

[UCC-Client](#), [Anruf](#), [Warteschlange](#), [Anrufnotiz](#)

## 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 ▼

Anliegen geklärt

Erfolgreich vermittelt

Unerwünschter Anrufer

Abbrechen

Speichern

## 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

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 überspringen.  
Andernfalls ist die Schaltfläche ausgeblendet.

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

Permanent link:  
<https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/hauptseite/telefonieren/notizen?rev=1697469485>

Last update: 16.10.2023 15:18

