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

Anrufaktionen für ausgehende Anrufe

7/20/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Anrufaktionen für ausgehende Anrufe
  - 1.1 Verwandte Ressourcen

Anrufaktionen für ausgehende Anrufe

[**Geändert:** 8.5.117.18]

Anrufaktionen sind Standardbefehle für ausgehende Interaktionen. Mit Interaction Workspace können Sie die folgenden Anrufaktionen ausführen:

- **Anruf beenden** – Klicken Sie auf **Anruf beenden** ( ), um den Anruf zu trennen.
- **Anruf halten** – Klicken Sie auf **Halten** ( ), um den aktiven Anruf auf „Halten“ zu setzen. Wenn ein Anruf gehalten wird, können Sie den Kontakt nicht hören und der Kontakt kann Sie ebenfalls nicht hören.
- **Anruf fortsetzen** – Klicken Sie auf **Anruf fortsetzen** ( ), wenn Sie einen gehaltenen Anruf wiederaufnehmen möchten. Der Kontakt und Sie können sich wieder gegenseitig hören.
- **Sofortige Rufumleitung** – Klicken Sie auf **Sofortige Rufumleitung** ( ), um die aktuelle ausgehende Interaktion mithilfe des Team Communicators an einen von Ihnen ausgewählten Kontakt oder ein internes Ziel umzuleiten.

  > **Wichtig**
  >
  > - Wenn Sie einen ASM-Anruf weiterleiten, wird der ausgehende Datensatz ebenfalls weitergeleitet. Abhängig von der Konfiguration des Systems kann die Verantwortung für den Datensatz ebenfalls auf den Zielagenten übertragen werden.
  > - Möglicherweise müssen Sie ein Anrufergebnis oder eine Anrufklassifizierung festlegen, bevor Sie eine Weiterleitung an oder eine Konferenz mit einem anderen Agenten, z. B. einem Mitarbeiter im Backoffice, durchführen. Wenn Sie dies vergessen, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und Sie können den Anruf nicht weiterleiten, sofern Sie nicht das Anrufergebnis festlegen. Nach dieser Aktion sind „Anrufergebnis“ und „Datensatzinformationen“ schreibgeschützt. [**Hinzugefügt:** 8.5.117.18]

- **Sofortanruf-Konferenz** – Klicken Sie auf **-Konferenz** ( ), um eine Sprachkonferenz sofort mit der aktuellen ausgehenden Interaktion und einem Kontakt oder internen Ziel zu starten, wobei Sie die entsprechende Auswahl im Team Communicator vornehmen.

  > **Wichtig**
  >
  > Möglicherweise müssen Sie ein Anrufergebnis oder eine Anrufklassifizierung festlegen, bevor Sie eine Weiterleitung an oder eine Konferenz mit einem anderen Agenten, z. B. einem Mitarbeiter im Backoffice, durchführen. Wenn Sie dies vergessen, wird eine

Fehlermeldung angezeigt, und Sie können den Anruf nicht weiterleiten, sofern Sie nicht das Anrufergebnis festlegen. Nach dieser Aktion sind „Anrufergebnis“ und „Datensatzinformationen“ schreibgeschützt. [**Hinzugefügt:** 8.5.117.18]

- **Senden von DTMF-Signalen** – Sie können numerische Daten an einen Anruf anhängen, indem Sie in der Vorgangshistorie für den Anruf DTMF-Ziffern (Dual Tone Multi Frequency, Doppeltonmehrfrequenz) eingeben. Klicken Sie auf die Tastatur-Schaltfläche (), um die DTMF-Tastatur zu öffnen. Geben Sie die Zahlen in das Zahlenfeld ein oder klicken Sie auf die Zahlen der Tastatur.
- **Rückruf planen** – Klicken Sie auf **Rückruf planen** (), um einen Anruf auf ein anderes Datum bzw. einen anderen Zeitpunkt zu verschieben (z. B. wenn der Kontakt zu beschäftigt ist, um sofort zu antworten).
- **Rückfrage starten** – Starten Sie eine () Sprachrückfrage mit einem internen Ziel oder Kontakt. Das Ziel kann Ihre Anfrage gegebenenfalls ablehnen. Das Ziel kann die Rückfrage beenden. Sie können den Rückruf beenden oder Ihre aktuelle Interaktion weiterleiten oder als Konferenz mit dem Rückrufziel fortsetzen.
- **Als „Fertig“ kennz** – Zum Abschließen eines Anrufs, zum Schließen des Fensters „Sprachinteraktion“ und zur Vorschau des nächsten Kontakts in der Kampagnenanrufliste klicken Sie auf **Als „Fertig“ kennz** (). Möglicherweise müssen Sie gemäß der Konfiguration einen Klassifizierungscode angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ markieren** klicken können.

  (Nur ausgehende Vorschau-Anrufe) Klicken Sie auf **Fertig und stoppen** (), um ein Öffnen der Vorschau für den folgenden Anruf automatisch zu unterbinden.
- **Menü „Teilnehmeraktion“** – Klicken Sie im Anrufstatus-Bereich auf den Abwärtspfeil, der sich neben dem Namen des Kontakts befindet, um einen anderen Interaktionstyp mit dem Kontakt zu starten, z. B. eine E-Mail-Interaktion, wenn für den Kontakt zusätzliche Kanalinformationen in der Kontaktdatenbank verfügbar sind.

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

- Ausgehende Vorschau-Anrufe
- Ausgehende Push-Vorschau-Anrufe
- Ausgehende progressive Anrufe
- Sprachinteraktion
- Sprachrückfrage
- Sprachaufzeichnung

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