



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

[Facebook](#)

# Facebook

Im Kanal „Facebook“ können Sie Interaktionen mit Kontakten und Teammitgliedern in dem beliebten sozialen Netzwerk bearbeiten.

## Inhaltsverzeichnis

- **1 Facebook**
  - 1.1 Wie arbeite ich mit einer Facebook-Interaktion?
  - 1.2 Aktionen, die Sie ausführen können, während Sie Kommentare anzeigen
  - 1.3 Bearbeitbarkeit und Gefühl anzeigen
  - 1.4 Auf Kommentare antworten
  - 1.5 Auf private Nachricht antworten: anmelden
  - 1.6 Auf private Nachricht antworten: Antwort eingeben
  - 1.7 Auf Facebook posten

Vor Verwendung der Seite müssen Sie sich registrieren, sodass Sie ein persönliches Profil erstellen, andere als Freunde hinzufügen und Nachrichten senden können. Dazu gehören automatische Benachrichtigungen, wenn Freunde ihre Profile aktualisieren.

Unternehmen verwenden Facebook dazu, ihre Zielgruppen zu erreichen, indem sie diese nach Ort, Alter und Interessen auswählen. Außerdem können Unternehmen ihre Facebook-Seite oder Website bewerben, die "Gefällt mir"-Schaltfläche zur Ausweitung ihres Werbeeinflusses verwenden und eine Community um ihr Unternehmen aufbauen.

**Hinweis:** Sie können Ihren Kommentaren keine Dateien oder Bilder hinzufügen.

Wie arbeite ich mit einer Facebook-Interaktion?



Wird eine neue eingehende Facebook-Interaktion an Ihre Arbeitsstation gesendet, wird in der rechten unteren Ecke Ihres Desktops eine Vorschau der Interaktion angezeigt.

Wenn Sie die Interaktion annehmen, wird die Ansicht für eingehende Facebook-Interaktionen mit dem ursprünglich weitergeleiteten Post am linken Rand unter der Facebook-Interaktionsleiste angezeigt. Folgende Kommentare werden unter dem Original-Post mit Einschub dargestellt.

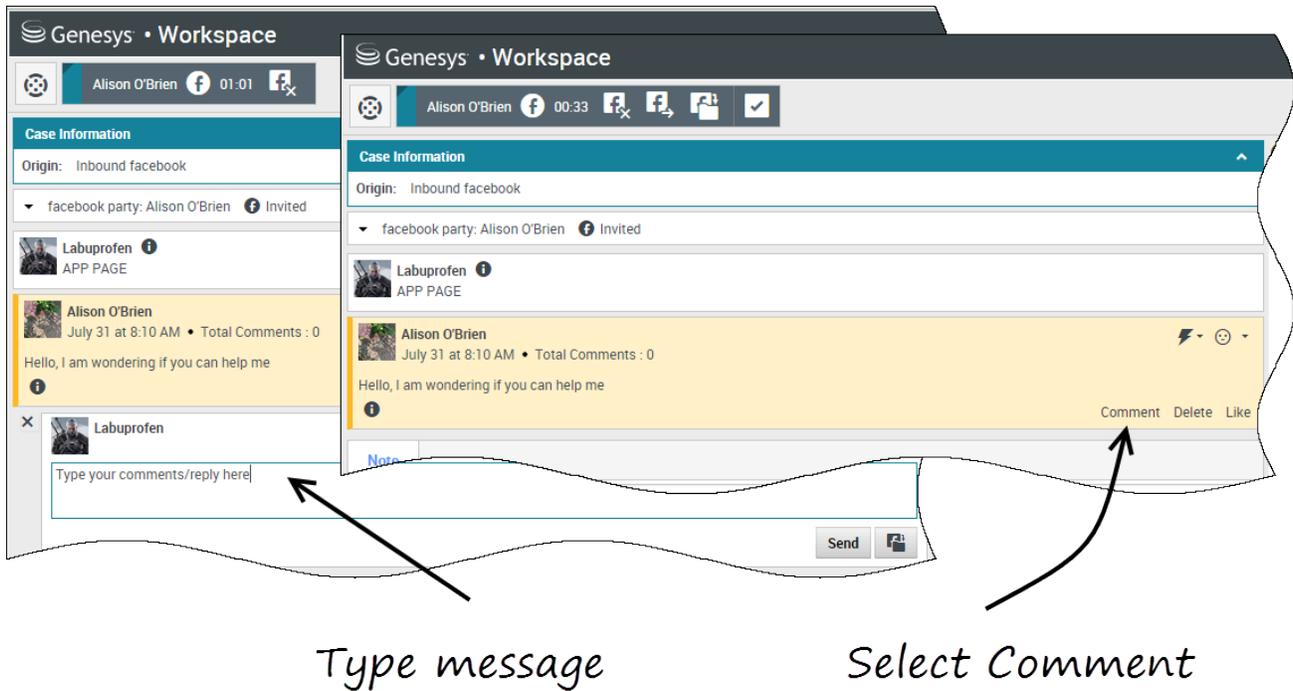
Wählen Sie zum Anzeigen der Facebook-Kontaktinformationen **Info anzeigen** aus, um eine Benutzerprofil-Registerkarte zu öffnen, oder wählen Sie den Benutzernamen aus, um die Facebook-Seite mit den Benutzerprofil-Informationen zu öffnen.

Wenn Sie auf einen Original-Post antworten möchten, klicken Sie auf der rechten Seite des Posts auf **Komentieren**. Ihr Kommentar wird an den Post angeheftet und an Ihren Facebook-Kontakt gesendet.

Aktionen, die Sie während der Bearbeitung einer Facebook-Interaktion ausführen können:

- Die Interaktion an eine andere Person in Ihrem Unternehmen weiterleiten.
- Eine Chatkonferenz starten, an der Sie selbst, der Kunde und eine weitere Person in Ihrem Unternehmen teilnehmen.
- Eine **Rückfrage** per „Sprache“ (interne Ziele und Kontakte) oder „Chat“ (nur internes Ziel) starten.
- Den Kontakt **anrufen** oder ihm eine **E-Mail senden**, wenn die Kontaktdatenbank eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse enthält. (Sie können auch über den Bereich „Chat-Transkript“ einen Anruf starten oder eine E-Mail senden, indem Sie auf eine E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer klicken.)
- **Mit einem anderen Medienkanal antworten**, z. B. „Sprache“ oder „E-Mail“.
- Eine **Standardantwort** verwenden.
- Einen **Klassifizierungscode** oder eine **Notiz** hinzufügen.
- Die Interaktion beenden und als „Fertig“ kennzeichnen.

Aktionen, die Sie ausführen können, während Sie Kommentare anzeigen



Sie können Ihrem Facebook-Kontakt antworten. Wählen Sie "Kommentieren" aus und geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld ein.

Wählen Sie die Schaltfläche **Informationen anzeigen**, um das Benutzerprofil auszuwählen, und wählen Sie dann die Registerkarte **Post**, um die Gesamtzahl der Kommentare anzuzeigen. Die Gesamtzahl der Kommentare erscheint auch über dem Original-Post. Die Anzahl der pro Seite angezeigten Kommentare wird durch den Administrator festgelegt. Überschreitet die Anzahl aller Kommentare die vom Administrator festgelegte Anzahl, erscheint die Option **Mehr anzeigen**. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Kommentare lesen zu können.

**[+] Mehr Screenshots anzeigen.**

Show Info

The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, the header reads "Genesys • Workspace". Below this is a navigation bar with the user name "Alison O'Brien", a Facebook icon, and the time "21:32". There are also icons for a search, a share, a print, and a checkmark.

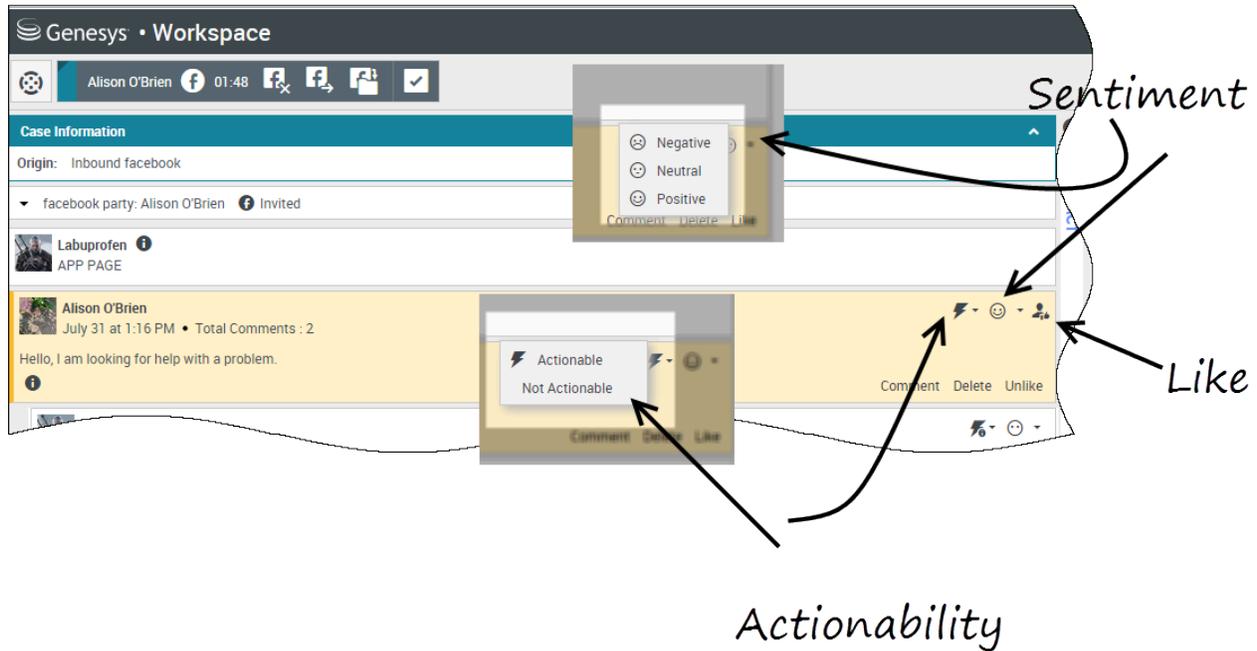
The main content area is titled "Case Information" and shows the origin as "Inbound facebook". Below this, it lists the "facebook party: Alison O'Brien" with an "Invited" status. A user profile for "Labuprofen" is shown with the role "APP PAGE".

The primary focus is a post by "Alison O'Brien" dated "July 31 at 8:10 AM" with "Total Comments : 4". The post content is "Hello, I am wondering if you can help me". Below the post, there is an information panel for "Alison O'Brien" with the following details:

Update Time:	Jul 31 at 10:22 AM
Can create new Comments:	true
Total Comments Count:	4
Comment Order:	ranked
Likes:	1

Handwritten annotations include "Show Info" with an arrow pointing to the information icon on the post, and "Total Comments" with an arrow pointing to the "Total Comments : 4" text.

## Bearbeitbarkeit und Gefühl anzeigen



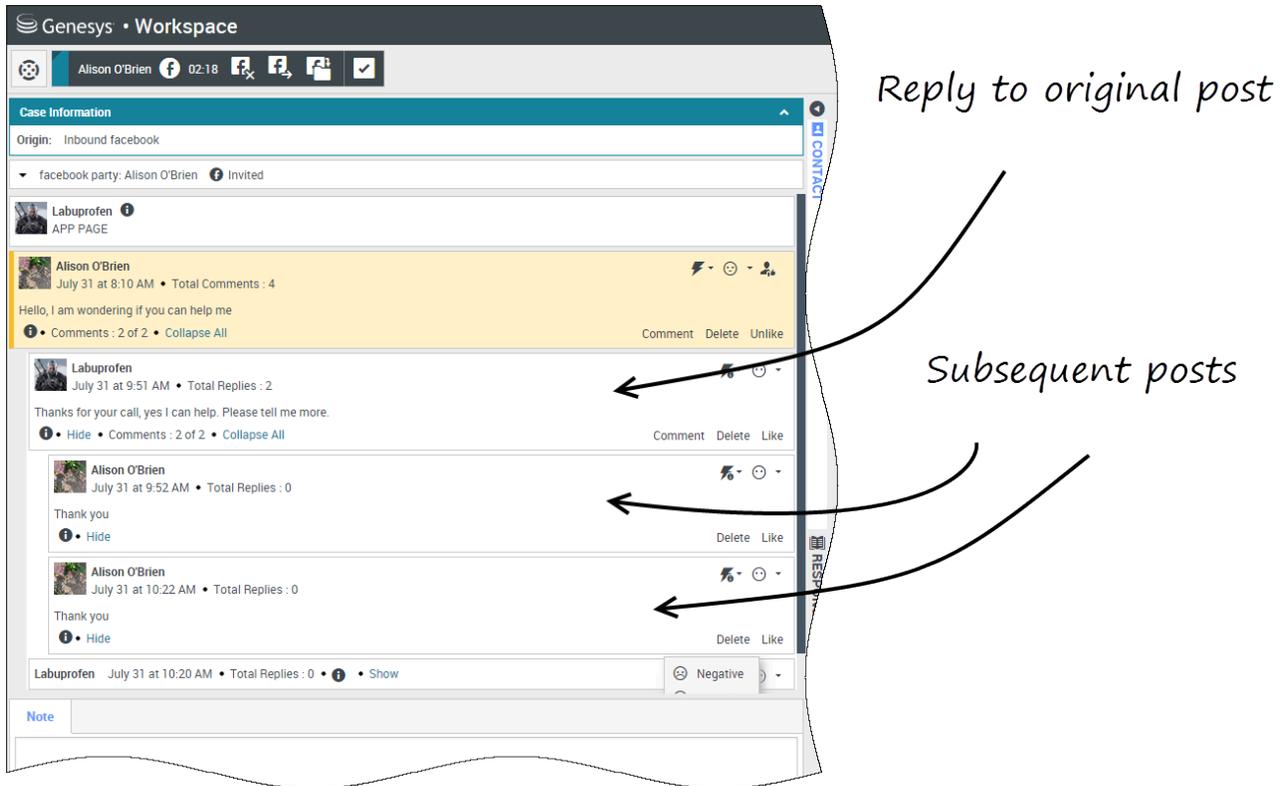
Geht eine Facebook-Interaktion ein, werden die Symbole **Bearbeitbarkeit** und **Gefühl** angezeigt, die einen der folgenden Werte annehmen können:

- **Bearbeitbarkeit** — Kann bearbeitbar, nicht bearbeitbar oder nicht angegeben sein.
- **Gefühl** — Kann positiv, negativ, neutral oder nicht angegeben sein.

Bearbeitbare Facebook-Posts sind gelb markiert, und nicht bearbeitbare Posts sind grau markiert. Facebook-Kommentare werden automatisch erweitert und gelb markiert, wenn sie bearbeitbar sind, und eingeklappt und grau markiert, wenn sie nicht bearbeitbar sind. Die Symbole **Bearbeitbarkeit** und **Gefühl** können für jeden Facebook-Kommentar angepasst werden.

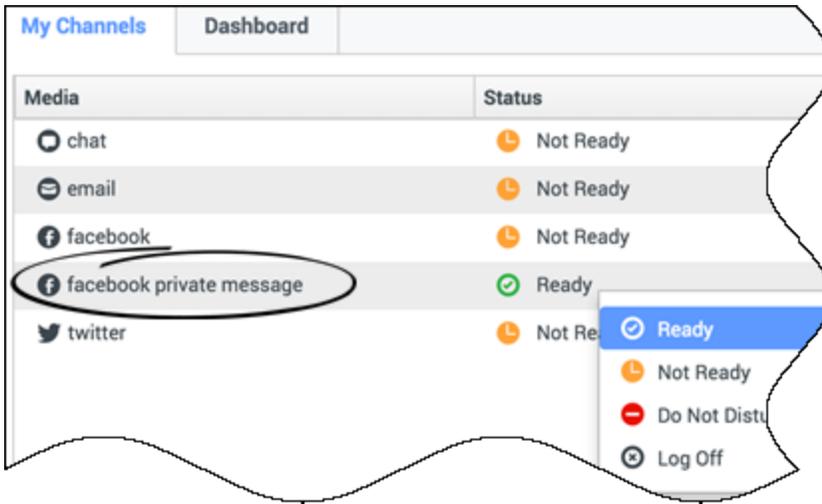
Wenn Sie eine Interaktion mögen, klicken Sie auf **Gefällt mir**.

## Auf Kommentare antworten



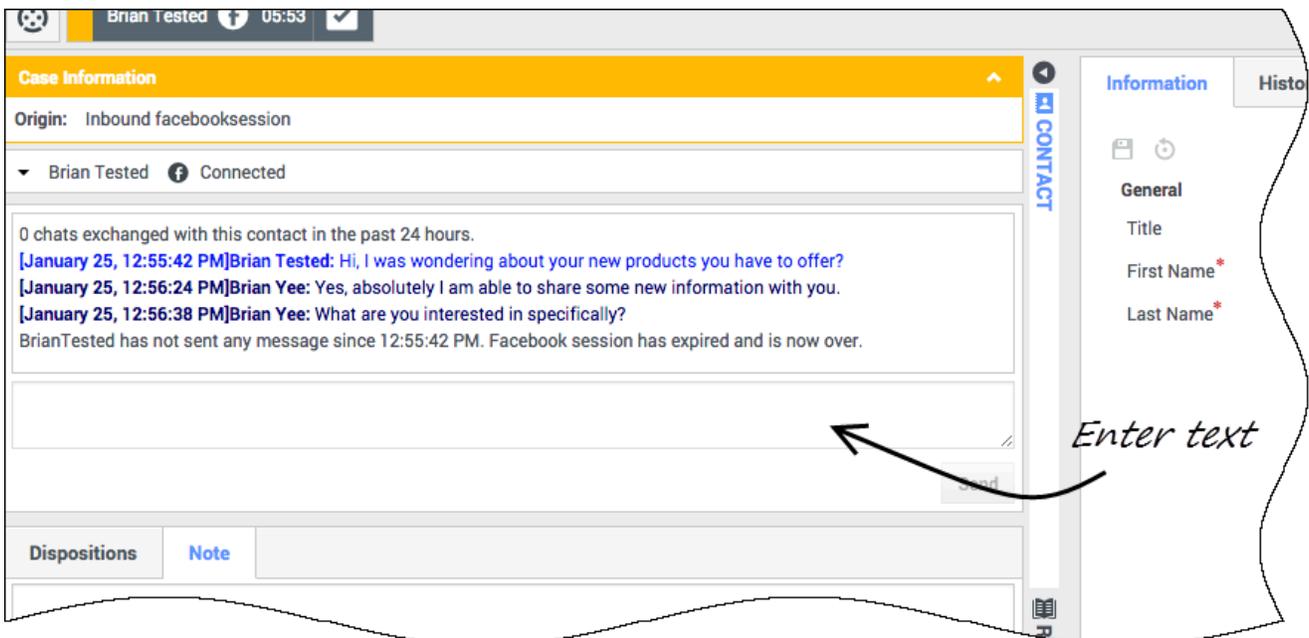
Sie können auf den originalen weitergeleiteten Facebook-Post oder auf einen Facebook-Kommentar antworten. Die folgenden Kommentare werden unter dem Original-Post mit Einschub dargestellt. Wählen Sie den entsprechenden Kommentar aus, geben Sie Ihre Antwort ein (Text kann ausgeschnitten und eingefügt werden), und klicken Sie auf **Senden**.

## Auf private Nachricht antworten: anmelden



Sie können auf eine private Nachricht von einem Facebook-Kontakt antworten (Sie können keine neuen privaten Nachrichten senden). Hierzu müssen Sie sich bei einem speziellen Kanal mit dem Namen **private Facebook-Nachricht** anmelden.

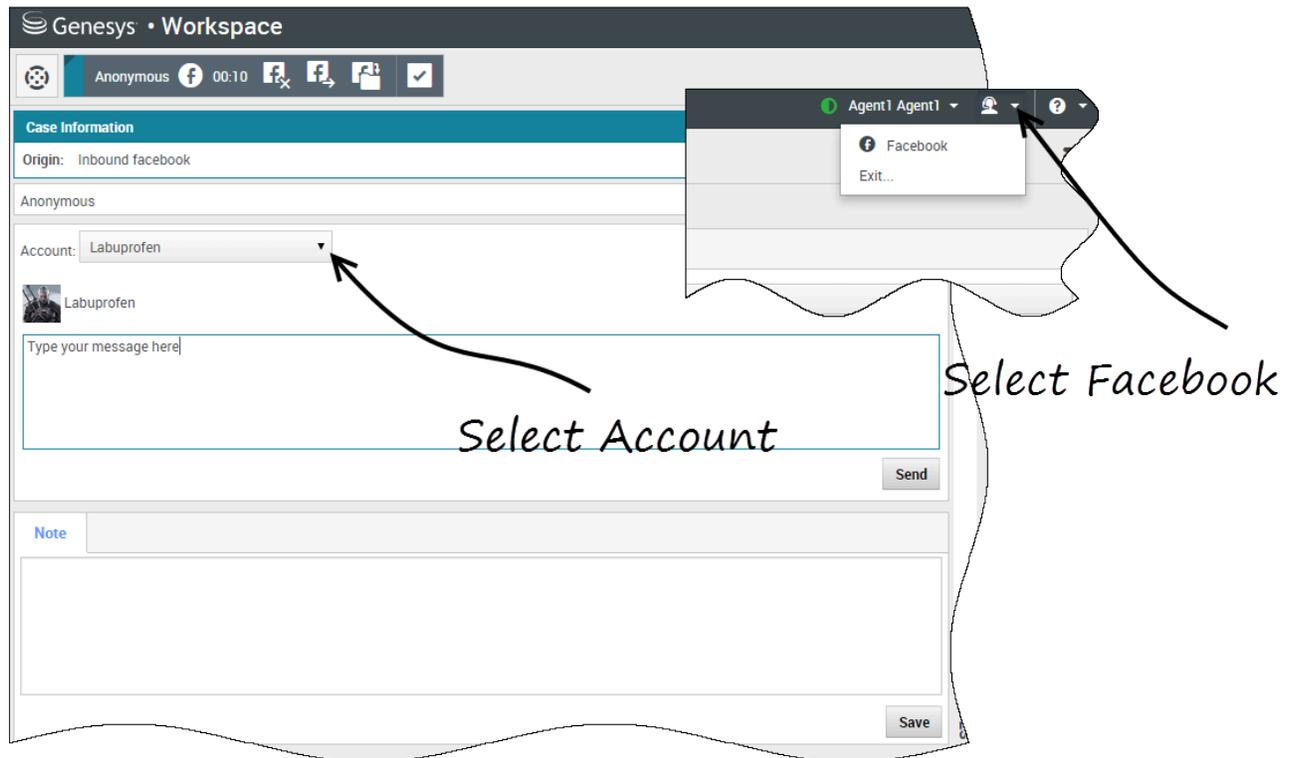
## Auf private Nachricht antworten: Antwort eingeben



Sobald Sie sich beim Kanal **private Facebook-Nachricht** angemeldet haben, können Sie private Nachrichten annehmen und auf diese antworten. Dies erfolgt auf ähnliche Weise wie bei

Chatinteraktionen .

Auf Facebook posten



Sie können auf die Seite Ihres Facebook-Kontakts posten. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü neben dem Symbol für den **Agenten** die Option **Facebook** aus. Wählen Sie das Konto aus, an das der Post gesendet werden soll. Geben Sie Ihre Nachricht ein und senden Sie sie an Ihren Kontakt.