



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

[Kontakte](#)

Kontakte

Bei Kontakten kann es sich um Teammitglieder oder Kunden handeln, und sie werden im Kontaktverzeichnis gespeichert. Über das Kontaktverzeichnis können Sie Kontakte anrufen oder ihnen eine E-Mail senden, die Profilinformationen eines Kontakts (z. B. Name, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kontakts) verwalten und die früheren Interaktionen des Kontakts überprüfen.

Inhaltsverzeichnis

- **1 Kontakte**
 - 1.1 Wo sind meine Kontakte?
 - 1.2 Wie finde ich einen Kontakt im Kontaktverzeichnis?
 - 1.3 Was ist der Unterschied zwischen der Listenansicht und Rasteransicht?
 - 1.4 Welche Aktionen kann ich für einen Kontakt ausführen?
 - 1.5 Wie füge ich einen Kontakt hinzu?
 - 1.6 Wie richte ich meine Favoriten ein?

Wo sind meine Kontakte?

Link to video

Es gibt mehrere Methoden für den Zugriff auf Ihre Kontakte:

- Öffnen Sie das Kontaktverzeichnis, indem Sie im Menü „Unterstützende Ansichten“ den Eintrag **Kontaktverzeichnis** auswählen. Dieses enthält alle Ihre Kontakte, z. B. Teammitglieder, Kunden und ggf. externe Kontakte.
- Verwenden Sie den **Team Communicator**, um schnell Kontakt mit einem Teammitglied, einem Favoritenkontakt oder aktuellen Kontakt aufzunehmen. Der Zugriff auf dieses Tool erfolgt über die Suchleiste **Name oder Nummer eingeben** im oberen Bereich des Bildschirms (oder durch Klicken auf die Schaltfläche , wenn Sie mit einer Interaktion arbeiten).

Dieses Video bietet Ihnen einen Überblick über das Kontaktverzeichnis.

Wie finde ich einen Kontakt im Kontaktverzeichnis?

Link to video

Die einfachste Methode ist die Verwendung der Option **Schnellsuche**.

Beginnen Sie mit der Eingabe eines Namens, einer Telefonnummer oder E-Mail-Adresse in das Feld **Schnellsuche**, und in der **Kontakt**-Liste werden die übereinstimmenden Ergebnisse angezeigt.

Sie können die Suchergebnisse anpassen, indem Sie mit  zwischen der Raster- und Listenansicht wechseln, oder auf die Kopfzeilen klicken, um nach Spalten zu sortieren (nur in der Listenansicht).

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie das Verzeichnis durchsuchen und die Ergebnisse anpassen können.

Was ist der Unterschied zwischen der Listenansicht und Rasteransicht?

Das Kontaktverzeichnis verwendet zwei unterschiedliche Arten von Suchmodi, um Kontakte in der Kontaktdatenbank zu finden.

- Listenansicht: Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach den von Ihnen angegebenen Schlüsselwörtern und zeigt eine unsortierte Liste aller Kontakte in der Kontaktdatenbank an, die den

Suchkriterien entsprechen.

- Rasteransicht: Durchsucht jedes Feld der Kontaktdatenbank nach der von Ihnen angegebenen Wortgruppe und zeigt eine Liste der Datensätze an, in denen mindestens ein Feld den Suchbegriff enthält.

Nachfolgend finden Sie weitere Informationen über diese Ansichten.

Listenansicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Listenansicht anzeigen** () , um die **Listenansicht des Kontaktverzeichnis**es anzuzeigen.

In der Listenansicht wird eine unsortierte Liste aller Kontakte aus der Kontaktdatenbank angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

Bei der Suche wird jedes Feld der Kontaktdatenbank über Schlüsselwörter nach dem Wort bzw. den Wörtern durchsucht, die Sie im Suchfeld eingeben (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder andere Kriterien). Die Suchmaschine sucht nach Übereinstimmungen für *jedes* Wort in allen in den Suchkriterien angegebenen Feldern der Datenbank (die von Ihrem Administrator für die Schnellsuche freigegeben wurden oder die Sie manuell für die „Erweiterte Suche“ angegeben haben) und verwendet dazu den ausgewählten Übereinstimmungsmodus „Beginnt mit“, um nach dem angegebenen Schlüsselwort bzw. den Schlüsselwörtern zu suchen.

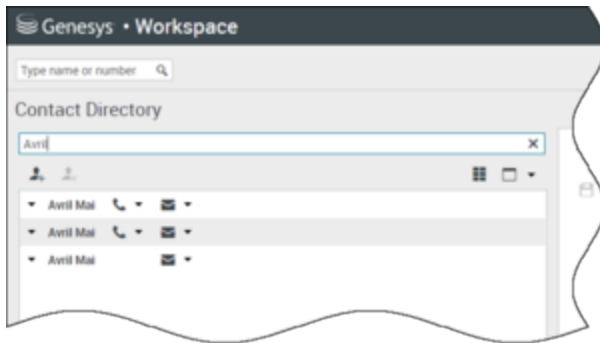
Beispiele:

- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Junkers* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname**, **Nachname**, **Ort** und **Adresse** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83* lautet.

Die Ergebnisse werden in einer nicht sortierbaren Liste zurückgegeben. Wenn die Ergebnislist zu lang ist, können Sie die Suche verfeinern, indem Sie weitere Schlüsselwörter zu Ihren Suchkriterien hinzufügen (die Sortierfolge ist in diesem Kontext nicht definiert).

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank derzeit keine gemischten Zeichensätze, es ist daher beispielsweise nicht möglich, im selben Suchbegriff nach Wörtern mit vereinfachten chinesischen Zeichen und lateinischen Zeichen zu suchen, und eine Folge von vereinfachten chinesischen Zeichen, die unmittelbar von lateinischen Zeichen gefolgt wird, wird nicht als zwei Wörter betrachtet.



Rasteransicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Rasteransicht anzeigen** (📊), um die **Rasteransicht des Kontaktverzeichnis** anzuzeigen.

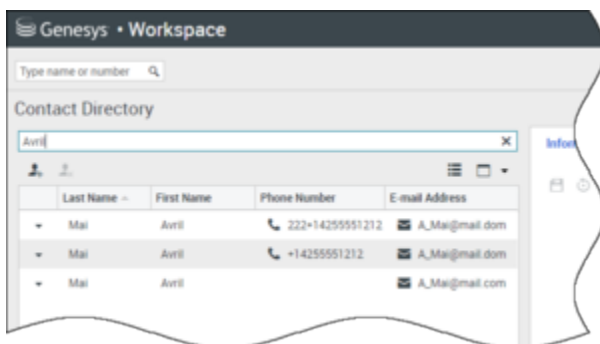
Im Rastermodus wird eine Suche durchgeführt, in der jedes Feld der Kontaktdatenbank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse bzw. andere Kriterien) als *Ausdruck* betrachtet wird (im Gegensatz zur Listenmodus, in dem jedes Feld als *in Tokens übersetzte Wortliste* betrachtet wird) und verwendet die Suchkriterien, die Sie angeben als *Ausdruck* und nicht als Wortliste.

Beispiele:

- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Pa* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann Paul* und **Nachname**=*Maier* lautet.
- Eine Schnellsuche mit dem Ausdruck *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergibt *keine* Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.

Die Ergebnisse werden in Tabellenform ausgegeben und entsprechend dem Standardsuchfeld, z. B. **Nachname**, sortiert.

Mithilfe der Rasteransicht können Sie die Suche präzisieren, indem Sie die Suchergebnisse sortieren.



Klicken Sie in der Rasteransicht auf eine Spaltenüberschrift, um die Liste nach dem entsprechenden Kriterium sortieren zu lassen. Klicken Sie erneut auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen der aufsteigenden und absteigenden

Sortierreihenfolge umzuschalten.

Welche Aktionen kann ich für einen Kontakt ausführen?

Link to video

- Den Kontakt **anrufen** oder ihm eine **E-Mail senden**.
- Die **Profilinformationen** des Kontakts anzeigen und verwalten.
- Den **Verlauf** der Interaktionen des Kontakts anzeigen.
- mit  den Kontakt löschen
- **Weitere Aktionen** verwenden, um andere Aktionen auszuführen (hängt von Ihren Berechtigungen ab).

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie über das Kontaktverzeichnis einen Kontakt anrufen oder ihm eine E-Mail senden können.

Wie füge ich einen Kontakt hinzu?

Information | **History**

Reset

General

Title Mr.

First Name * Mark

Last Name * Avram

Phone Number

1.555.654.7890 Office ☒ Primary

3317 Mobile ☐

Add Phone Number ▾

E-mail Address

rkAv@mail.dom Work address

Add E-mail Address ▾

Möglicherweise ist Ihr Standort für das automatische Hinzufügen von Kontakten konfiguriert. Wenn Sie jedoch mit einem Kontakt arbeiten, der nicht im Kontaktverzeichnis enthalten ist, können Sie ihn selbst hinzufügen, während die Interaktion noch aktiv ist.

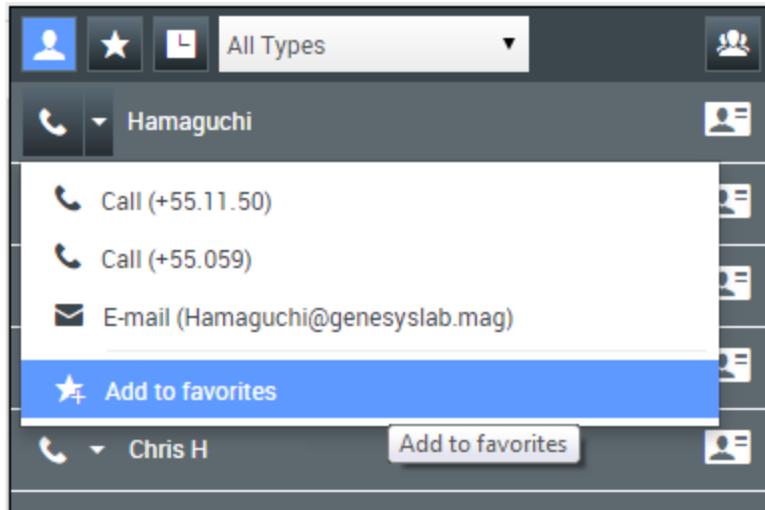
Wählen Sie aus, um einen neuen Kontakt hinzuzufügen.

Wählen Sie aus, um ihre Änderungen zu speichern.

Wählen Sie aus, um nicht gespeicherte Informationen zurückzusetzen und zu löschen.

Sie können auch weitere Telefonnummern und E-Mail-Adressen für den neuen Kontakt hinzufügen und eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse als *primäre* Nummer oder Adresse des Kontakts festlegen.

Wie richte ich meine Favoriten ein?



Ihre Favoriten sind in der Regel Teammitglieder, zu denen Sie häufig Kontakt aufnehmen. Sie können einen Kontakt als Favoriten markieren, indem Sie in **Team Communicator** im Aktions-Dropdown-Menü **Zu Favoriten hinzufügen** auswählen. Sie können den Favoriten auch einer Kategorie zuweisen.

Um Ihre persönlichen Favoriten und die Unternehmensfavoriten anzuzeigen, wählen Sie auf der **Team Communicator**-Leiste  (Favoritenfilter) aus.

Favoriten sind mit  (Sternchen) gekennzeichnet. Verwenden Sie die Filter- und Sortieroptionen, um die Typen, Kategorien und Reihenfolge Ihrer Favoriten zu ändern.

Um Änderungen an einem Favoriten vorzunehmen, verwenden Sie **Favorit bearbeiten**. Zum Entfernen eines Favoriten verwenden Sie .

Mit  (gesperrtes Sternchen) gekennzeichnete Favoriten sind Unternehmensfavoriten. Diese können nicht bearbeitet oder entfernt werden. Ein Favorit kann zu Ihren persönlichen und den Unternehmensfavoriten gehören, in der Ergebnisliste wird er jedoch als Unternehmensfavorit angezeigt.

Hinweis: Ein Favorit, den Sie durch das direkte Wählen der Nummer eines Kontakts erstellt haben, wird nur dann in der Favoritensuche *und* Ihrer Liste der letzten Anrufe angezeigt, wenn Sie die Person zuvor angerufen haben.