



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 Web Edition Help

Browserverlauf

Browserverlauf

Sie können in Workspace den Browserverlauf eines Kunden anzeigen, bevor Sie ihm helfen, um zu ermitteln, ob er wahllos oder zielgerichtet sucht.

Inhaltsverzeichnis

- **1 Browserverlauf**
 - 1.1 Wie erkenne ich, auf welcher Webseite mein Kunde war, als er zu einer Interaktion aufgefordert wurde?
 - 1.2 Wie zeige ich eine Liste der Webseiten an, die mein Kunde besucht hat?
 - 1.3 Wie filtere ich die Liste der Webseiten?

[+] Video ansehen: Browser-Verlauf Ihrer Kunden anzeigen

[Link to video](#)

Wie erkenne ich, auf welcher Webseite mein Kunde war, als er zu einer Interaktion aufgefordert wurde?

The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, there is a header with the Genesys logo and the text "Genesys • Workspace". Below the header is a navigation bar with a play button icon, the name "Denis", a timer "03:48", and several icons for chat and video. The main content area is divided into sections. The "Case Information" section is highlighted with a teal header and contains the following details:

Origin:	Inbound Chat
Current Web Page:	PlayGround
Engagement Start Page:	PlayGround

Below the case information, there is a section for the chat session, showing the name "Denis" and a status "connected". The chat history includes the following messages:

- [11:41:32 AM] Denis [redacted]: New party 'Denis [redacted]' has joined the session
- [11:41:34 AM] Chat System: Agent will be with you shortly (through Chat Server ChatServer) ...
- [11:41:36 AM] John Davis: New party 'John Davis' has joined the session
- [11:41:42 AM] Denis [redacted]: Hello!
- [11:41:45 AM] John Davis: Hi!

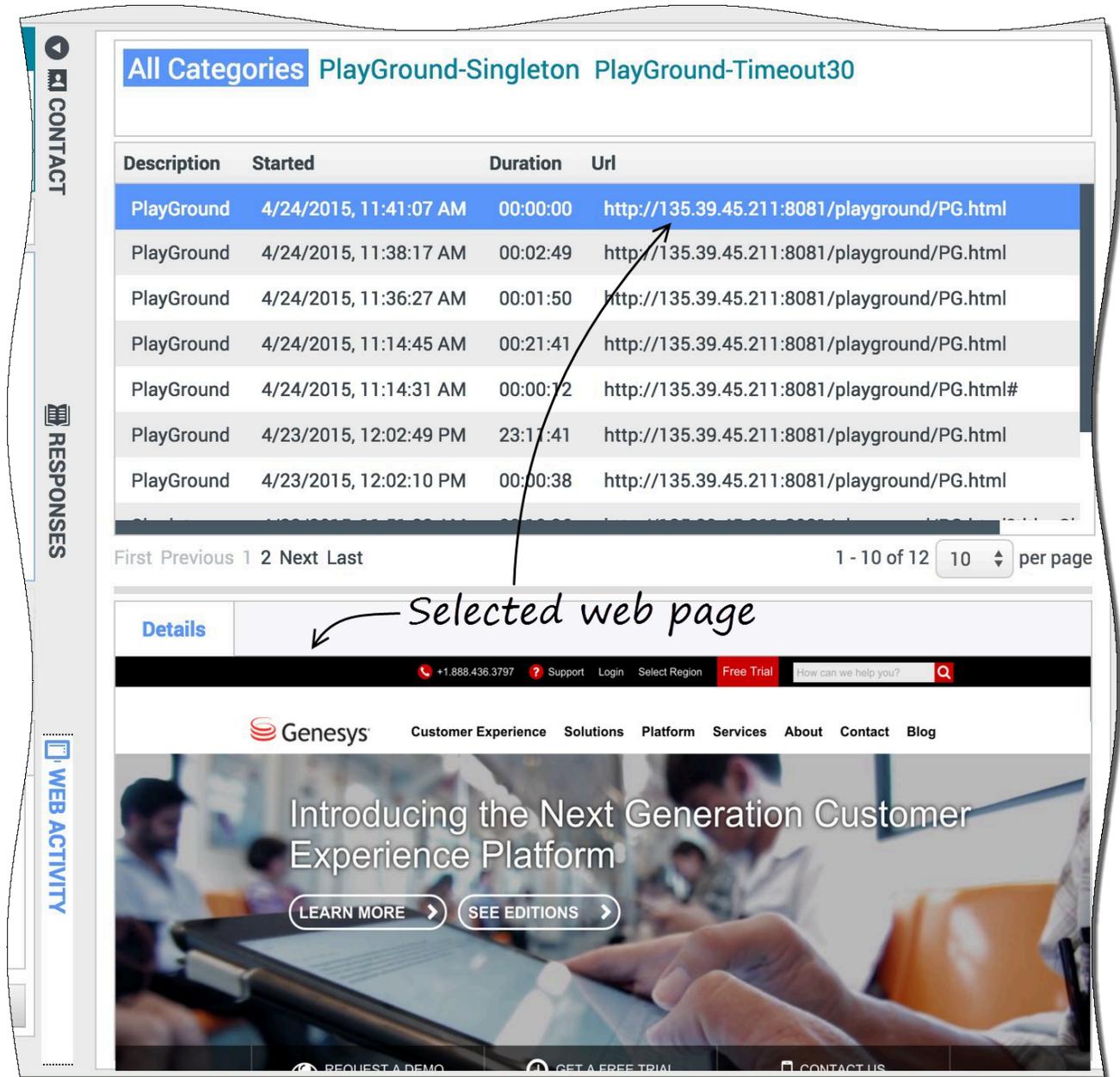
Sie können erkennen, auf welcher Website Ihr Kunde sich befunden hat, als er zu einer Interaktion

aufgefordert wurde, und welche Seite ihm zurzeit angezeigt wird.

Die Fallinformationen des derzeitigen Kunden sehen Sie auf der linken Seite im Fenster der aktiven Interaktion.

Der Name der Website, auf der sich der Kunde befunden hat, als er zu einer Interaktion aufgefordert wurde, ist mit **Startseite der Interaktion** gekennzeichnet, und der Name der aktuellen Seite wird rechts darüber angezeigt.

Wie zeige ich eine Liste der Webseiten an, die mein Kunde besucht hat?



Sie können sich ganz einfach eine Liste der Webseiten, die Ihr Kunde während seines aktuellen Besuchs aufgerufen hat, sowie der Inhalte der aktuell ausgewählten Webseite anzeigen lassen.

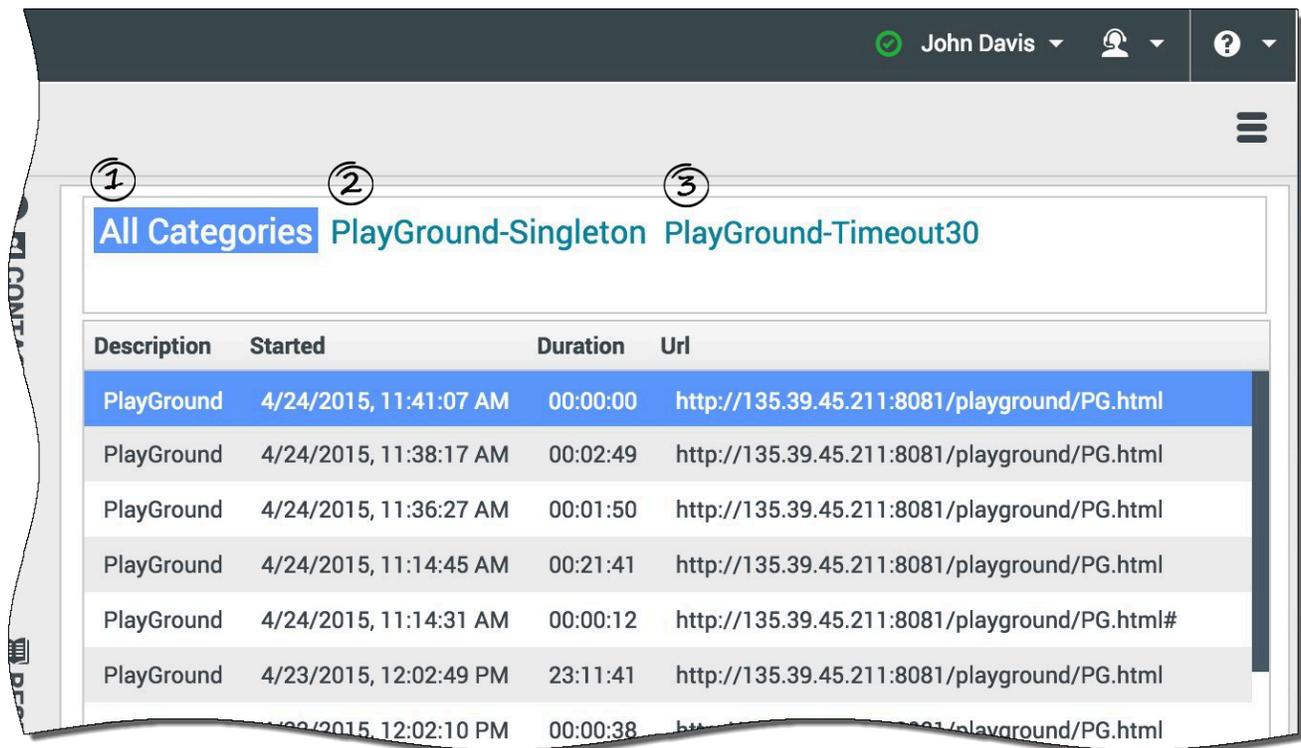
Wenn Sie auf die Ansicht „Webaktivität“ zugreifen möchten, wählen Sie die vertikale Registerkarte **WEBAKTIVITÄT** im Fenster der aktiven Interaktion aus.

Oben rechts in Ihrem Fenster sehen Sie nun eine Liste der Webseiten, die Ihr Kunde bei seinem aktuellen Besuch aufgerufen hat. Unten rechts in Ihrem Fenster sehen Sie die Inhalte der aktuell ausgewählten Webseite.

Wichtig

Falls Ihr Kunde sich bei Ihrer Website angemeldet hat, werden die Inhalte der von ihm besuchten Webseiten möglicherweise nicht angezeigt.

Wie filtere ich die Liste der Webseiten?



Sie können die Webseitenliste durch die Auswahl einer Kategorie filtern.

Direkt über der Liste der Webseiten finden Sie einen Bereich mit hervorgehobenem Text, der besagt, dass Sie Webseiten aus allen Kategorien anzeigen.

Klicken Sie auf die daneben aufgeführten Kategorien, um alle Seiten herauszufiltern, die nicht dieser Kategorie angehören.