




Chats und E-Mails verwalten (veraltet)

- [Chats verwalten, auf Seite 1](#)
- [E-Mails verwalten, auf Seite 6](#)

Chats verwalten

Sie können den Desktop verwenden, um Kundenanfragen über Chats zu empfangen und zu beantworten. Der Administrator definiert die Berechtigungen in den Einstellungen für das Multimedia-Profil, um auf Chats zuzugreifen.

Auf einen Chat antworten

Wenn Sie eine Chat-Anfrage von einem Kunden erhalten, zeigt das Kontaktanfrage-Popover das  (Chat)-Symbol, den Namen des Kunden oder die eindeutige ID, die E-Mail-Adresse, die Warteschlange, die den Chat weitergeleitet hat, sowie einen Timer an, der angibt, wie lange der Chat bereits auf Ihre Annahme wartet.

Wenn der Kunde Chatbot verwendet, wird die voreingestellte Antworten bereitgestellt, bevor ein Agent auf den Kunden antwortet. Wenn Sie die Chat-Anforderung nicht innerhalb der maximal verfügbaren Zeit akzeptieren, wird die Chat-Anforderung an die Warteschleife zurückgegeben, und das System ändert Ihren Status in **RONA**. Ein Popover wird mit Optionen angezeigt, um Ihren Status entweder in **Verfügbar** oder **Frei** zu ändern. Weitere Informationen zu RONA-Popover finden Sie unter [Agent-Verfügbarkeitsstatus](#).



Hinweis Wenn Sie sich im Status **RONA** befinden, können Sie keine weiteren Kontaktanfragen erhalten. Um Anfragen von Medienkanälen, einschließlich neuer Chats, zu empfangen, müssen Sie Ihren Status manuell von **RONA** in **Verfügbar** ändern.

Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien

Um die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien zu gewährleisten, erlaubt Ihnen der Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) nicht, sensible Informationen wie Kreditkartendaten und andere persönlich identifizierbare Informationen (PII) zu empfangen oder zu senden. Wenn festgestellt wird, dass der Inhalt Daten enthält, die gegen den PCI DSS verstoßen, dann:

- Wird der Chat-Anhang nicht gesendet (verworfen).

- Wird das Chat-Gespräch geschwärzt (maskiert).



Hinweis Basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration (Schwärzen oder Drop) wird die Chat-Nachricht einschließlich der Anlage gelöscht oder der bestimmte Inhalt wird geschwärzt.

Vorbereitungen

Sie müssen sich im Status **Verfügbar** befinden, um eine Chat-Anforderung zu empfangen.

Prozedur

Schritt 1

Klicken Sie in der Chat-Anforderung auf **Annehmen**.

Die Chat-Konversation und das Interaktions-Steuerung-Bedienfeld werden angezeigt. Im Arbeitsort-Bedienfeld werden die Details des Kunden angezeigt, mit dem Sie chatten. Es zeigt auch die Konversation an, die Chatbot mit dem Kunde hatte, bevor das System die Chat-Anfrage an Sie weitergeleitet hat.

Hinweis Die Chatbot-Antwort wird mit der Kennzeichnung angezeigt. Beispiel: **Virtueller Mitarbeiter für Kunden**. Sie können durch den Chat des Kunden blättern, um den Chat-Verlauf anzuzeigen.

Schritt 2

Geben Sie Ihre Antwort in das Erstellungsfeld ein.

Hinweis Die maximale Länge von 1.000 Zeichen darf nicht überschritten werden.

Schritt 3

Klicken Sie auf **Senden** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

Der Kunde erhält die Antwort zusammen mit dem Namen des Agents.

Hinweis Wenn der Administrator vordefinierte Chat-Vorlagen konfiguriert hat, können Sie diese Vorlagen für die Kommunikation mit den Kunden verwenden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Vordefinierte Chat-Antworten, auf Seite 3](#).

Schritt 4

(Optional) Klicken Sie auf **Datei anhängen**, um Dateien zusammen mit Ihrer Antwort in das Erstellungsfeld hochzuladen.

a) Um eine hochgeladene Datei zu entfernen, klicken Sie auf **X**.

- Hinweis**
- Ihre Chat-Konversation und die Anhänge müssen PCI-konform sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien](#).
 - Das Symbol **Dateien anhängen** ist verfügbar, wenn der Administrator Sie zum Senden von Anlagen freigeschaltet hat. Sie können mehrere Dateien hochladen und die Gesamtdateigröße muss kleiner als 35 MB sein. Alle Dateiformate werden unterstützt.
 .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Wenn Sie versuchen, zu navigieren, wenn eine nicht gesendete Anlage oder ein Text in dem Erstellungsfeld vorhanden ist, werden Sie durch eine Nachricht alarmiert.

- Schritt 5** (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontaktverlauf** im Zusatzinformationen-Bedienfeld, um den Kontaktverlauf des Kunden zu sehen. Weitere Informationen zu den Details der Registerkarte **Kontaktverlauf** finden Sie unter [ZusatzinformationenBereich](#).
- Schritt 6** (Optional) Sie können folgende Aufgaben im Interaktions-Steuerung-Abschnitt ausführen:
- Eine Chat-Anforderung an eine Warteschleife oder einen Agent übergeben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Chat übergeben, auf Seite 3](#).
 - Initiieren Sie eine Drei-Wege-Kommunikation zwischen Ihnen, dem Kunden und einem anderen Agent. Weitere Informationen finden Sie unter [Chat-Konferenz starten, auf Seite 4](#).
- Schritt 7** Klicken Sie auf **Beenden**. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Chat beenden, auf Seite 5](#).
-

Vordefinierte Chat-Antworten

Der Administrator definiert die vordefinierten Chat-Nachrichten, die Sie zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden können.

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie auf **Vordefinierte Chat Antworten**.
- Schritt 2** Sie können entweder die gewünschte Nachricht aus der Dropdown-Liste auswählen oder das Suchfeld verwenden, um die Liste zu filtern.
- Hinweis** Sie können mehrere vordefinierte Antworten hinzufügen, um während des Chats mit einem Kunden eine einzige Antwort zu erstellen.
- Schritt 3** Optional Sie können die Antwort bearbeiten, bevor Sie sie an den Kunden senden.
-

Chat übergeben

Wenn Sie eine Kundenanfrage nicht lösen können und die Chat-Anfrage eskalieren möchten, können Sie die Chat-Anfrage an einen anderen Agent oder Vorgesetzten weiterleiten.

So übergeben Sie eine aktive Chat-Anforderung an eine Warteschleife oder einen Agent:

Vorbereitungen

Sie müssen die Chat-Anforderung akzeptiert haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Auf einen Chat antworten, auf Seite 1](#).

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie auf **Transfer** (Übertragen).
Das Dialogfeld **Anforderung übergeben** wird angezeigt.
- Schritt 2** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- **Warteschleife**– Sie können entweder die gewünschte Warteschleife aus der Dropdown-Liste auswählen oder das Suchfeld verwenden, um die Liste zu filtern. In der Dropdown-Liste werden die Warteschleifen angezeigt, die für die Übergabe der Chat-Anforderung verfügbar sind.
- **Agent**: Sie können entweder einen Agent aus der Dropdown-Liste auswählen oder das Suchfeld verwenden, um die Liste zu filtern. In der Dropdown-Liste werden die Namen der verfügbaren Agents angezeigt. Dem Namen des Agenten ist ein grünes Symbol vorangestellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Agent-Verfügbarkeitsstatus](#).

Schritt 3 Klicken Sie (optional) auf das  Symbol (**Liste aktualisieren**), um die aktuellste Anrufliste von-Warteschleifen und Agenten.

Die abgerufene Liste zeigt den aktuellen Agent-Verfügbarkeitsstatus an.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Transfer** (Übertragen). Die Übergabeanforderung wird initiiert, und das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).

Hinweis Nachdem Sie die Chat-Anforderung an einen Agent übergeben haben und der Agent die Chat-Anforderung nicht akzeptiert, wird die Chat-Anforderung gelöscht.

Chat-Konferenz starten

So erstellen Sie eine Drei-Wege-Konferenz-Chat-Anfrage zwischen Ihnen, dem Kunden und einem anderen Agent:

Vorbereitungen

Sie müssen die Chat-Anforderung akzeptiert haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Auf einen Chat antworten, auf Seite 1](#).

Prozedur

Schritt 1 Klicken Sie auf **Konferenz**. Das Dialogfeld **Konferenzanfrage** wird geöffnet.

Schritt 2 Sie können entweder einen bestimmten Agent aus der Dropdown-Liste auswählen oder das Suchfeld verwenden, um die Liste zu filtern. In der Dropdown-Liste werden die Namen der Agenten angezeigt. Dem Agentenamen wird ein farbiges Symbol vorangestellt, das den aktuellen Verfügbarkeitsstatus angibt. Dem Status **Verfügbar** wird z. B. ein grünes Symbol vorangestellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Agent-Verfügbarkeitsstatus](#).

Schritt 3 Klicken Sie auf **Konferenz**.
Wenn die Konferenz Chat-Anforderung von einem Agent angenommen wird, ändert der Interaktions-Steuerung-Abschnitt den Status von **Konferenz angefordert** in **Konferenz**. Der Kunde und Sie können eine Meldung sehen, dass ein Agent dem Chat beigetreten ist.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Konferenz beenden**. Das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** wird geöffnet. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).

- Hinweis**
- Nur Sie können die Chat-Konferenz beenden und nicht der Agent, mit dem Sie eine Konferenz durchgeführt haben.
 - Der Konferenz-Agent kann die Chat-Konferenz beenden, indem er auf **Konferenz beenden** klickt. Der Chat wird zwischen Ihnen und dem Kunden fortgesetzt.

In der folgenden Tabelle werden die Aktionen aufgezeichnet, die jeder Benutzer während eines Konferenz-Chats ausführen kann:

Agent 1 – bezieht sich auf den Agent, der einen Konferenz-Chat startet.

Agent 2 – bezieht sich auf den angefragten Agent, der Teil des Konferenz-Chats ist.

Rolle	Übersicht
Kunde	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Kunde kann keinen Konferenz-Chat initiieren. • Der Kunde kann aus einem laufenden Chat mit Agent 1 und Agent 2 aussteigen und damit die Interaktion beenden.
Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> • Agent 1 kann einen Konferenz-Chat starten und beenden. • Agent 1 kann einen Konferenz-Chat beenden, indem er auf die Schaltfläche Konferenz beenden klickt. Kunden und Agent 2 werden aus einem Konferenz-Chat entfernt. • Wenn ein Kunde einen Konferenz-Chat abbricht, endet die Interaktion, und das Textfeld ist für die Agents deaktiviert. Agent 1, kann die Konferenz zu beenden, indem er auf die Schaltfläche Konferenz beenden klickt und Agent 2 wird dann aus einem Konferenz-Chat entfernt.
Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> • Agent 2 kann einen Konferenz-Chat nicht beenden. • Agent 2 kann keine Nachbearbeitungsgründe für einen Konferenz-Chat anwenden. • Agent 2 kann einen Konferenz-Chat beenden, indem er auf die Schaltfläche Konferenz beenden klickt. Der Chat wird zwischen Agent 1 und dem Kunden fortgesetzt. • Wenn ein Kunde von einen Konferenz-Chat abbricht, endet die Interaktion. Agent 2 wird ohne Nachbereitung aus dem Chat gelöscht.

Chat beenden

Nachdem Sie Ihrem Kunden bei Fragen geholfen haben, sollten Sie den Kunden bitten, den Chat-Sitzung. Wenn der Kunde die Chat-Sitzung beendet, wird in der Chat-Konversation eine Meldung angezeigt, die besagt, dass der Kunde den Chat verlassen hat.

Wenn Sie die Chat-Sitzung beenden, wird das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** angezeigt. Falls erforderlich, können Sie auch den Chat beenden. In diesem Fall sieht der Kunde eine Meldung, dass der Agent den Chat verlassen hat.

So schließen Sie eine Chat-Sitzung:

Vorbereitungen

Sie müssen die Chat-Anforderung akzeptiert haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Auf einen Chat antworten, auf Seite 1](#).


Prozedur

-
- Schritt 1** Klicken Sie in der aktiven Chat-Sitzung auf **Beenden**.
Das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** wird geöffnet.
- Schritt 2** Sie können entweder den erforderlichen Grund aus der Dropdown-Liste auswählen oder das Suchfeld verwenden, um die Liste zu filtern. Sie können mehr als einen Nachbearbeitungsgrund auswählen.
- Schritt 3** Klicken Sie auf **Nachbearbeitung senden**. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).
-

E-Mails verwalten

Sie können den Desktop verwenden, um Kunden-E-Mail-Anfragen zu empfangen und zu beantworten. Der Administrator definiert die Berechtigungen in den Einstellungen für das Multimedia-Profil, um auf Kunden-E-Mails zuzugreifen.

Auf eine E-Mail antworten

Wenn Sie eine E-Mail von dem Kunden erhalten, zeigt das Popover „Kontaktanfrage“ das -(E-Mail)-Symbol, den Kundennamen, die Warteschlange, die die E-Mail an Sie weitergeleitet hat, die E-Mail-ID des Kunden, sowie ein Timer an, der die Zeit angibt, die seit dem Empfang der E-Mail-Anforderung verstrichen ist.

Wenn Sie die E-Mail-Anforderung nicht innerhalb der maximal verfügbaren Zeit akzeptieren, wird die Anforderung an die Warteschleife zurückgegeben, und das System ändert ihren Status in **RONA**. Ein Popover wird mit Optionen angezeigt, um Ihren Status entweder in **Verfügbar** oder **Frei** zu ändern. Weitere Informationen zu RONA-Popover finden Sie unter [Agent-Verfügbarkeitsstatus](#).



Hinweis Wenn Sie sich im Status **RONA** befinden, können Sie keine weiteren Kontaktanfragen erhalten. Um Anfragen für Medienkanäle einschließlich neuer E-Mails zu erhalten, müssen Sie Ihren Status manuell von **RONA** in **Verfügbar** ändern.

Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien

Um die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien zu gewährleisten, erlaubt Ihnen der Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) nicht, sensible Informationen wie Kreditkartendaten und andere persönlich identifizierbare Informationen (PII) zu empfangen oder zu senden. Wenn festgestellt wird, dass der Inhalt Daten enthält, die gegen den PCI DSS verstoßen, dann:

- Der E-Mail-Anhang wird nicht gesendet (gelöscht).
- Die E-Mail-Konversation wird geschwärzt (maskiert).



Hinweis Basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration (Schwärzen oder Löschen) wird die E-Mail einschließlich der Anlage gelöscht oder der bestimmte Inhalt wird geschwärzt.

Vorbereitungen

Sie müssen sich im Status **Verfügbar** befinden, um eine E-Mail-Anforderung zu erhalten.

Prozedur

Schritt 1

Klicken Sie in der E-Mail-Anforderung auf **Annehmen**.

Die E-Mail-Anforderung wird im Erstellungsfeld geöffnet, und der Interaktions-Steuerung-Abschnitt wird angezeigt.

Schritt 2

Sie können auf eine der folgenden Weisen auf die E-Mail antworten:

- Schnelle Antworten bieten eine sofortige Möglichkeit, auf einfache Anfragen zu antworten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Schnellantwort senden, auf Seite 8](#).
- Mit Standardantworten können Sie Ihren Text formatieren, Bilder zur Nachricht hinzufügen, Dateien anfügen usw. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Standardantwort senden, auf Seite 9](#).

Hinweis Wenn der Administrator eine vordefinierte E-Mail-Vorlage konfiguriert hat, können Sie diese Vorlage verwenden, um mit dem Kunden zu kommunizieren. Standardmäßig wird die vordefinierte Antwort im Erstellungsfeld ausgefüllt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Vordefinierte E-Mail-Vorlage, auf Seite 7](#).

Schritt 3

(Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontaktverlauf** im Zusatzinformationen-Bedienfeld, um den Kontaktverlauf des Kunden zu sehen. Weitere Informationen zu den Details der Registerkarte **Kontaktverlauf** finden Sie unter [ZusatzinformationenBereich](#).

Hinweis Um eine E-Mail-Korrespondenz auf der Registerkarte **Kontaktverlauf** anzuzeigen, klicken Sie auf **E-Mail-Nachricht anzeigen**.

Schritt 4

(Optional) Die E-Mail-Anforderung an eine Warteschleife übergeben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Eine E-Mail übergeben, auf Seite 10](#).

Schritt 5

(Optional) Klicken Sie auf **Beenden**.

Das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).

Vordefinierte E-Mail-Vorlage

Der Administrator definiert die vordefinierte E-Mail-Vorlage, die Sie zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden können. Wenn Sie auf **Antworten** oder **Allen Antworten** klicken, zeigt das E-Mail-Textfeld den vordefinierten Text (basierend auf den konfigurierten Variablen) mit den folgenden Details an:

- Kundenname
- Vordefinierter E-Mail-Text

- Name des Agenten (Ihr Name wird im Profil angezeigt)

Sie können die Vorlagennachricht bearbeiten, um dem Kunden eine vollständige und genaue Antwort zu geben.



Hinweis Sie können die vordefinierte E-Mail-Vorlage nicht für Schnell-Antwort-E-Mails verwenden.

Schnellantwort senden

Wenn eine eingehende E-Mail-Anforderung eine einfache Antwort erfordert, können Sie eine schnelle Antwort senden.



Hinweis Sie können keine vordefinierte E-Mail-Vorlage für schnelle Antwort-E-Mails verwenden.

So senden Sie eine Schnellantwort:

Vorbereitungen

Sie müssen sich im Status **Verfügbar** befinden, um eine E-Mail-Anforderung zu erhalten.

Prozedur

Schritt 1

Klicken Sie in der E-Mail-Anforderung auf **Annehmen**.

Die E-Mail-Anforderung wird im Erstellungsfeld geöffnet, und der Interaktions-Steuerung-Abschnitt wird angezeigt.

Schritt 2

Geben Sie die Antwort in das Textfeld **Schnell antworten** ein.

Hinweis

- Ihre E-Mail-Konversation muss PCI-konform sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien](#).
- Wenn Sie das Feld zum Verfassen einer E-Mail verlassen, während Sie Inhalt in den E-Mail-Text eingeben, wird der Entwurf gespeichert.
- Die Funktion **Schnell antworten** unterstützt nur den Formatierungsstil für einfachen Text. Weitere Informationen zum Format für Rich-Text-Formatierung finden Sie unter [Standardantwort senden, auf Seite 9](#).

Schritt 3

Klicken Sie auf **Senden**.

Das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).

Standardantwort senden

Sie können eine Standardantwort senden, wenn Sie Ihre E-Mail-Antwort formatieren, Bilder hinzufügen, Dateien anfügen oder weitere Empfänger hinzufügen möchten.

So senden Sie eine Standardantwort:

Vorbereitungen

Sie müssen sich im Status **Verfügbar** befinden, um eine E-Mail-Anforderung zu erhalten.

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie in der E-Mail-Anforderung auf **Annehmen**. Die E-Mail-Anforderung wird im Erstellungsfeld geöffnet, und der Interaktions-Steuerung-Abschnitt wird angezeigt.
- Schritt 2** Wählen Sie **Antworten**, um eine Antwort nur an den Absender zu senden, oder wählen Sie **Allen Antworten**, um allen Empfängern zu antworten. Das Textfeld der Antwort-E-Mail wird angezeigt. Die Felder **An** und **Betreff** werden automatisch ausgefüllt. Sie können dieses Feld nicht bearbeiten.
- Schritt 3** (Optional) Klicken Sie auf **Cc**, um eine Kopie Ihrer E-Mail an weitere Empfänger zu senden.
- Schritt 4** Geben Sie Ihre Antwortnachricht in das E-Mail-Textfeld ein.
- Hinweis** Wenn der Administrator eine vordefinierte E-Mail-Vorlage konfiguriert hat, können Sie diese Vorlage verwenden, um mit dem Kunden zu kommunizieren. Standardmäßig wird die vordefinierte Antwort im Erstellungsfeld ausgefüllt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Vordefinierte E-Mail-Vorlage, auf Seite 7](#).
- Schritt 5** Sie können Ihre Antwortnachricht mithilfe der Rich-Text-Formatierungsstile anpassen. Im Folgenden sind die Optionen zum Formatieren Ihrer Antwortnachricht beschrieben:

Symbole	Beschreibung
Überschrift 1	Wendet eine voreingestellte Schriftart und Formatvorlage auf den Text an.
Fett	Macht den Text fett.
Kursiv	Setzt Ihren Text kursiv.
Unterstreichen	Unterstreicht Ihren Text.
Durchgestrichen	Zeichnet eine Linie über Ihren Text.
Textfarbe	Ändert die Farbe Ihres Texts.
Nach Bestellung auflisten	Erstellt eine nummerierte Liste.
Nach Aufzählungszeichen auflisten	Erstellt eine Aufzählungsliste.
Blockzitat	Rückt den Text ein und markiert ihn als Zitat mit einer vertikalen Linie am linken Rand.

Symbole	Beschreibung
Tabelle	Fügt eine Tabelle in den Textbereich ein. Sie können Zeilen und Spalten in der Tabelle hinzufügen oder löschen.
Link	Fügt einen Hyperlink für den ausgewählten Text ein.
Einzug rechts	Rückt den Text nach rechts ein.
Einzug links	Rückt den Text nach links ein.

Schritt 6

Klicken Sie auf **Dateien anhängen**, um Dateien zusammen mit Ihrer E-Mail-Antwort hochzuladen. Der Administrator konfiguriert die maximale Dateigröße und die maximale Anzahl an Dateien, die Sie senden können. Sie können maximal zehn Dateien hochladen und die Gesamtgröße muss kleiner als 25 MB sein.

a) Um eine hochgeladene Datei zu entfernen, klicken Sie auf ✕.

- Hinweis**
- Ihre E-Mail-Konversation und Anhänge müssen PCI-konform sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien](#).
 - Alle Dateiformate werden unterstützt.
 .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Wenn Sie das Feld zum Verfassen einer E-Mail verlassen, während Sie Inhalt in den E-Mail-Text eingeben, wird der Entwurf gespeichert.

Schritt 7

Optional Klicken Sie auf **Ursprüngliche E-Mail anzeigen**, um die Kunden-E-Mail anzuzeigen.

Hinweis Wenn Sie während des Verfassens einer E-Mail zwischen **Ursprüngliche E-Mail anzeigen** und **Antworten** oder **Allen Antworten** wechseln, wird Ihr Entwurf gespeichert.

Schritt 8

(Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche mit den Auslassungszeichen, um die Konversationen-Optionen **Vorherigen Thread anzeigen** oder **Vorherigen Thread ausblenden** des Kunden einzusehen.

Schritt 9

Klicken Sie auf **Senden**.

Das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).

Eine E-Mail übergeben


Wenn eine E-Mail falsch klassifiziert wurde oder Sie eine Kundenanfrage nicht lösen können, können Sie die E-Mail in eine andere Warteschleife verschieben. Wenn Sie die E-Mail-Übergabe starten, können Sie eine E-Mail-Warteschleife aus der Liste der E-Mail-Warteschleifen in Ihrem Unternehmen auswählen. Sie können keine E-Mail an einen bestimmten Agent oder Supervisor übergeben.

So übergeben Sie eine E-Mail-Anforderung an eine Warteschleife:

Vorbereitungen

Sie müssen die E-Mail-Anforderung angenommen haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Auf eine E-Mail antworten, auf Seite 6](#).

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie auf **Transfer** (Übertragen).
Das Dialogfeld **Anforderung übergeben** wird angezeigt.
- Schritt 2** Sie können entweder die gewünschte Warteschleife aus der Dropdown-Liste auswählen oder das Suchfeld verwenden, um die Liste zu filtern. In der Dropdown-Liste werden die Warteschleifen angezeigt, an die Sie die E-Mail-Anforderung übergeben können.
- Schritt 3** Klicken Sie (optional) auf das  Symbol (**Liste aktualisieren**), um die aktuellste Anrufliste von-Warteschleifen.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Transfer** (Übertragen).
Die Übergabeanforderung wird initiiert, und das Dialogfeld **Nachbearbeitungsgründe** wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbearbeitungsgrund anwenden](#).
-

