

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

Interne IM

4/30/2025

Inhaltsverzeichnis

• 1 Interne IM

- 1.1 Senden einer IM
- 1.2 Empfangen einer IM
- 1.3 Starten eines IM-Rückrufs aus einer aktiven Interaktion
- 1.4 Umwandeln eines IM-Rückrufs in eine Sprachrückfrage
- 1.5 Verwandte Ressourcen

Interne IM

Diese Funktion ermöglicht das Senden einer Instant Message (IM) an einen anderen Agenten (internes Ziel) oder das Empfangen einer IM von einem internen Ziel. Wenn Sie die IM über eine aktive Sprachinteraktion starten, können Sie die Kontaktinformationen mit dem IM-Ziel gemeinsam verwenden. Sie können von einer IM-Rückfragesitzung in eine Sprachrückfrage wechseln.

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

Ihr Konto muss für die Verwendung der Internal Instant Messaging-Funktion konfiguriert sein.

Senden einer IM

Verwenden Sie den Team Communicator in der Ansicht Hauptfenster, um das interne Ziel zu finden, mit dem Sie eine IM-Sitzung starten möchten.

Wählen Sie im Menü **Aktion** für das interne Ziel die Option **Instant Message senden** <**Zielname**> aus.

Die IM-Sitzung wird im Interaktionsfenster gestartet. Die Zielperson erhält eine interaktive Benachrichtigung, über die sie Ihre Einladung zum Starten einer Instant Messaging-Sitzung akzeptieren oder ablehnen kann. Sie werden benachrichtigt, ob die Zielperson die Einladung akzeptiert, ablehnt oder ablaufen lässt.

Auf der Registerkarte oben im Interaktionsfenster wird die Agentenanmeldung für das interne Ziel angezeigt, mit dem Sie eine IM-Sitzung abhalten.

Die Status-Anzeige zeigt die Agentenanmeldung des internen Ziels, mit dem Sie sich in einer IM-Sitzung befinden, sowie den Status der Sitzung an. Der Status ist entweder Verbunden oder Beendet.

Das große Textfeld enthält ein Transkript der IM-Sitzung. Ihre Anmeldung und die Anmeldung des internen Ziels werden über den Meldungen in verschiedenen Farben angezeigt, sodass der jeweilige Verfasser ermittelt werden kann. Die Einträge sind jeweils mit einem Zeitstempel versehen. Die Anmeldungen werden über Text angezeigt, der von dem entsprechenden Teilnehmer eingegeben wird.

Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld neben der Schaltfläche **Senden** ein. Klicken Sie auf **Senden** oder drücken Sie die **Eingabetaste** auf der Tastatur, um die Nachricht an das interne Ziel zu senden.

Klicken Sie nach Abschluss Ihrer Sitzung auf **Sitzung beenden** (**ISA**), um die IM-Sitzung zu trennen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Als abgeschlossen markieren** (), um das Fenster der IM-Sitzung zu schließen.

Empfangen einer IM

Falls ein anderer Agent eine Instant Message-Sitzung mit Ihnen starten möchte, wählt er Ihren Namen im Team Communicator aus und klickt auf **Instant Message senden** im Menü **Aktion**.

Daraufhin wird eine interaktive Benachrichtigung über der Kontrollleiste angezeigt, und das Interaktionsfenster wird in der Taskleiste minimiert.

Klicken Sie auf **Annehmen**, um die neue IM-Interaktion in Ihrem Interaktionsfenster anzuzeigen. Klicken Sie auf **Ablehnen**, um die IM-Interaktion abzulehnen. Falls Sie weder auf Annehmen noch auf Ablehnen klicken, wird die interaktive Benachrichtigung verworfen, die ausstehende IM-Interaktion verbleibt jedoch in der Taskleiste, bis Sie von Ihnen angezeigt wird.

Auf der Registerkarte oben im Interaktionsfenster wird die Agentenanmeldung für den internen Anrufer angezeigt, mit dem Sie eine IM-Sitzung führen.

Die Status-Anzeige zeigt die Agentenanmeldung des internen Anrufers, mit dem Sie eine IM-Sitzung führen, sowie den Status der Sitzung an. Der Status ist entweder Verbunden oder Beendet.

Das große Textfeld enthält ein Transkript der IM-Sitzung. Ihre Anmeldung und die Anmeldung des internen Anrufers werden über den Meldungen in verschiedenen Farben angezeigt, sodass der jeweilige Verfasser ermittelt werden kann. Die Einträge sind jeweils mit einem Zeitstempel versehen. Die Anmeldungen werden über Text angezeigt, der von dem entsprechenden Teilnehmer eingegeben wird.

Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld neben der Schaltfläche **Senden** ein. Klicken Sie auf **Senden** oder drücken Sie die **Eingabetaste** auf der Tastatur, um die Nachricht an das interne Ziel zu senden.

Klicken Sie nach Abschluss Ihrer Sitzung auf **Sitzung beenden** (**L**), um die IM-Sitzung zu trennen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Als abgeschlossen markieren** (), um das Fenster der IM-Sitzung zu schließen.

Starten eines IM-Rückrufs aus einer aktiven Interaktion

Um einen IM-Rückruf aus einer aktiven Interaktion wie Sprache, E-Mail oder Chat zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Klicken Sie auf **Rückruf starten** (), um den Team Communicator in Ihrer aktiven Interaktionsansicht zu öffnen und das interne Ziel zu suchen, mit dem Sie eine IM-Sitzung starten möchten.
- 2. Wählen Sie im Menü **Aktion** für das interne Ziel die Option **Instant Message-Rückfrage starten** aus. Ein neues Fenster Interne IM-Nachricht wird angezeigt und hat den Status **Nicht verbunden**.
- 3. Um eine Interne IM-Sitzung zu starten, geben Sie eine Nachricht ein, und klicken Sie auf **Senden**. Wenn Sie die IM-Sitzung abbrechen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Als abgeschlossen**



Wenn Sie eine Nachricht gesendet haben, erhält das interne Ziel eine interaktive Benachrichtigung über Ihre Instant Message mit Ihrer ursprünglichen Nachricht.

Falls das interne Ziel Ihre Einladung annimmt, befinden Sie sich gemeinsam mit der Zielperson in einer internen IM-Sitzung. Alle Falldaten zur Interaktion mit dem Kontakt werden im Fenster für die IM-Interaktion des internen Ziels angezeigt. Auf den Registerkarten Kontaktinformationen und Kontakthistorie kann Ihre gewünschte interne Zielperson Informationen über Ihren Kontakt anzeigen und die Datenbank Kontakthistorie durchsuchen. Die Registerkarte "Informationen" ist schreibgeschützt.

Das Interaktionsfenster Rückfrage-IM bietet folgende Möglichkeiten:

- Eingabe von Nachrichten im Nachrichtenfeld.
- Klicken Sie auf **Senden** zum Senden der Nachricht an das interne Ziel.
- Überprüfen des Nachrichtentranskripts im Nachrichten-Transkriptbereich.
- Klicken Sie auf Sitzung **beenden** (**ISA**), um Ihre IM-Rückfrage zu beenden.

Umwandeln eines IM-Rückrufs in eine Sprachrückfrage

Wenn Sie sich in einem IM-Rückruf mit einem internen Ziel befinden, den Sie aus der aktuellen Sprachinteraktion gestartet haben, können Sie den IM-Rückruf in eine Sprachrückfrage umwandeln. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- 1. Klicken Sie auf **Rückfrage starten** (), um den Team Communicator in Ihrer aktiven Interaktions-Ansicht zu öffnen.
- 2. Wählen Sie unter **Aktive Rückfrage** das aktive Rückfrageziel als Sprachrückfrageziel. Das interne Ziel, mit dem Sie sich in einer IM-Rückfrage befinden, wird als standardmäßige Auswahl dargestellt, sofern Sie keine Eingabe im Suchfeld machen und nicht auf eine der Filterschaltflächen klicken.
- 3. Wählen Sie Sprachrückfrage starten aus dem Menü Aktion des Team Communicators aus.

Der Kontakt wird gehalten. Wenn das interne Ziel die Rückrufanforderung annimmt, können Sie mit dem internen Ziel sprechen.

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 Internal Instant Messaging (Bearbeiten von internem Instant Messaging)
- Handle A Voice Call (Bearbeiten von Sprachanrufen)
- Main Window Basics (Grundlagen des Hauptfensters)
- Workspace Windows and Views (Workspace-Fenster und -Ansichten)

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