

GENESYS

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

Vorschau ausgehender Anrufe

Inhaltsverzeichnis

- 1 Vorschau ausgehender Anrufe
 - 1.1 Vorschau für ausgehende Interaktionen
 - 1.2 Ansicht "Ausgehende Interaktion"
 - 1.3 Verwandte Ressourcen

Vorschau ausgehender Anrufe

[Geändert: 8.5.109.16, 8.5.115.17]

Die ausgehende Vorschau-Kampagnenanrufe ermöglichen es Ihnen, Kampagnenanrufe zu tätigen, indem Sie eine Interaktion aus einer zuvor festgelegten Anrufliste anfordern. Sie verbinden den Anruf manuell, sobald das Interaktionsfenster angezeigt wird.

Wenn Ihr Administrator eine ausgehende Vorschaukampagne lädt, werden Sie in Form einer Popup-Benachrichtigung informiert. Wenn Ihr Administrator eine ausgehende Vorschaukampagne startet, werden Sie in Form einer zweiten Popup-Benachrichtigung informiert.

Die Benachrichtigung "Ausgehende Kampagne" ermöglicht Ihnen, einen Kontaktdatensatz aus der Kampagnenliste durch Klicken auf **Datensatz abrufen** abzurufen oder Ihre Bereitschaft zum Beitritt zur Kampagne durch Klicken auf **OK** zu bestätigen.

Wenn Sie auf Datensatz abrufen klicken, wird eine neue Interaktionsvorschau angezeigt.

Wenn Sie auf **OK** klicken, müssen Sie einen Kampagnendatensatz manuell abrufen. Wählen Sie in Ihrer Workspace-Ansicht die Registerkarte <u>Meine Kampagnen</u> aus. Klicken Sie auf den Namen der Kampagne, die Sie verwenden möchten. Klicken Sie auf **Datensatz abrufen**. Eine neue Vorschau für ausgehende Interaktionen wird angezeigt. Verwenden Sie die Vorschau für ausgehende Interaktionen, um einen ausgehenden Anruf zu tätigen.

Vorschau für ausgehende Interaktionen

Die Vorschau für ausgehende Interaktionen ist eine spezielle Version der Ansicht "Sprachinteraktion". Detailliertere Informationen zu Befehlen für Sprachinteraktionen finden Sie hier.

Im Vorschaumodus können Sie Informationen zu einem Kampagnenanruf anzeigen, *bevor* Sie eine Verbindung mit dem Kontakt herstellen. Die Vorschau für ausgehende Interaktionen enthält die folgenden Features und Funktionen:

- **Vorgangsinformationen** zusammenfassende Informationen zu der Kampagne. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Hier kann z. B. der Name der Kampagne, eine Beschreibung der Kampagne, die Telefonnummer des Kontakts usw. enthalten sein.
- Anrufvorschau-Aktionen (Symbolleiste) Aktionen, die Sie durchführen können, z. B. Ändern oder Auswählen der Telefonnummer, Starten des Anrufs und Ablehnen des Anrufs.
- Datensatzinformationen spezifische Informationen über den Datensatz Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Dort kann etwa ein Zeitbereich enthalten sein, für den der Kontakt Verfügbarkeit signalisiert hat, der Name des Kontakts oder die Informationen zur Art des Anrufs.
- Kontakt: In der Ansicht "Kontakt" können Sie Kontaktinformationen verwalten.
- **Antworten** Die Antworten-Ansicht ermöglicht es Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können dem Kontakt diese Antworten während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Wichtig

Die Anrufvorschau ist in Ihrem Kontaktcenter möglicherweise anders konfiguriert:

- Ihr Administrator hat Ihre Umgebung möglicherweise so eingerichtet, dass ein ausgehender Kampagnenanruf sofort automatisch angewählt wird, sobald Sie den Datensatz akzeptieren.
- Ihr Administrator hat Ihre Umgebung möglicherweise so eingerichtet, dass ein ausgehender Kampagnenanruf automatisch angewählt wird, nachdem die Anrufvorschau für eine bestimmte Zeit, —beispielsweise 10 Sekunden, angezeigt wurde. In diesem Fall wird in der Anrufvorschau ein Zähler angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie viele Sekunden verbleiben, bis der Anruf automatisch angewählt wird. Sie können die Verbindung manuell herstellen, bevor der Zähler abgelaufen ist.

[Hinzugefügt: 8.5.109.16]

Anrufvorschau-Aktionen

Anrufvorschau-Aktionen sind Standardbefehle für ausgehende Interaktionen im Vorschaumodus. Mit Workspace können Sie die folgenden Anrufvorschau-Aktionen ausführen:

- Telefonnummer auswählen oder ändern Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um die Liste möglicher Nummern zu öffnen, die in der Kontaktdatenbank für den Kontakt gespeichert sind, oder wählen Sie Andere Telefonnummer aus ([Hinzugefügt: 8.5.115.17]), wenn diese Funktion in Ihrer Umgebung verfügbar ist, um das Dialogfeld Neue Telefonnummer zu öffnen.
- **Diesen Kontakt anrufen** Klicken Sie auf **Anrufen** (), um eine Verbindung zum Kontakt herzustellen und die Ansicht Ausgehende Interaktionen anzuzeigen.
- Ablehnen Klicken Sie auf Ablehnen (), um das Menü Ablehnen anzuzeigen. Wählen Sie Diesen Kontakt später anrufen, um den Datensatz in der Kampagnenliste zu platzieren, der zu einem späteren Zeitpunkt angerufen werden soll. Wählen Sie Diesen Kontakt für diese Kampagne nicht anrufen, um den Kontakt aus der Kampagnenliste zu entfernen.

Neue Telefonnummer

[Hinzugefügt: 8.5.115.17]

Manchmal gibt es ein Problem mit der Nummer, die das System für einen ausgehenden Anruf angibt. Sie ist möglicherweise der falsche Nummerntyp oder falsch formatiert, — beispielsweise könnte eine Ziffer fehlen.

Wenn Sie eine andere Telefonnummer als die in der Vorschau für ausgehende Anrufe angegebene wählen müssen und diese Funktion in Ihrer Umgebung verfügbar ist, klicken Sie auf die Telefonnummer, um das Auswahlmenü für Telefonnummern zu öffnen, und wählen Sie dann **Andere Telefonnummer**, um das Dialogfeld **Neue Telefonnummer** zu öffnen.

Geben Sie die neue Telefonnummer ein, wählen Sie einen Telefonnummerntyp, und klicken Sie auf **Anruf**.

🛞 🛛 First 04114 📢	Home Phone - 0411400 - 📞 🧐 -
Case Information	Home Phone - 0411400
Origin: Outbound campaign c	Home Phone - 3513531
	Home Phone - 3543543453
↓ 04114 ③ Ready To Call	Home Phone - 3615
Record Information	Home Phone - 351351
Record Id: 1	Other Phone Number
Phone Type: Hom P	
Call.E	
03.50	New Phone Number ×
	Enter Phone Number Home Phone
	Call Cancel

Ansicht "Ausgehende Interaktion"

Wenn Sie in der **Vorschau für ausgehende Interaktionen** auf Anrufen klicken, wird die Ansicht aktualisiert, um den Anrufstatus und die Anrufaktionen für die ausgehende Interaktion anzuzeigen.

Anrufstatus

Der Bereich Anrufstatus der Ansicht "Ausgehende Interaktion" enthält die Telefonnummer oder den Namen des Kontakts oder die Durchwahl oder den Namen des internen Ziels sowie den Status des Anrufs. Folgende Anrufstatus sind möglich:

- Verbunden Sie sprechen gerade mit dem Kontakt oder dem internen Ziel.
- Beendet Der Anruf wurde entweder von Ihnen oder vom Kontakt beendet.
- **Wird gehalten** Wenn der Kontakt gehalten wird, befindet er sich in einem Status, in dem weder der Kontakt Sie hören kann, noch Sie den Kontakt hören können.

Anrufaktionen

Anrufaktionen sind standardmäßige Befehle für Sprachinteraktionen.

Klassifizierungen

Die Klassifizierungsansicht ermöglicht Ihnen, der ausgehenden Interaktion mithilfe der Dropdown-

Liste **Anrufergebnis** ein Anrufergebnis zuzuweisen. Wählen Sie ein Ergebnis aus oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nicht anrufen**. Der Inhalt des Menüs "Anrufergebnis" wird von Ihrem Administrator definiert.

Sie können auch die Ansicht "Klassifizierungen" verwenden, um einen Klassifizierungscode anzuzeigen oder einer laufenden oder beendeten Interaktion zuzuweisen, die das Ergebnis der Interaktion bestimmt.

Hinweis

Verwenden Sie die Option Notiz zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.

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 Outbound-Campaign Voice Interactions (Bearbeiten von Sprachinteraktionen bei ausgehenden Kampagnen)
- Handle a Voice Call (Bearbeiten von Sprachanrufen)
- Workspace Windows and Views (Workspace-Fenster und -Ansichten)
- Basic Use-Case Summary (Zusammenfassung der Basisanwendungsfälle)

Verwandte Themen

- Anrufaktionen für ausgehende Anrufe
- Sprachinteraktion
- Sprachrückfrage
- Sprachaufzeichnung
- Ausgehende Push-Vorschau-Anrufe
- Ausgehende progressive Anrufe

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