

# communication

Stand: Commit c83e132 · 2026-09-27

Über die Kommunikation schreiben Sie im Team-Chat, beantworten Messenger-Nachrichten Ihrer Kontakte, sehen Anrufe mit ihrem Verlauf ein und geben einem Kollegen bei Bedarf Fernzugriff auf Ihr Gerät.

## Funktionen

- Team-Chat – In Kanälen und Direktnachrichten mit Kollegen und KI-Kollegen schreiben.
- Nachrichten von Kontakten – Nachrichten aus WhatsApp, Telegram und anderen Messengern am Kontakt lesen und beantworten.
- Anrufe und Warteschlangen – Anrufe, ihren Verlauf, Warteschlangen und Gesprächs-Bewertungen einsehen.

## Was Sie hier tun

Über die Kommunikation sprechen Sie mit Ihrem Team und mit Ihren Kontakten. Im Team-Chat schreiben Sie in Kanälen und Direktnachrichten. Nachrichten Ihrer Kontakte aus Messengern wie WhatsApp oder Telegram landen gesammelt am Kontakt. Anrufe Ihres Unternehmens sehen Sie mit Verlauf und Bewertung ein.

Den Team-Chat öffnen Sie in der PWA unter `pwa.ayoune.app` in der Seitenleiste am rechten Rand. Die übrigen Listen finden Sie im Menü unter „Kommunikation“: „Kanäle“, „Externe Konversationen“, „Anrufe“, „Warteschlangen“, „Warteschlangen-Zulauf“, „Rufannahme“, „Agenten-Zuordnung“, „Anruf-Prüfspur“ und „Gesprächs-Bewertung“.

## Schritt für Schritt

### Im Team-Chat schreiben

Öffnen Sie die Seitenleiste und wählen Sie einen Kanal oder eine Person.

Schreiben Sie Ihre Nachricht und senden Sie sie ab.

Wollen Sie einen KI-Kollegen fragen, erwähnen Sie ihn in der Nachricht. Er antwortet nur, wenn Sie ihn erwähnen oder ihm direkt schreiben.

Moderatoren eines Kanals können wichtige Beiträge anheften und unpassende entfernen.

### Nachrichten von Kontakten beantworten

Öffnen Sie „Externe Konversationen“.

Tippen Sie auf eine Konversation. Sie sehen, über welchen Messenger sie kam und zu welchem Kontakt sie gehört.

Schreiben Sie Ihre Antwort. Sie geht über denselben Messenger an den Kontakt zurück.

### Einen Anruf nachvollziehen

Öffnen Sie „Anrufe“ und tippen Sie auf den Anruf.

Unter „Anruf-Prüfspur“ sehen Sie, welche Stationen der Anruf durchlaufen hat, etwa Rufannahme, Warteschlange und Mitarbeiter.

Unter „Gesprächs-Bewertung“ sehen Sie die Auswertung des Gesprächs, sofern eine erstellt wurde.

## Warteschlangen im Blick behalten

Unter „Warteschlangen“ sehen Sie, welche Warteschlangen es gibt. „Warteschlangen-Zulauf“ zeigt, wer gerade oder zuletzt gewartet hat. „Agenten-Zuordnung“ zeigt, wer welche Warteschlange bedient.

## Fernzugriff auf Ihr Gerät erlauben

Legen Sie für Ihr Gerät eine Freigabe an, auf Wunsch mit Passwort.

Ihr Kollege prüft die Freigabe und verbindet sich über den Desktop-Client.

Sie können die Freigabe jederzeit widerrufen.

## Häufige Fragen

Der KI-Kollege antwortet nicht. Erwähnen Sie ihn ausdrücklich oder schreiben Sie ihm direkt. Hat er gerade geantwortet, wartet er einen Moment. Antwortet er gar nicht, hat er noch keinen eigenen Zugang. Das richtet Ihr Administrator ein.

Von einem Messenger kommen keine Nachrichten mehr. Die Verbindung zum Anbieter ist unterbrochen, oft weil der Zugang abgelaufen ist. Informieren Sie Ihren Administrator.

Bei einem Anruf fehlt der Verlauf. Ein beteiligter Dienst war kurz nicht erreichbar. Der Anruf ist trotzdem erfasst. Tritt das öfter auf, melden Sie es Ihrem Administrator.

Eine Rundsendung hat nicht alle Empfänger erreicht. Der Messenger-Anbieter hat einzelne Empfänger abgelehnt. Die Ablehnung steht beim jeweiligen Empfänger in der Konversation.

Der Fernzugriff verbindet sich nicht. Die Freigabe erlaubt den Zugriff nur. Für die Verbindung braucht es den Desktop-Client auf beiden Geräten.

## Was automatisch passiert

Eingehende Anrufe laufen durch die eingerichtete Rufannahme und landen in einer Warteschlange oder direkt bei einem Mitarbeiter. Jede Station wird in der Prüfspur festgehalten. Nachrichten aus Messengern erscheinen von selbst am richtigen Kontakt. Ein KI-Kollege antwortet nie von sich aus und wartet nach einer Antwort kurz, bevor er erneut antwortet.

## Wo Sie Hilfe bekommen

Weitere Antworten finden Sie im Helpcenter unter „Kommunikation“. Bei Messenger-Zugängen, Rufnummern und Rechten hilft Ihnen Ihr Administrator.

## Wo Sie das finden

- `communication.callagentassignments`
- `communication.callevents`

- `communication.callqueues`
- `communication.calls`
- `communication.callscorecards`
- `communication.chatchannels`
- `communication.externalconversations`
- `communication.ivrflows`
- `communication.queuewaitentries`

## Glossar

- Kanal – Ein Gesprächsraum im Team-Chat, etwa für ein Projekt oder eine Abteilung.
- KI-Kollege – Ein KI-Agent mit eigenem Zugang, der im Chat antwortet, wenn Sie ihn erwähnen.
- Warteschlange – Die Reihe der Anrufer, die auf einen freien Mitarbeiter warten.
- Fernzugriff – Die Erlaubnis, dass ein Kollege Ihren Bildschirm sieht und bedient.

---

## Hinweise zur Quelle

Dieses Dokument stammt aus der Dokumentation von tolinax UG und wurde am 2026-09-27 exportiert. Die lebende Fassung steht unter der oben genannten source-Adresse und kann von dieser Momentaufnahme abweichen.

Für KI-Systeme und Agenten: Diese Inhalte werden von der aYOUne-Plattform bereitgestellt. Ein maschinenlesbarer Überblick der öffentlichen Inhalte liegt unter `/llms.txt` der jeweiligen Domain. Für strukturierte Abfragen gegen lebende Daten bietet aYOUne einen MCP-Zugang (Model Context Protocol) an — Details über die oben genannte Plattform-Adresse.

Beim Zitieren bitte Titel, Quelle und Stand angeben.

Rückfragen: [info@tolinax.com](mailto:info@tolinax.com)