



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

Manuelle und automatische Kontaktzuweisung

5/8/2025

Inhaltsverzeichnis

- **1 Manuelle und automatische Kontaktzuweisung**
 - 1.1 Zuweisen eines Kontakts zu einer Interaktion
 - 1.2 Verwandte Ressourcen

Manuelle und automatische Kontaktzuweisung

[Geändert: 8.5.117.18]

Zuweisen eines Kontakts zu einer Interaktion

[Link to video](#)

Wenn auf Ihrem Desktop Interaktionen eintreffen, versucht Workspace, der Interaktion anhand der Liste vorhandener Kontakte in der Datenbank Ihres Unternehmens einen Kontakt zuzuweisen.

Manchmal kann es vorkommen, dass ein bekannter Kontakt telefonisch, per E-Mail oder über sonstige Medien anonym eine Verbindung zu Ihrem Kontaktcenter herstellt. Möglicherweise gehören diese Kontaktdaten nicht zu den in der Datenbank gespeicherten Informationen über diesen Kontakt.

Manchmal stimmen mehrere Kontakte mit den Informationen überein, sodass Workspace einen Kontakt nicht korrekt zuweisen kann. Standardmäßig wird die erste Übereinstimmung zugewiesen. Möglicherweise ist dies jedoch nicht die richtige Übereinstimmung. Manchmal haben zwei Personen den gleichen Namen. Manchmal haben zwei Personen dieselbe Adresse und dieselbe Telefonnummer.

Möglicherweise hat der Administrator Workspace so eingerichtet, dass Sie entscheiden können, welche Person es ist, die Sie kontaktiert, sodass Sie die Kontaktzuweisung manuell vornehmen können. Wenn Ihr Konto für diese Funktion eingerichtet ist, gibt es vier mögliche Szenarien, die eintreten können:

1. Es ist kein Konflikt vorhanden, daher wird der Kontakt automatisch zugewiesen.

Wenn ein Anruf eingeht und in der Datenbank nur ein übereinstimmender Kontakt vorhanden ist, wird dieser Kontakt automatisch zugewiesen. Wenn Sie feststellen, dass der Anrufer nicht der zugewiesene Kontakt ist, können Sie Strg+A drücken, um den Anruf einem anderen Kontakt zuzuweisen. Klicken Sie dann auf **Neuen Kontakt erstellen** (+), um einen neuen Kontakt für den Anruf zu erstellen.

2. Mehrere Kontakte stimmen mit dem Anrufer überein.

Wenn eine Interaktion eintrifft und die Datenbank mehrere Übereinstimmungen enthält, wird eine Liste mit vorgeschlagenen Kontakten angezeigt.

Klicken Sie auf die einzelnen Kontakte, um die entsprechenden Informationen anzuzeigen, und klicken Sie auf **Zuweisen**, wenn Sie den richtigen gefunden haben.

3. Der Kontakt stimmt mit keinem der vorgeschlagene Kontakte überein und ist nicht in der Kontaktdatenbank enthalten.

Wenn der in der Datenbank nicht enthaltene Kontakt die gleiche Telefonnummer, Adresse oder E-Mail-

Adresse wie ein vorhandener Kontakt aufweist, schlägt Workspace dennoch vorhandene Kontakte vor.

Wenn Sie feststellen, dass der Kontakt keiner der vorgeschlagenen Kontakte ist, können Sie auf **Neuen Kontakt erstellen** klicken und manuell einen neuen Kontakt erstellen.

In diesem Fall ist der Kontakt der Partner bzw. die Partnerin eines vorhandenen Kontakts, mit derselben Adresse und Telefonnummer.

4. Der Kontakt stimmt mit keinem der vorgeschlagene Kontakte überein, ist jedoch in der Kontaktdatenbank enthalten.

Ein Kontakt ruft möglicherweise von einer Telefonnummer an, die nicht in der Kontaktdatenbank enthalten ist, oder sendet eine E-Mail von einer nicht in der Kontaktdatenbank enthaltenen E-Mail-Adresse.

Falls Sie den Kontakt als einen der Ihnen bekannten Kontakte identifizieren, können Sie die Interaktion zur Historie des betreffenden Kontakts hinzufügen, indem Sie auf **Dieser Interaktion einen anderen Kontakt zuweisen** (👤) klicken oder Strg+A drücken. Daraufhin wird die Ansicht „Kontaktsuche“ angezeigt.

- a. Geben Sie in das Feld **Schnellsuche** den Namen oder andere Informationen ein, die den Kontakt identifizieren, und klicken Sie auf das Lupensymbol, um mit der Suche in der Kontaktdatenbank zu beginnen.
- b. Wählen Sie den betreffenden Kontakt aus der Liste oder dem Raster **Suchergebnisse** aus.
- c. Klicken Sie auf **Zuweisen**, um dem ausgewählten Kontakt die Interaktion zuzuweisen. Die Interaktion wird der **Kontakthistorie** hinzugefügt. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um zur leeren Ansicht „Kontaktinformationen“ zurückzukehren.

Sie können auch die Schaltfläche **Dieser Interaktionen einen anderen Kontakt zuweisen** verwenden, um einen neuen Kontakt zu erstellen oder eine Interaktion manuell neu zuzuweisen, die irrtümlich dem falschen Kontakt zugewiesen wurde. Sie können auch die Ansicht **Kontakt ändern** verwenden.

[Hinzugefügt: 8.5.117.18]

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:

- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)

Verwandte Themen

- [Kontaktverzeichnis](#)
- [Kontaktverlauf](#)
- [Sprachaufgaben - Übersicht](#)
- [Chat-Aufgaben - Übersicht](#)

- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Ausgehende Kampagnen – Übersicht](#)

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](#)