



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 Desktop Edition Help

[Chat-Rückfrage](#)

Inhaltsverzeichnis

- **1 Chat-Rückfrage**
 - 1.1 Übersicht: Starten einer Chat-Rückfrage
 - 1.2 Weiterleitung an das Rückfrageziel
 - 1.3 Konferenz mit dem Rückfrageziel
 - 1.4 Verwandte Ressourcen

Chat-Rückfrage

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

Übersicht: Starten einer Chat-Rückfrage

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

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Rückfrage starten** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Rückfrageziel aus. Wenn Sie mit einer Agentengruppe oder einem Skill Rücksprache halten möchten, wählen Sie den Namen des Skills oder der Gruppe. Ein verfügbarer Agent mit dem betreffenden Skill oder aus der betreffenden Gruppe oder Interaktionswarteschlange wird von Ihrer Rückrufanforderung benachrichtigt.
3. Wählen Sie **Chat-Rückfrage starten** aus dem Menü **Aktion** aus.
An das Ziel wird eine Einladung gesendet.
Wenn das Ziel die Einladung annimmt, wird eine neue Chat-Interaktion mit dem Ziel unterhalb der ersten Interaktion zu Ihrem Chat-Interaktionsfenster hinzugefügt.
Wenn das Ziel die Einladung ablehnt, wird eine **Systemmeldung** oberhalb des Chat-Interaktionsfensters angezeigt, mit der Sie informiert werden, dass die Konferenzeinladung abgelehnt wurde.
4. Entweder Sie oder Ihr Ziel können die Chat-Rückfrage beenden. Durch das Beenden des Chat-Rückrufs wird Ihre Chat-Interaktion mit Ihrem Kontakt nicht beendet.

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

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

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

Sowohl Sie als auch Ihr Ziel müssen auf **Als abgeschlossen markieren** () klicken, um die Interaktion zu schließen.

Hinweis: Wenn Sie eine ausstehend Antwort haben, und das Chat-Interaktionsfenster nicht das aktive Fenster ist, beginnt es in der Windows-Taskleiste zu blinken, unabhängig vom Zustand, der durch die Antworterinnerung angegeben wird.

Sie können auch eine **Instant Messaging**-(IM-)Sitzung oder einen **Sprachanruf** mit einem anderen Agenten starten, um sich über die Chat-Sitzung zu beraten.

Sie können Ihre Chat-, IM- oder Sprachrückfrage auch in eine Weiterleitung an oder eine Konferenz mit Ihrem Rückfrageziel umwandeln.

Tipp

Der Rückfrageteil einer Chat-Interaktion wird nicht als eigenständige Interaktion in Ihrem Aktivitätsverlauf berücksichtigt. Er gehört zur ursprünglichen Kontaktinteraktion und nicht zu Ihrem Verlauf. Der Rückfrageteil des Transkripts einer Kontaktinteraktion wird nicht im Kontaktverlauf oder unter „Mein Verlauf“ angezeigt.

Unter „Mein Verlauf“ werden die kontaktbezogenen Interaktionen angezeigt, bei denen der angemeldete Agent mit dem Kontakt beschäftigt ist. Agenten, die konsultiert werden, werden nicht als mit dem Kontakt beschäftigt berücksichtigt und werden daher nicht als „Interaktionseigentümer“ gekennzeichnet. Aus diesem Grund wird diese Interaktion nicht unter „Mein Verlauf“ für diesen Agenten angezeigt.

Beispiel: Kontakt ist mit Agent1 beschäftigt – Agent1 konsultiert Agent2, dementsprechend liegt Ihnen Folgendes vor:

- 1 neuer Eintrag unter „Mein Verlauf“ von Agent1 – enthält kein Rückfragetranskript mit Agent2
- Kein Eintrag unter „Mein Verlauf“ von Agent2

Weiterleitung an das Rückfrageziel

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

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

Der Kontakt wird mit dem Weiterleitungsziel verbunden, und das Chat-Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop wird geschlossen.

Konferenz mit dem Rückfrageziel

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

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

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

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

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

Während der Chat-Konferenz können Sie folgende Aktionen durchführen:

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

Verwandte Ressourcen

Der *Workspace Desktop Edition User's Guide* (nur auf Englisch) bietet detaillierte Lektionen zur Verwendung sämtlicher Funktionen von Workspace. Die folgenden Lektionen sind möglicherweise hilfreich:

- [Handle A Chat Interaction \(Bearbeiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Bearbeiten von Chat-Rückfragen\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Weiterleiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Ausführen von Chat-Interaktionen als Konferenz\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mischen unterschiedlicher Medien in ein einzelnes Gespräch\)](#)

Verwandte Themen

- [Chat](#)
- [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)
- [Hilfe zu Workspace Desktop Edition](#)

Die 10 wichtigsten Seiten

1. [Hilfe zu Workspace Desktop Edition](#)
2. [Hauptfenster](#)
3. [Mein Status](#)
4. [Kontaktverzeichnis](#)
5. [Workbins](#)
6. [Übersicht über die Funktionen](#)

- 7. [Meine Nachrichten](#)
- 8. [Anmeldung](#)
- 9. [Sprachrückfrage](#)
- 10. [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)