



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

Ausgehende Kampagnen

# 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.

## Inhaltsverzeichnis

- **1 Ausgehende Kampagnen**
  - 1.1 Welche Arten von Kampagnen gibt es?
  - 1.2 Video-Tutorial: Outbound Campaigns
  - 1.3 Wie arbeite ich mit Vorschau-Kampagnen?
  - 1.4 Wie arbeite ich mit progressiven und prädiktiven Kampagnen?
  - 1.5 Wie arbeite ich mit Push-Vorschau-Kampagnen?
  - 1.6 Wie plane ich Rückrufe für eine Kampagne?

## 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

	<b>[+] Video anzeigen: Outbound-Kampagne-Übersicht</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Automatisches Abrufen von Datensätzen (und Planen eines Rückrufs)

	<b>[+] Video anzeigen: Automatischer Modus</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Datensatz manuell abrufen

	<b>[+] Video anzeigen: Manueller Modus</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

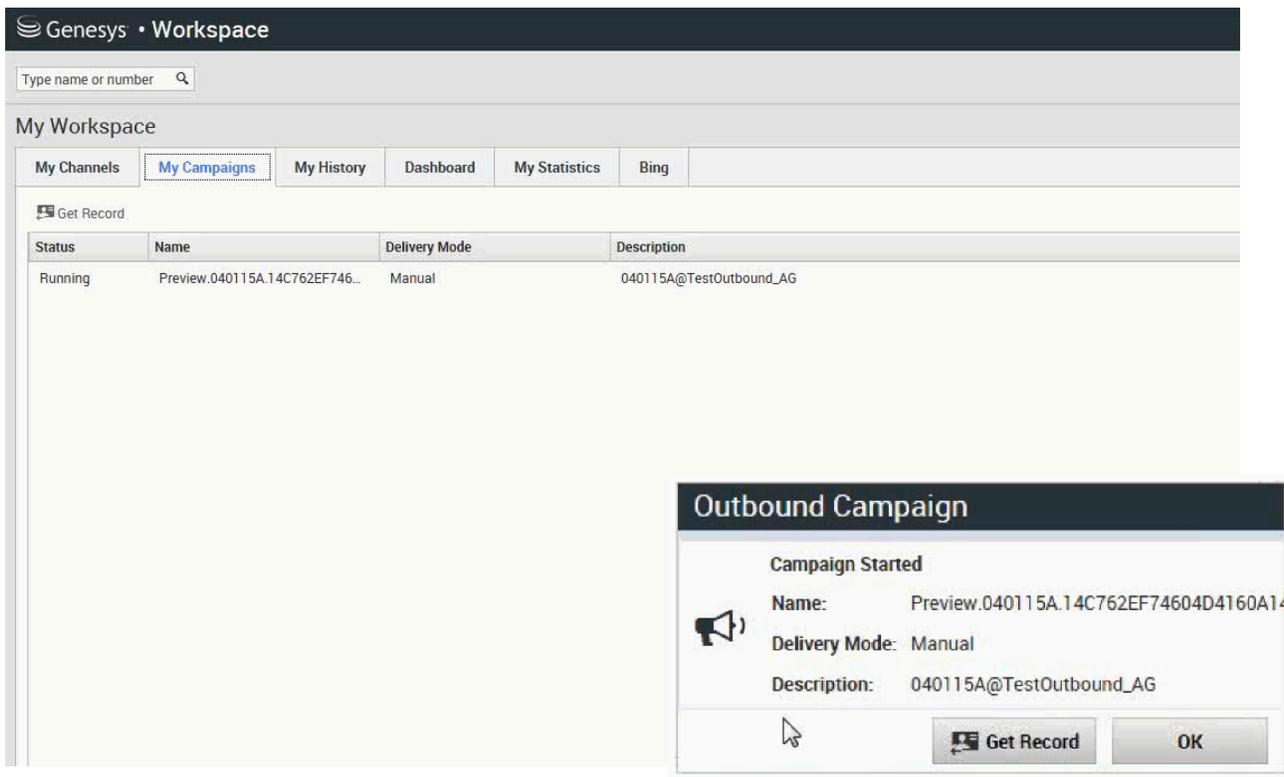
- Datensatz halbautomatisch abrufen



**[+] 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: My Channels, My Campaigns (selected), My History, Dashboard, My Statistics, and Bing. Below the tabs is a table with columns: Status, Name, Delivery Mode, and Description. The table contains one entry: Running, Preview.040115A.14C762EF746..., Manual, 040115A@TestOutbound\_AG. A 'Get Record' button is visible above the table. A modal window titled 'Outbound Campaign' is open, displaying details for the selected campaign: Campaign Started, Name: Preview.040115A.14C762EF74604D4160A14, Delivery Mode: Manual, and Description: 040115A@TestOutbound\_AG. The modal has 'Get Record' and 'OK' buttons at the bottom.

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.

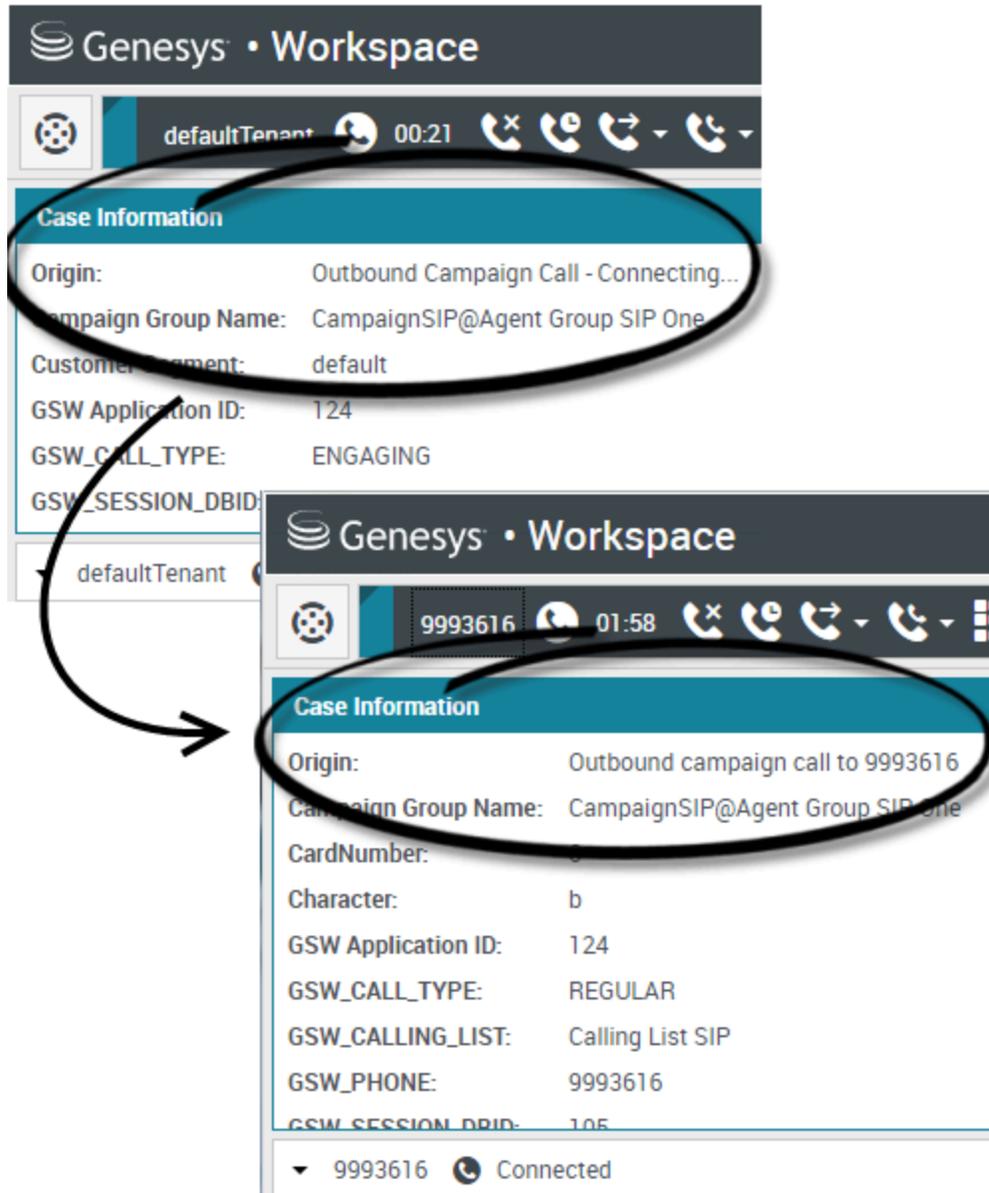


, um den Empfang von Datensätzen zu stoppen (**Fertig und stoppen**).

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.

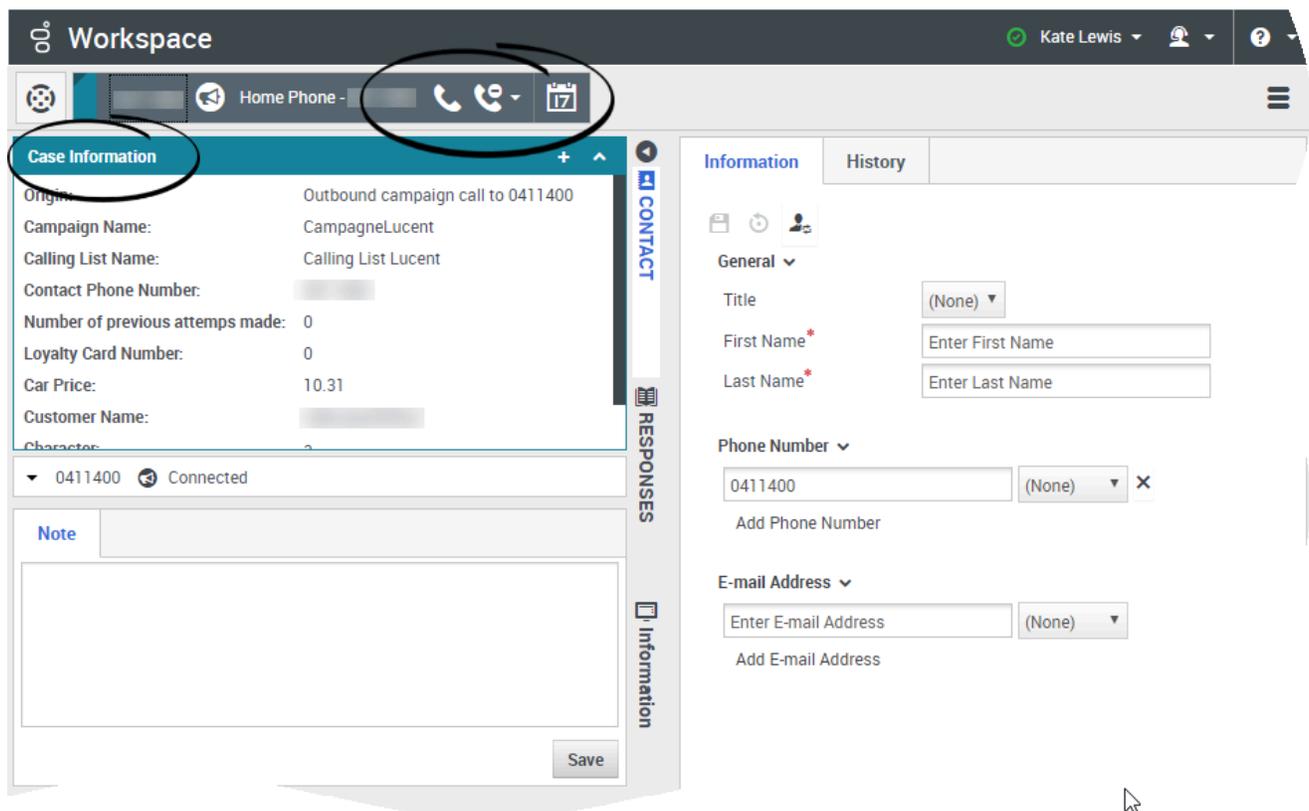
Wenn Sie den Anruf annehmen, ist der Kontakt oder Anruf noch nicht verbunden. Im Bereich für Popup-Benachrichtigungen und im Bereich **Fallinformationen** wird angegeben, dass der **Ursprung** des Anrufs Ausgehender Kampagnenanruf - Verbindung wird hergestellt... lautet.

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.