur von Kunden initiiert werden.

Kann ich mehrere Kanäle gleichzeitig verwenden?

In manchen Fällen können Sie während der Interaktion mit einem einzelnen Kunden **mehrere Kanäle** verwenden. Beispielsweise können Sie eine E-Mail an den Kunden senden, mit dem Sie gerade sprechen.

Wo finde ich Antworten auf häufige Fragen oder Probleme zu Kontakten?

Suchen Sie zunächst im **Wissenscenter**, in den **Standardantworten**, im eigenen **Kontaktverlauf** sowie in speziellen Wissensdatenbanken Ihres Kontaktcenters. Wenn keine dieser Optionen eine Antwort liefert, können Sie eine **Rückfrage** bei einem der Teammitglieder starten.

Wie durchsuche ich frühere Interaktionen mit Kunden?

Es gibt drei Methoden, mit denen Sie Interaktionen mit Kunden anzeigen können:

- In **Mein Verlauf** können Sie Ihre Interaktionen durchsuchen.
- Im **Kontaktverzeichnis** können Sie alle Interaktionen mit einem Kunden oder Teammitglied durchsuchen.
- In der **Interaktionssuche** können Sie die vollständige Interaktionsdatenbank entweder mithilfe der Schnellsuche oder einer Erweiterten Suche durchsuchen.

Wie nehme ich eine eingehende Interaktion an?

Neue Interaktionen (Anrufe, Chats, E-Mails oder Posts in sozialen Medien) treffen in einem Popup auf Ihrer Arbeitsstation ein. In einigen Kontaktcentern können Sie wählen, ob Sie die Interaktion annehmen oder ablehnen möchten, in anderen wird die Interaktion automatisch beantwortet. Wenn Sie überhaupt nichts unternehmen, wird die Interaktion nach einer bestimmten Zeitspanne an den nächsten verfügbaren Agenten weitergeleitet.

Selbstverständlich können Sie Interaktionen nicht ablehnen, wenn Ihr System für automatische Antworten konfiguriert ist.

Viele Internet-Browser zeigen ebenfalls Hinweise an, die Sie über Interaktionen und andere Ereignisse informieren. Sie können mit den Einstellungen im Browser diese Benachrichtigungen verwalten. Konsultieren Sie die Hilfe des verwendeten Browsers, wenn Sie Browserbenachrichtigungen steuern möchten.

Warum enthalten meine E-Mails merkwürdige Codes?

In **Standardantworten** werden "Tokens" (z. B. <\$ Contact.FullName \$>) verwendet, die Code durch bestimmten Text ersetzen. Beispielsweise wird in der E-Mail Sehr geehrter<\$ Contact.FullName \$> durch Sehr geehrter Herr Schmidt ersetzt. Wenn Sie Tokencode (z. B. <\$ Contact.FullName \$>) kopieren und in Ihren E-Mail-ENTWURF einfügen, erfolgt die Ersetzung erst, nachdem Sie die E-Mail gesendet haben. Um den Ersetzungstext vor dem Senden anzuzeigen, müssen Sie auf **Standardantworttext einfügen** klicken.

Was sind das für andere Websites, die angezeigt werden?

Möglicherweise wurden vom Administrator interne und externe Websites in die Hauptansicht von Workspace integriert. Auf Workspace-Ebene wird eine externe Website auf bestimmten Registerkarten angezeigt. Über diese Registerkarten können Sie auf die Website zugreifen, ohne Workspace verlassen zu müssen.

Auf Fallebene gibt es zwei Möglichkeiten zur Anzeige von Websites. Dies hängt vom Anzeigemodus des Hauptinteraktionstyps ab.

- Beim Interaktionstyp „Sprache“ wird die externe Website im Hintergrund angezeigt, wenn eine Interaktion ausgewählt ist. Wenn keine Interaktion ausgewählt oder die Interaktion geschlossen wird, wird die externe Website durch den vorherigen im Hintergrund angezeigten Bereich ersetzt.
- Beim Interaktionstyp „Multimedia“ wird die externe Website in einer speziellen Ansicht im Fall selbst angezeigt.

Wie lege ich einen Klassifizierungscode fest?

Sie können einer laufenden oder beendeten Interaktion einen Klassifizierungscode zuweisen, um das Ergebnis der Interaktion zu beschreiben.

Die Ansicht „Klassifizierungscode“ ist eine Registerkarte im Fenster „Interaktion“. Sie enthält eine Liste von Optionen, auf die Sie klicken können, um das Ergebnis der Interaktion anzugeben. Mithilfe eines Suchfelds können Sie die Klassifizierungscodes durchsuchen.

Die Klassifizierungscodes sind in Gruppenordnern organisiert, die nicht als Klassifizierung ausgewählt werden können. Diese Gruppenordner entsprechen nicht den Unternehmensattributen, da sie nur Textinformationen enthalten.

Wählen Sie eine Klassifizierung für die Interaktion aus. Nach der Auswahl einer Klassifizierung wird die Klassifizierungsliste ausgeblendet und die ausgewählte Klassifizierung in einem Textfeld oben in der Liste angezeigt. Sie können eine Klassifizierung nicht bearbeiten, jedoch eine andere auswählen, durch die sie ersetzt wird.

Der vollständige Pfad zur Klassifizierung wird in Form eines Tooltips des Klassifizierungsnamens eingeblendet.

Je nach bestehender Systemkonfiguration:

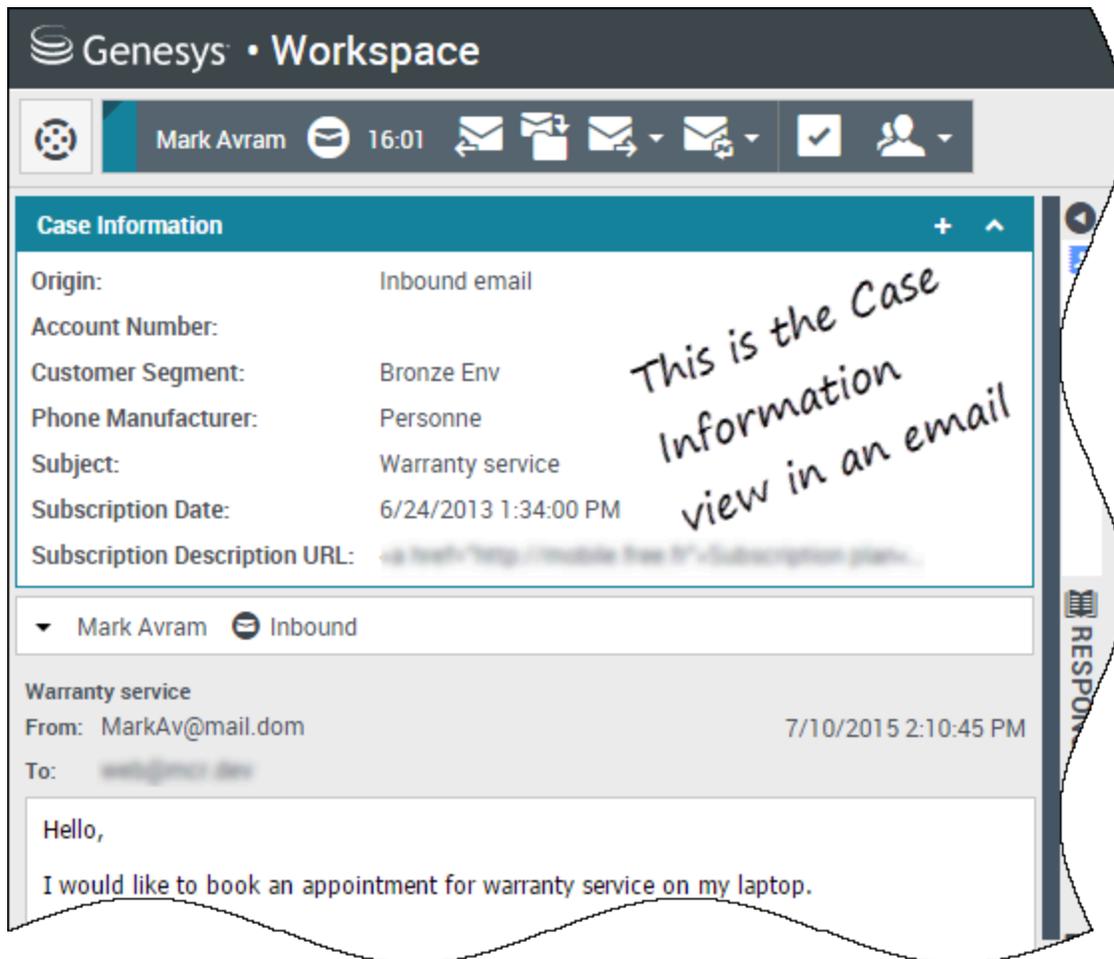
- Sie müssen eventuell einen Klassifizierungscode festlegen, bevor Sie auf **Als „Fertig“ kennz** klicken.
- Sie können eventuell auf **Als „Fertig“ kennz** klicken, ohne einen Klassifizierungscode festzulegen.
- Die Ansicht „Klassifizierungscode“ wird möglicherweise nicht angezeigt.

Wie füge ich eine Notiz zu einer Interaktion hinzu?

Mit der Funktion „Notiz“ können Sie Kommentare zur aktuellen Interaktion oder zu einer ausgewählten Interaktion eingeben. Sie können die Notiz in den meisten Kanälen sowie im Kontaktverlauf, in „Mein Verlauf“ und in „Meine Workbins“ anzeigen.

Wichtig Zum Speichern Ihrer Notiz müssen Sie auf **Speichern** klicken.

Wie arbeite ich mit Fallinformationen?



Die Ansicht „Fallinformationen“ (auch als „angehängte Daten“ bezeichnet) enthält Informationen über eine Interaktion, beispielsweise eine Kontonummer oder den Typ des Dienstes.

Manche Fallinformationen können als Titel der Webseite, als Anker oder als Link angezeigt werden. Wenn der Link aktiv ist, wird er als blauer Text angezeigt. Links können als URL oder Hyperlink-Anzeigetext angezeigt werden und haben möglicherweise einen Tooltip, der Ihnen mitteilt, was Sie tun sollen oder wohin der Link zeigt. Links können auf einer neuen Registerkarte oder in einem neuen Fenster angezeigt werden; der Administrator kann hierbei die Einstellungen Ihres Browsers überschreiben.

Um Änderungen vorzunehmen, wählen Sie das Feld aus, das Sie bearbeiten oder löschen möchten. Für Felder, die bearbeitet werden können, wird ein Bleistiftsymbol angezeigt, wenn Sie mit dem Mauszeiger darüberfahren.

Mit  können Sie weitere Felder bearbeiten.

Anrufe

Workspace bietet Ihnen Steuerungsmöglichkeiten und Funktionen, mit denen Sie Sprachinteraktionen mit Kontakten oder Teammitgliedern bearbeiten können.

Reguläre Anrufe und webbasierte Anrufe

Sie verwenden möglicherweise webbasierte Anrufe (auch als Browser-basierte Anrufe oder WebRTC bezeichnet). Wenn Sie dies tun, erfahren Sie [hier](#) mehr über die Unterschiede zwischen regulären Anrufen und webbasierten Anrufen, etwa wie Sie sich anmelden, wie Sie die Lautstärke steuern und stumm schalten, oder wie Sie Feedback zur Qualität des Anrufs geben.

Informationen zum Durchführen von Anrufen finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Wie beginne ich einen Anruf oder eine E-Mail-Nachricht?](#)
- [Ausgehende Kampagnen](#)
- [Videos: Bearbeiten von Sprachanrufen](#)

Wie bearbeite ich einen eingehenden Anruf?

Link to video

- Selbst bearbeiten
- [Mit Hilfe](#) bearbeiten
- [Den Anruf weiterleiten](#)
 - sofort 
 - Nach einer [Rückfrage](#)
- den Anruf beenden 

Wie verwende ich mein Mobil- oder Tischtelefon, um einen Anruf entgegenzunehmen?

Wenn Ihr Contact Center eine Standverbindung nutzt und Sie zum Bearbeiten

von Anrufen ein Mobiltelefon oder Tischtelefon statt eines an Ihre Arbeitsstation angeschlossenen Headsets verwenden, müssen Sie möglicherweise anders vorgehen. Wenn Sie keine Standverbindung verwenden, nehmen Sie Anrufe auf die übliche Weise mit Workspace entgegen.

Wie bearbeite ich Anrufe mit einer Standverbindung?

Wenn Ihr Contact Center eine Standverbindung verwendet wird, muss Ihr Supervisor Sie anweisen, Anrufe nicht mit Workspace auf dem Desktop, sondern mit Ihrem Telefon entgegenzunehmen.

Melden Sie sich an und **legen Sie Ihren Status auf die übliche Weise auf „Bereit“** fest.

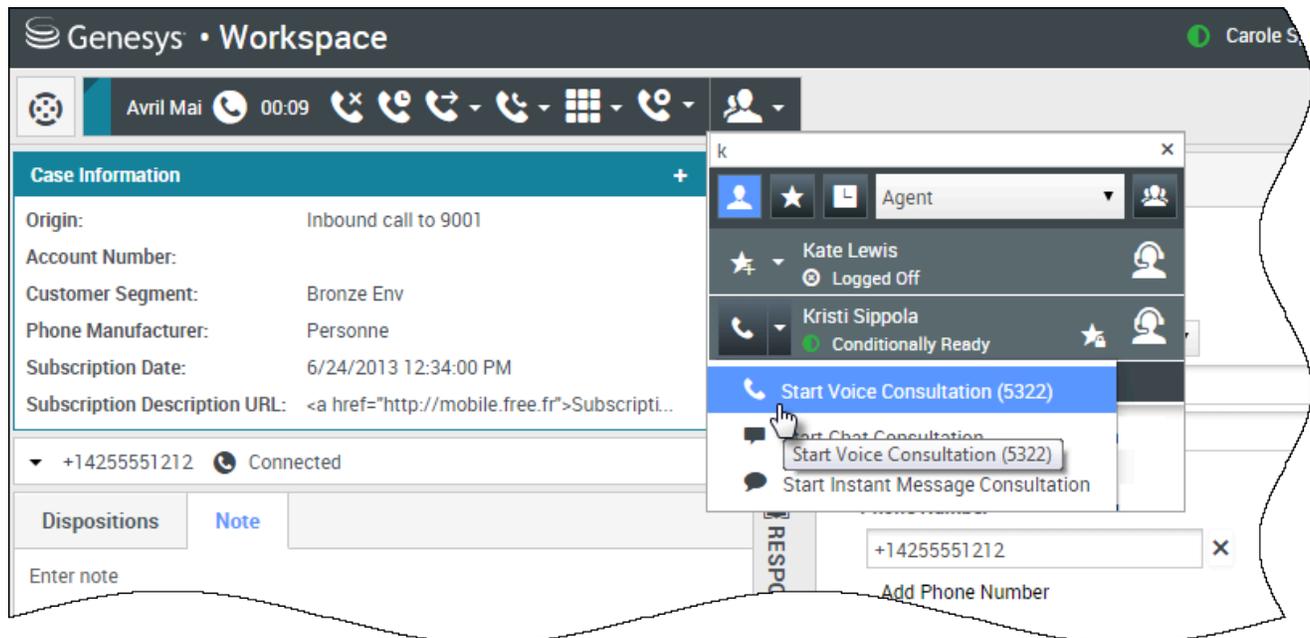
Wenn ein neuer Anruf an Sie erfolgt, wird auf Ihrem Desktop ein Popup mit der Benachrichtigung eingeblendet, dass Sie einen neuen Anruf haben. Klicken Sie **NICHT** auf **Annehmen**, um das Popup zu verwerfen!

Nehmen Sie den Anruf an Ihrem Telefon entgegen. In Workspace werden Informationen über den Anruf angezeigt.

Beenden Sie nicht den Anruf, indem Sie das Telefon auflegen. Klicken Sie auf , um den Anruf mit Workspace zu beenden.

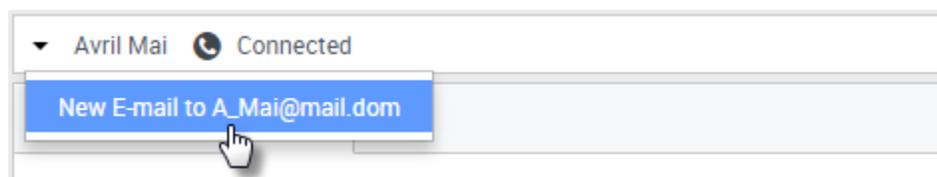
Wenn Sie den Anruf durch Auflegen beenden, kann Workspace Ihre Anrufe nicht automatisch entgegennehmen, und Sie müssen sie mit Ihrem Telefon selbst entgegennehmen.

Wo kann ich Hilfe zum Bearbeiten eines Anrufs erhalten?



- **Standardantworten** suchen
- Die **Wissensdatenbank** durchsuchen
- Den **Kontakt- und Interaktionsverlauf** durchsuchen
- Eine **Rückfrage** starten 
- Eine **Konferenz** starten 

Welche weiteren Aktionen kann ich während eines Anrufs durchführen?



- Eine **E-Mail** senden oder einen weiteren Anruf durchführen
- **Kontaktinformationen** aktualisieren

- **Den Anruf aufzeichnen**

- halten  und fortsetzen 

- Sie können Nummern wählen , ohne Ihr Telefon zu verwenden. Beispielsweise können Sie beim Navigieren in einem Telefonsystem diesen Dialer verwenden. Sie hören möglicherweise keine Töne, wenn Sie dieses Tool zum Wählen verwenden.

Wie kann ich die Lautstärke meines Headsets steuern und mich stumm schalten?

Link to video

Ihr Administrator kann die Steuerelemente für Mikrofon und Lautsprecher in Ihrem Headset einrichten, damit Sie sich selbst bzw. Ihren Kontakt stumm schalten und die Stummschaltung aufheben können, und die Lautstärke von Mikrofon und Lautsprechern steuern können.

Je nachdem, wie die Dinge eingerichtet wurden, sehen Sie möglicherweise unterschiedliche Konfigurationen von Schaltflächen:

- Mikrofon stumm schalten/Stummschaltung aufheben



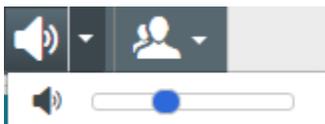
- Lautstärke des Mikrofons anpassen



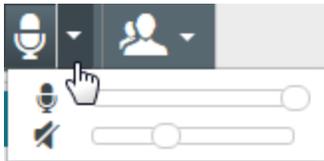
- Lautsprecher stumm schalten/Stummschaltung aufheben



- Lautstärke des Lautsprechers anpassen



- Lautstärke für Mikrofon und Lautsprecher anpassen

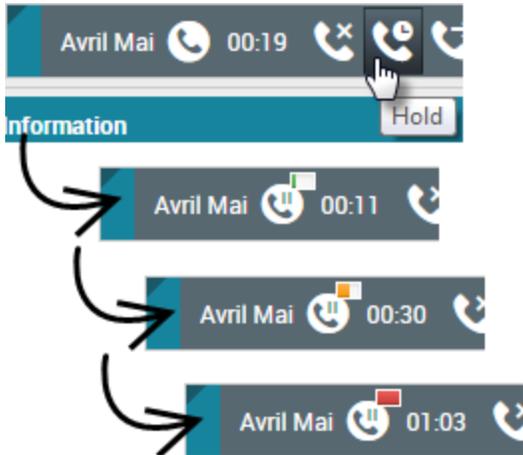


Was unternehme ich am Ende eines Telefongesprächs?



- Gespräch beenden 
- **Notizen** verfassen
- Ggf. einen **Klassifizierungscode** auswählen
- Als „Fertig“ kennzeichnen
- Ggf. den **Status** ändern

Was geschieht, wenn ich einen Teilnehmer auf „Halten“ setze?



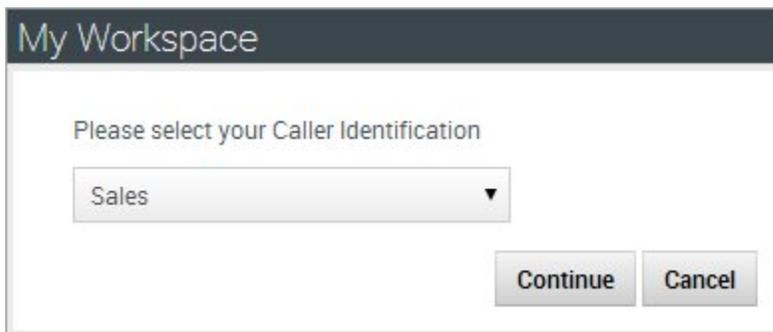
Sie können sehen, wie lange ein Anrufer bereits in der Warteschlange ist, sofern diese Funktion aktiviert ist.

Nach dem Klicken auf **Halten** (☎️) zählen ein Timer und eine Fortschrittsleiste die Sekunden, die der Anruf gehalten wird.

Die Fortschrittsleiste wechselt mit der Zeit von Grün zu Gelb. Wenn die Fortschrittsleiste rot wird,

wurde der Anruf möglicherweise zu lange gehalten, und Sie sollten auf **Fortsetzen** (☎️) klicken, um den Kontakt darüber zu informieren, dass Sie noch immer am Anruf arbeiten.

Wie wähle ich manuell eine Anrufer-ID aus?



Wenn Sie einen Anruf durchführen, müssen Sie möglicherweise eine Anrufer-ID auswählen, die auf dem Telefon des Kontakts angezeigt wird. Diese Funktion kann auch für Anrufe aktiviert sein, die Sie weiterleiten oder für die Sie eine Telefonkonferenz initiieren.

Die von Ihnen ausgewählte Anrufer-ID wird für die von Ihnen angerufene Person angezeigt. Standardmäßig wird die Anrufer-ID ausgewählt, die Sie zuletzt ausgewählt haben. Um Ihre Identität zu verbergen, können Sie ggf. Anonym auswählen. Fragen Sie bei Ihrem Supervisor nach, wann diese Funktion zu verwenden ist.

Wie zeichne ich einen Anruf auf?

Die Gesprächsaufzeichnungsfunktion (nur für VoIP-/SIP-aktivierte Agenten verfügbar) ermöglicht Ihnen die Aufzeichnung der aktuellen **Sprachinteraktion** mit einem Kontakt oder einem internen Ziel. Workspace unterstützt zwei unterschiedliche Arten von Gesprächsaufzeichnungen, nämlich die Notfallaufzeichnung und die Aufzeichnung überwachter Gespräche. Der Systemadministrator legt in der Konfiguration fest, welcher Gesprächsaufzeichnungstyp in Ihrer Umgebung unterstützt wird.

Wichtig

Ihr Kontaktcenter zeichnet möglicherweise jeden Anruf auf. Sie haben möglicherweise keine Möglichkeit, die Aufzeichnung überwachter Anrufe zu steuern. Sie werden benachrichtigt, wenn aufgezeichnet wird.

Ist die Notfallaufzeichnung für Ihr Konto konfiguriert, lässt sich die Aufzeichnung über eine einzelne Schaltfläche starten und beenden.

Ist die Aufzeichnung überwachter Anrufe für Ihr Konto konfiguriert, können Sie die Aufzeichnung starten, anhalten, fortsetzen und beenden.

Mit der Gesprächsaufzeichnungsfunktion können Sie folgende Funktionen ausführen:

- **Gespräch aufzeichnen** - Wählen Sie die Option „Gespräch aufzeichnen“ () aus, um ein Gespräch aufzuzeichnen.
- **Gesprächsaufzeichnung stoppen** - Wählen Sie die Option „Gesprächsaufzeichnung stoppen“ () aus, um die aktuelle Aufzeichnung eines Gesprächs zu stoppen.
- **Gesprächsaufzeichnung anhalten** - Wählen Sie die Option „Gesprächsaufzeichnung anhalten“ () aus, um die aktuelle Aufzeichnung eines Gesprächs anzuhalten.
- **Gesprächsaufzeichnung fortsetzen** - Wählen Sie die Option „Gesprächsaufzeichnung fortsetzen“ () aus, um die aktuelle Aufzeichnung eines Gesprächs fortzusetzen.

Wenn Sie einen Anruf aufzeichnen, wird das Anrufsymbol im Bereich der verbundenen Teilnehmer rot

angezeigt.

Bei angehaltener Aufzeichnung ändert sich die Farbe des Anrufsymbols von Rot in Grau.

Wenn eine Gesprächsaufzeichnung aktiv ist, wird ein Gesprächsaufzeichnungssymbol () in der Titelleiste der **Hauptansicht** angezeigt.

Wie leite ich meine Anrufe weiter?

Wenn Sie Anrufe an eine andere Durchwahl oder eine andere Nummer weiterleiten möchten, klicken Sie im ausgewählten Medienkanal in der Spalte „Weiterleiten“ auf „Weiterleitung nicht aktiv“ und auf **Weiterleiten**.

Durch diese Aktion wird das Dialogfeld „Weiterleiten“ geöffnet. Geben Sie die Nummer ein, an die Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen, und klicken Sie auf **Anwenden**. Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie zur Registerkarte „Meine Kanäle“ zurückkehren möchten, ohne Ihre Anrufe weiterzuleiten.

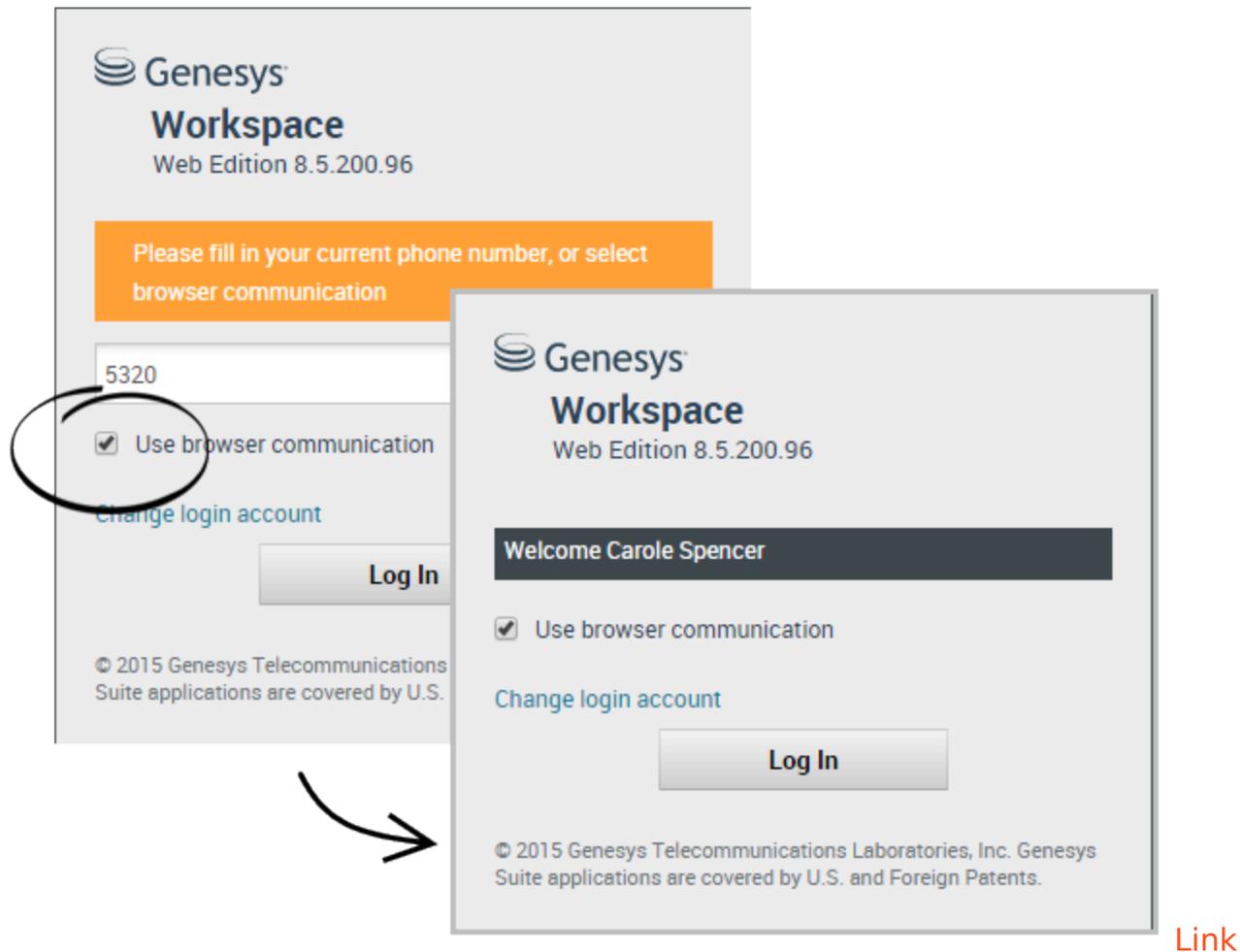
Falls Sie eine Weiterleitung aktiviert haben und diese deaktivieren möchten, wählen Sie für den Sprachkanal in der Spalte „Weiterleiten“ die Option **Weitergeleitet an <Nummer>** und dann die Option **Weiterleitung an <Nummer abbrechen>** aus.

Wählen Sie im Dialogfeld „Weiterleitung abbrechen“ die Option **Ja** aus, um die Weiterleitung abzubrechen. Dadurch wird die aktive Weiterleitung entfernt und der Weiterleitungsstatus auf **Keine aktive Weiterleitung** gesetzt. Um die Weiterleitung aktiviert zu lassen, wählen Sie die Option **Nein** aus.

Wichtig

Wenn eine Weiterleitung aktiviert ist, wird kein Anruf von der Anwendung empfangen.

Wie verwende ich mein webbasiertes Telefon in Workspace?



to video

In einigen Systemen werden webbasierte Telefone für die Entgegennahme von Anrufen verwendet. Wenn Ihr System ein webbasiertes Telefon einsetzt, wählen Sie beim Anmelden **Verwenden Sie die Browserkommunikation** aus.

Stellen Sie sicher, dass Ihr Headset angeschlossen, in der Systemsteuerung unter **Sound** ordnungsgemäß eingerichtet und als Standardgerät für Wiedergabe und Aufzeichnung festgelegt ist. Bitte Sie bei Bedarf Ihren Supervisor bei der Einrichtung des Headsets um Hilfe.

Jedes Mal, wenn Sie sich bei einem System mit webbasiertem Telefon anmelden, müssen Sie ggf. die Verwendung des Mikrofons durch das System **zulassen**.

Webbasierte Telefonanrufe werden auf die gleiche Weise wie reguläre Anrufe behandelt, Sie können jedoch einige zusätzliche Funktionen verwenden:



- Das Mikrofon und die Lautsprecher (Kopfhörer) werden mit  stumm geschaltet (bzw. die Stummschaltung wird aufgehoben), ohne den Anruf auf „Halten“ zu setzen.
- Nachdem Sie einen Anruf beendet haben, können Sie durch Auswählen der Sternchen unter den Anrufsteuerelementen die Qualität des Anrufs bewerten. Bewerten Sie schlechte Qualität mit einem Sternchen und ausgezeichnete Qualität mit bis zu fünf Sternchen.

Tip Wenn die webbasierten Anrufe eine schlechte Tonqualität aufweisen, können Sie Verbindungsprobleme **beheben**.

Ich habe eine Warnmeldung über Netzwerkprobleme erhalten.
Was soll ich tun?

Während eines webbasierten Anrufs wird unter den Anrufsteuerelementen möglicherweise eine Meldung angezeigt, die Ihnen mitteilt, dass "ein Netzwerkproblem erkannt wurde, das die Qualität des Anrufs beeinträchtigen kann", aber der Anruf klingt OK für Sie. Was sollten Sie tun?

 A network problem was detected that might affect the quality of the call

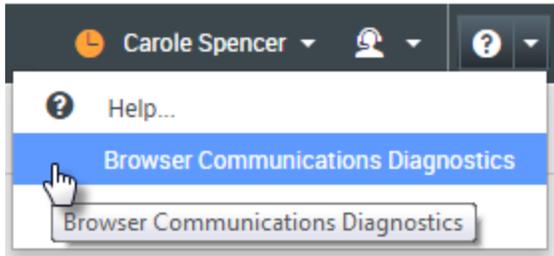
Das Problem kann sich darauf auswirken, wie Sie Ihr Kontakt hören kann. Ihre Stimme klingt möglicherweise verzerrt oder abgehakt. Diese Meldung informiert Sie, dass Ihr Kontakt Sie möglicherweise nicht hören kann oder Probleme hat, Sie zu verstehen. Überprüfen Sie das mit Ihrem Kontakt, um sicherzustellen, dass er oder sie Sie hören kann. Sie müssen möglicherweise zurückrufen oder den Anruf an einen anderen Agenten übertragen.

Wenn der Anruf beendet ist, wird eine Meldung angezeigt, die Sie auffordert, die Anrufqualität auf einer Skala von 1 Stern bis 5 Sterne zu bewerten, wobei 1 Stern sehr schlechte Sprachqualität und 5 Sterne eine hervorragende Sprachqualität bedeutet. Möglicherweise müssen Sie dies tun, bevor Sie den Anruf als „Fertig“ markieren können.

Wenn das Problem während des Anrufs nicht verschwindet oder jedes Mal auftritt, wenn Sie einen Anruf tätigen, können Sie nach dem Anruf das Tool **Browserkommunikations-Diagnose** verwenden, um Ihr Netzwerk zu testen.

Sie können auch das **Feedback**-Tool verwenden, um Ihren Administrator über etwaige Probleme zu informieren.

Mein webbasiertes Telefon hat eine schlechte Tonqualität. Was kann ich unternehmen?



[Link to video](#)

Verwenden Sie das Tool **Browserkommunikations-Diagnose** für webbasierte Telefonanrufe, sofern aktiviert, zum Beheben von Problemen mit der Anrufqualität.

Stellen Sie sicher, dass das Headset angeschlossen und in der Systemsteuerung unter **Sound** aktiviert ist. Öffnen Sie anschließend über das Menü **Hilfe** das Tool **Browserkommunikations-Diagnose**.

Das Tool gibt ggf. einen Ton wieder, bittet Sie, in das Mikrofon zu sprechen und einen Testanruf durchzuführen. Sie liefern durch die Beantwortung von Fragen Feedback. Erkennt das System während des Testanrufs Netzwerkprobleme, wird möglicherweise eine Nachricht im Tool **Browserkommunikations-Diagnose** angezeigt.

Sie können das **Feedback**-Tool verwenden, um Ihren Administrator über etwaige Probleme zu informieren.

E-Mail

Das Fenster „E-Mail-Interaktion“ bietet Ihnen die Möglichkeit, alle erforderlichen Informationen zur Bearbeitung von eingehenden und ausgehenden E-Mail-Interaktionen mit einem Kontakt anzuzeigen.

Wie bearbeite ich eine eingehende E-Mail?

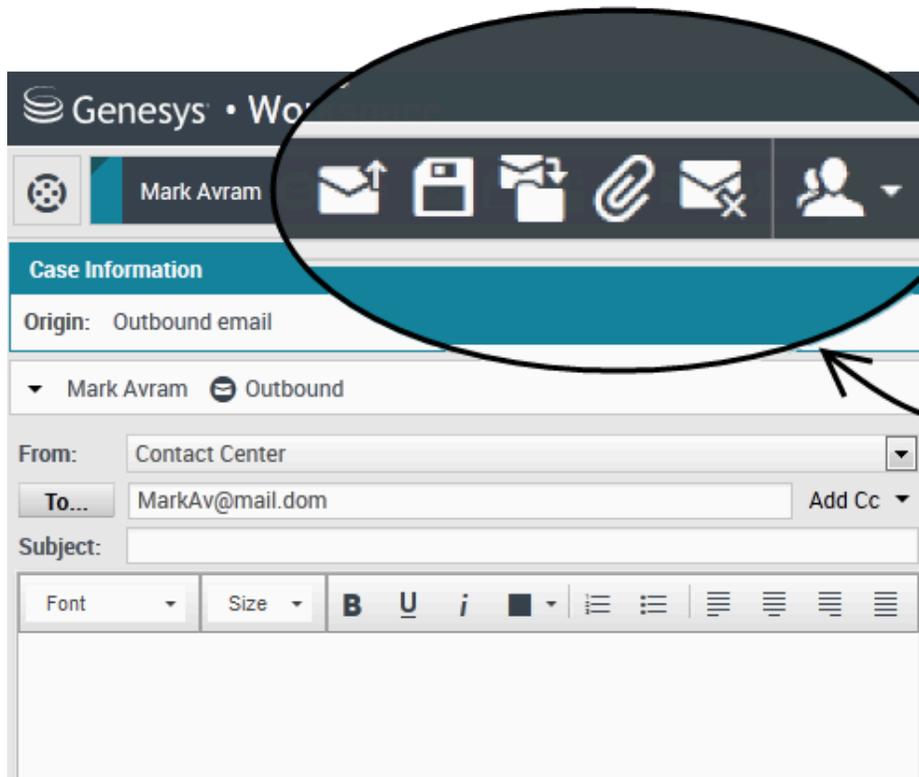
Link to video

Typische Aktionen, die Sie für eine E-Mail ausführen können:

-  auswählen, um die E-Mail mit einer eigenen Nachricht oder einer **Standardantwort** zu beantworten
-  auswählen, um allen zu antworten
-  auswählen, um die E-Mail an einen anderen Agenten weiterzuleiten
-  auswählen, um die E-Mail an eine externe Ressource **weiterzuleiten**.
-  auswählen, um sie in Ihrer **Workbin** zu speichern
- die zugeordneten Falldaten anzeigen
- Eine Notiz oder einen Klassifizierungscode hinzufügen.
- Die E-Mail als „Fertig“ kennzeichnen.

Dieses Video zeigt Ihnen, was geschieht, wenn auf Ihrer Arbeitsstation eine E-Mail eintrifft.

Wo kann ich Hilfe zu einer E-Mail erhalten?

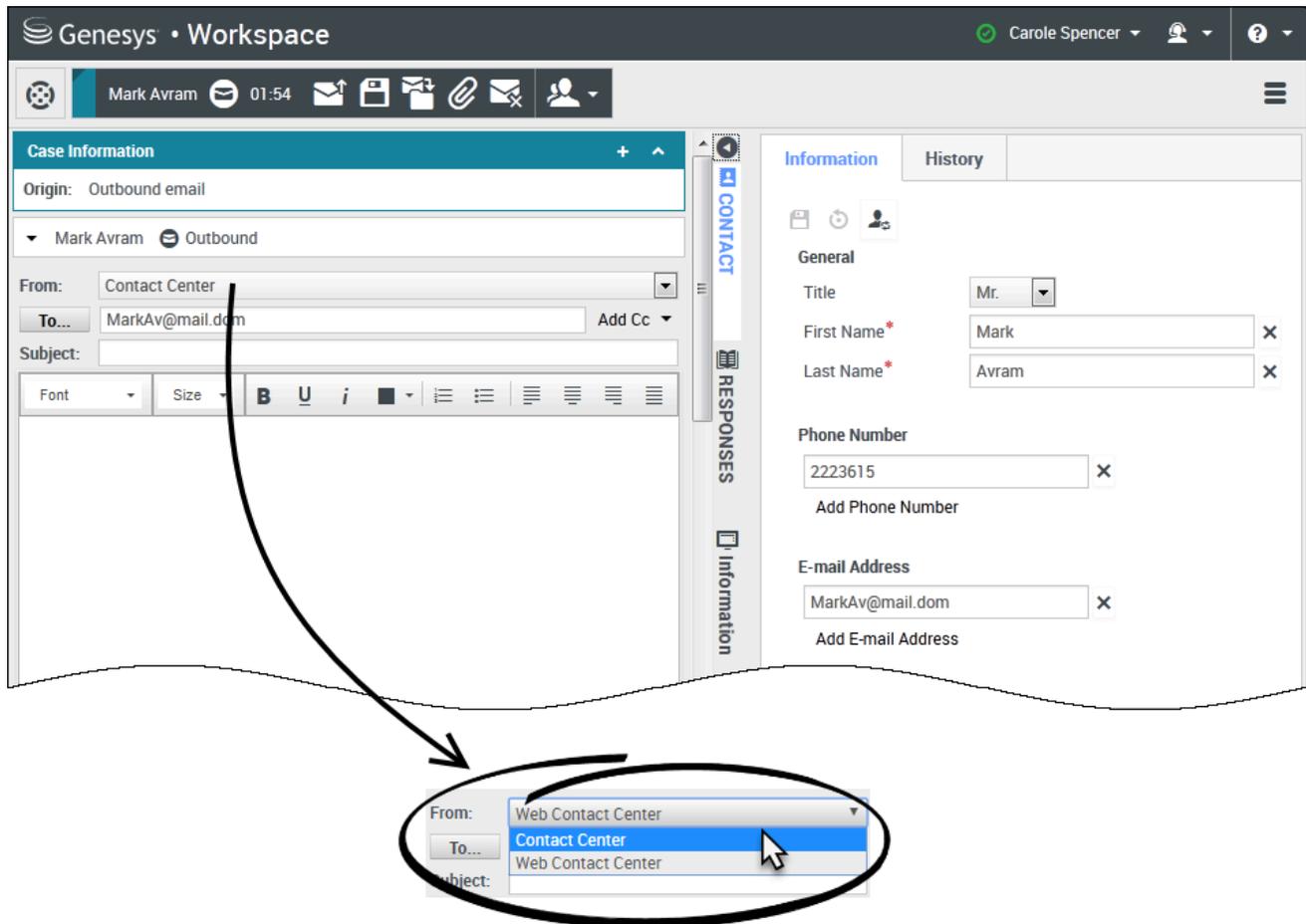


Choose an action

- Suchen Sie in den zugehörigen Falldaten nach Informationen, die möglicherweise hilfreich sind.
- **Rufen Sie den Kontakt an**, wenn diese Funktion an Ihrem Standort verfügbar ist und die Telefonnummer in Ihrer Liste von Kontakten enthalten ist.
- Wählen Sie  aus, um eine **Rückfrage** bei einem Teammitglied zu beginnen.
- Wählen Sie  aus, um die E-Mail für zusätzliche Unterstützung oder Hilfe an eine externe Ressource **weiterzuleiten**.

Wenn Sie die E-Mail an eine andere Person senden, können Sie eigene Notizen oder Anweisungen für diese Person hinzufügen.

Wie verfasse und sende ich eine E-Mail?



In Workspace gibt es drei Hauptmethoden zum Verfassen und Senden von E-Mails:

- Auf eine aktive Interaktion antworten.
- Einen Kontakt suchen (mithilfe des **internen Teams** oder des **Kontaktverzeichnisses**) und in den Kontaktdetails die Option für E-Mail auswählen.
- Klicken Sie während eines Anrufs auf das Menü „Teilnehmeraktion“ und wählen Sie **Neue E-Mail an...** aus.

Während das Fenster für ausgehende E-Mails geöffnet ist, können Sie eine Nachricht verfassen, ggf. erforderliche Notizen, Klassifizierungen, Anhänge und Empfänger hinzufügen und dann die E-Mail senden.

Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Von** eine andere E-Mail-Absenderadresse aus. Die Standard-Absenderadresse wird vom Administrator festgelegt.

Wenn Sie die E-Mail noch nicht senden möchten, können Sie sie als ENTWURF in Ihrer **Workbin** speichern oder die E-Mail löschen.

Weiterleiten einer E-Mail als Anhang an eine externe Ressource

Link to video

Dieser Vorgang dient dazu, eine Kopie einer E-Mail-Interaktion als Anhang an eine externe Ressource zu senden (eine Person in Ihrem Unternehmensverzeichnis, die sich außerhalb der Kontrolle der Genesys-Umgebung befindet — z. B. in Ihrem Backoffice). Eine weitergeleitete eingehende E-Mail wird als Anhang in eine neue E-Mail-Interaktion von Ihnen kopiert. Sie sind weiterhin für die Beantwortung der ursprünglichen eingehenden E-Mail-Interaktion verantwortlich. Es hängt von Ihren Unternehmensrichtlinien und -prozessen ab, ob Sie auf eine Antwort auf die Weiterleitung warten müssen.

Klicken Sie in der Symbolleiste des aktiven Fensters der eingehenden E-Mail auf **Weiterleiten** () , um die E-Mail weiterzuleiten. Diese Funktion ist nur für aktuelle E-Mail-Interaktionen verfügbar.

Um ein Ziel zum **An**-Adressfeld hinzuzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Geben Sie in das Adressfeld eine E-Mail-Adresse ein. Klicken Sie auf **E-Mail-Adresse hinzufügen**, um die E-Mail-Adresse des Ziels in das Adressfeld einzugeben. Wenn die Konfiguration der Umgebung das Hinzufügen mehrerer Adressen zulässt, können Sie in das Adressfeld klicken und weitere E-Mail-Adressen eingeben.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **An...** neben dem **An**-Adressfeld, um die Ansicht **Kontaktsuche** anzuzeigen. Über diese Ansicht können Sie das **Kontaktverzeichnis** nach Zielen durchsuchen. Über die Ansicht „Kontaktsuche“ können auch Ziele in **Cc** hinzugefügt werden (falls Cc in Ihrer Umgebung verfügbar ist).

Wenn Sie das Adressfeld **Cc** anzeigen möchten, klicken Sie auf **Cc hinzufügen**. Das Adressfeld **Cc** wird unter dem Adressfeld **An** angezeigt. Sie können dem Feld **Cc** Ziel-E-Mail-Adressen genau so hinzufügen, wie sie Adressen zum Feld **An** hinzufügen. Klicken Sie auf das **X**, um das **Cc**-Adressfeld zu entfernen.

Um der weitergeleiteten E-Mail-Interaktion für das Ziel einen Kommentar, Informationen oder Anweisungen hinzuzufügen, geben Sie über der ursprünglichen E-Mail, die Sie weiterleiten, im Bereich **Weiterleitungsanweisungen eingeben** Ihre Nachricht ein.

Um die weitergeleitete eingehende E-Mail an die Ziele zu senden, klicken Sie auf () **Weiterleitung abschließen**.

Wenn Sie eine E-Mail weiterleiten, wird sie in der Arbeitsablage „In Arbeit“

gespeichert, bis die Weiterleitung abgeschlossen ist. Anschließend wird sie aus der Arbeitsablage entfernt.

Weiterleiten einer E-Mail inline an eine externe Ressource

Link to video

Dieser Vorgang dient dazu, eine kommentierte Kopie einer E-Mail-Interaktion an eine externe Ressource zu senden (eine Person in Ihrem Unternehmensverzeichnis, die sich außerhalb der Kontrolle der Genesys-Umgebung befindet — z. B. in Ihrem Backoffice). Dies wird als Inline-Weiterleitung bezeichnet. Eine weitergeleitete eingehende E-Mail wird in eine neue E-Mail-Interaktion kopiert. Die neue E-Mail enthält eine Notiz mit dem Datum und dem Kontaktnamen oder der Kopfzeile der E-Mail, die Sie weiterleiten, und darunter den Inhalt der ursprünglichen E-Mail. Sie sind weiterhin für die Beantwortung der ursprünglichen eingehenden E-Mail-Interaktion verantwortlich. Es hängt von Ihren Unternehmensrichtlinien und -prozessen ab, ob Sie auf eine Antwort auf die Weiterleitung warten müssen.

Klicken Sie in der Symbolleiste des aktiven Fensters der eingehenden E-Mail auf **Weiterleiten** () , um die E-Mail weiterzuleiten. Diese Funktion ist in der Regel nur für aktuelle E-Mail-Interaktionen verfügbar. Eventuell ermöglichen Ihnen jedoch einige Contact Center das Weiterleiten von bereits geschlossenen E-Mail-Interaktionen aus dem Interaktionsverlauf.

Um ein Ziel zum **An**-Adressfeld hinzuzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Geben Sie in das Adressfeld eine E-Mail-Adresse ein. Klicken Sie auf **E-Mail-Adresse hinzufügen**, um die E-Mail-Adresse des Ziels in das Adressfeld einzugeben. Wenn die Konfiguration der Umgebung das Hinzufügen mehrerer Adressen zulässt, können Sie in das Adressfeld klicken und weitere E-Mail-Adressen eingeben.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **An...** neben dem **An**-Adressfeld, um die Ansicht **Kontaktsuche** anzuzeigen. Über diese Ansicht können Sie das **Kontaktverzeichnis** nach Zielen durchsuchen. Über die Ansicht „Kontaktsuche“ können auch Ziele in **Cc** hinzugefügt werden (falls Cc in Ihrer Umgebung verfügbar ist).

Wenn Sie das Adressfeld **Cc** anzeigen möchten, klicken Sie auf **Cc hinzufügen**. Das Adressfeld **Cc** wird unter dem Adressfeld **An** angezeigt. Sie können dem Feld **Cc** Ziel-E-Mail-Adressen genau so hinzufügen, wie sie Adressen zum Feld **An** hinzufügen. Klicken Sie auf das **X**, um das **Cc**-Adressfeld zu entfernen.

Um der weitergeleiteten E-Mail-Interaktion für das Ziel einen Kommentar, Informationen oder Anweisungen hinzuzufügen, geben Sie über der ursprünglichen E-Mail, die Sie weiterleiten, Ihre Nachricht ein.

Um die weitergeleitete eingehende E-Mail an die Ziele zu senden, klicken Sie auf () **Weiterleitung abschließen**.

Wenn Sie eine E-Mail weiterleiten, wird sie in der Arbeitsablage „In Arbeit“ gespeichert, bis die

Weiterleitung abgeschlossen ist. Anschließend wird sie aus der Arbeitsablage entfernt.

Weiterleiten aus dem Verlauf

Sie können Interaktionen inline aus dem **Interaktionsverlauf** weiterleiten. Wählen Sie in einem der folgenden Fenster eine Interaktion aus und klicken Sie auf :

- **Interaktionshistorie**
- **Kontaktverlauf**
- **Mein Verlauf**

Weiterleiten von Interaktionen inline oder als Anhang

Link to video

Einige Contact Center ermöglichen es Ihnen auszuwählen, ob Sie eine eingehende E-Mail inline oder als Anhang weiterleiten möchten. Wenn diese Funktion für Sie aktiviert ist, verfügt die Schaltfläche „Weiterleiten“ über ein Dropdown-Menü, in dem Sie auswählen können, wie eine E-Mail weitergeleitet werden soll.

Klicken Sie auf **Weiterleiten**, um das Menü zu öffnen.

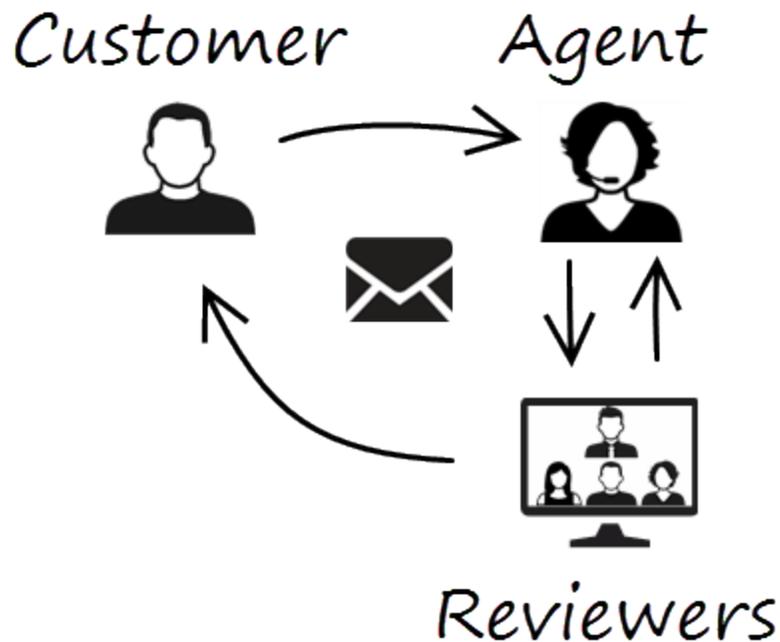


Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Weiterleiten
- Als Anhang weiterleiten

Führen Sie entsprechend der gewünschten Methode zum Weiterleiten der E-Mails die Schritte in den obigen Abschnitten aus.

Wie funktioniert Qualitätssicherung für E-Mails?



Workspace erlaubt es Ihnen und Ihrem Teamleiter oder Supervisor, bei der Durchführung der Qualitätssicherung (QS) für ausgehende E-Mails zusammenzuarbeiten. Wenn Ihr Kontaktcenter für E-Mail-QS eingerichtet ist, werden alle von Ihnen gesendeten E-Mails zunächst zur Genehmigung an einen überprüfenden Kollegen gesendet.

Das folgende Beispiel veranschaulicht einen typischen QS-Überprüfungszyklus für E-Mails:

- Ein Kunde sendet eine E-Mail an einen Agenten.
- Der Agent sendet eine Antwort, die an eine überprüfende Person geleitet wird.
- Die überprüfende Person genehmigt die E-Mail (sendet sie an den Kunden) oder lehnt sie ab (hält sie zurück, damit Änderungen vorgenommen werden). Die überprüfende Person kann die Aktualisierungen selbst vornehmen oder die E-Mail mit Notizen oder Anweisungen an den Agenten zurücksenden. Zudem kann in den Fallinformationen für die Interaktion der Status **Abgelehnt** angezeigt werden.
- Nachdem die Änderungen vorgenommen wurden, wird die Überprüfung wiederholt.

(Erkundigen Sie sich bei Ihrem Administrator nach dem QS-Überprüfungsprozess in Ihrem Kontaktcenter, da dieser möglicherweise von dem hier beschriebenen Prozess abweicht).

Chat

Der Chat-Kanal ermöglicht Ihnen das Bearbeiten von Kunden-Chats. Verwenden Sie **Instant Messaging**, um außerhalb einer Rückfrage mit Teammitgliedern zu chatten.

Auf dieser Seite werden die typischen Optionen zum Bearbeiten einer Chat-Interaktion beschrieben. Während einer Chat-Sitzung werden zwischen Ihnen und Ihrem Kontakt Nachrichten in Echtzeit gesendet. Während Ihr Kontakt eine Nachricht eingibt, wird für Sie ein Hinweis angezeigt, dass der Kontakt gerade eine Antwort verfasst. Sie sehen den Inhalt jedoch erst, wenn er gesendet wurde. Die Interaktionsansicht bietet einen Überblick über die Unterhaltung und ermöglicht es Ihnen, die gesendeten Chat-Nachrichten zu überprüfen.

Wie arbeite ich mit einer Chat-Interaktion?

Link to video

Wenn Sie eine Chat-Anfrage annehmen, wird am oberen Rand des Bildschirms der Name des Kontakts angezeigt, und der Timer für die Antworterinnerungsanzeige wird gestartet. Die Farbe der Anzeige ist zunächst Grün und ändert sich dann in Gelb, wenn Sie innerhalb der angegebenen Zeitspanne nicht geantwortet haben. Wenn Sie dann immer noch nicht antworten, ändert sich die Anzeige in Rot und beginnt zu blinken.

Aktionen, die Sie während der Bearbeitung eines Chats ausführen können:

- Den Chat an eine andere Person in Ihrem Unternehmen weiterleiten (.
- eine Chatkonferenz starten (, an der Sie selbst, der Kunde und eine weitere Person in Ihrem Unternehmen teilnehmen
- Eine **Rückfrage** per „Sprache“ (interne Ziele und Kontakte) oder „Chat“ (nur internes Ziel) starten.
- Den Kontakt **anrufen** oder ihm eine **E-Mail senden**, wenn die Kontaktdatenbank eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse enthält. (Sie können auch über das Menü **Teilnehmeraktion** einen Anruf starten oder eine E-Mail senden, indem Sie auf eine E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer klicken.) Wenn Ihr Konto entsprechend eingerichtet ist, können Sie auch auf eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse klicken, die Ihr Kontakt Ihnen als Chatnachricht sendet, um den Kontakt anzurufen oder ihm eine E-Mail zu senden.
- Einen **Klassifizierungscode** oder eine **Notiz** hinzufügen.
- den Chat beenden () und als „Fertig“ kennzeichnen ()

Wenn Sie mit dem Mauszeiger über die Interaktion in der **Interaktionsleiste** fahren, werden die verstrichene Zeit der Interaktion und die letzten Zeilen des Chat-Transkripts angezeigt. Informationen zum Verbindungsstatus werden neben dem Menü **Teilnehmeraktion** angezeigt.

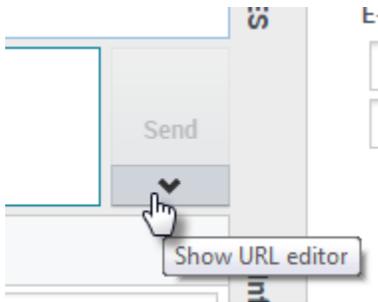
Hinweis: Wenn eine Antwort aussteht und das Fenster „Chat-Interaktion“ nicht das aktive Fenster ist, beginnt die Antworterinnerungsanzeige in der Windows-Taskleiste zu blinken, unabhängig von ihrer Farbe (grün, gelb oder rot).

Dieses Video zeigt Ihnen, was geschieht, wenn auf Ihrer Arbeitsstation eine Chat-Anfrage eintrifft.

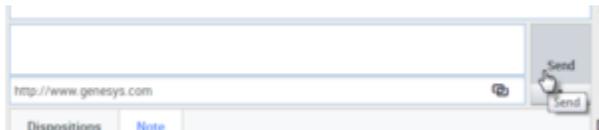
Pushen von Weblinks (URLs) an Ihre Kontakte

Link to video

Für einige Agenten ist möglicherweise das Pushen von Websitelinks (URLs) an Kontakte eingerichtet. Wenn dies der Fall ist, wird unter der Schaltfläche **Senden** ein Abwärtspfeil angezeigt.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um unter dem Bereich für die Bearbeitung von Chat-Text den URL-Editor zu öffnen. Geben Sie die Websiteadresse (URL) ein, die Sie an den Kontakt senden möchten, oder fügen Sie sie ein, und klicken Sie auf **Senden**.



Wenn Sie die URL vor dem Senden überprüfen möchten, klicken Sie auf das Linksymbol (🔗 ▼), um die URL in Ihrem Browser zu öffnen. So können Sie sicherstellen, dass Sie Ihrem Kontakt die richtige Website übermitteln.

Wenn Sie zuvor URLs gesendet haben, wird im URL-Editor neben dem Linksymbol ein Abwärtspfeil angezeigt. Klicken Sie auf den Pfeil, um ein Menü zu öffnen, das eine Liste von URLs enthält, die Sie an Ihre Kontakte gesendet haben. Wählen Sie eine der URLs aus, um sie an Ihren Kontakt zu pushen. Mit den Pfeiltasten können Sie in der Liste der URLs navigieren: Mit der NACH-UNTEN-TASTE und der NACH-OBEN-TASTE wird die nächste URL hervorgehoben, und mit der NACH-LINKS-TASTE oder der NACH-RECHTS-TASTE wird sie ausgewählt und in das Push-URL-Feld eingefügt.

Ihr Kontakt empfängt im Chat-Fenster eine Nachricht mit der Anweisung, auf den von Ihnen gesendeten Link zu klicken.

Facebook

Im Kanal „Facebook“ können Sie Interaktionen mit Kontakten und Teammitgliedern in dem beliebten sozialen Netzwerk bearbeiten.

Vor Verwendung der Seite müssen Sie sich registrieren, sodass Sie ein persönliches Profil erstellen, andere als Freunde hinzufügen und Nachrichten senden können. Dazu gehören automatische Benachrichtigungen, wenn Freunde ihre Profile aktualisieren.

Unternehmen verwenden Facebook dazu, ihre Zielgruppen zu erreichen, indem sie diese nach Ort, Alter und Interessen auswählen. Außerdem können Unternehmen ihre Facebook-Seite oder Website bewerben, die "Gefällt mir"-Schaltfläche zur Ausweitung ihres Werbeeinflusses verwenden und eine Community um ihr Unternehmen aufbauen.

Hinweis: Sie können Ihren Kommentaren keine Dateien oder Bilder hinzufügen.

Wie arbeite ich mit einer Facebook-Interaktion?



Wird eine neue eingehende Facebook-Interaktion an Ihre Arbeitsstation gesendet, wird in der rechten unteren Ecke Ihres Desktops eine Vorschau der Interaktion angezeigt.

Wenn Sie die Interaktion annehmen, wird die Ansicht für eingehende Facebook-Interaktionen mit dem ursprünglich weitergeleiteten Post am linken Rand unter der Facebook-Interaktionsleiste angezeigt. Folgende Kommentare werden unter dem Original-Post mit Einschub dargestellt.

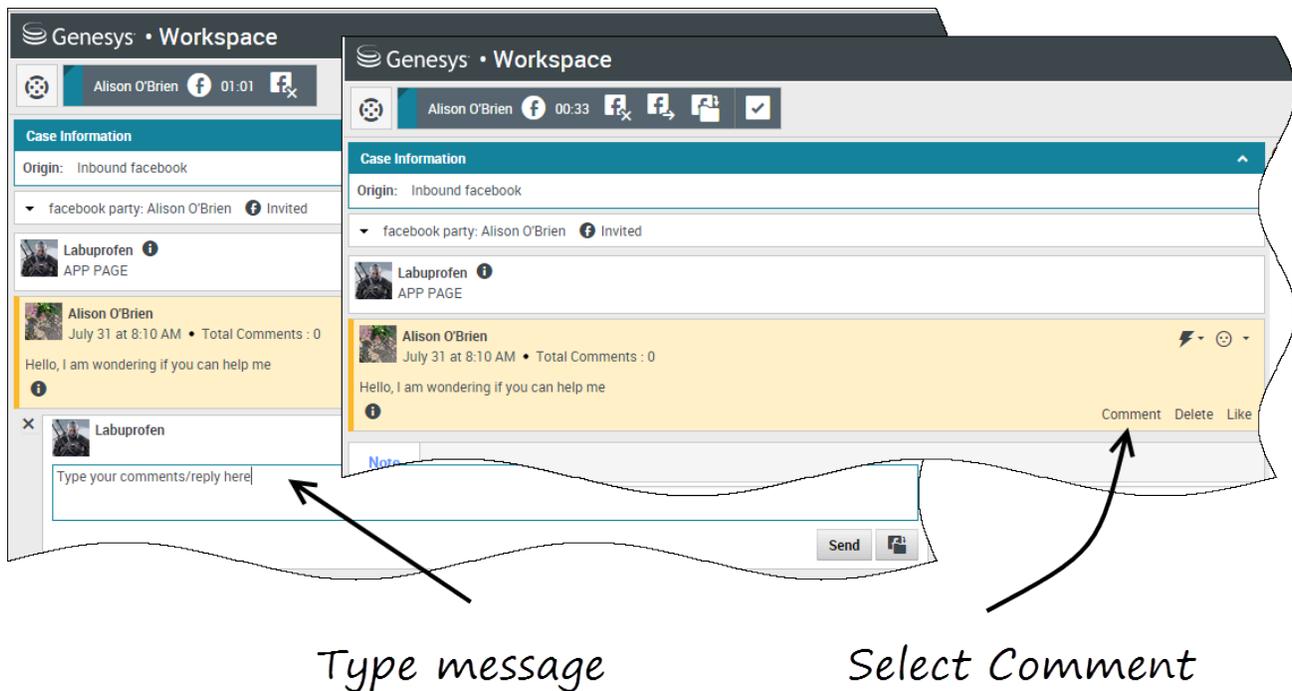
Wählen Sie zum Anzeigen der Facebook-Kontaktinformationen **Info anzeigen** aus, um eine Benutzerprofil-Registerkarte zu öffnen, oder wählen Sie den Benutzernamen aus, um die Facebook-Seite mit den Benutzerprofil-Informationen zu öffnen.

Wenn Sie auf einen Original-Post antworten möchten, klicken Sie auf der rechten Seite des Posts auf **Komentieren**. Ihr Kommentar wird an den Post angeheftet und an Ihren Facebook-Kontakt gesendet.

Aktionen, die Sie während der Bearbeitung einer Facebook-Interaktion ausführen können:

- Die Interaktion an eine andere Person in Ihrem Unternehmen weiterleiten.
- Eine Chatkonferenz starten, an der Sie selbst, der Kunde und eine weitere Person in Ihrem Unternehmen teilnehmen.
- Eine **Rückfrage** per „Sprache“ (interne Ziele und Kontakte) oder „Chat“ (nur internes Ziel) starten.
- Den Kontakt **anrufen** oder ihm eine **E-Mail senden**, wenn die Kontaktdatenbank eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse enthält. (Sie können auch über den Bereich „Chat-Transkript“ einen Anruf starten oder eine E-Mail senden, indem Sie auf eine E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer klicken.)
- **Mit einem anderen Medienkanal antworten**, z. B. „Sprache“ oder „E-Mail“.
- Eine **Standardantwort** verwenden.
- Einen **Klassifizierungscode** oder eine **Notiz** hinzufügen.
- Die Interaktion beenden und als „Fertig“ kennzeichnen.

Aktionen, die Sie ausführen können, während Sie Kommentare anzeigen

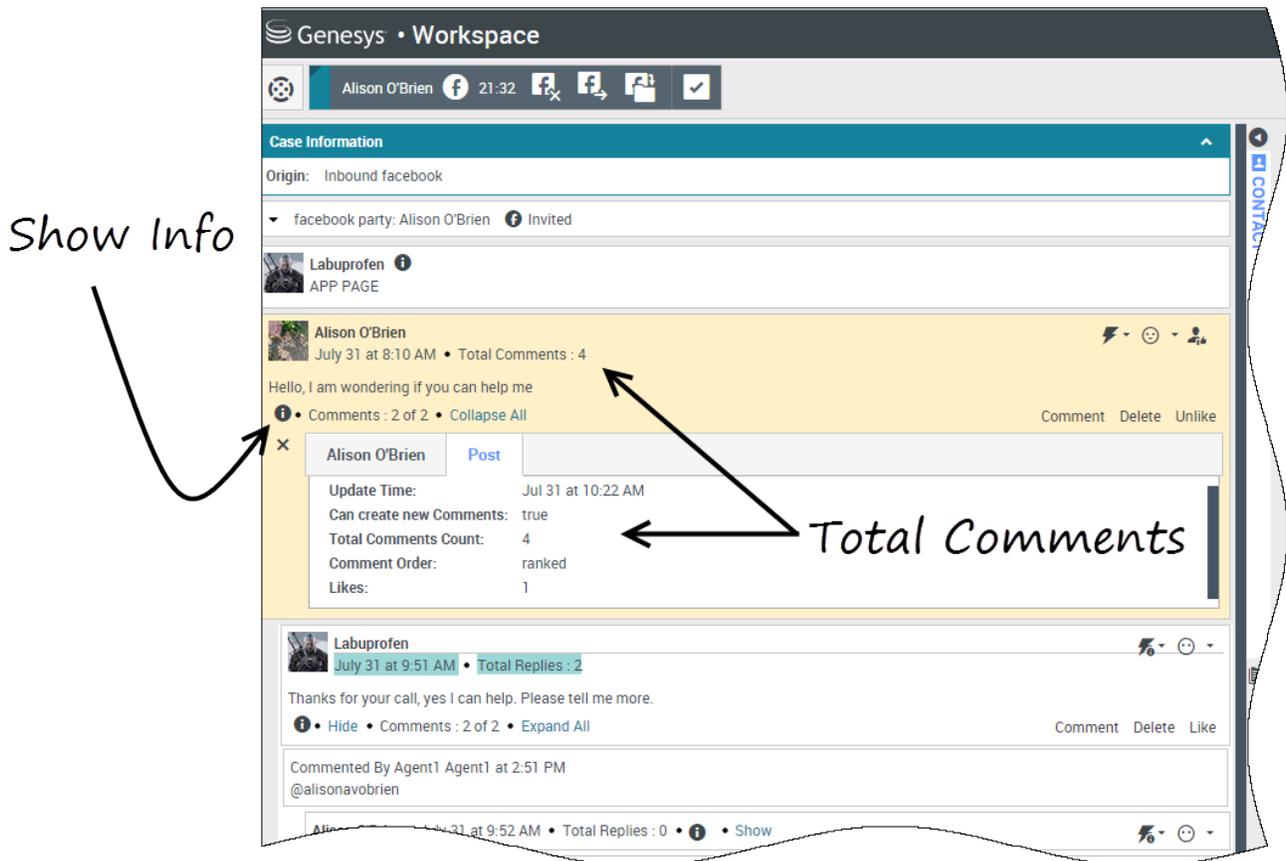


Sie können Ihrem Facebook-Kontakt antworten. Wählen Sie "Kommentieren" aus und geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld ein.

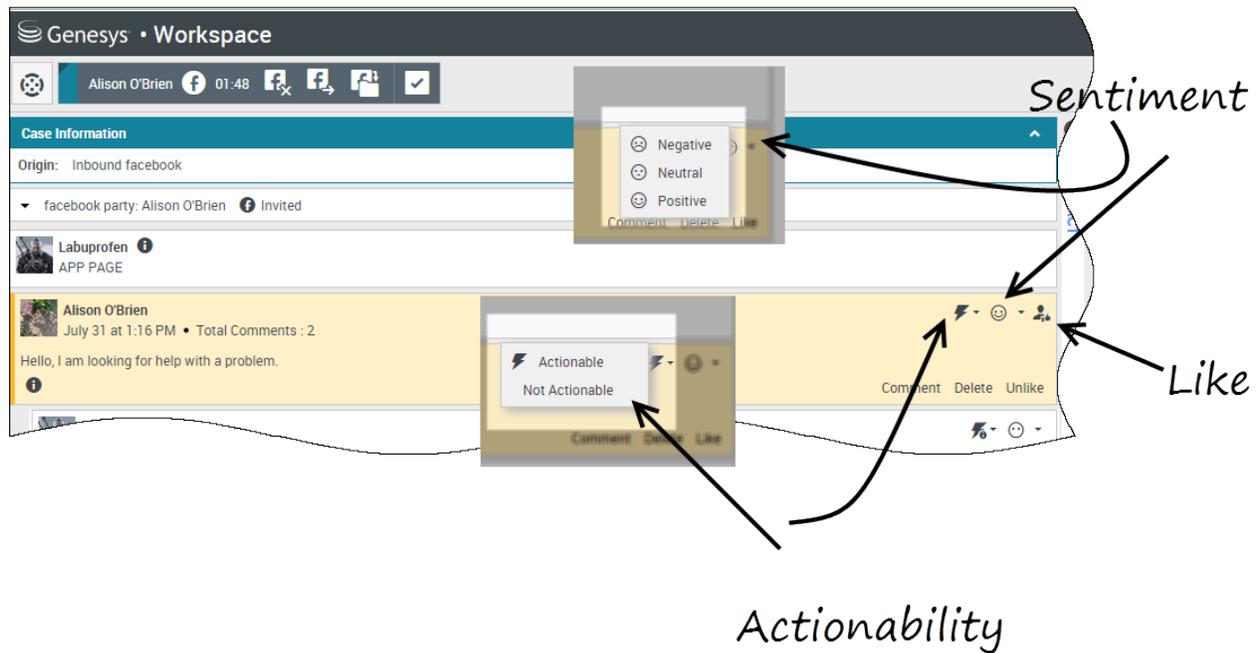
Wählen Sie die Schaltfläche **Informationen anzeigen**, um das Benutzerprofil auszuwählen, und wählen Sie dann die Registerkarte **Post**, um die Gesamtzahl der Kommentare anzuzeigen. Die Gesamtzahl der Kommentare erscheint auch über dem Original-Post. Die Anzahl der pro Seite

angezeigten Kommentare wird durch den Administrator festgelegt. Überschreitet die Anzahl aller Kommentare die vom Administrator festgelegte Anzahl, erscheint die Option **Mehr anzeigen**. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Kommentare lesen zu können.

[+] Mehr Screenshots anzeigen.



Bearbeitbarkeit und Gefühl anzeigen



Geht eine Facebook-Interaktion ein, werden die Symbole **Bearbeitbarkeit** und **Gefühl** angezeigt, die einen der folgenden Werte annehmen können:

- **Bearbeitbarkeit** — Kann bearbeitbar, nicht bearbeitbar oder nicht angegeben sein.
- **Gefühl** — Kann positiv, negativ, neutral oder nicht angegeben sein.

Bearbeitbare Facebook-Posts sind gelb markiert, und nicht bearbeitbare Posts sind grau markiert. Facebook-Kommentare werden automatisch erweitert und gelb markiert, wenn sie bearbeitbar sind, und eingeklappt und grau markiert, wenn sie nicht bearbeitbar sind. Die Symbole **Bearbeitbarkeit** und **Gefühl** können für jeden Facebook-Kommentar angepasst werden.

Wenn Sie eine Interaktion mögen, klicken Sie auf **Gefällt mir**.

Auf Kommentare antworten

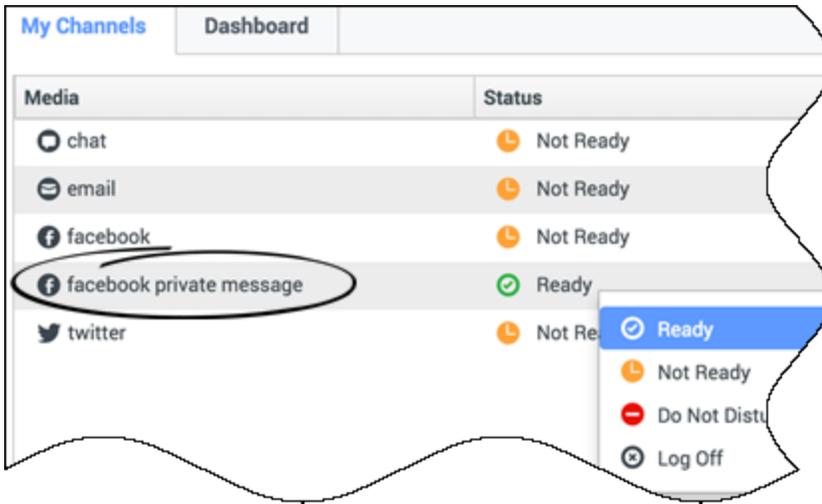
The screenshot shows the Genesys Workspace interface for a Facebook post. The post is from Alison O'Brien, dated July 31 at 8:10 AM, with 4 total comments. The original post text is "Hello, I am wondering if you can help me". Below it are two replies from Labuprofen: "Thanks for your call, yes I can help. Please tell me more." (9:51 AM, 2 replies) and "Thank you" (9:52 AM, 0 replies). A third reply from Alison O'Brien says "Thank you" (10:22 AM, 0 replies). A fourth reply from Labuprofen says "Thank you" (10:20 AM, 0 replies). Handwritten arrows point to the original post and the subsequent replies.

Reply to original post

Subsequent posts

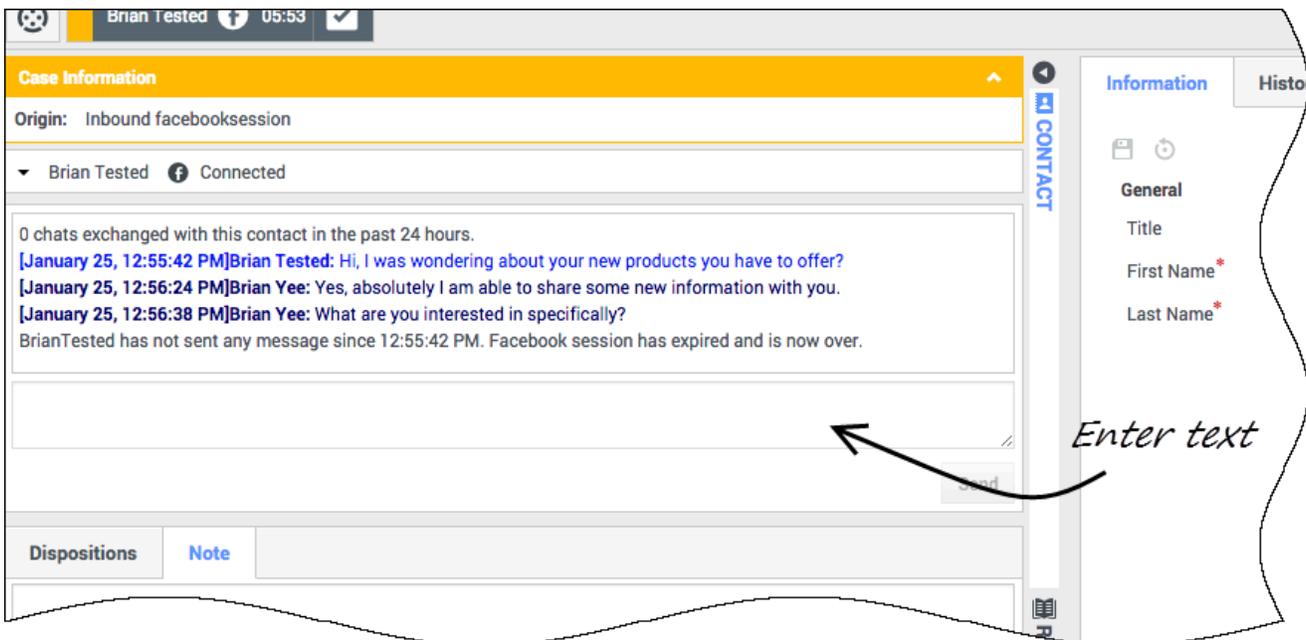
Sie können auf den originalen weitergeleiteten Facebook-Post oder auf einen Facebook-Kommentar antworten. Die folgenden Kommentare werden unter dem Original-Post mit Einschub dargestellt. Wählen Sie den entsprechenden Kommentar aus, geben Sie Ihre Antwort ein (Text kann ausgeschnitten und eingefügt werden), und klicken Sie auf **Senden**.

Auf private Nachricht antworten: anmelden



Sie können auf eine private Nachricht von einem Facebook-Kontakt antworten (Sie können keine neuen privaten Nachrichten senden). Hierzu müssen Sie sich bei einem speziellen Kanal mit dem Namen **private Facebook-Nachricht** anmelden.

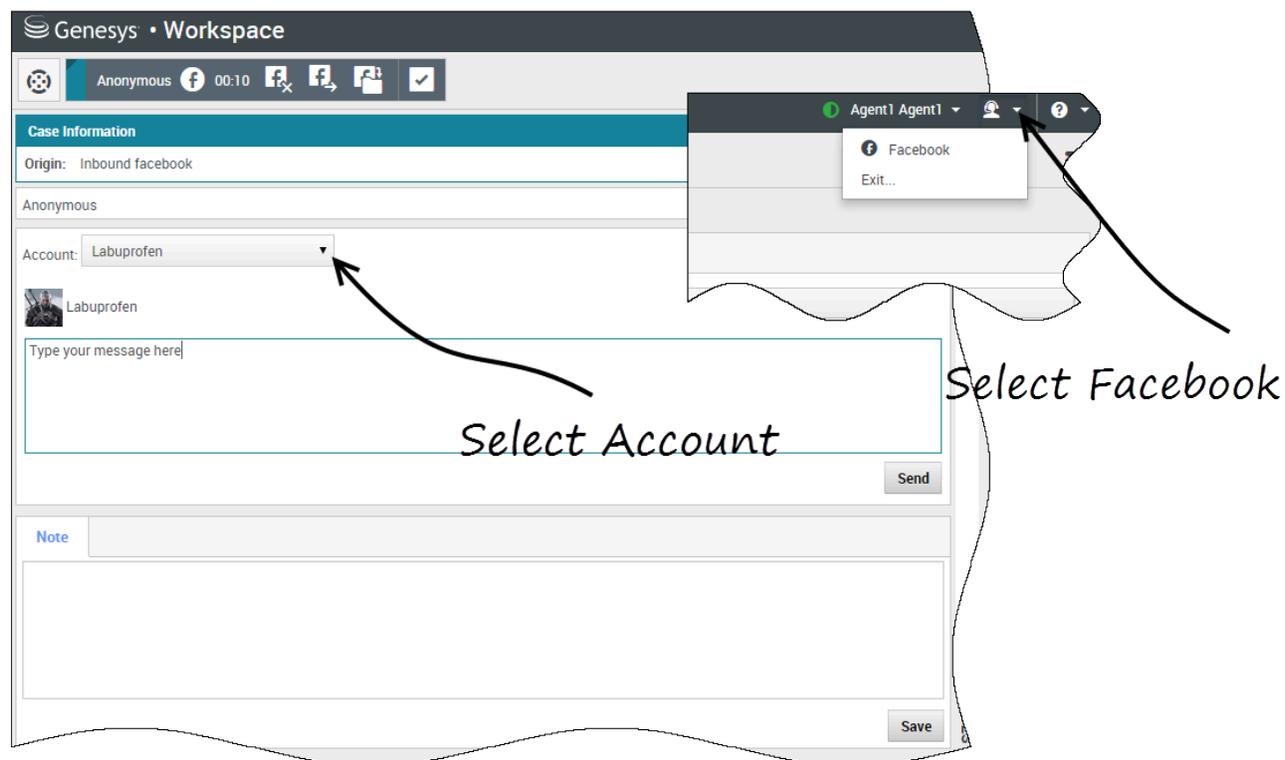
Auf private Nachricht antworten: Antwort eingeben



Sobald Sie sich beim Kanal **private Facebook-Nachricht** angemeldet haben, können Sie private Nachrichten annehmen und auf diese antworten. Dies erfolgt auf ähnliche Weise wie bei

Chatinteraktionen .

Auf Facebook posten



Sie können auf die Seite Ihres Facebook-Kontakts posten. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü neben dem Symbol für den **Agenten** die Option **Facebook** aus. Wählen Sie das Konto aus, an das der Post gesendet werden soll. Geben Sie Ihre Nachricht ein und senden Sie sie an Ihren Kontakt.

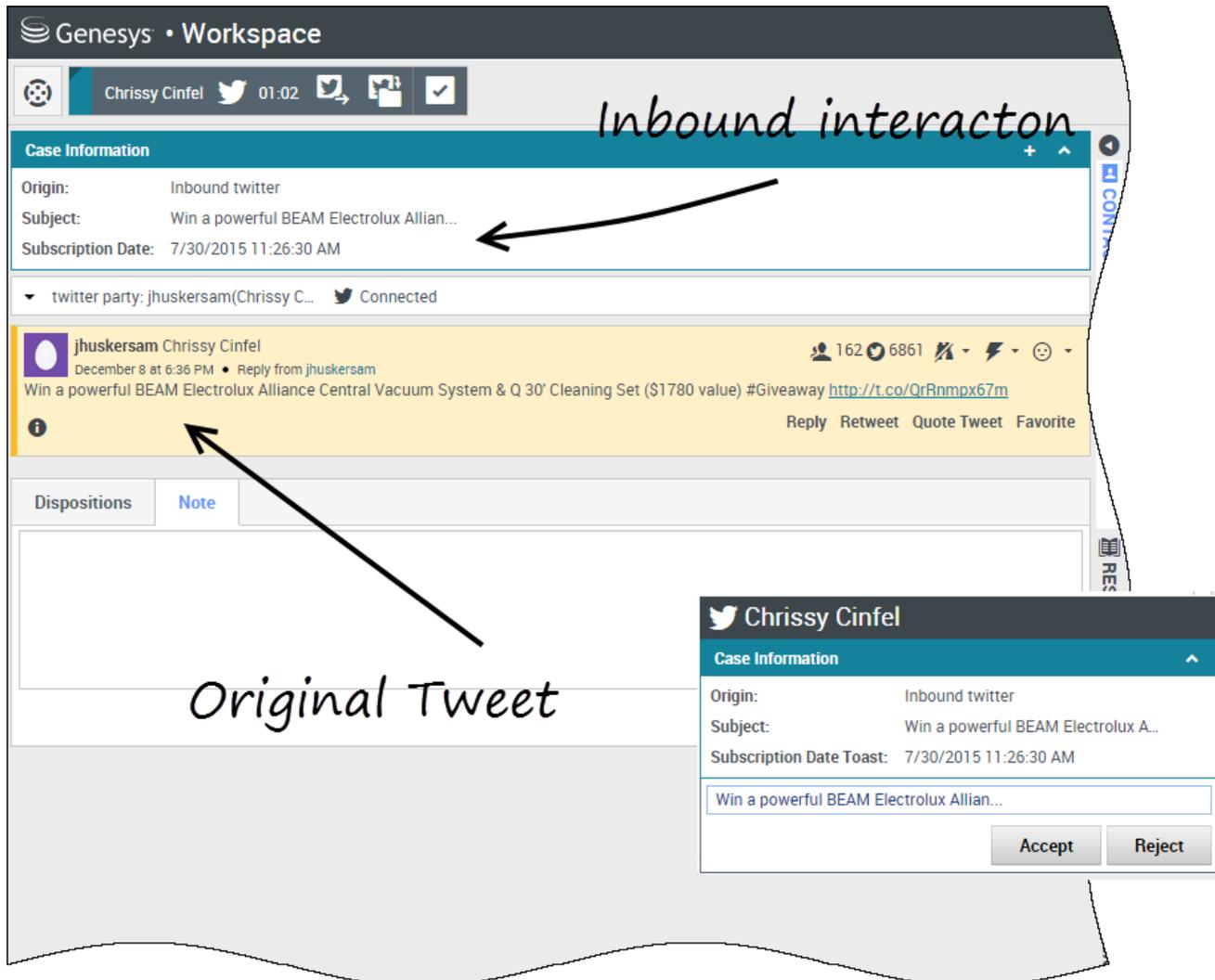
Twitter

Mit Twitter, einem beliebten sozialen Netzwerk und Mikroblogging-Dienst, können Sie kurze Textnachrichten senden und lesen, die „Tweets“ genannt werden. Diese Nachrichten werden im Twitter-Feed eines Benutzers gepostet, an seine Follower gesendet und können durch eine Suche auf Twitter gefunden werden.

Twitter bietet zudem Werbeprodukte an, mit denen Marken und Unternehmen ihre Inhalte in Twitter veröffentlichen können. Unternehmen können Twitter dazu verwenden, dessen Benutzer zu erreichen, während sie im Netzwerk nach Dingen suchen, die sie interessieren.

Hinweis: Sie können Ihren Kommentaren keine Dateien oder Bilder hinzufügen.

Wie arbeite ich mit einer Twitter-Interaktion?



Wird eine neue eingehende Twitter-Interaktion an Ihre Arbeitsstation gesendet, wird in der rechten unteren Ecke Ihres Desktops eine Vorschau der Interaktion angezeigt.

Wenn Sie die Interaktion annehmen, wird die Ansicht für eingehende Twitter-Interaktionen angezeigt und der ursprünglich weitergeleitete Tweet erscheint am linken Rand unter der Twitter-Interaktionsleiste.

Wählen Sie **Antworten** aus oder klicken Sie nach **Antworten** auf den Pfeil nach unten.

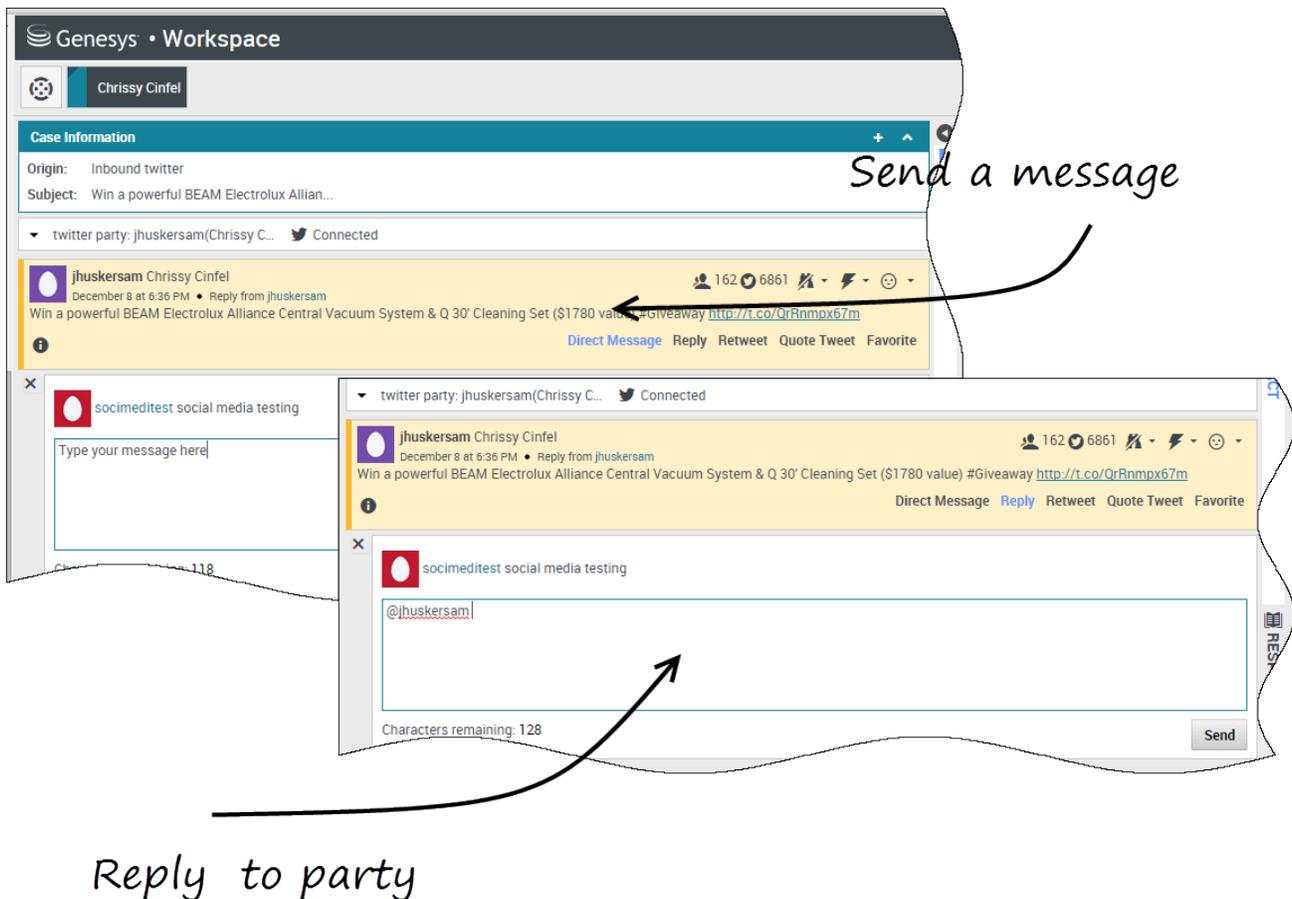
Ihre Nachricht wird dem Kontakt auf Twitter angezeigt. Ihre Nachricht wird außerdem dem Transkriptbereich der Ansicht für Twitter-Interaktionen hinzugefügt.

Um die Profilinformationen des Twitter-Kontakts anzuzeigen, wählen Sie das Symbol **Info anzeigen** aus oder klicken Sie auf den Benutzernamen, um die Twitter-Seite mit den Profilinformationen des Benutzers zu öffnen.

Aktionen, die Sie während der Bearbeitung einer Twitter-Interaktion ausführen können:

- Die Interaktion an eine andere Person in Ihrem Unternehmen weiterleiten.
- Eine Chatkonferenz starten, an der Sie selbst, der Kunde und eine weitere Person in Ihrem Unternehmen teilnehmen.
- Eine **Rückfrage** per „Sprache“ (interne Ziele und Kontakte) oder „Chat“ (nur internes Ziel) starten.
- Den Kontakt **anrufen** oder ihm eine **E-Mail senden**, wenn die Kontaktdatenbank eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse enthält. (Sie können auch über den Bereich „Chat-Transkript“ einen Anruf starten oder eine E-Mail senden, indem Sie auf eine E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer klicken.)
- **Mit einem anderen Medienkanal antworten**, z. B. „Sprache“ oder „E-Mail“.
- Eine **Standardantwort** verwenden.
- Einen **Klassifizierungscode** oder eine **Notiz** hinzufügen.
- Die Interaktion beenden und als „Fertig“ kennzeichnen.

Eine Nachricht an Ihren Twitter-Kontakt senden



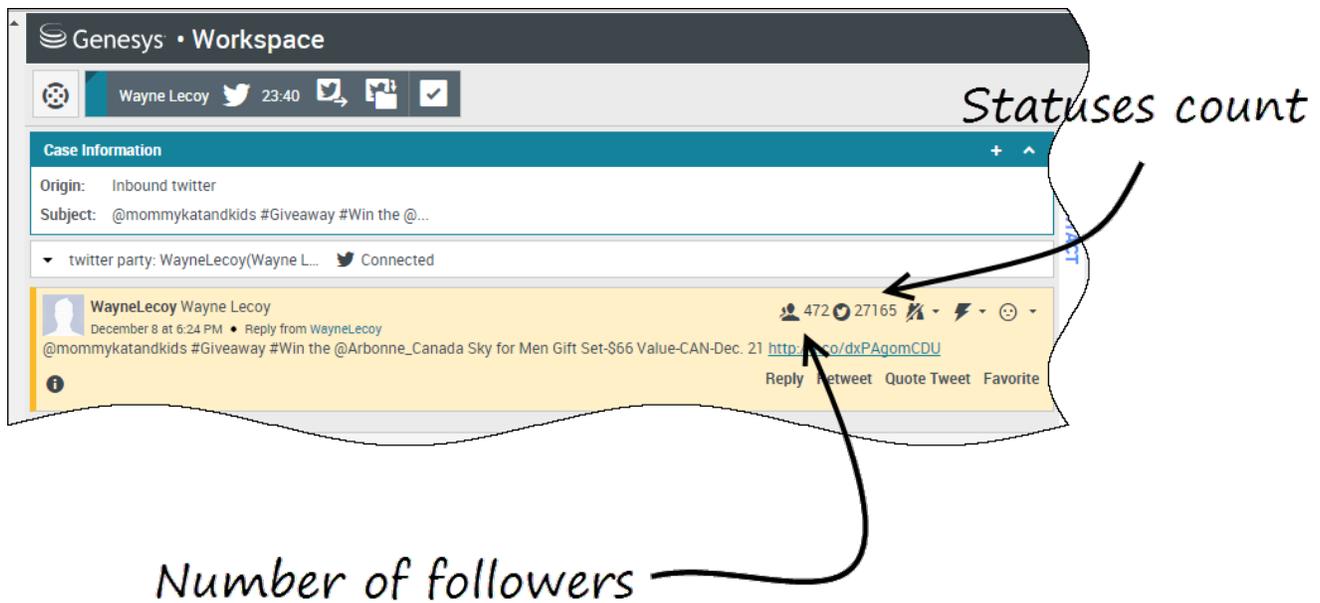
Um eine private Nachricht an einen Twitter-Kontakt zu senden, wählen Sie **Direktnachricht** aus und geben Sie Ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld ein.

Wichtig

Sie können Direktnachrichten nur an Kontakte senden, die Ihnen folgen.

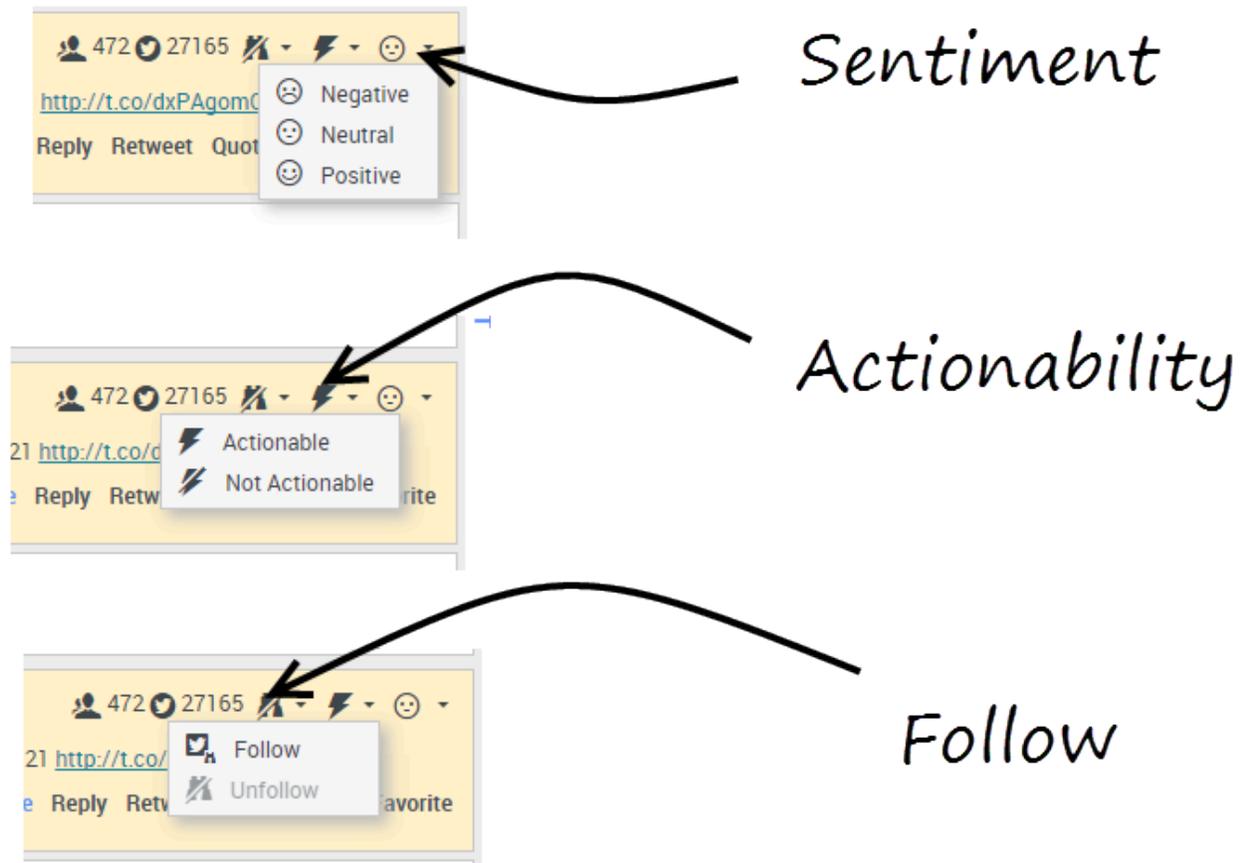
Sie können auch eine Antwort auf die Originalinteraktion senden, die für jeden sichtbar ist. Erwähnungen werden automatisch in Antworten eingefügt. Das @-Zeichen wird dazu verwendet, Benutzernamen in Tweets zu kennzeichnen. Hier ein Beispiel: Hallo @JoeBelow! Geht dem Benutzernamen ein @-Zeichen voraus, wird dadurch dessen Twitter-Profil verlinkt.

Die Anzahl der Tweets und Follower Ihres Twitter-Kontakts anzeigen



Die Zahl nach dem Symbol **Statusanzahl** gibt die Anzahl der Tweets des Benutzers an. Außerdem wird die Anzahl der Follower des Benutzers angezeigt.

Bearbeitbarkeit und Gefühl anzeigen

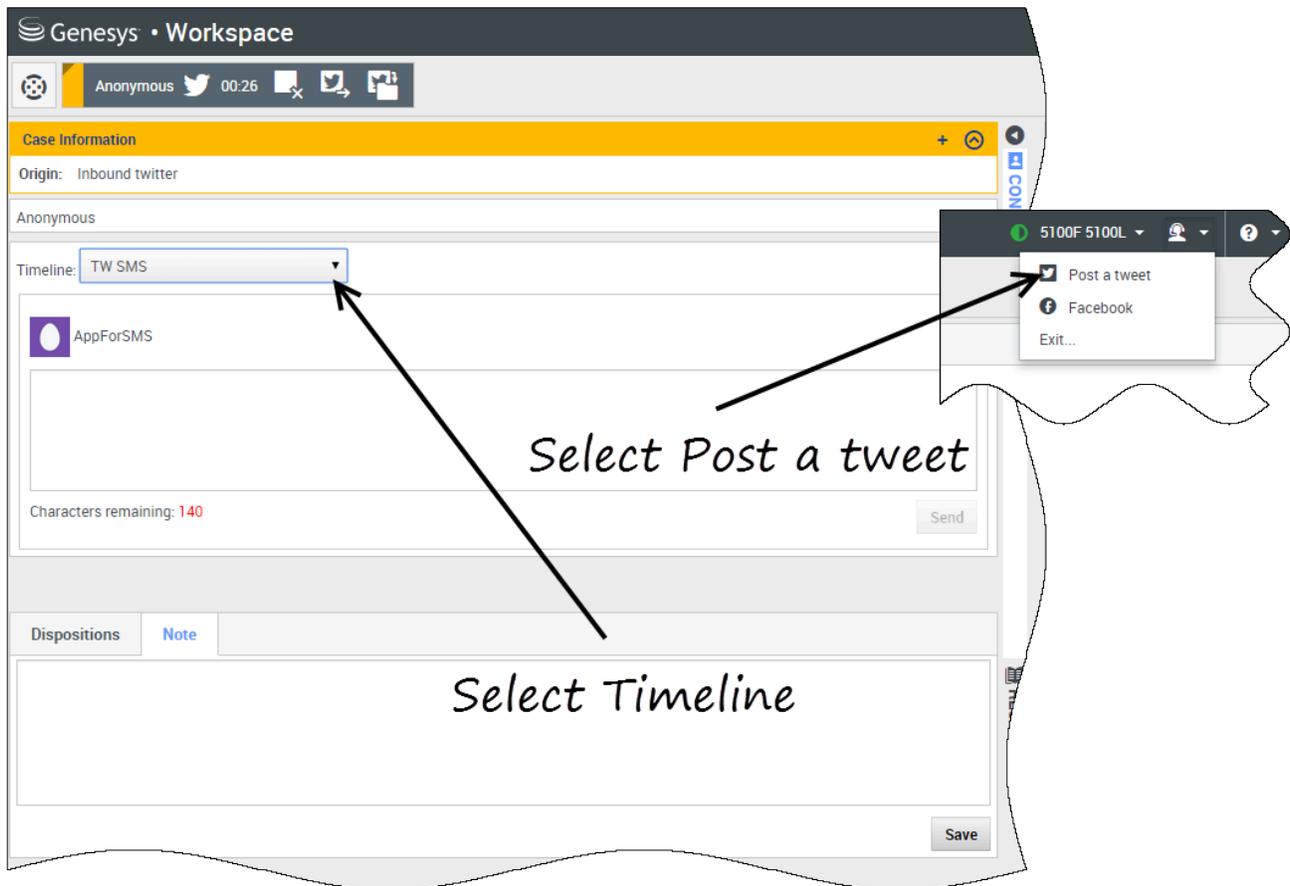


Geht eine Twitter-Interaktion ein, werden die Symbole **Bearbeitbarkeit** und **Gefühl** angezeigt, die einen der folgenden Werte annehmen können:

- **Bearbeitbarkeit:** kann bearbeitbar, nicht bearbeitbar oder nicht angegeben sein
- **Gefühl:** kann positiv, negativ, neutral oder nicht angegeben sein

Sie können dem Autor der Twitter-Nachricht folgen oder aufhören, ihm zu folgen. Wählen Sie die Schaltfläche **Gefolgt**, um diesem Konto nicht weiter zu folgen.

Auf Twitter posten



Sie können auf der Seite des Twitter-Kontakts einen Tweet posten. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü neben dem Symbol für den **Agenten** die Option **Tweet posten** aus. Wählen Sie die Timeline aus, auf der Sie den Tweet veröffentlichen möchten. Geben Sie Ihre Nachricht ein und senden Sie sie an Ihren Kontakt.

Arbeitsobjekte

Arbeitsobjekte sind Dokumente, die Ihnen zur Bearbeitung bereitgestellt werden können. Sie enthalten zahlreiche Medientypen, z. B. Faxnachrichten oder PDF-Dateien, die Sie möglicherweise anzeigen müssen, während Sie andere Interaktionstypen bearbeiten, z. B. E-Mail.

Im Fenster „Workitem-Interaktion“ können Sie alle für die Bearbeitung eines Workitem erforderlichen Informationen anzeigen.

Wie bearbeite ich ein Workitem?

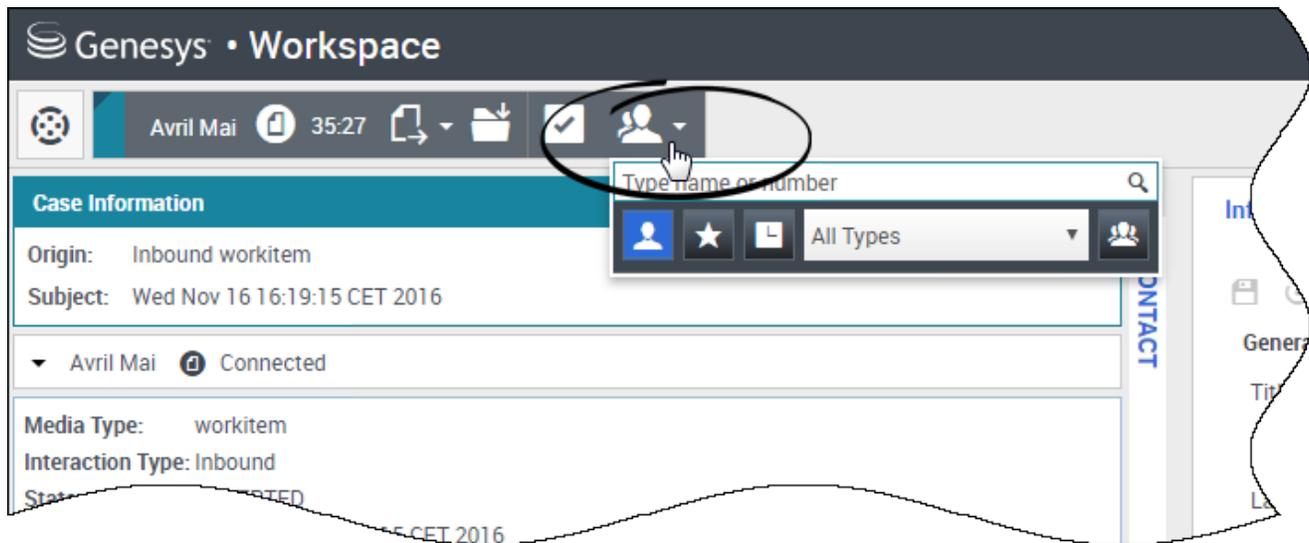
Link to video

Typische Aktionen, die Sie für ein Workitem ausführen können:

-  auswählen, um das Workitem an einen anderen Agenten weiterzuleiten.
-  auswählen, um sie in Ihrer **Workbin** zu speichern
- die zugeordneten Falldaten anzeigen
- Eine Notiz oder einen Klassifizierungscode hinzufügen.
- Die E-Mail als „Fertig“ kennzeichnen.

In diesem Video wird anschaulich dargestellt, was geschieht, wenn ein Workitem auf Ihrer Arbeitsstation eingeht.

Wo kann ich Hilfe zu einem Workitem erhalten?



- Suchen Sie in den zugehörigen Falldaten nach Informationen, die möglicherweise hilfreich sind.
- **Rufen Sie den Kontakt an**, wenn diese Funktion an Ihrem Standort verfügbar ist und die Telefonnummer in Ihrer Liste von Kontakten enthalten ist.
- Wählen Sie  aus, um eine **Rückfrage** bei einem Teammitglied zu beginnen.

Wenn Sie die das Workitem an eine andere Person weiterleiten, können Sie eigene Notizen oder Anweisungen für diese Person hinzufügen.

Weiterleiten eines Arbeitsobjekts

Um ein Arbeitsobjekt weiterzuleiten, das Sie angenommen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Arbeitsobjekt-Weiterleitung** (). Wählen Sie ein Weiterleitungsziel. Das Ziel muss konfiguriert werden, um Interaktionen des Arbeitsobjekttyps zu empfangen. Wählen Sie **<Arbeitsobjekttyp> Weiterleitung** aus.

Wenn das Ziel die Interaktion annimmt, wird das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop geschlossen.

Wenn das Ziel die Interaktion ablehnt, öffnet sich erneut das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop und zeigt eine Fehlermeldung an, die Sie informiert, dass das Ziel die Interaktion abgelehnt hat.

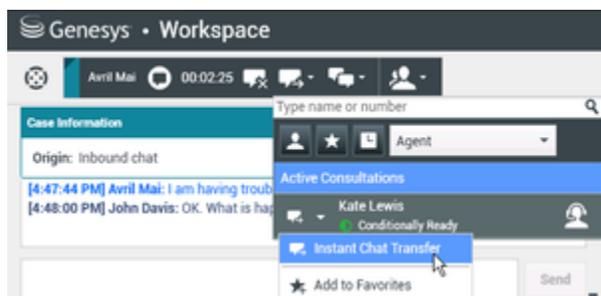
Mischen Sie verschiedene Kanäle in einem einzigen Gespräch zusammen

Die gute Kundenerfahrung mit Workspace rührt vom nahtlosen Mischen von Kanälen in einem einzigen Gespräch her.

Sie können mit einem Kontakt online einen **Chat** durchführen, während Sie gleichzeitig das **Telefon** benutzen und eine **E-Mail**-Nachricht erstellen, um Informationen schriftlich zu senden!

Sie können eine Telefonkonferenz mit einem Kontakt und einer anderen Person in Ihrem Unternehmen abhalten und der Person in Ihrem Unternehmen gleichzeitig **Sofortnachrichten** senden.

Wenn Sie mit jemandem in Ihrem Unternehmen in Beratung sind, zeigt Ihnen der Team Communicator eine Liste Ihrer aktiven Rückfragen an, aus der Sie schnell auswählen können, an wen die Interaktion übertragen werden soll, bei wem Sie rückfragen möchten, oder für wen eine andere Kommunikationsart (Sprache oder Chat) hinzugefügt werden soll.



Team Communicator zeigt aktive Rückfragen an

Dieser Artikel zeigt Ihnen viele verschiedene Anwendungsfälle für das Mischen von Kanälen (Omnikanal), die Sie verwenden können, um die Kundenerfahrung (KE) zu verbessern!

[+] Anleitung zum Mischen von Medienkombinationen

Die Tabelle **Einige der verfügbaren Medienmischungen nach Interaktionstyp** listet einige Medienmischkombinationen auf, die aus jedem Medienkanal, einschließlich Rückfragen, verfügbar sind. Die Tabelle **Verfügbare Rückfragetypen und Mischrückfragetypen nach Interaktionstyp** listet die Medienmischkombinationen auf, die für jeden Rückfrage-Medientyp zur Verfügung stehen.

Einige der verfügbaren Medienmischungen nach Art der Interaktion

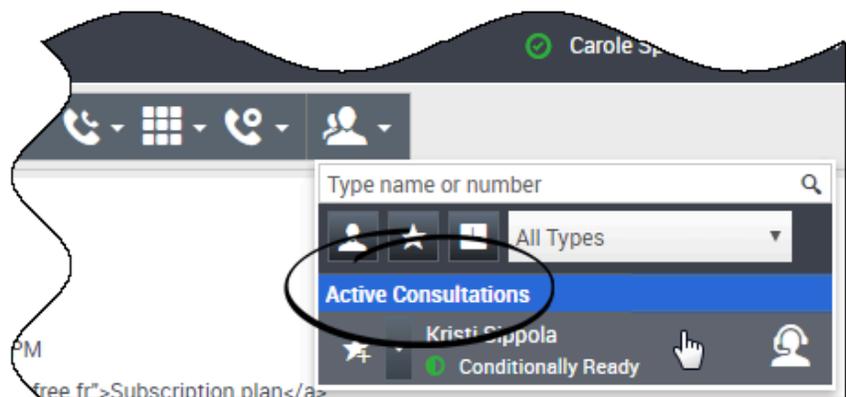
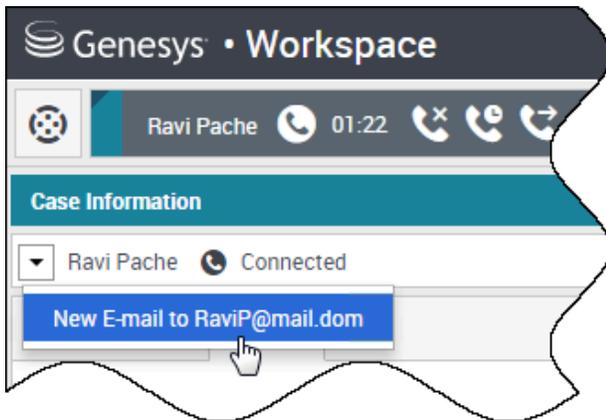
Interaktion	Mischen von Medien und Rückfragen
Sprache (Kontakt)	Sprachrückfrage
	IM-Rückfrage
Sprache (Internes Ziel)	Sprachrückfrage
	IM-Rückfrage
IM (Internes Ziel)	Sprache (Internes Ziel)

Interaktion	Mischen von Medien und Rückfragen
E-Mail (inbound von Kontakt)	Sprache
	Sprachrückfrage
	IM-Rückfrage
E-Mail (outbound von Kontakt)	Sprache
	Sprachrückfrage
	IM-Rückfrage
Chat	Sprache
	Sprachrückfrage
	IM-Rückfrage
	Chat-Rückfrage

Verfügbare Rückfragetypen und Mischen von Rückfragetypen nach Interaktionstyp

Interaktion	1. Rückfrage	1. Übergangsrückfrage	
		Übergangsrückfrage	2. Übergangsrückfrage
Sprache	Sprachrückfrage	IM-Rückfrage	X
E-Mail	Sprachrückfrage	IM-Rückfrage	X
	IM-Rückfrage	Sprachrückfrage	X
Chat	Sprachrückfrage	IM-Rückfrage	Chat-Rückfrage
		Chat-Rückfrage	IM-Rückfrage
	IM-Rückfrage	Sprachrückfrage	Chat-Rückfrage
		Chat-Rückfrage	X
	Chat-Rückfrage	Sprachrückfrage	IM-Rückfrage
		IM-Rückfrage	Sprachrückfrage

Mischen eines Mediums mit einem anderen



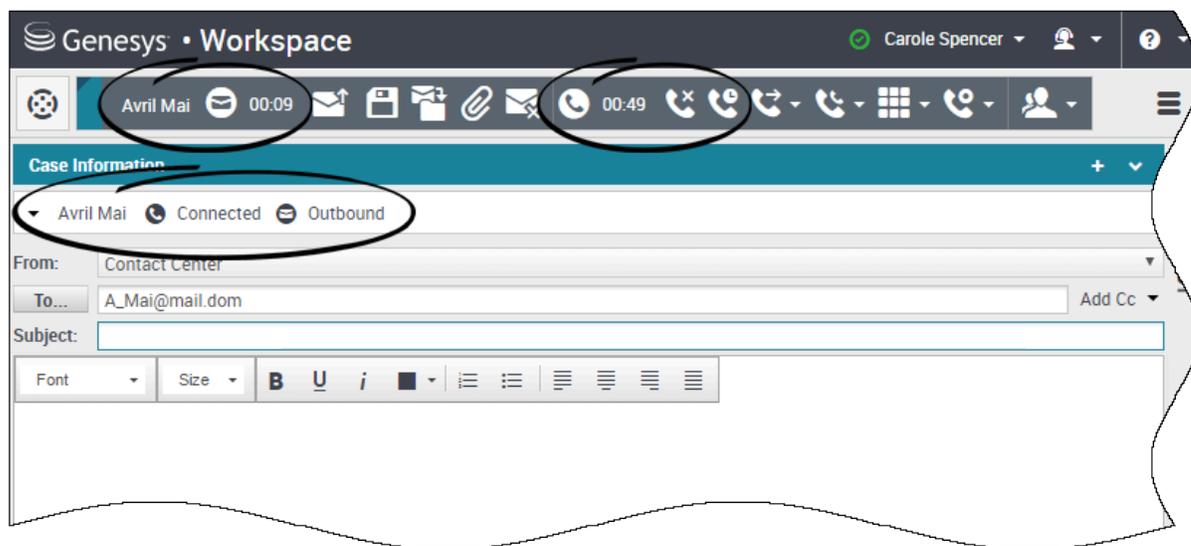
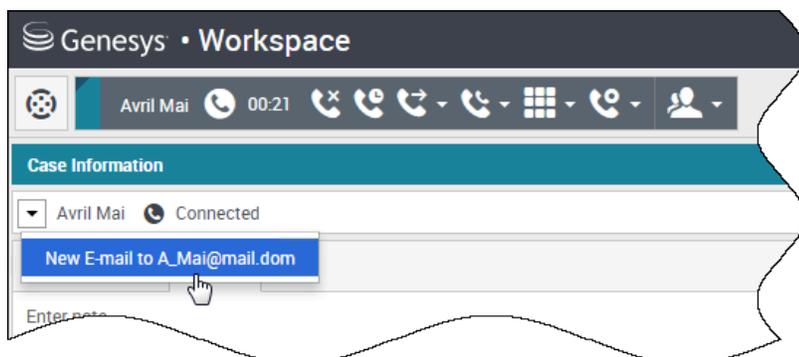
Während der Bearbeitung eines Anrufs, Chats oder einer E-Mail lässt sich ein neuer Medientyp leicht zu einem gemischten Gespräch hinzufügen.

Klicken Sie, um das Aktionsmenü neben dem Namen des Teilnehmers zu öffnen.

Das Aktionsmenü zeigt die Medienkanäle an, die für das Mischen verfügbar sind.

Der **Team Communicator** verfügt über ein Aktionsmenü für jede Partei, die Sie beraten.

Mischen einer E-Mail-Interaktion mit einer Sprachinteraktion



Sie können der Person, mit der Sie ein Telefongespräch führen, während des Gesprächs eine E-Mail senden. Sie können auch das Gegenteil tun, nämlich einen Kontakt aus dem Fenster „Neue ausgehende E-Mail“ anrufen, während Sie die E-Mail schreiben.

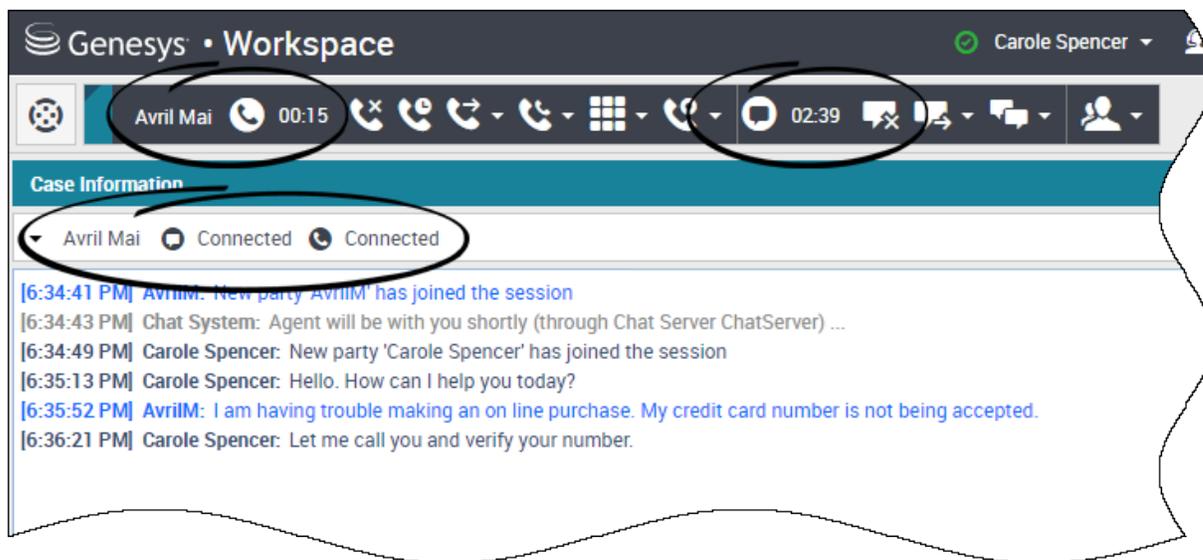
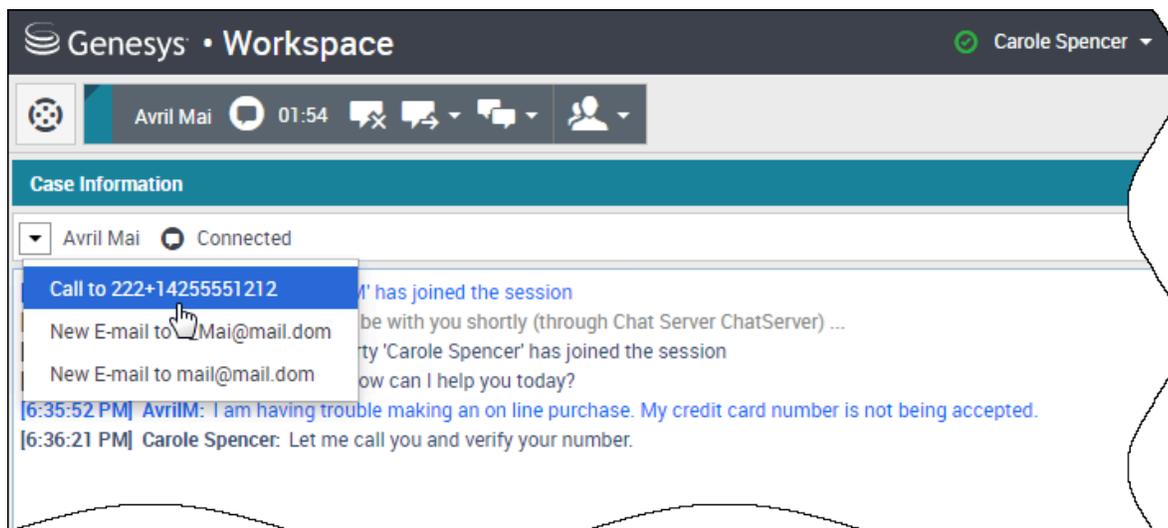
Klicken Sie auf das Aktionsmenü des Teilnehmers, um es zu öffnen, und wählen Sie die Art der Interaktion, die Sie starten möchten.

Wenn der Kontakt mehr als eine E-Mail-Adresse hat, können Sie während des Anrufs auswählen, welche Adresse Sie verwenden möchten.

Die neue E-Mail-Interaktion wird als Teil der Ansicht „Sprachanrufinteraktion“ geöffnet.

Wenn die Adresse nicht in der Kontaktdatenbank vorhanden ist, verwenden Sie Team Communicator, um eine neue E-Mail-Interaktion zu starten, indem Sie die E-Mail-Adresse in das Suchfeld des Team Communicators eingeben. In diesem Fall wird die neue E-Mail in einer separaten Ansicht und nicht in der Ansicht „Sprachinteraktion“ geöffnet; Ihr Anruf wird jedoch nicht unterbrochen.

Mischen einer Sprachinteraktion mit einer Chat-Interaktion



Sie können einen Kontakt anrufen, mit dem Sie chatten, aber Sie können keinen Chat mit einem Kontakt starten, mit dem Sie ein Telefongespräch führen.

Während eines Chats mit einem Kontakt möchten Sie den Kontakt vielleicht anrufen. Verwenden Sie das Aktionsmenü des Teilnehmers, um eine der Telefonnummern für den Kontakt auszuwählen, die in der Kontaktdatenbank gespeichert ist.

Die neue Sprachinteraktion wird als Teil der Ansicht „Chat-Interaktion“ geöffnet.

Mischen von internen Sprachinteraktionen und internen IM-Interaktionen

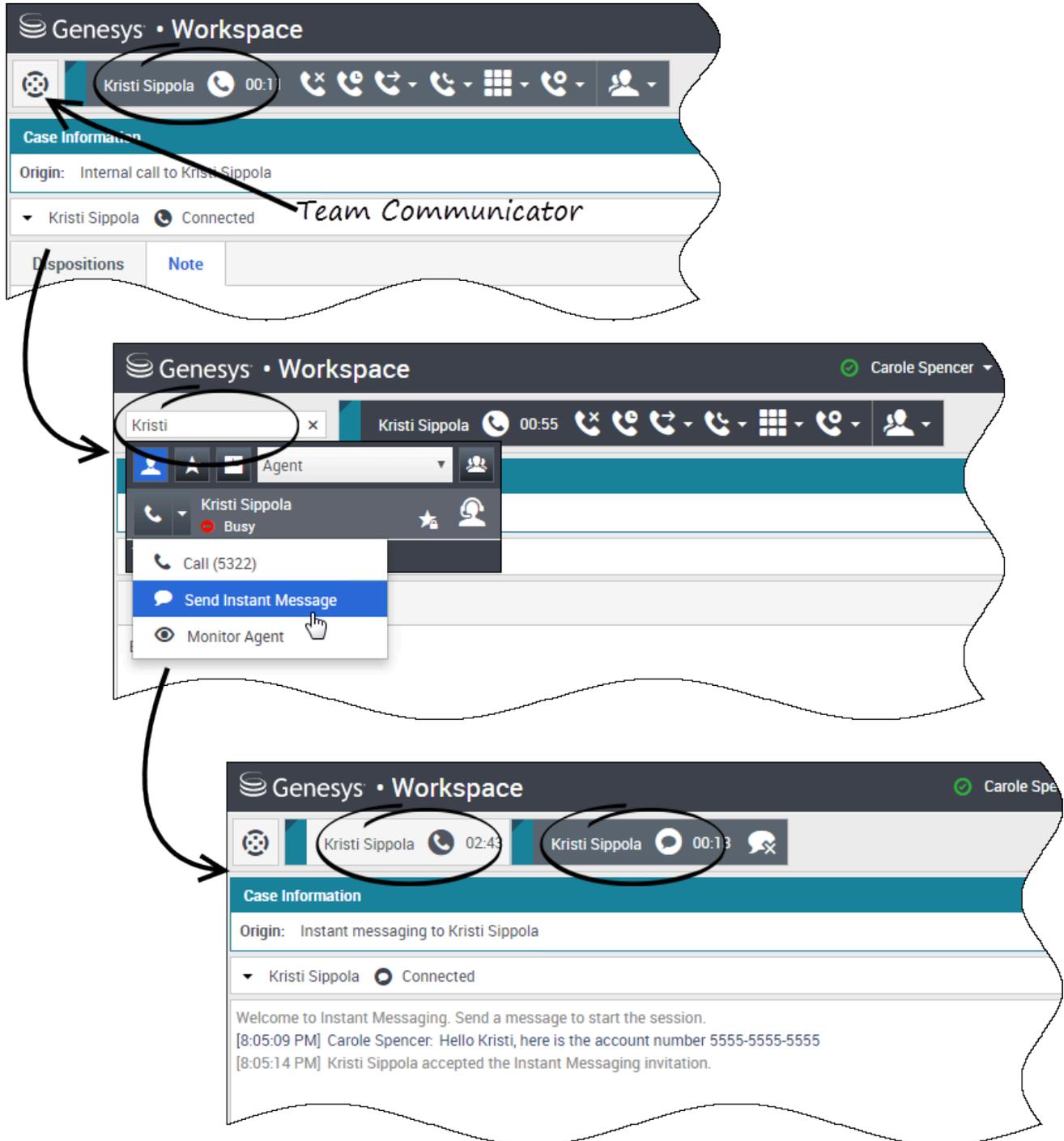
Mit Workspace können Sie während internen Interaktionen Medien mischen. Egal ob Sie als Agent einen anderen Agenten anrufen oder sich mit einer anderen Partei beraten, während Sie eine Interaktion mit einem Kontakt, bearbeiten, können Sie verschiedene Medien zu Ihren internen Interaktionen hinzufügen.

Zum Hinzufügen einer IM zu Ihrem Sprachrückfrageanruf oder Ihrem internen Sprachanruf verwenden Sie den **Team Communicator**, um dem Teilnehmer eine IM zu senden bzw. ihn anzurufen. Zu diesem Zeitpunkt wird das Aktionsmenü des Teilnehmers nicht unterstützt.

Die folgenden Abschnitte zeigen Ihnen, wie Sprache und IM in Ihren internen Gesprächen zusammengefasst werden können:

- Eine interne IM mit einer aktiven internen Sprachinteraktion mischen
- Eine interne IM-Rückfrage mit einer aktiven internen Sprachrückfrage mischen
- Eine Sprachrückfrage mit einer IM-Rückfrage mischen

Eine interne IM mit einer aktiven internen Sprachinteraktion mischen



Sie können eine interne IM-Interaktion zu einer aktiven interne Sprachinteraktion hinzufügen und beide gleichzeitig bearbeiten.

Während eines Telefongesprächs mit jemandem in Ihrem Unternehmen möchten Sie demjenigen vielleicht eine IM senden, um eine Kontonummer, einen Namen, Telefonnummer usw. bekannt zu geben.

Um eine IM-Interaktion zu Ihrem Gespräch hinzuzufügen, geben Sie den Namen, die Telefonnummer oder andere Informationen in das Team Communicator-Feld ein, um die Person zu suchen. Wenn Sie den Namen gefunden haben, wählen Sie **Sofortnachricht** senden.

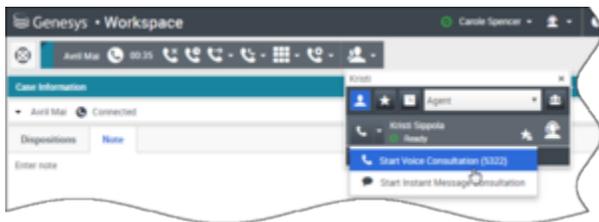
Geben Sie etwas in das IM-Textfeld ein und klicken Sie auf **Senden**, um das Gespräch zu beginnen.

Eine interne IM-Rückfrage mit einer aktiven internen Sprachrückfrage mischen

Sie können eine interne **IM-Rückfrage** zu einer aktiven internen **Sprachrückfrage** hinzufügen und beide durch Hin- und Herschalten zwischen den Interaktionen bearbeiten.

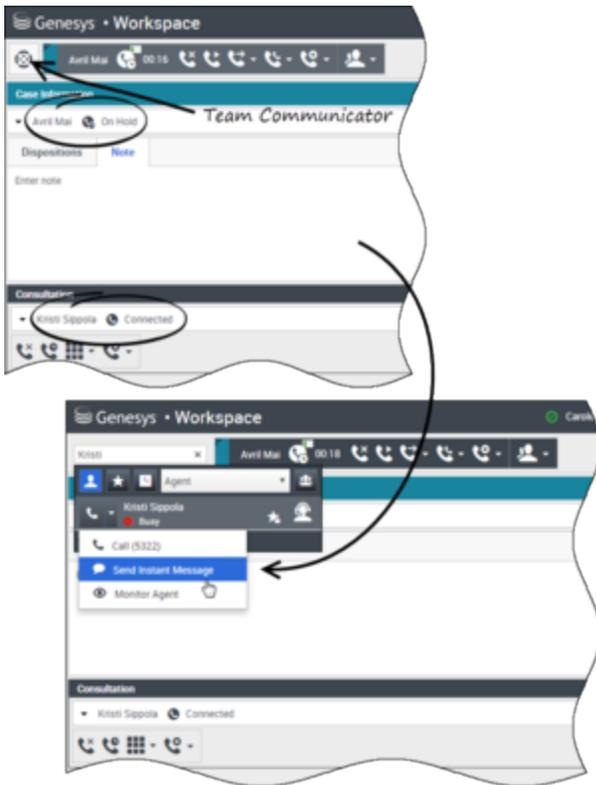
Während eines Telefongesprächs mit einem Kontakt möchten Sie vielleicht eine Sprachrückfrage starten und dann mit einer IM-Rückfrage mischen.

Starten Sie zuerst eine Sprachrückfrage mit jemandem in Ihrem Unternehmen.

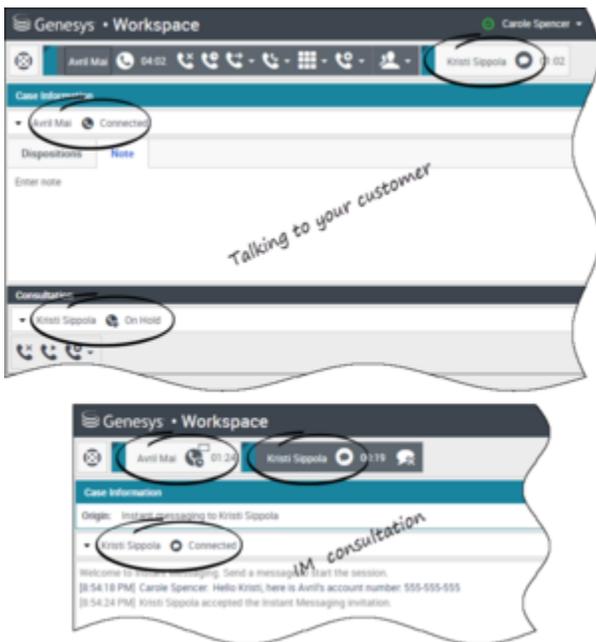


Nachdem Sie mit der Person verbunden sind, öffnen Sie den **Team Communicator**, um eine IM-Interaktion mit der gleichen Person (oder einer anderen Person) zu starten.

Interaktionen mit Kunden Mischen Sie verschiedene Kanäle in einem einzigen Gespräch zusammen



Sie können zwischen dem Gespräch mit Ihrem Kunden, Ihrer Sprachrückfrage und Ihrer IM-Rückfrage mit der Person in Ihrem Unternehmen hin und her wechseln.



Kontakte

Bei Kontakten kann es sich um Teammitglieder oder Kunden handeln, und sie werden im Kontaktverzeichnis gespeichert. Über das Kontaktverzeichnis können Sie Kontakte anrufen oder ihnen eine E-Mail senden, die Profilinformationen eines Kontakts (z. B. Name, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kontakts) verwalten und die früheren Interaktionen des Kontakts überprüfen.

Wo sind meine Kontakte?

Link to video

Es gibt mehrere Methoden für den Zugriff auf Ihre Kontakte:

- Öffnen Sie das Kontaktverzeichnis, indem Sie im Menü „Unterstützende Ansichten“ den Eintrag **Kontaktverzeichnis** auswählen. Dieses enthält alle Ihre Kontakte, z. B. Teammitglieder, Kunden und ggf. externe Kontakte.
- Verwenden Sie den **Team Communicator**, um schnell Kontakt mit einem Teammitglied, einem Favoritenkontakt oder aktuellen Kontakt aufzunehmen. Der Zugriff auf dieses Tool erfolgt über die Suchleiste **Name oder Nummer eingeben** im oberen Bereich des Bildschirms (oder durch Klicken auf die Schaltfläche , wenn Sie mit einer Interaktion arbeiten).

Dieses Video bietet Ihnen einen Überblick über das Kontaktverzeichnis.

Wie finde ich einen Kontakt im Kontaktverzeichnis?

Link to video

Die einfachste Methode ist die Verwendung der Option **Schnellsuche**.

Beginnen Sie mit der Eingabe eines Namens, einer Telefonnummer oder E-Mail-Adresse in das Feld **Schnellsuche**, und in der **Kontakt**-Liste werden die übereinstimmenden Ergebnisse angezeigt.

Sie können die Suchergebnisse anpassen, indem Sie mit  zwischen der Raster- und Listenansicht wechseln, oder auf die Kopfzeilen klicken, um nach Spalten zu sortieren (nur in der Listenansicht).

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie das Verzeichnis durchsuchen und die Ergebnisse anpassen können.

Was ist der Unterschied zwischen der Listenansicht und Rasteransicht?

Das Kontaktverzeichnis verwendet zwei unterschiedliche Arten von Suchmodi, um Kontakte in der Kontaktdatenbank zu finden.

- Listenansicht: Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach den von Ihnen angegebenen Schlüsselwörtern und zeigt eine unsortierte Liste aller Kontakte in der Kontaktdatenbank an, die den Suchkriterien entsprechen.
- Rasteransicht: Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach der von Ihnen angegebenen Wortgruppe und zeigt eine Liste der Datensätze an, in denen mindestens ein Feld den Suchbegriff enthält.

Nachfolgend finden Sie weitere Informationen über diese Ansichten.

Listenansicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Listenansicht anzeigen** () , um die **Listenansicht des Kontaktverzeichnisses** anzuzeigen.

In der Listenansicht wird eine unsortierte Liste aller Kontakte aus der Kontaktdatenbank angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

Bei der Suche wird jedes Feld der Kontaktdatenbank über Schlüsselwörter nach dem Wort bzw. den Wörtern durchsucht, die Sie im Suchfeld eingeben (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder andere Kriterien). Die Suchmaschine sucht nach Übereinstimmungen für *jedes* Wort in allen in den Suchkriterien angegebenen Feldern der Datenbank (die von Ihrem Administrator für die Schnellsuche freigegeben wurden oder die Sie manuell für die „Erweiterte Suche“ angegeben haben) und verwendet dazu den ausgewählten Übereinstimmungsmodus „Beginnt mit“, um nach dem angegebenen Schlüsselwort bzw. den Schlüsselwörtern zu suchen.

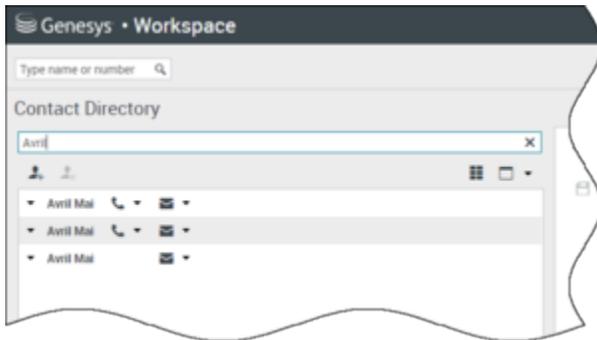
Beispiele:

- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Junkers* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname**, **Nachname**, **Ort** und **Adresse** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83* lautet.

Die Ergebnisse werden in einer nicht sortierbaren Liste zurückgegeben. Wenn die Ergebnislist zu lang ist, können Sie die Suche verfeinern, indem Sie weitere Schlüsselwörter zu Ihren Suchkriterien hinzufügen (die Sortierfolge ist in diesem Kontext nicht definiert).

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank derzeit keine gemischten Zeichensätze, es ist daher beispielsweise nicht möglich, im selben Suchbegriff nach Wörtern mit vereinfachten chinesischen Zeichen und lateinischen Zeichen zu suchen, und eine Folge von vereinfachten chinesischen Zeichen, die unmittelbar von lateinischen Zeichen gefolgt wird, wird nicht als zwei Wörter betrachtet.



Rasteransicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Rasteransicht anzeigen** (☰), um die **Rasteransicht des Kontaktverzeichnisses** anzuzeigen.

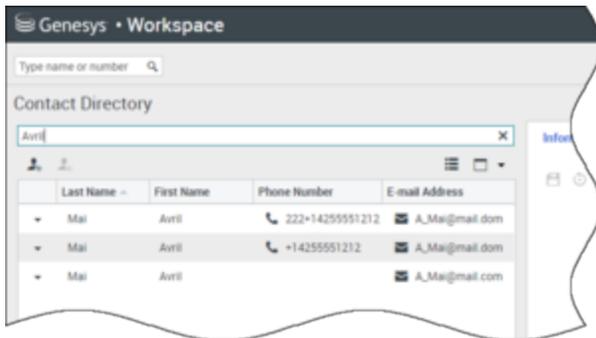
Im Rastermodus wird eine Suche durchgeführt, in der jedes Feld der Kontaktdatenbank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse bzw. andere Kriterien) als *Ausdruck* betrachtet wird (im Gegensatz zur Listenmodus, in dem jedes Feld als *in Tokens übersetzte Wortliste* betrachtet wird) und verwendet die Suchkriterien, die Sie angeben als *Ausdruck* und nicht als Wortliste.

Beispiele:

- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Pa* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann Paul* und **Nachname**=*Maier* lautet.
- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt *keine* Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.

Die Ergebnisse werden in Tabellenform ausgegeben und entsprechend dem Standardsuchfeld, z. B. **Nachname**, sortiert.

Mithilfe der Rasteransicht können Sie die Suche präzisieren, indem Sie die Suchergebnisse sortieren.



Klicken Sie in der Rasteransicht auf eine Spaltenüberschrift, um die Liste nach dem entsprechenden Kriterium sortieren zu lassen. Klicken Sie erneut auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen der aufsteigenden und absteigenden Sortierreihenfolge umzuschalten.

Welche Aktionen kann ich für einen Kontakt ausführen?

Link to video

- Den Kontakt **anrufen** oder ihm eine **E-Mail senden**.
- Die **Profilinformationen** des Kontakts anzeigen und verwalten.
- Den **Verlauf** der Interaktionen des Kontakts anzeigen.
- mit  den Kontakt löschen
- **Weitere Aktionen** verwenden, um andere Aktionen auszuführen (hängt von Ihren Berechtigungen ab).

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie über das Kontaktverzeichnis einen Kontakt anrufen oder ihm eine E-Mail senden können.

Wie füge ich einen Kontakt hinzu?

Information | **History**

Reset

General

Title

First Name *

Last Name *

Phone Number

Primary

Add Phone Number

E-mail Address

Add E-mail Address

Möglicherweise ist Ihr Standort für das automatische Hinzufügen von Kontakten konfiguriert. Wenn Sie jedoch mit einem Kontakt arbeiten, der nicht im Kontaktverzeichnis enthalten ist, können Sie ihn selbst hinzufügen, während die Interaktion noch aktiv ist.

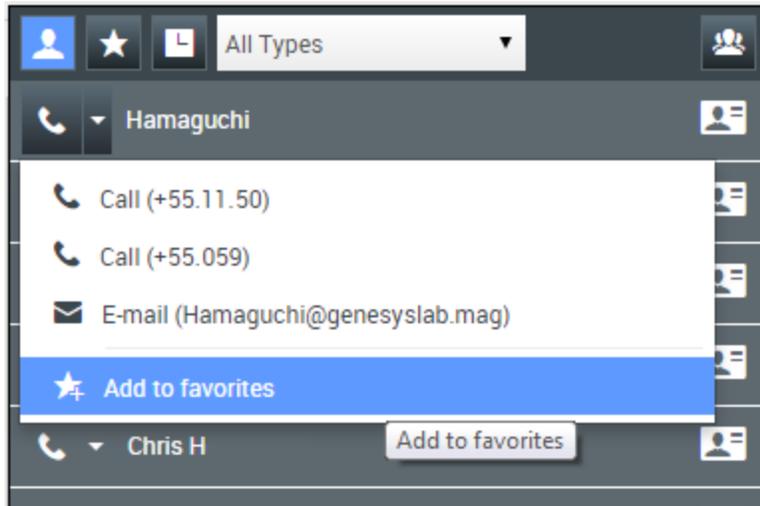
Wählen Sie aus, um einen neuen Kontakt hinzuzufügen.

Wählen Sie aus, um ihre Änderungen zu speichern.

Wählen Sie aus, um nicht gespeicherte Informationen zurückzusetzen und zu löschen.

Sie können auch weitere Telefonnummern und E-Mail-Adressen für den neuen Kontakt hinzufügen und eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse als *primäre* Nummer oder Adresse des Kontakts festlegen.

Wie richte ich meine Favoriten ein?



Ihre Favoriten sind in der Regel Teammitglieder, zu denen Sie häufig Kontakt aufnehmen. Sie können einen Kontakt als Favoriten markieren, indem Sie in **Team Communicator** im Aktions-Dropdown-Menü **Zu Favoriten hinzufügen** auswählen. Sie können den Favoriten auch einer Kategorie zuweisen.

Um Ihre persönlichen Favoriten und die Unternehmensfavoriten anzuzeigen, wählen Sie auf der **Team Communicator**-Leiste  (Favoritenfilter) aus.

Favoriten sind mit  (Sternchen) gekennzeichnet. Verwenden Sie die Filter- und Sortieroptionen, um die Typen, Kategorien und Reihenfolge Ihrer Favoriten zu ändern.

Um Änderungen an einem Favoriten vorzunehmen, verwenden Sie **Favorit bearbeiten**. Zum Entfernen eines Favoriten verwenden Sie .

Mit  (gesperrtes Sternchen) gekennzeichnete Favoriten sind Unternehmensfavoriten. Diese können nicht bearbeitet oder entfernt werden. Ein Favorit kann zu Ihren persönlichen und den Unternehmensfavoriten gehören, in der Ergebnisliste wird er jedoch als Unternehmensfavorit angezeigt.

Hinweis: Ein Favorit, den Sie durch das direkte Wählen der Nummer eines Kontakts erstellt haben, wird nur dann in der Favoritensuche *und* Ihrer Liste der letzten Anrufe angezeigt, wenn Sie die Person zuvor angerufen haben.

Kontakt- und Interaktionsverlauf

In Workspace können Sie die Interaktionen betrachten, die Sie und Ihre Kollegen in der Vergangenheit bearbeitet haben. Sie können Informationen über die Interaktionen, einschließlich Notizen und Falldaten, anzeigen. Sie können einige Interaktionen auch öffnen und bearbeiten.

Wie finde ich die Interaktionen, die ich bearbeitet haben?

In der Ansicht „Meine Historie“ können Sie Ihre vorherigen Interaktionen mit einem Kontakt anzeigen und verwalten.

Klicken Sie zum Anzeigen der Ansicht „Mein Verlauf“ in der **Hauptansicht** auf  und wählen Sie **Mein Verlauf**.

Mit dem Schieberegler für die Zeitabfolge können Sie den gesamten Interaktionsverlauf oder nur Interaktionen des letzten Tages, der letzten Woche oder des letzten Monats anzeigen.

Mithilfe der Schaltfläche **Filter** in der Ansicht „Meine Historie“ können Sie Ihre Suchergebnisse verfeinern, indem Sie nur die Interaktionstypen anzeigen, die Sie auswählen.

Im Feld **Schnellsuche** können Sie Schlüsselwörter oder eine Wortgruppe eingeben, um sie in den Interaktionen des Kontakts zu suchen. Dabei kann es sich z. B. um den Betreff einer E-Mail oder eines Chats, den Text eines Chat-Transkripts, einen Kundennamen, den Namen des Agenten, der die Interaktion bearbeitet hat, oder anderen Text handeln, auf den der Administrator Ihnen Zugriff gewährt.

	[+] Video anzeigen: Mein Verlauf: Schnellsuche Link to video
---	--

Mit der Funktion **Erweiterte Suche** können Sie Bedingungen wählen, um nur innerhalb der definierten Grenzen zu suchen.

	[+] Video anzeigen: Mein Verlauf: Erweiterte Suche Link to video
---	--

Wenn Sie die gesuchte **Sprach-**, **Chat-**, **E-Mail-**, **Workitem-**, **Facebook-** oder **Twitter-**Interaktion gefunden haben, **wählen Sie sie aus**, um Details und andere Informationen anzuzeigen.

Sie können einige Interaktionen zum Bearbeiten oder Verwalten öffnen. Wählen Sie sie einfach aus,

und klicken Sie auf .

Sie können die E-Mail-Interaktionen öffnen und inline an eine **externe Ressource** weiterleiten. Wählen Sie sie einfach aus, und klicken Sie auf .

Verwenden Sie die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** () , um die Anzeige des Detailbereichs zu ändern.

Wie kann ich mir den Verlauf zu einem Kontakt anschauen?

Mithilfe der Ansicht „Kontaktverlauf“ können Sie vorherige Interaktionen mit einem Kontakt anzeigen und verwalten, den Sie im **Kontaktverzeichnis** oder in der Ansicht „Informationen“ der aktuellen **Sprach-, Chat-, E-Mail-, Workitem-, Facebook- oder Twitter-**Interaktion ausgewählt haben.



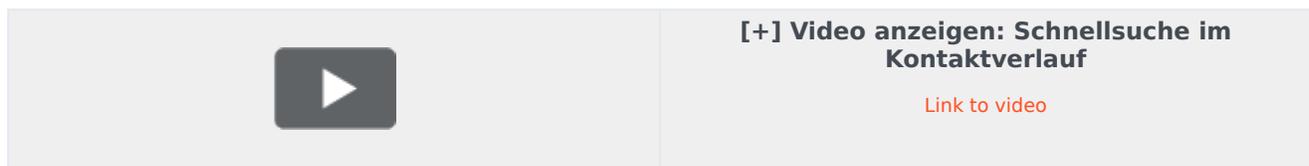
Die Ansicht „Kontaktverlauf“ bietet folgende Möglichkeiten:

- Suchen Sie nach Interaktionen für den aktuellen Kontakt oder den aktuell ausgewählten Kontakt.
- Informationen zur ausgewählten Interaktion anzeigen.

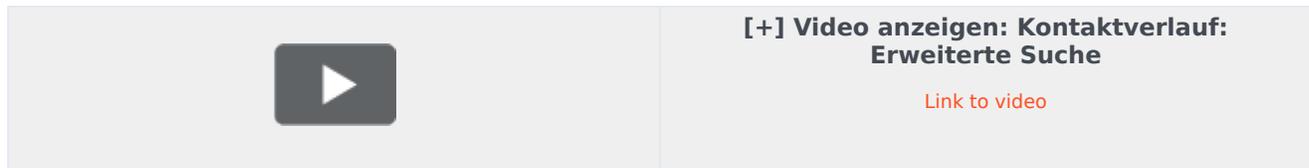
Mit dem Schieberegler für die Zeitabfolge können Sie den gesamten Interaktionsverlauf oder nur Interaktionen des letzten Tages, der letzten Woche oder des letzten Monats anzeigen.

Mithilfe der Schaltfläche **Filter** in der Ansicht „Kontaktverlauf“ können Sie Ihre Suchergebnisse verfeinern, indem Sie nur die Interaktionstypen anzeigen, die Sie auswählen.

Im Feld **Schnellsuche** können Sie Schlüsselwörter oder eine Wortgruppe eingeben, um sie in den Interaktionen des Kontakts zu suchen. Dabei kann es sich z. B. um den Betreff einer E-Mail oder eines Chats, den Text eines Chat-Transkripts, einen Kundennamen, den Namen des Agenten, der die Interaktion bearbeitet hat, oder anderen Text handeln, auf den der Administrator Ihnen Zugriff gewährt.



Mit der Funktion **Erweiterte Suche** können Sie Bedingungen wählen, um nur innerhalb der definierten Grenzen zu suchen.



Wenn Sie die gesuchte **Sprach-**, **Chat-**, **E-Mail-**, **Workitem-**, **Facebook-** oder **Twitter-**Interaktion gefunden haben, **wählen Sie sie aus**, um Details und andere Informationen anzuzeigen.

Sie können einige Interaktionen zum Bearbeiten oder Verwalten öffnen. Wählen Sie sie einfach aus, und klicken Sie auf .

Sie können die E-Mail-Interaktionen öffnen und inline an eine **externe Ressource** weiterleiten. Wählen Sie sie einfach aus, und klicken Sie auf .

Verwenden Sie die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** () , um die Anzeige des Detailbereichs zu ändern.

Wie finde ich eine Interaktion?

Manchmal müssen Sie eine Interaktion suchen, an der eine andere Person Ihres Contact Centers gearbeitet hat bzw. an der vielleicht Sie gearbeitet haben, aber vergessen haben, wer der Kontakt war oder wann Sie daran gearbeitet haben. Möglicherweise sind Sie auch ein Teamleiter oder Supervisor, der Interaktionen sucht, die zu einem bestimmten Thema gehören oder von (einem) bestimmten Agenten bearbeitet wurden.

In der Ansicht „Interaktionssuche“ können Sie die gesamten Datenbank nach allen Medientypen, mit allen Kontakten, und bearbeitet von jedem Agenten durchsuchen.

Um die Ansicht „Interaktionssuche“ in der **Hauptansicht** anzuzeigen, klicken Sie auf  und wählen Sie **Interaktionssuche**.

Mit dem Schieberegler für die Zeitabfolge können Sie den gesamten Interaktionsverlauf oder nur Interaktionen des letzten Tages, der letzten Woche oder des letzten Monats anzeigen.

Mithilfe der Schaltfläche **Filter** in der Ansicht „Interaktionssuche“ können Sie Ihre Suchergebnisse verfeinern, indem Sie nur die Interaktionstypen anzeigen, die Sie auswählen.

Im Feld **Schnellsuche** können Sie Schlüsselwörter oder eine Wortgruppe eingeben, um sie in den Interaktionen des Kontakts zu suchen. Dabei kann es sich z. B. um den Betreff einer E-Mail oder eines Chats, den Text eines Chat-Transkripts, einen Kundennamen, den Namen des Agenten, der die Interaktion bearbeitet hat, oder anderen Text handeln, auf den der Administrator Ihnen Zugriff gewährt.

Mit der Funktion **Erweiterte Suche** können Sie Bedingungen wählen, um nur innerhalb der definierten Grenzen zu suchen.

Wenn Sie die gesuchte **Sprach-**, **Chat-**, **E-Mail-**, **Workitem-**, **Facebook-** oder **Twitter-**Interaktion gefunden haben, **wählen Sie sie aus**, um Details und andere Informationen anzuzeigen.

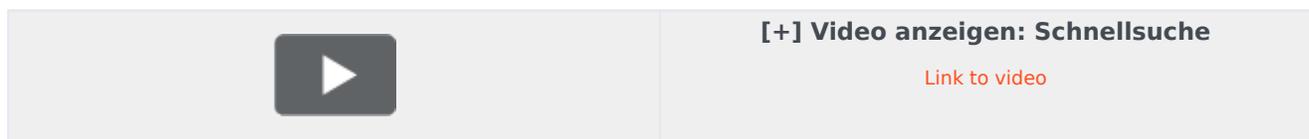
Sie können einige Interaktionen zum Bearbeiten oder Verwalten öffnen. Wählen Sie sie einfach aus, und klicken Sie auf .

Sie können die E-Mail-Interaktionen öffnen und inline an eine **externe Ressource** weiterleiten. Wählen Sie sie einfach aus, und klicken Sie auf .

Verwenden Sie die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** () , um die Anzeige des Detailbereichs zu ändern.

Verwenden der Schnellsuche

Im Feld „Schnellsuche“ können Sie Schlüsselwörter oder eine Wortgruppe eingeben, um sie in der Interaktionsdatenbank zu suchen. Dabei kann es sich z. B. um den Betreff einer E-Mail oder eines Chats, den Text eines Chat-Transkripts, einen Kundennamen, den Namen des Agenten, der die Interaktion bearbeitet hat, oder anderen Text handeln, auf den der Administrator Ihnen Zugriff gewährt.



Die Suche von Kundeninformationen, z. B. Name und Adresse, und von Interaktionsinformationen, z. B. Betreff und Nachrichtentext, ist eine Suche vom Typ „Beginnt mit“. Das bedeutet, dass in jedem der Felder, in dem Sie nach Wörtern oder Zeichenfolgen suchen dürfen, nach Wörtern gesucht wird, die mit den Schlüsselwörter beginnen, die Sie im Feld „Schnellsuche“ eingeben.

Die vom Administrator angepasste Suche von Informationen ist eine Suche vom Typ „Ist gleich“. Das bedeutet, dass nach genauen Übereinstimmungen mit Ihrer Eingabe gesucht wird. Informieren Sie sich beim Administrator über benutzerdefinierte Informationen.

Textsuche:

- Beachtet nicht die Groß- und Kleinschreibung. TEXT, Text, text und TeXt werden alle als das gleiche Wort behandelt.
- Sucht entweder nach einer Gruppe von einzelnen Wörtern oder nach Sätzen.
 - Geben Sie eine Gruppe von Wörtern in doppelten Anführungszeichen an, um nach einem bestimmten Satz zu suchen. Die Suche nach "Finde mich" gibt alle Interaktionen zurück, die eine exakte Übereinstimmung mit der Wortgruppe ‚Finde mich‘ enthalten.
 - Andernfalls wird jedes Wort als separate Suchbedingung behandelt. Die Suche nach Finde mich gibt alle Interaktionen zurück, die ein Wort, das mit Finde beginnt, *und* ein Wort, das mit mich beginnt, enthalten.

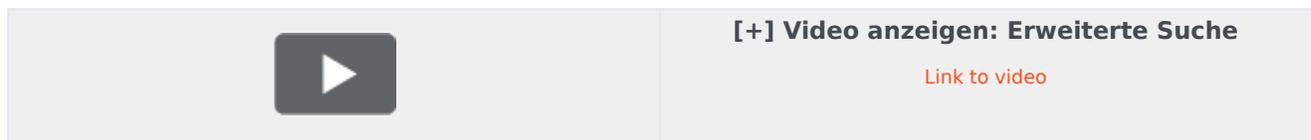
Verwenden Sie das Menü **Filter**, um nur Interaktionen eines bestimmten Typs, wie Sprache, E-Mail oder Chat, anzuzeigen. Möglicherweise wurde die gesuchte Interaktion über einen Chat abgewickelt. Um nur die Chat-Interaktionen anzuzeigen, wählen Sie **Chat-Interaktionen anzeigen** aus diesem Menü.

Wenn Sie die gesuchte Interaktion gefunden haben, **wählen Sie sie aus**, um Details und andere Informationen auf den Registerkarten Details, Notizen und Falldaten anzuzeigen.

Verwenden Sie die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** () , um die Anzeige des Detailbereichs zu ändern.

Verwenden der Erweiterten Suche

Die Funktion *Erweiterte Suche* der Interaktionssuche ermöglicht die Auswahl einer Reihe von Bedingungen, die Sie verwenden können, um die Suche nur auf jene Interaktionen in der Interaktionsdatenbank zu begrenzen, die den angegebenen Bedingungen entsprechen.

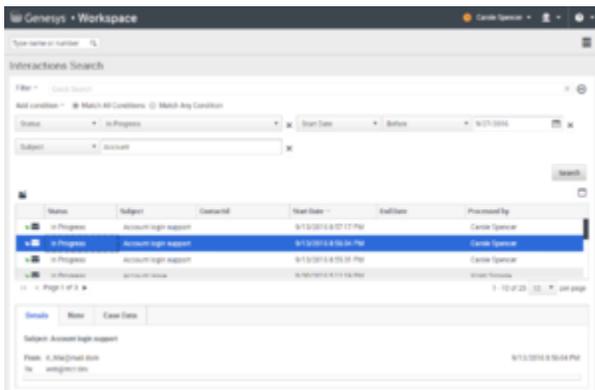


Klicken Sie auf  neben dem Feld „Schnellsuche“, um die Ansicht „Erweiterte Suche“ zu öffnen.

Tipp

Ihr Administrator entscheidet, nach welchen Bedingungen Sie suchen dürfen, daher stimmt die Ansicht „Interaktionssuche“ möglicherweise nicht genau mit den Screenshots und dem Video überein. Für das Menü **Bedingung hinzufügen** hat Ihr Administrator möglicherweise Gruppen von Bedingungen eingerichtet, die als Untermenüs angezeigt werden. Dadurch wird es einfacher, die Bedingung zu finden, die Sie verwenden möchten.

So sieht die Ansicht „Erweiterte Suche“ aus:



Verwenden Sie die Steuerelemente, die im Folgenden beschrieben werden, um Ihre Suche einzurichten, und klicken Sie dann auf **Suche**, um nach Interaktionen zu suchen, die den festgelegten

Bedingungen entsprechen.

Wenn Sie die gesuchte Interaktion gefunden haben, **wählen Sie sie aus**, um Details und andere Informationen anzuzeigen.

Filter

Verwenden Sie das Menü **Filter**, um nur Interaktionen eines bestimmten Typs, wie Sprache, E-Mail oder Chat, anzuzeigen. Möglicherweise wurde die gesuchte Interaktion über einen Chat abgewickelt. Um nur die Chat-Interaktionen anzuzeigen, wählen Sie **Chat-Interaktionen anzeigen** aus diesem Menü.

Bedingung hinzufügen

Über das Menü **Bedingung hinzufügen** können Sie Suchkriterien zur Ansicht „Erweiterte Suche“ hinzufügen. Wenn Sie in diesem Menü eine Auswahl vornehmen, wird oberhalb der Schaltfläche **Suche** ein Eintrag für eine neue Bedingung hinzugefügt. Fügen Sie so viele Bedingungen hinzu, wie Sie benötigen. Die Ansicht führt bei Bedarf einen Bildlauf durch.

Um eine Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das X neben dem Eintrag.

Mit jedem hinzugefügten Eintrag einer Bedingung können Sie Ihre Suche verfeinern. Beispielsweise können Sie Ihre Suche auf Interaktionen beschränken, die den Status "In Bearbeitung" haben. Sie wissen möglicherweise ungefähr, wann die Interaktion bearbeitet wurde; die Bedingungen **Startdatum** und **Enddatum** erlauben Ihnen, die Suche auf Interaktionen zu begrenzen, die vor, an, oder nach einem bestimmten Datum bzw. innerhalb einen Zeitraums bearbeitet wurden.

Für einige Bedingungen müssen Sie Text eingeben, anstatt Kriterien aus einem Menü oder ein Datum auszuwählen.

Textsuche:

- Beachtet nicht die Groß- und Kleinschreibung. TEXT, Text, text und TeXt werden alle als das gleiche Wort behandelt.
- Sucht entweder nach einer Gruppe von einzelnen Wörtern oder nach Sätzen.
 - Geben Sie eine Gruppe von Wörtern in doppelten Anführungszeichen an, um nach einem bestimmten Satz zu suchen. Die Suche nach "Finde mich" gibt alle Interaktionen zurück, die eine exakte Übereinstimmung mit der Wortgruppe ‚Finde mich‘ enthalten.
 - Andernfalls wird jedes Wort als separate Suchbedingung behandelt. Die Suche nach Finde mich gibt alle Interaktionen zurück, die ein Wort, das mit Finde beginnt, *und* ein Wort, das mit mich beginnt, enthalten.

Für einige Bedingungen müssen Sie möglicherweise die Kontaktdatenbank durchsuchen oder nach einer Person in Ihrem Contact Center suchen, z. B. andere Agenten, die die gesuchte Interaktion bearbeitet haben. Bei der Suche nach Kontakten und internen Zielen wird der **Team Communicator** geöffnet, wenn Sie in Felder wie z. B. **Verarbeitet von** klicken.

Allen/Beliebigen Bedingungen entsprechen

Verwenden Sie die Option **Allen Bedingungen entsprechen**, um die Suche nur auf Interaktionen zu beschränken, die *alle* festgelegten Bedingungen erfüllen.

Verwenden Sie die Option **Beliebigen Bedingungen entsprechen**, um Interaktionen zu suchen, die *mindestens eine* der festgelegten Suchbedingungen erfüllen.

Anzeigen von Suchergebnissen

Die Suchergebnisse werden in der Tabelle „Interaktionen“ angezeigt. Die Tabelle mit den Suchergebnissen ist nicht sortierbar. Um die Interaktionstabelle zu sortieren, löschen Sie das Suchfeld, um die vollständige Historie anzuzeigen.

Wichtig

Workspace gibt maximal 100 Interaktionen zurück. Wenn Sie die gesuchte Interaktion nicht finden, müssen Sie Ihre Suchkriterien möglicherweise weiter verfeinern.

Navigation in der Tabelle der Suchergebnisse

Nachdem Sie in der Schnellsuche auf das Lupensymbol oder in der Erweiterten Suche auf **Suche** geklickt haben, durchsucht Workspace die Interaktionsdatenbank nach Interaktionen, die die angegebenen Bedingungen erfüllen.

Alle gefundenen Interaktionen werden für Sie in der Tabelle „Suchergebnisse“ angezeigt. Die Tabelle zeigt die Ergebnisse in Seiten an, wenn viele Interaktionen gefunden wurden. Zur Navigation durch die Liste der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur nächsten Seite wechseln** (▶), um die nächste Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur vorherigen Seite gehen** (◀), um die vorherige Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur ersten Seite gehen** (◀◀), um zum Beginn der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur letzten Seite gehen** (▶▶), um zum Ende der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Geben Sie die Anzahl der Objekte an, die auf jeder Seite angezeigt werden, indem Sie die Dropdown-Liste **pro Seite** verwenden.

Details, Notizen und Falldaten

Die Registerkarten **Details**, **Notiz** und **Falldaten** zeigen für jede Interaktion, die Sie in der Tabelle „Suchergebnisse“ auswählen, Informationen an.

- **Details** — zeigt Informationen zur Interaktion an. Wenn Sie beispielsweise eine E-Mail-Interaktion ausgewählt haben, werden der Betreff, Absender, Empfänger, Status und der Textkörper der E-Mail-Interaktionen angezeigt.
- **Notiz** — ermöglicht Ihnen das Anzeigen von **Notizen** der Agenten, die die Interaktion bearbeitet haben.

- **Falldaten** — erlaubt Ihnen, die **Falldaten** bzw. Fallinformationen und andere angehängte Daten zur ausgewählten Interaktion anzuzeigen.

Workbins

Eine Workbin entspricht einer persönlichen Warteschlange oder einem Speicherbereich, in der bzw. in dem Sie **E-Mail**-, **Facebook**-, **Twitter**- und **Workitem**-Interaktionen speichern können, die später bearbeitet werden sollen.

Als Agent stehen Ihnen zwei verschiedene Workbins zur Verfügung. Wenn Sie Supervisor (Teamleiter) sind, verfügen Sie ggf. über weitere Workbins, die Sie nutzen können, um die Interaktionen der Ihnen unterstellten Agenten zu verwalten. Zudem können Sie möglicherweise Fallinformationen bearbeiten.

Über das Menü **Unterstützende Ansichten** () können Sie auf alle Ihre Workbins zugreifen.

Wie verwende ich die Ansicht „Meine Workbins“?

Um eine andere Workbin anzuzeigen, klicken Sie im Workbin-Explorer links in der Ansicht darauf. Die Anzahl der ungeöffneten E-Mail-Nachrichten in jedem Workbin-Ordner wird neben dem Namen des Workbin-Ordners angezeigt.

Die Liste der verfügbaren Workbins ist davon abhängig, wie Ihr System von Ihrem Administrator eingerichtet wurde. Mögliche für Sie konfigurierte Workbins sind z. B.:

- **In Bearbeitung** enthält nicht verarbeitete Inbound-E-Mail-Interaktionen sowie Facebook- und Twitter-Nachrichten, die Sie durch Klicken auf **In Meine eingehenden E-Mails in Bearbeitung-Workbin speichern** gespeichert haben.
- **MEINE ENTWÜRFE** enthält ausgehende E-Mail-Interaktionen sowie Facebook- und Twitter-Nachrichten, die Sie durch Klicken auf **In Workbin für meine E-Mail-Entwürfe speichern** gespeichert haben.

Um Details, Notizen und Falldatum zu einer Interaktion anzuzeigen, die in einer Ihrer Workbins gespeichert ist, wählen Sie sie aus. Informationen zur ausgewählten Interaktion werden in den Registerkarten unten in der Ansicht „Workbins“ angezeigt. Um die Informationsregisterkarten der Interaktion anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich einblenden/ausblenden**. ( )

Um eine Interaktion zur Bearbeitung oder Verwaltung zu öffnen, wählen sie Sie aus, und klicken Sie auf .

Standardantworten

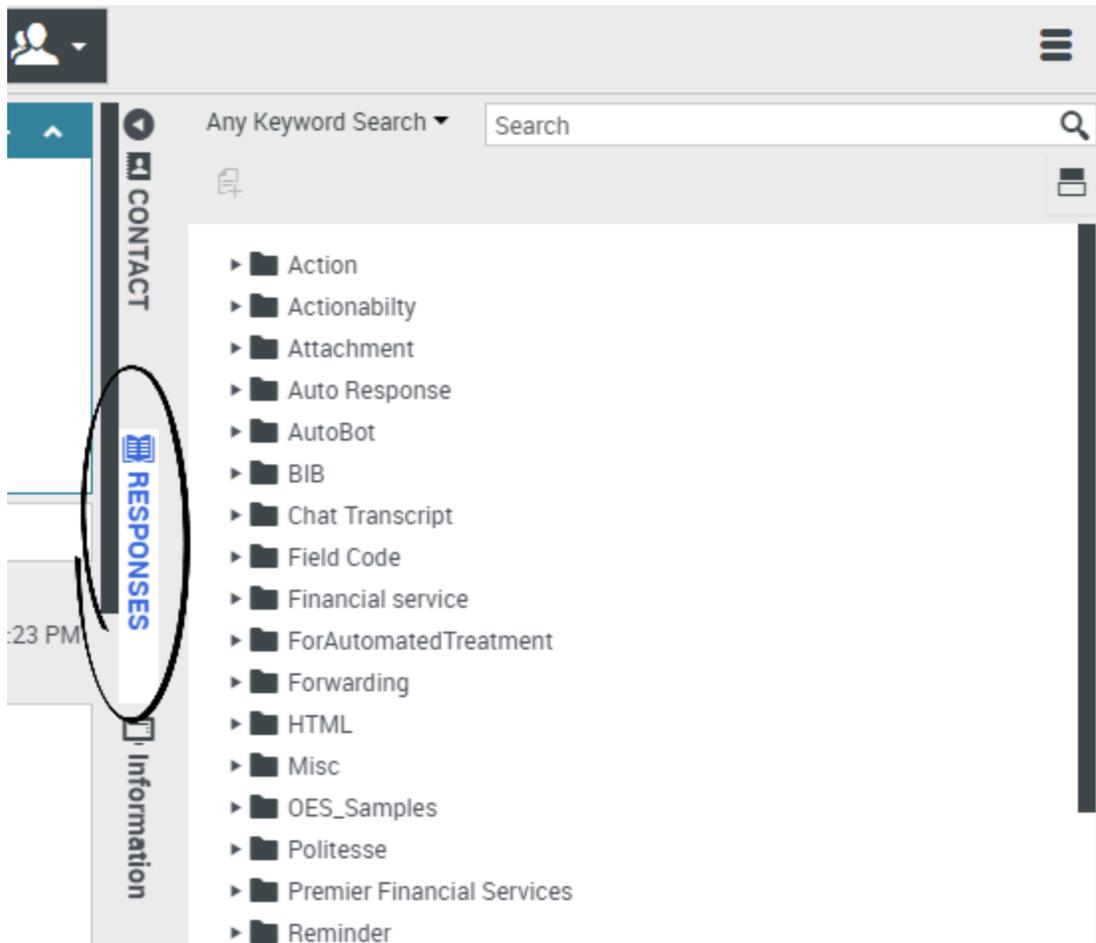
Die Ansicht „Antworten“ ermöglicht Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können eine Antwort als Beantwortung in jede ausgehende Interaktion wie z. B. eine E-Mail- oder Chat-Nachricht einfügen, oder Sie können sie dem Kontakt während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Nach dem Einfügen einer Antwort in eine ausgehende Interaktion wie etwa eine E-Mail- oder Chat-Nachricht können Sie den Inhalt des Textes ändern.

Video anzeigen: **Standardantwort zu einer ausgehenden E-Mail hinzufügen:**

[Link to video](#)

Verwenden der Ansicht „Antworten“

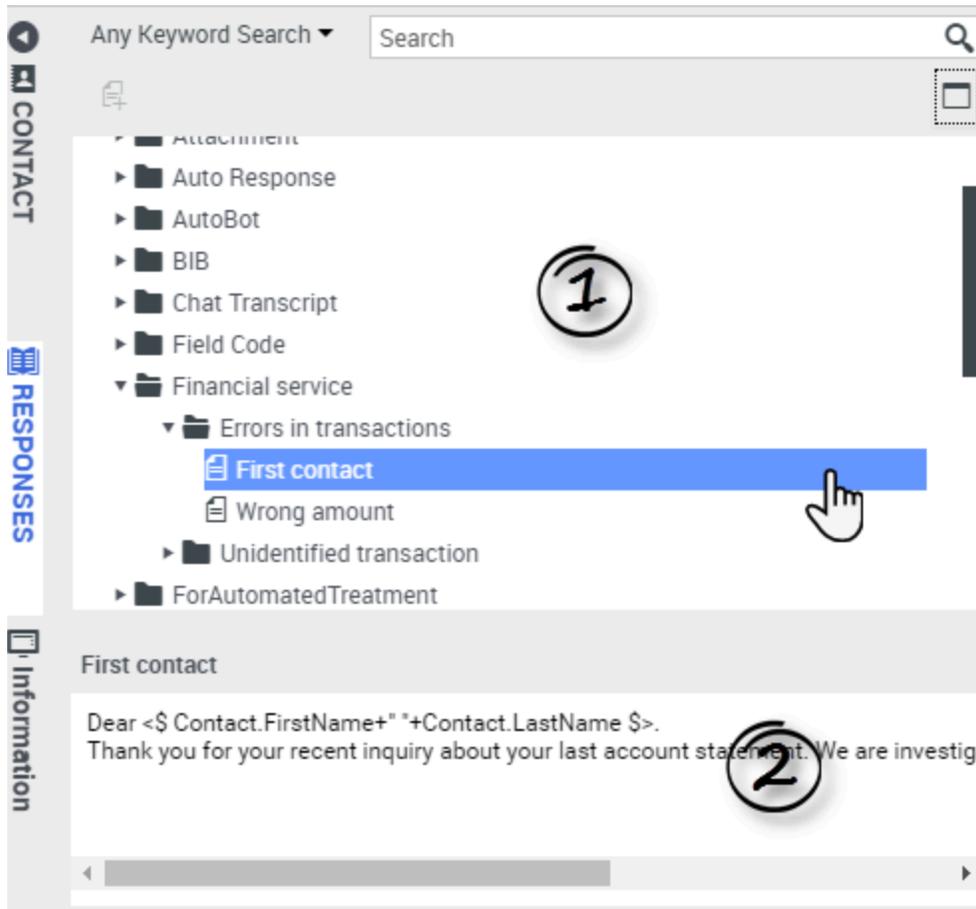


Um die Ansicht „Antworten“ aufzurufen, wählen Sie die vertikale Schaltfläche **ANTWORTEN** im Fenster der aktiven Interaktion aus.

Die Ansicht „Antworten“ umfasst zwei Hauptbereiche: die Ordneransicht **Antworten-Explorer** und den Bereich zum Anzeigen von Antworten. Sie finden Antworten auf eine der beiden folgenden Arten:

1. Durchsuchen mithilfe der Ordneransicht **Antworten-Explorer**
2. Durchsuchen der Antworten-Datenbank, indem Sie Text in das Feld **Suchen und Filtern** eingeben.

Antworten-Explorer



Der Antworten-Explorer enthält eine Baumansicht von Ordnern (Standardantwort-Kategorien) und Seiten (Standardantwort-Dokumente). Sie können Folgendes tun:

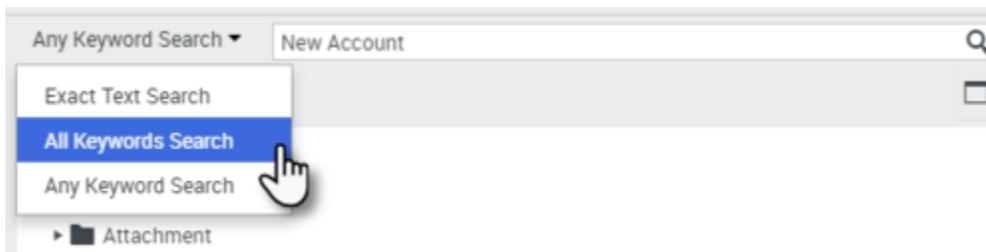
- Wählen Sie im Explorer-Bereich (1) eine Antwort aus, um ihren Inhalt (2) anzuzeigen.
- Navigieren Sie innerhalb der Antworten-Ordner und -Dokumente, indem Sie Ordner auswählen, um diese zu öffnen oder zu schließen, und Dokumente auswählen, um diese auszuwählen.
- Fügen Sie Standardantworttext in die aktuelle Interaktion am Einfügepunkt ein, indem Sie ein Antwortdokument und anschließend die Option **Standardantworttext einfügen**  auswählen.
- Blenden Sie den Antworten-Detailbereich ein oder aus, indem Sie **Detail anzeigen/Detail ausblenden**  auswählen.
- Sie können den Inhalt des ausgewählten Antwortdokuments im Antworten-Detailbereich anzeigen.
- Sie können Inhalt aus dem Antworten-Detailbereich kopieren und in den Nachrichtenbereich Ihrer **E-Mail**- oder **Chat**-Interaktion einfügen. In Standardantworten werden "Tokens" (z. B. <\$ Contact.FullName \$>) verwendet, die Code durch bestimmten Text ersetzen. Beispielsweise wird in der E-Mail Sehr geehrter<\$ Contact.FullName \$> durch Sehr geehrter Herr Schmidt ersetzt. Wenn Sie Tokencode (z. B. <\$ Contact.FullName \$>) kopieren und in Ihren E-Mail-ENTWURF einfügen,

erfolgt die Ersetzung erst, nachdem Sie die E-Mail gesendet haben. Um den Ersetzungstext vor dem Senden anzuzeigen, müssen Sie auf **Standardantworttext einfügen** klicken.

Suchen und Filtern

Der Bereich Suchen und Filtern ermöglicht es Ihnen, Schlüsselwörter anzugeben, nach denen in der Standardantwort-Bibliothek Ihres Unternehmens gesucht werden soll. Dort finden sich folgende Funktionen:

- **Suchfeld** – Geben Sie das zu suchende Schlüsselwort ein und klicken Sie auf das Lupensymbol, um die Suche zu starten.
- **Suchtyp** – Eine Dropdown-Liste, die Ihnen ermöglicht, mithilfe einer der folgenden Strategien zu suchen:
 - **Beliebiges Schlüsselwort suchen** – Alle Antworten finden, die mindestens eines der angegebenen Schlüsselwörter enthalten.
 - **Alle Schlüsselwörter suchen** – Alle Antworten finden, die sämtliche der angegebenen Schlüsselwörter enthalten.
 - **Exakten Text suchen** – Alle Antworten finden, die die angegebenen Schlüsselwörter in der exakten Reihenfolge enthalten, in der sie angegeben werden.



Tipp

Die Suche wird für die ausgewählte Ansicht übernommen; um die Suchkriterien zu löschen und den gesamten Inhalt anzuzeigen, klicken Sie im Suchfeld auf **X**.

Wissenscenter

Was versteht man unter Wissenscenter?

Mit dem Wissenscenter können Sie das Maximum aus den Kenntnissen in Ihrem Unternehmen herausholen, indem Sie dieses Wissen sammeln, speichern und überall dort, wo es benötigt wird, teilen. Mit dem Wissenscenter können Sie Kunden schnell die richtigen Antworten geben und so einen besseren Gesamtkundenservice anbieten.

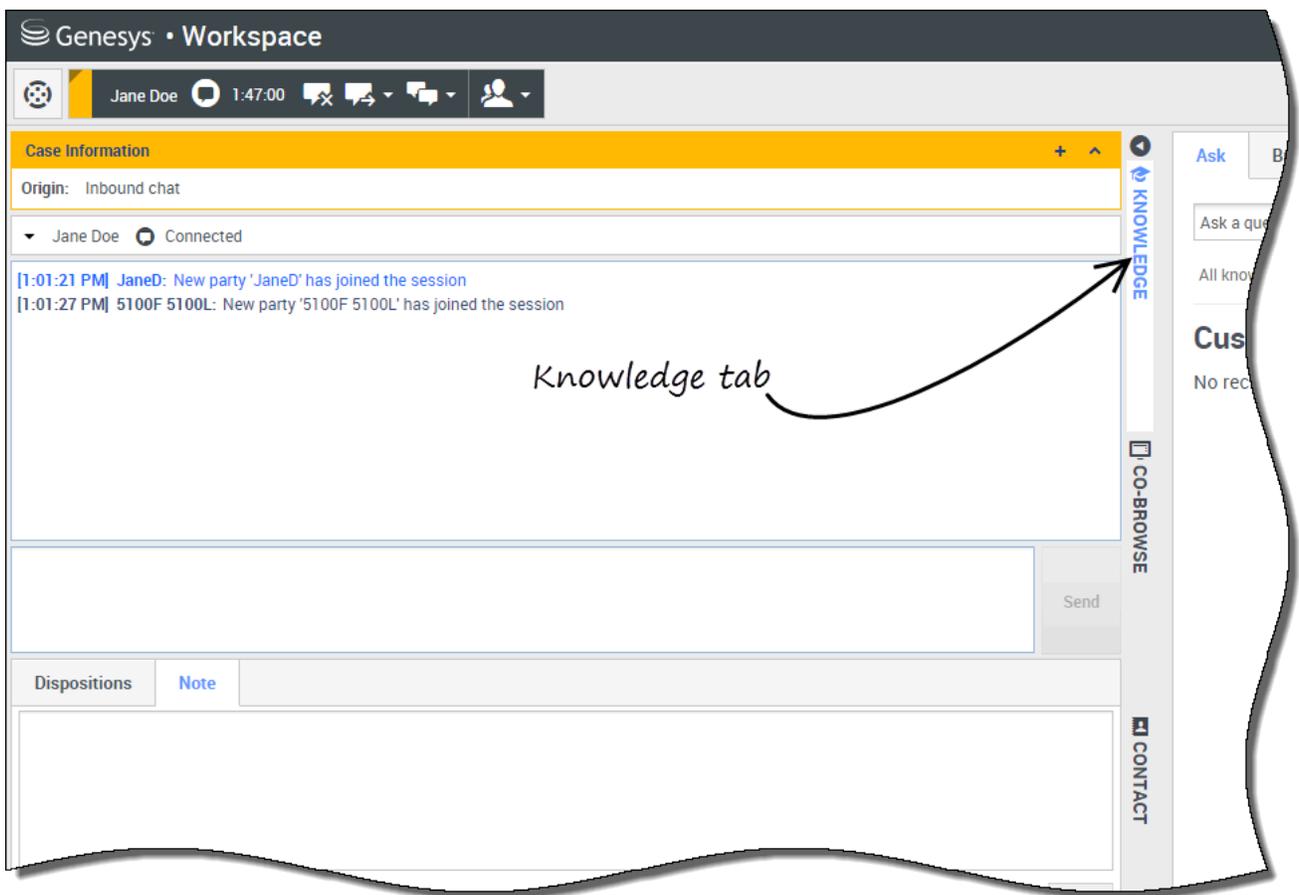
Wie kann mir das Wissenscenter bei meiner Arbeit helfen?

Mit dem Wissenscenter können Sie folgende Aktionen ausführen:

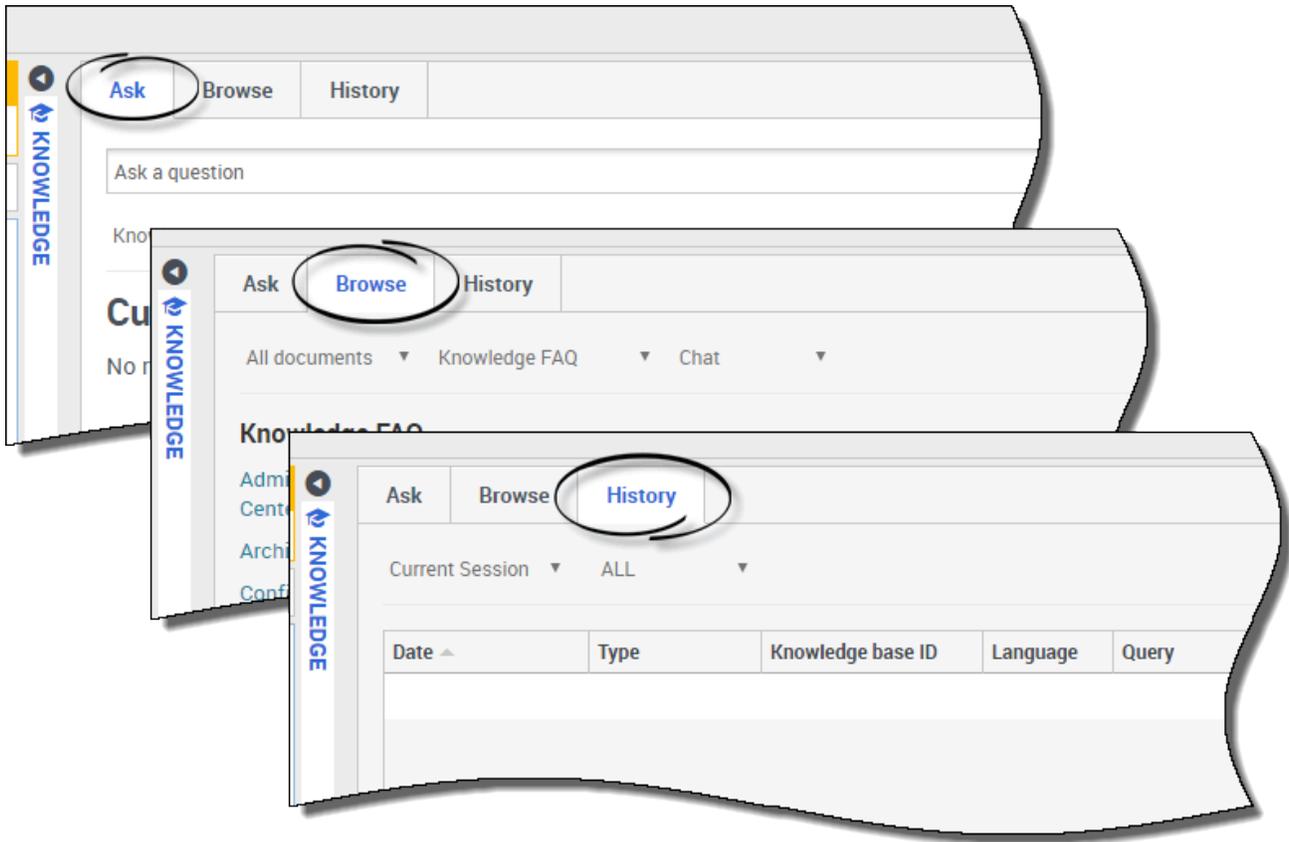
- **Kunden vorgeschlagene Artikel bereitstellen**
- **Feedback zur Verbesserung der Suchgenauigkeit und Relevanz geben**
- **Wissensartikel durch das integrierte Inhaltsverwaltungssystem erstellen**
- **Eine Liste der Kategorien durchsuchen, um die richtige Antwort schnell zu finden**
- **Die Historie von Kundensuchen und gelesene und ignorierte Antworten anzeigen**

Wie verwende ich das Plugin?

Wählen Sie zum Aufrufen der Ansicht „Wissen“ die vertikale Registerkarte **Wissen** im Fenster der aktiven Interaktion aus:



Wie trete ich in Interaktion mit dem Wissenscenter?



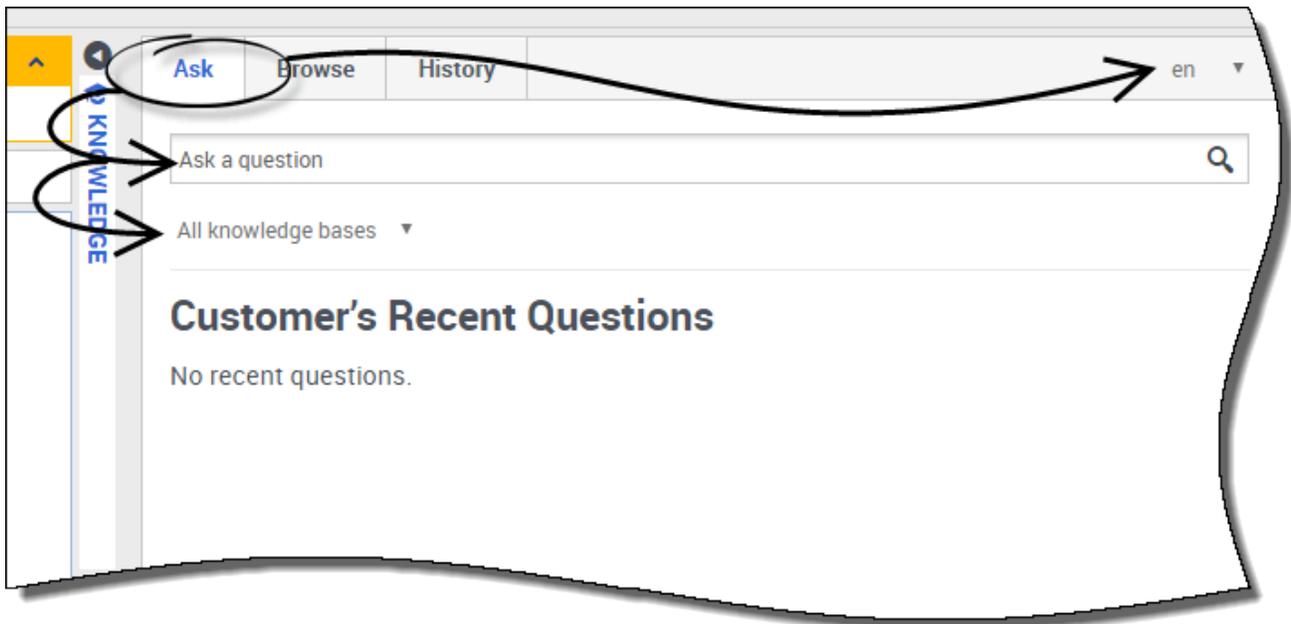
Sie können das Wissenscenter auf drei verschiedene Arten nutzen:

- Sie können auf der Registerkarte **Fragen** eine Frage stellen.
- Sie können auf der Registerkarte **Durchsuchen** eine Liste der Kategorien durchsehen.
- Sie können auf der Registerkarte **Verlauf** die Benutzerhistorie anzeigen.

Auf den nächsten Seiten werden Sie durch die Hauptfunktionen des Wissenscenters geführt und erfahren, wie Sie dieses Plugin nutzen können.

Verwenden der Registerkarte „Fragen“

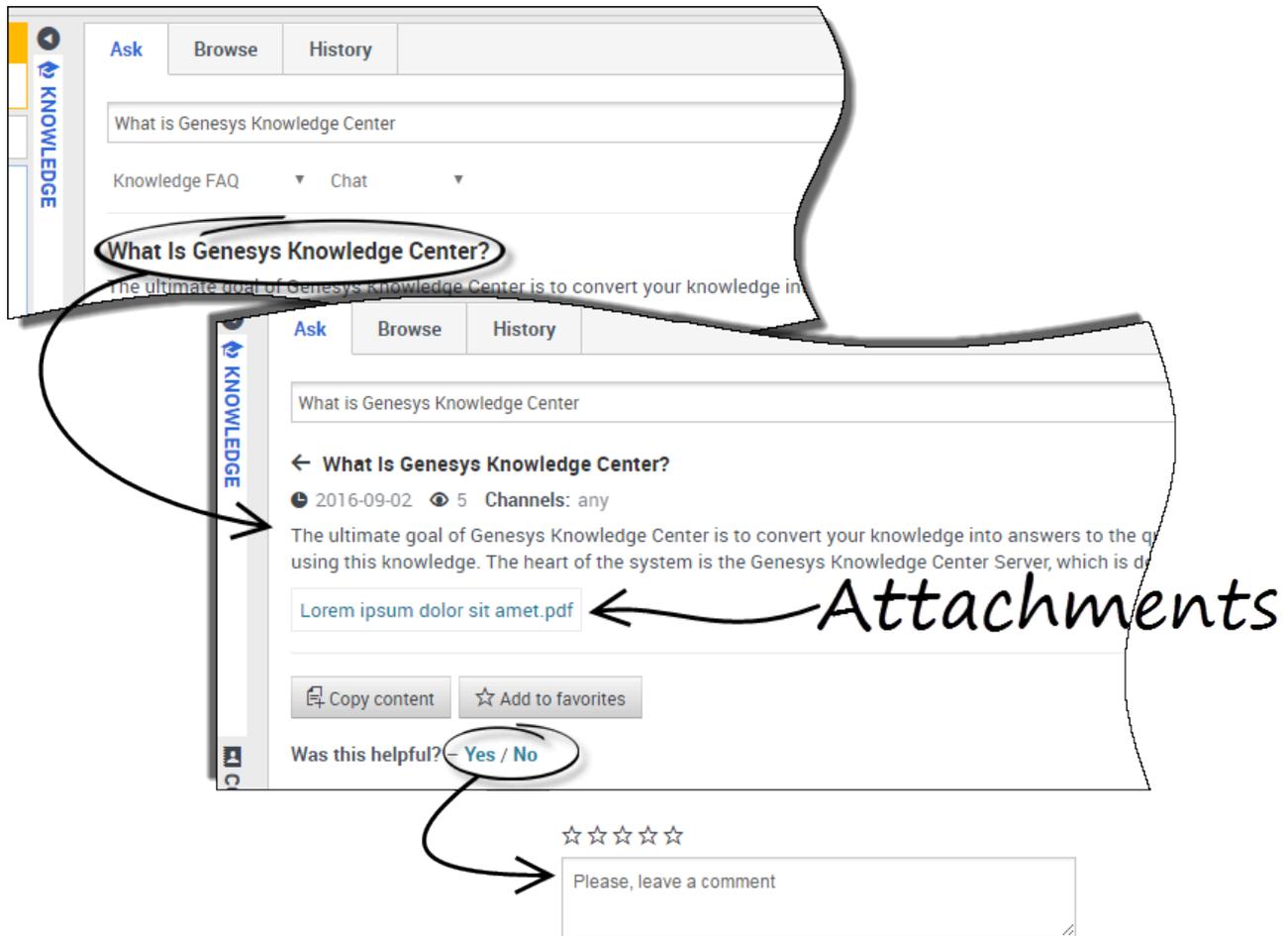
Wie stelle ich eine Frage?



Eine Frage an die Wissensdatenbank zu stellen, ist einfach und sehr intuitiv. Nachdem Sie das Menü „Fragen“ durch Klicken auf die Registerkarte **Fragen** geöffnet haben, geben Sie einfach Ihre Frage in das Feld ein und wählen Sie die Wissensdatenbank und Ihre Sprache aus (beide werden durch Ihren Administrator eingerichtet).

Bei der Eingabe werden Sie feststellen, dass die Wissensdatenbank Ihnen automatisch Fragen vorschlägt. Diese basieren auf früheren Wissenssuchen und den verwendeten Schlüsselwörtern. Wenn Sie eine Frage in der Liste sehen, die Ihrer entspricht, können Sie sie hier auswählen. Andernfalls geben Sie Ihre Frage weiter ein und klicken Sie auf das Lupensymbol.

Ich habe meine Antwort gefunden. Was nun?



Wenn Sie auf die Frage klicken, wird das Ergebnis erweitert, um die Antwort anzuzeigen. Wenn Sie die Antwort auf Ihre Frage gefunden haben, können Sie dem Anrufer die Antwort vorlesen, falls es sich um einen Sprachanruf handelt, oder Sie können die Antwort kopieren und direkt in das Chat-Fenster in Workspace einfügen.

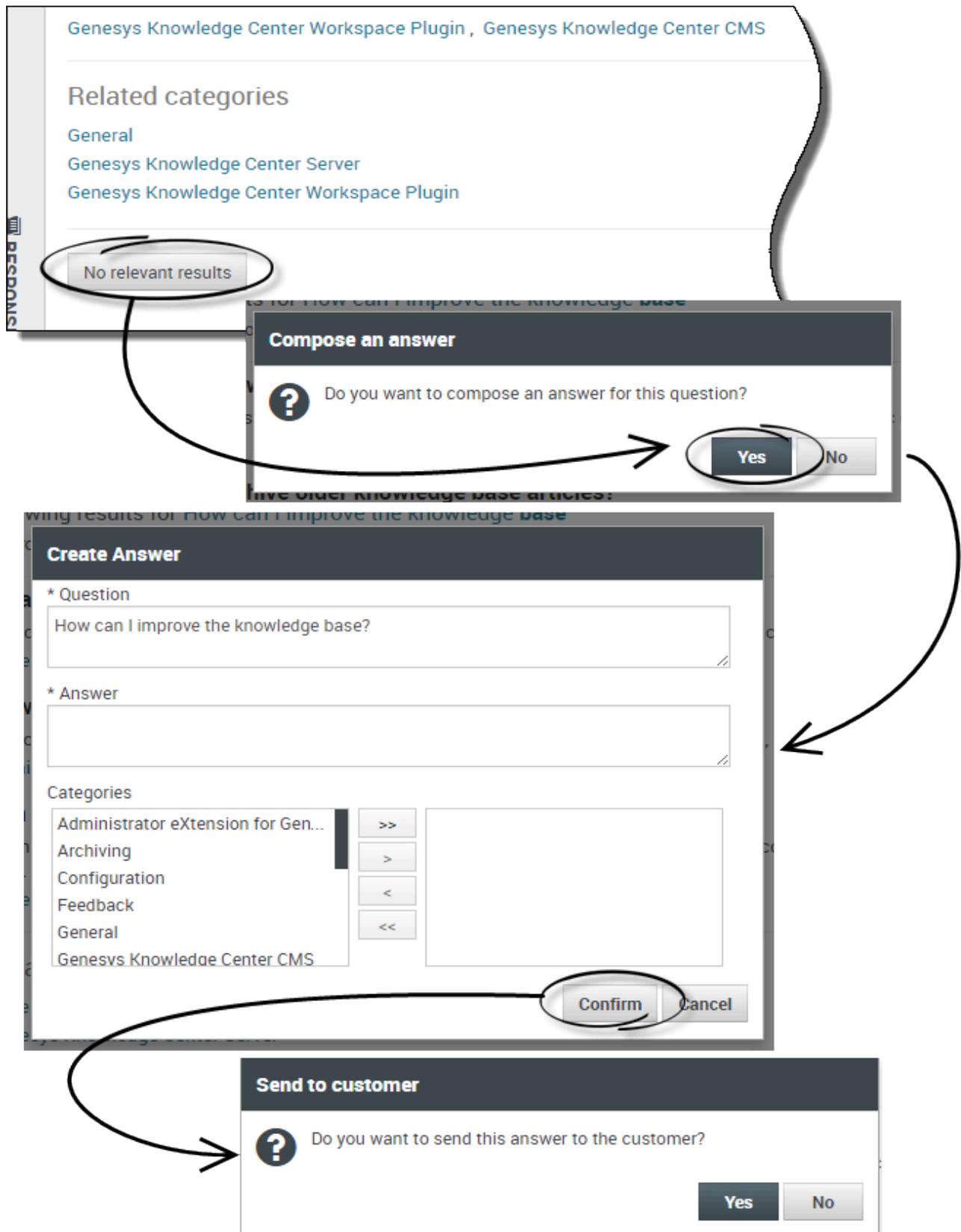
An das angezeigte Dokument wurden eventuell weitere Dateien angehängt, die Sie herunterladen können, indem Sie auf den Anhangslink klicken.

Wenn die angegebene Antwort hilfreich war, haben Sie die Möglichkeit, die Wissensdatenbank zu verbessern, indem Sie Feedback geben. Wenn Sie eine Sternebewertung vergeben und einen Kommentar hinterlassen, kann das System besser an Ihre zukünftigen Interaktionen angepasst werden, da die Wissensdatenbank entsprechend den am besten geeigneten Antworten optimiert wird.

Sie können diese Antwort auch zu Ihren Favoriten hinzufügen, indem Sie auf die Schaltfläche **Zu Favoriten hinzufügen** klicken. Alle Favoriten werden unter der Registerkarte **Durchsuchen** gespeichert.

Um den Artikel zu verlassen, klicken Sie einfach auf den „Zurück“-Pfeil neben der Frage.

Was passiert, wenn ich keine Antwort finde oder die angegebene Antwort mir nicht gefällt?



Wenn das System Ihnen keine gültige Antwort liefern konnte, die Sie an Ihren Kunden weitergeben können, können Sie dazu beitragen, die Wissensdatenbank allmählich dank Ihrer Beiträge zu verbessern, indem Sie sich die Zeit nehmen, eine Antwort vorzuschlagen.

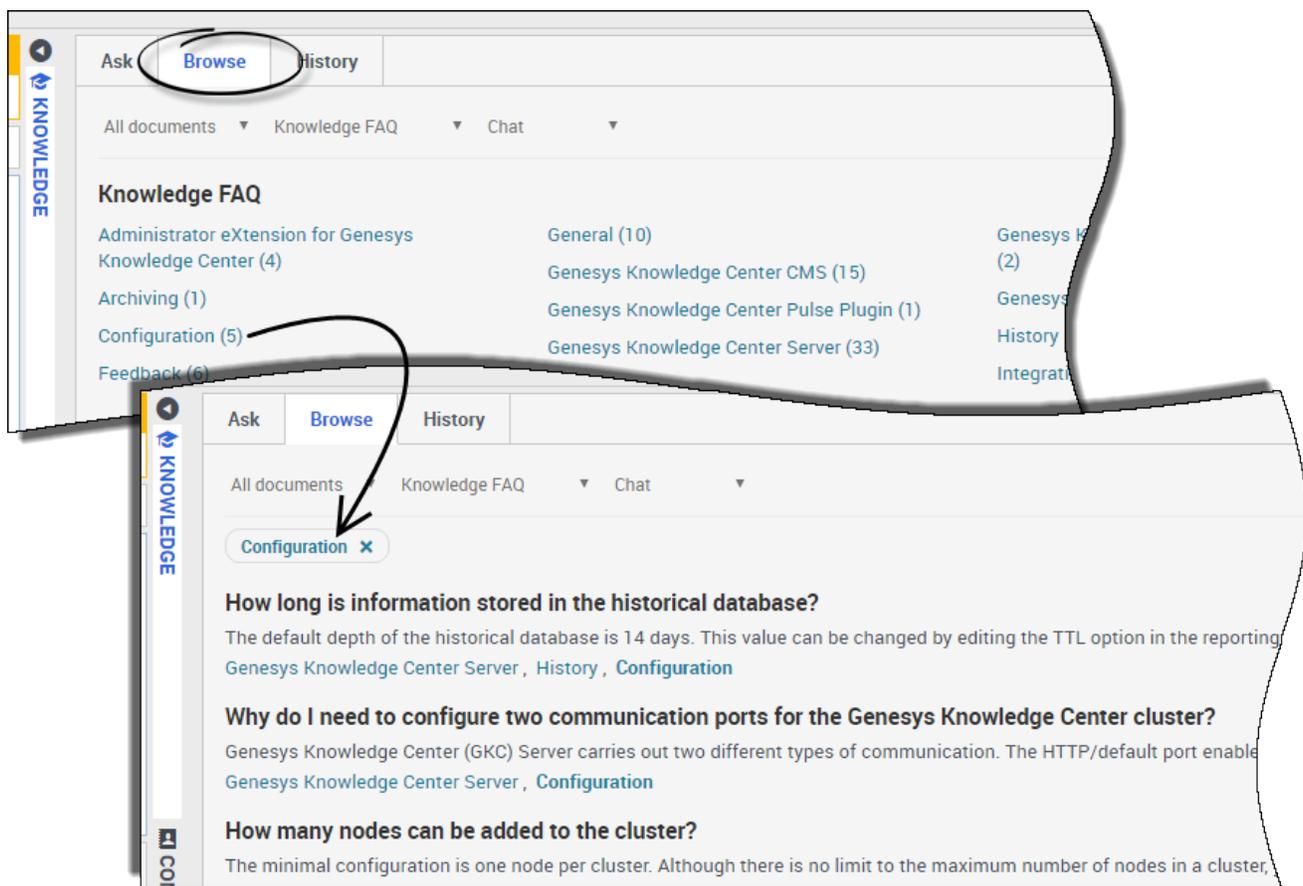
Wenn Sie einen Vorschlag in das System eingeben möchten, klicken Sie einfach auf die Schaltfläche **Keine relevanten Ergebnisse** unten auf der Seite und bestätigen Sie, dass Sie eine neue Antwort verfassen möchten. Im Fenster **Antwort erstellen** können Sie:

- Ihre Frage bearbeiten
- die Antwort vorschlagen
- Die Kategorien auswählen, zu denen die Frage und die Antwort gehören

Wenn Sie alle Details bestätigt haben, werden Sie vom System gefragt, ob Sie diese Antwort an den Kunden senden möchten. Wenn Sie auf **Ja** klicken, wird Ihre Antwort automatisch in das Chat-Fenster in Workspace kopiert. Dadurch sparen Sie wertvolle Zeit.

Verwenden der Registerkarte „Durchsuchen“

Was sind Kategorien und wozu benötige ich sie?



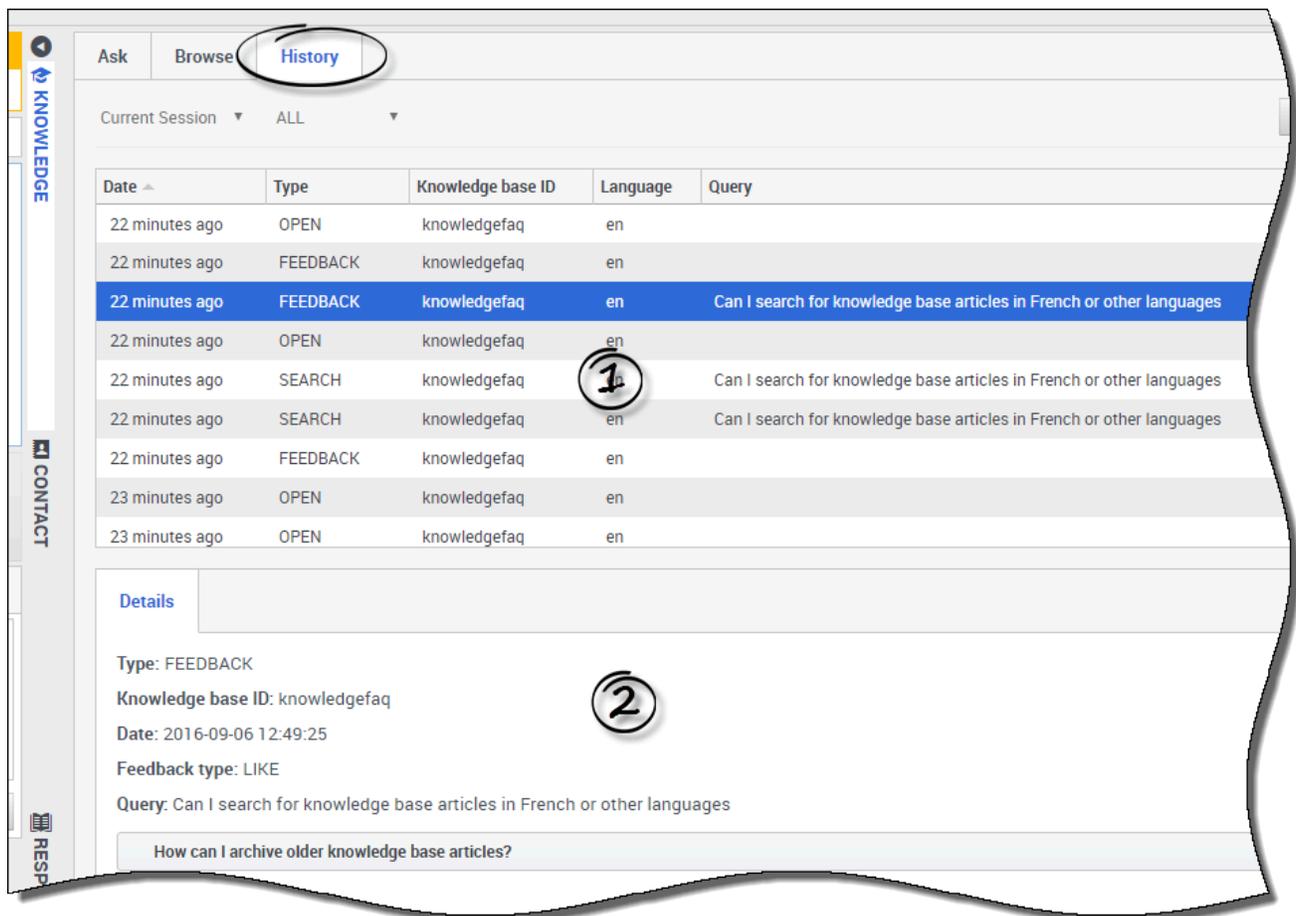
Kategorien erleichtern Ihnen, eine Liste mit Fragen und Antworten zu durchsuchen, die für Ihre Kundeninteraktion nützlich sein könnten. Wenn Sie auf die Registerkarte **Durchsuchen** klicken, finden Sie eine Reihe von Kategorieoptionen. Wenn Sie diese anklicken, werden einige Fragen und Antworten aus dieser Kategorie angezeigt. Das ist besonders dann hilfreich, wenn Sie das Thema kennen, aber nicht sicher sind, welche Frage Sie stellen sollten. Um die Kategorie zu löschen, klicken Sie einfach auf das "x" auf dem Namen der Kategorie. Dadurch gelangen Sie zurück zur Hauptliste.

Wichtig

Kategorien werden ursprünglich vom Administrator eingerichtet. Sie können jedoch zur Verbesserung der Wissensdatenbank beitragen, indem Sie eigene Fragen und Antworten hinzufügen und Kategorien dafür festlegen.

Verwenden der Registerkarte „Verlauf“

Was ist der Benutzerverlauf und wozu benötige ich ihn?



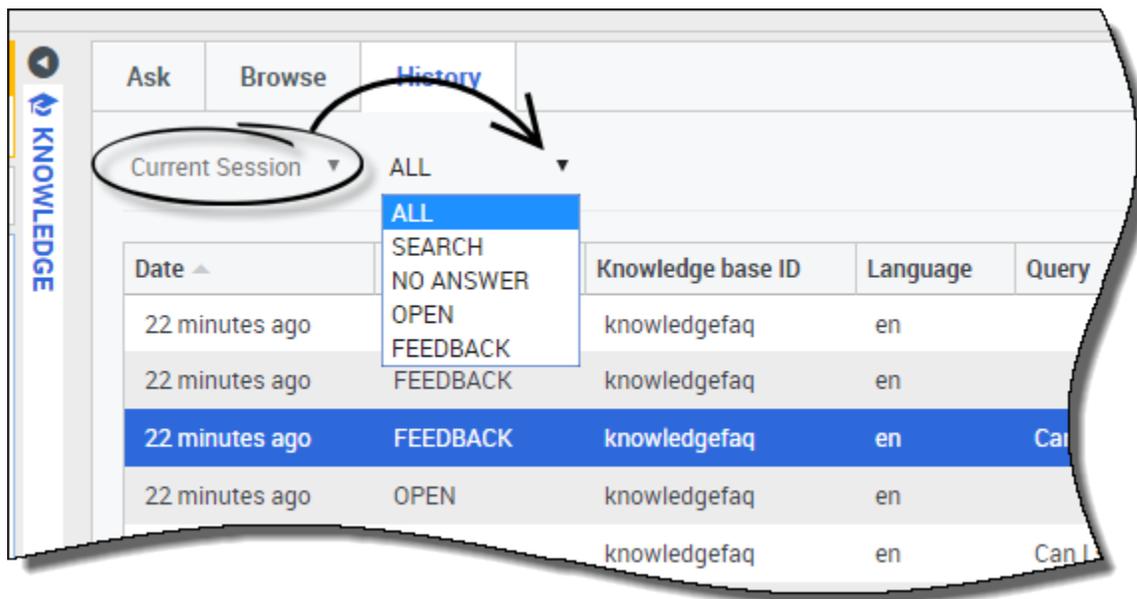
Wenn Sie auf die Registerkarte **Verlauf** klicken, gelangen Sie zum Benutzerverlauf. Der Benutzerverlauf ermöglicht Ihnen, alle Anfragen Ihres Kunden anzuzeigen, indem Sie den Selfservice in der **Aktuellen Sitzung** verwenden. Es kann auch den **gesamten Verlauf** anzeigen, in dem alle bisherigen Anfragen des Kunden angezeigt werden.

Der Hauptgrund, aus dem Sie diese Informationen verwenden, ist, Ihnen ein besseres Verständnis für das Problem Ihres Kunden zu vermitteln. Sie erhalten eine Liste mit den Fragen, die er dem System gestellt hat. Außerdem können Sie, wenn Sie sich den Verlauf anschauen, erkennen, ob es sich um ein neues Problem handelt oder eines, das immer wieder auftritt. Mit dem Benutzerverlauf können Sie diese Fragen schnell klären und sind gut auf die Interaktion vorbereitet.

Der Benutzerverlauf besteht aus zwei Teilen:

- 1- Die Verlaufstabelle im oberen Bereich
- 2- die Detailansicht unten

Wie kann ich sehen, was der Kunde bereits im Wissenscenter angefragt hat?



Das Anzeigen von **Aktuelle Sitzung** ermöglicht Ihnen, sich den aktuellen Verlauf der letzten Interaktionen Ihres Kunden mit dem Selfservice anzusehen. Von hier aus können Sie die Anzeige seiner Fragen auf unterschiedliche Weise filtern:

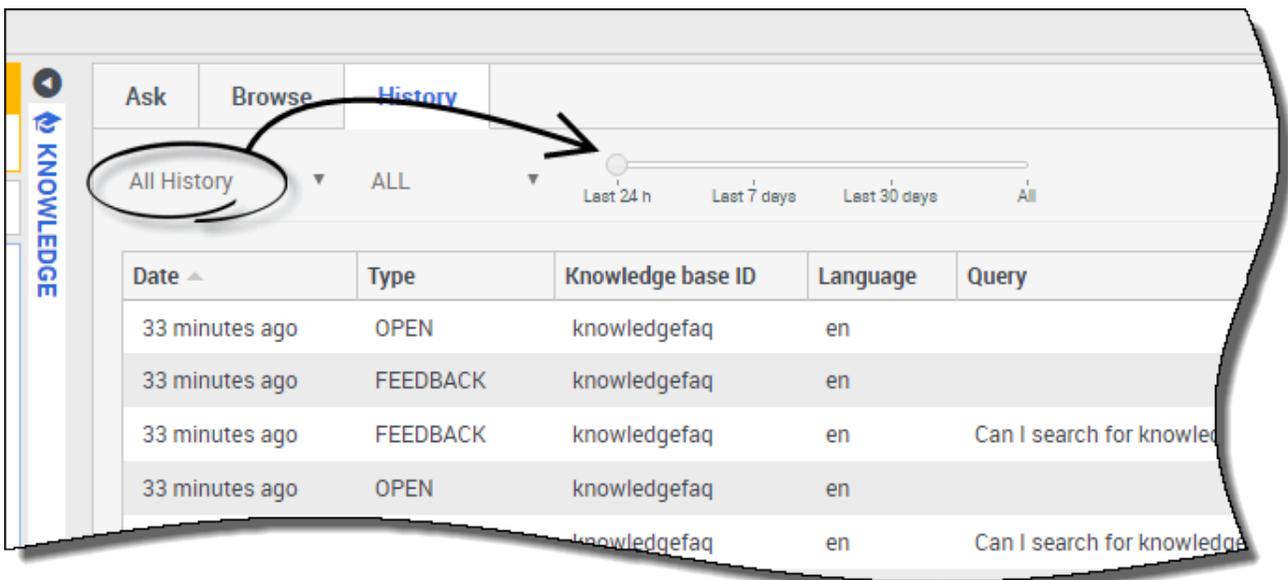
- **ALLE** zeigt alle Ereignisse im Verlauf an
- **SUCHEN** zeigt nur Anfragen zum Suchen der Antwort (zusammen mit den für den Kunden angezeigten Antworten) an
- **KEINE ANTWORT** zeigt die Fragen des Kunden an, auf die *keine Antwort gefunden* wurde
- **OFFEN** zeigt Antworten an, die vom Kunden geöffnet und überprüft wurden
- **FEEDBACK** zeigt positive und negative Bewertungen des Kunden zu den Anfragen an

Wichtig

Die Ansicht **Aktuelle Sitzung** ist nur verfügbar, wenn der Kunde die Selfservice-

Funktionen verwendet hat, bevor er Sie um Hilfe gebeten hat. Wenn er sich zunächst an Sie gewandt hat, ist diese Option nicht aktiv, da kein aktueller Sitzungsverlauf vorhanden ist, der angezeigt werden kann.

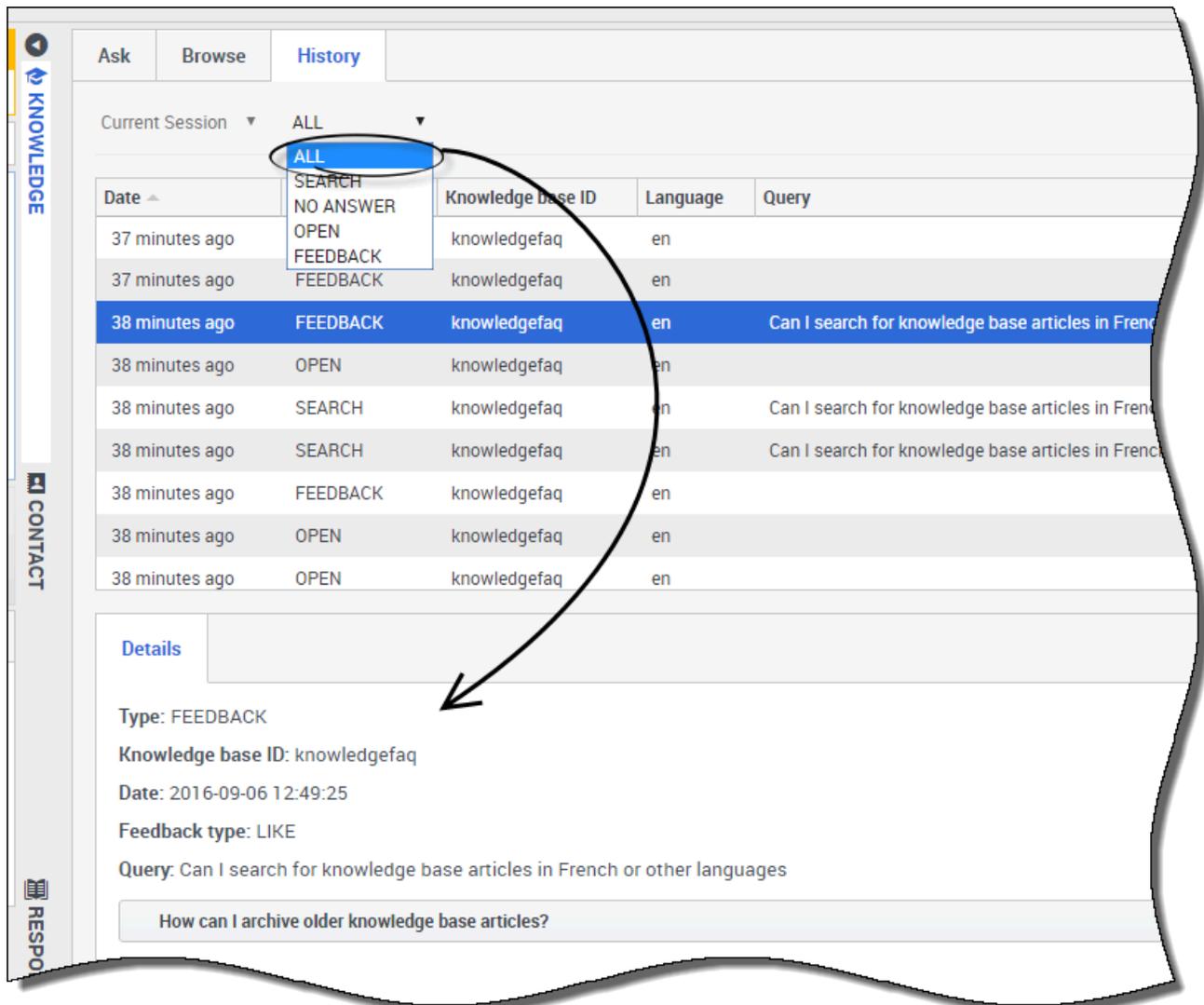
Kann ich den gesamten Anfrageverlauf des Kunden mit dem Wissenscenter sehen?



Wenn Sie **Gesamte Historie** anzeigen, sehen Sie den vollständigen Verlauf der Interaktionen des Kunden mit dem Selfservice. Diese Option bietet Ihnen auch die gleichen Filtermöglichkeiten wie beim Anzeigen von **Aktuelle Sitzung**.

Die zusätzliche Funktion der Ansicht **Gesamte Historie** ist die, dass Sie in dieser Ansicht auch den Zeitstrahl verwenden können, um einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen.

Welche Informationen finden sich in der Detailansicht?



Wenn Sie auf ein Verlaufsereignis in der Verlaufstabelle klicken, wird der untere Teil der Ansicht aktualisiert und die Details zu diesem Ereignis werden angezeigt. Die angezeigten Informationen sind abhängig vom Ereignis, nach dem Sie gefiltert haben.

Wenn der Filter **ALLE** ausgewählt ist, werden alle Informationen angezeigt.

Wenn der Filter **SUCHE** ausgewählt wurde, werden die folgenden Informationen angezeigt:

- das Datum, an dem das Ereignis erfasst wurde
- die vom Kunden gestellte Frage
- die dem Kunden erteilte Antwort

Wenn der Filter **KEINE ANTWORT** ausgewählt wurde, werden die folgenden Informationen angezeigt:

- das Datum, an dem das Ereignis erfasst wurde
- die vom Kunden gestellte Frage

Wenn der Filter **OFFEN** ausgewählt wurde, werden die folgenden Informationen angezeigt:

- das Datum, an dem das Ereignis erfasst wurde
- vom Kunden geöffnete Antworten

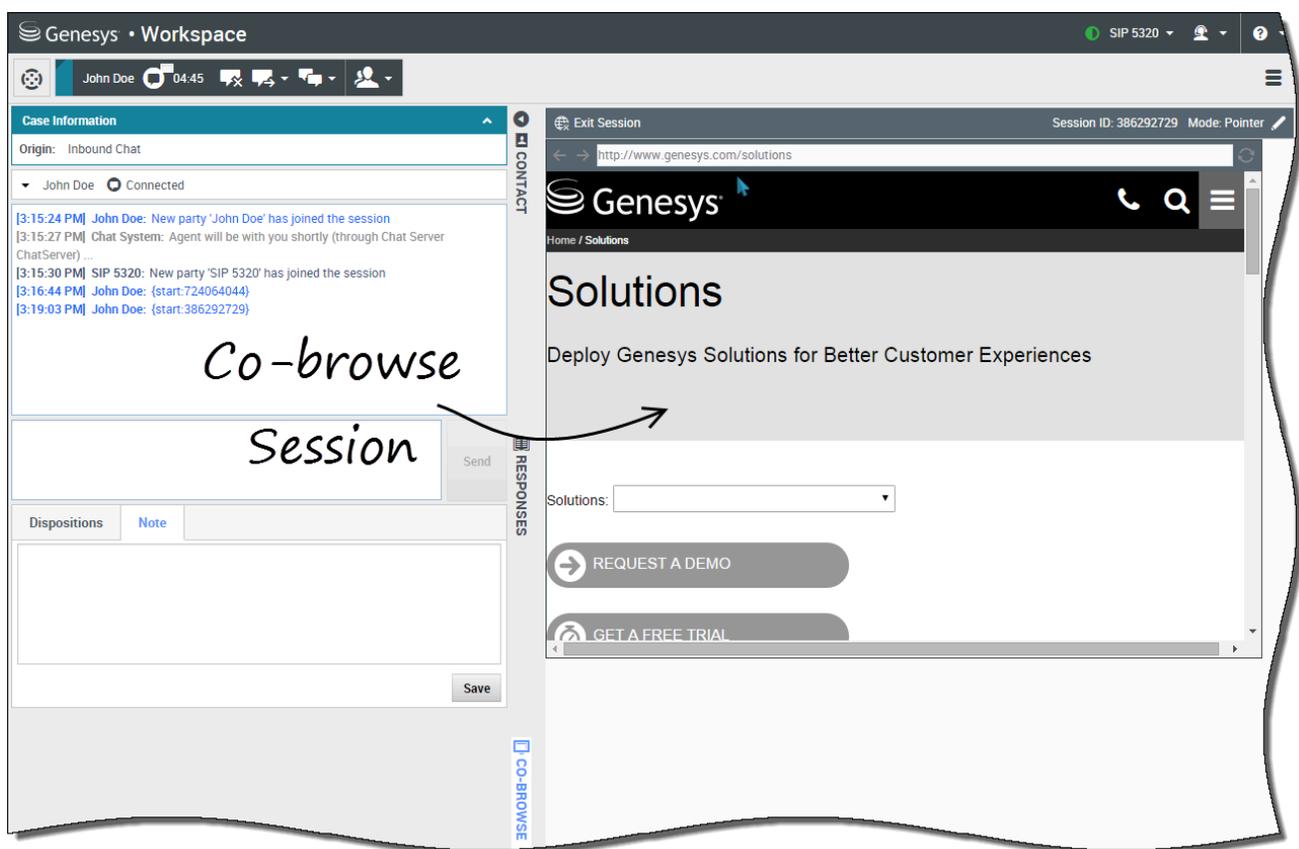
Wenn der Filter **FEEDBACK** ausgewählt wurde, werden die folgenden Informationen angezeigt:

- das Datum, an dem das Ereignis erfasst wurde
- die Art des Feedbacks (positiv oder negativ)
- die vom Kunden gestellte Frage
- die Frage, zu der der Kunde Feedback gegeben hat

Gemeinsames Browsen

Das gemeinsame Browsen von Genesys ermöglicht Ihnen und einem Kunden, gleichzeitig auf derselben Webseite zu navigieren. Anders als bei herkömmlichen Anwendungen zum Freigeben des Bildschirms, bei denen nur eine Seite den Bildschirm der anderen Seite sehen kann, nutzen Sie und Ihr Kunde beim gemeinsamen Browsen von Genesys gemeinsam dieselbe Webseite.

Gemeinsames Browsen beginnen



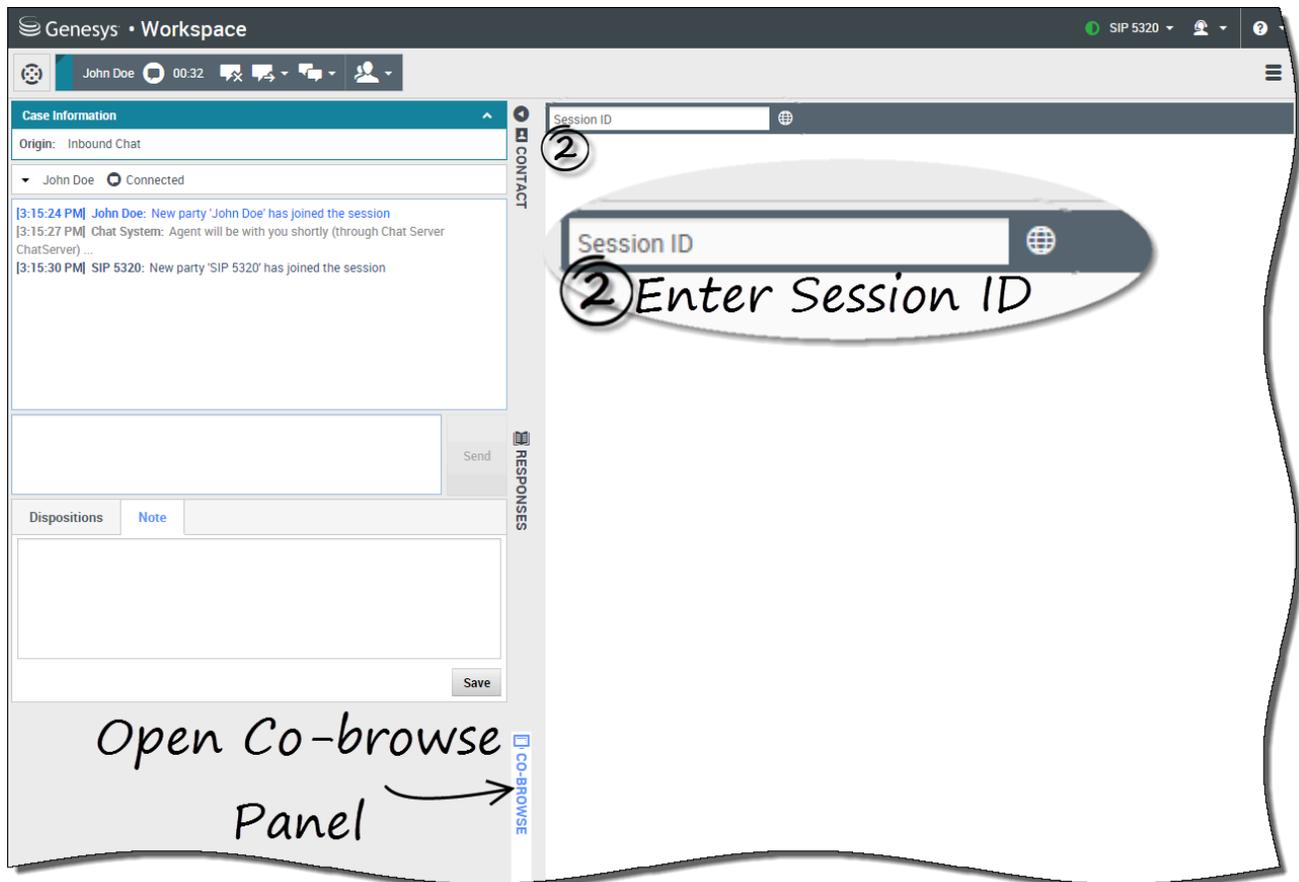
Die gemeinsame Sitzung *muss* vom Kunden eingeleitet werden. Sie können das gemeinsame Browsen nicht initiieren. Websites, die für das gemeinsame Browsen von Genesys konfiguriert wurden, enthalten die Schaltfläche „Gemeinsames Browsen“, auf die der Kunde klicken muss, um mit dem gemeinsamen Browsen zu beginnen.

Wenn der Kunde auf die Schaltfläche „Gemeinsames Browsen“ klickt, wird ihm eine Sitzungs-ID angezeigt. Wenn Sie eine Chat-Unterhaltung mit dem Kunden führen, wird das gemeinsame Browsen automatisch in Ihrem Workspace gestartet. Bei Beginn der gemeinsamen Sitzung sehen Sie eine spezielle Nachricht im Chat, z. B. —{start:123123123}, wobei es sich bei 123123123 um die

Sitzungs-ID handelt.

Hinweis: Aus Sicherheitsgründen wird für bestimmter Elemente von Websites nur ein Platzhalter angezeigt.

Gemeinsames Browsen mit einer Sitzungs-ID beginnen



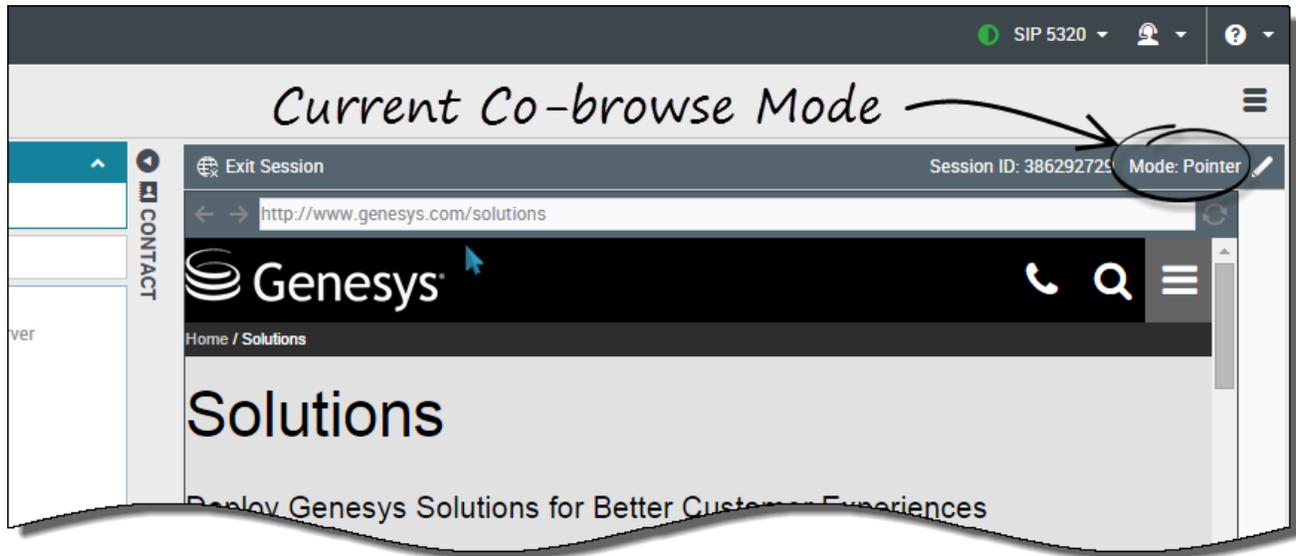
Wenn Sie einen Sprachanruf oder einen Chat führen und das gemeinsame Browsen nicht automatisch gestartet wird, können Sie die Sitzungs-ID verwenden, um das gemeinsame Browsen zu beginnen.

Erfragen Sie die Sitzungs-ID beim Kunden und geben Sie sie in das Feld **Sitzungs-ID** ein. Klicken Sie anschließend auf das Globussymbol.

Anschließend wird der Browser des Kunden angezeigt. Sie müssen nicht zur Seite des Kunden navigieren. Gemeinsames Browsen verwendet die Sitzungs-ID, um sicherzustellen, dass Sie und der Kunde dieselbe Seite sehen. Bei Beginn der Sitzung erhält der Kunde eine Benachrichtigung auf dem Bildschirm, die besagt, dass eine gemeinsame Browser-Sitzung gestartet wurde.

Hinweis: Das gemeinsame Browsen von Genesys unterstützt keine Konferenzen oder Weiterleitungen für **Chat-** und **Sprachinteraktionen**.

Den Zeigermodus verwenden

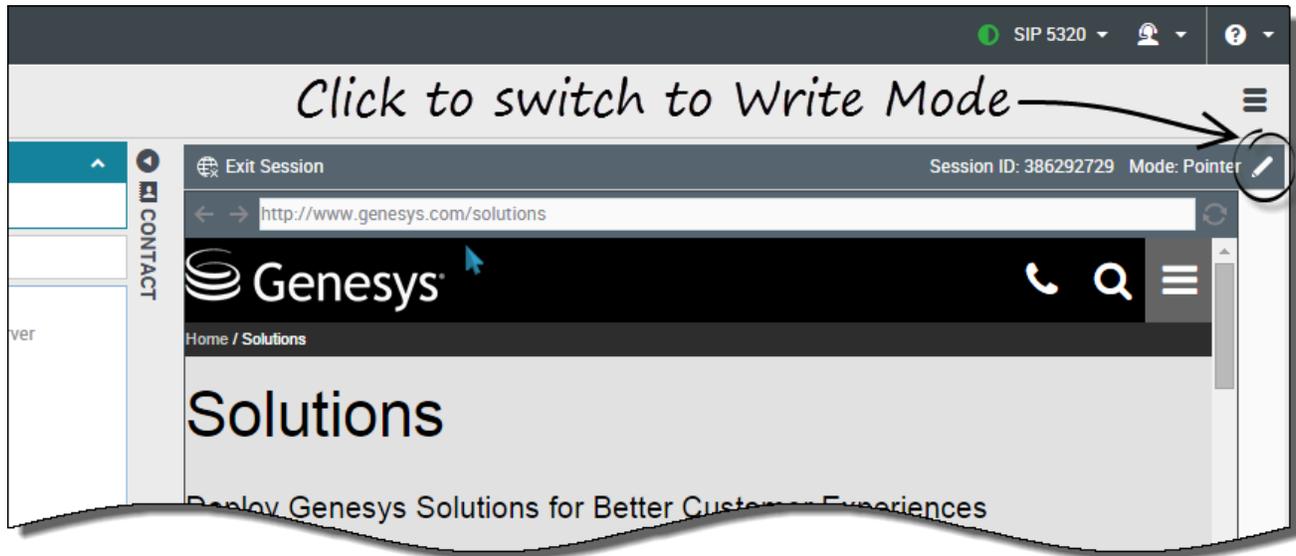


Zu Beginn des gemeinsamen Browsens befinden Sie sich im *Zeigermodus*. Sie sehen, was der Kunde sieht, aber Sie können keine Aktionen im Browser des Kunden vornehmen. Sie können nicht navigieren, Informationen eingeben oder Formulare einsenden.

Sie und der Kunde können die Mausbewegungen des anderen jederzeit sehen, und Ihre Mausklicks werden durch einen roten Kreiseffekt um Ihren Mauszeiger herum kenntlich gemacht. Verwenden Sie den roten Kreiseffekt, um den Kunden auf bestimmte Abschnitte auf der Webseite zu leiten.

Sie können jederzeit eine Anforderung zum Aktivieren des *Schreibmodus* an den Kunden senden.

Zum Schreibmodus wechseln



Im Schreibmodus können sowohl Sie als auch der Kunde die üblichen Benutzeraktionen vornehmen. Sie beide können Text eingeben und Schaltflächen anklicken.

Wenn Sie in den Schreibmodus wechseln möchten, klicken Sie auf das Bleistiftsymbol oben rechts im Bereich „Gemeinsames Browsen“. Der Kunde wird aufgefordert, dem Wechsel in den Schreibmodus zuzustimmen. Der Schreibmodus wird nur aktiviert, wenn der Kunde zustimmt. Sie werden über die Antwort des Kunden benachrichtigt.

Wenn der Kunde dem Wechsel in den Schreibmodus zustimmt, wird das Bleistiftsymbol durch ein Zeigersymbol ersetzt.

Wichtig

Wenn der Schreibmodus von einem Administrator deaktiviert wurde, wird das Bleistiftsymbol nicht angezeigt.

Sie können im Schreibmodus navigieren, indem Sie Links auf der Website anklicken oder indem Sie die folgenden Navigationsoptionen in Workspace Web Edition verwenden:

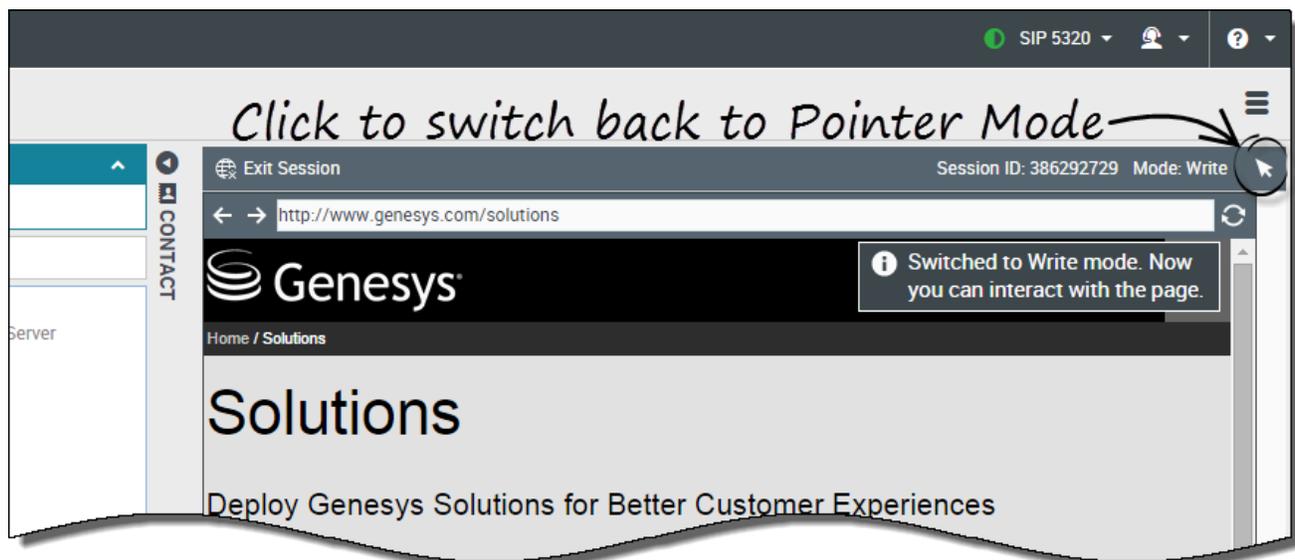
- Klicken Sie auf den „Vorwärts“- und „Zurück“-Pfeil.
- Geben Sie eine URL in die Adresszeile ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Aktualisieren“, um die Seite neu zu laden.

Administratoren können einschränken, welche interaktiven Elemente im Schreibmodus für Sie aktiviert sind. Beispielsweise können Administratoren bestimmte Links deaktivieren. Standardmäßig

sind alle **Senden**-Schaltflächen für Agenten deaktiviert. Wenn Sie darauf klicken, geschieht nichts. Kunden können Formulare jederzeit senden, so als würden sie normal browsen.

Wichtig Gemeinsames Browsen ist nur möglich, während sich der Kunde auf der Website Ihres Unternehmens befindet. Wenn der Kunde zu einer anderen Website wechselt, wird das gemeinsame Browsen unterbrochen, bis er zu Ihrer Website zurückkehrt.

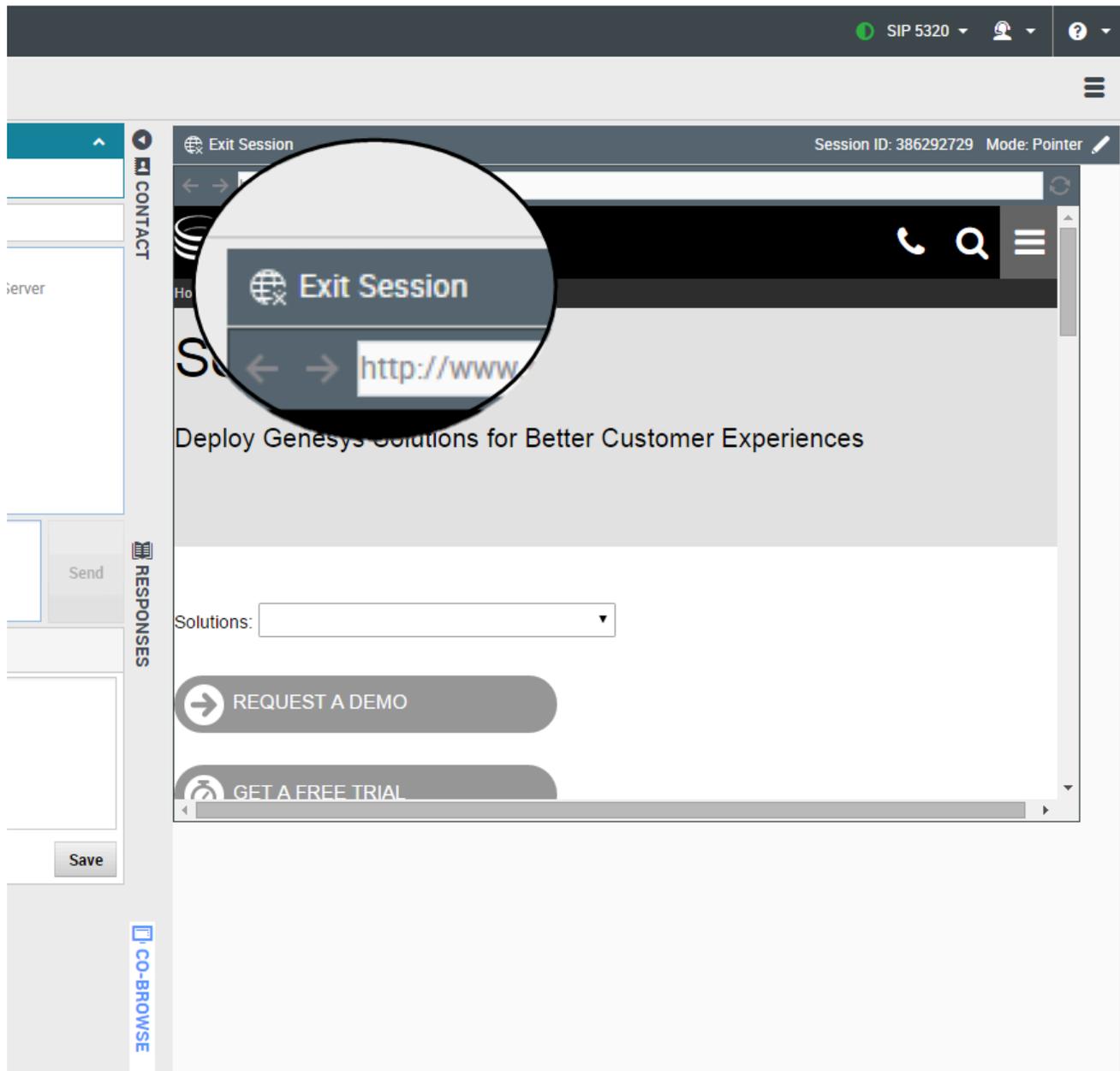
Zum Zeigermodus zurückkehren



Wenn Sie wieder in den Zeigermodus wechseln möchten, klicken Sie auf das Zeigersymbol oben rechts im Bereich „Gemeinsames Browsen“.

Auch der Kunde kann jederzeit wieder in den Zeigermodus wechseln.

Gemeinsames Browsen beenden



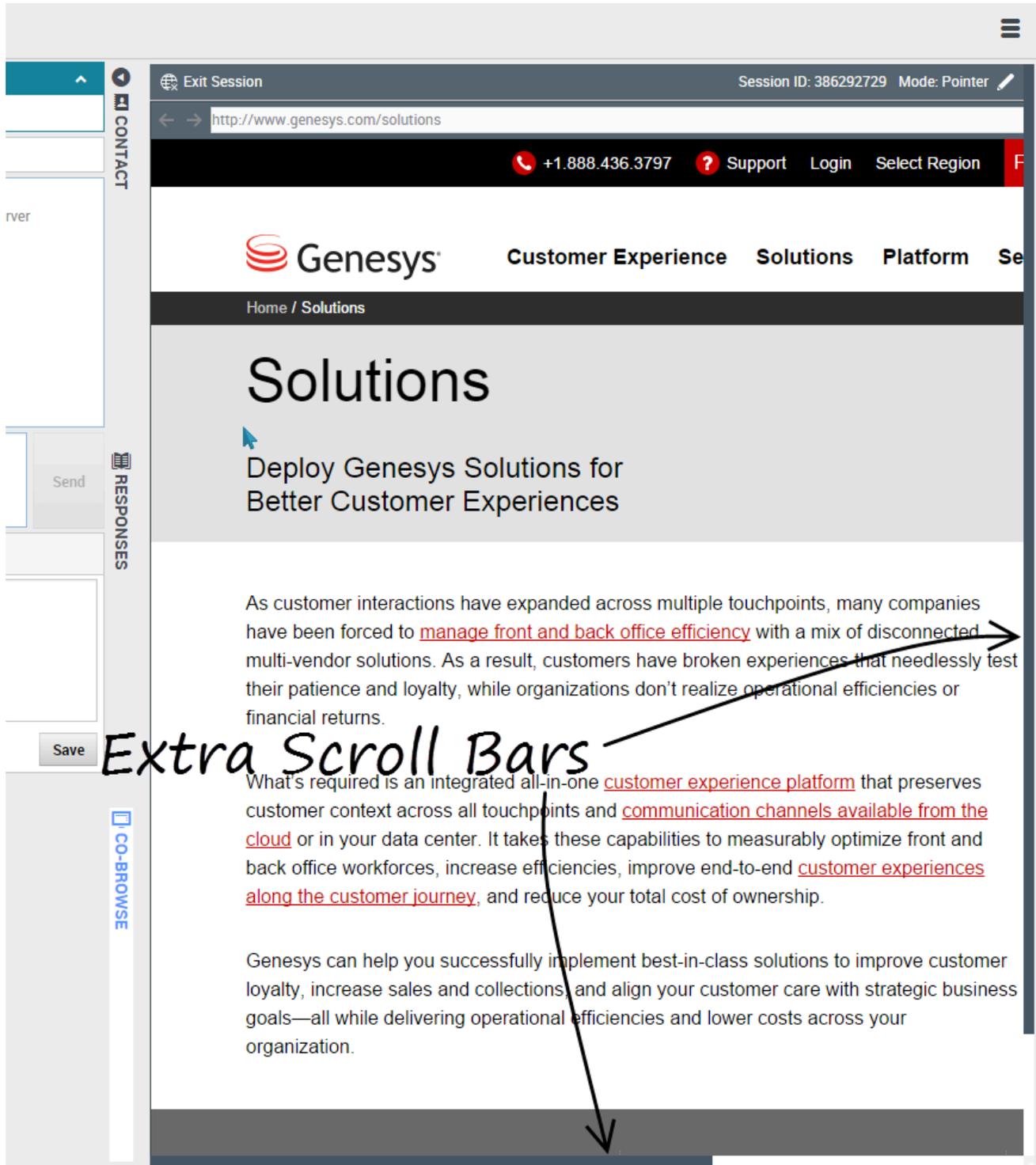
Hat eine gemeinsame Browser-Sitzung einmal begonnen, können sowohl Sie als auch der Kunde die Sitzung mit der Schaltfläche **Sitzung beenden** beenden.

Sie können das gemeinsame Browsen auch beenden, indem Sie den laufenden Chat oder das laufende Telefongespräch mit dem Kunden beenden.

Wenn der Kunde die Sitzung beendet, werden Sie benachrichtigt, und der Browser des Kunden wird nicht mehr in Ihrem Browser angezeigt. Ebenso erhält auch der Kunde eine Benachrichtigung, wenn

Sie die Sitzung beenden.

Ihren virtuellen Browser verwalten



Die Größe Ihres virtuellen Browsers (ein Fenster auf Ihrem Computer, in dem das Browserfenster des

Kunden angezeigt wird) entspricht der tatsächlichen Größe beim Kunden. Es werden Scrollleisten angezeigt, mit denen Sie im Browser des Kunden navigieren können, wenn das Fenster größer ist als der Bereich für das gemeinsame Browsen in Ihrer Workspace Web Edition.

Datenmaskierung

Administratoren können beschränken, welche Felder für Sie lesbar sind. Dort, wo Zeichen maskiert sind, werden Sternchen (****) angezeigt. Die Administratoren können z. B. nur das Kennwort und die Sozialversicherungsnummer des Kunden—oder eine ganze Seite—für alle Agenten maskieren.

Browserverlauf

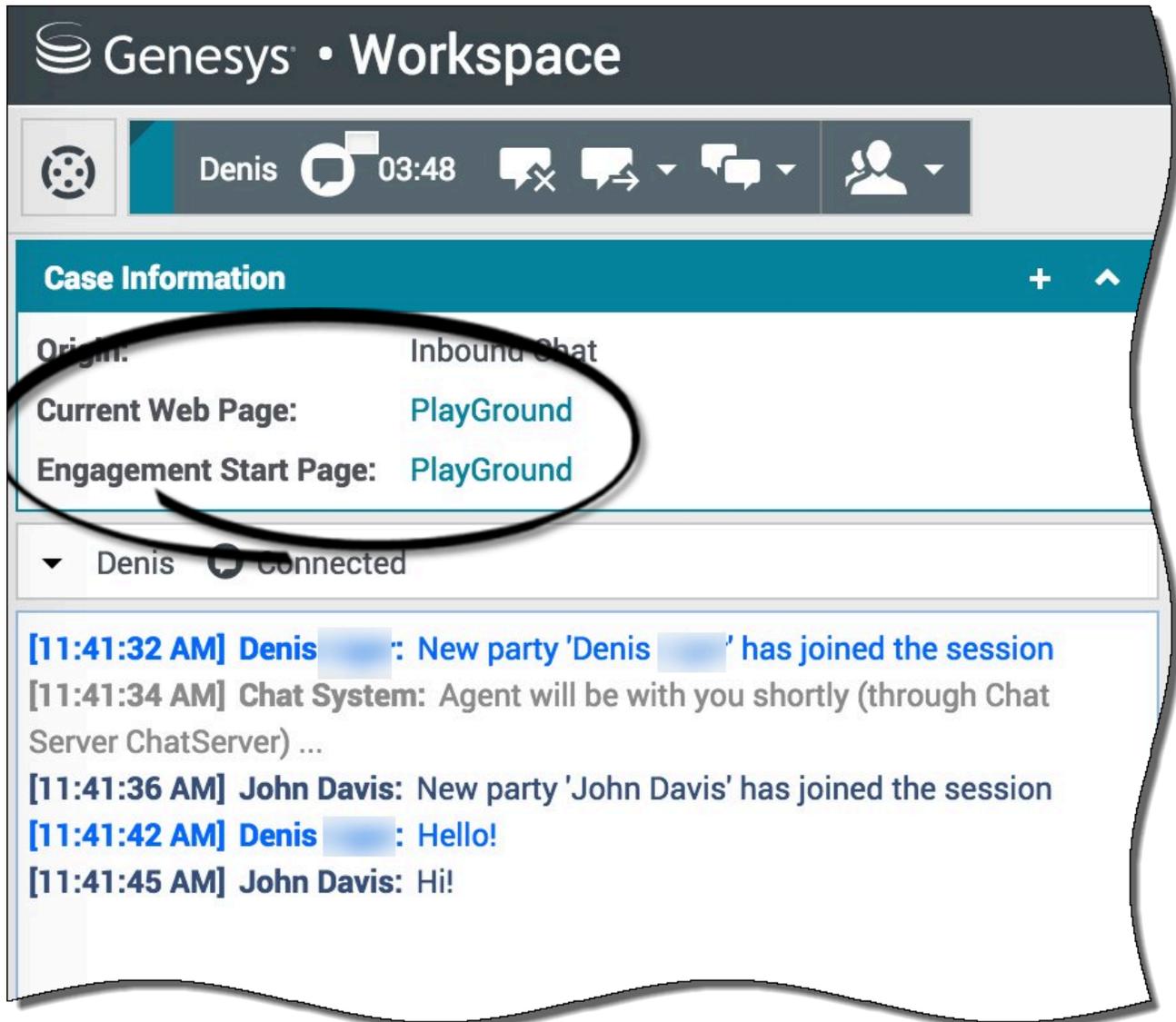
Sie können in Workspace den Browserverlauf eines Kunden anzeigen, bevor Sie ihm helfen, um zu ermitteln, ob er wahllos oder zielgerichtet sucht.



[+] Video ansehen: Browser-Verlauf Ihrer Kunden anzeigen

[Link to video](#)

Wie erkenne ich, auf welcher Webseite mein Kunde war, als er zu einer Interaktion aufgefordert wurde?



The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header reads "Genesys • Workspace". Below this is a navigation bar with a customer icon, the name "Denis", a timer "03:48", and several communication icons. The main content area is divided into sections. The "Case Information" section is highlighted with a teal header and contains the following details:

Origin:	Inbound Chat
Current Web Page:	PlayGround
Engagement Start Page:	PlayGround

Below the case information, a status bar shows "Denis" with a "Connected" indicator. The chat history section contains the following messages:

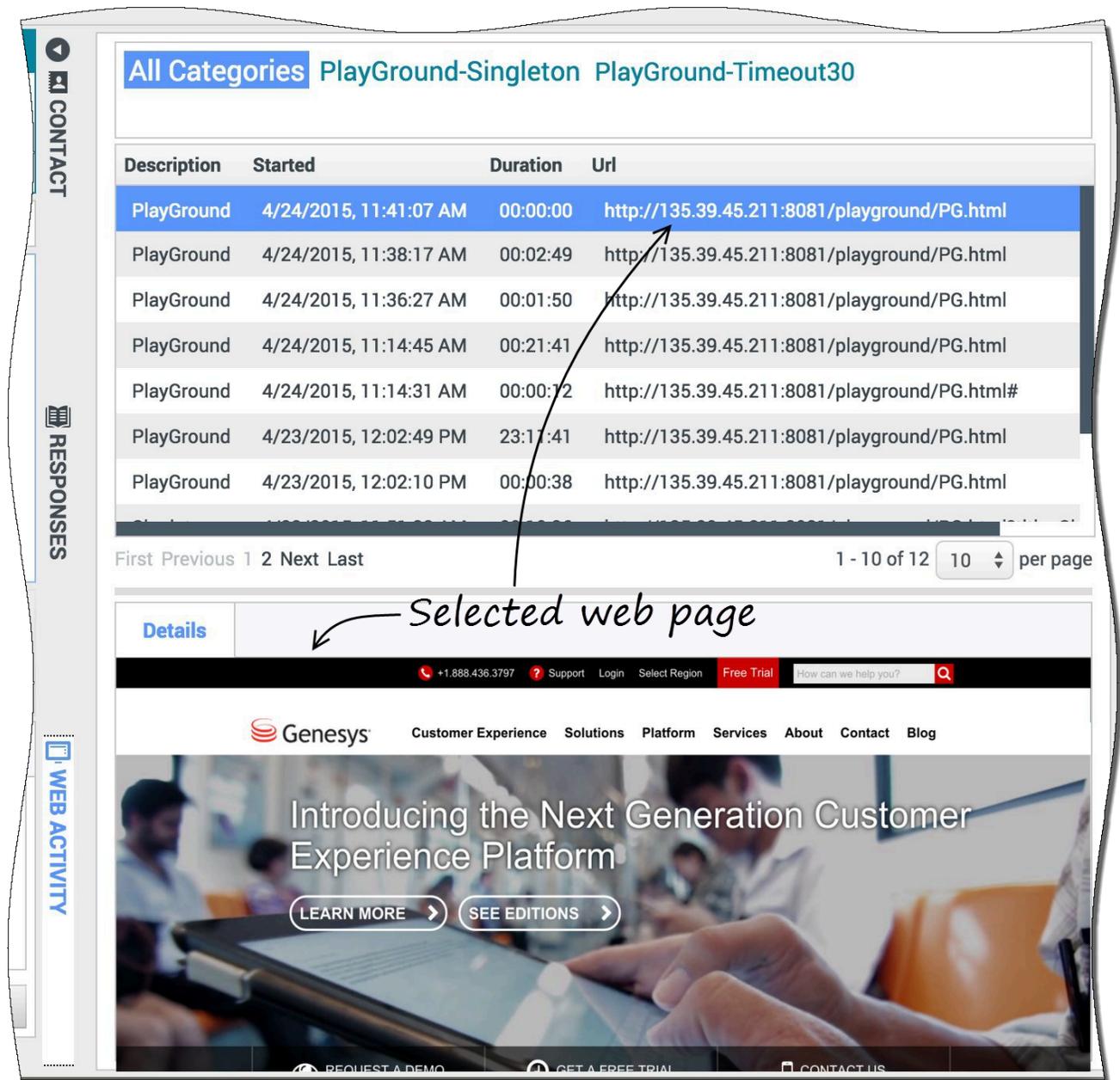
- [11:41:32 AM] Denis [redacted]: New party 'Denis [redacted]' has joined the session
- [11:41:34 AM] Chat System: Agent will be with you shortly (through Chat Server ChatServer) ...
- [11:41:36 AM] John Davis: New party 'John Davis' has joined the session
- [11:41:42 AM] Denis [redacted]: Hello!
- [11:41:45 AM] John Davis: Hi!

Sie können erkennen, auf welcher Website Ihr Kunde sich befunden hat, als er zu einer Interaktion aufgefordert wurde, und welche Seite ihm zurzeit angezeigt wird.

Die Fallinformationen des derzeitigen Kunden sehen Sie auf der linken Seite im Fenster der aktiven Interaktion.

Der Name der Website, auf der sich der Kunde befunden hat, als er zu einer Interaktion aufgefordert wurde, ist mit **Startseite der Interaktion** gekennzeichnet, und der Name der aktuellen Seite wird rechts darüber angezeigt.

Wie zeige ich eine Liste der Webseiten an, die mein Kunde besucht hat?



Sie können sich ganz einfach eine Liste der Webseiten, die Ihr Kunde während seines aktuellen Besuchs aufgerufen hat, sowie der Inhalte der aktuell ausgewählten Webseite anzeigen lassen.

Wenn Sie auf die Ansicht „Webaktivität“ zugreifen möchten, wählen Sie die vertikale Registerkarte **WEBAKTIVITÄT** im Fenster der aktiven Interaktion aus.

Oben rechts in Ihrem Fenster sehen Sie nun eine Liste der Webseiten, die Ihr Kunde bei seinem aktuellen Besuch aufgerufen hat. Unten rechts in Ihrem Fenster sehen Sie die Inhalte der aktuell ausgewählten Webseite.

Wichtig

Falls Ihr Kunde sich bei Ihrer Website angemeldet hat, werden die Inhalte der von ihm besuchten Webseiten möglicherweise nicht angezeigt.

Wie filtere ich die Liste der Webseiten?

Description	Started	Duration	Url
PlayGround	4/24/2015, 11:41:07 AM	00:00:00	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:38:17 AM	00:02:49	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:36:27 AM	00:01:50	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:14:45 AM	00:21:41	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:14:31 AM	00:00:12	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html#
PlayGround	4/23/2015, 12:02:49 PM	23:11:41	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/23/2015, 12:02:10 PM	00:00:38	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html

Sie können die Webseitenliste durch die Auswahl einer Kategorie filtern.

Direkt über der Liste der Webseiten finden Sie einen Bereich mit hervorgehobenem Text, der besagt, dass Sie Webseiten aus allen Kategorien anzeigen.

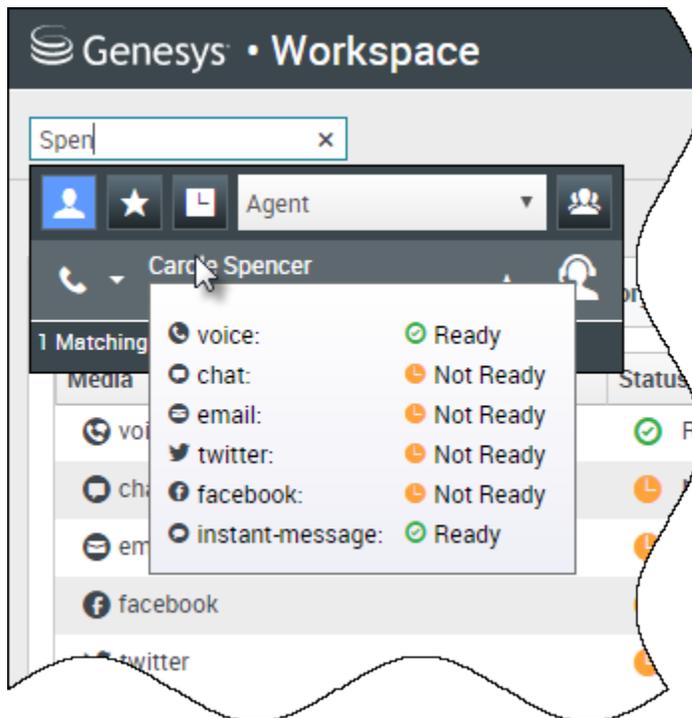
Klicken Sie auf die daneben aufgeführten Kategorien, um alle Seiten herauszufiltern, die nicht dieser

Kategorie angehören.

Interne Interaktionen

Interne Interaktionen sind Kommunikationen zwischen Ihnen und andere Personen innerhalb Ihres Unternehmens. Sie finden in der Regel nur intern statt, wie z. B. **Rückfragen**, **Weiterleitungen**, **Sofortnachrichten (Instant Messages; IMs)** und **Nachrichten** von Ihrem System oder Ihren Administratoren. Es können jedoch auch **Konferenzen** sein, die Kunden involvieren. Ihr Supervisor könnte außerdem Unterbrechungen oder die Agentenüberwachung nutzen, um unbemerkt zuzuhören oder mit Ihnen und/oder dem Kunden zu kommunizieren.

Wie kann ich Kontakt zu Personen in meinem Unternehmen aufnehmen?

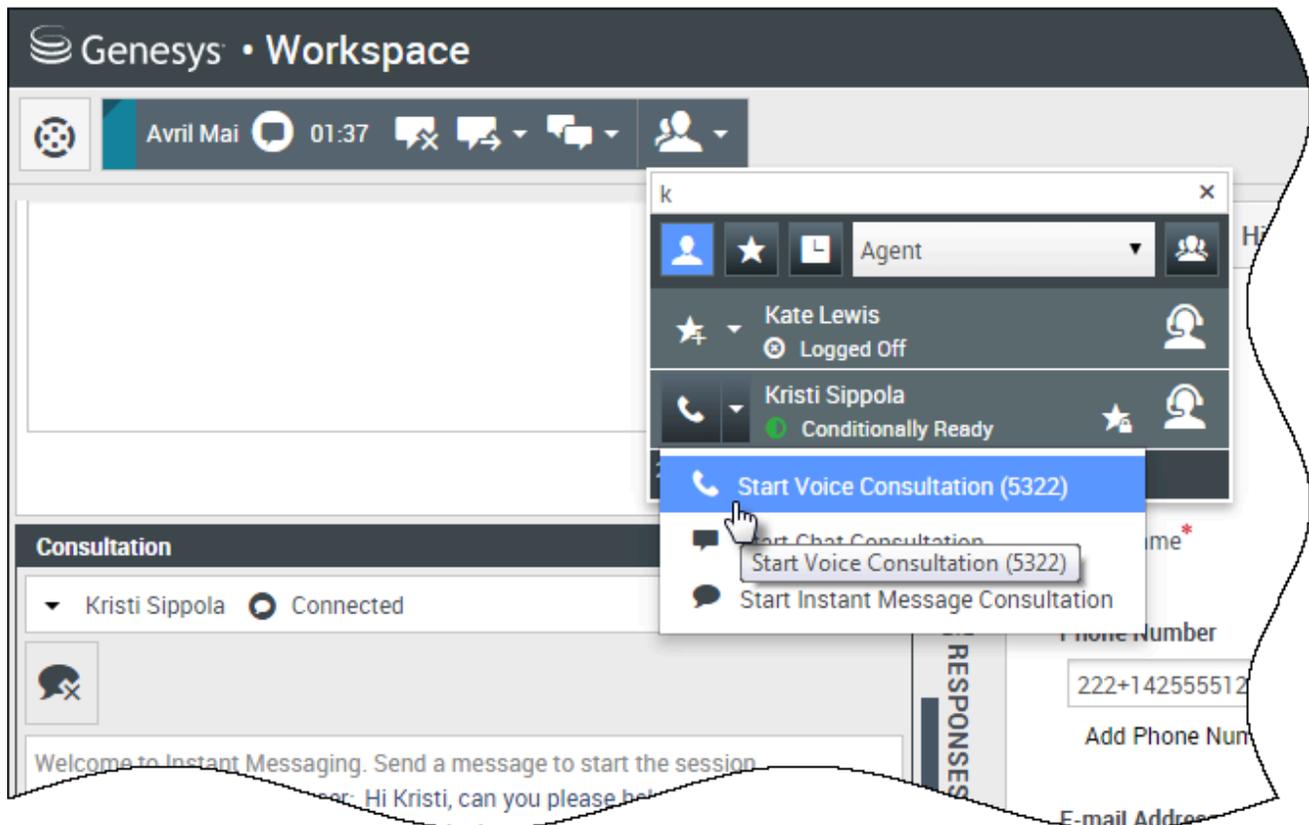


Mit dem Tool **Team Communicator** können Sie im Unternehmensverzeichnis nach Agenten, Supervisoren (Teamleitern), Agentengruppen oder anderen Personen suchen, die Sie anrufen möchten, die Sie rückfragen möchten oder an die Sie etwas weiterleiten möchten.

Geben Sie den Namen der Person ein, die Sie anrufen möchten, und halten Sie dann den Mauszeiger über ihren Namen in der Liste der Suchergebnisse. Ein Popup-Fenster wird angezeigt, das Ihnen mitteilt, ob die Person den Anruf annehmen kann, gerade eine Pause macht, beschäftigt ist oder sich abgemeldet hat.

Wenn die Person verfügbar ist, verwenden Sie das Aktionsmenü, um sie anzurufen. Versuchen Sie es andernfalls mit einem anderen Kanal, z. B. einer Sofortnachricht, oder versuchen Sie es später erneut.

Wie starte ich eine Rückfrage?



Mit einer Rückfrage können Sie einen aktiven **Anruf**, eine aktive **E-Mail**, einen aktiven **Chat** oder ein aktives **Workitem** mit anderen Teammitgliedern besprechen. Sie unterscheidet sich von einer **Konferenz**, da der Kunde nicht in die Sitzung eingebunden ist.



startet eine Rückfrage.

Durchsuchen Sie die Liste von **Teammitgliedern**, um die Person oder das interne Ziel (eine **Agentengruppe**, einen Routing-Point oder eine Fertigkeit) zu suchen, mit der Sie sich beraten möchten. Dort können Sie auch die Art der Rückfrage auswählen. Nach der Verbindung können Sie den Status überwachen und die Steuerelemente wie bei jeder anderen Interaktion nutzen.

Einige Dinge sollten Sie beachten:

- Jede Partei kann die Rückfrage beenden. Die Beendigung einer Rückfrage beendet jedoch nicht Ihre Interaktion mit dem Kunden.
- Wenn Sie die Sitzung mit dem Kunden beenden, bleibt die Rückfrage aktiv.
- Rückfragen sind privat, d. h. dass der Kunde Ihre Diskussionen nicht hören oder sehen kann.
- Das Teammitglied kann den Fall, die Kontaktinformationen und gegebenenfalls das Chat-Transkript sehen.
- Zum Schließen eines aktiven Chats müssen Sie und das konsultierte Teammitglied den Chat als „Fertig“  kennzeichnen.

Wenn Sie sich in einem Anruf befinden und eine Sprachrückfrage starten, wird der ursprüngliche Anruf gehalten, während Sie sich mit Ihrem ausgewählten Teammitglied besprechen.

-  setzt den ursprünglichen Anruf fort (und ermöglicht ein Wechseln zwischen den beiden Anrufen).
-  beendet die Rückfrage und setzt den gehaltenen Anruf fort.

Wenn Sie einen Chat oder eine IM-Rückfrage starten, wird ein neues Fenster geöffnet, in dem Sie private Nachrichten an das Teammitglied senden können. Sie können auch mehrere Rückfragen starten. So können Sie beispielsweise eine Sprachrückfrage starten, während gerade eine IM-Rückfrage läuft.

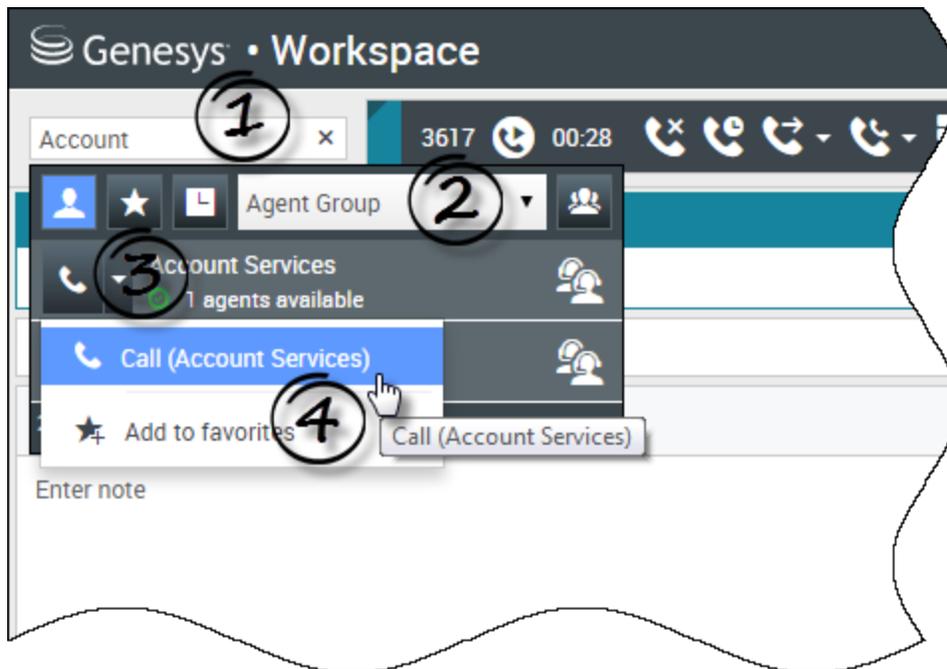
Vor einer Konferenz oder einer Weiterleitung können Sie sich mit Ihrem Teammitglied besprechen, indem Sie **Rückfragen** in der Symbolleiste auswählen. Nachdem die Anfrage für eine Rückfrage gesendet wurde, wird der ursprüngliche Anruf gehalten.

Während einer Rückfrage können Sie auch eine Konferenz oder eine Weiterleitung zwischen Ihrem Teammitglied und Ihrem Kunden abschließen.

Wählen Sie dazu **Sofortige Rufumleitung** () oder **Sofortige**

Gesprächskonferenz () aus, und wählen Sie die gleiche Schaltfläche neben dem Namen des gewünschten Teammitglieds aus.

Wie rufe ich eine Agentengruppe an?



In einigen Kontaktcentern sind die Agenten bestimmten Gruppen zugeordnet. Beispielsweise können einige Agenten eines Unternehmens verschiedene Sprachen sprechen, besondere Fachkenntnisse über verschiedene Produkte haben oder eine höhere Sicherheitsfreigabe besitzen. Dies sind die Besonderheiten, die eine Agentengruppe auszeichnen können.

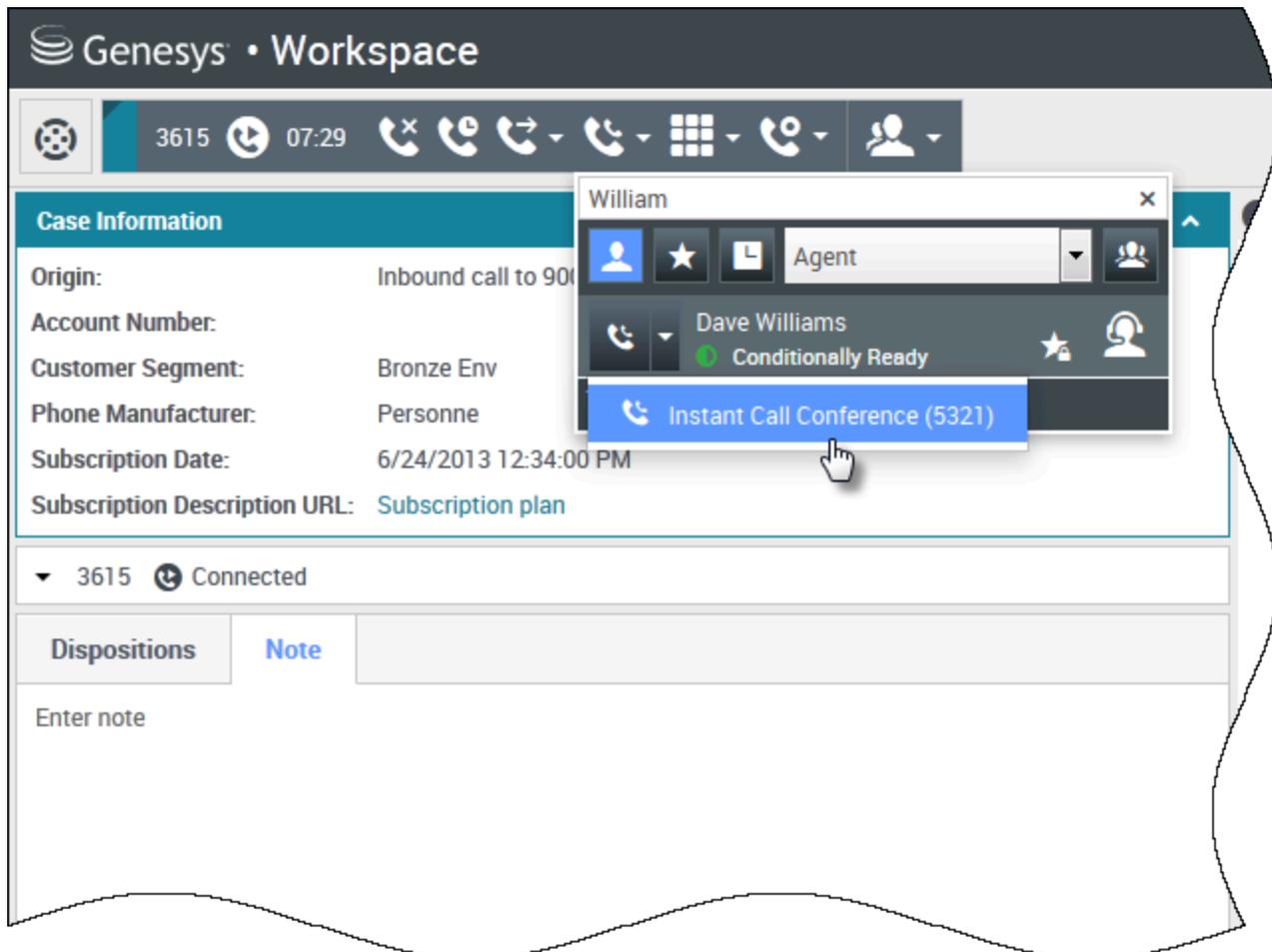
Falls Ihr Administrator diese Funktion freigeschaltet hat, können Sie den Namen der Agentengruppe anstelle des Namens eines Agenten bei der Suche eines Teammitglieds eingeben. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste **Aktionsmenü** neben dem Namen der Agentengruppe, die Sie anrufen möchten.

Manchmal ist niemand in der Agentengruppe verfügbar, um den Anruf entgegenzunehmen. Falls Ihr Administrator Workspace so eingerichtet hat, dass die Anzahl der verfügbaren Agenten in der Agentengruppe angezeigt wird, wird unter dem Namen der Gruppe angezeigt, wie viele Agenten verfügbar sind. Wenn keine Agenten verfügbar sind, müssen Sie ggf. warten, bis Sie anrufen können.

Wichtig

In einigen Szenarien werden die Verfügbarkeitsinformationen der Agentengruppe mit 10 bis 30 Sekunden Verzögerung angezeigt.

Wie starte ich eine Konferenz?



Der Start einer Konferenz ermöglicht es Ihnen, weitere Personen zu Ihrem aktuellen Anruf oder Chat hinzuzufügen. Sie unterscheidet sich von einer **Rückfrage**, da der Kunde ebenfalls in die Sitzung eingebunden ist.



startet eine Konferenz in einer **Sprachinteraktion**.



startet eine Konferenz in einem **Chat**.

Durchsuchen Sie Ihre Liste von **internen Zielen**, um die Person, Agentengruppe, Interaktionswarteschlange, Fertigkeit oder den Routingpunkt zu suchen, die oder den Sie hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend den Konferenzkanal, den Sie anfordern. Die Konferenz startet, sobald die Teilnehmer die Anforderung angenommen haben. (Beim Senden einer Konferenzanforderung an eine Agentengruppe können die Verfügbarkeitsinformationen des Agenten etwa 10 bis 30 Sekunden verzögert angezeigt werden. Sie müssen daher wahrscheinlich warten, um zu sehen, ob ein Agent für die Konferenz verfügbar ist.)

Einige Dinge sollten Sie beachten:

- Sie können sich immer mit einem Teammitglied besprechen, bevor Sie es zu einer Konferenz hinzufügen.
- In einer Sprachkonferenz kann die von Ihnen hinzugefügte Person wählen, den Anruf freizugeben. Dadurch wird sie von der Konferenz getrennt, aber Ihr Anruf mit dem Kunden bleibt bestehen.
- Wenn Sie aus dem Anruf aussteigen, aber die von Ihnen hinzugefügte Person weiterhin verbunden ist, wird der Anruf ohne Sie fortgesetzt. Möglicherweise ist Ihr System so konfiguriert, dass die Konferenz beendet wird, nachdem Sie sie verlassen haben, wenn die von Ihnen zugewiesene Person nicht zum Unternehmen gehört.
- Jede mit der Konferenz verbundene Person kann sehen oder hören, was die anderen Parteien besprechen, außer wenn Sie einen Teilnehmer entfernen oder wahlweise stumm schalten.
- Möglicherweise ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einen Teilnehmer aus einer Konferenz entfernen können. Wählen Sie das Menü **Teilnehmeraktion** in der Ansicht „Sprachinteraktion“ und dann die Option **Aus Konferenz löschen** aus, um den entsprechenden Teilnehmer aus der Konferenz zu entfernen.

Ein Teammitglied kann die Option **Verlassen** auswählen, um aus der Konferenz auszusteigen.

Wie leite ich eine Interaktion an ein anderes Teammitglied weiter?

Link to video

Sie können einen Anruf, eine E-Mail oder einen Chat sofort an ein anderes Teammitglied weiterleiten, oder Sie können das Mitglied zunächst anfragen. So könnten Sie beispielsweise den aktuellen Anruf halten, während Sie mit einem anderen Teammitglied sprechen, um sicherzustellen, dass es die Weiterleitung annimmt.



leitet einen Sprachanruf weiter.



leitet einen Chat weiter.



leitet eine Inbound-E-Mail weiter.

Einige Dinge sollten Sie beachten:

- Die Fallinformationen der Interaktion können Ihnen, der Person, an die Sie weiterleiten und Ihrem Administrator angezeigt werden.
- Wenn Ihre Weiterleitungsanforderung nicht angenommen wird, müssen Sie Ihren Kontakt manuell aus der Halteschleife holen.
- Wenn keine Agenten verfügbar sind, müssen Sie ggf. warten, bis Sie den Anruf weiterleiten können. (Bei

der Weiterleitung an eine Agentengruppe können die Verfügbarkeitsinformationen des Agenten etwa 10 bis 30 Sekunden verzögert angezeigt werden. Sie müssen daher wahrscheinlich mit der Weiterleitung warten, wenn keine Agenten verfügbar sind.)

- Wenn das Weiterleitungsziel beschäftigt (nicht bereit oder abgemeldet) ist, können Sie den Anruf an Voicemail weiterleiten, sofern diese Funktion verfügbar ist.

Schauen Sie das Video, um zu sehen, wie eine Weiterleitung funktioniert.

Wie sende ich eine Sofortnachricht?

[Link to video](#)

Über den Workspace Instant Message-(IM-)Kanal können Sie Sofortnachrichten (Instant Messages; IMs) mit Ihrem Team austauschen. Wenn diese Funktion in Ihrer Umgebung zur Verfügung gestellt wurde, ist sie über den Sprachkanal verfügbar.

Suchen Sie zum Senden einer IM das gewünschte **Teammitglied**, und wählen Sie die Option **Sofortnachricht senden** aus. Geben Sie eine Nachricht ein, und klicken Sie auf **Senden**. Wenn die Person die Nachricht annimmt, können Sie Nachrichten hin und her schicken.



beendet die IM-Sitzung.



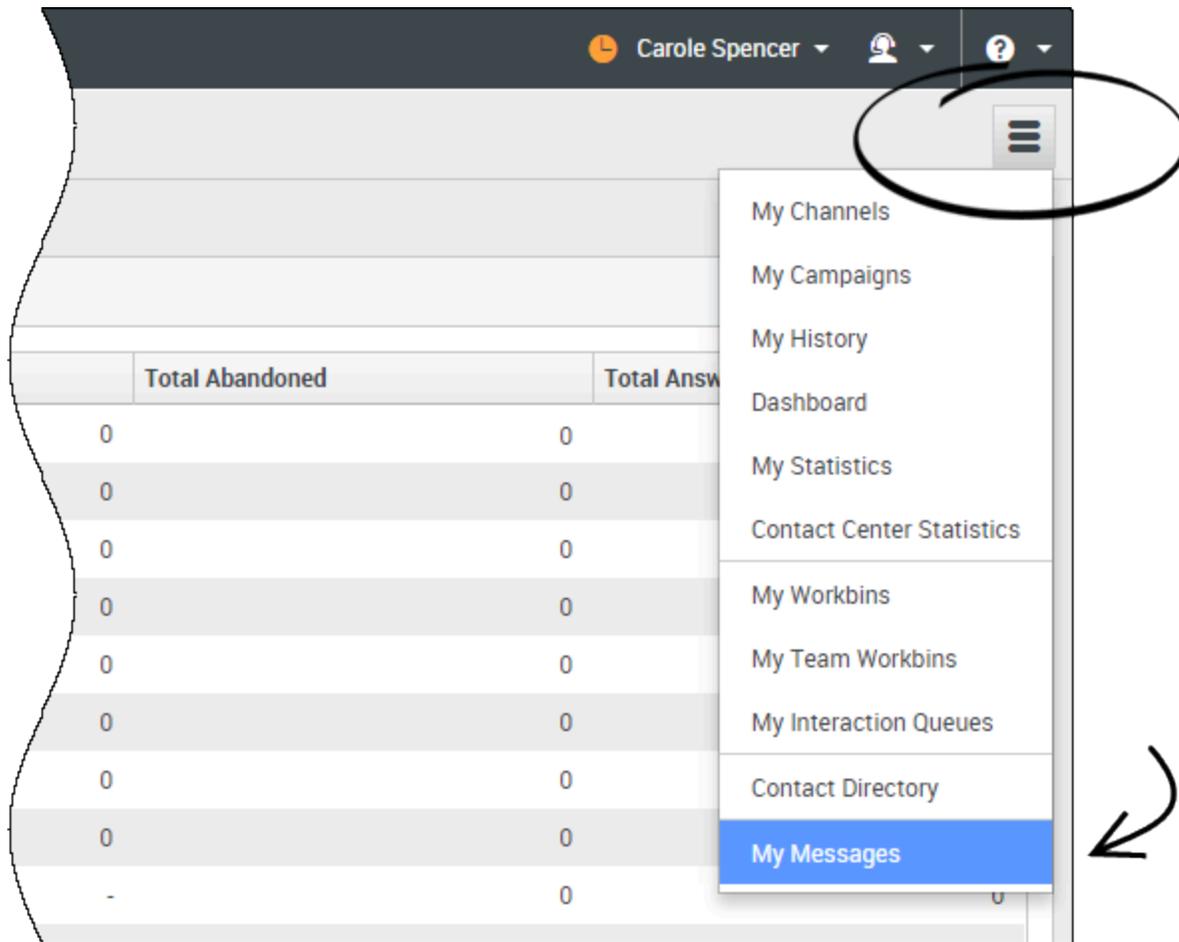
schließt das Fenster.

Wie empfangen Sie eine Sofortnachricht?

[Link to video](#)

Sehen Sie sich das Video an, um herauszufinden, wie Sie eine Anfrage für eine Sofortnachricht von einem Ihrer Kollegen beantworten können.

Wie lese ich meine Nachrichten?



Sie erhalten möglicherweise Nachrichten vom Genesys-System.

Wenn eine neue Nachricht eingeht, sehen Sie eine Vorschaubachrichtigung (außerdem könnten Sie einen Ton hören).

Nachrichten beinhalten im Allgemeinen:

- systembasierte Nachrichten (wenn z. B. ein Switch, Kanal oder Kontaktserver ausgefallen ist)
- Voicemails (falls aktiviert)

Sie können die meisten Nachrichten auf der Seite **Meine Nachrichten** anzeigen. Klicken Sie in der **Hauptansicht** auf die Schaltfläche **Ergänzende Workspace-Ansichten aufrufen und verwenden** (☰). Wählen Sie anschließend **Meine Nachrichten** aus. Die neuesten Nachrichten werden oben mit einer Farbe und einem Status angezeigt, um die Priorität zu erkennen.

Wenn Sie Voicemail-Nachrichten haben, sehen Sie eine Anzeige neben dem Postfach, so wie diese: 

Wenn Sie Ihren Voicemail-Eingang anrufen möchten, wählen Sie ihn aus dem Menü **Unterstützende Ansichten** () aus. Eine neue interne Interaktion wird gestartet. Geben Sie Ihre Authentifizierungsdaten über die Tastatur ein.

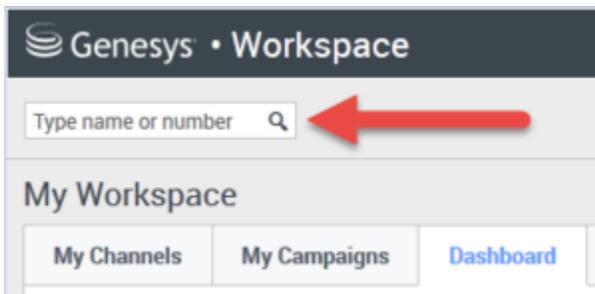
Tipp Wenn Sie mit dem Mauszeiger über die Anzeige für nicht abgehörte Nachrichten fahren, wird die Anzahl der Nachrichten in jedem Ihrer Voicemail-Eingänge angezeigt.

Team Communicator

Wie beginne ich einen Anruf oder eine E-Mail-Nachricht?

Wenn Sie einen Sprachanruf oder eine E-Mail-Interaktion beginnen möchten, klicken Sie einfach auf den Team Communicator und geben Sie Informationen darüber ein, wen Sie anrufen bzw. wem Sie eine E-Mail schreiben möchten. Der Team Communicator ist eine Funktion, mit der Sie jemanden im Verzeichnis Ihres Unternehmens (ein internes Ziel) oder außerhalb Ihres Unternehmens (z. B. einen Kontakt), dessen Informationen im Kontaktverzeichnis gespeichert sind, suchen können.

Sie können auch einen Namen, Teile eines Namens, eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse in das Feld „Team Communicator“ eingeben und sofort einen Anruf bei dieser Person bzw. die Sendung einer E-Mail-Nachricht an diese Person initiieren. Ihr Administrator kann in Ihrem System einschränken, nach wem Sie suchen können.



Team Communicator im Hauptfenster Verwenden Sie diese Option, um Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen einzugeben.

Video ansehen: Suchen eines Kontakts

[Link to video](#)

Möglicherweise handelt es sich um einen Kunden, der ein Problem hat, bei dessen Lösung Sie ihm behilflich sein müssen. Verwenden Sie einfach den Team Communicator, um einen Sprachanruf mit einer Person innerhalb oder außerhalb Ihres Unternehmens zu beginnen, die Ihnen helfen kann.

Der Team Communicator ist Bestandteil der **Hauptansicht**. Außerdem ist er in den folgenden Ansichten und Interaktionsfenstern (für Weiterleitungs-, Konferenz- und Rückspracheaktionen) verfügbar:

- **Sprache**
- **Chat**
- **E-Mail**
- **Facebook**

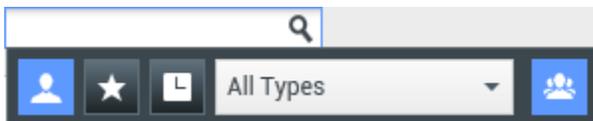
- [Twitter](#)

Geben Sie einen Namen oder eine Nummer in das Textfeld des Team Communicator ein, um die Suche zu starten. Wenn Sie in das Feld klicken, wird die Team Communicator-Symbolleiste angezeigt. Mithilfe dieser Symbolleiste können Sie alles, Ihre Favoriten, Ihre Unternehmensfavoriten sowie kürzliche Kontakte und interne Ziele durchsuchen. Sie können außerdem nach dem Typ des Kontakts oder des internen Ziels filtern und Ihre Suchergebnisse gruppieren bzw. Gruppierungen aufheben.

In der Hauptansicht

Wie verwende ich den Team Communicator in der Hauptansicht?

Die Hauptansicht enthält das Feld **Schnellsuche** für den Team Communicator. Beim Feld **Schnellsuche** handelt es sich um ein universelles Suchwerkzeug. Dieses Werkzeug kann sowohl die Kontaktdatenbank als auch das Verzeichnis interner Ziele durchsuchen. Ihr Systemadministrator hat das Werkzeug u. U. so konfiguriert, dass eine allgemeine Suche ausgeführt oder einfach nach internen Zielen gesucht wird.



Der Team Communicator - zum Initiieren von Anrufen, E-Mails, Weiterleitungen, Konferenzen und Rücksprachen

Initiieren eines Anrufs oder einer E-Mail

Bei Auswahl des Team Communicator wird eine Symbolleiste angezeigt. Geben Sie einen Namen, eine Telefonnummer oder andere Schlüsselwörter in das Feld ein, um die Suche zu starten. Während Sie schreiben, schlägt der Team Communicator bekannte Agenten, Kontakte und andere Ressourcen vor.

Klicken Sie in der Ergebnisliste auf den Namen der Person, die Sie kontaktieren wollen.

Sie können weiterhin eine Interaktion mit einer Person starten, die sich nicht in Ihrer Unternehmensdatenbank befindet, indem Sie die vollständige Telefonnummer oder E-Mail-Adresse eingeben und dann auf die Schaltfläche „Anrufen“ oder „E-Mail send.“ klicken. Diese befindet sich im **Aktionsmenü** neben dem Namen oder der E-Mail-Adresse.

Über die Symbolleiste können Sie die Ergebnisse Ihrer Suche nach Kontakten und internen Zielen nach Anruf- oder Kontakttyp filtern:

- Alle Kontakte durchsuchen ()
- Favoriten-Kontakte durchsuchen ()

- Kürzliche Kontakte durchsuchen ()

Sie können außerdem nach dem Typ des Kontakts oder des internen Ziels filtern und Ihre Suchergebnisse nach Kategorie oder Typ gruppieren bzw. Gruppierungen aufheben (.

Ihr System kann so konfiguriert sein, dass Sie benachrichtigt werden, wenn Sie einen Anruf verpasst haben.

Klicken Sie in das Team Communicator-Textfeld, um den Team Communicator zu öffnen. Wenn Sie einen Anruf verpasst haben, ist die Schaltfläche **Letzte anzeigen und durchsuchen** () orange. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Liste der verpassten Anrufe anzuzeigen. Ein Symbol mit einem kleinen, nach unten zeigenden, konturierten Pfeil wird neben der Nummer des Teilnehmers angezeigt, der Sie angerufen hat. Wenn Sie mit dem Mauszeiger über den Kontakteintrag fahren, wird ein Tooltip mit den Informationen zum verpassten Anruf angezeigt, einschließlich des Datums, der Uhrzeit und der bekannten Kontaktdetails.

Im Team Communicator wird neben dem Kontaktnamen eines Kontakts, der kürzlich angerufen hat, einer von drei kleinen Pfeilen angezeigt.

-  — Ein fester, nach unten zeigenden Pfeil zeigt einen beantworteten Anruf an.
-  — Ein nach oben zeigenden Pfeil zeigt einen ausgehenden Anruf an den Kontakt an.
-  — Ein konturierter, nach unten zeigenden Pfeil zeigt einen verpassten Anruf an

Um Details über den Anruf zu erhalten, egal ob beantwortet, verpasst oder ausgehend, fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Kontaktnamen oder die Nummer.

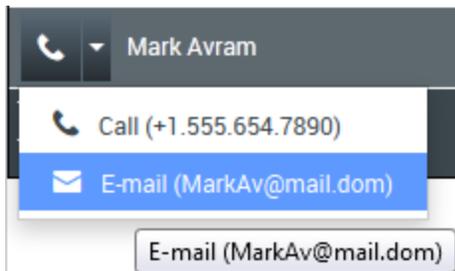
Falls Sie den Team Communicator schließen oder den Filter ändern und die Filteroption „Alle Kontakte“ oder „Favoriten-Kontakte“ auswählen, wird die Schaltfläche **Kürzlich** wieder in Weiß angezeigt, wenn Sie Ihre kürzlichen und verpassten Anrufe angesehen oder Sie all Ihre verpassten Anrufe zurückgerufen haben.

Anrufen und E-Mails schreiben

Sie verwenden den Team Communicator, um einen neue Sprachanruf zu tätigen oder eine E-Mail-Interaktion starten.

Starten einer neuen Interaktion

Zum Initiieren einer neuen (externen oder internen) Interaktion suchen Sie mit dem Team Communicator nach einem Ziel oder Kontakt und wählen Sie dieses bzw. diesen aus. Geben Sie den Namen eines internen Ziels (Agent, Skill, Agentengruppe oder Routingpunkt), einen Kontaktnamen, eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse in das universelle Suchfeld ein.



Während Ihrer Eingabe durchsucht die Anwendung Workspace Web Edition die Datenbank interner Ziele und die Kontaktdatenbank und listet die potenziellen Kontakte und internen Ziel auf.

In der Liste können Sie Folgendes tun:

- Wählen Sie die Art der Interaktion, die Sie starten möchten: „Sprache“ oder „Ausgehende E-Mail“.

Mithilfe der Steuerelemente im Team Communicator können Sie Folgendes tun:

- Filtern und sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse.
- Führen Sie Aktionen mit einem ausgewählten Kontakt aus, um einen Anruf zu tätigen.

Video ansehen: Verfassen einer neuen E-Mail

[Link to video](#)

Video ansehen: Neuen Sprachanruf tätigen

[Link to video](#)

Sortieren/filtern Sie Ihre Ergebnisse

Filtern und Sortieren der Liste der Suchergebnisse

Bei der Suche im Team Communicator wird jedes Feld der Kontaktdatenbank über Schlüsselwörter auf Wörter geprüft, die Sie im Suchfeld eingeben (Name, Telefonnummer oder andere Kriterien). Jedes Feld der Datenbank wird mit einer „Beginnt mit“-Suche nach den angegebenen Schlüsselwörtern durchsucht.

Die Ergebnisse werden als Liste ausgegeben, die entsprechend den Regeln der Treffergewichtung sortiert ist. In den meisten Fällen können Sie die Suchergebnisse mit den Filterfunktionen der Listenansicht verfeinern. Beispielsweise können Sie Ihre Suchergebnisse so filtern, dass nur Agenten oder Warteschlangen angezeigt werden.

Folgende Ergebnistypen sind verfügbar:

- Alle Typen
- Agent

- Agentengruppe
- Routing-Punkt
- Skill
- Kontakt
- Interaktionswarteschlange

Wählen Sie das Symbol **Nach Kategorie sortieren** () aus, um die Suchergebnisse nach Kategorie zu sortieren. Sie können Kategorien ausblenden, indem Sie den Pfeil auswählen, der neben dem Kategorienamen angezeigt wird.

Unter dem Feld **Schnellsuche** finden Sie vier Steuerungen, über die Sie schnell vorherige Kontakte auflisten können.

Von links nach rechts sind die folgenden Schaltflächen verfügbar:

-  **Alle durchsuchen** – Aus allen übereinstimmenden internen Zielen und Kontakten auswählen. Die Sortierreihenfolge wird nicht beeinflusst.
-  **Meine Favoriten anzeigen und durchsuchen** – Klicken Sie auf diese Option, um nur Kontakte/interne Ziele anzuzeigen, die Sie als Unternehmensfavoriten ausgewiesen haben. Die Sortierung erfolgt nach Kategorie oder Typ.
-  **Meine letzten Kontakte/Ziele anzeigen und durchsuchen** – Wählen Sie aus den letzten 1 bis 10 Kontakten/internen Zielen aus, die Sie direkt angewählt, per E-Mail kontaktiert oder überwacht haben. Die Sortierung erfolgt nach dem Datum.
- **Nach Typ filtern** – Wählen Sie den Suchtyp aus, einschließlich „Agent“, „Kontakt“, „Routingpunkt“, „Fertigkeit“, „Warteschlange“, „Interaktionswarteschlange“ und „Agentengruppe“.
-  **Nach Kategorie sortieren/Nach Typ sortieren** – Wählen Sie diese Option, um nach Kategorie oder Typ zu sortieren.

Verwenden von Favoriten

Wie verwende ich persönliche Favoriten und Unternehmensfavoriten?

Ein Favorit ist jemand, mit dem Sie regelmäßig interagieren.

Der Workspace Team Communicator bietet Ihnen die Möglichkeit, Kontakte und interne Ziele (wie Agenten, Ihre Supervisoren (Teamleiter) oder Anrufweiterleitungen) als Ihre persönlichen Favoriten zu kennzeichnen. Dies ist hilfreich, wenn Sie beispielsweise regelmäßig einen Supervisor kontaktieren müssen, um Hilfe bei bestimmten Arten von Kundenproblemen zu erhalten, oder einen Routing-Point haben, an den Sie regelmäßig bestimmte Arten von Anfragen weiterleiten müssen.

Sie können die Favoritzuordnung eines Kontakts oder Ziels auch "aufheben", d. h. den Kontakt oder das Ziel aus der Liste der Favoriten entfernen, wenn Sie ihn oder es nicht länger schnell finden

müssen.

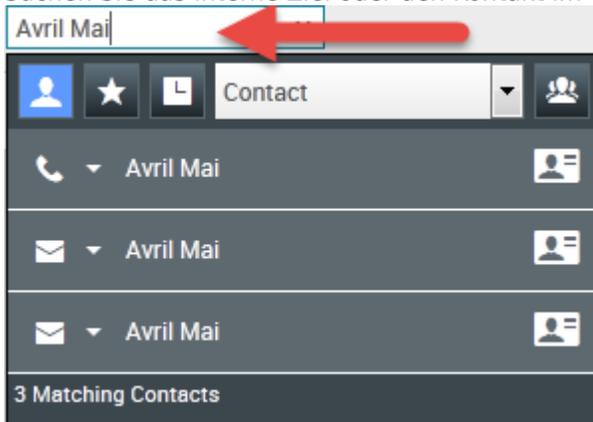
Ihr Administrator hat möglicherweise auch bestimmte Ziele für Sie als "Unternehmensfavoriten" ausgewählt. Im Team Communicator werden Unternehmensfavoriten durch ein Sternsymbol mit Schloss (🔒) gekennzeichnet. Dies bedeutet, dass Sie deren Favoritenzuordnung nicht "aufheben" und sie nicht aus der Liste der Favoriten entfernen können. Ihr Administrator ordnet Ihnen u. U. Unternehmensfavoriten zu, die sich basierend auf Ihrer Rolle im Unternehmen und dem Kontakt, mit dem Sie aktuell interagieren, ändern.

Die von Ihnen ausgewählten Favoriten werden mit einem weißen Stern gekennzeichnet (★).

Auswählen von persönlichen Favoriten

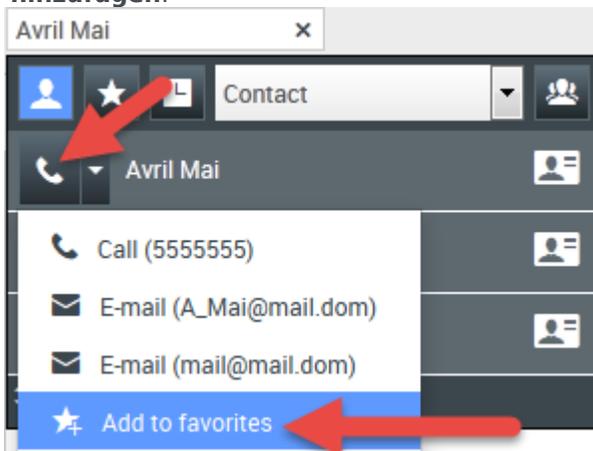
Damit Sie Kontakte und interne Ziele schneller finden, können Sie im Team Communicator das **Aktionsmenü** neben dem Namen des Kontakts oder Ziels verwenden. Führen Sie die nachfolgenden Schritte aus:

1. Suchen Sie das interne Ziel oder den Kontakt im Team Communicator.



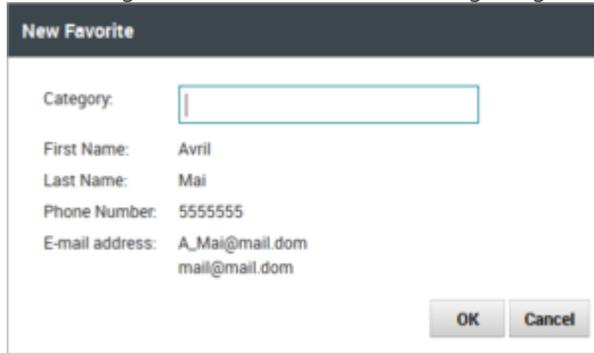
Geben Sie den Namen, die Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Ziels ein, das Sie suchen möchten.

2. Öffnen Sie durch Klicken das Menü **Aktion**, das neben dem Namen des internen Ziels bzw. Kontakts angezeigt wird, das bzw. den Sie zu Ihren Favoriten hinzufügen möchten, und wählen Sie **Zu Favoriten hinzufügen**.



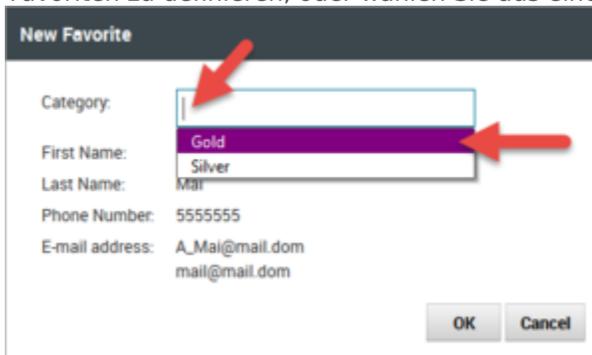
Klicken Sie auf „Zu Favoriten hinzufügen“

Das Dialogfeld **Neuer Favorit** wird angezeigt.



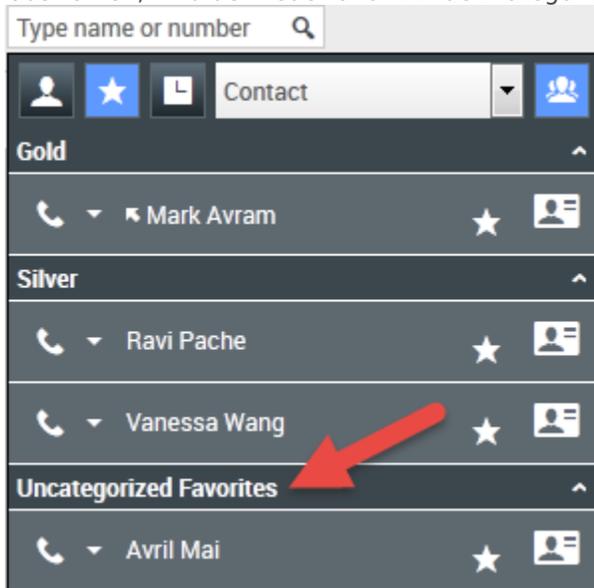
Das Dialogfeld „Neuer Favorit“

- Wenn Sie möchten, verwenden Sie die Dropdown-Liste **Kategorie**, um eine neue Kategorie für Ihren Favoriten zu definieren, oder wählen Sie aus einer Liste vorhandener Kategorien.



(Optional) Wählen oder erstellen Sie eine Kategorie für Ihren neuen Favoriten

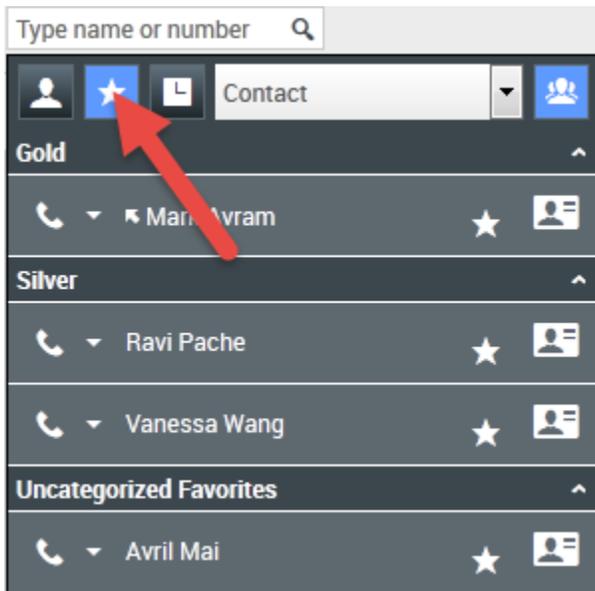
- Klicken Sie auf **OK**, um das interne Ziel bzw. den Kontakt als Favoriten hinzuzufügen. Sollten Sie keine Kategorie ausgewählt haben und zwei Favoriten nach Kategorie im Team Communicator auswählen, wird der neue Favorit in der Kategorie **Nicht zugeordnete Favoriten** angezeigt.



Favoriten nach Kategorie anzeigen

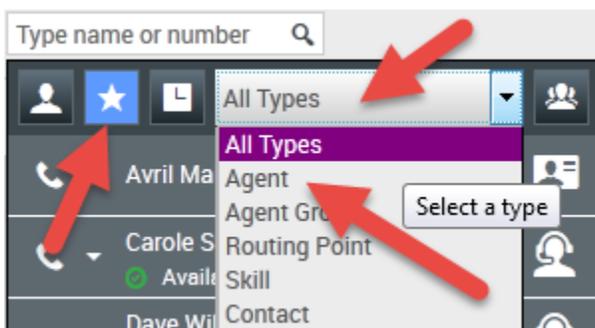
Anzeigen und Verwalten Ihrer Favoriten

Wenn Sie die vollständige Liste Ihrer persönlichen Favoriten und derer Ihrer Firma anzeigen möchten, klicken Sie im Suchfeld des Team Communicator und anschließend auf die Filterschaltfläche **Favoriten** (siehe Abbildung unten).



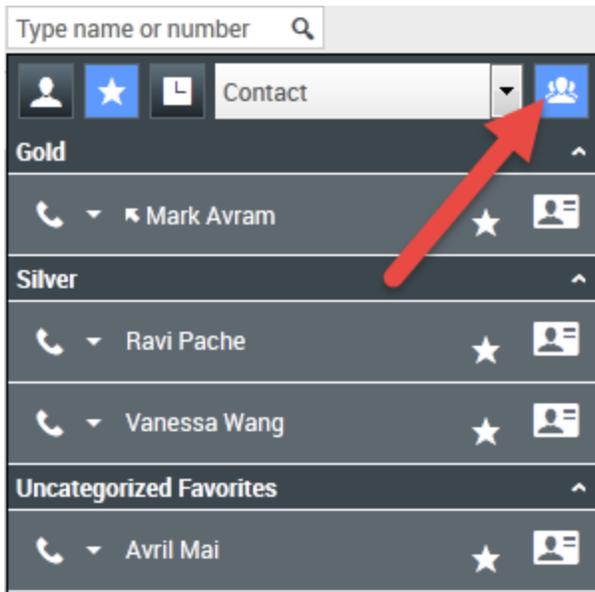
Klicken Sie auf die Schaltfläche „Favoriten filtern“, um Ihre persönlichen Favoriten und Unternehmensfavoriten anzuzeigen

Verwenden Sie die Filter-Dropdown-Liste, um die Typen der Kontakte und Ziele, die im Team Communicator aufgelistet werden, zu ändern. Sie können nur Agenten, Kontakte, Agentengruppen, Routingpunkte oder Fertigkeiten oder aber alle Zieltypen anzeigen lassen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche „Favoriten filtern“, um Ihre persönlichen Favoriten und Unternehmensfavoriten anzuzeigen, und filtern Sie dann mithilfe der Dropdown-Liste „Typ“

Verwenden Sie die Schaltfläche „Nach Kategorie sortieren“, um die Liste der Favoriten nach den entsprechenden Kategorien zu sortieren. Jeder Favorit, der keiner Kategorie zugeordnet wurde, wird in der Kategorie **Nicht kategorisierte Favoriten** aufgelistet.



Klicken Sie auf die Filterschaltfläche „Favoriten“, um Ihre persönlichen Favoriten und Unternehmensfavoriten anzuzeigen, und dann auf die Schaltfläche **Nach Kategorie sortieren**, um die Favoriten nach Kategorie sortiert aufzulisten

Wichtig

Ein Favorit, den Sie durch das direkte Wählen der Nummer eines Kontakts erstellt haben, wird nur dann in der Favoritensuche und Ihrer Liste der letzten Anrufe angezeigt, wenn Sie die Person zuvor angerufen haben. Wenn Sie den Favoritenfilter nicht auf die Suche anwenden, werden nur die folgenden Objekttypen durchsucht: Agent, Kontakt, Routingpunkt, Fertigkeit, Warteschlange, Interaktionswarteschlange und Agentengruppe.

Sie können Favoriten bearbeiten, um eine Kategorie hinzuzufügen, zu entfernen oder zu ändern.

Wählen Sie **Favorit bearbeiten** (🌟) aus dem **Aktionsmenü** aus, um das Dialogfeld **Favorit bearbeiten** aufzurufen.

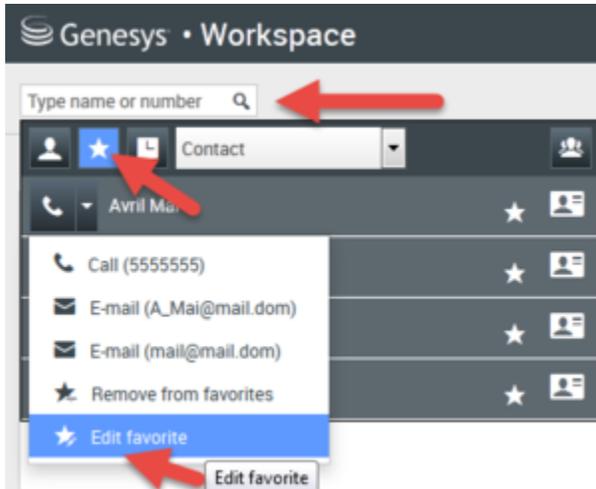
Sie können ein internes Ziel oder einen Kontakt aus Ihrer Favoritenliste entfernen, indem Sie **Aus Favoriten entfernen** (🌟) aus dem **Aktionsmenü** auswählen.

Bearbeiten der Kategorie von persönlichen Favoriten

Wenn Sie eine Kategorie hinzufügen oder entfernen oder die einem Favoriten-Kontakt oder anderem Ziel zugewiesene Kategorie ändern möchten, können Sie die Kategorie mit dem Team Communicator bearbeiten.

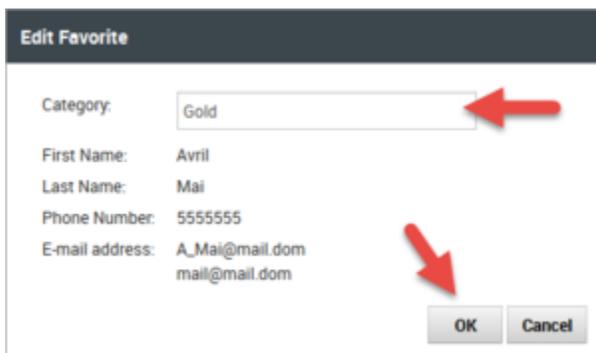
Verwenden Sie zunächst den Team Communicator für die Suche nach dem Favoriten. Geben Sie dazu

den Namen in das Suchfeld ein und/oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Favoriten** (★). Öffnen Sie als Nächstes das **Aktionsmenü** neben dem Namen des Kontakts oder des anderen Ziels und wählen Sie dann die Option **Favorit bearbeiten** aus.



Suchen Sie nach dem zu bearbeitenden Favoriten und wählen Sie dann im Aktionsmenü die Option „Favorit bearbeiten“ aus

Das Dialogfeld „Favorit bearbeiten“ wird angezeigt. Ändern Sie die Kategorie, indem Sie den Inhalt des Felds „Kategorie“ bearbeiten. Sie können die Kategorie ändern, löschen oder wechseln.



Favorit bearbeiten

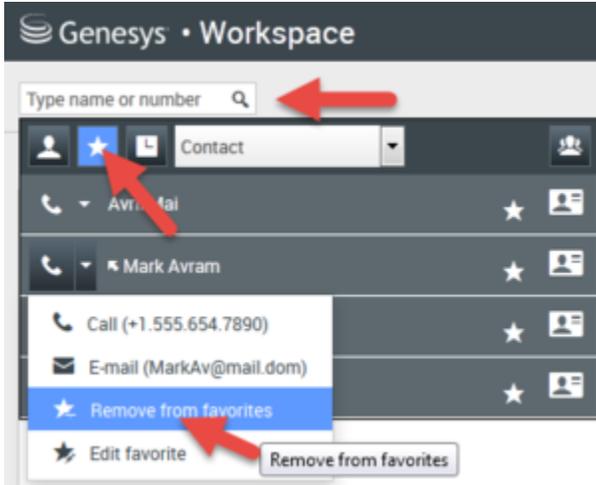
Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie mit der Bearbeitung fertig sind, um die Änderungen zu speichern.

Entfernen von persönlichen Favoriten

Wenn ein von Ihnen als Favorit hinzugefügter Kontakt oder ein hinzugefügtes anderes Ziel nicht länger in Ihrer Favoritenliste enthalten sein soll, können Sie den Favoriten mithilfe des Team Communicator entfernen.

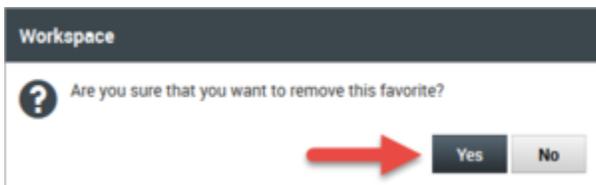
Verwenden Sie zunächst den Team Communicator für die Suche nach dem Favoriten. Geben Sie dazu

den Namen in das Suchfeld ein und/oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Favoriten** (★). Öffnen Sie als Nächstes das **Aktionsmenü** neben dem Namen des Kontakts oder des anderen Ziels und wählen Sie dann die Option **Favorit entfernen** aus.



Suchen Sie nach dem zu entfernenden Favoriten und wählen Sie dann im Aktionsmenü die Option „Favorit entfernen“ aus

Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt, wenn Sie **Favorit entfernen** wählen. Klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie diesen Kontakt oder dieses Ziel wirklich aus Ihrer Liste der persönlichen Favoriten entfernen möchten. Klicken Sie auf **Nein**, um den Kontakt oder das Ziel nicht aus Ihrer Liste der persönlichen Favoriten zu löschen.



Diese Bestätigungsmeldung fordert Sie auf, zu bestätigen, dass Sie den ausgewählten Favoriten wirklich aus Ihrer Liste der Favoriten entfernen wollen.

Wichtig

- Sie können Unternehmensfavoriten weder bearbeiten noch entfernen. Diese Favoriten werden von Ihrem Administrator verwaltet.
- Wenn Sie ein Ziel als persönlichen Favoriten hinzugefügt haben und Ihr Administrator danach dasselbe Ziel als Unternehmensfavoriten hinzufügt, wird dieses Ziel in der flachen Ansicht als Unternehmensfavorit und in der kategorisierten Ansicht sowohl als

Unternehmensfavorit als auch als persönlicher Favorit aufgeführt.

Ausgehende Kampagnen

Als Agent könnten Sie an Kampagnen arbeiten (z. B. Sammeln von Daten, Telemarketing oder Fundraising), für die Sie ausgehende **Anrufe** an Kontakte tätigen müssen. Sie können Ihre Kampagnen auf der Registerkarte **Meine Kampagnen** anzeigen und verwalten.

Welche Arten von Kampagnen gibt es?

Sie könnten mit einer der folgenden Kampagnenarten arbeiten:

- **Vorschau**-Kampagnen, in denen Sie manuell eine anzurufende Nummer aus dem System anfordern (oder *ziehen*) können.
- **Progressive oder prädiktive** Kampagnen, in denen Sie vom System automatisch mit einem Kontakt verbunden werden.
- **Push-Vorschau**-Kampagnen, in denen das System automatisch einen Datensatz für die Vorschau sendet. Anschließend können Sie durch Klicken die Verbindung herstellen.

Video-Tutorial: Outbound Campaigns

Hier sind vier Tutorial-Videos, die Ihnen eine kurze Übersicht über die Arbeit eines Agenten in einer Outbound-Kampagne geben. Das erste Video stellt Outbound-Kampagnen vor, das zweite zeigt Prädiktive und Progressive (automatische) Kampagnen, das dritte zeigt die Vorschau-Kampagnen (manuelle Kampagnen) und das vierte zeigt Push-Vorschau-Kampagnen (halbautomatische Kampagnen).

- Übersicht

	[+] Video anzeigen: Outbound-Kampagne-Übersicht Link to video
---	---

- Automatisches Abrufen von Datensätzen (und Planen eines Rückrufs)

	[+] Video anzeigen: Automatischer Modus Link to video
---	---

- Datensatz manuell abrufen



[+] Video anzeigen: Manueller Modus

[Link to video](#)

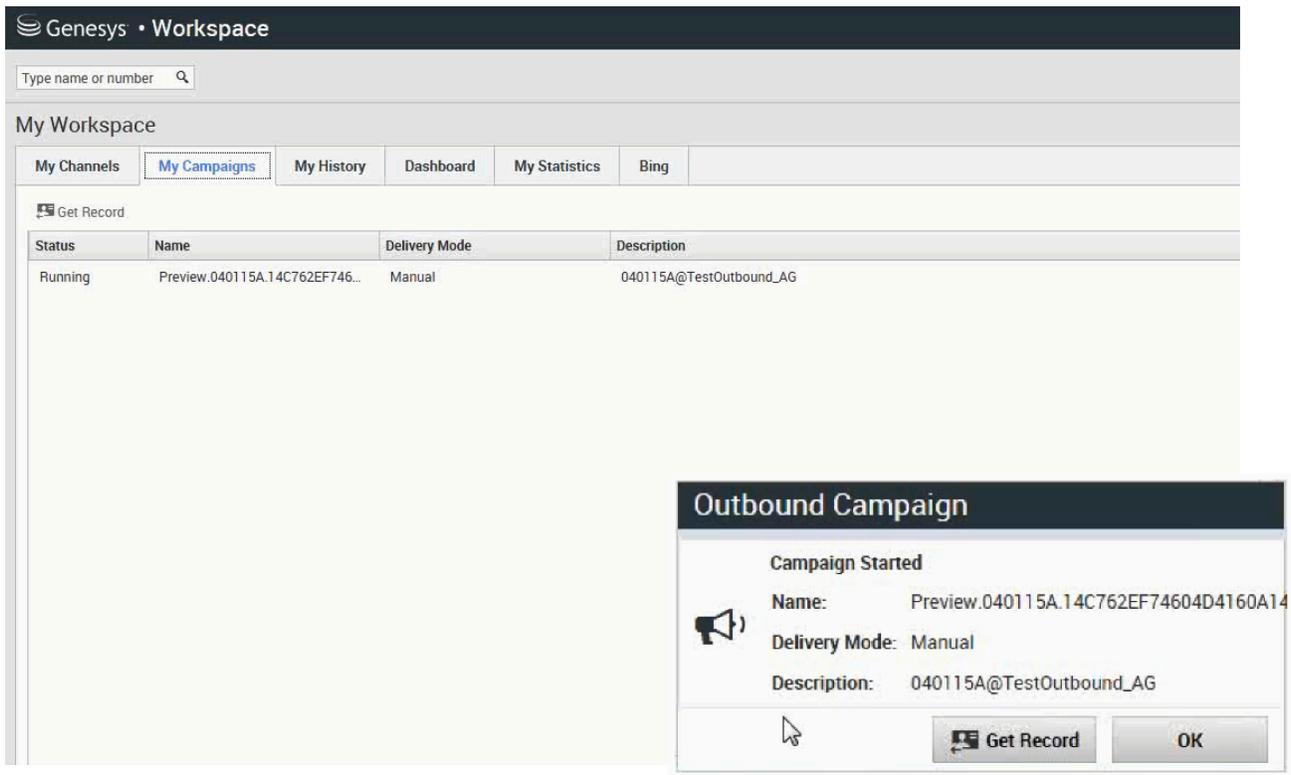
- Datensatz halbautomatisch abrufen



[+] Video anzeigen: Halbautomatischer Modus

[Link to video](#)

Wie arbeite ich mit Vorschau-Kampagnen?



The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs for 'My Channels', 'My Campaigns', 'My History', 'Dashboard', 'My Statistics', and 'Bing'. Below the tabs is a table with columns for Status, Name, Delivery Mode, and Description. One campaign is listed with Status 'Running', Name 'Preview.040115A.14C762EF746...', Delivery Mode 'Manual', and Description '040115A@TestOutbound_AG'. A 'Get Record' button is visible above the table. In the bottom right, a 'Campaign Started' popup is displayed, showing details for the selected campaign: Name, Delivery Mode (Manual), and Description. The popup includes a speaker icon and buttons for 'Get Record' and 'OK'.

In Kampagnen mit Vorschau-Wählmodus fordern Sie einen Datensatz aus dem System an und rufen anschließend den Kontakt an. Sie können die Fallinformationen und andere Details *vor* dem Anruf einsehen. Zum Empfangen von Interaktionen müssen Sie im Status **Bereit** sein.

Sie erhalten jedes Mal eine Popup-Benachrichtigung, wenn ein Administrator eine neue Kampagne lädt oder startet. Wenn Sie die Benachrichtigung zu einem Kampagnenstart erhalten, können Sie aus folgenden Optionen auswählen:

- **Datensatz abrufen**, um einen Kontaktdatensatz aus der Kampagnenliste abzurufen.
- **OK**, um der Kampagne beizutreten (Mit dieser Option müssen Sie manuell einen Datensatz abrufen. Öffnen Sie **Meine Kampagnen**, und wählen Sie die zu verwendende Kampagne sowie die Option **Datensatz abrufen** aus.)

Wenn Sie den Datensatz geprüft haben, verwenden Sie:



, um den Kontakt anzurufen. Wenn der Anruf verbunden ist, können Sie den Anrufstatus überwachen und die standardmäßigen Steuerelemente für **Sprachanrufe** verwenden, um den Anruf zu verwalten.



, um den Datensatz abzulehnen. Anschließend können Sie die Option **Diesen Kontakt später anrufen** auswählen, um den Datensatz an die Kampagnenliste zurückzugeben. Oder wählen Sie die Option **Diesen Kontakt nicht anrufen**, um den Kontakt aus der Kampagnenliste zu entfernen.

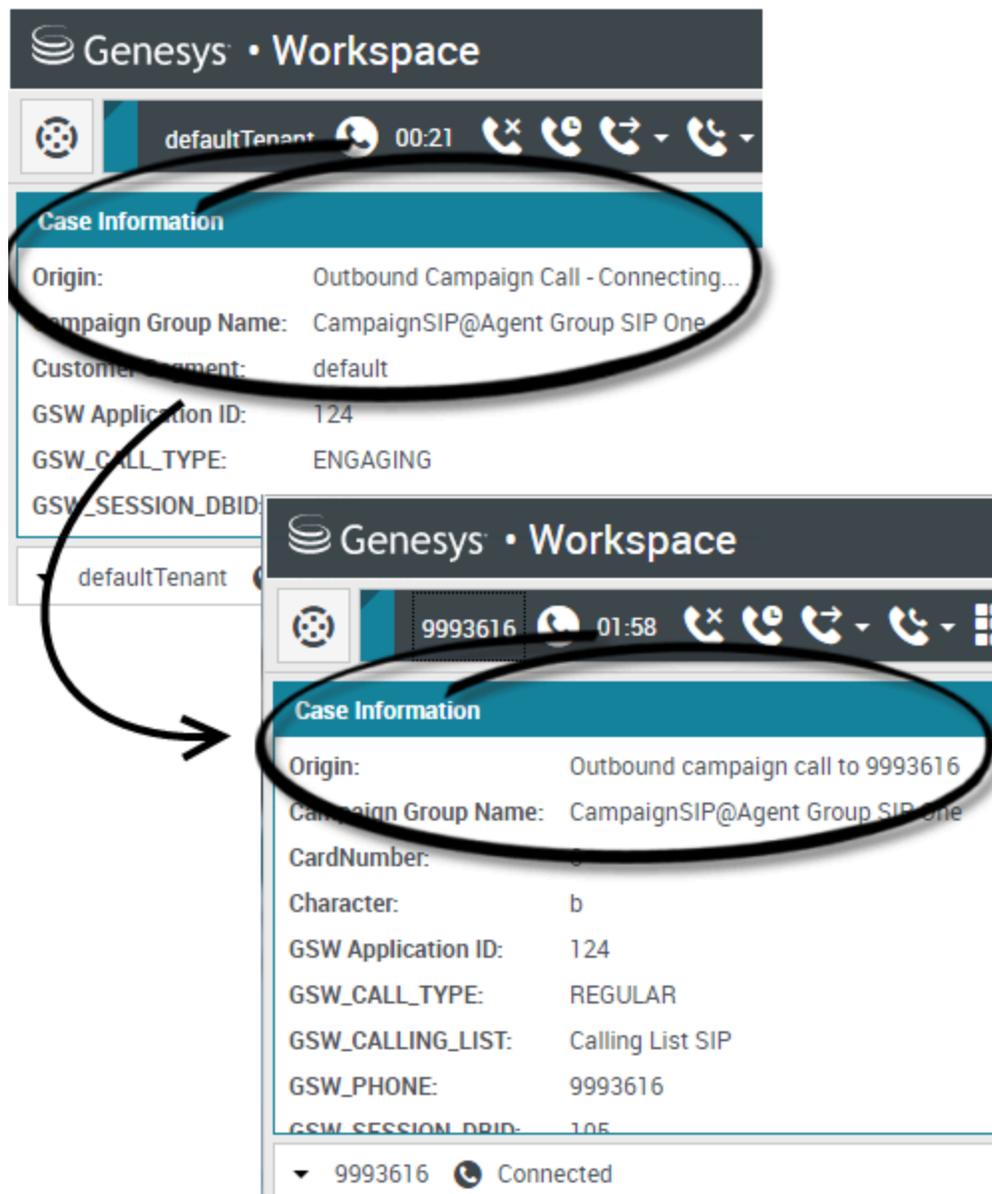


, um den Empfang von Datensätzen zu stoppen (**Fertig und stoppen**).

Um wieder Datensätze zu empfangen, öffnen Sie **Meine Kampagnen**, und wählen Sie die zu verwendende Kampagne sowie die Option **Datensatz abrufen** aus.

Wählen Sie bei Aufforderung die **Details der Anrufer-ID** aus, die Sie verwenden möchten.

Wie arbeite ich mit progressiven und prädiktiven Kampagnen?



In Kampagnen mit progressivem und prädiktivem Wählmodus werden Sie automatisch mit ausgehenden Anrufen verbunden.

Sie erhalten jedes Mal eine Popup-Benachrichtigung, wenn ein Administrator eine neue Kampagne lädt oder startet. Wenn Sie die Benachrichtigung zu einem Kampagnenstart erhalten, klicken Sie auf **OK**, um der Kampagne beizutreten.

Wenn Ihr **Status** „Bereit“ ist, werden Sie entweder automatisch mit dem Anruf verbunden oder eine neue Interaktionsvorschau wird angezeigt und Sie können den Anruf dann **Annehmen** oder **Ablehnen**, um den Datensatz oben in der Anrufliste zu platzieren. Wenn Sie nichts unternehmen,

wird die Interaktion oben in der Anrufliste platziert.

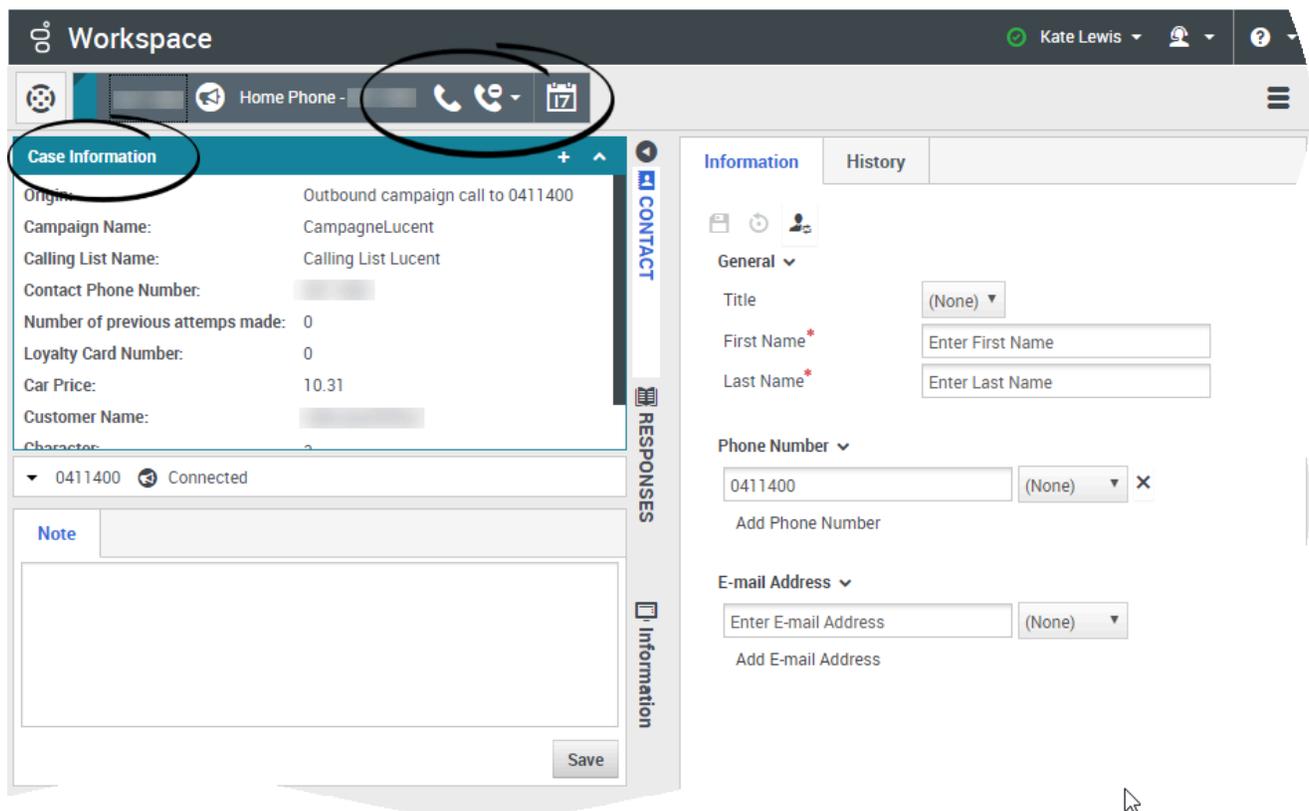
Wenn Sie den Anruf annehmen, ist der Kontakt oder Anruf noch nicht verbunden. Im Bereich für Popup-Benachrichtigungen und im Bereich **Fallinformationen** wird angegeben, dass der **Ursprung** des Anrufs Ausgehender Kampagnenanruf - Verbindung wird hergestellt... lautet.

Sobald die Person den Anruf entgegennimmt und der Anruf verbunden ist, ändert sich der **Ursprung** des Anrufs in <Name oder Nummer des Kontakts>. Möglicherweise werden dem Bereich **Fallinformationen** Informationen über den Anruf hinzugefügt.

Wenn Sie mit dem Kontakt verbunden werden, können Sie die Anrufinformationen der Kampagne, den Anrufstatus und die verfügbaren Anrufaktionen anzeigen. Verwenden Sie die standardmäßigen **Anrufsteuerelemente**, um den Anruf zu verwalten.

Hinweis: In manchen Umgebungen werden Sie möglicherweise erst mit dem ausgehenden Anruf verbunden, nachdem der Kontakt den Anruf entgegengenommen hat. In diesem Fall wird nicht angezeigt, dass der **Ursprung** des Anrufs Ausgehender Kampagnenanruf - Verbindung wird hergestellt... lautet, sondern es werden sofort der Name und/oder die Nummer des Kontakts angezeigt.

Wie arbeite ich mit Push-Vorschau-Kampagnen?



In Kampagnen im Push-Vorschau-Modus wird automatisch ein Datensatz auf Ihren Desktop übertragen und anschließend wählen Sie die Nummer des Kontakts. Sie können die Fallinformationen und andere Details *vor* dem Anruf einsehen. Zum Empfangen von Datensätzen müssen Sie im Status **Bereit** sein.

Wichtig

Auf der Registerkarte **Meine Kanäle** ist „Push-Vorschau“ ein eigener Kanal neben „Sprache“. Zum Empfangen von Datensätzen müssen Sie den Kanal **Ausgehende Vorschau** auf **Bereit** festlegen.

Sie erhalten jedes Mal eine Popup-Benachrichtigung, wenn ein Administrator eine neue Kampagne lädt oder startet. Wenn Sie die Benachrichtigung zu einem Kampagnenstart erhalten, klicken Sie auf **OK**, um der Kampagne beizutreten.

Falls Ihr **Status** „Bereit“ lautet, wird eine neue Interaktionsvorschau angezeigt. Anschließend können Sie die Verbindung des Anrufs **annehmen** oder **ablehnen**, um den Datensatz an die erste Stelle der Anrufliste zurückzusetzen. Wenn Sie nichts unternehmen, wird die Interaktion oben in der Anrufliste platziert.

Wenn Sie den Datensatz geprüft haben, verwenden Sie:



, um den Kontakt anzurufen. Wenn der Anruf verbunden ist, können Sie den Anrufstatus überwachen und die standardmäßigen Steuerelemente für **Sprachanrufe** verwenden, um den Anruf zu verwalten.



, um den Datensatz abzulehnen. Anschließend können Sie die Option **Diesen Kontakt später anrufen** auswählen, um den Datensatz an die Kampagnenliste zurückzugeben. Oder wählen Sie die Option **Diesen Kontakt nicht anrufen**, um den Kontakt aus der Kampagnenliste zu entfernen.



, um einen Datensatz zu schließen.

Wählen Sie bei Aufforderung die **Details der Anrufer-ID** aus, die Sie verwenden möchten.

Wie plane ich Rückrufe für eine Kampagne?

Schedule Callback
At: 4/9/2015 04:38 PM
 Personal Callback
 Apr 2015

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

To: Home Phone - 998746343
 New Phone Number... Address

Während einer Kampagne kann es passieren, dass Sie einen Kontakt nicht erreichen oder er wünscht, an einem anderen Tag und/oder zu einer anderen Uhrzeit zurückgerufen zu werden. Sie können jederzeit während der Bearbeitung eines ausgehenden Kampagnenanrufs einen Rückruf planen, auch nach Beendigung des Anrufs.

 öffnet das Fenster **Rückruf planen**, wo Sie das Datum, die Uhrzeit und sogar eine andere Telefonnummer für den Rückruf festlegen können. Sie können außerdem angeben, ob es sich bei dem Rückruf um einen persönlichen Rückruf (Sie bearbeiten den Rückruf) handelt oder ob ein anderer verfügbarer Agent den Rückruf bearbeitet.

Tipp Während Vorschau-Kampagnen können Sie diese Funktion nutzen, um einen Vorschuanruf zu verschieben, bevor die Telefonnummer gewählt wird.

Wenn Sie die gewünschten Eigenschaften für den Rückruf eingestellt haben, ändert sich die

Schaltfläche „Rückruf planen“ in , um anzuzeigen, dass der Rückruf geplant wurde. Anschließend können Sie den Anruf beenden.

Wenn Sie an einem geplanten Rückruf Änderungen vornehmen müssen, können Sie das Fenster „Rückruf planen“ öffnen und die Einstellungen entsprechend ändern.

Um einen geplanten Rückruf abzubrechen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückruf planen**.

Das muss erfolgen, *bevor* der ausgehende Datensatz oder die Interaktionsvorschau geschlossen wird.

Wenn ein neu geplanter Rückruf an Ihre Arbeitsstation geleitet wird, wird wie gewöhnlich eine Interaktionsvorschau angezeigt. Der einzige Unterschied ist, dass die Fallinformationen eine Angabe im Feld **Ursprung** enthalten, ob es sich bei dem Anruf um einen **Rückruf** oder einen **persönlichen Rückruf** handelt.

Hinweis: Ihnen wird möglicherweise eine Fehlermeldung auf der Workspace-Oberfläche angezeigt, wenn Sie versuchen, eine ausgehende Interaktion als „Fertig“ zu kennzeichnen, die Sie neu geplant haben. Das kann passieren, wenn die neu geplanten Datums- und Zeitangaben ungültig sind (z. B. liegt das neu geplante Datum bzw. die neu geplante Uhrzeit in der Vergangenheit). Sie müssen erst alle Fehler beheben oder die Neuplanung abbrechen, bevor Sie die Interaktion als fertig kennzeichnen können.

Agenten als Supervisors

Einige Mitarbeiter in Kontaktcentern haben die Rolle eines Teamleiters oder Supervisors inne. In dieser Rolle liegt es in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die von Ihnen beaufsichtigten Agenten erfolgreich sind.

Die Rolle „Supervisor“

Als Supervisor ist Ihr Konto möglicherweise so eingerichtet, dass Sie verschiedene Aufgaben ausführen können, um Ihr Team zu verwalten und zu unterstützen, bei Interaktionen zu helfen, Interaktionen in Bearbeitung und Warteschlangen zu verwalten.

Supervisors können unter anderem folgende Aufgaben erledigen:

1. Überwachen, Coachen und Unterbrechen.

In Workspace können Sie Sprach- und/oder Chat-Interaktionen überwachen, coachen und/oder zu Interaktionen dazustoßen, die von Ihnen unterstellten Agenten bearbeitet werden.

Je nachdem, wie Ihre Umgebung eingerichtet ist, können Sie möglicherweise einzelne Agenten oder Anrufe überwachen. Wenn Sie so eingerichtet sind, dass Sie Agenten überwachen können, dann endet die Überwachung des Anrufs, wenn ein Agent einen Anruf weiterleitet. Wenn Sie so eingerichtet sind, dass Sie Anrufe überwachen können, dann können Sie fortfahren, den Anruf zu überwachen, während er das System Ihres Unternehmens durchläuft.

Übersicht

Sie können deren Leistung bei Sprachanruf- und Chat-Interaktionen überwachen, sie bei Sprachanruf- und Chat-Interaktionen im Rahmen ihrer Schulung oder als Hilfe bei schwierig zu handhabenden Kontakten coachen oder an einer Sprachanruf- oder Chat-Interaktionen teilnehmen (bzw. bei solch einer Interaktion dazustoßen), um dem Kontakt direkt zu helfen.

Sie wählen mit dem **Team Communicator** aus, welcher Agent oder welche Agenten überwacht werden sollen. Möglicherweise haben Sie auch die Option einer Überwachung von Interaktionswarteschlangen (Routingpunkten). Wählen Sie Routingpunkte nach DN aus dem Team Communicator.

Tipp

- Sie können über den Sprachkanal nur jeweils einen Agenten überwachen.
- Über den Chat-Kanal können Sie mehrere Agenten gleichzeitig überwachen.
- Wenn ein Agent, den Sie überwachen möchten, sowohl beim Sprach- als auch beim

Chat-Kanal angemeldet ist, können Sie diesen Agenten auf beiden Kanälen überwachen.

Nimmt der überwachte Agent eine Interaktion an, wird eine Interaktionsbenachrichtigung auf Ihrem Desktop angezeigt. Falls Sie die Interaktion annehmen, wird auf Ihrem Desktop ein Interaktionsfenster angezeigt und Sie werden mit der Sprachanruf- oder Chat-Interaktion verbunden.

Während der Überwachung des Agenten kann weder der Agent noch der Kontakt Sie hören oder Ihre Anwesenheit wahrnehmen, es sei denn, das Konto des Agenten ist so konfiguriert, dass er bei Überwachung benachrichtigt wird (es wird ein Symbol im Fenster „Sprachinteraktion“ angezeigt). Andernfalls ist das Konto des Agenten so konfiguriert, dass er ohne sein Wissen überwacht werden kann.

Wenn Sie einen Agenten während eines Sprachanrufs coachen, kann der Agent Sie hören, der Kontakt aber nicht. Wenn Sie einen Agenten während einer Chat-Interaktion coachen, kann der Agent Sie sehen, der Kontakt aber nicht.

Sie haben die Möglichkeit, einer Anruf- oder Chat-Interaktion beizutreten.

Sie können in Workspace zwischen bestimmten Modi für das Team-Supervising wechseln.

2. Agentenstatus

Über das Dashboard **Meine Agenten** können Sie die Status der Ihnen unterstellten Agenten anzeigen und verwalten. Sie können Agenten abmelden oder deren Status auf „Bereit“ oder „Nicht bereit“ ändern.

Übersicht

Es kommt oft vor, dass Agenten vergessen, sich am Ende des Tages oder bei längerem Status „Nicht bereit“, z. B. während Meetings oder der Mittagspause, von Medienkanälen abzumelden. Wenn Konten Ihrer Agenten für automatische Beantwortung von Anrufen eingerichtet sind, kann dieses Verhalten dazu führen, dass Interaktionen von einer nicht besetzten Arbeitsstation angenommen werden. Sie können die Status aller Ihnen unterstellten Agenten überwachen und ändern, um eine bestmögliche Kundenerfahrung zu gewährleisten. Sie können Agenten global von allen Kanälen, in denen sie angemeldet sind, abmelden.

Agenten können auch vergessen, ihren Status auf „Bereit“ oder „Nicht bereit“ zu ändern. In der Ansicht **Meine Agenten** können sie den Agentenstatus für jeden Kanal anzeigen und ändern.

3. E-Mail-QS-Überprüfung

Mit Workspace können Sie ausgehende E-Mail-Interaktionen von Agenten, die Sie beaufsichtigen, führen oder überprüfen, zum Zweck der Qualitätssicherung (QS) überprüfen. Wenn Sie eine überprüfende Person sind, werden ausgehende E-Mail-Interaktionen an Sie weitergeleitet, bevor sie an einen Kunden gesendet werden. Als überprüfende Person ist Ihr Konto ggf. so eingerichtet, dass ausgehende E-Mail-Interaktionen an Sie weitergeleitet werden oder dass Sie ausgehende E-Mail-Interaktionen aus einer **Workbin** abrufen müssen.

4. Workbin- und Warteschlangenmanagement

Sie können Interaktionen in Bearbeitung, die in den **Workbins** Ihrer Teammitglieder und in von Ihnen verwalteten **Interaktionswarteschlangen** gespeichert sind, öffnen, als „Fertig“ markieren, löschen und verschieben.

Wie überwache ich meine Agenten?

Wenn Sie einen ausgewählten Agenten aus der Ihnen unterstellten Agentengruppe überwachen, wird eine Interaktionsvorschau angezeigt, in der Sie darüber informiert werden, dass der ausgewählte Agent gerade eine Sprach- oder Chat-Interaktion bearbeitet. Sie können die nächste Interaktion eines Agenten überwachen. Ihr Konto ist möglicherweise auch so eingestellt, dass Sie die aktuelle Sprachinteraktion eines Agenten überwachen können.

Sie können die Überwachung eines Agenten in Ihrer Gruppe starten, indem Sie den Agenten mit dem **Team Communicator** suchen. Wählen Sie im **Aktionsmenü** den Eintrag **Agent überwachen** ().

Sie können die Überwachung eines Agenten mithilfe von Team Communicator beenden, indem Sie **Überwachung stoppen** im Menü **Aktion** () auswählen.

Wenn Sie die Überwachung der aktuellen Interaktion stoppen möchten, klicken Sie im Interaktionsfenster in der Symbolleiste „Anrufaktionen“ auf **Überwachung beenden** ().

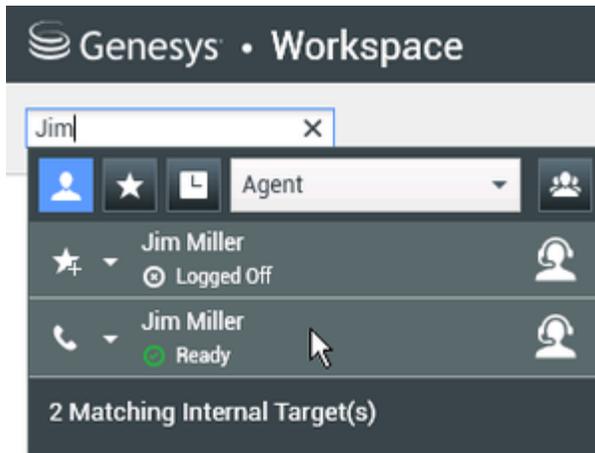
Überwachen einer Sprachinteraktion

Bei der Überwachung eines Agenten, der eine Interaktion bearbeitet, können Sie die Sprachinteraktion zwischen einem Agenten und einem Kontakt hören, ohne dass sich der Agent oder Kontakt dessen bewusst ist. Agenten können auch so konfiguriert werden, dass sie über eine Überwachung informiert werden. Sie können die laufende oder nächste Sprachinteraktion eines Agenten überwachen.

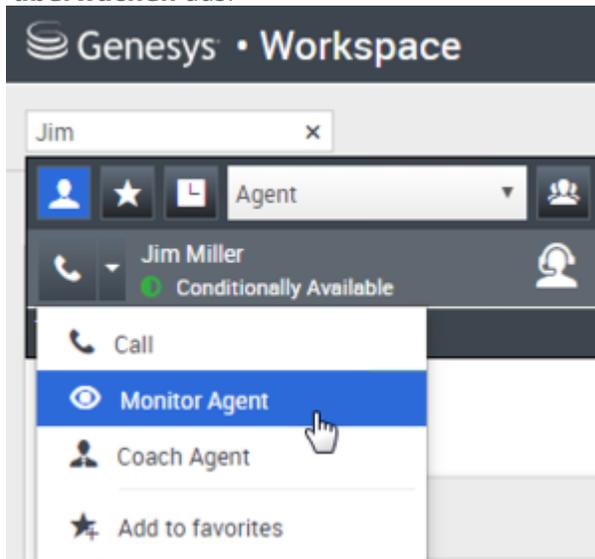
Tipp

Sie können nur jeweils einen Agenten überwachen.

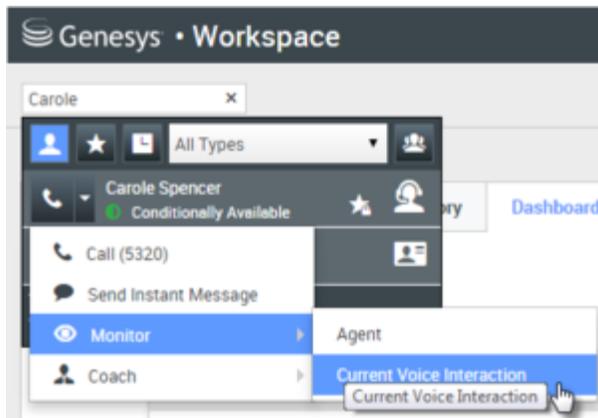
1. Verwenden Sie den Team Communicator im Hauptfenster, um in der Agentengruppe, der Sie als Supervisor zugewiesen sind, nach einem Agenten oder einem Routingpunkt zu suchen.



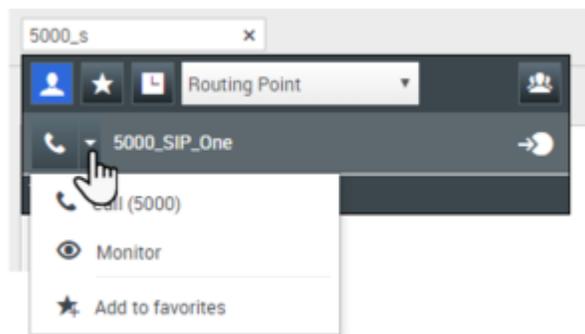
2. Öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie überwachen möchten, und wählen Sie **Agent überwachen** aus.



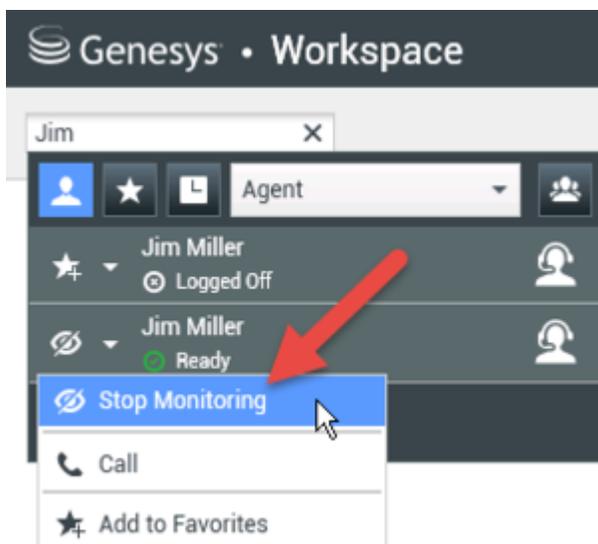
Falls Ihr Konto zur Überwachung der aktuellen oder nächsten Interaktion eingerichtet ist und Sie die nächste Interaktion überwachen möchten, öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie überwachen möchten, und wählen Sie **Überwachen** und dann **Agent** aus. Um die aktuelle Interaktion zu überwachen (falls Ihr Konto für diese Funktion eingerichtet ist), öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie überwachen möchten, und wählen Sie **Überwachen** und dann **Aktuelle Sprachinteraktionen** aus.



Falls Ihr Konto zur Überwachung der nächsten Interaktion auf einem Routingpunkt eingerichtet ist und Sie Anrufe auf einem Routingpunkt überwachen möchten, öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Routingpunkt, den Sie überwachen möchten, und wählen Sie **Überwachen** aus.



Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass die Überwachung der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten gestartet wurde. Die Team Communicator-Schaltfläche **Aktionsmenü** für den überwachten Agenten (oder Routingpunkt) ändert sich auf die Schaltfläche **Überwachung stoppen**.



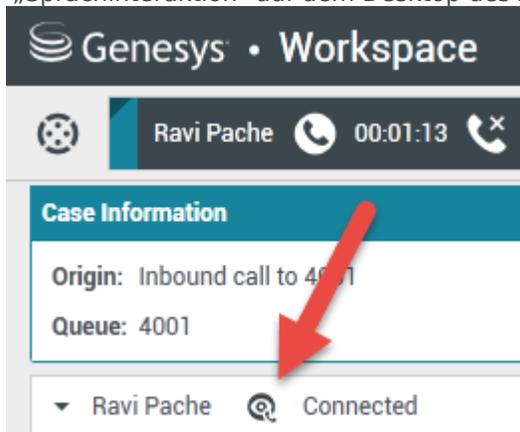
3. Wenn der überwachte Agent eine Sprachinteraktion annimmt, wird eine Benachrichtigung auf Ihrem

Desktop angezeigt. Klicken Sie auf **Annehmen**, um mit der Überwachung der Interaktion zu beginnen. Das Fenster „Überwachung der Sprachinteraktion“ wird auf Ihrem Desktop angezeigt, und Sie sind mit dem Anruf verbunden. Weder der Kontakt noch der Agent kann Sie hören, aber Sie können die beiden Teilnehmer hören.

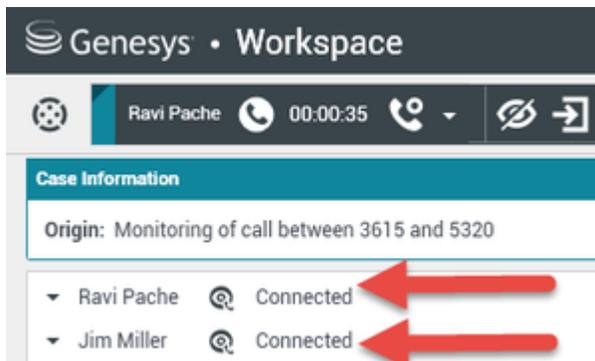
Wenn Sie nicht auf **Annehmen** klicken, wird die Benachrichtigung automatisch geschlossen.

Falls der Agent bereits eine Interaktion bearbeitet, wenn Sie Ihre Überwachung starten, müssen Sie mit dem Start der Überwachung bis zur nächsten Interaktion warten.

Ist das Konto des überwachten Agenten so konfiguriert, dass der Agent benachrichtigt wird, wenn er überwacht wird, erscheint ein Augensymbol neben dem Teilnehmer-Interaktionssymbol im Fenster „Sprachinteraktion“ auf dem Desktop des Agenten.



Dasselbe Symbol wird auf Ihrem Desktop im Fenster „Überwachung der Sprachinteraktion“ neben dem Menü **Aktion** des Teilnehmers angezeigt.



4. Während der Überwachungssitzung können Sie folgende Aktionen im Fenster „Überwachung der Sprachinteraktion“ ausführen:

- Überwachung beenden: Klicken Sie in den Supervisor-Steuerelementen der Symbolleiste

Anrufaktionen auf **Überwachung beenden** () , um die Überwachungssitzung zu beenden.

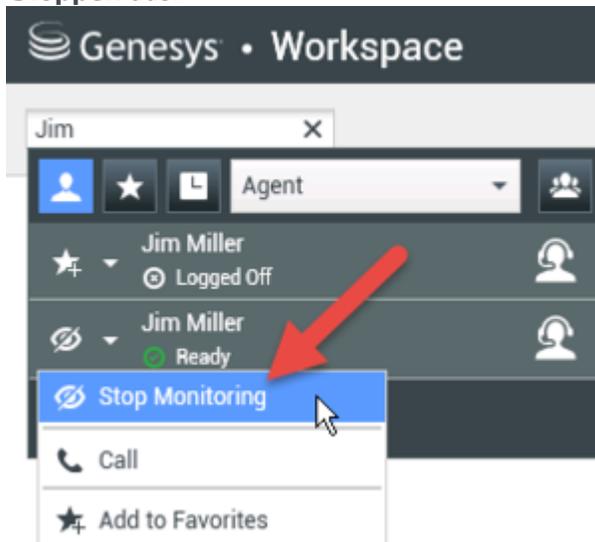
- Unterbrechen: Klicken Sie in den Supervisor-Steuerelementen der Symbolleiste **Anrufaktionen** auf **Unterbrechen** () , um an dem überwachten Anruf teilzunehmen. Beide Teilnehmer können Sie hören. Sie können zurück zur Überwachung schalten, indem Sie in der Symbolleiste **Anrufaktionen**

auf die Option **Gespräch beenden** () klicken.

Wenn Sie die Überwachung stoppen, werden Sie von dem Anruf getrennt. Das Überwachungs-Anzeigesymbol verschwindet aus dem Fenster „Sprachinteraktion“ des Agenten.

Beendet der Agent den Anruf, während Sie den Agenten noch überwachen, wird die Überwachungssitzung automatisch beendet.

5. Klicken Sie auf **Fertig**, um das Fenster „Überwachung der Sprachinteraktion“ zu schließen und die Interaktion als **Fertig** zu kennzeichnen.
6. Zum Stoppen der Überwachung des Agenten suchen Sie mit dem Team Communicator nach dem Agenten (oder Routingpunkt), den Sie überwachen.
7. Öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten (oder Routingpunkt) und wählen Sie **Überwachung stoppen** aus.

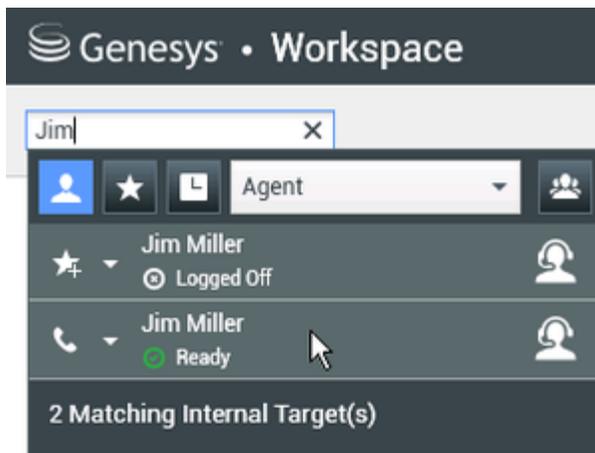


Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass die Überwachung der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten beendet wurde.

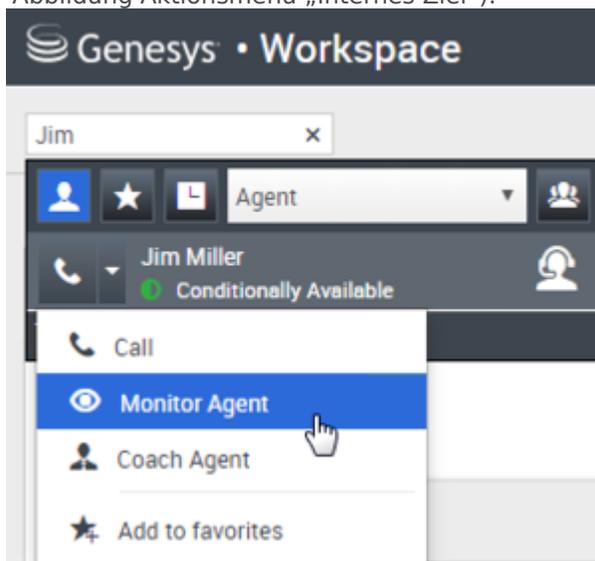
Überwachen einer Chat-Interaktion

Bei der Überwachung eines Agenten, der eine Interaktion bearbeitet, können Sie die Chat-Interaktion zwischen einem Agenten und einem Kontakt lesen, ohne dass sich der Agent oder Kontakt dessen bewusst ist. Agenten-Kontos können auch so konfiguriert werden, dass die Agenten über eine Überwachung informiert werden. Sie können die nächste Interaktion eines Agenten überwachen.

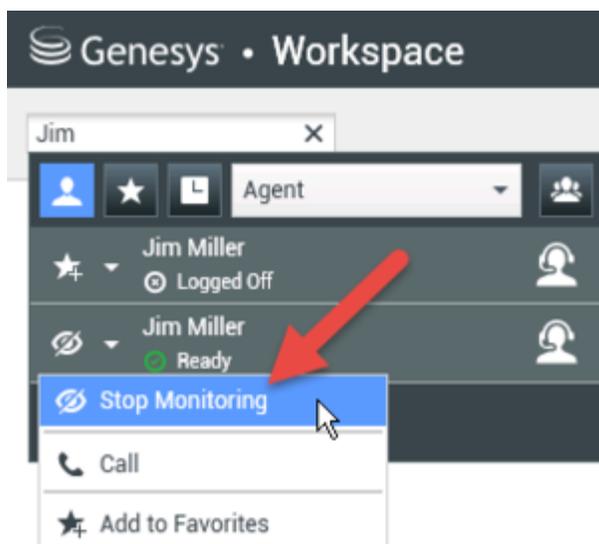
1. Verwenden Sie den Team Communicator im Hauptfenster (siehe Team Communicator-Abbildung), um in der Agentengruppe, der Sie als Supervisor zugewiesen sind, nach einem Agenten zu suchen.



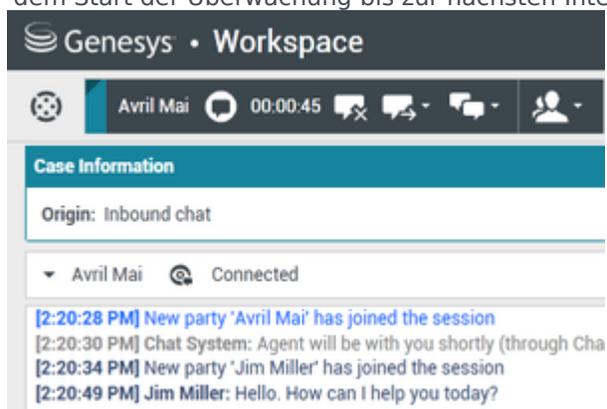
2. Um die nächste Interaktion zu überwachen, öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie überwachen möchten, und wählen Sie die Option **Nächste Interaktionen überwachen** aus (siehe Abbildung Aktionsmenü „Internes Ziel“).



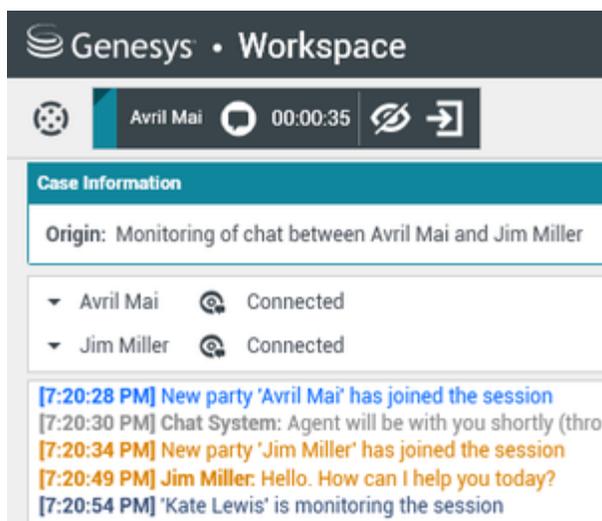
Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass die Überwachung der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten gestartet wurde. Die Team Communicator-Schaltfläche **Aktionsmenü** für den überwachten Agenten wird zur Schaltfläche **Überwachung stoppen**.



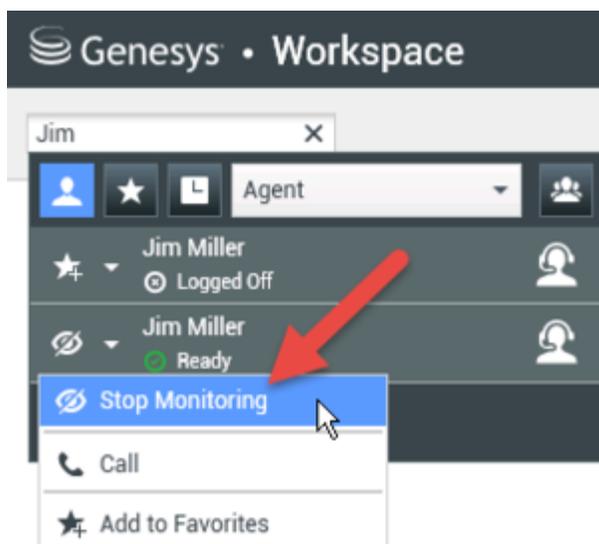
3. Wenn der überwachte Agent eine Chat-Interaktion annimmt, wird eine Benachrichtigung auf Ihrem Desktop angezeigt. Klicken Sie auf **Annehmen**, um mit der Überwachung der Interaktion zu beginnen. Das Fenster „Überwachung der Chat-Interaktion“ wird auf Ihrem Desktop angezeigt, und Sie sind mit der Chat-Sitzung verbunden. Sie können das Chat-Transkript lesen, aber keine Texte an den Kontakt oder den Agenten senden.
Wenn Sie nicht auf **Annehmen** klicken, wird die Benachrichtigung automatisch geschlossen. Falls der Agent bereits eine Interaktion bearbeitet, wenn Sie Ihre Überwachung starten, müssen Sie mit dem Start der Überwachung bis zur nächsten Interaktion warten.



Dasselbe Symbol wird auf Ihrem Desktop im Fenster „Überwachung der Chat-Interaktion“ neben dem Menü **Aktion** des Teilnehmers angezeigt.



4. Während der Überwachungssitzung können Sie folgende Aktionen im Fenster „Überwachung der Chat-Interaktion“ ausführen:
 - Überwachung beenden—Klicken Sie in den Supervisor-Steuerelementen der Symbolleiste **Anrufaktionen** auf **Überwachung beenden** () , um die Überwachungssitzung zu beenden.
 - Unterbrechen—Klicken Sie in den Supervisor-Steuerelementen der Symbolleiste **Anrufaktionen** auf **Unterbrechen** () , um an dem überwachten Chat teilzunehmen. Beide Parteien können dann Ihre Nachrichten sehen. Sie können zurück zur Überwachung umschalten, indem Sie in der Symbolleiste **Anrufaktionen** auf die Option **Chat beenden** () klicken.
 - Per Sprache coachen: Wählen Sie die Option **Per Sprache coachen** aus dem Menü **Aktion** des Agenten-Teilnehmers aus. Dem Fenster „Chat-Interaktion“ wird eine Sprachsitzung hinzugefügt. Sie können den von Ihnen überwachten Agenten coachen, indem Sie **direkt mit dem Agenten sprechen**.
 - Über Chat coachen: Wählen Sie die Option **Über Chat coachen** aus dem Menü **Aktion** des Agenten-Teilnehmers aus. Eine Chat-Sitzung wird dem Fenster „Chat-Interaktion“ hinzugefügt. Sie können den von Ihnen überwachten Agenten coachen, indem Sie **Chat-Nachrichten an den Agenten senden**.
Wenn Sie die Überwachung stoppen, werden Sie von der Chat-Sitzung getrennt. Das Überwachungsanzeigesymbol verschwindet aus dem Fenster „Chat-Interaktion“ des Agenten. Beendet der Agent die Chat-Sitzung, während Sie den Agenten noch überwachen, wird Ihre Überwachungssitzung automatisch beendet.
5. Klicken Sie auf **Fertig**, um das Fenster „Überwachung der Chat-Interaktion“ zu schließen und die Interaktion als **Fertig** zu kennzeichnen.
6. Zum Stoppen der Überwachung des Agenten suchen Sie mit dem Team Communicator nach dem Agenten, den Sie überwachen.
7. Öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, und wählen Sie die Option **Überwachung stoppen** aus (siehe Abbildung „Aktionsmenü „Internes Ziel““).



Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass die Überwachung der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten beendet wurde.

Wie coache ich meine Agenten?

Wenn Sie einen ausgewählten Agenten aus der Ihnen unterstellten Agentengruppe coachen, wird eine Interaktionsvorschau angezeigt, in der Sie darüber informiert werden, dass der ausgewählte Agent gerade eine Sprach- oder Chat-Interaktion bearbeitet.

Sie können das Coaching eines Agenten in Ihrer Gruppe starten, indem Sie den Agenten mit dem **Team Communicator** suchen. Wählen Sie im **Aktionsmenü** die Option **Agent coachen** (👤). Ihr Konto ist möglicherweise auch so eingestellt, dass Sie die aktuelle Sprachinteraktion eines Agenten coachen können.

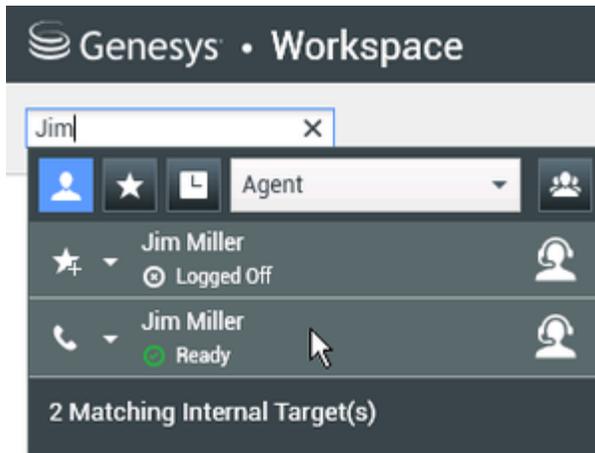
Sie können das Coaching eines Agenten mithilfe des **Team Communicator** und durch Auswahl von **Coaching stoppen** aus dem **Aktionsmenü** (🚫) beenden.

Wenn Sie das Coaching für die aktuelle Interaktion beenden möchten, klicken Sie im Interaktionsfenster in der Symbolleiste „Anrufaktionen“ auf **Coaching beenden** (🚫).

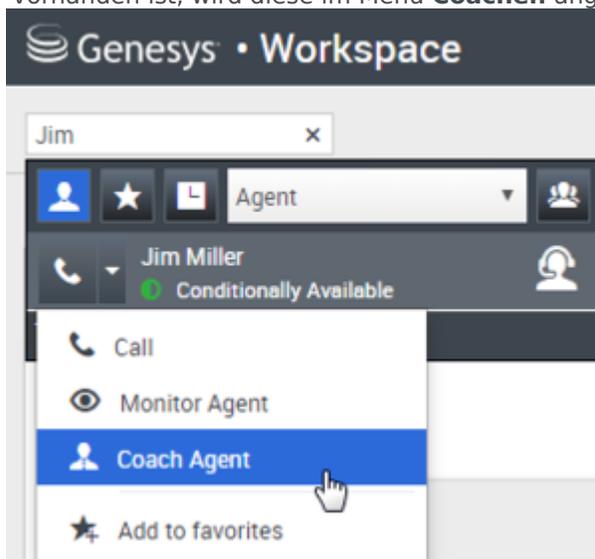
Coachen einer Sprachinteraktion

Beim Coachen eines Agenten, der eine Interaktion bearbeitet, können Sie die Sprachinteraktion zwischen einem Agenten und einem Kontakt hören und mit dem Agenten sprechen, ohne dass der Kontakt mitbekommt, dass Sie dies tun. Sie können die laufende oder nächste Sprachinteraktion eines Agenten coachen.

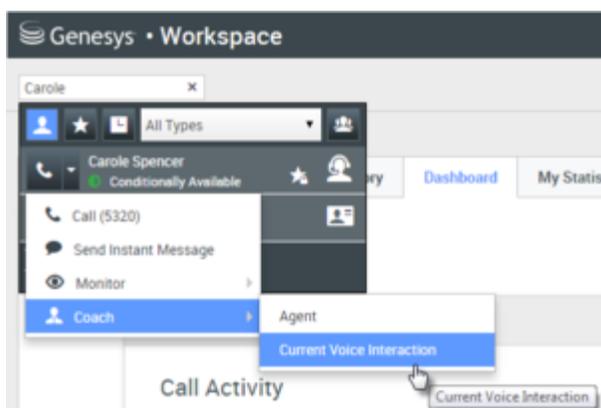
1. Verwenden Sie den Team Communicator im Hauptfenster (siehe Team Communicator-Abbildung), um in der Agentengruppe, der Sie als Supervisor zugewiesen sind, nach einem Agenten zu suchen.



- Öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie coachen möchten, und wählen Sie **Agent coachen** (siehe Abbildung des Aktionsmenüs „Internes Ziel“). Falls eine aktuell aktive Interaktion vorhanden ist, wird diese im Menü **Coachen** angezeigt.

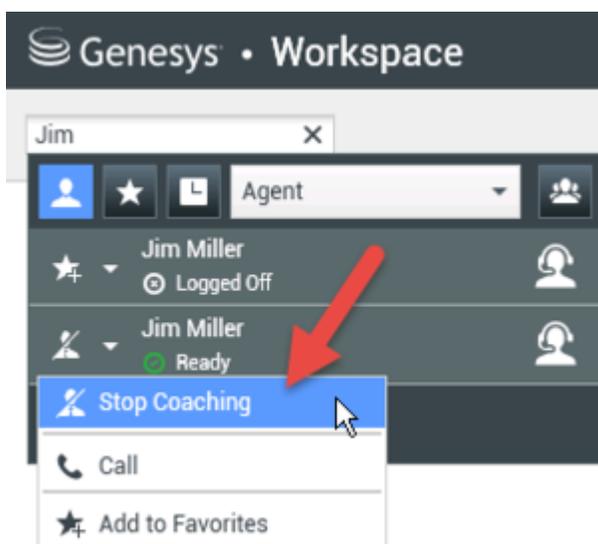


Falls Ihr Konto zum Coaching der aktuellen oder nächsten Sprachinteraktion eingerichtet ist und Sie die nächste Interaktion coachen möchten, öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie coachen möchten, und wählen Sie **Coachen** und dann **Agent** aus. Um die aktuelle Interaktion zu coachen (falls Ihr Konto für diese Funktion eingerichtet ist), öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie coachen möchten, und wählen Sie **Coachen** und dann **Aktuelle Sprachinteraktionen** aus.



Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass das Coachen der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten gestartet wurde.

Die Team Communicator-Schaltfläche **Aktionsmenü** für den gecoachten Agenten wird zur Schaltfläche **Coaching stoppen**.

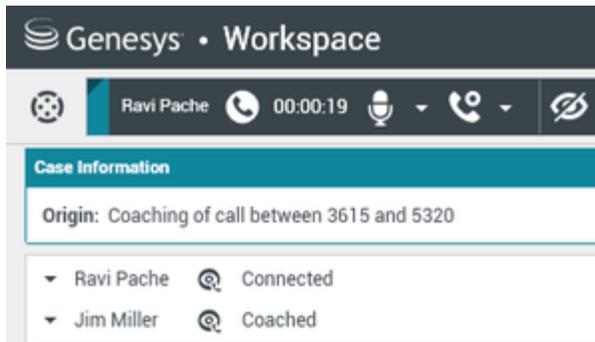


3. Wenn der gecoachte Agent eine Sprachinteraktion annimmt, wird auf Ihrem Desktop eine Benachrichtigung angezeigt. Klicken Sie auf **Annehmen**, um mit dem Coaching der Interaktion zu beginnen. Das Fenster „Überwachung der Sprachinteraktion“ wird auf Ihrem Desktop angezeigt, und Sie sind mit dem Anruf verbunden. Sie und der Agent können sich gegenseitig hören, aber der Kontakt kann nur den Agenten hören.

Wenn Sie nicht auf **Annehmen** klicken, wird die Benachrichtigung automatisch verworfen, und Sie können die Interaktion nicht coachen, es sei denn, Sie stoppen das Coaching und beginnen mit dem Coaching desselben Agenten.

Falls der Agent bereits eine Interaktion bearbeitet, wenn Sie das Coaching starten, wird sofort eine Benachrichtigung angezeigt. Wenn Sie auf **Annehmen** klicken, beginnen Sie mit dem Coaching des Anrufs, der bereits in Bearbeitung ist.

Das Augensymbol wird auf Ihrem Desktop im Fenster „Coaching der Sprachinteraktion“ neben dem Menü **Aktion** des Teilnehmers angezeigt.

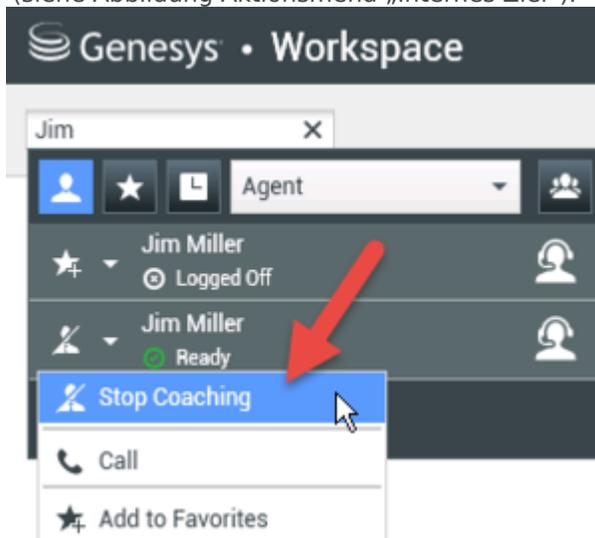


4. Während der Coaching-Sitzung können Sie folgende Aktionen im Fenster „Coaching der Sprachinteraktion“ ausführen:
 - Überwachung beenden: Klicken Sie in den Supervisor-Steuerelementen der Symbolleiste

Anrufaktionen auf Überwachung beenden () , um die Coaching-Sitzung zu beenden.

Wenn Sie das Coaching stoppen, werden Sie von dem Anruf getrennt. Beendet der Agent den Anruf, während Sie den Agenten noch coachen, wird Ihre Coaching-Sitzung automatisch beendet.

5. Klicken Sie auf **Fertig**, um das Fenster „Coaching der Sprachinteraktion“ zu schließen und die Interaktion als **Fertig** zu kennzeichnen.
6. Suchen Sie zum Stoppen des Coachings des Agenten mit dem Team Communicator nach dem Agenten, den Sie coachen.
7. Öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten und wählen Sie die Option **Coaching stoppen** aus (siehe Abbildung Aktionsmenü „Internes Ziel“).



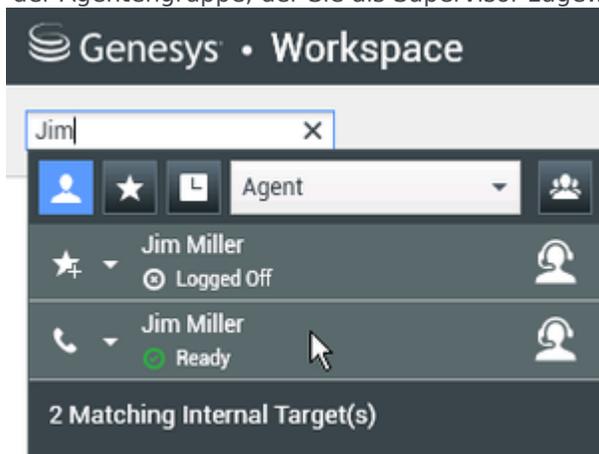
Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass das Coaching der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten beendet wurde.

Coaching einer Chat-Interaktion

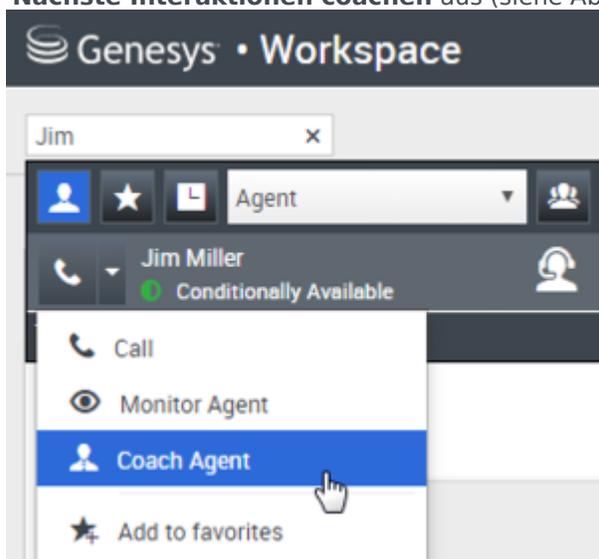
Beim Coaching eines Agenten, der eine Interaktion bearbeitet, können Sie das Transkript der

Interaktion zwischen einem Agenten und einem Kontakt lesen und Chat-Nachrichten an den Agenten senden, ohne dass der Kontakt mitbekommt, dass Sie das Transkript lesen und mit dem Agenten kommunizieren. Sie können die nächste Chat-Interaktion eines Agenten coachen.

1. Verwenden Sie den Team Communicator im Hauptfenster (siehe Team Communicator-Abbildung), um in der Agentengruppe, der Sie als Supervisor zugewiesen sind, nach einem Agenten zu suchen.

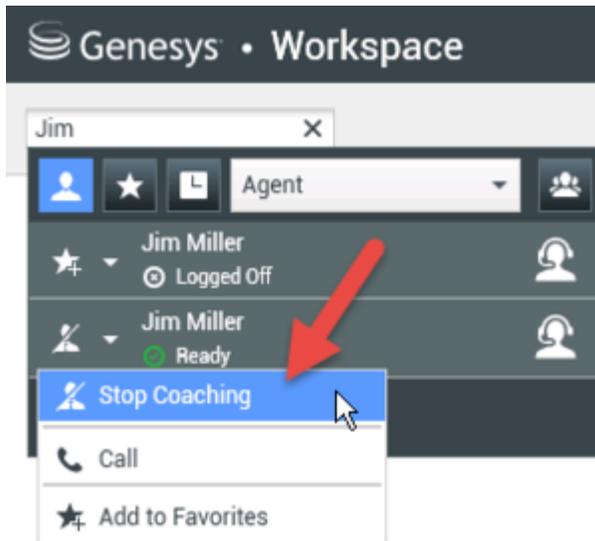


2. Öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten, den Sie coachen möchten, und wählen Sie die Option **Nächste Interaktionen coachen** aus (siehe Abbildung Aktionsmenü „Internes Ziel“).

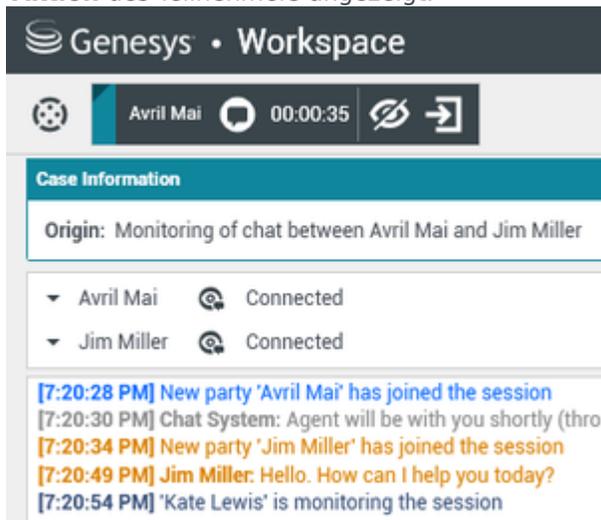


Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass das Coachen der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten gestartet wurde.

Die Team Communicator-Schaltfläche **Aktionsmenü** für den gecoachten Agenten wird zur Schaltfläche **Coaching stoppen**.



3. Wenn der gecoachte Agent eine Chat-Interaktion annimmt, wird auf Ihrem Desktop eine Benachrichtigung angezeigt. Klicken Sie auf **Annehmen**, um mit dem Coaching der Interaktion zu beginnen. Das Fenster „Überwachung der Chat-Interaktion“ wird auf Ihrem Desktop angezeigt, und Sie sind mit der Chat-Sitzung verbunden. Sie können das Chat-Transkript lesen und private Chat-Nachrichten an den Agenten senden, ohne dass der Kontakt Ihre Nachrichten sehen kann. Wenn Sie nicht auf **Annehmen** klicken, wird die Benachrichtigung automatisch verworfen, und Sie können die Interaktion nicht coachen, es sei denn, Sie stoppen das Coaching und beginnen mit dem Coaching desselben Agenten. Falls der Agent bereits eine Interaktion bearbeitet, wenn Sie das Coaching starten, wird sofort eine Benachrichtigung angezeigt. Wenn Sie auf **Annehmen** klicken, beginnen Sie mit dem Coaching der Chat-Sitzung, die bereits in Bearbeitung ist. Das Augensymbol wird auf Ihrem Desktop im Fenster „Coaching der Chat-Interaktion“ neben dem Menü **Aktion** des Teilnehmers angezeigt.



4. Während der Coaching-Sitzung können Sie folgende Aktionen im Fenster „Coaching der Chat-Interaktion“ ausführen:
 - Überwachung beenden: Klicken Sie in den Supervisor-Steuerelementen der Symbolleiste

Anrufaktionen auf **Überwachung beenden** () , um die Coaching-Sitzung zu beenden.

- Unterbrechen: Klicken Sie in den Supervisor-Steuerelementen der Symbolleiste **Anrufaktionen** auf

Unterbrechen () , um an dem überwachten Chat teilzunehmen. Beide Parteien können dann Ihre Nachrichten sehen. Ihre Coaching-Sitzung endet, wenn Sie an dem Chat teilnehmen. Klicken Sie auf **Fertig**, um die Coaching-Sitzung im Fenster zu schließen und die Interaktion als **Fertig** zu kennzeichnen. Sie können zur Überwachung der Chat-Sitzung wechseln (siehe *Überwachen einer Chat-Interaktion* auf der Registerkarte **Überwachen**), indem Sie in der

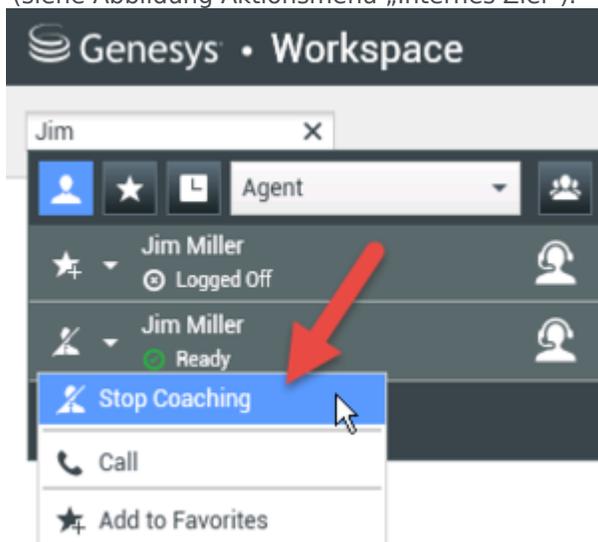
Symbolleiste **Anrufaktionen** auf **Chat beenden** () klicken.

- Per Sprache coachen—Wählen Sie die Option **Per Sprache coachen** aus dem Menü **Aktion** des Agenten-Teilnehmers aus. Dem Fenster „Chat-Interaktion“ wird eine Sprachsitzung hinzugefügt. Sie können den von Ihnen überwachten Agenten coachen, indem Sie **direkt mit dem Agenten sprechen**.

Wenn Sie das Coaching stoppen, werden Sie von der Chat-Sitzung getrennt.

Beendet der Agent die Chat-Sitzung, während Sie den Agenten noch coachen, wird Ihre Coaching-Sitzung automatisch beendet.

5. Klicken Sie auf **Fertig**, um das Fenster „Coaching der Chat-Interaktion“ zu schließen und die Interaktion als **Fertig** zu kennzeichnen.
6. Suchen Sie zum Stoppen des Coachings des Agenten mit dem **Team Communicator** nach dem Agenten, den Sie coachen.
7. Öffnen Sie das **Aktionsmenü** für den Agenten und wählen Sie die Option **Coaching stoppen** aus (siehe Abbildung Aktionsmenü „Internes Ziel“).



Es wird eine Systemnachricht mit dem Hinweis angezeigt, dass das Coaching der Interaktionen auf Ihren konfigurierten Kanälen für den ausgewählten Agenten beendet wurde.

Wie unterbreche ich Anrufe meiner Agenten?

Wenn Sie eine aktive Interaktion unterbrechen bzw. zu einer aktiven Interaktion dazustoßen möchten, müssen Sie diese Interaktion bereits überwachen.

Wenn Sie zu einer aktiven Interaktion, die Sie überwachen, dazustoßen möchten, klicken Sie in der Symbolleiste „Beaufsichtigung“ auf **Unterbrechen** (). **Unterbrechen** (Teilnehmen) ist eine einfache Schaltfläche, die Sie bei der Beaufsichtigung einer einzelnen Kanalinteraktion (Sprache oder Chat) verwenden können.

Wie wechsle ich zwischen den Beaufsichtigungsmodi für meine Agenten?

In Workspace können Sie zwischen bestimmten Beaufsichtigungsmodi wechseln. Während der Überwachung, des Coachings oder der Teilnahme an einer Interaktion können Sie zwischen den Beaufsichtigungsmodi wechseln. Die folgenden Wechsel sind möglich:

- Von Überwachung zu Unterbrechen—Klicken Sie in der Symbolleiste Beaufsichtigung auf **Unterbrechen** ().
- Von Coachen zu Unterbrechen (nur Chat)—Klicken Sie in der Symbolleiste Beaufsichtigung auf **Unterbrechen** ().
- Von Coaching zu Überwachung (nur Chat)—Klicken Sie auf **Chat beenden** ().
- Von Unterbrechen zu Überwachung—Klicken Sie in der Symbolleiste „Interaktion“ auf **Gespräch beenden** () oder **Chat beenden** (), um zur Überwachung zurückzukehren.
- Mit **Überwachung beenden** () in der Symbolleiste Interaktion beenden Sie die Überwachung.

Wie verwalte ich die Status meiner Agenten?

In der Ansicht **Meine Agenten** können Sie die Bereitschafts- und Anmeldestatus aller von Ihnen verwalteten Agenten anzeigen und steuern.

Öffnen Sie **Meine Agenten** im Menü **Unterstützende Ansichten**.

The screenshot shows the 'My Agents' page in Genesys Workspace. At the top, there is a search bar and a user profile for 'Super Visor'. Below the search bar, the page is titled 'My Agents' and includes a 'Search filters' section. This section contains three dropdown menus: 'Groups' (set to 'Agent Group SIP One'), 'Channels' (set to 'Voice'), and 'Status Voice' (set to 'All'). There is also a 'Search By Name' input field. Below the filters, a table displays a list of agents. The table has five columns: 'Name', 'Username', 'Global Status', 'Status Voice', and 'TICS Voice'. The table contains five rows of agent data. Handwritten annotations include 'Search filters' with an arrow pointing to the filter section and 'Table of agents' with an arrow pointing to the table.

Name	Username	Global Status	Status Voice	TICS Voice
5323, SIP	SIP_5323	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Sippola, Kristi	ksippo	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Spencer, Carole	cspencer	Conditionally Ready	Ready	00:00:13
Visor, Super	SIP_5324	Not Ready	Not Ready	01:37:42
Williams, Dave	dwilliam	Logged Out	Logged Out	00:00:00

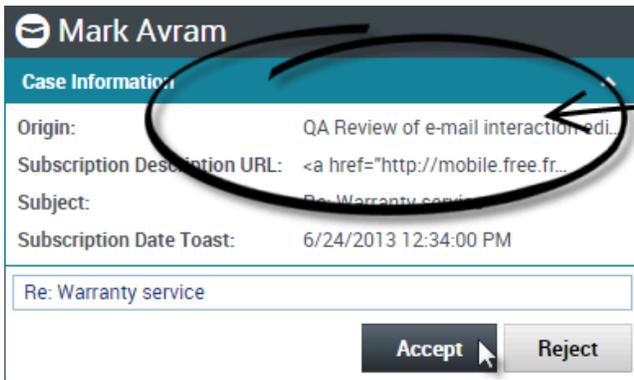
Diese Ansicht besteht aus zwei Bereichen: die Filter und die Agententabelle. Verwenden Sie die Filter **Gruppe**, **Kanal**, **Status** und Vor- bzw. Nachname, um nach Agenten zu suchen.

Klicken Sie in der Agententabelle auf einen Status, um ihn zu ändern, beispielsweise von **Bereit** zu **Nicht bereit**. Um einen Agenten in mehr als einem Kanal auf „Bereit“ oder „Nicht bereit“ zu stellen, müssen Sie jeden Kanal getrennt verwalten.

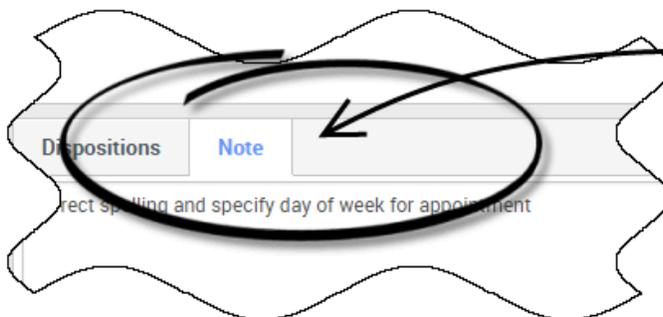
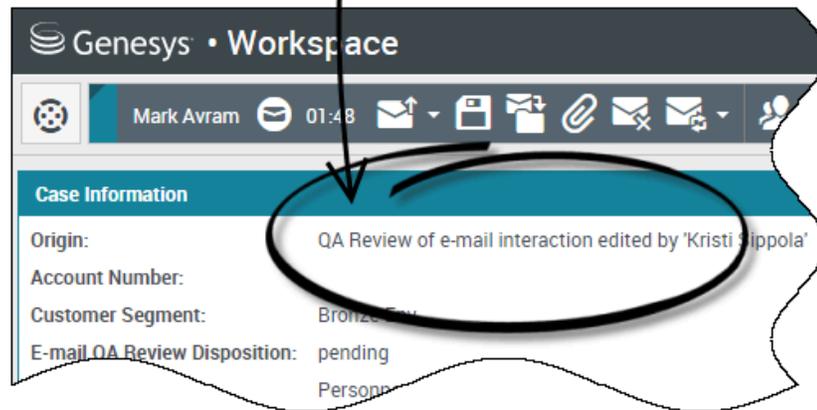
Um einen Agenten von allen Kanälen abzumelden, wählen in der Spalte **Globaler Status Abmelden** aus.

Wenn ein Agent in einem oder mehreren Kanälen „Bereit“ ist, aber in einem oder mehreren anderen Kanälen einen anderen Status aufweist, wird der globale Status als **Bedingt bereit** angezeigt.

Wie prüfe ich eine ausgehende E-Mail?

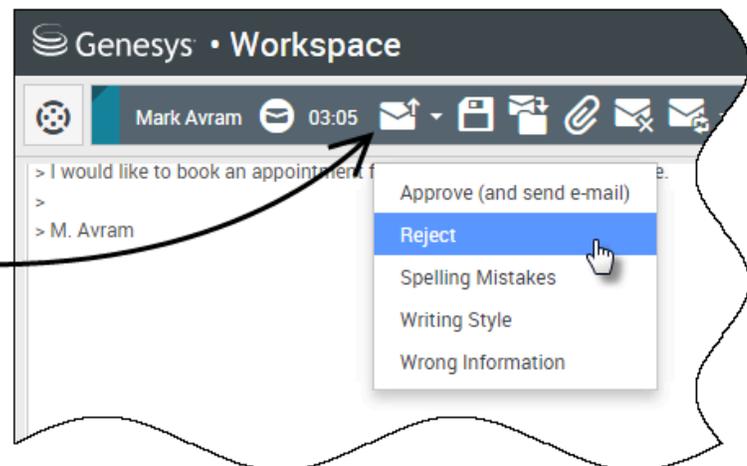


The Case Information informs you that the email is for review



Use a Disposition, the Note tab, or the Send icon to provide feedback about rejected emails

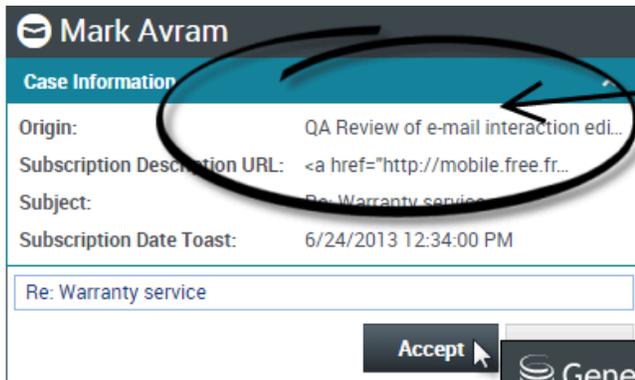
Send a rejected email back to an agent to be corrected



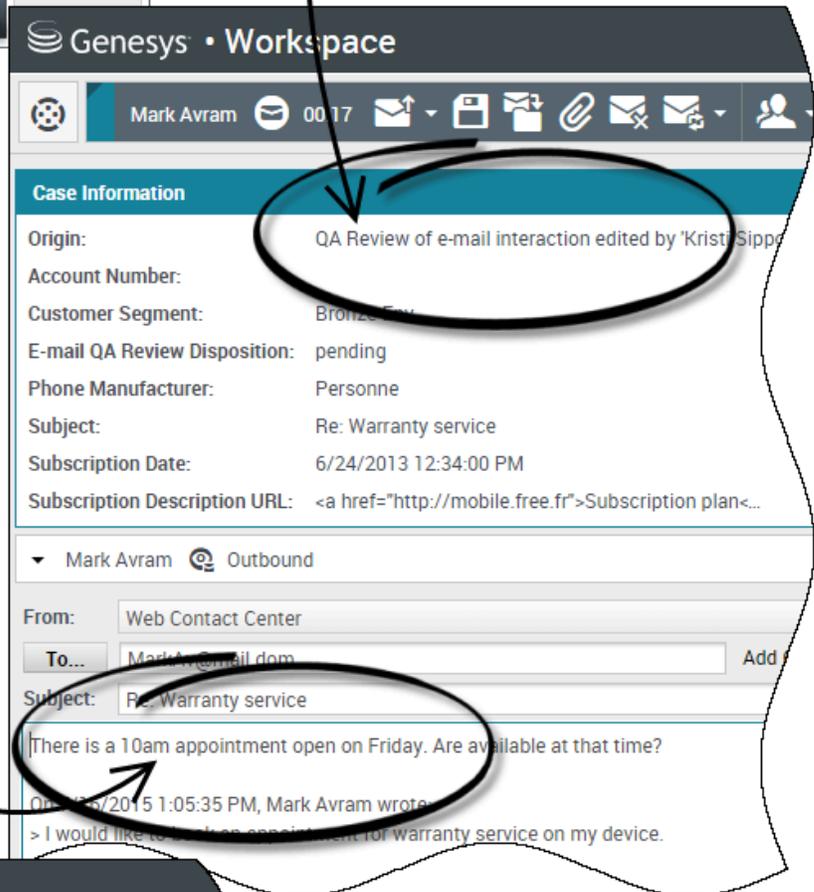
Ausgehende E-Mails werden vor dem Senden an überprüfende Personen weitergeleitet. In diesem Beispiel gibt es ein Problem mit der E-Mail und sie muss zur Überarbeitung an den Agenten zurückgesendet werden.

1. Wird eine E-Mail-Interaktion zur Überprüfung an Sie gesendet, wird ein Fenster für die Interaktionsvorschau geöffnet. Die Fallinformationen zeigen an, dass die E-Mail überprüft werden muss. In diesem Beispiel enthält das Feld "Ursprung" den Text: "QS-Überprüfung der E-Mail-Interaktion...". Klicken Sie auf **Annehmen**, um die Interaktion anzuzeigen. Die E-Mail-Interaktion wird auf Ihrem Desktop angezeigt.
 - Die Fallinformationen sind möglicherweise so konfiguriert, dass Sie Informationen zum Verfasser der Nachricht enthalten.
 - Das Überprüfungssymbol für E-Mails () wird neben dem Namen des Kontakts angezeigt, an den die E-Mail-Interaktion nach Genehmigung gesendet wird.
2. Überprüfen Sie den vom Agenten verfassten Inhalt im Bereich für das Verfassen der E-Mail. Sie können Probleme selbst beheben oder die Nachricht an den ursprünglichen Agenten zur Überarbeitung zurücksenden. Abhängig von der Unternehmenspolitik können Sie Feedback direkt durch Bearbeitung der E-Mail-Interaktionsinhalte bereitstellen, **Notizen** für den Agenten hinterlassen oder die Inhalte mündlich mit dem Agenten besprechen. Weitere zur Verfügung stehende Aktionen sind:
 - Speichern von Änderungen, die Sie in der E-Mail-Interaktion vorgenommen haben
 - Verschieben der E-Mail in eine **Workbin**, um die E-Mail in Ihrer ENTWURF-E-Mail-Workbin für eine spätere Verarbeitung zu speichern
 - Anhängen einer Datei an die E-Mail
 - Löschen der E-Mail
 - Eine **Rückfrage** starten
3. E-Mail-Interaktionen, die zur Überprüfung an Sie geschickt werden, enthalten auf der Schaltfläche „Senden“ ein Dropdown-Menü. Die Menüinhalte werden vom Administrator festgelegt und können von denen in diesem Beispiel abweichen. Klicken Sie auf das Menü, um es zu öffnen. Da in dieser E-Mail ein Problem festgestellt wurde, wird sie zur Überarbeitung an den Agenten zurückgesendet. In diesem Beispiel hat der Administrator mehrere Ablehnungsgründe eingerichtet, die bei der Rücksendung der Interaktion an den Agenten in den Fallinformationen angezeigt werden. Klicken Sie auf die "Ablehnungsoptionen", um die E-Mail zurück an den Agenten zu senden.
4. Nun sind Sie bereit, **die E-Mail zu genehmigen**.

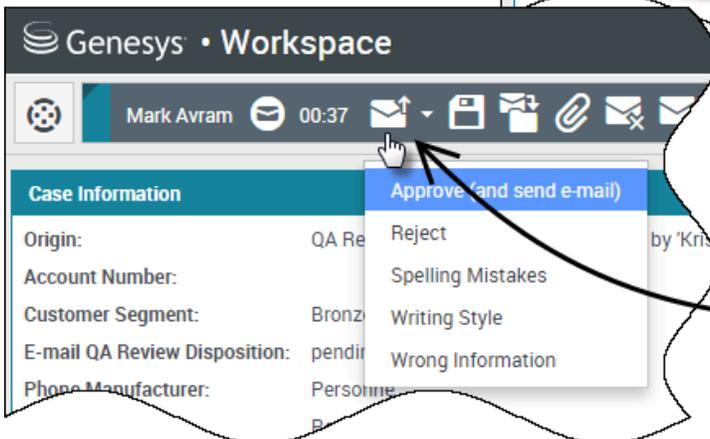
Wie genehmige ich eine feste ausgehende E-Mail?



The Case Information informs you that the email is for review



Check to make sure that the requested corrections were made



Send the approved email to the recipient

Wenn Sie eine überprüfende Person sind, werden ausgehende E-Mails an Sie weitergeleitet, bevor sie an den Kontakt gesendet werden. In diesem Beispiel hat der Agent zuvor gefundene Probleme behoben, und die E-Mail wurde zur Überprüfung an Sie gesendet.

1. Wird eine E-Mail-Interaktion zur Überprüfung an Sie gesendet, wird auf Ihrem Desktop eine Interaktionsvorschau angezeigt. In den Fallinformationen wird angezeigt, dass die E-Mail überprüft werden muss. In diesem Beispiel enthält das Feld "Ursprung" den Text: "QS-Überprüfung der E-Mail-Interaktion...". Klicken Sie auf **Annehmen**, um die Interaktion anzuzeigen. Die E-Mail-Interaktion wird auf Ihrem Desktop angezeigt.
 - Die Fallinformationen sind möglicherweise so konfiguriert, dass Sie Informationen zum Verfasser der Nachricht enthalten.
 - Das Überprüfungssymbol für E-Mails () wird neben dem Namen des Kontakts angezeigt, an den die E-Mail-Interaktion nach Genehmigung gesendet wird.
2. Überprüfen Sie den vom Agenten verfassten Inhalt im Bereich für das Verfassen der E-Mail. Sie können Probleme selbst beheben oder die Nachricht an den ursprünglichen Agenten zur Überarbeitung zurücksenden.
3. Ist die E-Mail nun bereit zum Versand an den Kontakt, klicken Sie auf das Sendesymbol, um das Menü zu öffnen. Da die E-Mail nun an den Kontakt gesendet werden kann, klicken Sie auf die Option „Annehmen“. In diesem Beispiel hat der Supervisor dem Menü die Option **Genehmigen (und E-Mail senden)** hinzugefügt.

Wie verwende ich „Meine Team-Workbins“?

Die folgenden Funktionen können durch Verwendung der Schaltflächen für **Workbin-Aktionen** in ausgewählten Interaktionen in Workbins ausgeführt werden (die verfügbaren Aktionen sind abhängig vom ausgewählten Interaktionstyp):

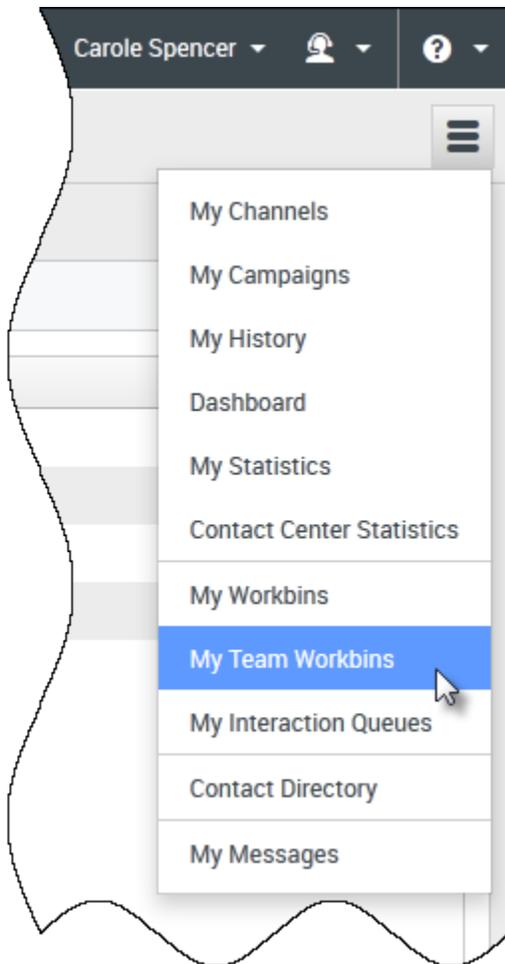
- **Öffnen** 
- **Als „Fertig“ kennz** 
- **Löschen** () - wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen
- **In Warteschlange verschieben** () - wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen
- **In Arbeitsablage verschieben** () - wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen
- **Fallinformationen bearbeiten**  - öffnet das Fenster „Fallinformationen bearbeiten“, damit Sie den Inhalt der Registerkarte **Falldaten** für die ausgewählten Interaktionen bearbeiten können.

Sie können auch mit gedrückter Steuerungs- und/oder Umschalttaste auf Objekte in einer Workbin klicken, um mehrere Objekte auf einmal auszuwählen. Wenn Sie mehrere Objekte ausgewählt haben, können Sie diese in eine Warteschlange oder in eine andere Workbin verschieben, sie als **Fertig** markieren oder in der Registerkarte „Falldaten“ die Fallinformationen für alle Objekte aktualisieren.

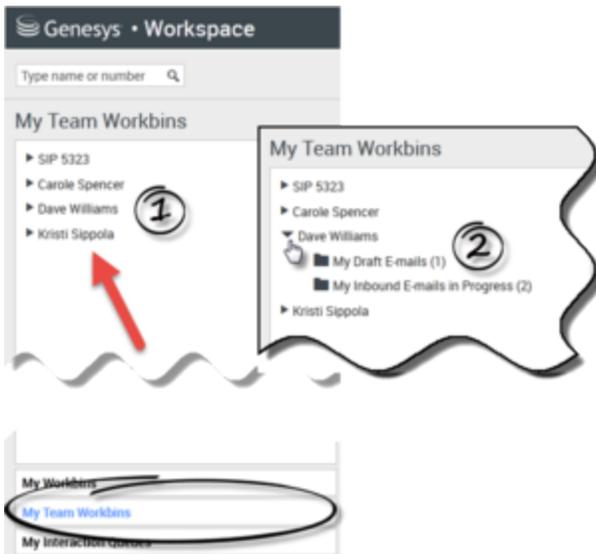
[Link to video](#)

Zugriff auf Meine Team-Workbins und ihre Verwendung

Wählen Sie **Meine Team-Workbins** aus dem Menü **Unterstützende Ansichten** aus.



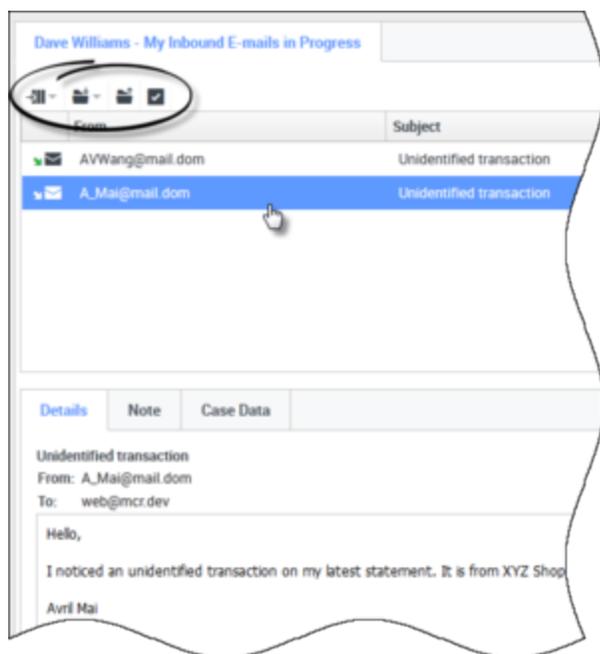
Die Ansicht **Meine Team-Workbins** enthält eine erweiterbare Liste aller Ihnen unterstellten Agenten, die Workbins besitzen. Wenn Sie auf den Namen des Agenten oder den Pfeil neben dem Namen eines Ihrer Agenten klicken, wird die Ansicht erweitert und es werden die Workbins dieses Agenten und die Anzahl der jeweils darin gespeicherten Interaktionen angezeigt.



Klicken Sie zur Anzeige und Verwaltung der im Workbin des Agenten gespeicherten Interaktionen auf den Namen der Workbin. Die Liste der in der Workbin gespeicherten Interaktionen wird Ihnen in dem Bereich rechts in der Workbin-Liste angezeigt.



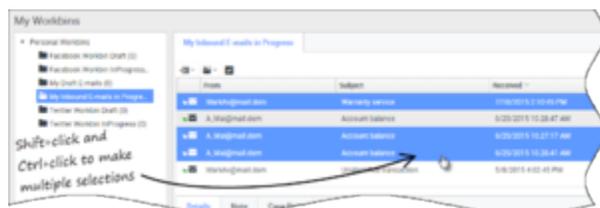
Wenn Sie eine Aktion in einer Workbin oder einer Interaktionswarteschlange auswählen, werden die Inhalte, Notizen und Falldaten auf Registerkarten unten in der Workbin-Ansicht angezeigt. Befehle, mit denen Sie Aktionen für die ausgewählte Interaktion ausführen können, werden oben in der Workbin-Ansicht angezeigt.



Je nachdem, wie Ihr System von Ihrem Administrator eingerichtet wurde oder welche Interaktionsart Sie ausgewählt haben, stehen Ihnen die folgenden Aktionen zur Verfügung:

- **Öffnen**
- **Als „Fertig“ kennz**
- **Löschen**
- **In Warteschl. verschieb**
- **In Workbin verschieben**
- **Fallinformationen bearbeiten** – öffnet das Fenster „Fallinformationen bearbeiten“, damit Sie den Inhalt der Registerkarte **Falldaten** für die ausgewählten Interaktionen bearbeiten können.

Sie können mit gedrückter Steuerungs- und/oder Umschalttaste auf Objekte in einer Workbin klicken, um mehrere Objekte auf einmal auszuwählen. Wenn Sie mehrere Elemente ausgewählt haben, können Sie diese in eine Warteschlange oder in eine andere Workbin verschieben, sie als **Fertig** markieren oder in der Registerkarte „Falldaten“ die Fallinformationen für alle Elemente aktualisieren.



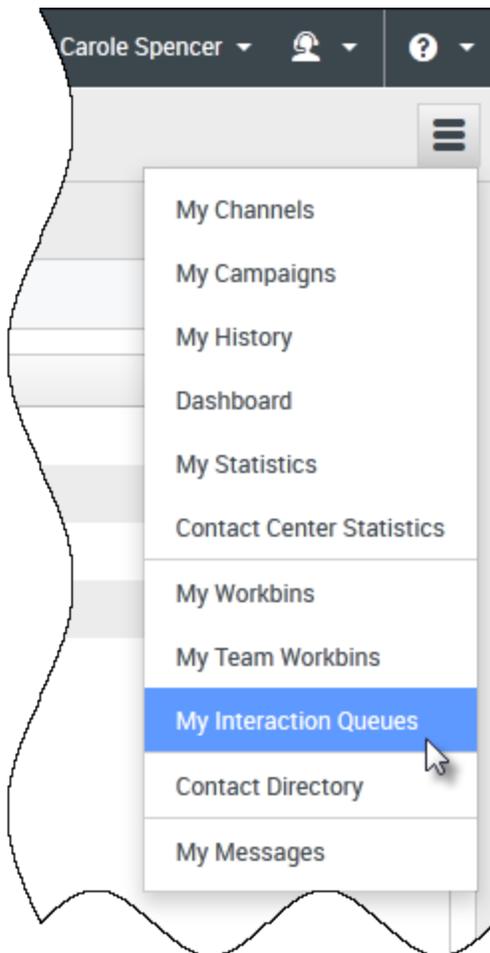
Wie verwalte ich meine Interaktionswarteschlangen?

Die folgenden Funktionen können in ausgewählten Interaktionen in Interaktionswarteschlangen mithilfe der Schaltflächen für **Interaktionswarteschlangen-Aktionen** ausgeführt werden (die verfügbaren Aktionen sind abhängig vom ausgewählten Interaktionstyp):

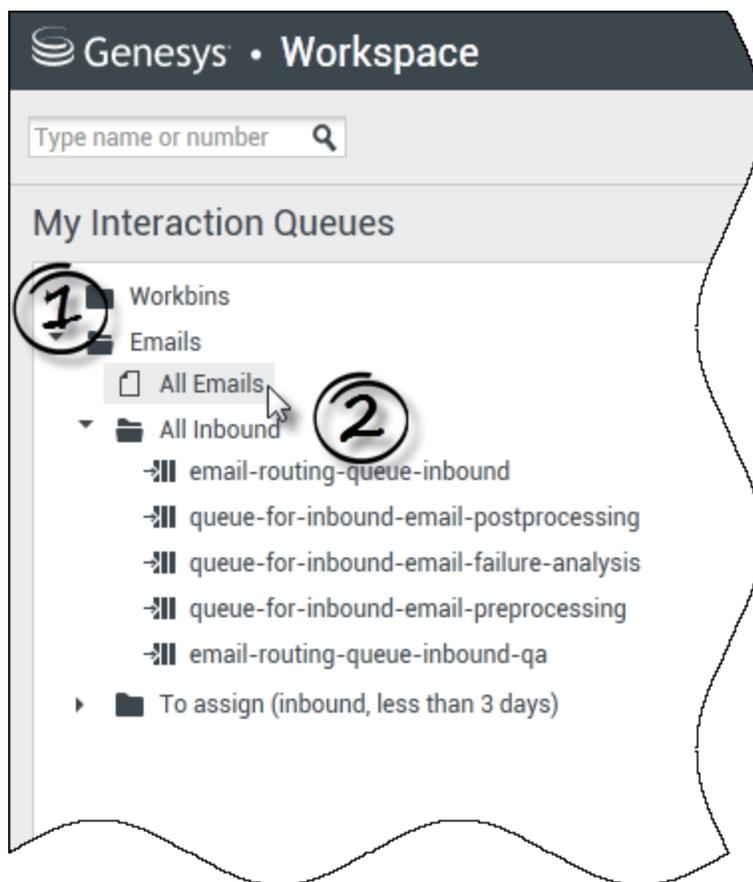
- **Öffnen**  - öffnet die ausgewählte Interaktion in der Workspace-Interaktionsansicht.
- **Als „Fertig“ kennz.**  - kennzeichnet die Interaktion als „Fertig“ und verschiebt sie aus der Warteschlange.
- **Löschen**  - löscht die ausgewählte Interaktion.
- **In Warteschl. verschieb**  - verschiebt die Interaktion in eine andere Interaktionswarteschlange.
- **In Workbin verschieben**  - verschiebt die Interaktion in eine der Warteschlangen eines Ihnen unterstellten Agenten oder in eine Ihrer eigenen Workbins.
- **Fallinformationen bearbeiten**  - öffnet das Fenster „Fallinformationen bearbeiten“, damit Sie den Inhalt der Registerkarte **Falldaten** für die ausgewählten Interaktionen bearbeiten können.

Zugriff auf Interaktionswarteschlangen und ihre Verwendung

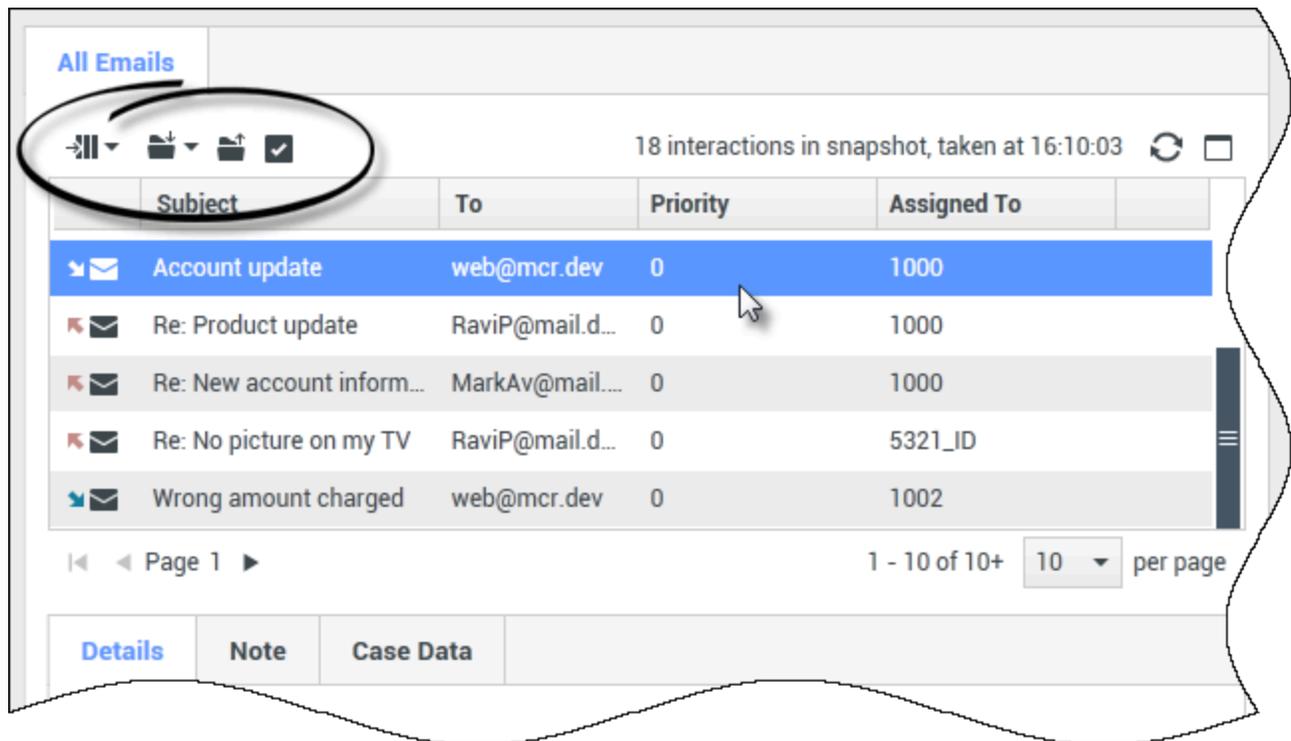
Wählen Sie **Meine Interaktionswarteschlangen** aus dem Menü **Unterstützende Ansichten** aus.



Die Ansicht **Meine Interaktionswarteschlangen** enthält eine Dropdown-Liste mit allen Interaktionswarteschlangen, die über Ihr Konto verwaltet werden. Interaktionswarteschlangen können nach Art in Ordnern angeordnet sein. Wenn Sie auf den Ordernamen oder den Pfeil neben dem Namen des Ordners klicken, wird die Ansicht erweitert und die Warteschlangen in diesem Ordner werden angezeigt. Klicken Sie auf eine Warteschlange, um Ihre Inhalte anzuzeigen. Die Liste der in der Warteschlange gespeicherten Interaktionen wird Ihnen in dem Bereich rechts in der Liste der Warteschlangen angezeigt.



Wenn Sie eine Interaktion in einer Interaktionswarteschlange auswählen, werden die Inhalte, Notizen und Falldaten auf Registerkarten unten in der Listenansicht „Interaktionswarteschlangen“ angezeigt. Befehle, mit denen Sie Aktionen für die ausgewählte Interaktion ausführen können, werden oben in der Ansicht „Interaktionswarteschlangen“ angezeigt.



Je nachdem, wie Ihr System von Ihrem Administrator eingerichtet wurde oder welche Interaktionsart Sie ausgewählt haben, stehen Ihnen die folgenden Aktionen zur Verfügung:

- **Öffnen**
- **Als „Fertig“ kennz**
- **Löschen**
- **In Warteschl. verschieb**
- **In Workbin verschieben**
- **Fallinformationen bearbeiten** - öffnet das Fenster „Fallinformationen bearbeiten“, damit Sie den Inhalt der Registerkarte **Falldaten** für die ausgewählten Interaktionen bearbeiten können.

Sie können mit gedrückter Steuerungs- und/oder Umschalttaste auf Objekte in einer Warteschlange klicken, um mehrere Objekte auf einmal auszuwählen. Wenn Sie mehrere Objekte ausgewählt haben, können Sie diese in eine andere Warteschlange oder in eine andere Workbin verschieben, sie als **Fertig** markieren oder in der Registerkarte „Falldaten“ die Fallinformationen für alle Objekte aktualisieren.

My Workbins

- Personal Workbins
 - Facebook Workbin Draft (0)
 - Facebook Workbin InProgress...
 - My Draft E-mails (0)
 - My Inbound E-mails in Progre...**
 - Twitter Workbin Draft (0)
 - Twitter Workbin InProgress (0)

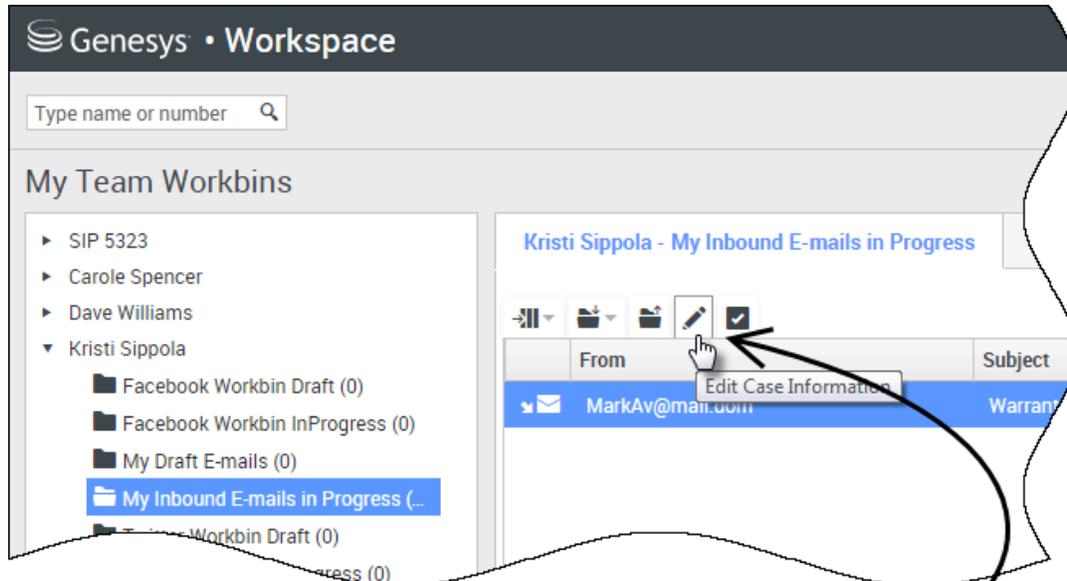
My Inbound E-mails in Progress

	From	Subject	Received
<input checked="" type="checkbox"/>	MarkAv@mail.dom	Warranty service	7/10/2015 2:10:45 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	A_Mai@mail.dom	Account balance	6/25/2015 10:28:47 AM
<input checked="" type="checkbox"/>	A_Mai@mail.dom	Account balance	6/25/2015 10:27:17 AM
<input checked="" type="checkbox"/>	A_Mai@mail.dom	Account balance	6/25/2015 10:26:41 AM
<input checked="" type="checkbox"/>	MarkAv@mail.dom	Unidentified transaction	5/8/2015 4:02:45 PM

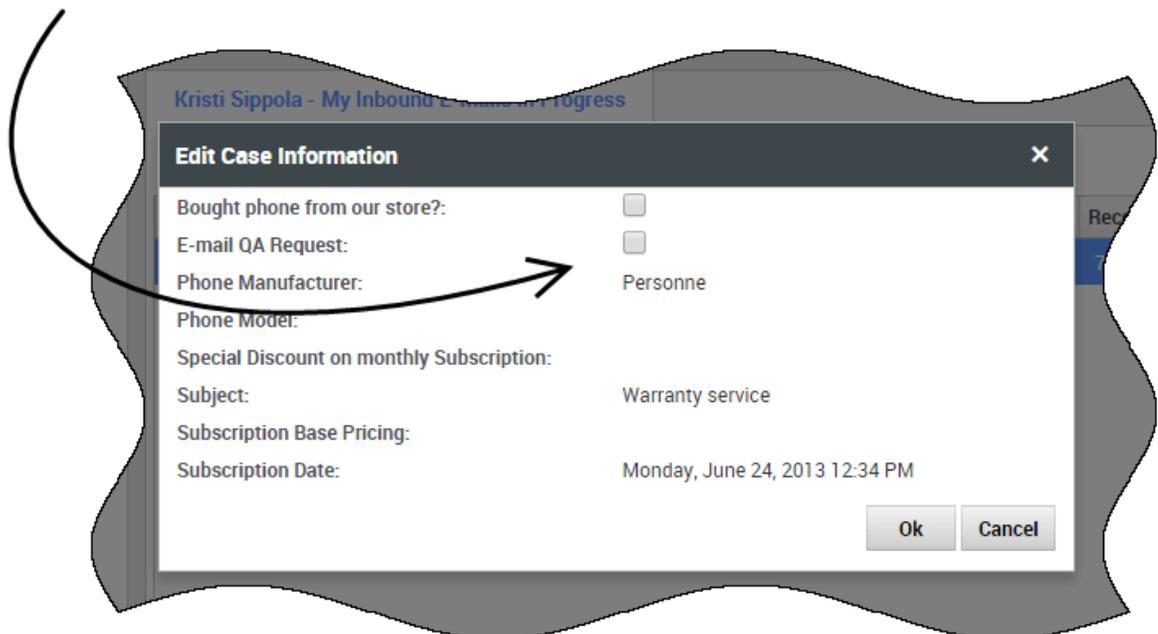
Shift+click and Ctrl+click to make multiple selections

Details Note Case D...

Wie bearbeite ich Fallinformationen für Interaktionen in Workbins und Warteschlangen?



Supervisors and Team Leads might be set up to edit Case Information for interactions stored in Workbins



Supervisor und Teamleiter können möglicherweise Fallinformationen für Interaktionen bearbeiten, die in einer **Workbin** oder **Warteschlange** gespeichert sind. Wählen Sie eine Interaktion aus, um das Symbol zur Bearbeitung von Fallinformationen zu aktivieren. Klicken Sie auf das Symbol, um das Dialogfeld für die Bearbeitung von Fallinformationen zu öffnen. Die Bearbeitungsfunktionen in diesem Dialogfeld funktionieren genauso wie die Bearbeitungsfunktionen im Bereich „Fallinformationen“ eines Interaktionsfensters.

Sie können Fallinformationen für mehrere Interaktionen gleichzeitig bearbeiten, indem Sie zwei oder mehr Interaktionen auswählen. Für die Fallinformationsbearbeitung mehrerer Interaktionen gleichzeitig gelten folgende Regeln:

- Im Dialogfeld zur Bearbeitung von Fallinformationen wird eine Mischung aller Fallinformationsfelder angezeigt, die in den ausgewählten Interaktionen vorhanden sind.
- Lediglich die Felder, Kontrollkästchen und Menüs, die in allen ausgewählten Interaktionen bearbeitbar sind, werden mit einem Bearbeitungssymbol angezeigt.
- Hat ein Objekt in allen Interaktionen den gleichen Wert, wird dieser im bearbeitbaren Feld angezeigt.
- Hat ein Objekt in den Interaktionen verschiedene Werte, wird ein leeres Feld angezeigt.