

[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

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 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 überspringen.  
Andernfalls ist die Schaltfläche ausgeblendet.

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

Permanent link:  
<https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/hauptseite/telefonieren/notizen?rev=1697469534>

Last update: 16.10.2023 15:18

