

v.6.1, UCC-Client, Anruf, Warteschlange, Anrufnotiz

[veraltet:] Anrufnotiz anlegen



Hinweise:

Für diese Funktion muss die gewünschte Warteschlange auf dem [Slot](#) Ihres UCC-Clients aktiv sein.

Anrufnotizen sind kurze Texte, mit denen sich abgeschlossene Warteschlangen-Anrufe im UCC-Client dokumentieren lassen. Der Administrator der Telefonanlage kann die [zugehörige Funktion](#) für ausgewählte Warteschlangen aktivieren. Dabei stehen zwei Varianten zur Auswahl:

- **Optional:** In diesem Fall zeigt Ihr UCC-Client nach jedem Anruf aus der Warteschlange ein Pop-up an. Als Agent können Sie hier **bei Bedarf** eine Notiz anlegen oder das Pop-up schließen.
- **Pflicht:** In diesem Fall **müssen** Sie nach jedem Warteschlangen-Anruf eine Notiz anlegen, bevor Sie das Pop-up schließen können.

Das Verhalten gilt für Warteschlangen-Anrufe, die Sie im UCC-Client oder an einem [gesteuerten](#) Telefon angenommen haben.

Anrufnotiz für: 015228817386

Anrufzeitpunkt: 09.06.2022 17:18

Anrufdauer: 00:02:18

Anrufnotiz ▾

- 10 – Anliegen geklärt
- 20 – Erfolgreich vermittelt
- 30 – Unerwünschter Anrufer

Abbrechen

Pop-up für Anrufnotizen (A)

Anrufnotiz für: 015228817386

Anrufzeitpunkt: 09.06.2022 17:18

Anrufdauer: 00:02:18

Anrufnotiz

Herr Lorenz hat sein Passwort vergessen und bittet um Rückruf eines Service-Mitarbeiters.

Abbrechen Speichern

Pop-up für Anrufnotizen (B)

Für den Inhalt der Notizen kann der Administrator eine feste Auswahl von Texten vorgeben (A). Wenn keine Vorgaben hinterlegt sind, zeigt Ihr UCC-Client stattdessen ein Feld zur Eingabe von Freitext an (B).

Das Pop-up wird automatisch nach abgeschlossenen Warteschlangen-Anrufen angezeigt. Voraussetzung ist, dass optionale oder verpflichtende Notizen für die jeweilige Warteschlange aktiv sind.

Gehen Sie in diesem Fall wie folgt vor:

1. Wählen Sie über das Drop-down-Menü eine der vorgegebenen Notizen aus **oder** geben Sie eine eigene Notiz ein.

Speichern

2. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit

Abbrechen

Wenn Notizen für die Warteschlange **optional** sind, können Sie die Eingabe mit **Abbrechen** überspringen. Andernfalls ist die Schaltfläche ausgeblendet.

From: <https://wiki.ucware.com/> - UCware-Dokumentation

Permanent link: https://wiki.ucware.com/archiv/6_1/benutzerhandbuch/hauptseite/telefonieren/notizen

Last update: 25.09.2024 08:55