

Journal (myPortal for Outlook)

Das Journal ist die Liste all Ihrer ankommenden und gehenden Anrufe. Aus dem Journal können Sie Kontakte schnell und einfach erneut anrufen oder entgangene Anrufe beantworten.

Ordner für Anrufarten

Die Anrufe sind in folgende Ordner gegliedert:

- **Offen**
Enthält unbeantwortete entgangene Anrufe, bei denen eine Rufnummer übermittelt wurde. Sobald Sie einen dieser Anrufe beantworten, entfallen alle Einträge mit der entsprechenden Rufnummer.
- **Alle Anrufe**
- **Entgangen**
 - Gehend (Pfeil nach rechts)
 - Kommend (Pfeil nach links)

INFO: Um über entgangene Anrufe mittels PopUp-Fenster benachrichtigt zu werden, deaktivieren Sie die Funktion Schließen von PopUp-Fenstern bei Anrufende.
- **Angenommen**
- **Intern**
- **Extern**
- **Ankommend**
- **Gehend**
- **Geplant**
Enthält die von Ihnen zu bestimmten Terminen geplanten Anrufe. Das Leistungsmerkmal Geplante Anrufe steht für Agenten von Contact Center nicht zur Verfügung. Damit das Kommunikationssystem einen geplanten Anruf ausführt, muss zu dem Termin myPortal for Outlook geöffnet sein, Ihr Anwesenheitsstatus muss **Büro** oder **CalMe** sein und Sie müssen die Ausführung des Anrufs in einem Dialog bestätigen. Falls Sie während des Termins für einen geplanten Anruf besetzt sind, stellt das Kommunikationssystem den geplanten Anruf zurück bis Sie wieder frei sind. myPortal for Outlook weist Sie beim Beenden auf eventuell anstehende geplante Anrufe hin. Beim Starten informiert myPortal for Outlook Sie über eventuell inzwischen verstrichene Termine geplanter Anrufe. Sie können diese dann entweder löschen oder zu einem neuen Termin speichern.

Gruppierung nach Zeitraum

Die Anrufe in allen Ordnern sind nach dem selben, von Ihnen wählbaren, Kriterium gruppiert:

- Datum (z.B. **Heute**, **Gestern**, etc., **Letzte Woche**, **Vor 2 Wochen**, **Vor 3 Wochen**, **Letzten Monat** und **Älter**)
- Rufnummer
- Nachname, Vorname
- Vorname, Nachname
- Firma

Rechts von der Bezeichnung der Gruppe ist in Klammern die Anzahl der enthaltenen Journaleinträge angegeben.

Anrufdetails

Jeder Anruf wird mit **Startdatum** und **Startzeit** und sofern vorhanden auch mit der **CLI** (Rufnummer) angezeigt. Falls ein Verzeichnis zur Rufnummer weitere Informationen enthält wie **Nachname**, **Vorname** und **Firma**, werden auch diese angezeigt. Zusätzlich werden in den meisten Ordnern auch die Spalten **Richtung**, **Dauer**, **Gespräch abgeschlossen**, **Domäne** und **Gesprächsinfo** angezeigt. Entgangene

Anrufe, weitergeleitete Anrufe und Gruppenrufe werden ebenfalls angezeigt, mit Angaben zum Anruf übernehmenden Benutzer.

INFO: Die Funktion "Gespräch abgeschlossen" wird bei Gruppen nicht vollständig unterstützt.

Richtung	Bedeutung
	Ankommend
	Gehend
	Der Anruf war erfolgreich oder wurde beantwortet.
	Extern
	Intern
	Entgangener Anruf weitergeleitet an <Benutzer>
	Entgangener Anruf übernommen von <Teilnehmer>
	Gruppenanruf angenommen von <Teilnehmer>
	Gruppenanruf von Anrufer an <Teilnehmer>
	Voicemail

Sortierung

Sie können die Anrufe im Journal nach einer Spalte (ausgenommen **Richtung**) alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren. Die Richtung, in die das Dreieck bei der Spaltenüberschrift weist, zeigt die auf- oder absteigende Sortierung an. Die Sortierung des Journals bleibt nach dem Schließen erhalten.

Heranzoomen eines Eintrags

Sie können in der Spalte, nach der sortiert ist, einen bestimmten Eintrag Zeichen für Zeichen heranzoomen. So springen Sie buchstabenweise z.B. zum ersten Nachnamen, der mit "Sen" beginnt. Diese Methode können Sie auch in einem Suchergebnis verwenden.

Aufbewahrungsdauer

Das Kommunikationssystem speichert Anrufe im Journal für eine begrenzte, vom Administrator konfigurierbare maximale Zeit. Als Teilnehmer können Sie diese Zeit reduzieren. Nach Ablauf der Aufbewahrungsdauer löscht das Kommunikationssystem betreffende Einträge automatisch.

Export

Sie können die Journaldaten des aktuellen Tages manuell oder automatisch in eine CSV-Datei exportieren. Den Speicherort der CSV-Datei können Sie frei wählen. Sobald ein manueller Export abgeschlossen ist, erscheint ein Fenster mit einem Link auf die generierte CSV-Datei mit den exportierten Journaldaten.

Der automatische Export wird durchgeführt:

- beim Beenden von myPortal for Outlook
- um Mitternacht, sofern myPortal for Outlook aktiv ist

Die Datei trägt einen Namen nach dem Schema <Rufnummer>-<yyyymmdd>.csv. Wenn die Datei bereits existiert, wird sie überschrieben. Die Datei enthält die Journaldaten aller Anrufarten bis auf **Offen** und **Geplant** in folgenden Feldern: **Startdatum, Startzeit, Endedatum, Endezeit, Von, An, Vorname, Nachname, Firma, Richtung, Dauer, Status** und **Domäne**.