



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

Workspace Desktop Edition 8.5.1

Table of Contents

Hilfe zur Workspace Desktop Edition	4
Starten von Workspace	9
Tastaturnavigation und -zugriff	11
Übersicht über die Funktionen	15
Anmeldung	18
Hauptfenster	30
Statistiken-Gadget	45
Interaktionsvorschau	48
Sprachaufgaben - Übersicht	53
Sprachinteraktion	55
Interne Sprachinteraktion	62
Sprachrückfrage	65
Sprachaufzeichnung	70
Video-Interaktion	72
Rückruf-Interaktionen	74
Chat-Aufgaben - Übersicht	81
Chat-Interaktion	83
Chat-Rückfrage	97
Übersicht über E-Mail-Aufgaben	101
Eingehende E-Mail	103
Ausgehende E-Mail	110
Qualitätsprüfung der E-Mail	118
SMS- und MMS-Interaktionen	121
Arbeitsobjekte	130
Verwendung des Workspace-Plugins für Skype for Business	133
Facebook-Interaktion	144
Twitter-Interaktion	152
RSS-Interaktion	161
Interne IM	165
Übersicht ausgehender Kampagnen	169
Vorschau ausgehender Anrufe	172
Ausgehende Push-Vorschau-Anrufe	177
Ausgehende progressive Anrufe	181
Anrufaktionen für ausgehende Anrufe	184
Komponenten, Funktionen und Steuerelemente	187

Falldaten	190
Kontaktcenter-Statistiken	194
Kontaktverzeichnis	196
Kontakthistorie	212
Kontaktsuche	222
Klassifizierungscode	228
Inaktivitäts-Timeout	231
Interaktionshistorie	233
In Arbeit und Letzte Interaktionen	235
Interaktionssuche	237
Manuelle und automatische Kontaktzuweisung	243
Meine Kampagnen	246
Meine Historie	248
Meine Nachrichten	251
Meine Statistiken	254
Mein Status	256
Hinweis	261
Drucken	263
Antworten	265
Einen Rückruf planen	269
Rechtschreibprüfung	276
Team Communicator	278
Teamleitung	286
Workbins	294

Hilfe zur Workspace Desktop Edition

Genesys Workspace Desktop Edition (Workspace) ist eine verschiedene Module umfassende, anpassbare Anwendung zur Abwicklung von Kontaktcenter-Interaktionen, zur Überwachung der Kontaktcenter-KPIs und persönlichen KPIs und für die Zusammenarbeit und Beratung mit Ihren Kollegen.

Die Hilfe zu Workspace Desktop Edition bietet Informationen zu folgenden Themen:

- Verwenden der **Fenster und Ansichten** zur Bearbeitung von Kundeninteraktionen entsprechend Ihrer Funktion im Kontaktcenter.
- Verwenden der **Komponenten, Funktionen und Steuerelemente**, mit denen Sie entsprechend Ihrer Funktion im Kontaktcenter Aufgaben ausführen können. Dies sind Funktionen und Steuerelemente der Benutzeroberfläche, die in vielen Fenstern und Ansichten vorhanden sind.
- **Starten von Workspace.**
- **Verwenden von Tastaturnavigation und -zugriff.**

Hilfe zu Workspace

Wenn Sie bereits eine Schulung absolviert und/oder das **Workspace User's Guide (Workspace-Benutzerhandbuch)** gelesen haben, können Sie sich mithilfe dieses Hilfedokuments Informationen zur Verwendung bestimmter Funktionen in Erinnerung rufen. Sie können dieses Hilfedokument direkt über das Menü „Hilfe“ der Workspace-Anwendung aufrufen oder indem Sie diese URL als Lesezeichen setzen.

Über diese Hilfe

In den folgenden Themen werden einige der wichtigsten Funktionen von Workspace Desktop erläutert:

Über Workspace Desktop

- Funktionen von Workspace Desktop**
- Anmelden bei Workspace Desktop**
- Verwenden von Workspace Desktop**

Kontaktinteraktionen

- Eingehende und ausgehende Anrufe**
- Video-Anrufe**
- Rückrufe**

Anrufaufgaben

[Konferenzerufe](#)
[Weitergeleitete Anrufe](#)
[Rückfrageanrufe](#)
[Aufzeichnen von Anrufen](#)
[Anrufen innerhalb Ihres Unternehmens](#)

Verwalten Ihres Status und Ihrer Kommunikation

[Verwalten Ihres Status](#)
[Starten neuer Interaktionen](#)
[Verwalten Ihrer Kanäle](#)
[Anzeigen Ihrer Statistiken](#)

Verwalten von Kontakten

[Das Kontaktverzeichnis](#)
[Suchen von Kontakten](#)
[Kontakt- und Interaktionsverlauf](#)
[Manuelle Kontaktzuweisung](#)

Verwalten von Interaktionen und Historie

[Workbins](#)
[Interaktionssuche](#)
[Interaktionshistorie](#)
[Meine Interaktionshistorie](#)

Workspace-Benutzerhandbuch

Im *Workspace-Benutzerhandbuch* finden Sie ausführliche Lektionen zu sämtlichen Funktionen von Workspace.

Jede Lektion führt Sie schrittweise durch jede einzelne Schnittstelle, um Ihnen zu zeigen, wie sie verwendet wird.

Erste Schritte

Es empfiehlt sich, mit den Lektionen zu den *ersten Schritten* zu beginnen.

- [Konzepte von Workspace](#)
- [Anmelden](#)
- [Grundlagen zum Hauptfenster](#)
- [Verwalten Ihres Status.](#)
- [Weiterleiten von Anrufen](#)

- [Suchen eines Kontakts oder internen Zieles](#)

Videos zu Workspace

Hier finden Sie Videos mit praktischen Tipps, die Ihnen möglicherweise die Verwendung von Workspace erleichtern.

Hauptfenster - Übersicht

[Link to video](#)

Verwenden des Interaktionsfensters

[Link to video](#)

Verwenden von Anruf-Timern

[Link to video](#)

Verwenden von Schlüsselwort-Kurzbefehlen für Standardantworten

[Link to video](#)

Erstellen von Hyperlink-Text (E-Mail und Chat)

[Link to video](#)

Lernvideos zu Workspace Web Edition

Workspace Web Edition ist die Browser-basierte Version von *Workspace*. Diese Edition bietet nicht alle Features und Funktionen von *Workspace Desktop Edition*, jedoch sind die meisten Grundfunktionen identisch. Sie finden möglicherweise einige der Videos auf [dieser Seite](#) hilfreich—. Beachten Sie jedoch, dass in *Workspace Web Edition* nicht alle Funktionen von *Workspace Desktop Edition* verfügbar sind und dass einige Funktionen von *Workspace Web Edition* nicht in *Workspace Desktop Edition* enthalten sind.

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Wie ändere ich mein Kennwort?

- Wenn Sie sich zum ersten Mal [anmelden](#), müssen Sie möglicherweise Ihr Kennwort ändern. Die Aufforderung erfolgt automatisch. Eine Meldungsfeld wird angezeigt, das Sie durch die Schritte führt. Wenn Sie sich nicht sicher sind, was Sie eingeben müssen, erhalten Sie die Details beim Administrator oder Supervisor.

- Wenn Sie Ihr Kennwort ändern müssen, senden Sie an Ihren Supervisor die Anforderung einer E-Mail zum Ändern des Kennworts. Ihr Supervisor setzt Ihr Kennwort zurück und Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail. Befolgen Sie die Anweisungen in der E-Mail, um Ihr Kennwort zu ändern.

Was sind Skills?

- Skills sind die Aktivitäten, die Sie gut beherrschen, z. B. Produktspezialisierung oder eine Sprache, die Sie sprechen.
- Wenn Ihr Supervisor Ihr Konto einrichtet, weist er Ihnen basierend auf Ihren Fertigkeiten Skills und Skill Levels zu.
- Anhand von Skills werden Anrufe an Sie geleitet. Wenn jemand wegen eines Produkts anruft, auf das Sie spezialisiert sind, wird der Anruf an Sie und andere weitergeleitet, die über dieselbe Skill zu diesem Produkt verfügen.

Wie finde ich meine Anrufstatistiken?

- Verwenden Sie die Registerkarte „Meine Statistiken“, um Berichte zur Ihren Anrufaktivitäten, Ihrer Arbeitszeit und weitere Berichte anzuzeigen.
- Die Liste der Statistiken über Routing-Punkte, Warteschlangen und andere Kontaktcenter-Objekte können Sie auf der Registerkarte „Kontaktcenter-Statistiken“ anzeigen.

Wie führe ich Weiterleitungen, Konferenzen oder Rückfragen für meinen Anruf durch?

In Workspace können Sie einen **Konferenzanruf** mit jemandem in Ihrem Unternehmen starten, Ihren Anruf an einen anderen Agenten oder Ihren Teamleiter **weiterleiten** oder eine telefonische **Rückfrage** bei einem anderen Mitglied Ihres Teams starten. Mit den Anrufsteuerelementen am oberen Rand der Sprachanruf-Interaktionsleiste öffnen Sie den **Team Communicator**. Dies ist ein universelles Suchwerkzeug, mit dem Sie andere Team-Mitglieder suchen und auswählen können. Sie können den Team Communicator auch verwenden, um **eine Person in Ihrem Unternehmen anzurufen**.

Welche Arten von Anrufen und Interaktionen kann ich in Workspace bearbeiten?

- Das Thema **Übersicht über die Funktionen** bietet eine Einführung in die verschiedenen Methoden, mit denen Sie in Workspace Desktop Anrufe entgegennehmen oder durchführen können und weitere Aktionen ausführen können, darunter die folgenden:
- eingehende und ausgehende **Sprachanrufe**
- eingehende **Chat-Interaktionen**
- eingehende und ausgehende **E-Mail-Interaktionen**
- Anrufe für **ausgehende Kampagnen**

Welche Funktionen von Workspace kann ich als Teamleiter nutzen?

- Workspace bietet spezielle Funktionen für **Teamleiter und Supervisoren**. Sie können Folgendes tun:

- Anrufe und Chats überwachen (mithören)
- Anrufe und Chats coachen (flüsterndes Coaching)
- Zu Anrufen und Chats dazukommen (dem Anruf beitreten)
- **Qualitätsprüfung von E-Mails durchführen**

Starten von Workspace

Wenn Sie ein Softphone (ein mit Ihrer Arbeitsstation verbundenes Headset) verwenden, **stellen Sie sicher, dass das Headset angeschlossen ist**, bevor Sie Workspace starten.

Doppelklicken Sie auf das **Workspace**-Symbol auf dem Desktop, um die Anwendung zu starten.

[Workspace desktop icon|link=](#)

Das **Anmeldefenster** für Workspace wird angezeigt. Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein. Nachdem Sie sich angemeldet haben, müssen Sie möglicherweise Ihren **Status** auf **Bereit** festlegen.

Wichtig

- Wenn Sie sich bei Workspace anmelden, wird die Anwendung für alle Headsets aktiviert, die an Ihre Arbeitsstation angeschlossen sind. Wenn Sie ein anderes Headset verwenden möchten, beenden Sie Workspace, schließen Sie das neue Headset an und starten Sie dann Workspace neu.
- Wenn Sie die Anwendung starten, wird Workspace möglicherweise automatisch aktualisiert. Je nach Konfiguration Ihres Systems können Sie die Aktualisierung möglicherweise ablehnen. Wenn Sie die Aktualisierung ablehnen, wird sie Ihnen bei der nächsten Anmeldung erneut angeboten.
- Abhängig von der Konfiguration Ihrer Umgebung gilt Folgendes: Wenn Sie sich bei einem SIP-Sprachkanal anmelden, ohne Ihr konfiguriertes USB-Headset angeschlossen zu haben, werden Sie möglicherweise nur bei Workspace, nicht jedoch beim SIP-Sprachkanal angemeldet. Schließen Sie Ihr USB-Headset an, um die Anmeldung beim SIP-Sprachkanal abzuschließen.

Vorgehensweise bei der Meldung „Workspace SIP Endpoint kann nicht gestartet werden“.

Wenn die Fehlermeldung „Workspace SIP Endpoint kann nicht gestartet werden“ angezeigt wird, ist Workspace SIP Endpoint möglicherweise nicht oder nicht ordnungsgemäß auf Ihrer Workstation installiert.

Um festzustellen, ob Workspace SIP Endpoint installiert ist, öffnen Sie das Menü **Start** von Windows, und suchen Sie dort nach der Anwendung **Workspace SIP Endpoint**. Versuchen Sie, sie über das Menü **Start** zu starten. Wenn sie nicht gestartet wird oder wenn Sie die gleiche Fehlermeldung

erhalten, bitten Sie den Administrator, die Installation von SIP Endpoint auf Ihrer Workstation zu überprüfen. Sie können ihm diesen Link zum Dokument zu Verfügung stellen, in dem die Vorgehensweise zum Installieren beschrieben wird: <https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Dep/InstallingTheWSIPEndpoint>

Wenn Sie die Fehlermeldung auch noch nach der Installation oder Neuinstallation von SIP Endpoint erhalten, bitten Sie den Administrator, sich an den Genesys-Kundendienst zu wenden, da möglicherweise andere Probleme bei der Installation vorliegen. Der Kundendienst kann helfen, das Problem zu beheben.

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:

- [Log In \(Anmelden\)](#)
- [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](#)

Tastaturnavigation und -zugriff

[Geändert: 8.5.113.11]

Workspace unterstützt Tastenkombinationen und Tastenkürzel-Kombinationen für bestimmte allgemeine Funktionen. Die Tastenkombinationen und Tastenkürzel von Workspace werden von Ihrem Administrator konfiguriert. Damit soll sichergestellt werden, dass zwischen Workspace und anderen Anwendungen, die Sie möglicherweise verwenden, kein Konflikt vorliegt. Bitten Sie Ihren Administrator um eine Liste der Verknüpfungen und Tastenkürzel, die für Workspace konfiguriert wurden.

Verknüpfungen und Tastenkombinationen

Eine Verknüpfung ist eine Kombination von Tasten, die Sie drücken, um eine bestimmte Funktion oder ein bestimmtes Verhalten in einem bestimmten Fenster oder einer Ansicht zu aktivieren. Ihr Betriebssystem unterstützt eventuell Tastenkürzel für die folgenden Funktionen: Kopieren, Ausschneiden, Einfügen, Rückgängig, Löschen, Suchen, Fenster maximieren, Fenster minimieren, Menü öffnen und Befehl auswählen, Anwendung wechseln, Abbrechen, Fokus ändern usw. Ziehen Sie die Dokumentation zu Ihrem Betriebssystem zu Rate, um eine Liste der unterstützten Tastenkombinationen zu erhalten.

Tastenkürzel sind ebenfalls Kombinationen von Tasten, die Sie drücken, um bestimmte Funktionen auszuführen. Tastenkürzel sind jedoch unabhängig vom gerade aktiven Fenster oder Programm verfügbar. Zum Beispiel könnte Ihr Administrator ein Tastenkürzel für Sie konfiguriert haben, das Ihnen ermöglicht, einen Anruf (Sprachinteraktion) anzunehmen oder eine E-Mail-Interaktion abzulehnen, die an Sie geroutet worden ist. Wenn die Vorschau auf Ihrem Desktop angezeigt wird, können Sie das Tastenkürzel verwenden, um die Aktion durchzuführen, ohne zuerst zur Interaktionsvorschau umschalten zu müssen.

Wichtig

Manchmal kann zwischen den Tastenkombinationen, die Ihr Administrator für die Workspace-Funktion konfiguriert hat, und den Tastenkombinationen, die den Rich Text-Editor steuern, den Sie eventuell für E-Mail oder andere textbasierte Interaktionen verwenden, ein Konflikt auftreten. Sie müssen dann möglicherweise vom Feld des Texteditors weg navigieren, bevor Sie die Tastenkombination verwenden können. Wenn Sie einen Konflikt von Tastenkombinationen bemerken, benachrichtigen Sie Ihren Administrator und bitten Sie ihn, die benutzerdefinierte Tastenkombination zu ändern.

Zugriffstasten

Zudem sind für die meisten Menüobjekte in Workspace Zugriffstasten verfügbar. Jedes unterstützte Menüobjekt verfügt über einen unterstrichenen Buchstaben oder ein unterstrichenes Zeichen. Drücken Sie die **Alt**-Taste, um ein Menü im aktiven Fenster zu öffnen, und drücken Sie dann den Buchstaben oder das Zeichen, das dem auszuwählenden Menüelement entspricht.

Tastaturnavigation

Workspace unterstützt für alle Funktionen in den Interaktionsfenstern die Navigation über die Tastatur. Sämtliche Features, Funktionen, Optionen und Menüs können zu 100 Prozent über die Tastatur erreicht werden.

Die Navigation in der Oberfläche von Workspace kann zu 100 Prozent über die Tastatur erfolgen. Diese Funktionalität ermöglicht Benutzern, die keine Maus verwenden können oder die ein Zugriffsgerät verwenden, das sich auf die Tastaturnavigation stützt, die Desktop-Komponenten zu verwenden. Die Navigation über die Tastatur steigert die Produktivität des Benutzers.

Die Darstellung der ausgewählten Komponente ändert sich, wenn Sie den Fokus von einer Komponente auf die nächste ändern. Zum Beispiel ändert sich die Farbe der Schaltflächen und Menüs werden mit der aktuellen Auswahl farblich hervorgehoben geöffnet.

Einige Bildschirmleseprogramme sind mit diesen Navigationsverknüpfungen nicht kompatibel, weil das Bildschirmleseprogramm einige dieser Tasten zu anderen Zwecken verwendet. Wenn der Bildschirmlesemodus eingeschaltet ist, verwenden Sie die Kombination **Alt + N**, um die Tastaturnavigation zu deaktivieren.

Hinweis: Wenn Sie sich bereits im Bildschirmlesemodus befinden, sind alle Tastenkombinationen deaktiviert, abgesehen von den **Alt + n**-Befehlen. *Ihr Systemadministrator schaltet den Bildschirmlesemodus ein und aus.*

Grundlegende Navigation

Zwei Tastenkombinationen ermöglichen Ihnen, zwischen Komponenten zu navigieren, zum Beispiel zwischen Menüs oder zwischen den Ansichten der Interaktionsoberfläche:

- **Tabulator** – Setzt den Fokus auf die nächste Komponente (Menü, Feld, Schaltfläche, Ansicht usw.)
- **Umschalttaste + Tabulator** – Setzt den Fokus auf die vorherige Komponente (Menü, Feld, Schaltfläche, Ansicht usw.)
- 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.

Die Bewegung erfolgt von links nach rechts und von oben nach unten, es sei denn, die Anordnung der Komponenten gibt eine andere Richtung vor. Die Navigation erfolgt innerhalb einer Ansicht von Komponente zu Komponente und innerhalb der Anwendung von Ansicht zu Ansicht.

Navigationsverknüpfungen

Die folgende Tabelle enthält Tastenkombinationen, die es Ihnen ermöglichen, Steuerelemente wie Menüs, Listen und Schaltflächen in der Oberfläche von Workspace zu bedienen.

Workspace-Tastenkombinationen

Tastenkombination	Beschreibung
LINKSPFEIL	In einer Menüleiste Bewegung nach links, oder Bewegung aus einem Untermenü.
RECHTSPFEIL	In einer Menüleiste Bewegung nach rechts, oder Bewegung in ein Untermenü.
AUFWÄRTSPFEIL	In Listen und Menüs Bewegung nach oben.
ABWÄRTSPFEIL	In Listen und Menüs Bewegung nach unten.
ALT+ABWÄRTSPFEIL	Öffnen einer ausgewählten Dropdown-Liste.
EINGABETASTE	Für eine modifizierbare Liste: Übernehmen des Bearbeitungsmodus oder Bestätigung der Änderung. Für eine Schaltfläche: Ausführen der zugeordneten Aktion. Für ein Menüobjekt: Ausführen der zugeordneten Aktion.
LEERTASTE	Für einige Steuerelemente: Aktivieren oder Deaktivieren des Kontrollkästchens im Fokus.
ESC-TASTE	Für eine modifizierbare Liste: Abbrechen des Bearbeitungsmodus.

Workspace-Darstellung mit hohem Kontrast

[Hinzugefügt: 8.5.100.05]

Agenten mit eingeschränktem Sehvermögen haben die Möglichkeit, eine Darstellung von Workspace mit hohem Kontrast zu verwenden, die auf die Windows-Themen mit hohem Kontrast abgestimmt ist. Diese Themen sind über das Bedienfeld zur Personalisierung von Windows verfügbar. Die Workspace-Darstellung mit hohem Kontrast entspricht mit einigen Einschränkungen den Anforderungen der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Die Workspace-Darstellung mit hohem Kontrast wurde für Rot-Grün- und Blau-Gelb-Fehlsichtigkeit getestet. Die Workspace-Darstellung mit hohem Kontrast funktioniert unabhängig davon, ob Windows-Themen mit hohem Kontrast verwendet werden.

Wichtig

Die Workspace-Darstellung mit hohem Kontrast wird von Ihrem Administrator aktiviert.

Sie können über das **Hauptmenü** auf die Workspace-Darstellung mit hohem Kontrast zugreifen, indem Sie **Hauptmenü>Thema ändern>Hoher Kontrast** auswählen. Sie müssen Workspace beenden und neu starten, um die Darstellung mit hohem Kontrast zu aktivieren.

Wichtig

Wenn die Darstellung mit hohem Kontrast ausgewählt wurde, ist die Rich-Text-

Bearbeitung in der E-Mail-Interaktionsansicht deaktiviert.

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:

- [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](#)

Übersicht über die Funktionen

Die Workspace-Oberfläche setzt sich aus Ansichten und Fenstern zusammen, in denen sich die **Komponenten, Funktionen und Steuerelemente** befinden, die zur Ausführung einer Aufgabe (z. B. der Verwaltung einer eingehenden Sprachinteraktion) erforderlich sind.

Anmelden - Die erste Ansicht, die Ihnen angezeigt wird. Sie ermöglicht Ihnen, sich zu identifizieren und - falls erforderlich - zusätzliche Anmeldeinformationen je nach Ihrer Rolle oder der technischen Umgebung einzugeben. Um das Anmeldefenster zu öffnen, **starten** Sie die Workspace-Anwendung.

Hauptfenster - Ermöglicht Ihnen die Verwaltung Ihres Status, Ihrer Kontakte, Ihrer Favoriten und Ihrer Einstellungen, das Suchen von vorhandenen Interaktionen, das Anzeigen Ihrer KPIs und Nachrichten sowie das Starten neuer Interaktionen.

Statistiken-Gadget - Ermöglicht Ihnen das Anzeigen Ihrer KPIs und Kontaktcenter-Statistiken in einer permanenten Ansicht. Die Statistiken können in einem Ticker oder in einer statischen Ansicht angezeigt werden.

Interaktionsvorschau - Zeigt eine interaktive Benachrichtigung über eine neue eingehende Interaktion an. Diese Benachrichtigung ist eine Vorschau, die angehängte Daten enthält, mit deren Hilfe Sie entscheiden können, ob Sie die Interaktion annehmen oder ablehnen.

Sprachaufgaben

- **Sprachinteraktion** - Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer Sprachinteraktion mit einem Kunden oder einem internen Agenten erforderlich sind.
- **Interne Sprachinteraktion** - Ermöglicht Ihnen das Starten einer Sprachinteraktion mit einem internen Ziel.
- **Sprachrückfrage** - Ermöglicht Ihnen die Rücksprache mit einem anderen Agenten zur aktuellen **Sprachinteraktion**, bevor Sie eine Konferenz mit dem Agenten initiieren oder die Umleitung zum Agenten durchführen.
- **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 das Hinzufügen des Videokanals zum aktuellen Sprachanruf.

Web-Rückruf-Interaktion - Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der Informationen, die zur Bearbeitung einer Web-Rückruf-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.

Chat-Aufgaben

- **Chat-Interaktion** - Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Behandlung einer Chat-Interaktion mit einem Kontakt oder internen Agenten erforderlich sind.
- **Chat-Rücksprache** - Ermöglicht Ihnen die Rücksprache mit einem anderen Agenten zur aktuellen Chat-Interaktion, bevor Sie eine Konferenz mit dem Agenten initiieren oder eine Weiterleitung zum Agenten durchführen.

E-Mail-Interaktion - Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Behandlung von

eingehenden und ausgehenden E-Mail-Interaktionen mit einem Kontakt oder einem internen Agenten erforderlich sind, und zeigt an, wie die Qualitätsprüfung ausgehender E-Mail-Interaktionen zu bearbeiten ist.

SMS-Interaktion – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer SMS-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.

Skype for Business-Plugin – ermöglicht Ihnen, alle Informationen anzuzeigen, die zur Bearbeitung von Interaktionen mit einem Kontakt in einer Umgebung erforderlich sind, die Skype for Business verwendet.

Facebook-Interaktion: Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer Facebook-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.

Twitter-Interaktion: Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer Twitter-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.

RSS-Interaktion – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer RSS-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.

Arbeitsobjekte – Ermöglicht Ihnen die Anzeige nicht interaktiver Medientypen wie Faxe.

Interne IM – Ermöglicht Ihnen das **Senden** einer Instant Message (IM) an einen anderen Agenten (internes Ziel) oder das **Empfangen** einer IM von einem internen Ziel.

Aufgaben ausgehender Kampagnen

- **Ausgehende Anrufvorschau** – Ermöglicht Ihnen, eine Interaktion für ausgehende Kampagnen anzufordern und kontaktbezogene Daten anzuzeigen, bevor Sie den Kontakt anrufen.
- **Ausgehende Push-Anrufvorschau** – Ermöglicht Ihnen, automatisch eine Interaktion für ausgehende Kampagnen zu empfangen und kontaktbezogene Daten anzuzeigen, bevor Sie den Kontakt anrufen.
- **Ausgehende progressive und prädiktive Anrufe** – Ermöglicht Ihnen, ausgehende Interaktionen zu empfangen, die das System automatisch wählt.
- **Anrufaktionen für ausgehende Anrufe**: Ermöglicht Ihnen die Ausführung üblicher Anrufaktionen wie das Weiterleiten eines Anrufs oder das Planen eines Rückrufs.

Plugin-Unterstützung

Workspace unterstützt Genesys-Plugins für eine Vielzahl erweiterter Medienkanäle einschließlich sozialer Medienkanäle wie Facebook und Twitter. Informationen zur Installation und Nutzung dieser Medienkanäle finden Sie in der Dokumentation, die Sie mit Ihren Genesys eServices-Plugins erhalten.

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:

- [Getting Started \(Erste Schritte\)](#)
- [Handling Interactions \(Bearbeiten von Interaktionen\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Zusammenfassung der Basisanwendungsfälle\)](#)

Verwandte Themen

- [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)
- [Team Communicator](#)
- [Tastaturnavigation und -zugriff](#)

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](#)

Anmeldung

[**Geändert:** 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]

Die Anmeldeansicht wird als erste Ansicht angezeigt. Sie ermöglicht Ihnen, sich zu identifizieren und – falls erforderlich – zusätzliche Anmeldedaten je nach Ihrer Rolle oder der technischen Umgebung einzugeben.

Bevor Sie Workspace zum ersten Mal verwenden, sollten Sie sich vergewissern, dass Ihr Telefon funktioniert. (Nur SIP) Stecken Sie das USB-Headset ein.

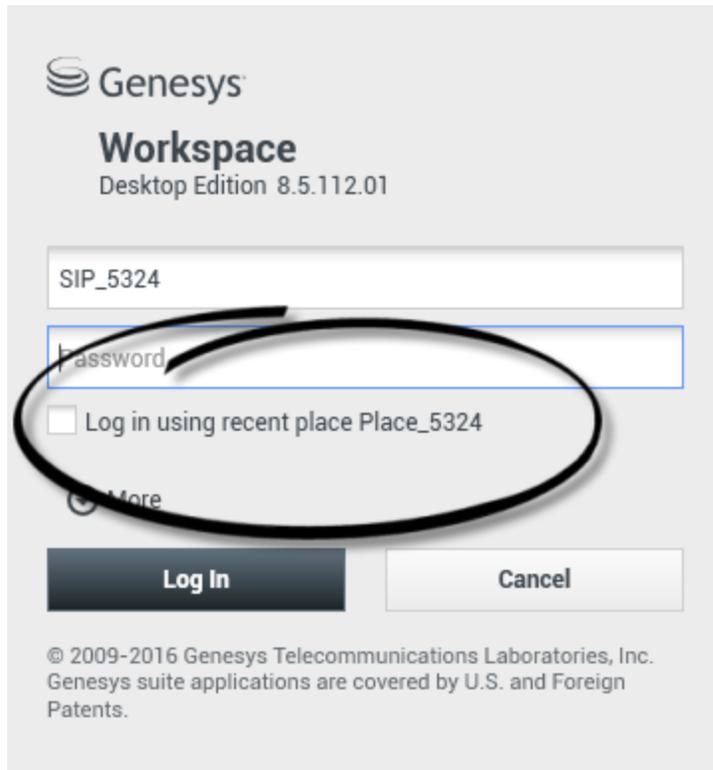
Wichtig

Wenn Sie sich bei Workspace anmelden, wird die Anwendung für alle Headsets aktiviert, die an Ihre Arbeitsstation angeschlossen sind. Wenn Sie ein anderes Headset verwenden möchten, beenden Sie Workspace, schließen Sie das neue Headset an und starten Sie dann Workspace neu.

Die Anmeldung ist ein Vorgang in zwei Stufen—, und bei der ersten Anmeldung müssen Sie möglicherweise Ihr Kennwort ändern:

Wenn Sie ein Agent sind, der nicht immer das gleiche Telefon und die gleiche Arbeitsstation verwendet (d. h. in einer Umgebung ohne feste Sitzordnung arbeiten), müssen Sie eventuell zusätzliche Informationen über Ihren Arbeitsplatz (Telefonnummer an Ihrer Arbeitsstation) eingeben. So stellen Sie sicher, dass an Sie geleitete Anrufe an das Telefon an Ihrem aktuellen Arbeitsplatz statt an das Telefon, bei dem Sie zuletzt angemeldet waren, geleitet werden.

Anmelden bei der Workspace-Anwendung



Genesys
Workspace
Desktop Edition 8.5.112.01

SIP_5324

Password

Log in using recent place Place_5324

More

Log In Cancel

© 2009-2016 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.
Genesys suite applications are covered by U.S. and Foreign Patents.

Nachdem Sie die Workspace-Anwendung gestartet haben, wird auf Ihrem Desktop die Anmeldeansicht geöffnet, damit Sie sich beim System identifizieren können.

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen in das Feld Benutzername ein.
2. Geben Sie Ihr Kennwort in das Feld Kennwort ein. (Hinweis: Möglicherweise müssen Sie Ihr Kennwort nach der ersten Anmeldung, nach einem bestimmten Intervall oder aus anderweitigen Sicherheitsgründen ändern. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Ändern Ihres Kennworts](#)).
3. Aktivieren Sie **Beim letzten Arbeitsplatz anmelden**, wenn Sie dasselbe Telefon bzw. dieselbe Arbeitsstation verwenden, das bzw. die Sie bei der letzten Anmeldung verwendet haben.
4. Wählen Sie gegebenenfalls Ihre Sprache in der Dropdown-Liste „Sprache“ aus.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Melden Sie sich an, um sich beim System zu authentifizieren.
 - Klicken Sie auf Abbrechen, wenn Sie die Anmeldung abbrechen und die Ansicht „Anmeldung“ schließen möchten.

Durch diesen Vorgang identifizieren Sie sich im System, sodass die richtige Anwendung auf ihre Workstation geladen wird. Wenn keine zusätzlichen Informationen benötigt werden, wird das **Hauptfenster** geöffnet, unmittelbar nachdem Sie auf **Anmelden** geklickt haben. Anderenfalls wird die Ansicht

Erweiterte Anmeldeparameter angezeigt.

Möglicherweise ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie Ihre bevorzugte Sprache angeben müssen. Um eine andere Sprachvoreinstellung festzulegen, wählen Sie eine Sprache in der Dropdown-Liste Sprache aus.

Mehr/Weniger Optionen

In der ersten Anmeldeansicht ist Ihr Konto möglicherweise so konfiguriert, dass Sie zusätzliche Optionen angeben müssen.

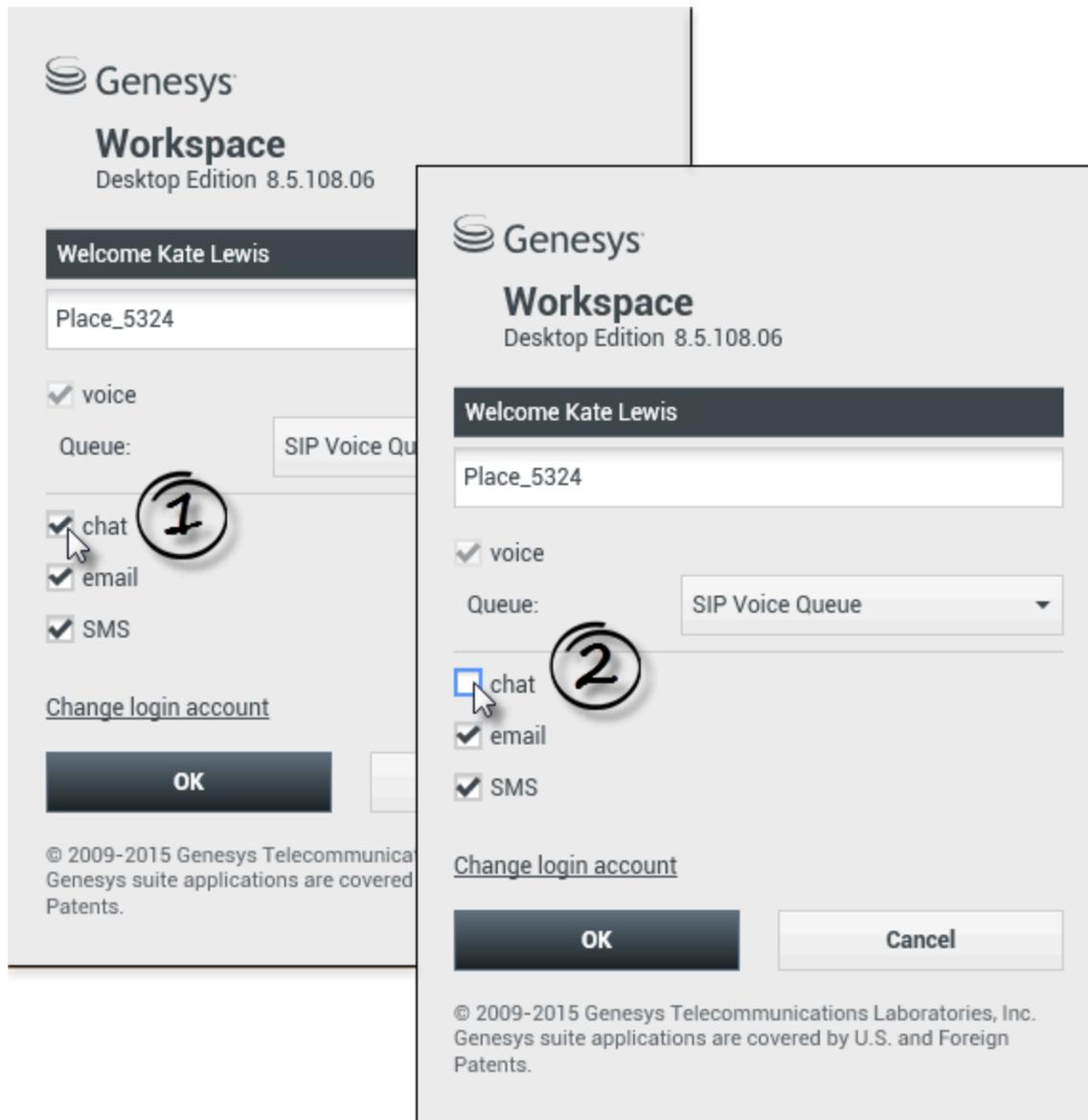
- Um zusätzliche Optionen anzugeben, klicken Sie auf **Mehr**.
- Um die zusätzlichen Optionen auszublenden, klicken Sie auf **Weniger**.

Ihr Konto wurde möglicherweise zur Angabe der folgenden Optionen konfiguriert:

- Name der Workspace-Anwendung.
- Name des Hosts, auf dem Ihr Konfigurationsserver ausgeführt wird.
- Portnummer Ihres Konfigurationsservers. Normalerweise 2020.

Kontaktieren Sie Ihren Systemadministrator, um weitere Informationen zu diesen Optionen zu erhalten.

Definieren erweiterter Anmeldeparameter



[Geändert: 8.5.108.11] Nachdem Sie sich authentifiziert und angemeldet haben, wird möglicherweise eine neue Ansicht auf Ihrem Desktop geöffnet, in der Sie auf der Grundlage der Aufgaben, die Sie durchführen möchten, zusätzliche Informationen angeben können. Die Inhalte dieser Ansicht werden vom Administrator definiert und richten sich nach Ihrer Funktion. Wenn jedoch keine zusätzlichen Informationen benötigt werden, wird das **Hauptfenster** sofort geöffnet.

In der Ansicht „Erweiterte Anmeldeparameter“ wird Ihre Anmeldung bestätigt. Sie werden möglicherweise benachrichtigt, dass Sie einen Kanal oder mehrere Kanäle auswählen und/oder zusätzliche, zu diesen Kanälen gehörende Anmeldeinformationen angeben müssen.

Weitere Informationen

Geben Sie erforderlichenfalls die folgenden Informationen ein:

1. Ihren Arbeitsplatz
2. Ihre Warteschlange
3. Medienkanäle, die Sie verwenden möchten (Sprache, IM, SMS, Arbeitsobjekte wie Faxe usw.)
4. Optionale Telefonnummer, falls Sie an ein SIP-Serversystem angeschlossen sind, und sich ferngesteuert anmelden.

Wenn Sie zuvor bei einer anderen Arbeitsstation angemeldet waren oder wenn Sie in der ersten Anmeldeansicht das Kontrollkästchen **Beim letzten Arbeitsplatz anmelden** nicht aktiviert haben, sollten Sie sicherstellen, dass Sie im Feld „Arbeitsplatz“ den richtigen Arbeitsplatz eingeben. Falls der falsche Arbeitsplatz eingegeben wurde, werden Anrufe möglicherweise an ein anderes Telefon an einer anderen Arbeitsstation geleitet.

Sie haben möglicherweise die Option, eServices-Medienkanäle wie Chat, SMS, E-Mail, soziale Medien (beispielsweise Facebook und Twitter) sowie Arbeitsobjekte (wie Fax) zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Ihr Administrator entscheidet, wie sich das System verhält, wenn Sie ein Medium bei der Anmeldung deaktivieren (wenn Sie ein Medium deaktivieren, dass Sie nicht verwenden werden, kann Ihr Unternehmen Geld und Systembandbreite sparen).

Wenn Sie einen Medienkanal deaktivieren, werden Sie beim Start von Workspace nicht bei diesem Kanal angemeldet. Um diesen Kanal später in Ihrer Sitzung zu verwenden, müssen Sie sich in der Ansicht **Meine Kanäle** im Hauptfenster bzw. im Menü **Globaler Status** manuell bei diesem Kanal anmelden.

Abschließen des Anmeldevorgangs

Nach der Eingabe der zusätzlichen Parameter können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Informationen zu senden; das **Hauptfenster** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Ansicht „Systemparameter“ zu schließen, und melden Sie sich ab.
- Klicken Sie auf **Anmeldekonto ändern**, um zur ersten Anmeldeansicht zurückzukehren.

Remote-Telefonnummer

Wenn Ihr Unternehmen mit einem SIP-Server (VoIP) arbeitet, wird Ihr Konto möglicherweise so konfiguriert, dass Sie sich mit einer Remote-Telefonnummer anmelden, unter der Sie erreichbar sind, wenn Sie nicht über ein Telefon angemeldet sind, das an das interne Telefonsystem Ihres Unternehmens angeschlossen ist.

Wenn Sie sich über eine Remote-Nummer anmelden, geben Sie in das Feld **Telefonnummer** in der Ansicht „Erweiterte Anmeldeparameter“ die Remote-Telefonnummer an, an die Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen. Die Telefonnummer in diesem Feld wurde möglicherweise bereits

konfiguriert.

Erkennen von USB-Headsets

Wenn Sie sich bei einem SIP-Sprachkanal anmelden, prüft Workspace, ob das für Ihr Konto konfigurierte USB-Headset angeschlossen ist. Ist dies nicht der Fall, werden Sie zwar bei Workspace, nicht jedoch beim SIP-Sprachkanal angemeldet. Damit Sie den SIP-Sprachkanal nutzen können muss Ihr USB-Headset angeschlossen sein.

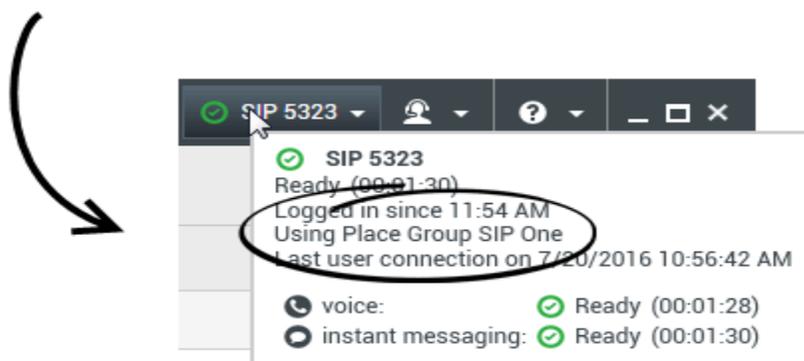
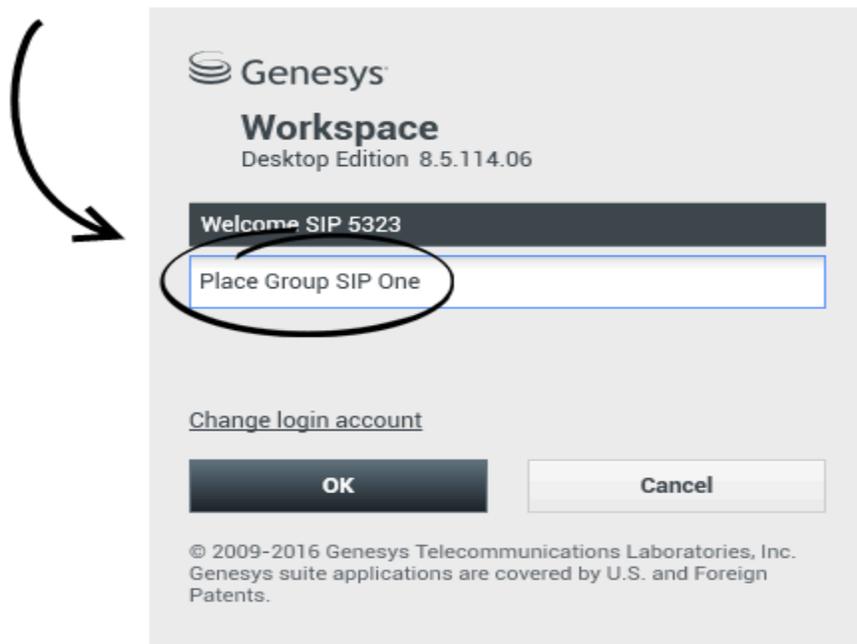
Workspace erkennt, ob Ihr USB-Headset angeschlossen ist oder nicht, und stellt Ihren Status entsprechend ein. Wenn Ihr USB-Headset nicht angeschlossen ist, wird eine **Meldung** angezeigt.

Die Lautstärkeinstellungen für das USB-Headset, die bei Ihrer letzten Abmeldung eingestellt waren, sind auch bei der nächsten Anmeldung noch gültig. Sie können die Lautstärke für Ihr USB-Headset mithilfe des Lautstärkereglers im Fenster **Sprachinteraktion** einstellen.

Status Bereit/Nicht bereit

Ihr Systemadministrator legt fest, welchen **Status** Sie für jeden Kanal bei der Anmeldung haben. Wenn Ihr Konto für einen oder mehrere Kanäle als „Nicht bereit“ konfiguriert ist, gibt der Systemadministrator möglicherweise für den betreffenden Kanal einen Grund für den Status „Nicht bereit“ an. Um Interaktionen auf einem Kanal zu empfangen, der den Status „Nicht bereit“ aufweist, müssen Sie den Status in **Bereit** ändern.

Anmelden bei einer Arbeitsplatzgruppe



[Hinzugefügt: 8.5.114.08]

In einigen Call-Centern teilen sich Agenten und andere Mitarbeiter einen Pool von Arbeitsplätzen namens Arbeitsplatzgruppe, ohne dass jeder einen eigenen Platz hat.

Wenn Ihr Call-Center Arbeitsplatzgruppen verwendet, geben Sie anstelle Ihres Ortes den Namen Ihrer Arbeitsplatzgruppe in das Fenster „Anmeldung“ ein, und ein Arbeitsplatz wird automatisch für Sie ausgewählt.

Geben Sie im zweiten (erweiterten) Anmeldefenster den Namen Ihrer Arbeitsplatzgruppe ein.

Wenn Sie mehr als eine Arbeitsplatzgruppe auswählen können, geben Sie einen oder mehrere Wörter des Namens der Arbeitsplatzgruppe ein, z. B. "Gruppe", um eine Dropdown-Liste mit verfügbaren Arbeitsplatzgruppen zu sehen.

Wählen Sie den Namen der Arbeitsplatzgruppe aus der Liste aus und klicken Sie dann auf **OK**, um die Anmeldung abzuschließen.

Wenn das Hauptfenster von Workspace angezeigt wird, können Sie die Arbeitsplatzgruppe bestätigen bei der Sie angemeldet sind, indem Sie mit dem Mauszeiger über das Menü „Status“ fahren.

Sie haben möglicherweise die Möglichkeit zur Eingabe *entweder* Ihres Arbeitsplatzes oder des Namens einer Arbeitsplatzgruppe.

Ändern Ihres Kennworts

Es gibt eine Reihe von Gründen, aus denen Sie Ihr Anmeldekennwort für Workspace ändern müssen oder möchten. Aus Gründen, die mit der Sicherheit Ihres Unternehmens zusammenhängen, kann Ihr Konto so konfiguriert sein, dass Ihr Kennwort nach einer festgelegten Anzahl von Tagen automatisch abläuft. Ihr Konto könnte auch so konfiguriert sein, dass Sie Ihr Kennwort nach einem **Inaktivitäts-Timeout** ändern müssen. Zu Ihrer persönlichen Sicherheit ist Ihr Konto möglicherweise mit einem temporären Kennwort konfiguriert, wenn Ihnen das Konto zugewiesen wird. Möglicherweise wird Ihr Systemadministrator Sie auffordern, das temporäre Kennwort zu ändern, bevor Sie sich zum ersten Mal in Workspace anmelden können. Es können auch andere Gründe vorliegen, aus denen Sie Ihr Workspace-Anmeldekennwort ändern möchten, beispielsweise wenn Ihr Unternehmen keine spezifischen Richtlinie über die Häufigkeit hat, mit der Sie Ihr Kennwort ändern sollten, oder wenn Sie Ihr Kennwort versehentlich einer unbefugten Person verraten haben.

Bei allen genannten Szenarien können Sie Ihr Kennwort über das Dialogfeld Kennwort ändern in Workspace ändern. Halten Sie Rücksprache mit Ihrem Systemadministrator, um weitere Informationen über die spezifische Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens für Kennwörter zu erfragen.

Um Ihr Kennwort manuell zu ändern, wählen Sie im **Hauptmenü** die Option **Kennwort ändern**. Das

Dialogfeld Kennwort ändern wird angezeigt. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Geben Sie Ihr aktuelles Kennwort in das Feld **Altes Kennwort** ein.
2. Geben Sie Ihr neues Kennwort in das Feld **Neues Kennwort** ein.
3. Geben Sie Ihr neues Kennwort erneut in das Feld **Kennwort bestätigen** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihr Kennwort zu ändern, oder auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne Ihr Kennwort zu ändern. Falls Ihnen bei der Eingabe ein Fehler unterlaufen ist, werden Sie aufgefordert, die Informationen erneut einzugeben, nachdem Sie auf **OK** geklickt haben. Falls Sie alle Informationen korrekt eingegeben haben, wird Ihr Kennwort gemäß Ihren Eingaben geändert.

Falls Ihr Administrator Sie auffordert, Ihr Kennwort zu ändern, wird das Dialogfeld Kennwort ändern automatisch angezeigt. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Geben Sie Ihr neues Kennwort in das Feld **Neues Kennwort** ein.
2. Geben Sie Ihr neues Kennwort erneut in das Feld **Kennwort bestätigen** ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihr Kennwort zu ändern, oder auf **Beenden**, um das Dialogfeld zu schließen und Workspace zu beenden, ohne Ihr Kennwort zu ändern. Falls Ihnen bei der Eingabe ein Fehler unterlaufen ist, werden Sie aufgefordert, die Informationen erneut einzugeben, nachdem Sie auf **OK** geklickt haben. Falls Sie alle Informationen korrekt eingegeben haben, wird Ihr Kennwort gemäß Ihren Eingaben geändert.

Remote- und Virtual Desktop-Umgebungen

[Hinzugefügt: 8.5.109.16]

Möglicherweise arbeiten Sie in einem Umfeld, in dem zur Ausführung von Workspace eine virtuelle Desktop-Infrastruktur (VDI) verwendet wird. Das bedeutet, dass Workspace beim Start zwar auf Ihrem Bildschirm angezeigt wird, aber nicht tatsächlich auf Ihrer Workstation, sondern auf einem Remote-Computer ausgeführt wird.

In VDI-Umgebungen hat Ihr Administrator Workspace Standalone SIP Endpoint auf Ihrer Workstation installiert, bevor Sie sich angemeldet haben. Alternativ dazu wurden Sie angewiesen, die Installation über einen Hyperlink in einer E-Mail oder einem anderen Dokument durchzuführen.

Wenn Sie Ihre Workstation starten, wird Workspace Standalone SIP Endpoint automatisch gestartet und das Symbol für Workspace SIP Endpoint () wird in der Taskleiste Ihres Systems angezeigt. Solange Sie sich nicht bei Workspace angemeldet haben, ist das Symbol grau.

Nachdem Sie Workspace gestartet haben, ändert sich die Farbe des Symbols für Workspace SIP Endpoint in Rot () , um anzuzeigen, dass die Anwendung ist.

Troubleshooting für Workspace SIP Endpoint

Sollte die Verbindung Ihrer Workspace-Umgebung zu Workspace SIP Endpoint getrennt werden, wird möglicherweise eine Nachricht angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, die Anwendung Workspace SIP Endpoint zu starten. Sie können Workspace SIP Endpoint starten, indem Sie die Anwendung Workspace SIP Endpoint im Menü **Start** Ihrer Workstation auswählen.

Wenn Sie die Genehmigung dazu haben, können Sie Workspace SIP Endpoint stoppen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol in der Taskleiste klicken und dann **Beenden** aus dem Popup-Menü wählen.

Anmeldung in einer Single-Sign-On-Umgebung

Wenn Ihr System so konfiguriert ist, dass Workspace in einer Single-Sign-On-Umgebung gestartet werden kann, müssen Sie sich nicht bei Workspace anmelden. In einer Single-Sign-On-Umgebung wird die Ansicht „Erweiterte Anmeldeparameter“ oder das Hauptfenster angezeigt, wenn Sie Workspace gestartet haben und der Splash-Bildschirm angezeigt wird. Wenn die Ansicht „Erweiterte Anmeldeparameter“ angezeigt wird, wählen Sie einen Kanal oder mehrere Kanäle aus und geben Sie zusätzliche, zu diesen Kanälen gehörende Anmeldeinformationen an. Nun können Sie Workspace verwenden.

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:

- [Log In \(Anmelden\)](#)
- [Manage Your Status \(Verwalten Ihres Status\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)

Verwandte Themen

- [Starten von Workspace](#)
- [Registerkarte „Meine Kanäle“](#)
- [Hauptfenster](#)

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](#)

Hauptfenster

[**Geändert:** 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]

Das Hauptfenster bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- [Verwalten Ihres Status](#)
- [Verwalten Ihrer Einstellungen und Voreinstellungen](#)
- [Starten neuer Interaktionen durch Verwenden von Team Communicator](#)
- [Anzeigen Ihrer Kanäle, Ihres Verlaufs, Statistiken \(KPIs\) und Kontaktcenter-Statistiken in Mein Arbeitsbereich](#)
- [Suchen nach Interaktionen](#)
- [Verwalten von Kontakten](#)
- [Zugriff auf Ihre Workbins](#)
- [Verwalten Ihrer aktiven Interaktionen mithilfe der Interaktionsleiste](#)
- [Ihre Nachrichten anzeigen](#)
- [Sprachnachrichten anzeigen und darauf zugreifen](#)
- [Annehmen oder Ablehnen von eingehenden Interaktionen mithilfe der Interaktionsvorschau](#)
- [Starten einer Instant Message-Sitzung](#)
- [Teilnahme an einer ausgehenden Kampagne](#)

Hauptfenster – Übersicht

[Link to video](#)

Verwalten Ihres Status

[**Geändert:** 8.5.108.11]

Sie können Ihren Status an zwei Stellen innerhalb des Hauptfensters verwalten:

- [Menü „Globaler Status“](#)
- [Registerkarte „Meine Kanäle“](#)

Menü „Globaler Status“

In der Titelleiste des Hauptfensters wird das Symbol Ihres globalen Status und Ihr Anmeldestatus

angezeigt. Im Menü **Globaler Status** können Sie sich bei Ihren Kanälen an- und abmelden.

Klicken Sie in der Titelleiste des Hauptfensters auf das **Symbol „Globaler Status“** (siehe Abbildung), um das Menü **Globaler Status** zu öffnen.

center

Platzieren Sie den Mauszeiger über dem **Symbol „Globaler Status“**, wenn Sie die Statuszusammenfassung anzeigen möchten.

center

Die Statuszusammenfassung enthält Ihren Anmeldenamen, Ihren Arbeitsplatz, Ihre Kanäle sowie Ihren Kanalstatus.

Falls Sie bei mehreren Kanälen angemeldet sind, wird ein detaillierter Status für jeden Kanal angezeigt. Anderenfalls wird nur der Status Bereit angezeigt.

Der Status „Bereit“ wird auch auf der Registerkarte **Meine Kanäle** im Hauptfenster angezeigt. Über die Registerkarte „Meine Kanäle“ können Sie Ihren Status verwalten und Interaktionen weiterleiten.

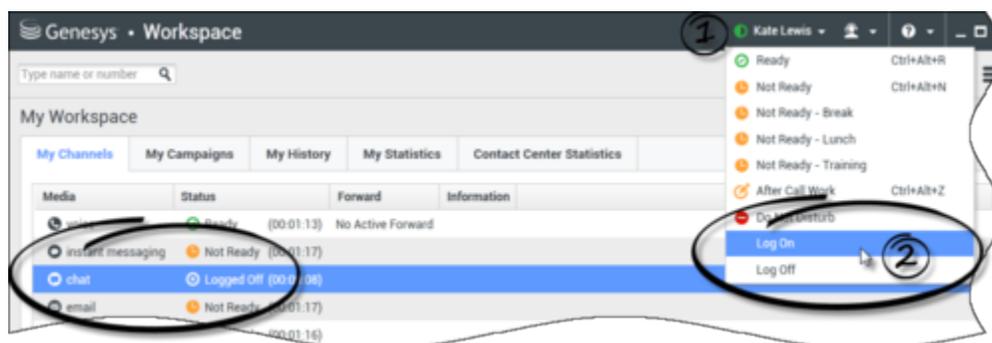
Status Nicht bereit

Beim Bearbeiten einer Interaktion unterbricht das System die Anzeige der Zeitdauer, die Sie sich im aktuellen Status befinden.

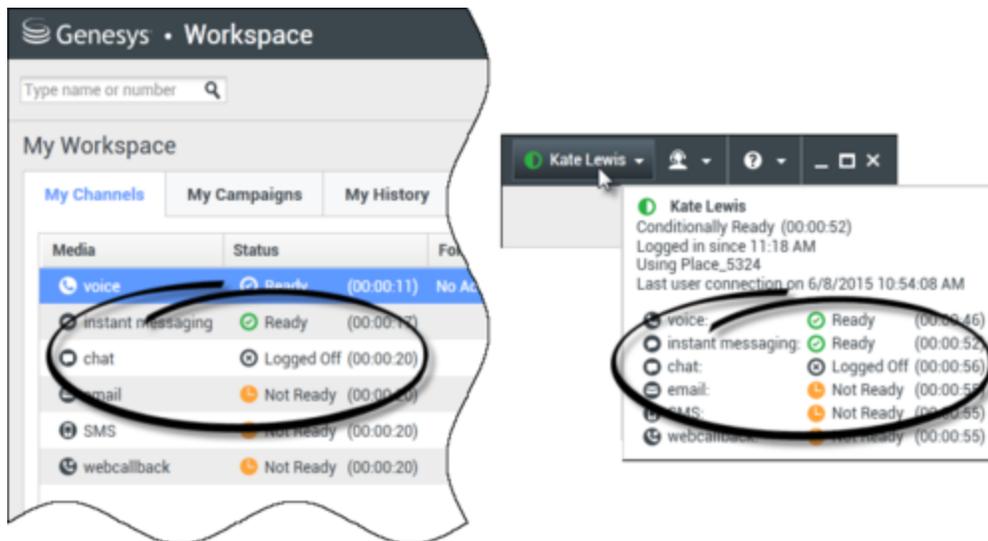
Wenn Sie während der Bearbeitung einer Interaktion für einen bestimmten Kanal Ihren Status auf Nicht bereit, Nicht bereit - <Ursache> oder Nachbearbeitung (ACW) einstellen, zeigt das System die Zeitdauer für diesen Status nicht an, bis die Interaktion abgeschlossen ist. Diese Funktion ermöglicht, Ihre Pausen- oder Nachbearbeitung gemäß den aufgezeichneten Statistiken anzuzeigen.

Abmelden/Anmelden von Kanälen

[Geändert: 8.5.108.11] Im Menü **Globaler Status** können Sie sich bei allen abgemeldeten Kanälen anmelden bzw. sich bei allen Kanälen abmelden, ohne sich vom System abmelden zu müssen. Auf der Registerkarte **Meine Kanäle** können Sie sich bei einzelnen Kanälen an- und abmelden.



Um zu sehen, welche Kanäle angemeldet bzw. abgemeldet sind, öffnen Sie entweder die Registerkarte „Meine Kanäle“ oder führen Sie den Mauszeiger über das Symbol Globaler Status.



Inaktivitäts-Timeout

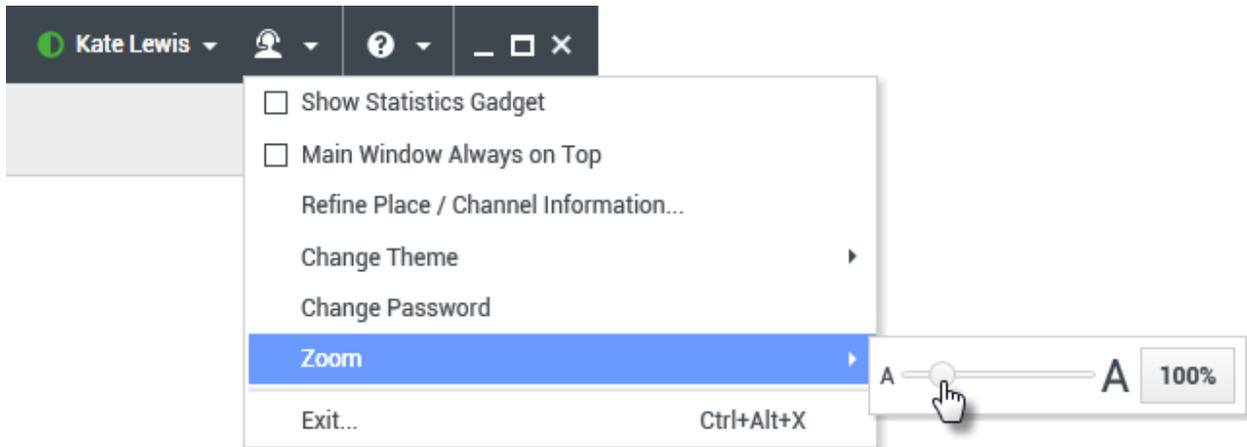
Der **Inaktivitäts-Timeout** ist eine Sicherheitsfunktion, die die Workspace-Fenster auf Ihrer Arbeitsstation sperrt, wenn Sie die Maus oder Tastatur während eines bestimmten, von Ihrem Administrator definierten Zeitraums nicht verwenden. Sie müssen sich authentifizieren, um Workspace zu reaktivieren.

Verwalten Ihrer Einstellungen und Voreinstellungen

Klicken Sie auf das Symbol „Agent“ (link=), um das Hauptmenü zu öffnen. Sie steuern Ihre Einstellungen und Voreinstellungen über das Hauptmenü.

Das Hauptmenü enthält je nach Konfiguration Ihres Kontos durch den Systemadministrator einige oder alle der folgenden Funktionen:

- **Statistiken-Gadget anzeigen** - Anzeigen der **Ansicht „Statistiken-Gadget“**
- **Hauptfenster immer im Vordergrund** - Anzeigen des Hauptfensters auf dem Desktop über sämtlichen anderen Fenstern, die auf dem Desktop geöffnet werden
- **Hauptfenster automatisch ausblenden** - Das Hauptfenster am oberen Rand der Anzeige wird nur ausgeblendet, wenn das Workspace-Hauptfenster angedockt ist.
- **Arbeitsplatz- / Kanalinformationen präzisieren** - Zeigt die **Ansicht „Erweiterte Anmeldeparameter“** zum Ändern Ihrer angemeldeten Kanalparameter an.
- **Thema ändern** - Auswählen einer anderen vordefinierten Darstellung aus dem Menü Thema.
- **Zoom** - Ermöglicht das Festlegen des Vergrößerungs- bzw. Verkleinerungsfaktors für Textfelder und Transkripte.



Diese Funktion gilt für folgende Ansichten:[**Hinzugefügt:** 8.5.109.16]

- **IM** (Texteingabe, Transkript und ToolTip für Interaktionsdaten)
- **Chat** (Texteingabe, Transkript und ToolTip für Interaktionsdaten)
- **E-Mail** (Texteingabe und Ansicht eingehender E-Mails)
- **AMA** (Texteingabe, Transkript und ToolTip für Interaktionsdaten)
- **Interaktionshistorie** (IM, Chat, E-Mail und SMS)
- **Standardantworten**
- **Soziale Medien** (nur Texteingabe)
- **Überprüfen und aktualisieren** - Überprüfen, ob Aktualisierungen für Workspace vorliegen, und gegebenenfalls Aktualisierung der Software
- **Kennwort ändern** - Anzeigen des Dialogfelds **Kennwort ändern**
- **Beenden** - Abmelden aller Kanäle und Beenden der Anwendung

Wichtig

Für Agenten mit eingeschränktem Sehvermögen kann Ihr Administrator das System so konfigurieren, dass die Workspace-Darstellung mit hohem Kontrast über das Menü **Thema ändern** verfügbar ist. Diese Darstellung ist so konzipiert, dass sie die Anforderungen der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 mit gewissen Einschränkungen erfüllt. Möglicherweise steht Ihnen diese Darstellung bereits zur Verfügung.

Klicken Sie auf das Hilfesymbol ([link=](#)), um dieses Hilfedokument aufzurufen, oder klicken Sie auf das Dropdown-Menü Hilfe, um dieses Hilfedokument aufzurufen oder Informationen über Workspace zu erhalten.

Andocken des Hauptfensters

Das Hauptfenster von Workspace kann entweder als unverankerte oder als verankerte Symbolleiste

verwendet werden. Ihr Administrator muss diese Funktion aktivieren.

Das Hauptfenster von Workspace kann auf drei verschiedene Arten am oberen Rand der Anzeige angedockt werden:

- Ziehen Sie das Hauptfenster von Workspace an den oberen Rand der Anzeige und es wird automatisch an den oberen Bereich der Desktop-Anzeige angedockt. Wenn Sie das Hauptfenster an den oberen Rand der Anzeige verschieben möchten, ohne es anzudocken, ziehen Sie das Fenster bei gedrückter **Strg**-Taste.
- Doppelklicken Sie auf die Titelleiste.
- Klicken Sie auf Maximieren.

Wichtig

Wenn die Andockfunktion nicht für Sie aktiviert wurde, wird das Hauptfenster durch Doppelklicken auf die Titelleiste oder durch Klicken auf **Maximieren** maximiert.

Wenn das Hauptfenster angedockt ist, wird der effektive Desktop-Bereich um die Breite des Hauptfensters verkleinert. Alle offenen Fenster einschließlich der maximierten Fenster auf Ihrem Desktop werden nach unten verschoben, um Platz für das Hauptfenster von Workspace zu schaffen. Interaktionsansichten im verankerten oder unverankerten Modus haben keinen Einfluss auf die Größe des Desktop-Bereichs.

Wenn das Hauptfenster angedockt ist, sind die Schaltflächen Minimieren und Maximieren deaktiviert.

Zum Abdocken des Hauptfensters klicken Sie darauf und ziehen Sie es weg vom oberen Rand der Anzeige. Ihr Desktop-Bereich nimmt wieder die vollständige Größe an und das Hauptfenster von Workspace erscheint wieder in der Größe, die es vor dem Andocken hatte.

Tipp

Das Hauptfenster von Workspace kann angedockt werden, wenn bereits andere Symbolleisten verankert sind. Das Hauptfenster von Workspace wird unterhalb der letzten verankerten Symbolleiste angezeigt.

Automatisches Ausblenden des Hauptfensters

Wenn das Hauptfenster von Workspace angedockt ist, können Sie die Funktion zum automatischen Ausblenden aktivieren. Wählen Sie **Hauptfenster automatisch ausblenden** im **Hauptmenü** oder im Workspace-Menü in der Taskleiste aus.

Im Modus zum automatischen Ausblenden wird das Hauptfenster von Workspace am oberen Rand der Anzeige ausgeblendet und der Desktop-Bereich nimmt wieder die vollständige Größe an, wenn Workspace nicht die aktive Anwendung ist.

Um das Hauptfenster von Workspace anzuzeigen, wenn es ausgeblendet ist, führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche für die Workspace-Aufgaben.
- Bewegen Sie den Mauszeiger an den oberen Rand des Desktop-Anzeigebereichs. Das Hauptfenster wird daraufhin angezeigt. Klicken Sie nun darauf, damit es angezeigt bleibt.

Um die Funktion für automatisches Ausblenden zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Option **Hauptfenster automatisch ausblenden** im **Hauptmenü** oder im Workspace-Menü in der Taskleiste.

Wichtig

Wenn sich eine andere Symbolleiste, die am oberen Bildschirmrand angedockt ist, bereits im Modus für automatisches Ausblenden befindet, können Sie den Modus für automatisches Ausblenden des Hauptfensters von Workspace nicht aktivieren. Wenn Sie versuchen, den Modus für automatisches Ausblenden zu aktivieren, wird die folgende Meldung angezeigt: "Das Hauptfenster kann hier nicht automatisch ausgeblendet werden. An diesem Rand Ihrer Anzeige befindet sich bereits ein anderes Fenster im automatischen Ausblendemodus."

Team Communicator

Das Hauptfenster enthält das Feld **Team Communicator – Schnellsuche**. Beim Feld Schnellsuche handelt es sich um ein universelles Suchtool. Es kann für die Suche in Universal Contact Server und Team oder einfach nur für die Suche in Team konfiguriert werden. Starten Sie eine neue Interaktion über den Team Communicator.

center

Geben Sie einen Namen oder eine Zahl in das Feld ein, um die Suche zu starten. Wenn Sie in das Feld klicken, wird die Team Communicator-Symbolleiste angezeigt. Über die Symbolleiste können Sie alle Kontakte, die letzten Kontakte und Favoriten sowie interne Ziele durchsuchen. Workspace ist möglicherweise so konfiguriert, dass die letzten Anrufe einschließlich der verpassten Anrufe gespeichert und angezeigt werden. Sie können außerdem nach dem Typ des Kontakts oder des internen Ziels filtern und Ihre Suchergebnisse gruppieren bzw. Gruppierungen aufheben.

Tipp

Sie können auch das **Kontaktverzeichnis** und das Menü **Aktion** verwenden, das sich neben dem Namen eines Kontakts befindet, um einen Kontakt anzurufen oder diesem eine E-Mail zu senden.)

Mein Arbeitsbereich

Mein Arbeitsbereich ist eine Ansicht im Registerformat, in der Sie folgende Elemente anzeigen und verwalten können:

- [Kanaleinstellungen](#)
- [Kampagnen](#)
- [Historie](#)
- [Statistiken \(KPIs\)](#)
- [Kontaktcenter-Statistiken](#)

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** () , um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend eine der folgenden Optionen aus:

- Meine Kanäle
- Meine Kampagnen
- Meine Historie
- Meine Statistiken
- Kontaktcenter-Statistiken

Die Ansicht „Mein Arbeitsbereich“ wird unterhalb der Interaktionsleiste angezeigt. Klicken Sie auf die Registerkarten, um die verschiedenen Ansichten von Mein Arbeitsbereich anzuzeigen.

Interaktionssuche

[Hinzugefügt: 8.5.104.15] In Workspace haben Sie mehrere Möglichkeiten, in Ihrer Kontaktcenter-Interaktionsdatenbank nach Interaktionen zu suchen.

- Wenn Sie wissen, nach welchem Kontakt Sie suchen, können Sie über das [Kontaktverzeichnis](#) die mit diesem Kontakt durchgeführten Interaktionen suchen.
- Wenn Sie die Interaktion als Agent bearbeitet haben, können Sie über die Ansicht [Meine Historie](#) die von Ihnen bearbeiteten Interaktionen suchen.

Manchmal kann es jedoch vorkommen, dass Sie eine Interaktion suchen müssen, aber nicht mehr wissen, um welchen Kontakt es sich handelte oder ob sie von Ihnen oder einem anderen Agenten bearbeitet wurde. Mit der globalen Interaktionssuche von Workspace können Sie in der Ansicht **Interaktionssuche** basierend auf einem Kriterium oder mehreren Kriterien, darunter auch Wörter im Textkörper oder Transkript der Interaktion, nach Interaktionen suchen.

Um die Ansicht „Interaktionssuche“ anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** () , um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Interaktionssuche** aus. Verwenden Sie diese

Funktion zum Suchen nach Interaktionen. Details zu den Suchergebnissen können Sie im **Detailbereich** anzeigen.

Schnellsuche

Um die Interaktionsdatenbank zu durchsuchen, geben Sie den Suchtext in das Feld **Schnellsuche** ein. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem eingegebenen Kriterium zu suchen: **link=**

Klicken Sie auf das **X**, um das Feld „Schnellsuche“ zu löschen.

Bei der Schnellsuche wird eine Untergruppe von Suchkriterien kombiniert, die der Administrator ausgewählt hat. Im Allgemeinen wird dabei für jedes Wort der Kriterien bei allen Attributen, die der Administrator ausgewählt hat, die Regel "Beginnt mit" angewendet.

Die Suchergebnisse werden in einem Raster angezeigt. Klicken Sie auf einen Ergebniseintrag, um auf der Registerkarte **Details** die **Interaktionsdetails** anzuzeigen. Über die Registerkarte **Notiz** können Sie außerdem die mit der ausgewählten Interaktion verknüpften Notizen und über die Registerkarte **Falldaten** die Fallinformationen zur Interaktion einsehen.

Erweiterte Suche

Klicken Sie auf die Umschaltfläche **Erweiterte Suche anzeigen/ausblenden**, um die **erweiterte Suchfunktion** ein- oder auszublenden (**link=**).

Bei der Funktion Erweiterte Suche können Sie verschiedene Kriterien eingeben, um Ihre Suche zu verfeinern. Der Bereich Erweiterte Suche enthält Dropdown-Listen mit Suchkriterien. Mit diesen Suchkriterien können Sie komplexe Suchen durchführen, die auf mehreren Kriterien wie Status, Betreff, bearbeitender Agent, Datum bzw. Datumsbereich und Interaktionstext basieren.

Verwenden Sie die Optionen unter **Bedingungen abgleichen**, um anzugeben, ob alle von Ihnen angegebenen Suchbedingungen oder nur beliebige Bedingungen gelten sollen. Je nach ausgewähltem Kriterium ändert sich das angewendete Attribut für die Suche möglicherweise, beispielsweise auf "Stimmt überein" oder "Ist gleich".

Die Suchergebnisse werden in einem Raster angezeigt. Klicken Sie auf einen Ergebniseintrag, um auf der Registerkarte **Details** die **Interaktionsdetails** anzuzeigen. Über die Registerkarte **Notiz** können Sie außerdem die mit der ausgewählten Interaktion verknüpften Notizen und über die Registerkarte **Falldaten** die Fallinformationen zur Interaktion einsehen.

Detailbereich

Der Detailbereich umfasst die Registerkarten **Details**, **Notiz** und **Falldaten**.

Sie können die **Interaktionsdetails** auf der Registerkarte **Details** für die *derzeit ausgewählte Interaktion* im Detailbereich anzeigen, indem Sie auf die Umschaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** klicken: **link=**

Die Registerkarte „Details“ zeigt Informationen zur Interaktion an. Wenn Sie beispielsweise eine E-Mail-Interaktion ausgewählt haben, werden der Betreff, Absender, Empfänger, Status und der Textkörper der E-Mail-Interaktionen angezeigt.

Über die Registerkarte **Notiz** können Sie Hanzeigen, die mit der ausgewählten Interaktion verknüpft

sind.

Die Fallinformationen zur ausgewählten Interaktion können Sie über die Registerkarte **Falldaten** einsehen.

Verwalten Ihrer Kontakte

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** () , um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Kontaktverzeichnis** aus, um das **Kontaktverzeichnis** zu öffnen. Verwenden Sie diese Funktion zum Suchen nach Kontakten. Details zu den Suchergebnissen können Sie im **Detailbereich** anzeigen.

Schnellsuche

Um das Kontaktverzeichnis zu durchsuchen, geben Sie den Namen, die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse eines Kontakts in das Feld **Schnellsuche** ein. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem eingegebenen Kriterium zu suchen: [link=](#)

Klicken Sie auf das **X**, um das Feld „Schnellsuche“ zu löschen.

Die Schnellsuche ist eine *Beginnt mit*-Suche.

Die Suchergebnisse werden in einem Raster oder in einer Liste angezeigt. Klicken Sie auf die Umschaltfläche **Kontakte in Rasteransicht anzeigen/Kontakte in Listenansicht anzeigen**, um zwischen den beiden Ansichten für das **Kontaktverzeichnis** zu wechseln: [link=](#)

Erweiterte Suche

Klicken Sie auf die Umschaltfläche **Erweiterte Suche anzeigen/ausblenden**, um die **erweiterte Suchfunktion** ein- oder auszublenden ([link=](#)).

Bei der Funktion **Erweiterte Suche** können Sie verschiedene Kriterien eingeben, um Ihre Suche zu verfeinern. Der Bereich „Erweiterte Suche“ enthält Dropdown-Listen mit Suchkriterien wie beispielsweise Namen, E-Mail-Adressen und Telefonnummern. Er enthält zudem Dropdown-Listen, in denen Sie folgende Änderungsoptionen auswählen können, um festzulegen, wie sich das Kriterium auf die Suche auswirkt: **Enthält**, **Beginnt mit** und **Ist**. Verwenden Sie die Optionen unter **Bedingungen abgleichen**, um anzugeben, ob alle oder beliebige der von Ihnen angegebenen Suchbedingungen angewendet werden sollen.

Die Suchergebnisse werden in einem Raster oder in einer Liste angezeigt. Klicken Sie auf die Umschaltfläche **Kontakte in Rasteransicht anzeigen/Kontakte in Listenansicht anzeigen**, um zwischen den beiden Ansichten für das **Kontaktverzeichnis** zu wechseln: [link=](#)

Detailbereich

Sie können die **Kontaktinformationen** und die **Kontaktgeschichte** für den *derzeit ausgewählten Kontakt* im Detailbereich anzeigen, indem Sie auf die Umschaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** klicken: [link=](#)

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um das Layout für Detailbereich zu ändern, so dass es entweder unterhalb des Kontaktverzeichnisses oder rechts daneben angezeigt wird.

link=

Die Registerkarte „Informationen“ enthält grundlegende Informationen zum derzeit ausgewählten Kontakt, wie:

- Allgemein (Titel, Vorname und Nachname)
- Telefonnummer(n)
- E-Mail-Adresse(n)

Über die Registerkarte **Kontaktgeschichte** können Sie aktuelle und archivierte Interaktionen anzeigen, die mit dem derzeit ausgewählten Kontakt zusammenhängen, und, sofern Sie dafür konfiguriert sind, diese auch bearbeiten.

Je nach den Berechtigungen, die Ihnen Ihr Administrator gewährt hat, können Sie möglicherweise ein oder mehrere Feld(er) der Ansicht **Kontaktinformationen** bearbeiten.

Meine Workbins

Eine **Workbin** ähnelt einer persönlichen Warteschlange, in der Sie E-Mails und andere Interaktionen speichern können, die zu einem späteren Zeitpunkt bearbeitet werden sollen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** (☰), um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend eine der folgenden Ansichten von Workbins aus:

- **Meine Workbins** - Für alle Agenten; eine Ansicht Ihrer persönlichen Workbins.
- **Meine Team-Workbins** - Für Teamleitungen (Supervisoren); eine Ansicht aller Workbins von Agenten, für die Sie Supervisor sind.
- **Meine Interaktionswarteschlangen** - Für Teamleitungen (Supervisoren); eine gefilterte Ansicht Ihrer Systemwarteschlangen.

Um eine andere Workbin anzuzeigen, klicken Sie im Workbin-Explorer auf der linken Seite der Ansicht darauf. Die Anzahl der ungeöffneten E-Mail-Nachrichten in jedem Workbin-Ordner wird neben dem Namen des Workbin-Ordners angezeigt.

Die Liste der verfügbaren Workbins hängt von der Konfiguration Ihres Systems ab. Die standardmäßig ausgewählte Workbin ist die erste Workbin in der Liste, die von Ihrem Systemadministrator angegeben wurde. Mögliche für Sie konfigurierte Workbins sind z. B.:

- **In Arbeit** - Enthält eingehende E-Mail-Nachrichten oder andere Arbeitsobjekte, die nicht verarbeitet wurden
- **Entwurf** - Enthält ausgehende E-Mail-Nachrichten, die als Entwurf gespeichert wurden

Um Details, Hinweise und das Vorgangsdatum zu einer Interaktion anzuzeigen, wählen Sie die

Interaktion aus. Informationen zur ausgewählten Interaktion werden in den Registerkarten unten in der Ansicht „Workbin“ angezeigt. Um die Informationsregisterkarten der Interaktion anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich einblenden/ausblenden: [link=](#)**

Um eine Interaktion zu öffnen, doppelklicken Sie darauf.

Mithilfe der **Workbin-Schaltflächen können Sie die folgenden Funktionen für ausgewählte Interaktionen in Workbins ausführen:**

- **Antworten** ([link=](#))
- **Allen antworten** ([link=](#))
- **Öffnen** ([link=](#))
- **Als „Fertig“ markieren** ([link=](#))
- **Löschen** ([link=](#)) - wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen
- **In Warteschlange verschieben** ([link=](#)) - wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen
- **In Workbin verschieben** ([link=](#)) - wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen
- **Fallinformationen bearbeiten** ([link=](#)) - (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen) Öffnet das Fenster „Fallinformationen bearbeiten“, sodass Sie den Inhalt der Registerkarte **Falldaten** für die ausgewählte(n) Interaktion(en) bearbeiten können.

Klicken Sie [hier](#), um Informationen zur Bearbeitung von E-Mail-Interaktionen zu erhalten.

Verwalten Ihrer Interaktionen

Interaktionsleiste

Die Interaktionsleiste wird an der Unterseite des Hauptfensters angezeigt, wenn ein oder mehrere aktive Interaktionen vorhanden sind. Jede Interaktion wird durch eine Steuerleiste und ein Interaktionsfenster repräsentiert. Sie können die Steuerleiste verwenden, um grundlegende Aktionen für den jeweiligen Interaktionstyp durchzuführen, wie etwa das Beenden eines Anrufs.

[800px|center](#)

Klicken Sie auf die Steuerleiste für eine Interaktion, um sie in den Fokus zu stellen. Alle anderen offenen Interaktionen werden in die Interaktionsleiste ausgeblendet.

Klicken Sie auf die kleine farbige Leiste auf der linken Seite der Interaktionssteuerung, um zwischen verankertem und nicht verankertem Modus zu wechseln. Für jede Interaktion kann der verankerte Modus oder der unverankerte Modus festgelegt werden.

Im verankerten Modus wird die Interaktionsansicht im Hauptfenster unterhalb der Interaktionsleiste angezeigt. Alle anderen Ansichten, wie zum Beispiel Meine Kanäle, werden ausgeblendet. Der Zugriff auf die Ansichten „Kontakt“ und „Antwort“ ist möglich.

[800px|center](#)

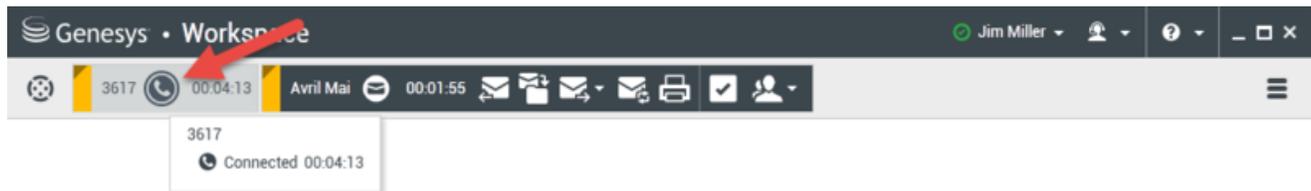
Im unverankerten Modus wird die Interaktionsanzeige als kleine Ansicht angezeigt, die unten auf der Interaktionsleiste befestigt ist. Wenn aktuell andere Interaktionen im verankerten Modus geöffnet sind oder wenn gerade eine der Workspace-Ansichten wie „Meine Kanäle“ angezeigt wird, dann erscheinen diese heller hinter der unverankerten Interaktionsansicht.

800px|center

Wenn mehr als eine Interaktion aktiv ist, klicken Sie auf die Interaktion, um sie anzuzeigen.

Wenn Sie den Mauszeiger über eine Interaktion in der Interaktionsleiste fahren, geschehen zwei Dinge:

- Ein ToolTip wird angezeigt, der den Inhalt der Interaktion zusammenfasst. Diese Zusammenfassung beinhaltet einen Überblick über alle Interaktionen in diesem Thread sowie alle Rückfrageinteraktionen, die mit der Interaktion zusammenhängen.
- Beim Medien-Symbol in der Interaktion handelt es sich um eine Schaltfläche, die aktiviert wird, wenn Sie den Mauszeiger in die Nähe bewegen. Wenn Sie auf das Medien-Symbol klicken, wechselt Workspace zu dieser Interaktion, ohne die Interaktionsansicht zu öffnen.



Einträge in der Interaktionsleiste blinken, wenn bestimmte Ereignisse auftreten, um die Sie sich sofort kümmern sollten. Chat-, SMS-Sitzung- und IM-Interaktionen blinken, wenn eine neue Nachricht empfangen wird.

Um in der Interaktionsleiste so viel Platz wie möglich zur Verarbeitung einer Interaktion bereitzustellen, wird die Team Communicator-Ansicht auf eine Schaltfläche reduziert: [link=](#)

Tipp

Möglicherweise ist Ihr System so konfiguriert, dass alle Interaktionssteuerleisten automatisch in der Interaktionsleiste ausgeblendet werden. Auf diese Weise soll ermöglicht werden, dass Sie vor oder während der Bearbeitung einer Interaktion eine Drittanbieteranwendung oder andere Inhalte im Hauptfenster sehen können. Um eine Interaktionsansicht für eine ausgeblendete Interaktion anzuzeigen, klicken Sie auf die Steuerleiste. **Hinzugefügt:** 8.5.106.19

Interaktionsfenster

Mit dem Interaktionsfenster können Sie Interaktionen, z. B. einen Sprachanruf oder einen Chat, bearbeiten. Jeder Interaktionstyp verfügt über ein eigenes Interaktionsfenster.

- **Sprachinteraktion** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer Sprachinteraktion mit einem Kunden oder einem internen Agenten erforderlich sind.
- **Web-Rückruf-Interaktion** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der Informationen, die zur Bearbeitung einer

Web-Rückruf-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.

- **Chat-Interaktion** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Behandlung einer Chat-Interaktion mit einem Kontakt oder internen Agenten erforderlich sind.
- **E-Mail-Interaktion** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Behandlung von eingehenden und ausgehenden E-Mail-Interaktionen mit einem Kontakt oder einem internen Agenten erforderlich sind, und zeigt an, wie die Qualitätsprüfung ausgehender E-Mail-Interaktionen zu bearbeiten ist.
- **SMS-Interaktion** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer SMS-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.
- **Arbeitsobjekte** – Ermöglicht Ihnen die Anzeige nicht interaktiver Medientypen wie Faxe.

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie im Interaktionsfenster das Anzeigen der Interaktion, der Kontaktinformationen und -historie sowie der Standardantworten verwalten.

[Link to video](#)

Ihre Nachrichten anzeigen

[Geändert: 8.5.100.05]

Die Anzeige **Nachrichten** ist eine bildlauffähige Liste mit Änderungen am Status verschiedener Netzwerkkomponenten wie Contact Server, Statistics Server, Interaction Server (für Chat, E-Mail und Arbeitsobjekte) und zu Ihrer Telefonanlage. Sie können außerdem Nachrichten anzeigen, die an Sie per Broadcast gesendet werden.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** (☰), um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Meine Nachrichten** aus, um die Ansicht „Meine Nachrichten“ zu öffnen, in der eine Liste der Nachrichten von Ihrem Systemadministrator oder Supervisor angezeigt wird.

Workspace kann von Ihrem Administrator so konfiguriert werden, dass die Anzahl ungelesener Broadcast-Nachrichten über eine "Anzeige für nicht abgehörte Nachrichten" (6) sowohl in der Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** (☰) als auch im Menü **Unterstützende Ansichten** angezeigt wird (weitere Informationen finden Sie unter [Sprachnachrichten anzeigen und darauf zugreifen](#)).

Sprachnachrichten anzeigen und darauf zugreifen

[Hinzugefügt: 8.5.100.05]

Wenn Ihr System so konfiguriert wurde, dass Sie Workspace nutzen können, um Sprachnachrichten abzurufen, wird eine "Anzeige für nicht abgehörte Nachrichten" (6) in der Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und diese verwenden** (☰) angezeigt.

Klicken Sie auf , um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. In diesem Menü werden Ihre Anrufbeantworter angezeigt. Wenn nicht abgehörte Sprachnachrichten vorhanden sind, wird neben dem Namen des Anrufbeantworters eine "Anzeige für nicht abgehörte Nachrichten" () angezeigt.

Wenn Sie Ihren Voicemail-Eingang anrufen möchten, wählen Sie ihn aus dem Menü **Unterstützende Ansichten** aus. Eine neue interne Interaktion wird gestartet. Geben Sie Ihre Authentifizierungsdaten über die Tastatur ein.

Die Anzeige für nicht abgehörte Nachrichten zeigt alle nicht abgehörten und ungelesenen Nachrichten auf Ihren Anrufbeantwortern und in der Ansicht **Meine Nachrichten** an.

Tipp

Wenn Sie mit dem Mauszeiger über die Anzeige für nicht abgehörte Nachrichten fahren, wird ein Tooltip angezeigt, in dem die Anzahl der Nachrichten in jedem Ihrer Voicemail-Eingänge und in der Ansicht **Meine Nachrichten** aufgelistet ist.

Informationen über die Verwendung Ihrer Anrufbeantworter finden Sie unter [Connecting to your Voicemail Messages \(Auf Sprachnachrichten zugreifen\)](#) im *Benutzerhandbuch für Workspace 8.5.1*.

Interaktionsvorschau

Falls eine neue Interaktion Ihre Workstation erreicht, erhalten Sie eine interaktive Benachrichtigung in Form einer **Interaktionsvorschau**, außer Sie wurden für die automatische Antwort konfiguriert. Die Vorschau enthält angehängte Daten, anhand derer Sie entscheiden können, ob Sie die Interaktion annehmen oder ablehnen.

Instant Message

Starten einer **Instant Message-Sitzung** mit einem internen Ziel

Ausgehende Kampagne

Teilnahme an einer **ausgehenden Kampagne**

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:

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

Verwandte Themen

- [Registerkarte „Meine Kanäle“](#)
- [Team Communicator](#)
- [Kontaktverzeichnis](#)

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](#)

Statistiken-Gadget

Statistiken können entweder im **Hauptfenster** über die **Registerkarte Meine Statistiken** oder über die **Registerkarte Kontaktcenter-Statistiken** in Ihrem **Workspace** oder mithilfe des Statistiken-Gadgets angezeigt werden.

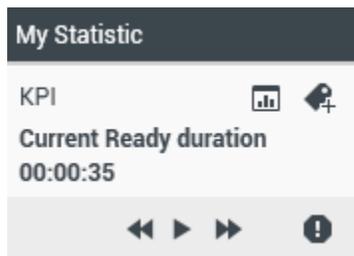
Im Statistiken-Gadget werden Statistiken auf zwei Arten dargestellt:

- In Form eines Statistiktickers
- Als Ansicht mit markierten Statistiken

Die Verwendung des Statistiken-Gadgets ist deshalb von Vorteil, da Sie Ihre KPIs und Kontaktcenter-Statistiken fortlaufend einsehen können, ohne Ihren Workspace zu öffnen und zwischen den Registerkarten hin- und herzuklicken.

Wählen Sie zum Ein- oder Ausblenden des Statistiken-Gadgets im **Hauptmenü** des **Hauptfensters** die Option **Statistik-Gadget anzeigen** aus.

Das Statistiken-Gadget zeigt die konfigurierten Statistiken in einem Tickerbereich an. Jede Statistik wird für einen bestimmten Zeitraum angezeigt, anschließend erscheint die nächste Statistik.



Mithilfe der Schaltflächen **Zurück**, **Stopp/Wiedergabe** und **Vorwärts** auf dem Bedienfeld können Sie manuell in den Statistiken blättern, die Sie gemäß Ihrer Konfiguration anzeigen dürfen. Die Schaltflächen werden angezeigt, wenn konfiguriert wurde, dass Sie mehrere Kontaktcenter-Statistiken oder KPIs anzeigen können.

Warnsymbole werden unten rechts angezeigt, falls die Statistiken einen Warn- oder Fehlerstatus aufweisen. Die Hintergrundfarbe des Tickers ändert sich ebenso, um den Warnstatus hervorzuheben.

Klicken Sie auf das **Warnsymbol** auf dem Bedienfeld, um nur die Statistiken anzuzeigen, die einen Warn- oder Fehlerstatus aufweisen.

Klicken Sie auf die **Markierungsschaltfläche** (📌), um die aktuellen Statistiken in einer statischen Anzeige mit markierten Statistiken anzuzeigen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche zum **Aufheben der Markierung** (📌), um die Ansicht mit markierten Statistiken zu schließen.

Sie können Ihre KPIs entweder als Text oder als Diagramm anzeigen. Klicken Sie auf die Schaltfläche für die **Grafische Anzeige** (📊), um die Statistik als Grafik anzuzeigen. Klicken Sie auf die

Schaltfläche für die **Textansicht** (☒), um die Statistik als Text anzuzeigen.

Sie können mehrere Statistiken gleichzeitig markieren. Die Ansicht mit markierten Statistiken wird so erweitert, dass mehrere Statistiken in einer Ansicht angezeigt werden können.

Klicken Sie auf die Schaltflächen **Aufwärts** und **Abwärts**, um nach oben bzw. nach unten zu blättern und andere markierte Statistiken anzuzeigen.

Menü Statistiken-Gadget

Um das Menü **Statistiken-Gadget** anzuzeigen, fahren Sie mit dem Mauszeiger über das Statistiken-Gadget. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Menü** (☰), um das Menü zu öffnen.

- **Meine Statistiken ausblenden/Meine Statistiken anzeigen** – Hiermit werden entweder nur die Kontaktcenter-Statistiken oder sowohl die eigenen Statistiken („Meine Statistiken“) als auch die Kontaktcenter-Statistiken angezeigt.
- **Kontaktcenter-Statistiken ausblenden/ Kontaktcenter-Statistiken anzeigen** – Hiermit werden entweder nur die eigenen Statistiken („Meine Statistiken“) oder sowohl die eigenen Statistiken als auch die Kontaktcenter-Statistiken angezeigt.
- **Immer im Vordergrund** – Das Statistiken-Gadget wird hiermit grundsätzlich über allen anderen Fenstern angezeigt.
- **Meine Statistiken im Hauptfenster anzeigen** – Hiermit wird Mein Arbeitsbereich im Hauptfenster geöffnet und die Registerkarte „Meine Statistiken“ angezeigt.
- **Kontaktcenter-Statistiken im Hauptfenster ausblenden** – Hiermit wird Mein Arbeitsbereich im Hauptfenster geöffnet und die Registerkarte „Kontaktcenter-Statistiken“ angezeigt.
- **Statistiken-Gadget schließen** – Schließt das Statistiken-Gadget (einschließlich des Stapels markierter Statistiken).

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:

- [View KPIs And Statistics \(Anzeigen von KPIs und Statistiken\)](#)
- [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](#)

Interaktionsvorschau

[**Geändert:** 8.5.116.10]

Die Interaktionsvorschau zeigt eine interaktive Benachrichtigung an, über die Sie eine Vorschau einer neuen eingehenden Interaktion abrufen können. Die Vorschau enthält angehängte Daten, anhand derer Sie entscheiden können, ob Sie die Interaktion annehmen oder ablehnen. Die **Falldaten**, die in der Interaktionsvorschau angezeigt werden, sind davon abhängig, welche Elemente vom Systemadministrator konfiguriert wurden.

Wenn eine neue eingehende Interaktion an Ihre Workstation weitergeleitet wird, sehen Sie unten rechts im Bildschirm eine interaktive Interaktionsvorschau. Je nach der Konfiguration Ihres Systems enthält die Vorschau alle oder einen Teil der im Folgenden aufgeführten Informationen über die Interaktion:

- Grund für die Interaktion
- Typ
- Kontaktyp/Segment (z. B. Gold)
- Priorität
- Kontaktperson, Nummer oder andere Informationen
- Herkunft oder Warteschlange
- Zeit in Warteschlange (Dauer)

Anwendungsfälle

Für die Konfiguration Ihres Kontos gibt es drei Möglichkeiten:

- Anzeige einer Interaktionsvorschau einer eingehenden Interaktion mit manueller Antwort
- Automatische Antwort einer eingehenden Interaktion ohne Interaktionsvorschau
- Automatische Antwort einer eingehenden Interaktion **mit Interaktionsvorschau**

Eine Interaktionsvorschau wird für jeden der folgenden Interaktionstypen angezeigt (es sei denn, Ihr Konto wurde so konfiguriert, dass eingehende Interaktionen automatisch beantwortet werden):

- Sprache/VoIP/Ausgehend (📞)
- Ausgehende Push-Vorschau (📱)
- E-Mail (✉)
- Chat (💬)
- SMS (📩)

- Web-Rückruf ()
- IM ()
- Arbeitsobjekt ()
- Facebook ()
- Twitter ()
- RSS ()

Sprache/VoIP/Ausgehend

Im Fall eines normalen eingehenden Anrufs klingelt Ihr Telefon, sofern kein automatisches Antworten für Ihr Konto konfiguriert wurde, und Sie können den Anruf im Vorschaumodus mithilfe der in einer Interaktionsvorschau bereitgestellten Informationen prüfen, bevor Sie ihn annehmen oder ablehnen. Falls Sie den Anruf nicht entgegennehmen, wird er an einen anderen Agenten, Routing-Punkt oder an die Warteschlange geleitet.

Bei einem eingehenden Anruf auf einem VoIP/SIP-System erhalten Sie eine Benachrichtigung über den Anruf. Sie können eine Zusammenfassung des Anrufs anfordern, bevor Sie ihn annehmen oder ablehnen. Wenn Sie die Interaktion annehmen, wird der Anruf mit oder ohne Vorschau an Ihr Telefon geleitet, das daraufhin läutet. Falls Sie den Anruf nicht entgegennehmen, wird er an einen anderen Agenten, Routing-Punkt oder an die Warteschlange geleitet.

Es gibt vier Modi für ausgehende Kampagnenanrufe. Einige Modi ermöglichen Ihnen, einen Anruf in der Vorschau anzuzeigen, während andere Anrufe automatisch gewählt und verbunden werden. Ziehen Sie die [Übersicht ausgehender Kampagnen](#) für weitere Informationen zu ausgehenden Kampagnenanrufen zurate.

E-Mail, Chat, SMS, IM, Arbeitsobjekte

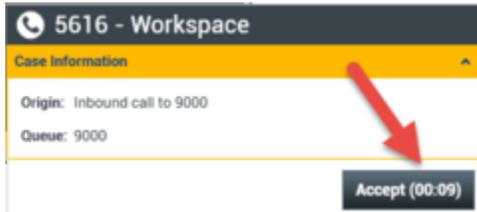
Wenn Ihr Konto nicht für automatische Antworten konfiguriert ist, wird für reguläre eingehende Interaktionen eine Interaktionsvorschau auf Ihrem Desktop angezeigt. Sie können die Interaktionen in der Vorschau anzeigen, indem Sie die Vorschauinformationen überprüfen, bevor Sie die Interaktion annehmen oder ablehnen. Falls Sie die Interaktion ablehnen, wird sie an einen anderen Agenten, Routing-Punkt oder an die Warteschlange geleitet.

Automatische Antwort mit Vorschau

[Hinzugefügt: 8.5.105.12] Wenn Ihr Konto für automatische Antworten konfiguriert ist, kann möglicherweise eine Interaktionsvorschau angezeigt werden, falls die Konfiguration Ihres Kontos es zulässt, dass Sie eine Vorschau der Vorgangsinformationen anzeigen können, bevor die Interaktion automatisch beantwortet wird. In diesem Fall wird bei einer eingehenden Interaktion mit automatischer Antwort die Interaktionsvorschau auf Ihrem Desktop angezeigt. In der Schaltfläche **Annehmen** wird ein Timer angezeigt, der die Anzahl der Sekunden herunterzählt, bis Sie mit dem Kontakt verbunden werden (siehe folgende Abbildung). Sie können auf **Annehmen** klicken, bevor der Timer abgelaufen ist, oder warten, bis der Timer abgelaufen ist.

Wichtig

Diese Funktion gilt nicht für den Vorschautyp SIP für interaktive Benachrichtigung.



Unter Umständen wird Ihnen auch die Schaltfläche **Ablehnen** angezeigt, falls Ihnen der Administrator die Möglichkeit geben möchte, eine Interaktion vor der automatischen Antwort abzulehnen.

SIP-Vorschau

Wenn Ihr Konto für die Verwendung einer SIP-Vorschau konfiguriert ist, wird auf Ihrem Desktop eine interaktive Benachrichtigung angezeigt, über die Sie die **Falldaten** für den Anruf anzeigen können, ohne dass der Anruf dazu auf Ihrer Workstation zugestellt wird, bevor Sie auf **Annehmen** klicken. Wenn Sie daher eine interaktive Benachrichtigung für eine SIP-Vorschau ablehnen oder die Zeitbeschränkung für die Vorschau abläuft, wird der Anruf nicht an Ihre Workstation zugestellt.

Annehmen oder Ablehnen der Interaktion

Je nach der Konfiguration Ihres Systems stehen Ihnen alle oder ein Teil der folgenden Optionen zur Verfügung, wenn eine Interaktionsvorschau auf Ihrem Desktop angezeigt wird:

- **Annehmen** – Öffnen der Interaktion in einer Interaktionsansicht.
- **Ablehnen** – Weiterleiten der Interaktion an einen anderen Agenten, Routing-Punkt bzw. an die Warteschlange.

Tipp

Das System lässt sich so konfigurieren, dass das Fenster für die Interaktionsvorschau vorrangig behandelt wird und Ihre aktuelle Aktivität unterbricht.

Arbeiten mit mehreren Interaktionen gleichzeitig

[Hinzugefügt: 8.5.116.10]

Möglicherweise dürfen Sie mehrere Interaktionen gleichzeitig bearbeiten. Der Administrator hat Ihr

System möglicherweise so eingerichtet, dass neue Interaktionen die aktuelle Interaktion unterbrechen, an der Sie arbeiten. Oder der Administrator hat möglicherweise Workspace so eingerichtet, dass eine neue Interaktion, die Sie akzeptieren, während Sie an einer anderen Interaktion arbeiten, im Hintergrund geöffnet wird und die aktuelle Interaktion den Fokus behält.

Dieses Verhalten ist möglicherweise für die einzelnen Medienkanäle unterschiedlich konfiguriert. Zum Beispiel wird eventuell eine neu akzeptierte E-Mail-Interaktion im Hintergrund angezeigt, und neu akzeptierte Sprachinteraktionen erhalten den Fokus.

Tipp

- Neu erstellte Outbound/ausgehende Interaktionen erhalten immer den Fokus.
- Wenn Interaktionen akzeptiert, jedoch im Hintergrund angezeigt werden, werden die Berechnungen der Berichterstellungs-/Fokuszeit möglicherweise erst gestartet, wenn Sie das Interaktionsfenster auswählen und dieses in den Fokus stellen.

Verhalten des Bildschirmleseprogramms

[Hinzugefügt: 8.5.101.14]

Wenn Sie ein Bildschirmleseprogramm verwenden, lässt sich das System so konfigurieren, dass das Fenster für die Interaktionsvorschau vorrangig behandelt wird. In diesem Fall liest das Bildschirmleseprogramm automatisch den Fenstertitel. Navigieren Sie zum Inhaltsbereich, damit das Bildschirmleseprogramm den Inhalt der Interaktionsvorschau liest. Wenn Ihr System nicht so konfiguriert ist, dass das Fenster für die Interaktionsvorschau vorrangig behandelt wird, und Sie möchten, dass das Bildschirmleseprogramm das Fenster der Interaktionsvorschau liest, müssen Sie die Bildschirmnavigation nutzen.

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:

- [Handling Interactions \(Bearbeiten von Interaktionen\)](#)
- [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](#)

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](#)

Sprachinteraktion

[**Geändert:** 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

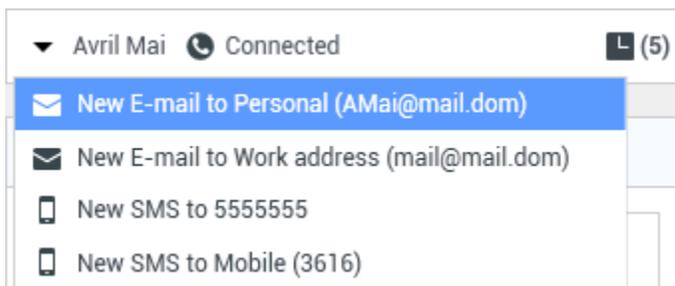
Im Fenster Sprachinteraktion können Sie sämtliche Informationen anzeigen, die Sie für die Bearbeitung einer Sprachinteraktion mit einem Kontakt oder einem internen Ziel benötigen.

Übersicht: Das Sprachinteraktionsfenster

Sprachinteraktionen können durch Verwenden des Team Communicators oder durch Auswahl von **Anrufen** im Kontaktverzeichnis gestartet werden. Während einer IM-, Chat- oder E-Mail-Interaktion können Sie außerdem das Menü **Aktion** links vom Teilnehmernamen verwenden und **Anrufen** auswählen.

Mithilfe des Fensters Sprachinteraktionsfensters können Sie viele anrufbezogene Aufgaben erledigen:

- Starten einer **Rückfrage** und Weiterleiten des Anrufs an ein internes Ziel oder einen Kontakt bzw. Fortsetzen des Anrufs als Konferenz mit diesen Stellen.
Hinweis: Wenn Sie eine **interne Sprachinteraktion** initiieren möchten, um mit einem anderen Agenten zu sprechen, *ohne* den externen Anruf weiterzuleiten oder in eine Konferenz einzubinden, verwenden Sie den **Team Communicator**.
- Anzeigen und Verwalten der **Kontakthistorie**.
- Anzeigen und Verwalten der **Kontaktinformationen**. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Lösen von **hängen gebliebenen Anrufen**.
- **Aufzeichnen von Anrufen** (nur VoIP/SIP).
- Regeln der Mikrofon- und Lautsprecherlautstärke (nur für Workspace SIP Endpoint).
- Lesen einer **Standardantwort**.
- Mischen einer Interaktion mit anderen Medien (wie E-Mail, Sprache und SMS) mithilfe des Menüs „Teilnehmeraktion“.



Die Inhalte, die Sie in dieser Ansicht anzeigen können, hängen von Ihrer Funktion und von den

Vorgangsinformationen ab, die für den Kontakt zur Verfügung stehen.

Diese Ansicht besteht aus vielen **Einzelansichten**, die zusammen alle Funktionen bieten, die Sie für die Abwicklung einer Sprachaktion benötigen. Sie können diese Ansicht für folgende Aktionen verwenden:

- Anzeigen des **Status** des Anrufs.
- **Beenden des Anrufs**, **Halten des Anrufs** und **Senden von DTMF-Signalen**.

VoIP-/SIP-fähige Agenten

Für VoIP-/SIP-fähige Agenten sind zusätzliche Anrufaktionen verfügbar.



Die VoIP-/SIP-Anrufaktionen ermöglichen folgende Aktionen:

- **Anruf aufzeichnen**.
- **Mikrofon stummschalten**.
- Stummschaltung des Mikrofons aufheben.
- Stummschaltung des Lautsprechers (nur für Workspace SIP Endpoint).
- Stummschaltung des Lautsprechers aufheben (nur für Workspace SIP Endpoint).
- **Regeln der Mikrofonlautstärke** (nur für Workspace SIP Endpoint).
- **Regeln der Lautsprecherlautstärke** (nur für Workspace SIP Endpoint).
- Annehmen eines **Video-Streams** als Teil eines Sprachanrufs.
- Legen Sie einen **Klassifizierungscode** fest.
- Auswahl der Option **Als Fertig markieren** für die aktuelle Interaktion.
- Verwenden Sie die Option **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.
- Anzeigen von **Falldaten** (angehängte Daten) für den aktuellen Anruf.
- Anzeigen der **Historie des aktuellen Anrufs**.
- Anzeigen der **Informationen und Historie** des Kontakts. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Sie können die Steuerungen und Informationen über die aktuelle Information ein- oder ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche Interaktionsansicht einblenden/ausblenden klicken.
 -  Ausblenden
 -  Einblenden

- Starten einer **Sprachrückfrage** mit einem internen Ziel oder Kontakt und **Weiterleiten** des Anrufs oder **Fortsetzen als Konferenz**.
- Starten einer **Instant Messaging-(IM-)Rückfrage**, in der kontextbezogene Informationen an das interne IM-Ziel geleitet werden. Nachdem Sie eine IM-Rückfragesitzung initiiert haben, können Sie **die IM-Sitzung in eine Sprachrückfrage umwandeln**. **Hinweis:** Möglicherweise hat Ihr Administrator benutzerdefinierte Ansichten hinzugefügt, um die Verwendung der Ansicht „Sprachinteraktion“ noch zu erweitern.

Bereich Anrufstatus der Ansicht „Sprachinteraktion“

Der Bereich Anrufstatus der Ansicht „Sprachinteraktion“ enthält die Telefonnummer oder den Namen des Kontakts oder die Durchwahl oder den Namen des internen Ziels sowie den Status des Anrufs. Folgende Anrufstatus sind möglich:

- **Verbunden** – Sie sprechen gerade mit dem Kontakt oder dem internen Ziel.
- **Beendet** – Der Anruf wurde entweder von Ihnen oder vom Kontakt beendet.
- **Wird gehalten** – Wenn der Anruf gehalten wird, befindet er sich in einem Status, in dem weder der Kontakt Sie hören kann noch Sie den Kontakt hören können.
- **Wird aufgebaut** – Sie versuchen, eine Verbindung mit einem internen Ziel oder der Warteschlange für eine **Sprachrückfrage** herzustellen.
- **Halten wird aufgebaut** – Der Anruf wird auf Halten gesetzt, bevor das interne Ziel antwortet, sodass das interne Ziel gehalten wird, wenn der Anruf entgegengenommen wird.

Anrufaktionen

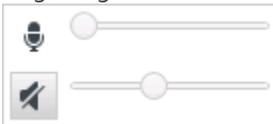
Anrufaktionen sind Standardbefehle für Sprachinteraktionen. Mit Workspace können Sie die folgenden Anrufaktionen ausführen:

- **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 Sprachinteraktion an einen Kontakt, ein internes Ziel bzw. den Anrufbeantworter eines Agenten oder einer Agentengruppe umzuleiten () [**Hinzugefügt:** 8.5.118.10]), die Sie mithilfe von Team Communicator auswählen.

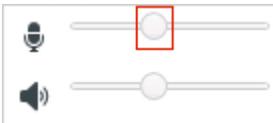
- **Sofortige Gesprächskonferenz** – Klicken Sie auf **Sofortige Gesprächskonferenz** () , um eine Sprachkonferenz sofort mit der aktuellen Sprachinteraktion und einem Kontakt oder internen Ziel zu starten, wobei Sie die entsprechende Auswahl im Team Communicator vornehmen.
- **Senden von DTMF-Signalen** – Sie können numerische Daten an einen Anruf anhängen, indem Sie DTMF-Ziffern (Dual Tone Multi Frequency) in die Vorgangshistorie für den Anruf eingeben. Klicken Sie auf die Tastaturschaltfläche () , um das DTMF-Tastenfeld zu öffnen, und geben Sie anschließend die Ziffern im Nummernfeld ein oder klicken Sie auf die Tastenfeldziffern, um die Ziffern einzugeben.
- **Mikrofon stummschalten** – (Nur für Agenten, bei denen VoIP-/SIP aktiviert ist und die mit Workspace SIP Endpoint arbeiten) Der Teilnehmer, mit dem Sie verbunden sind, kann Sie nicht hören, wenn Sie das Mikrofon an Ihrem Headset oder Ihrer Workstation stumm geschaltet haben. Auf die Schaltfläche Mikrofon stummschalten können Sie auf zwei Arten zugreifen. Klicken Sie entweder in der Steuerung für die Lautstärkeeigenschaften auf **Mikrofon stummschalten** () oder öffnen Sie das Steuermenü für die Lautstärkeeigenschaften und klicken Sie dann neben der Steuerung für die Mikrofonlautstärke auf **Mikrofon stummschalten**. Bei stumm geschaltetem Mikrofon wird neben dem Mikrofonsymbol ein kleiner roter Kreis mit einem Schrägstrich angezeigt.



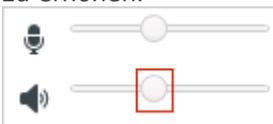
- **Lautsprecher stummschalten** – (Nur für Agenten, bei denen VoIP-/SIP aktiviert ist und die mit Workspace SIP Endpoint arbeiten) Um auf die Schaltfläche „Lautsprecher stummschalten“ zuzugreifen, klicken Sie auf das Steuermenü für die Lautstärkeeigenschaften und anschließend neben der Steuerung für die Lautsprecherlautstärke auf **Lautsprecher stummschalten**. Bei stumm geschaltetem Lautsprecher wird neben dem Lautsprechersymbol ein kleiner roter Kreis mit einem Schrägstrich angezeigt.



- **Regeln der Mikrofonlautstärke** – (Nur für Agenten, bei denen VoIP-/SIP aktiviert ist und die mit Workspace SIP Endpoint arbeiten) Um auf die Steuerung für die Mikrofonlautstärke zuzugreifen, klicken Sie auf das Steuermenü für die Lautstärkeeigenschaften und schieben Sie anschließend den Schieberegler für die Lautstärke nach links, um die Lautstärke zu verringern, bzw. nach rechts, um sie zu erhöhen.

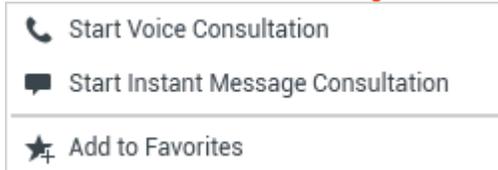


- **Regeln der Lautsprecherlautstärke** – (Nur für Agenten, bei denen VoIP-/SIP aktiviert ist und die mit Workspace SIP Endpoint arbeiten) Um auf die Steuerung für die Lautsprecherlautstärke zuzugreifen, klicken Sie auf das Steuermenü für die Lautstärkeeigenschaften und schieben Sie anschließend den Schieberegler für die Lautstärke nach links, um die Lautstärke zu verringern, bzw. nach rechts, um sie zu erhöhen.



- **Rückfrage starten** - Starten einer Rückfrage bei 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.

Wählen Sie eine **Instant Message-Rückfrage** oder eine **Sprachrückfrage** aus.



- **Video starten/stoppen** - Hinzufügen/Entfernen eines **Video-Streams** zu Ihrem/aus Ihrem aktuellen Sprachanruf.



- **Rückruf planen** - Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um das Dialogfeld **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- **Als „Fertig“ markieren** - Zum Abschließen eines Anrufs und zum Schließen des

Sprachinteraktionsfensters klicken Sie auf **Als „Fertig“ markieren** (). Möglicherweise müssen Sie gemäß der Konfiguration Ihrer Umgebung einen **Klassifizierungscode** angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ markieren** klicken können. Möglicherweise ist Ihre Umgebung auch so konfiguriert, dass Ihr Status automatisch von **Nachbearbeitung** in **Bereit**, **Nicht bereit** oder einen anderen Wert geändert wird, wenn Sie auf **Als Fertig markieren** klicken. Möglicherweise müssen Sie Ihren Status auch manuell auf **Bereit** oder einen anderen Wert setzen, nachdem Sie die Nachbearbeitung abgeschlossen haben.

Anruf-Timer

[**Geändert:** 8.5.111.21] Die Interaktionsleiste enthält Anrufsteuerungen, mit denen Sie Anrufaktionen wie Anruf halten oder Anruf annehmen durchführen können. Sie enthält ferner einen Timer, der Ihnen anzeigt, wie lange Sie den Anruf bearbeiten.

Wenn Sie einen Anruf halten, wird möglicherweise ein neuer Timer angezeigt, der Ihnen anzeigt, wie lange der Anruf gehalten worden ist, darüber hinaus kann ein Fortschrittsbalken angezeigt werden. Der Fortschrittsbalken wechselt seine Farbe mit der Zeit von grün über gelb zu rot. Wenn die Fortschrittsleiste rot wird, wurde der Anruf zu lange gehalten, und Sie sollten auf **Fortsetzen** (**link=**) klicken, um den Kontakt darüber zu informieren, dass Sie noch immer am Anruf arbeiten. Wenn Sie mit dem Mauszeiger über den Gehalten-Timer fahren, werden die Anrufdauer und die Haltezeit in einem Tooltip angezeigt, sofern diese Funktion aktiviert ist.

Nach einem Anruf und bevor Sie auf Fertig klicken wird ein Timer angezeigt, der angibt, wie lange Ihre Nachbearbeitung ist. Wenn Sie mit dem Mauszeiger über den Timer für die Nachbearbeitung fahren, werden die Anrufdauer und die Nachbearbeitung in einem Tooltip angezeigt, sofern diese Funktion aktiviert ist.

[Link to video](#)

Kontaktinformationen und -historie

Verwenden Sie die Menüschaftfläche **Informationsansicht anzeigen/ausblenden**, um die **Kontaktinformationen** und **Kontaktgeschichte** für den aktuellen Kontakt anzuzeigen oder auszublenden.

Über die Ansicht **Kontaktinformationen** können Sie Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten. Falls sich der Kontakt bereits in der Kontaktdatenbank befindet, werden die zugehörigen Informationen in dieser Ansicht angezeigt. Mit den verfügbaren Feldern können Sie Kontaktinformationen hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen zur Ansicht „Informationen“ finden Sie unter **Kontaktverzeichnis**.

In der Ansicht **Kontaktgeschichte** können Sie Informationen zu vergangenen Interaktionen mit dem aktuellen Kontakt anzeigen, sofern der Kontakt bereits in die Kontaktdatenbank aufgenommen wurde. Mithilfe der Suchwerkzeuge können Sie bestimmte Interaktionen suchen. Weitere Informationen zur Ansicht „Kontaktgeschichte“ finden Sie unter **Kontaktgeschichte**.

Wenn für den aktuellen Kontakt **in Arbeit befindliche oder aktuelle Interaktionen** vorhanden sind, wird neben dem Verbindungsstatus der Interaktion die Anzahl der Interaktionen in Arbeit angezeigt.

Schließen eines Vorgangs erzwingen (hängen gebliebener Anruf)

Wenn Sie sich gerade in einem Anruf befinden und das Interaktionsfenster nicht schließen können, da der Anruf im System hängen geblieben ist, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Interaktionsfenster auf die Registerkarte für den entsprechenden Anruf, und wählen Sie **Schließen dieses Vorgangs erzwingen** im nun angezeigten Kontextmenü. Sie werden aufgefordert, das erzwungene Schließen des Anrufs zu bestätigen.

Troubleshooting für Remote- und Virtual Desktop-Umgebungen

[Hinzugefügt: 8.5.109.16] Möglicherweise arbeiten Sie in einem Umfeld, in dem zur Ausführung von Workspace eine virtuelle Desktop-Infrastruktur (VDI) verwendet wird. Das bedeutet, das Workspace beim Start zwar auf Ihrem Bildschirm angezeigt wird, aber nicht tatsächlich auf Ihrer Workstation, sondern auf einem Remote-Computer ausgeführt wird.

Wenn Sie keine Anrufe tätigen oder annehmen können und das Symbol für Workspace SIP Endpoint () grau statt rot ist, müssen Sie die Workspace Standalone SIP Endpoint-Anwendung möglicherweise neu starten.

Weitere Informationen finden Sie unter **Remote- und Virtual Desktop-Umgebungen** beim Thema *Anmelden*.

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](#)

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](#)

Sprachrückfrage

[Geändert: 8.5.103.10, 8.5.109.16]

Die Funktion „Sprachrückfrage“ ermöglicht Ihnen, sich mit einem internen Ziel oder einem Kontakt über die aktuelle **Sprachinteraktion** zu **beraten**.

Während der Rückfrage können Sie die Interaktion an die Zielperson **weiterleiten** oder eine **Konferenz** mit der Zielperson starten. Das Ziel kann Ihre Rückfrage, Ihre Weiterleitung oder Konferenzanfrage ablehnen und die Rückfrage beenden. Bei Sprachrückfragen, die aus einer aktiven Interaktion heraus gestartet werden, kann das interne Ziel die Falldaten sowie die Kontaktinformationen und -historie anzeigen.

Starten einer Sprachrückfrage

Über die Ansicht **Sprachinteraktion** können Sie über Ihren aktuellen Sprachanruf eine Rückfrage an ein internes Ziel oder einen Kontakt starten.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Rückfrage starten** ()

Verwenden Sie den **Team Communicator**, um ein internes Ziel oder einen Kontakt zu suchen.

Klicken Sie im Menü **Aktion** auf:

- **Sprachrückfrage starten** - Starten einer Sprachrückfrage an ein internes Ziel oder einen Kontakt.

Nachdem die Rückfrageanfrage initiiert wurde, wird der Kontakt oder das interne Ziel auf „Halten“ gesetzt, und dem Rückfrageziel wird die Rückfrageanfrage angezeigt. An den **Anrufstatus**-Anzeigen neben dem Namen des Teilnehmers erkennen Sie, ob der Kontakt oder das interne Ziel gehalten wird und ob der Status der Rückrufanfrage von **Wird aufgebaut** in **Verbunden** geändert wird.

Oder

- **Sprachrückfrage starten (Weiterleitung)** - Initiieren Sie eine Sprachinteraktion, um vor dem Weiterleiten des Anrufs an das interne Ziel oder einen anderen Kontakt mit dem Weiterleitungsziel zu sprechen.
- **Sprachrückfrage starten (Konferenz)** - Initiieren Sie eine Sprachinteraktion, um mit dem Rückrufziel zu sprechen, bevor Sie den Anruf als Konferenz mit dem internen Ziel oder einem anderen Kontakt fortsetzen.

Hinweise:

- Sie können einen Instant Message-Rückruf auch über das Menü **Aktion** starten. Klicken Sie auf **Instant Message-Rückfrage starten**, um die Ansicht **Instant Message** im aktuellen Interaktionsfenster anzuzeigen. Senden Sie eine Nachricht, um eine Einladung an das Rückfrageziel zu senden.
- Je nachdem, wie Ihr System konfiguriert ist, werden Sie möglicherweise nach dem Beenden des Gesprächs mit dem Rückfrageziel automatisch erneut mit dem gehaltenen Kontakt verbunden oder müssen die Verbindung manuell erneut herstellen, indem Sie auf Wiederaufnehmen () klicken. Mit der Funktion zur manuellen erneuten Herstellung einer Verbindung können Sie einen weiteren Rückfrageanruf starten, ohne erneut verbunden zu werden und den Kontakt wieder halten zu müssen. [**Hinzugefügt:** 8.5.103.10]

Weiterleiten einer Sprachinteraktion

Um vor dem Weiterleiten des Anrufs an das interne Ziel oder einen anderen Kontakt mit dem Weiterleitungsziel zu sprechen, klicken Sie in der Symbolleiste auf die Rückrufschaltfläche und wählen Sie im Menü **Aktion** des Team Communicators die folgende Option aus:

Sprachrückfrage starten (oder **Sprachrückfrage starten (Weiterleitung)**), abhängig von der vorhandenen Umgebung).

Nachdem die Rückrufanfrage initiiert wurde, wird der Kontakt bzw. das interne Ziel gehalten und der Anruf wird dem Rückrufziel angezeigt. An den Anrufstatus-Anzeigen neben dem Namen des Teilnehmers erkennen Sie, ob der Kontakt oder das interne Ziel gehalten wird und ob der Status der Rückfrageanforderung von Wird aufgebaut auf Verbunden geändert wird.

Falls Ihr Ziel die Rückfrage annimmt, werden Sie verbunden, sodass Sie und das Weiterleitungsziel miteinander sprechen können. Der Kontakt wird weiterhin gehalten.

Ausführen der Weiterleitung

Um die Weiterleitung abzuschließen, klicken Sie in der Hauptsprachinteraktion auf die Schaltfläche

Instant-Weiterleitung () , wählen Sie das Rückrufziel im Team Communicator aus, und klicken Sie auf **Instant Anruf-Weiterleitung**. Der Kontakt oder das interne Ziel wird mit dem Weiterleitungsziel verbunden, und der Sprachanruf-Status in der Ansicht „Sprachinteraktion“ wird auf **Beendet** geändert.

Sie können die folgenden Funktionen über die Sprachrückfrage-Symbolleiste ausführen:

- Wechseln (Umschalten) zwischen dem Kontakt bzw. dem internen Ziel und dem Weiterleitungsziel durch Klicken auf **Anruf fortsetzen** (). Der andere Teilnehmer wird gehalten, bis Sie wieder auf ihn umschalten oder die **Weiterleitung** ausführen.
- Beenden des Gesprächs mit dem Weiterleitungsziel und Fortsetzen des Anrufs mit dem Kontakt oder internen Ziel (.
- Senden von DTMF-Signalen (Dual Tone Multi Frequency, Doppeltonmehrfrequenz) an das Weiterleitungsziel mithilfe der DTMF-Tastatur (.

- 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**.

Schließen Sie nach Abschluss der Weiterleitung das Fenster „Sprachinteraktion“, indem Sie auf **Als „Fertig“ markieren** () klicken. Möglicherweise müssen Sie gemäß der Konfiguration einen **Klassifizierungscode** angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ markieren** klicken können.

Hinweis: Sie können die Weiterleitung in eine Konferenzschaltung ändern, indem Sie auf die Schaltfläche **Instant-Konferenz** () klicken, das Rückrufziel im Team Communicator auswählen und auf **Instant-Sprachkonferenz** klicken. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt **Ausführen der Konferenz**.

Starten einer Sprachkonferenz

Um mit dem Konferenzziel zu sprechen, bevor Sie den Anruf als Konferenz mit dem internen Ziel oder einem anderen Kontakt fortsetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf die Rückfrage-Schaltfläche, und wählen Sie im Menü **Aktion** des Team Communicators die folgende Option aus:

Sprachrückfrage starten (oder **Sprachrückfrage starten (Konferenz)**), abhängig vom vorhandenen Konfigurationstyp).

Nachdem die Rückrufanfrage initiiert wurde, wird der Kontakt bzw. das interne Ziel gehalten und der Anruf wird dem Rückrufziel angezeigt. An den Anrufstatus-Anzeigen neben dem Namen des Teilnehmers erkennen Sie, ob der Kontakt oder das interne Ziel gehalten wird und ob der Status der Rückfrageanforderung von Wird aufgebaut auf Verbunden geändert wird.

Ausführen der Konferenz

Nachdem Ihr Ziel die Rückfrage angenommen hat, klicken Sie zum Aufrufen der Konferenz auf die Schaltfläche **Instant-Konferenz** () , wählen Sie das Rückfrageziel im Team Communicator aus, und klicken Sie auf **Instant Anruf-Konferenz**. Der Kontakt bzw. das interne Ziel wird mit dem Weiterleitungsziel verbunden, um den Anruf als Konferenz mit dem Ziel fortzusetzen. Der Kontakt bzw. das interne Ziel wird mit dem Konferenzziel verbunden.

Sie können die folgenden Funktionen über die Sprachrückfrage-Symbolleiste ausführen:

- Wechseln (Umschalten) zwischen dem Kontakt bzw. dem internen Ziel und dem Konferenzziel durch Klicken auf **Anruf fortsetzen** () . Der andere Teilnehmer wird gehalten, bis Sie wieder auf ihn umschalten oder die **Konferenz** ausführen.
- Beenden des Anrufs mit dem Konferenzziel und Wiederaufnehmen des Gesprächs mit dem Kontakt oder internen Ziel () .

- Senden von DTMF-Signalen (Dual Tone Multi Frequency, Doppeltonmehrfrequenz) an das Konferenzziel mithilfe der DTMF-Tastatur ()
- 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**.

Hinweis: Sie können die Konferenzschaltung in eine Weiterleitung ändern, indem Sie auf die

Schaltfläche **Instant-Weiterleitung** () klicken, das Rückfrageziel im Team Communicator auswählen und auf **Instant-Sprachweiterleitung** klicken. Weitere Informationen erhalten Sie unter **Weiterleitung**.

Nachdem die Konferenz hergestellt wurde, können Sie folgende Aktionen durchführen:

- **Mithören aussetzen und wiedereinsetzen.**
- **Einen Teilnehmer aus der Konferenz entfernen.**
- Verwenden Sie die Option **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.
- Anruf durch Klicken auf **Anruf beenden** () abschließen.
- Sprachinteraktionsfenster durch Klicken auf **Als „Fertig“ markieren** () abschließen. Möglicherweise müssen Sie gemäß der Konfiguration einen **Klassifizierungscode** angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ markieren** klicken können.
- 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**.

Mithören aussetzen und wiedereinsetzen

[**Geändert:** 8.5.109.16] Gegebenenfalls ist Ihr System so konfiguriert, dass Sie das Mithören durch die einzelnen Teilnehmer einer Konferenz aussetzen und wiedereinsetzen können. Klicken Sie auf das Menü **Teilnehmeraktion** in der Ansicht „Sprachinteraktion“, und wählen Sie **Aus Konferenz löschen**, um den entsprechenden Teilnehmer von der Konferenz auszuschließen. Der Teilnehmer hört nicht, was die anderen Teilnehmer sagen und kann in der Konferenz nicht sprechen, solange er oder sie nicht wieder zur Konferenz hinzugefügt wird.

Wenn ein Teilnehmer aus einer Konferenz gelöscht wird, wird im Menü **Teilnehmeraktion** neben seinem bzw. ihrem Namen das Wort **Gelöscht** angezeigt, und das Symbol „Konferenzanruf“ () wird in das Symbol „Konferenz gelöscht“ () geändert.

Um den gelöschten Teilnehmer wieder zur Konferenz hinzuzufügen, klicken Sie auf das Menü **Teilnehmeraktion** in der Ansicht „Sprachinteraktion“, und wählen Sie **In Konferenz wiedereinsetzen**, damit der Teilnehmer die anderen Teilnehmer hören sowie mit beiden Teilnehmern sprechen kann.

Entfernen eines Teilnehmers aus der Konferenz

Gegebenenfalls können Sie einen Teilnehmer aus einer Konferenz entfernen. Klicken Sie auf das Menü **Teilnehmeraktion** in der Ansicht „Sprachinteraktion“, und wählen Sie **Aus Konferenz löschen**, um den entsprechenden Teilnehmer von der Konferenz auszuschließen. Sie können nach wie vor mit dem Teilnehmer sprechen, der nicht aus der Konferenz entfernt wurde.

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 \(Bearbeiten von Sprachanrufen\)](#)
- [Handle A Voice Consultation \(Bearbeiten von Sprachrückfragen\)](#)
- [Transfer A Voice Call \(Weiterleiten von Sprachanrufen\)](#)
- [Conference A Voice Call \(Ausführen von Sprachanrufen als Konferenz\)](#)

Verwandte Themen

- [Sprachinteraktion](#)
- [Team Communicator](#)
- [Hauptfenster](#)

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](#)

Sprachaufzeichnung

Die Sprachaufzeichnungsfunktion (nur für VoIP-/SIP-aktivierte Agenten verfügbar) ermöglicht Ihnen die Aufzeichnung der aktuellen **Sprachinteraktion** mit einem Kontakt oder einem internen Ziel. Workspace unterstützt zwei unterschiedliche Arten von Sprachaufzeichnungen, nämlich die Notfallaufzeichnung und die Aufzeichnung überwachter Anrufe. Der Systemadministrator legt in der Konfiguration fest, welcher Sprachaufzeichnungstyp in Ihrer Umgebung unterstützt wird.

Ist die Notfallaufzeichnung konfiguriert, lässt sich die Aufzeichnung über eine einzelne Schaltfläche starten und stoppen.

Ist die Aufzeichnung überwachter Anrufe konfiguriert, können Sie die Aufzeichnung starten, anhalten, fortsetzen und beenden.

Eventuell ist für Ihr System auch die automatische oder systemgesteuerte Aufzeichnung konfiguriert. In diesem Fall werden Sie benachrichtigt, wenn aufgezeichnet wird.

Mit der Anrufaufzeichnung können Sie im Fenster „Sprachinteraktion“ und über die **Interaktionsleiste des Hauptfensters** folgende Funktionen ausführen:

- **Anruf aufzeichnen - Klicken Sie auf Anruf aufzeichnen** () , um einen Anruf aufzuzeichnen.
- **Aufzeichnung des Anrufs beenden** - Klicken Sie auf **Aufzeichnung des Anrufs beenden** () , um die aktuelle Aufzeichnung eines Anrufs zu beenden.
- **Aufzeichnung des Anrufs anhalten** - Klicken Sie auf **Aufzeichnung des Anrufs anhalten** () , um die aktuelle Aufzeichnung eines Anrufs anzuhalten.
- **Aufzeichnung des Anrufs fortsetzen** - Klicken Sie auf **Aufzeichnung des Anrufs fortsetzen** () , um die aktuelle Aufzeichnung eines Anrufs fortzusetzen.

Wenn Sie einen Anruf aufzeichnen, wird das Anrufsymbol im Bereich der verbundenen Teilnehmer rot angezeigt.



Bei angehaltener Aufzeichnung, ändert sich die Farbe des Anrufsymbols von Rot auf Blau.

Wenn Sie den Mauszeiger auf dem Anrufsymbol platzieren, wird ein Tooltip angezeigt, der über die Aufzeichnung des Anrufs und die Dauer der Aufzeichnung informiert.

Wenn eine Anrufaufzeichnung aktiv ist, wird ein Anrufaufzeichnungssymbol () in der Titelleiste des **Hauptfensters** angezeigt.

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:

- [Recording Interactions \(Aufzeichnen von Interaktionen\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bearbeiten von Sprachanrufen\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)

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](#)

Video-Interaktion

Das Fenster „Video-Interaktion“ ist eine nicht verankerte Ansicht, die es Ihnen ermöglicht, einen eingehenden Video-Stream von einem Kontakt oder anderen Ziel anzuzeigen. Der Video-Stream stammt möglicherweise von einem mobilen Gerät oder einem Computer mit einer Webcam. Wenn Ihr System eine Videokamera umfasst, können Sie dem Kontakt einen Video-Stream senden.

Im Fenster „Video-Interaktion“ können Sie beide Video-Streams gleichzeitig oder nur den eingehenden Video-Stream anzeigen.



— Klicken Sie auf Video starten, um während eines Sprachanrufs, der auch eine Videokomponente enthält, eine Verbindung zum Video-Stream herzustellen. Diese Schaltfläche wird in der Interaktionsleiste nur angezeigt, wenn der Anruf eine Videokomponente enthält.



— Klicken Sie auf Video stoppen, um das Fenster „Video-Interaktion“ zu schließen. Dadurch wird der Anruf nicht beendet, sondern nur die Anzeige des Video-Streams gestoppt bzw. Ihr Video-Stream nicht mehr zum Kontakt gesendet.

Verwenden Sie die Schaltfläche Video starten/stoppen in der Interaktionsleiste, um das Videofenster anzuzeigen oder auszublenden.

Über die folgenden Schaltflächen können Sie den Video-Stream steuern:

-   — Klicken Sie, um die Video-Stream-Komponente eines videofähigen Sprachanrufs zu starten oder zu stoppen. Mithilfe dieser Funktion kann das Video "gehalten" werden. Dies hat keine Auswirkung auf den Sprachanruf. Der Video-Stream sendet eine Nachricht an Ihren Kontakt, die besagt, dass er "gehalten" wurde. Wenn Sie den Sprachanruf halten, wird der Video-Anruf ebenfalls gehalten.
-  — Den Anruf halten und den Anruf fortsetzen. Der Anrufstatus ändert sich in Gehalten und dann zurück in Verbunden, wenn Sie den Anruf fortsetzen. Wenn Sie den Anruf halten, wird der Video-Stream ebenfalls gehalten. Weder Sie noch Ihr Kontakt können die Video-Streams des jeweils anderen sehen. Dem Kontakt wird die Nachricht "Video wird gehalten" angezeigt.
-   — Klicken Sie, um die Miniaturansicht Ihres Video-Streams im Fenster „Video-Interaktion“ anzuzeigen oder auszublenden.
-  — Klicken Sie, um das Fenster „Video-Interaktion“ zwischen dem eingehenden Video-Stream und dem Video-Stream aus Ihrer Webcam umzuschalten.

Sie können die Größe des Fensters Video-Interaktion verändern, indem Sie auf den Rand des Fensters klicken und ihn ziehen. Workspace speichert die Größe und Position Ihres letzten Video-Interaktionsfensters.

Wenn Sie den Sprachanruf beenden, wird der Video-Stream ebenfalls beendet und das Fenster „Video-Interaktion“ geschlossen.

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 with Video \(Bearbeiten von Sprachanrufen mit Video\)](#)
- [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](#)

Rückruf-Interaktionen

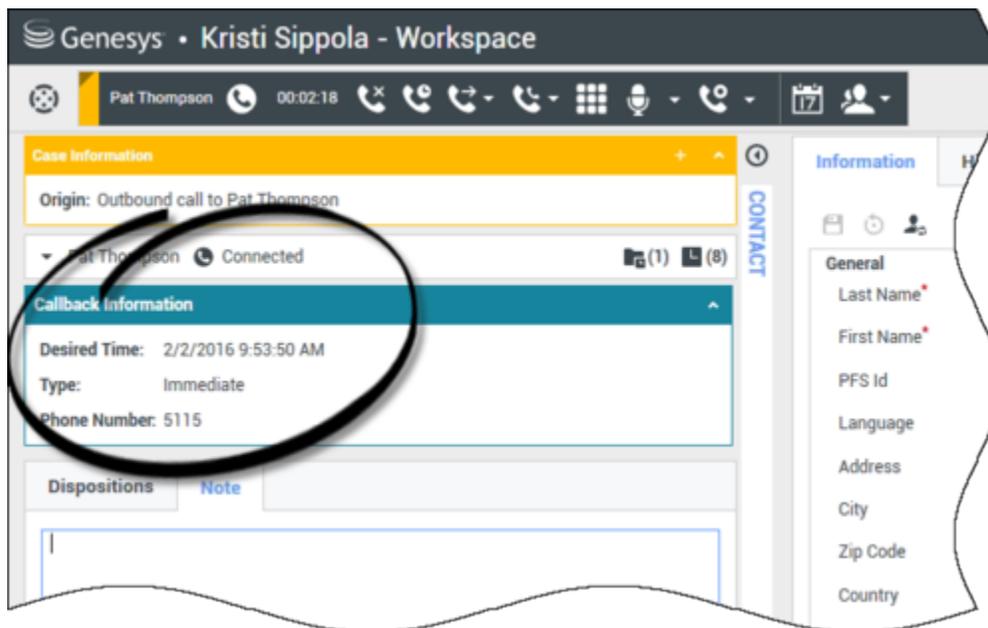
[Geändert: 8.5.111.21]

Workspace unterstützt zwei Arten von Rückrufen: Genesys-Rückruf und Web-Rückruf. Der Genesys-Rückruf wird als integrierter Dienst über die Komponente **Genesys Mobile Services** (GMS) bereitgestellt. Web-Rückruf wird als separater Kanal über **eServices** bereitgestellt. Dieser Dienst wird allmählich eingestellt.

Genesys-Rückruf

[Hinzugefügt: 8.5.111.21]

Rückruf-Interaktionen werden über den **Sprachkanal** empfangen. Ein Rückruf ist eine Interaktion, die entweder über Ihre Unternehmenswebsite, ein Mobiltelefon oder das IVR Ihres Unternehmens von einem Kontakt angefordert wurde. Sie werden über eine **Interaktionsbenachrichtigung** darüber informiert, dass Ihnen ein Rückruf zugewiesen wurde. Ein Rückruf wird wie jeder andere Sprachanruf behandelt.



Rückrufarten

In Ihrem System werden möglicherweise eine oder mehrere dieser Rückrufarten unterstützt.

- **Sofort, Verzögert** oder **Geplant** — Ihr Kontakt fordert einen Rückruf an und Sie erhalten eine Interaktionsbenachrichtigung, die Sie annehmen oder ablehnen können. Die Ansicht

„Rückrufinformationen“ zeigt die über das IVR Ihres Unternehmens gesammelten Daten sowie die Rückrufart, die gewünschte Uhrzeit, die Telefonnummer und andere Informationen wie etwa Anweisungen für Sie an.

- **Verzögert (Hervorschauen)** — Ihr Kontakt fordert einen Rückruf an, der Ihnen vom System Ihres Unternehmens zur angeforderten Zeit zugewiesen wird. Sie können sich eine Vorschau anzeigen lassen, bevor Sie den Anruf annehmen oder ablehnen. Die Vorschauinformationen werden von Ihrem Administrator konfiguriert. Die Ansicht „Rückrufinformationen“ zeigt die über das IVR Ihres Unternehmens gesammelten Daten sowie die Rückrufart, die gewünschte Uhrzeit, die Telefonnummer und andere Informationen wie etwa Anweisungen für Sie an.

Falls Ihr **Status** im Sprachkanal Bereit lautet, können neue Rückrufanforderungen an Sie geroutet werden. Wenn eine Rückruf-Interaktion an Sie geroutet wird, wird eine neue Interaktionsbenachrichtigung angezeigt. Klicken Sie auf **Akzeptieren**, um die Rückruf-Interaktion entgegenzunehmen. Klicken Sie auf **Ablehnen**, um den Rückruf an einen anderen Agenten, Routing-Punkt oder eine Warteschlange weiterzuleiten. Wenn Sie nichts unternehmen, wird die Interaktion an einen anderen Agenten, Routing-Punkt oder eine Warteschlange zurückgegeben.

Anrufaktionen

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

- **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.
- **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.
- **ofortanruf-Weiterleitung** – Klicken Sie auf **S-Weiterleitung** () , um die aktuelle ausgehende Interaktion mithilfe des Team Communicators an einen von Ihnen ausgewählten Kontakt oder ein internes Ziel umzuleiten.
- **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.
- **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 neu planen** – Klicken Sie auf **Rückruf neu planen** () , um einen **Rückruf neu zu planen** und 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 die Rückfrage beenden oder Ihre aktuelle Interaktion weiterleiten oder als Konferenz mit dem Rückfrageziel fortsetzen.
- **Als „Fertig“ markieren** – Zum Abschließen eines Anrufs und zum Schließen des Sprachinteraktionsfensters klicken Sie auf **Als „Fertig“ markieren** (). Möglicherweise müssen Sie gemäß Konfiguration einen **Klassifizierungscode** angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ kennz** klicken können.

Klassifizierungen

Verwenden Sie die Ansicht „Klassifizierungen“, um einen **Klassifizierungscode** anzuzeigen oder einer laufenden oder beendeten Interaktion zuzuweisen, die das Ergebnis der Interaktion bestimmt.

Hinweis

Verwenden Sie die Option **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.

Web-Rückruf

Das Fenster „Web-Rückruf-Interaktion“ ähnelt dem Sprachinteraktionsfenster. Es ermöglicht Ihnen die Anzeige aller erforderlichen Informationen für die Durchführung einer Sprachinteraktion mit einem Kontakt, der über die Website Ihres Unternehmens einen Rückruf angefordert hat.

Mithilfe von Web-Rückruf können Sie die Web-Rückruf-Interaktion anzeigen, bevor Sie die Anrufverbindung manuell herstellen.

Falls Ihr **Status** im Web-Rückruf-Kanal Bereit lautet, können neue Rückrufanforderungen an Sie geroutet werden. Wenn eine Web-Rückruf-Interaktion an Sie geroutet wird, wird eine neue Interaktionsbenachrichtigung angezeigt. Klicken Sie auf **Annehmen**, um die Vorschau für Web-Rückruf-Interaktionen anzuzeigen. Verwenden Sie die Vorschau für Web-Rückruf-Interaktionen, um einen **ausgehenden Anruf** zu tätigen. Klicken Sie auf **Ablehnen**, um den Datensatz an einen anderen Agenten, Routing-Punkt oder eine Warteschlange weiterzuleiten. Wenn Sie nichts unternehmen, wird die Interaktion an einen anderen Agenten, Routing-Punkt oder eine Warteschlange weitergeleitet.

Verwenden der Vorschau für Web-Rückruf-Interaktionen

Die Vorschau für Web-Rückruf-Interaktionen ist eine spezielle Version der Ansicht „Sprachinteraktion“. Detailliertere Informationen zu Befehlen für Sprachinteraktionen finden Sie [hier](#).

In der Vorschau für Web-Rückruf-Interaktionen können Sie Informationen zu einer Web-Rückruf-Interaktion anzeigen, bevor Sie eine Verbindung mit dem Kontakt herstellen. Die Vorschau für Web-Rückruf-Interaktionen enthält die folgenden Features und Funktionen:

- **Vorgangsinformationen** – Zusammenfassende Informationen zur Interaktion. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Hier können beispielsweise die Informationen enthalten sein, die der Kontakt auf der Website Ihres Unternehmens eingegeben hat, etwa seine Telefonnummer usw.
- **Anrufvorschau-Aktionen** (Symbolleiste) – **Aktionen**, die Sie ausführen können, einschließlich Starten des Anrufs, Markieren des Anrufs als **Fertig** und Festlegen einer anderen Uhrzeit für den Rückruf.
- **Rückrufinformationen** – Spezifische Informationen über den Datensatz. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Dort kann etwa ein Zeitbereich enthalten sein, für den der Kontakt Verfügbarkeit signalisiert hat, der Name des Kontakts oder die Informationen zur Art der Interaktion.
- **Kontakt** – Die Ansicht **Kontaktverzeichnis** ermöglicht Ihnen, Kontaktinformationen zu verwalten.
- **Antworten** – Die **Antworten-Ansicht** ermöglicht es Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können dem Kontakt diese Antworten während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Anrufvorschau-Aktionen

Anrufvorschau-Aktionen sind standardmäßige Befehle für Web-Rückruf-Interaktionen. Mit Workspace können Sie die folgenden Anrufvorschau-Aktionen ausführen:

- **Kontakt anrufen** – Klicken Sie auf **Anrufen** () , um eine Verbindung zum Kontakt herzustellen und die Ansicht „Web-Rückruf-Interaktion“ anzuzeigen.
- **Fertig** – Klicken Sie auf **Fertig** () , um den Anruf als Fertig zu markieren. Sie können dies tun, anstatt den Kontakt anzurufen oder nachdem Sie den Kontakt angerufen haben.
- **Rückruf planen** – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um **einen Rückruf neu zu planen** und auf eine andere Uhrzeit zu verschieben als die vom Kontakt angeforderte (z. B. wenn der Kontakt nicht erreichbar ist, wenn sein Anschluss besetzt ist, der Kontakt nicht verfügbar ist, um den Anruf entgegenzunehmen, oder wenn Sie nur den Anrufbeantworter erreichen).

Bearbeiten einer Web-Rückruf-Interaktion

Wenn Sie im Fenster „Web-Rückruf-Vorschau“ auf **Anrufen** klicken, wird das Fenster „Web-Rückruf-Vorschau“ aktualisiert und zeigt den Anrufstatus und die Anrufaktionen des Fensters „Web-Rückruf-Interaktion“ an.

Anrufstatus

Der Bereich Anrufstatus im Fenster „Web-Rückruf-Interaktion“ enthält die Telefonnummer oder den Namen des Kontakts und den Status des Anrufs. Folgende Anrufstatus sind möglich:

- **Verbunden** – Sie sprechen gerade mit dem Kontakt oder dem internen Ziel.

- **Wird gehalten** – Wenn der Kontakt gehalten wird, befindet er sich in einem Status, in dem weder der Kontakt Sie hören kann, noch Sie den Kontakt hören können.
- **Bereit zum Anruf** – Ihr System ist bereit, eine Verbindung mit dem Kontakt herzustellen. Dies ist der Standardstatus, wenn Sie oder die andere Partei den Anruf beenden.

Anrufaktionen

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

- **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.
 - **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.
 - **ofortanruf-Weiterleitung** – Klicken Sie auf **S-Weiterleitung** () , um die aktuelle ausgehende Interaktion mithilfe des Team Communicators an einen von Ihnen ausgewählten Kontakt oder ein internes Ziel umzuleiten.
 - **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.
 - **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 plane** – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um **einen Rückruf neu zu planen** und 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 die Rückfrage beenden oder Ihre aktuelle Interaktion weiterleiten oder als Konferenz mit dem Rückfrageziel fortsetzen.
- Als „Fertig“ markieren** – Zum Abschließen eines Anrufs und zum Schließen des Sprachinteraktionsfensters klicken Sie auf **Als „Fertig“ markieren** ()

). Möglicherweise müssen Sie gemäß Konfiguration einen **Klassifizierungscode** angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ kennz** klicken können.

Klassifizierungen

Verwenden Sie die Ansicht „Klassifizierungen“, um einen **Klassifizierungscode** anzuzeigen oder einer laufenden oder beendeten Interaktion zuzuweisen, die das Ergebnis der Interaktion bestimmt.

Hinweis

Verwenden Sie die Option **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.

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 \(Bearbeiten von Sprachanrufen\)](#)
- [Handle Callback Interactions \(Bearbeiten von Rückruf-Interaktionen\)](#)
- [Handle Web Callback Interactions \(Bearbeiten von Web-Rückruf-Interaktionen\)](#)

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**

Chat-Aufgaben – Übersicht

Mit Chat-Aufgaben können Sie Chat-Interaktionen mit Kontakten und internen Zielen durchführen.

- **Chat-Interaktion:** Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aller Informationen, die zur Bearbeitung einer Chat-Interaktion mit einem Kontakt erforderlich sind.
- **Chat-Rückruf:** Ermöglicht Ihnen, sich mit einem anderen Agenten über die aktuelle Chat-Interaktion zu beraten. Wenn Chat-Rückfragen aus einer aktiven Interaktion gestartet werden, kann Ihr interner Ansprechpartner die Falldaten, Kontaktinformationen und die Historie anzeigen sowie das Live-Transkript der Kommunikation mit dem externen Kontakt. Der Agent, den Sie kontaktieren, kann Ihre Rückrufanfrage gegebenenfalls ablehnen. Sie können Ihren Anruf auch weiterleiten oder aus einem aktiven Rückruf als Konferenzschaltung mit dem Rückrufpartner fortsetzen.

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 Chat Interaction \(Bearbeiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Bearbeiten von Chat-Rückfragen\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Weiterleiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Ausführen von Chat-Interaktionen als Konferenz\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mischen unterschiedlicher Medien in ein einzelnes Gespräch\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)

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](#)

Chat-Interaktion

[**Geändert:** 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03, 8.5.122.08]

Chat ist eine Zweiwege-Kommunikation in Echtzeit zwischen Ihnen und Ihrem Kontakt über Ihren Computer.

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.

Das Fenster „Chat-Interaktion“

[**Geändert:** 8.5.108.11]

Während einer Chat-Sitzung gibt Ihr Kontakt einen Text auf einer Chat-Oberfläche ein, normalerweise auf Ihrer Firmen-Website, und der eingegebene Text wird in der Interaktionsansicht Workspace-Chat angezeigt. Der Text, den Ihr Kontakt eingibt, wird sowohl in Ihrem Chat-Fenster als auch im Chat-Fenster des Kontakts angezeigt.

Sie können den von Ihrem Kontakt gesendeten Text lesen, und Sie können dem Kontakt antworten; tippen Sie dazu Ihre Antwort in den Chat-Textbereich, und klicken Sie anschließend auf **Senden**, um den getippten Text an die Chat-Oberfläche Ihres Kontakts zu senden. Möglicherweise wird im Transkript in der unteren rechten Ecke Ihrer Nachricht ein kleiner Kreis angezeigt. Wenn der Kreis verschwindet, bedeutet dies, dass Ihre Nachricht vom Kontakt gelesen wurde.

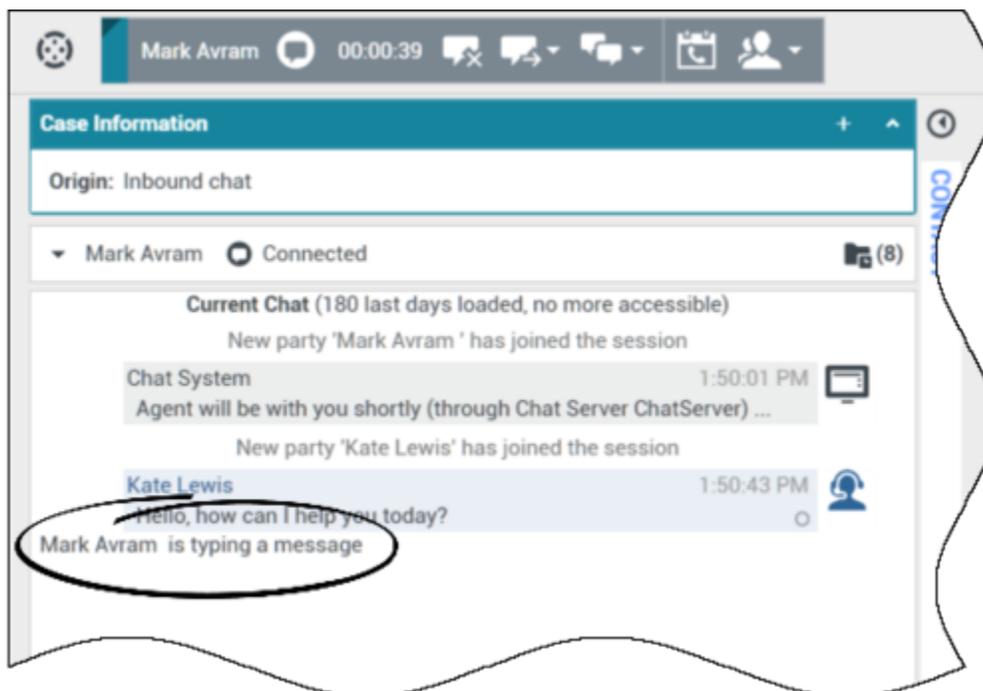


Die Oberfläche für die Workspace Chat-Interaktion behält das Transkript (eine bildlauffähige Liste der geschriebenen Korrespondenz zwischen Ihnen und Ihrem Kontakt) des Chats bei.— Sie kann auch Chat von anderen Personen in Ihrem Unternehmen enthalten, wenn es sich um eine Chat-Konferenz handelt oder wenn die Chat-Sitzung an Sie weitergeleitet wurde.

Tipp

Das Chat-Transkript wird in der Umgebung Ihres Unternehmens möglicherweise anders als in den Screenshots in diesem Hilfedokument dargestellt.

Wenn Ihr Kontakt etwas in die Chat-Oberfläche tippt, erscheint eine kleine Notiz neben dem Namen des Kontakts im Chat-Transkript, um Sie zu benachrichtigen, dass Ihr Kontakt gerade an Sie schreibt. Ihr System ist möglicherweise so konfiguriert, dass Sie bereits sehen, was der Kontakt eingibt, noch bevor es gesendet wird (siehe folgende Abbildung).



Achten Sie darauf, dem Kontakt nicht zu antworten, bevor die Nachricht an Sie gesendet wurde!

Warum blinkt die Chat-Interaktionsleiste?

[Hinzugefügt: 8.5.113.11]

Manchmal richten Sie während des Bearbeitens einer Chat-Interaktion Ihre Aufmerksamkeit auf eine andere Interaktion, z. B. einen Chat mit einem anderen Kontakt, einen anderen Telefonanruf oder eine E-Mail, oder Sie starten eine anderen Anwendung und deren Fenster überlagern die Workspace-Fenster.

In diesen Fällen stellen Sie möglicherweise fest, dass die Chat-Interaktionsleiste in der Interaktionsleiste gelb zu blinken beginnt und das Workspace-Symbol in der Taskleiste ebenfalls gelb blinkt.

Das Blinken weist Sie darauf hin, dass sich etwas geändert hat. Dies sind einige der Gründe für das Blinken der Chat-Interaktionsleiste in der Interaktionsleiste:

- Für die ausstehende Antwort wurde die Warnungsstufe erreicht.
- Ein anderer Agent (z. B. Ihr Supervisor oder eine an einer Rückfrage beteiligte Person) ist dem Chat beigetreten oder hat ihn verlassen.
- Der Kontakt hat den Chat verlassen.
- Aufgrund von Inaktivität Ihrerseits oder Ihres Kontakts erfolgt in Kürze ein Timeout der Chat-Sitzung.
- Aufgrund von Inaktivität Ihrerseits oder Ihres Kontakts ist ein Timeout der Chat-Sitzung erfolgt.

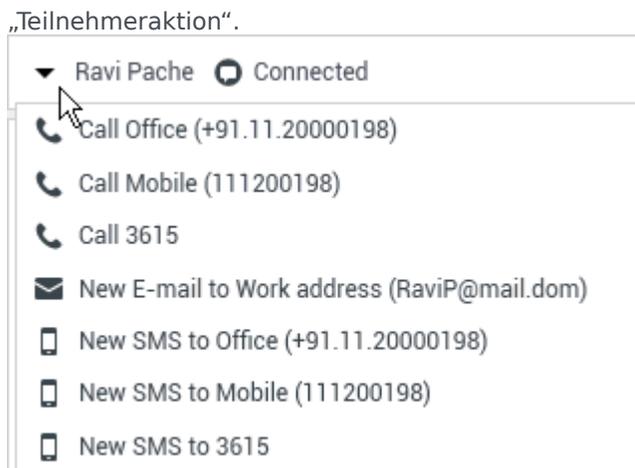
Aktionen im Fenster „Chat-Interaktion“

Mithilfe des Fensters Chat-Interaktion können Sie viele Chat-bezogene Aufgaben erledigen:

- **Senden einer Antwort** an den Kontakt.
- Einblenden einer Anzeige () , mit der Sie erkennen können, ob eine Antwort von Ihnen **ausstehend** ist.
- **Pushen** von einer oder mehreren URLs an Ihren Kontakt (Webseiten automatisch auf dem Desktop des Kontakts öffnen).
- **Dateien und Bilder** von Ihrem Kontakt empfangen. [**Hinzugefügt:** 8.5.115.17]
- **Dateien und Bilder** an Ihren Kontakt senden. [**Hinzugefügt:** 8.5.115.17]
- () **Instant-Weiterleitung** des Chats.
- () **Instant-Konferenz** mit dem Chat.
- Auswahl der Option **Als Fertig markieren** für die aktuelle Interaktion.
- Festlegen eines **Klassifizierungscodes**.
- Verwenden von **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zur Interaktionshistorie.
- Anzeigen der **Falldaten** (angehängte Daten) für die aktuelle Interaktion.
- Starten einer Rückfrage:
 - **Sprache** (interne Ziele und Kontakte).
 - **IM** (nur internes Ziel).
 - **Chat** (nur internes Ziel).
- **Anrufen** des Absenders, wenn es eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank gibt. Sie können auch auf eine Telefonnummer im Chat-Transkript klicken, um einen Anruf zu starten.

Senden Sie eine

- **E-Mail** an den Absender, wenn eine E-Mail-Adresse in der Kontaktdatenbank vorhanden ist. Sie können auch auf eine E-Mail-Adresse im Chat-Transkript klicken, um eine E-Mail-Nachricht zu verfassen.
- Rückruf planen – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um das Dialogfeld **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- Mischen der Interaktion mit anderen Medien (wie E-Mail, Sprache und SMS) mithilfe des Menüs



- Anzeigen und Verwalten der **Kontakthistorie**.
- Anzeigen und Verwalten der **Kontaktinformationen**. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Sie können die Steuerungen und Informationen über die aktuelle Information ein- oder ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche zum Einblenden/Ausblenden der Interaktionsansicht klicken:

Ausblenden	
Einblenden	

- Verwenden einer **Standardantwort**.

Bearbeiten einer Chat-Interaktion

Wenn Sie eine Chat-Interaktion annehmen, wird das Fenster „Chat-Interaktion“ angezeigt.

Der Name des Kontakts und die verstrichene Zeit der Interaktion werden oben angezeigt.

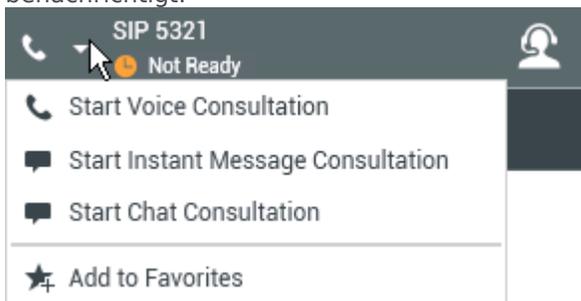
Informationen zum Verbindungsstatus werden neben dem Dropdown-Menü „Kontakt“ angezeigt. Verwenden Sie das Dropdown-Menü „Kontakt“, um den Kontakt anzurufen, wenn die Telefonnummer des Kontakts in Ihrer Kontaktdatenbank verfügbar ist.

Wenn für den aktuellen Kontakt **in Arbeit befindliche oder aktuelle Interaktionen** vorhanden sind, wird neben dem Verbindungsstatus der Interaktion die Anzahl der Interaktionen in Arbeit angezeigt.

Die Chat-Werkzeugleiste befindet sich über dem **Chat-Transkript**-Bereich. Die Chat-Werkzeugleiste bietet folgende Möglichkeiten:

- **Chat beenden** - Klicken Sie auf **Chat beenden** () , um die aktuelle Chat-Interaktion zu beenden.
- **Instant-Chat-Weiterleitung** - Klicken Sie auf **Instant-Chat-Weiterleitung** () , um die aktuelle Chat-Interaktion umzuleiten (**Weiterleiten**), indem Sie den **Team Communicator** verwenden.

- **Instant-Chat-Konferenz** - Klicken Sie auf **Instant-Chat-Konferenz** () , um die aktuelle Chat-Interaktion für ein internes Ziel freizugeben (**Konferenz**), indem Sie den **Team Communicator** verwenden. Wenn Sie mit einer Agentengruppe, einem Skill oder einer Interaktionswarteschlange eine Konferenz durchführen möchten, geben Sie den Namen des Skills, der Gruppe oder Warteschlange ein. Ein verfügbarer Agent mit dem betreffenden Skill oder aus der betreffenden Gruppe oder Interaktionswarteschlange wird über Ihre Konferenzanforderung benachrichtigt.
- **Rückfrage** - Klicken Sie auf **Rückfrage starten** () , um eine **IM-**, **Sprach-** oder **Chat-**Rückfrage mit einem internen Ziel oder Kontakt über den **Team Communicator** zu starten. Wenn Sie eine Agentengruppe, einen Skill oder eine Interaktionswarteschlange konsultieren möchten, wählen Sie den Namen des Skills, der Gruppe oder Warteschlange. Ein verfügbarer Agent mit dem betreffenden Skill oder aus der betreffenden Gruppe oder Interaktionswarteschlange wird von Ihrer Rückfrageanforderung benachrichtigt.



- **Als „Fertig“ markieren** - Schließen Sie eine Chat-Sitzung ab und schließen Sie das Fenster „Chat-Interaktion“, indem Sie für die aktuelle Interaktion auf **Als „Fertig“ markieren** () klicken. Möglicherweise müssen Sie gemäß Konfiguration einen Klassifizierungscode angeben, bevor Sie auf **Als „Fertig“ kennz** klicken können. Die Schaltfläche **Als „Fertig“ kennz** wird angezeigt, nachdem die Chat-Interaktion beendet wurde.

Chat-Transkript-Bereich

Im Chat-Transkript-Bereich wird der Inhalt der Chat-Nachrichten angezeigt, die Sie mit Ihrem Kontakt austauschen, sowie Systeminformationen wie die Namen der Teilnehmer, die der Chat-Sitzung beitreten und diese verlassen, und ein Zeitstempel für alle Ereignisse und Nachrichten. System- und Nachrichteninhalte sind je nach Teilnehmer farbcodiert, um den Eigentümer jeder Nachricht visuell unterscheiden zu können. Sie können den Text aus dem Chat-Transkript auswählen und kopieren.

Möglicherweise wurde Ihr Konto so konfiguriert, dass anstatt Ihres richtigen Namens oder Ihres Benutzernamens ein Pseudonym angezeigt wird. Ein Pseudonym kann ein allgemeiner Name für alle Agenten in Ihrer Gruppe oder eine eindeutige Kennung für Sie sein. Falls Ihr System so konfiguriert ist, dass Sie ein Pseudonym haben, wird dem Kontakt in seinem Chat-Transkript und Ihnen in Ihrem Chat-Transkript das Pseudonym angezeigt.

Tipp

Nach einer bestimmten Zeitspanne der Inaktivität kann es bei Ihrer Chat-Sitzung zu einem Timeout kommen, und die Interaktion wird vom System beendet. Meldungen über die Zeitüberschreitung werden im Bereich „Transkript“ angezeigt und können als Teil des Chats in der [Interaktionshistorie](#) gespeichert werden. **[Hinzugefügt: 8.5.115.17]**

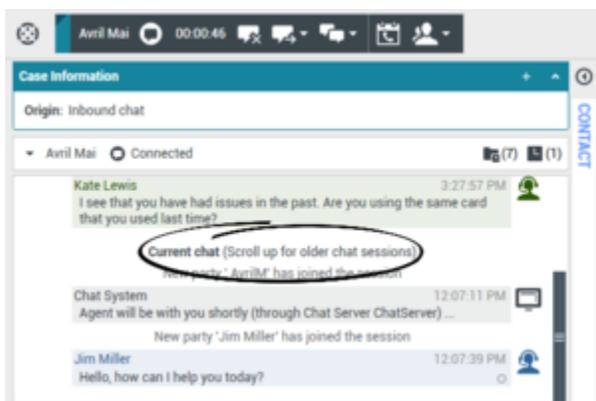
Chat-Verlauf

[Hinzugefügt: 8.5.122.08]

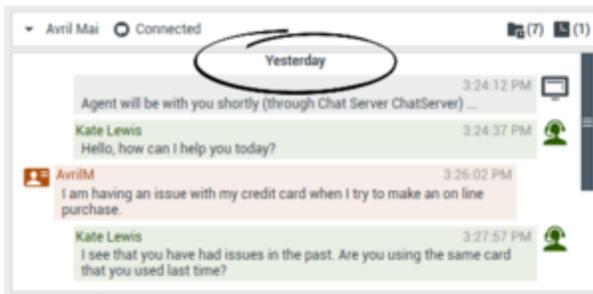
Während des Chattens mit einem Kontakt möchten Sie eventuell frühere Chat-Interaktionen mit dem Kontakt anzeigen, besonders dann, wenn Sie mit dem Kontakt ein fortlaufendes Problem bearbeiten. Beispielsweise kann es vorkommen, dass vor Abschluss der Sitzung die Chat-Interaktion des Kontakts getrennt wird, da das Zeitlimit des Chats überschritten oder die Verbindung auf dem Gerät unterbrochen wurde. Wenn der Kontakt die Verbindung wieder herstellt, ist es wichtig, auf die vorherige Sitzung Bezug nehmen zu können, damit Sie nicht Informationen erbitten müssen, die vom Kontakt bereits geliefert wurden.

Sie können auf den vollständigen Verlauf der Interaktionen mit einem Kontakt zugreifen, indem Sie in der Ansicht [Kontaktinformationen und -historie](#) des Interaktionsfensters auf die Registerkarte „Historie“ klicken.

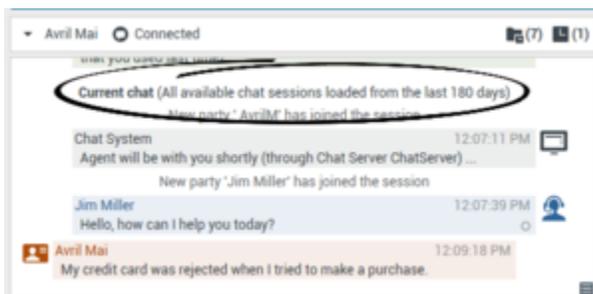
Ihr Konto ist möglicherweise so konfiguriert, dass ältere Chat-Interaktionen mit dem Kontakt in umgekehrter chronologischer Reihenfolge direkt über der aktuellen Chat-Interaktion angezeigt werden. Wenn Ihr Konto für diese Funktion eingerichtet ist, wird im Transkript über der aktuellen Chat-Sitzung Text angezeigt, der den Anfang des aktuellen Chats angibt, sowie die Meldung, dass Sie nach oben blättern müssen, um ältere Chat-Sitzungen anzuzeigen. Es kann einige Sekunden dauern, bis ältere Chat-Sitzungen geladen und im Chat-Transkript angezeigt werden.



Wenn Sie nach oben blättern, werden die einzelnen älteren Chat-Sitzungen nach Tag unterteilt, z. B. **Gestern** oder **29. November**, um Ihnen die Suche nach einer bestimmten Sitzung zu erleichtern.



Nachdem alle älteren Chat-Sitzungen geladen wurden, wird eine Mitteilung angezeigt, die Sie darüber informiert, für welchen Zeitraum in der Vergangenheit ältere Chat-Sitzungen verfügbar sind.



URLs und Sicherheit

[Hinzugefügt: 8.5.121.03] Manchmal werden von einem Kontakt URLs (Links zu Websites) an Sie gesendet. URLs im Chat-Transkript werden immer als tatsächliche Adresse angezeigt. Kontakte können Ihnen keine getarnte URL senden, um Sie an eine bösartige Website weiterzuleiten. Sie können die URL lesen, bevor Sie auf sie klicken. Wenn Sie mit dem Mauszeiger über die URL fahren, wird ein ToolTip mit der Adresse angezeigt.

Dateien von Kontakten empfangen

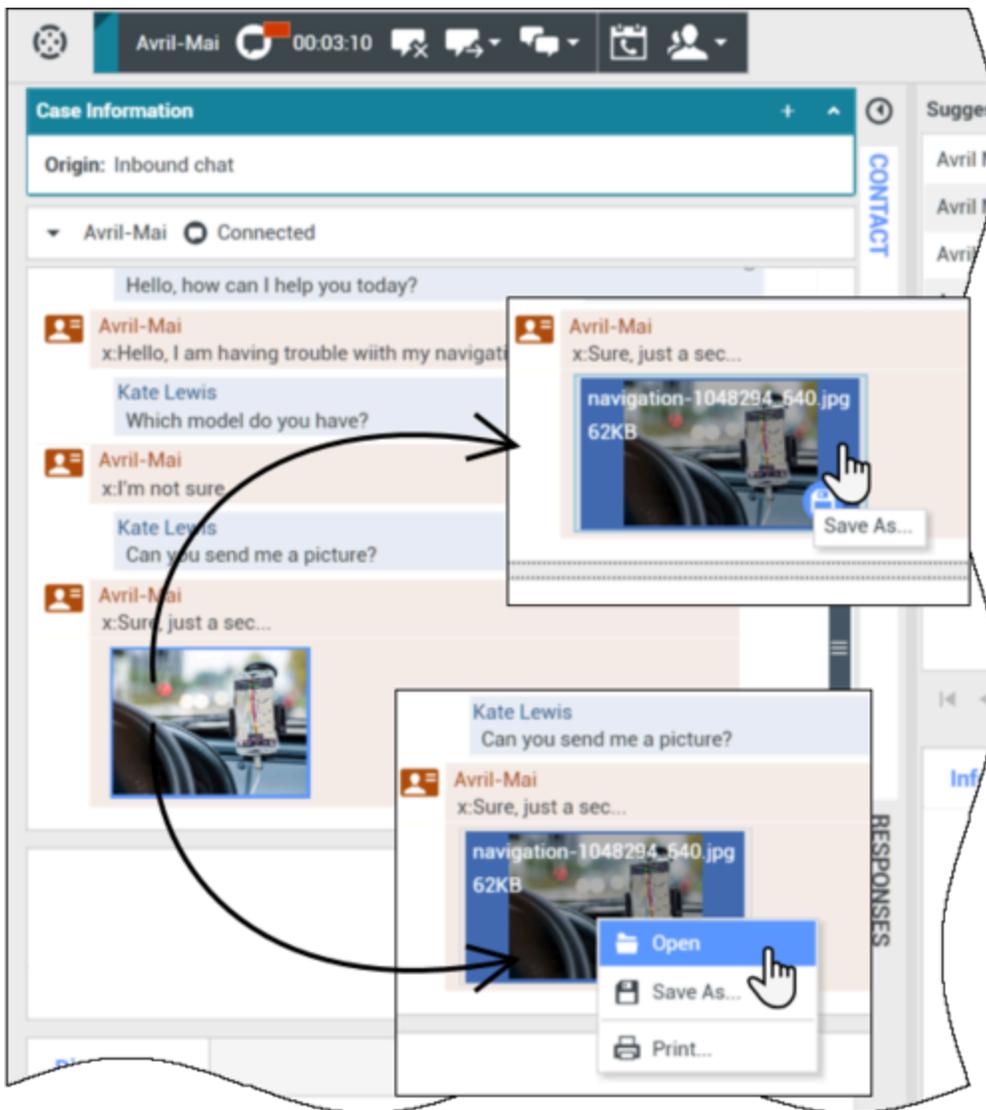
[Hinzugefügt: 8.5.115.17]

Ihr Konto ist möglicherweise so konfiguriert, dass Sie Dateien, einschließlich PDF, DOC-Dateien, Bilder und andere Typen von Ihrem Kontakt als Anhang in der Chat-Interaktion empfangen können.

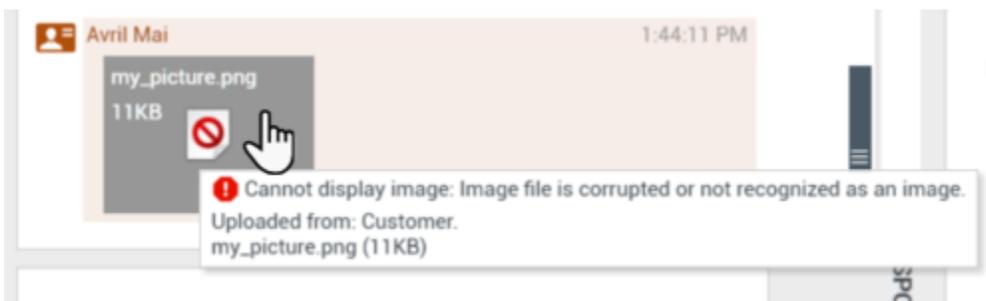
Die empfangene Datei wird als Miniaturansicht oder Symbol entsprechend dem Dateityp im Chat-Transkript angezeigt.

Doppelklicken Sie ein Dateisymbol, um die Datei zu öffnen. Wenn Sie auf die Schaltfläche „Speichern“ klicken, können Sie die Datei möglicherweise auf Ihrem Computer bzw. im Netzwerk speichern.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Miniaturansicht bzw. das Symbol, um ein Menü anzuzeigen, in dem Sie die Datei möglicherweise öffnen, speichern oder drucken können. Wenn mehrere Dateien übertragen wurden, haben Sie die Möglichkeit, die Datei zu speichern, auf die Sie geklickt haben, oder alle (einschließlich der Dateien, die Sie übertragen haben) zu speichern. Wenn die Datei als Symbol statt als Miniaturansicht angezeigt wird, können Sie auch das Symbol auswählen und dann die Leertaste drücken, um sie herunterzuladen.



Wenn es ein Problem mit der übertragenen Datei gibt, werden das folgende Symbol und ein Tooltip angezeigt. Sie müssen möglicherweise den Absender bitten zu überprüfen, ob er die richtige Datei gesendet hat, und ihn dann gegebenenfalls ersuchen, sie nochmals zu senden.



Chat-Nachrichtenbereich

Im Bereich für die Chat-Nachrichteneingabe können Sie eine Nachricht eingeben, die Vorschau der Nachricht anzeigen und eine Rechtschreibprüfung Ihrer Nachricht durchführen, bevor Sie sie an Ihren Kontakt senden.



Im Bereich für die Chat-Nachrichteneingabe können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Text eingeben.
- Text mithilfe des Kontextmenüs einfügen, kopieren und auswählen
- Eine URL einfügen und **eine URL pushen**.
- 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.
- Die **Rechtschreibung** des Nachrichteninhalts prüfen.
Wenn Sie versuchen, eine Nachricht zu versenden, 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 senden, oder auf **Nein**, um zur Nachricht zurückzukehren und die falsch geschriebenen Wörter zu korrigieren. [**Hinzugefügt:** 8.5.105.12]

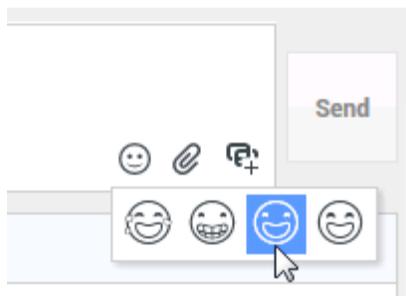
Emojis an Kontakte senden

[**Hinzugefügt:** 8.5.115.17]

Ihr Konto ist möglicherweise so konfiguriert, dass Sie Emojis (*Emoticons* oder *Smileys*) als Teil des Texts der Chat-Interaktion an Ihren Kontakt senden können. Emojis sind kleine Gesichter und andere Symbole, die Sie verwenden können, um Ihren Kontakt darüber zu informieren, wie Sie sich fühlen, bzw. mit deren Hilfe sie ihn wissen lassen können, wenn etwas gut, lustig, schlecht oder traurig ist. Fragen Sie Ihren Supervisor oder Administrator, wann Sie Emojis verwenden können.

So fügen Sie der Chat-Interaktion ein Emoji hinzu:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Wählen Sie ein Emoji aus** (😊), die neben der Schaltfläche **Senden** angezeigt wird, um ein Menü der Emojis anzuzeigen, die Sie senden können.



2. Klicken Sie auf ein Emoji.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Dateien an Kontakte übertragen

[Hinzugefügt: 8.5.115.17]

Ihr Konto ist möglicherweise so konfiguriert, dass Sie Dateien, einschließlich PDF, DOC-Dateien, Bilder und andere Typen in der Chat-Interaktion als Anhang an Ihrem Kontakt senden können.

Es gibt zwei mögliche Modi, die für diese Funktion aktiviert sein können:

1. Datei aus dem Arbeitsplatz bzw. Netzwerk anhängen. Klicken Sie auf  **Anhänge hinzufügen**, um das Fenster **Datei öffnen** zu öffnen. Klicken Sie auf **Senden**, um die Datei zu übertragen. Sie können eine Datei auch in den Bereich für das Verfassen von Nachrichten ziehen.
2. Datei aus der Registerkarte **Antworten** anhängen. Doppelklicken Sie auf eine Antwort, die einen Anhang enthält, oder klicken Sie auf **Standardantwort einfügen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen. Klicken Sie auf **Senden**, um die Datei zu übertragen.

Bevor oder nachdem Sie die Datei übertragen, haben Sie eventuell die Möglichkeit, die Datei zu öffnen, zu speichern, alle zu speichern (einschließlich der Dateien, die an Sie übertragen wurden), zu löschen (aus der Liste der zu sendenden Dateien zu entfernen), alle zu löschen oder zu drucken. Klicken Sie auf den Namen, um das Dropdown-Menü anzuzeigen. Wenn die Datei als Symbol statt als Miniaturansicht angezeigt wird, können Sie auch das Symbol auswählen und dann die Leertaste drücken, um sie herunterzuladen.

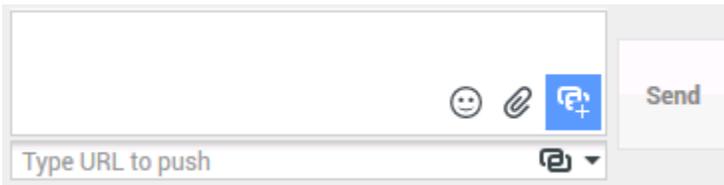
Wenn es ein Problem mit der übertragenen Datei gibt, werden das folgende Symbol und ein Tooltip angezeigt. Überprüfen Sie, ob Sie die korrekte Datei gesendet haben und senden Sie sie gegebenenfalls erneut.



URL an einen Kontakt pushen

[Geändert: 8.5.115.17]

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Push-URL-Bereich einblenden** () , die neben der Schaltfläche **Senden** angezeigt wird, um den Push-URL-Bereich zu öffnen.



Ansicht „Chat-Push-URL“

Verwenden Sie diesen Bereich, um eine URL einzugeben und zu testen, bevor Sie sie an Ihren Kontakt pushen (senden).

Geben oder fügen Sie eine URL in das Textfeld des Push-URL-Bereichs ein, oder wählen Sie eine zuvor gesendete URL aus der Dropdown-Liste aus.

Klicken Sie auf **URL überprüfen** () , um die URL in einem Webbrowser auf dem Desktop zu öffnen und zu prüfen, dass die URL korrekt ist.

Warnung

Falsch eingegebene URLs verweisen häufig auf Websites mit unangemessenen Inhalten. Wenn Sie einen Kunden auf eine falsche Website leiten, kann sich das negativ auf den Ruf Ihres Unternehmens auswirken und/oder Ihre Position im Unternehmen gefährden.

Klicken Sie auf **Senden**, um die URL an Ihren Kontakt zu pushen. Im Chat-Transkript-Bereich des Chat-Fensters oder Browser Ihres Kontakts werden der folgende Text und ein aktiver URL-Link angezeigt:

Bitte rufen Sie diesen Link auf: <URL>

Sie können die Historie verwendeter URLs anzeigen, indem Sie auf den Abwärtspfeil im Push-URL-Feld klicken. Dadurch öffnet sich ein Menü, aus dem Sie eine zuvor verwendete URL auswählen können. Alternativ können Sie anfangen, eine URL einzugeben, die Sie vorher bereits verwendet haben, und Workspace wird automatisch URLs aus Ihrer Historie vorschlagen, die mit Ihrer Eingabe übereinstimmen.

Antwortreminder

Wenn Sie eine Nachricht von Ihrem Kontakt empfangen, wird ein Timer gestartet () . Die Dauer des Timers wird von Ihrem Administrator festgelegt. Der Timer gibt an, dass eine Antwort an Ihren

Kontakt aussteht.

Die Antworterrinnerung wird neben dem Interaktionstyp-Symbol () oben im Chat-Interaktionsfenster angezeigt.

Die Farbe der Antworterrinnerung ist zunächst grün. Wenn Sie innerhalb eines bestimmten Zeitintervalls nicht geantwortet haben, wird die Anzeige gelb. Wenn Sie innerhalb eines zweiten Zeitintervalls nicht geantwortet haben, wird die Anzeige rot und beginnt zu blinken.

Wenn die Antwort aussteht und das Chat-Interaktionsfenster nicht das aktive Fenster ist, beginnt das Workspace-Aufgabensymbol in der Windows-Taskleiste zu blinken, unabhängig vom Zustand, der durch die Antworterrinnerung angegeben wird.

Wenn Sie mit Ihrem Mauszeiger über ein blinkendes Element fahren, wird eine Vorschau der Interaktion angezeigt und das Blinken wird gestoppt. In der Vorschau wird die neueste Nachricht von diesem Kontakt angezeigt.

Weiterleiten einer Chat-Sitzung

Um eine angenommene Chat-Sitzung weiterzuleiten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Instant Chat-Weiterleitung** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Weiterleitungsziel.
3. Wählen Sie **Instant Chat-Weiterleitung**.

Wenn das Ziel die Interaktion annimmt, wird das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop geschlossen.

Wenn das Ziel die Interaktion ablehnt, werden Sie in einer Fehlermeldung informiert, dass das Ziel die Interaktion abgelehnt hat.

Fortsetzen einer Chat-Sitzung als Konferenz

Um einen anderen Teilnehmer zu Ihrer Chat-Sitzung einzuladen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sofortige Chatkonferenz** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Konferenzziel.
3. Wählen Sie **Instant Chat-Konferenz** aus.

An das ausgewählte Ziel wird eine Einladung gesendet.

Wenn das Ziel die Einladung annimmt, wird das Ziel zu Ihrer Chat-Sitzung hinzugefügt. Das Ziel sieht

das Chat-Transkript und ist in der Lage, Nachrichten gleichzeitig an Sie und Ihren Kontakt zu senden. Alles, was Sie oder Ihr Kontakt während der Chat-Konferenz senden, wird auch dem Ziel angezeigt. Wenn Sie die Sitzung beenden, wird die Sitzungsverantwortung auf das Konferenz-Ziel übertragen.

Wenn das Ziel die Einladung ablehnt, wird oben im Chat-Interaktionsfenster eine Systemmeldung angezeigt, um Sie zu informieren, dass die Konференzeinladung abgelehnt worden ist.

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 Chat Interaction \(Bearbeiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Bearbeiten von Chat-Rückfragen\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Weiterleiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Ausführen von Chat-Interaktionen als Konferenz\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mischen unterschiedlicher Medien in ein einzelnes Gespräch\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)

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**

Chat-Rückfrage

Die Chat-Rückfragefunktion ermöglicht es Ihnen, sich mit einem internen Ziel über die aktuelle **Chat-Interaktion** zu beraten, ohne eine *Konferenz* mit dem internen Ziel zu initiieren.

Übersicht: Starten einer Chat-Rückfrage

So laden Sie einen anderen Teilnehmer ein, sich mit Ihnen über Ihre Chat-Sitzung zu beraten:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Rückfrage starten** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Rückfrageziel aus. Wenn Sie mit einer Agentengruppe oder einem Skill Rücksprache halten möchten, wählen Sie den Namen des Skills oder der Gruppe. Ein verfügbarer Agent mit dem betreffenden Skill oder aus der betreffenden Gruppe oder Interaktionswarteschlange wird von Ihrer Rückrufanforderung benachrichtigt.
3. Wählen Sie **Chat-Rückfrage starten** aus dem Menü **Aktion** aus.
An das Ziel wird eine Einladung gesendet.
Wenn das Ziel die Einladung annimmt, wird eine neue Chat-Interaktion mit dem Ziel unterhalb der ersten Interaktion zu Ihrem Chat-Interaktionsfenster hinzugefügt.
Wenn das Ziel die Einladung ablehnt, wird eine **Systemmeldung** oberhalb des Chat-Interaktionsfensters angezeigt, mit der Sie informiert werden, dass die Konferenzeinladung abgelehnt wurde.
4. Entweder Sie oder Ihr Ziel können die Chat-Rückfrage beenden. Durch das Beenden des Chat-Rückrufs wird Ihre Chat-Interaktion mit Ihrem Kontakt nicht beendet.

Verwenden Sie die neue Chat-Interaktion, um Chat-Nachrichten an Ihr Ziel zu senden, ohne dass Ihr Kontakt sieht, was Sie eingeben oder was Ihr Ziel antwortet.

Das Ziel sieht das Chat-Transkript zwischen Ihnen und Ihrem Kontakt.

Wenn Sie auf **Beenden** () klicken, um die Sitzung mit Ihrem Kontakt zu beenden, wird die Sitzung mit Ihrem Rückfrageziel ebenfalls beendet.

Sowohl Sie als auch Ihr Ziel müssen auf **Als abgeschlossen markieren** () klicken, um die Interaktion zu schließen.

Hinweis: Wenn Sie eine ausstehend Antwort haben, und das Chat-Interaktionsfenster nicht das aktive Fenster ist, beginnt es in der Windows-Taskleiste zu blinken, unabhängig vom Zustand, der durch die Answererinnerung angegeben wird.

Sie können auch eine **Instant Messaging**-(IM-)Sitzung oder einen **Sprachanruf** mit einem anderen Agenten starten, um sich über die Chat-Sitzung zu beraten.

Sie können Ihre Chat-, IM- oder Sprachrückfrage auch in eine Weiterleitung an oder eine Konferenz mit Ihrem Rückfrageziel umwandeln.

Tipp

Der Rückfrageteil einer Chat-Interaktion wird nicht als eigenständige Interaktion in Ihrem Aktivitätsverlauf berücksichtigt. Er gehört zur ursprünglichen Kontaktinteraktion und nicht zu Ihrem Verlauf. Der Rückfrageteil des Transkripts einer Kontaktinteraktion wird nicht im Kontaktverlauf oder unter „Mein Verlauf“ angezeigt.

Unter „Mein Verlauf“ werden die kontaktbezogenen Interaktionen angezeigt, bei denen der angemeldete Agent mit dem Kontakt beschäftigt ist. Agenten, die konsultiert werden, werden nicht als mit dem Kontakt beschäftigt berücksichtigt und werden daher nicht als „Interaktionseigentümer“ gekennzeichnet. Aus diesem Grund wird diese Interaktion nicht unter „Mein Verlauf“ für diesen Agenten angezeigt.

Beispiel: Kontakt ist mit Agent1 beschäftigt – Agent1 konsultiert Agent2, dementsprechend liegt Ihnen Folgendes vor:

- 1 neuer Eintrag unter „Mein Verlauf“ von Agent1 – enthält kein Rückfragetranskript mit Agent2
- Kein Eintrag unter „Mein Verlauf“ von Agent2

Weiterleitung an das Rückfrageziel

Sie können Ihre aktive Chat-Interaktion an Ihr Rückfrageziel weiterleiten.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Instant Chat-Weiterleitung** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter Aktive Rückfragen das aktive Rückfrageziel als Ihr Weiterleitungsziel aus.
3. Wählen Sie im Menü **Aktion** die Option **Instant-Chat-Weiterleitung** aus.

Der Kontakt wird mit dem Weiterleitungsziel verbunden, und das Chat-Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop wird geschlossen.

Konferenz mit dem Rückfrageziel

Sie können Ihre aktive Chat-Interaktion als Konferenz mit Ihrem Rückfrageziel fortsetzen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sofortige Chatkonferenz** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Aktive Rückfragen** das aktive Rückfrageziel als Ihr Konferenzziel aus.
3. Wählen Sie im Menü **Aktion** die Option **Instant-Chat-Konferenz** aus.

Das Rückfrageziel wird zu Ihrer Chat-Interaktion hinzugefügt. Das Chat-Interaktionsfenster zeigt das komplette Transkript der Chat-Sitzung zwischen Ihnen und dem Kontakt an.

Alle gesendeten Nachrichten können von Ihnen, Ihrem Kontakt und dem Rückfrageziel eingesehen werden.

Wenn das Konferenzziel Ihre Anfrage nicht annimmt, wird die Konferenzanfrage fallengelassen.

Während der Chat-Konferenz können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Im Menü **Aktion** neben dem Namen des verbundenen Teilnehmers können Sie die Option **Aus Konferenz löschen** wählen, um den Teilnehmer aus der Konferenz zu entfernen.
- Klicken Sie auf **Beenden** () , um die Sitzung mit Ihrem Kontakt zu beenden. Die Sitzung zwischen Ihrem Rückfrageziel und dem Kontakt wird fortgesetzt.

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 Chat Interaction \(Bearbeiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Bearbeiten von Chat-Rückfragen\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Weiterleiten von Chat-Interaktionen\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Ausführen von Chat-Interaktionen als Konferenz\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mischen unterschiedlicher Medien in ein einzelnes Gespräch\)](#)

Verwandte Themen

- [Chat](#)
- [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](#)

Übersicht über E-Mail-Aufgaben

Das Fenster „E-Mail-Interaktion“ ermöglicht es Ihnen, alle Informationen anzuzeigen, die erforderlich sind, um **eingehende** und **ausgehende** E-Mail-Interaktionen mit einem Kontakt zu bearbeiten.

Als Supervisor oder Teamleiter sind Sie möglicherweise für die **Qualitätsprüfung von E-Mail-Interaktionen** verantwortlich.

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](#)
- [Ausgehende 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**

Eingehende E-Mail

[**Geändert:** 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Im Fenster „Eingehende E-Mail-Interaktion“ können Sie viele E-Mail-bezogene Aufgaben erledigen.

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.

Das Fenster „Eingehende E-Mail-Interaktion“

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

- **Antworten** oder „Allen antworten“ auf die E-Mail.
- **Anzeigen und Speichern** angehängter Bilddateien (für E-Mail-Interaktionen im Text- und HTML-Format) und Inlinebilder (für E-Mail-Interaktionen im HTML-Format).
- **Weiterleiten** der E-Mail.
- **Weiterleiten** der E-Mail an eine externe Ressource.
- Auswahl der Option „Als Fertig markieren“ für die aktuelle Interaktion.

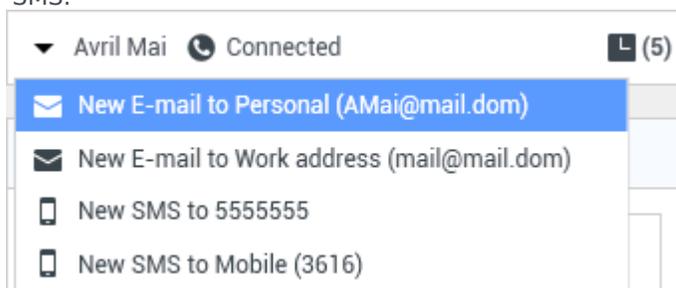
Durchführen einer

- **Rückfrage** an ein internes Ziel oder einen Kontakt.
- Starten einer **Sprachrückfrage** bei einem internen Ziel oder einem Kontakt.
- Starten einer **IM-Rückfrage** an ein internes Ziel.
- Festlegen eines **Klassifizierungscodes**.
- Speichern der E-Mail in einer **Workbin** zur späteren Bearbeitung.
- Verwenden von **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zur Interaktionshistorie.
- Anzeigen der **Falldaten** (angehängte Daten) für die aktuelle Interaktion.

- **Anrufen** des Absenders, wenn es eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank gibt.
- Anzeigen und Verwalten der **Kontakthistorie**. Öffnen und Bearbeiten der E-Mail-Interaktionen aus der Kontakthistorie.
- Anzeigen und Verwalten der **Kontaktinformationen**. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Sie können die Steuerungen und Informationen über die aktuelle Information ein- oder ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche zum Einblenden/Ausblenden der Interaktionsansicht klicken:



- Anzeigen der Standard-**Antwort**-Bibliothek, wenn Sie sich dafür entscheiden, den Absender anzurufen, anstatt per E-Mail zu antworten.
- **Drucken** der aktuellen E-Mail-Interaktion.
- Rückruf planen – Klicken Sie auf **Rückruf planen** (📞), um das Dialogfeld **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- Die Interaktion mithilfe des Menüs „Teilnehmeraktion“ mit anderen Medien mischen, wie Sprache und SMS.



Mischen von Medien

Wenn für den aktuellen Kontakt **in Arbeit befindliche oder aktuelle Interaktionen** vorhanden sind, wird neben dem Verbindungsstatus der Interaktion die Anzahl der Interaktionen in Arbeit angezeigt.

Tipp

In einigen Umgebungen müssen Sie einen Klassifizierungscode festlegen, bevor Sie eine E-Mail-Interaktion weiterleiten.

URLs und Sicherheit

[**Hinzugefügt:** 8.5.121.03] Manchmal werden von einem Kontakt URLs (Links zu Websites) an Sie gesendet. URLs in der Ansicht „Eingehende E-Mail-Interaktion“ können das Nur-Text- oder HTML-Format aufweisen. Sie können die URL lesen, bevor Sie auf sie klicken. Fahren Sie dazu mit dem Mauszeiger über die URL, um einen ToolTip anzuzeigen, der die Adresse enthält.

Warnung

Um das Öffnen bösartiger Web-Links zu vermeiden, sollten Sie Hyperlinks mithilfe des ToolTips anzeigen, bevor Sie auf sie klicken.

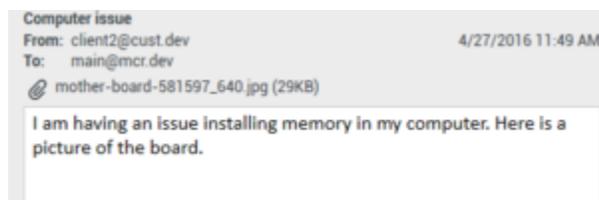
Eingefügte und angehängte Bilder

[Hinzugefügt: 8.5.113.11]

Manchmal fügt Ihr Kontakt im Rahmen seine E-Mail-Interaktion Bilder ein.

Wenn Ihr Kontakt das Bild in den Textkörper der E-Mail-Interaktion eingefügt hat, wird es zusammen mit dem anderen E-Mail-Inhalt angezeigt. Sie können das Bild auf einem lokalen oder Netzwerklaufwerk speichern, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken und im Kontextmenü **Bild speichern unter** auswählen.

Wenn das Bild als Anhang gesendet wird, wird es über dem Text der E-Mail-Interaktion als Büroklammer-Symbol angezeigt.



Das Büroklammer-Symbol gibt an, dass die E-Mail-Interaktion einen Anhang aufweist

Aktionen für angehängte Dateien

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der angehängten Datei, um die folgenden Funktionen auszuführen:

- **Öffnen** — Öffnet die Datei in der Standardanwendung für den Dateityp.
- **Speichern unter** — Speichert die Datei auf einem lokalen oder Netzwerklaufwerk.
- **Drucken** — Druckt den Inhalt der Datei auf einem von Ihnen angegebenen Drucker.
- **Alle speichern** — Speichert alle Anhänge auf einem lokalen oder Netzwerklaufwerk.

Weiterleiten einer eingehenden E-Mail-Interaktion

Um eine E-Mail-Interaktion weiterzuleiten, die Sie angenommen haben, klicken Sie auf die

Schaltfläche **Weiterleiten** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt. Wählen Sie ein Weiterleitungsziel. Wählen Sie **E-Mail-Weiterleitung** aus.

Wenn das Ziel die Interaktion annimmt, wird das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop geschlossen.

Wenn das Ziel die Interaktion ablehnt, öffnet sich erneut das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop und zeigt eine Fehlermeldung an, die Sie informiert, dass das Ziel die Interaktion abgelehnt hat.

Weiterleiten einer eingehenden E-Mail-Interaktion an eine externe Ressource

[Geändert: 8.5.113.11]

[Geändert: 8.5.104.15]

Workspace unterstützt zwei Typen der E-Mail-Weiterleitung: Die meisten Unternehmen verwenden abhängig von ihren Geschäftsprozessen den einen oder den anderen Typ.

- **Weiterleiten** — Der typische Anwendungsfall ist, dass Sie eine E-Mail weiterleiten, eine Frage dazu stellen und dann mithilfe der empfangenen Antwort Ihre Antwort an den Kontakt fertigstellen.
- **Als Anhang weiterleiten** — Der typische Anwendungsfall ist, dass Sie die E-Mail von einer anderen Person beantworten lassen möchten.

Weiterleiten

[Hinzugefügt: 8.5.113.11]

Senden Sie eine kommentierte Kopie einer E-Mail-Interaktion an eine externe Ressource (eine Person in Ihrem Unternehmensverzeichnis, die sich außerhalb der Kontrolle der Genesys-Umgebung befindet, z. B. in Ihrem Backoffice). Dies wird zuweilen als Inlineweiterleitung bezeichnet. Eine weitergeleitete eingehende E-Mail wird in eine neue E-Mail-Interaktion kopiert. Die neue E-Mail enthält eine Notiz mit dem Datum und dem Kontaktnamen der E-Mail, die Sie weiterleiten, und darunter den Inhalt der ursprünglichen E-Mail. Sie sind noch für die Beantwortung der ursprünglichen eingehenden E-Mail-Interaktion verantwortlich. Es hängt von Ihren Unternehmensrichtlinien und -prozessen ab, ob Agenten auf eine Antwort auf die Weiterleitung warten müssen.

Klicken Sie in der Symbolleiste des aktiven Fensters der eingehenden E-Mail auf **Weiterleiten** () , um die in Ihrer E-Mail inline zitierte E-Mail weiterzuleiten.

Um ein Ziel zum **An**-Adressfeld hinzuzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Beginnen Sie, einen Namen oder eine andere Kontaktinformation in das Adressfeld einzugeben. Daraufhin öffnet sich der **Team Communicator** und Sie können ein Ziel auswählen. Klicken Sie auf **E-Mail-Adresse hinzufügen**, um die E-Mail-Adresse des Ziels in das Adressfeld einzugeben. Wenn die Konfiguration der Umgebung das Hinzufügen mehrerer Adressen zulässt, können Sie in das Adressfeld klicken und weitere E-Mail-Adressen eingeben.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **An...** neben dem **An**-Adressfeld, um die Ansicht **Kontaktsuche** anzuzeigen. Über diese Ansicht können Sie das **Kontaktverzeichnis** nach Zielen durchsuchen. Mit der Kontaktsuchenansicht können Sie außerdem **Cc**-Ziele hinzufügen.

Wenn Sie das Adressfeld **Cc** anzeigen möchten, klicken Sie auf **Cc hinzufügen**. Das Adressfeld **Cc** wird unter dem Adressfeld **An** angezeigt. Sie können dem Feld **Cc** Ziel-E-Mail-Adressen genau so hinzufügen, wie sie Adressen zum Feld **An** hinzufügen. Klicken Sie auf das **X**, um das **Cc**-Adressfeld zu

entfernen.

Um der weitergeleiteten E-Mail-Interaktion für das Ziel einen Kommentar, Informationen oder Anweisungen hinzuzufügen, geben Sie über dem zitierten Inhalt der E-Mail, die Sie weiterleiten, im Bereich für den E-Mail-Text Ihre Nachricht ein.

Um die weitergeleitete eingehende E-Mail inline an die Ziele zu senden, klicken Sie auf  **Weiterleitung abschließen Strg+Return**. Das Interaktionsfenster wird auf Ihrem Desktop geschlossen, und die E-Mail wird an den Posteingang der externen Ressource weitergeleitet. Klicken Sie auf **Weiterleitung abbrechen**, wenn Sie die Ansicht für die E-Mail-Weiterleitung schließen möchten, ohne die E-Mail-Interaktion weiterzuleiten.

Wenn Sie eine E-Mail weiterleiten, wird sie in der Workbin „In Arbeit“ gespeichert, bis die Weiterleitung abgeschlossen ist. Anschließend wird sie aus der Workbin entfernt.

Als Anhang weiterleiten

[Geändert: 8.5.113.11]

(Frühere Bezeichnung: *An externe Ressource weiterleiten*) In Workspace leiten Sie aktive eingehende E-Mail-Interaktionen an eine externe Ressource (eine Person in Ihrem Unternehmensverzeichnis, die sich außerhalb der Kontrolle der Genesys-Umgebung befindet, z. B. in Ihrem Backoffice) weiter, indem Sie in Team Communicator eine E-Mail-Adresse auswählen. Hierzu geben Sie die Adresse manuell ein oder wählen sie aus einem gesuchten Kontakt, Unternehmensfavoriten oder persönlichen Favoriten aus. Sie können Agenten so konfigurieren, dass Sie in einem bestimmten Textfeld zusätzliche Informationen über die weitergeleitete Interaktion hinzufügen können.

Abhängig von dem Geschäftsprozess, den Ihr Unternehmen verwendet, können Sie die Verantwortung für die Interaktion beibehalten, nachdem Sie sie weitergeleitet haben, und für das Schließen der Interaktion verantwortlich sein.

Um die E-Mail an eine externe Ressource weiterzuleiten, klicken Sie in der Symbolleiste des aktiven Fensters der eingehenden E-Mail auf **Als Anhang weiterleiten** . Je nach Systemkonfiguration wird durch diese Aktion der **Team Communicator** geöffnet oder die Ansicht für die Interaktion „E-Mail als Anhang weiterleiten“ wird angezeigt.

Tipp

Möglicherweise ist Ihr System nicht für alle Funktionen der E-Mail-Weiterleitung konfiguriert. So wird möglicherweise der Team Communicator nicht geöffnet oder die Ansicht für die Interaktion „E-Mail als Anhang weiterleiten“ wird nicht angezeigt. Sie sind möglicherweise auf ein einziges **An**-Ziel beschränkt, **Cc** ist vielleicht nicht aktiviert oder das Anweisungsfeld ist möglicherweise nicht verfügbar.

Um ein Ziel zum **An**-Adressfeld hinzuzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Beginnen Sie, einen Namen oder eine andere Kontaktinformation in das Adressfeld einzugeben. Daraufhin öffnet sich der **Team Communicator** und Sie können ein Ziel auswählen. Klicken Sie auf **E-Mail-Adresse hinzufügen**, um die E-Mail-Adresse des Ziels in das Adressfeld einzugeben. Wenn die

Konfiguration der Umgebung das Hinzufügen mehrerer Adressen zulässt, können Sie in das Adressfeld klicken und weitere E-Mail-Adressen eingeben.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **An...** neben dem **An**-Adressfeld, um die Ansicht **Kontaktsuche** anzuzeigen. Über diese Ansicht können Sie das **Kontaktverzeichnis** nach Zielen durchsuchen. Mit der Kontaktsuchenansicht können Sie außerdem **Cc**-Ziele hinzufügen.

Wenn Sie das Adressfeld **Cc** anzeigen möchten, klicken Sie auf **Cc hinzufügen**. Das Adressfeld **Cc** wird unter dem Adressfeld **An** angezeigt. Sie können dem Feld **Cc** Ziel-E-Mail-Adressen genau so hinzufügen, wie sie Adressen zum Feld **An** hinzufügen. Klicken Sie auf das **X**, um das **Cc**-Adressfeld zu entfernen.

Wenn Sie für die Zielperson Kommentare, Informationen oder Anweisungen zur weitergeleiteten E-Mail-Interaktion hinzufügen möchten, klicken Sie in das Textfeld unterhalb der Adressfelder **An** und **Cc** und geben Sie Ihre Nachricht ein.

Um die eingehende E-Mail als Anhang an die Ziele weiterzuleiten, klicken Sie auf  (**Weiterleitung als Anhang abschließen**). Das Interaktionsfenster wird auf Ihrem Desktop geschlossen, und die E-Mail wird an den Posteingang der externen Ressource weitergeleitet. Klicken Sie auf **Weiterleitung als Anhang abrechnen**, wenn Sie die Ansicht für die Weiterleitung als Anhang schließen möchten, ohne die E-Mail-Interaktion weiterzuleiten.

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

- [Ausgehende 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](#)

Ausgehende E-Mail

[**Geändert:** 8.5.113.11, 8.5.118.10]

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 **Kontaktgeschichte**.
- 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

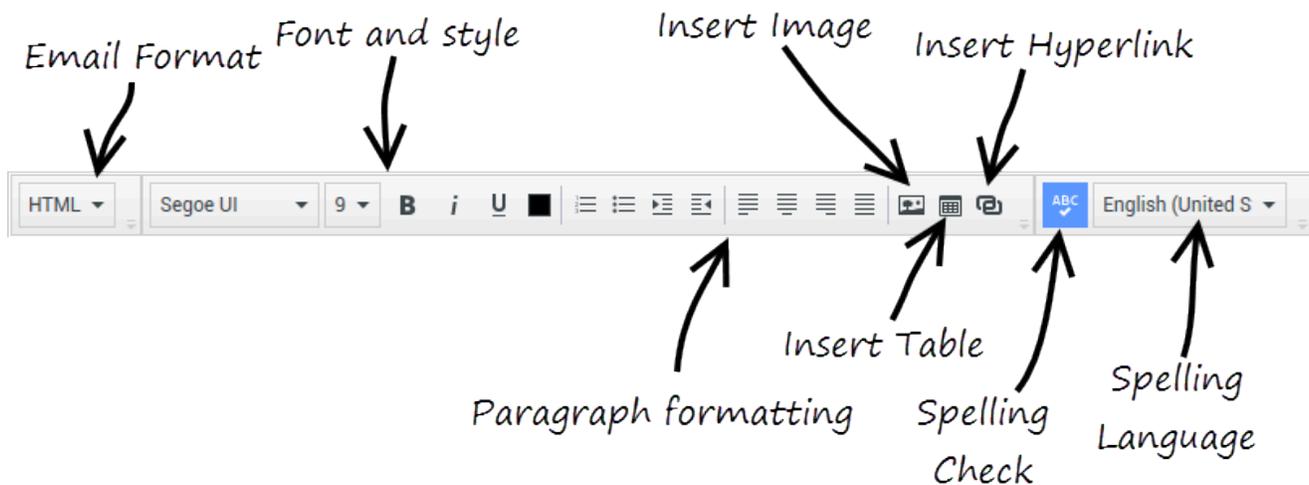
Ausgehende E-Mail-Interaktionen können entweder im Nur-Text- oder HTML-Format verfasst werden. Eine HTML-formatierte E-Mail-Interaktion ermöglicht es Ihnen, die Darstellung des Inhalts festzulegen und HTML-formatierte Antworten aus der Standardantwort-Bibliothek hinzuzufügen. Für Nur-Text-E-Mails werden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

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](#)

Qualitätsprüfung der E-Mail

Ihr Systemadministrator definiert den Prüfungsprozess in Ihrem Kontaktcenter. Entweder wird eine obligatorische Prüfung für Agenten festgelegt oder sie müssen eine Prüfung anfordern. Administratoren haben verschiedene Möglichkeiten, das Routing geprüfter E-Mail-Interaktionen zu definieren. Beispielsweise können zur Prüfung vorgesehene E-Mail-Interaktionen direkt an einen Prüfer, eine Teamleitung, einen Supervisor oder eine Workbin geroutet werden.

Möglicherweise ist Ihr System so konfiguriert, dass Sie ausgehende E-Mail-Interaktionen von Agenten, die Sie überwachen, die Ihnen unterstehen oder die Sie prüfen, aus Qualitätssicherungsgründen prüfen müssen. Falls Sie ein Prüfer sind, werden ausgehende E-Mails an Sie weitergeleitet, bevor sie an einen Kontakt gesendet werden.

Als Prüfer erhalten Sie eventuell E-Mail-Interaktionen zur Prüfung durch eine Interaktionsvorschau oder Sie können ausgehende E-Mail-Interaktionen aus einer **Workbin** aufrufen.

Wird eine E-Mail-Interaktion zur Überprüfung an Sie gesendet, wird auf Ihrem Desktop eine Interaktionsvorschau angezeigt. Klicken Sie auf **Akzeptieren**, um die Interaktion anzuzeigen, oder auf **Ablehnen**, um die Interaktion wieder in die Warteschlange zurückzugeben.

Im Fenster „Interaktionsvorschau“ wird die Ansicht „Vorgangsinformationen“ angezeigt. Im Feld **Ursprung** wird der Absender der Interaktion angezeigt und angegeben, dass sie zur Prüfung vorgesehen ist. Sie können das Feld **Qualitätsprüfungsstatus** anzeigen und bearbeiten. Es enthält angehängte Daten, in denen der Prüfungsstatus angegeben ist. Unmittelbar nachdem Sie die Interaktion erhalten haben, ist der Status möglicherweise **Unbekannt** oder **Zur Prüfung**, je nachdem, wie Ihr Administrator Ihr System konfiguriert hat. Eventuell sind weitere Informationen über die Priorität der Interaktion oder über den Geschäftsbereich angegeben, zu dem sie gehört.

Wenn Sie die E-Mail-Interaktion zur Prüfung annehmen, wird auf Ihrem Desktop das Interaktionsfenster angezeigt. Im Fenster „Interaktion“ wird die Ansicht „Vorgangsinformationen“ angezeigt. Im Feld **Ursprung** wird der Absender der Interaktion angezeigt und angegeben, dass sie zur Prüfung vorgesehen ist. Das Feld **Qualitätsprüfungsstatus** kann bearbeitet werden. Es enthält angehängte Daten, in denen der Prüfungsstatus angegeben ist. Im Bereich Teilnehmerstatus wird das Symbol für E-Mail-Überwachung (**link=**) angezeigt, um anzuzeigen, dass der Agent einer Prüfung unterzogen wird. Die Schaltfläche **Interim-Versand** ist für die Prüfung von E-Mail-Interaktionen nicht verfügbar.

Sie können die Interaktion prüfen und dem Agenten, von dem die ausgehende E-Mail-Interaktion ausging, Feedback geben. Je nach der von Ihrem Unternehmen vorgegebenen Richtlinie können Sie Feedback abgeben, indem Sie den Inhalt der E-Mail-Interaktion direkt bearbeiten oder in der Ansicht **Hinweis** Notizen für den Agenten hinzufügen. Alternativ können Sie den Inhalt mündlich mit dem Agenten besprechen. Das Fenster „Prüfen von E-Mail-Interaktionen“ bietet folgende Möglichkeiten:

- Aktualisieren des Prüfungsstatus in der Ansicht „Vorgangsinformationen“ (falls Ihr System vom Administrator dementsprechend konfiguriert wurde)
- Bearbeiten des Inhalts der E-Mail-Interaktion
- Hinzufügen einer **Klassifizierung**
- Hinzufügen von Text zur Registerkarte **Notiz**
- Verwenden anderer Standardfunktionen des Fensters **E-Mail-Interaktion**

Falls Ihr System so konfiguriert ist, dass Sie den Prüfungsstatus festlegen können, beinhaltet die Schaltfläche **Senden** möglicherweise ein Dropdown-Menü, mit dem Sie eine Aktion auswählen können, die auftritt, wenn die Interaktion gesendet wird. Sie können die Nachricht als Genehmigt an den Kontakt oder als Abgelehnt an den Agenten senden. Möglicherweise hat Ihr Administrator verschiedene "Ablehnungsgründe" konfiguriert, unter denen Sie eine Auswahl treffen können.

Ansonsten können Sie den Status in den Vorgangsinformationen nach Abschluss Ihrer Prüfung auf einen der Status einstellen, die Ihr Administrator konfiguriert hat. Beispielsweise könnte eine Auswahl zwischen folgenden Status möglich sein:

- **Akzeptiert** – Die E-Mail-Interaktion wird an den Kontakt gesendet, wenn Sie auf **Senden** klicken.
- **Abgelehnt** – Die E-Mail-Interaktion wird an den Agenten oder an eine Workbin für geprüfte Interaktionen zurückgeschickt, wenn Sie auf **Senden** klicken.
- **Unbekannt** – Die E-Mail-Interaktion wird in die Prüfungswarteschlange zurückgesendet oder an eine Prüfungs-workbin weitergeleitet, wenn Sie auf **Senden** klicken.

Wenn Sie **Abgelehnt** angegeben haben, wird der Status der Qualitätsprüfung in den Vorgangsinformationen auf **Abgelehnt** aktualisiert und die Interaktion wird an den Agenten zurückgesendet, von der sie ausging.

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](#)
- [Ausgehende 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](#)

SMS- und MMS-Interaktionen

[**Geändert:** 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Short Message Service (SMS) ist eine Textnachrichtenkomponente der Sprach- und Internetkommunikation. SMS ermöglicht den Austausch von Textnachrichten zwischen Ihnen und einem Kontakt über Ihren Computer. In der Regel sendet Ihnen ein Kontakt eine SMS von einem Mobilgerät, einer Weboberfläche oder einem E-Mail-Client.

Definitionsgemäß handelt es sich bei SMS um *Kurznachrichten*. Workspace unterstützt 160 Zeichen pro Nachricht. Wenn Sie versuchen, eine Nachricht zu senden, die die Zeichenbeschränkung überschreitet, werden weitere Nachrichten gesendet, damit die komplette Nachricht übertragen werden kann.

Multimedia Message Service (MMS) ist eine Multimedia-Komponente der Sprach- und Internetkommunikation. In Workspace können Sie über MMS Bilder empfangen, die von einem Mobilgerät, einer Webschnittstelle oder einem E-Mail-Client an Ihr Kontaktcenter gesendet wurden. Bilder werden als Miniaturansichten dargestellt. Um das Bild in voller Größe anzuzeigen, doppelklicken oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf und wählen Sie **Öffnen** aus dem Kontextmenü. Das Bild wird mit der im Betriebssystem Windows angegebene Standardanwendung geöffnet. Wenn Sie über die erforderlichen Rechte verfügen, können Sie ein Bild speichern, indem Sie auf das Symbol **Speichern** auf dem Bild klicken oder mit der rechten Maustaste darauf klicken und **Speichern** aus dem Kontextmenü wählen. [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13]

Workspace unterstützt Modi:

- **Page** – Sie empfangen eine einzelne eingehende SMS, an die Sie eine Antwort senden oder die Sie auf andere Weise bearbeiten können. Sie können von einem Kontakt auch Bilder erhalten.
- **Sitzung** – Sie empfangen eine eingehende SMS, durch die eine Chat-Sitzung mit einem Kontakt gestartet wird. SMS-Sitzung ist eine Nicht-Echtzeit-Zweiwege-Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Kontakt über Ihren Computer.

Wenn für den aktuellen Kontakt **in Arbeit befindliche oder aktuelle Interaktionen** vorhanden sind, wird neben dem Verbindungsstatus der Interaktion die Anzahl der Interaktionen in Arbeit angezeigt.

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

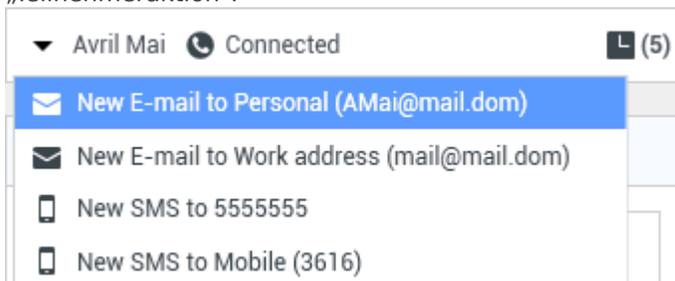
Sollte es in Ihrem Kontaktcenter zu Problemen kommen und die Verbindung zu den Servern, auf denen Ihre Interaktionen abgewickelt werden, getrennt werden, stehen einige Funktionen möglicherweise vorübergehend nicht zur Verfügung und Sie verlieren möglicherweise die Interaktion mit Ihrem Kontakt. In Workspace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

SMS-Page-Modus

Im SMS-Page-Modus wird eine einzelne SMS auf Ihrem Desktop empfangen. Sie können auf die SMS antworten oder diese auf andere Weise bearbeiten, ähnlich wie bei der Behandlung von E-Mail-Interaktionen. Sie stehen dabei jedoch nicht in Echtzeit mit Ihrem Kontakt in Verbindung. Der Text, den Ihr Kontakt eingibt, wird sowohl in Ihrem SMS-Sitzungsfenster als auch auf dem Gerät Ihres Kontakts angezeigt. Der Text, den Sie im SMS-Sitzungsfenster eingeben und senden, wird auf dem Gerät des Kontakts angezeigt.

Mithilfe des Fensters SMS-Page-Interaktion können Sie viele SMS-bezogene Aufgaben erledigen:

- **Senden einer Antwort** an den Kontakt. Sobald Sie auf Senden klicken, wird das Fenster „SMS-Page-Interaktion“ geschlossen, und die Interaktion wird automatisch als Fertig markiert.
- Öffnen der Miniaturansicht eines Bildes in der Standardanwendung zur Anzeige von Bildern auf Ihrer Workstation.
- () **Instant-Weiterleitung** der SMS.
- Auswahl der Option **Als Fertig markieren** für die aktuelle Interaktion. Diese Aktion schließt das Interaktionsfenster, ohne eine Antwort zu senden.
- Legen Sie einen **Klassifizierungscode** fest.
- Verwenden der **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zur Interaktionshistorie.
- Zeigen Sie die **Falldaten** (angehängte Daten) für die aktuelle Interaktion an.
- Rückfrage starten ():
 - **Sprache** (interne Ziele und Kontakte).
 - **IM** (nur internes Ziel).
- **Anrufen** des Absenders, wenn es eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank gibt. Sie können auch auf eine Telefonnummer im SMS-Transkript klicken, um einen Anruf zu starten.
- Senden Sie eine **E-Mail** an den Absender, wenn eine E-Mail-Adresse in der Kontaktdatenbank vorhanden ist. Sie können auch auf eine E-Mail-Adresse im SMS-Transkript klicken, um eine E-Mail zu starten.
- Rückruf planen – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um den Dialog **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- Mischen der Interaktion mit anderen Medien (wie E-Mail, Sprache und SMS) mithilfe des Menüs „Teilnehmeraktion“.



- Anzeigen und Verwalten der **Kontakthistorie**

- Zeigen Sie die **Kontaktinformationen** an und verwalten Sie sie. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Sie können die Steuerungen und Informationen über die aktuelle Information ein- oder ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche Interaktionsansicht einblenden/ausblenden klicken.

Ausblenden	
Einblenden	

- Verwenden einer **Standardantwort**.

Bearbeiten einer SMS-Page-Interaktion

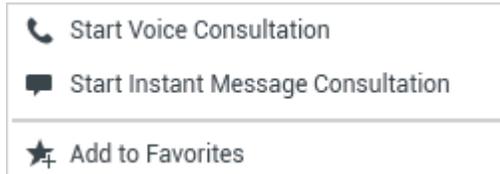
Wenn Sie eine SMS-Page-Interaktion annehmen, wird das Fenster „SMS-Page-Interaktion“ angezeigt.

Der Name des Kontakts, die Telefonnummer und die verstrichene Zeit der Interaktion werden oben angezeigt.

Informationen zum Verbindungsstatus werden neben dem Dropdown-Menü „Kontakt“ angezeigt. Verwenden Sie das Dropdown-Menü „Kontakt“, um den Kontakt anzurufen, wenn die Telefonnummer des Kontakts in Ihrer Kontaktdatenbank verfügbar ist.

Die SMS-Symbolleiste befindet sich über dem **SMS-Transkript**-Bereich. Die SMS-Symbolleiste bietet folgende Möglichkeiten:

- **Instant-SMS-Weiterleitung** – Klicken Sie auf **Instant-SMS-Weiterleitung** () , um die aktuelle SMS-Interaktion an einen internen Agenten umzuleiten (**weiterleiten**); verwenden Sie dazu den **Team Communicator**.
- **Rückfrage** – Klicken Sie auf **Rückfrage starten** () , um eine **IM-** oder **Sprach-**Rückfrage mit einem internen Ziel oder einem Kontakt zu starten. Verwenden Sie dazu den **Team Communicator**.



Menü „SMS-Rückfrage“

- **Rückruf planen** – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um das Dialogfeld **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- **Als abgeschlossen markieren** – Schließen Sie eine Interaktion ab und schließen Sie das Fenster „SMS-Page-Interaktion“, indem Sie für die aktuelle Interaktion auf **Als abgeschlossen markieren** () klicken. Möglicherweise müssen Sie gemäß der Konfiguration Ihrer Umgebung einen Klassifizierungscode angeben, bevor Sie auf **Als abgeschlossen markieren** klicken können. Die Schaltfläche **Als abgeschlossen markieren** wird angezeigt, sobald die SMS-Page-Interaktion angezeigt wird.

SMS-Sitzungsmodus

Während einer SMS-Sitzung tauschen Sie und Ihr Kontakt eine Reihe von SMS-Nachrichten aus. Sie und Ihr Kontakt geben Text in das SMS-Sitzungsfenster ein, und im Fenster wird eine bildlauffähige Liste Ihrer und der Nachrichten Ihres Kontakts protokolliert. Während einer SMS-Sitzung gibt es keine Textbenachrichtigungen, da Sie mit Ihrem Kontakt nicht in Echtzeit in Verbindung stehen. Der Text, den Ihr Kontakt eingibt, wird sowohl in Ihrem SMS-Sitzungsfenster als auch auf dem Gerät Ihres Kontakts angezeigt. Der Text, den Sie im SMS-Sitzungsfenster eingeben und senden, wird auf dem Gerät des Kontakts angezeigt.

Im Gegensatz zum Page-Modus behalten Sie die Verantwortung für die Interaktion, bis Sie auf **Fertig** klicken oder der Timer für den Austausch das Zeitlimit überschreitet. Das Timeout-Intervall wird von Ihrem Administrator konfiguriert. Wenn innerhalb eines festgelegten Zeitintervalls keine SMS ausgetauscht werden, endet die Sitzung. Klicken Sie auf **Fertig**, um die Sitzung zu schließen.

Das Fenster „SMS-Sitzungsinteraktion“ simuliert eine Chat-Interaktion. Es ermöglicht Ihnen, zahlreiche SMS-Sitzungsbezogene Aufgaben zu bearbeiten:

- **Senden einer Antwort** an den Kontakt.
- () **Instant-Weiterleitung** der SMS.
- Auswahl der Option **Als Fertig markieren** für die aktuelle Interaktion.
- Legen Sie einen **Klassifizierungscode** fest.
- Verwenden der **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zur Interaktionshistorie.
- Anzeigen der **Falldaten** (angehängte Daten) für die aktuelle Interaktion.
- Rückfrage starten ():
 - **Sprache** (interne Ziele und Kontakte).
 - **IM** (nur internes Ziel).
- **Anrufen** des Absenders, wenn es eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank gibt. Sie können auch auf eine Telefonnummer im SMS-Transkript klicken, um einen Anruf zu starten.
- Senden Sie eine **E-Mail** an den Absender, wenn eine E-Mail-Adresse in der Kontaktdatenbank vorhanden ist. Sie können auch auf eine E-Mail-Adresse im SMS-Transkript klicken, um eine E-Mail zu starten.
- Rückruf planen – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um den Dialog **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- Anzeigen und Verwalten der **Kontakthistorie**
- Zeigen Sie die **Kontaktinformationen** an und verwalten Sie sie. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Verwenden einer **Standardantwort**.

Bearbeiten einer SMS-Sitzungsinteraktion

Wenn Sie eine „SMS-Sitzungsinteraktion“ annehmen, wird das Fenster „SMS-Sitzungsinteraktion“ angezeigt.

Der Name des Kontakts, die Telefonnummer und die verstrichene Zeit der Interaktion werden oben angezeigt.

Informationen zum Verbindungsstatus werden neben dem Dropdown-Menü „Kontakt“ angezeigt. Verwenden Sie das Dropdown-Menü „Kontakt“, um den Kontakt anzurufen, wenn die Telefonnummer des Kontakts in Ihrer Kontaktdatenbank verfügbar ist.

Die SMS-Sitzungssymbolleiste befindet sich über dem **SMS-Transkript**-Bereich. Die SMS-Sitzungssymbolleiste bietet folgende Möglichkeiten:

- **Instant-SMS-Weiterleitung** – Klicken Sie auf **Instant-SMS-Weiterleitung** () , um die aktuelle SMS-Interaktion an einen internen Agenten umzuleiten (**weiterleiten**); verwenden Sie dazu den **Team Communicator**.
- **Rückfrage** – Klicken Sie auf **Rückfrage starten** () , um eine **IM-** oder **Sprach-**Rückfrage mit einem internen Ziel oder einem Kontakt zu starten. Verwenden Sie dazu den **Team Communicator**.

 Start Voice Consultation

 Start Instant Message Consultation

 Add to Favorites
- **Rückruf planen** – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um das Dialogfeld **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- **Als abgeschlossen markieren** – Schließen Sie eine Interaktion ab und schließen Sie das Fenster „SMS-Sitzungsinteraktion“, indem Sie für die aktuelle Interaktion auf **Als abgeschlossen markieren** () klicken. Möglicherweise müssen Sie gemäß der Konfiguration Ihrer Umgebung einen Klassifizierungscode angeben, bevor Sie auf **Als abgeschlossen markieren** klicken können. Die Schaltfläche **Als „Fertig“ markieren** wird angezeigt, sobald die SMS-Sitzungsinteraktion angezeigt wird.

SMS-Transkript-Bereich

Im SMS-Transkript-Bereich wird der Inhalt der SMS-Nachrichten angezeigt, die Sie mit Ihrem Kontakt austauschen, sowie Systeminformationen wie die Namen der Teilnehmer, die der Sitzung beitreten und diese verlassen, und ein Zeitstempel für alle Ereignisse und Nachrichten. System- und Nachrichteninhalte sind je nach Teilnehmer farbcodiert, um den Eigentümer jeder Nachricht visuell unterscheiden zu können. Sie können den Text aus dem SMS-Transkript auswählen und kopieren.

Wenn die SMS eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse enthält, können Sie darauf klicken, um

eine Sprach- bzw. E-Mail-Interaktion zu starten.

URLs und Sicherheit

[Hinzugefügt: 8.5.121.03] Manchmal werden von einem Kontakt URLs (Links zu Websites) an Sie gesendet. URLs im SMS-Transkript werden immer als tatsächliche Adresse angezeigt. Kontakte können Ihnen keine getarnte URL senden, um Sie an eine bösartige Website weiterzuleiten. Sie können die URL lesen, bevor Sie auf sie klicken. Wenn Sie mit dem Mauszeiger über die URL fahren, wird ein ToolTip mit der Adresse angezeigt.

SMS-Nachrichtenbereich

Im Bereich für die SMS-Nachrichteneingabe können Sie eine Nachricht eingeben, die Vorschau der Nachricht anzeigen und eine Rechtschreibprüfung Ihrer Nachricht durchführen, bevor Sie sie an Ihren Kontakt senden. Im Bereich für die SMS-Nachrichteneingabe können folgende Aktionen durchgeführt werden:

- Text eingeben
- Einfügen, Kopieren und Auswählen von Text mithilfe des Kontextmenüs
- 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.
- Prüfen der **Rechtschreibung** des Nachrichteninhalts

Wenn Sie versuchen, eine Nachricht zu versenden, 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 senden, oder auf **Nein**, um zur Nachricht zurückzukehren und die falsch geschriebenen Wörter zu korrigieren. **[Hinzugefügt: 8.5.105.12]**

Weiterleiten einer SMS-Sitzung

Um eine angenommene SMS oder SMS-Sitzung weiterzuleiten, gehen Sie bitte wie folgt vor:

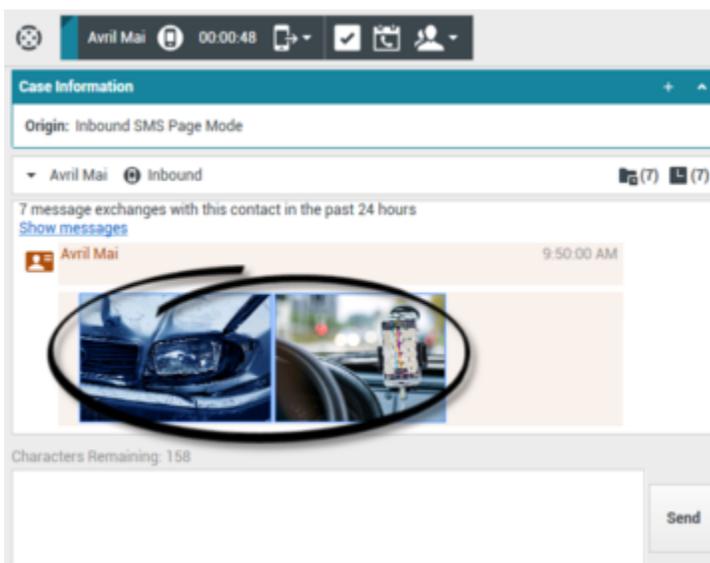
1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Instant SMS-Weiterleitung** (). Der **Team Communicator** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Weiterleitungsziel.
3. Wählen Sie **Instant SMS-Weiterleitung**.

Wenn das Ziel die Interaktion annimmt, wird das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop geschlossen.

Wenn das Ziel die Interaktion ablehnt, werden Sie in einer Fehlermeldung informiert, dass das Ziel die Interaktion abgelehnt hat.

Bearbeiten einer SMS-Bild-Interaktion

[Hinzugefügt: 8.5.110.13] Wenn Sie eine MMS-Interaktion annehmen, wird das Fenster „SMS-Page-Modus-Interaktion“ angezeigt. Es enthält eine Miniaturansicht für jedes empfangene Bild und etwaigen Text, den der Kontakt gesendet hat.



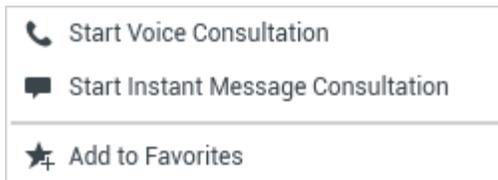
Sie können dem Sender mit einer SMS-Textnachricht antworten. Sie können dem Kontakt jedoch kein Bild senden.

Der Name des Kontakts, die Telefonnummer und die verstrichene Zeit der Interaktion werden oben angezeigt.

Informationen zum Verbindungsstatus werden neben dem Dropdown-Menü „Kontakt“ angezeigt. Verwenden Sie das Dropdown-Menü „Kontakt“, um den Kontakt anzurufen, wenn die Telefonnummer des Kontakts in Ihrer Kontaktdatenbank verfügbar ist.

Die SMS-Symbolleiste befindet sich über dem **SMS-Transkript**-Bereich. Die SMS-Symbolleiste bietet folgende Möglichkeiten:

- **Instant-SMS-Weiterleitung** – Klicken Sie auf **Instant-SMS-Weiterleitung** () , um die aktuelle SMS-Interaktion an einen internen Agenten umzuleiten (**weiterleiten**); verwenden Sie dazu den **Team Communicator**.
- **Rückfrage** – Klicken Sie auf **Rückfrage starten** () , um eine **IM-** oder **Sprach-**Rückfrage mit einem internen Ziel oder einem Kontakt zu starten. Verwenden Sie dazu den **Team Communicator**.



- **Rückruf planen** – Klicken Sie auf **Rückruf planen** (☎), um das Dialogfeld **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe [Genesys-Rückruf](#). [Hinzugefügt: 8.5.111.21]
- **Als abgeschlossen markieren** – Schließen Sie eine Interaktion ab und schließen Sie das Fenster „SMS-Page-Interaktion“, indem Sie für die aktuelle Interaktion auf **Als abgeschlossen markieren** (☑) klicken. Möglicherweise müssen Sie gemäß der Konfiguration Ihrer Umgebung einen Klassifizierungscode angeben, bevor Sie auf **Als abgeschlossen markieren** klicken können. Die Schaltfläche **Als abgeschlossen markieren** wird angezeigt, sobald die SMS-Page-Interaktion angezeigt wird.

Um ein Bild anzuzeigen, doppelklicken Sie auf eine Miniaturansicht oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Miniaturansicht und wählen Sie **Öffnen** aus dem Kontextmenü, um das Bild in der Standardanwendung zur Anzeige von Bildern auf Ihrer Workstation zu öffnen.

Um ein Bild zu speichern (sofern Sie die dazu erforderlichen Rechte haben), klicken Sie auf das Symbol **Speichern** auf dem Bild oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bild und wählen Sie **Speichern** aus dem Kontextmenü.



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 SMS or MMS Interaction \(Bearbeiten von SMS- oder MMS-Interaktionen\)](#)
- [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](#)

Arbeitsobjekte

[**Geändert:** 8.5.111.21, 8.5.117.18]

Arbeitsobjekte sind Dokumente, die Ihnen zur Bearbeitung bereitgestellt werden können. Sie enthalten zahlreiche nicht interaktive Medientypen, z. B. Faxe, die Sie möglicherweise anzeigen müssen, während Sie andere Interaktionstypen bearbeiten, z. B. E-Mail.

Im Fenster Arbeitsobjekt-Interaktion können Sie Aufgaben bearbeiten, die mit Arbeitsobjekten verbunden sind, wie:

- **Weiterleiten** des Arbeitsobjekts
- Auswahl der Option Als Fertig markieren für die aktuelle Interaktion
- Starten einer **Sprachrückfrage** bei einem internen Ziel oder einem Kontakt
- Starten einer **IM-Rückfrage** an ein internes Ziel.
- Speichern in einer **Workbin** für die weitere Verarbeitung oder Überprüfung
- Öffnen eines in Arbeit befindlichen Arbeitsobjekts aus einer **Workbin** oder Platzieren in der Warteschlange in der Ansicht **Historie**
- Festlegen eines **Klassifizierungscodes**
- Verwenden von **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zur Interaktionshistorie
- Anzeigen der **Falldaten** (angehängte Daten) für die aktuelle Interaktion
- **Anrufen** des Absenders, wenn es eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank gibt
- Senden einer **Instant Message** (IM) an den Empfänger, wenn der Empfänger ein internes Ziel ist
- **E-Mail** an den Absender senden, wenn eine E-Mail-Adresse in der Kontaktdatenbank vorhanden ist
- Rückruf planen – Klicken Sie auf **Rückruf planen** () , um den Dialog **Neuer Rückruf** zu öffnen. Siehe **Genesys-Rückruf**. [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- Anzeigen und Verwalten der **Kontakthistorie**
- Zeigen Sie die **Kontaktinformationen** an und verwalten Sie sie. Eventuell ist Ihr Konto so konfiguriert, dass Sie einem bekannten Kontakt in der Kontaktdatenbank über die Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine Interaktion mit einem unbekanntem Kontakt zuweisen können [**Geändert:** 8.5.117.18].
- Sie können die Steuerungen und Informationen über die aktuelle Information ein- oder ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche Interaktionsansicht einblenden/ausblenden klicken.

Ausblenden	
Einblenden	

- Anzeigen der Standard-**Antwort**-Bibliothek, wenn Sie sich dafür entscheiden, den Absender anzurufen, um die Inhalte des Arbeitsobjekts zu besprechen

Wenn für den aktuellen Kontakt **in Arbeit befindliche oder aktuelle Interaktionen** vorhanden sind, wird neben dem Verbindungsstatus der Interaktion die Anzahl der Interaktionen in Arbeit angezeigt.

Weiterleiten eines Arbeitsobjekts

Um ein Arbeitsobjekt weiterzuleiten, das Sie angenommen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche

Arbeitsobjekt-Weiterleitung (). Wählen Sie ein Weiterleitungsziel. Das Ziel muss konfiguriert werden, um Interaktionen des Arbeitsobjekttyps zu empfangen. Wählen Sie **<Arbeitsobjekttyp> Weiterleitung** aus.

Wenn das Ziel die Interaktion annimmt, wird das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop geschlossen.

Wenn das Ziel die Interaktion ablehnt, öffnet sich erneut das Interaktionsfenster auf Ihrem Desktop und zeigt eine Fehlermeldung an, die Sie informiert, dass das Ziel die Interaktion abgelehnt hat.

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 Workitem Interaction \(Bearbeiten von Arbeitsobjekt-Interaktionen\)](#)
- [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](#)

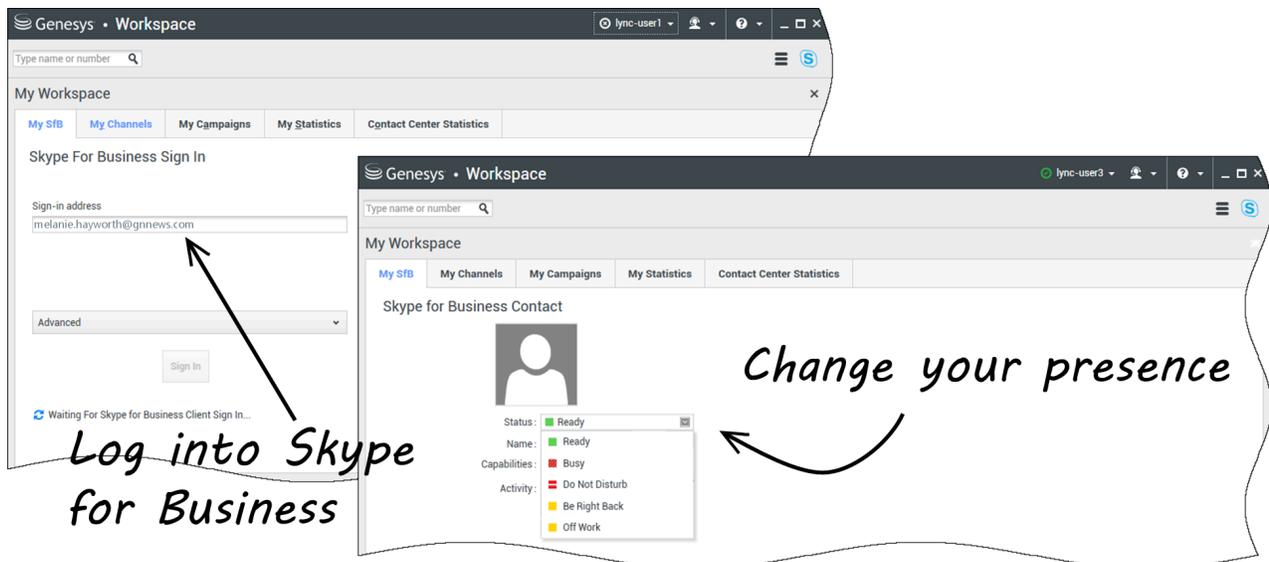
8. [Anmeldung](#)
9. [Sprachrückfrage](#)
10. [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)

Verwendung des Workspace-Plugins für Skype for Business

Wichtig

Genesys unterstützt für diese Version des Workspace-Plugins für Skype for Business Microsoft Lync 2013 und Skype for Business Server.

Anmeldung bei der Workspace Desktop Edition, um Zugriff auf Skype for Business zu erhalten



Wenn Sie sich bei der Workspace Desktop Edition anmelden, sehen Sie die Registerkarte **Mein SfB** im Fenster **Mein Arbeitsbereich**, und Sie können sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort für Skype for Business bei Skype for Business anmelden.

Tipp

Wenn Sie sich das nächste Mal, wenn Sie sich bei Ihrem Desktop anmelden, automatisch bei Skype for Business anmelden möchten, wählen Sie **Kennwort**

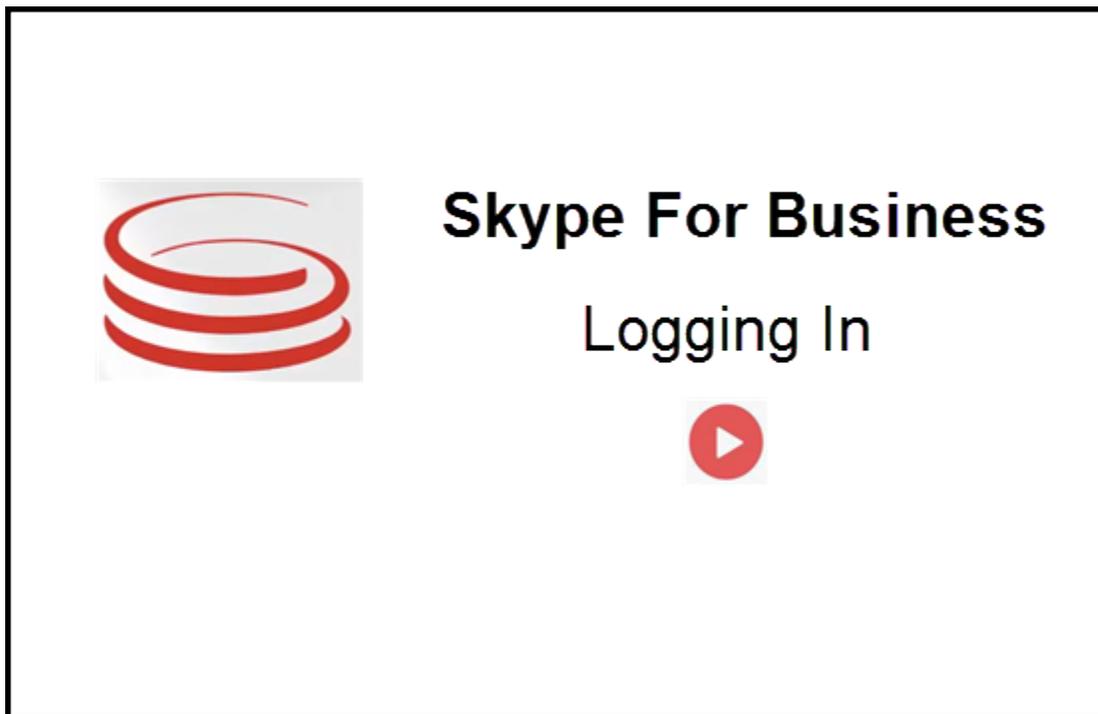
speichern.

Sie können jetzt Ihre Skype für Business-Anwesenheit auf dieser Registerkarte steuern.

Warnung

Sie können den Anwesenheitsstatus, der Ihren Skype for Business-Kollegen angezeigt wird, zwar ändern, dieser ist jedoch nur informativ. Die Genesys-Software führt weiterhin ein Routing von Interaktionen an Sie durch, es sei denn, Sie ändern Ihren Status in der Hauptsymboleiste des Workspace Desktop.

Diese Videos ansehen:





Skype For Business

Changing your
Presence

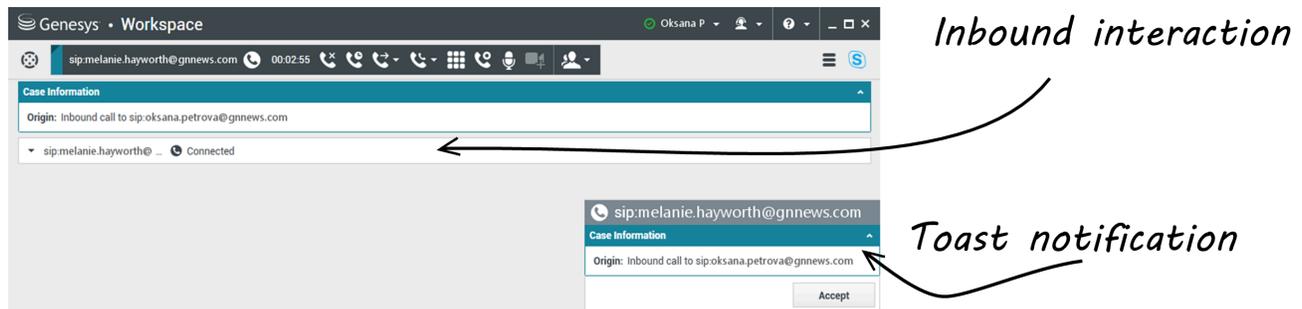


Skype For Business

Using the Directory



Annehmen oder Ablehnen von Interaktionen



Wird eine neue eingehende Skype for Business-Interaktion an Ihre Arbeitsstation gesendet, wird in der rechten unteren Ecke Ihres Desktops eine Popupbenachrichtigung angezeigt.

Sie können Folgendes tun:

- **Annehmen** – Interaktion im Workspace Desktop-Fenster öffnen.
- **Ablehnen** – Interaktion ablehnen. (Nur sichtbar, wenn die Interaktion über einen Routing-Punkt gesendet wird)

Wenn Sie die Popupbenachrichtigung ablehnen, läuft sie ab und die Interaktion wird nicht hergestellt.

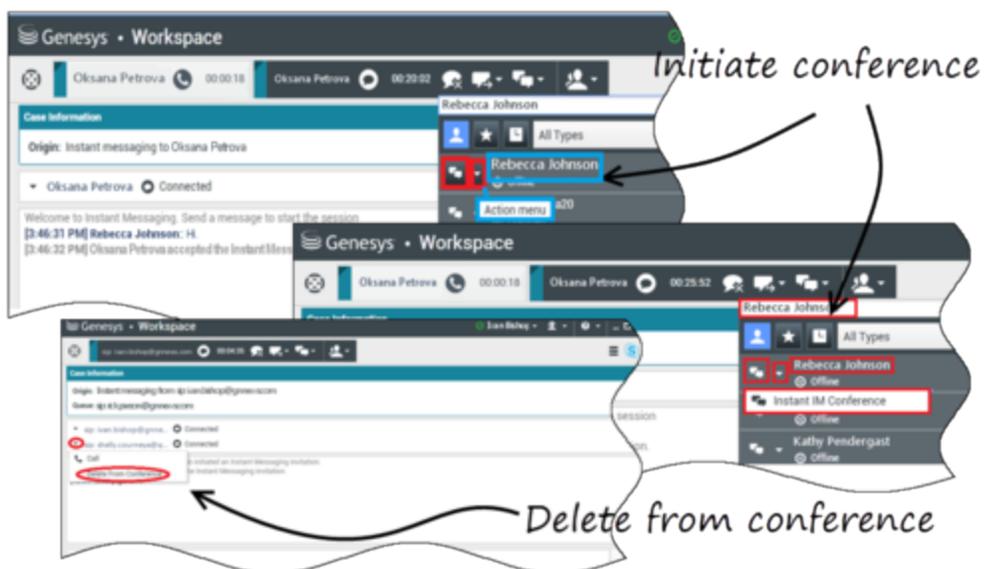
Wenn Sie die Popupbenachrichtigung annehmen, wird die Ansicht für eingehende Interaktionen geöffnet.

IM-Interaktionen

Wenn Sie sich in einer Instant Message (IM) Interaktion befinden und zusätzliche Informationen benötigen, haben Sie die folgenden Optionen:

- **IM-Konferenz**: Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen IM-Interaktion hinzufügen.
- **IM-Weiterleitung**: Sie können eine IM-Interaktion an einen anderen Agenten übertragen.
- **IM-Rückfrage**: Sie können sich mit einem anderen Agenten besprechen.
- **Eskalation zu Sprache**: Sie können eine IM-Interaktion an eine Sprach-Interaktion eskalieren. Sobald Sie eine IM-Interaktion an eine Sprachinteraktion eskaliert haben, können Sie sie weiter an Video eskalieren, wenn der Kunde Video bereits aktiviert hat. Von einer IM-Interaktion kann nicht direkt an Video eskaliert werden.
- Sie können ein IM-Transkript speichern und wiederherstellen.

IM-Konferenz



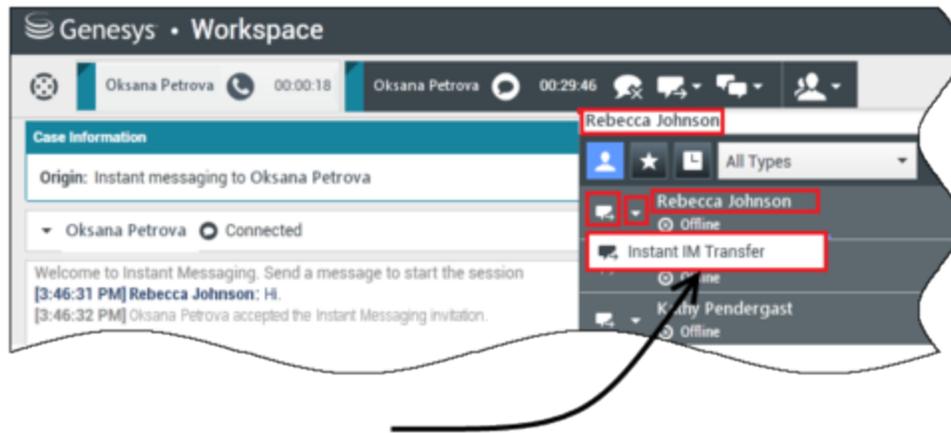
Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen IM-Interaktion hinzufügen. Wählen Sie **Sofortige IM-Konferenz** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Wenn Sie den Namen des Agenten in der Liste suchen, wählen Sie **Sofortige IM-Konferenz** oder das Symbol neben dem Namen des Agenten.

Der andere Agent erhält eine Pop-up-Nachrichtigung. Der andere Agent kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen.

Nun können Sie mit allen Konferenzteilnehmern IM-Nachrichten austauschen.

Wenn Sie mit der IM-Konferenz fertig sind, können Sie sich entweder selbst oder den anderen Agenten aus dem IM entfernen.

IM-Weiterleitung



Initiate transfer

Sie können eine vorhandene IM-Interaktion an ein anderes Ziel (Agent, Warteschlange, Routing-Punkt, usw.) übertragen. Wählen Sie **Sofortige IM-Weiterleitung** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Sie können den Namen des Agenten auch in der Liste aller Agenten suchen. Wählen Sie das Menü „Aktion“ oder das Symbol neben dem Namen des Agenten.

Der andere Agent erhält eine Pop-upbenachrichtigung und kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen.

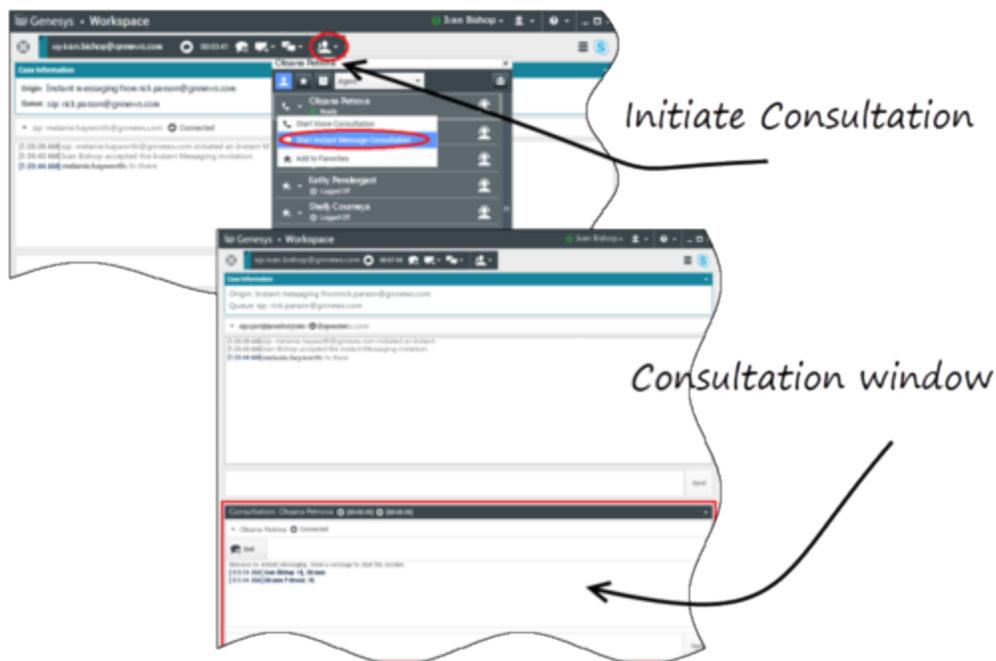
IM-Rückfrage

[Link to video](#)

Sie können sich mit einem weiteren Agenten zu einer vorhandenen IM-Interaktion besprechen. Wählen Sie **Rückfrage starten**, geben Sie den Namen oder den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein und wählen Sie **Instant Message-Rückfrage starten** aus dem Menü „Aktion“.

Unter dem vorhandenen IM-Fenster wird ein Rückfrage-IM-Fenster geöffnet. Geben Sie Ihre IM-Nachricht in das Textfeld ein und drücken Sie **Senden**. Am ausgewählten Benutzerstandort wird eine Pop-upbenachrichtigung angezeigt. Die Rückfrage-IM ist bereitgestellt, wenn der Agent die Pop-upbenachrichtigung für Rückfragen-IM annimmt.

Sie können nun mit dem anderen Agenten Nachrichten austauschen, bevor Sie das Gespräch mit Ihrem Kunden fortsetzen.

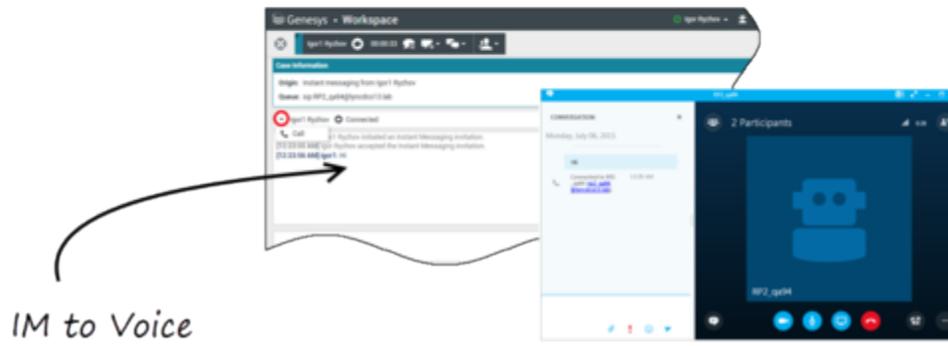
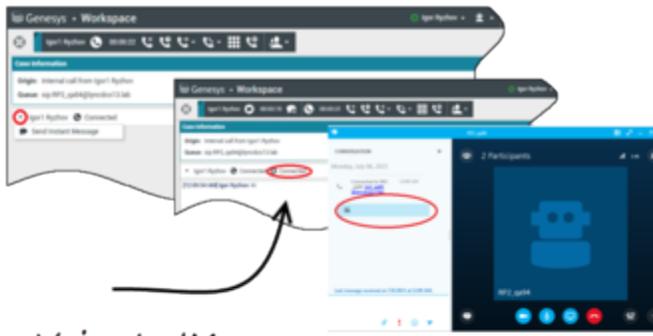
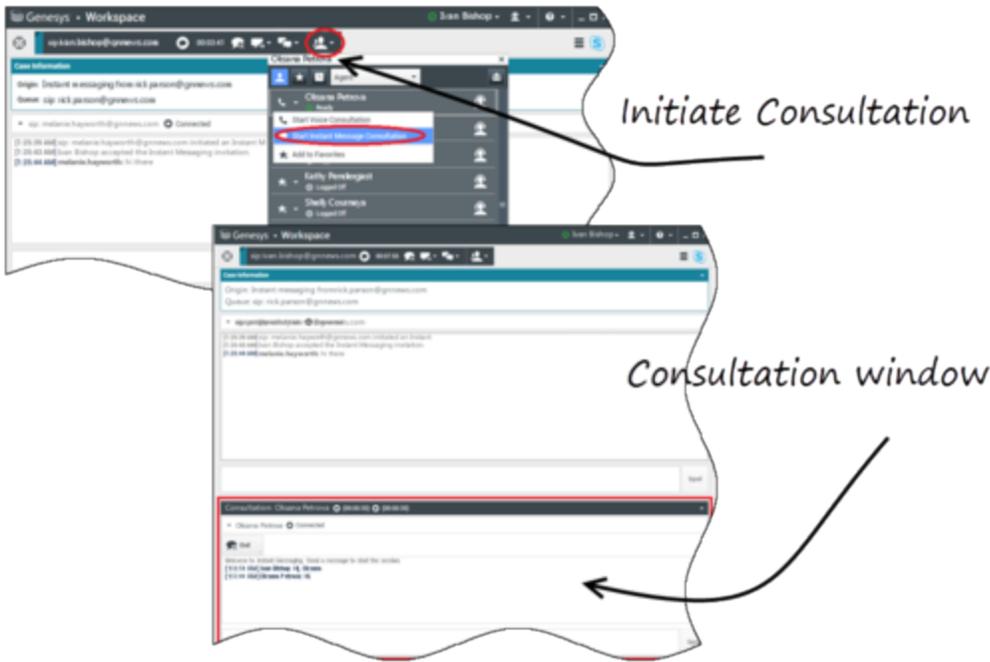


Eskalation zu Sprache

[Link to video](#)

Ihr Kunde muss das Gespräch möglicherweise von IM auf Sprache oder umgekehrt eskalieren. Der Kunde verwendet seinen Skype for Business-Client, um einen Sprachanruf oder eine IM-Interaktion an Sie zu initiieren. Standardmäßig wird der Spracheskalationsanruf automatisch beantwortet. Ein Agent kann den Anruf jedoch manuell beantworten, wenn die Option **interaction-workspace\lync.voice-escalation-auto-answer** auf falsch eingestellt ist.

Oder Sie müssen das Gespräch von IM auf Sprache oder umgekehrt eskalieren. Verwenden Sie Ihren Workspace-Desktop, um einen Sprachanruf oder eine IM-Interaktion an Ihren Kunden zu initiieren.



Sprachinteraktionen

Wenn Sie sich in einer Sprachinteraktion befinden und zusätzliche Informationen benötigen, haben Sie die folgenden Optionen:

- **Sprachkonferenz:** Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen Sprachinteraktion hinzufügen.
- **Sprachweiterleitung:** Sie können eine Sprachinteraktion an einen anderen Agenten übertragen.
- **Sprachrückfrage:** Sie können eine Sprachinteraktion anhalten, während Sie sich mit einem anderen Agenten besprechen.
- **Eskalation zu Video:** Sie können eine Sprachinteraktion an eine Videointeraktion eskalieren, wenn der Kunde Video bereits aktiviert hat. Sie, als Agent, der den Anruf erhält, können einseitig keine Eskalation zu Video wählen. Nur der Ersteller des Anrufs kann auf Video eskalieren.

Sprachkonferenz

Sie können einen weiteren Agenten zu einer vorhandenen Sprachinteraktion hinzufügen. Wählen Sie **Sofortige Sprachkonferenz** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Wenn Sie den Namen des Agenten in der Liste suchen, wählen Sie **Sofortige Sprachkonferenz** oder das Symbol neben dem Namen des Agenten. Der andere Agent erhält eine Popupbenachrichtigung. Der andere Agent kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen. Sie, der Kunde und der andere Agent werden einer Dreiwegkonferenz zugeschaltet. Wenn Sie mit der Sprachkonferenz fertig sind, können Sie sich entweder selbst oder den anderen Agenten aus der Sprachkonferenz entfernen.

Sprachweiterleitung

Sie können eine vorhandene Sprachinteraktion an ein anderes Ziel (Agent, Warteschlange, Routing-Punkt, usw.) übertragen. Wählen Sie **Sofortige Sprachweiterleitung** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Sie können den Namen des Agenten auch in der Liste aller Agenten suchen. Wählen Sie das Menü „Aktion“ oder das Symbol neben dem Namen des Agenten. Der andere Agent erhält eine Popupbenachrichtigung und kann die Interaktion entweder annehmen oder ablehnen.

Sprachrückfrage

Sie können sich mit einem weiteren Agenten zu einer vorhandenen Sprachinteraktion besprechen. Wählen Sie **Rückfrage starten**, geben Sie den Namen oder den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein und wählen Sie **Sprachrückfrage initialisieren** aus dem Menü „Aktion“. Die Sprachrückfrage ist bereitgestellt, wenn der Agent die Popupbenachrichtigung für die Sprachrückfrage annimmt. Ihr Hauptgespräch befindet sich in der Warteschleife. Wenn Sie sich in einem Videoanruf befinden, wenn Sie eine Sprachrückfrage anfordern, wird Ihr Video angehalten und die Schaltfläche „Video starten/stoppen“ ist während der Rückfrage nicht verfügbar.

Während einer Sprachrückfrage wird die Schaltfläche "Stummschalten" nicht im Sprachrückfragefenster angezeigt. Sie können jedoch die Schaltfläche "Stummschalten" aus der Hauptinteraktion verwenden, um das Gespräch stummzuschalten.

Sie können nun mit dem anderen Agenten sprechen, bevor Sie das Gespräch mit Ihrem Kunden

fortsetzen.

Eskalation zu Video

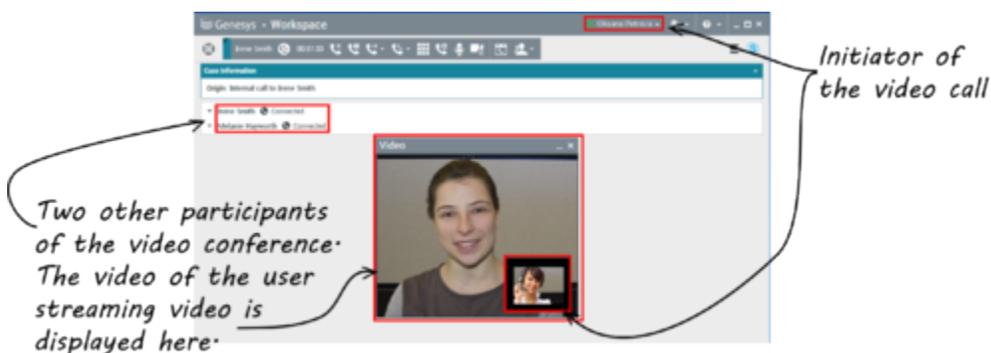
Ihr Kunde muss das Gespräch möglicherweise von Sprache auf Video eskalieren oder das Gespräch von Video auf Sprache deeskalieren. Der Kunde verwendet seinen Skype-Client, um einen Sprachanruf an Sie zu initiieren. Sie nehmen den Anruf an. Sobald Sie den Anruf angenommen haben, kann der Kunde den Sprachanruf auf Video eskalieren. Sie können Ihr eigenes Video zu einem vorhandenen Videoanruf hinzufügen, wenn der Kunde einen Videoanruf an den Agenten getätigt hat oder bereits Video zu einem bestehenden Anruf hinzugefügt wurde.

Videointeraktionen

Wenn Sie sich in einem Videoanruf befinden und zusätzliche Informationen benötigen, haben Sie die folgenden Optionen:

- **Videokonferenz:** Sie können einen weiteren Agenten zu einem vorhandenen Videoanruf hinzufügen.
- **Videoweiterleitung:** Sie können einen Videoanruf an einen anderen Agenten übertragen.
- **Videorückfrage:** Sie können einen Videoanruf anhalten, während Sie mit einem anderen Agenten Rücksprache halten und erforderlichenfalls später aus dieser Sprachrückfrage übertragen oder eine Konferenz abhalten.

Videokonferenz



Sie können einen weiteren Agenten zu einem vorhandenen Videoanruf hinzufügen. Wählen Sie **Sofortige Gesprächskonferenz** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Wenn Sie den Namen des Agenten in der Liste suchen, wählen Sie **Sofortige Gesprächskonferenz** aus oder klicken Sie auf das Symbol neben dem Namen des Agenten.

Der andere Agent erhält eine Pop-up-Benachrichtigung und kann die Gesprächseinladung entweder annehmen oder ablehnen. Nun können Sie mit allen Konferenzteilnehmern über Video sprechen, wenn die Einladung akzeptiert wurde. Alle Konferenzteilnehmer können das Video des Kunden sehen. Nur ein Agent kann dem Kunden ein Video zeigen. Andere Agenten sind nicht in der Lage, ihr Video anzuzeigen, außer der erste Agent stoppt sein Video. Wenn Sie mit der Videokonferenz fertig sind, können Sie sich entweder selbst oder den anderen Agenten aus der Videokonferenz entfernen.

Videoweiterleitung

Sie können eine vorhandene Videointeraktion an ein anderes Ziel (Agent, Warteschlange, Routing-Punkt, usw.) übertragen. Wählen Sie **Sofortige Rufumleitung** und geben Sie den Namen bzw. den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein. Sie können den Namen des Agenten auch in der Liste aller Agenten suchen. Wählen Sie das Menü „Aktion“ oder das Symbol neben dem Namen des Agenten. Der andere Agent erhält eine Popupbenachrichtigung und kann die Einladung entweder annehmen oder ablehnen.

Videorückfrage

Während Sie einen Videoanruf tätigen, können Sie eine Rückfrage mit einem anderen Agenten anfordern.

Wählen Sie **Rückfrage starten**, geben Sie den Namen oder den Kontakt-URI des Agenten in das Textfeld ein und wählen Sie **Sprachrückfrage starten** aus dem Menü **Aktion**. Am ausgewählten Benutzerstandort wird eine Popupbenachrichtigung angezeigt. Beachten Sie, dass die Rückfrage nur Sprache umfasst; Videorückfragen sind nicht verfügbar.

Sie können nun mit dem anderen Agenten sprechen, bevor Sie den Videoanruf fortsetzen.

Beachten Sie, dass das Video vorübergehend nicht verfügbar ist, während Sie sich mit dem anderen Agenten beraten, auch wenn der Videoanruf gehalten wird oder verbunden ist. Sie können mit dem Streaming fortfahren, nachdem Sie die Rückfrage beendet haben. Drücken Sie dazu auf die Schaltfläche **Video starten**.

Facebook-Interaktion

Mit Interaction Workspace können Sie auf der Facebook-Website erfolgreiche Interaktionen sozialer Medien bearbeiten. Dieses Thema wird auch im [Workspace Desktop Edition User's Guide](#) behandelt.

Tipp

Dieses Thema enthält das Fenster für die Facebook-Sitzungsinteraktion, das Sie verwenden, wenn Sie auf eine private Nachricht antworten.

Für die folgenden Aktionen siehe:

- Kennzeichnen mehrerer Interaktionen in der [Workbin](#) als „Fertig“
- Löschen mehrerer ausgehender Interaktionen aus der [Workbin](#)
- Durchführen einer [Instant Message](#)-Rückfrage
- Anzeigen der [Kontaktinformationen](#) und [-historie](#).

Anzeigen von Informationen zum Facebook-Benutzerprofil

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Informationen anzeigen** , um eine Benutzerprofil-Registerkarte zu öffnen. Sie können auch auf den Benutzernamen klicken, um die Facebook-Seite mit den Benutzerprofilinformationen zu öffnen.

Im Benutzerprofil wird das Geschlecht des Autors angezeigt. Des Geschlecht des Autors wird auch als Symbol angezeigt: Männlich  oder Weiblich .

Anzeigen von Falldaten

Die Ansicht „Falldaten“ (angehängte Daten) enthält Informationen über eine Interaktion, beispielsweise eine Kontonummer oder den Typ des Dienstes. Durch Ihren Systemadministrator wird konfiguriert, welche angehängten Daten angezeigt werden.

Anzeigen der Anzahl der Facebook-"Likes"

Die Zahl neben dem Symbol für „Daumen nach oben“ ⁴ gibt die Anzahl der Likes an.

Einblenden oder Ausblenden der Kommentaransicht

Sie können die Kommentare einblenden, indem Sie auf **Anzeigen** klicken. Nachdem Sie auf **Anzeigen** geklickt haben, wird „Ausblenden“ angezeigt, sodass Sie den Kommentar schließen können. Sie können in der Kommentaransicht auch **Alle einblenden** oder **Alle ausblenden** auswählen, um alle Kommentare auf einmal einzublenden/auszublenden.

Anzeigen der Gesamtzahl der Kommentare und Anzeigen weiterer Kommentare

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Informationen anzeigen** , um das Benutzerprofil auszuwählen, und wählen Sie dann die Registerkarte **Post**, um die Gesamtzahl der Kommentare anzuzeigen.

Die **Gesamtzahl der Kommentare** erscheint auch über dem Original-Post. Die Anzahl der pro Seite angezeigten Kommentare wird durch den Administrator festgelegt. Überschreitet die Anzahl der Kommentare die vom Administrator festgelegte Anzahl, erscheint die Option **Mehr anzeigen**. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Kommentare lesen zu können.

Anzeigen von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Facebook-Interaktion

Geht eine Facebook-Interaktion ein, werden die Symbole „Bearbeitbarkeit“ und „Gefühl“ angezeigt, die einen der folgenden Werte annehmen oder keinen Wert aufweisen können:

- Bearbeitbarkeit: Mögliche Werte sind „Bearbeitbar“ , „Nicht bearbeitbar“  und „Nicht angegeben“ .
- Gefühl: Mögliche Werte sind „Positiv“ , „Negativ“ , „Neutral“  und „Nicht angegeben“ .

Bearbeitbarkeit und Gefühl basieren auf den **Klassifizierungs-** und **Filter-**Ergebnissen von Genesys Knowledge Management.

Bearbeitbare Facebook-Posts sind gelb markiert, und nicht bearbeitbare Posts sind grau oder weiß markiert. Facebook-Kommentare werden automatisch erweitert und gelb markiert, wenn sie bearbeitbar sind, und eingeklappt und grau oder weiß markiert, wenn sie nicht bearbeitbar sind. Jeder Facebook-Kommentar verfügt über ein eigenes Symbol für Bearbeitbarkeit und Gefühl, das vom Agenten ggf. aktualisiert werden kann.

Aktualisieren von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Facebook-

Interaktion

Sie können bei der Verarbeitung der Interaktion den Wert für das entsprechende Bearbeitbarkeits- und Gefühlattribut ändern, indem Sie auf das zugehörige Symbol klicken und dann den korrekten Wert auswählen.

Liken oder Like entfernen

Sie können einen Post oder Kommentar liken oder den entsprechenden Like entfernen, indem Sie auf **Gefällt mir** oder **Like entf.** klicken. Für gelikte Posts wird das Symbol „Von Agent geliked“ **link=** angezeigt.

Antworten auf den weitergeleiteten Facebook-Original-Post

Der weitergeleitete Original-Post befindet sich im linken Bereich, unter dem Bereich „Fallinformationen“. Anschließende Kommentare werden darunter mit Einschub dargestellt. Um auf den Original-Post zu antworten, klicken Sie auf **Kommentar**. Geben Sie Ihren Kommentar ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Rechtschreibprüfung** aus. Sie können auch ausgewählten Text kopieren und einfügen. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Senden**. Workspace verknüpft Ihren Kommentar mit dem Post.

Antworten auf einen Facebook-Kommentar

Anschließende Kommentare werden unter dem Original-Post mit Einschub dargestellt. Klicken Sie auf den entsprechenden Kommentar, geben Sie Ihren Kommentar ein, führen Sie die Rechtschreibprüfung durch, und klicken Sie auf **Senden**. Sie können auch ausgewählten Text kopieren und einfügen.

Zugreifen auf Bilder und Dateien, die an private Nachrichten angehängt sind

Wenn an eine eingehende private Nachricht Bilder oder andere Dateien angehängt sind, werden eine Liste der Dateianhänge und ggf. Links zu Bildern an die Nachricht angehängt. Sie können Folgendes tun:

- Klicken Sie auf einen Link in der Nachricht, um ein Bild anzuzeigen.
- Klicken Sie im Bereich **Fallinformationen** auf **URL von FBPM-Posteingang**. Hierdurch gelangen Sie zu einer Seite, auf der alle Unterhaltungen für diese Seite angezeigt werden. Dort können Sie die Bilder anzeigen und Dateien ohne Bilder herunterladen.

Antworten auf private Nachrichten

Sie können auf eine private Nachricht von einem Benutzer antworten (Sie können keine neuen privaten Nachrichten senden). Hierzu müssen Sie bei einem oder beiden der speziellen Kanäle **Facebook (Sitzungsmodus)** und **Private Facebook-Nachricht** angemeldet sein.

Die Interaktion hat den Status „Verbunden“

- Wenn die Interaktion den Status **Verbunden** aufweist, ist der Antwortbereich aktiv und Sie können wie in der folgenden Abbildung Text eingeben. Wenn Sie fertig sind, können Sie unten rechts auf **Senden** klicken. [frame|center|Eingeben von Text im Antwortfeld](#)
- Sie können auch in der Dropdown-Liste unter dem Namen des Kontakts **Private Facebook-Nachricht** auswählen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt: [frame|center|Private Nachricht in Dropdown-Liste](#) Anschließend können Sie in einem Bereich für eine neue private Nachricht Text eingeben. [frame|center|Eingeben von Text für neue private Nachricht](#)
- Schließlich können Sie im Bereich „Historie“ eine Antwort verfassen, wie im folgenden Abschnitt beschrieben.

Die Interaktion hat den Status „Getrennt“

Wenn die Interaktion den Status **Getrennt** aufweist, können Sie mit den folgenden Methoden antworten:

- Durch Auswahl von **Private Facebook-Nachricht** in der Pulldown-Liste unter dem Namen des Kontakts, wie im vorherigen Abschnitt beschrieben.
- Durch Auswahl der Interaktion auf der Registerkarte **Historie** und anschließendes Klicken auf das Symbol „Antworten“ [link=](#), das über der Liste der Interaktionen angezeigt wird. Ein Bereich zum Antworten wird geöffnet, in dem Sie Text eingeben können.

Kanalabhängigkeiten

- Wenn das Zeitlimit der Nachricht nicht abgelaufen ist, können Sie antworten, sofern Sie bei „Facebook (Sitzungsmodus)“ oder „Private Facebook-Nachricht“ angemeldet sind.
- Wenn das Zeitlimit der Nachricht abgelaufen ist, müssen Sie zum Antworten bei „Private Facebook-Nachricht“ angemeldet sein.

Unterstützung von Emojis und Emoticons

Die Standard-Emojis und -Emoticons von Facebook werden von Workspace unterstützt. Sie erhalten die besten Ergebnisse, wenn die Schriftart **Segoe UI Emoji** auf Ihrem System installiert ist.

Im Allgemeinen unterstützt Workspace Unicode 6-Emojis, jedoch nicht die Emojis  ,  und .

Diese Emojis werden in Posts und privaten Nachrichten als leere Felder angezeigt.

Weitere Aktionen

- Sie können weitere private Nachrichten als Antwort auf eine eingehende private Nachricht senden. Sie sind als Thread unter der eingehenden privaten Original-Nachricht angeordnet.
- Sie können eine private Nachricht, die Sie bearbeiten, in eine **Workbin** verschieben. Dort können Sie die Standardaktionen für Workbins (öffnen, verschieben, ...) ausführen.

Erstellen eines neuen Posts

In der Dropdown-Liste mit dem Symbol „Agent“ oder der Dropdown-Liste „Gadget“:

1. Wählen Sie **Post-Aktualisierung** und dann **Facebook** aus. Ein neues Nachrichtenfenster wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Konto aus der Dropdown-Liste.

Anhängen eines Bildes

Sie können an einen unangeforderten ausgehenden Post ein Bild anhängen.

Um ein Bild anzuhängen, klicken Sie auf das Symbol **Bild hinzufügen link=**, und navigieren Sie dann mithilfe des daraufhin erscheinenden Dialogfeldes zu der gewünschten Datei. Dieses Symbol wird unter dem Textfeld angezeigt.

Verwenden der Standardantwort-Bibliothek

Wenn Sie auf einen Post oder Kommentar antworten, können Sie eine **Standardantwort** einfügen. Klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche **Antworten** in der Mitte des Fensters, um eine Standardantwort-Bibliothek zu öffnen. Sie können nach Stichwörtern suchen oder Ordner öffnen und die Antworten anzeigen.

Wenn Sie auf **Kommentar** klicken oder einen neuen Post erstellen, wird ein zusätzliches Symbol mit dem Pluszeichen angezeigt. Nachdem Sie darauf geklickt haben, wird der Inhalt der Standardantwort zur Nachricht hinzugefügt. Wenn die Standardantwort ein angehängtes Bild enthält, wird der Anhang ebenfalls eingefügt. Derzeit können Sie Bilder nur an neue unangeforderte Posts anhängen.

Möglicherweise ist Ihr System so konfiguriert, dass durch Eingabe eines vordefinierten Schlüsselwort-**Kurzbefehls** automatisch eine Antwort eingefügt wird.

Suchen mithilfe eines anklickbaren Hashtags

Facebook-Benutzer können mit dem Symbol #, das als Hashtag bezeichnet wird, Schlüsselwörter oder Themen in Posts markieren, die Ihnen die Suche nach anderen relevanten Posts erleichtern können. Durch Klicken auf ein mit Hashtag markiertes Wort in einer Nachricht gelangen Sie auf eine Facebook-Seite, auf der alle anderen Posts in dieser Kategorie aufgelistet werden.

Löschen

Löschen einer ausgehenden Interaktion

Um eine ausgehende Interaktion zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ **25px|link=** in der Symbolleiste im oberen Bereich des Interaktionsfensters.

Löschen eines Kommentars oder Posts

Um einen Kommentar oder Post zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.

Tipp

Das Element kann gelöscht werden, wenn diese Aktion vom Autor des Posts zugelassen wird und Sie über die Berechtigung zum Löschen eines Posts oder Kommentars verfügen.

Antworten auf eine Facebook-Interaktion mithilfe eines anderen Mediums

Sie können mit einem Sprachanruf, einer E-Mail oder SMS antworten. In Interaction Workspace kann eine Dropdown-Liste aller für den Zugriff auf einen Kontakt verfügbaren Kanäle angezeigt werden.

Sollten Sie als Agent weitere Kontaktinformation herausfinden (nicht Facebook-spezifisch), beispielsweise Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kontakts, können Sie diese Informationen manuell auf der Registerkarte „Informationen“ eingeben. Dann wird die entsprechende Option für andere Medienkanäle angezeigt, wenn Sie auf den Pfeil links neben dem Namen des Kontakts klicken.

Wenn ein Kanal nicht konfiguriert ist oder für diesen Kanal die Kontaktinformationen nicht vorhanden sind, wird "Keine mögliche Aktion" angezeigt.

Platzieren von Interaktionen in einer Workbin

Um eine eingehende oder ausgehende Interaktion in einer **Workbin** abzulegen, klicken Sie auf die Schaltfläche **In Workbin verschieben** [25px|link=](#).

Durchführen einer Sprachrückfrage bei einem anderen Agenten

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Rückfrage starten** [30px|link=](#) und wählen Sie den Typ des Ziels aus. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach Name oder Telefonnummer zu suchen.

Weiterleiten an eine Agentengruppe, einen Agenten, eine Interaktionswarteschlange oder eine Skill

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übertragen** [25px|link=](#), um den Typ des Ziels auszuwählen. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach Name oder Telefonnummer zu suchen.

Auswählen eines Klassifizierungscodes

Sie können die Registerkarte **Klassifizierungen** wählen und einen **Klassifizierungscode** für den weitergeleiteten Facebook-Original-Post auswählen.

Auswählen mehrerer Interaktionen der gleichen Richtung in einer Workbin

Wenn eine Workbin mehrere Interaktionen der gleichen Richtung (entweder eingehend oder ausgehend) enthält, können Sie alle Interaktionen der gleichen Richtung auswählen und eine Aktion auf sie anwenden, z. B. „In Warteschlange schieben“ oder „Als „Fertig“ markieren.

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 Facebook Interaction \(Bearbeiten einer Facebook-Interaktion\)](#)

- [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](#)

Twitter-Interaktion

Mit Interaction Workspace können Sie auf der Twitter-Website erfolgreiche Interaktionen sozialer Medien bearbeiten.

Für die folgenden Aktionen siehe:

- Durchführen einer **Instant Message**-Rückfrage
- Kennzeichnen mehrerer eingehender Interaktionen in der **Workbin** als „Fertig“
- Löschen mehrerer ausgehender Interaktionen in der **Workbin**
- Hinzufügen eines **Hinweises**
- Anzeigen der **Kontaktinformationen** und **-historie**.
- Markieren einer Interaktion als „Fertig“

Anzeigen von Informationen zum Twitter-Benutzerprofil

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Informationen anzeigen** , um die Benutzerprofilinformationen anzuzeigen. Sie können auch auf den Benutzernamen klicken, um die Twitter-Seite mit den Benutzerprofilinformationen zu öffnen.

Anzeigen der Anzahl der Tweets von Twitter-Benutzern

Das Symbol **Statusanzahl**  gibt die Anzahl der Tweets des Benutzers an.

Anzeigen von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Twitter-Interaktion

Geht eine Twitter-Interaktion ein, werden die Symbole **Bearbeitbarkeit** und **Gefühl** angezeigt, die einen der folgenden Werte annehmen oder keinen Wert aufweisen können:

- Bearbeitbarkeit: Mögliche Werte sind „Bearbeitbar“ , „Nicht bearbeitbar“  und „Nicht angegeben“ .
- Gefühl: Mögliche Werte sind „Positiv“ , „Negativ“ , „Neutral“  und „Nicht angegeben“ .

Bearbeitbare Tweets sind gelb und nicht bearbeitbare Tweets grau oder weiß markiert.

Bearbeitbarkeit und Gefühl basieren auf den **Klassifizierungs**- und **Filter**-Ergebnissen von Genesys

Knowledge Management.

Aktualisieren von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Twitter-Interaktion

Sie können bei der Verarbeitung der Interaktion den Wert für das entsprechende Bearbeitbarkeits- und Gefühlattribut ändern, indem Sie auf das zugehörige Symbol klicken und dann den korrekten Wert auswählen.

Anzeigen der Anzahl der Follower

Die Zahl nach dem Symbol **Anzahl Follower**  938 gibt die Anzahl der Twitter-Benutzer an, die Follower dieses Kontos sind.

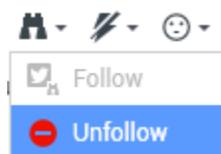
Anzeigen der Kennzeichnung des Benutzers als Follower

Das Symbol  zeigt an, dass der Benutzer ein Twitter-Follower ist.

Einem Twitter-Benutzer folgen/nicht mehr folgen

Sie können dem Autor der Twitter-Nachricht folgen oder aufhören, ihm zu folgen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gefolgt** , um diesem Konto nicht weiter zu folgen. Es wird ein Menü angezeigt, in dem Sie **Nicht mehr folgen** auswählen können:



Die Schaltfläche ändert sich in **Nicht gefolgt** . Wenn Sie die Aktion rückgängig machen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Nicht gefolgt**. Das Menü wird erneut angezeigt, in dem Sie **Folgen** auswählen können:



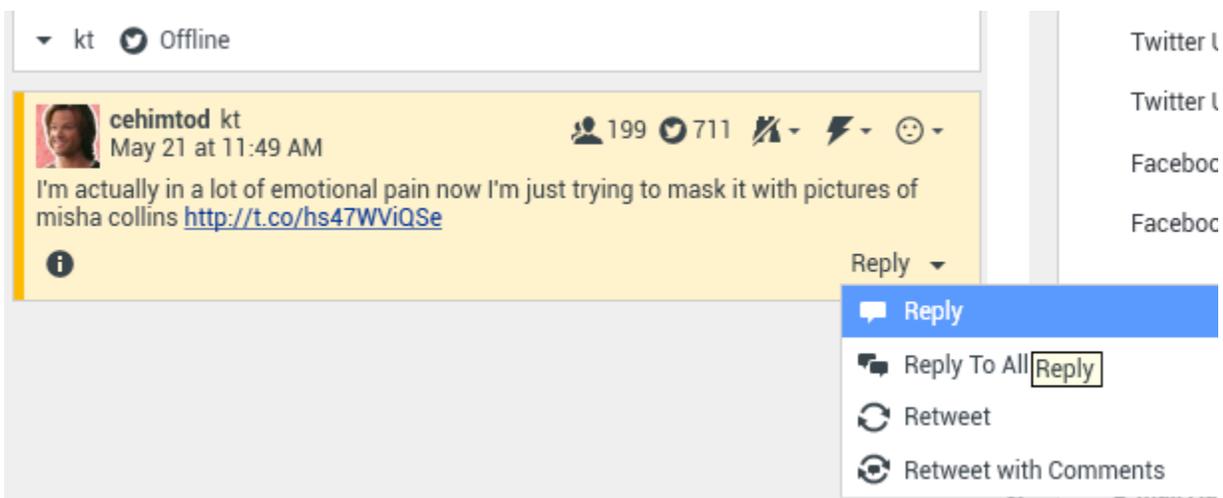
Automatisches Einfügen von "Erwähnungen"

Mit der Erwähnungsfunktion wird automatisch eine Erwähnung (@ + <username>) in Antworten, Antworten an alle, Retweets mit Kommentaren und neue Tweets eingefügt. Aus @<username> wird ein anklickbarer Link zum Twitter-Profil des Benutzers, sobald die Interaktion bei Twitter eintrifft.

Wenn Sie in eine Nachricht @<username> eingeben und <username> einem Kontakt entspricht, wird aus dieser Angabe ein Link zum Twitter-Profil des Kontakts, sobald die Interaktion bei Twitter eintrifft.

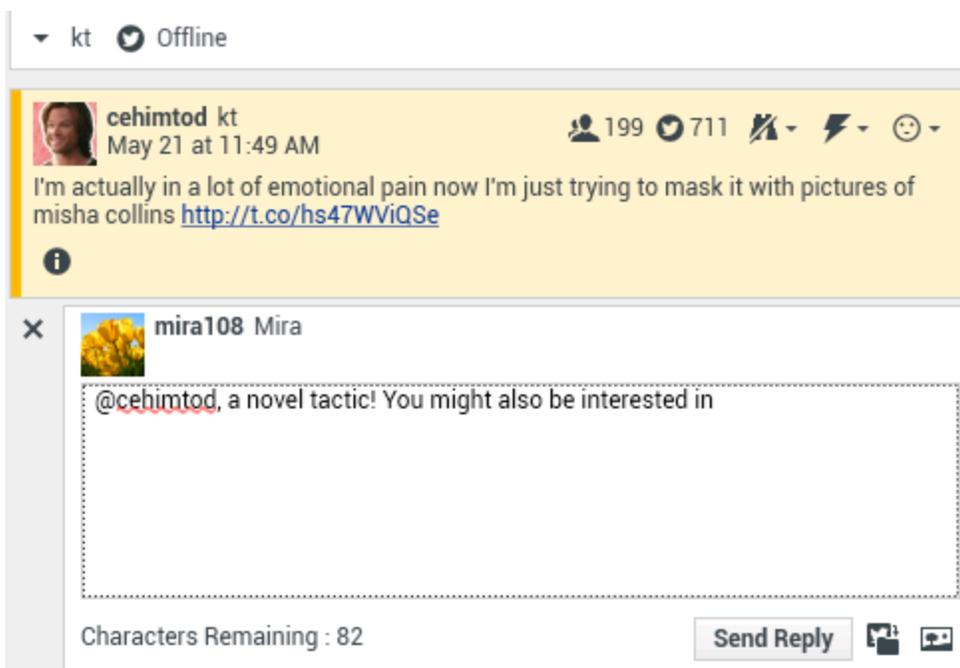
Antworten auf den weitergeleiteten Original-Tweet

Der weitergeleitete Original-Tweet wird am linken Rand unter dem Bereich **Fallinformationen** angezeigt. Um auf den Tweet zu antworten, klicken Sie auf **Antworten**, oder klicken Sie auf den Abwärtspfeil nach **Antworten**. Ein Dropdown-Menü wird geöffnet. Wählen Sie einen Antworttyp aus (siehe Abbildung unten).



Antworten auf einen Tweet

Ein Textfeld wird geöffnet. Geben Sie den Text ein. Die Textgröße wird durch den Wert der Option `twitter.max-chars` begrenzt (der Standardwert ist 140). Zum Durchführen einer automatischen Rechtschreibprüfung Ihrer Antwort klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Rechtschreibprüfung**. Sie können auch ausgewählten Text kopieren und einfügen. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Senden der Antwort (siehe die Abbildung unten).



Eingeben von Antworttext

Antworten an alle Teilnehmer im aktuellen Tweet-Thread

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil nach **Antworten**. Ein Dropdown-Menü wird geöffnet. Wählen Sie **Allen antworten** aus.

Antworten auf eine Direktnachricht

Wenn der Autor der Twitter-Nachricht ein Follower ist, können Sie als Antwort eine Direktnachricht an den Autor senden.

Retweet

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil nach **Antworten**, wählen Sie im Menü **Retweet** aus, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Retweet**.

Retweet mit Kommentaren – Initiieren eines neuen Tweets mit Antwort an den Absender

Sie können einen neuen Tweet erstellen und dem Absender der aktuellen Nachricht antworten, wobei ihre Nachricht den Text der Absendernachricht und zusätzliche Kommentare enthält. Sie können auch ausgewählten Text kopieren und einfügen. Am Anfang des Nachrichtentextes wird automatisch ein Retweet-Indikator (RT) eingefügt. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil nach **Antworten**, wählen Sie **Retweet mit Kommentaren** aus, geben Sie den Text ein und klicken Sie auf **Retweet mit Kommentaren senden**.

Neue unangeforderte Tweets und Nachrichten

Im Workspace User's Guide wird beschrieben, wie Sie **unangeforderte ausgehende Nachrichten erstellen und an einen Twitter-Benutzer** senden.

Unterstützung von Emojis und Emoticons

Workspace unterstützt eingehende und ausgehende Standard-Emojis und Emoticons. Sie erhalten die besten Ergebnisse, wenn die Schriftart **Segoe UI Emoji** auf Ihrem System installiert ist.

Im Allgemeinen unterstützt Workspace Unicode 6-Emojis, jedoch nicht die Emojis  und . Diese Emojis werden in Posts sowie in öffentlichen und privaten Nachrichten als leere Felder angezeigt.

Verwenden der Standardantwort-Bibliothek

Wenn Sie auf einen Tweet antworten oder einen neuen unangeforderten Tweet erstellen, können Sie eine Standardantwort einfügen. Klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche **Antworten** in der Mitte des Fensters, um eine Standardantwort-Bibliothek zu öffnen. Sie können nach Stichwörtern suchen oder Ordner öffnen und die Antworten anzeigen.

Wenn die Standardantwort ein angehängtes Bild enthält, wird der Anhang ebenfalls eingefügt, sofern die Nachricht angehängte Bilder zulässt.

Möglicherweise ist Ihr System so konfiguriert, dass durch Eingabe eines vordefinierten Schlüsselwort-**Kurzbefehls** automatisch eine Antwort eingefügt wird.

Anhängen eines Bildes

Sie können ein Bild an einen neuen unangeforderten Tweet, an eine Antwort, an eine Antwort an alle oder an einen Retweet mit Kommentaren anhängen. (An einen Retweet oder eine Direktnachricht kann kein Bild angehängt werden).

Um ein Bild anzuhängen, klicken Sie auf das Symbol **Bild hinzufügen** , und navigieren Sie dann mithilfe des daraufhin erscheinenden Dialogfeldes zu der gewünschten Datei. Dieses Symbol wird in Antworten und Retweets mit Kommentaren sowie in unangeforderten Tweets unter dem Textfeld angezeigt.

Anzeigen von Falldaten

Der Bereich „Fallinformationen“ (angehängte Daten) enthält Informationen über eine Twitter-Interaktion. Der Systemadministrator legt fest, welche angehängten Daten angezeigt werden; Beispielkriterien sind Nachrichtentyp, Abfragename und Benutzerort.

Löschen einer ausgehenden Interaktion

Um eine ausgehende Interaktion zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ [25px|link=](#) in der Symbolleiste im oberen Bereich des Interaktionsfensters.

Antworten auf eine Twitter-Interaktion mithilfe eines anderen Mediums

Sie können per Sprachanruf, E-Mail oder SMS antworten. In Workspace kann eine Dropdown-Liste aller für den Zugriff auf einen Kontakt verfügbaren Kanäle angezeigt werden.

Sollten Sie als Agent weitere Kontaktinformation herausfinden (nicht Twitter-spezifisch), beispielsweise Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kontakts, können Sie diese Informationen manuell auf der Registerkarte „Informationen“ eingeben. Wenn Sie dann auf den Pfeil direkt über der Schaltfläche zum Weiterleiten (in der Nähe des Benutzernamens) klicken, wird die entsprechende Option für die verfügbaren Medienkanäle angezeigt.

Wenn ein Kanal nicht konfiguriert ist oder für diesen Kanal die Kontaktinformationen nicht vorhanden sind, wird keine mögliche Aktion angezeigt.

Platzieren von Interaktionen in einer Workbin

Um eine eingehende oder ausgehende Interaktion in einer Workbin abzulegen, klicken Sie auf die Schaltfläche **In Workbin verschieben** [25px|link=](#).

Durchführen einer Sprachrückfrage bei einem anderen Agenten

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Rückfrage starten**  und wählen Sie den Typ des Ziels aus. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach Name oder Telefonnummer zu suchen.

Weiterleiten an eine Agentengruppe, einen Agenten, eine Interaktionswarteschlange oder eine Skill

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übertragen** , um den Typ des Ziels auszuwählen. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach Name oder Telefonnummer zu suchen.

Öffnen einer anklickbaren verkürzten URL

Twitter-Nachrichten sind auf 140 Zeichen beschränkt. Wenn Sie eine URL in eine Twitter-Nachricht eingeben, ist bereits eine Menge der verfügbaren Zeichen verbraucht. Um dieses Problem zu beheben, ändert Twitter auf seiner Web-Benutzeroberfläche für die Erstellung von Nachrichten sehr lange URLs in kurze URLs. In einer kurzen URL wird die "lange" URL durch eine kürzere URL in Form einer automatisch generierten Kombination von Buchstaben und Ziffern ersetzt. Interaction Workspace verwendet diese verkürzten anklickbaren URLs.

Öffnen einer Twitter-Benutzerprofilseite mit anklickbaren Erwähnungen

Das @-Zeichen wird dazu verwendet, Benutzernamen in Tweets zu kennzeichnen. Hier ein Beispiel: Hallo @JoeBelow! Klicken Sie auf einen Benutzernamen, dem das @-Zeichen vorangestellt ist, um das entsprechende Twitter-Benutzerprofil aufzurufen.

Durchführen einer Suche in Twitter mithilfe eines anklickbaren Hashtags

In Twitter werden Schlüsselwörter oder Themen mit dem #-Zeichen, das als Hashtag bezeichnet wird, markiert. Hashtags helfen Ihnen bei der Suche nach relevanten Tweets. Mit dem Hashtag-Zeichen # vor relevanten Schlüsselwörtern im Tweet können Sie Tweets kategorisieren, damit diese Tweets in der Twitter-Suche einfacher angezeigt werden. Durch Klicken auf ein mit Hashtag gekennzeichnetes Wort in einer Nachricht werden alle anderen Tweets in dieser Kategorie angezeigt. Hashtags können an einer beliebigen Stelle im Tweet vorhanden sein.

Anzeigen eines Antwort-Tweets

Wenn die übermittelte Tweet-Interaktion eine Antwort auf einen anderen Tweet ist, können Sie in Interaction Workspace den Original-Tweet anzeigen, indem Sie auf den Namen des Benutzers nach **Antwort auf** klicken. In einem geöffneten Browser-Fenster wird der Original-Tweet in Twitter angezeigt.

Auswählen eines Klassifizierungscode

Sie können die Registerkarte **Klassifizierungen** wählen und einen Klassifizierungscode für die weitergeleitete Twitter-Original-Interaktion auswählen. Weitere Informationen über das Konfigurieren und Verwenden ausgewählter Klassifizierungen finden Sie in der [Hilfe zu Workspace Desktop Edition](#).

Auswählen mehrerer Interaktionen der gleichen Richtung in einer Workbin

Wenn eine Workbin mehrere Interaktionen der gleichen Richtung (entweder eingehend oder ausgehend) enthält, können Sie alle Interaktionen der gleichen Richtung auswählen und eine Aktion auf sie anwenden, z. B. „In Warteschlange schieben“ oder „Als „Fertig“ markieren.

Antworten auf Tweets aus „Meine Historie“

Sie können auf Tweets auf der Registerkarte „Meine Historie“ antworten, diese erneut senden und den Favoriten hinzufügen und somit Interaktionen bearbeiten, die als „Fertig“ markiert 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 A Twitter Interaction \(Bearbeiten einer Twitter-Interaktion\)](#)
- [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](#)

RSS-Interaktion

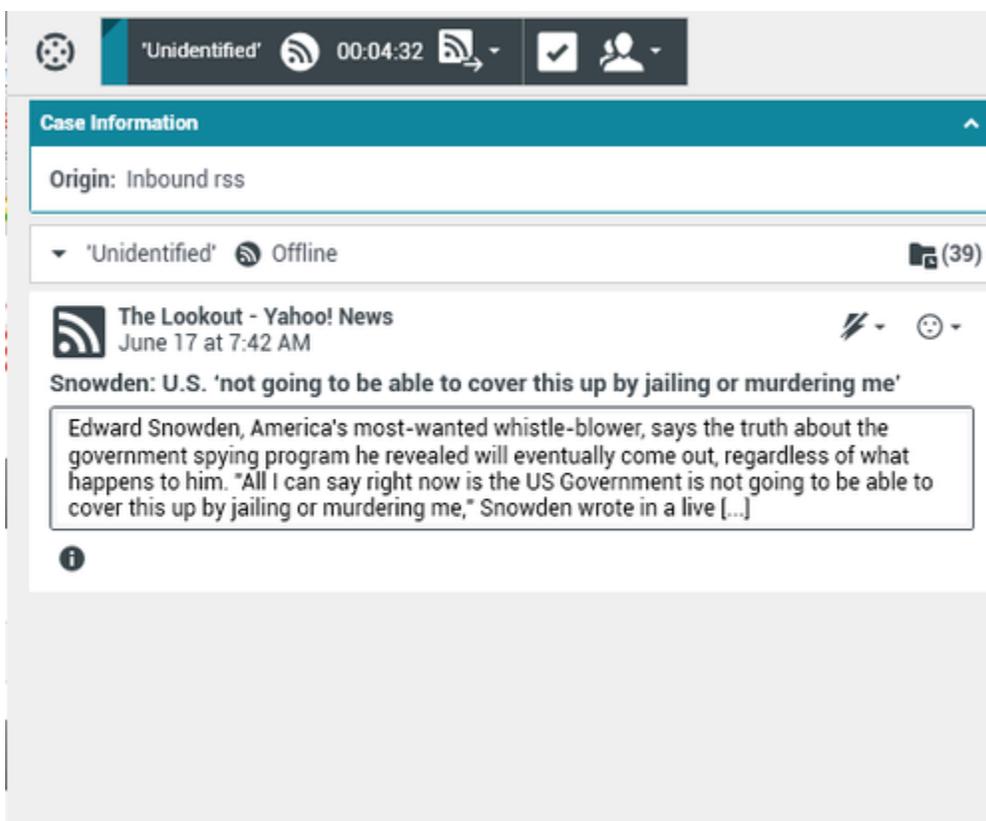
Mit Interaction Workspace können Sie RSS-Interaktionen sozialer Medien bearbeiten. Sie können Folgendes tun:

Für die folgenden Aktionen siehe:

- Hinzufügen eines **Hinweises**
- Markieren einer Interaktion als „Fertig“

Anzeigen von Quelle, Kopfzeile und Inhalt von RSS-Webfeeds

Im RSS-Interaktionsfenster können Sie die Quelle, die Kopfzeile und den Inhalt des Webfeeds anzeigen. Klicken Sie auf die Kopfzeile, um die verknüpfte Seite auf der Website zu öffnen.



Anzeigen von Informationen zu Kanal und Objektkategorie

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Informationen anzeigen** , um Copyright, Sprache, Veröffentlichungsdatum und Objektkategorie für den Kanal anzuzeigen.

Anzeigen von Bearbeitbarkeit und Gefühl der RSS-Interaktion

Geht eine RSS-Interaktion ein, werden die Symbole „Bearbeitbarkeit“ und „Gefühl“ angezeigt, die einen der folgenden Werte annehmen oder keinen Wert aufweisen können:

- Bearbeitbarkeit: Mögliche Werte sind „Bearbeitbar“ , „Nicht bearbeitbar“  und „Nicht angegeben“ .
- Gefühl: Mögliche Werte sind „Positiv“ , „Negativ“ , „Neutral“  und „Nicht angegeben“ .

Bearbeitbare Tweets sind gelb und nicht bearbeitbare Tweets grau markiert.

Bearbeitbarkeit und Gefühl basieren auf den **Klassifizierungs-** und **Filter-**Ergebnissen von Genesys Knowledge Management.

Aktualisieren von Bearbeitbarkeit und Gefühl der RSS-Interaktion

Sie können bei der Verarbeitung der Interaktion den Wert für das entsprechende Bearbeitbarkeits- und Gefühlattribut ändern, indem Sie auf das zugehörige Symbol klicken und dann den korrekten Wert auswählen.

Anzeigen von Falldaten

Die Ansicht **Falldaten** (angehängte Daten) enthält Informationen über eine Interaktion, beispielsweise eine Kontonummer oder den Typ des Dienstes. Durch Ihren Systemadministrator wird konfiguriert, welche angehängten Daten angezeigt werden.

Durchführen einer Sprachrückfrage bei einem anderen Agenten

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Rückfrage starten**  und wählen Sie den Typ des Ziels aus. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um alle Agenten, den Favoriten hinzugefügte Agenten oder aktuelle Agenten zu suchen.

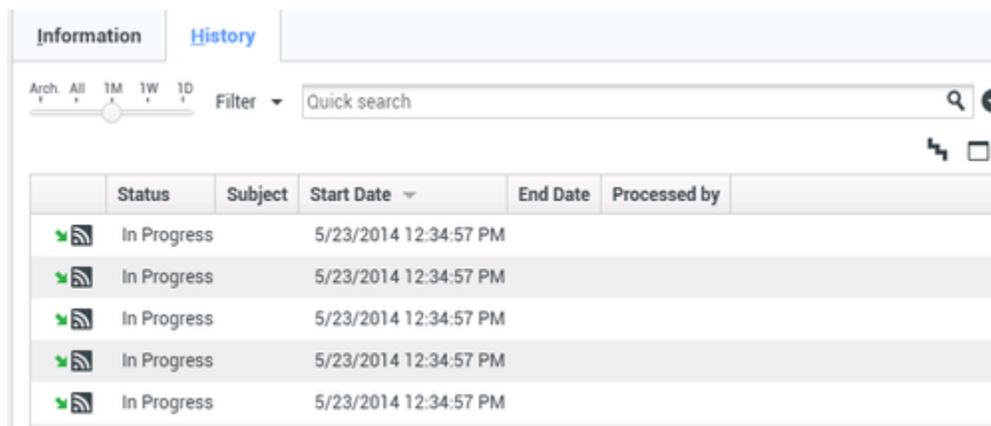
Weiterleiten an eine Agentengruppe, einen Agenten, eine Interaktionswarteschlange oder eine Skill

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übertragen** , wählen Sie den Typ des Ziels, geben Sie die Suchkriterien ein und klicken Sie auf das Lupensymbol, um alle Agenten, den Favoriten hinzugefügte Agenten oder aktuelle Agenten zu suchen.

Historie der Quelle von RSS-Feeds

Klicken Sie auf die Registerkarte **Historie**, um RSS Interaktionen von einem bestimmten Kontakt (Quelle des RSS-Webfeeds) anzuzeigen. Je nach Konfiguration von Workspace Desktop Edition kann die Liste Interaktionen von anderen Medienkanälen enthalten.

Ändern Sie die Position des Schiebereglers, um archivierte Interaktionen zu suchen oder nach Monat, Woche oder Tag zu suchen. Während Sie den Schieberegler bewegen, ändert sich die Liste der Interaktionen entsprechend dem ausgewählten Zeitraum. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Filter**, um alle Interaktionen oder Interaktionen für einen bestimmten Medientyp anzuzeigen. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um anhand eigener Kriterien zu suchen.



Status	Subject	Start Date	End Date	Processed by
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		

Anzeigen der Anzahl der Interaktionen mit Status „In Arbeit“

Die Zahl neben dem Uhrensymbol  (39) gibt die Anzahl der Interaktionen mit dem Status „In Arbeit“ an.

Auswählen eines Klassifizierungscodes

Sie können die Registerkarte „Klassifizierungen“ wählen und einen **Klassifizierungscode** für die RSS-

Interaktion auswählen. Weitere Informationen über das Konfigurieren und Verwenden ausgewählter Klassifizierungen finden Sie in der Hilfe zu Workspace Desktop Edition.

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 RSS Interaction \(Bearbeiten einer RSS-Interaktion\)](#)
- [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](#)

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** () , 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** () , 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 markieren** ().

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 Nachrichtefeld.
- Klicken Sie auf **Senden** zum Senden der Nachricht an das interne Ziel.
- Überprüfen des Nachrichtentranskripts im Nachrichten-Transkriptbereich.
- Klicken Sie auf Sitzung **beenden** () , 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](#)

Übersicht ausgehender Kampagnen

Als Agent arbeiten Sie gegebenenfalls an Kampagnen (zum Beispiel Sammeln von Daten, Telemarketing oder Fundraising), deren Kontaktinteraktionen ausgehende **Sprachanrufe** sind, bei denen eine vorgegebene Liste von Kontakten angerufen wird.

Es gibt zwei Zustellmodi für ausgehende Anrufe. Ein Supervisor bestimmt, in welchem Modus Sie arbeiten:

- **Manuell** – Sie tätigen ausgehende Anrufe, indem Sie eine Interaktion aus einer zuvor festgelegten Anrufliste anfordern. Die manuelle Zustellung verfügt über einen Wählmodus:
 - **Vorschau**. Das System zeigt einem Agenten kontaktbezogene Daten an, anschließend ruft der Agent den Kontakt an.
- **Automatisch**: Ausgehende Anrufe werden zu Ihrem Desktop geleitet. Die automatische Zustellung bietet drei Wählmodi:
 - **Push-Vorschau**. Das System zeigt einem Agenten kontaktbezogene Daten an, anschließend ruft der Agent den Kontakt an.
 - **Progressiv**. Das System wählt Kunden-Telefonnummern automatisch und leitet einen Anruf nur dann an einen Agenten weiter, wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde.
 - **Prädiktiv**. Das System schätzt die Anzahl freier Agenten auf der Grundlage aktueller Statistiken und kann im Voraus gestartet werden, selbst wenn keine Agenten frei sind.

Startet Ihr Supervisor oder eine andere Person in Ihrem Unternehmen eine ausgehende Kampagne, der Sie zugewiesen sind, so erhalten Sie eine **Warnmeldung**, die Sie darüber informiert, dass eine bestimmte Kampagne begonnen hat und Sie dieser Kampagne zugewiesen sind.

Hinweis: Falls die Kampagne begonnen hat, bevor Sie sich angemeldet haben, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wenn Sie an einer Kampagne arbeiten, wird in der Ansicht **Meine Kampagnen** die Liste der aktiven und zurzeit ausgeführten Kampagnen angezeigt. Aktive Kampagnen werden in der Ansicht „Meine Kampagnen“ durch eine Statusmeldung Gestartet markiert.

Nachdem Sie mit Ihrem Kontakt verbunden wurden, können Sie je nach Art der Interaktion verschiedene Aufgaben durchführen. Sie können z. B. **Kundendatensätze aktualisieren**, einen Rückruf planen, einen **Klassifizierungscode** auswählen oder andere **Anrufaktionen** ausführen.

Ausgehandelte Abmeldung

Eine abrupte Abmeldung eines Agenten aus einer Kampagne kann sich unter Umständen auf die Dienstgüte einer Kampagne auswirken. Beispiel: Sie werden von einer prädiktiven oder progressiven Kampagne für einen nachfolgenden Anruf ausgewählt, der gerade mit einem Kunden hergestellt wird. Im selben Moment klicken Sie auf Abmelden. Wenn Sie von Workspace sofort abgemeldet wurden, dauert es möglicherweise länger, bis dieser Anruf einen Agenten erreicht. Um dies zu vermeiden, wird Ihre Abmeldung um ein paar Sekunden verzögert, wenn Sie diese anhand einer der folgenden Methoden initiieren:

-
- „Abmelden“ in der Titelleiste des **Hauptfensters** oder im Hauptmenü auswählen.
 - Im Sprachkanal in der Ansicht **Meine Kanäle** in Workspace die Option „Abmelden“ auswählen.

Wenn Sie **Abmelden** auswählen, während Sie eine Interaktion empfangen, wird eine Systemmeldung auf Ihrem Desktop angezeigt, die Sie informiert, dass Sie auf die Autorisierung der Abmeldung warten. Die Nachricht enthält eine Countdown-Uhr, die Sie darüber informiert, wie viele Minuten und/oder Sekunden verbleiben, bevor Ihre Abmeldung autorisiert ist.

Wenn Sie das Nachrichtenfenster schließen, können Sie weiterhin die für die Abmeldeautorisierung verbleibende Zeit überwachen, indem Sie die Nachrichten im Hauptfenster oder im Fenster **Meine Nachrichten** anzeigen. Sie können mit Ihrem Mauszeiger über das Symbol Status fahren, um eine Benachrichtigung über die Zeit anzuzeigen, die für die ausgehandelte Abmeldung verbleibt.

Sowohl über die Ansicht Meine Nachrichten als auch über den ToolTip des Symbols Status erhalten Sie eine Bestätigung, wenn Ihre Abmeldung autorisiert wurde.

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](#)
- [Anrufaktionen für ausgehende Anrufe](#)
- [Rückruf planen](#)
- [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](#)

Vorschau ausgehender Anrufe

[**Geändert:** 8.5.109.16, 8.5.115.17]

Die ausgehende Vorschau-Kampagnenanrufe ermöglichen es Ihnen, Kampagnenanrufe zu tätigen, indem Sie eine Interaktion aus einer zuvor festgelegten Anrufliste anfordern. Sie verbinden den Anruf manuell, sobald das Interaktionsfenster angezeigt wird.

Wenn Ihr Administrator eine ausgehende Vorschaukampagne lädt, werden Sie in Form einer Popup-Benachrichtigung informiert. Wenn Ihr Administrator eine ausgehende Vorschaukampagne startet, werden Sie in Form einer zweiten Popup-Benachrichtigung informiert.

Die Benachrichtigung „Ausgehende Kampagne“ ermöglicht Ihnen, einen Kontaktdatensatz aus der Kampagnenliste durch Klicken auf **Datensatz abrufen** abzurufen oder Ihre Bereitschaft zum Beitritt zur Kampagne durch Klicken auf **OK** zu bestätigen.

Wenn Sie auf **Datensatz abrufen** klicken, wird eine neue Interaktionsvorschau angezeigt.

Wenn Sie auf **OK** klicken, müssen Sie einen Kampagnendatensatz manuell abrufen. Wählen Sie in Ihrer Workspace-Ansicht die Registerkarte **Meine Kampagnen** aus. Klicken Sie auf den Namen der Kampagne, die Sie verwenden möchten. Klicken Sie auf **Datensatz abrufen**. Eine neue **Vorschau für ausgehende Interaktionen** wird angezeigt. Verwenden Sie die Vorschau für ausgehende Interaktionen, um einen **ausgehenden Anruf** zu tätigen.

Vorschau für ausgehende Interaktionen

Die Vorschau für ausgehende Interaktionen ist eine spezielle Version der Ansicht „Sprachinteraktion“. Detailliertere Informationen zu Befehlen für Sprachinteraktionen finden Sie [hier](#).

Im Vorschaumodus können Sie Informationen zu einem Kampagnenanruf anzeigen, *bevor* Sie eine Verbindung mit dem Kontakt herstellen. Die Vorschau für ausgehende Interaktionen enthält die folgenden Features und Funktionen:

- **Vorgangsinformationen** – zusammenfassende Informationen zu der Kampagne. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Hier kann z. B. der Name der Kampagne, eine Beschreibung der Kampagne, die Telefonnummer des Kontakts usw. enthalten sein.
- **Anrufvorschau-Aktionen (Symbolleiste)** – **Aktionen**, die Sie durchführen können, z. B. Ändern oder Auswählen der Telefonnummer, Starten des Anrufs und Ablehnen des Anrufs.
- **Datensatzinformationen** – spezifische Informationen über den Datensatz. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Dort kann etwa ein Zeitbereich enthalten sein, für den der Kontakt Verfügbarkeit signalisiert hat, der Name des Kontakts oder die Informationen zur Art des Anrufs.
- **Kontakt:** In der **Ansicht „Kontakt“** können Sie **Kontaktinformationen verwalten**.
- **Antworten** – Die **Antworten-Ansicht** ermöglicht es Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können dem Kontakt diese Antworten während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Wichtig

Die Anrufvorschau ist in Ihrem Kontaktcenter möglicherweise anders konfiguriert:

- Ihr Administrator hat Ihre Umgebung möglicherweise so eingerichtet, dass ein ausgehender Kampagnenanruf sofort automatisch angewählt wird, sobald Sie den Datensatz akzeptieren.
- Ihr Administrator hat Ihre Umgebung möglicherweise so eingerichtet, dass ein ausgehender Kampagnenanruf automatisch angewählt wird, nachdem die Anrufvorschau für eine bestimmte Zeit, —beispielsweise 10 Sekunden, angezeigt wurde. In diesem Fall wird in der Anrufvorschau ein Zähler angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie viele Sekunden verbleiben, bis der Anruf automatisch angewählt wird. Sie können die Verbindung manuell herstellen, bevor der Zähler abgelaufen ist.

[Hinzugefügt: 8.5.109.16]

Anrufvorschau-Aktionen

Anrufvorschau-Aktionen sind Standardbefehle für ausgehende Interaktionen im Vorschaumodus. Mit Workspace können Sie die folgenden Anrufvorschau-Aktionen ausführen:

- **Telefonnummer auswählen oder ändern** – Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um die Liste möglicher Nummern zu öffnen, die in der Kontaktdatenbank für den Kontakt gespeichert sind, oder wählen Sie **Andere Telefonnummer** aus ([Hinzugefügt: 8.5.115.17]), wenn diese Funktion in Ihrer Umgebung verfügbar ist, um das Dialogfeld **Neue Telefonnummer** zu öffnen.
- **Diesen Kontakt anrufen** – Klicken Sie auf **Anrufen** () , um eine Verbindung zum Kontakt herzustellen und die Ansicht **Ausgehende Interaktionen** anzuzeigen.
- **Ablehnen** – Klicken Sie auf **Ablehnen** () , um das Menü **Ablehnen** anzuzeigen. Wählen Sie **Diesen Kontakt später anrufen**, um den Datensatz in der Kampagnenliste zu platzieren, der zu einem späteren Zeitpunkt angerufen werden soll. Wählen Sie **Diesen Kontakt für diese Kampagne nicht anrufen**, um den Kontakt aus der Kampagnenliste zu entfernen.

Neue Telefonnummer

[Hinzugefügt: 8.5.115.17]

Manchmal gibt es ein Problem mit der Nummer, die das System für einen ausgehenden Anruf angibt. Sie ist möglicherweise der falsche Nummerentyp oder falsch formatiert, — beispielsweise könnte eine Ziffer fehlen.

Wenn Sie eine andere Telefonnummer als die in der Vorschau für ausgehende Anrufe angegebene wählen müssen und diese Funktion in Ihrer Umgebung verfügbar ist, klicken Sie auf die Telefonnummer, um das Auswahlmenü für Telefonnummern zu öffnen, und wählen Sie dann **Andere Telefonnummer**, um das Dialogfeld **Neue Telefonnummer** zu öffnen.

Geben Sie die neue Telefonnummer ein, wählen Sie einen Telefonnummerentyp, und klicken Sie auf **Anruf**.



Ansicht „Ausgehende Interaktion“

Wenn Sie in der **Vorschau für ausgehende Interaktionen** auf **Anrufen** klicken, wird die Ansicht aktualisiert, um den Anrufstatus und die Anrufaktionen für die ausgehende Interaktion anzuzeigen.

Anrufstatus

Der Bereich Anrufstatus der Ansicht „Ausgehende Interaktion“ enthält die Telefonnummer oder den Namen des Kontakts oder die Durchwahl oder den Namen des internen Ziels sowie den Status des Anrufs. Folgende Anrufstatus sind möglich:

- **Verbunden** – Sie sprechen gerade mit dem Kontakt oder dem internen Ziel.
- **Beendet** – Der Anruf wurde entweder von Ihnen oder vom Kontakt beendet.
- **Wird gehalten** – Wenn der Kontakt gehalten wird, befindet er sich in einem Status, in dem weder der Kontakt Sie hören kann, noch Sie den Kontakt hören können.

Anrufaktionen

Anrufaktionen sind standardmäßige Befehle für Sprachinteraktionen.

Klassifizierungen

Die Klassifizierungsansicht ermöglicht Ihnen, der ausgehenden Interaktion mithilfe der Dropdown-

Liste **Anrufergebnis** ein Anrufergebnis zuzuweisen. Wählen Sie ein Ergebnis aus oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nicht anrufen**. Der Inhalt des Menüs „Anrufergebnis“ wird von Ihrem Administrator definiert.

Sie können auch die Ansicht „Klassifizierungen“ verwenden, um einen **Klassifizierungscode** anzuzeigen oder einer laufenden oder beendeten Interaktion zuzuweisen, die das Ergebnis der Interaktion bestimmt.

Hinweis

Verwenden Sie die Option **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.

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

- [Anrufaktionen für ausgehende Anrufe](#)
- [Sprachinteraktion](#)
- [Sprachrückfrage](#)
- [Sprachaufzeichnung](#)
- [Ausgehende Push-Vorschau-Anrufe](#)
- [Ausgehende progressive Anrufe](#)

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](#)

Ausgehende Push-Vorschau-Anrufe

Mit ausgehenden Push-Vorschau-Kampagnenanrufen können Sie Kampagnenanrufe tätigen, indem Sie eine Interaktion zunächst in der Vorschau aus einer voreingestellten Anrufliste anzeigen und den Anruf anschließend manuell verbinden, wenn das Interaktionsfenster angezeigt wird.

Wenn Ihr Administrator eine ausgehende Push-Vorschau-Kampagne lädt, werden Sie in Form einer Popup-Benachrichtigung informiert. Wenn Ihr Administrator eine ausgehende Push-Vorschau-Kampagne startet, werden Sie in Form einer zweiten Popup-Benachrichtigung informiert.

Die Benachrichtigung über die ausgehende Kampagne ermöglicht es Ihnen, Ihre Bereitschaft zum Beitritt zur Kampagne zu bestätigen, indem Sie auf **OK** klicken.

Falls Ihr **Status** Bereit lautet, wird eine neue Interaktionsvorschau angezeigt. Klicken Sie auf **Annehmen**, um die **Vorschau für ausgehende Interaktionen** anzuzeigen. Verwenden Sie die Interaktionsvorschau, um einen **ausgehenden Anruf** zu tätigen. Klicken Sie auf **Ablehnen**, um den Datensatz oben in der Anrufliste zu platzieren. Wenn Sie nichts unternehmen, wird die Interaktion oben in der Anrufliste platziert.

Vorschau für ausgehende Interaktionen

Die Vorschau für ausgehende Interaktionen ist eine spezielle Version der Ansicht „Sprachinteraktion“. Detailliertere Informationen zu Befehlen für Sprachinteraktionen finden Sie [hier](#).

Im Push-Vorschau-Modus können Sie Informationen zu einem Kampagnenanruf anzeigen, *bevor* Sie eine Verbindung mit dem Kontakt herstellen. Die Vorschau für ausgehende Interaktionen enthält die folgenden Features und Funktionen:

- **Vorgangsinformationen** – zusammenfassende Informationen zu der Kampagne. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Hier kann z. B. der Name der Kampagne, eine Beschreibung der Kampagne, die Telefonnummer des Kontakts usw. enthalten sein.
- **Anrufvorschau-Aktionen (Symbolleiste)** – **Aktionen**, die Sie durchführen können, z. B. Ändern oder Auswählen der Telefonnummer, Starten des Anrufs und Ablehnen des Anrufs.
- **Datensatzinformationen** – spezifische Informationen über den Datensatz. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Dort kann etwa ein Zeitbereich enthalten sein, für den der Kontakt Verfügbarkeit signalisiert hat, der Name des Kontakts oder die Informationen zur Art des Anrufs.
- **Kontakt** – Die Ansicht **Kontaktverzeichnis** ermöglicht Ihnen, Kontaktinformationen zu verwalten.
- **Antworten** – Die **Antworten-Ansicht** ermöglicht es Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können dem Kontakt diese Antworten während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Anrufvorschau-Aktionen

Anrufvorschau-Aktionen sind Standardbefehle für ausgehende Interaktionen im Vorschaumodus. Mit Workspace können Sie die folgenden Anrufvorschau-Aktionen ausführen:

- **Telefonnummer auswählen oder ändern** – Klicken Sie in das Feld, das die Telefonnummer enthält, um die Nummer zu bearbeiten; klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um die Liste möglicher Nummern zu öffnen, die in der Kontaktdatenbank für den Kontakt gespeichert sind.
- **Kontakt anrufen** – Klicken Sie auf **Anrufen** () , um eine Verbindung zum Kontakt herzustellen und die Ansicht **Ausgehende Interaktionen** anzuzeigen.
- **Ablehnen** – Klicken Sie auf **Ablehnen** () , um das Menü **Ablehnen** anzuzeigen. Wählen Sie **Datensatz jetzt nicht verwenden**, um einen Datensatz, der zu einem späteren Zeitpunkt angerufen werden soll, wieder in der Kampagnenliste zu platzieren. Wählen Sie **Diesen Datensatz nicht kontaktieren** aus, um den Kontakt aus der Kampagnenliste zu entfernen.

Wichtig

Die Anrufvorschau ist in Ihrem Kontaktcenter möglicherweise anders konfiguriert:

- Ihr Administrator hat Ihre Umgebung möglicherweise so eingerichtet, dass ein ausgehender Kampagnenanruf sofort automatisch angewählt wird, sobald Sie den Datensatz akzeptieren.
- Ihr Administrator hat Ihre Umgebung möglicherweise so eingerichtet, dass ein ausgehender Kampagnenanruf automatisch angewählt wird, nachdem die Anrufvorschau für eine bestimmte Zeit, —beispielsweise 10 Sekunden, angezeigt wurde. In diesem Fall wird in der Anrufvorschau ein Zähler angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie viele Sekunden verbleiben, bis der Anruf automatisch angewählt wird. Sie können die Verbindung manuell herstellen, bevor der Zähler abgelaufen ist.

Hinzugefügt: 8.5.109.16

Ansicht „Ausgehende Interaktion“

Wenn Sie in der **Vorschau für ausgehende Interaktionen** auf **Anrufen** klicken, wird die Ansicht aktualisiert, um den Anrufstatus und die Anrufaktionen für die ausgehende Interaktion anzuzeigen.

Anrufstatus

Der Bereich Anrufstatus der Ansicht „Ausgehende Interaktion“ enthält die Telefonnummer oder den Namen des Kontakts oder die Durchwahl oder den Namen des internen Ziels sowie den Status des Anrufs. Folgende Anrufstatus sind möglich:

- **Verbunden** – Sie sprechen gerade mit dem Kontakt oder dem internen Ziel.
- **Beendet** – Der Anruf wurde entweder von Ihnen oder vom Kontakt beendet.
- **Wird gehalten** – Wenn der Kontakt gehalten wird, befindet er sich in einem Status, in dem weder der Kontakt Sie hören kann, noch Sie den Kontakt hören können.

Anrufaktionen

Anrufaktionen sind standardmäßige Befehle für Sprachinteraktionen.

Klassifizierungen

Verwenden Sie die Ansicht „Klassifizierungen“, um einen **Klassifizierungscode** anzuzeigen oder einer laufenden oder beendeten Interaktion zuzuweisen, die das Ergebnis der Interaktion bestimmt.

Hinweis

Verwenden Sie die Option **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.

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

- [Anrufaktionen für ausgehende Anrufe](#)
- [Sprachinteraktion](#)
- [Sprachrückfrage](#)
- [Sprachaufzeichnung](#)
- [Ausgehende Vorschau-Anrufe](#)
- [Ausgehende progressive Anrufe](#)

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](#)

Ausgehende progressive Anrufe

Ausgehende progressive und prädiktive Kampagnenanrufe ermöglichen Ihnen, Kampagnenanrufe von einer voreingestellten Anrufliste zu tätigen. Sowohl progressive als auch prädiktive ausgehende Anrufe werden zu Ihrem Desktop geleitet und automatisch gewählt. Das Interaktionsfenster wird angezeigt, sobald Sie verbunden sind.

Wenn Ihr Administrator eine progressive oder prädiktive ausgehende Kampagne lädt, werden Sie in Form einer Popup-Benachrichtigung informiert. Wenn Ihr Administrator eine progressive oder prädiktive ausgehende Kampagne startet, werden Sie in Form einer zweiten Popup-Benachrichtigung informiert.

Die Benachrichtigung über die ausgehende Kampagne ermöglicht es Ihnen, Ihre Bereitschaft zum Beitritt zur Kampagne zu bestätigen, indem Sie auf **OK** klicken.

Falls Ihr **Status** Bereit lautet, wird eine neue Interaktionsvorschau angezeigt. Klicken Sie auf **Annehmen**, um die Ansicht „Ausgehende Interaktion“ anzuzeigen. Ihr **ausgehender Anruf** wird automatisch verbunden. Klicken Sie auf **Ablehnen**, um den Datensatz oben in der Anrufliste zu platzieren. Wenn Sie nichts unternehmen, wird die Interaktion oben in der Anrufliste platziert.

Hinweis: Progressive und prädiktive Anrufe verhalten sich möglicherweise leicht unterschiedlich, wenn Ihr Konto für die Active Switching Matrix (ASM) konfiguriert ist. In diesem Szenario wird ein leerer Datensatz an Ihren Desktop geliefert und nicht mit Benutzerinformationen aufgefüllt, es sei denn, dass eine Verbindung zum Benutzer hergestellt wird. Nicht-ASM-Anrufe werden verbunden, nachdem der Anrufrdatensatz auf Ihrem Desktop angezeigt wird.

Ansicht „Ausgehende Interaktion“

Im progressiven und prädiktiven Modus können Sie Informationen zu einem Kampagnenanruf anzeigen, sobald Sie eine Verbindung mit dem Kontakt hergestellt haben. Die Ansicht „Ausgehende Interaktion“ zeigt auch den Anrufstatus und die Anruftaktionen für die ausgehende Interaktion an.

Die Ansicht „Ausgehende Interaktion“ enthält die folgenden Features und Funktionen:

- **Vorgangsinformationen** – zusammenfassende Informationen zu der Kampagne. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Hier kann z. B. der Name der Kampagne, eine Beschreibung der Kampagne, die Telefonnummer des Kontakts usw. enthalten sein.
- **Datensatzinformationen** – spezifische Informationen über den Datensatz. Der Inhalt dieses Menüs wird von Ihrem Administrator definiert. Dort kann etwa ein Zeitbereich enthalten sein, für den der Kontakt Verfügbarkeit signalisiert hat, der Name des Kontakts oder die Informationen zur Art des Anrufs.
- **Kontakt** – Die Ansicht **Kontaktverzeichnis** ermöglicht Ihnen, Kontaktinformationen zu verwalten.
- **Antworten** – Die **Antworten-Ansicht** ermöglicht es Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können dem Kontakt diese Antworten während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Anrufstatus

Der Bereich Anrufstatus der Ansicht „Ausgehende Interaktion“ enthält die Telefonnummer oder den Namen des Kontakts oder die Durchwahl oder den Namen des internen Ziels sowie den Status des Anrufs. Folgende Anrufstatus sind möglich:

- **Verbunden** – Sie sprechen gerade mit dem Kontakt oder dem internen Ziel.
- **Beendet** – Der Anruf wurde entweder von Ihnen oder vom Kontakt beendet.
- **Wird gehalten** – Wenn der Kontakt gehalten wird, befindet er sich in einem Status, in dem weder der Kontakt Sie hören kann, noch Sie den Kontakt hören können.

Anrufaktionen

Anrufaktionen sind standardmäßige Befehle für Sprachinteraktionen.

Klassifizierungen

Die Klassifizierungsansicht ermöglicht Ihnen, der ausgehenden Interaktion mithilfe der Dropdown-Liste **Anrufergebnis** ein Anrufergebnis zuzuweisen. Wählen Sie ein Ergebnis aus oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nicht anrufen**. Der Inhalt des Menüs „Anrufergebnis“ wird von Ihrem Administrator definiert.

Sie können auch die Ansicht „Klassifizierungen“ verwenden, um einen **Klassifizierungscode** anzuzeigen oder einer laufenden oder beendeten Interaktion zuzuweisen, die das Ergebnis der Interaktion bestimmt.

Hinweis

Verwenden Sie die Option **Notiz** zum Hinzufügen einer Notiz zum Anrufverlauf.

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

- [Anrufaktionen für ausgehende Anrufe](#)
-

- [Sprachinteraktion](#)
- [Sprachrückfrage](#)
- [Sprachaufzeichnung](#)
- [Ausgehende Vorschau-Anrufe](#)
- [Ausgehende Push-Vorschau-Anrufe](#)

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](#)

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](#)

Komponenten, Funktionen und Steuerelemente

Anhand der Komponenten, Funktionen und Steuerelemente von Workspace können Sie **bestimmte Aufgaben ausführen**, die sich auf Ihre Arbeit als Agent oder Teamleiter beziehen. Beispielsweise können Sie mit der Ansicht „Anrufliste“ basierend auf dem Inhalt des Fensters zur eingehenden Sprachinteraktion Informationen über den Kontakt anzeigen und abfragen, mit wem Sie gerade interagieren.

Agenten-Tools

- **Mein Status** – Bietet einen universellen Statusmonitor für alle Ihre Medienkanäle.
- **Meine Kampagnen** – Diese Registerkarte bietet eine Liste der Kampagnen, an denen Sie zurzeit beteiligt sind, einschließlich aktiver Kampagnen, die geladen, aber noch nicht gestartet wurden, sowie laufender Kampagnen, die geladen und bereits gestartet wurden.
- **Team Communicator** – Ermöglicht Ihnen die Kontaktaufnahme mit anderen Agenten oder Kontaktcenter-Zielen, die Anzeige des Status der anderen Agenten oder Kontaktcenter-Ziele, das Starten ausgehender Interaktionen oder das Starten der Überwachung oder des Coachings für Agenten.
- **Teamleitung** – Ermöglicht Ihnen die Kontaktaufnahme mit anderen Agenten oder Kontaktcenter-Zielen, die Anzeige des Status der anderen Agenten oder Kontaktcenter-Ziele, das Starten ausgehender Interaktionen oder das Starten der Überwachung oder des Coachings für Agenten.
- **Inaktivitäts-Timeout** – Eine Sicherheitsfunktion, die die Workspace-Fenster auf Ihrem Arbeitsplatz sperrt, wenn Sie Ihre Maus oder die Tastatur während eines bestimmten von Ihrem Administrator definierten Zeitraums nicht verwenden. Sie müssen sich authentifizieren, um Workspace zu reaktivieren.

Statistiken, Status und sonstige Informationen

- **Kontaktcenter-Statistiken** – Die Liste der Statistiken zu den Telefonanlagen, Routing-Punkten, Warteschlangen und anderen Kontaktcenter-Ressourcen.
- **Meine Statistiken** – Die Liste Ihrer Key Performance Indicators (KPIs).
- **Meine Nachrichten** – Bietet Ihnen aktuelle Informationen über den Status Ihres Kontaktcenters, über Änderungen im Zusammenhang mit Ihren Interaktionen und über Geschäftsnachrichten, die durch Ihre Kundenkontakte gesendet wurden.
- **In Arbeit befindliche und aktuelle Interaktionen** – Wenn für den aktuellen Kontakt in Arbeit befindliche oder aktuelle Interaktionen vorhanden sind, wird die Zahl der Interaktionen in Arbeit neben dem Verbindungsstatus der Interaktion angezeigt.

Funktionen und Informationen für Kontakte

- **Workbins** – Bietet die Möglichkeit, E-Mail-Nachrichten und andere Interaktionen (Arbeitsobjekte) zu speichern, die zu einem späteren Zeitpunkt verarbeitet werden sollen; jedoch kann anders als in einer Warteschlange in beliebiger Reihenfolge auf Interaktionen zugegriffen werden, die in einer Workbin

gespeichert sind.

- **Kontakthistorie** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen und Verwalten der vorherigen Interaktionen mit einem Kontakt, den Sie aus dem **Kontaktverzeichnis** oder aus der **Informationsansicht** der aktuellen **Interaktion** ausgewählt haben.
- **Interaktionshistorie** – Bietet Ihnen spezielle Informationen über den Ursprung der Interaktion (Sprache, E-Mail, Chat und Arbeitsobjekt), über den Kontakt und über die Aktivitätsdauer der Interaktion. Sie ist Bestandteil der Ansicht bestimmter Interaktionen.
- **alldaten** – Bietet Ihnen wichtige Informationen über die aktive Interaktion in der Ansicht **Sprachinteraktion**.
- **Kontaktverzeichnis** – Ermöglicht Ihnen das **Verwalten von Kontaktinformationen** und die Nutzung der Ansicht **Kontakt ändern**, um eine Interaktion einem anderen Kontakt zuzuweisen.
- **Manuelle Kontaktzuweisung** – Ermöglicht Ihnen das Erstellen eines neuen Kontakts oder die manuelle Neuzuweisung einer Interaktion, die irrtümlich dem falschen Kontakt zugewiesen wurden. Sie können auch die Ansicht **Kontakt ändern** verwenden.

Funktionen und Informationen für Interaktionen

- **Rechtschreibprüfung** – Ermöglicht es Ihnen, vor dem Versand den Inhalt Ihrer Nachricht mit der interaktiven Rechtschreibprüfung zu prüfen.
- **Klassifizierungscode** – Ermöglicht Ihnen das Zuweisen eines oder mehrerer Codes zu einer laufenden oder beendeten **Interaktion**, die das Ergebnis der Interaktion bestimmen.
- **Meine Historie** – Ermöglicht Ihnen das Anzeigen und Verwalten Ihrer bisherigen Interaktionen.
- **Notiz** – Ermöglicht Ihnen das Eingeben von Kommentaren zur aktuellen Interaktion oder zu einer in der Historiendatenbank ausgewählten Interaktion.
- **Antworten** – Ermöglicht Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können eine Antwort suchen (alle Interaktionen), von einer Liste Ihrer bevorzugten Antworten wählen (alle Interaktionen) oder von einer Liste mit Antwortvorschlägen wählen, die nach Relevanz bezüglich der eingehenden Interaktion sortiert sind.
- **Rückruf planen** – Ermöglicht Ihnen, ein neues Datum und eine neue Uhrzeit für den Anruf eines Kontakts im Rahmen einer **ausgehenden Kampagne** festzulegen.
- **Drucken** – Ermöglicht Ihnen, das Erscheinungsbild von gedruckten E-Mail-Interaktionen einzurichten, bevor Sie diese drucken.

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:

- **Handling Interactions (Bearbeiten von Interaktionen)**
- **Contact and Interaction Management (Kontakt- und Interaktionsmanagement)**
- **Getting Started (Erste Schritte)**

Verwandte Themen

- [Übersicht über die Funktionen](#)
- [Interaktionssuche](#)
- [Kontaktverzeichnis](#)

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](#)

Falldaten

[**Geändert:** 8.5.117.18, 8.5.118.10., 8.5.121.03]

Die Ansicht „Falldaten“ (angehängte Daten) enthält Informationen über eine Interaktion, beispielsweise eine Kontonummer oder den Typ des Dienstes. Durch Ihren Systemadministrator wird konfiguriert, welche angehängten Daten angezeigt werden.

Die folgenden Beispiele zeigen, welche Arten von kritischen Informationen in der Ansicht „Falldaten“ über die aktive Interaktion angezeigt werden:

- Kontaktperson
- Kontakttyp
- Anruftyp
- Kontoinformationen
- Betreff

Die Ansicht „Falldaten“ ist Bestandteil der Ansicht „Interaktion“ und der Registerkarte „Historie“ der Ansicht [Kontaktverzeichnis](#).

Hyperlinks

Einige Falldaten können als URL (Website-Adresse) vorliegen. Wenn Ihr Konto entsprechend eingerichtet ist, können Sie den Mauszeiger über der URL platzieren, um eine Vorschau des Ziels der URL anzuzeigen. Möglicherweise ist Ihr Konto auch so eingerichtet, dass Sie auf aktive URLs in den Falldaten klicken können, um das Ziel im Interaktionsfenster anzuzeigen. Eine URL kann als Titel der Website, als Anker oder als URL angezeigt werden. Wenn die URL aktiv ist, wird sie als blauer Text angezeigt.

URLs und Sicherheit

[**Hinzugefügt:** 8.5.121.03] Falldaten enthalten manchmal URLs (Links zu Websites). Die URLs in den Falldaten können im Nur-Text-Format oder als Hyperlink vorliegen. Sie können die URL lesen, bevor Sie auf sie klicken. Fahren Sie dazu mit dem Mauszeiger über die URL, um einen Tooltip anzuzeigen, der die Adresse enthält.

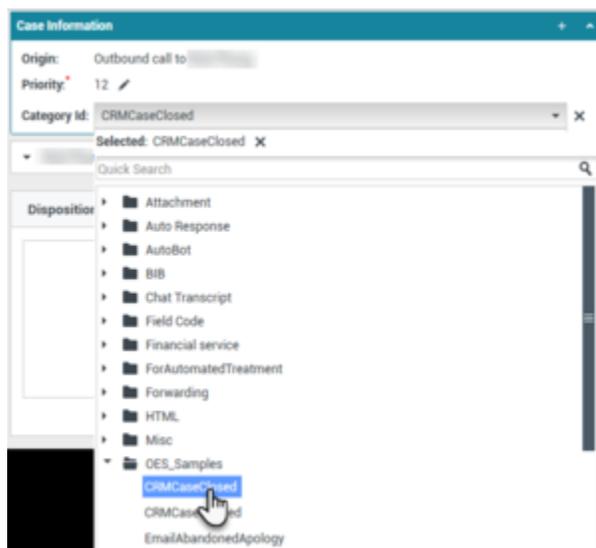
Warnung

Um das Öffnen bösartiger Web-Links zu vermeiden, sollten Sie Hyperlinks mithilfe des ToolTips anzeigen, bevor Sie auf sie klicken.

Bearbeiten von Falldaten oder Hinzufügen fehlender Felder

[Geändert: 8.5.117.18, 8.5.118.10]

Möglicherweise sind Sie berechtigt, Einträge im Bereich Falldaten zu bearbeiten. Für jedes Feld, das bearbeitet werden kann, wird ein Bleistift-Symbol angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger darüber platzieren. Klicken Sie auf das Feld, um den Inhalt zu bearbeiten. Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie neben das Feld, um Ihre Änderung zu übernehmen. Bearbeitbare Felder haben möglicherweise Textfelder, in die Sie Text oder Zahlen, Kontrollkästchen, Kalender oder Dropdown-Listen eingeben können. Einige Dropdown-Listen enthalten eventuell eine Auswahl von Ordnern und Einträgen (auswählbarer gültiger Wert für das Feld), wie im Bild unten, die Sie auswählen (verwenden Sie das Feld „Schnellsuche“, um einen bestimmten Eintrag zu suchen).



Wichtig

Pflichtfelder: Der Administrator hat möglicherweise für einige bearbeitbare Feldern festgelegt, dass sie bearbeitet werden müssen, bevor Sie eine Interaktion als „Fertig“ markieren, senden oder schließen können. Pflichtfelder sind durch ein rotes Sternchen gekennzeichnet. Wenn Sie versuchen, eine Interaktion als „Fertig“ zu markieren, zu senden oder zu schließen, ohne ein Pflichtfeld zu bearbeiten, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und Sie können die Interaktion nicht als „Fertig“ markieren, senden oder schließen [Hinzugefügt: 8.5.117.18]

Fehlende Felder für Falldaten

Manchmal sind nicht alle Falldaten verfügbar. Möglicherweise fehlen Felder. Falls Sie fehlende Felder hinzufügen dürfen, wird in der Symbolleiste „Falldaten“ die Schaltfläche **Feld hinzufügen** (link=) angezeigt.

1. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, um eine Dropdown-Liste mit Feldern anzuzeigen.
2. Wählen Sie das entsprechende fehlende Feld aus, das in der Ansicht „Falldaten“ angezeigt werden soll.

Sie können das hinzugefügte Feld bearbeiten.

3. Geben Sie die fehlenden Falldaten ein. Bei einigen Datentypen ist Ihre Eingabe möglicherweise auf eine bestimmte Zeichenanzahl oder bestimmte Arten von Zeichen und Zeichenkombination beschränkt. Wenn Sie beispielsweise eine Kreditkartennummer eingeben müssen, lässt das Feld unter Umständen für eine bestimmte Kreditkartenart nur bestimmte Nummern zu.

Wenn Sie ein ungültiges Zeichen eingeben oder die maximal zulässige Zeichenanzahl erreicht ist, wird nichts in das Feld eingegeben.

Wenn Ihre Eingabe nicht der von Workspace erwarteten Eingabe entspricht, weist Sie ein Fehlersymbol darauf hin, dass Sie Ihre Eingabe überprüfen und korrigieren müssen.

Wichtig

Falsches Format: Wenn Sie falsch formatierte Einträge nicht korrigieren, bevor Sie die Interaktion als fertig markieren, weiterleiten, in eine Workbin verschieben oder eine andere Aktion durchführen, durch die die Verantwortung für die Interaktion übertragen wird, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, entweder Ihre Änderungen zu verwerfen oder mit der Aktion fortzufahren. Wenn Sie die Aktion abbrechen, können Sie den Eintrag korrigieren. Wenn der Eintrag erforderlich ist, müssen Sie den richtigen Wert festlegen, bevor Sie die Interaktion schließen können.

Wenn Sie eine richtige Eingabe gemacht haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Falldaten zu den Fallinformationen für die Interaktion hinzuzufügen.
- Klicken Sie auf **X**, um das Feld zu entfernen.

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:

- [Edit Case Information And Record Information \(Bearbeiten von Fallinformationen und Datensatzinformationen\)](#)

Verwandte Themen

- [Interaktionsvorschau](#)
- [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](#)

Kontaktcenter-Statistiken

Die Liste der Statistiken über Routing-Punkte, Warteschlangen und andere Kontaktcenter-Objekte wird auf der Registerkarte „Kontaktcenter-Statistik“ im **Hauptfenster** angezeigt. Sie können die Kontaktcenter-Statistiken auch im **Statistiken-Gadget** anzeigen.

Die Registerkarte „Kontaktcenter-Statistik“ enthält Statistiken, in denen der Status verschiedener Bedingungen zusammengefasst wird, die durch das Call Center überwacht werden. Hierzu zählen der Prozentsatz abgebrochener Anrufe, die durchschnittliche Wartezeit für Anrufe und die Anzahl an Interaktionen in der Warteschlange.

Die folgenden Informationsspalten sind für die jeweiligen überwachten Objekte verfügbar:

- **Kontaktcenter-Ressource** – Der Name oder Standort des Objekts.
- **Beschreibung** – Eine Beschreibung der Call-Center-Statistik.
- **Wert** – Der Wert der Kontaktcenter-Statistik

Klicken Sie auf die Spaltenüberschriften, um die Sortierreihenfolge der Objekte umzukehren.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Ansicht „Kontaktcenter-Statistiken“, um das Menü „Statistiken“ anzuzeigen.

Verwenden Sie das Menü „Statistiken“ zu folgenden Zwecken:

- Anzeigen oder Ausblenden von Statistiken
- Anzeigen von nur alarmierenden Statistiken oder Anzeigen aller Statistiken

Hinweis: Ihre Key Performance Indicators (KPIs) werden auf der Registerkarte **Meine Statistiken** angezeigt.

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:

- [View KPIs And Statistics \(Anzeigen von KPIs und Statistiken\)](#)

Verwandte Themen

- [Mein Arbeitsbereich](#)
- [Statistiken-Gadget](#)
- [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)

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](#)

Kontaktverzeichnis

[Geändert: 8.5.112.08]

Das **Kontaktverzeichnis** bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- **Kontaktinformationen verwalten**
- **Kontakte suchen**
- **Mithilfe von Kontaktaktionen Kontakte verwalten oder anrufen**
- **Einem bekannten Kontakt Interaktionen mit unbekanntem Kontakten zuweisen**

Es folgen Beispiele für die Feldtypen, die in der Ansicht „Kontaktverzeichnis“ verfügbar sind:

- Titel
- Vorname
- Nachname
- Adresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Sonstige Kriterien

Klicken Sie zur Anzeige des Kontaktverzeichnisses im **Hauptfenster** auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützte Ansichten zugreifen und sie verwenden** () , um das Menü **Unterstützte Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Kontaktverzeichnis** aus. Die Ansicht „Kontaktverzeichnis“ befindet sich auf einer Registerkarte, die unter dem Hauptfenster geöffnet wird.

Kontaktaktionen

Wählen Sie einen Kontakt aus den **Suchergebnissen**, der **Listenansicht** oder der **Rasteransicht** aus, um die folgenden Aktionen durchführen zu können:

- **Kontakt löschen**
- **Kontakt anrufen**, wenn eine Telefonnummer in der Kontaktdatenbank vorhanden ist
- **Ausgehende E-Mail erstellen**, wenn eine E-Mail-Adresse in der Kontaktdatenbank vorhanden ist
- Kontakt **zusammenführen** oder die **Zusammenführung rückgängig machen**
- **Kontaktinformationen anzeigen**
- **Kontakthistorie anzeigen**

Sie können in den **Suchergebnissen**, der **Listenansicht** oder der **Rasteransicht** auf einen Kontakt doppelklicken, um die Kontaktinformationen und die Historienansichten zu öffnen.

Suchen von Kontakten

Das Suchverhalten hängt vom ausgewählten Typ des Suchergebnisses ab:

- **Rasteransicht**— Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach der von Ihnen angegebenen Wortgruppe und zeigt eine Liste der Datensätze an, in denen mindestens ein Feld den Suchbegriff enthält.
- **Listenansicht** – Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach den von Ihnen angegebenen Schlüsselwörtern und zeigt eine unsortierte Liste aller Kontakte in der Kontaktdatenbank an, die den Suchkriterien entsprechen.

Zum Durchsuchen der Kontaktdatenbank gibt es für jeden Suchtyp die beiden folgenden Methoden:

- **Schnellsuche**
- **Erweiterte Suche**

Ihr Administrator konfiguriert ihr System eventuell so, dass Sie nur die Kontakte suchen können, bei denen eine Verbindung zu Ihrer Arbeit besteht.

Um Interaktionen zu suchen, verwenden Sie die Ansicht **Interaktionssuche**.

Schnellsuche

Um das Kontaktverzeichnis zu durchsuchen, geben Sie Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder ein anderes Kontaktattribut ein, das von Ihrem Administrator für die Schnellsuche freigegeben wurde, für den Kontakt in das Feld **Schnellsuche** ein. Die Schnellsuche verwendet die Kriterien *Beginnt mit* und *Beliebige Bedingung erfüllen* der Ansicht **Erweiterte Suche**, die für alle Attribute angewendet werden, die vom Administrator für die Schnellsuche freigegeben wurden. Informationen über jeden Ergebnistyp und das zu erwartende Suchverhalten finden Sie in den Raster- und Listenergebnissen.



Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem Wert zu suchen, den Sie eingegeben haben.

Die Kontaktdatenbank wird entsprechend Ihren Kriterien durchsucht, und die **Suchergebnisse** werden im Kontaktverzeichnis angezeigt.

Klicken Sie auf das **X**, um das Feld „Schnellsuche“ zu löschen.

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank keine *Platzhalter*.

Erweiterte Suche

Add Condition ▾ Match All Conditions Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Klicken Sie auf den Link **Bedingung hinzufügen**, um weitere Suchkriterien hinzuzufügen. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

Wählen Sie *Allen Bedingungen entsprechen*, wenn alle angegebenen Bedingungen erfüllt sein müssen, oder *Einer beliebigen Bedingung entsprechen*, wenn bereits ein übereinstimmendes Kriterium ausreicht.

Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem Wert (bzw. den Werten) zu suchen, den bzw. die Sie eingegeben haben.

Die Kontaktdatenbank wird entsprechend Ihren Kriterien durchsucht, und die **Suchergebnisse** werden im Kontaktverzeichnis angezeigt.

Informationen zum erwarteten Suchverhalten finden Sie in den Beschreibungen der einzelnen Ergebnistypen.

Klicken Sie auf das **X**, um den gesamten Inhalt des Suchfelds zu löschen.

Tipp

Ihr Administrator konfiguriert die Standard-Suchkriterien für diese Ansicht. Sie können jedoch Suchkriterien nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Workspace speichert die zuletzt verwendeten Suchkriterien und zeigt diese an, wenn Sie die Funktion „Erweiterte Suche“ erneut verwenden. [**Hinzugefügt:** 8.5.112.08]

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank keine *Platzhalter*.

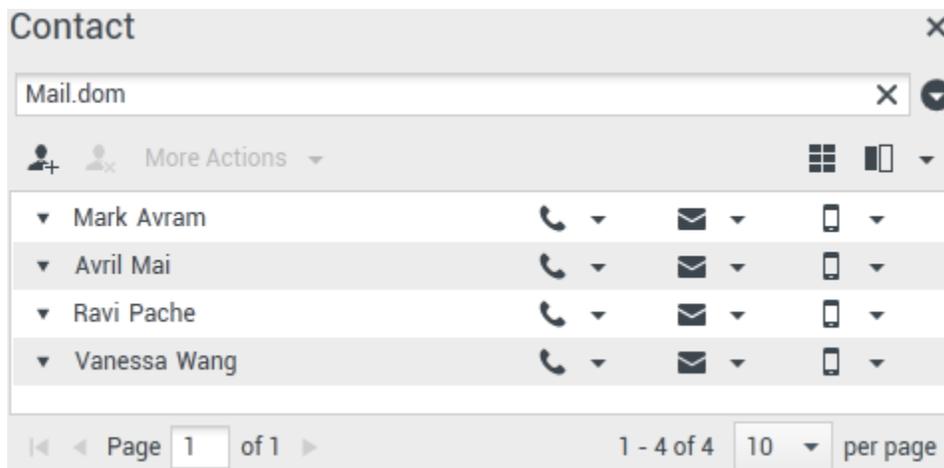
Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in einer **Liste** oder in einem tabellenförmigen **Raster** angezeigt.

Das Verhalten der Suche wird durch den ausgewählten Typ des Suchergebnisses bestimmt (siehe die Beschreibungen der Ergebnisse in der Listenansicht und Rasteransicht weiter unten).

Tipp

In einigen Kontaktcentern ist möglicherweise nur eine der beiden Ansichten verfügbar. In diesem Fall werden die Schaltflächen **Liste** (☰) und **Raster** (☷) nicht angezeigt. **(Geändert: 8.5.105.12)**



Verwenden Sie die Schaltfläche für die Ansicht **Kontakte anzeigen** (☷), um zwischen den Ansichten **Raster** und **Liste** zu wechseln.

Seitensteuerelemente

Zur Navigation durch die Liste der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur nächsten Seite wechseln** (▶), um die nächste Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur vorherigen Seite gehen** (◀), um die vorherige Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur ersten Seite gehen** (◀◀), um zum Beginn der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur letzten Seite gehen** (▶▶), um zum Ende der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Geben Sie die Anzahl der Objekte an, die auf jeder Seite angezeigt werden, indem Sie die Dropdown-Liste **pro Seite** verwenden.

Listenansicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Listenansicht anzeigen** () , um die **Listenansicht des Kontaktverzeichnisses** anzuzeigen.

In der Listenansicht wird eine unsortierte Liste aller Kontakte aus der Kontaktdatenbank angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

Bei der Suche wird jedes Feld der Kontaktdatenbank über Schlüsselwörter nach dem Wort bzw. den Wörtern durchsucht, die Sie im Suchfeld eingeben (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder andere Kriterien). Die Suchmaschine sucht Übereinstimmungen für *jedes* Wort in allen in den Suchkriterien angegebenen Feldern.

Beispiele:

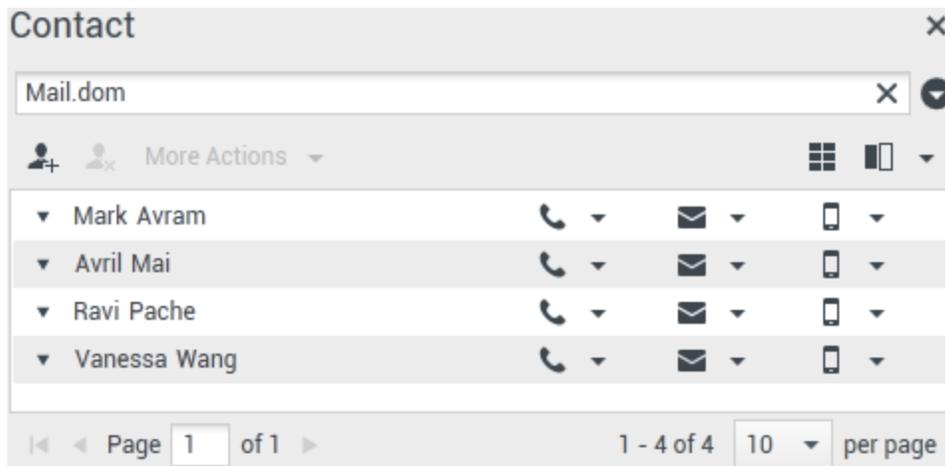
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Junkers* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname**, **Nachname**, **Ort** und **Adresse** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83* lautet.
- Eine erweiterte Suche mit der Einstellung **Allen Bedingungen entsprechen mit Vorname** ist gleich *Johannes* und **Adresse** enthält *unker* ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83*.

Die Ergebnisse werden in einer nicht sortierbaren Liste zurückgegeben. Wenn die Ergebnisliste zu lang ist, können Sie die Suche verfeinern, indem Sie weitere Schlüsselwörter zu Ihren Suchkriterien hinzufügen (die Sortierfolge ist in diesem Kontext nicht definiert).

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank derzeit keine gemischten Zeichensätze, es ist daher beispielsweise nicht möglich, im selben Suchbegriff nach Wörtern mit vereinfachten chinesischen Zeichen und lateinischen Zeichen zu suchen, und eine Folge von vereinfachten chinesischen Zeichen, die unmittelbar von lateinischen Zeichen gefolgt wird, wird nicht als zwei Wörter betrachtet.

Mithilfe der **Seitensteuerelemente** können Sie innerhalb der Liste navigieren. Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn für eine **Aktion** auszuwählen. Verwenden Sie die **Rasteransicht**, um die Suchergebnisse nach Kontaktattributen zu sortieren.



Rasteransicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Rasteransicht anzeigen** (☰), um die **Rasteransicht des Kontaktverzeichnisses** anzuzeigen.

Im Rastermodus wird eine Suche durchgeführt, in der jedes Feld der Kontaktdatenbank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse bzw. andere Kriterien) als *Ausdruck* betrachtet wird (im Gegensatz zur Listenmodus, in dem jedes Feld als *in Tokens übersetzte Wortliste* betrachtet wird) und verwendet die Suchkriterien, die Sie angeben als *Ausdruck* und nicht als Wortliste.

Beispiele:

- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Pa* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann Paul* und **Nachname**=*Maier* lautet.
- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt *keine* Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine erweiterte Suche mit der Einstellung **Allen Bedingungen entsprechen** mit **Vorname** ist gleich *Johannes* und **Adresse** beginnt mit *Junker* ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83*.

Die Ergebnisse werden in Tabellenform ausgegeben und entsprechend dem Standardsuchfeld, z. B. **Nachname**, sortiert.

Mithilfe der Rasteransicht können Sie die Suche präzisieren, indem Sie die Suchergebnisse sortieren.

	Last Name ▲	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	Avram	Mark	+1.555...	MarkAv@mail.dom
▼	Mai	Avril	55555...	A_Mai@mail.dom
▼	Pache	Ravi	+91.11...	RaviP@mail.dom
▼	Wang	Vanessa	+852.5...	AVWang@mail.dom

Page 1 of 1 1 - 4 of 4 10 per page

Klicken Sie in der Rasteransicht auf eine Spaltenüberschrift, um die Liste nach dem entsprechenden Kriterium sortieren zu lassen. Klicken Sie erneut auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen der aufsteigenden und absteigenden Sortierreihenfolge umzuschalten. Mithilfe der **Seitensteuerelemente** können Sie innerhalb der Liste navigieren. Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn für eine **Aktion** auszuwählen.

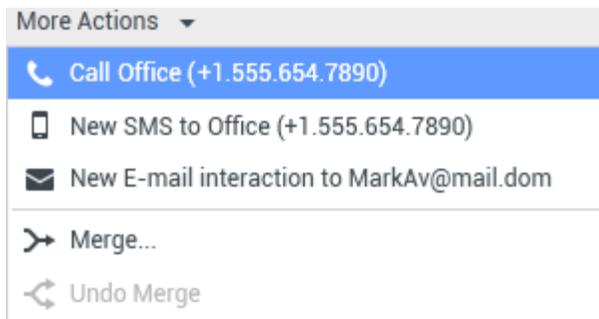
Kontakte anrufen oder per E-Mail kontaktieren

Um den Kontakt, den Sie in den **Suchergebnissen** ausgewählt haben, anzurufen oder per E-Mail zu kontaktieren, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Klicken Sie auf das Symbol **Kontakt** neben dem Kontaktnamen, und wählen Sie die anzurufende Nummer aus der Dropdown-Liste Aktion aus.



- Klicken Sie auf das Symbol **Telefon** (☎), um den Kontakt unter Verwendung der primären Telefonnummer anzurufen, die diesem Kontakt zugeordnet ist. Klicken Sie in die Dropdown-Liste Telefon, um die Nummer auszuwählen, die Sie zum Anrufen des Kontakts verwenden möchten. Wenn Sie eine E-Mail senden, klicken Sie auf das Symbol **E-Mail**.
- Wählen Sie im Dropdown-Menü **Weitere Aktionen** die zu verwendende Nummer zum Anrufen des Kontakts oder die E-Mail-Adresse des Kontakts für den E-Mail-Versand aus.



Mit jeder dieser Aktionen wird die Ansicht für eine ausgehende **Sprachinteraktion** geöffnet. Mit dieser Ansicht können Sie die Sprachinteraktion behandeln.

Hinzufügen von Kontakten

Wenn Sie durch die Konfiguration dazu berechtigt sind, können Sie der Kontaktdatenbank neue Kontakte hinzufügen, indem Sie auf das Symbol **Kontakt hinzufügen** (👤+) klicken. Dadurch wird die Ansicht „Kontakt hinzufügen“ auf der Registerkarte **Kontaktinformationen** geöffnet.

Information
History

Reset

General

Title ✕

First Name * ✕

Last Name * ✕

Phone Number

✕ Primary

✕

Add Phone Number ▼

E-mail Address

✕

Add E-mail Address ▼

Geben Sie die Kontaktinformationen in die vorgesehenen Felder ein. Ein kleines rotes Dreieck in der oberen linken Ecke des Textfelds zeigt an, dass die Informationen noch nicht gespeichert wurden. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf das Symbol **Speichern** () , um die Informationen in der Kontaktdatenbank zu speichern.
- Klicken Sie auf das Symbol **Speichern** () , um die Informationen in der Kontaktdatenbank zu speichern.

Wichtig

(Hinzugefügt: 8.5.101.14) Möglicherweise verfügen Sie beim Erstellen eines Kontakts nicht über die nötigen Berechtigungen, um nach dem Klicken auf **Speichern** weitere Änderungen vorzunehmen. In diesem Szenario fordert Sie eine Meldung auf, zu bestätigen, dass Sie die Informationen speichern möchten. Überprüfen Sie den Inhalt sorgfältig, bevor Sie auf **Speichern** klicken.

- Klicken Sie auf das Symbol **Zurücksetzen** () , um alle *nicht gespeicherten* Änderungen aus der Ansicht „Kontakt hinzufügen“ zu entfernen.

Wenn Sie für den neuen Kontakt zusätzliche Telefonnummern und E-Mail-Adressen hinzufügen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Telefonnummer hinzufügen** bzw. **E-Mail-Adresse hinzufügen**. Ein neues Set von Feldern wird hinzugefügt, in die Sie diese Informationen eingeben können.

Um eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse als *primäre* Kontaktnummer oder -adresse festzulegen, klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Primär** neben der Telefonnummer bzw. E-Mail-Adresse, die für den Kontakt als primär festgelegt werden soll.

Phone Number

<input type="text" value="F1.555.654.7890"/>	<input type="text" value="Office"/>	X	<input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	<input type="text" value="Mobile"/>	X	<input type="radio"/>

Löschen von Kontakten

Um einen Kontakt zu löschen, müssen Sie zunächst in der Kontaktdatenbank **den Kontakt suchen** und anschließend im Kontaktverzeichnis auswählen.

Wählen Sie die Kontakte aus, die Sie löschen möchten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Löschen** (🗑️).

Ein Dialogfeld zur Bestätigung des Vorgangs wird angezeigt. Klicken Sie auf **OK**, um den Kontakt permanent aus der Kontaktdatenbank zu entfernen. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Vorgang zum Löschen von Kontakten abzubrechen. Dadurch bleibt der Kontakt in der Datenbank.

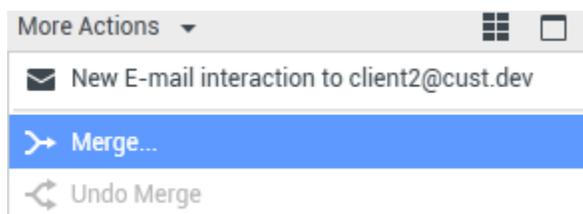
Kontakte verknüpfen

Um einen Kontakt zu verknüpfen, müssen Sie zunächst in der Kontaktdatenbank **den Kontakt suchen** und anschließend im Kontaktverzeichnis auswählen.

Wenn es in der Kontaktdatenbank zwei Kontakteinträge für denselben Kontakt gibt, können Sie die beiden Einträge zu einem einzelnen Eintrag verknüpfen.

Zunächst müssen Sie in der Kontaktdatenbank **den Kontakt suchen** und ihn anschließend im Kontaktverzeichnis auswählen.

Klicken Sie auf das Menü **Weitere Aktionen**, und wählen Sie die Option **Verknüpfen**.



Das Dialogfeld Kontakt verknüpfen wird angezeigt. Suchen Sie mithilfe der Suchwerkzeuge nach dem Duplikat des Kontakts und führen Sie danach einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf **Verknüpfen**, um die Verknüpfung der beiden Kontakteinträge abzuschließen.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Verknüpfung abubrechen und zum Hauptfenster zurückzukehren.

The screenshot shows a dialog box titled "Merge Avril Mai with...". At the top, there is a search bar containing the text "Avril". Below the search bar is a table with the following columns: "Last Name", "First Name", "Phone Number", and "E-mail Address". The table contains three rows of contact information:

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Mai	Avril		client2@cust.dev
Mai	Avril	+33.325974686	

Below the table, there is a pagination control showing "Page 1 of 1" and "1 - 3 of 3" items, with a dropdown menu set to "10 per page". Underneath, there are two text input fields: "Description:" with the text "Customer called from two separate numbers" and "Reason:" with the text "omer gave different contact information on second call". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Merge" and "Cancel".

Mitunter ist es notwendig, eine **Beschreibung** und/oder **Gründe** für die Verknüpfung anzugeben. Verwenden Sie dazu die entsprechenden Felder, nachdem Sie das Duplikat des Kontakts ausgewählt haben.

Verknüpfung von Kontakten rückgängig machen

Um die Verknüpfung mit einem Kontakt rückgängig zu machen, müssen Sie zunächst in der Kontaktdatenbank **den Kontakt suchen** und anschließend im Kontaktverzeichnis auswählen.

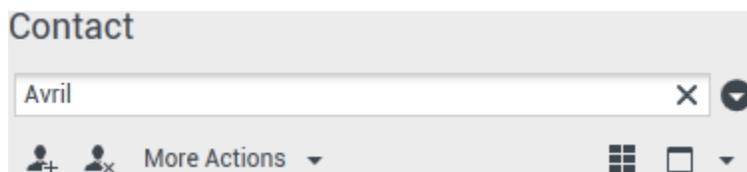
Wenn es in der Kontaktdatenbank zwei Kontakte gibt, die zuvor miteinander verknüpft wurden, können Sie diese Verknüpfung rückgängig machen, um wieder die ursprünglichen Kontakteinträge herzustellen.

Zunächst müssen Sie in der Kontaktdatenbank **den Kontakt suchen** und ihn anschließend im Kontaktverzeichnis auswählen.

Klicken Sie auf **Verknüpfung rückgängig machen**. Ein Dialogfeld zur Bestätigung des Vorgangs wird angezeigt. Klicken Sie auf **Ja**, um die Verknüpfung rückgängig zu machen, oder auf **Nein**, um die Verknüpfung der Kontakte beizubehalten.

Kontaktinformationen und Kontakthistorie

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden**, um die **Kontaktinformationen** und die **Kontakthistorie** für den aktuell ausgewählten Kontakt anzuzeigen oder auszublenden.



Die Ansicht „Kontaktinformationen“ ermöglicht Ihnen, die Informationen für den aktuell ausgewählten Kontakt anzuzeigen und – bei entsprechender Konfiguration – auch zu bearbeiten. Eventuell ist Ihr System so konfiguriert, dass Sie einem Kontakt in der Kontaktdatenbank mit der Funktion **Manuelle Kontaktzuweisung** eine unbekannte Interaktion zuweisen können.

Information History

 Reset

General

Title ✕

First Name * ✕

Last Name * ✕

Phone Number

✕ Primary

✕

Add Phone Number ▼

E-mail Address

✕

Add E-mail Address ▼

Mit der Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** () in der Ansicht „Kontaktinformationen“ wird festgelegt, wo die Kontaktinformationen innerhalb der Ansicht „Kontaktverzeichnis“ angezeigt werden: neben oder unter dem Verzeichnis.

Die Registerkarte **Kontaktverlauf** ermöglicht es Ihnen, die aktuellen und die archivierten Interaktionen, die dem aktuell ausgewählten Kontakt zugeordnet sind, anzuzeigen und - bei entsprechender Konfiguration - auch zu bearbeiten.

The screenshot displays a contact management interface. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there are navigation options for 'Arch.' (All, 1M, 1W, 1D), a 'Filter' dropdown, and a 'Quick search' input field. A toolbar contains icons for mail, calendar, and other functions. The main area shows a table of email interactions:

	Status	Subject	Star
	In Progress	Shipment arrived broken	4/1/14
	Done		3/28
	Done	Re: New account information	3/28
	In Progress	Re: New account information	3/28
	In Progress	New account information	3/28

Below the table, there are navigation controls: 'Page 1 of 1', '1 - 5 of 5', and '10 per page'. The bottom section shows a detailed view of the selected email with tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the following information:

Shipment arrived broken
From: MarkAv@mail.dom 4/1/2014 4:23:19 PM
To: web@mcr.dev
State: Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...

The email body contains the text: "Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030".

Kontakt ändern

Die Ansicht „Kontakt ändern“ ermöglicht Ihnen das Zuweisen eines anderen Kontakts zur ausgewählten Interaktion.

Wenn eine Interaktion fälschlicherweise einem bestimmten Kontakt zugewiesen wurde oder wenn ein neuer Kontakt für eine Interaktion erstellt wurde, als der Kontakt bereits in der Kontaktdatenbank vorhanden war, können Sie eine geöffnete Interaktion mithilfe der Ansicht **Diese Interaktion ändern zu Kontakt** einem bestimmten Kontakt zuweisen.

Wählen Sie auf der Registerkarte **Informationen** der Kontaktansicht der Interaktion die Option **Kontakt ändern** () aus. Die Ansicht **Diese Interaktion zu Kontakt ändern** wird angezeigt.

Mithilfe der **Schnellsuche** oder der **Erweiterten Suche** können Sie den Kontakt suchen, dem Sie die

Interaktion zuweisen möchten, die Sie in der Ansicht **Meine Historie** oder in der Ansicht **Kontaktgeschichte** ausgewählt haben.



Wählen Sie den gewünschten Kontakt in der Ergebnisliste aus, und klicken Sie dann auf **Zuweisen**, um die Interaktion der Kontaktgeschichte für den ausgewählten Kontakt zuzuweisen. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um wieder zur Ansicht **Meine Historie** oder zur Ansicht **Kontaktgeschichte** zurückzukehren, ohne die Interaktion einem Kontakt zuzuweisen.

Sie können überprüfen, ob die Aktualisierung des Interaktionsdatensatzes richtig abgeschlossen wurde, indem Sie die Interaktion in der Ansicht **Meine Historie** oder in der Ansicht **Kontaktgeschichte** auswählen und die Registerkarte „Details“ überprüfen. Sie können auch die **Kontaktdatenbank** nach der Interaktion durchsuchen.

Sie können zudem die Schaltfläche **Dieser Interaktion einen anderen Kontakt zuweisen** verwenden, um eine **Interaktion manuell neu zuzuweisen**, die irrtümlich dem falschen Kontakt zugewiesen wurde.

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:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)
- [Manage Your History \(Verwalten Ihrer Historie\)](#)
- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontaktgeschichte\)](#)

Verwandte Themen

- [Kontaktverlauf](#)
- [Manuelle und automatische Kontaktzuweisung](#)

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](#)

Kontakthistorie

[**Geändert:** 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

Mithilfe der Ansicht „Kontakthistorie“ können Sie vorherige Interaktionen mit einem Kontakt anzeigen und verwalten, den Sie im **Kontaktverzeichnis** oder in der **Ansicht „Informationen“** der aktuellen **Sprach-, Chat-, E-Mail- oder Arbeitsobjekt-Interaktion** ausgewählt haben.

Wenn Sie die Registerkarte „Kontakthistorie“ in der **aktuellen Interaktionsansicht** anzeigen, wird die aktuelle Interaktion in der Historienansicht hervorgehoben, sofern der Administrator diese Funktion aktiviert hat. [**Hinzugefügt:** 8.5.117.18]

Die Ansicht „Kontakthistorie“ bietet folgende Möglichkeiten:

- **Suchen nach Interaktionen** für den aktuellen Kontakt oder den **aktuell ausgewählten Kontakt**.
- Sie können die folgenden **Aktionen** für die ausgewählten Interaktionen ausführen:
 - Sprach- und E-Mail-Interaktionen **als „Fertig“ markieren**, [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13], wenn der Status **In Arbeit** lautet.
 - **Kontakt ändern** für die ausgewählte Interaktion, sofern der Status **In Arbeit** ist (nicht für alle Medientypen unterstützt).
 - **Antworten** oder **Allen antworten** auf E-Mail-Interaktionen.
 - **Erneutes Senden einer früher gesendeten E-Mail**.
 - **Öffnen von in Arbeit** befindlichen ein- und ausgehenden E-Mail-Interaktionen (die gerade aus und in Workbins und Warteschlangen geroutet werden).
 - **Weiterleiten** von Inbound- und Outbound-E-Mail-Interaktionen (die als „Fertig“ markiert sind). [**Hinzugefügt:** 8.5.113.11]
 - **Löschen** einer ausgehenden E-Mail-Interaktion mit dem Status **In Arbeit**. [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13].
 - **Interaktion drucken** (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen).
- **Zeigen Sie Informationen** zur ausgewählten Interaktion an.

Suchen von Interaktionen

Interaktionen werden mit verschiedenen Attributen gespeichert. Sie können anhand dieser Attribute nach bestimmten Interaktionen suchen. Suchergebnisse werden in der Tabelle Interaktionen angezeigt. Sie können die ausgewählten Interaktionen anzeigen, **filtern** und **Aktionen** mit ihnen durchführen. Ihr Administrator kann Ihr System so konfigurieren, dass Ihre Suchergebnisse eingeschränkt werden.

Schnellsuche

Mithilfe der Schnellsuche können Sie nach allen Attributen suchen, die mit den angegebenen

Kriterien beginnen. So können Sie beispielsweise nach dem Klassifizierungscode "Übertragen" suchen oder alle Interaktionen im Zusammenhang mit "Rechnungsstellung" suchen.

Um die Kontakthistorie zu durchsuchen, geben Sie den zu suchenden Attributwert in das Feld **Schnellsuche** ein. Die Schnellsuche ist eine *Enthält*-Schlüsselwortsuche. Sie können die in Windows üblichen Platzhalterzeichen verwenden, um Ihre Suche zu erweitern.



Registerkarte „Historie“ -
Schnellsuche

Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem Wert zu suchen, den Sie eingegeben haben. Klicken Sie auf das **X**, um den Inhalt des Felds **Schnellsuche** zu löschen.

Erweiterte Suche

Klicken Sie auf die Umschaltfläche **Erweiterte Suche anzeigen/ausblenden** (☯), um die erweiterte Suchfunktion ein- oder auszublenden.

Bei der Funktion Erweiterte Suche können Sie verschiedene Kriterien verwenden, um Ihre Suche zu verfeinern. Der Bereich Erweiterte Suche enthält Dropdown-Listen mit Suchkriterien, wie beispielsweise Status, Betreff, Startdatum und Enddatum.

In der Spalte mit den Suchmodi rechts neben der Attributspalte können Sie auswählen, auf welche Weise die Suchzeichenfolge berücksichtigt werden soll.

Menüs für vordefinierte Felder, beispielsweise Status, enthalten vordefinierte Feldnamen aus der Datenbank, z. B. **Alle**, **Fertig** und **In Arbeit**.

Menüs für Datumsfelder enthalten folgende Optionen:

- **Am** - Ein bestimmtes Datum.
- **Am oder nach** - Ein bestimmtes Datum oder ein beliebiges späteres Datum.
- **Vor** - Vor dem angegebenen Datum

Menüs für Textfelder enthalten folgende Optionen:

- **Enthält** - Die angegebene Zeichenfolge ist an einer beliebigen Stelle im ausgewählten Kriterium enthalten.
- **Beginnt mit** - Das ausgewählte Kriterium beginnt mit der angegebenen Zeichenfolge.
- **Ist** - Die angegebene Zeichenfolge stimmt genau mit dem Kriterium überein.

Geben Sie den Suchwert in das Textfeld auf der rechten Seite ein. Falls es sich bei Ihrem Kriterium um ein Startdatum oder Enddatum handelt, wählen Sie das Datum über das Kalender-Popup-Fenster aus.

Tipp

Sie können für die Suchzeichenfolgen die standardmäßigen Platzhalterzeichen von Windows verwenden.

Verwenden Sie die Optionen unter **Bedingungen erfüllen**, um anzugeben, ob **Alle** von Ihnen angegebenen Suchbedingungen oder nur **Beliebige** Bedingungen gelten sollen.

Für eine Suche anhand des Startdatums verwenden Sie das Kalendersymbol (📅), um ein Datum auszuwählen, oder geben Sie das Datum in dem Format an, das den lokalen Anzeigevoreinstellungen für Datum und Uhrzeit entspricht.

Match All Conditions Match Any Condition

Status	All	×
Start Date	On	📅 17
End Date	On	📅 17

Add Condition ▾ Search

Registerkarte „Historie“ - Erweiterte Suche

Tipp

Ihr Administrator konfiguriert die Standard-Suchkriterien für diese Ansicht. Sie können jedoch Suchkriterien nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Workspace speichert die zuletzt verwendeten Suchkriterien und zeigt diese an, wenn Sie die Funktion „Erweiterte Suche“ erneut verwenden. [**Hinzugefügt:** 8.5.112.08]

Filtern

Mit den Filterungssteuerungen der Ansicht „Kontakthistorie“ können Sie die Suche verfeinern. Mit dem Schieberegler für die Zeitabfolge können Sie die Kontakthistorie anhand von Zeitspannen durchsuchen.



Registerkarte
„Historie“ -
Zeitfilter

Der Schieberegler verfügt über fünf Positionen, die verschiedene Zeitspannen darstellen:

- **Arch.** - Durchsuchen der Datenbank nach Nachrichten, die archiviert wurden.
- **Alle** - Durchsuchen der gesamten Datenbank, angefangen bei der zuletzt durchgeführten Interaktion bis zur ersten durchgeführten Interaktion insgesamt.

- **1M** – Durchsuchen der Datenbank, angefangen bei der zuletzt durchgeführten Interaktion bis zu einem Monat zurückliegenden Interaktionen.
- **1W** – Durchsuchen der Datenbank, angefangen bei der zuletzt durchgeführten Interaktion bis zu einer Woche zurückliegenden Interaktionen.
- **1T** – Durchsuchen der Datenbank, angefangen bei der zuletzt durchgeführten Interaktion bis zu einem Tag zurückliegenden Interaktionen.

Mithilfe von Interaktionstyp-Filtern können Sie auswählen, nach welchen Interaktionstypen gesucht werden soll. Die angezeigten Objekte hängen von den Interaktionstypen ab, für deren Bearbeitung Sie konfiguriert sind. Klicken Sie auf das Menü **Filter**, um die Interaktionstypen auszuwählen, die Sie suchen wollen. Sie können im Menü **Filter** mehrere Elemente auswählen. Folgende Typen stehen standardmäßig zur Verfügung:

- Alle Interaktionen anzeigen
- Sprachinteraktionen anzeigen
- E-Mail-Interaktionen anzeigen
- Chat-Interaktionen anzeigen
- SMS-Interaktionen anzeigen
- Interaktionen mit sonstigen Medien anzeigen

Sobald ein Filter aktiviert ist, wird im Menü **Filter** daneben ein Häkchen angezeigt.

Eventuell hat Ihr Administrator zusätzliche benutzerspezifische Optionen für das Menü **Filter** konfiguriert, z. B. Geschäftsbereich/Abteilung (z. B. Buchhaltung, Vertrieb und Kundendienst) oder Kundenstufe (z. B.: Silber, Gold und Platin). Mit benutzerspezifischen Filtern können Sie Ihre Suche verfeinern. Falls Sie beispielsweise nach E-Mail-Interaktionen über eine Kundendienstanforderung suchen, können Sie im Menü **Filter** zwei Optionen zur Verfeinerung Ihrer Suche auswählen: **E-Mail-Interaktionen anzeigen** und **Interaktionen mit Kundendienstabteilung anzeigen**.

Raster- und Baumansicht

Mit Workspace können Sie Kontaktinteraktionen entweder chronologisch oder als Threads anzeigen. Mithilfe der Schaltfläche **Interaktionen in Rasteransicht anzeigen/Interaktionen in Baumansicht anzeigen** () legen Sie fest, wie das Fenster „Kontakthistorie“ angezeigt wird.

In der Rasteransicht werden die Interaktionen chronologisch, in der Baumansicht dagegen nach Thread angezeigt. Ein Thread ist eine Gruppe von zwei oder mehr Interaktionen mit einem bestimmten Kontakt, die im gleichen Kontext erstellt wurden (Antwort-E-Mails, Unterhaltungen über mehrere Kanäle, Threads in sozialen Medien usw.).

Sowohl in der Raster- als auch in der Baumansicht sind Spalten vorhanden, die Informationen zu jeder Interaktion enthalten. Je nach Konfiguration Ihres Systems zählen zu diesen Spalten **Von**, **Betreff**, **Status**, **Startdatum**, **Enddatum** oder benutzerspezifische Attribute, die von Ihrem Administrator zugewiesen werden. Je nach bestehender Systemkonfiguration werden u. a. folgende Interaktionsstatus angezeigt:

- Fertig
- In Arbeit

- <Agent> in Workbin <Name> zugewiesen
- Arbeitsplatz <Name> in Workbin <Name> zugewiesen
- In freigegebener Workbin <Name>
- An <Agent> zugewiesen: Aktive Bearbeitung
- Zustellung in Arbeit
- In einer Warteschlange

Seitensteuerelemente

Zur Navigation durch die Liste der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur nächsten Seite wechseln** (▶), um die nächste Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur vorherigen Seite gehen** (◀), um zur vorherigen Seite zurückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur ersten Seite gehen** (◀◀), um zum Beginn der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur letzten Seite gehen** (▶▶), um zum Ende der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Geben Sie die Anzahl der Objekte an, die auf jeder Seite angezeigt werden, indem Sie die Dropdown-Liste **pro Seite** verwenden.

Anzeigen der Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in der Tabelle Interaktionen angezeigt. Die Tabelle mit den Suchergebnissen ist nicht sortierbar. Um die Interaktionstabelle zu sortieren, löschen Sie das Suchfeld, um die vollständige Historie anzuzeigen.

Aktionen

Mit Workspace können Sie Aktionen mit Interaktionen durchführen, die Sie zuvor in der Tabelle Interaktionen ausgewählt haben. Sie müssen durch den Systemadministrator für die Kontaktverwaltung konfiguriert werden.

Sie können unter anderem für folgende Aktionen konfiguriert werden:

- **Als „Fertig“ markieren** (Sprach- und E-Mail-[**Hinzugefügt:** 8.5.110.13] Interaktionen)
- **Kontakt ändern**
- **Antworten/Allen antworten** (E-Mail-Interaktionen)
- **Erneutes Senden einer früher gesendeten E-Mail**
- **Öffnen von in Arbeit befindlichen E-Mail-Interaktionen**
- **Anhänge anzeigen** [**Hinzugefügt:** 8.5.115.17]

- [Weiterleiten](#) von Inbound- und Outbound-E-Mail-Interaktionen [**Hinzugefügt:** 8.5.113.11]
- [Löschen einer ausgehenden E-Mail-Interaktion](#) [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13]
- [Drucken der Interaktion](#)

Abschließen von Interaktionen

Um eine Sprach- oder E-Mail- [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13]Interaktion mit dem Status „In Arbeit“ abzuschließen, wählen Sie sie in der Tabelle „Interaktionen“ aus und klicken Sie auf **Als „Fertig“ markieren** (☑). Der Status der Interaktion wird daraufhin in **Fertig** geändert.

Ändern des Kontakts

Um eine Sprachinteraktion mit dem Status In Arbeit einem anderen Kontakt zuzuweisen, wählen Sie sie in der Tabelle Interaktionen aus und klicken Sie auf [Kontakt ändern](#). Wählen Sie im Fenster „Kontakt ändern“ einen neuen Kontakt aus und klicken Sie auf **Verknüpfen**.

Antworten oder Allen antworten

Auf eine E-Mail-Interaktion [antworten](#) (✉) oder **Allen antworten** (✉).

Erneutes Senden einer früher gesendeten E-Mail

Wenn Sie in der Ansicht „Kontakthistorie“ eine ausgehende E-Mail-Interaktion mit dem Status **Fertig** auswählen, wird die Schaltfläche **Erneut senden** (✉) angezeigt, falls Ihr System so konfiguriert ist, dass Sie bereits gesendete ausgehende E-Mails erneut senden können.

Klicken Sie auf **Erneut senden**, um die früher gesendete ausgehende E-Mail-Interaktion in einem neuen Fenster für ausgehende E-Mail-Interaktionen zu öffnen. Der Inhalt der früheren E-Mail-Interaktion wird in den Textkörper Ihrer neuen E-Mail-Interaktion kopiert und die Empfänger werden in die Liste der Empfänger im Fenster der ausgehenden E-Mail-Interaktion kopiert.

Öffnen von in Arbeit befindlichen E-Mail-Interaktionen

Wenn sich der Status einer E-Mail-Interaktion in der Ansicht „Kontakthistorie“ in einem der Status In Arbeit befindet, wenn Sie die Interaktion auswählen, wird die Schaltfläche **Öffnen** (✉) angezeigt (wenn die E-Mail sich in einer Warteschlange, einer Workbin oder im Routing befindet (einschließlich ausgehender in Arbeit befindlicher E-Mails)). Klicken Sie auf **Öffnen**, um die E-Mail-Interaktion im aktuellen aktiven Interaktionsfenster oder in einem neuen E-Mail-Interaktionsfenster zu öffnen, wenn Sie die E-Mail aus dem Hauptfenster oder aus der Ansicht „Gadget-Kontakthistorie“ öffnen.

Nachdem Sie die in Arbeit befindliche Interaktion aufgerufen haben, können Sie sie lesen oder als [eingehende E-Mail-Interaktion](#) oder [ausgehende E-Mail-Interaktion](#) bearbeiten.

Sie können auch auf **Am ursprünglichen Standort ablegen** (✉) klicken, um die E-Mail-Interaktion wieder in der Workbin In Arbeit oder in einer Warteschlange zu platzieren.

Anhänge anzeigen

[Hinzugefügt: 8.5.115.17]

Sowohl E-Mail- als auch Chat-Interaktionen können Dateianhänge haben. Sie dürfen Dateien, die an Interaktionen angefügt wurden, möglicherweise öffnen, speichern oder drucken.

Wenn Sie darauf doppelklicken, können Sie die Datei öffnen. Wenn Sie auf die Schaltfläche „Speichern“ klicken, können Sie die Datei möglicherweise auf Ihrem Computer bzw. im Netzwerk speichern.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf die Miniaturansicht bzw. das Symbol klicken, wird ein Menü angezeigt, in dem Sie die Datei möglicherweise öffnen, speichern oder drucken können. Wenn mehr als eine Datei übertragen wurde, haben Sie die Möglichkeit, die Datei zu speichern, auf die Sie geklickt haben, bzw. alle (einschließlich der Dateien, die Sie übertragen haben) zu speichern.



Wenn es ein Problem mit der übertragenen Datei gibt, werden das folgende Symbol und ein Tooltip angezeigt. Sie müssen möglicherweise den Absender bitten, zu überprüfen, ob er die richtige Datei gesendet hat, und ihn dann gegebenenfalls ersuchen, sie nochmals zu senden. Wenn Sie die Datei übertragen haben, sollten Sie überprüfen, ob Sie die richtige Datei gesendet haben und dann dem Kontakt gegebenenfalls erneut senden.



Weiterleiten

[Hinzugefügt: 8.5.113.11]

Wenn in der Ansicht „Kontakthistorie“ der Status einer E-Mail-Interaktion „Fertig“ lautet, wird beim Auswählen der Interaktion die Schaltfläche **Weiterleiten** (📧) angezeigt. Klicken Sie auf **Weiterleiten**, um eine neue ausgehende E-Mail-Interaktion zu öffnen, die im **Weiterleitungs-Interaktionsfenster** die ausgewählte Interaktion enthält.

Wenn Sie die weitergeleitete E-Mail-Interaktion noch nicht senden möchten, können Sie auf **In Workbin speichern** (📧) klicken, um die weiterzuleitende E-Mail in der Entwurfs-Workbin zu speichern. Öffnen Sie diese Entwurfsinteraktion, wenn Sie ihre Bearbeitung fortsetzen oder die Interaktion senden möchten.

Löschen

Um eine ausgewählte ausgehende E-Mail-Interaktion mit dem Status **In Arbeit** zu löschen, klicken Sie auf **Löschen** (🗑️) [Hinzugefügt: 8.5.110.13]

Drucken von E-Mail-Interaktionen

[Hinzugefügt: 8.5.101.14]

Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, klicken Sie auf **Drucken** (🖨️), um das Fenster **Druckvorschau** zu öffnen und die ausgewählte Interaktion zu löschen.

Informationen zur ausgewählten Interaktion

Mit Workspace können Sie Informationsdetails zu Interaktionen anzeigen, die Sie in der Ansicht „Kontakthistorie“ auswählen. Über die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** (☐ ▾) können Sie angeben, wie der Detailbereich angezeigt wird. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden**, um eine der folgenden Anzeigemöglichkeiten auszuwählen:

- 📄 – Zeigt den Detailbereich rechts neben dem Arbeitsbereich an.
- 📄: zeigt den Detailbereich unterhalb des Workspace-Bereichs an.

- : blendet den Detailbereich aus.

Der Detailbereich enthält die folgenden drei Registerkarten:

- [Details](#)
- [Notiz](#)
- [Falldaten](#)

Details

Die Registerkarte **Details** kann beispielsweise folgende Informationen enthalten:

- Telefonnummer
- E-Mail-Adressen von Empfänger und Absender
- Herkunft des Anrufs, z. B. der Name des Agenten, der den Anruf weitergeleitet hat (diese Informationen sind auf der Registerkarte [Hinweis](#) gespeichert).
- Zeit – Verstrichene Zeit zwischen dem für die Interaktion erfolgten **connected**-Ereignis und dem **markdone**-Ereignis durch den Agenten oder das System.
- Zeitstempel
- Chat-Transkript
- Name des Kontakts

Hinweis

Über die [Notiz](#)-Funktion können Sie Kommentare zur aktuellen Interaktion eingeben oder Kommentare lesen, die bereits eingegeben wurden. Diese Kommentare werden unter der Historie für den Kontakt gespeichert. Der Inhalt unter Notiz steht jedoch allen Agenten zur Verfügung, die die Historie des Kontakts anzeigen.

Falldaten

Unter [Falldaten](#) (angehängte Daten) finden Sie Informationen über eine Interaktion, z. B. eine Kontonummer, die Art des Service und die Klassifizierung. Durch Ihren Systemadministrator wird konfiguriert, welche angehängten Daten angezeigt werden.

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:

- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)

- [Manage Your History \(Verwalten Ihrer Historie\)](#)

Verwandte Themen

- [Mein Verlauf](#)
- [Interaktionshistorie](#)
- [Kontaktverzeichnis](#)

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](#)

Kontaktsuche

[Geändert: 8.5.112.08]

In der Ansicht „Kontaktsuche“ können Sie mithilfe des **Kontaktverzeichnisses** die E-Mail-Adresse des Ziels suchen, an das Sie eine **eingehende E-Mail-Interaktion** weiterleiten möchten, eine **ausgehende E-Mail-Interaktion** senden möchten oder das Sie mit einem vorhandenen Kontakt **verknüpfen** möchten.

Zum Durchsuchen der Kontaktdatenbank gibt es die beiden folgenden Methoden:

- **Schnellsuche**
- **Erweiterte Suche**

Ihr Administrator konfiguriert ihr System eventuell so, dass Sie nur die Kontakte suchen können, bei denen eine Verbindung zu Ihrer Arbeit besteht.

Schnellsuche

Um das Kontaktverzeichnis zu durchsuchen, geben Sie den Namen, die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse eines Kontakts in das Feld Schnellsuche ein. Die Schnellsuche ist eine *Beginnt mit*-Suche.

Quick search  

Kontaktschnellsuche

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank keine *Platzhalter*.

Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem Wert zu suchen, den Sie eingegeben haben.

Die Kontaktdatenbank wird entsprechend Ihren Kriterien durchsucht, und die **Suchergebnisse** werden im Kontaktverzeichnis angezeigt.

Klicken Sie auf das **X**, um das Feld „Schnellsuche“ zu löschen.

Erweiterte Suche

Klicken Sie auf Erweiterte Suche () , um die Ansicht „Erweiterte Suche“ zu öffnen.

Add Condition ▾ Match All Conditions Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Erweiterte Suche nach Kontakten

Klicken Sie auf den Link **Bedingung hinzufügen**, um weitere Suchkriterien hinzuzufügen. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank keine *Platzhalter*.

Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem Wert (bzw. den Werten) zu suchen, den bzw. die Sie eingegeben haben.

Die Kontaktdatenbank wird entsprechend Ihren Kriterien durchsucht, und die **Suchergebnisse** werden im Kontaktverzeichnis angezeigt.

Klicken Sie auf das **X**, um den gesamten Inhalt des Suchfelds zu löschen.

Tipp

Ihr Administrator konfiguriert die Standard-Suchkriterien für diese Ansicht. Sie können jedoch Suchkriterien nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Workspace speichert die zuletzt verwendeten Suchkriterien und zeigt diese an, wenn Sie die Funktion „Erweiterte Suche“ erneut verwenden. [**Hinzugefügt:** 8.5.112.08]

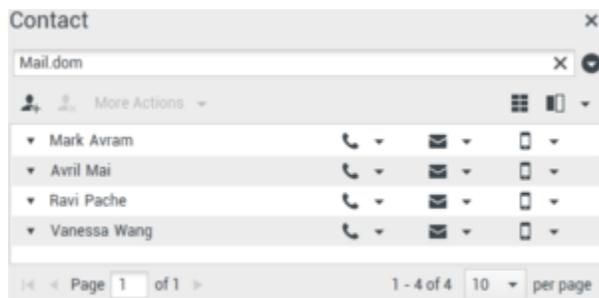
Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in einer von zwei Ansichten angezeigt, die jeweils unterschiedliche Ergebnisse liefern. Das Suchverhalten wird vom ausgewählten Typ des Suchergebnisses bestimmt:

- **Listenansicht** – Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach den von Ihnen angegebenen Schlüsselwörtern und zeigt eine unsortierte Liste aller Kontakte in der Kontaktdatenbank an, die den Suchkriterien entsprechen.
- **Rasteransicht**— Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach der von Ihnen angegebenen Wortgruppe und zeigt eine Liste der Datensätze an, in denen mindestens ein Feld den Suchbegriff enthält.

Tipp

In einigen Kontaktcentern ist möglicherweise nur eine der beiden Ansichten verfügbar. In diesem Fall werden die Schaltflächen **Liste** (☰) und **Raster** (☷) nicht angezeigt. (Geändert: 8.5.105.12)



Kontaktverzeichnis

Verwenden Sie die Schaltfläche für die Ansicht **Kontakte anzeigen** (☷☰), um zwischen den Ansichten **Raster** und **Liste** zu wechseln.

Seitensteuerelemente

Zur Navigation durch die Liste der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur nächsten Seite wechseln** (▶), um die nächste Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur vorherigen Seite gehen** (◀), um die vorherige Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur ersten Seite gehen** (◀◀), um zum Beginn der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur letzten Seite gehen** (▶▶), um zum Ende der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Geben Sie die Anzahl der Objekte an, die auf jeder Seite angezeigt werden, indem Sie die Dropdown-Liste **pro Seite** verwenden.

Listenansicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Listenansicht anzeigen** (☷☰), um die **Listenansicht des Kontaktverzeichnisses** anzuzeigen.

In der Listenansicht wird eine unsortierte Liste aller Kontakte aus der Kontaktdatenbank angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

Bei der Suche wird jedes Feld der Kontaktdatenbank über Schlüsselwörter nach dem Wort bzw. den Wörtern durchsucht, die Sie im Suchfeld eingeben (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder andere Kriterien). Die Suchmaschine sucht nach Übereinstimmungen für *jedes* Wort aus allen in den Suchkriterien angegebenen Feldern (die von Ihrem Administrator für die Schnellsuche freigegeben

wurden bzw. die Sie manuell für die Erweiterte Suche angegeben haben) der Datenbank und verwendet dazu den ausgewählten Übereinstimmungsmodus „beginnt mit“ in der Schnellsuche bzw. „beginnt mit“, „ist gleich“ oder „enthält“ (falls vom Administrator freigegeben) in der erweiterten Suche, um nach den angegebenen Schlüsselwörtern zu suchen.

Beispiele:

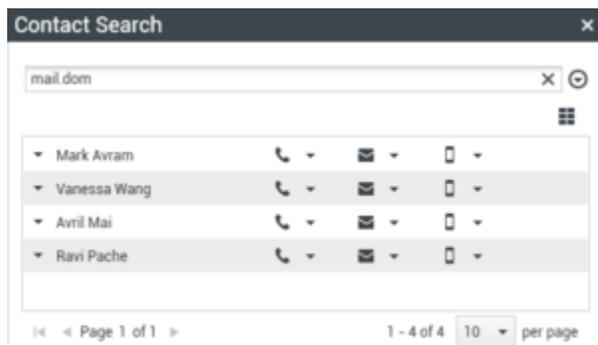
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Junkers* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname**, **Nachname**, **Ort** und **Adresse** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83* lautet.
- Eine erweiterte Suche mit der Einstellung **Allen Bedingungen entsprechen mit Vorname'** ist gleich *Johannes* und **Adresse** enthält *unker* ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83*.

Die Ergebnisse werden in einer nicht sortierbaren Liste zurückgegeben. Wenn die Ergebnisliste zu lang ist, können Sie die Suche verfeinern, indem Sie weitere Schlüsselwörter zu Ihren Suchkriterien hinzufügen (die Sortierfolge ist in diesem Kontext nicht definiert).

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank derzeit keine gemischten Zeichensätze, es ist daher beispielsweise nicht möglich, im selben Suchbegriff nach Wörtern mit vereinfachten chinesischen Zeichen und lateinischen Zeichen zu suchen, und eine Folge von vereinfachten chinesischen Zeichen, die unmittelbar von lateinischen Zeichen gefolgt wird, wird nicht als zwei Wörter betrachtet.

Mithilfe der **Seitensteuerelemente** können Sie innerhalb der Liste navigieren. Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn für eine **Aktion** auszuwählen. Verwenden Sie die **Rasteransicht**, um die Suchergebnisse nach Kontaktattributen zu sortieren.



Kontaktverzeichnis in Listenansicht

Rasteransicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Rasteransicht anzeigen** (☰), um die **Rasteransicht des Kontaktverzeichnisses** anzuzeigen.

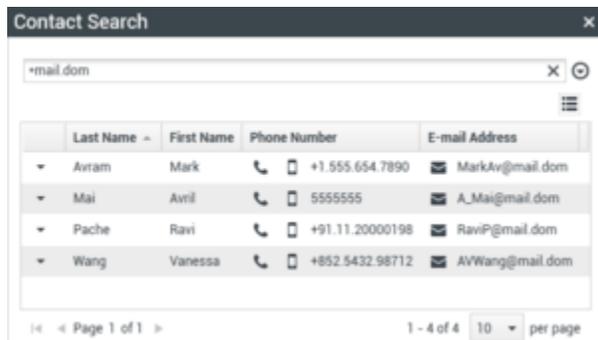
Im Rastermodus wird eine Suche durchgeführt, in der jedes Feld der Kontaktdatenbank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse bzw. andere Kriterien) als *Ausdruck* betrachtet wird (im Gegensatz zur Listenmodus, in dem jedes Feld als *in Tokens übersetzte* Wortliste betrachtet wird) und verwendet die Suchkriterien, die Sie angeben als *Ausdruck* und nicht als Wortliste.

Beispiele:

- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Pa* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann Paul* und **Nachname**=*Maier* lautet.
- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt *keine* Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine erweiterte Suche mit der Einstellung **Allen Bedingungen entsprechen** mit **Vorname** ist gleich *Johannes* und **Adresse** beginnt mit *Junker* ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83*.

Die Ergebnisse werden in Tabellenform ausgegeben und entsprechend dem Standardsuchfeld, z. B. **Nachname**, sortiert.

Mithilfe der Rasteransicht können Sie die Suche präzisieren, indem Sie die Suchergebnisse sortieren.



Kontaktverzeichnis in Rasteransicht

Klicken Sie in der Rasteransicht auf eine Spaltenüberschrift, um die Liste nach dem entsprechenden Kriterium sortieren zu lassen. Klicken Sie erneut auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen der aufsteigenden und absteigenden Sortierreihenfolge umzuschalten. Mithilfe der **Seitensteuerelemente** können Sie innerhalb der Liste navigieren. Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn für eine **Aktion** auszuwählen.

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:

- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)
- [Manage Your History \(Verwalten Ihrer Historie\)](#)

Verwandte Themen

- [Kontaktverzeichnis](#)
- [Kontaktverlauf](#)
- [Manuelle und automatische Kontaktzuweisung](#)

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](#)

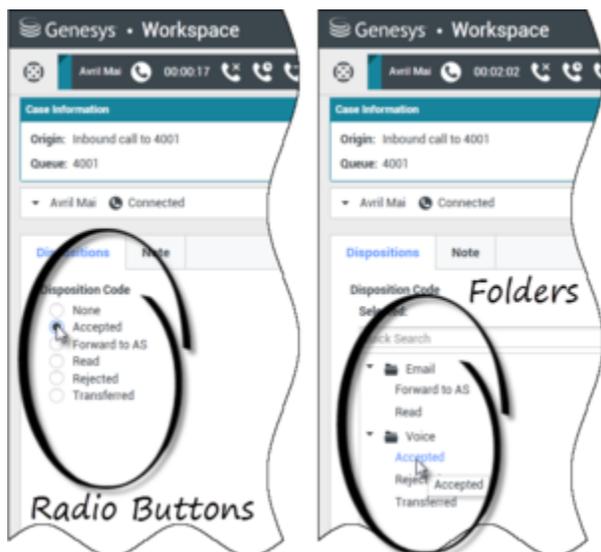
Klassifizierungscode

[Geändert: 8.5.108.11]

In der Ansicht „Klassifizierungscode“ können Sie einer laufenden oder beendeten Interaktion einen oder mehrere Codes zuweisen, die Ihren Administrator bzw. Ihr Kontaktcenter-System über das Ergebnis der Interaktion informieren.

Ihr Administrator richtet die verschiedenen Codes ein, die Sie verwenden können. Ihr Supervisor sollte Ihnen Anweisungen zur Verwendung der Klassifizierungscodes geben.

Wenn Ihr System für die Verwendung von Klassifizierungscodes eingerichtet ist, finden Sie im Fenster „Interaktion“ die Registerkarte „Klassifizierungen“. Sie enthält eine Optionsschaltfläche mit einer Checkliste von Optionen bzw. eine Hierarchie von Ordnern und Unterordnern mit Klassifizierungen, auf die Sie klicken können, um das Ergebnis der Interaktion anzugeben.

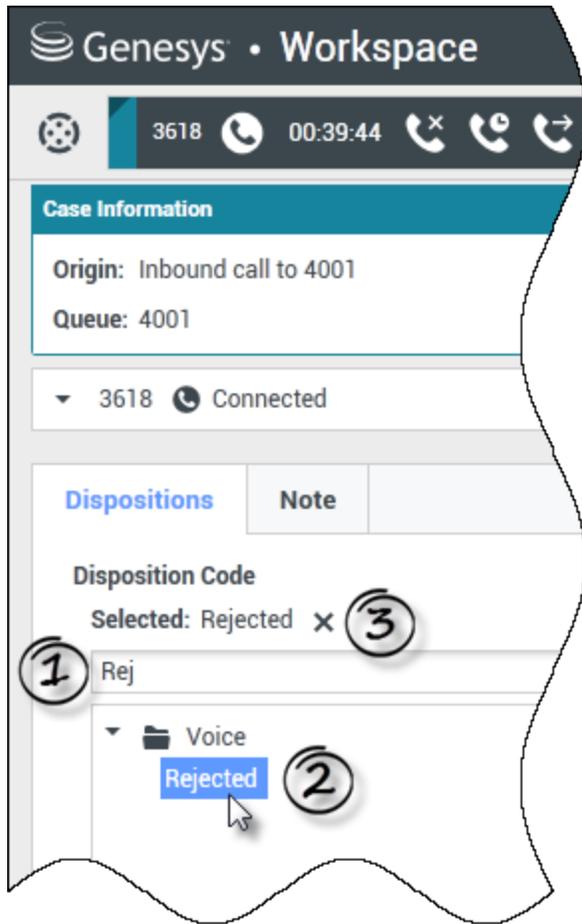


Interaktionsansichten, die die beiden verschiedenen Arten von Klassifizierungscodes, Optionsschaltflächen und Ordner anzeigen

Klicken Sie auf die Optionsschaltfläche „Klassifizierung“, um einen Klassifizierungscode für die Interaktion auszuwählen.

Wenn Sie Klassifizierungscodes in einer Dateiordnerhierarchie haben, können Sie das Feld **Schnellsuche** für Klassifizierungscodes verwenden, um einen bestimmten Code zu suchen. Geben Sie den Namen des Codes im Feld Schnellsuche ein. Die Schnellsuche funktioniert als "Suche während der Eingabe". Die Ergebnisse werden zurückgegeben, sobald Sie mit der Eingabe beginnen. Alle Ordner, die mit Ihrer Suche übereinstimmen, werden geöffnet, und die Ansicht wird gefiltert, um nur die Codes anzuzeigen, die mit Ihrer Eingabe übereinstimmen.

Wenn Sie in der Ordnerhierarchieansicht eine Klassifizierung auswählen, wird deren Name neben der Bezeichnung **Ausgewählt** angezeigt. Sie können die Auswahl der Klassifizierung aufheben, indem Sie auf das **X** neben der Klassifizierung klicken.



Verwenden Sie die Schnellsuche, um eine Klassifizierung zu suchen. Klicken Sie darauf, um sie auszuwählen.

Abhängig von der bestehenden Systemkonfiguration:

- Möglicherweise müssen Sie einen Klassifizierungscode festlegen, bevor Sie auf **Als „Fertig“ markieren**— klicken. In einigen Umgebungen müssen Sie möglicherweise einen Klassifizierungscode festlegen, bevor Sie eine E-Mail-Interaktion **weiterleiten**. [**Hinzugefügt:** 8.5.103.10]
- Sie können eventuell auf **Als „Fertig“ markieren** klicken, ohne einen Klassifizierungscode festzulegen,
- Die Ansicht „Klassifizierungscode“ wird möglicherweise nicht angezeigt.

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:

- [Apply Disposition Codes \(Anwenden von Klassifizierungscodes\)](#)

Verwandte Themen

- [Sprachaufgaben - Übersicht](#)
- [Chat-Aufgaben - Übersicht](#)
- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Ausgehende Kampagnen - Übersicht](#)

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](#)

Inaktivitäts-Timeout

Aus Gründen Ihrer Sicherheit und der Ihres Unternehmens kann Workspace von einem Administrator so konfiguriert werden, dass das Programm nach Ablauf eines bestimmten Zeitraums ohne Maus- oder Tastaturaktivität gesperrt wird. Mit dieser Funktion werden Sie in dem Fall, dass Sie Ihre Workstation verlassen, ohne diese gesperrt zu haben, vor unerwünschten Systemzugriffen geschützt.

Wenn der festgelegte Inaktivitätszeitraum abgelaufen ist, werden alle auf dem Desktop geöffneten Fenster von Workspace minimiert, und die Ansicht für die erneute Authentifizierung wird angezeigt.

Zum Entsperren von Workspace müssen Sie in der Ansicht für die erneute Authentifizierung das Kennwort eingeben, das zum Anmelden bei der gesperrten Anwendung verwendet wurde, und dann auf **Berechtigungsprüfung** klicken. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um sich bei allen Kanälen abzumelden und die Anwendung zu beenden.

Ihr Status wurde möglicherweise auf Nicht bereit gesetzt. Ihren Status können Sie in der Ansicht **Mein Status** ändern.

Alle Workspace-Fenster werden minimiert, wenn die Anwendung gesperrt wird, abgesehen von den folgenden Fenstern, die zwar gesperrt werden, jedoch sichtbar bleiben:

- Interaktionsbenachrichtigungen (Vorgangsinformationen während Sperre verborgen)
- Taskleistensymbol

Systemhinweise werden nicht gesperrt. Wenn Workspace das Zeitlimit überschritten hat, wird eine vom System generierte Benachrichtigung angezeigt, in der Sie darüber informiert werden.

Klicken Sie auf **Anzeigen**, um die Nachricht anzuzeigen. Klicken Sie auf **Schließen**, um die Benachrichtigung zu schließen.

Wenn Sie auf **Anzeigen** geklickt haben, klicken Sie auf **OK**, um die Meldung zu verwerfen.

Single-Sign-On-Umgebungen

Wenn Workspace in Single-Sign-On-Umgebungen eine Zeitüberschreitung wegen Inaktivität meldet, klicken Sie auf **Erneut authentifizieren**. Wenn die erneute Authentifizierung fehlschlägt, wird in der Ansicht „Erneut authentifizieren“ die folgende Nachricht angezeigt: Anwendungssitzung kann wegen eines Authentifizierungsfehlers nicht fortgesetzt werden. Sperren Sie diesen Computer, entsperren Sie ihn wieder mit Ihrem aktuellen Kennwort und versuchen Sie es erneut..

Nach der erneuten Authentifizierung in Ihrer Umgebung können Sie Workspace wieder verwenden.

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:

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

Verwandte Themen

- [Starten von Workspace](#)
- [Anmeldung](#)
- [Hauptfenster](#)

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](#)

Interaktionshistorie

Die Ansicht „Interaktionshistorie“ bietet Ihnen spezielle Informationen über den Ursprung der Interaktion (Sprache, E-Mail, Chat und Arbeitsobjekt), über den Kontakt und über die Aktivitätsdauer der Interaktion.

- **Kontakt** - Wenn sich der Kontakt in der Kontaktdatenbank befindet, wird sein Name angezeigt. In der Anzeige wird eventuell auch die Nummer oder E-Mail-Adresse des Kontakts oder "Unbekannt" angezeigt.
- **Dauer** - Die Dauer in Stunden, Minuten und Sekunden, die Sie mit der Interaktion beschäftigt waren.

Die Ansicht „Interaktionshistorie“ ist Bestandteil des Fensters Interaktion und der Registerkarte „Historie“ der Ansicht [Kontaktverzeichnis](#).

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]

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:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)

Verwandte Themen

- [Mein Verlauf](#)
- [Interaktionshistorie](#)
- [Kontaktverzeichnis](#)
- [Sprachaufgaben - Übersicht](#)
- [Chat-Aufgaben - Übersicht](#)
- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Ausgehende Kampagnen - Übersicht](#)

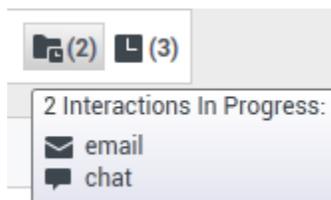
Die 10 wichtigsten Seiten

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](#)

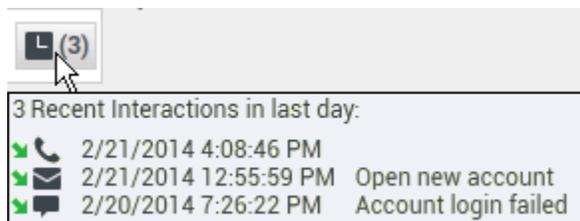
In Arbeit und Letzte Interaktionen

Wenn für den aktuellen Kontakt in Arbeit befindliche Interaktionen vorhanden sind, wird die Zahl der Interaktionen neben dem Verbindungsstatus der Interaktion angezeigt. Platzieren Sie Ihren Mauszeiger über dem Symbol, um die Zahl und den Typ in Arbeit befindlicher Interaktionen (außer Sprachinteraktionen) für den aktuellen Kontakt anzuzeigen. Wenn Sie auf das Symbol klicken, wird die Ansicht „Kontakt“ geöffnet und die Registerkarte „Kontakthistorie“ angezeigt.



Dynamische Kontakthistorie

Wenn für den aktuellen Kontakt aktuelle Interaktionen vorhanden sind, wird die Zahl der Interaktionen neben dem Verbindungsstatus der Interaktion angezeigt. Platzieren Sie Ihren Mauszeiger über dem Symbol, um die Zahl und den Typ aktueller Interaktionen (außer Sprachinteraktionen) für den aktuellen Kontakt anzuzeigen. Wenn Sie auf das Symbol klicken, wird die Ansicht „Kontakt“ geöffnet und die Registerkarte „Historie“ angezeigt. Ihr Systemadministrator definiert die Inhalte als Interaktionen in der zuletzt angegebenen Anzahl von Tagen.



Anzeige der letzten Interaktionen

Die Ansicht „Interaktionshistorie“ ist Bestandteil des Fensters Interaktion und der Registerkarte „Historie“ der Ansicht [Kontaktverzeichnis](#).

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]

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:

- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)

Verwandte Themen

- [Sprachaufgaben - Übersicht](#)
- [Chat-Aufgaben - Übersicht](#)
- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Ausgehende Kampagnen - Übersicht](#)
- [Mein Verlauf](#)
- [Interaktionshistorie](#)
- [Kontaktverzeichnis](#)

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](#)

Interaktionssuche

[**Geändert:** 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[**Hinzugefügt:** 8.5.104.15]

In der Ansicht **Interaktionssuche** können Sie Interaktionen basierend auf mehreren Kriterien suchen.

In Workspace haben Sie mehrere Möglichkeiten, in Ihrer Kontaktcenter-Interaktionsdatenbank nach Interaktionen zu suchen.

- Wenn Sie wissen, nach welchem Kontakt Sie suchen, können Sie über das **Kontaktverzeichnis** die mit diesem Kontakt erfolgten Interaktionen suchen.
- Wenn Sie die Interaktion als Agent bearbeitet haben, können Sie über die Ansicht **Meine Historie** die von Ihnen bearbeiteten Interaktionen suchen.

Manchmal kann es jedoch vorkommen, dass Sie eine Interaktion suchen möchten, aber nicht mehr wissen, um welchen Kontakt es sich handelte oder ob sie von Ihnen oder einem anderen Agenten bearbeitet wurde. Mit der globalen Interaktionssuche von Workspace können Sie in der Ansicht **Interaktionssuche** basierend auf einem Kriterium oder mehreren Kriterien, darunter auch Wörter im Textkörper oder Transkript der Interaktion, nach Interaktionen suchen.

Um die Ansicht „Interaktionssuche“ anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** () , um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Interaktionssuche** aus. Verwenden Sie diese Funktion zum Suchen nach Interaktionen. Details zu den Suchergebnissen können Sie auf der Registerkarte **Details** anzeigen.

Mit der globalen Interaktionssuche können Sie auf zwei Arten nach Interaktionen suchen:

- **Schnellsuche**
- **Erweiterte Suche**

Sie können die folgenden **Aktionen** für die ausgewählten Interaktionen ausführen:

- Sprach- und E-Mail-Interaktionen **als „Fertig“ markieren**, [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13] deren Status **In Arbeit** lautet.
- **Löschen** einer ausgehenden E-Mail-Interaktion mit dem Status **In Arbeit**. [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13]
- **Antworten** oder **Allen antworten** auf E-Mail-Interaktionen.
- **Erneutes Senden einer früher gesendeten E-Mail**.
- **Öffnen von in Arbeit** befindlichen ein- und ausgehenden E-Mail-Interaktionen (die gerade aus und in Workbins und Warteschlangen geroutet werden).
- **Weiterleiten** von Inbound- und Outbound-E-Mail-Interaktionen [**Hinzugefügt:** 8.5.113.11]
- **Drucken der Interaktion** (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen)

Schnellsuche

Die Schnellsuche ermöglicht das Durchführen einer einfachen Suche in der Interaktionsdatenbank.

Um die Interaktionsdatenbank zu durchsuchen, geben Sie einen Teil des Suchtexts in das Feld **Schnellsuche** ein. Klicken Sie auf das Vergrößerungsglas, um nach dem eingegebenen Kriterium zu suchen.

[https://deu.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton_850.png frame

Erweiterte Suche

Bei der Funktion Erweiterte Suche können Sie verschiedene Kriterien eingeben, um Ihre Suche zu verfeinern. Der Bereich Erweiterte Suche enthält Dropdown-Listen mit Suchkriterien. Mit diesen Suchkriterien können Sie komplexe Suchen durchführen, die auf mehreren Kriterien wie Status, Betreff, bearbeitender Agent, Datum bzw. Datumsbereich und Interaktionstext basieren.

Textfeldsuchen basieren auf einer "Stimmt überein"-Suche, bei der die Suchanfrage Interaktionen findet, die für jedes eingegebene Wort mindestens ein Wort enthalten, das damit beginnt.

Filtern

Mit der Filterungssteuerung der Ansicht „Interaktionssuche“ können Sie die Suche verfeinern. Mithilfe von Interaktionstyp-Filtern können Sie auswählen, nach welchen Interaktionstypen gesucht werden soll. Die angezeigten Objekte hängen von den Interaktionstypen ab, für deren Bearbeitung Sie konfiguriert sind. Klicken Sie auf das Menü **Filter**, um die Interaktionstypen auszuwählen, die Sie suchen wollen. Sie können im Menü **Filter** mehrere Elemente auswählen. Folgende Typen stehen standardmäßig zur Verfügung:

- Alle Interaktionen anzeigen
- Sprachinteraktionen anzeigen
- E-Mail-Interaktionen anzeigen
- Chat-Interaktionen anzeigen
- SMS-Interaktionen anzeigen
- Interaktionen mit sonstigen Medien anzeigen

Wenn ein Filter aktiv ist, wird im Menü **Filter** neben ihm ein Häkchen angezeigt und die Schaltfläche bleibt hervorgehoben, sofern nicht der Filter "Alle" angewendet wird.

Eventuell hat Ihr Administrator zusätzliche benutzerspezifische Optionen für das Menü **Filter** konfiguriert, z. B. Geschäftsbereich/Abteilung (z. B. Buchhaltung, Vertrieb und Kundendienst) oder Kundenstufe (z. B.: Silber, Gold und Platin). Mit benutzerspezifischen Filtern können Sie Ihre Suche

verfeinern. Falls Sie beispielsweise nach E-Mail-Interaktionen über eine Kundendienstanforderung suchen, können Sie im Menü **Filter** zwei Optionen zur Verfeinerung Ihrer Suche auswählen: **E-Mail-Interaktionen anzeigen** und **Interaktionen mit Kundendienstabteilung anzeigen**.

Bereich Erweiterte Suche

Bei der Funktion Erweiterte Suche können Sie verschiedene Kriterien verwenden, um Ihre Suche zu verfeinern. Der Bereich Erweiterte Suche enthält Dropdown-Listen mit Suchkriterien, wie beispielsweise Status, Betreff, Startdatum und Enddatum.

Über das Dropdown-Menü **Bedingung hinzufügen** können Sie Suchkriterien zum Bereich Erweiterte Suche hinzufügen. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

Verwenden Sie die Optionen für das **Entsprechen von Bedingungen**, um anzugeben, ob **Alle** von Ihnen angegebenen Suchbedingungen oder nur **Beliebige** Bedingungen gelten sollen.

Wichtig

Die Inhalte des Bereichs „Erweiterte Suche“ werden vom Systemadministrator festgelegt. Es gibt viele Möglichkeiten, wie Ihnen diese Ansicht angezeigt wird und welche Kriterien verfügbar sind. In den folgenden Abschnitten werden zwei Anwendungsfälle beschrieben, die Ihnen möglicherweise begegnen. Der einzige Unterschied zwischen ihnen besteht darin, dass in einem Fall logische Gruppen von Suchkriterien enthalten sind und im anderen nicht. Alle anderen Funktionen sind gleich.

Anwendungsfall 1—Keine Suchkriteriengruppen

Der Systemadministrator hat Suchkriterien festgelegt, die Sie verwenden können, hat sie jedoch nicht in logische Gruppen aufgeteilt. In diesem Szenario haben Sie wahrscheinlich nur auf wenige Suchkriterien Zugriff, sodass die Erstellung von Gruppen nicht erforderlich ist. Um Suchkriterien hinzuzufügen, wählen Sie sie aus dem Menü **Bedingung hinzufügen** aus. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

Anwendungsfall 2—Mehrere Suchkriteriengruppen

Der Systemadministrator hat mindestens eine Suchkriteriengruppe erstellt und Standardkriterien festgelegt, damit Sie logische Suchkriterien auswählen können.

So kann der Administrator zum Beispiel die folgenden Gruppen erstellen und die folgenden Suchkriterien für jede Gruppe festlegen:

- Agent: Eigentümer-ID
- Kontakt: Bcc-Adressen, Cc-Adressen, Kontakt-ID, Absenderadresse, Absender – persönlich, Telefonnummer, Antwortadresse, Versanddatum, Empfängeradresse
- Daten: Erstellungsdatum, Veröffentlichungsdatum, Versanddatum, Startdatum, Enddatum
- Interaktion: Betreff, Kontakt-ID, ID, Eigentümer-ID, Untertyp-ID, Typ-ID
- Sonstige: Eine Gruppe, die automatisch erstellt wird, wenn der Administrator mindestens eine Kriteriengruppe erstellt. Sie enthält alle verfügbaren Suchkriterien, die nicht als Mitglieder anderer

Gruppen festgelegt sind.

Neben dem Namen der Gruppe wird im Bereich Erweiterte Suche ein Plus-Zeichen (+) angezeigt. Klicken Sie auf das +, um weitere Kriterien aus dieser Gruppe hinzuzufügen.

Um weitere Suchkriterien hinzuzufügen oder zusätzliche verfügbare Gruppen anzuzeigen, wählen Sie sie im Menü **Bedingung hinzufügen** aus. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

Tipp

Ihr Administrator konfiguriert die Standard-Suchkriterien für diese Ansicht. Sie können jedoch Suchkriterien nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Workspace speichert die zuletzt verwendeten Suchkriterien und zeigt diese an, wenn Sie die Funktion „Erweiterte Suche“ erneut verwenden. [**Hinzugefügt:** 8.5.112.08]

Die folgenden Informationen gelten für beide Anwendungsfälle:

Bei datenspezifischen Kriterien können Sie mithilfe der Kalenderauswahl ein Datum angeben. Sie können das Datum auch manuell eingeben. Für eine Suche anhand des Startdatums verwenden Sie beispielsweise das Kalendersymbol (📅), um ein Datum auszuwählen, oder geben Sie das Datum in dem Format ein, das den lokalen Anzeigevoreinstellungen für Datum und Uhrzeit entspricht.

Menüs für Datumsfelder können folgende Optionen enthalten:

- **Am**— Ein bestimmtes Datum
- **Am oder nach**— Ein bestimmtes Datum oder ein beliebiges späteres Datum
- **Vor**— Vor dem angegebenen Datum
- **Zwischen**— Zwischen den angegebenen Daten

Menüs für vordefinierte Felder, beispielsweise Status, enthalten vordefinierte Feldnamen aus der Datenbank, —beispielsweise: **Alle**, **Fertig** und **In Arbeit**.

Textfeldsuchen basieren auf einer **Stimmt überein**-Suche, bei der die Suchanfrage Interaktionen findet, die für den eingegebenen Text mindestens ein Wort enthalten, das damit beginnt.

Bei der Suche mit Unternehmensattributen können Sie den genauen Wert für die Übereinstimmung aus einem Dropdown-Menü auswählen.

Fügen Sie Kriterien zu Ihrer Suche hinzu und klicken Sie anschließend auf **Suchen**, um die Suche basierend auf den festgelegten Kriterien zu starten.

Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in einem Raster angezeigt. Klicken Sie auf einen Ergebniseintrag, um auf der Registerkarte **Details** die **Interaktionsdetails** anzuzeigen. Über die Registerkarte **Notiz** können Sie außerdem die mit der ausgewählten Interaktion verknüpften Notizen und über die Registerkarte **Falldaten** die Fallinformationen zur Interaktion einsehen.

Raster- und Baumansicht

[Hinzugefügt: 8.5.116.10]

Mit Workspace können Sie Kontaktinteraktionen entweder in einer flachen Ansicht oder nach Threads gruppiert anzeigen. Mithilfe der Schaltfläche **Interaktionen in Rasteransicht anzeigen/ Interaktionen in Baumansicht anzeigen** (/ ) legen Sie fest, wie das Fenster „Interaktionsverlauf“ angezeigt wird. Weitere Informationen zur Nutzung der Funktionen der Ansicht **Kontakthistorie** finden Sie auf der Seite Kontakthistorie, einschließlich des Öffnens in Arbeit befindlicher Interaktionen und des erneuten Sendens von E-Mail-Interaktionen, die als **Fertig** markiert wurden.

In der Rasteransicht werden Interaktionen in einer flachen Ansicht, in der Baumansicht dagegen nach Thread gruppiert angezeigt. Ein Thread ist eine Gruppe von zwei oder mehr Interaktionen mit einem bestimmten Kontakt, die im gleichen Kontext erstellt wurden (Antwort-E-Mails, Unterhaltungen über mehrere Kanäle, Threads in sozialen Medien usw.).

Der Detailbereich enthält drei Registerkarten:

- **Details**
- **Hinweise:**
- **Falldaten**

Seitensteuerelemente

Zur Navigation durch die Liste der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur nächsten Seite wechseln** () , um die nächste Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur vorherigen Seite gehen** () , um die vorherige Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur ersten Seite gehen** () , um zum Beginn der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur letzten Seite gehen** () , um zum Ende der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Geben Sie die Anzahl der Objekte an, die auf jeder Seite angezeigt werden, indem Sie die Dropdown-Liste **pro Seite** verwenden.

Interaktionsdetails

Im Detailbereich können Sie die Ergebnisse der Interaktionssuche anzeigen. Der Detailbereich umfasst die Registerkarten **Details**, **Notiz** und **Falldaten**.

Sie können die **Interaktionsdetails** auf der Registerkarte **Details** für die *derzeit ausgewählte Interaktion* im Detailbereich anzeigen, indem Sie auf die Umschaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** klicken:

[https://deu.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton_850.png frame

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:

- [Find Interactions \(Suchen von Interaktionen\)](#)
- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)
- [Manage Your History \(Verwalten Ihrer Historie\)](#)

Verwandte Themen

- [Kontaktverlauf](#)
- [Mein Verlauf](#)

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](#)

Manuelle und automatische Kontaktzuweisung

[Geändert: 8.5.117.18]

Zuweisen eines Kontakts zu einer Interaktion

[Link to video](#)

Wenn auf Ihrem Desktop Interaktionen eintreffen, versucht Workspace, der Interaktion anhand der Liste vorhandener Kontakte in der Datenbank Ihres Unternehmens einen Kontakt zuzuweisen.

Manchmal kann es vorkommen, dass ein bekannter Kontakt telefonisch, per E-Mail oder über sonstige Medien anonym eine Verbindung zu Ihrem Kontaktcenter herstellt. Möglicherweise gehören diese Kontaktdaten nicht zu den in der Datenbank gespeicherten Informationen über diesen Kontakt.

Manchmal stimmen mehrere Kontakte mit den Informationen überein, sodass Workspace einen Kontakt nicht korrekt zuweisen kann. Standardmäßig wird die erste Übereinstimmung zugewiesen. Möglicherweise ist dies jedoch nicht die richtige Übereinstimmung. Manchmal haben zwei Personen den gleichen Namen. Manchmal haben zwei Personen dieselbe Adresse und dieselbe Telefonnummer.

Möglicherweise hat der Administrator Workspace so eingerichtet, dass Sie entscheiden können, welche Person es ist, die Sie kontaktiert, sodass Sie die Kontaktzuweisung manuell vornehmen können. Wenn Ihr Konto für diese Funktion eingerichtet ist, gibt es vier mögliche Szenarien, die eintreten können:

1. Es ist kein Konflikt vorhanden, daher wird der Kontakt automatisch zugewiesen.

Wenn ein Anruf eingeht und in der Datenbank nur ein übereinstimmender Kontakt vorhanden ist, wird dieser Kontakt automatisch zugewiesen. Wenn Sie feststellen, dass der Anrufer nicht der zugewiesene Kontakt ist, können Sie Strg+A drücken, um den Anruf einem anderen Kontakt zuzuweisen. Klicken Sie dann auf **Neuen Kontakt erstellen** (+), um einen neuen Kontakt für den Anruf zu erstellen.

2. Mehrere Kontakte stimmen mit dem Anrufer überein.

Wenn eine Interaktion eintrifft und die Datenbank mehrere Übereinstimmungen enthält, wird eine Liste mit vorgeschlagenen Kontakten angezeigt.

Klicken Sie auf die einzelnen Kontakte, um die entsprechenden Informationen anzuzeigen, und klicken Sie auf **Zuweisen**, wenn Sie den richtigen gefunden haben.

3. Der Kontakt stimmt mit keinem der vorgeschlagene Kontakte überein und ist nicht in der Kontaktdatenbank enthalten.

Wenn der in der Datenbank nicht enthaltene Kontakt die gleiche Telefonnummer, Adresse oder E-Mail-

Adresse wie ein vorhandener Kontakt aufweist, schlägt Workspace dennoch vorhandene Kontakte vor.

Wenn Sie feststellen, dass der Kontakt keiner der vorgeschlagenen Kontakte ist, können Sie auf **Neuen Kontakt erstellen** klicken und manuell einen neuen Kontakt erstellen.

In diesem Fall ist der Kontakt der Partner bzw. die Partnerin eines vorhandenen Kontakts, mit derselben Adresse und Telefonnummer.

4. Der Kontakt stimmt mit keinem der vorgeschlagene Kontakte überein, ist jedoch in der Kontaktdatenbank enthalten.

Ein Kontakt ruft möglicherweise von einer Telefonnummer an, die nicht in der Kontaktdatenbank enthalten ist, oder sendet eine E-Mail von einer nicht in der Kontaktdatenbank enthaltenen E-Mail-Adresse.

Falls Sie den Kontakt als einen der Ihnen bekannten Kontakte identifizieren, können Sie die Interaktion zur Historie des betreffenden Kontakts hinzufügen, indem Sie auf **Dieser Interaktion einen anderen Kontakt zuweisen** (👤) klicken oder Strg+A drücken. Daraufhin wird die Ansicht „Kontaktsuche“ angezeigt.

- a. Geben Sie in das Feld **Schnellsuche** den Namen oder andere Informationen ein, die den Kontakt identifizieren, und klicken Sie auf das Lupensymbol, um mit der Suche in der Kontaktdatenbank zu beginnen.
- b. Wählen Sie den betreffenden Kontakt aus der Liste oder dem Raster **Suchergebnisse** aus.
- c. Klicken Sie auf **Zuweisen**, um dem ausgewählten Kontakt die Interaktion zuzuweisen. Die Interaktion wird der **Kontakthistorie** hinzugefügt. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um zur leeren Ansicht „Kontaktinformationen“ zurückzukehren.

Sie können auch die Schaltfläche **Dieser Interaktionen einen anderen Kontakt zuweisen** verwenden, um einen neuen Kontakt zu erstellen oder eine Interaktion manuell neu zuzuweisen, die irrtümlich dem falschen Kontakt zugewiesen wurde. Sie können auch die Ansicht **Kontakt ändern** verwenden.

[Hinzugefügt: 8.5.117.18]

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:

- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)

Verwandte Themen

- [Kontaktverzeichnis](#)
- [Kontaktverlauf](#)
- [Sprachaufgaben - Übersicht](#)
- [Chat-Aufgaben - Übersicht](#)

- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Ausgehende Kampagnen – Übersicht](#)

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](#)

Meine Kampagnen

Die Ansicht „Meine Kampagnen“ ist Teil des Workspace im **Hauptfenster**. Hier wird eine Liste der aktiven (geladenen, aber noch nicht gestarteten) sowie der ausgeführten (geladenen und gestarteten) Kampagnen angezeigt, an denen Sie zurzeit beteiligt sind.

Die Ansicht „Meine Kampagnen“ zeigt den Namen, den Zustellmodus (automatisch oder manuell) und die Beschreibung für jede Kampagne an.

Wenn Sie Teil einer **ausgehenden Vorschau**-Kampagne sind, können Sie die Ansicht „Meine Kampagne“ verwenden, um einen neuen Datensatz anzufordern, indem Sie den Namen der Kampagne auswählen und anschließend auf **Datensatz abrufen** klicken.

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](#)
- [Anrufaktionen für ausgehende 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](#)

Meine Historie

[**Geändert:** 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

In der Ansicht „Meine Historie“ können Sie Ihre vorherigen Interaktionen mit einem Kontakt anzeigen und verwalten.

Klicken Sie zur Anzeige der Ansicht „Meine Historie“ im **Hauptfenster** auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** ()**,** um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Meine Historie** aus.

Die Ansicht „Meine Historie“ bietet folgende Möglichkeiten:

- **Suchen von Interaktionen.** Bei der Schnellsuche und der erweiterten Suche erhalten Sie nur Ihre eigenen Interaktionen.
 - Bei der Suche nach einer Telefonnummer, einem Status, einem Startdatum oder einem Enddatum wird eine Liste Ihrer Interaktionen zurückgegeben, die mit dem Kriterium bzw. den Kriterien übereinstimmen.
 - Die Werkzeuge **Suchen** und **Filtern** funktionieren in dieser Ansicht auf die gleiche Weise wie in der Ansicht **Kontaktgeschichte**, mit dem Unterschied, dass nur Ihre Interaktionen und nicht alle Interaktionen zurückgegeben werden, die mit den Kriterien übereinstimmen.
- Sie können die folgenden **Aktionen** für die ausgewählten Interaktionen ausführen:
 - **Als „Fertig“ markieren** von Sprach- und E-Mail-Interaktionen [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13] deren Status **In Arbeit** lautet.
 - **Antworten/Allen antworten** auf E-Mail-Interaktionen.
 - **Erneutes Senden einer früher gesendeten E-Mail.**
 - **Öffnen von in Arbeit** befindlichen ein- und ausgehenden E-Mail-Interaktionen (die gerade aus und in Workbins und Warteschlangen geroutet werden).
 - **Anhänge anzeigen** [**Hinzugefügt:** 8.5.115.17]
 - **Weiterleiten** von Inbound- und Outbound-E-Mail-Interaktionen [**Hinzugefügt:** 8.5.113.11]
 - **Löschen** einer ausgehenden E-Mail-Interaktion mit dem Status **In Arbeit.** [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13]
 - **Kontakt zuweisen** für die ausgewählte Sprachinteraktion, wobei die Interaktion einem vorhandenen Kontakt zugewiesen wird.
 - **Drucken der Interaktion** (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen)
- **Zeigen Sie Informationen** zur ausgewählten Interaktion an.

Mit Workspace können Sie Informationsdetails zu Interaktionen anzeigen, die Sie in der Ansicht „Meine Historie“ auswählen. Über die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** () können Sie angeben, wie der Detailbereich angezeigt wird. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden**, um eine der folgenden Anzeigemöglichkeiten auszuwählen:

- Detailbereich rechts
- Detailbereich unten
- Detailbereich ausblenden

Raster- und Baumansicht

Mit Workspace können Sie Kontaktinteraktionen entweder chronologisch oder als Threads anzeigen. Mithilfe der Schaltfläche **Interaktionen in Rasteransicht anzeigen/Interaktionen in Baumansicht anzeigen** (/) legen Sie fest, wie das Fenster „Meine Historie“ angezeigt wird. Weitere Informationen zur Nutzung der Funktionen der Ansicht **Kontakthistorie** finden Sie auf der Seite **Kontakthistorie**, einschließlich des Öffnens in Arbeit befindlicher Interaktionen und des erneuten Sendens von E-Mail-Interaktionen, die als **Fertig** markiert wurden.

In der Rasteransicht werden Interaktionen chronologisch, in der Baumansicht dagegen nach Thread angezeigt. Ein Thread ist eine Gruppe von zwei oder mehr Interaktionen mit einem bestimmten Kontakt, die im gleichen Kontext erstellt wurden (Antwort-E-Mails, Unterhaltungen über mehrere Kanäle, Threads in sozialen Medien usw.).

Der Detailbereich enthält drei Registerkarten:

- **Details**
- **Hinweise:**
- **Falldaten**

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:

- [Manage Your History \(Verwalten Ihrer Historie\)](#)
- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)

Verwandte Themen

- [Mein Verlauf](#)
- [Interaktionshistorie](#)
- [Kontaktverzeichnis](#)

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](#)

Meine Nachrichten

Ihr Vorgesetzter oder Administrator kann mithilfe der Workspace Broadcast Message-Funktion Nachrichten direkt an Sie oder Ihre Gruppe senden. Sie erhalten entweder geschäftsbezogene oder systembezogene Nachrichten.

Beispiele für geschäftsbezogene Nachrichten:

- Leistungserinnerungen
- Anweisungen für Sie oder Ihre Arbeitsgruppe
- Informationen zu bevorstehenden Ereignissen oder Erfordernissen

Beispiele für systembezogene Nachrichten:

- Telefonanlage ist nicht verfügbar
- Kanal Sprache ist nicht/wieder verfügbar
- Der Universal Contact Server ist nicht verfügbar

Nachrichtenvorschau

Wenn Sie eine Nachricht erhalten, wird eine interaktive Benachrichtigung in Form einer Vorschau der Nachricht auf Ihrem Desktop angezeigt.

Die Priorität der Nachricht kann durch eine oder mehrere der folgenden Methoden angezeigt werden:

- Akustisches Signal
- Farbige Umrandung der Nachrichtenvorschau
- Grafik, die den Nachrichtentyp angibt
- Prioritätsangabe in Textform (z. B.: Hoch)

Falls eine interaktive Benachrichtigung in Form einer Nachrichtenvorschau auf Ihrem Desktop angezeigt wird, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Auf **Anzeigen** klicken – Hierdurch wird das **Nachrichtenfenster** angezeigt. Die Nachricht wird auch im Bereich **Meine Nachrichten** im **Hauptfenster** angezeigt. Die Nachricht wird als gelesene Nachricht gekennzeichnet.
- Auf **Schließen** klicken – Hierdurch wird die Nachrichtenvorschau geschlossen. Die Nachricht wird auch im Bereich **Meine Nachrichten** im **Hauptfenster** angezeigt. Die Nachricht wird als ungelesene Nachricht gekennzeichnet.
- Nichts tun – Die Nachrichtenvorschau wird automatisch geschlossen, nachdem eine bestimmte durch den Systemadministrator definierte Zeitspanne verstrichen ist, und die Nachricht wird im Bereich **Meine Nachrichten** im **Hauptfenster** angezeigt. Die Nachricht wird als ungelesene Nachricht gekennzeichnet.

Nachrichtenfenster

Sie können das Nachrichtenfenster anzeigen, indem Sie auf **Anzeigen** in der **Nachrichtenvorschau** klicken oder indem Sie im Bereich **Meine Nachrichten** im **Hauptfenster** doppelklicken.

Das Nachrichtenfenster enthält den vollständigen Inhalt einer Nachricht, die an Sie oder an Ihre Gruppe weitergeleitet wurde. Neben dem Inhalt der Nachricht kann das Nachrichtenfenster noch folgende Informationen enthalten:

- Nachrichtentyp: Diese Information wird in Form von Text, in der Titelleiste oder durch ein Symbol angegeben.
- Betreff
- Absender
- Priorität – Diese Information wird in Form von Text bzw. durch die Farbe der Umrandung der Nachrichteninformationen angegeben.
- Datum
- Thema (Zielgruppe)
- Weitere Daten, die vom Administrator angegeben werden

Meine Nachrichten

In der Ansicht „Meine Nachrichten“ im **Hauptfenster** werden aktuelle Informationen zum Status Ihres Kontaktcenters, zu Änderungen bezüglich Ihrer Aktivitäten sowie geschäftsbezogene Nachrichten von Ihren Vorgesetzten angezeigt.

Klicken Sie im **Hauptfenster** auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** () , um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Meine Nachrichten** aus.

In der Ansicht „Nachrichten“ werden die Nachrichten in einer bildlauffähigen Liste angezeigt, in der die aktuellste Nachricht zuoberst erscheint.

Je nach Konfiguration Ihres Systems haben Sie gegebenenfalls die Möglichkeit, Nachrichten als gelesen/ungelesen zu kennzeichnen oder zu löschen. Klicken Sie dazu in der Nachrichtenansicht mit der rechten Maustaste auf die Nachricht und wählen Sie **Als gelesen markieren**, **Als ungelesen markieren** oder **Löschen** aus dem Kontextmenü.

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:

- [Receive Business And System Messages \(Empfangen von geschäftlichen Nachrichten und Systemnachrichten\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)

Verwandte Themen

- [Hauptfenster](#)

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](#)

Meine Statistiken

Auf der Registerkarte **Meine Statistiken** im **Hauptfenster** wird die Liste Ihrer Key Performance Indicators (KPIs) angezeigt. Sie können Ihre KPIs auch im **Statistiken-Gadget** einsehen.

Welche KPIs hier angezeigt werden, wird von Ihrem Systemadministrator konfiguriert. Die als KPIs definierten Statistiken könnten auch für die Agentengruppen ausgewertet werden, deren Mitglied Sie sind. Ihre Leistung wird in der Spalte **Persönlich** angezeigt, wobei der Statistikwert für die Agentengruppen jeweils in einer Spalte angezeigt wird, die den Namen der Agentengruppe als Spaltenüberschrift trägt.

Klicken Sie auf die Spaltenüberschriften, um die Sortierreihenfolge der KPIs umzukehren.

Auf der Registerkarte **Meine Statistiken** werden Ihre aktuellen KPIs und eine Übersicht der KPIs Ihrer Arbeitsgruppe(n) angezeigt. Mithilfe der Registerkarte **Meine Statistiken** können Sie Ihre Leistung mit der Gesamtleistung der Gruppe(n), zu der/denen Sie gehören, vergleichen.

Ein Warnsymbol wird in der Spalte ganz links in der Zeile angezeigt. Das Warnsymbol wird angezeigt, wenn die Bewertung der Leistung für die KPIs über das entsprechende erwartete Niveau für den KPI steigt (⚠).

Ein Fehlersymbol wird möglicherweise neben einem KPI angezeigt, wenn die Bewertung der Leistung unter das entsprechende erwartete Niveau für den KPI fällt (❌).

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte **Meine Statistiken**, um das Kontextmenü aufzurufen, über das Sie Spalten und KPIs ein-/ausblenden können, und um die KPI-Filterung ein- oder auszuschalten, mit der Sie nur die mit Warnungen versehenen Elemente anzeigen können.

Mithilfe der Registerkarte **Meine Statistiken** können Sie angeben, welche KPIs angezeigt werden. Wählen Sie einen KPI aus, der ein- oder ausgeblendet werden soll. KPIs, die angezeigt werden, sind durch ein Häkchen gekennzeichnet.

Das Menü **Agentengruppen** ermöglicht das Ein- oder Ausblenden der Spalten, in denen die KPI-Werte für die Agentengruppe enthalten sind. Wählen Sie eine Gruppe aus, die ein- oder ausgeblendet werden soll. Agentengruppen, die angezeigt werden, sind durch ein Häkchen gekennzeichnet.

Wählen Sie **Alle Statistiken anzeigen** aus, um alle KPIs anzuzeigen. Wählen Sie **Nur alarmierende Statistiken anzeigen** aus, um nur KPIs mit Warnungen oder Fehlern anzuzeigen. Dieses Menü hat keinen Einfluss darauf, welche Spalten angezeigt werden.

Hinweis: Statistiken zu Routing-Punkten, Warteschlangen usw. werden in der Registerkarte **Kontaktcenter-Statistiken** angezeigt.

Falls eine Statistik falsch konfiguriert wurde, wird deren Hintergrund rot angezeigt, und es erscheint ein Fehlersymbol. Sie sollten Fehler umgehend melden. Der Grund für das Problem wird in einem QuickInfo angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf die problematische Statistikzeile platzieren.

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:

- [View KPIs And Statistics \(Anzeigen von KPIs und Statistiken\)](#)

Verwandte Themen

- [Mein Arbeitsbereich](#)
- [Statistiken-Gadget](#)
- [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)

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](#)

Mein Status

[Geändert: 8.5.108.11]

Die Ansicht „Mein Status“ ermöglicht eine allgemeine Statusüberwachung im **Hauptfenster** für alle Ihre Medienkanäle.

Sie können Ihren Status allgemein und anhand des Medientyps anzeigen. Platzieren Sie den Mauszeiger über dem **Symbol „Globaler Status“**, um die Statuszusammenfassung für die einzelnen Medien anzuzeigen, bei denen Sie angemeldet sind. Im Falle des Sprachkanals können Sie Ihre Anrufe auch an eine andere Durchwahl **weiterleiten**.

Verwenden Sie die Symbolleiste, um Aktionen auf die ausgewählten Medientypen anzuwenden. Sie können folgende Aktionen anwenden:

- Anmelden/Abmelden
- Einschalten der Funktion Bitte nicht stören
- Nicht bereit (Grund)/Bereit
- Nachbearbeitung

Folgende Status sind für jeden Medientyp verfügbar, bei dem Sie angemeldet sind:

- Nicht verfügbar
- Abgemeldet
- Bitte nicht stören eingeschaltet
- Nicht bereit (Grund)/Bereit

Sicherheit

Die folgenden Sicherheitsfunktionen können von Ihrem Administrator konfiguriert werden, um Sie und Ihre Workstation zu schützen:

- Wenn Sie die Maus oder Tastatur über einen vom Administrator festgelegten Zeitraum nicht verwendet haben, wurde Workspace möglicherweise für Sie gesperrt, und Ihr Status wird auf Nicht bereit gesetzt. Wenn Workspace für Sie gesperrt wurde, müssen Sie sich **erneut authentifizieren** und Ihren Status auf „Bereit festlegen“, um neue Interaktionen empfangen zu können.
- Im ToolTip für das Symbol Globaler Status können Sie Datum und Zeit Ihrer letzten Anmeldung verifizieren. Platzieren Sie Ihren Mauszeiger über dem Symbol Globaler Status, um den ToolTip zu öffnen.

Kapazitätsregeln

Die Ansicht Ihres Status, den andere Agenten sehen, kann so konfiguriert werden, dass er auf einer Kapazitätsregel basiert. Ihr Status ist für einen Kanal solange nicht „Belegt“, bis Sie für diesen Kanal *ausgelastet* sind.

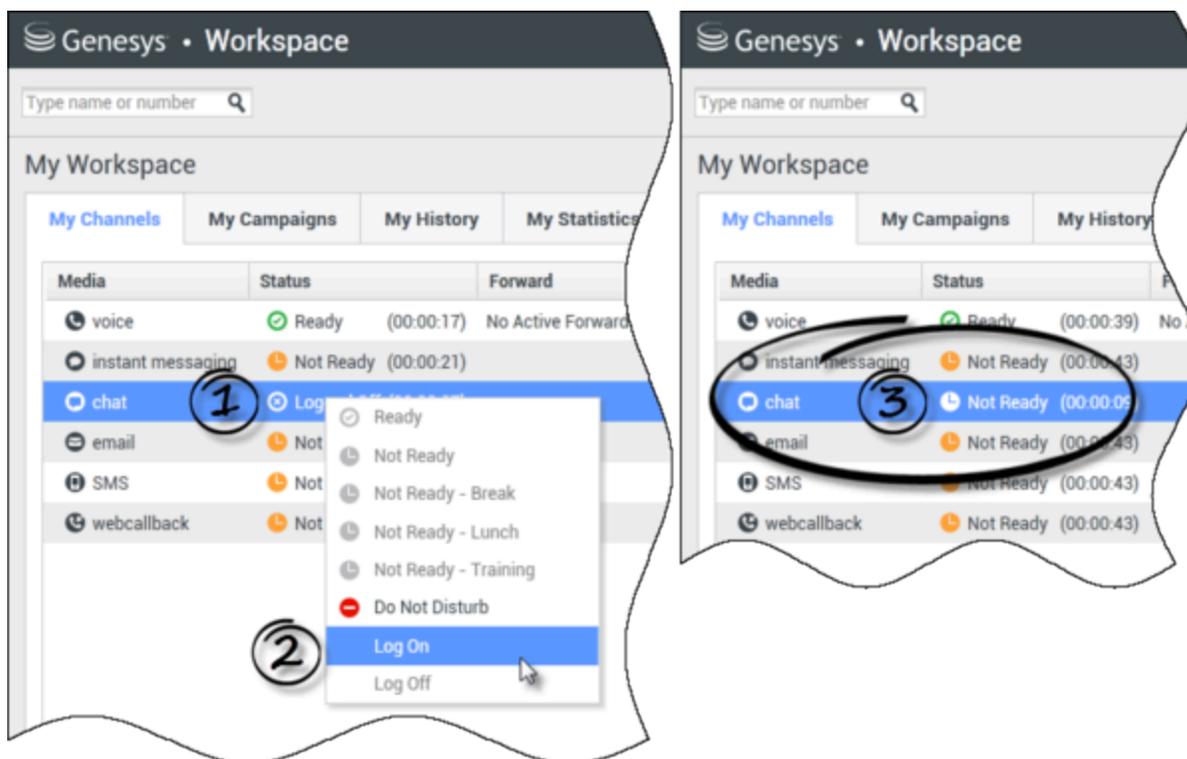
Registerkarte Meine Kanäle

[Geändert: 8.5.108.11]

Über die Registerkarte Meine Kanäle können Sie die von Ihnen verwendeten Interaktionskanäle anzeigen und ändern.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste entweder auf die Spalte Status oder auf die Spalte Weiterleiten, um das Menü Aktion für den entsprechenden Kanal und die entsprechende Spalte zu öffnen. Mit dem Menü Aktion können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Ändern Ihres Bereitschaftsstatus für einen Kanal
- Anmelden bei bzw. Abmelden von einem Kanal
- Ein-/Ausschalten Ihres Bitte nicht stören-Status
- Weiterleiten von an Ihre Durchwahl gerichteten Anrufe an eine andere Durchwahl innerhalb der Telefonanlage/des Kanals.



Weiterleiten von Anrufen

Um Anrufe an eine andere Durchwahl innerhalb des ausgewählten Medienkanals weiterzuleiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spalte Weiterleiten, und klicken Sie dann auf **Weiterleiten**.

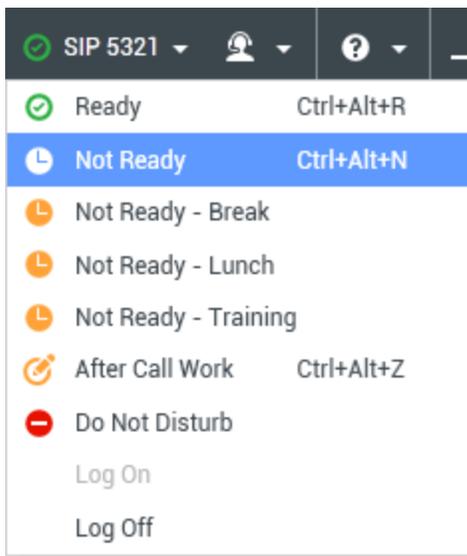
Durch diese Aktion wird das Dialogfeld Weiterleiten geöffnet. Geben Sie die Durchwahl ein, an die Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen, und klicken Sie auf **Anwenden**. Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie zur Registerkarte Meine Kanäle zurückkehren möchten, ohne Ihre Anrufe weiterzuleiten.

Falls Sie eine Weiterleitung aktiviert haben und diese deaktivieren möchten, klicken Sie auf dem ausgewählten Medienkanal mit der rechten Maustaste auf die Spalte Weiterleiten und wählen Sie **Weiterleiten abbrechen**.

Klicken Sie im Dialogfeld Weiterleiten abbrechen auf **Anwenden**, um die Weiterleitung aufzuheben. Wenn Sie die Weiterleitung doch aktiviert lassen möchten, klicken Sie hier auf **Abbrechen**; auf diese Weise wird die aktive Weiterleitung entfernt, und der Weiterleitungsstatus wird in **Keine aktive Weiterleitung** geändert.

Symbol Globaler Status

Klicken Sie auf das Symbol **Globaler Status**, um das Statusmenü zu öffnen.



Wählen Sie Ihren Status im Menü aus. Die Inhalte dieses Menüs werden durch Ihren Administrator definiert. Mögliche Statusinformationen sind beispielsweise Bereit, Nicht bereit, Bitte nicht stören, Nachbearbeitung, Nicht bereit mit Begründung und Anmelden/Abmelden.

Einstellungen, die Sie in diesem Menü vornehmen, werden auf *alle Medien angewendet, bei denen Sie angemeldet 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:

- [Manage Your Status \(Verwalten Ihres Status\)](#)
- [Log In \(Anmelden\)](#)

Verwandte Themen

- [Hauptfenster](#)
- [Anmeldung](#)

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](#)

Hinweis

Die Notiz ist eine Funktion zur Eingabe von Kommentaren zur aktuellen Interaktion oder zu einer in der Historiendatenbank ausgewählten Interaktion. Diese Kommentare werden unter der Historie für den Kontakt gespeichert. Der Inhalt der Notiz ist für alle Agenten einsehbar, die die Historie des Kontakts anzeigen.

Die Notiz steht in Form einer Registerkarte in folgenden Ansichten zur Verfügung:

- [Sprachinteraktion](#)
- [E-Mail-Interaktion](#)
- [Chat-Interaktion](#)
- [Arbeitsobjekt-Interaktion](#)
- [Historie](#)

Geben Sie Ihre Notizen in das Textfeld Notiz ein. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Notizen als Teil der Interaktion zu speichern.

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:

- [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](#)

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](#)

Drucken

Im Fenster Druckvorschau können Sie das Format von **E-Mail-Interaktionen** angeben, bevor Sie diese drucken.

Öffnen Sie zur Anzeige des Fensters „Druckvorschau“ eine E-Mail-Interaktion und klicken Sie anschließend auf **Drucken** ()

Das Fenster „Druckvorschau“ bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Drucken Sie die E-Mail-Interaktion, indem Sie das Layout anwenden, das Sie im Fenster „Druckvorschau“ angegeben haben. Klicken Sie auf **Drucken**, um das angegebene Layout zu drucken. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Fenster „Druckvorschau“ zu schließen.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Ziel** den gewünschten Zieldrucker aus der Liste der in Ihrem Netzwerk verfügbaren Drucker aus.
- Geben Sie an, welche Seiten Sie drucken möchten: alle Seiten, eine Auswahl aufeinanderfolgender Seiten und/oder bestimmte Seiten. Klicken Sie auf **Alle**, um das gesamte Dokument zu drucken. Geben Sie eine Auswahl von Seiten, beispielsweise **2-6**, oder einzelne Seitenzahlen durch Kommas getrennt in das Textfeld ein.
- Geben Sie im Feld Exemplare die gewünschte Anzahl der **Exemplare** ein.
- Geben Sie an, ob die Seiten im **Hochformat** oder **Querformat** gedruckt werden sollen.
- Legen Sie die Seitenränder fest. Wählen Sie **Einheitliche Seitenränder**, damit alle Seitenränder an den Wert angepasst werden, den Sie für den oberen Seitenrand angegeben haben, oder machen Sie die Auswahl **Einheitliche Seitenränder** rückgängig und legen Sie die oberen, linken, rechten und unteren Seitenränder einzeln fest. Die Seitenrandeinheiten sind von Ihren lokalen Einstellungen abhängig.
- Fügen Sie Seitenzahlen zum Ausdruck hinzu.
- Drucken Sie die Seiten mithilfe des Dialogfelds **Systemdruck**.

In der Ansicht „Drucklayout“ können Sie eine Vorschau des Ausdrucks anzeigen. Die Ansicht „Drucklayout“ enthält die folgenden Steuerelemente:

- Vergrößern/verkleinern
- Ansicht bei 100 %
- Seite nach Seitenbreite in Ansicht anpassen
- Ganze Seite in Ansicht anpassen
- Vorder- und Rückseiten nebeneinander anzeigen

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 \(Bearbeiten von E-Mail-Interaktionen\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)

Verwandte Themen

- [Eingehende E-Mail](#)
- [Ausgehende 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](#)

Antworten

[**Geändert:** 8.5.109.16, 8.5.118.10]

Die Ansicht „Antworten“ ermöglicht Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können diese Antworten als Antworten in jede ausgehende Interaktion wie z. B. eine E-Mail- oder Chat-Nachricht einfügen, oder Sie können sie dem Kontakt während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Nach dem Einfügen einer Antwort in eine ausgehende Interaktion wie etwa eine E-Mail- oder Chat-Nachricht können Sie den Inhalt des Textes ändern.

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]

Um die Ansicht „Antworten“ aufzurufen, klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche **ANTWORTEN** im Fenster der aktiven Interaktion.

Die Ansicht „Antworten“ umfasst zwei Hauptbereiche: den Such- und Filterbereich sowie den Antworten-Explorer.

Suchen und Filtern

Der Bereich Suchen und Filtern ermöglicht es Ihnen, Schlüsselwörter anzugeben, nach denen in der Standardantwort-Bibliothek Ihres Unternehmens gesucht werden soll. Dort finden sich folgende Funktionen:

- **Suchfeld** – Geben Sie das zu suchende Schlüsselwort ein und klicken Sie auf das Lupensymbol, um die Suche zu starten.
- **Suchtyp** – Eine Dropdown-Liste, die Ihnen ermöglicht, mithilfe einer der folgenden Strategien zu suchen:
 - **Beliebiges Schlüsselwort suchen** – Alle Antworten finden, die mindestens eines der angegebenen Schlüsselwörter enthalten.
 - **Alle Schlüsselwörter suchen** – Alle Antworten finden, die sämtliche der angegebenen Schlüsselwörter enthalten.
 - **Exakten Text suchen** – Alle Antworten finden, die die angegebenen Schlüsselwörter in der exakten Reihenfolge enthalten, in der sie angegeben werden.
- **Einfache/Erweiterte Suche** – Geben Sie an, wo nach den angegebenen Schlüsselwörtern gesucht werden soll; ermöglicht die Eingrenzung bzw. Ausweitung der Suche.
 - **Antworten-Namen** – Nach den Schlüsselwörtern in den Namen der Antworten suchen.
 - **Antworten-Fließtext** – Nach den Schlüsselwörtern im Fließtext der Antworten suchen.
- **Anzeigen** – Eine Dropdown-Liste, die Ihnen ermöglicht, Folgendes anzuzeigen:

- **Alle Antworten** – Alle vorgefertigten Antworten, die Sie verwenden können.
- **Bevorzugte Antworten** – Die vorgefertigten Antworten, die Sie als Favoriten festgelegt haben.
- **Antworten mit vordefiniertem Kurzbefehl**– Die vorgefertigten Antworten, die ein damit verbundenes Schlüsselwort für den Kurzbefehl haben.
- **Vorgeschlagene Antworten** – Antworten werden automatisch (basierend auf Kategorien) ausgewählt und gemäß ihrer Relevanz für den Inhalt der eingehenden Interaktion sortiert. Sie können eine automatisch vorgeschlagene Antwort auswählen und in Ihre Antwort einfügen. Anschließend können Sie den Text der automatisch vorgeschlagenen Antwort gegebenenfalls ändern. Antworten werden gemäß ihrer Relevanz für die eingehende Interaktion geordnet. Sie können nach Antwortname, Relevanz oder übergeordneter Kategorie sortieren, indem Sie auf die jeweilige Spaltenüberschrift in der Ansicht „Antwortenliste“ klicken.

Tipp

Die Suche wird für die ausgewählte Ansicht übernommen; um die Suchkriterien zu löschen und den gesamten Inhalt anzuzeigen, klicken Sie im Suchfeld auf **X**.

Antworten-Explorer

Der Antworten-Explorer enthält eine Baumansicht von Ordnern (Standardantwort-Kategorien) und Seiten (Standardantwort-Dokumente). Sie können die Ansicht in eine sortierbare Tabellenansicht mit Antwortdokumenten und Ordnern mit übergeordneten Kategorien ändern.

Der Antworten-Explorer bietet folgende Möglichkeiten:

- Antworten anzeigen, die den Kriterien entsprechen, die Sie im Such- und Filterbereich angegeben haben.
- Innerhalb der Antworten-Ordner und -Dokumente navigieren, indem Sie auf Ordner klicken, um diese zu öffnen oder zu schließen, und auf Dokumente klicken, um diese auszuwählen.
- Antwort an der Einfügungsstelle in Ihre Interaktion einfügen, indem Sie eine der folgenden Methoden verwenden:
 - Drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.
 - Klicken Sie auf Standard-Antworttext einfügen (E+).
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Antwort und wählen Sie aus dem Kontextmenü Standard-Antworttext einfügen aus.
 - Doppelklicken Sie auf eine Antwort, um den Inhalt automatisch an der Einfügestelle im Textfeld einzufügen. [**Hinzugefügt:** 8.5.105.12]
- Das zurzeit ausgewählte Antwortdokument zu Ihrer Liste von Favoriten hinzufügen, indem Sie auf **Standardantwort in bevorzugte Antworten hinzufügen** (★+) klicken.
- Das zurzeit ausgewählte Antwortdokument aus Ihrer Liste von Favoriten entfernen, indem Sie auf **Standardantwort aus bevorzugten Antworten entfernen** (★-) klicken.
- Ergebnisse in Listenansicht oder Baumansicht anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche **Anzeigemodus**

 klicken.

- Antworten-Detailbereich anzeigen und ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche **Detail anzeigen/Detail ausblenden** () klicken.
- Inhalt des ausgewählten Antwortdokuments im Antworten-Detailbereich anzeigen.
- Sie können Inhalt aus dem Antworten-Detailbereich kopieren und in den Nachrichtenbereich Ihrer **E-Mail**- oder **Chat**-Interaktion einfügen.

Kurzbefehle für Antworten

[Hinzugefügt: 8.5.118.10]

Ihr System ist möglicherweise so eingerichtet, dass Sie Schlüsselwörter für Kurzbefehle in das Textfeld zum Verfassen von E-Mail-, Chat- und anderen Interaktionen eingeben können, die automatisch häufige Antworten auf Ihre Interaktionen hinzufügen.

Fragen Sie Ihren Administrator, wie die in Ihrem Unternehmen genutzten Schlüsselwörter für Kurzbefehle lauten.

Wenn einer Antwort ein Schlüsselwort für einen Kurzbefehl zugeordnet ist, wird das Schlüsselwort für den Kurzbefehl oberhalb der Vorschau und in der Spalte **Kurzbefehl** der Antworten-Baumstruktur angezeigt, wenn Sie die Antwort in der Ansicht **Antworten** auswählen.

Um einen Kurzbefehl zu verwenden, geben Sie das Präfix, das von Ihrem Unternehmen definiert wurde (z. B. "#") und dann das Schlüsselwort für die Antwort, die Sie einfügen möchten, gefolgt von Strg + Leertaste ein. Wenn Ihr Präfix "#" ist und das Schlüsselwort lautet "Verkauf", dann geben Sie Folgendes ein: #Verkauf+Strg+Leertaste

Video ansehen: *Verwenden von Schlüsselwort-Kurzbefehlen für Standardantworten*

[Link to video](#)

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:

- [Using The Standard Response Library \(Verwenden der Standardantwort-Bibliothek\)](#)

Verwandte Themen

- [Sprachaufgaben - Übersicht](#)
- [Chat-Aufgaben - Übersicht](#)
- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Ausgehende Kampagnen - Übersicht](#)

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](#)

Einen Rückruf planen

[**Geändert:** 8.5.115.17, 8.5.111.21]

Es gibt drei Arten von Rückrufen, die Sie neu planen können:

- Rückruf für ausgehende Kampagneninteraktionen [**Geändert:** 8.5.115.17]
- Genesys-Rückruf [**Hinzugefügt:** 8.5.111.21]
- Web-Rückruf

Neuplanen einer ausgehenden Interaktion als Rückruf

[**Geändert:** 8.5.115.17] Sie können eine **ausgehende Kampagne** auf ein anderes Datum bzw. einen anderen Zeitpunkt verschieben, indem Sie die Rückruffunktion verwenden (z. B. wenn der Kontakt zu beschäftigt ist, um sofort zu antworten).

Klicken Sie im Interaktionsfenster „Ausgehender Kampagnenanruf“ in der Symbolleiste für

Anrufaktionen auf **Rückruf neu planen** (). Die Ansicht **Rückruf neu planen** wird angezeigt.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückruf neu planen**, um den Anruf neu zu planen. Nachdem Sie ein neues Datum bzw. eine neue Uhrzeit und gegebenenfalls eine neue Nummer angegeben haben,

klicken Sie auf **Anruf beenden** () , um die Anrufverbindung zu trennen. Klicken Sie auf **Als**

„**Fertig**“ **markieren** () , um den Rückruf neu zu planen. Die Schaltfläche **Rückruf neu planen**

ändert sich in  , nachdem der Rückruf neu geplant wurde.

Um ein neues Datum festzulegen, geben Sie entweder ein neues Datum in das Datumsfeld ein oder verwenden Sie die Kalenderansicht, um auf einen neuen Tag zu klicken. Verwenden Sie die linken und rechten Pfeiltasten, um den Monat und das Jahr zu ändern.

Um einen neuen Termin festzulegen, geben Sie entweder eine neue Zeit in das Zeitfeld ein, oder verwenden Sie die Aufwärts- bzw. Abwärtspfeiltasten, um die Stunden und Minuten zu ändern.

Klicken Sie auf **Persönlicher Rückruf**, um den Rückruf für Sie persönlich neu zu planen. Lassen Sie das Kontrollkästchen **Persönlicher Rückruf** deaktiviert, um die Interaktion zurück an die Anrufwarteschlange zu senden. [**Geändert:** 8.5.115.17]

- In einigen Umgebungen sind alle neu geplanten Anrufe persönliche Rückrufe. In diesem Fall können Sie die Auswahl nicht ändern.
- In einigen Umgebungen sind alle neu geplanten Anrufe Kampagnenrückrufe (alle aktiven Agenten in der Kampagne können den Rückruf machen). In diesem Fall wird das Kontrollkästchen **Persönlicher Rückruf** nicht angezeigt.

Um eine neue Nummer für den Kontakt auszuwählen, klicken Sie auf die Dropdown-Liste **Telefon** und wählen Sie eine andere Nummer.

Um eine neue Nummer hinzuzufügen, die für den Rückruf verwendet werden soll, klicken Sie auf **Neue Telefonnummer**. Die Ansicht „Neue Nummer hinzufügen“ wird angezeigt. Sie können die folgenden Optionen verwenden:

- **Telefon** – Geben Sie eine neue Telefonnummer ein, die für den geplanten Rückruf verwendet werden soll.
- **Typ** – Wählen Sie einen Sprach- oder anderen Medientyp aus, z. B. ein Mobiltelefon.
- **Von** – Wählen Sie eine Startzeit aus, ab der das Gerät kontaktiert werden kann.
- **Bis** – Wählen Sie eine Endzeit aus, bis zu der das Gerät kontaktiert werden kann.

Genesys-Rückruf

[Hinzugefügt: 8.5.111.21]

Wenn Genesys-Rückruf in Ihrer Umgebung aktiviert ist, können Sie entweder eine aktuelle **Rückruf-Interaktion** neu planen oder für Ihren Kontakt eine neue Rückruf-Interaktion planen (erstellen).

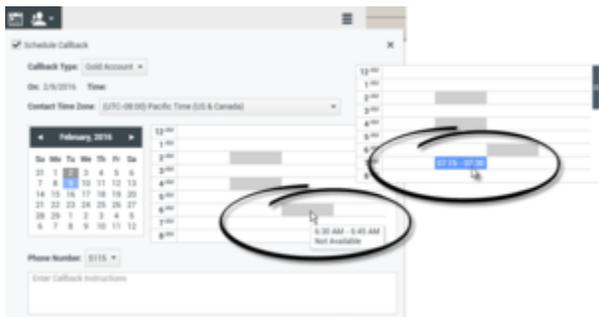
Rückruf neu planen

Um Ihre aktuelle Rückruf-Interaktion neu zu planen, klicken Sie im Rückruf-Interaktionsfenster auf



, um die Ansicht **Rückruf neu planen** zu öffnen.

Aktivieren Sie **Rückruf neu planen**, wählen Sie einen Rückruftyp, eine Zeitzone, einen Kalendertag und das Zeitfenster im Planungsraster aus. Zeitfenster, die nicht verfügbar sind, werden grau dargestellt. Verfügbare Zeitfenster sind blau und zeigen den Zeitbereich an. Klicken Sie in einen Bereich außerhalb der Ansicht, um den Rückruf zu bestätigen.



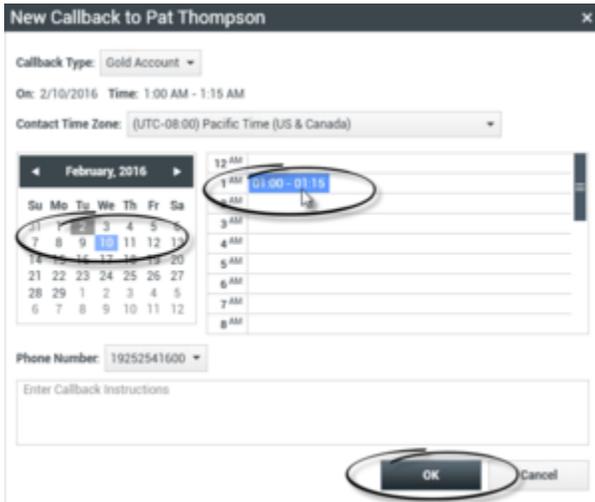
Verwenden Sie die Ansicht „Rückruf neu planen“, um die aktuelle Rückruf-Interaktion neu zu planen

Planen eines neuen Rückrufs aus einer Interaktion

Klicken Sie in der Symbolleiste einer bestehenden Interaktion, etwa in einer Sprach-, Chat-, E-Mail-

oder SMS-Interaktion, auf , um den Dialog **Neuer Rückruf** zu öffnen.

Wählen Sie einen Rückruftyp, eine Zeitzone, einen Kalendertag und ein Zeitfenster im Planungsraster aus. Zeitfenster, die nicht verfügbar sind, werden grau dargestellt. Verfügbare Zeitfenster sind blau und zeigen den Zeitbereich an. Klicken Sie auf **OK**, um den Rückruf zu bestätigen.

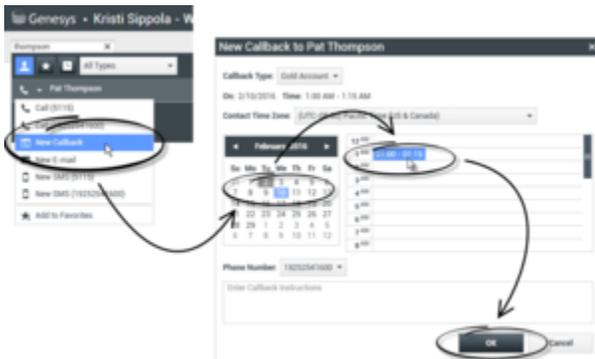


Verwenden Sie den Dialog Neuer Rückruf zum Planen einer neuen Rückruf-Interaktion

Planen eines neuen Rückrufs aus dem Team Communicator

Suchen Sie im **Team Communicator** einen Kontakt und wählen Sie dann **Neuer Rückruf** aus dem Action-Menü, um den Dialog **Neuer Rückruf** zu öffnen.

Wählen Sie einen Rückruftyp, eine Zeitzone, einen Kalendertag und ein Zeitfenster im Planungsraster aus. Zeitfenster, die nicht verfügbar sind, werden grau dargestellt. Verfügbare Zeitfenster sind blau und zeigen den Zeitbereich an. Klicken Sie auf **OK**, um den Rückruf zu bestätigen.



Verwenden Sie den Dialog Neuer Rückruf zum Planen einer neuen Rückruf-Interaktion

Verschieben eines Web-Rückrufs

Sie können einen **Web-Rückruf** (beispielsweise wenn der Kontakt zu dem Zeitpunkt nicht antwortet, für den er den Web-Rückruf angefordert hat) mit der Funktion Rückruf planen auf ein anderes Datum und/oder eine andere Uhrzeit verschieben.

Klicken Sie im Fenster „Web-Rückruf-Vorschau“ in der Symbolleiste für Anrufaktionen auf **Rückruf neu planen** (). Die Ansicht **Rückruf neu planen** wird angezeigt.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rückruf neu planen**, um den Anruf neu zu planen. Verwenden Sie das Feld **Am**, um ein neues Datum einzugeben, oder verwenden Sie die Kalenderauswahl, um ein neues Datum auszuwählen. Geben Sie mithilfe der Felder **Von** und **Bis** eine neue Zeit und Anrufdauer ein. Das Zifferblatt wird aktualisiert und zeigt die neue "Von"-Zeit an.

Falls notwendig, können Sie eine neue Rufnummer eingeben, indem Sie eine Rufnummer für den Kontakt aus der Dropdown-Liste **An** auswählen.

Nachdem Sie ein neues Datum und/oder eine neue Zeit und gegebenenfalls eine neue Nummer angegeben haben, klicken Sie auf das **X**, um die Ansicht **Rückruf neu planen** zu schließen. Die Schaltfläche **Rückruf neu planen** ändert sich in , nachdem der Rückruf neu geplant wurde.

Klicken Sie auf **Als „Fertig“ markieren** () , um den Rückruf zu dem Datum und der Uhrzeit zu planen, die Sie angegeben haben. Zum angegebenen Datum bzw. der Uhrzeit wird eine Benachrichtigung über die Web-Rückruf-Interaktion auf Ihrem Desktop angezeigt.

Übersicht ausgehender Kampagnen

Als Agent arbeiten Sie gegebenenfalls an Kampagnen (zum Beispiel Sammeln von Daten, Telemarketing oder Fundraising), deren Kontaktinteraktionen ausgehende **Sprachanrufe** sind, bei denen eine vorgegebene Liste von Kontakten angerufen wird.

Es gibt zwei Zustellmodi für ausgehende Anrufe. Ein Supervisor bestimmt, in welchem Modus Sie arbeiten:

- **Manuell** – Sie tätigen ausgehende Anrufe, indem Sie eine Interaktion aus einer zuvor festgelegten Anrufliste anfordern. Die manuelle Zustellung verfügt über einen Wählmodus:
 - **Vorschau**. Das System zeigt einem Agenten kontaktbezogene Daten an, anschließend ruft der Agent den Kontakt an.
- **Automatisch**: Ausgehende Anrufe werden zu Ihrem Desktop geleitet. Die automatische Zustellung bietet drei Wählmodi:
 - **Push-Vorschau**. Das System zeigt einem Agenten kontaktbezogene Daten an, anschließend ruft der Agent den Kontakt an.
 - **Progressiv**. Das System wählt Kunden-Telefonnummern automatisch und leitet einen Anruf nur dann an einen Agenten weiter, wenn die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde.
 - **Prädiktiv**. Das System schätzt die Anzahl freier Agenten auf der Grundlage aktueller Statistiken und kann im Voraus gestartet werden, selbst wenn keine Agenten frei sind.

Startet Ihr Supervisor oder eine andere Person in Ihrem Unternehmen eine ausgehende Kampagne, der Sie zugewiesen sind, so erhalten Sie eine **Warnmeldung**, die Sie darüber informiert, dass eine bestimmte Kampagne begonnen hat und Sie dieser Kampagne zugewiesen sind.

Hinweis: Falls die Kampagne begonnen hat, bevor Sie sich angemeldet haben, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wenn Sie an einer Kampagne arbeiten, wird in der Ansicht **Meine Kampagnen** die Liste der aktiven und zurzeit ausgeführten Kampagnen angezeigt. Aktive Kampagnen werden in der Ansicht „Meine Kampagnen“ durch eine Statusmeldung Gestartet markiert.

Nachdem Sie mit Ihrem Kontakt verbunden wurden, können Sie je nach Art der Interaktion verschiedene Aufgaben durchführen. Sie können z. B. **Kundendatensätze aktualisieren**, einen Rückruf planen, einen **Klassifizierungscode** auswählen oder andere **Anrufaktionen** ausführen.

Ausgehandelte Abmeldung

Eine abrupte Abmeldung eines Agenten aus einer Kampagne kann sich unter Umständen auf die Dienstgüte einer Kampagne auswirken. Beispiel: Sie werden von einer prädiktiven oder progressiven Kampagne für einen nachfolgenden Anruf ausgewählt, der gerade mit einem Kunden hergestellt wird. Im selben Moment klicken Sie auf Abmelden. Wenn Sie von Workspace sofort abgemeldet wurden, dauert es möglicherweise länger, bis dieser Anruf einen Agenten erreicht. Um dies zu vermeiden, wird Ihre Abmeldung um ein paar Sekunden verzögert, wenn Sie diese anhand einer der folgenden Methoden initiieren:

-
- „Abmelden“ in der Titelleiste des **Hauptfensters** oder im Hauptmenü auswählen.
 - Im Sprachkanal in der Ansicht **Meine Kanäle** in Workspace die Option „Abmelden“ auswählen.

Wenn Sie **Abmelden** auswählen, während Sie eine Interaktion empfangen, wird eine Systemmeldung auf Ihrem Desktop angezeigt, die Sie informiert, dass Sie auf die Autorisierung der Abmeldung warten. Die Nachricht enthält eine Countdown-Uhr, die Sie darüber informiert, wie viele Minuten und/oder Sekunden verbleiben, bevor Ihre Abmeldung autorisiert ist.

Wenn Sie das Nachrichtenfenster schließen, können Sie weiterhin die für die Abmeldeautorisierung verbleibende Zeit überwachen, indem Sie die Nachrichten im Hauptfenster oder im Fenster **Meine Nachrichten** anzeigen. Sie können mit Ihrem Mauszeiger über das Symbol Status fahren, um eine Benachrichtigung über die Zeit anzuzeigen, die für die ausgehandelte Abmeldung verbleibt.

Sowohl über die Ansicht Meine Nachrichten als auch über den ToolTip des Symbols Status erhalten Sie eine Bestätigung, wenn Ihre Abmeldung autorisiert wurde.

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:

- [Lesson: Rescheduling a call as a callback \(Lektion: Neuplanen eines Anrufs als Rückruf\)](#)
- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Bearbeiten von Sprachinteraktionen bei ausgehenden Kampagnen\)](#)

Verwandte Themen

- [Ausgehende Vorschau-Anrufe](#)
- [Ausgehende Push-Vorschau-Anrufe](#)
- [Ausgehende progressive Anrufe](#)
- [Anrufaktionen für ausgehende Anrufe](#)
- [Sprachinteraktion](#)

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](#)

Rechtschreibprüfung

Mit der Rechtschreibprüfungsfunktion können Sie vor dem Versand die Rechtschreibung Ihrer Nachricht prüfen, indem Sie die interaktive Rechtschreibprüfung verwenden. Sie haben Zugriff auf drei Wörterbücher: ein unternehmensinternes Wörterbuch, das von Ihrem Administrator definiert wird, ein sprachenspezifisches Wörterbuch, das Sie aus einem Dropdown-Menü auswählen können, und ein persönliches Wörterbuch, das Mein Wörterbuch heißt.

Workspace erstellt für jeden Agenten ein eigenes Wörterbuch. Zusätze oder Änderungen, die Sie vornehmen, wirken sich nur auf Ihr persönliches Wörterbuch aus. Wenn Sie an einer anderen Workstation arbeiten, können Sie dennoch auf Ihr persönliches Wörterbuch zugreifen, vorausgesetzt, Sie sind mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort angemeldet.

Während Sie Ihre Nachricht eingeben, wird unter jedem eingegebenen Wort, das nicht im Rechtschreibwörterbuch enthalten ist, 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 versenden, 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 senden, oder auf **Nein**, um zur Nachricht zurückzukehren und die falsch geschriebenen Wörter zu korrigieren. [**Hinzugefügt:** 8.5.105.12]

Das Kontextmenü für die Rechtschreibprüfung enthält folgende Funktionen:

- **Vorschläge** – Eine Liste von Wörtern aus dem derzeit ausgewählten Wörterbuch, die möglicherweise die korrekte Rechtschreibung des unterstrichenen Wortes enthält.
- **Ignorieren** – Diesen Treffer dieses Wortes nicht als falsch markieren.
- **Alle ignorieren** – Keinen Treffer dieses Wortes als falsch markieren.
- **Zum Wörterbuch hinzufügen** – Dieses Wort zum derzeit ausgewählten Wörterbuch hinzufügen.
- **Rechtschreibprüfung** – Rechtschreibprüfung ein- oder ausschalten.
- **Sprachen** – Sprache auswählen, die Sie für die Rechtschreibprüfung verwenden möchten.

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 \(Bearbeiten von E-Mail-Interaktionen\)](#)
- [Handle A Chat Interaction \(Bearbeiten von Chat-Interaktionen\)](#)

Verwandte Themen

- [Ausgehende E-Mail](#)
- [Chat-Interaktion](#)

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](#)

Team Communicator

Der Team Communicator ist ein allgemeiner Dienst, der in den folgenden Ansichten verfügbar ist:

- **Hauptfenster**
- Interaktionsfenster (für Weiterleitung, Rückfrage oder die Initiierung einer Sprachinteraktion aus einer Nicht-Sprachinteraktion):
 - **Sprache**
 - **Chat**
 - **E-Mail**
 - **SMS**
 - **Interne IM**
 - **Arbeitsobjekt**
 - Soziale Medienkanäle (durch eServices-Plugins)

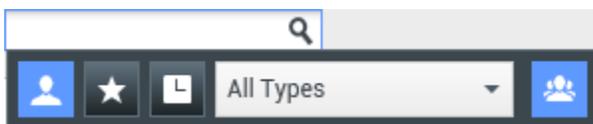
Der Team Communicator ist ein Dienst, mit dessen Hilfe Sie ein internes Ziel oder einen Kontakt finden können, um eine Interaktion zu starten. Ihr Administrator kann Ihr System so konfigurieren, dass Ihre Suchergebnisse eingeschränkt werden.

Mit dem Team Communicator können Sie verschiedene Kommunikationstypen mit internen oder externen Ressourcen initiieren. Dies kann bei der Lösung eines Kundenvorgangs oder in anderen Fällen hilfreich sein, beispielsweise bei Anrufen zur Weiterbearbeitung oder für ein Meeting.

Wenn Sie als **Supervisor oder Teamleitung** konfiguriert sind, können Sie mit dem Team Communicator und der Symbolleiste Anrufaktionen auch Agentenüberwachung und -Coaching steuern (sie also z. B. starten oder stoppen).

Team Communicator im Hauptfenster

Das **Hauptfenster** enthält das Feld „Team Communicator – Schnellsuche“. Das Feld Schnellsuche ist ein allgemeines Suchwerkzeug, das sowohl die Kontaktdatenbank als auch das Verzeichnis interner Ziele durchsuchen kann. Ihr Systemadministrator konfiguriert das Werkzeug so, dass eine allgemeine Suche ausgeführt oder einfach nach internen Zielen gesucht wird.



Bereich Kontaktverwaltung

Wenn Sie in das Feld klicken, wird die Team Communicator-Symbolleiste angezeigt. Geben Sie einen Namen, eine Telefonnummer oder ein anderes Schlüsselwort in das Feld ein, um die Suche zu starten.

Mithilfe dieser Symbolleiste können Sie alle () , Favoriten () sowie die letzten Kontakte () und internen Ziele durchsuchen. Die Ansicht „Team Communicator“ wurde von Ihrem Administrator möglicherweise zum Speichern und Anzeigen der letzten Anrufe einschließlich der verpassten Anrufe konfiguriert. Wenn diese Funktion aktiviert ist, werden die letzten Sprachinteraktionen in der Ansicht „Team Communicator“ mit einer bestimmten optischen Anzeige (eingehend/ausgehend/verpasst) angezeigt. Außerdem zeigt der ToolTip für jeden Datensatz zusätzliche Informationen über das entsprechende eingehende Anrufereignis an (Beispiele: Anruftyp, Anrufzeitstempel, Status verpasst, falls zutreffend). Sie können außerdem nach dem Typ des Kontakts oder des internen Ziels filtern und Ihre Suchergebnisse nach Kategorie oder Typ gruppieren bzw. Gruppierungen aufheben () .

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank keine *Platzhalter*.

Starten einer neuen Interaktion

Um eine neue Interaktion zu starten (**interne Instant Messaging-Interaktion** oder externe/interne **Sprachinteraktion** oder ausgehende E-Mail), geben Sie den Namen eines internen Ziels (Agent, Skill, Gruppe, Warteschlange oder Routing-Point) oder einen Kontaktnamen bzw. eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse in das allgemeine Suchfeld ein.

Eingeben von Informationen in das allgemeine Suchfeld

Während Ihrer Eingabe durchsucht Workspace die Datenbank interner Ziele und die Kontaktdatenbank und listet die potenziellen Kontakte und internen Ziel auf. Das System öffnet eine Popup-Ansicht, in der die potenziellen Kontakte und internen Ziele enthalten sind. Der Status der einzelnen internen Ziele wird angezeigt.

Sie können die Popup-Ansicht zu folgenden Zwecken verwenden:

- **Filtern und Sortieren der Liste der Suchergebnisse.**
- Durchführen von **Aktionen** mit einem ausgewählten Kontakt, z. B. Senden einer Instant Message, Erstellen einer neuen ausgehenden E-Mail oder Speichern als Favoriten.

Filtern und Sortieren der Liste der Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in einer Liste angezeigt. Bei der Suche wird jedes Feld der Kontaktdatenbank über Schlüsselwörter nach Wörtern durchsucht, die Sie im Suchfeld eingeben (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder andere Kriterien). Jedes Feld der Datenbank wird mit einer „Beginnt mit“-Suche nach den angegebenen Schlüsselwörtern durchsucht.

In der Listenansicht wird eine unsortierte Liste aller Kontakte aus der Kontaktdatenbank angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

Bei der Suche wird jedes Feld der Kontaktdatenbank über Schlüsselwörter nach dem Wort bzw. den Wörtern durchsucht, die Sie im Suchfeld eingeben (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder

andere Kriterien). Die Suchmaschine sucht nach Übereinstimmungen für *jedes* Wort in allen in den Suchkriterien angegebenen Feldern (die von Ihrem Administrator freigegeben wurden) der Datenbank und verwendet dazu den ausgewählten Übereinstimmungsmodus „Beginnt mit“, um nach dem angegebenen Schlüsselwort bzw. den Schlüsselwörtern zu suchen.

Beispiele:

- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Junkers* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname**, **Nachname**, **Ort** und **Adresse** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83* lautet.

Die Ergebnisse werden in einer nicht sortierbaren Liste zurückgegeben. Wenn die Ergebnislist zu lang ist, können Sie die Suche verfeinern, indem Sie weitere Schlüsselwörter zu Ihren Suchkriterien hinzufügen (die Sortierfolge ist in diesem Kontext nicht definiert).

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank derzeit keine gemischten Zeichensätze, es ist daher beispielsweise nicht möglich, im selben Suchbegriff nach Wörtern mit vereinfachten chinesischen Zeichen und lateinischen Zeichen zu suchen, und eine Folge von vereinfachten chinesischen Zeichen, die unmittelbar von lateinischen Zeichen gefolgt wird, wird nicht als zwei Wörter betrachtet.

In den meisten Fällen können Sie die Suchergebnisse mit den Filterfunktionen der Listenansicht verfeinern. Sie können die Suchergebnisse nach Ergebnistyp filtern, indem Sie die entsprechende Dropdown-Liste zu Hilfe nehmen. Beispielsweise können Sie Ihre Suchergebnisse so filtern, dass nur Kontakte oder Favoriten angezeigt werden.

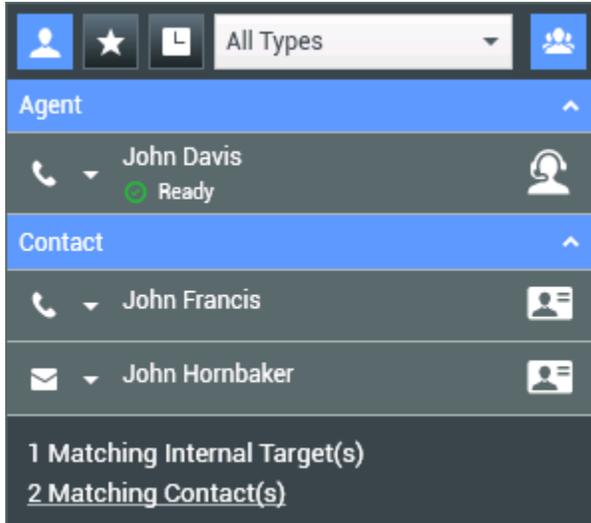


Dropdown-Liste Kontakte

Folgende Ergebnistypen sind verfügbar:

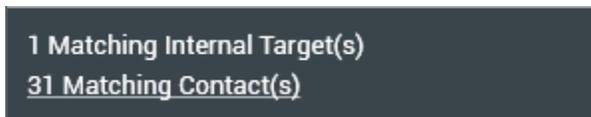
- Alle Typen
- Agent
- Agentengruppe
- Kontakt
- Interaktionswarteschlange
- Warteschlange
- Routing-Punkt
- Skill

Klicken Sie auf das Symbol zum **Sortieren der Ergebnisse nach Typ/Kategorien** () , um die Suchergebnisse nach Typ/Kategorie anzuordnen. Sie können Kategorien ausblenden, indem Sie auf den Pfeil klicken, der neben dem Kategorienamen angezeigt wird.



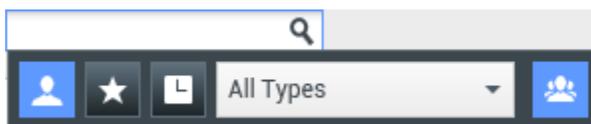
Sortieren von Ergebnissen nach Gruppen

Wenn Sie nur Kontakte anzeigen möchten, klicken Sie auf den Link **Übereinstimmende Kontakte**. Die Ansicht **Kontaktverzeichnis** wird angezeigt.



Übereinstimmende externe Kontakte

Unter dem Feld Schnellsuche finden Sie fünf Steuerungen, über die Sie schnell vorherige Kontakte auflisten können.



Feld „Schnellsuche“

Von links nach rechts sind die folgenden Schaltflächen verfügbar:

-  **Alles durchsuchen** - Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um aus allen übereinstimmenden internen Zielen und Kontakten zu wählen. Die Sortierreihenfolge wird nicht beeinflusst.
-  **Meine Favoriten anzeigen und durchsuchen** - Hiermit zeigen Sie nur Kontakte/interne Ziele an, die Sie als Favoriten ausgewiesen haben. Die Sortierung erfolgt nach Kategorie oder Typ.
-  **Meine letzten Interaktionen anzeigen und durchsuchen** - Klicken Sie auf diese Schaltfläche,

wenn Sie aus den letzten 1 bis 10 Kontakten/internen Zielen auswählen möchten, die Sie direkt gewählt, per Instant Message oder E-Mail kontaktiert oder überwacht haben. Die Sortierung erfolgt nach dem Datum. Workspace wurde möglicherweise zur Anzeige der letzten verpassten Anrufe eines oder mehrerer der folgenden Typen konfiguriert: intern, extern oder Rückfrage. Wenn Sie den Mauszeiger über den Namen oder die Nummer des Anrufers führen, werden Informationen zur Uhrzeit des verpassten Anrufs als ToolTip angezeigt.

- **Nach Typ filtern** - Wählen Sie den zu durchsuchenden Typ aus, beispielsweise Agent, Kontakt, Routing-Punkt, Skill, Warteschlange, Interaktionswarteschlange oder Agentengruppe.
-  **Typen anzeigen/ausblenden** - Klicken Sie darauf, um Typen oder Kategorien ein- oder auszublenden.

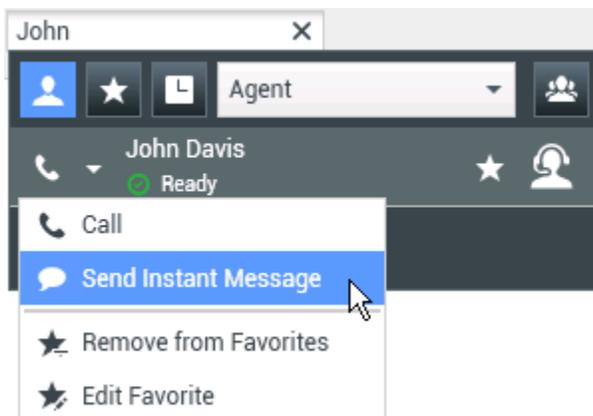
Aktionen

Klicken Sie im Menü **Aktion** auf die Popup-Liste neben dem zu suchenden internen Ziel oder Kontakt. Das folgende Beispiel zeigt das Menü „Aktion“ für einen Kontakt:



Aktionsmenü des Team Communicators

Das folgende Beispiel zeigt das Menü **Aktion** für ein internes Ziel:



Aktionsmenü des Team Communicators für ein internes Ziel

In der Liste können Sie Folgendes tun:

- Wählen Sie die Art der Interaktion, die Sie starten möchten (**Externe Sprachinteraktion**, **Interne**

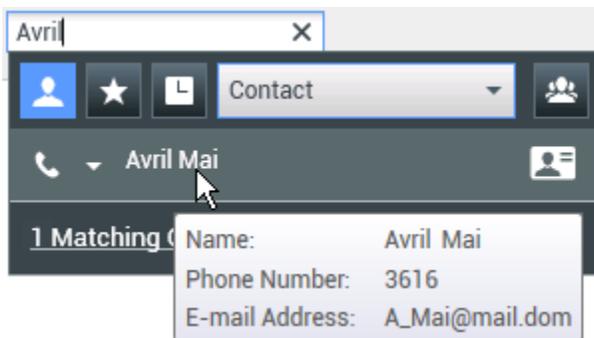
Sprachinteraktion, **Ausgehende E-Mail** oder **Interne Instant-Message**).

- Wählen Sie **Zu Favoriten hinzufügen**, um den Kontakt zur Liste Ihrer **bevorzugten Kontakte** hinzuzufügen.

Anzeigen von Kontaktinformationen

Platzieren Sie den Mauszeiger über dem Kontaktsymbol, um zusätzliche Kontaktinformationen anzuzeigen. Die Popup-Ansicht „Kontaktzusammenfassung“ wird kurz angezeigt, sodass Sie folgende wichtige Informationen überprüfen können:

- Kontaktperson
- Kontaktinformationen
- Weitere Geschäftsattribute



Kontaktzusammenfassung

Klicken Sie auf das Telefonsymbol, um eine **Sprachinteraktion** zu starten.

Favoriten

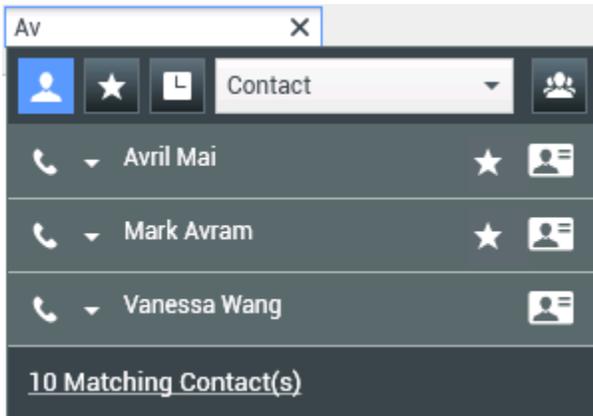
Ein Favorit ist ein internes Ziel oder Kontakt, das/den Sie entweder häufig anrufen oder schnell finden möchten. Mithilfe des Menüs "Aktion" im Team Communicator können Sie interne Ziele und Kontakte als **Favoriten** festlegen. Wenn Sie ein internes Ziel oder einen Kontakt als Favoriten festlegen, müssen Sie das Ziel bzw. den Kontakt eventuell einer konfigurierten Favoritenkategorie zuweisen. Favoritenkategorien können vom Administrator voreingestellt sein, Sie können aber auch die Möglichkeit haben, eigene Kategorien anzulegen. Dies hängt von der Konfiguration Ihrer Umgebung ab. Unternehmensfavoriten sind schreibgeschützt.

Um ein internes Ziel oder einen Kontakt als Favoriten festzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Suchen Sie das interne Ziel/den Kontakt im Team Communicator.
2. Öffnen Sie durch Klicken das Menü **Aktion**, das neben dem Namen des internen Ziels oder Kontakts angezeigt wird, das bzw. den Sie Ihren Favoriten hinzufügen möchten, und wählen Sie **Zu Favoriten hinzufügen**.
3. Das Dialogfeld **Neuer Favorit** wird angezeigt.
 - Mithilfe der Dropdown-Liste **Kategorie** können Sie eine neue Kategorie definieren oder eine Kategorie aus einer Liste vorhandener Kategorien auswählen.
 - Klicken Sie auf **OK**, um das interne Ziel bzw. den Kontakt als Favoriten zu einer Kategorie

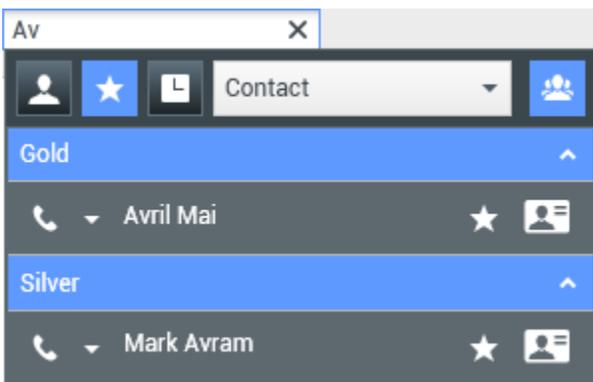
hinzuzufügen. Wenn Sie keine Kategorie wählen, wird der Favorit in der Kategorie Sonstige Favoriten aufgeführt, wenn Sie den Team Communicator in der Kategorienansicht anzeigen.

Im Team Communicator werden festgelegte Favoriten mit einem weißen Stern (★) und Unternehmensfavoriten mit einem weißen Stern mit Schloss (🔒) gekennzeichnet. Ihr Administrator kann unternehmensspezifische Favoriten für Sie festlegen, die vom Kontext, Ihrer Funktion oder dem Kontakt abhängig sind, mit dem Sie gerade interagieren.



Suchen eines Kontakts

Wenn Sie Ihre Suchergebnisse im Team Communicator nach Favoriten und Typ (Kategorie) filtern, sortiert Team Communicator Favoriten in die zugewiesenen Kategorien ein. In der nachfolgenden Abbildung sind Favoritenkontakte in zwei Kategorien, Gold und Silber, angezeigt. Der erste Kontakt ist ein persönlicher Favorit, der zweite ein Unternehmensfavorit.



Suchen eines Favoriten

Sie können Favoriten bearbeiten, um eine Kategorie hinzuzufügen, zu entfernen oder zu ändern.

Wählen Sie **Favorit bearbeiten** (🔧) aus dem **Aktionsmenü** aus, um das Dialogfeld **Favorit bearbeiten** aufzurufen.

Sie können ein internes Ziel oder einen Kontakt aus Ihrer Favoritenliste entfernen, indem Sie **Aus Favoriten entfernen** (🗑️) aus dem **Aktionsmenü** auswählen.

Hinweise:

- Sie können Unternehmensfavoriten weder bearbeiten noch entfernen. Diese Favoriten werden von Ihrem Administrator verwaltet.
- Wenn Sie ein Ziel als persönlichen Favoriten hinzugefügt haben und Ihr Administrator danach dasselbe Ziel als Unternehmensfavoriten hinzufügt, wird dieses Ziel in der flachen Ansicht als Unternehmensfavorit und in der kategorisierte Ansicht sowohl als Unternehmensfavorit als auch als persönlicher Favorit aufgeführt.

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:

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

Verwandte Themen

- [Sprachinteraktion](#)
- [Chat-Interaktion](#)
- [E-Mail-Interaktion](#)
- [SMS-Interaktion](#)
- [Interne IM-Interaktion](#)
- [Arbeitsobjekte](#)

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](#)

Teamleitung

[Geändert: 8.5.127.06]

Wenn Sie als Supervisor (Teamleiter oder Team-Supervisor) für eine Agentengruppe konfiguriert sind, können Sie Agenten überwachen oder coachen. Wenn Sie die Interaktion annehmen, wird auf Ihrem Desktop ein Interaktionsfenster angezeigt und Sie werden mit der Anruf- oder Chat-Interaktion verbunden.

Einige Supervisoren sind möglicherweise für die Steuerung des Agentenstatus eingerichtet, einschließlich der Festlegung eines Agenten auf **Bereit**, **Nicht bereit** und **Abmelden**.

Hinweise zur Überwachung, zum Coaching und zum Dazukommen

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie Ihre Sprach- und Chat-Agenten überwachen:

- Wenn Sie den Agenten überwachen, können weder der Agent noch der Kontakt Sie hören. In der Konfiguration kann festgelegt werden, ob der Agent über die Überwachung informiert werden soll (im Interaktionsfenster wird dann ein Symbol angezeigt) oder, ob die Überwachung ohne Wissen des Agenten durchgeführt werden soll.
- Beim Coaching kann der Agent Sie hören, der Kontakt aber nicht.
- Sie haben die Möglichkeit, einer Anruf- oder Chat-Interaktion beizutreten.
- Sie können in Workspace zwischen bestimmten Modi für das Team-Supervising wechseln. Sie können beispielsweise von stummer Überwachung zum Dazukommen wechseln.

Tipp

Sprachüberwachung:

- Sie können nur jeweils einen Agenten überwachen.
- Sie können gleichzeitig nur eine Interaktion desselben Agenten überwachen.
- Sie können die nächste Interaktion nur eines Agenten gleichzeitig überwachen.
- Mehrere Supervisoren können die nächsten Interaktionen desselben Agenten nicht überwachen.

Tipp

Chat-Überwachung:

- Sie können mehrere Chat-Agenten gleichzeitig überwachen.
- Sie können gleichzeitig mehrere Interaktionen desselben Agenten überwachen.
- Sie können die nächste Interaktion mehrerer Agenten gleichzeitig überwachen.
- Mehrere Supervisoren können die nächsten Interaktionen desselben Agenten überwachen.
- Workspace führt keine Beschränkung der Anzahl an gleichzeitigen Chat Wiederholungen durch, die ein Supervisor überwachen kann. Die maximale Anzahl sollte durch die Richtlinien Ihres Unternehmens bestimmt werden.

Überwachung

Wenn Sie einen ausgewählten Agenten aus Ihrer Gruppe überwachen, erhalten Sie eine Interaktionsvorschau, in der Sie darüber informiert werden, dass der ausgewählte Agent gerade eine Sprach- oder Chat-Interaktion bearbeitet. Sie können die laufende oder nächste Interaktion eines Agenten überwachen.

Sie können die Überwachung eines Agenten in Ihrer Gruppe starten, indem Sie den Agenten mit dem Team Communicator suchen. Wählen Sie im Menü **Aktion** die Option **Nächste Interaktionen**

überwachen () aus. Falls gerade eine aktive Interaktion im Gange ist, wird sie im Menü **Überwachen** angezeigt. Wenn Sie die laufende Interaktion überwachen möchten, wählen Sie sie im Menü **Überwachen** aus. Um die nächste Interaktion zu überwachen, wählen Sie **Nächste Interaktionen** aus.

Sie können die Überwachung eines Agenten mithilfe von Team Communicator beenden, indem Sie **Überwachung stoppen** im Menü **Aktion** () auswählen.

Wenn Sie die Überwachung der aktuellen Interaktion stoppen möchten, klicken Sie im Interaktionsfenster in der Symbolleiste „Anruftaktionen“ auf **Überwachung beenden** ()

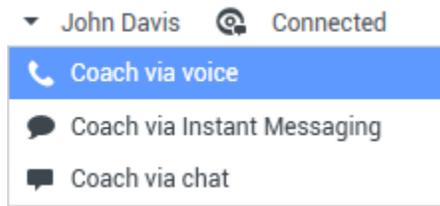
Coaching

Wenn Sie einen ausgewählten Agenten aus Ihrer Gruppe coachen, erhalten Sie eine Interaktionsvorschau, in der Sie darüber informiert werden, dass der ausgewählte Agent gerade eine Sprach- oder Chat-Interaktion bearbeitet. Sie können die laufende oder nächste Interaktion eines Agenten coachen.

Sie können das Coaching eines Agenten in Ihrer Gruppe starten, indem Sie den Agenten mit dem Team Communicator suchen. Wählen Sie im Menü **Aktion** die Option **Nächste Interaktionen**

coachen () aus. Falls gerade eine aktive Interaktion im Gange ist, wird sie im Menü **Coachen** angezeigt. Wenn Sie die laufende Interaktion coachen möchten, wählen Sie sie im Menü **Coachen** aus. Um die nächste Interaktion zu coachen, wählen Sie **Nächste Interaktionen** aus.

Sie können auch während der aktuell überwachten Interaktion damit beginnen, einen Agenten Ihrer Gruppe zu coachen. Sie verwenden dazu das Menü **Aktion**, das dem Teilnehmer zugeordnet ist.



Aktionsmenü für die Teamleitung zum Wechseln der Teilnehmer

Coaching kann für drei Kanäle ausgeführt werden: Sprache, Chat und IM.

Sie können das Coaching eines Agenten mithilfe von Team Communicator beenden, indem Sie **Coaching stoppen** aus dem Menü **Aktion** () auswählen.

Wenn Sie das Coaching für die aktuelle Interaktion stoppen möchten, klicken Sie im Interaktionsfenster in der Symbolleiste Anrufaktionen auf **Coaching beenden** ()

Dazukommen

Wenn Sie zu einer aktiven Interaktion dazustoßen möchten, müssen Sie diese Interaktion bereits überwachen oder coachen.

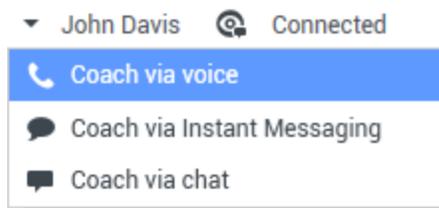
Wenn Sie zu einer aktiven Interaktion, die Sie entweder überwachen oder coachen, dazustoßen möchten, klicken Sie in der Symbolleiste Supervising auf **Dazukommen** ()

. Wenn Sie eine Interaktion für einen einzelnen Kanal (Sprache oder Chat) überwachen oder coachen, ist **Dazukommen** eine einfache Schaltfläche. Bei der Überwachung einer Interaktion auf mehreren Kanälen (sowohl Sprach- als auch Chat-Interaktion gleichzeitig) handelt es sich dabei jedoch um ein Dropdown-Menü.

Wechseln zwischen Überwachungsmodi

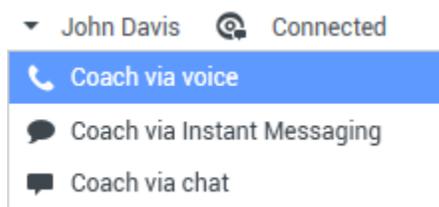
Während der Überwachung oder des Coachings einer aktiven Interaktion können Sie zwischen den Supervising-Modi wechseln:

- Von Überwachung zu Coaching – Verwenden Sie das Menü **Aktion**, das dem Teilnehmer zugeordnet ist, oder **Stumm aufheben (Coach)** () in der Symbolleiste „Interaktion“, um zum Coaching zurückzukehren.



Aktionsmenü für die Teamleitung zum Wechseln der Teilnehmer

- Von Überwachung zu Dazukommen - Verwenden Sie **Dazukommen** () in der Symbolleiste Supervising.
- Von Coaching zu Dazukommen - Verwenden Sie **Dazukommen** () in der Symbolleiste Supervising.
- Von Coaching zu Überwachung - Verwenden Sie **Chat beenden** (), **Anruf beenden** () oder **IM beenden** () in der Symbolleiste Interaktion der Coaching-Interaktion, um zur Überwachung zurückzukehren, bzw. **Stumm schalten (Überwachung)** () in der Symbolleiste Interaktion, um zur Überwachung zurückzukehren.
- Von Dazukommen zu Überwachung - Verwenden Sie **Chat beenden** () oder **Anruf beenden** () in der Symbolleiste Interaktion, um zur Überwachung zurückzukehren.
- Von Dazukommen zu Coaching: Verwenden Sie das Menü **Aktion**, das dem Teilnehmer zugeordnet ist.



Aktionsmenü für die Teamleitung zum Wechseln der Teilnehmer

- Mit **Überwachung beenden** () in der Symbolleiste Interaktion beenden Sie die Überwachung.

Abmelden oder Ändern des Agentenstatus

Sie können den Status manuell ändern oder Agenten mithilfe von Team Communicator abmelden.

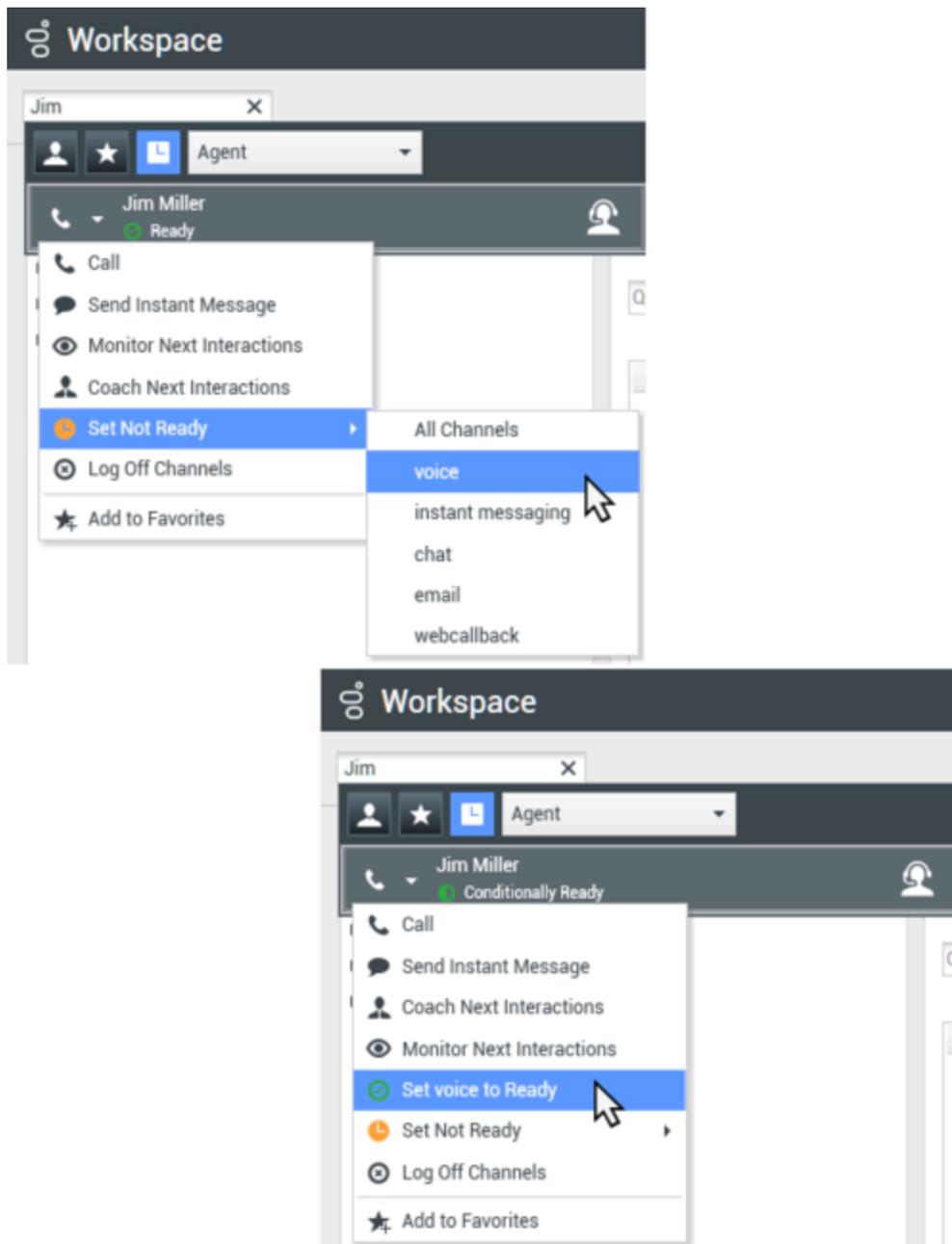
Ändern des Agentenstatus

Die Funktion „Agentenstatus ändern“ ist nützlich, wenn Sie feststellen, dass ein Agent einen falschen Status aufweist. Öffnen Sie **Team Communicator** und suchen Sie den Agenten. Über das **Aktionsmenü** können Sie anschließend einen Agenten auf **Bereit** oder **Nicht bereit** auf allen

Kanälen setzen, d. h. auf allen Kanälen, die im Menü aufgeführt sind, oder auf bestimmten Kanälen.

Wichtig

- Wenn ein Agent seinen Status auf **Nachbearbeitung, Nicht bereit <mit dem Grund>** oder **Bitte nicht stören** gesetzt hat, werden diese Status als **Nicht bereit** in Team Communicator angezeigt.
- Da diese Status von Team Communicator nicht unterstützt werden, können Sie einen Agentenstatus nicht von **Bereit** zu **Nachbearbeitung, Nicht bereit <mit dem Grund>** oder **Bitte nicht stören** festlegen, nur zu **Nicht bereit**.

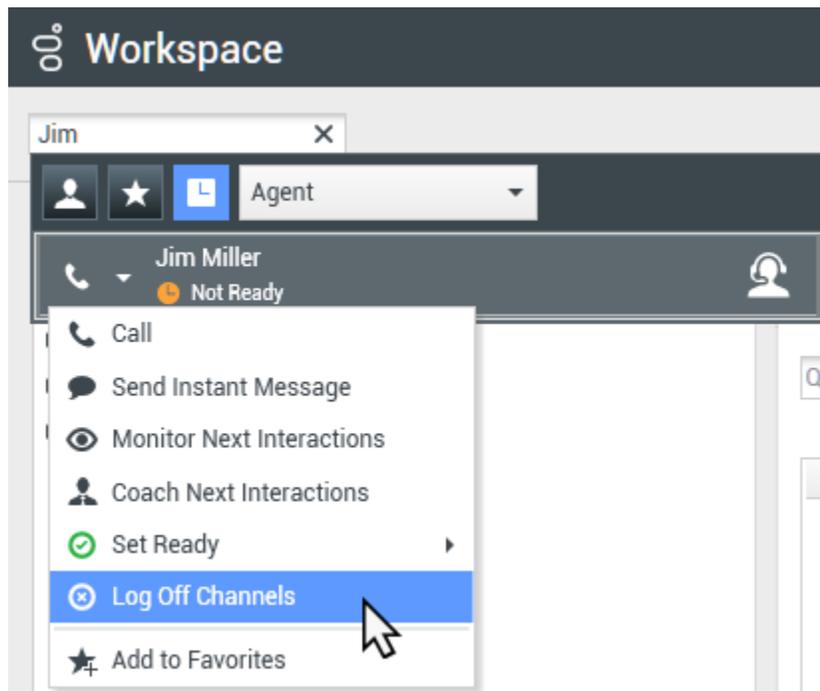


Abmelden eines Agenten

Die Funktion „Agent abmelden“ ist nützlich, wenn Sie feststellen, dass ein Agent vergessen hat, sich nach seiner Schicht abzumelden. Öffnen Sie [Team Communicator](#) und suchen Sie den Agenten. Über das **Aktionsmenü** können Sie anschließend den Agenten auf allen Kanälen abmelden. Dies ist deshalb von Vorteil, da sichergestellt wird, dass Ihr Unternehmen nicht unnötigerweise Arbeitsplatzlizenzen in Anspruch nimmt. Außerdem wird verhindert, dass Interaktionen an einen Agenten weitergeleitet werden, der nicht anwesend ist, für den jedoch automatisches Antworten konfiguriert ist.

Wichtig

Die Funktion „Abmelden“ ist nicht verfügbar für Agenten, die aktuell eine Interaktion bearbeiten.



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:

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Überwachen, Coachen und Unterbrechen von Interaktionen\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(Workbin- und Warteschlangenmanagement\)](#)
- [Email Quality Assurance \(QA\) Review \(E-Mail-Qualitätssicherung \(QA\)\)](#)

Verwandte Themen

- [Sprachinteraktion](#)
- [Chat-Interaktion](#)
- [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](#)

Workbins

[Geändert: 8.5.110.13]

Eine Workbin lässt sich mit einer persönlichen Warteschlange vergleichen, in der Sie zu einem späteren Zeitpunkt zu bearbeitende E-Mails und andere Interaktionen (Arbeitsobjekte) speichern können. Im Gegensatz zu einer Warteschlange kann auf Interaktionen, die in einer Workbin gespeichert werden, in beliebiger Reihenfolge zugegriffen werden. Interaktionen können Agenten, Arbeitsplätzen, Agentengruppen oder Standortgruppen zugewiesen werden. Objekte, die in einer Workbin gespeichert werden, gehören dem Eigentümer der Workbin.

Interaktionen werden auf verschiedene Weisen in Workbins abgelegt: durch Routing-Strategien, durch Speichern von in Arbeit befindlichen Interaktionen (Interaktionen, die nicht als abgeschlossen markiert wurden) oder durch eine Teamleitung (Supervisor), die Interaktionen manuell verschiebt.

Klicken Sie zum Öffnen der Anzeige Workbin im **Hauptfenster** auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** () , um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend eine der folgenden Ansichten von Workbins aus:

- Meine Workbins
- Meine Team-Workbins
- Meine Interaktionswarteschlangen

Die Liste der verfügbaren Workbins hängt von der Konfiguration Ihres Systems ab.

Die Ansicht „Workbins“ umfasst drei Bereiche:

- **Workbins-Explorer** – Ermöglicht Ihnen die Auswahl von Workbinsordnern aus Ihren persönlichen Workbins und Ihren freigegebenen Workbins. Bei Agenten, die als Teamleitungen konfiguriert sind, können Sie die Explorer-Ansicht auf die folgenden Ansichten umstellen:
 - **Meine Workbins** – Für alle Agenten; eine Ansicht Ihrer persönlichen Workbins.
 - **Meine Team-Workbins** – Für Teamleitungen; eine Ansicht aller Workbins von Agenten, für die Sie Supervisor sind.
 - **Meine Interaktions-Warteschlangen** – Für Teamleitungen; eine gefilterte Ansicht Ihrer Warteschlangen und Workbins.
- **Ansicht „Workbin“** – Listet alle Interaktionen auf, die in den ausgewählten Workbins gespeichert sind; enthält Informationen zum Status der Interaktion; ermöglicht Ihnen, Aktionen für Interaktionen zu sortieren, zu suchen und durchzuführen.
- **Workbin-Interaktionsinformationen** – Ermöglicht es Ihnen, die Registerkarte Details, die Registerkarte „Notiz“ und die Registerkarte „Falldaten“ für die ausgewählte Interaktion anzuzeigen.

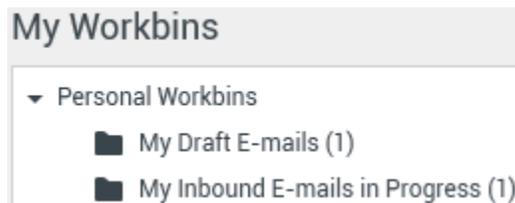
Workbin-Explorer

Der Workbin-Explorer ermöglicht es Ihnen, eine Liste Ihrer persönlichen und freigegebenen Workbins anzuzeigen und zu einer bestimmten Workbin zu navigieren, um deren Inhalt in der **Ansicht „Workbin“** anzuzeigen.

Wählen Sie eine Workbin-Ansicht aus, indem Sie im unteren Teil der Ansicht Workbin-Explorer auf eine der Schaltflächen für Workbin-Ansichten klicken:

- **Meine Workbins** – Für alle Agenten; eine Ansicht Ihrer persönlichen Workbins.
- **Meine Team-Workbins** – Für Teamleitungen; eine Ansicht aller Workbins von Agenten, für die Sie Supervisor sind.
- **Meine Interaktions-Warteschlangen** – Für Teamleitungen; eine gefilterte Ansicht Ihrer Warteschlangen und Workbins.

Um eine Workbin anzuzeigen, klicken Sie im Workbin-Explorer darauf.



Die Anzahl der gespeicherten E-Mail-Nachrichten und/oder Arbeitsobjekte in jeder Workbin wird in Klammern neben dem Namen des Workbin-Ordners angezeigt.

Klicken Sie zum Navigieren zu einer bestimmten Workbin aus dem **Hauptfenster** heraus auf die Schaltfläche **Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** (☰), um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend eine der folgenden Ansichten von Workbins aus:

- Meine Workbins
- Meine Team-Workbins
- Meine Interaktionswarteschlangen

Die Liste der verfügbaren Workbins hängt von der Konfiguration Ihres Systems ab.

Für die Ansicht **Meine Workbins** können beispielsweise folgende Workbins konfiguriert sein:

- **In Arbeit** – Enthält eingehende E-Mail-Nachrichten oder andere Arbeitsobjekte, die nicht verarbeitet wurden
- **Entwurf** – Enthält ausgehende E-Mail-Nachrichten (Antworten), die als Entwurf gespeichert wurden
- **Benutzerdefiniert** – Ihr Administrator könnte Sie so konfiguriert haben, dass Sie zusätzliche Workbins anzeigen können.

Meine Team-Workbins

Diese Ansicht im Workbin-Explorer ist für Teamleitungen vorgesehen und enthält eine Liste aller Agenten, für die Sie als Supervisor konfiguriert sind. Um die Workbins für die Agenten anzuzeigen, deren Supervisor Sie sind, klicken Sie in der Liste auf den Namen des betreffenden Agenten und anschließend auf die Workbin, um sie zu öffnen.

Meine Interaktionswarteschlangen

Diese Ansicht im Workbin-Explorer ist für Teamleitungen und enthält eine Liste von Filtern, die von Ihrem Systemadministrator konfiguriert werden. Klicken Sie auf einen Filter oder eine Warteschlange, um den Inhalt in der Ansicht Workbin anzuzeigen.

Mit Interaktionsfiltern können Sie die Interaktionsdatenbank nach Interaktionen durchsuchen, die bestimmten Kriterien entsprechen, wie Zeit in der Warteschlange, Eingangsdatum, Interaktionsstatus und so weiter. Filterergebnisse sind "Momentaufnahmen" des Status der Interaktionen in der Datenbank zum Zeitpunkt, an dem die Abfrage ausgeführt wurde. Momentaufnahmen werden nicht automatisch aktualisiert. Sie müssen auf **Aktualisieren**  klicken, um die letzten Änderungen in der Datenbank anzuzeigen.

Ansicht „Workbin“

[Geändert: 8.5.110.13]

Die Ansicht „Workbin“ ermöglicht es Ihnen, Aktionen für ausgewählte Interaktionen anzuzeigen, zu sortieren und durchzuführen.

Informationen zur ausgewählten Interaktion werden auf den Registerkarten angezeigt, die unten in der Ansicht „Workbin“ angezeigt werden.

Um eine Interaktion zu öffnen, doppelklicken Sie darauf.

Mithilfe der Symbolleiste Workbin können Sie die folgenden Funktionen für ausgewählte Interaktionen in Workbins ausführen:

- **Antworten**  – Öffnet eine Antwort auf die E-Mail-Interaktion in einem Fenster für ausgehende **E-Mail-Interaktionen**.
- **Allen antworten**  – Öffnet eine Antwort auf die Interaktion in einem Fenster für ausgehende **E-Mail-Interaktionen** und adressiert die E-Mail an den Absender und alle anderen Empfänger der ursprünglichen E-Mail.
- **Öffnen**  – Öffnet die ausgewählte E-Mail-Interaktion in einem Fenster für eingehende und ausgehende **E-Mail-Interaktionen**. Öffnet das ausgewählte Arbeitsobjekt im Fenster **Arbeitsobjekt-Interaktion**.
- **Als „Fertig“ markieren**  – Stellt die E-Mail fertig und schließt das Fenster „Interaktion“; möglicherweise wurden Sie so konfiguriert, dass Sie einen **Klassifizierungscode** angeben müssen, bevor Sie auf **Als „Fertig“ markieren** klicken können; in diesem Fall wird die Interaktion geöffnet, damit Sie den Klassifizierungscode festlegen und dann auf **Als „Fertig“ markieren** klicken können.

- **Löschen** (✖) – Löscht die E-Mail aus der Kontaktdatenbank, sofern Sie die entsprechenden Berechtigungen haben.
- **In Warteschlange verschieben** (⇄) – (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen) Öffnet den Team Communicator, sodass Sie eine Warteschlange auswählen können, in die Sie die ausgewählte(n) Interaktion(en) verschieben können. Geben Sie den Namen der Warteschlange in das Suchfeld des Team Communicator ein und wählen Sie anschließend aus dem Menü Aktion der Warteschlange die Option In Warteschlange verschieben aus.
- **In Workbin verschieben** (⇄) – (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen) Öffnet den Team Communicator, sodass Sie einen Agenten oder eine Agentengruppe auswählen können, zu denen Sie die ausgewählte(n) Interaktion(en) verschieben können.
- **Fallinformationen bearbeiten** (✎) – (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen) Öffnet das Fenster „Fallinformationen bearbeiten“, sodass Sie den Inhalt der Registerkarte **Falldaten** für die ausgewählte(n) Interaktion(en) bearbeiten können.
- **Drucken** (🖨) – (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen) Öffnet das Fenster **Druckvorschau**, über das Sie die ausgewählte Interaktion drucken können. [**Hinzugefügt:** 8.5.101.14]
- **Aktualisieren** (↻) – (falls die Workbin nicht für automatische Aktualisierung konfiguriert ist) Aktualisiert die Liste der Interaktionen in der Workbin. [**Hinzugefügt:** 8.5.110.13]

Die Ansicht „Workbin“ ist eine Tabelle, die alle Interaktionen auflistet, die in der zurzeit ausgewählten Workbin gespeichert sind. Die vier Spalten stellen grundlegende Informationen über die Interaktionen und deren Status zur Verfügung. Sie können die Sortierreihenfolge der Tabellenspalten durch Klicken auf die Spaltenüberschriften ändern. Durch Klicken auf die aktive Spaltenüberschrift wird die Sortierreihenfolge erneut umgekehrt. Unbearbeitete Interaktionen werden in Fettdruck angezeigt.

Die Ansicht „Workbin“ enthält sortierbare Spalten für E-Mail-Interaktionen — beispielsweise:

- **Symbol** – Zeigt den Interaktionstyp und Status an.
- **Von** – Listet die Namen des Absenders auf.
- **Betreff** – Listet den Betreff der Interaktion auf.
- **Empfangen** – Listet das Datum und die Uhrzeit des erstmaligen Empfangs der Interaktion auf.

Ihr Administrator konfiguriert diese Ansicht und entscheidet, welche Spalten Ihnen zur Verfügung stehen.

Um Spalten anzuzeigen oder auszublenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Listenbereich, um das Spaltenkontextmenü zu öffnen und die anzuzeigende oder auszublendende Spalte auszuwählen.

Für andere Medien, die in einer Workbin gespeichert werden können, z. B. **Arbeitsobjekte**, sind möglicherweise unterschiedliche Spalten konfiguriert. Die Spalten, die für die Interaktionswarteschlangen angezeigt werden, werden von Ihrem Administrator konfiguriert. Bitten Sie Ihren Administrator um Informationen zu den anderen Spalten.

Suche in der Workbin und der Interaktionswarteschlange

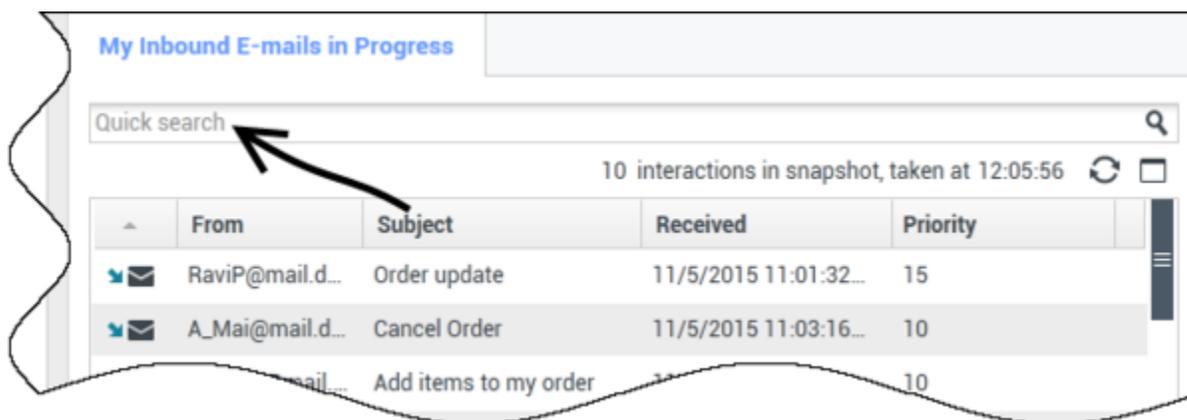
[**Hinzugefügt:** 8.5.110.13]

Ihr Administrator hat möglicherweise die Such- bzw. Filterfunktion für einige oder alle Workbin und

Interaktionswarteschlangen aktiviert. Mithilfe dieser Funktion können Sie einen Such- bzw. Filterbegriff in ein Schnellsuchfeld eingeben und den Inhalt der Liste in der Workbin oder Interaktionswarteschlange auf jene Interaktionen beschränken, die den eingegebenen Wert enthalten.

Ihr Administrator entscheidet, welche Spalten (oder Interaktionseigenschaften) zur Einschränkung der Anzeige verwendet werden können. Ihr Administrator kann beispielsweise für Interaktionen ein Attribut wie etwa Priorität konfigurieren, damit Sie **nach Interaktionen suchen können, denen eine bestimmte Priorität zugewiesen wurde**. Wenn die Suchfunktion für Sie aktiviert ist, fragen Sie Ihren Supervisor nach den Werten, die Sie verwenden dürfen.

Geben Sie einen Such- bzw. Filterbegriff ein und drücken Sie die **Eingabetaste** oder klicken Sie auf die Lupe, um alle Interaktionen zu suchen, die den Begriff enthalten.



Workbin-Interaktionsinformationen

Details, Notizen und Falldaten für die ausgewählte Interaktion werden auf den Registerkarten für die Interaktionsinformationen angezeigt. Möglicherweise müssen Sie die Registerkarten für die Interaktionsinformationen anzeigen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Detailbereich anzeigen/ausblenden** (☐☰).

Der Bereich Interaktionsinformationen enthält die folgenden Registerkarten:

- **Details** – Interaktionsspezifische Informationen, z. B. „An“, „Von“, Anhänge und der Fließtext der Interaktion.
- **Notizen** – Der Inhalt der Notizen, die in der **Kontakthistorie** gespeichert sind.
- **Falldaten** – Die Falldaten, die in der **Kontakthistorie** gespeichert sind.

Details

Die Registerkarte „Details“ enthält eine Vorschau der ausgewählten Interaktion, Links zu Anhängen und die folgenden Informationen zur E-Mail-Interaktion:

- Betreff
- Datum und Zeit, zu der die Interaktion gesendet wurde

- An (Empfänger) E-Mail-Adresse
- Von (Absender) E-Mail-Adresse
- Benutzerdefinierte Felder, die von Ihrem Administrator konfiguriert werden

Für Arbeitsobjekt-Interaktionen, z. B. Faxe, enthält die Registerkarte Details die folgenden Informationen:

- Medientyp
- Interaktionstyp
- Interaktionsuntertyp

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:

- [Using Workbins \(Verwenden von Workbins\)](#)
- [Handle An Email Interaction \(Bearbeiten von E-Mail-Interaktionen\)](#)
- [Handle A Workitem Interaction \(Bearbeiten von Arbeitsobjekt-Interaktionen\)](#)

Verwandte Themen

- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Klassifizierungscode](#)
- [Arbeitsobjekte](#)

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](#)