UCC-Client, Anruf, Warteschlange, Anrufnotiz

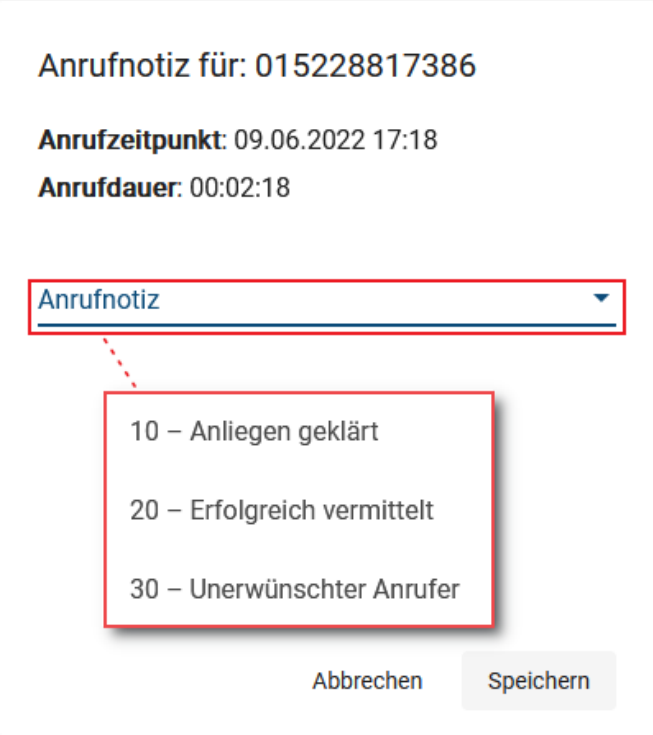
[veraltet:] Anrufnotiz anlegen

Hinweise:
Für diese Funktion muss die gewünschte Warteschlange auf dem Slot Ihres UCC-Clients aktiv sein.

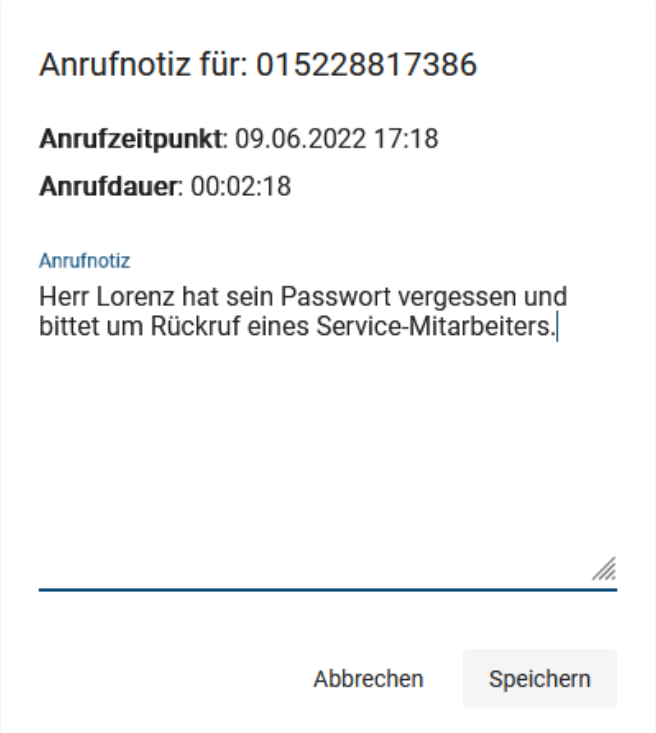
Anrufnotizen sind kurze Texte, mit denen sich abgeschlossene Warteschlangen-Anrufe im UCC-Client dokumentieren lassen. Der Administrator der Telefonanlage kann die zugehörige Funktion für ausgewählte Warteschlangen aktivieren. Dabei stehen zwei Varianten zur Auswahl:

- **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.



Pop-up für Anrufnotizen (A)



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.
2. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit Speichern.

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?rev=1724765093

Last update: **27.08.2024 13:24**