



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Desktop Edition Help

Ausgehende progressive Anrufe

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](#)