



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 Desktop Edition Help

[Kontaktsuche](#)

Kontaktsuche

[Geändert: 8.5.112.08]

In der Ansicht „Kontaktsuche“ können Sie mithilfe des **Kontaktverzeichnisses** die E-Mail-Adresse des Ziels suchen, an das Sie eine **eingehende E-Mail-Interaktion** weiterleiten möchten, eine **ausgehende E-Mail-Interaktion** senden möchten oder das Sie mit einem vorhandenen Kontakt **verknüpfen** möchten.

Zum Durchsuchen der Kontaktdatenbank gibt es die beiden folgenden Methoden:

- **Schnellsuche**
- **Erweiterte Suche**

Ihr Administrator konfiguriert ihr System eventuell so, dass Sie nur die Kontakte suchen können, bei denen eine Verbindung zu Ihrer Arbeit besteht.

Schnellsuche

Um das Kontaktverzeichnis zu durchsuchen, geben Sie den Namen, die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse eines Kontakts in das Feld Schnellsuche ein. Die Schnellsuche ist eine *Beginnt mit*-Suche.

Kontaktschnellsuche

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank keine *Platzhalter*.

Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem Wert zu suchen, den Sie eingegeben haben.

Die Kontaktdatenbank wird entsprechend Ihren Kriterien durchsucht, und die **Suchergebnisse** werden im Kontaktverzeichnis angezeigt.

Klicken Sie auf das **X**, um das Feld „Schnellsuche“ zu löschen.

Erweiterte Suche

Klicken Sie auf Erweiterte Suche () , um die Ansicht „Erweiterte Suche“ zu öffnen.

Kontaktsuche

Add Condition ▾ Match All Conditions Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Erweiterte Suche nach Kontakten

Klicken Sie auf den Link **Bedingung hinzufügen**, um weitere Suchkriterien hinzuzufügen. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

Tipp

Genesys unterstützt bei der Suche in der Kontaktdatenbank keine *Platzhalter*.

Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach dem Wert (bzw. den Werten) zu suchen, den bzw. die Sie eingegeben haben.

Die Kontaktdatenbank wird entsprechend Ihren Kriterien durchsucht, und die **Suchergebnisse** werden im Kontaktverzeichnis angezeigt.

Klicken Sie auf das **X**, um den gesamten Inhalt des Suchfelds zu löschen.

Tipp

Ihr Administrator konfiguriert die Standard-Suchkriterien für diese Ansicht. Sie können jedoch Suchkriterien nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Workspace speichert die zuletzt verwendeten Suchkriterien und zeigt diese an, wenn Sie die Funktion „Erweiterte Suche“ erneut verwenden. [**Hinzugefügt:** 8.5.112.08]

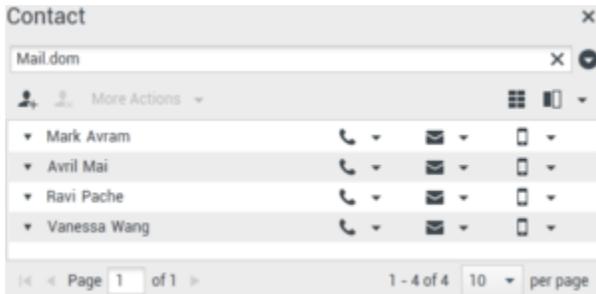
Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in einer von zwei Ansichten angezeigt, die jeweils unterschiedliche Ergebnisse liefern. Das Suchverhalten wird vom ausgewählten Typ des Suchergebnisses bestimmt:

- **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.

Tipp

In einigen Kontaktcentern ist möglicherweise nur eine der beiden Ansichten verfügbar. In diesem Fall werden die Schaltflächen **Liste** (☰) und **Raster** (☷) nicht angezeigt. (Geändert: 8.5.105.12)



Kontaktverzeichnis

Verwenden Sie die Schaltfläche für die Ansicht **Kontakte anzeigen** (☷☰), um zwischen den Ansichten **Raster** und **Liste** zu wechseln.

Seitensteuerelemente

Zur Navigation durch die Liste der Suchergebnisse stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur nächsten Seite wechseln** (▶), um die nächste Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur vorherigen Seite gehen** (◀), um die vorherige Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur ersten Seite gehen** (◀◀), um zum Beginn der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zur letzten Seite gehen** (▶▶), um zum Ende der Liste der Suchergebnisse zurückzukehren.
- Geben Sie die Anzahl der Objekte an, die auf jeder Seite angezeigt werden, indem Sie die Dropdown-Liste **pro Seite** verwenden.

Listenansicht

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte in Listenansicht anzeigen** (☰), um die **Listenansicht des Kontaktverzeichnisses** 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 aus allen in den Suchkriterien angegebenen Feldern (die von Ihrem Administrator für die Schnellsuche freigegeben

wurden bzw. die Sie manuell für die Erweiterte Suche angegeben haben) der Datenbank und verwendet dazu den ausgewählten Übereinstimmungsmodus „beginnt mit“ in der Schnellsuche bzw. „beginnt mit“, „ist gleich“ oder „enthält“ (falls vom Administrator freigegeben) in der erweiterten Suche, um nach den angegebenen Schlüsselwörtern zu suchen.

Beispiele:

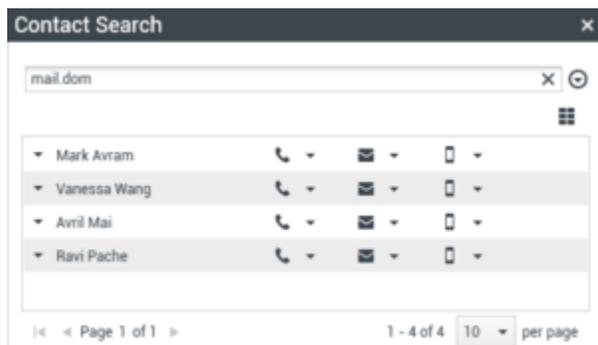
- Eine Schnellsuche mit den Schlüsselwörtern *Johann Dahl* als Kriterium in einer Schnellsuche, die so definiert ist, dass nur die Felder **Vorname** und **Nachname** verwendet werden, ergeben eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname**=*Johann* und **Nachname**=*Dahl* lautet.
- Eine 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.
- Eine erweiterte Suche mit der Einstellung **Allen Bedingungen entsprechen mit Vorname'** ist gleich *Johannes* und **Adresse** enthält *unker* ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83*.

Die Ergebnisse werden in einer nicht sortierbaren Liste zurückgegeben. Wenn die Ergebnisliste 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.

Mithilfe der **Seitensteuerelemente** können Sie innerhalb der Liste navigieren. Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn für eine **Aktion** auszuwählen. Verwenden Sie die **Rasteransicht**, um die Suchergebnisse nach Kontaktattributen zu sortieren.



Kontaktverzeichnis in Listenansicht

Rasteransicht

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

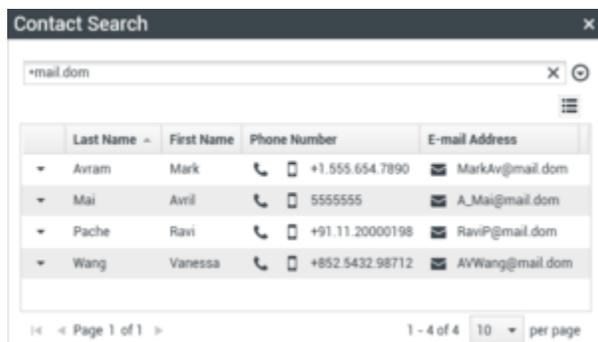
Im Rastermodus wird eine Suche durchgeführt, in der jedes Feld der Kontaktdatenbank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse bzw. andere Kriterien) als *Ausdruck* betrachtet wird (im Gegensatz zur Listenmodus, in dem jedes Feld als *in Tokens übersetzte* Wortliste betrachtet wird) und verwendet die Suchkriterien, 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.
- Eine erweiterte Suche mit der Einstellung **Allen Bedingungen entsprechen** mit **Vorname** ist gleich *Johannes* und **Adresse** beginnt mit *Junker* ergibt eine Übereinstimmung mit einem Kontakt, bei dem **Vorname** = *Johannes* und **Adresse** = *Junkerstraße 83*.

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.



Kontaktverzeichnis in Rasteransicht

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. Mithilfe der **Seitensteuerelemente** können Sie innerhalb der Liste navigieren. Klicken Sie auf einen Kontakt, um ihn für eine **Aktion** auszuwählen.

Verwandte Ressourcen

Der *Workspace Desktop Edition User's Guide* (nur auf Englisch) bietet detaillierte Lektionen zur Verwendung sämtlicher Funktionen von Workspace. Die folgenden Lektionen sind möglicherweise

hilfreich:

- [Manage Contact History \(Verwalten der Kontakthistorie\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Verwalten von Kontakten und Kontaktinformationen\)](#)
- [Manage Your History \(Verwalten Ihrer Historie\)](#)

Verwandte Themen

- [Kontaktverzeichnis](#)
- [Kontaktverlauf](#)
- [Manuelle und automatische Kontaktzuweisung](#)

Die 10 wichtigsten Seiten

1. [Hilfe zu Workspace Desktop Edition](#)
2. [Hauptfenster](#)
3. [Mein Status](#)
4. [Kontaktverzeichnis](#)
5. [Workbins](#)
6. [Übersicht über die Funktionen](#)
7. [Meine Nachrichten](#)
8. [Anmeldung](#)
9. [Sprachrückfrage](#)
10. [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)