



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Desktop Edition Help

Giden Aramalar için Arama İşlemleri





İçindekiler

- 1 Giden Aramalar için Arama İşlemleri
 - 1.1 İlgili Kaynaklar

Giden Aramalar için Arama İşlemleri


[Değiştirildi: 8.5.117.18]

Arama işlemleri giden etkileşimler için standart kontrollerdir. Interaction Workspace aşağıdaki arama işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Çağrıyı Sonlandır**—Çağrı bağlantısını kesmek için **Çağrıyı Sonlandır** () ögesine tıklayın.
- **Çağrıyı Beklet**—Etkin çağrıyı beklemeye almak için **Beklet** () ögesine tıklayın. Bir arama beklemede ise, kişiyi duyamazsınız ve kişi sizi duyamaz.
- **Çağrıyı Devam Ettir**—Beklemede olan bir çağrıya yeniden bağlanmak için **Çağrıyı Devam Ettir** () ögesine tıklayın. Kişiyi duymanız mümkün olacaktır ve kişinin sizi duyması mümkün olacaktır.
- **Anlık Çağrı Aktarma**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedefe bağlanmak için geçerli giden etkileşimi yeniden yönlendirmek amacıyla **Anlık Çağrı Aktarma** () ögesine tıklayın.



Important

- ASM aramasını aktardığınızda, giden kayıt da aktarılır. Kaydın sahibi ayrıca sisteminizin ayarlanma şekline bağlı olarak hedef müşteri temsilcisine aktarılabilir.
- * Başka bir müşteri temsilcisine, örneğin bir arka ofis işçisine bir transferi ya da konferansı tamamlamadan önce bir **arama sonucunu ya da düzenini** ayarlamamız gerekebilir. Unutursanız, bir hata mesajı görüntülenir ve arama sonucunu belirlemediğiniz sürece aramayı aktarmanız önlenir. Bu işlemden sonra, Arama Sonucu ve Kayıt Bilgisi salt okunur hale gelir. [Eklendi: 8.5.117.18]

- **Anlık Çağrı Konferansı**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedef ve geçerli giden etkileşim ile Anlık Çağrı Konferansı başlatmak amacıyla **Anlık Çağrı Konferansı** () ögesine tıklayın.

Important

- Başka bir müşteri temsilcisine, örneğin bir arka ofis işçisine bir transferi ya da konferansı tamamlamadan önce bir **arama sonucunu ya da düzenini** ayarlamamız gerekebilir. Unutursanız, bir hata mesajı görüntülenir ve arama sonucunu belirlemediğiniz sürece aramayı aktarmanız önlenir. Bu işlemden sonra, Arama Sonucu ve Kayıt Bilgisi salt okunur hale gelir. [Eklendi: 8.5.117.18]

- **DTMF Gönder**—Arama durum geçmişi içine çift tonlu çoklu frekans (DTMF) rakamları girerek bir aramaya sayısal veriler ekleyebilirsiniz. DTMF tuş takımını açmak için tuş takımı düğmesine () tıklayın. Sayı alanına sayıları yazın veya sayıları girmek için tuş takımı numaralarına tıklayın.
- **Bir Geri Arama Programlama**—Farklı tarih ve/veya saate bir aramayı **yeniden programlamak** (örneğin, kişi şimdi cevap veremeyecek kadar meşgul ise) için **Geri Arama programla** () ögesine tıklayın.
- **Danışmayı Balat**—Bir dahili hedef veya kişi ile bir () (**ses danışmanlığını** başlatın. Hedef isteğinizi kabul etmemeyi seçebilir. Hedef danışmayı sonlandırabilir. Danışmayı sonlandırabilirsiniz ya da danışma hedefine mevcut etkileşimi aktarabilir veya onunla konferans yapabilirsiniz.
- **Bitti Olarak İşaretle**—Aramayı tamamlayın, Sesli etkileşim penceresini kapatın ve kampanya arama listesindeki bir sonraki kişinin ön izlemesini yapmak için **Bitti Olarak İşaretle** () üstüne tıklayın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmekten önce, bir **tanzim kodu** belirtmek üzere yapılandırılmış olabilirsiniz. (Sadece Giden Ön İzleme Aramaları) Sonraki arama için ön izlemeyi otomatik olarak durdurmak amacıyla **Bitti ve Durdur** () üstüne tıklayın.
- **Taraf İşlem Menüsü**—Arama durumu alanında, kişinin kişi veritabanında bulunan başka kanal bilgisi varsa, kişi ile e-posta etkileşimi gibi farklı bir etkileşim türünü başlatmak için kişinin adının yanındaki aşağı okuna tıklayın.

İlgili Kaynaklar

Workspace Masaüstü Sürüm Kullanıcı Rehberi (sadece İngilizce), Workspace'in tüm özelliklerinin kullanımıyla ilgili detaylı dersler sağlar. Şu derslerden faydalanabilirsiniz:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

İlgili konular

- [Giden Önizleme Aramaları](#)
- [Giden İtme Önizleme Aramaları](#)
- [Giden Kademeli Aramalar](#)
- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sesli Danışma](#)
- [Ses Kaydı](#)

Üst 10 sayfa

1. [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)
2. [Ana Pencere](#)
3. [Durumum](#)
4. [Kişiler Dizini](#)
5. [İş Kutuları](#)
6. [İşlevsellik Genel Bakış](#)
7. [Mesajlarım](#)
8. [Oturum Açma](#)
9. [Sesli Danışma](#)
10. [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)