



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

Eingehende E-Mail

# Eingehende E-Mail

[**Geändert:** 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Im Fenster „Eingehende E-Mail-Interaktion“ können Sie viele E-Mail-bezogene Aufgaben erledigen.

Verwenden Sie die Steuerung zum **Vergrößern/Verkleinern** im **Hauptmenü** (siehe **Verwalten Ihrer Einstellungen und Voreinstellungen**), um die Größe des Textes in dieser Ansicht zu ändern. Diese Funktion steht in Ihrer Umgebung möglicherweise nicht zur Verfügung. [**Hinzugefügt:** 8.5.109.16]

## Wichtig

Sollte es in Ihrem Kontaktcenter zu Problemen kommen und die Verbindung zu den Servern, auf denen Ihre Interaktionen abgewickelt werden, getrennt werden, stehen einige Funktionen möglicherweise vorübergehend nicht zur Verfügung und Sie verlieren möglicherweise die Interaktion mit Ihrem Kontakt. In Workspace werden Systemmeldungen angezeigt, in denen Sie über den Status der einzelnen verfügbaren Medienkanäle informiert werden.

## Das Fenster „Eingehende E-Mail-Interaktion“

Im Fenster „Eingehende E-Mail-Interaktion“ können Sie viele E-Mail-bezogene Aufgaben erledigen, z. B. die folgenden:

- **Antworten** oder „Allen antworten“ auf die E-Mail.
- **Anzeigen und Speichern** angehängter Bilddateien (für E-Mail-Interaktionen im Text- und HTML-Format) und Inlinebilder (für E-Mail-Interaktionen im HTML-Format).
- **Weiterleiten** der E-Mail.
- **Weiterleiten** der E-Mail an eine externe Ressource.
- Auswahl der Option „Als Fertig markieren“ für die aktuelle Interaktion.

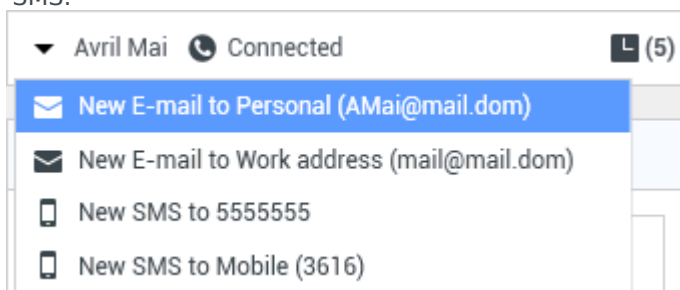
### Durchführen einer

- **Rückfrage** an ein internes Ziel oder einen Kontakt.
- Starten einer **Sprachrückfrage** bei einem internen Ziel oder einem Kontakt.
- Starten einer **IM-Rückfrage** an ein internes Ziel.
- Festlegen eines **Klassifizierungscodes**.
- Speichern der E-Mail in einer **Workbin** zur späteren Bearbeitung.
- Verwenden von **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zur Interaktionshistorie.
- Anzeigen der **Falldaten** (angehängte Daten) für die aktuelle Interaktion.

- **Anrufen** des Absenders, wenn es eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank gibt.
- Anzeigen und Verwalten der **Kontakthistorie**. Öffnen und Bearbeiten der E-Mail-Interaktionen aus der Kontakthistorie.
- Anzeigen und Verwalten der **Kontaktinformationen**. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Sie können die Steuerungen und Informationen über die aktuelle Information ein- oder ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche zum Einblenden/Ausblenden der Interaktionsansicht klicken:



- Anzeigen der Standard-**Antwort**-Bibliothek, wenn Sie sich dafür entscheiden, den Absender anzurufen, anstatt per E-Mail zu antworten.
- **Drucken** der aktuellen E-Mail-Interaktion.
- Rückruf planen – Klicken Sie auf **Rückruf planen** (📞), um das Dialogfeld **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- Die Interaktion mithilfe des Menüs „Teilnehmeraktion“ mit anderen Medien mischen, wie Sprache und SMS.



Mischen von Medien

Wenn für den aktuellen Kontakt **in Arbeit befindliche oder aktuelle Interaktionen** vorhanden sind, wird neben dem Verbindungsstatus der Interaktion die Anzahl der Interaktionen in Arbeit angezeigt.

### Tipp

In einigen Umgebungen müssen Sie einen Klassifizierungscode festlegen, bevor Sie eine E-Mail-Interaktion weiterleiten.

## URLs und Sicherheit

[**Hinzugefügt:** 8.5.121.03] Manchmal werden von einem Kontakt URLs (Links zu Websites) an Sie gesendet. URLs in der Ansicht „Eingehende E-Mail-Interaktion“ können das Nur-Text- oder HTML-Format aufweisen. Sie können die URL lesen, bevor Sie auf sie klicken. Fahren Sie dazu mit dem Mauszeiger über die URL, um einen ToolTip anzuzeigen, der die Adresse enthält.

## Warnung

Um das Öffnen bösartiger Web-Links zu vermeiden, sollten Sie Hyperlinks mithilfe des ToolTips anzeigen, bevor Sie auf sie klicken.

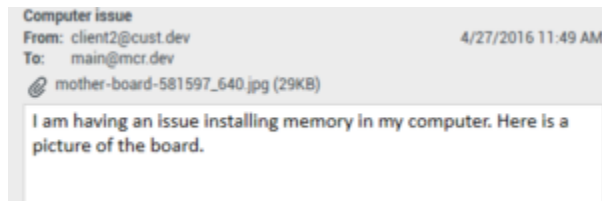
## Eingefügte und angehängte Bilder

[Hinzugefügt: 8.5.113.11]

Manchmal fügt Ihr Kontakt im Rahmen seine E-Mail-Interaktion Bilder ein.

Wenn Ihr Kontakt das Bild in den Textkörper der E-Mail-Interaktion eingefügt hat, wird es zusammen mit dem anderen E-Mail-Inhalt angezeigt. Sie können das Bild auf einem lokalen oder Netzwerklaufwerk speichern, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken und im Kontextmenü **Bild speichern unter** auswählen.

Wenn das Bild als Anhang gesendet wird, wird es über dem Text der E-Mail-Interaktion als Büroklammer-Symbol angezeigt.



Das Büroklammer-Symbol gibt an, dass die E-Mail-Interaktion einen Anhang aufweist

## Aktionen für angehängte Dateien

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der angehängten Datei, um die folgenden Funktionen auszuführen:

- **Öffnen** — Öffnet die Datei in der Standardanwendung für den Dateityp.
- **Speichern unter** — Speichert die Datei auf einem lokalen oder Netzwerklaufwerk.
- **Drucken** — Druckt den Inhalt der Datei auf einem von Ihnen angegebenen Drucker.
- **Alle speichern** — Speichert alle Anhänge auf einem lokalen oder Netzwerklaufwerk.

## Weiterleiten einer eingehenden E-Mail-Interaktion

Um eine E-Mail-Interaktion weiterzuleiten, die Sie angenommen haben, klicken Sie auf die

Schaltfläche **Weiterleiten** () . Der **Team Communicator** wird angezeigt. Wählen Sie ein Weiterleitungsziel. Wählen Sie **E-Mail-Weiterleitung** aus.

Wenn das Ziel die Interaktion annimmt, wird das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop geschlossen.

Wenn das Ziel die Interaktion ablehnt, öffnet sich erneut das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop und zeigt eine Fehlermeldung an, die Sie informiert, dass das Ziel die Interaktion abgelehnt hat.

## Weiterleiten einer eingehenden E-Mail-Interaktion an eine externe Ressource

[Geändert: 8.5.113.11]

[Geändert: 8.5.104.15]

Workspace unterstützt zwei Typen der E-Mail-Weiterleitung: Die meisten Unternehmen verwenden abhängig von ihren Geschäftsprozessen den einen oder den anderen Typ.

- **Weiterleiten** — Der typische Anwendungsfall ist, dass Sie eine E-Mail weiterleiten, eine Frage dazu stellen und dann mithilfe der empfangenen Antwort Ihre Antwort an den Kontakt fertigstellen.
- **Als Anhang weiterleiten** — Der typische Anwendungsfall ist, dass Sie die E-Mail von einer anderen Person beantworten lassen möchten.

## Weiterleiten

[Hinzugefügt: 8.5.113.11]

Senden Sie eine kommentierte Kopie einer E-Mail-Interaktion an eine externe Ressource (eine Person in Ihrem Unternehmensverzeichnis, die sich außerhalb der Kontrolle der Genesys-Umgebung befindet, z. B. in Ihrem Backoffice). Dies wird zuweilen als Inlineweiterleitung bezeichnet. Eine weitergeleitete eingehende E-Mail wird in eine neue E-Mail-Interaktion kopiert. Die neue E-Mail enthält eine Notiz mit dem Datum und dem Kontaktnamen der E-Mail, die Sie weiterleiten, und darunter den Inhalt der ursprünglichen E-Mail. Sie sind noch für die Beantwortung der ursprünglichen eingehenden E-Mail-Interaktion verantwortlich. Es hängt von Ihren Unternehmensrichtlinien und -prozessen ab, ob Agenten auf eine Antwort auf die Weiterleitung warten müssen.

Klicken Sie in der Symbolleiste des aktiven Fensters der eingehenden E-Mail auf **Weiterleiten** () , um die in Ihrer E-Mail inline zitierte E-Mail weiterzuleiten.


Um ein Ziel zum **An**-Adressfeld hinzuzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Beginnen Sie, einen Namen oder eine andere Kontaktinformation in das Adressfeld einzugeben. Daraufhin öffnet sich der **Team Communicator** und Sie können ein Ziel auswählen. Klicken Sie auf **E-Mail-Adresse hinzufügen**, um die E-Mail-Adresse des Ziels in das Adressfeld einzugeben. Wenn die Konfiguration der Umgebung das Hinzufügen mehrerer Adressen zulässt, können Sie in das Adressfeld klicken und weitere E-Mail-Adressen eingeben.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **An...** neben dem **An**-Adressfeld, um die Ansicht **Kontaktsuche** anzuzeigen. Über diese Ansicht können Sie das **Kontaktverzeichnis** nach Zielen durchsuchen. Mit der Kontaktsuchenansicht können Sie außerdem **Cc**-Ziele hinzufügen.

Wenn Sie das Adressfeld **Cc** anzeigen möchten, klicken Sie auf **Cc hinzufügen**. Das Adressfeld **Cc** wird unter dem Adressfeld **An** angezeigt. Sie können dem Feld **Cc** Ziel-E-Mail-Adressen genau so hinzufügen, wie sie Adressen zum Feld **An** hinzufügen. Klicken Sie auf das **X**, um das **Cc**-Adressfeld zu

entfernen.

Um der weitergeleiteten E-Mail-Interaktion für das Ziel einen Kommentar, Informationen oder Anweisungen hinzuzufügen, geben Sie über dem zitierten Inhalt der E-Mail, die Sie weiterleiten, im Bereich für den E-Mail-Text Ihre Nachricht ein.

Um die weitergeleitete eingehende E-Mail inline an die Ziele zu senden, klicken Sie auf  **Weiterleitung abschließen Strg+Return**. Das Interaktionsfenster wird auf Ihrem Desktop geschlossen, und die E-Mail wird an den Posteingang der externen Ressource weitergeleitet. Klicken Sie auf **Weiterleitung abbrechen**, wenn Sie die Ansicht für die E-Mail-Weiterleitung schließen möchten, ohne die E-Mail-Interaktion weiterzuleiten.

Wenn Sie eine E-Mail weiterleiten, wird sie in der Workbin „In Arbeit“ gespeichert, bis die Weiterleitung abgeschlossen ist. Anschließend wird sie aus der Workbin entfernt.

### Als Anhang weiterleiten

[Geändert: 8.5.113.11]

(Frühere Bezeichnung: *An externe Ressource weiterleiten*) In Workspace leiten Sie aktive eingehende E-Mail-Interaktionen an eine externe Ressource (eine Person in Ihrem Unternehmensverzeichnis, die sich außerhalb der Kontrolle der Genesys-Umgebung befindet, z. B. in Ihrem Backoffice) weiter, indem Sie in Team Communicator eine E-Mail-Adresse auswählen. Hierzu geben Sie die Adresse manuell ein oder wählen sie aus einem gesuchten Kontakt, Unternehmensfavoriten oder persönlichen Favoriten aus. Sie können Agenten so konfigurieren, dass Sie in einem bestimmten Textfeld zusätzliche Informationen über die weitergeleitete Interaktion hinzufügen können.

Abhängig von dem Geschäftsprozess, den Ihr Unternehmen verwendet, können Sie die Verantwortung für die Interaktion beibehalten, nachdem Sie sie weitergeleitet haben, und für das Schließen der Interaktion verantwortlich sein.

Um die E-Mail an eine externe Ressource weiterzuleiten, klicken Sie in der Symbolleiste des aktiven Fensters der eingehenden E-Mail auf **Als Anhang weiterleiten** . Je nach Systemkonfiguration wird durch diese Aktion der **Team Communicator** geöffnet oder die Ansicht für die Interaktion „E-Mail als Anhang weiterleiten“ wird angezeigt.

#### Tipp

Möglicherweise ist Ihr System nicht für alle Funktionen der E-Mail-Weiterleitung konfiguriert. So wird möglicherweise der Team Communicator nicht geöffnet oder die Ansicht für die Interaktion „E-Mail als Anhang weiterleiten“ wird nicht angezeigt. Sie sind möglicherweise auf ein einziges **An**-Ziel beschränkt, **Cc** ist vielleicht nicht aktiviert oder das Anweisungsfeld ist möglicherweise nicht verfügbar.

Um ein Ziel zum **An**-Adressfeld hinzuzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten:


- Beginnen Sie, einen Namen oder eine andere Kontaktinformation in das Adressfeld einzugeben. Daraufhin öffnet sich der **Team Communicator** und Sie können ein Ziel auswählen. Klicken Sie auf **E-Mail-Adresse hinzufügen**, um die E-Mail-Adresse des Ziels in das Adressfeld einzugeben. Wenn die

Konfiguration der Umgebung das Hinzufügen mehrerer Adressen zulässt, können Sie in das Adressfeld klicken und weitere E-Mail-Adressen eingeben.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **An...** neben dem **An**-Adressfeld, um die Ansicht **Kontaktsuche** anzuzeigen. Über diese Ansicht können Sie das **Kontaktverzeichnis** nach Zielen durchsuchen. Mit der Kontaktsuchenansicht können Sie außerdem **Cc**-Ziele hinzufügen.

Wenn Sie das Adressfeld **Cc** anzeigen möchten, klicken Sie auf **Cc hinzufügen**. Das Adressfeld **Cc** wird unter dem Adressfeld **An** angezeigt. Sie können dem Feld **Cc** Ziel-E-Mail-Adressen genau so hinzufügen, wie sie Adressen zum Feld **An** hinzufügen. Klicken Sie auf das **X**, um das **Cc**-Adressfeld zu entfernen.

Wenn Sie für die Zielperson Kommentare, Informationen oder Anweisungen zur weitergeleiteten E-Mail-Interaktion hinzufügen möchten, klicken Sie in das Textfeld unterhalb der Adressfelder **An** und **Cc** und geben Sie Ihre Nachricht ein.

Um die eingehende E-Mail als Anhang an die Ziele weiterzuleiten, klicken Sie auf  (**Weiterleitung als Anhang abschließen**). Das Interaktionsfenster wird auf Ihrem Desktop geschlossen, und die E-Mail wird an den Posteingang der externen Ressource weitergeleitet. Klicken Sie auf **Weiterleitung als Anhang abrechnen**, wenn Sie die Ansicht für die Weiterleitung als Anhang schließen möchten, ohne die E-Mail-Interaktion weiterzuleiten.

## 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 An Email Interaction \(Bearbeiten von E-Mail-Interaktionen\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mischen unterschiedlicher Medien in ein einzelnes Gespräch\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Zusammenfassung der Basisanwendungsfälle\)](#)

## Verwandte Themen

- [Ausgehende E-Mail](#)
- [Qualitätsprüfung der E-Mail](#)

## 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](#)