

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):

Anrufnotiz für: 015228817386

Anrufzeitpunkt: 09.06.2022 17:18

Anrufdauer: 00:02:18

Anrufnotiz▼

Anliegen geklärt

Erfolgreich vermittelt

Unerwünschter Anrufer

AbbrechenSpeichern

Variante A: Pop-up für Anrufnotizen mit Textauswahl (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 Mitarbeiters. 

Abbrechen

Speichern

Variante B: Pop-up für Anrufnotizen mit Freitext (B)

Abhängig von den Einstellungen der Warteschlange ist die Auswahl bzw. Eingabe einer Notiz **optional** oder **verpflichtend**.
Im zweiten Fall bleibt die Schaltfläche zum Abbrechen ausgeblendet, sodass Sie die Abfrage nicht überspringen können.

Wenn sich nach einem Warteschlangen-Anruf das Pop-up für Anrufnotizen öffnet, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie über das Drop-down-Menü eine der vorgegebenen Notizen aus.

Alternativ geben Sie eine eigene Notiz ein.

2. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit .

Gespeicherte Anrufnotizen lassen sich mit dem [Management-Client](#) bzw. über die API des UCware Servers abrufen.

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/hauptseite/telefonieren/notizen>

Last update: **13.09.2024 11:23**