



Alcatel-Lucent Enterprise Connect powered by AKIO Agent

Benutzerhandbuch

8AL91316DEAAed12



Inhaltsverzeichnis

1	Willkommen bei ALE Connect.....	10
1.1	Mindest-Systemanforderungen.....	11
1.2	Lizenzen und Medien	12
1.3	Verbinden mit ALE Connect	13
1.3.1	Anmelden	13
1.3.2	Abmelden	14
1.4	Benutzerprofile	15
2	Erste Schritte.....	16
2.1	Meine Bedienoberfläche in ALE Connect	16
2.1.1	Kopfleiste	17
2.1.2	Taskleiste	17
2.1.3	Arbeitsbereich.....	18
2.2	Desktops und Fälle.....	19
2.2.1	Über die Desktops	19
2.2.2	Liste der Fälle	20
2.2.3	Aktionsleiste.....	23
2.2.4	Navigationsleiste.....	24
2.3	Mein operativer Status.....	25
2.3.1	Farblegende	25
2.3.2	Status zur Anzeige der Verfügbarkeit.....	26
2.3.3	Operativen Status auswählen	27
2.4	Meine Aktivität in Echtzeit.....	28
2.5	Mein Planer	29
2.5.1	Auf meinen Planer zugreifen.....	30
2.5.2	Kalender filtern	30
2.5.3	Eine Aufgabe erstellen	31
2.5.4	Details einer Aufgabe ansehen.....	32
2.5.5	Eine Aufgabe ändern	33
2.6	Meine Benachrichtigungen.....	34
2.6.1	Wie funktioniert das?.....	34
2.6.2	Benachrichtigungen des Browsers	35
2.7	Eingaberegeln in ALE Connect	37
2.7.1	Gute Praxis	37
2.7.2	Formatvorgaben.....	37
2.8	Allgemeine Parameter	38
2.8.1	Über die ALE Connect-Version	38
2.8.2	Online-Hilfe.....	38
2.8.3	Abmelden	38
3	Verteilung der Interaktionen.....	39
3.1	Allgemeine Grundsätze	39
3.2	Push/Pull-Modus	39

3.3	<i>Einfrieren der ALE Connect-Anwendung</i>	40
3.3.1	Betroffene Interaktionen	40
3.3.2	Darstellung auf dem Bildschirm	40
4	Telefonanrufe	41
4.1	<i>Übernahme eines eingehenden Anrufs</i>	42
4.1.1	ACD-Anruf.....	42
4.1.2	CCD-Anruf.....	43
4.1.3	Privatanruf.....	43
4.2	<i>Präsentation eines Voice-Falls</i>	44
4.2.1	Gesamtansicht	44
4.2.2	Registerkarte Eingehender Anruf.....	45
4.2.3	Registerkarte Kontakt.....	46
4.2.4	Registerkarte Historie.....	46
4.2.5	Registerkarte Wissensdatenbank	46
4.2.6	Registerkarte Skript	46
4.2.7	Registerkarte Klassifizierung.....	46
4.3	<i>Bearbeitung eingehender Anrufe</i>	47
4.3.1	Wenn Sie gerade an Aufgaben gearbeitet haben.....	47
4.3.2	Vorgehensweise	47
4.4	<i>Nutzung der Fernbedienung</i>	48
4.5	<i>Beenden eines Anrufs</i>	49
4.5.1	Abschluss des Falls.....	49
4.5.2	Die Zeit ist abgelaufen.....	50
4.6	<i>Parken eines Anrufs</i>	51
4.6.1	Anruf parken.....	51
4.6.2	Entparken	51
4.6.3	Wiederanruf zum Entparken	51
4.7	<i>Bearbeitung eines zweiten Anrufs</i>	52
4.7.1	Zweiter Anruf bei einem Agenten	52
4.7.2	Zweiter Anruf bei einem Pilot	53
4.7.3	Zweiten Anruf beenden	53
4.8	<i>Weiterleiten eines Anrufs</i>	54
4.8.1	Anruf an Agenten weiterleiten	54
4.8.2	Anruf an Pilot weiterleiten	56
4.9	<i>Ausgehender Anruf</i>	58
4.9.1	Über den Eingabebereich Ihrer ALE Connect-Oberfläche	58
4.9.2	Über Ihr Telefon	61
5	E-Mails.....	63
5.1	<i>Übernahme von E-Mails</i>	64
5.1.1	Im Push-Modus	64
5.1.2	Im Pull-Modus	65
5.2	<i>Präsentation eines E-Mail-Falls</i>	66
5.2.1	Gesamtansicht	66
5.2.2	Eingehende Nachricht	67

5.2.3	Antwort-Oberfläche	68
5.3	Bearbeitung von E-Mails	69
5.4	Bearbeitungsaktionen	71
5.5	Werkzeuge zum Verfassen einer Nachricht	72
5.5.1	Musterantworten.....	73
5.5.2	Einleitende und Schlussformeln	76
5.5.3	Bilder kopieren und einfügen	76
5.5.4	KI-Engine	77
5.5.5	Vorschau vor dem Schicken/Drucken	78
5.6	Bearbeitungs- und Formatierungsoptionen	79
5.6.1	Textformatierung.....	79
5.6.2	Tabellenformatierung	80
5.7	Datei-Anhänge an eine E-Mail.....	81
5.7.1	Anhänge hinzufügen	81
5.7.2	Anhänge entfernen	82
5.8	Adressbuch	83
5.9	Versand spontaner E-Mails.....	84
5.10	Versand gruppierter E-Mails.....	86
5.11	Formate für E-Mail-Adressen.....	88
6	Chat	89
6.1	Übernahme eines Chats	90
6.1.1	Voraussetzung	90
6.1.2	Schritt 1: Eintreffen des Chats.....	90
6.1.3	Schritt 2: Auswahl der Aktion	91
6.2	Präsentation eines Chat-Falls	92
6.2.1	Gesamtansicht	92
6.2.2	Registerkarte Gespräch	93
6.2.3	Registerkarte Infos	93
6.2.4	Registerkarte Kontext.....	94
6.2.5	Registerkarte Kontakt	94
6.2.6	Registerkarte Historie	94
6.2.7	Registerkarte Wissensdatenbank	94
6.2.8	Registerkarte Skript	94
6.2.9	Registerkarte Klassifizierung	94
6.3	Chat-Bearbeitung	95
6.3.1	Wenn Sie gerade an Aufgaben gearbeitet haben.....	95
6.3.2	Vorgehensweise	96
6.3.3	Der Internetnutzer ist inaktiv	97
6.4	Nutzung der Fernbedienung	98
6.5	Datei-Anhänge	99
6.5.1	Zulässige Dateiformate	99
6.5.2	Anhang hinzufügen	100
6.5.3	Anhang ansehen.....	101

6.5.4	Senden eines Anhangs abbrechen	102
6.6	<i>Beenden eines Chats</i>	103
6.6.1	Abschluss des Falls.....	103
6.6.2	Die Zeit ist abgelaufen.....	104
6.7	<i>Führen mehrerer Chats</i>	105
6.8	<i>Neuklassifizierung des Chats</i>	106
6.9	<i>Stopp der Chat-Verteilung</i>	107
6.9.1	Stopp	107
6.9.2	Wiederaufnahme.....	107
6.10	<i>Im Fall eines Verbindungsverlusts zum Internetnutzer</i>	108
7	Facebook Messenger	109
7.1	<i>Übernahme einer Interaktion</i>	110
7.2	<i>Präsentation eines Messenger-Falls</i>	111
7.2.1	Gesamtansicht	111
7.2.2	Registerkarte Gespräch	112
7.2.3	Registerkarte Infos	112
7.2.4	Registerkarte Kontext.....	113
7.2.5	Registerkarte Kontakt.....	113
7.2.6	Registerkarte Historie.....	113
7.2.7	Registerkarte Wissensdatenbank	113
7.2.8	Registerkarte Skript	113
7.2.9	Registerkarte Klassifizierung.....	114
7.3	<i>Bearbeitung von Facebook Messenger-Gesprächen</i>	115
7.4	<i>Einfügen animierter GIFs</i>	117
7.5	<i>Nutzung der Fernbedienung</i>	119
7.6	<i>Beenden eines Facebook Messenger-Gesprächs</i>	120
7.6.1	Abschluss des Falls.....	120
7.6.2	Die Zeit ist abgelaufen.....	121
8	Twitter DM.....	122
8.1	<i>Übernahme eines Twitter-Falls</i>	123
8.2	<i>Präsentation eines Twitter-Falls</i>	124
8.2.1	Gesamtansicht	124
8.2.2	Registerkarte Gespräch	125
8.2.3	Registerkarte Infos	125
8.2.4	Registerkarte Kontext.....	125
8.2.5	Registerkarte Kontakt.....	126
8.2.6	Registerkarte Historie.....	127
8.2.7	Registerkarte Wissensdatenbank	127
8.2.8	Registerkarte Skript	127
8.2.9	Registerkarte Klassifizierung.....	127
8.3	<i>Bearbeitung von Twitter DM-Gesprächen</i>	128
8.4	<i>Nutzung der Fernbedienung</i>	130

8.5	<i>Beenden eines Twitter DM-Gesprächs</i>	131
8.5.1	Abschluss des Falls	131
8.5.2	Die Zeit ist abgelaufen	132
9	<i>Fälle</i>	133
9.1	<i>Fallerstellung</i>	134
9.1.1	Für einen neuen Kontakt	134
9.1.2	Für einen bestehenden Kontakt	138
9.2	<i>Einsichtnahme in einen Fall</i>	139
9.3	<i>Status eines Falls</i>	140
9.3.1	Desktop Laufend	140
9.3.2	Desktop Bearbeitet	141
9.4	<i>Fallliste filtern</i>	143
9.4.1	Filtern nach Warteschlange	144
9.4.2	Filtern nach Kompetenzen	145
9.4.3	Filtern nach Sprache	146
9.4.4	Filtern nach zugewiesenem Agent	147
9.4.5	Filtern nach Spalten	148
9.5	<i>Fälle suchen</i>	149
9.5.1	Geltende Regeln	149
9.5.2	Suchkriterium	150
9.5.3	Vorgehensweise	152
9.6	<i>Inhalt der Fälle als Vorschau anzeigen</i>	154
9.7	<i>Fälle drucken</i>	155
9.8	<i>Fälle für eine gleichzeitige Aktion gruppieren</i>	156
9.9	<i>Fälle in den Papierkorb legen</i>	157
9.9.1	Einzelner Fall	157
9.9.2	Auswahl von Fällen	157
9.10	<i>E-Mail-Adressen exportieren</i>	158
9.11	<i>Fälle zusammenführen</i>	159
9.11.1	Was kann zusammengeführt werden?	159
9.11.2	Folgen der Zusammenführung	159
9.11.3	Als gruppierte Aktion	160
9.11.4	Über die Historie der Austauschvorgänge	160
9.12	<i>Während der Bearbeitung</i>	161
9.12.1	Notizblock	161
9.12.2	Widgets	163
9.12.3	Kontext des Besuchs auf der Website	166
9.12.4	Kontakt des Falls	169
9.12.5	Historie eines Kontakts	172
9.12.6	Historie der Austauschvorgänge	174
9.12.7	Wissensdatenbank	176
9.12.8	Gesprächsleitfaden	183
9.12.9	Fall-Klassifizierung	184

9.13	Überblick über die Aktionen	186
9.13.1	Fall in eine Warteschlange umleiten.....	186
9.13.2	Fall an Agenten umleiten.....	188
9.13.3	Fall zu einer Kompetenz umleiten	190
9.13.4	Fall an Experten umleiten	193
9.13.5	Fall weiterleiten	196
9.13.6	Priorität eines Falls ändern	198
9.13.7	Fall schließen.....	200
9.13.8	Fall archivieren	201
9.13.9	Fall freigeben	202
9.13.10	Fall reservieren.....	203
9.13.11	Fall duplizieren.....	204
9.13.12	Fall reaktivieren.....	205
10	Kontakte	206
10.1	Kontakt-Datensatz erstellen	207
10.1.1	Außerhalb eines Falls.....	208
10.1.2	Während der Bearbeitung eines Falls.....	211
10.1.3	Bei gleichzeitigem Erstellen eines Falls	211
10.2	Kontakt-Datensatz ansehen	212
10.2.1	Außerhalb eines Falls.....	212
10.2.2	Während der Bearbeitung eines Falls.....	213
10.3	Kontakt-Datensatz ändern.....	214
10.3.1	Außerhalb eines Falls.....	214
10.3.2	Während der Bearbeitung eines E-Mail-Falls.....	214
10.3.3	Während der Bearbeitung eines Falls eines anderen Mediums.....	215
10.4	Kontakt suchen	216
10.4.1	Außerhalb einer Interaktion.....	216
10.4.2	Während der Bearbeitung eines Falls.....	217
10.5	Historie eines Kontakts ansehen.....	218
10.6	Kontakte zusammenführen.....	220
10.6.1	Warum Dubletten beseitigen?.....	220
10.6.2	Vorgehensweise	221
10.7	Sonderfall: Löschung	222
11	Weitere Hilfe.....	223
11.1	Glossar.....	223
11.2	Häufig gestellte Fragen (FAQ)	228
11.2.1	Benutzerkonten	228
11.2.2	Statistische Berichte	229
11.2.3	Fälle	230
11.2.4	E-Mail.....	231
11.2.5	Chat.....	232

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: <https://www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht>. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen.

© Copyright 2023 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Historie

Softwareversion	Datum	Autor	Thema
7.30	28/07/2023	AKIO	Keine Aktualisierung
7.29	26/05/2023	AKIO	Endgültige Abschaffung von externen Agenten und externen Desktops
7.28	24/03/2023	AKIO	Keine Aktualisierung
7.27	13/01/2023	AKIO	Keine Aktualisierung
7.26	18/11/2022	AKIO	Keine Aktualisierung

1 Willkommen bei ALE Connect

ALE Connect ist eine **Anwendung für das Kundenbeziehungsmanagement**, in der alle Interaktionskanäle (Telefon, E-Mail, Web-Chat, soziale Netzwerke) zusammenlaufen. Die Anwendung optimiert deren Abwicklung, sowohl im Hinblick auf die Qualität der jeweiligen Antwort als auch auf das Volumen. Das vorliegende **Dokument** stellt die Funktionen vor, die den Agenten des Contact Centers damit zur Verfügung stehen, unabhängig von den Medienkanälen, die über die Plattform bedient werden. Das soll Ihnen die Bedienung der Software erleichtern und Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen, insbesondere bei der Bearbeitung der Interaktionen, die Sie erreichen.

Eine einzige Plattform für alle Medien

ALE Connect stellt – über eine einzige Bedienoberfläche – alle Kommunikationsvorgänge in den verschiedenen Medien wie **Telefon**, **E-Mail**, Unterhaltungen über **Facebook Messenger** oder auch **Chats** bereit. Für jeden Kontakt generiert ALE Connect einen Datensatz, der aus vorhandenen Fällen extrahierte Informationen zentral erfasst und die Historie des Austauschs mit dem betreffenden Kontakt zusammenstellt.

Strukturiertes Arbeiten

ALE Connect basiert auf **Kundenbereichen**, die jeweils eine oder mehrere **Warteschlangen** für die Interaktionen eines Mediums enthalten.

Die **Agenten werden in Gruppen eingeteilt** und erhalten je nach ihren **Kompetenzen** Rechte für diese Warteschlangen. Alle Agenten in derselben Gruppe haben also die gleichen Rechte, den gleichen Zugriff auf die Funktionen der Anwendung, die gleiche Oberfläche und die gleichen Fälle zur Bearbeitung. Die Zuweisung von Rechten an Warteschlangen und Kompetenzen liegt in der Verantwortung des Koordinators oder Supervisors. Diese Einstellung wird in der Administrator-Oberfläche der Software vorgenommen (weitere Informationen finden Sie im *Administrator-Dokument*).

Es ist daher sehr einfach, Aktivitäten nach betrieblichen, buchhalterischen und sonstigen Erfordernissen zu unterteilen, oder auch nicht.

Verfolgen Sie die Vorgänge im laufenden Betrieb oder zeitversetzt mit

ALE Connect bietet spezielle Funktionen für **Supervisoren**, die Agenten-Gruppen leiten. So lässt sich die Aktivität steuern, während die Agenten gleichzeitig von den Supervisoren in ihrer Arbeit betreut und beaufsichtigt werden (Näheres finden Sie im entsprechenden *Handbuch für Supervisoren*).

Zu diesem Zweck stellt die Software eine **Dashboarding-Anwendung** zur Überwachung der Aktivitäten in Echtzeit sowie ein integriertes **Berichtsmodul** zur Verfügung. Letztere bietet Ihnen Standardberichte mit der Möglichkeit, auch eigene Berichte zu erstellen, die in Echtzeit veröffentlicht oder offline per E-Mail verschickt werden.

1.1 Mindest-Systemanforderungen

Für eine optimale Nutzung müssen für ALE Connect die folgenden Konfigurationskriterien erfüllt sein.

Kompatible Browser

Ihr Browser muss das SSL-Protokoll, die Verwendung der Websocket-API und die Ausführung von JavaScript unterstützen und Cookies akzeptieren. Jeder Browser, der nachstehend nicht aufgeführt ist, ist nicht mit ALE Connect kompatibel.



Mozilla Firefox 102 ESR Empfohlen

Die Einstellungen für temporäre Internetdateien sind wie folgt zu konfigurieren: Geben Sie [about:config](#) in die Adresszeile des Browsers ein. Die Liste der Firefox-Einstellungen wird angezeigt. Prüfen Sie dann, ob die Option [browser.cache.disk.enable](#) auf "true" gesetzt ist.



Google Chrome Aktuelle Version



Microsoft Edge Aktuelle Version

Bildschirmauflösung

- 1920 x 1080 - empfohlen für einen großen Bildschirm
- 1280 x 1024 - unterstützte Mindestauflösung

Speicher

- Aktuelle Desktop-PCs mit 2 GB RAM
- Mindestanforderung für die Arbeit nur mit ALE Connect ohne Tools von Drittanbietern

Netzwerk

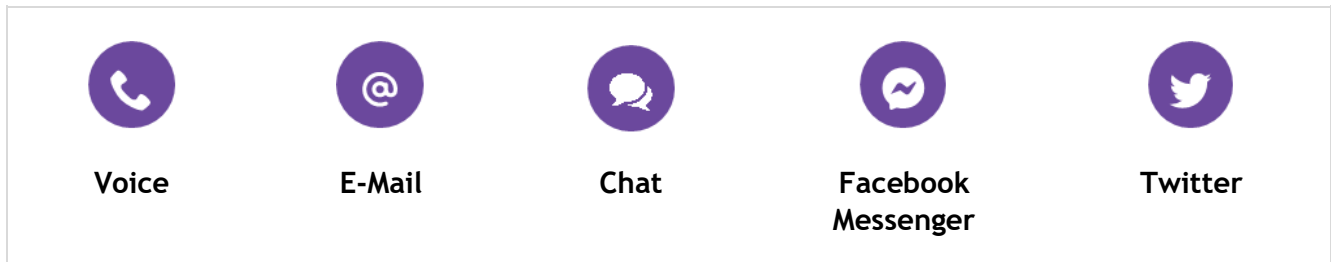
- Für einen optimalen Betrieb wird eine **direkte Kommunikation** zwischen dem Browser und den ALE Connect-Webdiensten in der Cloud empfohlen. Stellen Sie daher sicher, dass keine Komponente diese Kommunikation stören kann (z. B. Antivirus, Proxy usw.).
- Zwischen dem Computer des Benutzers und den ALE Connect-Webdiensten ist eine Kommunikation über den **TCP-Port 443** (Standard) erforderlich.

Empfehlungen

- Es wurden einige Einschränkungen in Bezug auf die **Verwendung der Tastatur** oder der **Browserfunktionen** festgestellt.
- Es wird dringend davon abgeraten, die folgenden Tasten oder Funktionen zu verwenden, während der Agent in ALE Connect arbeitet: die **Zurück-Taste** des Browsers, die **Backspace-Taste**, **F5**, **Enter** oder die **Leertaste** (ausgenommen bei manueller Eingabe in ein Feld).

1.2 Lizenzen und Medien

ALE Connect verwaltet die folgenden Interaktionskanäle über eine einzige, einheitliche Oberfläche.



Die Nutzung der Lizenz basiert auf den beiden Posten des ALE Connect-Angebots:

- Die **Positionen (Connected Agent)** sind die Anzahl der Benutzer, die gleichzeitig in ALE Connect eingeloggt sind. Die Positionen sind in zwei Pools aufgeteilt: Ein Pool ist VIP-Benutzern (Koordinatoren oder Supervisoren) vorbehalten, der andere ist für alle da. Für jeden erworbenen „Connected Agent“-Posten wird systematisch ein Token in der ALE Connect-Lizenz bereitgestellt. Dieser Token entspricht der Nutzung des Mediums Voice. Die ALE Connect-Lizenz wird kostenlos um eine zusätzliche Position erweitert, damit sich ein Koordinator auf der Web-Konfigurationsoberfläche einloggen kann.
- Die **Token (Interaction Channel)** stellen die Anzahl der Medien dar, auf die ein Benutzer Schreibzugriff hat. Sie sind nach Kundenbereichen und anschließend jeweils in zwei Pools, einen VIP-Benutzern vorbehaltenen und einen Pool für alle, aufgeteilt.
Beispiel: ein Agent mit Lese-/Schreibrechten für 1 oder mehrere Voice-Warteschlangen und für 1 oder mehrere E-Mail-Warteschlangen. Bei der Anmeldung verbraucht der Agent 1 Position und 2 Token. Die Anzahl der in der ALE Connect-Lizenz verfügbaren Token ergibt sich aus der Summe der Posten „Connected Agent“ und „Interaction Channel“.

Achtung: Je nachdem, für welches Angebot Sie sich entschieden haben, sind einige der in dieser Dokumentation beschriebenen Funktionen auf Ihrer Oberfläche möglicherweise nicht verfügbar. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn das Abonnement nur den Posten „Connected Agent“ umfasst. In diesem Fall ist nur das Medium Voice verfügbar.

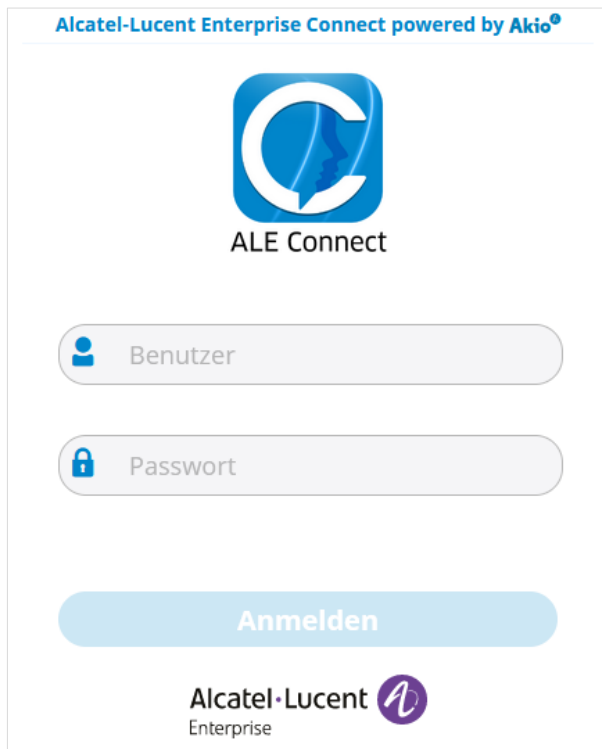
1.3 Verbinden mit ALE Connect

Das Verbinden mit der Software ist zwingend erforderlich. Durch den Anmeldevorgang bestimmen sich Ihre Zugriffsrechte entsprechend Ihrem Profil. Verbindungsfehler werden erkannt und eine Meldung informiert Sie, wenn das Login und/oder das Passwort falsch sein sollten.

1.3.1 Anmelden

1. Geben Sie die **URL** der Anwendung in den Browser Ihrer Arbeitsstation ein.

Die Anmeldeseite wird angezeigt:



2. Geben Sie den **Benutzer-Login** und das **Passwort** ein, die Ihnen zugewiesen wurden.

Achtung: Diese Felder unterscheiden zwischen Groß- und Kleinschreibung.

3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie die **Rufnummer** des Apparats ein, mit dem Sie arbeiten werden.
5. Wählen Sie Ihre **Bearbeitungsgruppe** aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter**: Die Oberfläche erscheint.

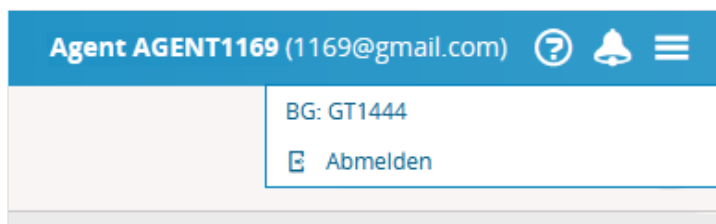
Auf welche Funktionen Sie Zugriff haben, hängt von Ihrem Profil ab.

1.3.2 Abmelden

Sie müssen sich ordnungsgemäß abmelden, wenn Ihre Session beendet ist. Ihr Anmeldevorgang ist der Startpunkt für die Erfassung der statistischen Daten des Tages. Mit dem Abmelden wird die Erfassung beendet. Wenn Sie am Vortag vergessen haben, sich abzumelden, holen Sie dies am nächsten Morgen bei Arbeitsbeginn nach, bevor Sie eine neue Session starten. Das Schließen des Webbrowsers ist nicht gleichbedeutend mit dem Trennen der Verbindung.

1.3.2.1 Manuell

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellungen** (≡) in der rechten oberen Ecke der Anwendung.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abmelden**.



1.3.2.2 Automatisch

ALE Connect kann die Verbindung automatisch trennen:

- nach einer bestimmten, vom Administrator festgelegten **Zeit der Inaktivität**. Ihre Session ist dann abgelaufen.
- wenn sich ein Benutzer **unter Ihrer Identität anmeldet**. Es ist nur eine gleichzeitige Verbindung pro Benutzer erlaubt.
- wenn Sie von einem Administrator oder einem anderen Koordinator **bewusst getrennt** werden.
- wenn Ihnen von einem Administrator oder einem anderen Koordinator **Ihre Koordinatorrolle entzogen wird**.
- wenn Ihnen von einem Administrator oder einem Koordinator **Ihre Supervisorrolle entzogen wird**.

1.4 Benutzerprofile

Jede Person, die sich mit ALE Connect verbindet, ist ein Benutzer, der zwingend durch ein **Login** und ein **Passwort** identifiziert ist. Er besitzt ein vom Koordinator eingerichtetes **Profil**, das den Umfang seiner Tätigkeit und die Aufgaben, die er ausführen darf, festlegt.

Je nach Profil haben die Benutzer unterschiedliche Rechte und Zugriffe. ALE Connect unterscheidet 2 Profile:



Supervisor

Für eine oder mehrere Gruppen von Agenten verantwortlich. Häufig gleichzeitig Agent und Supervisor.

Aufgaben: Steuerung der Aktivitäten und tägliche Überwachung seiner Agenten.

Zugriff auf Supervision-Funktionalitäten in Echtzeit: Dashboards, Reporting-Tool usw.



Agent

Wickelt Interaktionen (Telefonanrufe, E-Mails usw.) mit Kontakten ab, je nach Lese- und Schreibrechten für entsprechende Warteschlangen.

Verfügt über Kompetenzen, die das System zur Verteilung der Interaktionen heranzieht.

Teil einer Gruppe, deren Berechtigungen er erbt.

Kein Zugriff auf die Administrator-Oberfläche und auch nicht auf die Supervisor-Funktionen in der Bedienoberfläche für Agenten.

2 Erste Schritte

2.1 Meine Bedienoberfläche in ALE Connect

Das Design ist bewusst übersichtlich gehalten, um die Arbeit aller Mitarbeiter im Contact Center zu erleichtern.

The screenshot displays the ALE Connect interface. At the top, there's a header bar with the Alcatel-Lucent logo, the text 'ALE Connect', and the user's name 'Agent AGENT1169 (1169@gmail.com)'. Below the header, there's a navigation bar with a 'Push Voice' button and a red circle '1' indicating the 'Kopfleiste' (Header bar). The main area is divided into a left sidebar (Taskleiste) and a central workspace (Arbeitsbereich). The sidebar contains icons for various functions, with a red circle '2' indicating the 'Taskleiste' (Task bar). The central workspace shows a table of tasks with columns: Med..., Entwurf, Nummer, Frist, Ursprung, Datum, Thema, Warteschlange, Kompetenz, Status, and Agent. The table lists several tasks, including 'Wo ist meine Bestellung?', 'Reklamation', 'Meinen Artikel abbuchen', 'Fehler bei der Lieferung', and 'Rückmeldung Kon'. A red circle '3' indicates the 'Arbeitsbereich' (Workspace).

Med...	Entwurf	Nummer	Frist	Ursprung	Datum	Thema	Warteschlange	Kompetenz	Status	Agent
85110	5	vorname.name@do...	16:36	Wo ist meine Bestellung?	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	...	
84804	11 1h	vorname2.name2@d...	28. Juni 2022	Reklamation	3	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Rückmeldung Kon	SCHMIDT	
85086	11 2h	vorname.name@do...	28. Juni 2022	Meinen Artikel abbuchen	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	SCHMIDT	
85085	11 2h	vorname2.name2@d...	28. Juni 2022	Fehler bei der Lieferung	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	SCHMIDT	
84872	27 4h	vorname.name@do...	27. Juni 2022	Rückmeldung Kon	3	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Erinnerung	SCHMIDT	

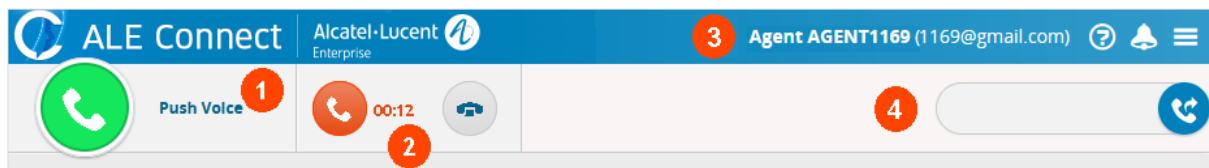
1 Kopfleiste

2 Taskleiste

3 Arbeitsbereich

2.1.1 Kopfleiste

Sie befindet sich am oberen Rand der Bedienoberfläche und wird dauerhaft angezeigt:



- 1 Auswahl des operativen Status
- 2 Fernbedienung Voice / Chat / Facebook Messenger / Twitter *
- 3 Konsolen-Parameter
- 4 Eingabe einer Rufnummer für einen ausgehenden Anruf

* Wird nur angezeigt, solange die Interaktion läuft

2.1.2 Taskleiste

Diese vertikal angeordnete Leiste auf der linken Seite der Bedienoberfläche bietet folgende Schaltflächen:

-  Persönliches Aktivitäts-Dashboard aufrufen
-  Liste der Fälle anzeigen
-  Ihren Planer anzeigen
-  Ausgeblendete Schaltflächen anzeigen
-  Spontane E-Mail senden
-  Kontakt suchen
-  Kontakt erstellen
-  Fall für einen neuen Kontakt erstellen

2.1.3 Arbeitsbereich

Dieser Bereich nimmt den größten Teil des Bildschirms ein. Hier werden Interaktionen abgewickelt und Fälle verwaltet. **Der Arbeitsbereich ist auf Multitasking ausgelegt:** Jede geöffnete Funktion wird in einer neuen, eigenen Registerkarte angezeigt. Sie können bis zu **maximal 10 Registerkarten** (Desktop, Fall usw.) öffnen und auf diese Weise mehrere Aufgaben gleichzeitig bearbeiten.

Im folgenden Beispiel sieht sich der Agent die Liste der laufenden Fälle an, während er gleichzeitig auf eine per E-Mail gestellte Anfrage eines Kontakts antwortet:



	Medi...	Entwurf	Nummer	Frist	!	Ursprung	Datum	Thema		Warteschlange	Kompetenz	Status	Agent
☐	@		84804	11.9h	5	vorname.name@do...	15.25	Kompetence	3	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Rückmeldung Kon	SCHMIDT
☐	@		85086	2h 16m	5	vorname2.name2@do...	14:18	Verzögerung	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	SCHMIDT
☐	@		85085	2h 46m	5	vorname3.name3@do...	13:48	Fehler bei der Lieferung	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	----
☐	@		84872	1T 4h	5	vorname4.name4@do...	27. Juni 2022	Meinen Artikel abbrehen	3	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Erinnerung	SCHMIDT
☐	@		85067	1T 5h	5	vorname5.name5@do...	27. Juni 2022	Rückerstattung	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Validierung abgele	SCHMIDT
☐	@		85064	2T 23h	5	mailer-daemon@unified-testr...	25. Juni 2022	Undelivered Mail Returned to Sender	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	----

Die **aktuelle Registerkarte** wird immer in **Rot** angezeigt, um sie von den anderen zu unterscheiden.

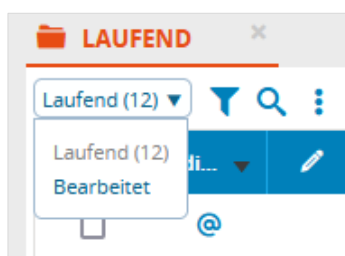
Wenn die geöffnete Registerkarte ein **Fall** ist, werden ein Icon, das für das Medium der Interaktion steht, die Fallnummer und eine Schaltfläche zum Schließen der Registerkarte (optional) angezeigt. Wenn es sich um eine **andere Funktion** handelt, gibt der Name der Registerkarte eindeutig Aufschluss über die Aufgabe (z. B. Fall erstellen).

2.2 Desktops und Fälle

Ein Desktop ist ein Arbeitsverzeichnis, das die Fälle umfasst (wie eine Mailbox), unabhängig von der Art der Interaktion. Standardmäßig wird beim Öffnen von ALE Connect der Desktop mit der Liste der laufenden Fälle angezeigt.

2.2.1 Über die Desktops

Die Desktops sind vom System vordefiniert. Sie können sie nicht erstellen oder anpassen. Ihr Inhalt hängt von den angewendeten Filtern, den Warteschlangen und den Lese- und Schreibrechten des Benutzers ab. Alle Desktops werden im gleichen Format dargestellt, d. h. als Liste von Fällen, deren Gesamtzahl nach der Auswahl in Klammern angegeben ist.



Laufend

Dieser Desktop wird standardmäßig angezeigt, wenn Sie sich anmelden, und listet die Fälle der Interaktionen per E-Mail, Facebook Messenger oder Twitter auf, die derzeit bei allen Agenten insgesamt in Bearbeitung sind. Laufende Voice- oder Chat-Fälle werden jedoch nicht angezeigt.

Bearbeitet

Über diesen Desktop können Sie die Fälle einsehen, die bereits von allen Agenten insgesamt bearbeitet wurden. Sie sind unveränderlich. Bei Bedarf ist es jedoch jederzeit möglich, einen Fall wieder zu aktivieren. In diesem Fall wird der Fall wieder in die Liste der laufenden Fälle aufgenommen, so dass der Agent diesen erneut bearbeiten kann. Damit nicht zu viele Seiten vorhanden sind, zeigt der Desktop nur die Fälle an, deren letzte Aktion nicht länger als 30 Tage her ist. Für ältere Fälle muss eine Suche durchgeführt werden.

Hinweis: Wenn sich der Agent im Push- und Filtermodus befindet, zeigt dieser Desktop nur die vom eingeloggtten Agenten bearbeiteten Fälle an.

2.2.2 Liste der Fälle

Unabhängig vom Desktop sieht die Liste immer gleich aus: Es ist eine Tabelle, bei der jede Zeile einem Fall entspricht. Sie können etwas über den Fall herausfinden, ohne ihn zu öffnen. Bewegen Sie dazu den Mauszeiger über die entsprechende Spalte (Tooltip) oder lassen Sie sich im ausgewählten Desktop die letzte Nachricht zum Fall anzeigen.

Achtung: Die Vorlage der Liste, die von allen Desktops verwendet wird, kann individuell angepasst werden (Spalten, Sortierung, Anzeigereihenfolge usw.). Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Administrator.

☐	Medi...			Entwurf	Nummer	Frist	1	Ursprung	Datum	Thema		Warteschlange	Kompetenz	Status	Agent
☐	@				85110	3m	5	vorname.name@do...	16.36	Wo ist meine Bestellung?	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	---
☐	@				84804	1T 1h	5	vorname2.name2@d...	28. Juni 2022	Reklamation	3	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Rückmeldung Kori	SCHMIDT
☐	@				85086	1T 2h	5	vorname.name@do...	28. Juni 2022	Meinen Artikel abbrechen	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	SCHMIDT
☐	@				85085	1T 2h	5	vorname2.name2@d...	28. Juni 2022	Fehler bei der Lieferung	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	SCHMIDT
☐	@				84872	2T 4h	5	vorname.name@do...	27. Juni 2022	Rückerstattung	3	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Erinnerung	SCHMIDT

Kontrollkästchen

Wählt den Fall für eine Aktion aus.

Medium

Icon, das das Medium des Falls anzeigt. Es handelt sich um die Art der Interaktion (Voice, E-Mail, Chat, Facebook Messenger oder Twitter) der Warteschlange, zu der der Fall gehört.

Notizen (📝)

Das Icon wird angezeigt, wenn sich mindestens eine Notiz in dem Fall befindet.

Anhänge (📎)

Icon wird angezeigt, wenn der Fall mindestens einen Anhang hat.

Entwurf

Das Icon (📧) wird angezeigt, wenn ein Antwortentwurf für den Fall gespeichert ist. Beim Öffnen wird der Entwurf so angezeigt, wie er gespeichert wurde.

Nummer

Eindeutige ID des Falls, die beim Erstellen automatisch vom System vergeben wird.

Dauer

Desktop Laufend: Anzahl der Tage seit Erhalt der letzten Nachricht zu dem Fall.

Desktop Bearbeitet: Anzahl der Tage zwischen der Erstellung des Falls und seinem Abschluss (= Abschlussdatum – Erstellungsdatum).

Die Dauer wird durch eine Farbe angezeigt. Der Koordinator kann eine Palette mit max. 5 Farben einrichten, die für 5 Zeitintervalle stehen.

Nummer	Frist	!
6868	0m	5
7548	3h 40m	5
6994	20h 19m	5
2346	1T 6h	5

Achtung: Die Dauer kann in bestimmten Fällen (Reaktivierung des Falls, Fall an einen Experten weitergeleitet usw.) auf 0 zurückgesetzt werden.

Priorität!

Priorität in Bezug auf die Bearbeitung des Falls von 1 bis 5, wobei 1 die höchste ist. Standardmäßig werden die Fälle nach dem Anmelden in aufsteigender Reihenfolge nach Priorität sortiert, dann in gleicher Priorität vom ältesten zum neuesten Datum.

Ursprung

Diese Information variiert je nach Medium der Interaktion:

Voice: E-Mail-Adresse des Anrufers, wenn ein Kontakt-Datensatz mit dem Gespräch verknüpft worden ist und dort die E-Mail angegeben ist. Ist der Kontakt nicht in der Datenbank identifiziert, ist der Ursprung leer.

E-Mail: E-Mail-Adresse des Absenders der Nachricht.

Chat: E-Mail-Adresse des Internetnutzers, wenn ein Kontakt-Datensatz mit dem Gespräch verknüpft worden ist und dort die E-Mail angegeben ist.

Facebook Messenger: Facebook-Nick.

Twitter: Name des Twitter-Profiles des Internetnutzers.

Datum

Das ausgeschriebene Datum der letzten Nachricht zu diesem Fall oder der letzten durchgeführten Aktion. Wenn es das Datum des aktuellen Tages ist, wird die Uhrzeit angezeigt.

Thema

Thema der Nachricht, das im Fall einer E-Mail vom Absender eingegeben wird. Für Voice und Chat wird dem Fall ein Standard-Label zugewiesen, das zum Zeitpunkt der Bearbeitung geändert werden kann. Bei einer Interaktion über Facebook Messenger ist es die ID der markeneigenen Seite, gefolgt vom Vor- und Nachnamen des Internetnutzers auf Facebook. Wenn kein Thema angegeben wurde, wird in der Spalte eine Reihe von Strichen angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über das Thema bewegen, zeigt ein Tooltip den Text der Nachricht an.

Anzahl Austauschvorgänge (📄)

Gesamtzahl der Vorgänge im Austausch mit dem Kontakt während der Bearbeitung des Falls.

Warteschlange

Name der Warteschlange, die dem Fall zugeordnet ist.

Kompetenz

Name der Kompetenz, die dem Fall zugeordnet ist.

Status

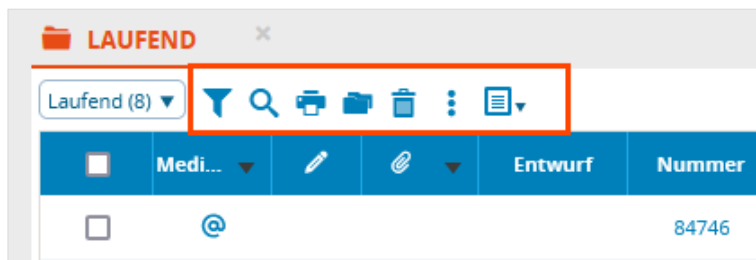
Aktueller Status des Falls.

Agent

Name des Agenten, der für die Bearbeitung des Falls zuständig ist. Wenn noch kein Agent zugewiesen wurde, wird eine Reihe von Strichen angezeigt "----".

2.2.3 Aktionsleiste

Sie befindet sich direkt über der Liste der Fälle:



Liste der Fälle filtern



Fälle suchen



Fälle drucken



Fälle für gleichzeitige Aktionen gruppieren



Fälle löschen



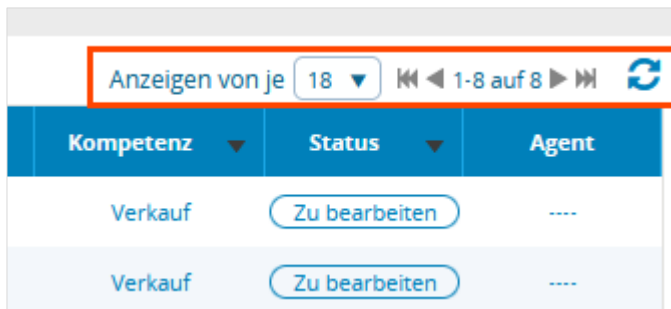
Zuletzt erhaltene Nachricht pro Fall anzeigen



Nur die Liste der Fälle des eingeloggten Agenten anzeigen

2.2.4 Navigationsleiste

Unabhängig vom aktuellen Desktop ist immer eine Schaltflächenleiste oberhalb der Fallliste zum schnellen Navigieren vorhanden:



Auswahl der Anzahl der Fälle, die pro Seite angezeigt werden sollen.



Zeigt die erste Seite der Liste an.



Zeigt die Seite vor der aktuellen Seite an.

1-18 auf 97

Spanne der auf der aktuellen Seite angezeigten Fälle und Gesamtanzahl der Fälle.



Zeigt die Seite an, die auf die aktuelle Seite folgt.



Zeigt die letzte Seite der Liste an.



Aktualisiert die Daten in der Liste.

2.3 Mein operativer Status

Der Status zeigt in Echtzeit an, was Sie gerade tun, und teilt den übrigen eingeloggten Benutzern Ihre Verfügbarkeit mit. Er ist als rundes Icon dargestellt. Daneben ist genannt, womit die Person gerade beschäftigt ist. Je nach Status sind Sie berechtigt (oder auch nicht), bestimmte Aktionen auszuführen, wie z. B. einen eingehenden Anruf zu bearbeiten.

Wenn Sie sich mit ALE Connect verbinden, wird Ihnen ein operativer Standardstatus zugewiesen (Inaktiv). Sie können Ihren Status jederzeit ändern, es sei denn, eine Interaktion wurde vom System an Sie weitergereicht (Push). ALE Connect berücksichtigt bei der Zuweisung von Interaktionen Ihren aktuellen Status.

ALE Connect erfasst die in jedem Status verbrachten Zeiten über verschiedene Zeiträume. Sie können von Supervisoren über detaillierte Analyseberichte eingesehen werden.

Achtung: Status, zugehörige Bezeichnung und die erlaubten Aktionen werden vom Koordinator vorgegeben.

2.3.1 Farblegende

Standardmäßig wechselt das Icon die Farbe, je nachdem, ob Sie im aktuellen Status als besetzt gelten oder nicht:

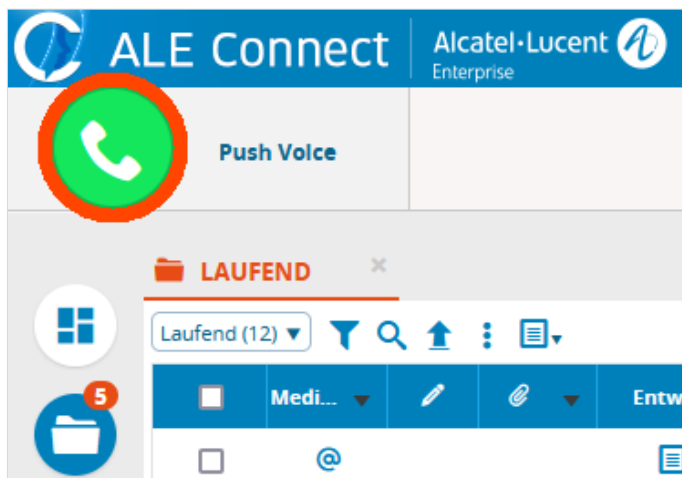
-  Sie sind für Interaktionen verfügbar.
-  Sie sind mit Nebenarbeiten beschäftigt und können gerade keine Interaktion übernehmen.
-  Sie gelten als nicht für Interaktionen verfügbar.

2.3.2 Status zur Anzeige der Verfügbarkeit

Name des Status	Icon	Das können Sie tun
Vorab zugewiesen		Ein Sonderstatus, in dem Sie sich vorübergehend befinden können, wenn Ihr Supervisor Ihre Bearbeitungsgruppe ändert. Dieser Status ist ein grauer Kreis. Er signalisiert, dass Sie warten müssen, bis der Vorgang abgeschlossen ist.
Push Chat		Sie können nur von ALE Connect <u>verteilte Chats</u> bearbeiten. In diesem Status steht es Ihnen jedoch frei, parallel andere Fälle im <u>Pull-Modus</u> zu bearbeiten (E-Mails, Facebook Messenger oder Twitter).
Push E-Mail		Sie können nur von ALE Connect <u>verteilte E-Mails</u> bearbeiten. In diesem Status steht es Ihnen jedoch frei, parallel andere Fälle im <u>Pull-Modus</u> zu bearbeiten (E-Mails, Facebook Messenger oder Twitter).
Push Voice		Sie können nur von ALE Connect <u>verteilte Anrufe</u> bearbeiten. In diesem Status steht es Ihnen jedoch frei, parallel andere Fälle im <u>Pull-Modus</u> zu bearbeiten (E-Mails, Facebook Messenger oder Twitter).
Inaktiv		Sie sind vorübergehend von der Verteilung ausgenommen. Die Verteilung der Interaktionen im <u>Push-Modus</u> wird beendet. Sie wird erst wieder aufgenommen, wenn Sie Ihren operativen Status ändern. Dieser Status wird Ihnen standardmäßig zugewiesen, wenn Sie sich einloggen.
Wrap-up		In diesem zeitlich begrenzten Status ist die <u>Verteilung von Interaktionen</u> im <u>Push-Modus</u> kurzzeitig ausgesetzt, damit Sie eine Nebenarbeit abschließen können. Die Dauer des Wrap-up-Status ist je nach Konfiguration begrenzt. In jedem Fall wird dieser Status nach einer manuellen Aktion Ihrerseits am physischen Telefon angezeigt.

2.3.3 Operativen Status auswählen

1. Klicken Sie in der oberen linken Ecke des Bildschirms auf das **Icon** für den operativen Status:



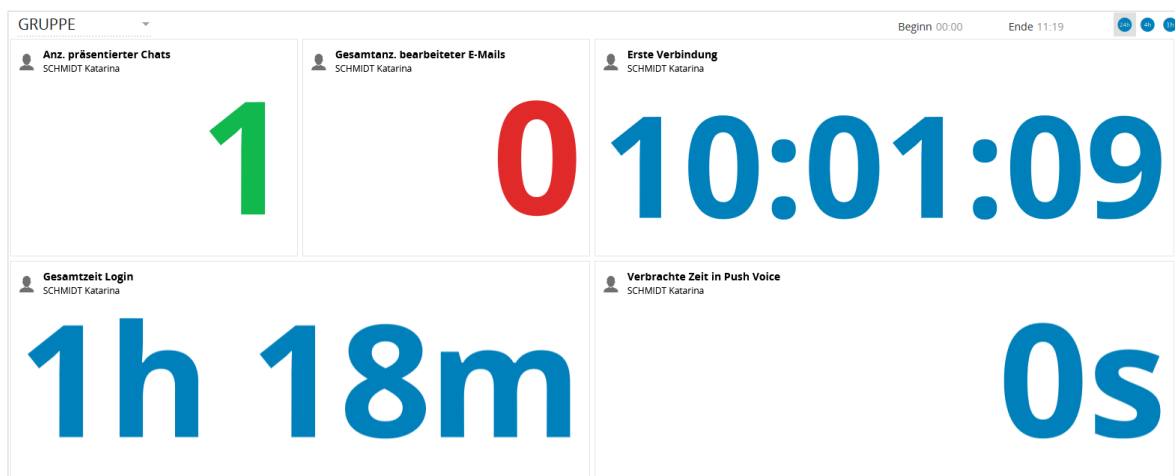
2. Wählen Sie einen **operativen Status** aus der Liste aus. Diese Auswahl hat Einfluss auf die Verteilung der Interaktionen und die Aufgaben, zu deren Ausführung Sie berechtigt sind.
3. Ihr Status wird sofort aktualisiert: Es sind nur noch die in diesem neuen Status zulässigen Aktionen möglich, sowohl in ALE Connect als auch an Ihrem Telefon.

2.4 Meine Aktivität in Echtzeit

Während Ihrer Session können Sie über ein Dashboard Ihre persönlichen Statistiken in Echtzeit verfolgen. Sie sehen dort verschiedene Indikatoren in Form von Widgets, die entweder einen einzelnen Wert, eine Grafik oder eine Tabelle anzeigen. Der Zähler läuft, sobald Sie bei ALE Connect eingeloggt sind, und endet, wenn Sie sich abmelden. Das Aktivitäts-Dashboard ist für alle Agenten in der Gruppe, zu der Sie gehören, gleich.

Achtung: Das Dashboard wird vom Supervisor festgelegt. Wenden Sie sich daher an ihn, wenn Sie Fragen haben.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Meine Aktivität** (■).
2. Das Dashboard wird in einer neuen Registerkarte in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt:

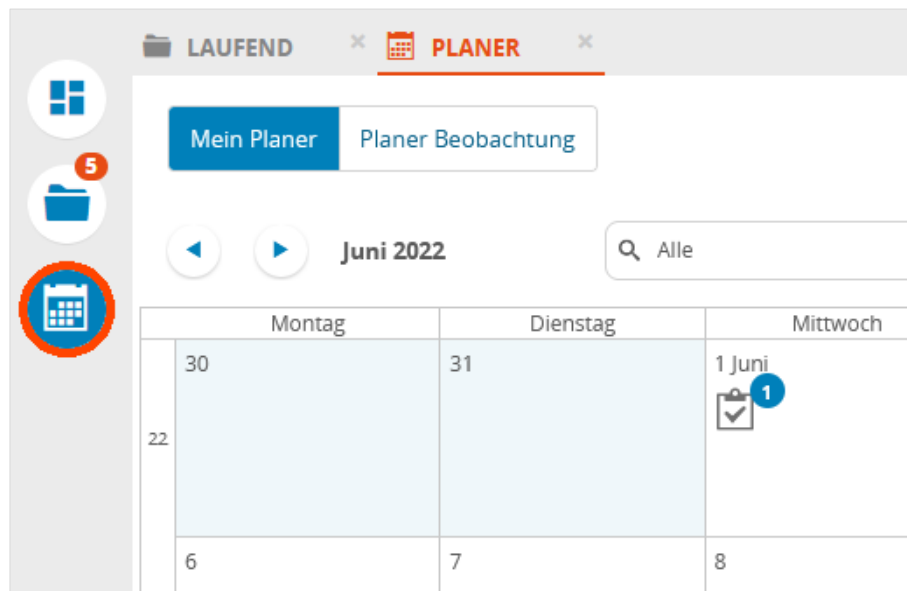


Wenn Ihr Dashboard mindestens eine Grafik vom Typ **Kurve** enthält, haben Sie die Möglichkeit, den standardmäßigen Anzeigzeitraum der Daten auszuwählen. Klicken Sie einfach auf die Schaltfläche, die dem gewünschten **Zeitraum** entspricht: 24 Stunden, 4 Stunden oder 1 Stunde.

ALE Connect aktualisiert die Daten für alle Kurven und zeigt sie für den gewünschten Zeitraum an. Zur Orientierung wird die Start- und Endzeit angegeben.

2.5 Mein Planer

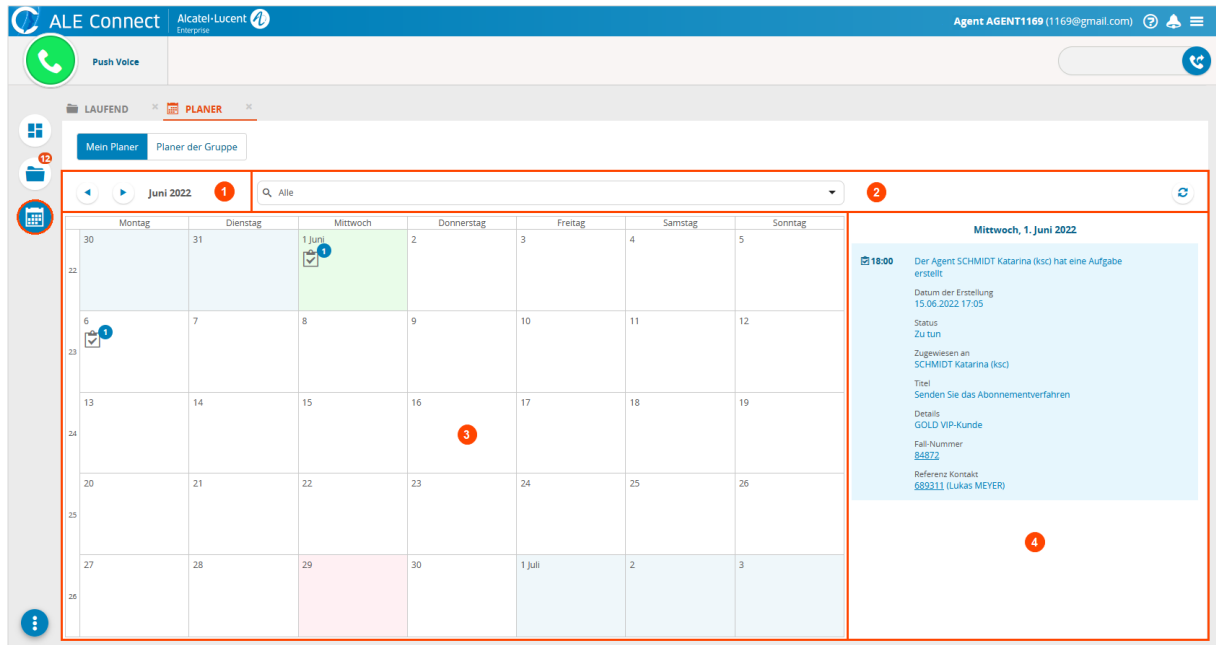
In der Taskleiste Ihrer ALE Connect-Oberfläche haben Sie Zugriff auf einen Planer. Damit können Sie Ihre persönlichen Aufgaben verwalten. Beachten Sie, dass der Planer unabhängig von anderen Aufgaben, die Sie gerade in ALE Connect ausführen, geöffnet bzw. verwendet werden kann.



Achtung: Die Registerkarte **Planer der Gruppe** ist zwar sichtbar, steht aber nicht zur Verfügung.

2.5.1 Auf meinen Planer zugreifen

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Planer** (📅).
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mein Planer**, wenn diese nicht bereits angezeigt wird.



Standardmäßig zeigt der Planer die für den **aktuellen Monat** geplanten Ereignisse an (1). Klicken Sie auf die Pfeile, um frühere oder kommende Monate anzuzeigen. Der heutige Tag ist zur schnelleren Orientierung grün unterlegt. Wenn Sie auf ein anderes Datum klicken, wird das Kästchen rot. Sie können über **Filter** (2) auswählen, welche Ereignisse angezeigt werden. Der **Kalender** (3) wird dann automatisch aktualisiert. Die Anzahl der noch zu bearbeitenden Ereignisse pro Tag wird in einem blauen Kreis angezeigt.

Auf der rechten Seite des Kalenders sehen Sie Details zu den **Ereignissen** (4), die für das ausgewählte Datum geplant sind.

Hinweis: Der Planer wird nicht automatisch aktualisiert. Denken Sie daher daran, auf die Schaltfläche „Aktualisieren“ (↻) zu klicken.

2.5.2 Kalender filtern

Sie können auswählen, welche Ereignisse in Ihrem Planer angezeigt werden sollen. Nach Auswahl eines oder mehrerer Filter wird der Kalender automatisch aktualisiert. ALE Connect speichert die angewendeten Filter, wenn Sie im Planer zu einer anderen Ansicht wechseln.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Planer** (📅).
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mein Planer**, wenn diese nicht bereits angezeigt wird.
3. Klicken Sie auf das Suchfeld (🔍).
4. Markieren Sie die Ereignisse, die Sie im Kalender anzeigen möchten.

Der Kalender wird automatisch aktualisiert.

2.5.3 Eine Aufgabe erstellen

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Planer** (📅).
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mein Planer**, wenn diese nicht bereits angezeigt wird.
3. Wählen Sie den Monat aus.
4. Bewegen Sie den Mauszeiger über das gewünschte Datum und klicken Sie auf **Erstellen**.

Montag	Dienstag	Mittwoch	
30	31	1 Juni 📅 1	2
22			
6 📅 1	7	8 + Erstellen	9
23			

5. Geben Sie die **Kurzbeschreibung** der Aufgabe ein (maximal 255 Zeichen).
6. Geben Sie das geplante **Datum** und die **Uhrzeit** ein.

Aufgabe erstellen

Zugewiesen an

Gruppe
GRUPPE

Agent(en)
SCHMIDT Katarina

Beschreibung

Titel *

Datum *
08.06.2022 13:00

Details

Zusätzliche Informationen

Fall-Nummer

Referenz Kontakt

ERSTELLEN

7. Geben Sie eine ausführliche Beschreibung ein (maximal 4000 Zeichen).
8. Geben Sie ggf. die **ALE Connect-Fallnummer** und/oder die **Referenz des Kontakts** ein, die mit dieser Aufgabe verknüpft ist.

Sie können überprüfen, ob der Fall existiert: Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche : Der Fall wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

Achtung: Existiert die Fallnummer oder die Kontaktreferenz nicht, kann die Aufgabe nicht gespeichert werden.

9. Klicken Sie auf **Erstellen**, um Ihre Eingabe zu speichern.
- Die Aufgabe wird Ihrem Planer automatisch hinzugefügt:



2.5.4 Details einer Aufgabe ansehen

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Planer** .
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mein Planer**, wenn diese nicht bereits angezeigt wird.
3. Wählen Sie den Monat aus.
4. Klicken Sie auf das gewünschte Datum.

Auf der rechten Seite des Kalenders sehen Sie die **Details zu den Aufgaben** , die für das ausgewählte Datum geplant sind.

 **18:00**

Der Agent SCHMIDT Katarina (ksc) hat eine Aufgabe erstellt




Datum der Erstellung
15.06.2022 17:05

Status
Zu tun

Zugewiesen an
SCHMIDT Katarina (ksc)

Titel
Senden Sie das Abonnementverfahren

Details
GOLD VIP-Kunde

Fall-Nummer
[84872](#)

Referenz Kontakt
[689311](#) (Lukas MEYER)

2.5.5 Eine Aufgabe ändern

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Planer** .
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mein Planer**, wenn diese nicht bereits angezeigt wird.
3. Wählen Sie den Monat aus.
4. Klicken Sie auf das gewünschte Datum.
5. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Aufgabe , die geändert werden soll, und klicken Sie dann auf **Aufgabe ändern** .
6. Bearbeiten Sie die Informationen wie gewünscht.
7. Klicken Sie auf **Ok**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Die Aufgabe wird in Ihrem Planer automatisch aktualisiert.

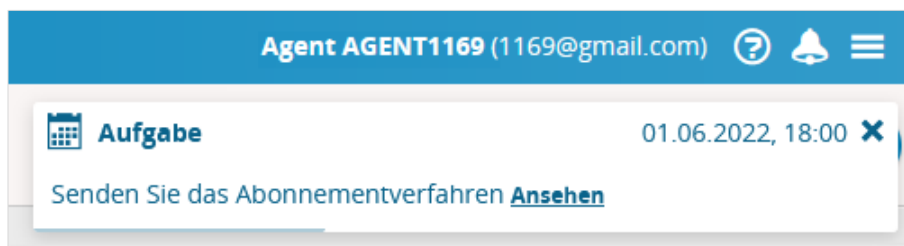
2.6 Meine Benachrichtigungen

Wenn bestimmte Ereignisse in ALE Connect eintreten, wird eine Benachrichtigung angezeigt, die Sie informiert oder alarmiert.

2.6.1 Wie funktioniert das?

Diese Benachrichtigungen werden automatisch generiert und erscheinen oben rechts auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche unter dem Menüpunkt Allgemeine Parameter. Je nach Art der Information werden sie vorübergehend (5 Sekunden lang) oder dauerhaft (Anzeige, bis die Benachrichtigung manuell geschlossen wird) angezeigt.

1. Eine Benachrichtigung erscheint im Fall eines bestimmten Ereignisses. Sie wird in der oberen rechten Ecke Ihrer Oberfläche angezeigt:



Es gibt drei Arten von Benachrichtigungen. Die Farbe steht für die Wichtigkeit der Meldung:

- **Information** auf weißem Hintergrund
- **Warnung** auf orangefarbenem Hintergrund
- **Fehler** auf rotem Hintergrund

2. Schließen Sie die **Benachrichtigung**, indem Sie auf das entsprechende Icon (X) klicken.

2.6.2 Benachrichtigungen des Browsers

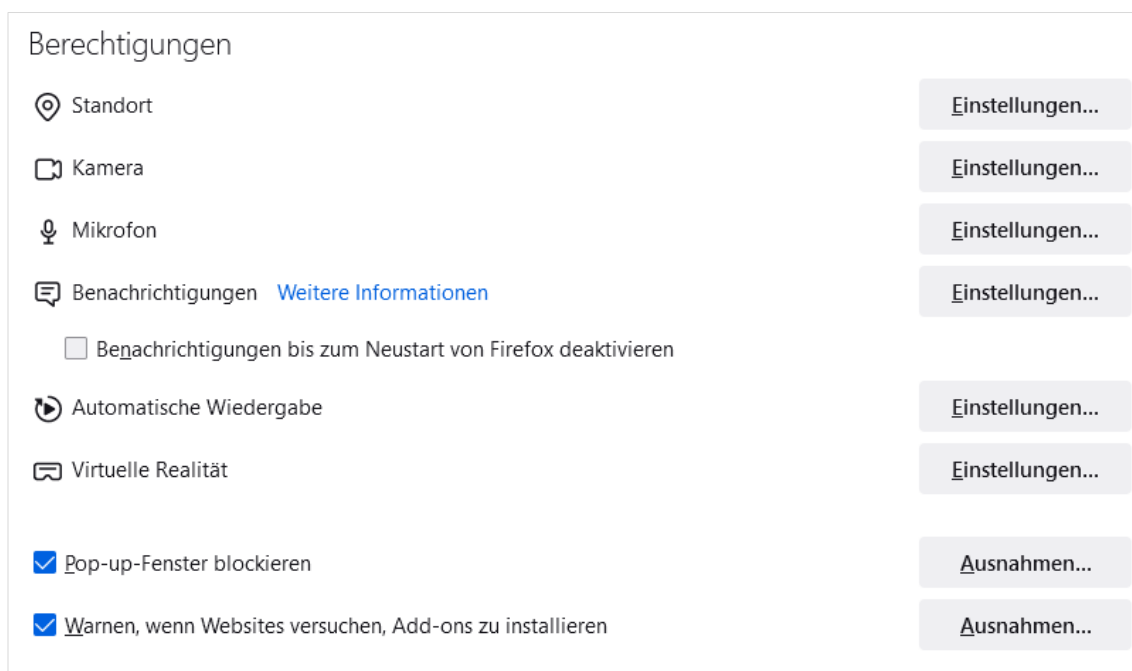
Wenn ALE Connect auf Ihrer Arbeitsstation nicht im Vordergrund geöffnet ist, besteht die Möglichkeit, HTML5-Benachrichtigungen zu erhalten: So sind Sie stets informiert, wenn eine Interaktion im Push-Modus eintrifft, insbesondere wenn Sie mit anderen Aufgaben außerhalb von ALE Connect beschäftigt sind.

Achtung: Benachrichtigungen werden nur angezeigt, wenn die aktive Registerkarte Ihres Browsers **NICHT** die ALE Connect-Registerkarte ist.

Um diese Benachrichtigungen einzurichten, gehen Sie bitte wie folgt vor:

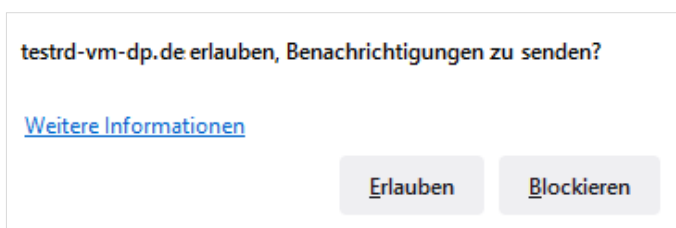
3. Aktivieren Sie die **Benachrichtigungen** in den Einstellungen des Browsers, den ALE Connect verwendet (siehe die Dokumentation des jeweiligen Browser-Anbieters).

Beispiel am Browser Mozilla Firefox©:

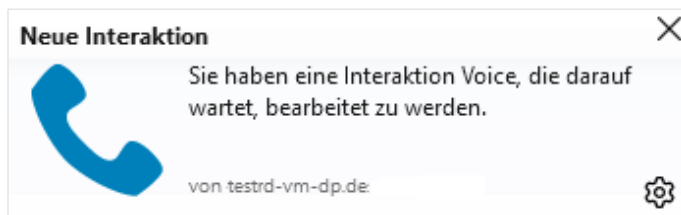


4. Willigen Sie in den **Erhalt von Benachrichtigungen** von ALE Connect ein.

Die Aktivierung allein genügt nicht. Diese Frage wird automatisch an Sie übermittelt, wenn Sie sich im Browser bei ALE Connect anmelden:



5. Einmal aktiviert, erfolgt die Benachrichtigung in Form einer Meldung, die im Vordergrund in der rechten unteren Ecke Ihres Bildschirms erscheint, sobald Sie eine Push-Interaktion erhalten:



Die Dauer der Anzeige wird vom Koordinator eingestellt. Begleitend wird ggf. ein benutzerdefinierter Ton in Schleife abgespielt, damit Sie aufmerksam werden (optional, abhängig von der Einstellung durch den Administrator).

6. Klicken Sie auf die **Benachrichtigung**, um das ALE Connect-Browserfenster in den Vordergrund zu bringen.

2.7 Eingaberegeln in ALE Connect

Die Bildschirme der Bedienoberfläche enthalten regelmäßig Felder zum Ausfüllen oder Freitextfelder, in die vom Benutzer ein Wert eingegeben werden kann/soll. Für diese gelten im Hinblick auf die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowohl inhaltlich als auch formal bestimmte Grundsätze, um die Privatsphäre von Personen zu schützen.

Die bereitgestellten Informationen dürfen etwa nicht dem Ansehen der Person schaden oder sie daran hindern, eine ihr zustehende Dienstleistung in Anspruch zu nehmen.

2.7.1 Gute Praxis

Sie müssen abwägen, welche Inhalte Sie eingeben.

- Erfassen Sie nur Daten, die für die von Ihnen durchzuführende Bearbeitung unbedingt erforderlich sind.
- Informieren Sie die betroffene Person, welche personenbezogenen Daten Sie über sie speichern und zu welchem Zweck.
- Denken Sie daran, dass die betroffene Person ein Auskunftsrecht in Bezug auf diese Daten hat.
- Seien Sie objektiv, niemals aufdringlich oder beleidigend.
- Beschränken Sie sich im Fall sensibler Daten auf neutrale und sachliche Begriffe.
- Sensibilisieren Sie die Benutzer in Ihrem Umfeld für eine gute Praxis.

CNIL-Website: Notiz- und Kommentarfelder: Die richtige Nutzung

2.7.2 Formatvorgaben

- Das zulässige Format hängt von der Art des auszufüllenden Felds ab: Datum, URL, numerischer Wert usw.
- ALE Connect prüft in den meisten Fällen die Werte, die eingegeben werden, und macht Sie auf eine falsche Eingabe aufmerksam (z. B. bei einem Problem mit der Groß-/Kleinschreibung).
- Pflichtfelder sind durch ein * gekennzeichnet, das rechts neben dem Namen des Feldes steht.
- Es wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn die Eingabe validiert werden soll, der eingegebene Wert jedoch nicht dem erwarteten Format entspricht.

Beispiel:

The screenshot shows a web form titled "ERSTELLEN EINES NEUEN FALLS FÜR EINEN NEUEN KONTAKT :". It includes dropdown menus for "E-Mail" and "Email - CONTACT FORM - 139", and a section for "*Warteschlange auswählen" with a dropdown set to "Verkauf (E-Mail)". Below is the "KONTAKTANGABEN" section with fields for "Anrede" (set to "Herr"), "*Name", "*Vorname", and "Firma". Each of these four fields has a red border and a red information icon. To the right of the form, a red text block lists validation errors: "Validierungsfehler: Name ist ein Pflichtfeld, Vorname ist ein Pflichtfeld, E-Mail-Adresse ist ein Pflichtfeld, Thema der Anfrage ist ein Pflichtfeld, Frage ist ein Pflichtfeld".

2.8 Allgemeine Parameter

In der oberen rechten Ecke der Kopfleiste bietet ein Menü den Zugriff auf die Einstellungen der Anwendung ():

- Über die ALE Connect-Version
- Online-Hilfe
- Abmelden

2.8.1 Über die ALE Connect-Version

Hier erscheint ein Fenster, das die aktuelle Version der ALE Connect-Plattform angibt. Diese Information kann im Rahmen eines Updates, der Nutzung oder im Kontakt mit dem Kundensupport nützlich sein.

2.8.2 Online-Hilfe

Über diesen Menüpunkt haben Sie direkten Zugriff auf die Online-Hilfe von ALE Connect. Diese wird dann im Internet-Browser auf Ihrer Arbeitsstation angezeigt.

Tipp: Für beste Ergebnisse wird eine 100%ige Zoom-Anzeige empfohlen.

2.8.3 Abmelden

Über diese Schaltfläche können Sie sich von der Anwendung abmelden.

3 Verteilung der Interaktionen

3.1 Allgemeine Grundsätze

Die Verteilung der Voice-Interaktionen erfolgt automatisch und wird von der ALE Connect-Anwendung verwaltet, und zwar nach mehreren Kriterien, die vom Administrator und/oder Koordinator festgelegt werden.

Außerdem wird jeder E-Mail-Interaktion eine Bearbeitungspriorität von 5 bis 1 zugewiesen (wobei 1 die höchste ist). Die Zuteilung dieser Interaktionen erfolgt zunächst nach Priorität und dann, bei gleicher Priorität, nach der Wartezeit in der Warteschlange.

Für Chat-Interaktionen ist es jedoch möglich, bestimmte Verhaltensweisen durch Regeln zur Fairness der Arbeitsverteilung zu beeinflussen, die der Koordinator aufstellt.

3.2 Push/Pull-Modus

ALE Connect unterscheidet zwischen zwei Vorgehensweisen:

- **Push-Modus:** ALE Connect verteilt die Interaktion automatisch an Sie, ohne dass Sie etwas tun müssen. Die Anwendung „schiebt“ (Push) die Interaktion zu Ihnen. Es erscheint dann in der rechten unteren Ecke Ihres Arbeitsbereichs ein Pop-up-Fenster. Es kann beim Eintreffen einer Interaktion auch ein Ton abgespielt werden (optional, je nach Einstellung durch den Administrator), um Ihre Aufmerksamkeit zu erregen, wenn Sie nicht an Ihrer Arbeitsstation sitzen, aber dennoch in der Nähe sind, oder wenn Sie in einer anderen Anwendung oder Registerkarte als ALE Connect arbeiten.
- **Pull-Modus:** Sie müssen die anstehende Interaktion manuell in einem der verfügbaren Desktops auswählen.

Jede Echtzeit-Warteschlange, in die die Interaktionen beim Eintreffen geleitet werden, ist entweder als Push- oder Pull-Warteschlange eingestellt. Je nach Medium, das ihr zugeordnet ist, sind jedoch nicht immer beide Modi verfügbar:

	Medium	Push	Pull
	Voice	✓	Nein
	E-Mail	✓	✓
	Chat	✓	Nein
	Facebook Messenger	Nein	✓
	Twitter	Nein	✓

Voice- und Chat-Interaktionen müssen in Echtzeit von einem Agenten bearbeitet werden, d. h. sobald die Interaktion von der ALE Connect-Anwendung verteilt wird. Daher ist es nicht möglich, sie im Pull-Modus zu bearbeiten. Hingegen können Facebook Messenger- und Twitter-Interaktionen nur im Pull-Modus bearbeitet werden.

Hinweis: Die auf Ihrer Oberfläche verfügbaren operativen Status zur Bearbeitung von Anrufen, E-Mails und Chats sind auf Push-Modus eingestellt.

3.3 Einfrieren der ALE Connect-Anwendung

Es kann sein, dass Ihre ALE Connect-Oberfläche eingefroren wird, wenn Sie mehrere aufeinanderfolgende Pop-up-Fenster, die Ihnen das Eintreffen einer Interaktion melden, ignoriert haben (z. B. wenn Sie in die Pause gehen, ohne Ihren operativen Status zu ändern). Ignorieren bedeutet, die präsentierte Interaktion weder zu an- noch abzulehnen. Wenn die maximale Anzahl ignorierte Interaktionen erreicht ist (die der Koordinator festlegt), wird Ihre ALE Connect-Anwendung automatisch eingefroren. ALE Connect betrachtet Sie nicht mehr als verfügbar und verteilt keine Interaktionen mehr an Sie. Damit soll eine erfolglose Zuteilung vermieden werden.

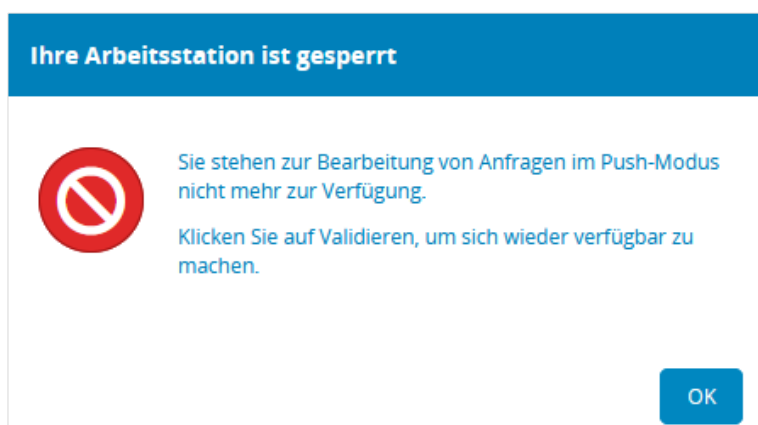
3.3.1 Betroffene Interaktionen

Für das Einfrieren der ALE Connect-Anwendung relevant ist das Ignorieren folgender Interaktionen:

- Chat-Gespräche,
- E-Mails, die im Push-Modus verteilt werden.

3.3.2 Darstellung auf dem Bildschirm

Wenn die Anwendung ALE Connect eingefroren wird, erscheint eine Meldung auf dem Bildschirm:



Sie müssen dann auf **Bestätigen** klicken, um wieder Push-Interaktionen (z. B. Chats) empfangen zu können.

4 Telefonanrufe

Mit dem ALE Connect-Telefoniemodul können Sie eingehende Anrufe von Kontakten oder internen Mitarbeitern (Supervisoren, Agenten) oder ausgehende Anrufe bearbeiten.

Das Modul umfasst:

- eine Engine, die Anrufe intelligent verteilt,
- die Präsentation des Anrufs für den Agenten,
- das Parken eines Anrufs,
- die Bearbeitung eines doppelten Anrufs,
- die Weiterleitung von Anrufen,
- die Generierung ausgehender Anrufe,
- die Rückverfolgbarkeit und Klassifizierung jedes Anrufs.

4.1 Übernahme eines eingehenden Anrufs

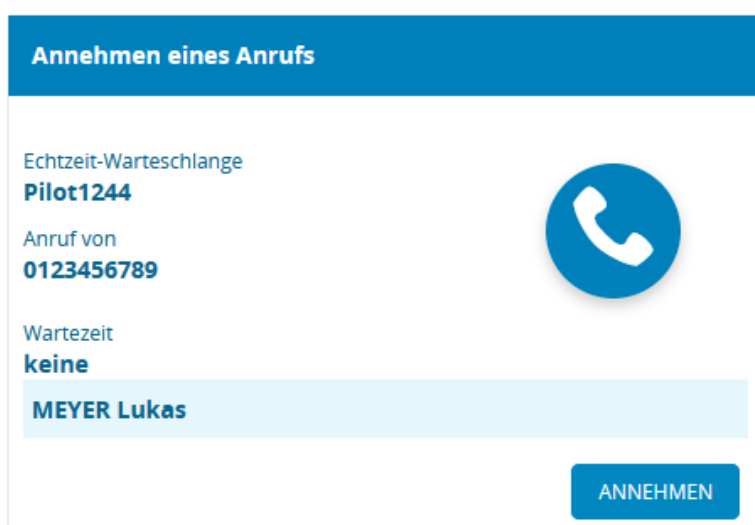
Wenn jemand im Contact Center anruft, wählt ALE Connect den Agenten aus, zu dem der Kontakt hergestellt werden soll. Die Anrufverteilung erfolgt automatisch, je nach Verfügbarkeit der Agenten.

Voraussetzung:

- Ihr aktueller operativer Status erlaubt die Übernahme eingehender Anrufe (Push-Modus Voice).
- Ihre Telefonnummer ist aktiv.

4.1.1 ACD-Anruf

1. Wenn der Anruf Ihnen zugeteilt wird, erscheint automatisch ein **Pop-up-Fenster** in der rechten unteren Ecke Ihres Bildschirms. Begleitend wird ggf. ein benutzerdefinierter Ton in Schleife abgespielt, damit Sie aufmerksam werden (sofern durch den Administrator eingestellt).



Sie erfahren Folgendes:

Echtzeit-Warteschlange

Nummer und Name des Pilots, in dem sich der eingehende Anruf befindet.

Anruf von

Telefonnummer des Gesprächspartners. Nur sichtbar, wenn sie nicht unterdrückt ist.

Wartezeit

Gesamtwartezeit, die alle Wartezeiten umfasst, bis der Anruf an einen Agenten verteilt wird.

Name/Vorname

Vor- und Nachname des Gesprächspartners, falls in der Kontaktdatenbank identifiziert.

Hinweis: Wenn der Anrufer während der Anzeige des Pop-up-Fensters auflegt, wird dieses automatisch geschlossen.

2. Wenn das Pop-up-Fenster angezeigt wird, haben Sie zwei Möglichkeiten:

Sie nehmen den Anruf an. Sie können entweder auf die entsprechende Schaltfläche im Pop-up-Fenster klicken oder abheben, um mit dem Anrufer verbunden zu werden. Ihre Oberfläche ändert sich: Die Telefon-Fernbedienung wird in der Kopfleiste angezeigt und es öffnet sich in einer neuen Registerkarte ein neuer Fall mit der Telefonnummer des Gesprächspartners. Sie können nun den eingehenden Anruf bearbeiten.

Sie ignorieren den Anruf. Das Pop-up-Fenster bleibt stehen, bis der Anruf einem anderen Agenten mit denselben Rechten zugeteilt ist, der ihn wiederum annehmen oder ignorieren kann.

4.1.2 CCD-Anruf

Sie erhalten einen externen oder internen Anruf direkt auf Ihre Agenten-Rufnummer. Im Gegensatz zum ACD-Anruf wird diese Art von Anruf technisch anders geroutet (er läuft nicht über die OXE-Verteilungsmatrix). Abgesehen von diesem technischen Detail erfolgt die Übernahme wie bei einem ACD-Anruf.

4.1.3 Privatanruf

Ein interner oder externer Gesprächspartner ruft Sie privat an. Die Übernahme des Anrufs erfolgt wie bei einem ACD-Anruf. Die einzigen Unterschiede:

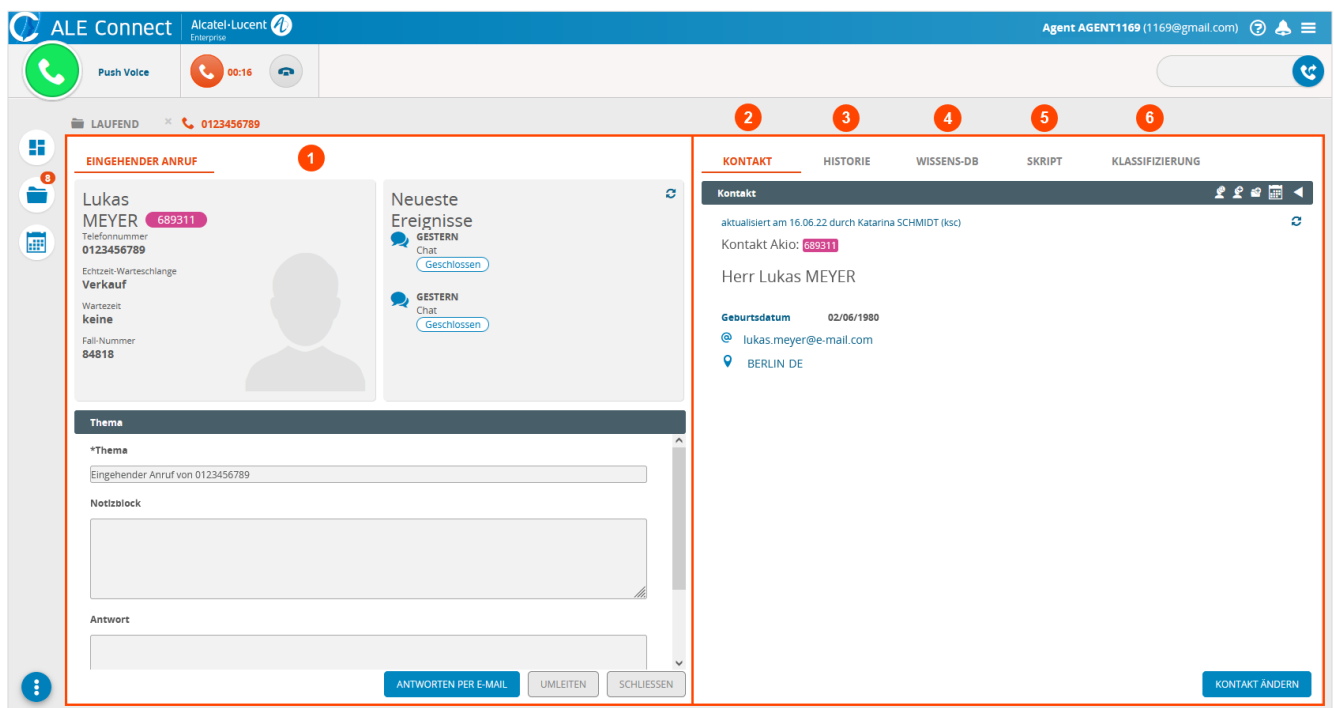
- Das Pop-up-Fenster zeigt nur die Informationen zum Anrufer mit seiner Telefonnummer an, wenn der Agent nicht bekannt ist, ohne Echtzeit-Warteschlange oder Wartezeit.
- Es wird kein Fall in ALE Connect erstellt.

4.2 Präsentation eines Voice-Falls

Wenn Sie einen eingehenden Anruf annehmen, verändert sich Ihre Oberfläche:

- In Ihrem Arbeitsbereich erscheint eine **neue Registerkarte** mit der **Rufnummer** des Anrufers.
- In der Kopfleiste wird eine Fernbedienung angezeigt: Deren Funktionen sind aktiv und Sie haben damit die Möglichkeit, den laufenden Anruf zu steuern.
- Die Fernbedienung und die Registerkarte des Falls sind miteinander verknüpft: Wenn Sie auf eine andere Registerkarte klicken, wird die Fernbedienung minimiert und nur die Stoppuhr wird noch angezeigt.

4.2.1 Gesamtansicht



Der Fall ist in zwei vertikale Abschnitte unterteilt: links die eigentliche Anrufbearbeitung und rechts unterstützende Funktionen.

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1 <u>Eingehender Anruf</u> | 4 <u>Wissensdatenbank</u> |
| 2 <u>Kontakt</u> | 5 <u>Skript</u> |
| 3 <u>Historie</u> | 6 <u>Klassifizierung</u> |

4.2.2 Registerkarte Eingehender Anruf

Hier sind der Kontakt und der Fall identifiziert, die mit dem laufenden Anruf verknüpft sind.

Allgemeine Informationen

Kontakt

Vorname, Nachname und ID des mit dem Anruf verknüpften Kontakts, wenn dieser in der Kontaktdatenbank vorhanden ist. Diese Informationen werden entweder angezeigt, weil die Nummer erkannt wurde oder weil Sie den Kontakt während des Anrufs zugeordnet haben. Wenn nicht, zeigt ALE Connect nur die neue ID an, die dem Anrufer nach Beendigung des Anrufs zugewiesen wird. Am Ende des Anrufs wird automatisch ein Kontakt-Datensatz erstellt.

Telefonnummer

Telefonnummer des Gesprächspartners.

Echtzeit-Warteschlange

Name der Echtzeit-Warteschlange, in die dieser Anruf geleitet wurde.

Wartezeit

Gesamtzeit, die seit Übernahme des Anrufs durch das System verstrichen ist.

Fall-Nr.

Die Fall-Nummer, die vom System automatisch für den laufenden Anruf vergeben wird. Dieser Fall erscheint erst im betreffenden Desktop, wenn der Anruf beendet ist.

Letzte Ereignisse

Wenn der Kontakt identifiziert ist, zeigt dieser Bereich die letzten 3 Ereignisse an, die im Zusammenhang mit dem Kontakt stattgefunden haben (E-Mails, frühere Anrufe usw.). Wenn Sie auf ein Ereignis klicken, wird der entsprechende Fall in der Registerkarte Historie geöffnet. Anderenfalls ist der Bereich leer. Über die Schaltfläche Aktualisieren () wird die Liste aktualisiert.

Thema des Anrufs

In diesem Feld können Sie den Grund für den laufenden Anruf angeben. Standardmäßig gibt es folgende Felder (zur Anpassung fragen Sie Ihren ALE Connect-Administrator):

Thema (Pflicht)

Standardmäßig wird dieses Feld mit dem Wert „Eingehender Anruf von ...“, gefolgt von der Telefonnummer des Anrufers, gefüllt. Das Thema kann ggf. geändert werden.

Notizblock

Geben Sie hier jede Information ein, die Sie für nützlich halten. Sie werden im Notizblock des bearbeiteten Falls angezeigt. Der Eingabebereich kann durch Klicken auf die rechte untere Ecke, auf das Icon , beliebig vergrößert oder verkleinert werden.

Antwort

Notieren Sie für das Protokoll, was Sie dem Kontakt mündlich mitgeteilt haben. Der Bereich kann durch Klicken auf die rechte untere Ecke, auf das Icon , beliebig vergrößert oder verkleinert werden. Diese Notiz wird in der Fallhistorie übernommen.

4.2.3 Registerkarte Kontakt

Hier können Sie den mit diesem Anruf verknüpften Kontakt identifizieren und den Datensatz ggf. aktualisieren.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

4.2.4 Registerkarte Historie

Hier können Sie die Historie bereits gespeicherter Fälle für den mit dem laufenden Anruf verknüpften Kontakt einsehen. Diese Registerkarte wird also nur angezeigt, wenn der Kontakt in der ALE Connect-Datenbank gefunden wurde. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

4.2.5 Registerkarte Wissensdatenbank

Sie können den Fall schneller bearbeiten, wenn Sie Musterantworten für die vom Kontakt gestellten Fragen nutzen. Achtung: Anhänge im Zusammenhang mit einer Musterantwort werden nicht angezeigt.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

4.2.6 Registerkarte Skript

Hier steuern Sie das Gespräch mit der Person am anderen Ende. Die Registerkarte ist optional: Sie wird nur angezeigt, wenn der Koordinator ein Skript zur Bearbeitung der Anrufe in dieser Warteschlange eingerichtet hat. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

4.2.7 Registerkarte Klassifizierung

Es ist möglich, die Interaktion durch Zuweisung eines oder mehrerer Kriterien zu klassifizieren. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn für die Warteschlange, in der der Fall gespeichert ist, Klassifizierungskriterien definiert worden sind. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

4.3 Bearbeitung eingehender Anrufe

Sie haben einen Anruf übernommen (nicht privat) und der Fall ist nun auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche geöffnet.

4.3.1 Wenn Sie gerade an Aufgaben gearbeitet haben

Alle Aufgaben, die zum Zeitpunkt der Rufannahme in Bearbeitung sind, bleiben geöffnet und werden in einer oder mehreren separaten Registerkarten angezeigt. Sie können vom laufenden Anruf zu einer anderen Aufgabe übergehen, indem Sie zwischen den verschiedenen Registerkarten wechseln.

Wenn Sie ein Gespräch führen und die Registerkarte im Vordergrund ist, können Sie weiterhin die folgenden Aktionen ausführen:

- eine spontane E-Mail an eine Person Ihrer Wahl senden,
- die Liste der laufenden oder bearbeiteten Fälle einsehen,
- einen anderen Fall im Pull-Modus bearbeiten,
- die Funktionen der Taskleiste verwenden.

4.3.2 Vorgehensweise

1. Sobald Sie mit dem Gesprächspartner in Kontakt sind, öffnet sich der Fall in Ihrer ALE Connect-Oberfläche.
2. Gehen Sie in den Gesprächsleitfaden, der in der Registerkarte **Skript** angezeigt wird.

Wenn kein Leitfaden als Unterstützung vorhanden ist, ist die Registerkarte ausgeblendet: Gehen Sie zum nächsten Schritt.

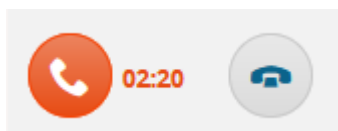
3. Bearbeiten Sie das Anliegen des Kontakts.
4. Wenn das Gespräch beendet ist, **legen Sie auf** oder **klicken Sie auf die Schaltfläche** auf der Fernbedienung.

Legt der Gesprächspartner auf, passiert dasselbe. Sie befinden sich nun in der Wrap-up-Phase: Sie können die Bearbeitung des Falls nun abschließen.

4.4 Nutzung der Fernbedienung

Während eines ein- oder ausgehenden Telefonats ist in der **Kopfleiste** der Oberfläche eine Fernbedienung vorhanden. Sie wird angezeigt, sobald Sie mit dem Anrufer in Kontakt sind. Sie können damit den laufenden Anruf steuern.

Es erscheint eine Stoppuhr und die Funktionstasten werden aktiviert:



Schaltfläche	Funktion	Anzeige	Nutzung
	Zeitmessung lauf. Anruf	Dauerhaft	Die Anrufdauer wird in Echtzeit angezeigt. Die Zeit läuft, sobald Sie abheben, um den Anruf entgegenzunehmen. Der Zähler kann nicht angehalten werden.
	<u>Wrap-up</u>	Erst wenn der Anruf beendet ist	Countdown für die verbleibende Zeit bis zum Abschluss des Falls. Die für diese Aufgabe verfügbare Zeit wird vom Administrator festgelegt.
	Aktives Parken	Nur wenn Parken aktiviert wurde	Der Anruf wurde geparkt: Das Gespräch ist vorübergehend unterbrochen.
	<u>Auflegen</u>	Dauerhaft	Beendet das Gespräch durch Auflegen. Nun beginnt die Wrap-up-Phase.

4.5 Beenden eines Anrufs

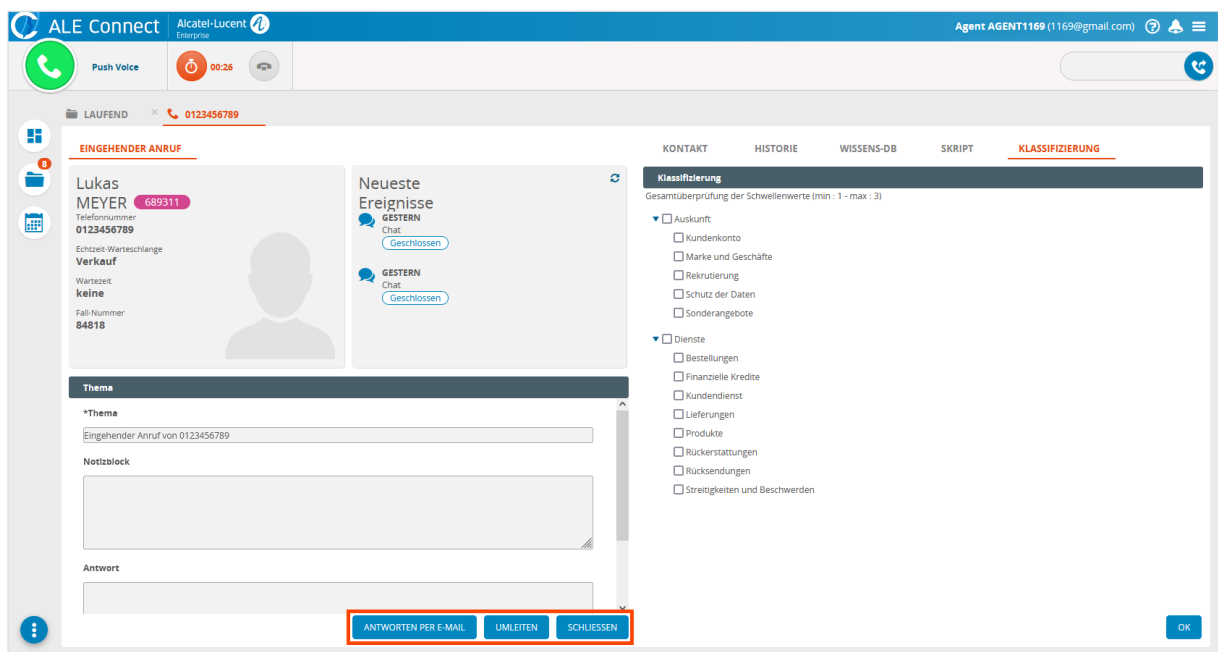
Legen Sie einfach den Hörer Ihres Telefons auf oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Auflegen** (📞) auf der Fernbedienung. Es beginnt dann in die **Wrap-up-Phase** (Dauer vom Administrator konfigurierbar).

Sie stehen nun erst einmal nicht für einen neuen Anruf zur Verfügung, bis der Fall automatisch geschlossen ist. Unten im Bildschirm sind in der Registerkarte Eingehender Anruf mehrere Schaltflächen angezeigt: Sie können auswählen, was mit dem Fall geschehen soll. Wenn Sie nichts tun, wird dieser am Ende der Wrap-up-Zeit automatisch geschlossen.

Vergessen Sie im Übrigen nicht, den Fall zu klassifizieren. Wenn dies nicht vor Ende der Wrap-up-Zeit geschieht, wird die Interaktion ohne Klassifizierung geschlossen.

4.5.1 Abschluss des Falls

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auflegen** (📞) auf der Fernbedienung.



2. Weisen Sie dem Fall in der entsprechenden Registerkarte Klassifizierungskriterien zu.

Je nach den Einstellungen in ALE Connect ist die Klassifizierung unter Umständen optional. Wenn dies nicht vor Ende der Wrap-up-Zeit geschieht, wird die Interaktion ohne Klassifizierung geschlossen.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche der Aktion, die Sie ausführen möchten:

Antworten per E-Mail: Schriftliche Antwort auf die Anfrage des Gesprächspartners, indem Sie eine spontane E-Mail schicken. Letztere wird standardmäßig mit einer der Warteschlangen für E-Mail-Interaktionen verknüpft, für die Sie berechtigt sind. Diese E-Mail wird mit dem Fall zusammengeführt, sobald er geschlossen ist.

Umleiten: Der Fall wird nicht geschlossen und die Warteschlange des Falls wird geändert. Es ist möglich, den Fall an eine Warteschlange und ggf. zu einer anderen Kompetenz umzuleiten. Der umgeleitete Fall verbleibt im Desktop Laufend. Es ist jedoch nicht möglich, den Fall in Warteschlangen für Voice- oder Chat-Interaktionen umzuleiten. Ist die Klassifizierung des Falls Pflicht, wird automatisch die entsprechende Registerkarte angezeigt und Sie müssen die Kriterien angeben, um den Fall umleiten zu können.

Achtung: Wenn für die mit dem Fall verknüpfte Warteschlange keine Kriterien festgelegt sind, wird der Fall ohne Klassifizierung umgeleitet, auch wenn der Koordinator die Klassifizierung als obligatorisch definiert hat.

Schließen: Sie können den Fall selbst schließen, bevor ALE Connect dies automatisch tut, wenn Sie nicht das Ende der Wrap-up-Zeit abwarten möchten. Wenn eine Klassifizierung des Falls erforderlich ist und diese noch fehlt, zeigt ALE Connect automatisch die Registerkarte Klassifizierung an. ALE Connect schließt dann den Fall und er wird in den Status Geschlossen versetzt und im Desktop Bearbeitet gespeichert.

4.5.2 Die Zeit ist abgelaufen

Am Ende der Wrap-up-Zeit wird ALE Connect:

- den eingehenden Anruf automatisch schließen;
- die entsprechende Registerkarte schließen und die Fernbedienung ausblenden;
- die Erstellung des Falls validieren und im Desktop der bearbeiteten Fälle ablegen;
- einen Kontakt-Datensatz aus den Informationen des Anrufers erstellen; nur wenn kein Kontakt in der Datenbank mit dem Anruf verknüpft wurde.

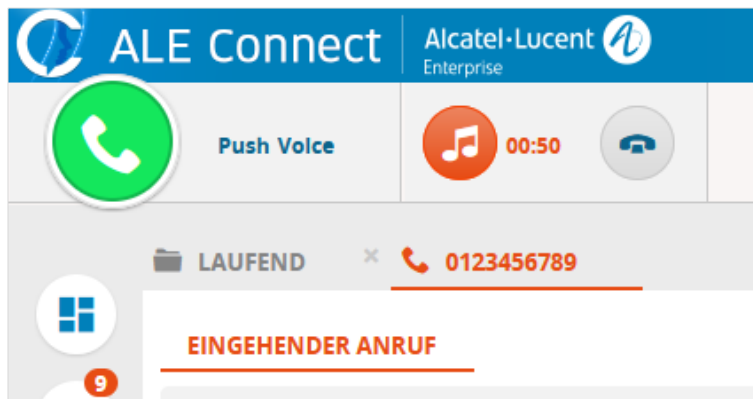
4.6 Parken eines Anrufs

Während Sie einen Anruf abwickeln, können Sie Ihren Gesprächspartner von Ihrem Telefon aus in Wartestellung versetzen. Das Gespräch wird dann kurzzeitig unterbrochen. Ihr Gesprächspartner kann Sie dann nicht mehr hören oder mit Ihnen sprechen und umgekehrt.

Diese Aktion kann während des Gesprächs beliebig oft ausgelöst werden.

4.6.1 Anruf parken

1. Aktivieren Sie während des Gesprächs von Ihrem Telefon aus das **Parken**.



2. Ihr Anrufer wird sofort in Wartestellung versetzt. Ihre Fernbedienung verändert sich: Die **Stoppuhr** zeigt jetzt eine Musiknote an.

4.6.2 Entparken

1. Beenden Sie während des Gesprächs über Ihr Telefon das Parken.
2. Sie können das Gespräch mit Ihrem Gesprächspartner fortsetzen.

4.6.3 Wiederanruf zum Entparken

Wenn Sie während eines geparkten Anrufs auflegen, präsentiert Ihnen ALE Connect den Anruf automatisch erneut. Ein Pop-up-Fenster erscheint auf Ihrer Benutzeroberfläche, während der Wiederanruf klingelt.

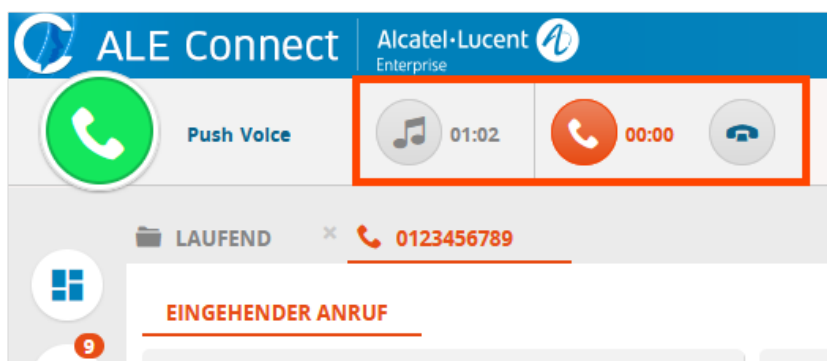
4.7 Bearbeitung eines zweiten Anrufs

Während eines eingehenden oder ausgehenden Anrufs (privat oder nicht) haben Sie die Möglichkeit, einen zweiten Anruf zu tätigen, während der ursprüngliche Anruf aufrechterhalten wird, um z. B. einen anderen Agenten oder eine externe Person um Hilfe zu bitten. Sie können also einen zweiten Anruf tätigen, während Sie bereits ein Gespräch führen.

Achtung: Bei zwei gleichzeitigen Anrufen werden Fall und Fernbedienung nur für den ersten Anruf angezeigt. Für den zweiten Anruf, der vom Telefon aus getätigt wird, wird kein Fall erstellt.

4.7.1 Zweiter Anruf bei einem Agenten

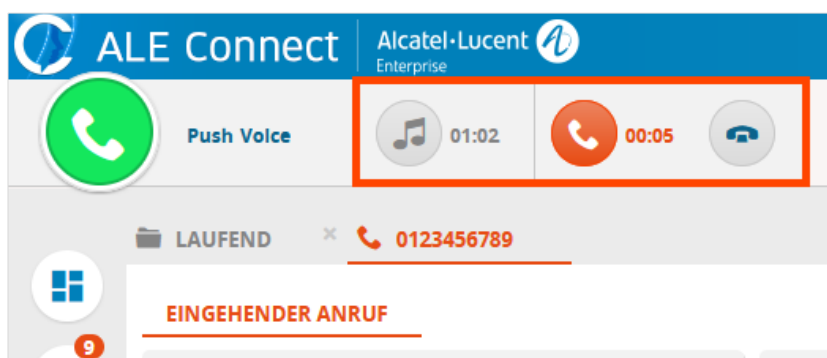
1. Drücken Sie an Ihrem Telefon die Taste, die **einen neuen Anruf** ermöglicht.
2. Wählen Sie die **Rufnummer des Agenten**, den Sie anrufen möchten. Ihr Kontakt wird daraufhin geparkt. Eine zweite Fernbedienung erscheint auf Ihrer Benutzeroberfläche:



Der Teil links vom Strich ist der erste Anruf, der automatisch geparkt wird.

Auf der rechten Seite der Fernbedienung können Sie den gerade aufgebauten zweiten Anruf steuern.

3. Der angerufene Agent erhält Ihren Anruf über ein Pop-up-Fenster und **nimmt ihn an**: Die Stoppuhr für diesen Doppelanruf beginnt, sobald Sie mit dem Agenten im Gespräch sind.



4.7.2 Zweiter Anruf bei einem Pilot

Sie bearbeiten einen eingehenden oder ausgehenden Anruf und möchten einen anderen Agenten in einer Echtzeit-Warteschlange (Pilot) anrufen. Der Anruf wird dann an einen anderen verfügbaren Agenten verteilt, der automatisch ausgewählt wird.

Das Verfahren ist identisch zu oben: Der einzige Unterschied besteht darin, dass Sie die Nummer des Pilots anstelle der Nummer des Agenten wählen.

4.7.3 Zweiten Anruf beenden

Der zweite Aufruf endet, wenn:

- Sie auf die Schaltfläche **Auflegen** auf der Fernbedienung klicken,
- Sie auflegen, indem Sie die entsprechende Taste an Ihrem Telefon drücken oder den Hörer auflegen,
- der angerufene Agent das Gespräch seinerseits beendet (auf dieselbe Art und Weise).

4.8 Weiterleiten eines Anrufs

Sie haben die Möglichkeit, einen eingehenden oder ausgehenden Anruf (auch private oder anonyme Anrufe) an einen Empfänger Ihrer Wahl weiterzuleiten.

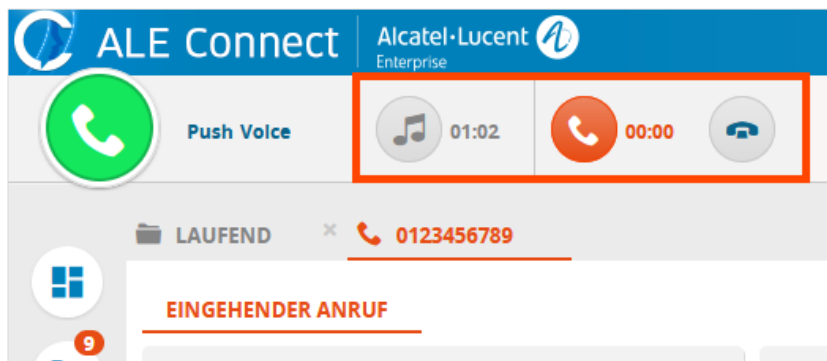
4.8.1 Anruf an Agenten weiterleiten

Sie möchten einen Anruf an einen anderen Agenten Ihrer Wahl weiterleiten. Der Kontakt wird während des Vorgangs geparkt. Der entsprechende Fall wird mit weitergeleitet.

4.8.1.1 Weiterleitung durch Klingeln

Bei dieser Aktion wird der Anruf direkt an einen Agenten Ihrer Wahl weitergeleitet, ohne dass dessen Antwort abgewartet wird. Nach Bestätigung der Weiterleitung geben Sie die Kontrolle über den Gesprächspartner ab und erfahren nicht, ob die Weiterleitung erfolgreich war oder nicht.

1. Drücken Sie an Ihrem Telefon die Taste, die **einen neuen Anruf** ermöglicht.
2. Wählen Sie die Rufnummer des Agenten, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten. Ihr Kontakt wird daraufhin geparkt. Eine zweite Fernbedienung erscheint auf Ihrer Benutzeroberfläche:

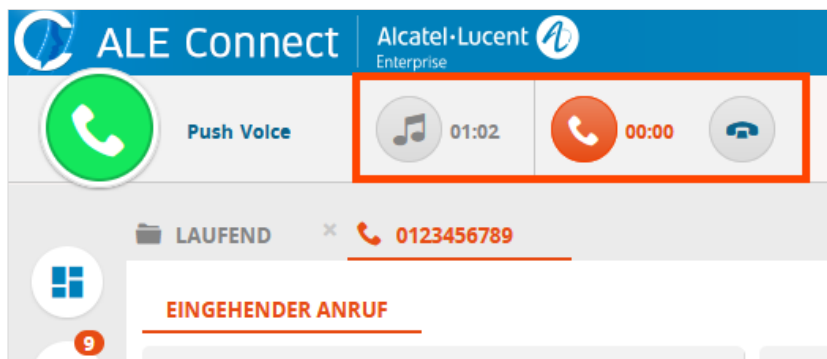


3. Der angerufene Agent erhält Ihren Anruf über ein Pop-up-Fenster. Ohne die Antwort des Agenten abzuwarten, **bestätigen Sie die Weiterleitung** über Ihr Telefon, indem Sie die entsprechende Taste drücken.
4. Der Anruf und der zugehörige Fall werden an den angerufenen Agenten übermittelt. Letzterem steht es dann frei, den weitergeleiteten Anruf anzunehmen oder abzulehnen. Auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche verschwinden die Fernbedienungen und der Fall.

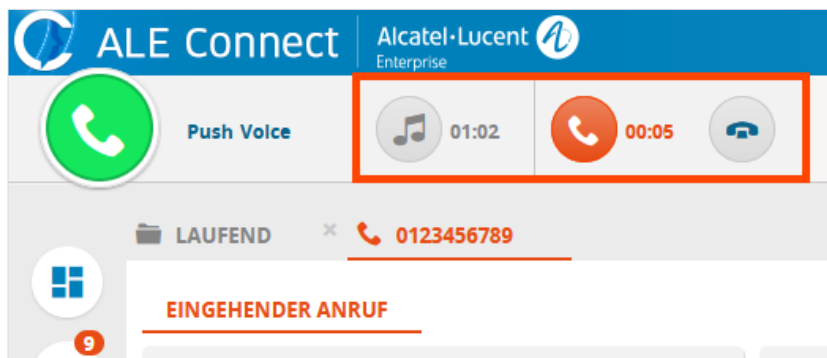
4.8.1.2 Weiterleitung mit Gespräch

Bei dieser Vorgehensweise vergewissern Sie sich, dass die Weiterleitung des Kontakts funktioniert: Sie werden mit dem ausgewählten Agenten verbunden und sprechen mit ihm, bevor Sie die Weiterleitung des Anrufs bestätigen.

1. Drücken Sie an Ihrem Telefon die Taste, die **einen neuen Anruf** ermöglicht.
2. Wählen Sie die **Rufnummer des Agenten**, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten. Ihr Kontakt wird daraufhin geparkt. Eine zweite Fernbedienung erscheint auf Ihrer Benutzeroberfläche:



3. Der angerufene Agent erhält Ihren Anruf über ein Pop-up-Fenster und **nimmt ihn an**: Die Stoppuhr für diesen zweiten Anruf beginnt, sobald Sie mit dem Agenten im Gespräch sind.



4. Über Ihr Telefon **bestätigen Sie die Weiterleitung**, indem Sie die entsprechende Taste drücken.

Der Anruf und der zugehörige Fall werden an den angerufenen Agenten übermittelt. Dieser übernimmt die Bearbeitung. Auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche verschwinden die Fernbedienungen und der Fall.

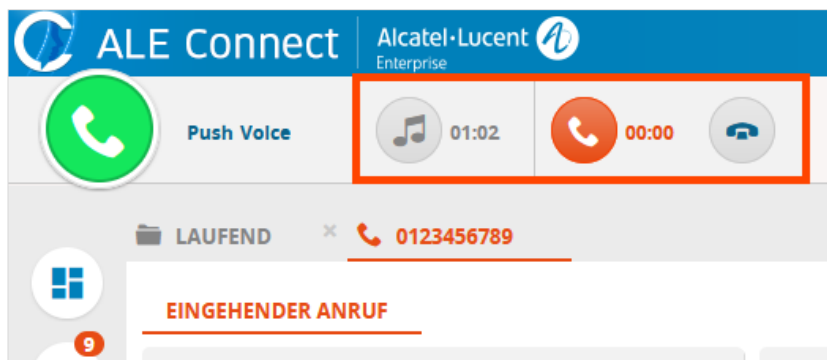
4.8.2 Anruf an Pilot weiterleiten

Sie bearbeiten einen eingehenden oder ausgehenden Anruf und möchten diesen in eine Echtzeit-Warteschlange (Pilot) umleiten. Der Anruf wird dann an einen anderen verfügbaren Agenten verteilt, der automatisch ausgewählt wird. Sie haben die Möglichkeit, den Anruf im betreuten oder unbetreuten Modus an einen Pilot weiterzuleiten.

4.8.2.1 Unbetreute Weiterleitung

Sie möchten den Anruf direkt an einen Pilot weiterleiten. Der Anruf wird dann automatisch an einen anderen verfügbaren Agenten verteilt. Bei dieser Art der Weiterleitung gibt es keine Garantie, dass der Anruf von einem Agenten übernommen wird.

1. Drücken Sie an Ihrem Telefon die Taste, die **einen neuen Anruf** ermöglicht.
2. Wählen Sie die **Rufnummer des Pilot**, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten. Ihr Kontakt wird daraufhin geparkt. Eine zweite Fernbedienung erscheint auf Ihrer Benutzeroberfläche:

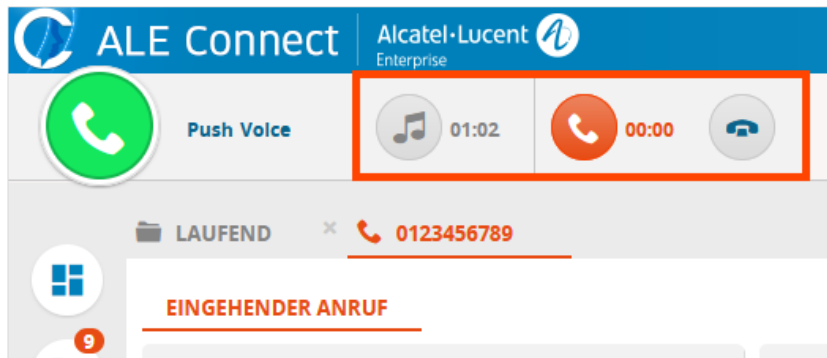


3. Über Ihr Telefon **bestätigen Sie die Weiterleitung**, indem Sie die entsprechende Taste drücken. Das Ergebnis der Verteilung warten Sie nicht ab.

Auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche verschwinden die Fernbedienungen und der Fall. Der Anruf wird dann an einen anderen verfügbaren Agenten verteilt, dem es freisteht, den Anruf anzunehmen oder abzulehnen. Der Anruf und der dazugehörige Fall werden an den Agenten weitergeleitet, der den weitergeleiteten Anruf annimmt.

4.8.2.2 Betreute Weiterleitung

1. Drücken Sie an Ihrem Telefon die Taste, die **einen neuen Anruf** ermöglicht.
2. Wählen Sie die **Rufnummer des Pilot**, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten. Ihr Kontakt wird daraufhin geparkt. Eine zweite Fernbedienung erscheint auf Ihrer Benutzeroberfläche:



3. Der Anruf wird an einen geeigneten und verfügbaren Agenten im Pilot weitergeleitet. Dieser Agent erhält den Anruf in Form eines Pop-ups (wie ein eingehender Anruf).
 - a. Ohne die Antwort des Agenten abzuwarten, **bestätigen Sie die Weiterleitung** über Ihr Telefon, indem Sie die entsprechende Taste drücken. Der Anruf und der zugehörige Fall werden an den angerufenen Agenten übermittelt. Letzterem steht es dann frei, den weitergeleiteten Anruf anzunehmen oder abzulehnen. Auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche verschwinden die Fernbedienungen und der Fall.
 - b. Der angerufene Agent **nimmt den weitergeleiteten Anruf an**: Die Stoppuhr für diesen zweiten Anruf beginnt, sobald Sie mit dem Agenten im Gespräch sind. Über Ihr Telefon **bestätigen Sie die Weiterleitung**, indem Sie die entsprechende Taste drücken. Der Anruf und der zugehörige Fall werden an den angerufenen Agenten übermittelt. Dieser übernimmt die Bearbeitung. Auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche verschwinden die Fernbedienungen und der Fall.

4.9 Ausgehender Anruf

Sie können jederzeit eine Person Ihrer Wahl anrufen, ob unternehmensintern oder extern.

Sie können einen ausgehenden Anruf auf drei verschiedene Arten einleiten:

- Über den Eingabebereich Ihrer ALE Connect-Oberfläche
- Über Ihr Telefon
- Über einen Kontakt-Datensatz

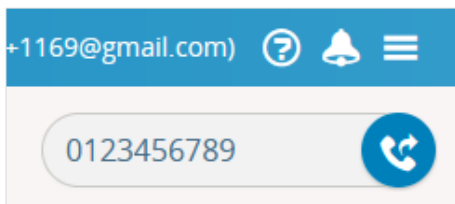
4.9.1 Über den Eingabebereich Ihrer ALE Connect-Oberfläche

Diese Aktion kann unabhängig von Ihrem operativen Status durchgeführt werden. Falls der ausgehende Anruf nicht aufgebaut werden kann, werden Sie benachrichtigt und erhalten eine Erklärung.

4.9.1.1 Ausgehender ACD-Anruf

Sie möchten einen ausgehenden ACD-Anruf an eine interne oder externe Nummer tätigen. Es wird ein Fall erstellt, um den ausgehenden Anruf zu speichern.

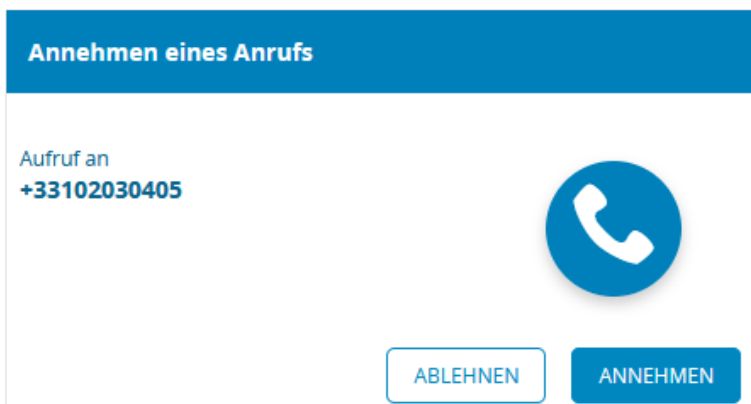
1. Geben Sie die Telefonnummer im Bereich oben rechts auf Ihrer Oberfläche ein:



Hinweis: Es ist auch möglich, eine Kurznummer mit 1 oder 2 Ziffern zu wählen.

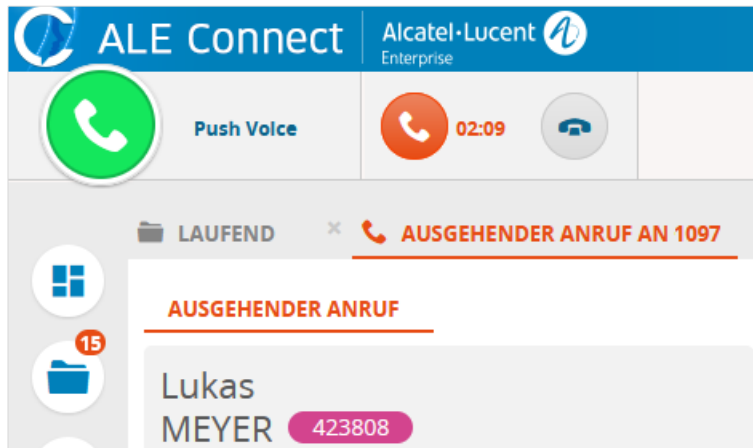
2. Klicken Sie auf **Anrufen** (📞) oder drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.

Ein Pop-up (optional, je nach Einstellung Ihres Telefons) erscheint auf Ihrer Oberfläche. Es schlägt vor, den Hörer abzuheben:



3. Klicken Sie auf **Annehmen**.

4. Wenn Ihr Gesprächspartner abhebt, startet die Stoppuhr der Fernbedienung und der Fall des Anrufs wird angezeigt:



5. Führen Sie das Gespräch.
6. Wenn das Gespräch beendet ist, **legen Sie auf** oder **klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche** auf der Fernbedienung.

Legt der Gesprächspartner auf, passiert dasselbe. Der Anruf ist beendet.

4.9.1.2 Privater ausgehender Anruf

Sie möchten privat eine externe Nummer anrufen. In diesem Fall wird kein Fall in ALE Connect erstellt. Nur die Fernbedienung wird auf Ihrer Oberfläche sichtbar sein.

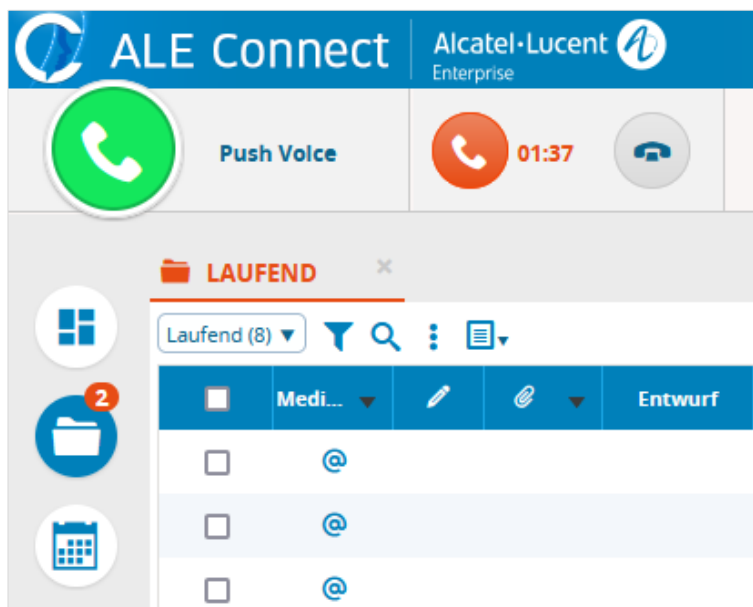
1. Geben Sie die **Telefonnummer** der Person, die kontaktiert werden soll, im Bereich oben rechts auf Ihrer Oberfläche ein.

2. Klicken Sie auf **Anrufen** (📞) oder drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.

Ein Pop-up (optional, je nach Einstellung Ihres Telefons) erscheint auf Ihrer Oberfläche. Es schlägt vor, den Hörer abzuheben.

3. Klicken Sie auf **Annehmen**.

Wenn Ihr Gesprächspartner abhebt, erscheint nur die Fernbedienung auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche:



4. Führen Sie das Gespräch.
5. Wenn das Gespräch beendet ist, **legen Sie auf** oder **klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche** auf der Fernbedienung.

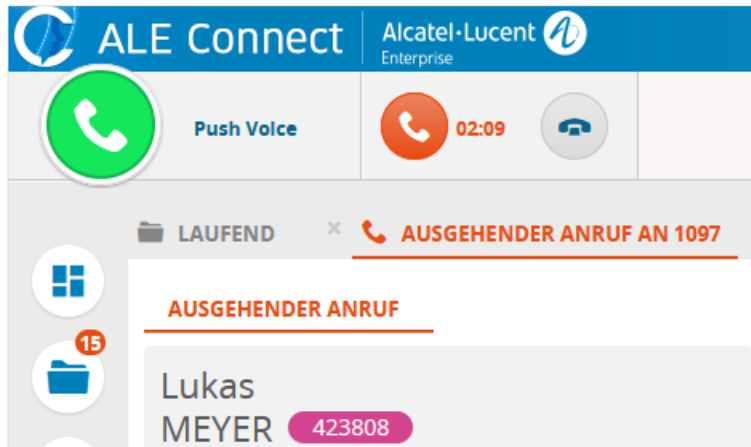
Legt der Gesprächspartner auf, passiert dasselbe. Der Anruf ist beendet.

4.9.2 Über Ihr Telefon

4.9.2.1 Ausgehender ACD-Anruf

Sie möchten einen ausgehenden ACD-Anruf an eine interne oder externe Nummer tätigen. Es wird ein Fall erstellt, um den ausgehenden Anruf zu speichern.

1. Heben Sie das Telefon ab und wählen Sie dann die **Rufnummer**.
2. Wenn Ihr Gesprächspartner abhebt, startet die Stoppuhr der Fernbedienung und der Fall des Anrufs wird angezeigt:



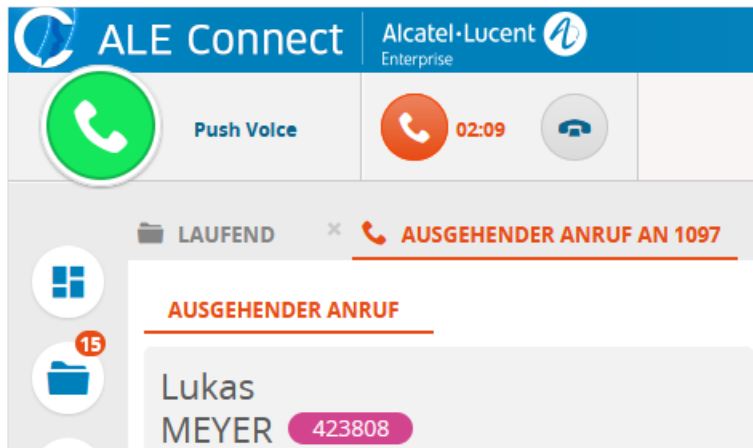
3. Führen Sie das Gespräch.
4. Wenn das Gespräch beendet ist, **legen Sie auf** oder **klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche** auf der Fernbedienung.

Legt der Gesprächspartner auf, passiert dasselbe. Der Anruf ist beendet.

4.9.2.2 Privater ausgehender Anruf

Sie möchten privat eine externe Nummer anrufen. In diesem Fall wird kein Fall in ALE Connect erstellt. Nur die Fernbedienung erscheint auf Ihrer Oberfläche.

1. Heben Sie das Telefon ab und wählen Sie dann die **Rufnummer**.
2. Wenn Ihr Gesprächspartner abhebt, erscheint nur die Fernbedienung auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche:



3. Führen Sie das Gespräch.
4. Wenn das Gespräch beendet ist, **legen Sie auf** oder **klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche** auf der Fernbedienung.

Legt der Gesprächspartner auf, passiert dasselbe. Der Anruf ist beendet.

5 E-Mails

Achtung: Erfordert eine ALE Connect-Lizenz, die alle Interaktionskanäle (Interaction Channel) einschließt.

ALE Connect bietet ein Messaging-Modul, mit dem Sie vom Contact Center empfangene E-Mails bearbeiten oder versenden können. Die E-Mail-Verwaltung mit ALE Connect bietet viele Funktionen wie:

- intelligentes Routing mit Sortierung der eingehenden E-Mails,
- Pull- oder Push-Verteilung,
- Weiterleitung von Anfragen an intern oder extern,
- Wissensdatenbank mit Musterantworten,
- Rechtschreibprüfung,
- Antworthilfe mit künstlicher Intelligenz,
- gruppierte Bearbeitung,
- Workflows zur Validierung der Antworten von Agenten,
- kundenspezifische HTML-Vorlagen für Antworten,
- personalisierte Klassifizierung von Anfragen.

5.1 Übernahme von E-Mails

Je nach Art des Empfangs der E-Mails (Push- oder Pull-Modus) unterscheiden sich die Voraussetzungen für deren Erhalt. Um Push-E-Mails zu bearbeiten, müssen Sie mit einem Status angemeldet sein, der ihre Bearbeitung zulässt. Um Pull-E-Mails zu bearbeiten, müssen Sie die Rechte in Bezug auf die Warteschlangen, Kompetenzen und Sprachen besitzen und können dann die zu bearbeitende E-Mail auswählen.

Die Bearbeitung verläuft in allen Fällen auf die gleiche Weise.

5.1.1 Im Push-Modus

5.1.1.1 Schritt 1: Eingang der E-Mail

Ein Pop-up-Fenster (optional) wird automatisch in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt, wenn eine E-Mail eingeht:

Annehmen einer E-Mail

Warteschlange
Reklamation (E-Mail)

Eingangsdatum
20/06/2022 11:20:43

Absender
l.meyer@domain.de

Betreff
Reklamation

Sprache
Deutsch

Kompetenz
Kundendienst

MEYER Lukas



ABLEHNEN

ANNEHMEN

Sie erfahren Folgendes:

Warteschlange

Name der Echtzeit-Warteschlange, in der sich die eingehende E-Mail befindet.

Eingangsdatum

Datum und Uhrzeit des Eingangs der eingehenden E-Mail.

Absender

E-Mail-Adresse des Postfachs, von dem die E-Mail gesendet wurde.

Betreff

Vom Absender angegebenes Anliegen der E-Mail.

Sprache

Arbeitssprache.

Kompetenz

Für die Bearbeitung der E-Mail erforderliche Kompetenz, die die Plattform bei der Verteilung berücksichtigt hat.

Name/Vorname

Vor- und Nachname des Gesprächspartners, falls in der Kontaktdatenbank identifiziert.

5.1.1.2 Schritt 2: Auswahl der Aktion

Wenn das Pop-up-Fenster angezeigt wird, haben Sie drei Möglichkeiten:

Sie nehmen die E-Mail an. Ihre Oberfläche ändert sich: Ein neuer Fall wird in einer neuen Registerkarte mit der Fallnummer geöffnet.

Sie lehnen die E-Mail ab. ALE Connect verteilt die E-Mail an einen anderen Agenten mit den gleichen Rechten, der sie seinerseits annehmen oder ablehnen kann.

Sie ignorieren die E-Mail. Das Pop-up-Fenster bleibt für eine begrenzte Zeit (vom Koordinator festgelegt) angezeigt. Wenn Sie nicht auf eine der beiden Schaltflächen klicken, poppt schließlich eine Meldung auf, die Ihnen mitteilt, dass Sie das Pop-up-Fenster nicht innerhalb des Zeitlimits akzeptiert haben. ALE Connect bietet die E-Mail dann einem anderen Agenten mit den gleichen Rechten an, der sie seinerseits annehmen oder ablehnen kann.

5.1.2 Im Pull-Modus

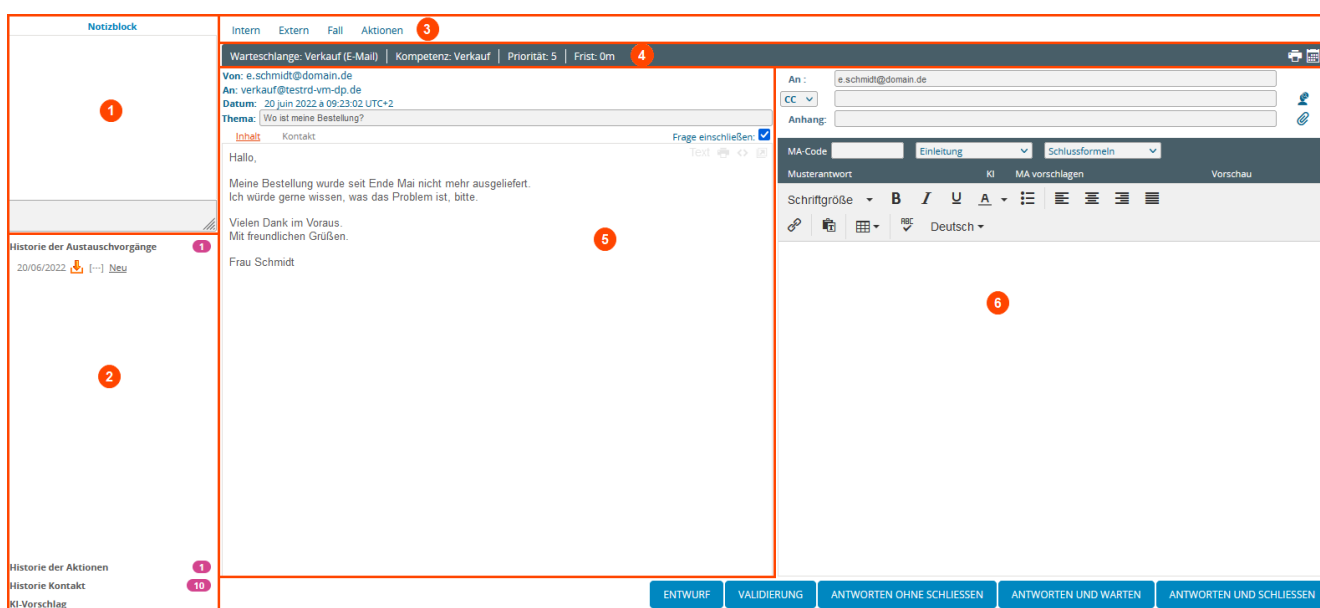
Die E-Mail geht direkt im Desktop der laufenden Fälle ein. Sie müssen selbst in die Liste gehen, um die zu bearbeitende E-Mail auszuwählen.

5.2 Präsentation eines E-Mail-Falls

Sobald Sie der Übernahme einer E-Mail (im Push- oder Pull-Modus) zugestimmt haben, öffnet ALE Connect den entsprechenden Fall in einer neuen Registerkarte. Wenn es sich um eine Push-E-Mail handelt, kann die Registerkarte nicht geschlossen werden. Jede neue eingehende Nachricht erzeugt systematisch einen neuen Fall. Jeder nachfolgende Austausch wird an den Fall, entsprechend seiner Nummer, angehängt. Die eindeutige Fallnummer dient als Verknüpfung, um jeden Austausch diesem Fall zuzuordnen.

Wenn die zu bearbeitende E-Mail von ALE Connect gepusht wurde, weist Ihnen die Anwendung keine weitere Interaktion gleich welcher Art im Push-Modus zu. Es ist Ihnen jedoch erlaubt, andere E-Mails aus der Liste der laufenden Fälle im Pull-Modus zu öffnen.

5.2.1 Gesamtansicht



Auf der linken Seite befinden der **Notizblock** (1) und verschiedene **Widgets** (2), die Sie bei der Bearbeitung des Falls unterstützen.

Im oberen Teil bietet eine **Menüleiste** (3) die möglichen Aktionen zu dieser E-Mail an (Umleiten in eine andere Warteschlange, Weitergabe an einen Experten usw.).

Direkt darunter sehen Sie die **Hauptmerkmale** (4) des Falls: die zugehörige Warteschlange, die erforderliche Kompetenz, die Bearbeitungspriorität und die Dauer der Abwicklung. Mit dem Icon  können Sie alle im Zuge des Falls ausgetauschten Nachrichten ausdrucken.

5.2.2 Eingehende Nachricht

Im mittleren Teil wird die **letzte Nachricht des Kontakts (5)** angezeigt. Im Header der E-Mail finden Sie die Adresse des Absenders, die Adresse des Empfängers, die in Kopie gesetzten Personen (optional) sowie das Datum und die Uhrzeit des Eingangs. Im Betreff steht das Thema der E-Mail, das der Absender eingegeben hat. Je nach den vom Koordinator vorgenommenen Einstellungen kann dieses Feld die dem Fall zugewiesene Nummer enthalten. Sie können den Betreff ggf. ändern.

Klicken Sie auf die Registerkarte:

- **Inhalt**, um den Inhalt der Nachricht im Text- oder HTML-Format anzuzeigen.
- **Kontakt**, um die Kontaktinformationen anzusehen. Es ist möglich, direkt den Datensatz zu ändern oder den dem Fall zugeordneten Kontakt zu ändern.
- **Daten**, um fallbezogene Informationen (zugehörige Daten, die z. B. aus einem auf einer Website ausgefüllten Kontaktformular stammen) abzurufen und zu ändern. Es werden nur Felder mit Werten angezeigt. Die Daten können ggf. geändert werden. Klicken Sie dazu auf den entsprechenden Link.

Achtung: Das Eingabeformular eines Falls kann konfiguriert werden. Bitte kontaktieren Sie hierzu den ALE Connect-Koordinator.

Wenn Sie den Mauszeiger über die obere rechte Ecke der Nachricht bewegen, erscheint eine Symbolleiste:

Text/HTML	Wählt das Format aus, in dem die Nachricht angezeigt wird.
	Startet das Drucken der Nachricht aus einer neuen Registerkarte im aktuellen Browser.
	Zeigt den Quellcode der Seite in einem Pop-up-Fenster an (diese Funktion ist ausschließlich Supervisoren und Koordinatoren vorbehalten).
	Zeigt den Inhalt der Nachricht für bessere Lesbarkeit in einem Pop-up-Fenster an.

5.2.3 Antwort-Oberfläche

Die rechte Seite des Arbeitsbereichs wird zum **Schreiben der Antwort (6)** verwendet, die an den/die Empfänger gesendet wird. Um schneller zu arbeiten, können Sie die Werkzeuge zum Verfassen einer Nachricht verwenden. Mit den Bearbeitungsoptionen können Sie den Text nach Ihren Wünschen formatieren: Schriftgröße, Farbe, Fettdruck usw. Es ist auch möglich, Bilder einzufügen.

The screenshot shows the email composition interface. At the top, there are fields for 'An:' (To) with the email address 'e.schmidt@domain.de', a 'CC' (Carbon Copy) dropdown menu, and an 'Anhang:' (Attachment) field. Below these fields is a toolbar with various icons for linking, inserting, and formatting. The main text area contains the following content:

Frau Schmidt

Ihre Bestellung wurde soeben versandt. Sie wird morgen früh geliefert.

Wir möchten uns bei Ihnen für die Unannehmlichkeiten entschuldigen.

Mit freundlichen Grüßen

5.3 Bearbeitung von E-Mails

Hier wird erklärt, wie Sie mit ALE Connect auf eine E-Mail antworten. Beachten Sie, dass Sie nicht gezwungen sind, die Antwort sofort zu senden. Sie können sie z. B. erst Ihrem Supervisor zur Validierung vorlegen oder als Entwurf speichern.

1. Akzeptieren Sie die Übernahme einer E-Mail: Der Fall wird in Ihrer ALE Connect-Oberfläche geöffnet.
2. Überprüfen Sie die E-Mail-Adresse des **Empfängers (An)**.

Das Feld ist bereits mit der E-Mail-Adresse des Absenders vorausgefüllt. Sie kann jedoch geändert werden, wenn Sie die Rechte dazu haben. Der Fall bleibt immer mit dem ursprünglichen Kontakt verbunden.

3. Fügen Sie ggf. Empfänger in **Kopie (CC)** und/oder **Blindkopie (BCC)** hinzu.
4. Sie können sie entweder manuell eingeben oder das Adressbuch verwenden. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Schaltfläche.

Achtung: Die Felder An, CC und BCC unterscheiden nicht zwischen Groß-/Kleinschreibung.

5. Fügen Sie Ihrer Antwort unterstützend eventuelle Anhänge hinzu (Formulare, die ausgefüllt werden sollen, usw.).
6. Schreiben Sie Ihre Antwort mit Hilfe der Werkzeuge zum Verfassen einer Nachricht.

Mit den Bearbeitungsoptionen können Sie den Text nach Ihren Wünschen formatieren: Schriftgröße, Farbe, Fettdruck usw. Es ist auch möglich, Bilder einzufügen. Sie können sich das Endergebnis in der Vorschau anzeigen lassen. Klicken Sie dazu auf den entsprechenden Link, um sicherzustellen, dass alles korrekt ist.

7. Wenn die Antwort fertig ist, klicken Sie auf die Schaltfläche:

Entwurf: ALE Connect speichert die Antwort sofort genau so, wie sie ist. Sie verlassen das E-Mail-Bearbeitungsfenster nicht. Der Fall bleibt im Status **Zu bearbeiten**. Der Entwurf ist für alle Mitarbeiter des Contact Centers sichtbar.

Validierung: ALE Connect sendet den Fall an Ihren Supervisor zur Überprüfung. Nach dem Klicken auf die Schaltfläche wechselt der Fall in den Status **Validierung (geschlossen)** und wird an den Supervisor übertragen. Dieser erhält dann den Fall, kann Ihre Antwort gegenlesen und sie dann annehmen oder ablehnen.

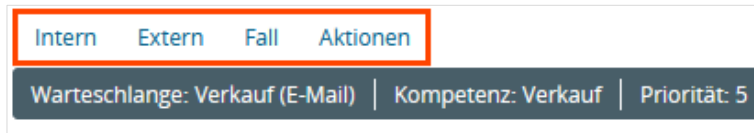
Antworten ohne Schließen: Diese Aktion ist nur möglich, wenn die Interaktion zu einem Fall im Pull-Modus gehört. Sie ermöglicht Ihnen, eine vorläufige Antwort an den Kontakt zu schicken (um ihn z. B. zu trösten). Der Fall wechselt in den Status **Zu bearbeiten (erneut)** und verbleibt im Desktop Laufend.

Antworten und warten: Die Antwort wird an den Kontakt geschickt, in Erwartung ergänzender Informationen. Der Fall wird im Desktop der bearbeiteten Fälle abgelegt. Wenn der Kontakt antwortet, kehrt der Fall in den Desktop der laufenden Fälle zurück und ändert seinen Status in **Rückmeldung Kontakt**.

Antworten und schließen: Die Antwort wird an den Kontakt geschickt. Der Fall wird in den Status Geschlossen versetzt und im Desktop der bearbeiteten Fälle abgelegt. Wenn der Kontakt eine neue Nachricht sendet, die sich auf diesen Fall bezieht, wird der Fall im Desktop Laufend auf **Zu bearbeiten** gesetzt.

5.4 Bearbeitungsaktionen

Wenn Sie eine E-Mail bearbeiten, sind zahlreiche Aktionen über die Menüs am oberen Bildschirmrand verfügbar:



Achtung: Welche Aktionen verfügbar sind, hängt von der Warteschlange (Push- oder Pull-Modus) und von Ihren Benutzerrechten ab, die der ALE Connect-Koordinator für Sie eingerichtet hat. Wenn Sie eine Aktion nicht ausführen dürfen, wird sie Ihnen nicht angezeigt.

Menü Intern

- In andere Warteschlange umleiten
- Eine andere Priorität zuweisen
- An anderen Agenten umleiten
- Zu einer anderen Kompetenz umleiten

Menü Extern

- An Experten umleiten
- Weiterleiten

Menü Fall

- Schließen
- Archivieren
- Freigeben
- Reservieren
- Neuer Fall
- In den Papierkorb legen

Menü Aktionen

- Klassifizieren
- Drucken

5.5 Werkzeuge zum Verfassen einer Nachricht

Wenn Sie eine Antwort (auf eine spontane E-Mail usw.) schreiben, bietet ALE Connect Ihnen Tools, die Ihnen die Arbeit erleichtern, die Qualität des Inhalts verbessern und die Eingabe beschleunigen:

- Musterantworten
- Einleitende und Schlussformeln
- Bilder kopieren und einfügen
- KI-Engine
- Vorschau vor dem Schicken/Drucken

5.5.1 Musterantworten

Einige Fragen oder Wünsche werden sehr häufig an das Contact Center gerichtet. Aus diesem Grund stellt ALE Connect eine Wissensdatenbank mit Musterantworten zur Verfügung. Diese vorgefertigten Textbausteine sind doppelt nützlich: Sie begrenzen Fehler und Irrtümer beim Schreiben (oder Missverständnisse) und verringern die Zeit, die für die Bearbeitung eines Falls benötigt wird. Es bleibt Ihnen erspart, die gleichen Erklärungen immer wieder neu zu schreiben.

Musterantworten bieten sich insbesondere für E-Mails, Chats und Unterhaltungen in Facebook Messenger an.

Achtung: Als Agent können Sie der Wissensdatenbank keine Musterantworten hinzufügen oder löschen. Die Datenbank wird entweder von einem Koordinator oder von den Supervisoren (wenn sie die von ihren Agenten vorgeschlagenen Musterantworten validieren) bestückt.

5.5.1.1 Musterantwort einfügen

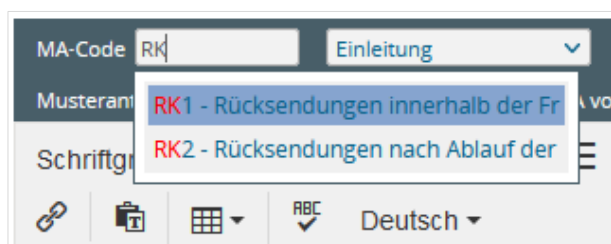
Sie haben 4 Möglichkeiten:

- Auswahl in der Registerkarte Wissensdatenbank,
- Eingabe des MA-Codes,
- Autovervollständigung bei der Eingabe,
- Kopieren und Einfügen des Textes der Musterantwort.

Unabhängig davon, welche Methode gewählt wird, kann der Text der Musterantwort nach dem Einfügen in die Nachricht geändert werden.

5.5.1.2 MA-Codes

Jede Musterantwort ist durch einen eindeutigen Code identifiziert. So können Sie die Musterantwort direkt in Ihre Nachricht einfügen, ohne vorab suchen zu müssen. Wenn das Feld **MA-Code** verfügbar ist, geben Sie den gewünschten Code ein:



Sobald Sie mit der Eingabe beginnen, zeigt ALE Connect automatisch alle Musterantworten an, deren Code mit den Zeichen beginnt, die Sie eingetippt haben. Ihr Bezeichnung wird ebenfalls angezeigt, um Ihnen die Auswahl zu erleichtern. Wenn Sie die Musterantwort ausgewählt haben, wird deren Inhalt zusammen mit eventuellen Anhängen automatisch in Ihre Nachricht eingefügt.

5.5.1.3 Autovervollständigung

Die Autovervollständigung ist ein Rechenprozess, der darauf abzielt, Ihre Eingabe zu beschleunigen: Beginnen Sie einfach, ein Wort zu tippen – mindestens 3 Zeichen –, und die Musterantworten, deren Text die eingegebene Zeichenfolge enthält, werden automatisch vorgeschlagen. Sie müssen nur auf die gewünschte Musterantwort klicken, um sie in Ihre Nachricht zu integrieren. Dieser Einfügemodus ist sehr praktisch, besonders wenn Sie im Chat oder Facebook Messenger arbeiten.

Achtung: Nur verfügbar, wenn in der Wissensdatenbank Musterantworten vom Typ **Nachricht** vorhanden sind.

Im folgenden Beispiel hatte der Agent mit der Eingabe des Wortes „Techniker“ begonnen. Ihm wurde automatisch eine Musterantwort präsentiert:

The screenshot shows a chat interface. At the top, there is a dark grey header bar with the word "Vorschläge" (Suggestions) in white. Below this, a light blue box contains a suggestion: "Sie können Ihre Bestellung innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Kassenbons in jedem beliebigen Geschäft des Unternehmens zur...". Below the suggestion box is a dark grey input field with the label "MA-Code" and a small white text box. Below the input field is a light grey area with the word "Rück" (Back) in red, underlined, and a small blue icon of a paperclip. At the bottom right of the interface is a blue button with the word "SENDEN" in white.

Bei der Suche wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden und es werden keine Akzente berücksichtigt. Wenn Sie sich vertippen oder wenn die Musterantwort in der Wissensdatenbank einen Akzentfehler hat, wird sie trotzdem vorgeschlagen. Sonderzeichen hingegen werden berücksichtigt und müssen daher eingegeben werden, um die entsprechenden Suchergebnisse zu erhalten.

5.5.1.4 Musterantwort vorschlagen

Sie haben festgestellt, dass eine Anfrage häufig auftaucht und dass es keine Musterantwort für diese gibt. Sie möchten eine solche verfassen und Ihrem Supervisor zur Aufnahme in die Wissensdatenbank vorschlagen. Diese Funktionalität wird angeboten, wenn Sie eine E-Mail schreiben (spontan, als Antwort auf eine Anfrage usw.).

1. Öffnen Sie den Fall, auf den Sie antworten möchten.
2. Schreiben Sie die Musterantwort in den Text der E-Mail.
3. Klicken Sie auf **MA vorschlagen**.

MA-Code Einleitung Schlussformeln

Musterantwort KI **MA vorschlagen** Vorschau

Schriftgröße **B** *I* U A

☒ Deutsch

Sie können Ihre Bestellung innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Kassensbons in jedem beliebigen Geschäft des Unternehmens zurückgeben.

Sie können Ihre Artikel zum Umtausch oder zur Rückerstattung zurückgeben, ausgenommen "kostenlose" Artikel.

Die Rückgabe wird nur für ungeöffnete Artikel in ihrer Originalverpackung akzeptiert.

Bei Nichteinhaltung des oben beschriebenen Verfahrens und der angegebenen Fristen ist das Geschäft berechtigt, die Rückgabe des betreffenden Artikels zu verweigern.

4. Fügen Sie ggf. einen **Kommentar** für den Supervisor hinzu, der die Aufgabe hat, Ihren Vorschlag zu validieren.

Musterantwort vorschlagen

Kommentar zum Vorschlag (optional)

Hallo

Hier ist eine Musterantwort für die Rücksendung von Artikeln.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

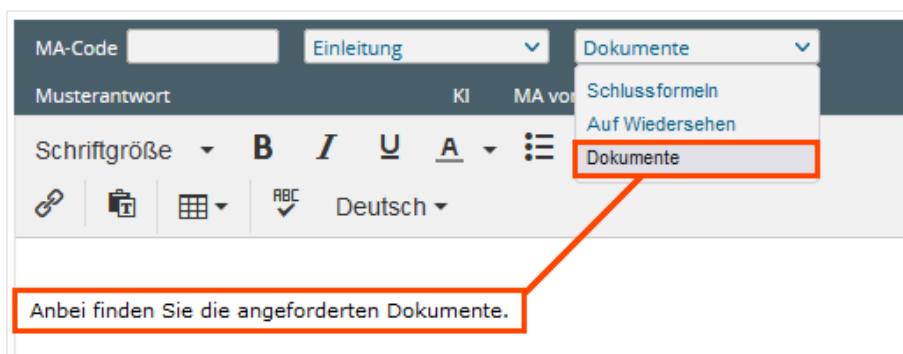
5.5.2 Einleitende und Schlussformeln

Eine Formel ist ein Textbaustein, der am Anfang oder Ende einer Nachricht eingefügt werden kann. Sie verkürzt die Bearbeitungszeit eines Falls, da Sie denselben Text nicht immer wieder neu eingeben müssen.

Es gibt zwei Arten von Formeln:

- Die **einleitende Formel** wird am Anfang der E-Mail oder des Chats eingefügt;
- Die **Schlussformel** wird am Ende der E-Mail eingefügt (für Chats nicht relevant).

Formeln werden von einem Koordinator erstellt und verwaltet. Sie können dann standardmäßig automatisch in E-Mails oder Chats eingefügt, oder aber im Zuge der Fallbearbeitung manuell ausgewählt werden. Beim automatischen Einfügen wird sie an der ersten/letzten Position der Antwort angezeigt, sobald der Fall geöffnet wird. Wenn die Musterformel nicht geeignet ist, kann ihr Inhalt direkt geändert oder eine andere Formel ausgewählt werden. Wählen Sie einfach die gewünschte Formel aus der Liste der Auswahlmöglichkeiten aus:



5.5.3 Bilder kopieren und einfügen

Sie können Bilder durch Ziehen und Ablegen oder Kopieren und Einfügen in den Antworttext einfügen. Die Nutzung dieser Funktion ist jedoch abhängig vom verwendeten Browser:

	Firefox	Chrome	Edge
			
Ziehen und Ablegen	✓	✓	✓
Strg + C / Strg + V der Datei aus einem Verzeichnis	✓	Nein	Nein
Strg + C / Strg + V des Bilds aus Paint	✓	✓	✓
Strg + C / Strg + V bei einem Browser-Bild*	✓	✓	✓

* Getestet mit Google Images

5.5.4 KI-Engine

Die künstliche Intelligenz von ALE Connect ist in der Lage, die aktuelle Anfrage zu analysieren und die am besten geeignete Musterantwort vorzuschlagen. Je nach gestellter Frage sucht die KI nach ungefähren Antworten, die als Grundlage für eine Antwort dienen können. Ist das Suchergebnis nicht zufriedenstellend, fragen Sie die Engine einfach erneut ab, nachdem Sie die Anfrage des Kontakts abgeändert haben. Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Sie eine E-Mail schreiben (spontan oder als Antwort im Rahmen eines Falls).

1. Beginnen Sie mit dem Verfassen einer E-Mail.

2. Klicken Sie auf KI. Es erscheint die KI-Engine:

Die **Hilfe bei der Antwort** zeigt den Betreff und den Text der E-Mail an, auf die Sie antworten. Die Engine stützt sich auf diesen Inhalt. Die Vorschläge stammen aus zwei Quellen: Musterantworten aus der Wissensdatenbank und die von den Agenten verfassten Fragen/Antworten für speziellere Fälle und spezifische Probleme. Mit dem Icon 🤖 können Sie nach ungefähren Antworten suchen.

Wenn die Antworthilfe kein geeignetes Ergebnis liefert, können Sie alles löschen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken. Geben Sie neuen Text ein und bestätigen Sie Ihre Suche, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken.

3. Klicken Sie auf den **Vorschlag, der in den Text der E-Mail** eingefügt werden soll.

Der Text kann ggf. angepasst werden.

4. Schließen Sie das Fenster, wenn Sie fertig sind.

5.5.5 Vorschau vor dem Schicken/Drucken

Es ist jederzeit möglich, sich einen Überblick über die in Bearbeitung befindliche Antwort zu verschaffen. So erhalten Sie eine Vorstellung davon, wie das Endergebnis aussehen wird, bevor es gesendet wird.

1. Beginnen Sie mit dem Verfassen einer E-Mail.



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau**.

Es öffnet sich ein Fenster, in dem die Antwort so angezeigt wird, wie sie an den Empfänger gesendet wird. Wenn Signaturen gesetzt wurden, sind diese vorhanden, ebenso wie die Ursprungsnachricht. Die Vorschau berücksichtigt auch die HTML-Vorlage, die der betreffenden Warteschlange zugeordnet ist, sofern vorhanden.

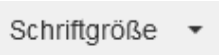
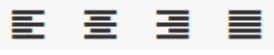
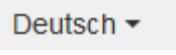
3. Schließen Sie das Fenster, wenn Sie fertig sind.

5.6 Bearbeitungs- und Formatierungsoptionen

Beim Verfassen einer E-Mail oder einer Antwort auf eine E-Mail stehen verschiedene Möglichkeiten der Bearbeitung zur Verfügung.

Achtung: Es hängt bei bestimmten Optionen von den Einstellungen ab, die der ALE Connect-Koordinator vorgenommen hat, ob sie vorhanden sind.

5.6.1 Textformatierung

	Auswahl der Schriftgröße.
	Fettschrift.
	Kursivschrift.
	Unterstreichen von Text.
	Auswahl der Schriftfarbe.
	Einfügen von Aufzählungszeichen in den Text.
	Textausrichtung links, mittig, rechts oder im Blocksatz.
	Einfügen oder Ändern eines Hyperlinks.
	Einfügen der Auswahl in der Zwischenablage als Text.
	Einfügen einer neuen Tabelle.
	Rechtschreibprüfung. Nach dem Anklicken der Schaltfläche analysiert dieses Tool den Inhalt der E-Mail. Erkannte Fehler werden gelb markiert. Sie müssen ein zweites Mal auf die Schaltfläche klicken, damit die E-Mail gesendet wird. Das wird sie auch dann, wenn noch Fehler vorhanden sind. Ob die Rechtschreibprüfung manuell oder automatisch ausgelöst wird, hängt von den Einstellungen ab, die der Plattformadministrator festgelegt hat.
	Auswahl der Sprache der Nachricht.

5.6.2 Tabellenformatierung

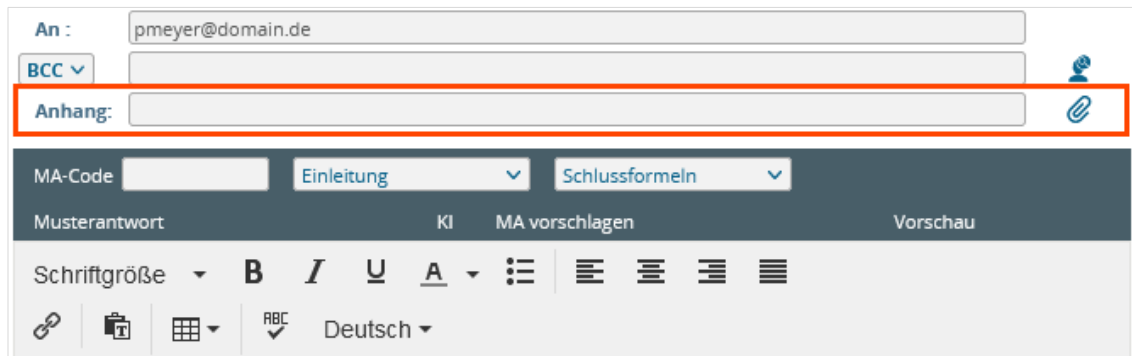
	Fügt eine neue Tabelle ein und öffnet das Fenster zum Einrichten einer neuen Tabelle.
Eigenschaften der Zeile	Öffnet das Fenster zur Bearbeitung der Eigenschaften der ausgewählten Zeile.
Eigenschaften der Zelle	Öffnet das Fenster zur Bearbeitung der Eigenschaften der ausgewählten Zelle.
Zeile oberhalb einfügen	Fügt eine Zeile oberhalb der ausgewählten Zeile ein.
Zeile unterhalb einfügen	Fügt eine Zeile unterhalb der ausgewählten Zeile ein.
Zeile löschen	Löscht die ausgewählte Zeile.
Spalte links einfügen	Fügt eine Spalte links von der ausgewählten Spalte ein.
Spalte rechts einfügen	Fügt eine Spalte rechts von der ausgewählten Spalte ein.
Spalte löschen	Löscht die ausgewählte Spalte.
Zusammengeführte Zellen teilen	Teilt die zusammengeführte Zelle wie ursprünglich.
Zellen verschmelzen	Fügt die ausgewählten Zellen zu einer zusammen.

5.7 Datei-Anhänge an eine E-Mail

Sie haben die Möglichkeit, an eine E-Mail eine oder mehrere Dateien anzuhängen, die mit versendet werden. Es werden alle Dateiformate akzeptiert. Alle Anhänge eines Falls (die im Laufe des Austauschs zusammenkommen) sind im entsprechenden Widget sichtbar.

5.7.1 Anhänge hinzufügen

1. Klicken Sie auf **Anhänge** (📎), das Icon rechts neben dem Feld **Anhang:**



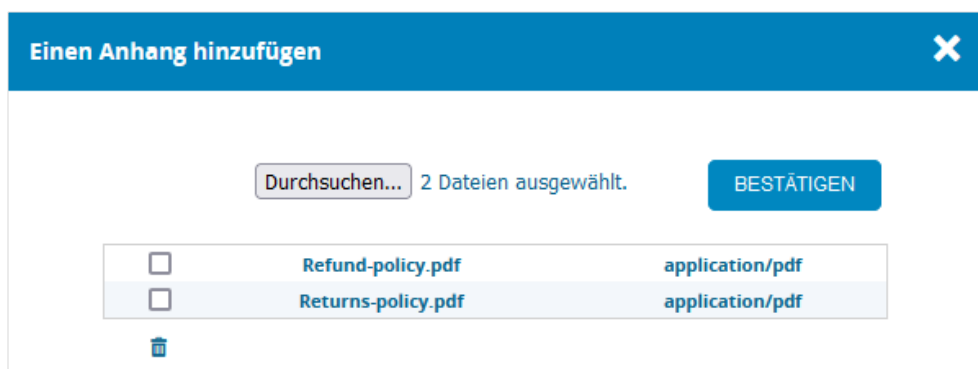
Es erscheint ein Fenster, in dem Sie aufgefordert werden, die Dateien auszuwählen.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**.
3. Wählen Sie die Dateien aus, die an die E-Mail angehängt werden sollen.

Hinweis: Es ist möglich, mehrere Dateien auf einmal auszuwählen. Drücken Sie dazu die Tastenkombination <Strg> + <Umschalt> + <Pfeil nach unten> / <Pfeil nach oben>.

4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um den Vorgang zu bestätigen.

ALE Connect fügt die ausgewählten Dateien als Anhänge hinzu:



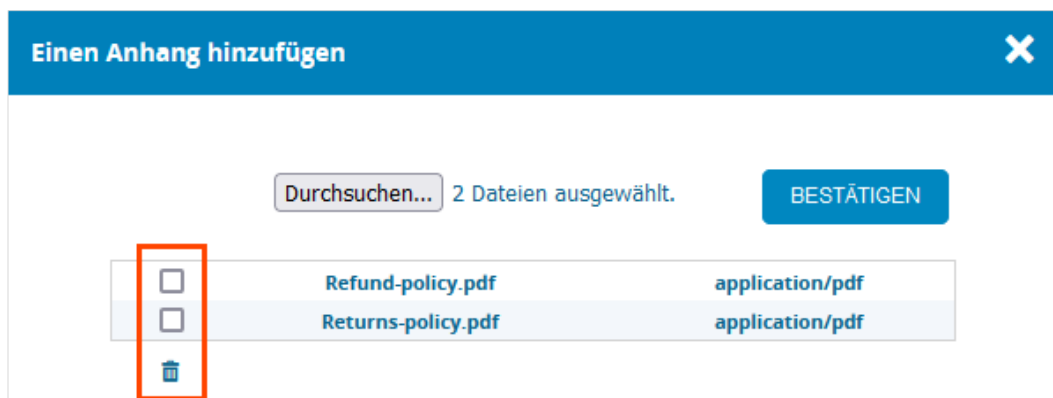
6. Schließen Sie das Fenster, wenn Sie fertig sind.
Anhänge werden im Feld Anhang angezeigt.

Anhang: Refund-policy.pdf Returns-policy.pdf

5.7.2 Anhänge entfernen

Jeder Anhang kann einzeln gelöscht werden, indem Sie auf das entsprechende Icon im Feld „Anhang“ klicken. Alternativ dazu können Sie auch wie folgt vorgehen.

1. Klicken Sie auf **Anhänge** (📎), das Icon rechts neben dem Feld **Anhang**.
2. Markieren Sie die Anhänge, die Sie löschen möchten:



3. Klicken Sie auf **Löschen** (🗑️).

ALE Connect löscht die an die E-Mail angehängten Anhänge, ohne nach einer weiteren Bestätigung zu fragen.

5.8 Adressbuch

Wenn Sie eine E-Mail schreiben, egal ob spontan oder nicht, können Sie die Adressen der Empfänger, die in Kopie oder Blindkopie gesetzt werden sollen, in einem Verzeichnis nachschlagen, anstatt sie manuell einzugeben.

Dieses Adressbuch wird vom Koordinator verwaltet. Er ist Eigentümer des Adressbuchs. Sie haben nicht das Recht, einen Empfänger zu erstellen, zu ändern oder zu löschen.

1. Klicken Sie auf das **Adressbuch**-Icon (👤) rechts neben dem **CC/BCC**-Feld.

Adressbuch

Empfänger in Kopie

CC	BCC
pmeyer@domain.de	

Hinzufügen eines Empfängers aus dem Adressbuch Wählen Sie es aus der Liste unten aus ...

Name	Vorname	E-Mail	CC	BCC
MEYER	Paul	pmeyer@domain.de	☒	☐
MÜLLER	Anna	amuller@domain.de	☐	☐

SCHLIESSEN

2. Aktivieren Sie die Option **CC** für jeden Empfänger, der in der E-Mail in Kopie gesetzt werden soll.
3. Aktivieren Sie ebenso die Option **BCC**, wenn Empfänger in Blindkopie gesetzt werden sollen.
ALE Connect fügt die Empfänger in den entsprechenden Spalten hinzu. Bei Irrtum können Sie Empfänger wieder löschen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken.
4. Klicken Sie auf **Schließen**, wenn Sie fertig sind.

5.9 Versand spontaner E-Mails

Sie haben die Möglichkeit, eine E-Mail zu schreiben oder einen Schriftwechsel zu beginnen, ohne dass eine vorherige Kontaktaufnahme erfolgt. Beim Versenden einer spontanen E-Mail wird automatisch ein neuer Fall erzeugt. Auf diese Funktion kann über die Taskleiste zugegriffen werden, unabhängig von der Aufgabe, die gerade läuft, oder über einen Kontakt-Datensatz, sofern er eine E-Mail-Adresse enthält.

Achtung: Diese Funktion ist für Sie nur verfügbar, wenn der Koordinator sie freigeschaltet hat.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Spontane E-Mail senden (@)** in der Taskleiste.

Es öffnet sich eine neue Registerkarte in Ihrem Arbeitsbereich:

2. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Von

Wählen Sie die Versandwarteschlange aus der angebotenen Liste aus. Es werden nur Warteschlangen vom Typ E-Mail angezeigt, für die Sie Lese- und Schreibrechte haben. Wenn eine Kompetenz mit der ausgewählten Warteschlange verknüpft ist, wird sie der spontanen E-Mail automatisch zugeordnet. Andernfalls wird die Standardkompetenz des Mandanten zugeordnet.

An (Pflicht)

Geben Sie die Adressen der Personen ein, an die diese E-Mail verschickt werden soll, getrennt durch ein Semikolon und ohne Leerzeichen davor oder danach. Wenn die spontane E-Mail aus einem Kontakt-Datensatz erzeugt wurde, wird dieses Feld automatisch mit der Adresse des aus dem Fall übernommenen Kontakts vorausgefüllt. Sie kann jedoch geändert werden. Der Fall bleibt immer mit dem ursprünglichen Kontakt verbunden.

Mehrere Fälle

Wenn diese E-Mail an mehrere Empfänger gesendet wird, kann ALE Connect für jeden einen eigenen Fall erstellen, wenn diese Option aktiviert wird. Entfernen Sie das Häkchen, um einen einzigen Fall für alle Empfänger der E-Mail zu erstellen.

CC/BCC

Geben Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger ein, die in Kopie (CC) und/oder in Blindkopie (BCC) gesetzt werden sollen. Sie können sie entweder manuell eingeben oder das Adressbuch verwenden (Schaltfläche ).

Achtung: Die Felder An, CC und BCC unterscheiden nicht zwischen Groß-/Kleinschreibung.

Anhang

Sie können Ihrer Antwort Dateien hinzufügen, die das Anliegen unterstützen (Verfahrensanweisung, Formular, das ausgefüllt werden soll usw.).

Betreff

Geben Sie das Thema dieser E-Mail ein.

Textkörper (Pflicht)

Schreiben Sie die Antwort, die an den/die Empfänger gesendet werden soll. Um den Vorgang zu beschleunigen, können Sie die Hilfsfunktionen (Einfügen einer Musterantwort, einleitende Formeln usw.) verwenden. Mit den Bearbeitungsoptionen können Sie den Text nach Ihren Wünschen formatieren: Schriftgröße, Farbe, Fettdruck usw.

3. Wählen Sie ein Kriterium, um den Fall zu klassifizieren und Ihre Auswahl zu bestätigen.
4. Wenn die E-Mail zum Versand bereit ist, klicken Sie auf die Schaltfläche:

Validierung: ALE Connect sendet den Fall an Ihren Supervisor zur Überprüfung. Nach dem Klicken auf die Schaltfläche wechselt der Fall in den Status **Validierung (geschlossen)** und wird an den Supervisor übertragen. Dieser erhält dann den Fall, kann Ihre Antwort gelesen und sie dann annehmen oder ablehnen.

Antworten und warten: Die Antwort wird an den Kontakt geschickt, in Erwartung ergänzender Informationen. Der Fall wird im Desktop der bearbeiteten Fälle abgelegt und erhält den Status **Warten Kontakt**. Wenn der Kontakt antwortet, kehrt der Fall in den Desktop der laufenden Fälle zurück und ändert seinen Status in **Rückmeldung Kontakt**.

Antworten und schließen: Die Antwort wird an den Kontakt geschickt. Der Fall wird in den Status Geschlossen versetzt und im Desktop der bearbeiteten Fälle abgelegt. Wenn der Kontakt eine neue Nachricht sendet, die sich auf diesen Fall bezieht, erhält der Fall den Status **Zu bearbeiten** und kehrt in den Desktop der laufenden Fälle zurück.

5.10 Versand gruppierter E-Mails

Um die Bearbeitung von Fällen zu optimieren (und damit die Servicequalität zu verbessern), können Sie eine gruppierte Antwort geben, indem Sie eine einzige E-Mail an mehrere Kontakte schicken, die dieselbe Anfrage hatten. Diese Vorgehensweise ist nützlich, wenn es um wiederkehrende Fragen geht (z. B. wie man auf sein Kundenkonto zugreifen kann, wenn das Passwort verloren ist).

Achtung: Diese gruppierte Aktion ist nur verfügbar, wenn die ausgewählten Fälle alle zur selben Warteschlange gehören.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Markieren Sie die Fälle, auf die Sie antworten möchten.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **Bearbeiten** aus.

Es öffnet sich der folgende Bildschirm:

Medium	Entwurf	Nummer	Frist	I	Ursprung	Datum	Thema	Warteschlange	Kompetenz	Status	Agent	Gruppieren aufheben	
@		84902	10.04.2024	5	e.schmidt@domain.de	10.04	Problem mit der Lieferung	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Laufend	SCHMIDT	✕
@		84906	10.05.2024	5	p.muller@domain.de	10.05	Internationale Lieferung	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Laufend	SCHMIDT	✕

An: e.schmidt@domain.de

CC: [Dropdown]

Anhang: [Field]

Thema: [Field]

MA-Code: [Dropdown] Einleitende Formeln: [Dropdown] Schlussformeln: [Dropdown]

Musterantwort: KI MA vorschlagen Vorschau Frage einschließen: [Checked]

Schriftgröße: [Dropdown] B I U A [Dropdown] [Icons] Deutsch [Dropdown]

[Buttons: ENTWURF, VALIDIERUNG, ANTWORTEN OHNE SCHLIESSEN, ANTWORTEN UND WARTEN, ANTWORTEN UND SCHLIESSEN]

Der obere Teil des Bildschirms zeigt die **Liste der gruppierten Fälle**; der untere Teil zeigt die **E-Mail**, die verfasst werden soll.

Das Empfängerfeld ist mit den E-Mail-Adressen der Kontakte aus den Fällen, die in Bearbeitung sind, vorausgefüllt. Sie können nicht geändert oder gelöscht werden.

6. Geben Sie ggf. die E-Mail-Adressen der Personen ein, die in Kopie (**CC**) und/oder in Blindkopie (**BCC**) gesetzt werden sollen.

Setzen Sie zwischen die einzelnen E-Mail-Adressen ein Komma, ohne ein Leerzeichen davor oder dahinter.

7. Fügen Sie ggf. Anhänge hinzu.
8. Geben Sie den Betreff der Antwort ein.

9. Geben Sie Ihre Nachricht in das vorgesehene Feld ein.

Sie können sowohl die Werkzeuge zum Verfassen einer Nachricht (Einfügen einer Musterantwort, einleitende Formel usw.) als auch die Bearbeitungsoptionen nutzen, um den Text nach Ihren Wünschen zu formatieren (Schriftgröße, Farbe, Fettdruck usw.).

Achtung: Im Falle einer gruppierten Antwort werden die Variablen in den Musterantworten und einleitenden Formeln nicht verwaltet.

10. Wenn Sie fertig sind, schicken Sie Ihre Antwort, indem Sie auf die Schaltfläche Ihrer Wahl klicken.

5.11 Formate für E-Mail-Adressen

ALE Connect unterstützt die gängigsten E-Mail-Adressformate. Eine E-Mail-Adresse ist daher gültig, wenn sie die folgenden Kriterien erfüllt:

- Allgemeine Struktur

```
ersterteil@domain
```

- ASCII-Standard

```
a-z A-Z 0-9
```

- Sonderzeichen

```
!#$%&'*/+=?^_`{|}~.-
```

- Zeichen mit Akzent

```
àâäéèëöôùûüÿç
```

Achtung: E-Mail-Adressen, die nicht den oben genannten Regeln entsprechen, werden von ALE Connect nicht unterstützt. Dies gilt insbesondere für E-Mail-Adressen mit:

- doppelten Anführungszeichen im ersten Teil. Beispiel: "[[test]]"@test.org
- Fluchtsymbolen. Beispiel: "Doug "Ace" L."@test.org
- IP-Domains. Beispiel: first.last@[IPv6:::12.34.56.78]

6 Chat

Achtung: Erfordert eine ALE Connect-Lizenz, die alle Interaktionskanäle (Interaction Channel) einschließt.

ALE Connect macht es möglich, mit Personen online zu chatten, um in Echtzeit auf deren Wünsche oder Fragen zu reagieren.

Um angemessene Antworten geben zu können, bietet ALE Connect die Möglichkeit:

- mehrere Gespräche gleichzeitig führen,
- die Wissensdatenbank zur Unterstützung abzufragen,
- dank Autovervollständigung schnell und gut zu schreiben,
- ein Gespräch in eine andere Echtzeit-Warteschlange weiterzuleiten,
- Kontaktdaten und Historie in Echtzeit anzuzeigen,
- die Anfrage zu klassifizieren,
- eine ausgehende E-Mail an den Kontakt in der Unterhaltung zu senden,
- die Verteilung von Chats vorübergehend zu stoppen, um sich auf eine oder mehrere bestimmte Interaktionen zu konzentrieren.

Der Internetnutzer seinerseits kann den Gesprächsverlauf herunterladen und erhält eine Schätzung der Wartezeit in Echtzeit.

6.1 Übernahme eines Chats

Wenn ein Internetnutzer einen Chat startet, sucht ALE Connect nach einem Agenten zur Herstellung des Kontakts, und zwar je nach den Kompetenzen und der Verfügbarkeit der Agenten zu diesem Zeitpunkt, aber auch entsprechend den vom Koordinator festgelegten Verteilungskriterien.

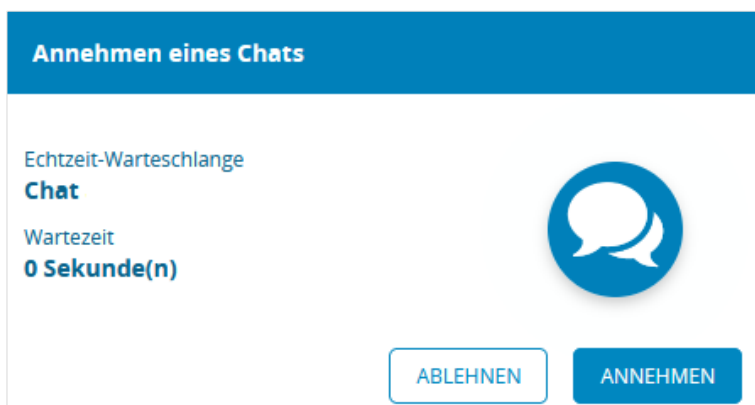
Chat-Interaktionen werden immer im Push-Modus verteilt.

6.1.1 Voraussetzung

- Ihr aktueller operativer Status erlaubt die Übernahme von Chat-Gesprächen (Push-Modus Chat).
- Sie verfügen über mindestens eine Kompetenz einer Stufe höher als 0 für die Echtzeit-Warteschlange, in der Chat-Gespräche eingehen.
- Sie haben Ihr maximal zulässiges Kontingent an gleichzeitigen Chat-Gesprächen noch nicht erreicht.

6.1.2 Schritt 1: Eintreffen des Chats

Wenn ein Chat eintrifft, erscheint automatisch ein Pop-up-Fenster in der rechten unteren Ecke Ihres Bildschirms.



Im Pop-up-Fenster wird angezeigt:

Echtzeit-Warteschlange

Name der Echtzeit-Warteschlange, in der sich der Chat befindet.

Wartezeit

Kumulierte Wartezeit des Internetnutzers, ausgedrückt in Sekunden. Dies entspricht der kumulierten Zeit, die in den verschiedenen Warteschlangen verbracht worden ist. Sie kann Null sein, wenn der Internetnutzer nicht in die Echtzeit-Warteschlange geleitet wurde (es wird „Keine“ angezeigt).

Name/Vorname

Vor- und Nachname des Internetnutzers, falls in der Kontaktdatenbank identifiziert.

Hinweis: Wenn der Internetnutzer seine Kontakthanfrage abbricht, während das Pop-up-Fenster noch angezeigt wird, wird es automatisch geschlossen und eine entsprechende Meldung poppt auf.

6.1.3 Schritt 2: Auswahl der Aktion

Wenn das Pop-up-Fenster angezeigt wird, haben Sie drei Möglichkeiten:

Sie nehmen die Anfrage an. Sie werden dann mit dem Internetnutzer in Kontakt gebracht. Ihre Oberfläche ändert sich: Die Chat-Fernbedienung wird in der Kopfleiste angezeigt und es öffnet sich im Vordergrund in einer neuen Registerkarte ein neuer Fall mit der Nummer, die dem Fall zugewiesen wurde. Sie können nun den Chat bearbeiten.

Sie lehnen die Anfrage ab. ALE Connect bietet den Chat dann einem anderen Agenten mit den gleichen Rechten an, der ihn seinerseits annehmen, ablehnen oder ignorieren kann.

Sie ignorieren die Anfrage. Wenn Sie keine der Schaltflächen anklicken, bleibt das Pop-up-Fenster stehen, bis der Chat einem anderen Agenten mit denselben Rechten zugeteilt ist, der ihn wiederum annehmen, ablehnen oder ignorieren kann.

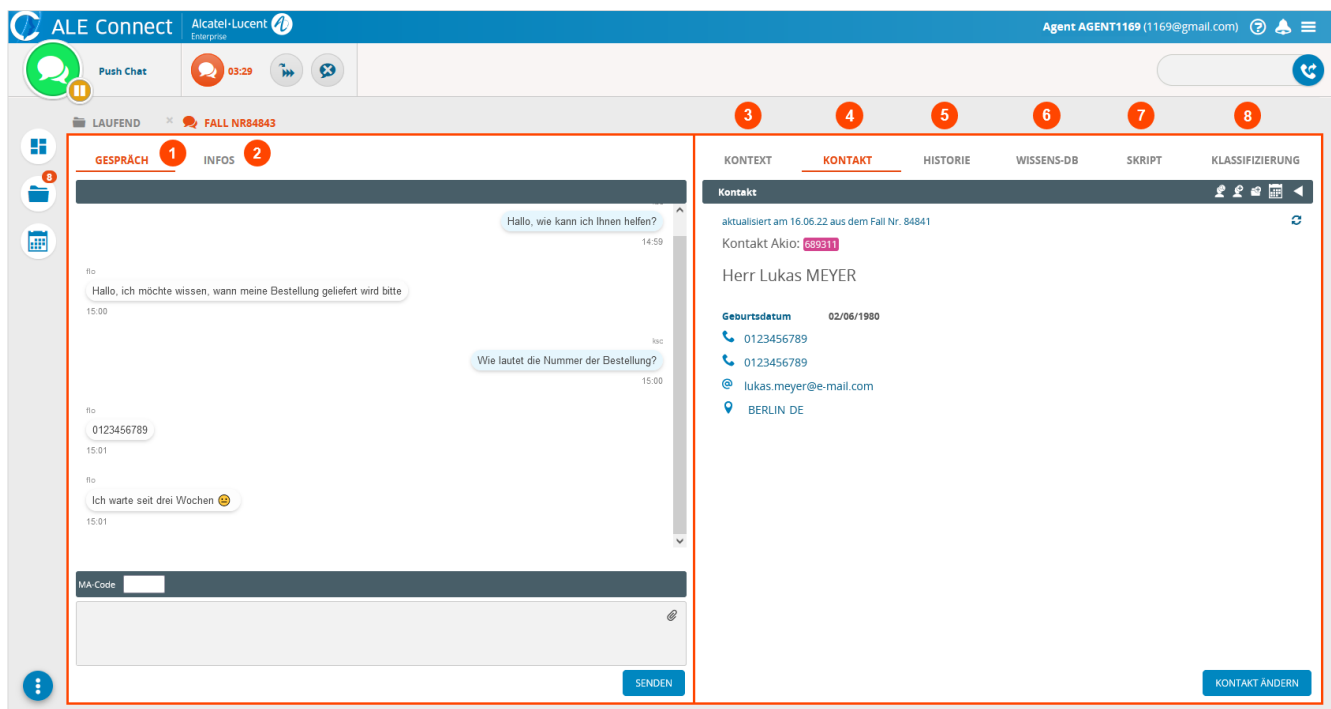
Achtung: Wenn nach einer vom Koordinator festgelegten Zeitspanne kein Agent auf die Anfrage des Internetnutzers antwortet, wird der Benutzer vom System abgewiesen und die Chat-Anfrage abgebrochen.

6.2 Präsentation eines Chat-Falls

Wenn Sie einen eingehenden Chat annehmen, verändert sich Ihre Oberfläche:

- In Ihrem Arbeitsbereich erscheint eine **neue Registerkarte** mit der **Fallnummer**.
- In der Kopfleiste wird eine Fernbedienung angezeigt: Deren Funktionen sind aktiv und Sie haben damit die Möglichkeit, das laufende Gespräch zu steuern.
- Die Schaltfläche **Pause** in Ihrem operativen Status ist aktiviert: Sie ermöglicht es Ihnen, die Chat-Verteilung zu stoppen.

6.2.1 Gesamtansicht



Der Fall ist in zwei vertikale Abschnitte unterteilt: links die Registerkarten für die Unterhaltung und rechts unterstützende Funktionen.

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| 1 <u>Gespräch</u> | 5 <u>Historie</u> |
| 2 <u>Infos</u> | 6 <u>Wissensdatenbank</u> |
| 3 <u>Kontext</u> | 7 <u>Skript</u> |
| 4 <u>Kontakt</u> | 8 <u>Klassifizierung</u> |

6.2.2 Registerkarte Gespräch

Sie wird standardmäßig angezeigt. Hier ist der **gesamte Gesprächsverlauf** dargestellt und Sie haben die Möglichkeit zum Dialog mit dem Internetnutzer. Nachrichten werden genau so transkribiert, wie sie getippt wurden, einschließlich Emojis. Jeder Sprecher ist durch seinen Nick identifiziert. Alle Gesprächsbeiträge werden mit **Sprechblasen** gekennzeichnet. Im unteren Teil der Registerkarte können Sie **Ihre Antworten schreiben und ansehen**, bevor sie gesendet werden. Um die Eingabe- und Antwortzeit zu beschleunigen, können Sie eine Musterantwort aus der Wissensdatenbank einfügen.

Wenn Sie mit mehreren Chat-Gesprächen gleichzeitig beschäftigt sind und von einem Gespräch zum anderen wechseln, zeigt Ihnen ein visueller Indikator an, welche Nachrichten nicht gelesen wurden: Sie erscheinen in blau und die anderen in grau.

6.2.3 Registerkarte Infos

Hier sind der Kontakt und der Fall identifiziert, die mit dem laufenden Gespräch verknüpft sind.

Allgemeine Informationen

Kontakt

Vorname, Nachname und ID des Internetnutzers, falls in der Kontaktdatenbank identifiziert. Diese Informationen werden entweder angezeigt, weil das System sie anhand der gesammelten Informationen finden konnte, oder weil Sie den Kontakt während des Gesprächs zugeordnet haben. Anderenfalls zeigt ALE Connect nur die neue ID an, die dem Internetnutzer nach Beendigung des Gesprächs zugewiesen wird. Am Ende des Chat-Gesprächs wird automatisch ein Kontakt-Datensatz erstellt.

Echtzeit-Warteschlange

Name der Echtzeit-Warteschlange, in die dieser Chat vom System geleitet wurde.

Wartezeit

Gesamtzeit, die seit Übernahme der Chat-Anfrage durch das System verstrichen ist.

Fall-Nr.

Die Fall-Nummer, die vom System automatisch für den laufenden Chat vergeben wird.

Letzte Ereignisse

Wenn der Internetnutzer identifiziert ist, d. h. wenn sein Kontakt-Datensatz dem laufenden Gespräch zugeordnet worden ist, zeigt dieser Bereich die letzten 3 Ereignisse an, die mit diesem stattgefunden haben (E-Mails, frühere Anrufe usw.). Wenn Sie auf ein Ereignis klicken, wird der entsprechende Fall in der Registerkarte Historie geöffnet. Anderenfalls ist der Bereich leer. Über die Schaltfläche **Aktualisieren** (↻) wird die Liste aktualisiert.

Thema

In diesem Feld können Sie den Grund für das laufende Chat-Gespräch angeben. Standardmäßig gibt es folgende Felder (zur Anpassung fragen Sie Ihren ALE Connect-Administrator):

Thema (Pflicht)

Standardmäßig wird dieses Feld mit dem Wert „Chat mit ...“ ausgefüllt, gefolgt von dem Namen des Internetnutzers, wie er vom System aus dem Chat-Widget oder gemäß dem zugehörigen Kontakt-Datensatz erkannt wurde. Es kann ggf. geändert werden.

Notizblock

Geben Sie hier jede Information ein, die Sie für nützlich halten. Sie werden nach Bearbeitung im Notizblock des zugehörigen Falls angezeigt. Der Eingabebereich kann durch Klicken auf die rechte untere Ecke, auf das Icon , beliebig vergrößert oder verkleinert werden.

6.2.4 Registerkarte Kontext

Hier können Informationen über den Internetnutzer und den Kontext seines Besuchs auf der Website angezeigt werden. Diese Daten werden automatisch vom Chat-Widget geliefert, d.h. dem Dialogbox über die der Internetnutzer chattet, aber auch von der Umgebung, aus der heraus er das laufende Gespräch angefordert hat.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

6.2.5 Registerkarte Kontakt

So können Sie den Internetnutzer identifizieren, der das Chat-Gespräch gestartet hat, und ggf. seinen Datensatz aktualisieren.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

6.2.6 Registerkarte Historie

Hier können Sie die Historie der bereits im Zusammenhang mit dem Internetnutzer gespeicherten Fälle einsehen. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn der Kontakt in der ALE Connect-Datenbank gefunden wurde. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

6.2.7 Registerkarte Wissensdatenbank

Sie können den Fall schneller bearbeiten, wenn Sie Musterantworten für die vom Internetnutzer gestellten Fragen nutzen. Achtung: Anhänge im Zusammenhang mit einer Musterantwort werden nicht angezeigt.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

6.2.8 Registerkarte Skript

Hier steuern Sie das Gespräch mit dem Internetnutzer. Die Registerkarte ist optional: Sie wird nur angezeigt, wenn der Koordinator ein Skript zur Bearbeitung der Chats eingerichtet hat. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

6.2.9 Registerkarte Klassifizierung

Es ist möglich, die Interaktion durch Zuweisung eines oder mehrerer Kriterien zu klassifizieren. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn für die Warteschlange, in der der Chat eingegangen ist, Klassifizierungskriterien definiert worden sind. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

6.3 Chat-Bearbeitung

Die Bearbeitung besteht in einem schriftlichen Austausch mit dem Internetnutzer, um seine Anfrage zu beantworten. Das Gespräch beginnt, wenn Sie den Chat übernommen haben und der Fall auf Ihrer ALE Connect-Oberfläche geöffnet ist.

Sie können mehrere Chats gleichzeitig bearbeiten; die maximal zulässige Anzahl wird vom Koordinator festgelegt. Sobald diese Zahl erreicht ist, betrachtet ALE Connect Sie als nicht verfügbar und bietet Ihnen keine weiteren Chat-Interaktionen mehr an. **Sobald der Chat beginnt, kann ALE Connect jedoch keine Interaktionen für andere Medien (Anrufe usw.) im Push-Modus an Sie weiterleiten.**

6.3.1 Wenn Sie gerade an Aufgaben gearbeitet haben

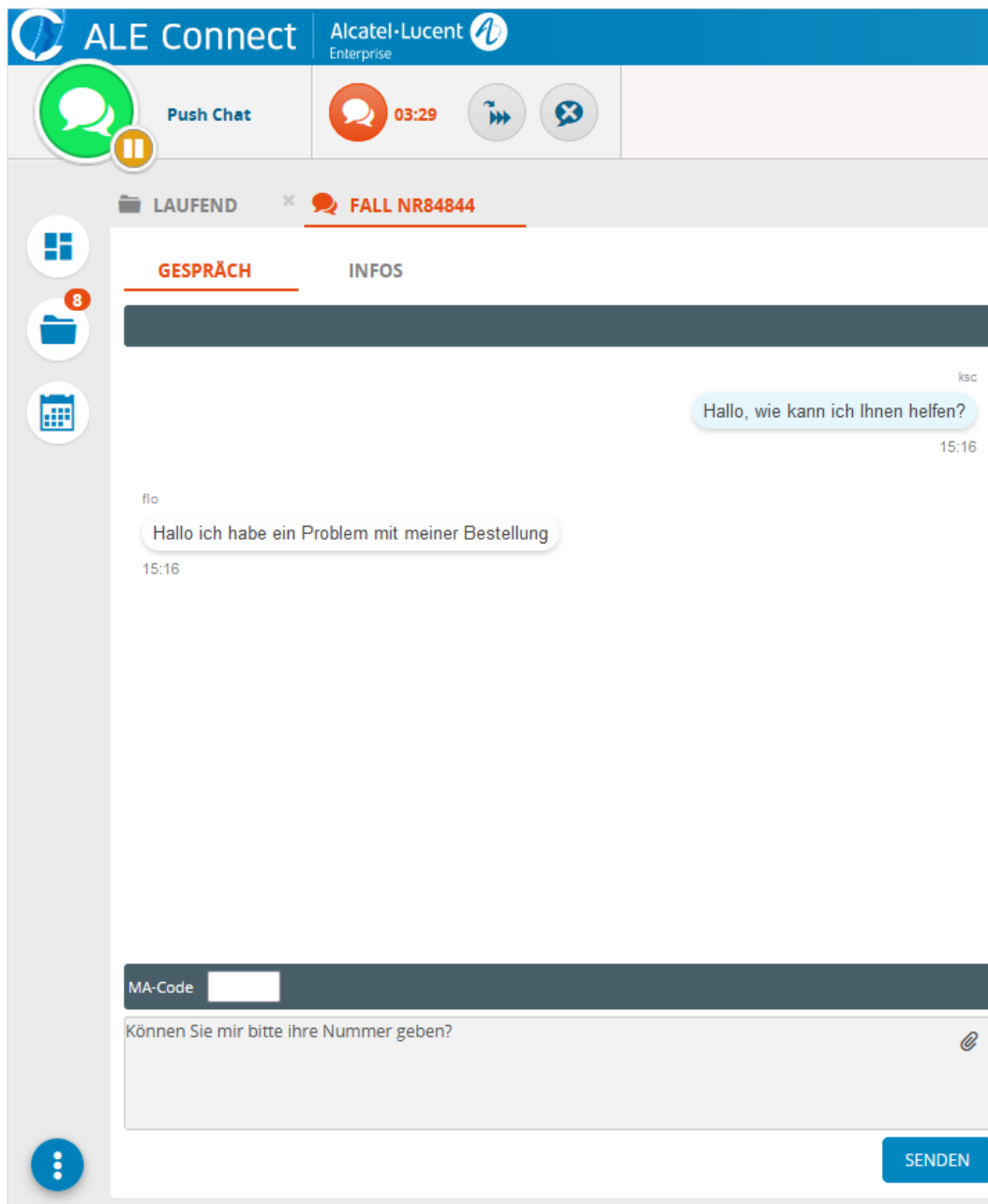
Alle Aufgaben, die zum Zeitpunkt der Chat-Aufnahme in Bearbeitung sind, bleiben geöffnet und werden in einer oder mehreren separaten Registerkarten angezeigt. Sie können vom Chat zu einer anderen, zuvor geöffneten Aufgabe gehen, indem Sie zwischen den verschiedenen Registerkarten wechseln (oder durch Klicken auf die Fernbedienung, wenn Sie mehrere Chats gleichzeitig bearbeiten).

Während eines Chats können Sie jederzeit die folgenden Aktionen ausführen:

- eine spontane E-Mail an eine Person Ihrer Wahl senden,
- die Liste der laufenden oder bearbeiteten Fälle einsehen,
- einen anderen Fall im Pull-Modus bearbeiten,
- die Funktionen der Taskleiste verwenden.

6.3.2 Vorgehensweise

1. Sobald Sie mit dem Internetnutzer in Kontakt sind, öffnet sich der Fall in Ihrer ALE Connect-Oberfläche.
2. Der Internetnutzer schreibt und sendet Ihnen eine erste Nachricht:



3. Wenn Sie mit dem Schreiben an der Reihe sind, geben Sie Ihre Nachricht in das Eingabefeld am unteren Bildschirmrand ein.

Es geht schneller, wenn Sie eine Musterantwort einfügen, sofern die Anfrage des Kontakts dies zulässt: aus der Wissensdatenbank, durch Eingabe des MA-Codes, durch Autovervollständigung oder manuell durch Kopieren und Einfügen.

Sie können auch eine oder mehrere Dateien für den Internetnutzer an Ihre Nachricht anhängen.

Falls vorhanden, vergessen Sie den Gesprächsleitfaden nicht, der in der Registerkarte **Skript** angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Senden** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
5. Der Internetnutzer empfängt Ihre Nachricht in der Anwendung, aus der er gerade schreibt, und antwortet.
6. Setzen Sie die Unterhaltung fort, bis die Anfrage des Internetnutzers fertig bearbeitet ist.
7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf der Fernbedienung auf die Schaltfläche **Beenden** (✕).

Beachten Sie, dass der Internetnutzer das Chat-Gespräch auch seinerseits beenden kann. In beiden Fällen passiert dasselbe: Sie gehen in die Wrap-up-Phase über. Sie können die Bearbeitung des Falls nun abschließen.

6.3.3 Der Internetnutzer ist inaktiv

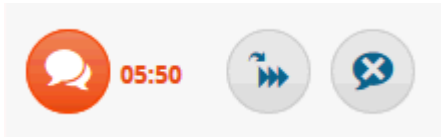
Wenn der Internetnutzer eine bestimmte Zeit lang keine Nachrichten gesendet hat, wird er durch eine Mitteilung (die personalisiert werden kann) gewarnt, dass der Chat bald geschlossen wird. Parallel dazu wird auch auf Ihrer Oberfläche zu Informationszwecken eine Warnmitteilung angezeigt.

Die Zeitspanne der Inaktivität, bevor die Warnmitteilung angezeigt wird, und die Zeitspanne, bevor das Chat-Gespräch geschlossen wird, legt der Administrator fest. Wenn der Internetnutzer nicht reagiert, wird der Chat geschlossen. Ebenso werden Sie informiert, wenn der Internetnutzer den Chat verlässt.

6.4 Nutzung der Fernbedienung

Während eines Chats wird in der Kopfleiste eine Fernbedienung angezeigt, sobald der Chat beginnt. Sie können damit das laufende Gespräch steuern.

Es erscheint eine Stoppuhr und die Funktionstasten werden aktiviert:



Schaltfläche	Funktion	Anzeige	Nutzung
	Zeitmessung lauf. Chat	Dauerhaft	In Echtzeit angezeigte Gesprächsdauer. Die Zeit läuft, sobald Sie den Chat annehmen (oder wenn er sich bei automatischer Annahme von selbst öffnet) und die Registerkarte sich in Ihrem Arbeitsbereich öffnet. Der Zähler kann nicht angehalten werden.
	<u>Wrap-up</u>	Erst wenn das Chat-Gespräch beendet ist	Countdown für die verbleibende Zeit bis zum Abschluss des Falls. Die für diese Aufgabe verfügbare Zeit wird vom Administrator festgelegt.
	<u>Neuklassifizierung</u>	Dauerhaft	Überträgt den laufenden Chat in eine andere Echtzeit-Warteschlange.
	<u>Beenden</u>	Dauerhaft	Beendet den Chat mit dem Internetnutzer.

6.5 Datei-Anhänge

Wenn Sie einen Chat bearbeiten, haben Sie die Möglichkeit, dem Internetnutzer Dateien (PDF, Bilder, Audio- oder Videodateien) zu schicken. Die maximal zulässige Größe pro Datei beträgt 20 MB. Alle Anhänge, die Internetnutzer oder Sie selbst im Laufe des Austauschs schicken, sind im entsprechenden Widget sichtbar.

Achtung! Vor dem Schicken oder Empfangen von Anhängen muss unbedingt ein Antivirenprogramm auf Ihrem Computer installiert werden. Seien Sie sehr wachsam, bevor Sie Anhänge öffnen, insbesondere wenn Sie aufgefordert werden, eine bestimmte Aktion auszuführen (z. B. die Dateierweiterung umzubenennen, eine verschlüsselte oder passwortgeschützte Datei zu öffnen, eine .zip-Datei zu öffnen, die eine potenziell gefährliche Datei enthält usw.). **Wenden Sie sich im Zweifelsfall sofort an Ihren Supervisor. Achten Sie in jedem Fall darauf, dass Sie die in Ihrem Contact Center geltenden Best Practices und IT-Sicherheitsrichtlinien einhalten.**

6.5.1 Zulässige Dateiformate

- **Bild:** jpeg, jpg, png, gif
- **Audio:** mp3, wav
- **Video:** mp4, mov, webm, mkv
- **Text:** pdf

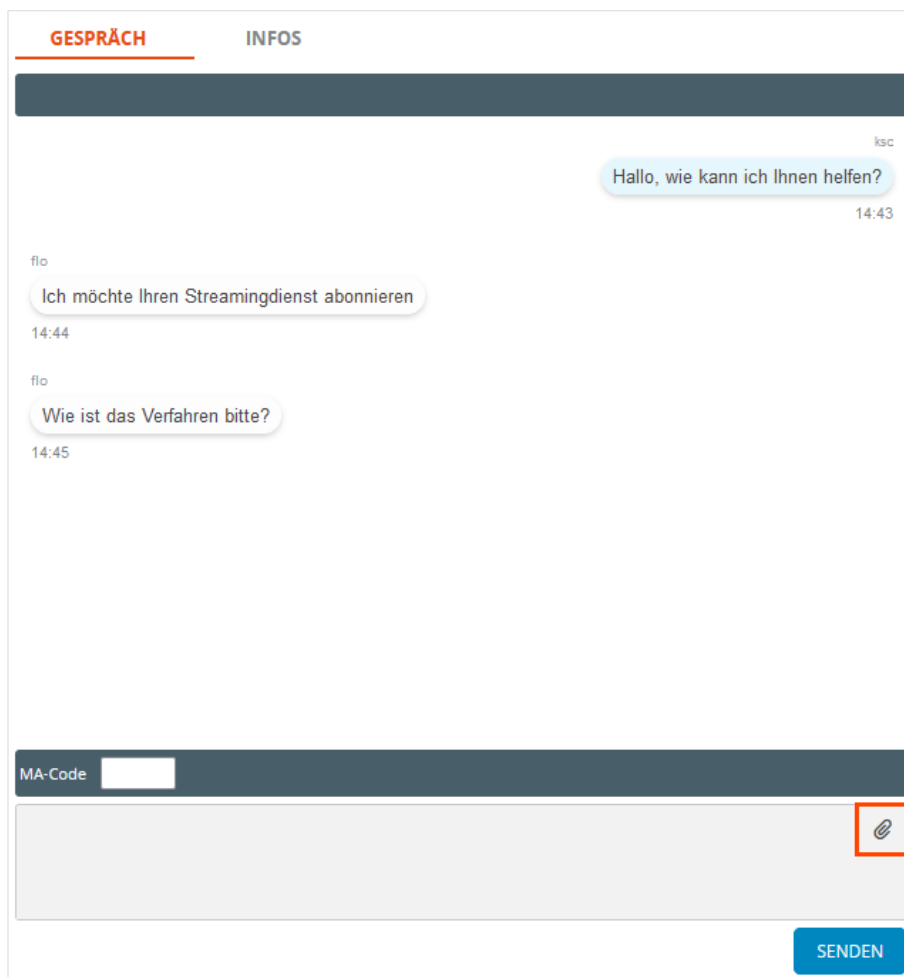
Wenn Sie versuchen, eine Datei hochzuladen, deren Format von ALE Connect nicht unterstützt wird, wird der Upload verweigert und es erscheint eine Benachrichtigung auf Ihrer Oberfläche.

6.5.2 Anhang hinzufügen

Standardmäßig können während eines Chats maximal 5 Anhänge gepostet werden (je nach Einstellungen). Wenn beim Hochladen ein Fehler auftritt (ungültige Datei, Größe über dem zulässigen Limit usw.), wird eine Benachrichtigung an Sie generiert.

Beachten Sie auch, dass das Antivirenprogramm von ALE Connect jede Datei, die Sie schicken, überprüft. Wenn kein Virus gefunden wird, wird der Anhang der Unterhaltung hinzugefügt. Andernfalls wird die Datei nicht geladen und es erscheint eine Benachrichtigung. Der Antiviren-Analysebericht wird dem Fall als Anhang hinzugefügt.

1. Klicken Sie während des Chats auf das Icon  in der oberen rechten Ecke des Eingabefelds:



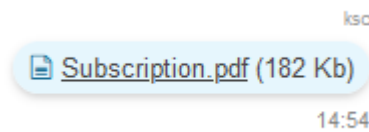
Es erscheint ein Fenster, in dem Sie aufgefordert werden, die Dateien auszuwählen. Standardmäßig werden nur zulässige Dateitypen angezeigt.

2. Wählen Sie die Dateien aus, die angehängt werden sollen.

Hinweis: Es ist möglich, mehrere Dateien auf einmal auszuwählen. Drücken Sie dazu die Tastenkombination <Strg> + <Umschalt> + <Pfeil nach unten>/<Pfeil nach oben>.

3. Klicken Sie auf **Öffnen**.

Das Laden des Anhangs beginnt und Sie sehen den Fortschritt.



Sie sehen anschließend den Anhang innerhalb der Unterhaltung in folgender Form:

- [Hyperlink](#), wenn es sich um eine PDF-Datei handelt,
- [Miniaturbild](#), wenn es sich um ein Bild handelt,
- [Media Player](#), wenn es sich um eine Audiodatei oder ein Video handelt.

6.5.3 Anhang ansehen

Sie können den Inhalt eines Anhangs zu jedem Zeitpunkt während des Chats ansehen, unabhängig davon, ob Sie oder der Internetnutzer ihn geschickt hat. Zum Abspielen von Audio- und Videodateien verwendet ALE Connect den Media Player des Browsers.

1. Während des Chats schickt der Internetnutzer Ihnen (oder sie ihm) einen Anhang.
2. Er wird im Thread als neue Nachricht angezeigt:



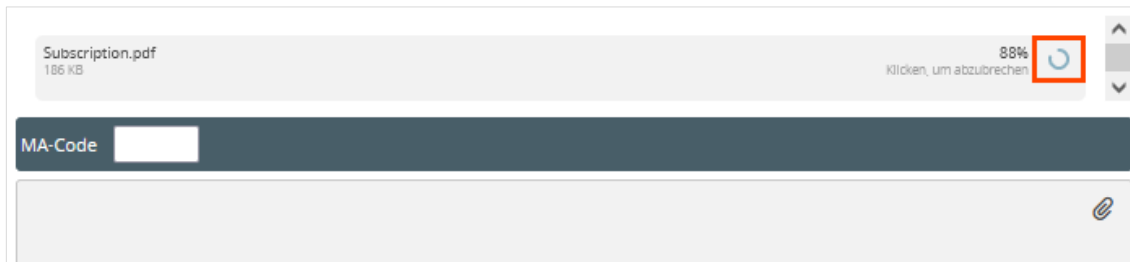
3. Klicken Sie auf die **Datei**, um sie anzusehen.

Wenn es sich beim Anhang um ein [Bild](#) oder eine [PDF-Datei](#) handelt, wird es/sie in einem neuen Tab des Browsers geöffnet. Wenn es sich um eine [Audio](#)-oder [Videodatei](#) handelt, starten Sie die Wiedergabe einfach mit dem regulären Medienplayer.

6.5.4 Senden eines Anhangs abbrechen

Diese Aktion ist nur beim Laden eines Anhangs möglich. Die Zeit ist also begrenzt: Sobald der Ladevorgang abgeschlossen ist, steht die Aktion nicht mehr zur Verfügung: Der Anhang wurde an den Internetnutzer gesendet.

1. Während des Chats haben Sie dem Internetnutzer eine Datei geschickt und diese wird nun geladen:



2. Klicken Sie auf das **Icon** des aktuellen Ladevorgangs, das sich rechts neben **Zum Abbrechen klicken** befindet.

ALE Connect stoppt sofort das Versenden des Anhangs.

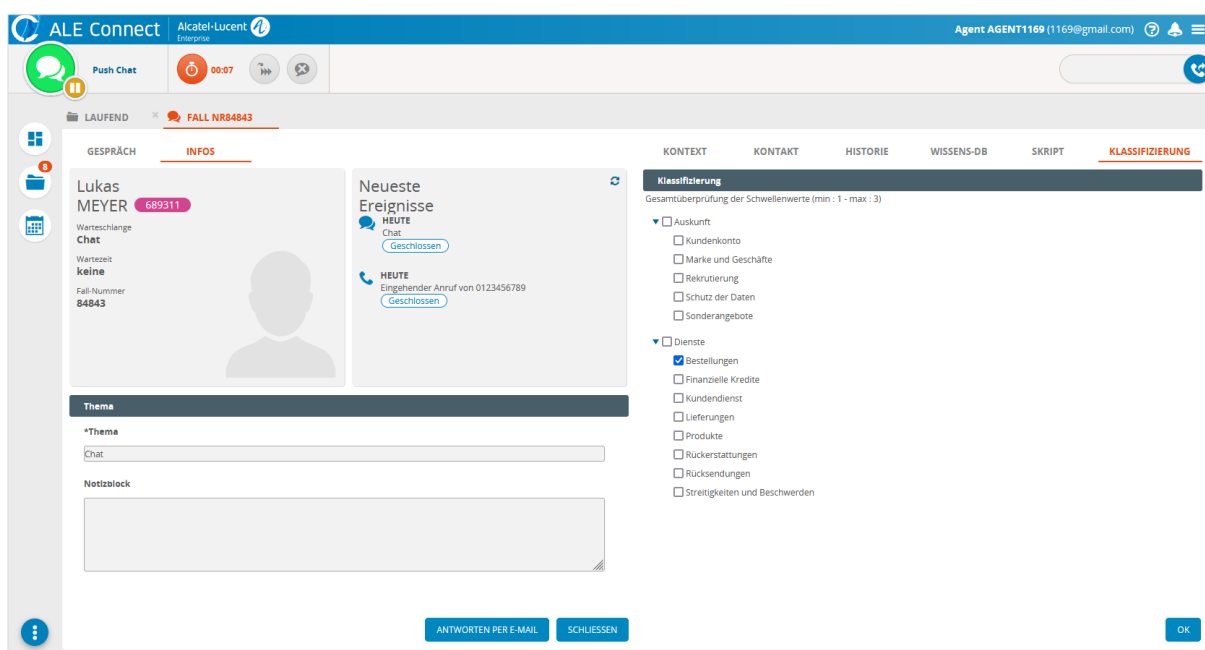
6.6 Beenden eines Chats

Klicken Sie einfach auf die Schaltfläche **Beenden** (☒) auf der Fernbedienung, die sich in der Kopfleiste befindet. Beachten Sie, dass der Internetnutzer das Chat-Gespräch auch seinerseits beenden kann. In jedem Fall beginnt nun die **Wrap-up-Phase**: Standardmäßig haben Sie 30 Sekunden Zeit, um den Fall abzuschließen. Dieser Zeitraum wird vom Koordinator festgelegt. Die Dauer wird durch eine Stoppuhr in der Fernbedienung angezeigt. Unten im Bildschirm sind in der Registerkarte Infos mehrere Schaltflächen angezeigt: Sie können auswählen, was mit dem Fall nun geschehen soll. Wenn Sie nichts tun, wird dieser am Ende der Wrap-up-Zeit automatisch geschlossen.

Im Gegensatz zum Ende eines eingehenden Anrufs gelten Sie während der Wrap-up-Zeit als verfügbar: ALE Connect kann weitere Chats an Sie verteilen, solange Sie Ihr maximales Kontingent an gleichzeitigen Chat-Gesprächen noch nicht erreicht haben.

6.6.1 Abschluss des Falls

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beenden** (☒) auf der Fernbedienung.



2. Weisen Sie dem Fall in der entsprechenden Registerkarte Klassifizierungskriterien zu.

Je nach den Einstellungen in ALE Connect ist die Klassifizierung unter Umständen optional. Wenn dies nicht vor Ende der Wrap-up-Zeit geschieht, wird die Interaktion ohne Klassifizierung geschlossen.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche der Aktion, die Sie ausführen möchten:

Antworten per E-Mail: Schriftliche Antwort auf die Anfrage des Internetnutzers, indem Sie eine spontane E-Mail schicken. Letztere wird standardmäßig einer der Warteschlangen für das Medium E-Mail zugeordnet, für die Sie berechtigt sind. Diese E-Mail wird mit dem Fall zusammengeführt, sobald das Gespräch abgeschlossen ist.

Schließen: Sie können den Fall selbst schließen, bevor ALE Connect dies automatisch tut, wenn Sie nicht das Ende der Wrap-up-Zeit abwarten möchten. Wenn eine Klassifizierung des Falls erforderlich ist und diese noch fehlt, zeigt ALE Connect automatisch die Registerkarte Klassifizierung an. ALE Connect schließt dann den Fall und er wird in den Status Geschlossen versetzt und im Desktop Bearbeitet gespeichert.

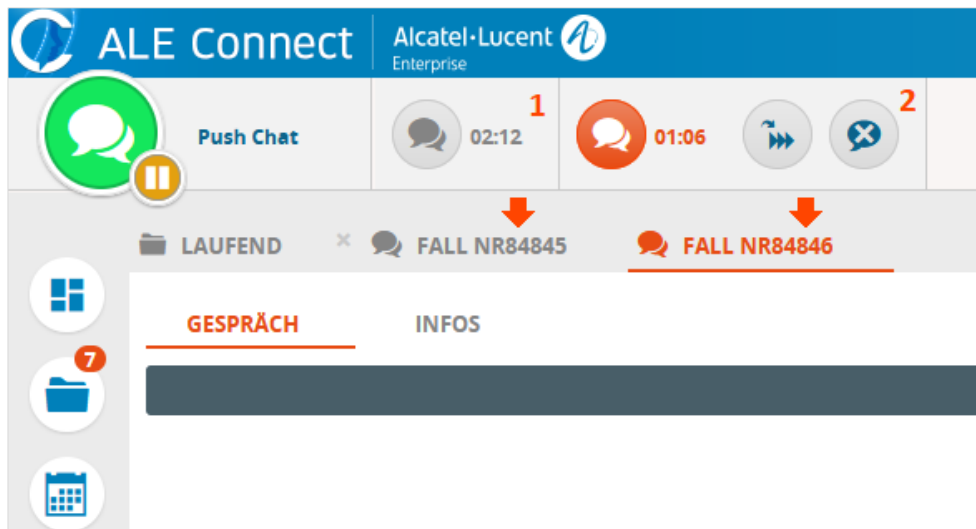
6.6.2 Die Zeit ist abgelaufen

Am Ende der Wrap-up-Zeit wird ALE Connect:

- den Chat automatisch schließen;
- die entsprechende Registerkarte schließen und die Fernbedienung ausblenden;
- die Erstellung des Falls validieren und im Desktop der bearbeiteten Fälle ablegen;
- einen Kontakt-Datensatz aus den Informationen des Internetnutzers erstellen; nur wenn kein Kontakt in der Datenbank mit dem Chat-Gespräch verknüpft wurde.

6.7 Führen mehrerer Chats

Sie können – innerhalb des vom Koordinator festgelegten Kontingents – mehrere Chat-Gespräche gleichzeitig führen. Wenn das Kontingent z. B. auf 5 gleichzeitige Chats festgelegt wurde und Sie bereits einen bearbeiten, könnte ALE Connect Ihnen 4 weitere zuteilen. Die Nutzung erfolgt in gleicher Weise wie bei nur einem Chat-Gespräch.



Sobald Sie ein zweites Chat-Gespräch annehmen, passt sich Ihre Oberfläche automatisch an:

- Es ist pro laufendem Chat **eine Registerkarte** und eine Fernbedienung geöffnet.
- Die **aktive Fernbedienung** gehört zum Chat mit der geöffneten roten Registerkarte im Vordergrund.
- Die **anderen Fernbedienungen** sind reduziert, ausgegraut und zeigen nur die Stoppuhr an.

Außerdem informiert Sie ALE Connect, wenn Sie Nachrichten vom Internetnutzer erhalten:

- Wenn das Gespräch im Hintergrund läuft, beginnt die entsprechende Registerkarte langsam zu **blinken**.
- Ein **Piktogramm** (✎) erscheint auf der Registerkarte, wenn der Internetnutzer gerade eine Nachricht schreibt.
- Die **Registerkarte** wird rot, wenn der Internetnutzer eine neue Nachricht gesendet hat und Sie nicht auf dieser Registerkarte positioniert sind (= kein Fokus).

Hinweis: Abgesehen von der Oberfläche gibt es keine Änderung bei der Bearbeitung des Falls.

6.8 Neuklassifizierung des Chats

Mit dieser Funktion können Sie den laufenden Chat in eine andere Echtzeit-Warteschlange umleiten, wobei die Fallnummer beibehalten wird. Dieser wird dann einem anderen Agenten angeboten, der ein Pop-up-Fenster auf seinem Bildschirm erscheinen sieht. Nach der Annahme durch den Agenten kann der Chat zwischen diesem und dem Internetnutzer dort fortgesetzt werden, wo er unterbrochen wurde. Die Kontextdaten und die Klassifizierungskriterien werden wie ursprünglich definiert beibehalten. Allerdings ändert sich die Kompetenz des Falls: Sie wechselt zu der Kompetenz, die für die Echtzeit-Warteschlange gilt, in die der Chat weitergeleitet wurde.

Achtung: Wenn der Internetnutzer den Chat während der Umleitung abbricht, wird trotzdem ein Fall erstellt und mit der ersten Echtzeit-Warteschlange und dem ursprünglichen Agenten verknüpft. Der Status des Falls ist „Nicht geschlossen (Neuklassifizierung)“.

1. Klicken Sie während des Chats auf die Schaltfläche **Neuklassifizierung** (🔗) auf der Fernbedienung.



ALE Connect zeigt die Echtzeit-Warteschlangen an, für die mindestens ein Agent angemeldet ist, der Lese- und Schreibrechte für eine Chat-Warteschlange hat und dessen operativer Status die Bearbeitung eines Chats erlaubt.

2. Wählen Sie die **Echtzeit-Warteschlange** aus, an die der Chat umgeleitet werden soll.

● Mindestens ein Agent ist derzeit in dieser Echtzeit-Warteschlange verfügbar und in der Lage, einen Chat zu übernehmen.

● Es ist derzeit kein Agent verfügbar, der angemeldet und in der Lage ist, einen Chat zu übernehmen (entweder, weil das maximale Kontingent an gleichzeitigen Chat-Gesprächen erreicht oder die Verteilung von Chats eingestellt worden ist).

3. ALE Connect leitet den gesamten Chat an einen anderen Agenten um.

Das Gespräch ist von Ihrer Seite aus beendet. Der entsprechende Fall wird mit weitergeleitet. Sie sind jetzt für einen neuen Chat verfügbar.

6.9 Stopp der Chat-Verteilung

Ein Chat wird immer von ALE Connect gepusht (Push-Modus), da er in Echtzeit bearbeitet werden muss – in dem Moment, in dem der Internetnutzer schreibt. Ggf. haben Sie die Möglichkeit, sich von der Chat-Verteilung vorübergehend auszunehmen, weil:

- **an einem komplexen Fall arbeiten, der z. B. auch Recherche erfordert.** Es ist nicht möglich, mehrere Chat-Gespräche parallel zu führen und gleichzeitig eine hohe Servicequalität für die Internetnutzer zu gewährleisten. In diesem Fall möchten Sie vorübergehend keine neuen Interaktionen empfangen.
- **sie Pause machen wollen.** Sie können einen Verteilungsstopp anfordern und dann die laufenden Chats beenden. Es ist nämlich nicht möglich, in den Pausen-Status zu wechseln, solange noch mindestens ein Chat-Gespräch offen ist.

Sobald die Verteilung gestoppt ist, gelten Sie nicht mehr als verfügbar. Diese Tatsache wird bei der Berechnung der Anzahl der Internetnutzer, die in die Echtzeit-Warteschlange geleitet werden können, berücksichtigt.

6.9.1 Stopp

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Pause** rechts neben Ihrem operativen Status in der Kopfleiste der Bedienoberfläche:



Achtung: Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn Sie mit einem Push-Status angemeldet sind, der mit dem Medium Chat verknüpft ist. Sie wird aktiviert, sobald ein Chat läuft.

2. ALE Connect stoppt die Verteilung von Chat-Gesprächen. Die Farbe Ihres operativen Status wechselt zu orange.

6.9.2 Wiederaufnahme

1. Klicken Sie jederzeit auf die Schaltfläche, um die Verteilung wieder zu aktivieren:



2. ALE Connect nimmt die Verteilung von Chat-Gesprächen wieder auf. Die Farbe Ihres operativen Status wechselt zu grün.

Hinweis: Wenn die Wiederaufnahme auf einen Pausen-Status folgt, müssen Sie keine manuelle Aktion durchführen. Durch den Wechsel in einen Status vom Typ Push wird die Verteilung automatisch aktiviert.

6.10 Im Fall eines Verbindungsverlusts zum Internetnutzer

Während eines Chats kann es vorkommen, dass die Verbindung des Internetnutzers zusammenbricht. Das kann verschiedene Gründe haben, z. B. eine Netzwerkunterbrechung. Anschließend wird ein automatischer und für den Agenten transparenter Prozess ausgelöst, um den Verlust des Gesprächs zu vermeiden, unabhängig davon, was die Unterbrechung verursacht hat. Der Internetnutzer kann versuchen, die Verbindung über das Chat-Widget, d.h. das Dialogbox der Website wiederherzustellen, über das er mit dem Agenten kommuniziert. Wenn diese Versuche erfolgreich sind, wird der Online-Dialog normal fortgesetzt.

Wenn ALE Connect jedoch nach einer vom Administrator festgelegten Zeitspanne (standardmäßig 30 Sekunden) keine Aktivität seitens des Internetnutzers feststellt, wird der Chat automatisch geschlossen und ein Fall erstellt.

Achtung: Während der Unterbrechung bleibt der Chat unberührt bestehen. Der Prozess der erneuten Verbindungsherstellung des Internetnutzers ist für den Agenten völlig transparent.

7 Facebook Messenger

Achtung: Erfordert eine ALE Connect-Lizenz, die alle Interaktionskanäle (Interaction Channel) einschließt.

Facebook Messenger ist das Instant-Messaging-System des sozialen Netzwerkanbieters Facebook. Über ALE Connect können Sie mit Internetnutzern, die Messenger verwenden, interagieren, um deren Anfragen zu bearbeiten. Diese Interaktionen kommen im Desktop der laufenden Fälle an, genau wie zum Beispiel E-Mails, mit einem Status und einer Bearbeitungsdauer.

ALE Connect bietet verschiedene Funktionalitäten, die es Ihnen ermöglichen,

- die Wissensdatenbank zur Unterstützung abzufragen,
- schnell und gut zu schreiben, indem Sie Musterantworten einfügen,
- das Gespräch mit animierten GIFs zu personalisieren,
- Kontaktdaten und Historie in Echtzeit anzuzeigen,
- die Anfrage nach genauen Kriterien zu klassifizieren,
- während des Gesprächs eine E-Mail-Antwort an den Kontakt senden,
- ein Gespräch in Wartestellung zu versetzen oder ggf. zu beenden.

7.1 Übernahme einer Interaktion

Interaktionen im Facebook Messenger kommen im Desktop der laufenden Fälle an und werden im Pull-Modus bearbeitet. Sie müssen folglich selbst in die Liste gehen, um dort den zu bearbeitenden Fall auszuwählen.

1. Öffnen Sie den Desktop der laufenden Fälle.
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.

LAUFEND

Laufend (15) 🔍 ⚙️

Anzeigen von je 18 🔍 1-15 auf 15 🔁

☐	Me...	Entwurf	Nummer	Frist	P	Ursprung	Datum	Thema	☐	Warteschlange	Kompetenz	Status	Agent
☐			76759	2h 39m	4	Katja S Conrad	12.23	Twitter - SpaceTravel	2	Twitter	Verkauf	Rückmeldung Kori	Agent1169
☐			81640	4h 11m	5	Lukas	10:51	FB Messenger - 5000000	1	FB Messenger	Verkauf	Zu bearbeiten	---
☐			77247	1T 22h	4	vorname.name@do...	25. Juni 2022	Meinen Artikel abbrechen	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	Agent1169
☐			77248	1T 5h	5	vorname2.name2@d...	20. Juni 2022	Wo ist meine Bestellung?	1	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	Agent1169

Eine Facebook Messenger-Interaktion ist gekennzeichnet durch:

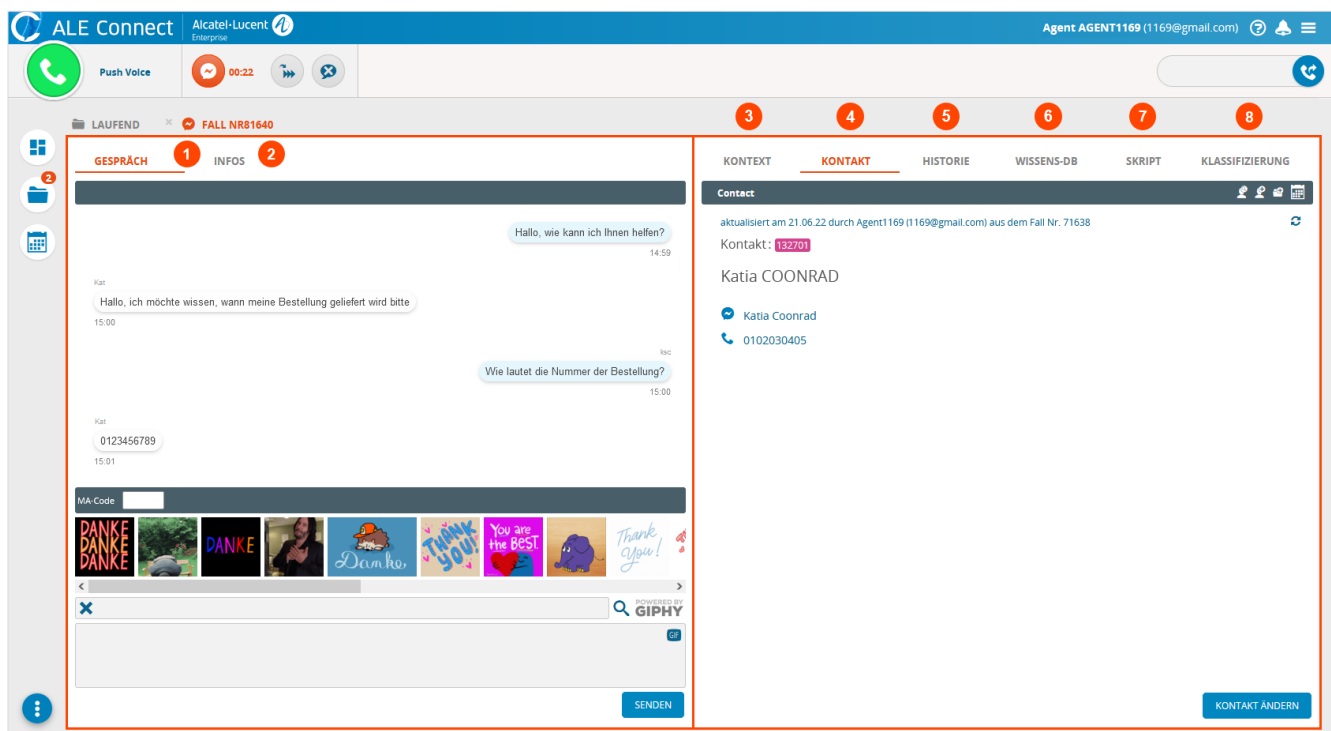
- ein Icon , das für das **Medium** Facebook Messenger steht,
 - den **Ursprung**, der dem Facebook-Nick des Internetnutzers entspricht,
 - ein **Erstellungsdatum**, das dem Zeitpunkt entspricht, zu dem der Fall in ALE Connect erstellt wurde,
 - das **Thema**, das im Medium Facebook Messenger angegeben worden ist.
3. Klicken Sie auf den Facebook Messenger-Fall, den Sie bearbeiten möchten.
 4. Dieser öffnet sich auf dem Bildschirm: Sie können mit der Bearbeitung beginnen.

7.2 Präsentation eines Messenger-Falls

Wenn Sie eine Facebook Messenger-Interaktion übernehmen, ändert sich die Oberfläche:

- In Ihrem Arbeitsbereich erscheint eine **neue Registerkarte** mit der **Fallnummer**.
- In der Kopfleiste wird eine Fernbedienung angezeigt: Deren **Funktionen sind aktiv** und Sie haben damit die Möglichkeit, die laufende Unterhaltung zu steuern.
- Die **Fernbedienung** und die **Registerkarte** des Falls **sind miteinander verknüpft**: Wenn Sie auf eine andere Registerkarte klicken, wird die Fernbedienung minimiert und nur die Stoppuhr wird noch angezeigt.

7.2.1 Gesamtansicht



Der Fall ist vom Aufbau einem Chat-Fall sehr ähnlich. Er ist in zwei vertikale Abschnitte unterteilt: links die Registerkarten für die Unterhaltung und rechts unterstützende Funktionen.

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| 1 <u>Gespräch</u> | 5 <u>Historie</u> |
| 2 <u>Infos</u> | 6 <u>Wissensdatenbank</u> |
| 3 <u>Kontext</u> | 7 <u>Skript</u> |
| 4 <u>Kontakt</u> | 8 <u>Klassifizierung</u> |

7.2.2 Registerkarte Gespräch

Sie wird standardmäßig angezeigt. Hier ist der **gesamte Gesprächsverlauf** dargestellt und Sie haben die Möglichkeit zum Dialog mit dem Internetnutzer. ALE Connect zeigt den Verlauf früherer Gespräche, sofern sie stattgefunden haben, in chronologischer Reihenfolge an. Nachrichten werden genau so transkribiert, wie sie getippt wurden, einschließlich Emojis. Sie werden in Form von **Gesprächsblasen** dargestellt. Wenn der Fall geöffnet ist, sind die beiderseits gesendeten Nachrichten in Echtzeit sichtbar, ohne dass der Fall geschlossen und erneut geöffnet werden muss. Sie werden durch Ihren Nick identifiziert. Der Internetnutzer wird durch seinen Vor- und Nachnamen identifiziert, die automatisch von ALE Connect erfasst werden und für die Suche nach dem Kontakt in der Datenbank verwendet werden können.

Sie können sich die **Videos** ansehen oder die **Tonaufnahmen** anhören, die der Internetnutzer während der Unterhaltung postet. Sie werden mit dem Browser-spezifischen Player wiedergegeben.

Achtung: Aufgrund von Änderungen, die Facebook im Dezember 2020 an den Messenger-APIs vorgenommen hat, werden Videos und Tonaufnahmen derzeit nicht mehr von ALE Connect unterstützt. Falls ein Internetnutzer ein solches Objekt in seiner Nachricht postet, wird es nicht im entsprechenden ALE Connect-Fall angezeigt.

Im unteren Teil der Registerkarte können Sie **Ihre Antworten schreiben und ansehen**, bevor sie gesendet werden. Sie können begleitend animierte GIFs hinzufügen. Um die Eingabe zu beschleunigen, können Sie eine Musterantwort aus der Wissensdatenbank einfügen.

7.2.3 Registerkarte Infos

Hier sind der Kontakt und der Fall identifiziert, die mit dem laufenden Gespräch verknüpft sind.

Im Bereich **Allgemeine Informationen** sehen Sie den Vornamen, den Nachnamen und die ID des Internetnutzers. Diese Informationen werden angezeigt, wenn dem Fall während des Gesprächs ein Kontakt-Datensatz zugeordnet wurde. Anderenfalls zeigt ALE Connect nur die neue ID an, die dem Internetnutzer nach Beendigung des Gesprächs zugewiesen wird (es wird automatisch ein Kontakt-Datensatz erstellt).

ALE Connect zeigt auch die Wartezeit an, d. h. die Gesamtzeit, die seit Übernahme der Gesprächsanfrage durch das System verstrichen ist, und die automatisch zugewiesene Fallnummer.

Wenn der Internetnutzer identifiziert ist, d. h. wenn sein Kontakt-Datensatz dem laufenden Gespräch zugeordnet worden ist, zeigt der Bereich **Letzte Ereignisse** die letzten 3 Ereignisse an, die mit diesem Benutzer stattgefunden haben (E-Mails, frühere Anrufe usw.). Wenn Sie auf eins davon klicken, wird der entsprechende Fall in der Registerkarte Historie geöffnet. Anderenfalls ist der Bereich leer.

Über die Schaltfläche **Aktualisieren**  wird die Liste aktualisiert.

Im Feld **Thema** können Sie den Grund für das laufende Gespräch anzeigen/festlegen: Standardmäßig steht unter Thema „FB Messenger ...“, gefolgt vom Namen des Internetnutzers, wie er vom System erkannt wurde, oder gemäß dem zugehörigen Kontakt-Datensatz. Es kann ggf. geändert werden.

Im **Notizblock** können Sie alle Informationen eingeben, die Sie für nützlich halten. Sie werden nach Bearbeitung im Notizblock des zugehörigen Falls angezeigt. Der Eingabebereich kann durch Klicken auf die rechte untere Ecke  beliebig vergrößert oder verkleinert werden.

7.2.4 Registerkarte Kontext

Hier können Informationen über den Internetnutzer und den Kontext seines Besuchs auf der Website angezeigt werden. Diese Daten, die nicht geändert werden können, werden automatisch von ALE Connect bereitgestellt.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

7.2.5 Registerkarte Kontakt

Wenn der Fall geöffnet wird, sucht ALE Connect in seiner Datenbank nach allen Kontakten mit demselben Vor- und Nachnamen wie der Internetnutzer, der das Messenger-Gespräch gestartet hat. Anschließend sehen Sie hier die Informationen, die aus seinem Kontakt-Datensatz extrahiert worden sind, insbesondere sein Vor- und Nachname auf Facebook. Der Kontakt wird beim Erstellen des Falls automatisch zugeordnet, wenn sein Datensatz in der Datenbank gefunden wurde.

Bei Messenger-Gesprächen ist diese automatische Zuordnung jedoch erst möglich, wenn bereits ein erster Facebook Messenger-Fall für diesen Kontakt erstellt worden ist. **Mit anderen Worten: Jeder erste Facebook Messenger-Fall muss zunächst manuell mit dem entsprechenden Kontakt in der Datenbank verknüpft werden (sofern dieser existiert). Andernfalls ist er neu zu erstellen.**

Hinweis: Wenn ein bereits in der Datenbank vorhandener Kontakt sein Profil aktualisiert (z. B. sein Foto ändert), wird seine soziale Identität automatisch aktualisiert, wenn eine neue Nachricht in ALE Connect eingeht.

Wenn die Suche mehrere (gleichlautende) Kontakt-Datensätze findet, präsentiert ALE Connect in der Registerkarte eine Liste der in Frage kommenden Datensätze. Sie können den Kontakt dann manuell dem Fall zuordnen. Die vorgeschlagenen Datensätze zeigen den Namen, den Vornamen und, falls vorhanden, das Profilfoto an. Wenn kein Kontakt-Datensatz gefunden wird, zeigt ALE Connect die Kontakt-Suchmaschine an.

In jedem Fall wird am Ende der Wrap-up-Zeit, wenn dem Fall kein vorhandener Kontakt zugeordnet wurde, ein neuer Kontakt-Datensatz erstellt und mit dem Fall verknüpft.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

7.2.6 Registerkarte Historie

Hier können Sie die Historie der bereits im Zusammenhang mit dem Internetnutzer gespeicherten Fälle einsehen. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn der Kontakt in der ALE Connect-Datenbank gefunden wurde. Andernfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

7.2.7 Registerkarte Wissensdatenbank

Sie können den Fall schneller bearbeiten, wenn Sie Musterantworten für die vom Kontakt gestellten Fragen nutzen. Achtung: Anhänge im Zusammenhang mit einer Musterantwort werden nicht angezeigt.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

7.2.8 Registerkarte Skript

Hier steuern Sie das Gespräch mit dem Internetnutzer. Die Registerkarte ist optional: Sie wird nur angezeigt, wenn der Koordinator ein Skript zur Bearbeitung der Messenger-Gespräche eingerichtet hat. Andernfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

7.2.9 Registerkarte Klassifizierung

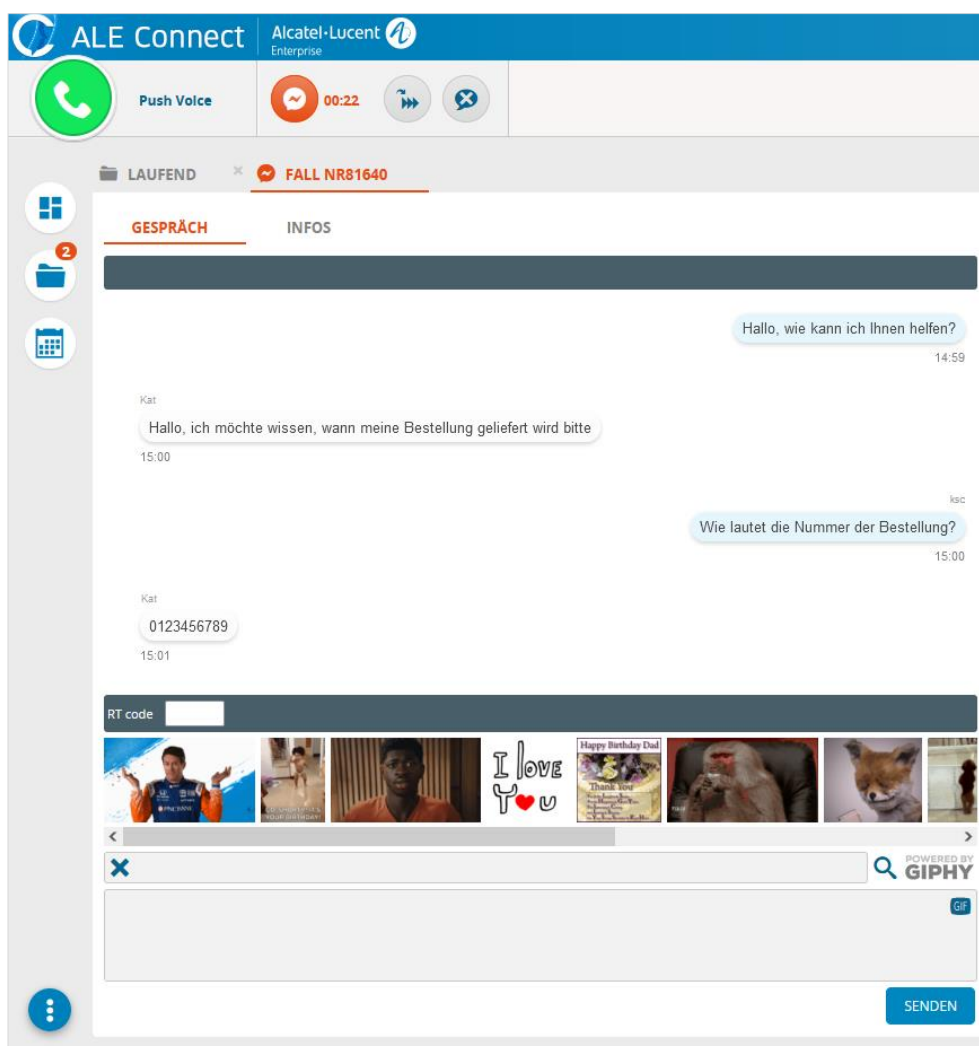
Es ist möglich, die Interaktion durch Zuweisung eines oder mehrerer Kriterien zu klassifizieren. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn für die Warteschlange, in die der Fall eingegangen ist, Klassifizierungskriterien definiert worden sind. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

7.3 Bearbeitung von Facebook Messenger-Gesprächen

Die Bearbeitung besteht in einem schriftlichen Austausch mit dem Internetnutzer, um seine Anfrage bestmöglich zu beantworten. Im Gegensatz zum Chat kann dieser Austausch asynchron erfolgen: Der Internetnutzer sitzt nicht unbedingt vor seinem Bildschirm und ist im Messenger eingeloggt, wenn Sie seine Anfrage bearbeiten. Es hindert Sie jedoch nichts daran, ihm zu antworten, da Ihre Nachrichten im Fall gespeichert werden. Die Bearbeitung beginnt, sobald der Fall in Ihrer ALE Connect-Oberfläche geöffnet wird. Sie können bis zu 9 Messenger-Fälle gleichzeitig bearbeiten.

1. Sobald der Fall übernommen wurde, wird er in Ihrer ALE Connect-Oberfläche geöffnet.
2. Lesen Sie die vom Internetnutzer gepostete(n) Nachricht(en):



3. Wenn Sie mit dem Schreiben an der Reihe sind, geben Sie Ihre Nachricht in das Eingabefeld am unteren Bildschirmrand ein.

Es geht schneller, wenn Sie eine Musterantwort einfügen, sofern die Anfrage des Kontakts dies zulässt: aus der Wissensdatenbank, durch Eingabe des MA-Codes, durch Autovervollständigung oder manuell durch Kopieren und Einfügen.

Falls vorhanden, vergessen Sie den Gesprächsleitfaden nicht, der in der Registerkarte Skript angezeigt wird.

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

Der Internetnutzer erhält Ihre Nachricht bei sich im Facebook Messenger.

5. Der Internetnutzer antwortet auf Ihre letzte Nachricht.
6. Setzen Sie die Unterhaltung fort, bis die Anfrage des Internetnutzers fertig bearbeitet ist.
7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf der Fernbedienung auf die Schaltfläche **Beenden** (⊗).

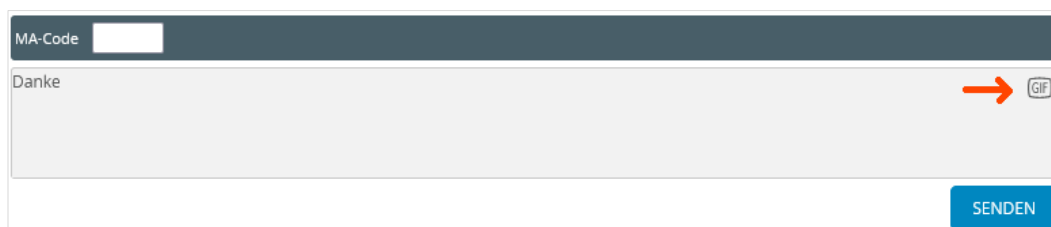
Nun beginnt die Wrap-up-Phase. Sie können die Bearbeitung des Falls nun abschließen.

7.4 Einfügen animierter GIFs

GIF (Graphics Interchange Format) ist ein im Web weit verbreitetes Bildformat. Ein animiertes GIF ist eine Variante davon: eine GIF-Datei, die eine Abfolge geordneter Bilder enthält, die sehr schnell in Schleife angezeigt werden, so dass eine kurze Animation entsteht. Ihr Inhalt ist in der Regel humorvoll oder satirisch und dient dazu, eine Situation darzustellen oder einen Gedanken oder ein Gefühl auszudrücken. In ALE Connect haben Sie bei der Facebook Messenger-Interaktionen die Möglichkeit, Ihre Nachrichten durch Einfügen animierter GIFs zu personalisieren. Diese stammen aus einer externen Bibliothek, die in ALE Connect integriert ist (GIPHY-Seite). Der Internetnutzer kann in seinen Nachrichten ebenfalls animierte GIFs posten: Sie werden in der Registerkarte Gespräch angezeigt.

Jedes gepostete animierte GIF wird als fallbezogene Antwort betrachtet, genauso wie eine schriftliche Nachricht (gleiche Auswirkung in Bezug auf den Fall).

1. Öffnen Sie den Facebook Messenger-Fall, um ihn zu bearbeiten.
2. Wenn Sie mit Antworten an der Reihe sind, klicken Sie auf die **GIF-Schaltfläche** in der rechten Ecke des Eingabefelds:



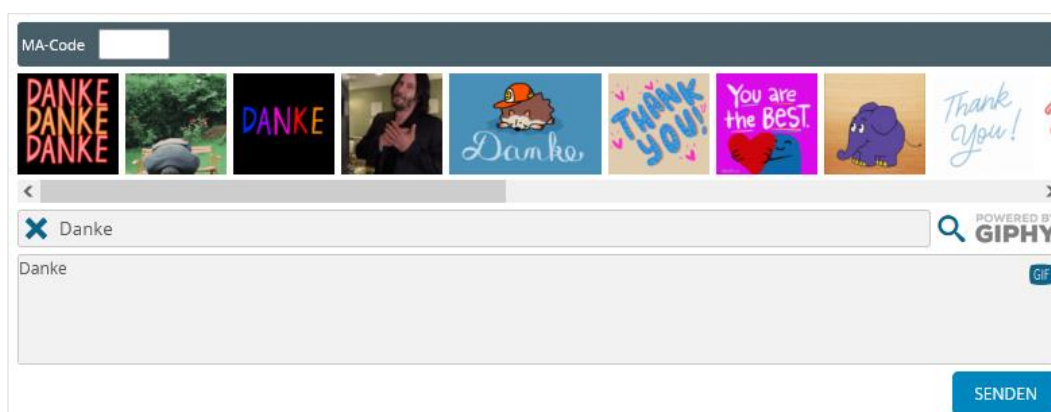
Eine Liste der ersten 100 Ergebnisse von der GIPHY-Website wird automatisch oberhalb des Schreibbereichs angezeigt: Standardmäßig sind dies animierte GIFs, die zum Text Ihrer Nachricht passen.

3. Wenn Sie nach GIFs zu einem bestimmten Thema suchen, geben Sie **Schlüsselwörter** in das Eingabefeld ein.

In der Regel handelt es sich um Text aus Ihrer Nachricht (wenn Sie einen Text eingegeben haben). Sie können die Suche jederzeit löschen, indem Sie auf die Schaltfläche **X** klicken.

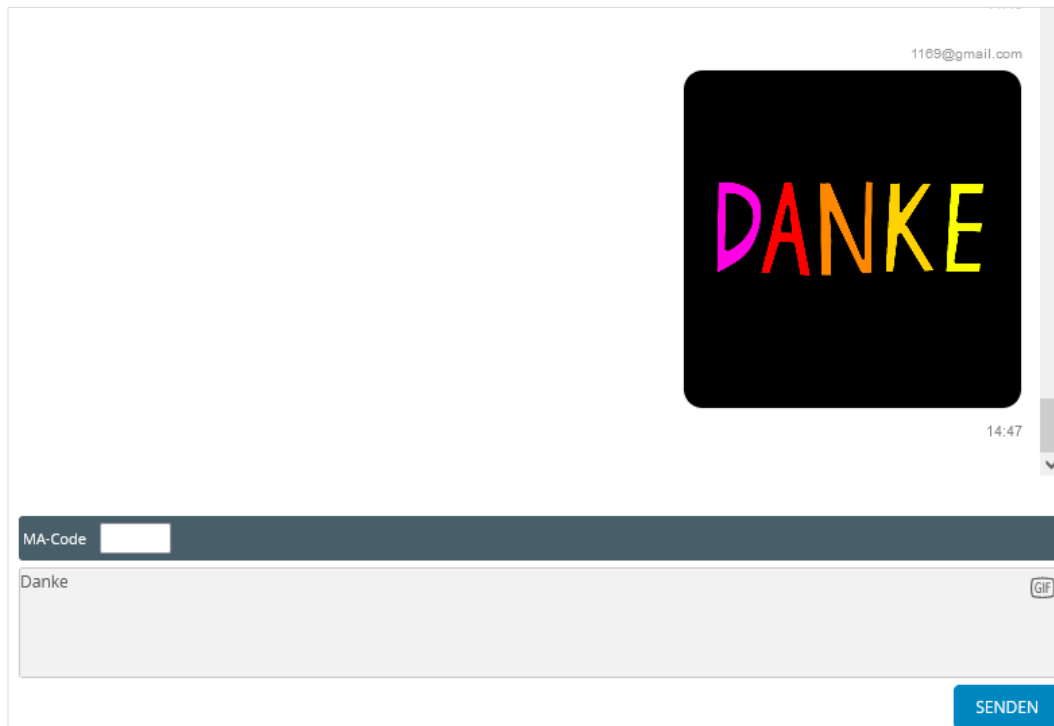
4. Bestätigen Sie Ihre Suchanfrage, indem Sie auf die Schaltfläche **mit der Lupe** klicken.

Die entsprechenden Ergebnisse werden angezeigt:



5. Blättern Sie durch die Ergebnisse, indem Sie den vertikalen Balken verschieben, bis Sie das gewünschte animierte GIF finden.
6. Klicken Sie auf das **animierte GIF**, um es direkt in die Unterhaltung einzufügen.

Es wird nun in Ihrem Thread angezeigt:



Das animierte GIF wird sofort mit Ihrer Nachricht an den Internetnutzer gesendet, der es in seiner Facebook Messenger-Oberfläche sieht. Die Bibliothek und die Suche werden automatisch eingeklappt.

7.5 Nutzung der Fernbedienung

Sobald Sie mit der Bearbeitung eines Messenger-Gesprächs beginnen, wird in der Kopfleiste der Bedienoberfläche eine Fernbedienung angezeigt. Sie können damit das laufende Gespräch steuern.

Es erscheint eine Stoppuhr und die Funktionstasten werden aktiviert:



Schaltfläche	Funktion	Anzeige	Nutzung
	Zeitmessung laufendes Gespräch	Dauerhaft	In Echtzeit angezeigte Gesprächsdauer. Die Zeit läuft, sobald Sie den Fall öffnen, d. h. wenn die entsprechende Registerkarte im Arbeitsbereich geöffnet wird. Der Zähler kann nicht angehalten werden.
	<u>Wrap-up</u>	Erst wenn das Gespräch beendet ist	Countdown für die verbleibende Zeit bis zum Abschluss des Falls. Die für diese Aufgabe verfügbare Zeit wird vom Administrator festgelegt.
	<u>Neuklassifizierung</u>	Dauerhaft	Zur Änderung der dem Fall zugeordneten Kompetenz.
	<u>Beenden</u>	Dauerhaft	Beendet das Gespräch mit dem Internetnutzer.

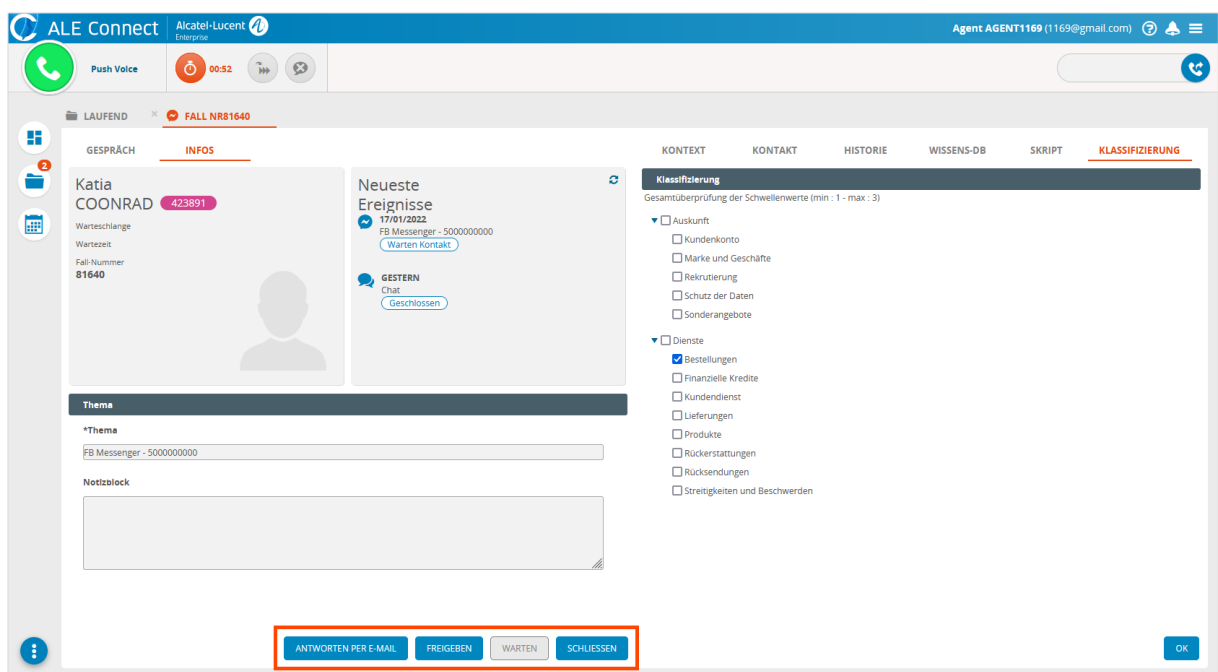
7.6 Beenden eines Facebook Messenger-Gesprächs

Klicken Sie einfach auf die Schaltfläche **Beenden** (☒) auf der Fernbedienung, die sich in der Kopfleiste befindet. Es beginnt nun die **Wrap-up-Phase**: Standardmäßig haben Sie 30 Sekunden Zeit, um den Fall abzuschließen. Dieser Zeitraum wird vom Koordinator festgelegt. Die Dauer wird durch eine Stoppuhr in der Fernbedienung angezeigt. Wenn der Internetnutzer neue Nachrichten sendet, sind diese nicht sichtbar: Der Fall muss nach dem Schließen erneut geöffnet werden, um sie zu sehen. Unten im Bildschirm sind in der Registerkarte Infos mehrere Schaltflächen angezeigt: Sie können auswählen, was mit dem Fall nun geschehen soll. Wenn Sie nichts tun, wird dieser am Ende der Wrap-up-Zeit automatisch geschlossen.

Vergessen Sie im Übrigen nicht, den Fall zu klassifizieren. Wenn dies nicht vor Ende der Wrap-up-Zeit geschieht, wird die Interaktion ohne Klassifizierung geschlossen.

7.6.1 Abschluss des Falls

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beenden** (☒) auf der Fernbedienung.



2. Weisen Sie dem Fall in der entsprechenden Registerkarte Klassifizierungskriterien zu.

Je nach den Einstellungen in ALE Connect ist die Klassifizierung unter Umständen optional. Wenn dies nicht vor Ende der Wrap-up-Zeit geschieht, wird die Interaktion ohne Klassifizierung geschlossen.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche der Aktion, die Sie ausführen möchten:

Antworten per E-Mail: Schriftliche Antwort auf die Anfrage des Internetnutzers, indem Sie eine spontane E-Mail schicken. Letztere wird standardmäßig einer der Warteschlangen für das Medium E-Mail zugeordnet, für die Sie berechtigt sind. Diese E-Mail wird mit dem Fall zusammengeführt, sobald das Gespräch abgeschlossen ist.

Freigeben: Diese Schaltfläche ist aktiv, wenn Sie nicht auf die Anfrage des Internetnutzers reagiert haben. Sie schließt den aktuellen Fall, der im Desktop Laufend im Status [Zu bearbeiten](#) verbleibt. Diese Aktion ist z. B. dann sinnvoll, wenn Sie den Fall geöffnet haben, ihn aber doch nicht bearbeiten wollen.

Warten: Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn Sie als Letzter eine Nachricht gesendet haben. Wenn der Internetnutzer als Letzter geantwortet hat, ist die Schaltfläche ausgegraut (in diesem Fall können Sie den Fall trotzdem freigeben). Der Fall wird dann vorläufig in Wartestellung versetzt, da vom Kontakt Informationen fehlen, um ihn schließen zu können. Der Fall wird in den Status [Warten Kontakt](#) versetzt und im Desktop Bearbeitet gespeichert, wie wenn ein Fall automatisch geschlossen wird. Sobald der Internetnutzer eine neue Nachricht sendet, ändert der Fall seinen Status in [Rückmeldung Kontakt](#) und wird in den Desktop Laufend zurückgeführt.

Schließen: Sie können den Fall selbst schließen, bevor ALE Connect dies automatisch tut, wenn Sie nicht das Ende der Wrap-up-Zeit abwarten möchten. Wenn eine Klassifizierung des Falls erforderlich ist und diese noch fehlt, zeigt ALE Connect automatisch die Registerkarte Klassifizierung an. ALE Connect schließt dann den Fall und er wird in den Status [Geschlossen](#) versetzt und im Desktop Bearbeitet gespeichert.

7.6.2 Die Zeit ist abgelaufen

Am Ende der Wrap-up-Zeit wird ALE Connect:

- das Messenger-Gespräch automatisch schließen;
- die entsprechende Registerkarte schließen und die Fernbedienung ausblenden;
- den Fall entsprechend der ausgewählten Aktion in einem Desktop ablegen;
- einen Kontakt-Datensatz aus den Informationen des Internetnutzers erstellen; nur wenn kein Kontakt in der Datenbank dem Gespräch zugeordnet wurde.

8 Twitter DM

Achtung: Erfordert eine ALE Connect-Lizenz, die alle Interaktionskanäle (Interaction Channel) einschließt.

Twitter ist ein soziales Netzwerk, in dem Benutzer kurze Nachrichten, sogenannte Tweets (maximal 280 Zeichen), kostenlos per SMS oder Instant Messaging versenden können. Darin enthalten ist die Möglichkeit, Direktnachrichten (Direct Messages) privat an Dritte – Privatpersonen oder Unternehmen – zu schicken.

Hier kommt ALE Connect ins Spiel: Die Software ermöglicht es Ihnen, Direktnachrichten von Internetnutzern zu bearbeiten, die über Twitter Kontakt aufnehmen. Der Umgang mit diesen Interaktionen ist sehr ähnlich wie beim Facebook Messenger, mit einigen Besonderheiten, die mit dem Medium zusammenhängen. Da es sich um soziale Netzwerke handelt, ist der Funktionsumfang in etwa gleich.

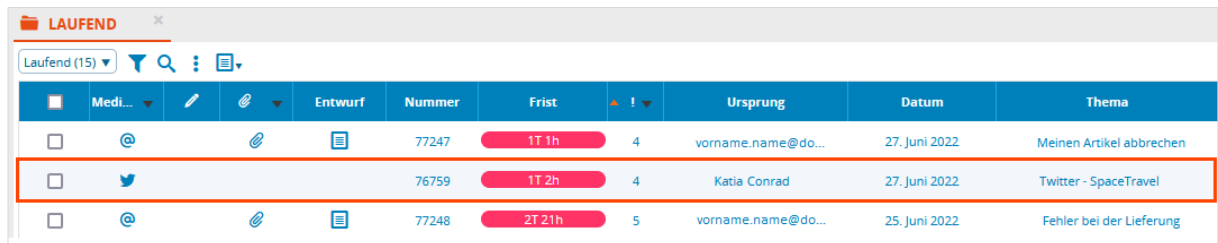
In Verbindung mit Twitter DM ist es mit ALE Connect möglich,

- auf vom Internetnutzer gesendete Direktnachrichten zu reagieren,
- sich Bilder, Videos und animierte GIFs anzusehen, die der Internetnutzer schickt,
- die Wissensdatenbank zur Unterstützung abzufragen,
- schnell und gut zu schreiben, indem Sie Musterantworten einfügen,
- den Kontext des Besuchs des Internetnutzers auf der Website zu erfahren,
- Kontaktdaten und Historie in Echtzeit anzuzeigen,
- die Anfrage nach genauen Kriterien zu klassifizieren,
- im Laufe des Gesprächs eine Antwort per E-Mail zu senden,
- den Fall in Wartestellung zu versetzen oder ggf. zu schließen.

8.1 Übernahme eines Twitter-Falls

Twitter DM-Interaktionen treffen im Desktop der laufenden Fälle ein. Sie können nur im Pull-Modus bearbeitet werden: Sie müssen also den zu bearbeitenden Twitter-Fall selbst suchen und auswählen.

1. Öffnen Sie den Desktop der laufenden Fälle.
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.



	Medi...	Entwurf	Nummer	Frist		Ursprung	Datum	Thema
☐	@		77247	1T 1h	4	vorname.name@do...	27. Juni 2022	Meinen Artikel abbrechen
☐	🐦		76759	1T 2h	4	Katia Conrad	27. Juni 2022	Twitter - SpaceTravel
☐	@		77248	2T 21h	5	vorname.name@do...	25. Juni 2022	Fehler bei der Lieferung

Eine Twitter DM-Interaktion ist gekennzeichnet durch:

- ein Icon 🐦, das für dieses **Medium** steht,
- den **Ursprung**, der dem Namen des Twitter-Profiles des Internetnutzers entspricht,
- ein **Erstellungsdatum**, das den Zeitpunkt angibt, zu dem der Fall in ALE Connect erstellt wurde,
- das **Thema**, das im Medium angegeben ist, gefolgt vom Namen des Benutzers des Twitter-Accounts (*Screen Name*).

3. Klicken Sie auf den **Fall**, den Sie bearbeiten möchten.

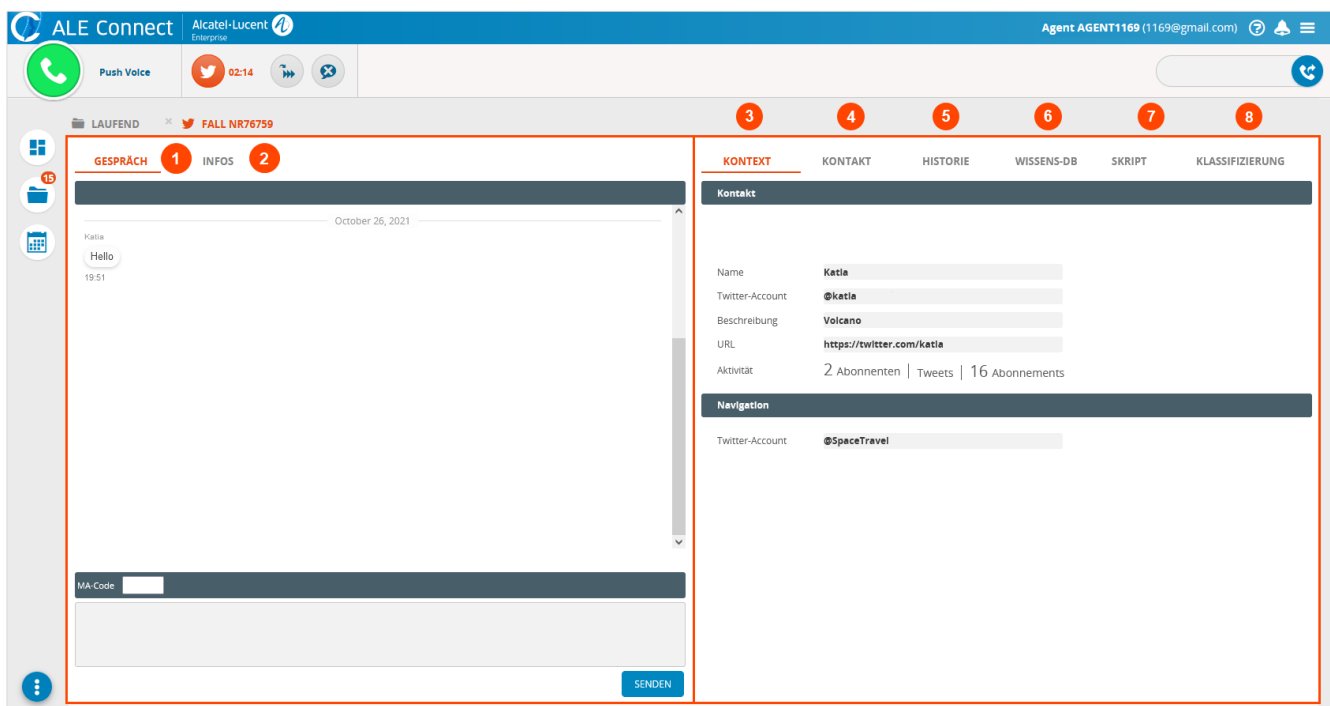
Dieser öffnet sich auf dem Bildschirm: Sie können mit der Bearbeitung beginnen.

8.2 Präsentation eines Twitter-Falls

Wenn Sie eine Twitter DM-Interaktion übernehmen, ändert sich die Oberfläche:

- In Ihrem Arbeitsbereich erscheint eine **neue Registerkarte** mit der **Fallnummer**.
- In der Kopfleiste wird eine Fernbedienung angezeigt: Deren **Funktionen sind aktiv** und Sie haben damit die Möglichkeit, die laufende Unterhaltung zu steuern.
- Die **Fernbedienung** und die **Registerkarte** des Falls **sind miteinander verknüpft**: Wenn Sie auf eine andere Registerkarte klicken, wird die Fernbedienung minimiert und nur die Stoppuhr wird noch angezeigt.

8.2.1 Gesamtansicht



Der Fall ist vom Aufbau einem Messenger-Gespräch sehr ähnlich. Er ist in zwei vertikale Abschnitte unterteilt: links die Registerkarten für die Unterhaltung und rechts unterstützende Funktionen.

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| 1 <u>Gespräch</u> | 5 <u>Historie</u> |
| 2 <u>Infos</u> | 6 <u>Wissensdatenbank</u> |
| 3 <u>Kontext</u> | 7 <u>Skript</u> |
| 4 <u>Kontakt</u> | 8 <u>Klassifizierung</u> |

8.2.2 Registerkarte Gespräch

Sie wird standardmäßig angezeigt. Hier ist der **gesamte Gesprächsverlauf** dargestellt und Sie haben die Möglichkeit zum Dialog mit dem Internetnutzer. ALE Connect zeigt den Verlauf früherer Gespräche, sofern sie stattgefunden haben, in chronologischer Reihenfolge an. Nachrichten werden genau so transkribiert, wie sie getippt wurden. Sie werden in Form von **Gesprächsblasen** dargestellt.

Wenn der Fall geöffnet ist, sind die beiderseits gesendeten Nachrichten **in Echtzeit** sichtbar, ohne dass der Fall geschlossen und erneut geöffnet werden muss. Sie werden durch Ihren vom Koordinator festgelegten Nick identifiziert. Der Internetnutzer wird durch seinen Vor- und Nachnamen identifiziert, die automatisch von ALE Connect erfasst werden und für die Suche nach dem Kontakt in der Datenbank verwendet werden können.

Sie können sich die **Bilder**, **animierten GIFs** und **Videos** ansehen, die der Internetnutzer während der Diskussion postet. Letztere werden mit dem Browser-spezifischen Player wiedergegeben.

Im unteren Teil der Registerkarte können Sie **Ihre Antworten schreiben und ansehen**, bevor sie gesendet werden. Um die Eingabe zu beschleunigen, können Sie eine Musterantwort aus der Wissensdatenbank einfügen.

8.2.3 Registerkarte Infos

Hier sind der Kontakt und der Fall identifiziert, die mit dem laufenden Gespräch verknüpft sind.

Im Bereich **Allgemeine Informationen** sehen Sie den Vornamen, den Nachnamen und die ID des Internetnutzers. Diese Informationen werden angezeigt, wenn dem Fall während des Gesprächs ein Kontakt-Datensatz zugeordnet wurde. Anderenfalls zeigt ALE Connect nur die neue ID an, die dem Internetnutzer nach Beendigung des Gesprächs zugewiesen wird (es wird automatisch ein Kontakt-Datensatz erstellt). Die von ALE Connect zugewiesene Fallnummer wird ebenfalls angezeigt.

Wenn der Internetnutzer identifiziert ist, d. h. wenn sein Kontakt-Datensatz dem laufenden Gespräch zugeordnet worden ist, zeigt der Bereich **Letzte Ereignisse** die letzten 3 Ereignisse an, die mit diesem Benutzer stattgefunden haben (E-Mails, frühere Anrufe usw.). Wenn Sie auf eins davon klicken, wird der entsprechende Fall in der Registerkarte Historie geöffnet. Anderenfalls ist der Bereich leer. Über die Schaltfläche **Aktualisieren** (↻) wird die Liste aktualisiert.

Im Feld **Thema** können Sie den Grund für das aktuelle Gespräch anzeigen/festlegen: Standardmäßig steht unter Thema „Twitter ...“, gefolgt vom Namen des Internetnutzers, wie er vom System erkannt wurde, oder gemäß dem zugehörigen Kontakt-Datensatz. Es kann ggf. geändert werden.

Im **Notizblock** können Sie alle Informationen eingeben, die Sie für nützlich halten. Sie werden nach Bearbeitung im Notizblock des zugehörigen Falls angezeigt. Der Eingabebereich kann durch Klicken auf die rechte untere Ecke  beliebig vergrößert oder verkleinert werden.

8.2.4 Registerkarte Kontext

Sie zeigt den **Kontext des Besuchs** des Internetnutzers auf der Website an. Im Fall von Twitter sehen Sie insbesondere von Twitter bereitgestellte **Schlüsselindikatoren**. Diese unveränderlichen Daten werden automatisch abgerufen.

Mehr über die Registerkarte erfahren

8.2.5 Registerkarte Kontakt

Hier können Sie sehen, welcher **Internetnutzer** die Twitter-Unterhaltung gestartet hat. Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern, sucht ALE Connect, sobald der Fall geöffnet wird, in der Datenbank nach allen Kontakten, die den **gleichen Vor- und Nachnamen** wie der Internetnutzer haben.

Der Internetnutzer kontaktiert Sie zum ersten Mal über Twitter DM

Unabhängig vom Ergebnis der Suche müssen Sie **den Kontakt manuell dem Fall zuzuordnen**.

- **Die Suche hat keine passenden Kontakte gefunden.** Sie können entweder manuell einen Kontakt-Datensatz erstellen, manuell die Datenbank durchsuchen oder warten, bis der Fall geschlossen ist, damit ALE Connect den Kontakt-Datensatz automatisch aus den von Twitter abgerufenen Informationen erstellt.
- **Die Suche fand nur 1 Kontakt.** ALE Connect zeigt den Kontakt-Datensatz in der Registerkarte an, ordnet ihn aber nicht dem Fall zu.
- **Die Suche ergab mehrere Kontakte.** ALE Connect listet die ersten 10 gleichnamigen Kontakt-Datensätze in der Registerkarte auf. Es ist Ihre Aufgabe, den Datensatz zuzuordnen, der dem Fall entspricht.

In jedem Fall wird am Ende der Wrap-up-Zeit (Fall geschlossen), wenn dem Fall kein vorhandener Kontakt zugeordnet wurde, ein neuer Kontakt-Datensatz erstellt und mit dem Fall verknüpft.

Der Internetnutzer hat Sie schon einmal über Twitter DM kontaktiert

Im Fall einer neuen Interaktion und unabhängig vom (markeneigenen) Twitter-Account, an den sie adressiert ist, **wird der Twitter-Benutzer automatisch identifiziert** und dem Fall zugeordnet (im Gegensatz zum Facebook Messenger, der diese eindeutige Zuordnung nicht global zulässt, sondern nur zur Website der Marke).

Der Internetnutzer ist identifiziert

Die Registerkarte zeigt die aus dem Kontakt-Datensatz extrahierten Informationen und speziell die **Daten von Twitter** an:

- Profilbild,
- Vor- und Nachname auf Twitter,
- Twitter-Accounts (der Internetnutzer kann mehrere haben),
- Anzahl Tweets, die der Internetnutzer gepostet hat,
- Anzahl der Follower,
- Anzahl Accounts, denen er folgt.

Hinweis: Wenn ein Internetnutzer sein Twitter-Profil aktualisiert, wird seine soziale Identität automatisch aktualisiert, wenn eine neue Direktnachricht in ALE Connect eingeht.

Mehr über die Registerkarte erfahren

8.2.6 Registerkarte Historie

Hier können Sie die Historie der bereits im Zusammenhang mit dem Internetnutzer gespeicherten Fälle einsehen. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn der Kontakt in der ALE Connect-Datenbank gefunden wurde. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

8.2.7 Registerkarte Wissensdatenbank

Sie können den Fall schneller bearbeiten, wenn Sie Musterantworten für die vom Kontakt gestellten Fragen nutzen. Achtung: Anhänge im Zusammenhang mit einer Musterantwort werden nicht angezeigt.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

8.2.8 Registerkarte Skript

Hier steuern Sie das Gespräch mit dem Internetnutzer. Die Registerkarte ist optional: Sie wird nur angezeigt, wenn der Koordinator ein Skript zur Bearbeitung der Twitter DM-Interaktionen eingerichtet hat. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

8.2.9 Registerkarte Klassifizierung

Es ist möglich, die Interaktion durch Zuweisung eines oder mehrerer Kriterien zu klassifizieren. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn für die Warteschlange, in die der Fall eingegangen ist, Klassifizierungskriterien definiert worden sind. Anderenfalls ist sie ausgeblendet.

[Mehr über die Registerkarte erfahren](#)

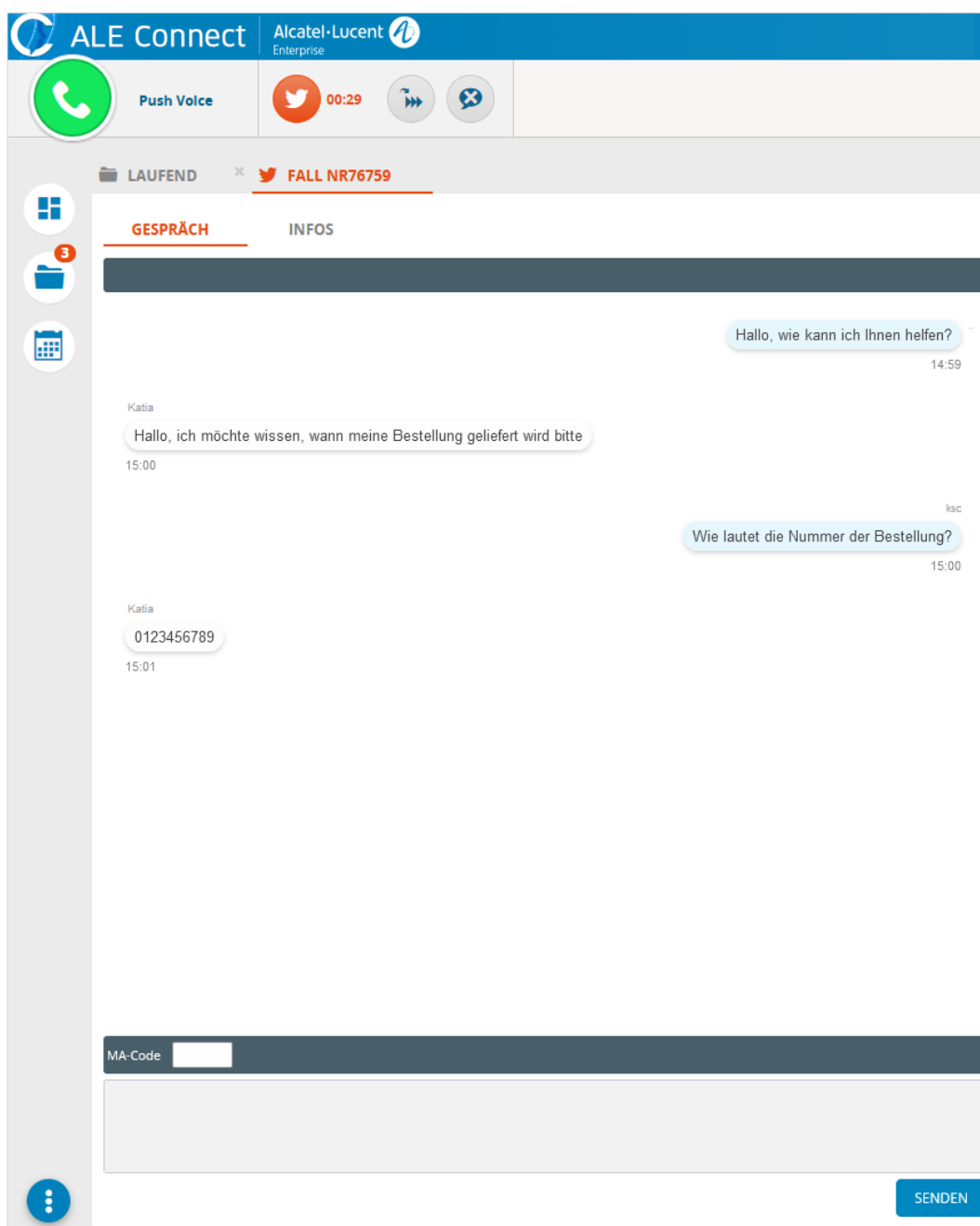
8.3 Bearbeitung von Twitter DM-Gesprächen

Die Bearbeitung besteht darin, auf die Direktnachricht(en) eines Internetnutzers zu antworten und sich mit ihm auszutauschen, um seine Anfrage bestmöglich zu beantworten.

Im Gegensatz zum Chat kann dieser Austausch asynchron erfolgen: Der Internetnutzer sitzt nicht unbedingt vor seinem Bildschirm und ist in Twitter aktiv, wenn Sie seine Anfrage bearbeiten. Es hindert Sie jedoch nichts daran, ihm zu antworten, da Ihre Nachrichten im Fall gespeichert werden. Die Bearbeitung beginnt, sobald der Fall in Ihrer ALE Connect-Oberfläche geöffnet wird. Sie können bis zu 9 Twitter DM-Fälle gleichzeitig bearbeiten.

Falls vorhanden, nutzen Sie den Gesprächsleitfaden, der in der Registerkarte **Skript** angezeigt wird.

1. Sobald der Fall übernommen wurde, wird er in Ihrer ALE Connect-Oberfläche geöffnet.
2. Lesen Sie die vom Internetnutzer gepostete(n) Nachricht(en):



3. Wenn Sie mit dem Schreiben an der Reihe sind, geben Sie Ihre Nachricht in das Eingabefeld am unteren Bildschirmrand ein.

Es geht schneller, wenn Sie eine Musterantwort einfügen, sofern die Anfrage des Kontakts dies zulässt: aus der Wissensdatenbank, durch Eingabe des [MA-Codes](#), durch [Autovervollständigung](#) oder manuell durch [Kopieren und Einfügen](#).

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

Der Internetnutzer erhält Ihre Nachricht bei sich in Twitter DM.

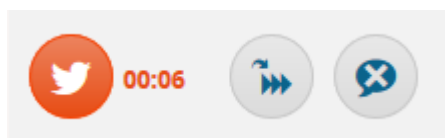
5. Der Internetnutzer antwortet auf Ihre letzte Nachricht.
6. Setzen Sie die Unterhaltung fort, bis die Anfrage des Internetnutzers fertig bearbeitet ist.
7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf der Fernbedienung auf die Schaltfläche **Beenden** (ⓧ).

Nun beginnt die Wrap-up-Phase. Sie können die Bearbeitung des Falls nun abschließen.

8.4 Nutzung der Fernbedienung

Sobald Sie mit der Bearbeitung eines Twitter DM-Gesprächs beginnen, wird in der Kopfleiste der Bedienoberfläche eine Fernbedienung angezeigt. Sie können damit das laufende Gespräch steuern.

Es erscheint eine Stoppuhr und die Funktionstasten werden aktiviert:



Schaltfläche	Funktion	Anzeige	Nutzung
	Zeitmessung laufendes Gespräch	Dauerhaft	In Echtzeit angezeigte Gesprächsdauer. Die Zeit läuft, sobald Sie den Fall öffnen, d. h. wenn die entsprechende Registerkarte im Arbeitsbereich geöffnet wird. Der Zähler kann nicht angehalten werden.
	<u>Wrap-up</u>	Erst wenn das Gespräch beendet ist	Countdown für die verbleibende Zeit bis zum Abschluss des Falls. Die für diese Aufgabe verfügbare Zeit wird vom Administrator festgelegt.
	<u>Neuklassifizierung</u>	Dauerhaft	Zur Änderung der dem Fall zugeordneten Kompetenz.
	<u>Beenden</u>	Dauerhaft	Beendet das Gespräch mit dem Internetnutzer.

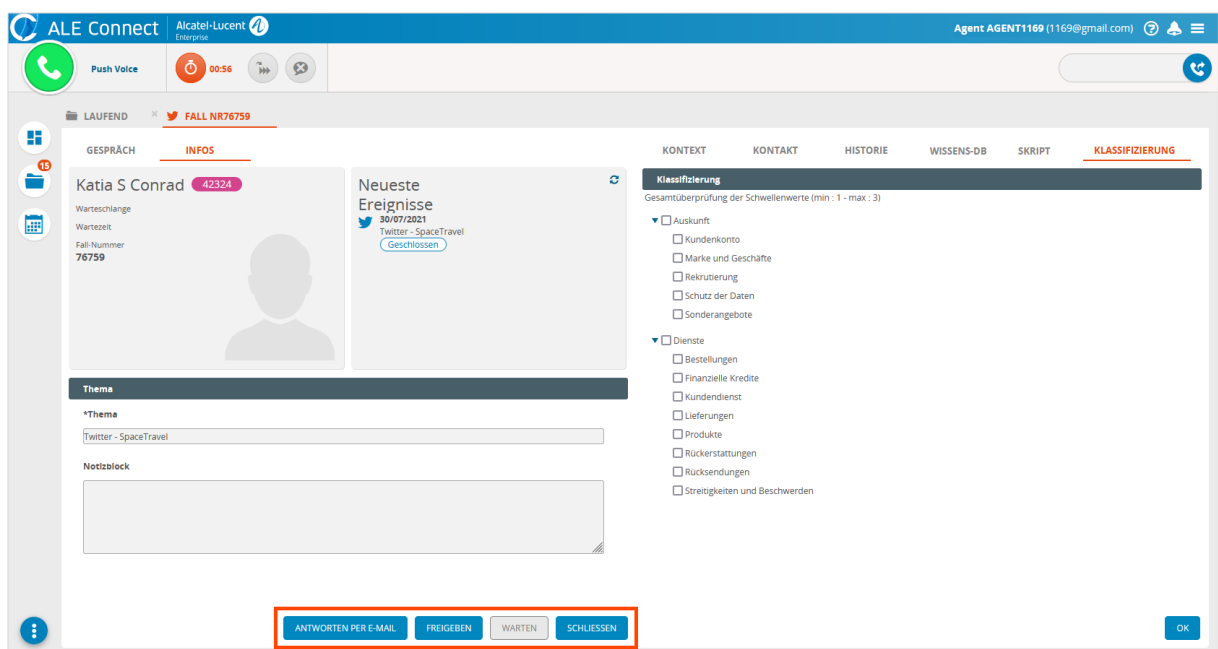
8.5 Beenden eines Twitter DM-Gesprächs

Klicken Sie einfach auf die Schaltfläche **Beenden** (☒) auf der Fernbedienung, die sich in der Kopfleiste befindet. Es beginnt nun die **Wrap-up-Phase**: Standardmäßig haben Sie 30 Sekunden Zeit, um den Fall abzuschließen. Dieser Zeitraum wird vom Koordinator festgelegt. Die Dauer wird durch eine Stoppuhr in der Fernbedienung angezeigt. Wenn der Internetnutzer neue Nachrichten sendet, während Sie dabei sind, den Fall abzuschließen, sind diese nicht sichtbar: Der Fall muss nach dem Schließen erneut geöffnet werden, um sie zu sehen. Unten im Bildschirm sind in der Registerkarte Infos mehrere Schaltflächen angezeigt: Sie können auswählen, was mit dem Fall nun geschehen soll. Wenn Sie nichts tun, wird dieser am Ende der Wrap-up-Zeit automatisch geschlossen.

Vergessen Sie im Übrigen nicht, den Fall zu klassifizieren. Wenn dies nicht vor Ende der Wrap-up-Zeit geschieht, wird die Interaktion ohne Klassifizierung geschlossen.

8.5.1 Abschluss des Falls

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beenden** (☒) auf der Fernbedienung.



2. Weisen Sie dem Fall in der entsprechenden Registerkarte Klassifizierungskriterien zu.

Je nach den Einstellungen in ALE Connect ist die Klassifizierung unter Umständen optional. Wenn dies nicht vor Ende der Wrap-up-Zeit geschieht, wird die Interaktion ohne Klassifizierung geschlossen.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche der Aktion, die Sie ausführen möchten:

Antworten per E-Mail: Schriftliche Antwort auf die Anfrage des Internetnutzers, indem Sie eine spontane E-Mail schicken. Letztere wird standardmäßig einer der Warteschlangen für das Medium E-Mail zugeordnet, für die Sie berechtigt sind. Die spontane E-Mail wird mit dem Fall zusammengeführt, sobald das Gespräch abgeschlossen ist.

Freigeben: Diese Schaltfläche ist aktiv, wenn Sie nicht auf die Anfrage des Internetnutzers reagiert haben. Sie schließt den aktuellen Fall, der im Desktop Laufend im Status **Zu bearbeiten** verbleibt. Diese Aktion ist z. B. dann sinnvoll, wenn Sie den Fall geöffnet haben, ihn aber doch nicht bearbeiten wollen.

Warten: Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn Sie als Letzter eine Nachricht gesendet haben. Wenn der Internetnutzer als Letzter geantwortet hat, ist die Schaltfläche ausgegraut (in diesem Fall können Sie den Fall trotzdem freigeben). Der Fall wird dann vorläufig in Wartestellung versetzt, da vom Kontakt Informationen fehlen, um ihn schließen zu können. Der Fall wird in den Status **Warten Kontakt** versetzt und im Desktop Bearbeitet gespeichert, wie wenn ein Fall automatisch geschlossen wird. Sobald der Internetnutzer eine neue Nachricht sendet, ändert der Fall seinen Status in **Rückmeldung Kontakt** und wird in den Desktop Laufend zurückgeführt.

Schließen: Sie können den Fall selbst schließen, bevor ALE Connect dies automatisch tut, wenn Sie nicht das Ende der Wrap-up-Zeit abwarten möchten. Wenn eine Klassifizierung des Falls erforderlich ist und diese noch fehlt, zeigt ALE Connect automatisch die Registerkarte Klassifizierung an. ALE Connect schließt dann das Gespräch: Der Fall wird in den Status **Geschlossen** versetzt und im Desktop Bearbeitet gespeichert.

8.5.2 Die Zeit ist abgelaufen

Am Ende der Wrap-up-Zeit wird ALE Connect:

- das Twitter DM-Gespräch automatisch schließen;
- die entsprechende Registerkarte schließen und die Fernbedienung ausblenden;
- den Fall entsprechend der ausgewählten Aktion in einem Desktop ablegen;
- einen Kontakt-Datensatz aus den Informationen des Internetnutzers erstellen; nur wenn kein Kontakt in der Datenbank dem Gespräch zugeordnet wurde.

9 Fälle

Ein Fall enthält den gesamten Interaktionsverlauf zwischen dem Agenten und dem Kontakt, d. h. alle ausgetauschten Nachrichten und Elemente, die für die Bearbeitung der Anfrage notwendig waren. Wenn der Kontakt während der Interaktion eine neue Anfrage stellt, kann ein neuer Fall erstellt werden. Unabhängig vom Medium (Voice, E-Mail usw.) erzeugt jede Interaktion mit einem Kontakt zwingend einen Fall, dem von ALE Connect eine eindeutige Nummer zugewiesen wird.

Die Erstellung des Falls kann auf Ihre Initiative hin ausgelöst werden (z. B. Erhalt eines Einschreibens) oder automatisch, sobald Sie eine Interaktion übernehmen (z. B. Reaktion auf einen eingehenden Anruf).

Wenn die Interaktion abgeschlossen ist, wird der Fall im System erstellt und anschließend in einem Desktop abgelegt, wie Briefe in einem Postfach.

9.1 Fallerstellung

In den meisten Fällen müssen Sie den Fall nicht selbst erstellen. Dieser wird automatisch generiert, sobald Sie eine Interaktion übernehmen oder diese im System eintrifft (z. B. E-Mail an das Contact Center). Es kann jedoch vorkommen, dass Sie manuell einen neuen Fall eröffnen müssen: zum Beispiel bei Erhalt eines Briefes.

Sie haben dann zwei Möglichkeiten:

- Fall für einen neuen Kontakt erstellen
- Fall für einen vorhandenen Kontakt erstellen

9.1.1 Für einen neuen Kontakt

Dieser Vorgang ist nötig, wenn der Kontakt nicht in der Datenbank vorhanden ist; ein Fall kann nicht anonym sein. Dabei wird sowohl der Fall als auch der entsprechende Kontakt-Datensatz erstellt.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Fall erstellen** (👤).

Es wird eine neue Registerkarte im Arbeitsbereich angezeigt:

LAUFEND x FALL-ERSTELLUNG x

ERSTELLEN EINES NEUEN FALLS FÜR EINEN NEUEN KONTAKT :

E-Mail Email - CONTACT FORM - 139

*Warteschlange auswählen Verkauf (E-Mail)

KONTAKTANGABEN

Anrede Herr

*Name

*Vorname

Firma

Nummer

Straße

Ort / Wohnsitz

Gebäude

Postleitzahl

Stadt

Land Deutschland

Geburtsdatum

Mobiltelefon

Festnetztelefon

Weitere Telefonnummern

Fax

*E-Mail-Adresse

INFORMATIONEN KONTAKT

Eingangsdatum fehlendes Dokument

ID Kontakt

2. Vervollständigen Sie den Fall:

Formulartyp

Formular (Pflicht)

Wählen Sie in der Dropdown-Liste das zu verwendende Eingabeformular aus. Die Liste der Auswahlmöglichkeiten hängt davon ab, welche Einstellungen der Koordinator vorgenommen hat. Achtung: Das ausgewählte Formular bestimmt, welche Informationen anzugeben sind. ALE Connect stellt nativ ein Standardformular pro Medium zur Verfügung. Es ist jedoch möglich, ein genauer an den Bedarf des Contact Centers angepasstes Formular zu verwenden (das ebenfalls von einem Koordinator eingerichtet wird).

Achtung: In der Dokumentation sind nur die Felder und Eingaberegeln des von ALE Connect bereitgestellten Standardformulars beschrieben.

Warteschlange auswählen (Pflicht)

Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Warteschlange aus, der der Fall, den Sie gerade erstellen, zugeordnet werden soll. In der Auswahlliste werden nur die Warteschlangen vorgeschlagen, die das gleiche Medium wie der ausgewählte Formulartyp haben.

Kontaktangaben

Identifizieren Sie den Kontakt, für den der Fall erstellt wird. Am Ende dieses Vorgangs wird der Datenbank automatisch ein neuer Kontakt-Datensatz hinzugefügt. Es handelt sich um die gleichen Felder wie im Kontakt-Datensatz.

Anrede

Wählen Sie aus der Liste die Anrede des Kontakts aus. Voreingestellt ist „Herr“. Die Auswahlliste ist im System vordefiniert und kann nicht geändert werden.

Name (Pflicht)

Geben Sie den Nachnamen des Kontakts ein.

Vorname (Pflicht)

Geben Sie den/die Vornamen des Kontakts ein.

Firma

Geben Sie den Namen der Firma ein, wenn der Kontakt für ein Unternehmen arbeitet oder in dessen Namen handelt.

Nummer/Straße/Ort/Sitz/Gebäude

Geben Sie die Postanschrift des Kontakts ein, indem Sie die erforderlichen Felder ausfüllen.

Postleitzahl/Ort

Geben Sie Postleitzahl und Wohnort des Kontakts ein. ALE Connect prüft nicht, ob Postleitzahl und Stadt korrespondieren.

Land

Wählen Sie aus der Liste das Land aus, in dem der Kontakts ansässig ist. Sie wird standardmäßig vom System geerbt.

Geburtsdatum

Geben Sie das Geburtsdatum des Kontakts im Format TT/MM/JJJJ ein – entweder direkt oder indem Sie das Datum über den Kalender auswählen.

Festnetz-/Mobiltelefon

Geben Sie die Zahlen ohne Leerzeichen dazwischen ein (z. B. 0102030405). Wenn es sich um eine internationale Nummer handelt, geben Sie die Vorwahl 00 ein, gefolgt von der Landesvorwahl und den Ziffern, aus denen sich die Nummer zusammensetzt (z. B. 00330102030405).

Weitere Telefonnummern

Sie können ggf. eine dritte Telefonnummer eingeben. Die Eingaberegeln sind identisch mit denen des vorherigen Feldes.

Fax

Geben Sie eine Faxnummer ein, wenn der Kontakt im Namen einer Firma handelt. Die Eingaberegeln sind die gleichen wie für Telefonnummern.

E-Mail-Adresse (Pflicht)

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kontakts ein. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, wenn die ausgewählte Warteschlange für das Medium E-Mail bestimmt ist.

Informationen Kontakt

Es enthält Angaben zum Kontakt, die für die Bearbeitung des Falls hilfreich sind. Alle diese Felder sind optional.

Eingangsdatum fehlendes Dokument

Geben Sie das Datum des Erhalts des fehlenden Dokuments im Fall an: entweder durch manuelle Eingabe, oder durch Auswahl des Datums über den Kalender.

ID Kontakt

Geben Sie ggf. eine Kontakt-ID ein.

Vertragsnummer

Geben Sie die Vertragsnummer ein, die dem Kontakt ggf. zugeordnet ist.

Referenz Abonnent

Geben Sie die Abonentennummer des Kontakts ein, falls vorhanden.

Bestellnummer

Geben Sie die Nummer der Bestellung ein, die dieser Fall betrifft.

Kommentar

In diesem Feld können Sie einen freien Kommentar eingeben, falls erforderlich. Der Eingabebereich kann durch Klicken auf die rechte untere Ecke, auf das Icon , beliebig vergrößert oder verkleinert werden.

Thema

Sie müssen den Zweck der Anfrage angeben, d. h. den Grund, warum der Fall erstellt wird.

Frage

Beschreiben Sie zwingend die vom Kontakt gestellte Frage, d. h. die Anfrage, die über diesen Fall gestellt wird. Sie können den Bedarf oder das aufgetretene Problem detailliert beschreiben. Beim Schreiben stehen Ihnen Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Anhänge zur Anfrage

Datei anhängen

Um den Fall zu unterstützen, können Sie eine oder mehrere Dateien anhängen (alle Formate werden akzeptiert). Sie können vom Kontakt selbst bereitgestellt werden (Bestellformular, Inhalt einer E-Mail usw.). Klicken Sie auf den Link **Datei anhängen**. Wählen Sie die Datei aus, die dem Fall auf Ihrer Arbeitsstation angehängt werden soll. Klicken Sie dann auf **Öffnen** (oder auf **Abbrechen**, wenn Sie diese Aktion doch nicht durchführen wollen). Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Dokument, das angehängt werden soll.

Klassifizierung

Sie können den Fall klassifizieren, d. h. nach bestimmten Kriterien kategorisieren.

Notizblock

Im Feld Wörtl. Bericht können Sie ggf. einen zweiten Kommentar zum Fall eingeben, den Sie gerade erstellen. Diese Informationen werden im Notizblock angezeigt, der zum Fall gehört. Der Eingabebereich kann durch Klicken auf die rechte untere Ecke, auf das Icon , beliebig vergrößert oder verkleinert werden.

Antwort

Beschreiben Sie die Antwort, die dem Kontakt in Bezug auf seine Anfrage gegeben wurde (optional). Beim Schreiben stehen Ihnen Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung. Es kann eine Musterantwort in den Text der Nachricht eingefügt werden. Auch ein Antwortvorschlag über die künstliche Intelligenz ist möglich. Eine Antwort ist zu einem späteren Zeitpunkt möglich, je nach Fortschritt des Falls.

Anhänge zur Antwort

Unterstützend zur Antwort können Sie ein oder mehrere Dokumente anhängen: Belege, Verfahrensunterlagen, Dokumentation usw. Klicken Sie auf den Link **Datei anhängen**. Wählen Sie die Datei aus, die dem Fall auf Ihrer Arbeitsstation angehängt werden soll. Klicken Sie dann auf **Öffnen** (oder auf **Abbrechen**, wenn Sie diese Aktion doch nicht durchführen wollen). Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Dokument, das angehängt werden soll.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Aktion aus, die ausgeführt werden soll:

Schließen: Der Fall wird in den Status **Geschlossen** versetzt und anschließend im Desktop **Bearbeitet** abgelegt, ohne dass der Kontakt Antwort erhält.

Antwort und Schließen: Der Fall wird in den Status **Geschlossen** versetzt und anschließend im Desktop **Bearbeitet** abgelegt. Die vom Agenten bereitgestellte Antwort wird per E-Mail an den Kontakt geschickt.

Antworten ohne Schließen: Der Fall wird in den Status **Zu bearbeiten (erneut)** versetzt und verbleibt im Desktop **Laufend**.

Antwort und Schließen: Der Fall wird in den Status **Warten Kontakt** versetzt und in den Desktop **Bearbeitet** verschoben.

Von einem anderen Agenten zu bearbeiten: Der Fall wird in den Status **Zu bearbeiten** versetzt und im Desktop **Laufend** mit Zuordnung zu einem Agenten abgelegt.

Zu bearbeiten: Der Fall wird Ihnen zugeordnet, in den Status **Zu bearbeiten** versetzt und im Desktop **Laufend** abgelegt.

Achtung: Die Liste der Auswahlmöglichkeiten hängt davon ab, welche Einstellungen der Koordinator vorgenommen hat.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

ALE Connect erstellt den Fall und den Kontakt-Datensatz. Die Software zeigt eine Meldung an, die Sie über den Erfolg der Aktion informiert. Der Fall wird je nach ausgewählter Aktion in den Desktop Laufend oder Bearbeitet verschoben.

9.1.2 Für einen bestehenden Kontakt

Es wird ein Fall für einen in der Datenbank vorhandenen Kontakt erstellt. Die Erstellung des Falls erfolgt auf die gleiche Weise wie oben beschrieben. Mit dem einzigen Unterschied, dass hier die Kontaktdaten bereits mit den aus dem Kontakt-Datensatz extrahierten Informationen vorausgefüllt sind.

1. Führen Sie eine Kontaktsuche durch.
2. Klicken Sie in der Ergebnisliste auf den Kontakt, für den Sie einen Fall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **FALL ERSTELLEN**.
4. Füllen Sie das Formular des Falls aus.
5. Wählen Sie die Aktion aus, die durchgeführt werden soll.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

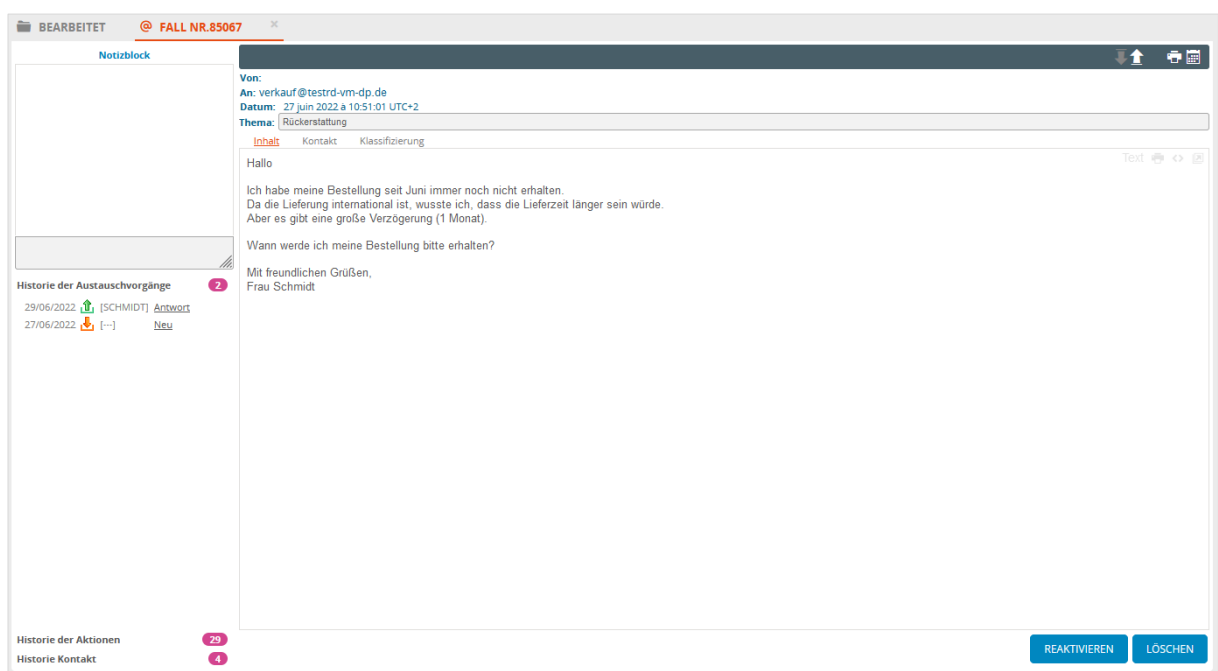
ALE Connect erstellt den Fall sofort.

9.2 Einsichtnahme in einen Fall

Jede Interaktion mit einem Kontakt, unabhängig vom Medium, erzeugt zwangsläufig einen neuen Fall, der durch eine eindeutige Nummer identifiziert ist. Dieser wird faktisch am Ende der Interaktion erstellt und dann entsprechend der durchgeführten Aktion (Schließen usw.) in einem Desktop abgelegt.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, in dem sich der Fall befindet, den Sie einsehen möchten.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
4. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile.

Der Inhalt des Falls wird auf dem Bildschirm angezeigt:



In der linken oberen Ecke des Fensters befindet sich ein Notizblock. In der linken unteren Ecke befinden sich Widgets. Der Inhalt des Falls befindet sich überwiegend auf der rechten Seite. Es sind verschiedene Registerkarten zu sehen.

5. Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte, um auf die einzelnen Inhalte des Falls zuzugreifen.

Inhalt zeigt den Inhalt des Falls im Text- oder HTML-Format an.

Kontakt zeigt die Kontaktinformationen zu dem Fall an.

Daten zeigt Informationen zum Fall an.

Klassifizierung zeigt die vom Agenten definierten Klassifizierungskriterien des Falls an, die vom Agenten selbst oder von seinem Supervisor geändert werden können.

E-Mail-Fälle können ggf. wieder aktiviert werden.

6. Schließen Sie den Fall, wenn Sie ausreichend informiert sind.

9.3 Status eines Falls

Über den Status eines Falls können Sie sehen, wie weit er fortgeschritten ist. Ein Fall durchläuft während seines Lebenszyklus vom Moment der Erstellung bis zum Schließen verschiedene Zustände. Der Status wird in der gleichnamigen Spalte angezeigt, wenn Sie eine Liste der Fälle ansehen (unabhängig vom ausgewählten Desktop). In diesem Abschnitt sind alle Zustände eines Falls, aufgeschlüsselt nach Desktop, zusammengefasst.

Warteschlange	Kompetenz ▼	Status ▼	Agent
Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Erinnerung	SCHMIDT
Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	----
Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	----
Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	SCHMIDT
Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Validierung abgele	SCHMIDT
Verkauf (E-Mail)	Verkauf	Zu bearbeiten	----

9.3.1 Desktop Laufend

Status	Beschreibung
Zu bearbeiten	Anfangsstatus eines Falls, wenn er in der Warteschlange eintrifft. Es wird davon ausgegangen, dass für diesen Fall noch keine Bearbeitung stattgefunden hat. Dieser Status ändert sich, nachdem ein Agent den Fall übernommen hat.
Zu bearbeiten (erneut)	Der Kontakt hat eine vorläufige Antwort erhalten, mit der er auf später vertröstet wird. Eine Antwort des Kontakts wird nicht unbedingt erwartet. Der Fall wechselt in diesen Status, wenn der Agent während der Bearbeitung auf die Schaltfläche Antworten ohne Schließen geklickt hat.
Warten Experte	Der Fall wurde an einen oder mehrere Experten gesendet, um die Anfrage des Kontakts beantworten zu können. Er wartet daher auf eine Antwort des/der angeforderten Experten, dessen/deren Anzahl in Klammern angegeben ist. Zum Beispiel Warten Experte (0/1).
Laufend	Der Fall ist aktuell von einem Agenten geöffnet.
Gruppiert	Der Fall ist gerade mit anderen gruppiert, um eine kollektive Aktion durchzuführen (Archivierung, Zuweisung an einen Agenten usw.).
Erinnerung	Ein Fall nimmt diesen Status an, wenn: - eine neue Nachricht vom Kontakt eingetroffen ist, eine vorherige Nachricht aber noch nicht bearbeitet wurde. - der Kontakt auf eine Nachricht geantwortet hat, während sich der Fall im Status Zu bearbeiten (erneut) befand.
Rückmeldung Kontakt	Der Kontakt hat auf die letzte Nachricht geantwortet, die von einem Agenten bezüglich seines Falls gesendet wurde. Die Rückmeldung wird automatisch diesem Agenten zugeleitet.

Status	Beschreibung
Rückmeldung Experte	Einer oder mehrere der angefragten Experten, die bezüglich eines Falls angefragt worden sind, haben geantwortet (Anzahl in Klammern). Zum Beispiel: Wenn nur einer der beiden für den Fall angefragten Experten geantwortet hat, zeigt ALE Connect Rückmeldung Experte (1/2) an.
Validierung abgelehnt	Der Fall wurde zur Validierung an einen Supervisor geschickt, aber der Supervisor wollte die Antwort an den Kontakt nicht validieren. Der Fall wurde daher mit diesem Status an den Desktop zurückgegeben.

9.3.2 Desktop Bearbeitet

Status	Beschreibung
Archiviert	Der Fall wurde manuell von einem Agenten oder automatisch von der ALE Connect Routing Engine archiviert.
Warten Kontakt	Der Agent hat dem Kontakt geantwortet, wartet aber noch auf dessen Rückmeldung (z. B. im Fall einer Bitte um weitere Informationen). Der Fall gilt als bearbeitet, aber es wird auf eine Antwort des Kontakts gewartet. Dieser Status wird zugewiesen, wenn der Agent während der Bearbeitung des Falls auf die Schaltfläche Antworten und warten geklickt hat.
Geschlossen	Dieser Status wird dem Fall zugewiesen, wenn die Anfrage des Kontakts als zufriedenstellend beantwortet betrachtet wird. Er wird daher zugewiesen, wenn: - der Agent am Ende der Bearbeitung auf die Schaltfläche Antworten und schließen, Senden und schließen oder Schließen geklickt hat. - der Agent eine spontane E-Mail gesendet und auf die Schaltfläche Senden und schließen geklickt hat. - der Agent den Fall manuell geschlossen hat. - der Fall nach der Wrap-up-Zeit automatisch geschlossen worden ist.
Ausgehend geschlossen	Dieser Status wird jedem Fall eines ausgehenden Anrufs zugewiesen, der erfolgreich abgeschlossen wurde.
Geschlossen (Weiterleitung)	Der Fall wurde dauerhaft an einen oder mehrere Empfänger zur Bearbeitung außerhalb von ALE Connect weitergeleitet. Die Weiterleitung kann manuell durch einen Agenten (mit Weiterleitungsrechten) oder automatisch durch eine Routingregel erfolgen.
Laufend	Der Fall ist aktuell von einem Agenten geöffnet.
Gruppiert	Der Fall ist gerade mit anderen gruppiert, um eine kollektive Aktion durchzuführen (Archivierung, Zuweisung an einen Agenten usw.).
Nicht abgeschlossen (Neuklassifizierung)	Der Agent hat versucht, den Fall für eine andere Echtzeit-Warteschlange neu zu klassifizieren, aber während des Vorgangs ist ein (technisches oder anderweitiges) Problem aufgetreten. Der Fall wurde daher nicht ordnungsgemäß geschlossen.
Nicht abgeschlossen (Neuklassifizierung ausgehender Anruf)	Der Agent hat versucht, einen ausgehenden Anruf für eine andere Warteschlange neu zu klassifizieren, aber während des Vorgangs ist ein (technisches oder anderweitiges) Problem aufgetreten. Der Fall wurde daher nicht ordnungsgemäß geschlossen.

Status	Beschreibung
Nicht abgeschlossen (Weiterleitung eingehender Anruf)	Der Agent hat versucht, einen eingehenden Anruf weiterzuleiten, aber während des Vorgangs ist ein (technisches oder anderweitiges) Problem aufgetreten. Der Fall wurde daher nicht ordnungsgemäß geschlossen.
Nicht abgeschlossen (Weiterleitung ausgehender Anruf)	Der Agent hat versucht, einen ausgehenden Anruf weiterzuleiten, aber während des Vorgangs ist ein (technisches oder anderweitiges) Problem aufgetreten. Der Fall wurde daher nicht ordnungsgemäß geschlossen.
Nicht beendet	Während der Bearbeitung des Falls ist ein Problem aufgetreten (z. B. Netzwerkausfall, Agent plötzlich nicht mehr erreichbar usw.). Der Fall wurde nicht ordnungsgemäß geschlossen.
Automatische Antwort	Eine Antwort auf den Fall wurde generiert und über die Routing-Engine automatisch an den Kontakt gesendet.
Autom. Antwort KI	Eine Antwort auf den Fall wurde generiert und über die KI-Engine automatisch an den Kontakt gesendet.

9.4 Fallliste filtern

Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern, können Sie die Anzeige der Fallliste einschränken, indem Sie einen oder mehrere Filter anwenden, und zwar in Bezug auf:

- Warteschlangen
- Kompetenzen
- Sprachen
- zugewiesener Agent
- Spalten

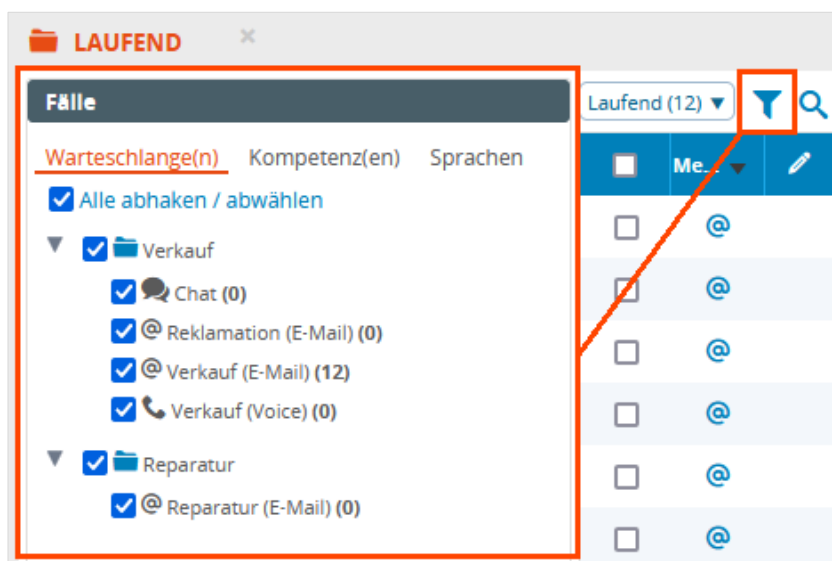
ALE Connect zeigt dann in der Liste nur die Fälle an, die den angewandten Filtern entsprechen, unabhängig vom Desktop.

Achtung: Die Filter sind kumulativ.

9.4.1 Filtern nach Warteschlange

Eine Warteschlange besteht aus einer Reihe von Fällen, die zu demselben Medium gehören und in chronologischer Reihenfolge des Eintreffens nacheinander angeordnet sind. Dieser Filter kann nützlich sein, wenn Sie bestimmte Warteschlangen besonders beobachten. ALE Connect zeigt dann nur die Fälle an, für die Sie Rechte an der betreffenden Warteschlange haben, unabhängig von der Priorität des Falls.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die Liste der entsprechenden Fälle wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fälle** (⚙️), die sich in der Aktionsleiste über der Liste befindet. Auf der linken Seite des Bildschirms wird ein vertikales Feld angezeigt:



4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlange(n)**.

Sie können die Warteschlangen sehen, für die Sie Lese-/Schreibrechte haben. Ist der Name der Warteschlange gesperrt, bedeutet dies, dass Sie nur Leserechte haben (in der Einstellung für die Warteschlange ist die Option **Nicht sichtbare Fälle** nicht aktiviert).

5. Setzen Sie nun ein Häkchen bei den **Warteschlangen**, deren jeweilige Fälle Sie – in allen Desktops – anzeigen möchten.

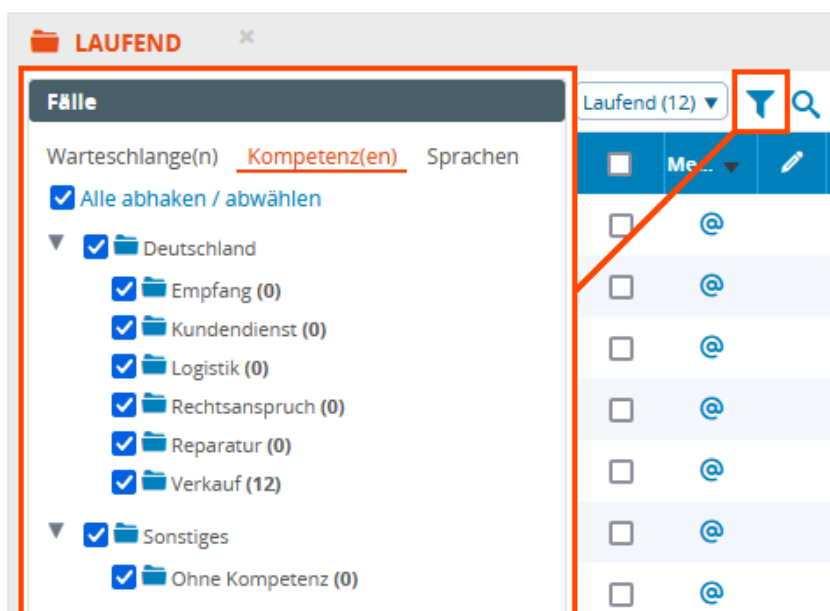
Die Anzahl der verfügbaren Fälle ist in Klammern angegeben. Es ist möglich, ein Häkchen für alle zu setzen bzw. es zu entfernen, sodass alle Fälle angezeigt oder, im Gegenteil, ausgeblendet werden. Die Liste wird sofort aktualisiert und auf die Fälle beschränkt, die zu den ausgewählten Warteschlangen gehören.

9.4.2 Filtern nach Kompetenzen

Eine Kompetenz ist eine Fähigkeit und ein bestimmtes Wissen, die bzw. das Voraussetzung zur Ausführung verschiedener Aufgaben ist. Dieses Kriterium ist für die Verteilung der zu bearbeitenden Fälle an die am besten geeigneten Agenten entscheidend (z. B. technische Kompetenz zur Bearbeitung von Fällen im Kundendienst). Das Prinzip ist dasselbe wie bei den Warteschlangen: Die Liste der Fälle lässt sich im Hinblick auf eine oder mehrere Kompetenzen filtern.

Achtung: Die Fälle der Priorität 1 und 2 sind unabhängig von den angekreuzten Kompetenzen (keine, eine, mehrere oder alle) immer sichtbar, auch wenn Sie keine Rechte in Bezug auf die Kompetenz für diese Fälle haben.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die Liste der entsprechenden Fälle wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fälle** (🔍), die sich in der Aktionsleiste über der Liste befindet. Auf der linken Seite des Bildschirms wird ein vertikales Feld angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenz(en)**.



Sie sehen die Kompetenzen, für die Sie Rechte haben.

5. Setzen Sie nun ein Häkchen bei den **Kompetenzen**, deren jeweilige Fälle Sie – in allen Desktops – anzeigen möchten.

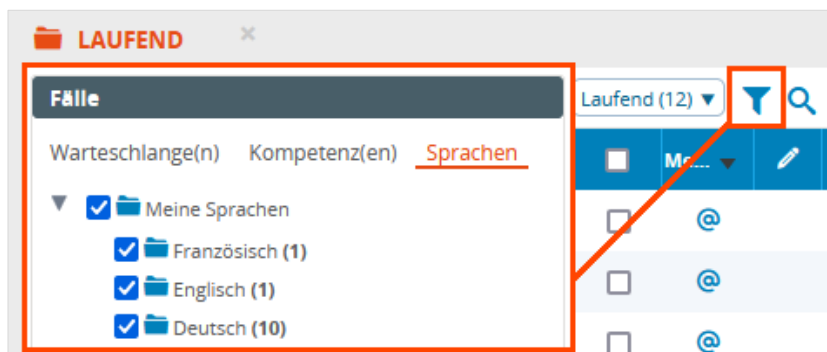
Die Anzahl der verfügbaren Fälle ist in Klammern angegeben. Es ist möglich, ein Häkchen für alle zu setzen bzw. es zu entfernen, sodass alle Fälle angezeigt oder, im Gegenteil, ausgeblendet werden. Die Liste wird sofort aktualisiert und auf die Fälle beschränkt, die die ausgewählten Kompetenzen benötigen.

9.4.3 Filtern nach Sprache

Dieses Kriterium ist besonders nützlich, wenn das Contact Center mehrsprachig ist und Interaktionen aus mehreren Ländern bearbeitet. Das Prinzip ist dasselbe wie bei den Warteschlangen und Kompetenzen: Die Liste der Fälle lässt sich im Hinblick auf eine oder mehrere Sprachen filtern.

Achtung: Die Fälle der Priorität 1 sind unabhängig von den angekreuzten Kompetenzen (keine, eine, mehrere oder alle) immer sichtbar, auch wenn Sie keine Rechte in Bezug auf die Sprache haben.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die Liste der entsprechenden Fälle wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fälle** (⌵), die sich in der Aktionsleiste über der Liste befindet. Auf der linken Seite des Bildschirms wird ein vertikales Feld angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sprachen**.



Sie sehen die Sprachen, für die Sie Rechte haben.

5. Setzen Sie nun ein Häkchen bei den **Sprachen**, deren jeweilige Fälle Sie – in allen Desktops – anzeigen möchten.

Die Anzahl der verfügbaren Fälle ist in Klammern angegeben. Es ist möglich, ein Häkchen für alle zu setzen bzw. es zu entfernen, sodass alle Fälle angezeigt oder, im Gegenteil, ausgeblendet werden. Die Liste wird sofort aktualisiert und auf die Fälle beschränkt, die die ausgewählten Sprachen benötigen.

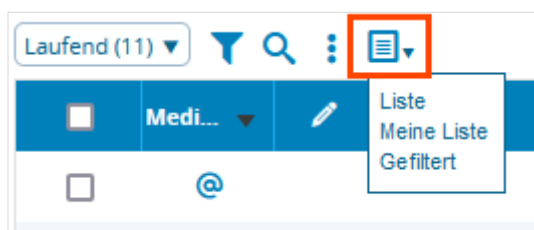
9.4.4 Filtern nach zugewiesenem Agent

Als Agent möchten Sie vielleicht nicht die Fälle aller Mitarbeiter des Contact Centers sehen, sondern nur Ihre eigenen. Außerdem kann die Liste der Fälle, die noch keinem Agenten zugewiesen sind, lang sein. Auch kann es schnell ermüdend sein, die Navigationstasten zum Blättern durch die verschiedenen Seiten zu verwenden.

Aus diesem Grund lässt sich die Anzeige von Fällen auf die Fälle des angemeldeten Benutzers beschränken.

Achtung: Dieser Filter kommt zu anderen, bereits angewandten Filtern nach Fall, Kompetenz und/oder Sprache zusätzlich hinzu.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📄).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die Liste der entsprechenden Fälle wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gefiltert** (📄) oberhalb der Liste und wählen Sie einen **Anzeigemodus** aus:



Liste: Es wird kein Filter auf die Liste angewendet (Standardoption). Es werden alle Fälle angezeigt.

Gefiltert: Nur die dem angemeldeten Agenten zugewiesenen Fälle und die Fälle ohne Zuweisung werden angezeigt. Anderen Agenten zugewiesene Fälle werden ausgeblendet.

Meine Liste: Wie die Option **Gefiltert**, aber die Anzahl der nicht zugewiesenen Fälle wird gemäß einem (vom Koordinator festlegten) Parameter reduziert.

Beispiel: Wenn der Koordinator eine Anzeigebeschränkung auf 3 Fälle festgelegt hat, werden im Desktop nur 3 nicht zugewiesene Fälle mit der dringendsten Priorität angezeigt (zusätzlich zu den Fällen, die genau diesem Agenten zugewiesen sind).

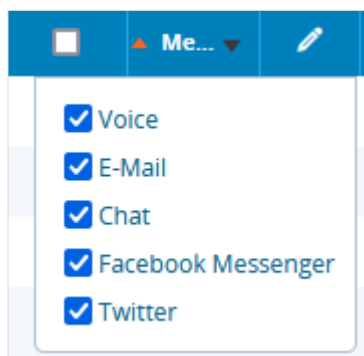
Sobald Sie Ihre Auswahl getroffen haben, wird die Liste der Fälle sofort aktualisiert.

9.4.5 Filtern nach Spalten

In der Kopfzeile einiger Spalten einer Fallliste wird ggf. rechts neben dem Namen ein Icon ▼ angezeigt: Es bedeutet, dass Sie die Fälle nach diesem Kriterium filtern können. Es ist möglich, mehrere Spalten zu filtern: In diesem Fall addieren sich die Filter.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die Liste der entsprechenden Fälle wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Icon ▼, das sich in der Spalte befindet, die gefiltert werden soll.
4. Aktivieren (oder deaktivieren Sie ggf.) die gewünschten Werte.

Im folgenden Beispiel wurde die Liste nach Medien gefiltert und zeigt nur die Fälle der Medien Voice, E-Mail und Facebook Messenger an.



Die Liste der Fälle wird sofort gefiltert und aktualisiert.

Ein auf eine Spalte angewandter Filter wird durch eine fette weiße Linie unter dem Spaltennamen angezeigt.

9.5 Fälle suchen

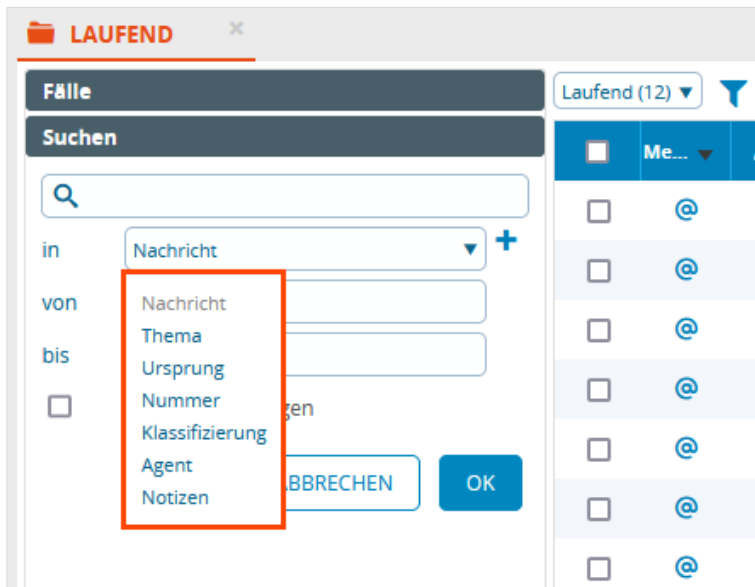
Die ALE Connect-Engine ermöglicht Ihnen die Suche nach Fällen in einem beliebigen Desktop Ihrer Wahl nach bestimmten Kriterien (Zeitraum, Agent usw.).

Achtung: Die maximale Anzahl der Ergebnisse ist auf 999 Fälle eingestellt. Liegt ihre Anzahl über dem eingestellten Grenzwert, wird kein Ergebnis angezeigt. ALE Connect teilt Ihnen das mit und fordert Sie auf, Ihre Suche einzugrenzen.

9.5.1 Geltende Regeln

- Bei der Suche wird nicht zwischen **Groß- und Kleinschreibung** unterschieden.
- Das Eingabefeld muss mindestens **3 Zeichen** enthalten.
- **Akzente** werden nicht berücksichtigt.
- **Interpunktionszeichen** „.“, „“, „;“ oder „Leerzeichen“ gelten als Trennzeichen. Wenn Sie z. B. „Guten.Tag“ für das Kriterium Nachricht eingeben, gibt ALE Connect Fälle aus, deren Nachricht die Sequenz „guten“, ODER „Tag“ ODER „Guten Tag“ enthält.
Sonderfall: Beim Kriterium Ursprung kann der Punkt nicht als Trennzeichen verwendet werden, unabhängig vom Medium des Falls.
- Für einige Kriterien sind verschiedene Suchkombinationen mit dem **Platzhalterzeichen *** möglich:
 - lorem:** ALE Connect sucht ausschließlich nach dieser Zeichenfolge.
 - lorem*:** ALE Connect sucht nach allen Wörtern, die mit lorem beginnen.
 - *lorem:** ALE Connect sucht nach allen Wörtern, die auf lorem enden.
 - *lorem*:** ALE Connect sucht nach allen Wörtern, die lorem enthalten.
 - Lorem ipsum:** ALE Connect sucht nach einer dieser Zeichenfolgen.
 - *:** ALE Connect sucht alle Fälle.

9.5.2 Suchkriterium



- **Nachricht**
 - Sucht nach der eingegebenen Zeichenfolge im Text von E-Mails.
 - Keine Unterscheidung zwischen Groß- und Kleinschreibung.
 - Berücksichtigt keine Akzente.
 - Interpunktionszeichen „.“, „,“, „;“ oder „Leerzeichen“ gelten als Trennzeichen.
 - Das Platzhalterzeichen * ist zulässig.
 - Mit doppelten Anführungszeichen „“ wird streng nach der eingegebenen Zeichenfolge gesucht.
- **Thema**
 - Sucht nach der eingegebenen Zeichenfolge im Betreff von E-Mails.
 - Gleiche Eingaberegeln wie beim Kriterium Nachricht.
- **Ursprung**
 - Sucht strikt nach der eingegebenen Zeichenfolge in den Absendern von E-Mails.
 - Gleiche Eingaberegeln wie beim Kriterium Nachricht.
 - Ausnahme: Ein Punkt wird nicht als Trennzeichen berücksichtigt, damit die Suche nicht uferlos wird (da in E-Mail-Adressen häufig ein Punkt vorhanden ist).

- **Nummer**

- Sucht strikt nach der eingegebenen Zeichenfolge in den Nummern der Fälle.
- Ermöglicht die Suche nach einem einzelnen Fall (nicht nach einer Auswahl).
- Hier sind nur Zahlen akzeptiert.
- Das Platzhalterzeichen * ist nicht zulässig.

- **Klassifizierung**

- Sucht strikt nach der eingegebenen Zeichenfolge in den Klassifizierungskriterien der Fälle.
- Doppelte Anführungszeichen „” sind vor und nach der gesuchten Sequenz obligatorisch.
- Berücksichtigt keine Groß-/Kleinschreibung.
- Berücksichtigt Akzente.
- Das Platzhalterzeichen * kann am Anfang oder am Ende einer Eingabe verwendet werden.

- **Agent**

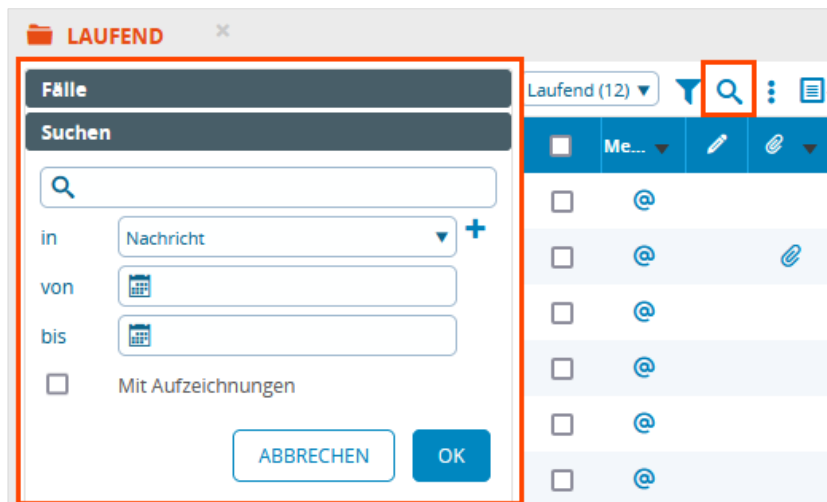
- Sucht strikt nach der eingegebenen Zeichenfolge unter allen Agenten, denen Fälle zugewiesen sind.
- Die Suche erfolgt in zwei Schritten: Sie identifiziert den/die Agenten, der/die dem eingegebenen Suchtext entspricht/entsprechen, und findet dann die Fälle, die diesem/diesen Agenten zugewiesen sind.
- Werden mehrere Agenten gefunden, werden die diesen Agenten zugewiesenen Fälle in den Ergebnissen aufgelistet.
- Die Suche erfolgt über den Namen ODER den Vornamen ODER den Login. Ein Agent wird identifiziert, wenn mindestens eine Übereinstimmung in einem dieser Felder gefunden wird.
- Berücksichtigt Akzente. Beispiel: Die Werte „Céline” und „Celine” sind nicht dasselbe und ergeben unterschiedliche Suchergebnisse.
- Es wird eine Suche mit exakter Übereinstimmung durchgeführt. So ist zum Beispiel „D'haulte-Feuille” nicht dasselbe wie „D'haulte”.
- Das Platzhalterzeichen * kann am Anfang oder am Ende einer Eingabe verwendet werden.

- **Notizen**

- Sucht nach der eingegebenen Zeichenfolge in den Notizen der Fälle.
- Gleiche Eingaberegeln wie beim Kriterium Nachricht.

9.5.3 Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, in dem Sie suchen möchten.
3. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf die Schaltfläche **Suchen** (🔍).
4. In der linken Seite Ihres Arbeitsbereichs wird ein vertikaler Bereich angezeigt:



5. Wählen Sie ein Suchkriterium aus der vorgeschlagenen Liste aus.
6. Geben Sie in das Feld 🔍 die **Zeichenfolge** ein, nach der gemäß den Eingaberegeln gesucht werden soll.
7. Um ein **zweites Kriterium** hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **+**.

Es werden zwei neue Felder angezeigt: Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5. In diesem Fall sind die Kriterien kumulativ: ALE Connect sucht nach Fällen, die beiden Kriterien genau entsprechen. Sie können bis zu 3 Kriterien hinzufügen.

8. Geben Sie ggf. einen **Suchzeitraum** an.

Beide Datumsangaben sind optional. Wenn Sie keinen Zeitraum angeben, durchsucht ALE Connect die gesamte vorhandene Historie.

Das für die Suche berücksichtigte Datum ist das Datum der letzten Indexierung. ALE Connect indiziert Änderungen (z. B. eine ins System eingehende E-Mail oder die Antwort eines Agenten). Jedoch werden fallbezogene Änderungen, die keinen ein- oder ausgehenden Datenstrom erzeugen, wie z. B. die Archivierung, nicht indiziert (in diesem Fall gibt es keinen ausgehenden Datenstrom).

Nehmen wir das Beispiel einer E-Mail, die am 1. Juni einging und am 3. Juni von einem Agenten archiviert wurde. Damit sie als Suchergebnis erscheint, müsste in der Suche das Datum des 1. Juni eingegeben werden.

Unser Tipp: Um alle Fälle anzuzeigen, die von einem Agenten an einem bestimmten Datum bearbeitet wurden, empfehlen wir Ihnen, die Suche zeitlich etwas breiter zu fassen und dann mit der Seitennavigation durch die Fälle zu blättern.

9. Klicken Sie auf **Bestätigen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

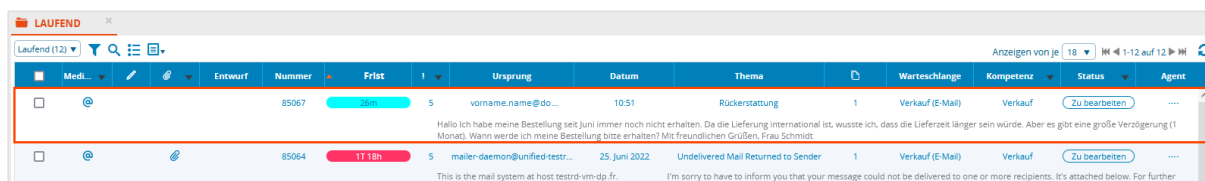
ALE Connect startet die Suche sofort und zeigt eine Liste der passenden Fälle an. Wenn jedoch kein Fall gefunden wurde, ist die Liste leer. Wenn eine Eingaberegeln nicht eingehalten wurde, erscheint eine Fehlermeldung, um Sie darauf hinzuweisen.

9.6 Inhalt der Fälle als Vorschau anzeigen

Sie können sich jederzeit mit einem einzigen Klick einen schnellen Überblick über die Fälle im Desktop verschaffen. Dies gilt für alle Fälle des Mediums E-Mail, Facebook Messenger und Twitter, unabhängig vom jeweiligen Desktop. ALE Connect zeigt sowohl die letzte vom Kontakt gesendete Nachricht (nur die ersten 5 Zeilen) als auch die letzte aufgezeichnete Notiz an. Damit können Sie sich rasch Kenntnis vom Thema jedes Falls verschaffen, ohne die Fälle einzeln öffnen zu müssen, insbesondere im Rahmen einer Massенbearbeitung.

1. Wählen Sie einen Desktop aus.
2. Klicken Sie in der Aktionsleiste auf die Schaltfläche **Details anzeigen** (⋮).

Es öffnet sich der folgende Bildschirm:



3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Details ausblenden** (≡), um zur Ausgangsansicht zurückzukehren.

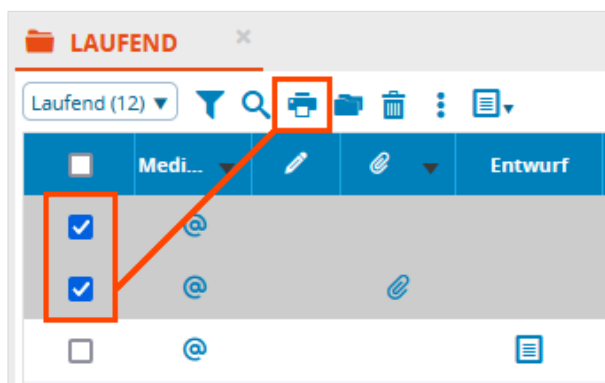
9.7 Fälle drucken

Zum Drucken wird eine .pdf-Datei des/der gewünschten Falls/Fälle erzeugt. Das System extrahiert jeweils die grundlegenden Informationen (Datum und Uhrzeit, Thema, betroffenes Medium und Inhalt der Nachrichten) und exportiert sie im Klartextformat. In Chat-Gesprächen verwendete Emojis werden nicht gedruckt.

Diese Funktion ist unabhängig davon verfügbar, welcher Desktop angezeigt wird.

Achtung: Sie müssen einen .pdf-Viewer auf Ihrer Arbeitsstation installiert haben, um das generierte Dokument lesen und drucken zu können.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die entsprechenden Fälle werden angezeigt.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
4. Setzen Sie ein Häkchen an den/die zu druckenden **Fall/Fälle**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Drucken** (🖨️), die sich oberhalb der Liste befindet:



6. ALE Connect erzeugt sofort die .pdf-Exportdatei und zeigt sie mit der geeigneten Anwendung auf Ihrer Arbeitsstation an. Sie müssen nur noch den Druckvorgang starten.

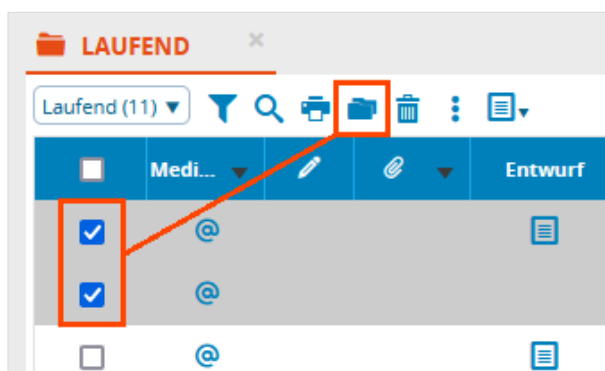
9.8 Fälle für eine gleichzeitige Aktion gruppieren

Um Ihre Arbeit zu optimieren, ist es möglich, eine gleichzeitige Aktion mit einer Reihe laufender Fälle auszuführen. Der Vorteil dieser Gruppierung ist, dass Sie eine Auswahl von Fällen auf einmal anstatt einzeln bearbeiten können. ALE Connect startet dann die gewünschte Aktion.

Sie können Fälle desselben Mediums oder verschiedener Medien nach Belieben gruppieren. Es gibt jedoch eine Einschränkung: Für Facebook Messenger- und Twitter-Fälle sind nur zwei Aktionen erlaubt: Archivierung und Umleitung zu einer Kompetenz. Mit anderen Worten: Wenn Ihre Auswahl auch nur einen Fall einer dieser Medien-Arten enthält, können Sie gruppierte Fälle nur archivieren oder zu einer anderen Kompetenz umleiten.

Achtung: Wenn die gruppierten Fälle zu verschiedenen Warteschlangen gehören, sind nur die mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Aktionen verfügbar.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Setzen Sie ein Häkchen an die Fälle, für die Sie eine gleichzeitige Aktion durchführen möchten.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁):



Über der Tabelle wird ein neues Feld **Auswahl der gruppierten Aktion** angezeigt.

5. Wählen Sie **die Aktion** aus, die mit den gruppierten Fällen durchgeführt werden soll:

Archivieren (*)

Zu einer Kompetenz umleiten (*)

Zusammenführen (*)

In eine Warteschlange umleiten (*)

Reservieren

Freigeben

Bearbeiten

Von einem anderen Agenten zu bearbeiten

Zum Experten

9.9 Fälle in den Papierkorb legen

Diese Aktion betrifft nur Fälle des Mediums E-Mail, insbesondere um SPAM oder NPAI (Mailer Daemon) zu beseitigen. Als Agent dürfen Sie einen Fall nicht endgültig löschen: Sie können ihn nur in den Papierkorb legen (Desktop für Agenten nicht sichtbar). Nur Supervisor dürfen Fälle löschen.

9.9.1 Einzelner Fall

Mit dieser Aktion können Sie einen Fall in den Papierkorb verschieben und dabei seinen Inhalt überprüfen (um ein irrtümliches Löschen zu vermeiden).

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, in dem sich der Fall befindet, den Sie löschen möchten.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
4. Klicken Sie auf den Fall, der gelöscht werden soll: Einzelheiten zum Inhalt werden auf dem Bildschirm angezeigt.
5. Klicken Sie in der Registerkarte „Fall“ auf „**In den Papierkorb legen**“.

ALE Connect löscht den Fall sofort, ohne nach einer Bestätigung zu fragen.

9.9.2 Auswahl von Fällen

Mit dieser Aktion können Sie mehrere Fälle gleichzeitig löschen.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die Liste der Fälle wird angezeigt.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
4. Setzen Sie ein Häkchen an die Fälle, die gelöscht werden sollen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **In den Papierkorb legen** (🗑️), die sich oberhalb der Liste befindet.

ALE Connect verschiebt die Auswahl sofort in den Papierkorb: Die Fälle sind dann nicht mehr zugänglich.

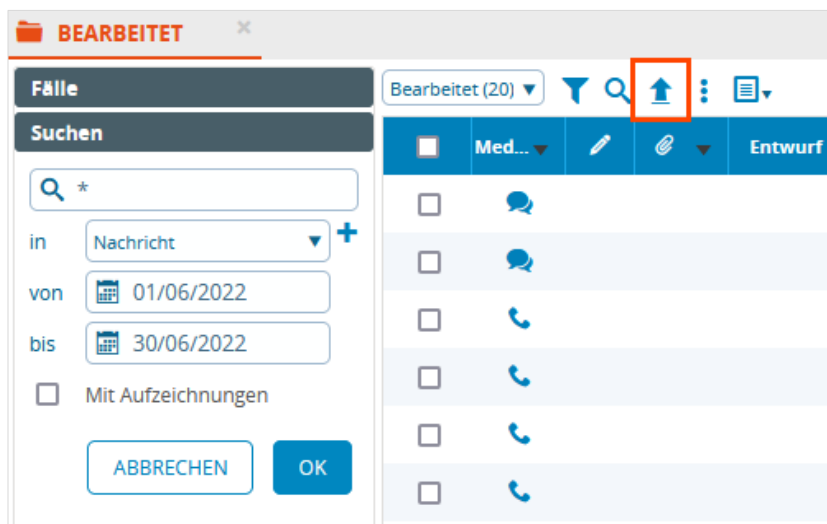
9.10 E-Mail-Adressen exportieren

Sie haben die Möglichkeit, alle E-Mail-Adressen der Kontakte aus einer Liste von Fällen, die Sie nach einer Suche erhalten haben, kollektiv in eine .csv-Exportdatei zu exportieren. Der Export erzeugt eine Zeile pro Fall, auch wenn ein Fall keine E-Mail-Adresse enthält (z. B. Voice-Fälle): In diesem Fall ist die Zeile leer.

Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt ein E-Mailing versenden oder die Kundendatenbank für Marketingzwecke ergänzen möchten. Sie ist unabhängig vom verwendeten Desktop verfügbar.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie einen Desktop aus: Die Liste der entsprechenden Fälle wird angezeigt.
3. Führen Sie zwingend eine Fallsuche durch.

Achtung: Die Export-Schaltfläche erscheint nur, unter dieser Bedingung.



4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Exportieren** (↑), die sich oberhalb der Liste befindet:
Es öffnet sich ein Fenster, das Ihnen anbietet, den Fall mit einem Tabellenkalkulationsprogramm (z. B. Microsoft Excel™) zu öffnen oder auf Ihrem Computer zu speichern.
5. Markieren Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf **OK**: ALE Connect erzeugt die Exportdatei.

Sie können diese nun abrufen und die darin enthaltenen Daten verwenden.

9.11 Fälle zusammenführen

Wenn sich mehrere Fälle auf dasselbe Thema beziehen, besteht die Möglichkeit, diese zu einem Fall zusammenzufassen. Beim Zusammenführen bleibt **ein einziger Master-Fall (Ihrer Wahl) erhalten, in den die Austauschvorgänge des oder der untergeordneten Falls/Fälle integriert werden**. Sie sind anschließend in der Historie des Master-Falls dokumentiert. Diese untergeordneten Fälle („Kinder“) werden dann nicht mehr in der Bedienoberfläche angezeigt.

Beispiel 1: Ein Kontakt hat mehrere E-Mails betreffend eine verspätete Lieferung geschrieben, die von verschiedenen Agenten bearbeitet worden sind.

Beispiel 2: Ein Kontakt hat einen Brief geschickt und ein paar Tage später rief seine Frau im Contact Center an, um sich nach dem Status der Anfrage zu erkundigen. Es wurden zwei Fälle erstellt, die aber eigentlich dieselbe Anfrage betreffen.

Achtung: Ein Zusammenführen kann nicht rückgängig gemacht werden.

9.11.1 Was kann zusammengeführt werden?

Die folgende Tabelle zeigt **alle Kombinationen**, die beim Zusammenführen möglich sind, **abhängig von den Medien** der einzelnen Fälle. Wenn Sie z. B. einen Masterfall des Mediums E-Mail ausgewählt haben, können Sie diesen mit einem Fall des Mediums Voice zusammenführen, aber nicht mit einem Twitter-Fall. Ein weiteres Beispiel: Wenn der Master-Fall ein Fall des Mediums Messenger ist, können Sie ihn mit nichts anderem zusammenführen.

Ein Masterfall...	... kann mit einem Fall zusammengelegt werden				
	Voice	E-Mail	Chat	Messenger	Twitter
 Voice	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
 E-Mail	✓	✓	✓	Nein	Nein
 Chat	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
 Messenger	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
 Twitter	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

9.11.2 Folgen der Zusammenführung

Nach der Zusammenführung werden die Interaktionen des/der untergeordneten Falls/Fälle an den Master-Fall angehängt. Die untergeordneten Fälle werden jedoch gelöscht.

Die Zusammenführung ist im Notizblock des Master-Falls nachvollziehbar: Eine spezielle Notiz weist auf die **Fallnummern** der zusammengeführten Fälle, **Datum und Uhrzeit** der Zusammenführung und den **Namen des Benutzers** (in eckigen Klammern) hin, der die Aktion durchgeführt hat.

9.11.3 Als gruppierte Aktion

Diese Aktion führt mehrere gruppierte Fälle im Desktop Laufend zu einem einzigen Fall zusammen, außerhalb einer Interaktion.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, für den Sie Fälle zusammenführen möchten: Die entsprechende Liste wird angezeigt.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch, um die für Sie interessanten Fälle zu finden.
4. Markieren Sie die Fälle, die zusammengeführt werden sollen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
6. Wählen Sie die Aktion **Zusammenführen** aus.

Es öffnet sich das folgende Fenster:

Zusammenführen von Fällen

×

Wählen Sie den Hauptfall zur Zusammenführung aus und validieren Sie

Mediur	Entwurf	Nummer	Frist	Ursprung	Datum	Thema	Warteschlan	Kompetenz	Status	Agent			
@		84751	17T 20h	5	vorname.name@...	9. Juni 2022	Meinen Artikel abbre...	1	Verkauf (E-...	Verkauf	Gruppiert	SCHMIDT	☐
@		85067	3m	5	vorname.name@...	10:51	Rückerstattung	1	Verkauf (E-...	Verkauf	Gruppiert	SCHMIDT	☐

ABBRECHEN

OK

7. Markieren Sie den **Master-Fall**, d. h. den Fall, der beibehalten wird. Auf die anderen Fälle kann nach der Zusammenführung nicht mehr zugegriffen werden.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

ALE Connect führt die Fälle sofort zusammen: Nur der Master-Fall bleibt zugänglich. Der Zugriff auf untergeordnete Fälle ist nicht mehr möglich.

9.11.4 Über die Historie der Austauschvorgänge

Wenn Sie die Austauschhistorie eines (Master-)Falls einsehen, ist es auch möglich, eine Zusammenführung vorzunehmen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, in dem der Master-Fall gespeichert ist.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch, um ihn zu finden.
4. Öffnen Sie den **Master-Fall**, für den Sie die Historie des Austauschs anzeigen möchten.
5. Klicken Sie im Widget Historie der Austauschvorgänge auf einen Austausch.
6. Markieren Sie in der Liste auf der linken Seite des Fensters die **untergeordneten Fälle**, die zusammengeführt werden sollen (wobei der aktuelle Fall als Master-Fall gilt).
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zusammenführung validieren**.

9.12 Während der Bearbeitung

9.12.1 Notizblock

Mit diesem Zubehör können Sie sich Notizen zu einem Fall machen, so dass jede Person, die den Fall später einsieht, informiert ist. Notizen können jederzeit hinzugefügt werden, auch wenn der Fall bereits bearbeitet wurde. Einige Notizen werden automatisch generiert, wenn während der Fallbearbeitung gewisse Aktionen ausgeführt wurden. Dies ist z. B. der Fall, wenn ein Supervisor es ablehnt, die Antwort eines Agenten zu validieren. Diese besonderen Hinweise können nicht gelöscht werden.

9.12.1.1 Notiz hinzufügen

Zur Erinnerung: Diese Aktion kann während der Bearbeitung des Falls oder zu einem beliebigen anderen Zeitpunkt durchgeführt werden. Das Hinzufügen einer Notiz ist nachvollziehbar: ALE Connect zeigt Datum und Uhrzeit des Hinzufügens sowie den Nachnamen des Benutzers, der sie erstellt hat, in eckigen Klammern an.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, in dem der betreffende Fall abgelegt ist.

Wenn Sie nicht wissen wo, führen Sie eine Fallsuche durch.

3. Klicken Sie auf den Fall, dem eine Notiz hinzugefügt werden soll: Sein Inhalt wird auf dem Bildschirm angezeigt.

Der Notizblock befindet sich in der oberen linken Ecke des Falls:



4. Geben Sie den Text in das graue Eingabefeld am unteren Rand des Notizblocks ein.
5. Drücken Sie die **Eingabetaste**.

ALE Connect fügt die Notiz an der ersten Position in der Liste ein.

9.12.1.2 Notiz löschen

Sie können nur Notizen löschen, die Sie selbst verfasst haben. Sie können also keine Notizen löschen, die von anderen Agenten eingegeben wurden, oder bestimmte automatisch generierte Notizen.

Achtung: Supervisoren haben das Recht, von ihren Agenten erstellte Notizen zu löschen.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, in dem der betreffende Fall abgelegt ist.

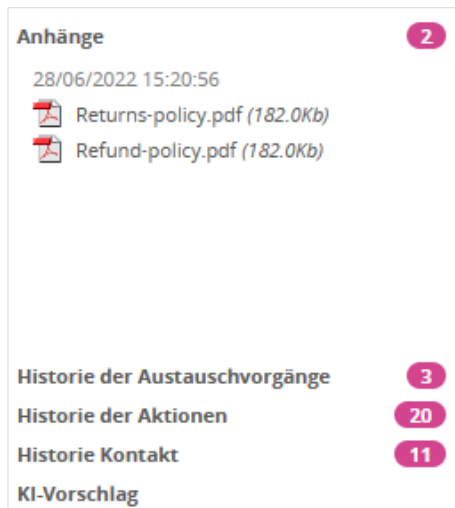
Wenn Sie nicht wissen wo, führen Sie eine Fallsuche durch.

3. Klicken Sie auf den Fall, dem eine Notiz hinzugefügt werden soll: Sein Inhalt wird auf dem Bildschirm angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** (🗑️).

Die Notiz wird gelöscht und die Liste neu geordnet.

9.12.2 Widgets

Ein Widget ist ein Hilfsmittel, das Ihnen grundlegende Informationen bereitstellt und Sie so bei der Fallbearbeitung unterstützt. Wenn Sie einen Fall ansehen, werden die Widgets unterhalb des Notizblocks angezeigt:



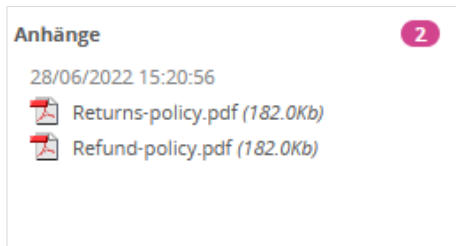
Um ein bestimmtes Widget anzuzeigen, klicken Sie auf dessen Namen. Zu Informationszwecken wird die Anzahl der Elemente angegeben.

9.12.2.1 Verfügbare Widgets

- Anhänge
- Historie der Austauschvorgänge
- Historie der Aktionen
- Historie Kontakt
- KI-Vorschlag

9.12.2.2 Anhänge

Dieses Widget listet ausnahmslos alle Dateien auf, die im Verlauf des Austauschs an den Fall angehängt wurden. Diese sind nach dem Datum der Nachrichten gruppiert und in absteigender chronologischer Reihenfolge (von der neuesten zur ältesten Datei) sortiert. Die Dateigröße ist in Klammern angegeben. Das Widget wird nur angezeigt, wenn ein Fall mindestens einen Anhang hat.



Sie können die einzelnen Anhänge im Detail ansehen, indem Sie auf den entsprechenden Link klicken. Dieser wird dann mit der Standardanwendung für den Dateityp geöffnet.

Achtung: Es ist nicht möglich, einen Anhang zu löschen.

9.12.2.3 Historie der Austauschvorgänge

Dieses Widget listet alle Austauschvorgänge auf, die während des Falls stattgefunden haben:



Für jeden Austausch wird Folgendes angegeben:

- Das Datum, an dem die betreffende Nachricht erstellt wurde,
- Ein Icon, das anzeigt, ob es sich um eine eingehende (📥) oder ausgehende (📤) Nachricht handelt,
- Der Name des Agenten, von dem die Nachricht stammt, falls bekannt,
- Die während dieses Austauschs durchgeführte Aktion.

Bei Bedarf kann eine detaillierte Historie durch Anklicken einer beliebigen Aktion in der Liste aufgerufen werden.

9.12.2.4 Historie der Aktionen

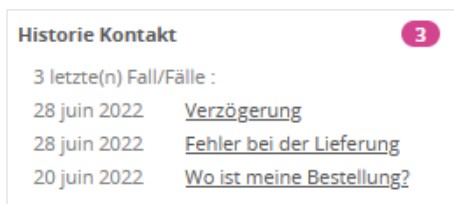
Dieses Widget erfasst systematisch und ohne Ausnahme alle Aktionen, die in Bezug auf den Fall erfolgt sind, unabhängig davon, ob sie manuell von einem Agenten ausgeführt oder automatisch vom System generiert wurden. Das ist nützlich, wenn Sie Nachforschungen anstellen oder sich über den Fall informieren müssen.



Das Widget gibt für jede ausgeführte Aktion deren Datum und den Namen der Person an, die sie ausgeführt hat.

9.12.2.5 Historie Kontakt

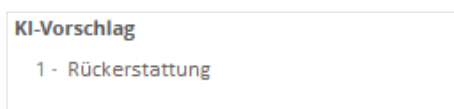
Dieses Widget zeigt die letzten 10 Fälle desselben Kontakts im Desktop **Laufend** an, wobei für jeden das Datum und das Thema angegeben sind. Die Zahl in Rot zeigt die Gesamtzahl der Kontakte in der Historie an.



Wenn Sie auf den Link eines Falls klicken, werden die detaillierte Historie des Austauschs und der Fälle des Kontakts angezeigt.

9.12.2.6 KI-Vorschlag

Die ALE Connect-Plattform verfügt über eine Engine für künstliche Intelligenz, die in der Lage ist, nach Analyse des Falls Musterantworten vorzuschlagen, die nach Relevanz geordnet sind. Dieses Widget zeigt die gefundenen Musterantworten an:



Klicken Sie auf eine davon, um sie direkt in den Text der Antwortnachricht einzufügen.

9.12.3 Kontext des Besuchs auf der Website

Wenn Sie mit einem Internetnutzer über Chat, Facebook Messenger oder Twitter in Kontakt treten, liefert ALE Connect zusätzliche Informationen über die Identität des Internetnutzers und den Kontext seines Besuchs (z. B. auf der Seite, von der aus er schreibt). Diese Daten können nicht geändert werden: Sie dienen hauptsächlich dazu, dass Sie die Situation besser einschätzen können.

9.12.3.1 Chat-Fall

ALE Connect ruft einige der Daten ab, die von das Widget bereitgestellt werden, d. h. von der Dialogbox, über die der Internetnutzer Ihnen schreibt. Sie können als Kriterien für die Suche nach dem Kontakt verwendet werden, je nach den Einstellungen, die der Administrator vorgenommen hat. In diesem Fall wird die Suche automatisch gestartet: Wenn ein einzelner Kontakt-Datensatz gefunden wird, wird er automatisch mit dem laufenden Chat verknüpft.

Die in dieser Registerkarte angezeigten Felder sind ein Standardvorschlag. Das Formular kann jedoch personalisiert werden. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an den Koordinator von ALE Connect.

Achtung: Die Kontextinformationen sind nicht zugänglich, wenn der Chat für eine Echtzeit-Warteschlange neu klassifiziert wurde, die zu einem anderen Kundenbereich gehört als die Warteschlange, in der die Interaktion ursprünglich eingegangen ist.

KONTEXT	KONTAKT	WISSENS-DB	SKRIPT	KLASSIFIZIERUNG
Kontakt				
Name	MEYER			
Vorname	Lukas			
E-Mail-Adresse	l.meyer@domain.de			
Referenz Kontakt				
Navigation				
Titel der Seite	Web Box			
URL der Seite	https:\\testrd-vm.de\\tenant_doc			

Der Bereich **Kontakt** zeigt standardmäßig folgende Daten an, wenn sie auf der Webclient-Seite angegeben wurden:

- **Name** und **Vorname** des Internetnutzers, mit dem Sie gerade sprechen,
- **E-Mail-Adresse**, wie auf der Webclient-Seite angegeben,
- **Kontaktreferenz**, die dem Internetnutzer von der Webclient-Seite zugewiesen wurde.

Der Bereich **Navigation** zeigt standardmäßig an:

- **Titel der Webseite**, von der aus der laufende Chat gestartet wurde,
- **URL** dieser Webseite.

9.12.3.2 Facebook Messenger-Fall

Wie beim Chat können hier Informationen über den Internetnutzer und den Kontext seines Besuchs auf der Website angezeigt werden. Insbesondere können die abgerufenen Daten als Kriterien für die Suche nach einem Kontakt wiederverwendet werden und um diesen mit dem Messenger-Fall zu verknüpfen, der bearbeitet werden soll.

KONTEXT	KONTAKT	WISSENS-DB	SKRIPT	KLASSIFIZIERUNG
Kontakt				
Name	Coonrad			
Vorname	Katia			
Navigation				
Titel der Seite	5000000000000			

ALE Connect zeigt an:

- **Profilfoto** des Internetnutzers, falls vorhanden,
- **Name** und **Vorname** des Internetnutzers, mit dem Sie gerade eine Unterhaltung führen,
- **ID** der Facebook-Seite, von der aus die laufende Unterhaltung gestartet wurde.

9.12.3.3 Twitter-Fall

Wie beim Chat können hier Informationen über den Internetnutzer und den Kontext seines Besuchs auf der Website angezeigt werden. Insbesondere können die abgerufenen Daten als Kriterien für die Suche nach dem Kontakt wiederverwendet werden und um diesen mit dem Messenger-Fall zu verknüpfen, der bearbeitet werden soll.

KONTEXT	KONTAKT	HISTORIE	WISSENS-DB	KLASSIFIZIERUNG
Kontakt				
Name	Katia			
Twitter-Account	@katia			
Beschreibung	Volcano			
URL	https://twitter.com/katia			
Aktivität	2 Abonnenten Tweets 16 Abonnements			
Navigation				
Twitter-Account	@SpaceTravel			

Der Bereich **Kontakt** zeigt standardmäßig folgende Daten an, wenn sie auf der Webclient-Seite angegeben wurden:

- **Profilfoto** des Internetnutzers, falls vorhanden,
- **Name** des Internetnutzers aus Twitter,
- **Twitter-Account**,
- **Beschreibung** dieses Accounts wie angegeben,
- **URL** des Accounts,
- **Aktivität** des Accounts, anhand von 3 Indikatoren: **Anzahl der Follower des Accounts**, **Anzahl der** vom Internetnutzer geposteten Tweets und **Anzahl der Accounts, denen er folgt**. Anhand dieser können Sie die Beliebtheit des Accounts bewerten,
- **Kontaktreferenz**, die dem Internetnutzer von der Webclient-Seite zugewiesen wurde.

Im Bereich **Navigation** ist der Twitter-Account angezeigt, an den sich der Internetnutzer mit seiner Anfrage gerichtet hat.

9.12.4 Kontakt des Falls

Bei der Bearbeitung eines Falls wird standardmäßig auf der rechten Seite des Arbeitsbereichs die Registerkarte **Kontakt** angezeigt, sodass Sie sofort erkennen, wer die Person ist, von der die Interaktion stammt.

9.12.4.1 Der Kontakt ist in der Datenbank vorhanden

ALE Connect zeigt die persönlichen Informationen des Kontakts an, die aus dessen Datensatz extrahiert wurden.

Wenn der Kontakt eine E-Mail-Adresse hat, wird diese in der Spalte **Ursprung** des E-Mail- oder Chat-Falls angezeigt. Wenn Sie bei der Bearbeitung des Falls Fehler oder Lücken feststellen, können Sie den Kontakt-Datensatz durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche ändern. Die Seite kann über die Schaltfläche aktualisiert werden.

Wenn der zugehörige Kontakt nicht der richtige ist, stehen weitere Optionen zur Verfügung:



Kontakt suchen



Kontakt erstellen



Weiteren Fall für diesen Kontakt erstellen

9.12.4.2 Der Kontakt ist anonym

ALE Connect hat keinen Kontakt-Datensatz für den Fall gefunden. Das bedeutet jedoch nicht unbedingt, dass er nicht existiert. Der Kontakt hat z. B. in der Vergangenheit vielleicht eine E-Mail an das Contact Center gesendet, für die sein Kontakt-Datensatz in der Datenbank angelegt wurde, jedoch ohne seine Telefonnummer. Sie können dann nach dem Kontakt suchen oder einen Datensatz erstellen. Wenn der Kontakt gefunden ist, ordnen Sie ihn der laufenden Interaktion zu: Klicken Sie einfach auf die entsprechende Zeile und dann auf die Schaltfläche **Kontakt zuordnen**. Die Zuordnung bewirkt, dass die ID, die Historie und die letzten bekannten Ereignisse des Kontakts aktualisiert werden. Kehren Sie anderenfalls zum Bildschirm mit den Suchergebnissen zurück, indem Sie auf die Schaltfläche klicken.

Achtung: Es wird automatisch ein Kontakt-Datensatz vom System erstellt, wenn Sie dies nicht während der Bearbeitung des Falls selbst tun.

9.12.4.3 Der dem Fall zugeordnete Kontakt ist falsch

Sie haben die Möglichkeit, den einem Fall zugeordneten Kontakt zu ändern, auch nachdem die Interaktion beendet ist. Diese Aktion ist sinnvoll, wenn der ursprünglich zugeordnete Kontakt nicht korrekt ist oder wenn dem Fall kein Kontakt zugeordnet werden konnte (z. B. unerwartetes Schließen des Browsers, Netzwerkproblem usw.).

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den betreffenden Desktop aus.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch, um den Fall zu finden, dessen Kontakt geändert werden soll.
4. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile. Die Details werden auf dem Bildschirm angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontakt** und dann auf den Link **Zuweisung ändern**.

The screenshot displays the 'Fall' (Case) details in the Alcatel-Lucent Enterprise system. At the top, there are tabs for 'Intern', 'Extern', 'Fall', and 'Aktionen'. Below these, a summary bar shows 'Warteschlange: Verkauf (E-Mail)', 'Kompetenz: Verkauf', 'Priorität: 5', and 'Frist: 4h 30m'. The email details are: 'Von: e.schmidt@domain.de', 'An: verkauf@testrd-vm-dp.de', 'Datum: 20 juin 2022 à 10:05:25 UTC+2', and 'Thema: Internationale Lieferung'. Below the email details, there are two tabs: 'Inhalt' and 'Kontakt'. The 'Kontakt' tab is active. Under the 'Kontakt' tab, there are two links: 'Zuweisung ändern' (highlighted with a red box) and 'Informationen ändern'. The contact information is displayed as 'aktualisiert am 16.06.22 durch Katarina SCHMIDT (ksc)', 'Kontakt: 689315', and 'Herr Johann SCHMIDT'. Below this, there are three contact details: a phone number '0123456789', another phone number '0123456789', and an email address 'johann.schmidt@domain.de'.

ALE Connect schlägt automatisch die Kontakte in der Datenbank vor, die mit dem Fall übereinstimmen könnten (durch Abgleich der Daten des Falls mit den Kontaktdaten):

Intern Extern Fall Aktionen

Warteschlange: Verkauf (E-Mail) | Kompetenz: Verkauf | Priorität: 5 | Frist: 20T 1h

Von: o.schmidt@domain.de
An: verkauf@testrd-vm-dp.de
Datum: 9 juin 2022 à 14:44:25 UTC+2
Thema: Meinen Artikel abbrechen

Inhalt Kontakt Frage einschließen: ☒

Kontakt-Dublette

	Anrede	Vorname	Name
☐ 689357	Herr	Oliver	SCHMIDT

ID Kontakt:

6. Markieren Sie den Kontakt, der dem Fall zugeordnet werden soll: ALE Connect ändert die Zuweisung sofort und kehrt zum vorherigen Bildschirm zurück.

Erscheint der Kontakt nicht in der Liste, können Sie entweder über dessen ID (falls bekannt) nach ihm suchen oder einen Datensatz für ihn erstellen. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Schaltfläche.

Wenn keiner dieser Vorschläge passt oder wenn Sie die Aktion abbrechen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

9.12.5 Historie eines Kontakts

Wenn Sie einen Fall bearbeiten, können Sie die Historie des Kontakts einsehen. Damit werden ausnahmslos alle Interaktionen, die mit ALE Connect verwaltet werden, über alle Medien hinweg verfolgt. Das ist besonders nützlich, wenn Sie einen Fall recherchieren müssen, an dem Sie nicht beteiligt waren. Vergessen Sie nicht, dass Sie auch nach Kontakten suchen können, um den Datensatz anzusehen und auf die Historie zuzugreifen.

Achtung: Die Historie kann Fälle enthalten, auf die Sie von den Desktops **Laufend** und **Bearbeitet** aus keinen Zugriff haben. Dies ist der Fall, wenn der Koordinator Ihnen für eine Warteschlange mit dem Attribut *Nicht sichtbare Fälle* nur Leserechte zugeteilt hat.

9.12.5.1 Fall des Mediums Voice, Chat oder Facebook Messenger

Die Historie ist in einer gleichnamigen Registerkarte rechts neben Ihrem Arbeitsbereich sichtbar. Sie wird nur angezeigt, wenn der Kontakt bereits in der Datenbank identifiziert ist.

1. Starten Sie die Bearbeitung eines Falls.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Historie**.

The screenshot displays the 'Historie' (History) tab in the ALE Connect interface. On the left, a sidebar shows 'Neueste Ereignisse' (Latest Events) with three entries: 'HEUTE Chat mit Lukas' (closed), 'HEUTE Chat mit Lukas' (closed), and 'HEUTE Eingehender Anruf von 0123456789' (closed). The main area shows a table of contact history entries. The table has columns: Datum, Fall, Medium, Thema, and Status. Below the table, there is a 'Detail (1)' section showing the content of a selected entry.

Datum	Fall	Medium	Thema	Status
16/06/2022	84853	Chat	Chat	Laufend
16/06/2022	84843	Chat	Chat	Geschlossen
16/06/2022	84841	Chat	Chat	Geschlossen
16/06/2022	84837	Telefonat	Eingehender Anruf von 0123456789	Geschlossen
16/06/2022	84832	Telefonat	Eingehender Anruf von 0123456789	Geschlossen
16/06/2022	84818	Telefonat	Eingehender Anruf von 0123456789	Geschlossen
15/06/2022	84807	Chat	Chat	Geschlossen

Detail (1)
16/06/2022 - 14:23:47 UTC+2: Neuer Anruf - Eingehender Anruf von 0123456789
- Bearbeitet von Katarina SCHMIDT (ksc)

INHALT KLASSIFIZIERUNG

Sie sehen die Fälle des Kontakts, sortiert vom neuesten bis zum ältesten Fall, nach Datum, an dem der Fall bearbeitet wurde (Feld auf der Oberfläche nicht sichtbar). Für jeden Fall können Sie das **Erstellungsdatum**, die eindeutige **ID**, das ursprüngliche **Medium**, das ursprüngliche **Thema** und den aktuellen **Status** (geschlossen, in Bearbeitung usw.) sehen.

Im unteren Teil des Fensters können Sie, nach Anklicken des gewünschten Falls, dessen Details einsehen. Wenn es sich um eine E-Mail handelt, ist die Anzeige des detaillierten Inhalts jedes stattgefundenen Austauschs möglich. Sie können den Austausch dann im Text-, HTML- oder Quellcode-Format anzeigen. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Registerkarte.

Von der Titelleiste aus ist es möglich, Fälle zusammenzuführen (📁) oder die angezeigten Daten zu aktualisieren (🔄).

9.12.5.2 E-Mail-Fall

Hier gibt es keine separate Registerkarte, da der Fall sich anders präsentiert: Die einzige Möglichkeit, auf die Historie der Fälle des Kontakts zuzugreifen, ist das Öffnen des entsprechenden Widgets.

1. Starten Sie die Bearbeitung eines E-Mail-Falls.
2. Klicken Sie auf das Widget Historie Kontakt links im Bildschirm.

The screenshot displays the Alcatel-Lucent Enterprise interface for handling an email case. On the left, a sidebar contains a 'Notizblock' (Note block) and a list of navigation widgets: 'Historie der Austauschvorgänge' (1), 'Historie der Aktionen' (25), and 'Historie Kontakt' (4). The 'Historie Kontakt' widget is highlighted with a red border and contains a list of the last 4 cases: '27 juin 2022 Rückerstattung', '27 juin 2022 Verzögerung', '20 juin 2022 Reklamation', and '20 juin 2022 Reklamation'. The main area on the right shows the details of the selected case, including tabs for 'Intern', 'Extern', 'Fall', and 'Aktionen'. The 'Fall' tab is active, displaying the case details: 'Warteschlange: Verkauf (E-Mail)', 'Kompetenz: Verkauf', 'Priorität: 5', and 'Frist: 2T 4h'. The email content is visible, starting with 'Halo' and mentioning a delayed order.

Hier werden die letzten 10 Fälle des Kontakts im Desktop **Laufend** angezeigt.

9.12.6 Historie der Austauschvorgänge

In dieser Historie sind alle Austauschvorgänge, nicht nur für den aktuellen Fall, sondern für alle Fälle des betreffenden Kontakts, aufgeführt. Sie ist über das Widget Historie der Austauschvorgänge zugänglich, wenn Sie einen Fall ansehen.

Das Fenster der Historie ist in 3 Teile unterteilt:

- Liste der Fälle des Kontakts,
- Historie der Austauschvorgänge für einen ausgewählten Fall,
- detaillierter Inhalt eines ausgewählten Austauschs.

9.12.6.1 Liste der Fälle des Kontakts

In diesem Bereich, der sich oben links im Fenster befindet, werden alle ALE Connect-Fälle des Kontakts, der dem laufenden Fall zugeordnet ist, angezeigt:

Fall								
Datum	Nummer	Thema	Warteschlange	Kompetenz	Anz.	Status	Master	Kind
29/06/2022 16:36:20	n°85110	Verzögerung	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	1	Zu bearbeiten	☒	☐
28/06/2022 14:18:45	n°85086	Wo ist meine Bestellung?	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	1	Zu bearbeiten	☐	☐
28/06/2022 13:48:44	n°85085	Fehler bei der Lieferung	Verkauf (E-Mail)	Verkauf	1	Zu bearbeiten	☐	☐

ZUSAMMENFÜHRUNG VALIDIEREN

Alle auswählen: ☐

« Seite 1/1 »

Für jeden Fall sehen Sie Folgendes:

- **Datum** und Uhrzeit der Erstellung,
- **Nummer**,
- **Thema** der Anfrage,
- **Warteschlange**, von der der Fall abhängt,
- erforderliche **Kompetenz**,
- **Gesamtzahl** der Austauschvorgänge, die während des Falls stattgefunden haben,
- aktueller Status,
- die zwei Optionen **Master/Kind** für das Zusammenführen von Fällen.

Klicken Sie auf das **Thema** eines Falls. Dann werden die Details des Austauschs auf der rechten Seite des Fensters angezeigt.

9.12.6.2 Austauschvorgänge in einem Fall

Dieser Bereich befindet sich auf der rechten Seite des Fensters und zeigt alle Austauschvorgänge an, die im ausgewählten Fall seit dessen Erstellung stattgefunden haben. Sie sind in absteigender chronologischer Reihenfolge vom neuesten bis zum ältesten Austausch aufgelistet:

Detail			
Datum	Thema	Typ	
29/06/2022	Verzögerung	Neu	

Für jeden Austausch sehen Sie:

- das **Datum** der Erstellung,
- das **Thema**,
- den **Typ** der Nachricht,
- ein **Icon**, das anzeigt, ob es sich um eine eingehende () oder ausgehende () Nachricht handelt.

Klicken Sie auf das **Thema** eines Austauschs, um dessen Inhalt am unteren Rand des Fensters zu sehen.

9.12.6.3 Ein Austausch im Fokus

Dieser Bereich befindet sich am unteren Rand des Fensters und zeigt den detaillierten Inhalt des ausgewählten Austauschs an, so wie er eingegeben und formatiert wurde:

Nachricht

Text   

Hallo,

Meine Bestellung wurde seit Ende Mai nicht mehr ausgeliefert.
Ich würde gerne wissen, was das Problem ist, bitte.

Vielen Dank im Voraus.
Mit freundlichen Grüßen.

Frau Schmidt

Bei Bedarf können Sie auch alle **Anhänge** ansehen.

Wenn Sie den Mauszeiger über die obere rechte Ecke der Nachricht bewegen, erscheint eine **Symbolleiste**:

Text/HTML	Wählt das Format aus, in dem die Nachricht angezeigt wird.
	Startet das Drucken der Nachricht aus einer neuen Registerkarte im aktuellen Browser.
	Zeigt den Quellcode der Seite in einem Pop-up-Fenster an (diese Funktion ist ausschließlich Supervisoren und Koordinatoren vorbehalten).
	Zeigt den Inhalt der Nachricht für bessere Lesbarkeit in einem Pop-up-Fenster an.

9.12.7 Wissensdatenbank

Einige Fragen oder Wünsche werden sehr häufig an das Contact Center gerichtet. Aus diesem Grund stellt ALE Connect eine Wissensdatenbank mit Musterantworten zur Verfügung. Diese vorgefertigten Textbausteine sind doppelt nützlich: Sie begrenzen Fehler und Irrtümer beim Schreiben (oder Missverständnisse) und verringern die Zeit, die für die Bearbeitung eines Falls benötigt wird. Es bleibt Ihnen erspart, die gleichen Erklärungen immer wieder neu zu schreiben. Musterantworten bieten sich insbesondere für E-Mails, Chats und Unterhaltungen in Facebook Messenger an.

Achtung: Als Agent können Sie der Wissensdatenbank keine Musterantworten hinzufügen oder löschen. Die Datenbank wird entweder von einem Koordinator oder von den Supervisoren (wenn sie die von ihren Agenten vorgeschlagenen Musterantworten validieren) bestückt.

9.12.7.1 Musterantwort suchen

Wenn Sie einen Fall bearbeiten, ist die Wissensdatenbank über die gleichnamige Registerkarte zugänglich (außer bei Fällen des Mediums E-Mail, die eine andere Oberfläche haben).

The screenshot displays the 'WISSENS-DB' (Knowledge Base) interface within the ALE Connect system. The top navigation bar includes tabs for KONTEXT, KONTAKT, HISTORIE, WISSENS-DB (active), SKRIPT, and KLASSIFIZIERUNG. Below the navigation bar, the 'Wissens-DB' section features a search bar (1) and a search icon (2). A left sidebar (3) lists categories: Beschwerden, Chat, Kundendienst, Lieferung, Rücksendungen, and Verfahren. The main content area shows search results for 'Rücksendungen innerhalb der Frist' (4), including a table with two entries: RK1 and RK2. Below the table, the full text of the selected entry is displayed (5), detailing the return policy for orders within 30 days. A blue 'EINFÜGEN' (Insert) button is located at the bottom right.

Hier können Sie nach einer Musterantwort auf die Anfrage des Kontakts suchen.

Hierfür gibt es 3 Vorgehensweisen:

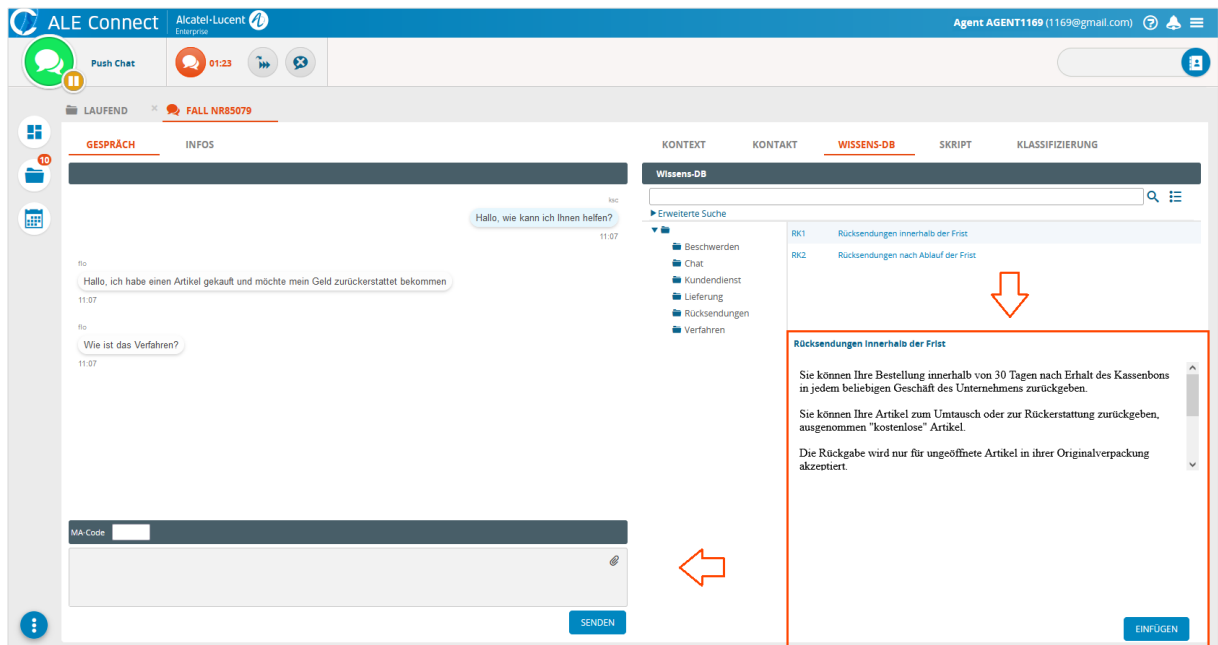
- **Eingabe einer Zeichenfolge in das Eingabefeld (1)**, nach der im **Titel**, im **Text** (standardmäßig aktiviertes Kriterium) und in den **Schlüsselwörtern** der Musterantworten gesucht werden soll. Klicken Sie dann auf die Lupe , um die Suche zu starten. Durch Klicken auf **Erweiterte Suche (▼)** können Sie alle Kriterien anzeigen und eine detailliertere Auswahl treffen. Wenn Sie z. B. das Wort „Rückmeldung“ eingeben und sowohl die Optionen Titel als auch Text aktivieren, zeigt ALE Connect nur die Musterantworten an, die das Wort „Rückmeldung“ sowohl im Titel als auch im Text enthalten. Wenn eine Musterantwort dieses Wort nur im Titel enthält, wird sie nicht in den Ergebnissen angezeigt.
- **Anzeige der gesamten Liste (2)**, indem Sie auf die Schaltfläche **Auflisten** () klicken. Blättern Sie dann durch die Ergebnisse, um die gewünschte Musterantwort zu finden.
- **Erkunden der Verzeichnisse in der Baumstruktur (3)** auf der linken Seite des Bildschirms. Die Musterantworten sind nach Thema geordnet. Öffnen Sie das gewünschte Verzeichnis, um eine passende Musterantwort zu finden.

In allen Fällen, in denen es mindestens ein Ergebnis gibt, zeigt ALE Connect eine **Liste der gefundenen Musterantworten** an (4). Der untere Teil zeigt die **Details der ausgewählten Musterantwort** (5). Sie können auf eine beliebige Musterantwort klicken, um sie anzuzeigen. Wenn ein **Anhang** mit der Musterantwort verknüpft ist, wird unten im Fenster ein Icon  angezeigt. Wenn Sie sie z. B. in die E-Mail einfügen, wird der Anhang ebenfalls angehängt.

9.12.7.2 Musterantwort in einen Chat einfügen

In Chats können nur **Musterantworten vom Typ Nachricht** verwendet werden. Nur ein Koordinator oder Supervisor kann diese anlegen.

1. Übernehmen Sie einen Chat.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wissens-DB**.



3. Durchsuchen Sie die Wissensdatenbank.
4. Wählen Sie die Musterantwort aus, die Sie in Ihre Antwort einfügen möchten.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen**.

Sie können auch den Text der Musterantwort **kopieren und in das Eingabefeld einfügen** oder den **MA-Code** eingeben, wenn Sie ihn kennen.

Die Musterantwort wird dann in Ihre Nachricht eingefügt.

6. Bearbeiten Sie den Text, wenn Sie die Antwort vor dem Senden personalisieren möchten.
7. Schicken Sie Ihre Antwort.

9.12.7.3 Musterantwort in ein Messenger-Gespräch einfügen

Wie beim Chat können in Facebook Messenger-Unterhaltungen nur Musterantworten vom Typ Nachricht verwendet werden. Nur ein Koordinator oder Supervisor kann diese anlegen.

1. Übernehmen Sie ein Messenger-Gespräch.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wissens-DB**.
3. Durchsuchen Sie die Wissensdatenbank.
4. Wählen Sie die Musterantwort aus, die Sie in Ihre Antwort einfügen möchten.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen**.

Sie können auch den Text der Musterantwort [kopieren und in das Eingabefeld einfügen](#) oder den [MA-Code](#) eingeben, wenn Sie ihn kennen.

Die Musterantwort wird dann in Ihre Nachricht eingefügt.

6. Bearbeiten Sie den Text, wenn Sie die Antwort vor dem Senden personalisieren möchten.
7. Schicken Sie Ihre Antwort.

9.12.7.4 Musterantwort in eine E-Mail einfügen

Die Fälle des Mediums E-Mail haben eine andere Oberfläche: Es gibt keine Registerkarte **Wissensdatenbank**. Der Zugriff auf die Musterantworten erfolgt daher anders. Abgesehen davon ist die Verwendung identisch.

1. Übernehmen Sie eine E-Mail (Push- oder Pull-Modus).
2. Wenn der Fall geöffnet ist, klicken Sie auf den Teil, der für Ihre Antwort vorgesehen ist:

3. Positionieren Sie den Cursor an der Stelle, an der die Musterantwort eingefügt werden soll.
4. Klicken Sie auf den Link **Musterantwort**.

Es öffnet sich das folgende Fenster:

5. Durchsuchen Sie die Wissensdatenbank.
6. Wählen Sie die Musterantwort aus, die Sie in Ihre E-Mail einfügen möchten.
7. Klicken Sie auf **Einfügen**.

Sie können den Text der Musterantwort auch [kopieren](#) (und dann nach dem Schließen des Fensters in das Antwortfeld einfügen).

8. Schließen Sie das Fenster, wenn Sie fertig sind.

Die Musterantwort wird in den Text der E-Mail eingefügt, zusammen mit eventuellen angehängten Dateien.

9.12.7.5 Musterantwort in einen Anruf einfügen

Im Medium Voice erlaubt die Wissensdatenbank nicht, dass eine Musterantwort eingefügt wird, da der Dialog mit dem Gesprächspartner mündlich erfolgt. Aus diesem Grund gibt es keine Einfügeschaltfläche.

Dennoch sind die Musterantworten sehr nützlich, da sie **als Leitfaden** für die Beantwortung der Fragen Ihres Gesprächspartners verwendet werden können. Über das Suchfeld können Sie schnell eine Musterantwort zum gewünschten Thema finden. Sie verwenden dann dieselbe **Formulierung wie bei einer schriftlichen Antwort**. Darüber hinaus ermöglicht die Wissensdatenbank auch den Zugriff auf Anhänge (z. B. Verfahrensabläufe).

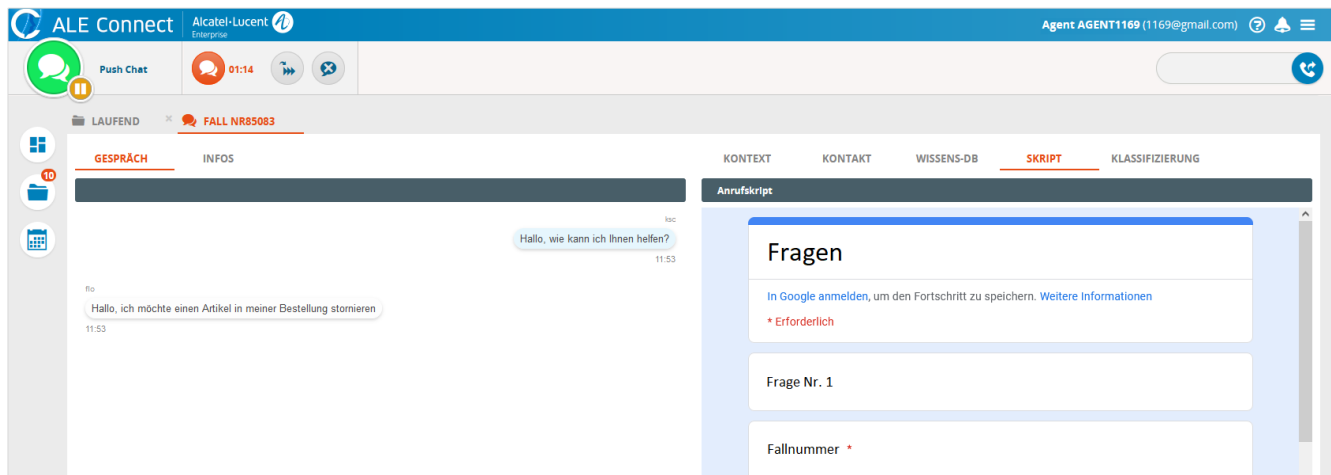
The screenshot displays the ALE Connect interface for an agent. At the top, the status bar shows 'ALE Connect', 'Alcatel-Lucent Enterprise', and the agent's name 'Agent AGENT1169 (1169@gmail.com)'. Below this, a call control bar includes a 'Push Voice' button, a timer at '00:16', and a call icon. The main interface is divided into several sections:

- LAUFEND (0123456789):** A section for the active call. It includes a customer profile for 'Lukas MEYER' (phone number 0123456789, contact number 689311) and a 'Neueste Ereignisse' (Latest Events) list showing an incoming call on 16/06/2022. Below this is a 'Thema' (Topic) field with the text 'Eingehender Anruf von 0123456789', a 'Notizblock' (Note block) for additional information, and an 'Antwort' (Answer) field. At the bottom of this section are buttons for 'ANTWORTEN PER E-MAIL', 'UMLEITEN', and 'SCHLIESSEN'.
- WISSENS-DB (Knowledge Base):** A search interface on the right side. It features a search bar and a list of results. The first result is 'Rücksendungen innerhalb der Frist' (Returns within the deadline), and the second is 'Rücksendungen nach Ablauf der Frist' (Returns after the deadline). The selected result shows a detailed text response: 'Sie können Ihre Bestellung innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Kassenbons in jedem beliebigen Geschäft des Unternehmens zurückgeben. Sie können Ihre Artikel zum Umtausch oder zur Rückerstattung zurückgeben, ausgenommen "kostenlose" Artikel. Die Rückgabe wird nur für ungeöffnete Artikel in ihrer Originalverpackung akzeptiert.'

9.12.8 Gesprächsleitfaden

Der Gesprächsleitfaden bzw. das Skript ist ein Fragebogen mit einer Reihe zusammenhängender Fragen. Der Agent stützt sich darauf, um den Dialog mit dem Gesprächspartner zu führen und mögliche Informationen abzufragen.

Mit ALE Connect haben Sie bei eingehenden Anrufen, Chats, Facebook Messenger- oder Twitter-Interaktionen die Möglichkeit, das Gespräch auf Basis eines Skripts zu steuern. Sobald der Fall in Ihrer Bedienoberfläche geöffnet ist, wird die Registerkarte Skript automatisch standardmäßig rechts in Ihrem Bildschirm angezeigt:



Die Nutzung eines Skripts ist optional: Ob es angezeigt wird, hängt von den Einstellungen ab, die der Koordinator vorgenommen hat. Wenn die Registerkarte nicht angezeigt wird, bedeutet dies, dass für die Interaktionen der Warteschlange kein Skript bereitgestellt wurde.

Die Gesprächsleitfäden werden mit einer externen Anwendung (z. B. Google Forms) entwickelt. Ihr Inhalt und ihre Verwaltung unterliegen nicht ALE Connect, die diese einfach nur innerhalb des Falls anzeigt. Für ihre Gestaltung ist somit die externe Anwendung zuständig. Wenn Sie Fragen zur Nutzung eines Gesprächsleitfadens haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Supervisor oder sehen Sie in der Dokumentation der betreffenden Anwendung nach.

Während Sie den Fall bearbeiten, orientieren Sie sich am Gesprächsleitfaden und notieren die Antworten, die Sie erhalten, oder die gewünschten Informationen. Sie können die Registerkarte wechseln und ggf. später dorthin zurückkehren, solange der Fall nicht geschlossen ist. Das Skript ist auch während der Wrap-up-Phase zugänglich. Alle Ihre Eingaben können nur über die externe Anwendung eingesehen werden, da nur diese die Skriptdaten besitzt.

9.12.9 Fall-Klassifizierung

Die Klassifizierung eines Falls besteht darin, Informationen darüber zu sammeln, warum Kontakt aufgenommen wurde. Die Ziele dieser Informationserhebung sind vielfältig:

- Analyse der Aktivität des Contact Centers und im weiteren Sinne der Marke,
- Anpassung der Arbeitsabläufe und -methoden entsprechend den Ergebnissen,
- Optimierung der Organisation der Teams und zugewiesenen Ressourcen.

Jede Interaktion, unabhängig von ihrem Medium, kann nach einem oder mehreren Kriterien klassifiziert werden, die thematisch geordnet sind. Für E-Mails gibt es jedoch eine Besonderheit: Wenn Sie einer Antwort Klassifizierungskriterien zuweisen, werden diese dem betreffenden Austausch und nur diesem zugeordnet. Mit anderen Worten ist es möglich, jeden Austausch, der zwischen dem Kontakt und dem Agenten stattgefunden hat, innerhalb eines Falls einzeln zu klassifizieren. In diesem sind dann alle Klassifizierungskriterien kumuliert, die allen Austauschvorgängen zugewiesen wurden.

Hinweis: Die Kriterien, ggf. die Pflicht zur Eingabe und die anzugebende Anzahl legt der Koordinator fest.

9.12.9.1 Während der Bearbeitung

Die Klassifizierung kann zu zwei Zeitpunkten erfolgen: **während der Bearbeitung** des Falls (ohne Schließen) oder bei dessen Abschluss **während der Wrap-up-Zeit**.

1. Klicken Sie während der Interaktion auf die Registerkarte **Klassifizierung** rechts in Ihrem Arbeitsbereich. Es öffnet sich der folgende Bildschirm:

KONTEXT KONTAKT WISSENS-DB SKRIPT **KLASSIFIZIERUNG**

Klassifizierung

Gesamtüberprüfung der Schwellenwerte (min : 1 - max : 3)

▼ ☐ Auskunft

- ☐ Kundenkonto
- ☐ Marke und Geschäfte
- ☐ Rekrutierung
- ☐ Schutz der Daten
- ☐ Sonderangebote

▼ ☐ Dienste

- ☐ Bestellungen
- ☐ Finanzielle Kredite
- ☐ Kundendienst
- ☐ Lieferungen
- ☐ Produkte
- ☐ Rückerstattungen
- ☐ Rücksendungen
- ☐ Streitigkeiten und Beschwerden

Die Klassifizierungskriterien können nicht geändert werden.

2. Setzen Sie Häkchen bei den **Kriterien** für die Interaktion.

Je nach Einstellung kann eine Mindest- und/oder Höchstzahl vorgegeben sein: Diese Regel ist oben auf dem Bildschirm angegeben.

3. Klicken Sie auf **Ok**, um Ihre Eingabe zu speichern.

Der Fall ist nun klassifiziert.

9.12.9.2 Nach dem Erstellen des Falls

Wenn eine Interaktion zum Zeitpunkt der Bearbeitung nicht klassifiziert worden ist, können Sie ihr nachträglich Kriterien zuweisen oder diese ändern. Die Klassifizierung ist bei jedem Fall möglich, unabhängig davon, in welchem Desktop er abgelegt ist.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den betreffenden Desktop aus.
3. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
4. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
5. Klicken Sie in der Registerkarte **Aktionen** auf **Klassifizierung**.

Es öffnet sich das folgende Fenster:

Zuweisung von Klassifizierungskriterien ✕

Wählen Sie 1 bis 3 Kriterien.

☐ Auskunft

- ☐ Kundenkonto
- ☐ Marke und Geschäfte
- ☐ Rekrutierung
- ☐ Schutz der Daten
- ☐ Sonderangebote

☐ Dienste

- ☐ Bestellungen
- ☐ Finanzielle Kredite
- ☐ Kundendienst
- ☐ Lieferungen
- ☐ Produkte

ABBRECHEN OK

Die Klassifizierungskriterien können nicht geändert werden.

6. Setzen Sie Häkchen bei den **Kriterien**, die dem Fall entsprechen.

Je nach Einstellung kann eine Mindest- und/oder Höchstzahl vorgegeben sein: Diese Regel ist oben auf dem Bildschirm angegeben.

7. Klicken Sie auf **Ok**, um Ihre Eingabe zu speichern.

9.13 Überblick über die Aktionen

9.13.1 Fall in eine Warteschlange umleiten

Der Fall befindet sich nicht in der richtigen Warteschlange. Sie möchten ihn in eine geeignete Warteschlange umleiten, für die Sie Umleitungsrechte besitzen. Der Status des Falls bleibt unverändert. Jedoch bewirkt diese Aktion die Freigabe des Falls, indem der Agent, der möglicherweise mit der Bearbeitung betraut war, abgezogen wird.

Achtung: Es ist nicht möglich, einen Fall in eine Twitter-Warteschlange umzuleiten.

9.13.1.1 Einzelner Fall

Nach der Umleitung übernimmt der Fall die Standardkompetenz der Ziel-Warteschlange. Wenn diese jedoch keine Standardkompetenz besitzt, behält der Fall seine ursprüngliche Kompetenz.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte Intern auf **Andere Warteschlange**.

Es öffnet sich das folgende Fenster:

Das Zugriffsrecht auf die Warteschlange kann angegeben sein, wenn es ein anderes Recht als „Lesen/Schreiben“ ist.

5. Wählen Sie die neue Warteschlange aus, die dem Fall zugewiesen werden soll.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion abubrechen.

ALE Connect leitet den Fall in die Warteschlange um und schließt die entsprechende Registerkarte.

9.13.1.2 Gruppe von Fällen

Mit dieser Aktion können Sie mehrere Fälle gleichzeitig in dieselbe Warteschlange umleiten, auch wenn sie aus unterschiedlichen Warteschlangen stammen. Nach der Umleitung übernehmen alle Fälle die Standardkompetenz der Ziel-Warteschlange.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch, um die für Sie interessanten Fälle zu finden.
3. Markieren Sie die Fälle, die umgeleitet werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **In eine Warteschlange umleiten** aus.

In einem Fenster wird eine Liste der Ziel-Warteschlangen angezeigt. Die ursprünglichen Warteschlangen der ausgewählten Fälle werden nicht vorgeschlagen.

6. Wählen Sie die neue Warteschlange aus, die den Fällen zugewiesen werden soll.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen.

ALE Connect ordnet die Warteschlange sofort den Fällen zu, die noch im Desktop vorhanden sind.

9.13.2 Fall an Agenten umleiten

Dabei wird dem Agenten Ihrer Wahl ein Fall des Mediums E-Mail zugewiesen. Diese Aktion kann unabhängig von den Eigenschaften des Falls (Status, Bearbeitungsdauer, Priorität usw.) durchgeführt werden und auch dann, wenn der Fall bereits einem Agenten zugewiesen ist. Der Status des Falls bleibt unverändert.

9.13.2.1 Einzelner Fall

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte Intern auf **Anderer Agent**.

ALE Connect zeigt eine Liste der Agenten an, die mindestens eine Leseberechtigung für den Fall haben:



5. Markieren Sie den Agenten, dem Sie den Fall zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

ALE Connect weist den Fall sofort dem ausgewählten Agenten zu und schließt die entsprechende Registerkarte.

9.13.2.2 Gruppe von Fällen

Diese Aktion ordnet alle gruppierten Fälle ein und demselben Agenten Ihrer Wahl zu.

Achtung: Diese gruppierte Aktion ist nur verfügbar, wenn die ausgewählten Fälle alle zur selben Warteschlange gehören.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch, um die für Sie interessanten Fälle zu finden.
3. Markieren Sie die Fälle, die umgeleitet werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **Von einem anderen Agenten zu bearbeiten** aus.
ALE Connect zeigt eine Liste aller Agenten an, die mindestens eine Leseberechtigung für den Fall haben:
6. Wählen Sie den Agenten aus, dem Sie den Fall zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.
ALE Connect weist die Fälle sofort dem ausgewählten Agenten zu.

9.13.3 Fall zu einer Kompetenz umleiten

Eine Kompetenz ist eine Fähigkeit und ein Fachwissen, die bzw. das den Agenten befähigt, seine verschiedenen Aufgaben auszuführen (z. B. eine Kompetenz im Bereich Mechanik für die Bearbeitung von Reparaturfällen im Kundendienst). Kompetenzen werden über die Administrator-Oberfläche von ALE Connect eingerichtet und den Agenten zugewiesen. Das System verwendet sie, um die zu bearbeitenden Fälle an die am besten geeigneten Agenten zu verteilen. Für jede Kompetenz gibt es eine Abstufung zwischen 0 und 5, wobei 5 die höchste Stufe der Kompetenz darstellt. Umgekehrt bedeutet 0, dass der Agent die Kompetenz nicht besitzt und daher nicht berechtigt ist, Interaktionen zu bearbeiten, die diese Kompetenz erfordern.

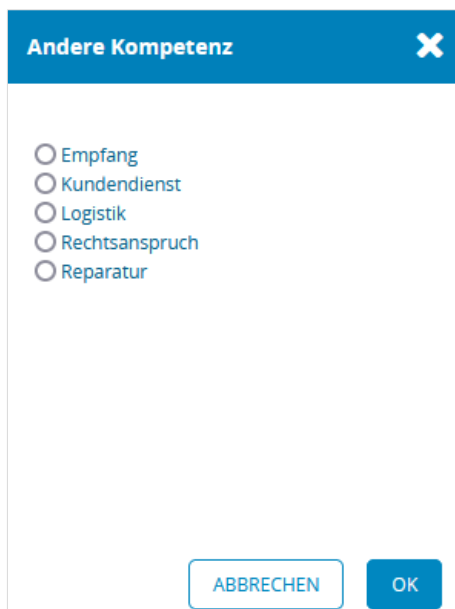
Wenn die einem Fall zugewiesene Kompetenz unzutreffend ist, haben Sie die Möglichkeit, sie zu ändern (sofern Ihre Benutzerrechte dies zulassen). Der Status des Falls bleibt hiervon unberührt.

ALE Connect schlägt nur Kompetenzen vor, für die Agenten vorhanden sind, die **mindestens Leserechte für die Warteschlange, die Sprache UND die betreffende Kompetenz** haben. Der Zweck dieser Vorauswahl liegt darin, zu vermeiden, dass der Fall an einen Agenten umgeleitet wird, der ihn nicht sehen oder bearbeiten kann.

9.13.3.1 E-Mail-Fall

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Intern** auf **Andere Kompetenz**.

Es öffnet sich das folgende Fenster:



Andere Kompetenz

- ☐ Empfang
- ☐ Kundendienst
- ☐ Logistik
- ☐ Rechtsanspruch
- ☐ Reparatur

ABBRECHEN OK

5. Wählen Sie die neue Kompetenz aus, die dem Fall zugewiesen werden soll.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

ALE Connect weist die ausgewählte Kompetenz sofort dem Fall zu und schließt die entsprechende Registerkarte.

9.13.3.2 Fall des Mediums Facebook Messenger / Twitter

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu klassifizieren** auf der Fernbedienung.
Es öffnet sich das folgende Fenster:



5. Wählen Sie die neue Kompetenz aus, die dem Fall zugewiesen werden soll.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.
ALE Connect weist die ausgewählte Kompetenz sofort dem Fall zu und schließt die entsprechende Registerkarte.

9.13.3.3 Gruppe von Fällen

Mit dieser Aktion können Sie mehreren gruppierten Fällen dieselbe Kompetenz zuweisen, egal ob es sich um unterschiedliche Medien handelt oder nicht.

Wenn sie aus verschiedenen Warteschlangen stammen (unabhängig von ihrer Prioritätsstufe), werden die Kompetenzen der Gruppe vorgeschlagen, zu der der Agent gehört. Wenn diese Fälle jedoch alle aus der gleichen Warteschlange stammen, listet ALE Connect die Kompetenzen auf, für die es mindestens einen Agenten gibt, der diese Fälle sehen oder bearbeiten kann.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch, um die für Sie interessanten Fälle zu finden.
3. Markieren Sie die Fälle, die umgeleitet werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **Zu einer Kompetenz umleiten** aus.



6. Wählen Sie die Kompetenz aus, die den Fällen zugewiesen werden soll.
7. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

ALE Connect ordnet die Kompetenz sofort den Fällen zu, die noch im Desktop vorhanden sind.

9.13.4 Fall an Experten umleiten

Sie können einen Fall an einen Experten schicken, um ihn um seine Meinung zu bitten (vorausgesetzt, der Koordinator hat eine offizielle Liste von Experten im Adressbuch definiert). Dieser führt in der Regel Studien, Beratungsaufträge oder wissenschaftliche Untersuchungen durch oder erstellt Gutachten auf technischem Gebiet. Nach der Übermittlung geht der Fall in den Status **Warten Experte** über und verbleibt im Desktop **Laufend**.

Achtung: Die Bearbeitungsdauer des Falls wird automatisch auf 0 zurückgesetzt, sobald die Übermittlung validiert ist.

9.13.4.1 Einzelner Fall

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den betreffenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Extern** auf **Zum Experten**.

Es öffnet sich das folgende Fenster:

Zum Experten [X]

Liste der Experten: MEYER Paul (pmeyer@domain.de) ▼

oder freie Eingabe:

Keine Datei ausgewählt.

Kommentar:

5. Geben Sie die E-Mail-Adresse der Experten ein, an die dieser Fall gesendet werden soll.

An einen einzelnen Experten: Wählen Sie die E-Mail-Adresse aus der Liste aus oder geben Sie sie frei ein.

An mehrere Experten: Geben Sie die E-Mail-Adressen in das Feld zur **freien Eingabe** ein und trennen Sie sie mit einem Komma. Beim Tippen zeigt ALE Connect automatisch die Adressen an, die die eingegebene Zeichenfolge enthalten (Autovervollständigung). Sie werden aus dem zum Fall gehörenden Adressbuch übernommen.

Achtung: Die freie Eingabe ist eine Option, die vom Koordinator aktiviert sein kann oder auch nicht.

6. Falls erforderlich, können Sie an Ihre Nachricht eine Datei anhängen.
7. Schreiben Sie ggf. einen Kommentar für den Experten.
8. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen.

ALE Connect sendet den Fall per E-Mail an den betreffenden Experten und schließt dann die entsprechende Registerkarte.

9.13.4.2 Gruppe von Fällen

Achtung: Diese gruppierte Aktion ist nur verfügbar, wenn die ausgewählten Fälle alle zur selben Warteschlange gehören.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Markieren Sie die Fälle, die umgeleitet werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **Zum Experten** aus.
6. Geben Sie die E-Mail-Adresse der Experten ein, an die diese Fälle übermittelt werden sollen.

An einen einzelnen Experten: Wählen Sie die E-Mail-Adresse aus der Liste aus oder geben Sie sie frei ein.

An mehrere Experten: Geben Sie die E-Mail-Adressen in das Feld zur **freien Eingabe** ein und trennen Sie sie mit einem Komma. Beim Tippen zeigt ALE Connect automatisch die Adressen an, die die eingegebene Zeichenfolge enthalten (Autovervollständigung). Sie werden aus dem zum Fall gehörenden Adressbuch übernommen.

Achtung: Die freie Eingabe ist eine Option, die vom Koordinator aktiviert sein kann oder auch nicht.

7. Falls erforderlich, können Sie an Ihre Nachricht eine Datei anhängen.
8. Schreiben Sie ggf. einen Kommentar für den Experten.
9. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Eingabe zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen.

9.13.4.3 Auf Seiten des Experten

Der Experte erhält den Fall in Form einer E-Mail: Die Referenz des Falls <InfoRef...> ist im Betreff der E-Mail genannt. Er bereitet seine Antwort vor und schickt sie über sein E-Mail-Programm.

Der Experte antwortet nie direkt auf den Kontakt; er kommuniziert ausschließlich mit den Agenten und Supervisoren. Nach Erhalt der Antwort des Experten versetzt ALE Connect den Fall in den Status **Rückmeldung Experte**. Sie können dann je nach Ergebnis den Fall weiter bearbeiten.

9.13.5 Fall weiterleiten

Mit dieser Funktion können Sie die Verwaltung eines Falls, ausschließlich im Medium E-Mail, an Empfänger Ihrer Wahl (andere Unternehmensabteilung, externe Organisation usw.) delegieren. Letztere werden die Weiterbearbeitung mit eigenen Tools übernehmen. Zum Beispiel hat ein Internetnutzer nach einer Bestellung eine E-Mail geschickt, weil ein Fehler in der Rechnung vorliegt. Dieser Fall muss zur Abwicklung an die Buchhaltung weitergeleitet werden.

Der Hauptunterschied zur Umleitung besteht darin, dass dieser Vorgang den Fall in ALE Connect dauerhaft schließt. Er gilt als nicht mehr im System: Der Fall wird in den Status Geschlossen (Weiterleitung) gesetzt und dann im Desktop Bearbeitet abgelegt. Mit anderen Worten: Nach der Weiterleitung sind alle Ereignisse des Falls für ALE Connect nicht mehr sichtbar.

Achtung: Diese Aktion wird nur angezeigt, wenn Sie das Recht haben, die Fälle der betreffenden Warteschlange weiterzuleiten (ein Recht, das vom Koordinator vergeben wird und für die Benutzergruppe gilt, zu der Sie gehören).

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den entsprechenden E-Mail-Fall.
4. Klicken Sie im Menü **Extern** auf **Weiterleitung**.

Es öffnet sich der folgende Bildschirm:

5. Geben Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger des Falls und die Adressen derer ein, die in Kopie (CC) und/oder in Blindkopie (BCC) gesetzt werden.

6. Schreiben Sie Ihre Nachricht an die Empfänger, entweder durch direkte Eingabe oder durch Einfügen einer Musterantwort mittels Eingabe des **MA-Codes**.

Achtung: Hier können nur (vom Koordinator erstellte) Musterantworten vom Typ Antwort verwendet werden. Die Antworten vom Typ Nachricht sind ausschließlich für Chat- und Facebook-Messenger-Gespräche vorgesehen.

7. Bei Bedarf können Sie an den weitergeleiteten Fall Dokumente anhängen.
8. Klicken Sie dann auf:

Weiterleiten: um den Fall an die Empfänger zu senden, ohne dass der Kontakt, der die Anfrage ursprünglich gestellt hat, informiert wird.

Mit Absender weiterleiten: um den Fall an die Empfänger zu senden. Wenn diese antworten, wird die Antwort direkt an den Kontakt gesendet, der die Anfrage ursprünglich gestellt hat.

ALE Connect schließt dann den Fall und schließt die entsprechende Registerkarte.

9.13.6 Priorität eines Falls ändern

Die Priorität bestimmt die Dringlichkeit, mit der ein Fall bearbeitet werden muss. Dafür gibt es fünf Prioritätsstufen: 1 ist die dringlichste Stufe, 5 die am wenigsten dringliche.

Eine Priorität wird dem Fall automatisch zugewiesen, wenn er erstellt wird. Bei Fällen des Mediums E-Mail haben Sie die Möglichkeit, die Priorität manuell zu ändern, um die Übernahme zu beschleunigen. Wenn die Agenten im Push-Modus arbeiten, wird der Fall dann je nach neu zugewiesener Priorität mehr oder weniger schnell verteilt.

Hinweis: Der Status des Falls bleibt von der Änderung der Priorität unberührt.

9.13.6.1 Die 5 Prioritätsstufen

Die Priorität eines Falls ist von Bedeutung: Je höher sie ist, desto weiter fasst ALE Connect die Zugriffserlaubnis auf den Fall. Ziel ist es, dass der Fall so schnell wie möglich bearbeitet wird, indem er möglichst vielen Agenten zugänglich gemacht wird. Mit anderen Worten: Je höher die Priorität, desto umfassender macht ALE Connect den Fall für Agenten sichtbar. Die auf Ebene der Agentengruppen eingestellten Rechte (Kompetenzen und Sprachen) werden dabei nicht mehr berücksichtigt.

- **Priorität 1** ist die höchste Stufe: Es wird davon ausgegangen, dass die Bearbeitung des Falls dringend ist. Aus diesem Grund ist ein Fall mit Priorität 1 für jeden Agenten mit Rechten in Bezug auf die Fall-Warteschlange (Lesen oder Lesen/Schreiben) sichtbar und zugänglich. Fälle mit Priorität 1 werden auch immer angezeigt, wenn ein Filter nach Kompetenzen oder Sprachen gesetzt ist, unabhängig von den angekreuzten Kriterien.
- Ein Fall mit **Priorität 2** ist für jeden Agenten mit Rechten in Bezug auf die Warteschlange (Lesen oder Lesen/Schreiben) UND in Bezug auf die Sprache des Falls sichtbar und zugänglich. Fälle mit Priorität 2 werden auch immer angezeigt, wenn ein Filter nach Kompetenzen gesetzt ist, unabhängig von den angekreuzten Kriterien.
- Ein Fall mit **Priorität 3, 4 oder 5** ist für jeden Agenten mit Rechten in Bezug auf die Warteschlange (Lesen oder Lesen/Schreiben) UND in Bezug auf die Sprache UND die Kompetenz des Falls sichtbar und zugänglich. Der Unterschied zwischen den Prioritäten dient lediglich dazu, eine Hierarchie zwischen den Fällen für die Bearbeitung festzulegen.

9.13.6.2 Wie wird die Priorität zugewiesen?

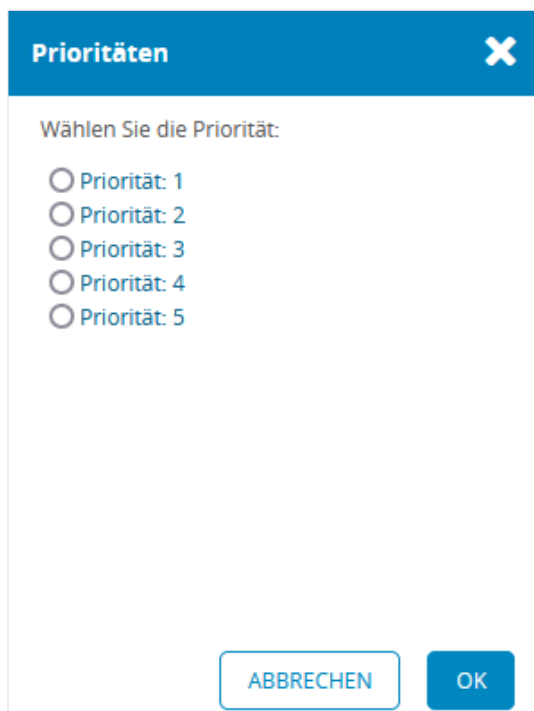
Standardmäßig wird jeder neue Fall automatisch mit **Priorität 5** eingeleitet.

Je nach den Einstellungen in ALE Connect und den verwalteten Medien kann die Priorität eines Falls jedoch automatisch mit einem bestimmten Wert initialisiert werden: Bei einem Fall des Mediums E-Mail, Twitter oder Facebook Messenger kann eine Routing-Regel diesem bei Eintreffen in ALE Connect eine spezifische Priorität zuweisen.

9.13.6.3 Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den entsprechenden E-Mail-Fall.
4. Klicken Sie im Menü **Intern** auf **Andere Priorität**.

Es öffnet sich das folgende Fenster:



Prioritäten X

Wählen Sie die Priorität:

☐ Priorität: 1

☐ Priorität: 2

☐ Priorität: 3

☐ Priorität: 4

☐ Priorität: 5

ABBRECHEN OK

5. Markieren Sie die neue Priorität des Falls.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

ALE Connect aktualisiert sofort die Priorität des Falls und schließt die entsprechende Registerkarte.

9.13.7 Fall schließen

Mit dieser Funktion können Sie einen laufenden Fall manuell schließen, wenn Sie der Meinung sind, dass er fertig bearbeitet ist (in der Regel nicht in ALE Connect). Der Fall wird **geschlossen** und im Desktop **Bearbeitet** abgelegt (wo er ggf. reaktiviert werden kann). Ein Beispiel: Ein Kontakt hat eine E-Mail mit der Bitte um eine Rechnung für seinen Einkauf geschickt: Die Buchhaltung hat sie mit ihrer eigenen Software erstellt und per Post geschickt.

Im Gegensatz zu den meisten Aktionen ist es nicht möglich, mehrere Fälle gleichzeitig durch eine gruppierte Aktion zu schließen.

Achtung: Jeder geschlossene Fall wird in die Ermittlung des Quality of Service einbezogen. Dies ist der einzige Unterschied zur Archivierung.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den laufenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Fall** auf **Schließen**.

Wenn der Fall noch nicht klassifiziert wurde, werden die Klassifizierungskriterien angezeigt.

5. Setzen Sie Häkchen bei den **Kriterien**, die dem Fall entsprechen.

Je nach Einstellung kann eine Mindest- und/oder Höchstzahl vorgegeben sein: Diese Regel ist oben auf dem Bildschirm angegeben.

6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen.

ALE Connect schließt den Fall sofort und schließt dann die entsprechende Registerkarte.

9.13.8 Fall archivieren

Mit dieser Funktion können Sie eine oder mehrere laufende Fälle manuell schließen: Sie betrachten den Fall als auf die eine oder andere Weise bearbeitet. Der Fall wechselt in den Status **Archiviert** und wird im Desktop **Bearbeitet** abgelegt (wo er ggf. reaktiviert werden kann).

Achtung: Jeder geschlossene Fall wird in die Ermittlung des Quality of Service einbezogen.

9.13.8.1 Einzelner Fall

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den laufenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Fall** auf **Archivieren**.

Wenn der Fall noch nicht klassifiziert wurde, werden die Klassifizierungskriterien angezeigt.

5. Setzen Sie Häkchen bei den **Kriterien**, die dem Fall entsprechen.

Je nach Einstellung kann eine Mindest- und/oder Höchstzahl vorgegeben sein: Diese Regel ist oben auf dem Bildschirm angegeben.

6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion abubrechen.

ALE Connect archiviert den Fall sofort und schließt dann die entsprechende Registerkarte.

9.13.8.2 Gruppe von Fällen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Markieren Sie die Fälle, die archiviert werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **Archivieren** aus.

ALE Connect archiviert die Fälle sofort.

9.13.9 Fall freigeben

Mit dieser Aktion können Sie die Zuordnung eines oder mehrerer laufender Fälle zu einem bestimmten Agenten aufheben. Der Name des Agenten wird dann entfernt und in der entsprechenden Spalte der Liste der Fälle erscheinen Bindestriche. Das Freigeben eines Falls hat auf den Fall selbst keine Auswirkung (in Bezug auf Zeit, Priorität usw.).

9.13.9.1 Einzelner Fall

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (.
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den laufenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Fall** auf **Freigeben**.

ALE Connect gibt den Fall sofort frei und schließt dann die entsprechende Registerkarte.

9.13.9.2 Gruppe von Fällen

Mit dieser Aktion können Sie mehrere Fälle gleichzeitig freigeben, unabhängig davon, ob sie alle demselben Agenten zugeordnet sind oder nicht.

Achtung: Diese gruppierte Aktion ist nur verfügbar, wenn die ausgewählten Fälle alle zur selben Warteschlange gehören.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (.
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Markieren Sie die Fälle, die freigegeben werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (.
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **Freigeben** aus.

ALE Connect gibt die Fälle sofort frei.

9.13.10 Fall reservieren

Sie haben die Möglichkeit, sich selbst einen oder mehrere laufende Fälle zuzuweisen, um diese zu übernehmen. Nach der Reservierung wird Ihr Name in der entsprechenden Spalte der Liste der Fälle angezeigt. Diese Aktion hat keine Auswirkung auf den Fall selbst (in Bezug auf Zeit, Priorität usw.).

9.13.10.1 Einzelner Fall

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den laufenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Fall** auf **Reservieren**.
ALE Connect weist Ihnen den Fall sofort zu und schließt dann die entsprechende Registerkarte.

9.13.10.2 Gruppe von Fällen

Mit dieser Aktion können Sie sich mehrere Fälle gleichzeitig reservieren, auch dann, wenn sie bereits anderen Agenten zugewiesen sind.

Achtung: Diese gruppierte Aktion ist nur verfügbar, wenn die ausgewählten Fälle alle zur selben Warteschlange gehören.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Markieren Sie die Fälle, die reserviert werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppieren** (📁).
5. Wählen Sie die gruppierte Aktion **Reservieren** aus.
ALE Connect weist Ihnen die Fälle sofort zu.

9.13.11 Fall duplizieren

Diese Aktion ist nur in einem ganz bestimmten Fall verfügbar: Wenn der Kontakt mindestens zwei aufeinanderfolgende Nachrichten in Bezug auf seinen Fall (Erinnerung) sendet, ohne dass dazwischen eine Antwort eines Agenten erfolgt. Es ist dann möglich, den vorhandenen Fall zu duplizieren, um einen weiteren Fall zu erstellen. Ziel ist es, die gesendeten Nachrichten getrennt bearbeiten zu können, wenn sie unterschiedliche Anfragen betreffen.

ALE Connect erzeugt dann einen neuen Fall, der in einer auf 0 gesetzten Dauer bearbeitet wird: Er hat die gleiche Warteschlange, Sprache, Kompetenz und Priorität wie der duplizierte Fall.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Führen Sie ggf. eine Fallsuche durch.
3. Öffnen Sie den laufenden Fall. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Zeile: Die Details erscheinen auf dem Bildschirm.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Fall** auf **Neuer Fall**.

ALE Connect erzeugt einen neuen Fall im Desktop Laufend.

9.13.12 Fall reaktivieren

Mit dieser Einzelaktion können Sie einen bestimmten Fall wieder aufnehmen, um ihn z. B. nach einem neuen Ereignis neu zu bearbeiten.

- **Bearbeitet:** Der Fall wechselt wieder in den Desktop Laufend und kann wieder von einem Agenten übernommen werden.
- **Papierkorb:** Der Fall wechselt wieder in den Desktop, in dem er sich ursprünglich befand, bevor er in den Papierkorb gelegt wurde (Laufend, Bearbeitet oder Validierung). Die Fälle der Medien Voice, Chat und Facebook Messenger können nur von diesem Desktop aus wieder aktiviert werden.

Nach der Reaktivierung verbleibt der Fall im Lese-/Schreibmodus auf dem Bildschirm, so dass Sie ihn wieder aufnehmen können.

Achtung: Wenn ein Fall reaktiviert wird, wird seine Bearbeitungsdauer automatisch auf 0 zurückgesetzt. Außerdem ist er keinem Agenten zugeordnet.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Liste der Fälle** (📁).
2. Wählen Sie den Desktop aus, in dem der Fall abgelegt ist, der reaktiviert werden soll.
Wenn Sie nicht wissen wo, führen Sie eine Fallsuche durch.
3. Klicken Sie auf den Fall, der reaktiviert werden soll: Sein Inhalt wird auf dem Bildschirm angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Reaktivieren**.

ALE Connect reaktiviert den Fall und legt ihn im entsprechenden Desktop ab. Der Fall bleibt auf dem Bildschirm im Lese-/Schreibmodus geöffnet, so dass Sie daran arbeiten können.

10 Kontakte

Ein Kontakt ist eine natürliche oder juristische Person (z. B. ein Unternehmen), mit der ein Agent in ALE Connect über die verschiedenen verfügbaren Medien interagieren kann.

Jede Interaktion ist zwingend einem Kontakt zugeordnet, der entweder bereits identifiziert oder noch anonym ist.

Dazu bietet Ihnen ALE Connect eine Kontaktdatenbank, die Sie im Verlauf der Aktivität nutzen und mit Informationen ergänzen können, um sie dann mit den bearbeiteten Interaktionen zu verknüpfen. Dies kann auf zwei Arten geschehen: entweder durch Anlegen eines Datensatzes (z. B. beim Erstellen eines neuen Falls) oder durch den Import einer Kontaktdatendatei. Dieser zweite Vorgang kann nur vom Koordinator der Plattform durchgeführt werden.

Die Verwaltung der Kontakte umfasst die folgenden Funktionen:

- Kontakt-Datensatz erstellen, ändern oder abfragen;
- Kontakt in der Datenbank suchen;
- Historie der Fälle ansehen;
- mehrere Kontakte zusammenführen.

10.1 Kontakt-Datensatz erstellen

In den meisten Fällen müssen Sie den Datensatz nicht erstellen: ALE Connect generiert ihn automatisch, wenn Sie einen Fall schließen, dem kein Kontakt zugeordnet wurde. ALE Connect erstellt dann den Datensatz, indem es vorhandene Informationen (z. B. die Telefonnummer des Anrufers) abrufen.

Trotzdem kann es vorkommen, dass Sie einen Datensatz manuell anlegen müssen (oft aus der Situation heraus, wenn Sie einen Fall bearbeiten). Zu diesem Zweck stellt ALE Connect ein Standardformular zur Verfügung. Auf Wunsch und sofern vom Koordinator eingerichtet, kann das Formular je nach den Bedarf des Contact Centers, des Profil der Kunden und der Geschäftstätigkeit personalisiert werden. Beachten Sie, dass die Erläuterungen in diesem Abschnitt nur die Felder und Eingaberegeln des Standardformulars beschreiben.

Achtung: Ist ein Kontakt einmal in der Datenbank angelegt, kann er nicht mehr gelöscht werden. Sie können den Datensatz jedoch ändern oder mit einem anderen zusammenführen, falls Fehler auftreten.

10.1.1 Außerhalb eines Falls

Diese Aktion ist von Ihren aktuellen Aufgaben unabhängig. Damit können Sie einen Kontakt herstellen, ohne vorher suchen zu müssen. Diese Methode ist vorzuziehen, wenn Sie sicher sind, dass der Kontakt nicht in der Datenbank vorhanden ist und Sie ihn unabhängig von einem Fall erstellen möchten.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Kontakt erstellen** (👤).
2. Es öffnet sich eine neue Registerkarte in Ihrem Arbeitsbereich:

The screenshot shows a web application window with two tabs: 'LAUFEND' and 'KONTAKT ERSTELLEN'. The 'KONTAKT ERSTELLEN' tab is active. Below the tabs is a dark header bar with the text 'INFORMATIONEN'. The main content area is titled 'Neuer Kontakt' and contains a form with the following fields:

- Anrede: Herr
- Name: MEYER
- Vorname: Lukas
- Geburtsdatum: (calendar icon)
- ID Kontakt: (empty field)
- Firma: (empty field)
- Nummer: (empty field)
- Straße: (empty field)
- Ort / Wohnsitz: (empty field)
- Gebäude: (empty field)
- Postleitzahl: (empty field)
- Stadt: (empty field)
- Land: Deutschland (dropdown menu)
- Festnetztelefon: (empty field)
- Mobiltelefon: (empty field)
- E-Mail-Adresse: (empty field)
- Wörtl. Bericht: (empty text area)
- Kommentar: (empty text area)

Der Datensatz ist in zwei Bereiche unterteilt: links die **persönlichen Informationen** des Kontakts, rechts **die Historie der Fälle** (im Erstellungsmodus leer).

3. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Anrede (Pflicht)

Wählen Sie aus der Liste die Anrede des Kontakts aus. Voreingestellt ist „Herr“. Die Auswahlliste ist im System vordefiniert und kann nicht geändert werden.

Name

Geben Sie den Nachnamen des Kontakts ein.

Vorname

Geben Sie den/die Vornamen des Kontakts ein.

Geburtsdatum

Geben Sie das Geburtsdatum des Kontakts im Format TT/MM/JJJJ ein – entweder direkt oder indem Sie das Datum über den Kalender auswählen.

ID Kontakt

Sie haben die Möglichkeit, dem Kontakt zusätzlich zu der von ALE Connect automatisch vergebenen ID eine weitere ID zuzuordnen. Zum Beispiel die Kontakt-ID der unternehmensintern verwendeten CRM-Software.

Firma

Geben Sie den Namen der Firma ein, wenn der Kontakt für ein Unternehmen arbeitet oder in dessen Namen handelt.

Nummer/Straße/Ort/Sitz/Gebäude

Geben Sie die Postanschrift des Kontakts ein, indem Sie die erforderlichen Felder ausfüllen.

Postleitzahl/Ort

Geben Sie Postleitzahl und Wohnort des Kontakts ein. ALE Connect prüft nicht, ob Postleitzahl und Stadt korrespondieren.

Land

Wählen Sie aus der Liste das Land aus, in dem der Kontakts ansässig ist. Sie wird standardmäßig vom System geerbt.

Festnetz-/Mobiltelefon

Geben Sie die Telefonnummern des Kontakts ein.

E-Mail-Adresse

In ALE Connect können Sie so viele E-Mail-Adressen eingeben, wie Sie benötigen. Klicken Sie zum Hinzufügen auf das **[+]** rechts im Feld. Darunter erscheint ein Eingabefeld: Geben Sie die E-Mail-Adresse ein und bestätigen Sie sie durch Klicken auf das Icon **Hinzufügen**. Wenn der Kontakt mehr als eine E-Mail-Adresse hat, wird bei der Bearbeitung von Interaktionen die als Standard ausgewählte E-Mail-Adresse verwendet. Umgekehrt ist es möglich, eine ausgewählte E-Mail-Adresse zu löschen, indem Sie auf das **[-]** klicken.

name.vorname@domain.de	▼	+	-	@
name2.vorname2@domain.de				✓

Achtung: Die Schaltfläche zum Senden einer E-Mail wird nur angezeigt, wenn die ALE Connect-Lizenz das Medium E-Mail umfasst.

Facebook-Nick

Geben Sie den Facebook-Nick des Kontakts ein, wenn dieser einen Facebook-Account hat.

Wörtl. Bericht

Ein wörtlicher Bericht ist eine wortgenau zitierte Verschriftlichung. In diesem Feld können Sie alle Informationen zum Kontakt eingeben, die Sie für erforderlich halten.

Kommentar

In diesem Feld können Sie ggf. einen zweiten Kommentar eingeben.

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um den Datensatz zu speichern.

ALE Connect fügt den Kontakt zur Datenbank hinzu und weist ihm eine eindeutige Nummer zu: Das ist die Kontakt-ID. Diese ist sofort am oberen Rand des Datensatzes sichtbar.

Der Datensatz kann nun je nach Aktivität jederzeit geändert oder konsultiert werden.

Jede Interaktion, die diesem Kontakt zugeordnet ist, wird systematisch in seiner Fallhistorie aufgezeichnet.

10.1.2 Während der Bearbeitung eines Falls

Es ist jederzeit möglich, während der Bearbeitung eines Falls einen Kontakt-Datensatz manuell zu erstellen, auch während der Wrap-up-Phase. Einige Felder können vorausgefüllt sein, wenn sie automatisch abgerufen wurden (z. B. aus einer Suche oder aus Daten in einer strukturierten E-Mail).

1. Klicken Sie während der Fallbearbeitung auf die Registerkarte **Kontakt**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakt erstellen** (👤).

3. Füllen Sie die Informationen im Kontakt-Datensatz aus.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Der Kontakt-Datensatz ist erstellt: Sie können ihn nun ändern oder mit der zu laufenden Interaktion verknüpfen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken.

10.1.3 Bei gleichzeitigem Erstellen eines Falls

Sie müssen einen Fall für einen neuen Kontakt erstellen, da es sich um eine erste Interaktion handelt (z. B. nach Erhalt eines Briefes).

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Fall erstellen** (📁).
2. Es wird ein gemischtes Formular angezeigt: Es ermöglicht Ihnen, sowohl den Fall als auch den Kontakt-Datensatz zu erstellen.

10.2 Kontakt-Datensatz ansehen

Nachdem Kontakte in der Datenbank angelegt sind, können Sie jederzeit einen Datensatz ansehen. Diese Aktion ist nützlich, wenn Sie die Person kontaktieren oder eine Information nachsehen müssen, eine Bearbeitung des Datensatzes jedoch nicht erforderlich ist.

10.2.1 Außerhalb eines Falls

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Kontakt suchen** (🔍).
2. Geben Sie die Suchkriterien ein.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
ALE Connect zeigt auf der rechten Bildschirmseite eine Liste der Kontakte an, die Ihrer Suche entsprechen.
4. Wenn Sie den Kontakt gefunden haben, klicken Sie auf die entsprechende Zeile.
5. ALE Connect zeigt den Datensatz schreibgeschützt auf dem Bildschirm an:

The screenshot displays the ALE Connect interface with two main panels. The left panel, titled 'INFORMATIONEN', shows contact details for 'Herr Lukas MEYER' (ID: 689311), including birth date (02/06/1980), phone numbers (0123456789), email (lukas.meyer@e-mail.com), and location (BERLIN DE). A red circle (1) highlights the contact ID. The right panel, titled 'HISTORIE', shows a table of interactions. A red circle (2) highlights the first row of the history table. At the bottom, a red circle (3) highlights the navigation buttons: ZURÜCK, BEARBEITEN, FALL ERSTELLEN, and KONTAKTPLANER.

Fall	Medium	Datum	Thema	Warteschlange	Kompetenz	Agent	Anz.	Status
84843	Chat	16/06/2022 14:...	Chat	Chat	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84841	Chat	16/06/2022 14:...	Chat	Chat	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84837	📞	16/06/2022 14:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84832	📞	16/06/2022 14:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84818	📞	16/06/2022 11:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84815	📞	16/06/2022 10:...	Chat	Chat	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84812	📞	16/06/2022 10:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84810	📞	16/06/2022 10:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
84809	📞	16/06/2022 10:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...

Auf der **linken Seite (1)** im Datensatz stehen die persönlichen Informationen des Kontakts, auf der **rechten Seite (2)** die Historie der ihn betreffenden Fälle.

Wenn der Datensatz das Ergebnis einer Zusammenführung von Kontakten ist, sind die Nummern der zusammengeführten Datensätze im Kommentarfeld angegeben.

Sie können den Kontakt anrufen (📞) oder ihm eine spontane E-Mail senden (@). Klicken Sie dazu auf das entsprechende Icon.

Achtung: Diese Aktionen sind nur verfügbar, wenn die Medien, die über die ALE Connect-Lizenz erworben wurden, dies zulassen.

Am unteren Rand des Bildschirms befinden sich drei **Schaltflächen (3)**:

- Mit Zurück können Sie zum Bildschirm mit den Suchkriterien zurückkehren.
- Mit Bearbeiten können Sie den Kontakt-Datensatz ändern.
- Mit Fall erstellen können Sie einen Fall für den Kontakt erstellen.

10.2.2 Während der Bearbeitung eines Falls

1. Klicken Sie während der Fallbearbeitung auf die Registerkarte Kontakt.
2. ALE Connect zeigt die persönlichen Informationen des Kontakts an, die aus dessen Datensatz stammen:

KONTEXT

KONTAKT

WISSENS-DB

SKRIPT

KLASSIFIZIERUNG

Kontakt

aktualisiert am 16.06.22 aus dem Fall Nr. 84843

Kontakt: 689311

Herr Lukas MEYER

Geburtsdatum

02/06/1980

0123456789

0123456789

lukas.meyer@e-mail.com

BERLIN DE

KONTAKT ÄNDERN

KONTAKT ZUORDNEN

10.3 Kontakt-Datensatz ändern

Diese Aktion ist zu jedem Zeitpunkt möglich: vor, während oder nach der Bearbeitung einer Interaktion, unabhängig vom Medium. Wie Sie darauf zugreifen können, hängt jedoch davon ab, mit was Sie gerade beschäftigt sind.

10.3.1 Außerhalb eines Falls

Dieser Vorgang kann jederzeit durchgeführt werden, unabhängig davon, ob Sie gerade eine Interaktion bearbeiten oder nicht. Sie ist vollkommen unabhängig von Ihren übrigen Aufgaben.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Kontakt suchen** (🔍).
2. Geben Sie die Suchkriterien ein.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

ALE Connect zeigt auf der rechten Bildschirmseite die Liste der Suchergebnisse an.

4. Wenn Sie den Kontakt gefunden haben, klicken Sie auf die entsprechende Zeile.

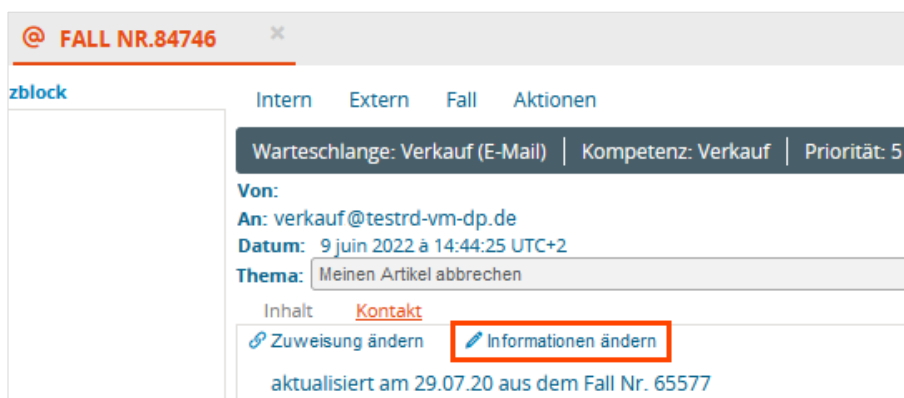
Es wird das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Datensatzes angezeigt, sowie der Agent, der diese Änderungen vorgenommen hat. Diese Information kann nützlich sein, wenn Sie von dem Agenten etwas wissen möchten oder Fragen an ihn haben.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**: Der Kontakt-Datensatz wird geöffnet.
6. Ändern Sie die gewünschten Daten gemäß den Eingaberegeln.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

10.3.2 Während der Bearbeitung eines E-Mail-Falls

Es ist jederzeit möglich, während der Bearbeitung eines Falls einen Kontakt-Datensatz zu ändern, auch während der Wrap-up-Phase. Natürlich ist der Kontakt bereits mit dem Fall verknüpft.

1. Klicken Sie während der Fallbearbeitung auf die Registerkarte Kontakt.
2. Klicken Sie auf die Option **Informationen ändern** (✎).



3. Ändern Sie die gewünschten Felder.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

10.3.3 Während der Bearbeitung eines Falls eines anderen Mediums

1. Klicken Sie während der Fallbearbeitung auf die Registerkarte Kontakt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakt ändern**.

KONTAKT HISTORIE WISSENS-DB SKRIPT KLASSIFIZIERUNG

Kontakt

aktualisiert am 16.06.22 aus dem Fall Nr. 84867

Kontakt: **689311**

Herr Lukas MEYER

Geburtsdatum 02/06/1980

☎ 0123456789

☎ 0123456789

@ lukas.meyer@e-mail.com

📍 BERLIN DE

KONTAKT ÄNDERN

3. Ändern Sie die gewünschten Felder.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

10.4 Kontakt suchen

Diese wichtige Aktion ist über viele Funktionen von ALE Connect leicht zugänglich und erleichtert Ihnen die Arbeit.

10.4.1 Außerhalb einer Interaktion

Mit ALE Connect können Sie jederzeit unabhängig davon, was Sie gerade tun, nach Kontakten suchen.

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Kontakt suchen** (👤).

Es öffnet sich eine neue Registerkarte:

ALE Connect Alcatel-Lucent Enterprise

KONTAKT SUCHEN ✕

Referenz	Ist gleich	
Anrede	Enthält	
Name	Enthält	
Vorname	Enthält	
Geburtsdatum	Ist gleich	
ID Kontakt	Enthält	
Firma	Enthält	
Nr.	Enthält	
Straße	Enthält	
Ort / Wohnsitz	Enthält	
Gebäude	Enthält	
PLZ	Enthält	
Stadt	Enthält	
Land	Ist gleich	
Telefon	Enthält	
E-Mail-Adresse	Enthält	
Wörtl. Bericht	Enthält	
Kommentar	Enthält	

BESTÄTIGEN

2. Geben Sie die gewünschten Suchkriterien ein.

Die **verfügbaren Kriterien** sind alle Felder des Kontakt-Datensatzes. Die Suche kann je nach Bedarf für ein oder mehrere Felder durchgeführt werden. Wählen Sie für jedes zu verwendende Kriterium einen **mathematischen Operator** aus der Liste (Enthält, Ist gleich usw.) aus und geben Sie dann den gewünschten **Wert** ein.

Zum Beispiel: Sie suchen alle Kontakte, die in Paris wohnen. Wählen Sie im Feld PLZ den Operator **Beginnt mit** aus und geben Sie den Wert **75** ein.

Diese Auswahl ist optional: Um die Liste aller Kontakte in der Datenbank anzuzeigen, klicken Sie direkt auf die Schaltfläche **Bestätigen**, ohne etwas festzulegen.

3. Klicken Sie auf **Bestätigen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

Die Ergebnisse werden auf der rechten Bildschirmseite angezeigt, wenn mindestens ein Kontakt gefunden wurde. Anderenfalls ist die Liste leer. Standardmäßig werden die Kontakte nach ihrer ID in absteigender Reihenfolge sortiert. Sie können die Liste jedoch nach einem Kriterium Ihrer Wahl umsortieren (z. B. nach Familiennamen). Klicken Sie dazu auf den gewünschten Spaltentitel.

Ref.▼	Name	Vorname	Ursprung	Aktualisiert	Master/Kind
689315	SCHMIDT	Johann	johann.schmidt@domain.de	16/06/2022	☐ ☐
689314	SCHNEIDER	Emma		16/06/2022	☐ ☐
689311	MEYER	Lukas	lukas.meyer@e-mail.com	16/06/2022	☐ ☐

3 résultats/ Seite 1/1

Für jeden gefundenen Kontakt können Sie den Benutzernamen, das Facebook-Profilbild (falls verfügbar), den Nachnamen, den Vornamen, die vorrangige E-Mail-Adresse (falls im Datensatz angegeben), das Datum der letzten Aktualisierung des Datensatzes und zwei Optionen für Master/Kind zum Zusammenführen von Kontakt-Datensätzen ansehen.

10.4.2 Während der Bearbeitung eines Falls

Die Suche nach Kontakten ist auch innerhalb eines Falls möglich.

1. Klicken Sie während der Fallbearbeitung auf die Registerkarte Kontakt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakt suchen** .
3. Folgen Sie der Standardvorgehensweise für Suchvorgänge.

10.5 Historie eines Kontakts ansehen

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, nach Kontakten zu suchen; unabhängig davon, was Sie gerade in ALE Connect bearbeiten. Sobald Sie einen Datensatz in den Ergebnissen ansehen, haben Sie Zugriff auf die Historie der Fälle, die den Kontakt betreffen. Die Historie hat den Vorteil, dass sie mehr Details bietet als die Historie, die bei der Bearbeitung eines Falls angezeigt wird. Das ist besonders nützlich, wenn Sie einen Fall recherchieren müssen, an dem Sie nicht beteiligt waren.

Achtung: Die Historie kann Fälle enthalten, auf die Sie von den Desktops Laufend und Bearbeitet aus keinen Zugriff haben. Dies ist der Fall, wenn der Koordinator Ihnen für Warteschlangen mit dem Attribut Nicht sichtbare Fälle nur Leserechte erteilt hat oder wenn Sie in Bezug auf eine bestimmte Warteschlange keine Leserechte haben (Sie haben dann keinen Zugang zu den Details der entsprechenden Fälle).

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Kontakt suchen** (🔍).
2. Geben Sie die Suchkriterien ein.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
4. Klicken Sie in der Ergebnisliste auf den entsprechenden Kontakt.

Die Historie wird auf der rechten Bildschirmseite angezeigt:

INFORMATIONEN		HISTORIE								
aktualisiert am 16.06.22 aus dem Fall Nr. 84853		Fall	Medium	Datum	Thema	Warteschlange	Kompetenz	Agent	Anz.	Status
Kontakt: 689311		84853	🗨️	16/06/2022 16:...	Chat	Chat	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
Herr Lukas MEYER		84843	🗨️	16/06/2022 14:...	Chat	Chat	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
Geburtsdatum 02/06/1980		84841	🗨️	16/06/2022 14:...	Chat	Chat	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
📞 0123456789		84837	📞	16/06/2022 14:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
📞 0123456789		84832	📞	16/06/2022 14:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
✉️ lukas.meyer@e-mail.com		84818	📞	16/06/2022 11:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
📍 BERLIN DE		84815	🗨️	16/06/2022 10:...	Chat	Chat	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
		84812	📞	16/06/2022 10:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...
		84810	📞	16/06/2022 10:...	Eingehender Anr...	Verkauf (V...	Verkauf	SCHMIDT	1	Geschloss...

Sie können alle Fälle des Kontakts anzeigen, sortiert vom neuesten bis zum ältesten Fall, je nach Datum, an dem der Fall bearbeitet wurde (Feld auf der Oberfläche nicht sichtbar).

Für jeden können Sie die folgenden Informationen ansehen:

Fall

Eindeutige Nummer des Falls, auf den Sie klicken können, um den detaillierten Inhalt aufzurufen.

Medium

Icon, das das Medium des Falls anzeigt. Im Falle einer E-Mail fahren Sie mit dem Mauszeiger über das @-Icon, um die E-Mail-Adresse des Absenders zu sehen.

Datum

Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls.

Thema

Thema des Falls, das je nach zugeordnetem Medium unterschiedlich ist.

E-Mail: Nachricht, die vom Absender eingegeben wurde.

Voice: Standardangabe ist die Telefonnummer des Gesprächspartners (kann bei der Bearbeitung des Falls geändert werden).

Chat: Standardangabe ist der Nachname des Internetnutzers (kann bei der Bearbeitung des Falls geändert werden).

Facebook Messenger: ID der Facebook-Seite, gefolgt von der Facebook-Identität des Benutzers.

Twitter: Angabe „Twitter - ” gefolgt von dem Twitter-Account, an den der Kontakt geschrieben hat.

Wenn kein Thema angegeben wurde, wird in der Spalte eine Reihe von Strichen angezeigt.

Warteschlange

Name der Warteschlange, in die dieser Fall geleitet wurde.

Kompetenz

Name der Kompetenz, die der Warteschlange und somit dem Fall zugeordnet ist. Kompetenz ist eine Fähigkeit, die die Zuweisung an einen Agenten und die Bearbeitung eines Falls durch diesen ermöglicht.

Agent

Nachname des Agenten, der den Fall bearbeitet. Wenn es sich um einen E-Mail-Austausch mit mehreren Vorgängen handelt, ist es der Name des letzten Agenten, der geantwortet hat.

Anz.

Gesamtzahl der Vorgänge im Austausch zwischen dem Agenten und dem Kontakt im aktuellen Fall. Jedes Mal, wenn es einen Austausch gibt, der dazu führt, dass eine E-Mail eingeht oder verschickt wird, erhöht ALE Connect diese Zahl um 1. Empfangsbestätigungen werden ebenfalls gezählt.

Status

Dies ist der aktuelle Status des Falls (z. B. laufend, Erinnerung, geschlossen usw.).

Löschung

Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn Sie ein Supervisor sind (sie ist für Agenten ausgeblendet). Damit können Sie den aktuellen Fall unabhängig von den darin enthaltenen Medien (Voice, Chat usw.) zum dauerhaften Löschen in den Papierkorb verschieben.

10.6 Kontakte zusammenführen

Manchmal können für ein und denselben Kontakt mehrere Datensätze im System vorhanden sein. Zum Beispiel wenn ein Nachname von einem Agenten bei Übernahme einer Interaktion falsch geschrieben wurde. Diese Datensätze werden als Dubletten bezeichnet.

Das Zusammenführen besteht darin, dass Sie **einen einzigen Kontakt-Datensatz Ihrer Wahl, den so genannten Master-Datensatz, behalten und einen oder mehrere andere vorhandene Datensätze – die untergeordneten Datensätze (Kinder) – löschen**. ALE Connect löscht die zusammengeführten Fälle „softwareseitig“: Das bedeutet, dass die Fälle nach der Zusammenführung auf der Agenten-Oberfläche ausgeblendet sind und bei der Bearbeitung (egal welche Aktion durchgeführt wird) nicht mehr berücksichtigt werden. Physisch sind sie jedoch nicht gelöscht: Die Dubletten sind weiterhin in der Datenbank vorhanden.

Sobald die Zusammenführung erfolgt ist, wird sie im Kommentar des Hauptkontakt-Datensatzes dokumentiert, damit sie nachvollziehbar ist: Es sind dort die Nummern der zusammengeführten Datensätze, das Datum, an dem die Zusammenführung durchgeführt wurde, und der Benutzer, der die Aktion durchgeführt hat, genannt. Die mit den untergeordneten Kontakt-Datensätzen verknüpften Fälle werden nicht dem Agenten zugeordnet, der die Datensätze zusammenführt. Der Master-Kontaktdatensatz erbt nicht nur die Fälle der untergeordneten Datensätze, sondern auch die sozialen Identitäten, d. h. die öffentlichen Daten aus den sozialen Medien (Facebook Messenger und Twitter): Profilbild, Name, Vorname, Geschlecht usw.

Wenn die Zusammenführung während der Bearbeitung eines eingehenden Anrufs erfolgt, zeigt ALE Connect alle Kontakte an, deren Rufnummer mit der des Anrufers übereinstimmt.

Achtung: Ein Zusammenführen kann nicht rückgängig gemacht werden.

10.6.1 Warum Dubletten beseitigen?

Das Thema Dubletten darf nicht vernachlässigt werden, da sich falsch identifizierte Kontakte im Contact Center schnell negativ auswirken:

- Mehraufwand für die Suche bei der Bearbeitung einer Interaktion,
- Fehler bei der Bearbeitung eines Falls,
- Schlechte Qualität der erfassten Daten,
- Erhöhte Kosten beim Versenden von E-Mails,
- Verschlechterung des Markenimages bei den Kunden,
- Unnötige Belegung von Speicherplatz im System,
- Usw.

10.6.2 Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Schaltfläche **Kontakt suchen** (.
2. Geben Sie die gewünschten Suchkriterien ein.
3. Klicken Sie auf **Bestätigen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
4. Markieren Sie in der Ergebnisliste die Option **Master**, die dem Kontakt-Datensatz entspricht, der erhalten bleiben soll.
5. Aktivieren Sie die Option **Kind**, um alle Dubletten zu löschen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auswahl zusammenführen** () unterhalb der Liste.

ALE Connect führt die Datensätze zusammen: Nur der Master-Kontaktdatensatz bleibt zugänglich. Der Zugriff auf untergeordnete Fälle ist nicht mehr möglich.

10.7 Sonderfall: Löschung

Es ist nicht möglich, einen einmal erstellten Kontakt zu löschen. Im Falle von Fehlern bitten wir Sie, sich bezüglich einer Korrektur mit Ihrem Supervisor in Verbindung zu setzen.

Als Agent können Sie den Datensatz ändern, indem Sie falsche Informationen korrigieren oder ihn mit einem anderen (korrekten) Datensatz zusammenführen.

Nur Systemadministratoren für ALE Connect sind berechtigt, eine Massenlöschung von Kontakten durchzuführen, indem sie einen Purge-Job zur technischen Bereinigung von ihrer Administrator-Oberfläche ausführen.

11 Weitere Hilfe

11.1 Glossar

A

Adressbuch: Liste unternehmensinterner oder externer Personen, mit denen Agenten im Rahmen der Fallbearbeitung kommunizieren können, z. B. um zusätzliche Informationen zu erfragen, bevor sie einem Kontakt antworten, oder um sie bei einem Austausch in Kopie zu setzen.

Agent: auch Berater genannt. Er ist für die Bearbeitung von Anfragen seitens der Kontakte zuständig, unabhängig vom hierfür eingesetzten Medium: Telefonanruf, E-Mail oder Chat. Er gehört zu einer Gruppe von Agenten und hat die gleichen Rechte wie diese.

Aggregation: im Berichtswesen ein Vorgang, durch den Werte zu einem einzigen Wert akkumuliert werden, der dann weiterverwendet wird. Üblicherweise werden die Werte über einen bestimmten Zeitraum (z. B. Woche, Monat oder Jahr) oder geografisch (Region, Land, Kontinent usw.) aggregiert.

Animiertes GIF: GIF (Graphics Interchange Format) ist ein im Web weit verbreitetes Bildformat. Ein animiertes GIF ist eine Variante davon: eine GIF-Datei, die eine Abfolge geordneter Bilder enthält, die sehr schnell in Schleife angezeigt werden, so dass eine kurze Animation entsteht. Ihr Inhalt ist in der Regel humorvoll oder satirisch und dient dazu, eine Situation darzustellen oder einen Gedanken oder ein Gefühl auszudrücken. GIFs können in Unterhaltungen im Facebook Messenger zwischen Agent und Internetnutzer eingesetzt werden.

API: Schnittstelle zur Programmierung von Anwendungen, engl. Application Programming Interface, die es ermöglicht, dass Anwendungen Daten miteinander austauschen. ALE Connect stellt eine API-Bibliothek für den Datenaustausch mit beliebigen Drittanbieter-Anwendungen (in der Regel CRM-Software) zur Verfügung.

B

Bearbeitungszeit: Kennzahl zur Bewertung, wie viel Zeit ein Agent für einen Fall aufwendet.

Bericht: Tabelle mit statistischen Daten, die je nach Bedarf aus einer oder mehreren Zeilen und/oder Spalten besteht und die Ergebnisse entsprechend den ausgewählten Dimensionen, Kennzahlen und Filtern darstellt.

C

Chat: Instant Messaging für einen Echtzeit-Dialog zwischen Contact-Center-Agent und Internetnutzer.

Cube: in der BI eine abstrakte, ausschließlich digitale Darstellung mehrdimensionaler Informationen nach dem OLAP-Ansatz (Online Analytical Processing). Ein solcher Würfel basiert auf einer relationalen Datenbank, die strukturiert aufgebaut und nach Geschäftsbereichsachsen organisiert ist. Das ermöglicht einen einfachen Zugriff (DataMart). Diese Methode bietet sich zur interaktiven Analyse für (im Bereich Informatik und Statistik häufig weniger bewanderte) Personen an, deren Geschäftsbereich durch diese Daten dargestellt wird.

D

Dashboard: eine Oberfläche, die Leistungskennzahlen (KPIs) anzeigt, die – entweder in Echtzeit oder historisch für den aktuellen Tag – Aufschluss über die Trends und Leistung in Bezug auf die Aktivitäten des Contact Centers geben.

Desktop: Arbeitsverzeichnis mit einer Fallliste, in Form einer Mailbox, alle Medien einschließlich.

Dimension: Geschäftsbereichsachse, die analysiert werden soll (z. B. Medien, Agenten, Anrufe usw.), in einem statistischen Bericht. Die Dimensionen sind Cube-spezifisch und funktionieren als Filter. Ein Bericht kann mehrere Dimensionen enthalten.

Drill-through: ein Feature, um in einem statistischen Bericht mittels einfachem Klick in die höchste Detaillierungsstufe zu gelangen. Die Grundlage bilden aggregierte Daten.

E

Echtzeit-Warteschlange: Warteschlange, der eine Sprache und eine Kompetenz zugeordnet sind. Sie erbt automatisch das Medium der Warteschlange, mit der sie verknüpft ist.

Einfrieren der Anwendung ALE Connect: vorübergehende Sperre der ALE Connect-Oberfläche, wenn der Agent mehrere aufeinanderfolgende Pop-ups ignoriert hat, die eine anstehende Interaktion anzeigen. Der Zweck besteht darin, die Zuteilung von E-Mails und Chats vorübergehend auszusetzen.

Empfangsbestätigung: automatisch von ALE Connect an einen Kontakt gesendete E-Mail, die den Erhalt seiner Nachricht bestätigt und in der Regel eine unverbindliche Bearbeitungszeit nennt.

F

Facebook Messenger: Instant-Messaging-System des sozialen Netzwerks Facebook. ALE Connect ermöglicht es Contact-Center-Agenten, Anfragen von Internetnutzern über dieses Medium abzuwickeln.

Fall: Anfrage seitens eines Kontakts, einschließlich aller Schriftwechsel, Gesprächsvorgänge und Bearbeitungsschritte im Zusammenhang mit dieser Anfrage, unabhängig davon, über welches Medium sie eingeleitet wurde.

Formular: ein Satz von Feldern, in denen Metadaten in Bezug auf eine Interaktion in den ALE Connect-Tabellen gespeichert werden können. Diese Daten werden in der Regel aus E-Mails, Sprach-Szenarien (für Voice) oder Kontextdaten (Chat) extrahiert.

G

Kein Eintrag im Glossar.

H

Kein Eintrag im Glossar.

I

Kein Eintrag im Glossar.

J

Kein Eintrag im Glossar.

K

Kompetenz: Fähigkeit (Skill) oder berufliches Know-how, das zur Bearbeitung eines Falls erforderlich ist. Einem neuen Fall wird immer eine Kompetenz (ebenso wie eine Warteschlange und eine Sprache) zugeordnet.

Kontakt: Person (z. B. Kunde, aber nicht zwingend), die sich mit dem Contact Center in Verbindung setzt. Dieser Vorgang kann per E-Mail, Telefon, Chat usw. erfolgen. Jeder Kontakt ist in der Software durch einen eigenen Datensatz identifiziert.

Koordinator: Dieser Benutzer hat nur Zugriff auf einen einzigen Mandanten und bestimmte Erweiterungen (z. B. erweitertes Routing). Die Rolle des Koordinators ist normalerweise dem Business Partner vorbehalten, der für die Konfiguration des ALE Connect-Mandanten zuständig ist.

KPI: engl. Akronym für Key Performance Indicator. Kennzahl, in ALE Connect auch Zähler genannt. Im Kontext der Statistik ein zahlenmäßiger Wert, der zur Messung der Leistung des Contact Centers verwendet wird. ALE Connect bietet nativ eine Vielzahl von Leistungskennzahlen als Datengrundlage für Dashboards oder T+-Berichte an.

Kundenbereich: mandantenbezogener Teilabschnitt. Der Kundenbereich ist ein Warteschlangensatz mit eigener Wissensdatenbank.

L

Kein Eintrag im Glossar.

M

Maß: numerische Kennzahl, die eine Zahl, einen Zeitraum oder einen Prozentsatz darstellt. Wird auch als KPI (engl. Key Performance Indicator) bezeichnet. Es bewertet zu einem Zeitpunkt T den – je nach Messobjekt positiven oder negativen – Trend. Ein solches Maß kann aggregiert, d. h. in einer Dimension oder mehreren kumuliert werden, z. B. als Zeiteinheit: täglich, wöchentlich, monatlich usw.

Musterantwort: vorgefertigte Textnachricht, die Agenten und Supervisoren im Rahmen der Bearbeitung eines Falls einsetzen können. Durch Musterantworten werden Eingabefehler vermieden und die Bearbeitungszeit verkürzt sich. Sie liefern Antworten auf häufig gestellte Fragen. Besonders hilfreich sind sie bei der Bearbeitung von E-Mails und in Chats mit Internetnutzern.

N

Kein Eintrag im Glossar.

O

Operativer Status: Status, der in Echtzeit anzeigt, was der Agent oder Supervisor gerade tut, und gleichzeitig dessen Verfügbarkeit an andere eingeloggte Agenten/Supervisoren kommuniziert. Auf der ALE Connect-Oberfläche ist der Status durch ein rundes Icon dargestellt. Daneben ist genannt, womit die Person gerade beschäftigt ist.

P

Picking: Zufallsstichprobe der von Agenten geschriebenen Nachrichten. Sie wird vom Supervisor angefordert, um deren Inhalt zur Qualitätssicherung oder für Schulungszwecke zu überprüfen.

Pull-Modus: Arbeitsweise, die es dem Agenten erlaubt, die zur Bearbeitung anstehende Interaktion aus einem der verfügbaren Desktops frei zu wählen (z. B. E-Mail oder Unterhaltung im Facebook Messenger).

Purge: IT-Prozess zum endgültigen Löschen von Daten aus einem System. Dieser Vorgang empfiehlt sich im Allgemeinen immer dann, wenn es notwendig wird, veraltete Daten zu entfernen, das Volumen der Datenbank zu reduzieren (vor allem, wenn das System bereits seit mehreren Jahren im Einsatz ist), die Leistung zu optimieren (die Bearbeitungszeiten reduzieren sich durch die Löschung von Daten automatisch) oder gesetzliche Vorgaben zu erfüllen (z. B. die Vorschriften der CNIL in Frankreich in Bezug auf die Speicherung von personenbezogenen Daten).

Push-Modus: Arbeitsweise, bei der jede neue Interaktion (Anruf, Chat usw.) automatisch an einen Agenten weitergeleitet wird, ohne dessen Zutun. Man sagt, dass die Software die Interaktion „erzwingt“. Ein Pop-up in der unteren rechten Ecke des Bildschirms zeigt an, dass eine Interaktion wartet.

Q

Quality of Service: engl. für Dienstgüte (QoS). Fähigkeit – in Bezug auf alle Medien– des Contact Centers, auf Anfragen von Kontakten zu reagieren. Zielt darauf ab, die Zufriedenheit mit der Reaktion nach verschiedenen Kriterien zu bewerten: Schnelligkeit der Übernahme des Falls, Bearbeitungszeit usw. Die QoS kann je nach Bedarf über einen Tag oder einen längeren Zeitraum ermittelt werden. In ALE Connect sind verschiedene Möglichkeiten der Berechnung verfügbar. Je höher die Dienstgüte, desto leistungsfähiger wird der Kundenservice eingeschätzt.

R

Kein Eintrag im Glossar.

S

Spontane E-Mail: E-Mail eines Agenten/Supervisors, für die es keine vorherige Aufforderung seitens des Kontakts gegeben hat.

Supervisor: In einem Contact Center ist der Supervisor für eine oder mehrere Gruppen von Agenten verantwortlich. Er ist im Übrigen häufig zugleich Agent als auch Supervisor. Er koordiniert die Tätigkeit im operativen Geschäft und begleitet die ihm unterstehenden Agenten im Rahmen ihrer täglichen Arbeit. Er hat Zugriff auf die Administrator-Oberfläche und kann dort u. a. die Warteschlangen einsehen, für deren Überwachung er zuständig ist, und die Wissensdatenbank und seine Benutzergruppen verwalten.

T

Kein Eintrag im Glossar.

U

Kein Eintrag im Glossar.

V

Kein Eintrag im Glossar.

W

Wallboard: Dashboard, das im Hinblick auf Ergonomie und Auflösung für große Bildschirme ausgelegt und aus größerer Entfernung ablesbar ist. Es dient als visuelles Kommunikationsmittel für Teams, die in einer Call-Center-Abteilung arbeiten und auf diese Weise die Entwicklung ihrer Tätigkeit in Echtzeit verfolgen können.

Warteschlange: ein Satz von Fällen in Bezug auf jeweils ein Medium. Eine Warteschlange steht zwingend im Zusammenhang mit einem Kundenbereich.

Widget: Webinterface, das ALE Connect ergänzt und Internetnutzern die Möglichkeit bietet, mit dem Contact Center in Kontakt zu treten. Es sind dabei zwei Dienste auf der Website des Unternehmens integriert: Chat (der Internet-Nutzer kann live mit einem Agenten chatten) und/oder Web Callback (der Internet-Nutzer kann seine Telefonnummer angeben, um per Rückruf Kontakt zu einem Agenten zu erhalten).

Wissensdatenbank: Bibliothek gemeinsam genutzter Elemente, die den Agenten die Fallabwicklung erleichtern. Sie enthält insbesondere Musterantworten. Bei der Fallbearbeitung kann jeder Agent die Wissensdatenbank abfragen.

Wrap-up: Zeit, die dem Agenten – nach Beendigung der Interaktion (Anruf, Chat usw.) – bleibt, um den Fall abzuschließen. Diese Zeitspanne ist vom ALE Connect-Koordinator einstellbar.

X

Kein Eintrag im Glossar.

Y

Kein Eintrag im Glossar.

Z

Kein Eintrag im Glossar.

11.2 Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Im Folgenden finden Sie Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zu ALE Connect.

11.2.1 Benutzerkonten

➤ Ein Agent hat das Unternehmen verlassen. Welche Maßnahme(n) sollte ich ergreifen?

Deaktivieren Sie zunächst das Konto, indem Sie ein Ablaufdatum in dessen Benutzer-Datensatz eintragen, um jeden Zugriff auf ALE Connect über dieses Konto zu verhindern. Die Deaktivierung hat keine Löschung von Daten (Fälle, Statistiken usw.) zur Folge. Darüber hinaus behalten Sie die Möglichkeit, das Konto zu einem späteren Zeitpunkt zu reaktivieren, wenn Sie z. B. mit Gelegenheits-/Zeitarbeitskräften arbeiten.

Verschieben Sie den betreffenden Benutzer in eine Gruppe ehemaliger Benutzer: Setzen Sie sich dazu mit Ihrem Kundensupport in Verbindung, um zu erfahren, welche Modalitäten der Umsetzung es gibt.

Statistische Berichte und Dashboards müssen aktualisiert werden. Jeder benutzerdefinierte Bericht, der auf Wertelisten beruht, die nach Agenten oder Logins gefiltert sind, muss vom jeweiligen Eigentümer geändert werden: Der Agent muss aus diesen Filtern entfernt werden. Andernfalls schlägt, wenn ein solcher Bericht gemäß Programmierung erstellt wird, der Versand per E-Mail fehl. Darüber hinaus müssen alle Dashboards, die Widgets vom Typ Liste enthalten, in denen der Agent erscheint, ebenfalls manuell aktualisiert werden.

➤ Ein Supervisor hat das Unternehmen verlassen. Welche Maßnahme(n) sollte ich ergreifen?

Führen Sie die in der vorherigen Antwort beschriebenen Aktionen durch. Und weiter:

Der Supervisor muss aus der Liste der Empfänger aller programmierten Statistik-/Pickingberichte entfernt werden. Achtung: Nur der Ersteller einer Programmierung ist berechtigt, diese zu ändern. Anderenfalls sendet ALE Connect weiterhin Berichte an den Supervisor. Da seine E-Mail-Adresse deaktiviert ist, erzeugt das System dann unnötigerweise E-Mails vom Typ Mailer-Daemon. Hinweis: Wenn der Supervisor private, benutzerdefinierte Berichte verwendet hat, setzen Sie sich mit Ihrem Kundensupport in Verbindung, um die Möglichkeiten auszuloten, diese Berichte zurückzuholen.

Stellen Sie sicher, dass ein anderer Supervisor die gleichen Rechte hat, damit Fälle, die auf Validierung/Löschung warten, nicht auf unbestimmte Zeit in den Desktops Validierung bzw. Papierkorb verbleiben.

➤ Ein Koordinator hat das Unternehmen verlassen. Welche Maßnahme(n) sollte ich ergreifen?

Führen Sie die in den zwei vorherigen Antworten beschriebenen Aktionen durch. Weisen Sie in der Administrator-Oberfläche die Berechtigungen des Koordinators seinem Vertreter zu.

11.2.2 Statistische Berichte

➤ Ich erhalte keine programmierten Berichte (mehr).

Dafür gibt es verschiedene Gründe. Die folgenden Prüfungen sollten auf der Agenten-/Supervisor-Oberfläche im Menü Reporting () durchgeführt werden.

Für den Bericht ist keine Programmierung festgelegt. Wählen Sie den gewünschten Bericht aus.

Bewegen Sie den Cursor über das Icon  links neben dem Berichtsnamen: Wenn eine blaue Uhr (🕒) angezeigt wird, bedeutet das, dass keine Programmierung eingerichtet wurde. Sie müssen (mindestens) eine Programmierung erstellen, damit der Bericht gesendet werden kann.

Eine Programmierung ist vorhanden, aber sie ist ausgesetzt. Wenn Sie sie erstellt haben, können nur Sie sie ändern: Öffnen Sie die Liste der Berichts-Programmierungen und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Aktivieren (▶), die sich in der entsprechenden Zeile befindet. Wenden Sie sich anderenfalls an den Ersteller der Programmierung, damit dieser die Änderung vornimmt.

Die Häufigkeit oder der Tag des Berichtsversands ist falsch eingestellt. Der/die Fehler in der Programmierung des Berichts müssen korrigiert werden. Wenn Sie sie erstellt haben, können nur Sie sie ändern: Öffnen Sie die entsprechende Liste, und klicken Sie dann auf die Programmierung, die Sie ändern möchten. Überprüfen Sie die Einstellungen für die Sendehäufigkeit und ggf., welche Tage markiert sind. Nehmen Sie die gewünschten Korrekturen vor. Wenden Sie sich anderenfalls an den Ersteller der Programmierung, damit dieser die Änderung vornimmt.

Sie stehen nicht auf der Liste der Empfänger. Der/die Fehler in der Programmierung des Berichts müssen korrigiert werden. Wenn Sie sie erstellt haben, können nur Sie sie ändern: Öffnen Sie die entsprechende Liste, und klicken Sie dann auf die Programmierung, die Sie ändern möchten. Fügen Sie im Feld Empfänger die fehlende E-Mail-Adresse hinzu. Nach dem Speichern ist es ratsam, die Programmierung des Berichts insgesamt zu überprüfen: Die Korrektur ist so oft wie nötig zu wiederholen. Wenn Sie jedoch nicht der Eigentümer der fehlerhaften Programmierung sind, wenden Sie sich an den Ersteller, um sie korrigieren zu lassen.

Der Bericht enthält zu viele Daten. Die Anfrage zum Abrufen der Ergebnisse konnte nicht abgeschlossen werden und der Bericht wurde nicht gesendet. Generell ist es ratsam, die Kriterien (Filter, Zeitraum usw.) zu verfeinern, um die Anzahl der Ergebnisse zu reduzieren. Wie vorstehend haben Sie zwei Möglichkeiten: Wenden Sie sich an den Supervisor, der den Bericht erstellt hat, damit er das Problem behebt, oder wenden Sie sich an den Kundensupport.

Der Bericht wendet einen Filter auf eine Liste von Werten an, von denen einer ungültig ist.

Der Bericht muss vom Eigentümer dahingehend aktualisiert werden, dass veraltete Werte entfernt werden. Wie vorstehend haben Sie zwei Möglichkeiten: Wenden Sie sich an den Supervisor, der den Bericht erstellt hat, damit er das Problem behebt, oder wenden Sie sich an den Kundensupport.

➤ Wie kann ich die Empfänger programmierter Berichte ändern, deren Eigentümer ich nicht bin?

Wir empfehlen die Verwendung eines E-Mail-Verteilers: Über diese einzige E-Mail-Adresse werden alle Empfänger auf dem E-Mail-Server Ihres Unternehmens eingerichtet und verwaltet, unabhängig von ALE Connect. Diese Lösung hat mehrere Vorteile: Wenn einer der Empfänger das Unternehmen verlässt, müssen Sie die Programmierung nicht für jeden Bericht einzeln ändern. Aktualisieren Sie in dem Fall einfach den E-Mail-Verteiler. Außerdem ist die Anzahl der Empfänger nicht mehr begrenzt.

11.2.3 Fälle

➤ Ich kann einen Fall trotz Suche nicht finden.

Hierfür gibt es mehrere Gründe:

Sie haben nicht den richtigen Desktop ausgewählt. Vergewissern Sie sich, dass der ausgewählte Desktop tatsächlich der ist, in dem die Suche durchgeführt werden soll.

Der Fall ist nicht mehr sichtbar. Sie können den Fall nicht mehr über die Desktops finden, da auf den Fall Folgendes zutrifft: Sie haben keine Rechte für diesen Fall, er wartet auf Validierung, er wurde zusammengeführt usw. Wir empfehlen, dass Sie über den Datensatz des Kontakts gehen: Sie finden dort die gesamte Fallhistorie, unabhängig von deren Status. Klicken Sie dort einfach auf den Fall, um ihn anzusehen.

Der Fall ist nicht mehr vorhanden. Er wurde von einem Supervisor endgültig gelöscht.

Der Fall wurde mit einem anderen zusammengeführt. Um ihn zu finden, suchen Sie im Notizblock (Notizen-Feld): Geben Sie dort die Referenznummer des Falls an. Nach einer Zusammenführung fügt ALE Connect systematisch einen Kommentar in den Notizblock des Falls ein.

Sie haben den Anzeigemodus Gefiltert aktiviert. Mit dieser Option werden nur die Fälle angezeigt, die dem eingeloggten Agenten zugewiesen sind oder die keine Zuweisung haben. Anderen Agenten zugewiesene Fälle sind ausgeblendet. Wechseln Sie zurück in den Listenmodus, um alle laufenden oder bearbeiteten Fälle (je nachdem) anzuzeigen.

Sie haben nicht das richtige Suchfeld (Nachricht, Thema usw.) ausgewählt. Prüfen Sie, ob das ausgewählte Kriterium (im Feld „In“) dem Inhalt entspricht, den Sie suchen wollen. Falls nicht, wählen Sie ein anderes aus der Dropdown-Liste aus.

Es sind zu viele Ergebnisse. Sie können nicht angezeigt werden. Standardmäßig begrenzt ALE Connect die Anzeige aus Leistungsgründen auf die ersten 10.000 gefundenen Fälle. Wenn die Anzahl der Ergebnisse über dieser Grenze liegt, werden keine Ergebnisse angezeigt. Es ist dann ratsam, die Suche durch Angabe weiterer Kriterien zu verfeinern.

Die Indexierung der Fälle ist noch nicht aktualisiert. Es gibt eine Zeitverzögerung zwischen der letzten Aktion, die an einem Fall durchgeführt wurde, und der Aktualisierung des Suchindexes. Letzterer wird alle 15 Minuten aktualisiert. Warten Sie ein paar Minuten und starten Sie die Suche erneut, oder ändern Sie Ihre Kriterien.

➤ Ich sehe die von den Agenten zur Validierung geschickten Fälle nicht.

Das liegt daran, dass Sie nicht als Supervisor der betreffenden Agenten angegeben sind. Bitten Sie einen befugten Koordinator, die Einstellungen Ihres Benutzer-Datensatzes auf der Administrator-Oberfläche zu überprüfen: Die Gruppe der beaufsichtigten Agenten muss in der entsprechenden Registerkarte ausgewählt sein. Wenn Sie dazu befugt sind, können Sie dies selbst überprüfen.

Denken Sie daran, dass diese Fälle in einem separaten Desktop zur Validierung gespeichert sind. Sie können darauf über die Taskleiste links im Bildschirm zugreifen.

➤ Ich muss die E-Mail-Adressen ausgewählter Fälle exportieren, für Marketingzwecke / zur Integration in unser CRM-System.

Nur ein Supervisor kann über die Agenten-Oberfläche eine Liste von E-Mail-Adressen exportieren, die einer Auswahl von Fällen entsprechen. Beginnen Sie mit der Auswahl eines Desktops. Suchen Sie dann nach den Fällen, die Sie exportieren möchten. Klicken Sie auf die Schaltfläche Exportieren. Die E-Mail-Adressen werden in eine Datei im .csv-Format exportiert.

➤ **Was ist der Unterschied zwischen dem Schließen und dem Archivieren eines Falls?**

Diese beiden Aktionen verschieben den Fall in den Desktop Bearbeitet, bzw. in den Status Geschlossen oder Archiviert. Die Aktion Schließen bewirkt, dass der Fall geschlossen wird. Dazu wird ein neuer Austauschvorgang erzeugt, der in der Austausch-Historie des Falls sichtbar ist. Die Aktion Archivieren schließt den Fall ebenfalls, aber ohne weitere Aktion.

Der größte Unterschied zwischen diesen beiden Aktionen betrifft die Statistik: Wenn Sie einen Fall über die Aktion Schließen abschließen, geht der Fall in die Berechnung der Quality of Service ein. Dies ist jedoch NICHT der Fall, wenn Sie den Fall archivieren.

11.2.4 E-Mail

➤ **Das Volumen der zur Bearbeitung anstehenden E-Mails ist im Vergleich zur üblichen Aktivität ungewöhnlich gering. Was ist hier los?**

Wenn das Volumen geringer ist als üblich (aber nicht ganz ausbleibt), kann dies mehrere Gründe haben:

Der Mailserver hat eine Störung. Nur ein befugter Systemadministrator kann dies überprüfen, diagnostizieren und den Fehler beheben.

Die Routingregeln sind unpassend / wurden geändert. Dadurch verteilen sich die neuen Interaktionen ungünstig auf die verschiedenen Warteschlangen und Kompetenzen in ALE Connect. Aus diesem Grund empfehlen wir Ihnen, ein „universelles“ Benutzerkonto anzulegen, das einer Gruppe zugeordnet ist, die Zugriff auf alle Fälle, Kompetenzen und Sprachen hat. Dieser Benutzer sieht die Fälle dann auf seiner Oberfläche und kann sie manuell umleiten, während er darauf wartet, dass die Routingregeln aktualisiert werden (durch einen befugten Administrator oder Koordinator).

➤ **Ich habe einen Entwurf einer Antwort geschrieben. Ist er für andere Agenten sichtbar?**

Ja, ein Entwurf ist für alle Mitarbeiter des Contact Centers sichtbar.

11.2.5 Chat

➤ **Das Widget wird zu oft angezeigt: Kann sie so eingestellt werden, dass sie nur erscheint, wenn tatsächlich ein Agent verfügbar ist?**

Ja, ALE Connect sollte so eingerichtet werden, dass Internetnutzer nicht in einer Echtzeit-Warteschlange enden, wenn kein Agent für die Bearbeitung des Chats verfügbar ist.

Dazu muss ein befugter Koordinator die Eigenschaften der Echtzeit-Warteschlange ändern, in der Chat-Gespräche ankommen: Mit dem Parameter [Anpassung der Echtzeit-Warteschlangengröße \(% der Anzahl eingeloggter Agenten x max. Anzahl Gespräche\)](#) wird die Anzahl der Internetnutzer festgelegt, die in der Echtzeit-Warteschlange platziert werden, wenn alle Agenten, die zur Bearbeitung von Chat-Gesprächen berechtigt sind, ihr maximal zulässiges Kontingent an Gesprächen erreicht haben. Wenn Sie den Wert 0 einstellen, werden keine Internetnutzer in die Echtzeit-Warteschlange geleitet. Das Widget wird dann nicht angezeigt.

➤ **Kann am Ende eines Chats eine Umfrage geschickt werden?**

Ja, das ist technisch möglich (z. B. durch Einfügen eines Links zu einem externen Fragebogen am Ende des Gesprächs). Um die für Ihren Bedarf und Ihren Kontext am besten geeignete Lösung zu ermitteln, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundensupport.

➤ **Ist es möglich, beim Chatten mit Autovervollständigung zu arbeiten, damit es schneller geht?**

Ja, es ist möglich, Musterantworten auf häufig gestellte Fragen in der Wissensdatenbank von ALE Connect (auf der Administrator-Oberfläche) einzurichten. Bitte beachten Sie, dass diese vom [Typ Nachricht](#) sein müssen, sonst sind sie in einem Chat nicht verwendbar. Nur ein Koordinator oder Supervisor kann sie einrichten.

➤ **Ich möchte eine Musterantwort verwenden, die in unserer Wissensdatenbank existiert, aber sie erscheint nicht, wenn ich anfangs zu tippen.**

Das liegt daran, dass der Typ der Antwort falsch ist: In Chat-Gesprächen können nur Antworten vom Typ Nachricht verwendet werden. Da dieses Merkmal unveränderlich ist, muss ein Koordinator oder Supervisor diese Musterantwort in der Wissensdatenbank über die Administrator-Oberfläche neu erstellen, wobei er darauf achten muss, die Option [Nachricht erstellen](#) auszuwählen.

➤ **Wie richtet man Öffnungszeiten für den Chat ein?**

In der Administrator-Oberfläche muss ein Koordinator einen Kalender pro Mandanten erstellen. Hier werden die Aktivitätszeiten (Öffnungs- und Schließzeiten) der Teams angegeben, die Chat-Gespräche bearbeiten. Außerhalb der im Kalender festgelegten Geschäftszeiten ist dieser Dienst nicht verfügbar.