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

Ausgehende E-Mail

8/2/2025

Ausgehende E-Mail

[**Geändert:** 8.5.113.11, 8.5.118.10]

Inhaltsverzeichnis

- 1 Ausgehende E-Mail
  - 1.1 Das Fenster „Ausgehende E-Mail-Interaktion“
  - 1.2 Senden einer ausgehenden E-Mail
  - 1.3 E-Mail-Qualitätssicherung (QA)
  - 1.4 Verwandte Ressourcen

Ausgehende E-Mail-Interaktionen können auf verschiedene Weise generiert werden:

- Im Fenster Eingehende E-Mail-Interaktion durch Klicken auf:
  - **Antworten** ( )
  - **Allen antworten** ( )
- Mithilfe des Team Communicators, um einen Kontakt zu suchen und **Neue E-Mail** auszuwählen.
- Durch Auswahl von **Neue E-Mail erstellen** aus dem Kontaktverzeichnis.
- Durch Antworten auf eine eingehende E-Mail in der Ansicht Workbins.
- Durch Antworten auf eine eingehende E-Mail in der Kontakthistorie.
- Während einer Sprach-, Chat- oder Arbeitsobjekt-Interaktion durch Klicken auf das Menü **Aktion** links neben dem Namen eines verbundenen Teilnehmers und Auswahl von **Neue E-Mail**.

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

Sollte es in Ihrem Kontaktcenter zu Problemen kommen und die Verbindung zu den Servern, auf denen Ihre Interaktionen abgewickelt werden, getrennt werden, stehen einige Funktionen möglicherweise vorübergehend nicht zur Verfügung und Sie verlieren möglicherweise die Interaktion mit Ihrem Kontakt. In Workspace werden Systemmeldungen angezeigt, in denen Sie über den Status der einzelnen verfügbaren Medienkanäle informiert werden.

Tipp

Zum Antworten auf eine eingehende E-Mail-Interaktion ist Workspace möglicherweise so konfiguriert, dass der Inhalt der ursprünglichen E-Mail-Interaktion im Textkörper der Antwort-E-Mail-Interaktion angezeigt wird.

Das Fenster „Ausgehende E-Mail-Interaktion“

Im Fenster „Ausgehende E-Mail-Interaktion“ können Sie viele E-Mail-bezogene Aufgaben erledigen, wie z. B. die folgenden:

- Speichern der E-Mail-Interaktion in einer Workbin zur späteren Bearbeitung.
- Anhängen einer oder mehrerer ausgewählter Dateien an die E-Mail-Interaktion. **Hinweis:** Workspace ist möglicherweise so konfiguriert, dass nur eine begrenzte Anzahl von Dateitypen angehängt werden

kann. Wenn Sie einen nicht zulässigen Dateityp anhängen, wird eine Fehlermeldung angezeigt, mit der Sie informiert werden, dass in Ihrem Unternehmen das Anhängen dieses Dateityps nicht zulässig ist (Beispiele: `.exe`, `.bat`, `.jar`, `.js`, und andere).

- Einfügen von Bildern in den Textkörper der HTML-formatierten E-Mail-Interaktion.
- Löschen der E-Mail-Interaktion, ohne sie zu senden.
- Starten einer Sprachrückfrage bei einem internen Ziel oder einem Kontakt
- Starten einer IM-Rückfrage an ein internes Ziel.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Von** mit Adressen, an die Sie E-Mails senden können, den Absenders aus.
- Um eine alternative E-Mail-Adresse für den Empfänger auszuwählen, klicken Sie auf **An:**, um die Ansicht Kontaktsuche zu öffnen.
- Einen oder mehrere Empfänger in Kopie (Cc) hinzufügen.
- Einen oder mehrere Empfänger in Blindkopie (Bcc) hinzufügen.
- Anrufen des Empfängers, wenn eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank vorhanden ist.
- Senden einer Instant Message (IM) an den Empfänger, wenn der Empfänger ein internes Ziel ist.
- Legen Sie einen Klassifizierungscode fest.
- Verwenden der Notiz zum Hinzufügen einer Notiz zur Interaktionshistorie.
- Anzeigen der Falldaten (angehängte Daten) für die aktuelle Interaktion.
- Anzeigen und Verwalten der Kontakthistorie. E-Mail-Interaktionen aus der Kontakthistorie öffnen und sie zurück platzieren
- Zeigen Sie die Kontaktinformationen an und verwalten Sie sie. Eventuell ist Ihr Konto so eingerichtet, dass Sie einem Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion Manuelle Kontaktzuweisung eine unbekannte Interaktion zuweisen können.
- Sie können die Steuerungen und Informationen über die aktuelle Information ein- oder ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche Interaktionsansicht einblenden/ausblenden klicken.

Ausblenden	
Einblenden	

- Zeigen Sie die Standardantwort-Bibliothek an und fügen Sie eine Antwort in die E-Mail-Interaktion ein oder fügen Sie eine Antwort automatisch ein, indem Sie ein vordefiniertes Schlüsselwort eines Kurzbefehls eingeben.
- Drucken der aktuellen E-Mail-Interaktion.
- Geben Sie einen Betreff für die E-Mail an oder ändern Sie diesen.
- Schreiben einer Antwort oder Erstellen einer neuen E-Mail-Interaktion.
- Wechseln zwischen Text- und HTML-Formatierung der E-Mail-Interaktion.
- Angeben der Schriftarten, Textformate und Absatzformate für eine HTML-formatierte E-Mail-Interaktion.
- Auswahl, welche Sprache für die Funktion der Rechtschreibprüfung verwendet werden soll.
- Senden der E-Mail-Interaktion an den Empfänger.

> **Tipp**
> Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Ihre E-Mail-Interaktionen überprüft werden, bevor sie an Ihre Kontakte gesendet werden, oder dass Sie die ausgehenden E-Mail-Interaktionen anderer Agenten überprüfen können.

- Senden einer vorläufigen Antwort-E-Mail-Interaktion durch Klicken auf die Schaltfläche **Senden** und Auswahl der Option **Interim-Versand** aus dem Dropdown-Menü.

> **Tipp**
> Möglicherweise ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Signaturen automatisch in neue E-Mail-Interaktionen eingefügt werden.

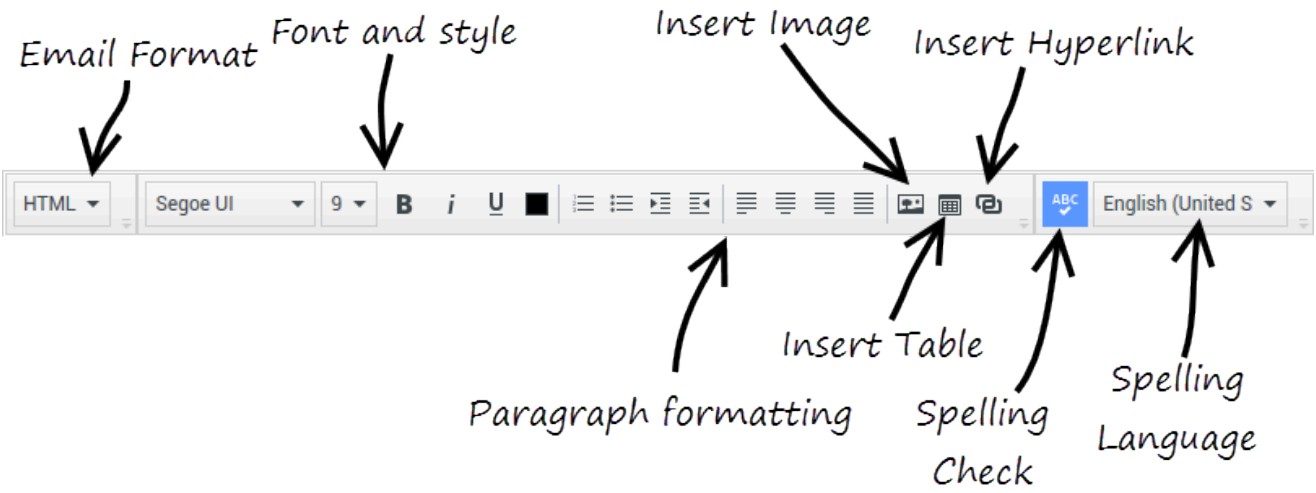
Senden einer ausgehenden E-Mail

Ausgehende E-Mail-Interaktionen können entweder im Nur-Text- oder HTML-Format verfasst werden. Eine HTML-formatierte E-Mail-Interaktion ermöglicht es Ihnen, die Darstellung des Inhalts festzulegen und HTML-formatierte Antworten aus der Standardantwort-Bibliothek hinzuzufügen. Für Nur-Text-E-Mails werden HTML-formatierte Standardantworten nicht unterstützt. Einige HTML-formatierte Standardantworten enthalten jedoch Nur-Text-Komponenten, die eingefügt werden können.

> **Wichtig**
> In einigen Umgebungen können Sie aus Sicherheitsgründen möglicherweise keine E-Mail-Adressen zu den Feldern An, CC oder BCC der Antwort E-Mail-Interaktionen hinzufügen bzw. dort bearbeiten, und Sie haben möglicherweise keine Möglichkeit, zu einer ausgehenden E-Mail-Interaktion CC und BCC Adressfelder hinzufügen.

Ausgehende E-Mail-Interaktion erstellen

Die Ansicht „Ausgehende E-Mail-Interaktion“ bietet eine Symbolleiste, mit der Sie das Format der E-Mail definieren und Bilder, Tabellen und Hyperlinks einfügen können. Einige dieser Schaltflächen sind in Ihrer Umgebung möglicherweise nicht verfügbar.



Wenn Sie auf eine eingehende E-Mail-Interaktion antworten oder eine neue ausgehende E-Mail-Interaktion erstellen:

1. Stellen Sie zunächst sicher, dass Sie einen oder mehrere Empfänger angegeben haben, indem Sie die E-Mail-Adresse eines Empfängers in das Feld **An** eingeben oder einen Empfänger aus dem Team Communicator auswählen. Sie können zusätzliche Empfänger über das Menü **Kopie hinzufügen** hinzufügen.
2. Geben Sie anschließend den Betreff der E-Mail-Interaktion in das Feld **Betreff** ein.
3. Überprüfen Sie, dass die Sprache für die Rechtschreibprüfung korrekt ist.
4. Wenn Sie eine HTML-formatierte E-Mail-Interaktion senden, wählen Sie eine Schriftart, Schriftgröße und ein Format für den Haupttext Ihrer E-Mail-Interaktion aus. Sie können verschiedene Schriftarten, Schriftgrößen und Farben festlegen, indem Sie einzelne Zeichen, Wörter oder Textblöcke auswählen und verschiedene Optionen für den ausgewählten Text festlegen.
   Formatieren Sie einzelne Absätze, indem Sie sie auswählen und dann die Schaltflächen für die Absatzformatierung verwenden, um Nummerierung, Aufzählungszeichen, Einzug, rechtsbündig, zentriert, linksbündig oder Blocksatz für den Absatz festzulegen.
5. Verfassen Sie die E-Mail-Interaktion, indem Sie Text in den Eingabebereich eingeben oder indem Sie auf einen Einfügepunkt im Eingabebereich klicken und eine Antwort aus der Standardantwort-Bibliothek einfügen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Eingabebereich, um die Editierwerkzeuge zum Ausschneiden, Kopieren und Einfügen zu verwenden.
   Ab Version 8.5.113.11 können Sie in Workspace für ausgehende E-Mail-Interaktionen im Bereich für das Verfassen der E-Mail Tabstopps eingeben, indem Sie die **Tabulatortaste** drücken. Um mit der **Tabulatortaste** zum nächsten Steuerelement oder Feld zu wechseln, müssen Sie zunächst **STRG+TAB** drücken, um den Bereich zum Verfassen des Textes zu verlassen. Diese Funktion kann in Umgebungen, die für Barrierefreiheit konfiguriert sind, deaktiviert werden. Wenn sie deaktiviert ist, können Sie im Bereich für das Verfassen der E-Mail keine Tabstopps eingeben, Sie können jedoch mit der **Tabulatortaste** zum nächsten Steuerelement in der Aktivierreihenfolge wechseln.
6. Unter jedem eingegebenen Wort, das nicht im ausgewählten Rechtschreibwörterbuch enthalten ist, wird eine rote Wellenlinie angezeigt. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das falsch geschriebene Wort, um es zu korrigieren oder das Wort zu Ihrem persönlichen Wörterbuch hinzuzufügen. Sie können die Rechtschreibung auch einmal ignorieren (**Ignorieren**) oder immer ignorieren (**Alle ignorieren**).
   - Wenn Sie versuchen, eine Nachricht zu senden, die falsch geschriebene Wörter enthält, zeigt Ihr System je nach Konfiguration möglicherweise ein Warndialogfeld an. Darin müssen Sie bestätigen, dass Sie die Nachricht versenden möchten, ohne die möglicherweise fehlerhaften Wörter zu korrigieren. Klicken Sie auf **Ja**, um die Nachricht trotzdem zu versenden, oder auf **Nein**, um zur

Nachricht zurückzukehren und die falsch geschriebenen Wörter auszubessern. [**Hinzugefügt:** 8.5.105.12]

7. Fügen Sie Inlinebilder (nur HTML-Format) ein, indem Sie auf **Bild einfügen** ( ) klicken oder ein Bild kopieren und am Einfügepunkt in den Text der E-Mail-Interaktion einfügen. [**Hinzugefügt:** 8.5.113.11]
   - Nachdem Sie ein Bild eingefügt haben, können Sie seine Größe ändern, indem Sie die Ecken oder Kanten ziehen.
   - Durch Ziehen der Ecken bleiben die relative Breite und Höhe des Bildes erhalten. Durch Ziehen der Kanten wird das Bild verzerrt.
   - Wenn Sie ein Bild verkleinern, wird die Größe der von Ihnen gesendeten Bilddatei verringert. Dies ist hilfreich, wenn das zu sendende Bild größer als die für das Senden zulässige Größe ist.
   - Wenn Sie ein Bild vergrößern, verringert sich die Qualität des Bildes und die Größe der Datei wird erhöht.
8. Sie können Hyperlinks in den Textkörper einer E-Mail einfügen. Weitere Informationen zum Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Hyperlinks finden Sie unter Erstellen und Verwalten von Hyperlinks.
9. Legen Sie erforderlichenfalls einen Klassifizierungscode fest.
10. Wenn die E-Mail-Interaktion abgeschlossen ist, können Sie folgende Aktionen durchführen:
    - Auf **In Entwurf-Workbin speichern** ( ) klicken, um die E-Mail zur weiteren Bearbeitung oder Prüfung in einer Workbin zu speichern.
    - Klicken Sie auf **Senden** ( ), um die E-Mail-Interaktion an den/die angegebenen Empfänger zu senden. Das E-Mail-Interaktionsfenster wird geschlossen und die eingehende E-Mail wird als fertig markiert.
    - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden** und wählen Sie **Interim-Versand** im Dropdown-Menü aus, wenn Sie eine vorläufige Antwort-E-Mail-Interaktion senden möchten. Das E-Mail-Interaktionsfenster bleibt geöffnet und die eingehende E-Mail-Interaktion wird nicht als fertig markiert.
    - Wenn Sie die E-Mail-Interaktion nicht speichern oder senden möchten, klicken Sie auf **Löschen** ( ).

Erstellen und Verwalten von Hyperlinks

[**Hinzugefügt:** 8.5.118.10]

Die Ansicht zum Verfassen von ausgehenden E-Mails erkennt URL Hyperlinks (Links auf Websites) automatisch, wenn Sie diese in Ihre E-Mail-Interaktion eingeben und die Leertaste, Eingabe oder die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur drücken. Wenn die eingegebene URL ungültig ist, wird kein Hyperlink erstellt. Das Format für URLs wird von Ihrem Administrator definiert. Wenn Sie versuchen, eine URL einzugeben, und diese nicht in einen Hyperlink konvertiert wird, erkundigen Sie sich bei Ihrem Administrator über das Format, das definiert wurde.

Wenn Ihre E-Mail-Interaktion im HTML-Format ist, bietet Workspace zwei weitere Methoden zum Erstellen von Hyperlinks mithilfe des Dialogfelds **Hyperlink einfügen** an. Öffnen Sie dieses Dialogfeld, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Einfügestelle und wählen Sie **Hyperlink einfügen** aus

dem Kontextmenü.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hyperlink** ( ).

Das Dialogfeld **Hyperlink einfügen** hat zwei Felder:

- **Text-Anzeige** — Geben Sie Text in dieses Feld ein, wenn statt der URL ein Text als Hyperlink angezeigt werden soll. Wenn Sie beispielsweise einen Hyperlink auf Ihre Unternehmenswebsite hinzufügen möchten, können Sie den Namen Ihres Unternehmens in dieses Feld eingeben. Der Name Ihres Unternehmens wird dann in der ausgehenden E-Mail als klickbarer Link dargestellt. Dies ist besonders nützlich, wenn Sie einen Hyperlink mit einer sehr lange URL erstellen und nicht möchten, dass die gesamte URL in der E-Mail-Nachricht angezeigt wird. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird im Hyperlinktext die URL angezeigt.
- **Adresse** — Geben Sie die vollqualifizierte URL einschließlich `http://` oder `https://` ein.

Nachdem Sie einen Hyperlink in Ihre E-Mail-Interaktion eingefügt haben, können Sie diesen verwalten, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken und eine der folgenden Optionen aus dem Kontextmenü auswählen:

- **Hyperlink bearbeiten** — Öffnet das Dialogfeld **Hyperlink bearbeiten**.
- **Hyperlink öffnen** — Öffnet das Ziel des Hyperlinks in einem neuen Browser-Fenster oder einer neuen Registerkarte. Auf diese Weise können Sie die URL überprüfen, bevor Sie sie an Ihren Kontakt senden.
- **Hyperlink entfernen** — Wandelt den Hyperlink in Text um. **Hinweis:** Wenn die Hyperlinks keinen Anzeigetext hatte und Sie unmittelbar, nachdem Sie die URL in Text konvertiert haben, die Leertaste, Eingabe oder die Eingabetaste drücken, wird der Text erneut in eine URL umgewandelt.

Sie können das Dialogfeld **Hyperlink bearbeiten** auch öffnen, indem Sie den Cursor im Anzeigetext oder in der URL platzieren und in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Hyperlink** klicken. Um den Anzeigetext eines Hyperlinks zu bearbeiten, können Sie den Cursor auch im Anzeigetext platzieren und den Text wie normalen Text bearbeiten.

Um die URL in einem neuen Browser-Fenster oder einer neuen Registerkarte zu öffnen, klicken Sie mit gedrückter Strg-Taste auf den Hyperlink.

Um einen Hyperlink aus einer URL zu entfernen, setzen Sie den Cursor an das Ende der URL und drücken Sie auf Entfernen. Um einen Hyperlink aus einem Anzeigetext zu entfernen, setzen Sie den Cursor an das Ende des Anzeigetextes und drücken Sie auf Entfernen.

Video ansehen: *Erstellen von Hyperlink-Text (E-Mail & Chat)*

Link to video

E-Mail-Qualitätssicherung (QA)

Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Ihre ausgehenden E-Mail-Interaktionen zur Qualitätssicherung an Ihre Teamleitung oder Ihren Supervisor gesendet werden, bevor sie an Ihren Kontakt gesendet werden. Falls Sie Qualitätsprüfer sind, wird hier der Prüfungsvorgang beschrieben.

Ihr Qualitätsprüfer kann die E-Mail-Interaktion zur Aktualisierung an Sie zurücksenden oder sie

genehmigen und zum Senden freigeben. Möglicherweise erfordert die Qualitätsprüfung mehr als einen Durchgang.

E-Mail-Interaktionen, die zur Prüfung gesendet werden, können an den Prüfer gesendet oder in einer Workbin gespeichert werden, die eigens für Prüfungen vorgesehen ist. Die geprüfte E-Mail-Interaktion kann direkt an Sie zurückgesendet oder in einer Workbin gespeichert werden, die eigens für E-Mail-Interaktionen vorgesehen ist, die aktualisiert oder überarbeitet werden müssen.

Falls Ihr Administrator Ihr System so konfiguriert hat, dass der Prüfungsstatus angezeigt wird, wird dieser in den Vorgangsinformationen für die Interaktion angezeigt. Er gibt an, ob Sie den Inhalt der betreffenden E-Mail-Interaktion aktualisieren müssen. Wenn der Status **Abgelehnt** (oder eine andere von Ihrem Systemadministrator definierte Klassifizierung) angezeigt wird, wurde die E-Mail-Interaktion nicht an den Kontakt gesendet.

Der Prüfer kann den Inhalt der E-Mail-Interaktion aktualisieren oder in der Ansicht Hinweis Anweisungen für Sie hinzufügen.

Nachdem Sie die E-Mail-Interaktion aktualisiert haben, klicken Sie auf **Senden**, um die E-Mail-Interaktion zurück an den Prüfer zu senden, der sie genehmigen oder ablehnen kann.

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 An Email Interaction (Bearbeiten von E-Mail-Interaktionen)
- 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

- Eingehende E-Mail
- Qualitätsprüfung der E-Mail

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