



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-Aufgaben - Übersicht](#)

Inhaltsverzeichnis

- [1 Chat-Aufgaben - Übersicht](#)
 - [1.1 Verwandte Ressourcen](#)

Chat-Aufgaben – Übersicht

Mit Chat-Aufgaben können Sie Chat-Interaktionen mit Kontakten und internen Zielen durchführen.

- **Chat-Interaktion:** Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer Chat-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.
- **Chat-Rückruf:** Ermöglicht Ihnen, sich mit einem anderen Agenten über die aktuelle Chat-Interaktion zu beraten. Wenn Chat-Rückfragen aus einer aktiven Interaktion gestartet werden, kann Ihr interner Ansprechpartner die Falldaten, Kontaktinformationen und die Historie anzeigen sowie das Live-Transkript der Kommunikation mit dem externen Kontakt. Der Agent, den Sie kontaktieren, kann Ihre Rückrufanfrage gegebenenfalls ablehnen. Sie können Ihren Anruf auch weiterleiten oder aus einem aktiven Rückruf als Konferenzschaltung mit dem Rückrufpartner fortsetzen.

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 \(Mischen unterschiedlicher Medien in ein einzelnes Gespräch\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)

Verwandte Themen

- [Übersicht über die Funktionen](#)
- [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](#)