



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

Workbins

# Workbins

Eine Workbin entspricht einer persönlichen Warteschlange oder einem Speicherbereich, in der bzw. in dem Sie **E-Mail**-, **Facebook**-, **Twitter**- und **Workitem**-Interaktionen speichern können, die später bearbeitet werden sollen.

Als Agent stehen Ihnen zwei verschiedene Workbins zur Verfügung. Wenn Sie Supervisor (Teamleiter) sind, verfügen Sie ggf. über weitere Workbins, die Sie nutzen können, um die Interaktionen der Ihnen unterstellten Agenten zu verwalten. Zudem können Sie möglicherweise Fallinformationen bearbeiten.

Über das Menü **Unterstützende Ansichten** () können Sie auf alle Ihre Workbins zugreifen.

## Wie verwende ich die Ansicht „Meine Workbins“?

Um eine andere Workbin anzuzeigen, klicken Sie im Workbin-Explorer links in der Ansicht darauf. Die Anzahl der ungeöffneten E-Mail-Nachrichten in jedem Workbin-Ordner wird neben dem Namen des Workbin-Ordners angezeigt.

Die Liste der verfügbaren Workbins ist davon abhängig, wie Ihr System von Ihrem Administrator eingerichtet wurde. Mögliche für Sie konfigurierte Workbins sind z. B.:

- **In Bearbeitung** enthält nicht verarbeitete Inbound-E-Mail-Interaktionen sowie Facebook- und Twitter-Nachrichten, die Sie durch Klicken auf **In Meine eingehenden E-Mails in Bearbeitung-Workbin speichern** gespeichert haben.
- **MEINE ENTWÜRFE** enthält ausgehende E-Mail-Interaktionen sowie Facebook- und Twitter-Nachrichten, die Sie durch Klicken auf **In Workbin für meine E-Mail-Entwürfe speichern** gespeichert haben.

Um Details, Notizen und Falldatum zu einer Interaktion anzuzeigen, die in einer Ihrer Workbins gespeichert ist, wählen Sie sie aus. Informationen zur ausgewählten Interaktion werden in den Registerkarten unten in der Ansicht „Workbins“ angezeigt. Um die Informationsregisterkarten der Interaktion anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich einblenden/ausblenden**. ( )

Um eine Interaktion zur Bearbeitung oder Verwaltung zu öffnen, wählen sie Sie aus, und klicken Sie auf .