



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

[Sprachaufgaben - Übersicht](#)

Inhaltsverzeichnis

- [1 Sprachaufgaben – Übersicht](#)
 - [1.1 Verwandte Ressourcen](#)

Sprachaufgaben – Übersicht

Mit Sprachaufgaben können Sie Interaktionen mit internen Zielen initiieren.

- **Sprachinteraktion** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der Informationen, die zur Behandlung einer Sprachinteraktion mit einem Kontakt oder internen Agenten erforderlich sind.
- **Interne Sprachinteraktion** – Ermöglicht Ihnen das Starten einer Sprachinteraktion mit einem internen Ziel.
- **Sprachrückfrage** – Ermöglicht Ihnen, sich mit einem anderen Agenten über die aktuelle **Sprachinteraktion** zu beraten. Bei Sprachrückfragen, die aus einer aktiven Interaktion heraus gestartet werden, kann Ihr internes Ziel die Falldaten sowie die Kontaktinformationen und -historie anzeigen. Der Agent, den Sie kontaktieren, kann Ihre Rückrufanfrage gegebenenfalls ablehnen. Sie können Ihren Anruf auch an einen aktiven Rückruf weiterleiten oder als Konferenzschaltung fortsetzen.
- **Sprachaufzeichnung** – Ermöglicht Ihnen die Aufzeichnung der aktuellen Sprachinteraktion mit einem Kontakt oder einem internen Ziel (nur für VoIP-/SIP-fähige Agenten).
- **Video-Interaktion** – Ermöglicht Ihnen, einen Video-Stream als Teil eines Sprachanrufs zu senden und zu empfangen.

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 Voice Call \(Bearbeiten von Sprachanrufen\)](#)
- [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

- [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](#)