



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 Sprachinteraktion

Inhaltsverzeichnis

- 1 Interne Sprachinteraktion
 - 1.1 Kommunizieren mit einem anderen Agenten
 - 1.2 Kommunizieren mit einem anderen Agenten während einer aktiven Interaktion
 - 1.3 Verwandte Ressourcen

Interne Sprachinteraktion

[Geändert: 8.5.118.10]

Über das Sprachinteraktionsfenster können Sie eine Sprachinteraktion mit einem internen Ziel handhaben. Sie können **mit anderen Agenten** oder mit internen Zielen kommunizieren, indem Sie die Symbolleiste **Team Communicator** in der Ansicht **Hauptfenster** oder der Ansicht **Sprachinteraktion** während der Verarbeitung eines aktiven Telefongesprächs mit einem Kontakt verwenden.


Kommunizieren mit einem anderen Agenten

Mithilfe des Sprachinteraktionsfensters können Sie ein Gespräch mit einem anderen Agenten oder internen Ziel handhaben. Um dieses Fenster zu öffnen, verwenden Sie im **Hauptfenster** den **Team Communicator**, um den Agenten eines internen Ziels zu finden, und starten Sie einen Anruf.

Wählen Sie im Aktionsmenü „Internes Ziel“ die Option **Zielnamen < anrufen >**, wobei <Zielname> ein Agent, ein Skill, eine Agentengruppe oder Warteschlange sein kann. Wenn das interne Ziel Ihre Einladung annimmt, wird der Status des Sprachinteraktionsfensters in **„Verbunden“ geändert. Sie können jetzt mit dem internen Ziel sprechen.**

Sie haben im Gespräch mit einem internen Ziel Zugriff auf dieselben Steuerungen und Funktionen wie bei einem Gespräch mit einem Kontakt. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Überprüfen des **Anrufstatus**.
- Durchführen von **Anrufaktionen**, beispielsweise Beenden des Anrufs, Halten des Anrufs, Senden von DTMF-Signalen bzw. Weiterleiten von Anrufen/Initiieren von Konferenzen. VoIP-/SIP-fähigen Agenten stehen die folgenden Anrufaktionen zur Verfügung: Anruf aufzeichnen, stummschalten und Stummschaltung aufheben, Mikrofon- und Lautsprecherlautstärke anpassen. Eine Liste weiterer Aktionen und Einschränkungen finden Sie unter **Sprachinteraktionen**.
- Anzeigen der **Anrufhistorie**.
- Legen Sie einen **Klassifizierungscode** fest.

Ihr System ist möglicherweise so eingerichtet, dass Sie den Anrufbeantworter eines anderen Agenten oder einer Agentengruppe anrufen können. Wenn diese Funktion für Sie verfügbar ist, sehen Sie das Anrufbeantworter-Symbol () in den **Team Communicator**-Suchergebnissen, wenn Sie nach einem Agenten oder einer Agentengruppe suchen. Wählen Sie das Ziel Anrufbeantworter auf die gleiche Weise aus, wie Sie einen Sprachanruf, eine IM oder E-Mail-Interaktion auswählen. **[Hinzugefügt: 8.5.118.10]**

Kommunizieren mit einem anderen Agenten während einer aktiven Interaktion

Mit Workspace können Sie mehrere **Sprachinteraktionen** gleichzeitig durchführen. Sie können beispielsweise einen aktiven Anruf halten und eine neue Sprachinteraktion starten. Dies ist normalerweise dann sinnvoll, wenn Sie sich mit einem anderen Agenten oder internen Ziel beraten möchten, den aktiven Anruf jedoch nicht an diesen weiterleiten oder als Konferenzschaltung fortsetzen möchten.

Verwenden Sie während des aktiven Anrufs die **Team Communicator**-Symbolleiste im **Hauptfenster**, um eine **neue Sprachinteraktion** zu starten.

Sie können auch **eine IM-Sitzung mit einem internen Ziel aus dem aktiven Anruf initiieren**. Bei IM-Sitzungen, die aus einem aktiven Anruf heraus gestartet werden, kann das interne Ziel die **Falldaten** sowie die **Kontaktinformationen und -historie** anzeigen. Sie können **eine interne IM-Sitzung** in eine **Sprachrückfrage** umwandeln.

Wenn Sie eine neue Sprachinteraktion starten, wird der ursprüngliche aktive Anruf gehalten, und Sie werden mit dem internen Ziel verbunden. Wenn Sie den ursprünglichen Anruf fortsetzen möchten, klicken Sie im ursprünglichen Sprachinteraktionsfenster auf die Schaltfläche **Anruf fortsetzen**.

Während der ursprüngliche Anruf gehalten wird, können Sie eine Verbindung mit dem Anruf eines internen Ziels herstellen. Die **Standardanrufaktionen** sind verfügbar.

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 \(Bearbeiten von Sprachanrufen\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Zusammenfassung der Basisanwendungsfälle\)](#)

Verwandte Themen

- [Sprachinteraktionen](#)
- [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](#)