



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

Hilfe zur Workspace Desktop Edition

6/7/2025

---

## Inhaltsverzeichnis

- [1 Hilfe zur Workspace Desktop Edition](#)
  - [1.1 Hilfe zu Workspace](#)
  - [1.2 Workspace-Benutzerhandbuch](#)
  - [1.3 Videos zu Workspace](#)
  - [1.4 Häufig gestellte Fragen \(FAQ\)](#)

# 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](#)

### Anruftaufgaben

---

[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**