UCC-Client, Anruf, Warteschlange, Anrufnotiz



Versionshinweis:

Dieser Artikel wurde für UCware 6.2 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie hier.

Anrufnotiz anlegen

Anrufnotizen sind kurze Texte, mit deren Hilfe sich Warteschlangen-Anrufe dokumentierten und statistisch auswerten lassen. Der Administrator des UCware Servers kann die zugehörige Funktion einzeln pro Warteschlange aktivieren. Dadurch werden Sie als Agent nach jedem abgeschlossenen Gespräch zur Eingabe einer Notiz im UCC-Client aufgefordert. Dies funktioniert auch, wenn Sie Ihre Anrufe an einem gesteuerten Telefon annehmen.

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):

H	mruizenpunkt: 09.06.2022 17:18
4	nrufdauer: 00:02:18
	Anrufnotiz 🗸
	Anliegen geklärt
	Frfolgreich vermittelt
	Unerwünschter Anrufer

Variante A: Pop-up für Anrufnotizen mit Textauswahl (A)

