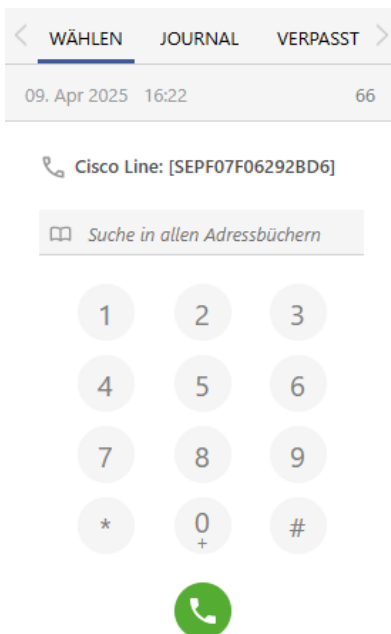



# Telefonie

Auf dieser Seite wird der Aktionsbereich „**Telefonie**“ im Detail erläutert, inklusive der einzelnen Reiter wie Wählen, Journal, Verpasst und Notizen, die Ihnen verschiedene Funktionen rund um Ihre Anrufverwaltung bieten. **Ebenso werden auf dieser Seite die zusätzlichen ACD-Informationen erläutert**, die Ihnen einen erweiterten Überblick und zusätzliche Steuerungsmöglichkeiten im Rahmen der Anrufverteilung bieten.

## Wählen

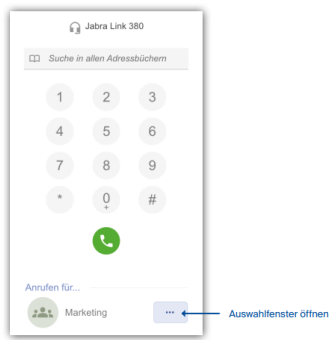


In diesem Bereich können Sie über den **Ziffernblock** eine Telefonnummer manuell eingeben und direkt anrufen. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, über das **Suchfeld** in allen Adressbüchern nach einem Kontakt oder einer Nummer zu suchen.

Über das Telefonsymbol  gelangen Sie zu den **Geräteeinstellungen**. Darüber hinaus sehen Sie hier auch das aktuelle Datum, die Uhrzeit sowie Ihre eigene Durchwahl.

09. Apr 2025 16:22 66

## Ausgehende Contact Center Anrufe starten



Zuerst wählen Sie aus, für welche Gruppe Sie telefonieren möchten.

Anschließend starten Sie einen Anruf über das Wählfeld oder einen Kontakteintrag.

Im Fenster die gewünschte Contact Center Gruppe auswählen.



Ausgehenden Contact Center

Anruf starten

Informationen/Feld fehlt mir aktuell? - In Test nicht enthalten?  
HINZUFÜGEN ODER NICHT?

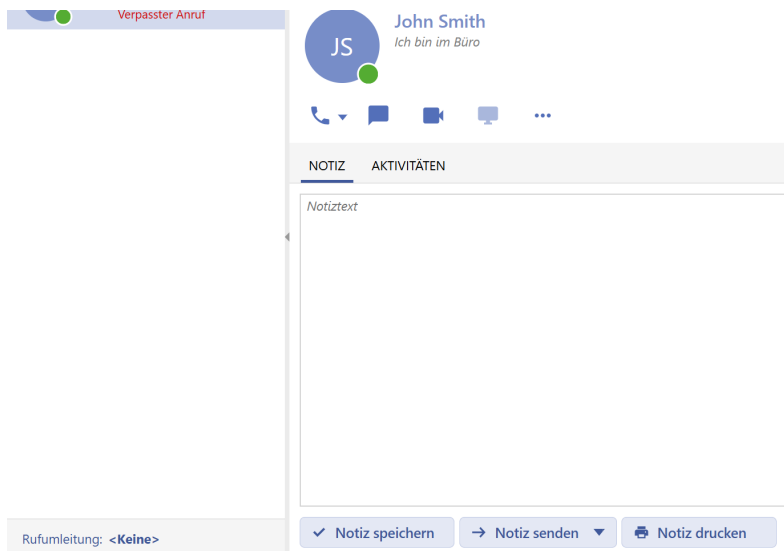
The screenshot displays a mobile application interface with a call log on the left and a call detail view on the right. The top navigation bar includes tabs for 'LEN', 'JOURNAL', 'VERPASST', and 'NK', along with a home icon and a user profile for 'SMITH, JOHN'. The call log lists four entries for 'John Smith' from 'Democorp' on 'Heute' (today): an outgoing call at 16:25, an incoming call at 16:24, a missed call at 16:23, and a missed call at 11:30. The call detail view for the outgoing call at 16:25 shows the duration as 5 seconds and includes a profile card for 'Smith, John' with the status 'Ich bin im Büro'. Below the call details are tabs for 'NOTIZ' and 'AKTIVITÄTEN', and a text input field for 'Notiztext'. At the bottom, there are three buttons: 'Notiz speichern', 'Notiz senden', and 'Notiz drucken'. A status bar at the very bottom indicates 'Rufumleitung: <Keine>'.

## Journal

Im Reiter "Journal" sehen Sie eine chronologische **Übersicht** all Ihrer **Anrufe**, sowohl ein als auch ausgehende sowie verpasste und abgebrochene Anrufe.

Ein Klick auf einen Eintrag öffnet die **Detailansicht** des jeweiligen Anrufs, inklusive Informationen zum Gesprächspartner und, falls vorhanden, verfasster Notizen oder Sie haben die Möglichkeit neue Notizen hinzuzufügen.

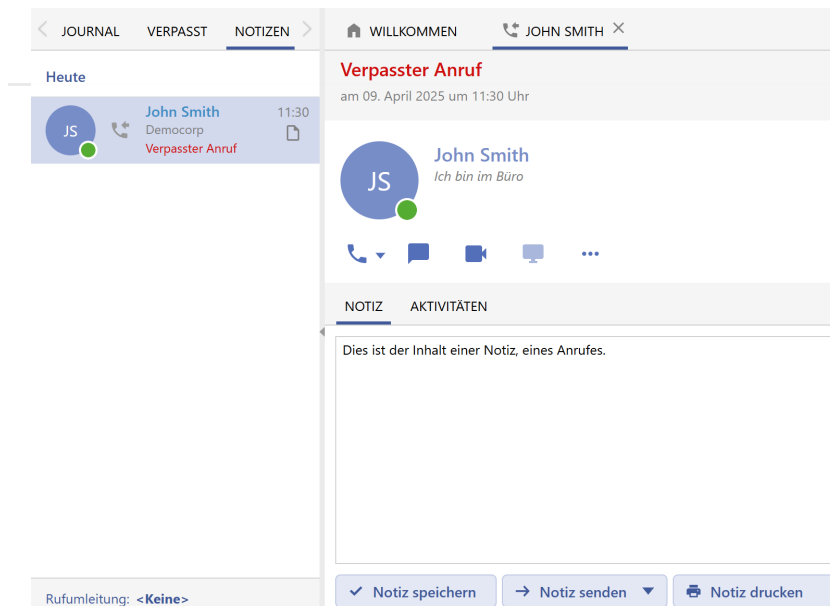
---



## Verpasst

Hier finden Sie eine Liste aller **verpassten Anrufe**. Sie erkennen sofort, wann der Anruf eingegangen ist und von wem er stammt.

Ein Doppelklick auf den jeweiligen Eintrag ermöglicht es Ihnen, den Anruf schnell und unkompliziert **zurückzurufen**.

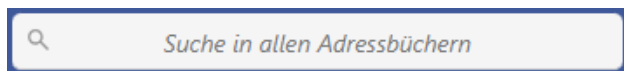


## Notizen

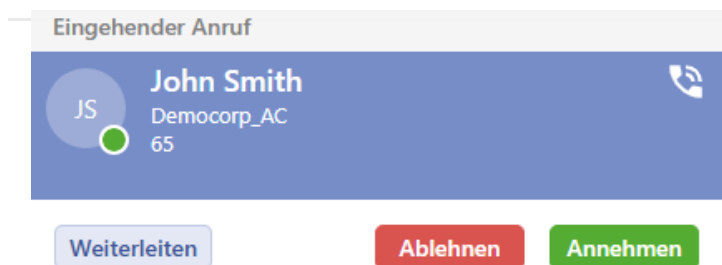
In diesem Bereich werden alle Telefonate angezeigt, zu denen Sie eine **Notiz verfasst** haben. Mit einem Klick öffnen Sie die Detailansicht des Gesprächs.

Dort können Sie die **Notiz einsehen**, bearbeiten, speichern, per interner Chatfunktion oder E-Mail an sich selbst oder Kolleg:innen senden sowie bei Bedarf ausdrucken.

## Suchleiste

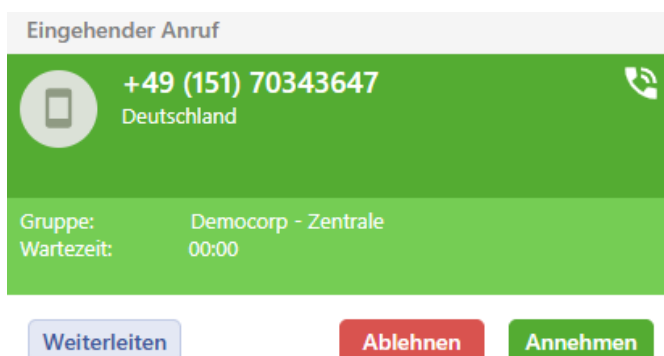


Die Suchleiste ist in allen Bereichen der Telefonie-Seite **fest integriert** und immer sichtbar. Sie können hier jederzeit nach einem Kontakt suchen oder eine Nummer eingeben, um **direkt einen Anruf zu starten**.



### Eingehender Anruf

Bei einem eingehenden Anruf sehen Sie die Kontaktdaten des Anrufers und haben drei Optionen: **Annehmen**, **Ablehnen** oder **Weiterleiten**. Mit „Annehmen“ starten Sie das Gespräch, „Ablehnen“ weist den Anruf zurück, und „Weiterleiten“ gibt ihn direkt weiter, ohne selbst zu sprechen.

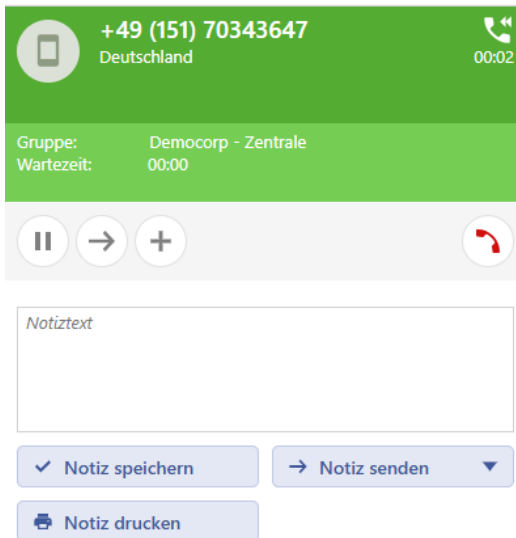


### Eingehender Contact Center Anruf

Ein eingehender Contact Center Anruf unterscheidet sich optisch kaum von einem normalen Anruf. Sie haben weiterhin die gewohnten Optionen. Zusätzlich erhalten Sie jedoch spezifische Informationen aus dem Contact Center:

Es wird angezeigt, **über welche Gruppe** der Anruf eingeht und wie lange die anrufende Person bereits in der **Warteschleife** war.

---



## Gesprächsfenster

Im Gespräch sehen Sie erneut die Kontaktdaten, Gesprächsdauer inklusive der Contact Center Informationen. Sie können den Anruf **halten** || , **weiterleiten** → , einen **zweiten Anruf starten** + oder **auflegen** 📞 . Zusätzlich lässt sich eine Notiz zum Gespräch verfassen

---

Revision #11

Created 7 April 2025 06:59:34 by Lukas Haag

Updated 26 May 2025 13:33:07 by Lukas Haag