



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

Anrufaktionen für ausgehende Anrufe

# Anrufaktionen für ausgehende Anrufe

Anrufaktionen sind standardmäßige Befehle für Sprachinteraktionen.

## Anrufsteuerungen

### Anrufsteuerungen für ausgehende Kampagnenanrufe

Mit Workspace Web Edition können Sie folgende Anrufaktionen ausführen:

- **Gespräch beenden** – Klicken Sie auf **Gespräch beenden** () , um die Anrufverbindung zu trennen.
- **Anruf halten** – Klicken Sie auf **Halten** () , um den aktiven Anruf auf „Halten“ zu setzen. Wenn ein Anruf gehalten wird, können weder Sie den Kontakt hören, noch kann der Kontakt Sie hören.
- **Anruf fortsetzen** – Klicken Sie auf **Anruf fortsetzen** () , wenn Sie einen gehaltenen Anruf wiederaufnehmen möchten. Der Kontakt und Sie können sich gegenseitig hören.
- **Sofortige Rufumleitung** – Klicken Sie auf **Sofortige Rufumleitung** () , um die aktuelle ausgehende Interaktion mithilfe des Team Communicators an einen von Ihnen ausgewählten Kontakt oder ein internes Ziel umzuleiten.
- **Sofortige Gesprächskonferenz** – Klicken Sie auf **Sofortige Gesprächskonferenz** () , um sofort eine Sprachkonferenz mit der aktuellen ausgehenden Interaktion und einem Kontakt oder internen Ziel zu starten, wobei Sie die entsprechende Auswahl im Team Communicator vornehmen.
- **MFV senden** – Sie können numerische Daten an einen Anruf anhängen, indem Sie MFV-Nummern in den Fallverlauf für den Anruf eingeben. Klicken Sie auf die Tastatur-Schaltfläche () , um die MFV-Tastatur zu öffnen. Geben Sie die Zahlen in das Zahlenfeld ein, oder klicken Sie auf die Zahlen der Tastatur.
- **Rückruf planen** – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um einen Anruf auf ein anderes Datum bzw. einen anderen Zeitpunkt zu **verschieben** (z. B. wenn der Kontakt zu beschäftigt ist, um sofort zu antworten).
- **Rückfrage starten** – Starten Sie eine () **Sprachrückfrage** mit einem internen Ziel oder Kontakt. Das Ziel kann Ihre Anfrage ggf. ablehnen. Das Ziel kann die Rückfrage beenden. Sie können die Rückfrage beenden oder Ihre aktuelle Interaktion weiterleiten oder als Konferenz mit dem Rückfrageziel fortsetzen.

- **Als „Fertig“ kennz** – Zum Abschließen eines Anrufs, zum Schließen des Fensters „Sprachinteraktion“ und zur Vorschau des nächsten Kontakts in der Kampagnenanrufliste klicken Sie auf **Als „Fertig“ kennz** (). Möglicherweise müssen Sie gemäß Konfiguration einen **Klassifizierungscode** angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ kennz** klicken können.

(Nur ausgehende Vorschau-Anrufe) Klicken Sie auf **Fertig und stoppen** () , um ein Öffnen der Vorschau für den folgenden Anruf automatisch zu unterbinden. Um nach dem Klicken auf **Fertig und stoppen** einen neuen Vorschaudatensatz anzufordern, wählen Sie die Registerkarte **Meine Kampagnen** aus. Klicken Sie dann auf den Namen der zu verwendenden Kampagne und anschließend auf **Datensatz abrufen**.

- **Menü „Teilnehmeraktion“** – Klicken Sie im „Anrufstatus“-Bereich auf den Abwärtspfeil, der sich neben dem Namen des Kontakts befindet, um einen anderen Interaktionstyp mit dem Kontakt zu starten, z. B. eine E-Mail-Interaktion, wenn für den Kontakt zusätzliche Kanalinformationen in der Kontaktdatenbank verfügbar sind.

## Neuplanen eines Anrufs

### Planen eines Rückrufs für einen Kampagnenanruf

Während einer Kampagne kann es vorkommen, dass Sie den Kontakt nicht erreichen können, wenn das System ihn anruft, oder der Kontakt um einen Rückruf an einem anderen bestimmten Datum und zu einer anderen Uhrzeit bittet. Sie können die Funktion „Neu planen“ jederzeit während der Bearbeitung eines ausgehenden Kampagnenanrufs aktivieren, auch nach Beendigung des Anrufs,

indem Sie die Schaltfläche **Rückruf planen** () verwenden. Im Fenster „Rückruf planen“ können Sie ein Datum, eine Uhrzeit und sogar eine andere Telefonnummer für den Rückruf festlegen. Sie können auch 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.

Während Vorschau-Kampagnen können Sie über die Schaltfläche **Rückruf planen** einen Vorschauanruf auf einen Zeitpunkt verschieben, der nach der Überprüfung des Kampagnendatensatzes liegt, bevor die Telefonnummer gewählt wird, sofern der Administrator das System entsprechend konfiguriert hat.

Einige oder alle der folgenden Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung, wenn Ihr Konto so eingerichtet ist, dass Sie ausgehende Kampagnenanrufe neu planen dürfen.

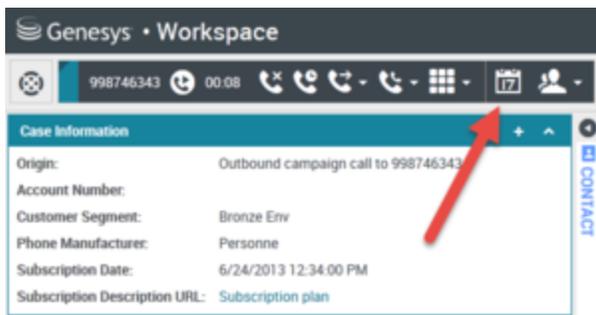
## Neuplanen eines Anrufs

### [+] Zur Anzeige von Details erweitern

Die Schaltfläche **Rückruf planen** () steht Ihnen möglicherweise zur Verfügung, um einen Kampagnenanruf während des Anrufs, nach Beendigung des Anrufs oder sogar bei Anzeige der Vorschau eines Anruftatensatzes neu zu planen.

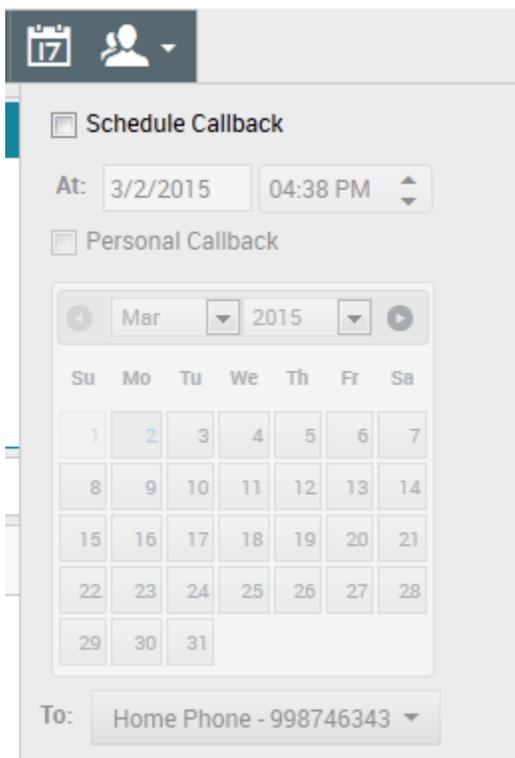
## Anrufaktionen für ausgehende Anrufe

---



Klicken Sie auf die Schaltfläche „Rückruf planen“, um das Fenster „Rückruf planen“ zu öffnen. Die Schaltfläche „Rückruf planen“ wird in den Anrufsteuerungen der Ansicht „Ausgehende Interaktion“ angezeigt.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Rückruf planen** klicken, wird das Fenster „Rückruf planen“ angezeigt.



Das Fenster „Rückruf planen“

Markieren Sie das Feld **Rückruf planen**, um alle Steuerungen in diesem Fenster zu aktivieren.

Schedule Callback

At: 2/2015 04:38 PM

Personal Callback

Mar 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	31				

To: Home Phone - 998746343

Die Option „Rückruf planen“ im Fenster „Rückruf planen“

Es gibt zwei Möglichkeiten, das Datum des Rückrufs festzulegen. Sie können es in das Feld **Um:** eingeben oder das Kalenderwerkzeug verwenden, um den Monat und das Jahr über die jeweilige Dropdown-Liste und das Datum durch Klicken auf den entsprechenden Tag im Monat auszuwählen. Verwenden Sie die „Vor“- und „Zurück“-Schaltfläche, um im Kalender einen Monat vor- oder zurückzuspringen. Legen Sie die Zeit durch Klicken auf den Auf- und Abwärtspfeil neben der aktuellen Zeit fest. Wenn Sie auf die Stunden- oder die AM/PM-Anzeige klicken, ändert sich nur dieses Feld bei Verwendung des Auf- und Abwärtspfeils. Klicken Sie auf die Minutenanzeige, werden über den Auf- und Abwärtspfeil die Minuten geändert, bis Sie eine Stunde erreichen, dann wird die Stundenanzeige erhöht oder verringert.

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

Verwenden Sie die Datums- und Zeitsteuerung im Fenster „Rückruf planen“, um das Datum und die Uhrzeit festzulegen, an dem bzw. zu der Sie den Anruf neu planen wollen.

Wenn der Rückruf zu Ihnen geleitet werden soll, markieren Sie die Option **Persönlicher Rückruf**. Wird diese Option nicht ausgewählt, wird der Rückruf zu einem verfügbaren Agenten geleitet, der Teil der Kampagne ist.

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

Markieren Sie die Option „Persönlicher Rückruf“, um den Rückruf an Ihre Arbeitsstation anstatt zum ersten verfügbaren Agenten der Kampagne zu leiten.

Ein Kontakt hat u. U. gebeten, ihn unter einer anderen als der während der Kampagne verwendeten Telefonnummer zurückzurufen. Die Dropdown-Liste **An:** enthält alle Telefonnummern, die in der Kontaktdatenbank für den aktuellen Kontakt vorhanden sind. Sie können eine alternative Telefonnummer aus dieser Liste auswählen oder die Option **Neue Telefonnummer...** verwenden, um eine andere Rückrufnummer festzulegen.

The screenshot shows the 'Schedule Callback' interface. At the top, there is a 'Schedule Callback' checkbox which is checked. Below it, the 'At:' field is set to '4/9/2015' and '04:38 PM'. There is also a 'Personal Callback' checkbox which is checked. A calendar for April 2015 is displayed, with the 9th selected. A red arrow points from the calendar to the 'To:' field, which contains 'Home Phone - 998746343'. Below the 'To:' field is a blue button labeled 'New Phone Number...' and a partially visible 'Address' field.

Verwenden Sie die Dropdown-Liste „An“, um eine andere Telefonnummer aus den Kontaktinformationen auszuwählen, oder legen Sie eine neue fest.

Wenn Sie eine neue Telefonnummer hinzufügen, wird das Fenster „Rückruf planen“ um vier neue Optionen erweitert: das Feld „Neue Telefonnummer“, die Dropdown-Liste „Typ der Telefonnummer“ und die Zeitauswahloptionen **Von:** und **Bis:**. Geben Sie die neue Telefonnummer ein (einschließlich der Vorwahl und etwaiger Präfixe, die in Ihrem Bereich erforderlich sind), wählen Sie dann den Typ der Telefonnummer (z. B. **Mobiltelefon**, **Arbeit** oder **Privat**) aus und stellen Sie anschließend mit den Zeitauswahloptionen „Von“ und „Bis“ den Zeitbereich ein, in dem die neue Telefonnummer an dem Tag des Rückrufs verwendet werden soll. So könnte Ihnen der Kontakt zum Beispiel mitteilen, dass er nur per Mobiltelefon zwischen 18:00 Uhr und 19:30 Uhr erreichbar ist.

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: New Phone Number...

555-5555

Mobile

From: 11:00 AM Till: 11:30 AM

Über die Oberfläche „Rückruf planen“ können Sie eine neue Telefonnummer, den Telefontyp und die Zeitspanne festlegen, in der der Kontakt unter der Nummer erreichbar ist, um den Rückruf anzunehmen

Nachdem Sie ein neues Datum und/oder eine neue Zeit und bei Bedarf eine neue Nummer festgelegt haben, wird die Schaltfläche **Rückruf planen** zur Schaltfläche **Rückruf geplant** (). Sie können nun auf Anruf beenden klicken, um aufzulegen.

## Rückruf absagen

Bevor der ausgehende Datensatz oder die Interaktionsvorschau geschlossen wird, kann ein Rückruf abgesagt werden. Klicken Sie als Erstes auf die Schaltfläche **Rückruf geplant** () , um das Fenster „Rückruf planen“ zu öffnen. Heben Sie dann die Auswahl des Kontrollkästchens neben „Rückruf planen“ auf.

## Fehler bei der Neuplanung

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. Dies kann aus einer Reihe von Gründen geschehen. Die neu geplanten Datums- und Zeitangaben sind möglicherweise ungültig — vielleicht 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.

## Empfangen eines neu geplanten Rückrufs

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** umfassen, ob es sich bei dem Anruf um einen **Rückruf** oder einen **persönlichen Rückruf** handelt.

Workspace ist möglicherweise so konfiguriert, dass verschiedene Töne für verschiedene Ereignisse während eines Rückrufs wiedergegeben werden, z. B. wenn der Anruf an Sie geleitet wird, wenn Sie den Anrufer in die Warteschleife legen und wenn der Anruf wiederaufgenommen oder beendet wird.

Wenn Sie die Interaktion ablehnen, wird der ausgehende Rückruf zum Routing-System Ihres Call Centers weitergeleitet, von wo er möglicherweise an einen anderen Agenten geleitet wird.

Wenn Sie die Interaktion annehmen, wird die Ansicht „Ausgehende Interaktion“ in Ihrem Workspace angezeigt, und Sie können den Anruf wie gewöhnlich bearbeiten.