



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

Anrufe

# 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](#)

## Inhaltsverzeichnis

- [1 Anrufe](#)
  - [1.1 Reguläre Anrufe und webbasierte Anrufe](#)
  - [1.2 Wie bearbeite ich einen eingehenden Anruf?](#)
  - [1.3 Wie verwende ich mein Mobil- oder Tischtelefon, um einen Anruf entgegenzunehmen?](#)
  - [1.4 Wo kann ich Hilfe zum Bearbeiten eines Anrufs erhalten?](#)
  - [1.5 Welche weiteren Aktionen kann ich während eines Anrufs durchführen?](#)
  - [1.6 Wie kann ich die Lautstärke meines Headsets steuern und mich stumm schalten?](#)
  - [1.7 Was unternehme ich am Ende eines Telefongesprächs?](#)
  - [1.8 Was geschieht, wenn ich einen Teilnehmer auf „Halten“ setze?](#)
  - [1.9 Wie wähle ich manuell eine Anrufer-ID aus?](#)
  - [1.10 Wie zeichne ich einen Anruf auf?](#)
  - [1.11 Wie leite ich meine Anrufe weiter?](#)
  - [1.12 Wie verwende ich mein webbasiertes Telefon in Workspace?](#)
  - [1.13 Ich habe eine Warnmeldung über Netzwerkprobleme erhalten. Was soll ich tun?](#)
  - [1.14 Mein webbasiertes Telefon hat eine schlechte Tonqualität. Was kann ich unternehmen?](#)

## 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.

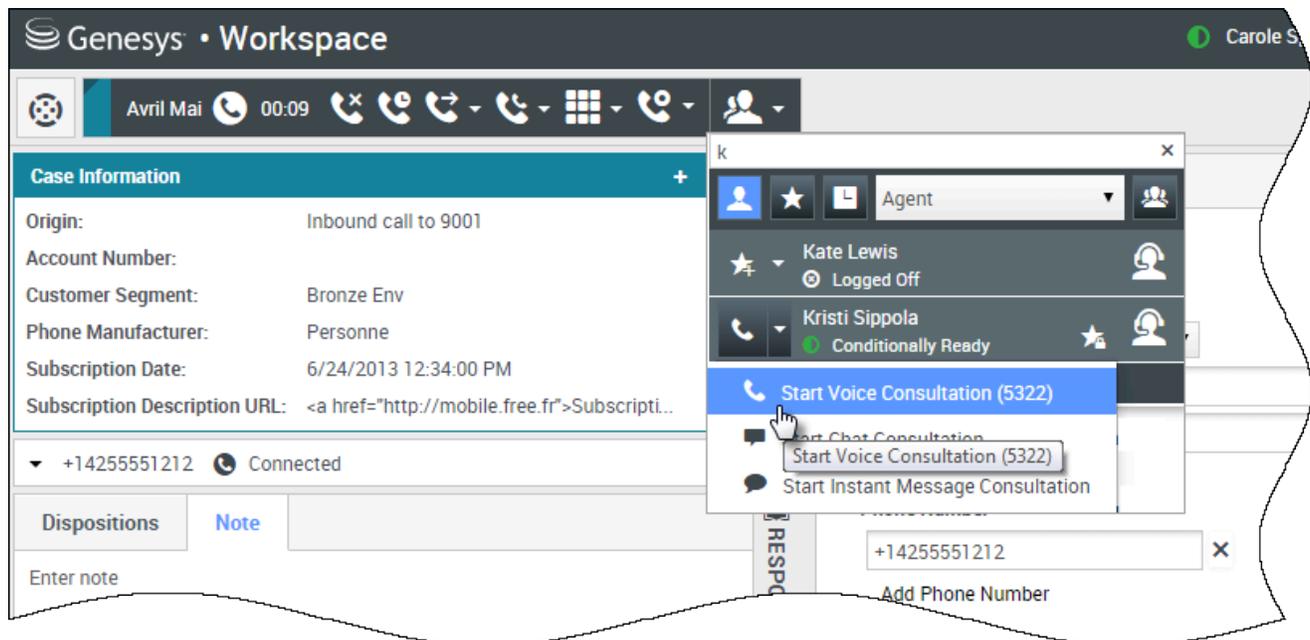
Wenn ein neuer Anruf an Sie erfolgt, wird auf Ihrem Desktop ein Popup mit der Benachrichtigung eingeblendet, dass Sie einen neuen Anruf haben. Klicken Sie **NICHT** auf **Annehmen**, um das Popup zu verwerfen!

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?

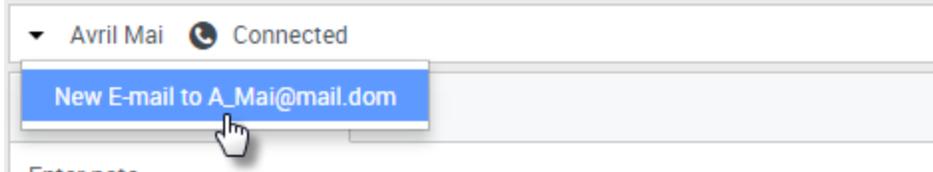


- **Standardantworten** suchen
- Die **Wissensdatenbank** durchsuchen
- Den **Kontakt- und Interaktionsverlauf** durchsuchen

• 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](#)

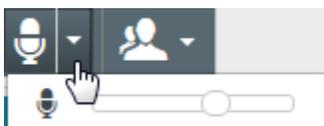
Ihr Administrator kann die Steuerelemente für Mikrofon und Lautsprecher in Ihrem Headset einrichten, damit Sie sich selbst bzw. Ihren Kontakt stumm schalten und die Stummschaltung aufheben können, und die Lautstärke von Mikrofon und Lautsprechern steuern können.

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

- Mikrofon stumm schalten/Stummschaltung aufheben



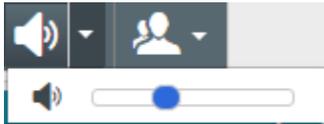
- Lautstärke des Mikrofons anpassen



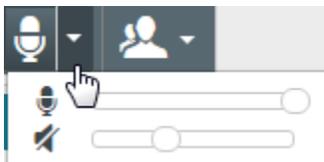
- Lautsprecher stumm schalten/Stummschaltung aufheben



- Lautstärke des Lautsprechers anpassen



- Lautstärke für Mikrofon und Lautsprecher anpassen

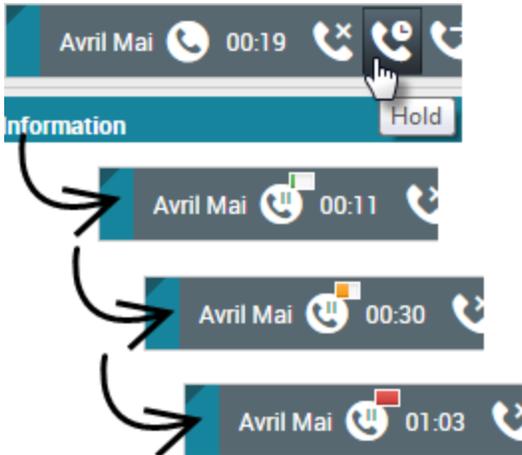


Was unternehme ich am Ende eines Telefongesprächs?



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

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



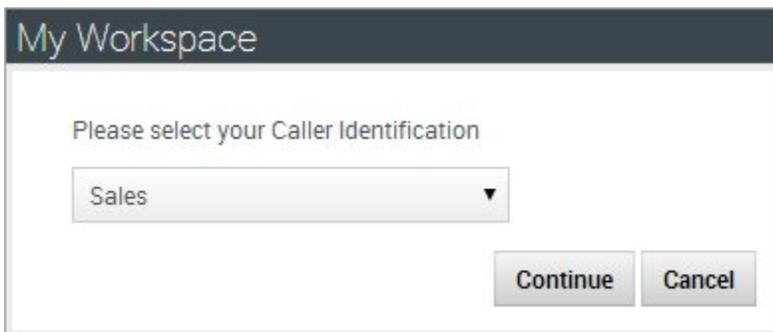
Sie können sehen, wie lange ein Anrufer bereits in der Warteschlange ist, sofern diese Funktion aktiviert ist.

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 Gesprächsaufzeichnungs-Symbol () 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.

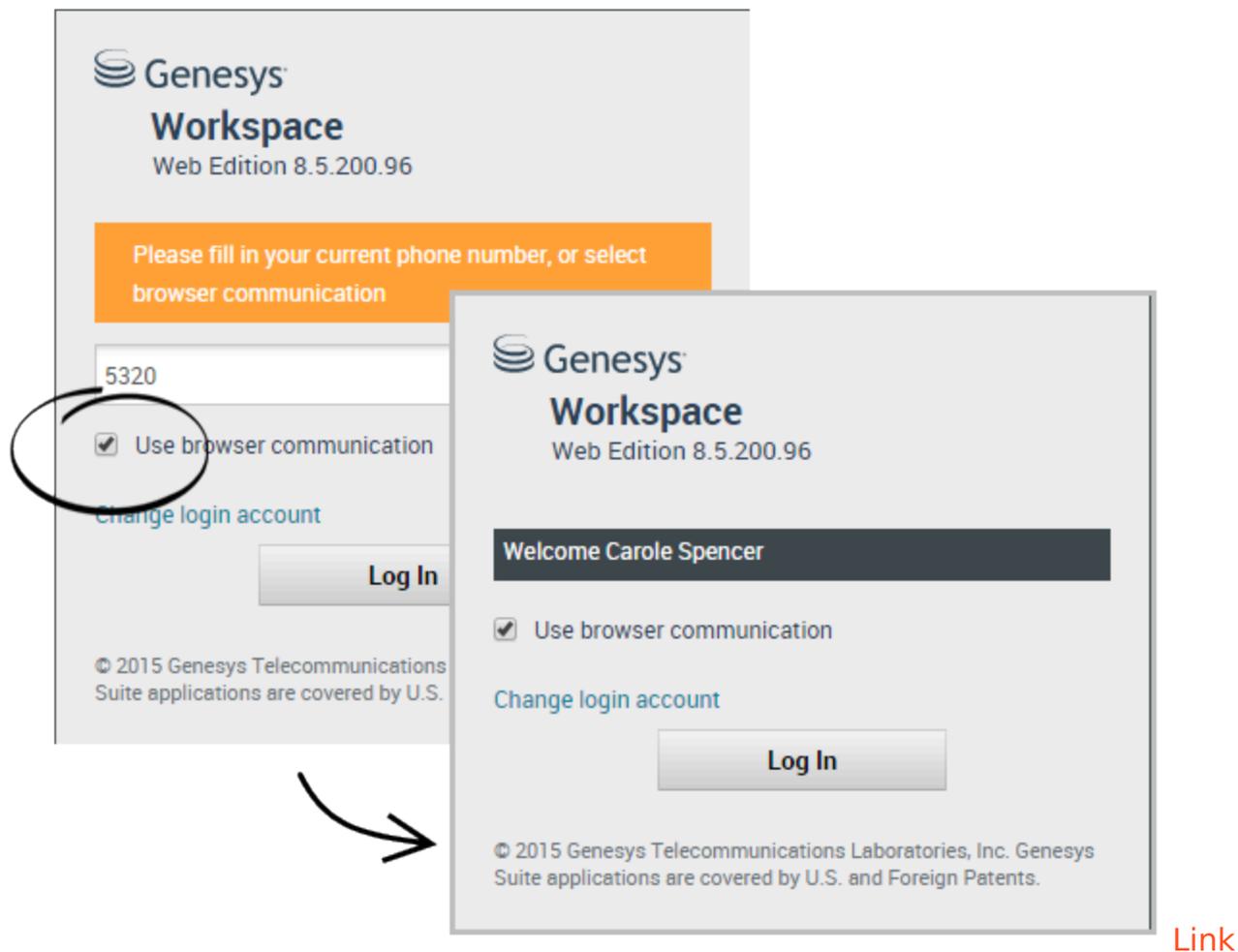
Falls Sie eine Weiterleitung aktiviert haben und diese deaktivieren möchten, wählen Sie für den Sprachkanal in der Spalte „Weiterleiten“ die Option **Weitergeleitet an <Nummer>** und dann die Option **Weiterleitung an <Nummer abbrechen>** aus.

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.

**Tipp** 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

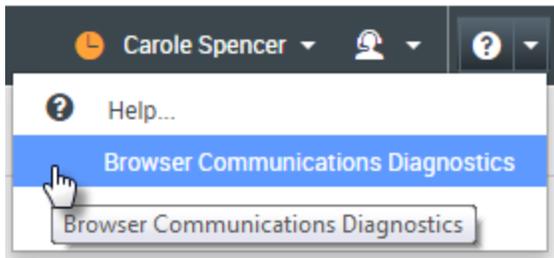
Das Problem kann sich darauf auswirken, wie Sie Ihr Kontakt hören kann. Ihre Stimme klingt möglicherweise verzerrt oder abgehakt. Diese Meldung informiert Sie, dass Ihr Kontakt Sie möglicherweise nicht hören kann oder Probleme hat, Sie zu verstehen. Überprüfen Sie das mit Ihrem Kontakt, um sicherzustellen, 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.