



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

[Facebook-Interaktion](#)

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Facebook-Interaktion
  - 1.1 Anzeigen von Informationen zum Facebook-Benutzerprofil
  - 1.2 Anzeigen von Falldaten
  - 1.3 Anzeigen der Anzahl der Facebook-"Likes"
  - 1.4 Einblenden oder Ausblenden der Kommentaransicht
  - 1.5 Anzeigen der Gesamtzahl der Kommentare und Anzeigen weiterer Kommentare
  - 1.6 Anzeigen von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Facebook-Interaktion
  - 1.7 Aktualisieren von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Facebook-Interaktion
  - 1.8 Liken oder Like entfernen
  - 1.9 Antworten auf den weitergeleiteten Facebook-Original-Post
  - 1.10 Antworten auf einen Facebook-Kommentar
  - 1.11 Zugreifen auf Bilder und Dateien, die an private Nachrichten angehängt sind
  - 1.12 Antworten auf private Nachrichten
  - 1.13 Erstellen eines neuen Posts
  - 1.14 Anhängen eines Bildes
  - 1.15 Verwenden der Standardantwort-Bibliothek
  - 1.16 Suchen mithilfe eines anklickbaren Hashtags
  - 1.17 Löschen
  - 1.18 Antworten auf eine Facebook-Interaktion mithilfe eines anderen Mediums
  - 1.19 Platzieren von Interaktionen in einer Workbin
  - 1.20 Durchführen einer Sprachrückfrage bei einem anderen Agenten
  - 1.21 Weiterleiten an eine Agentengruppe, einen Agenten, eine Interaktionswarteschlange oder eine Skill
  - 1.22 Auswählen eines Klassifizierungscodes
  - 1.23 Auswählen mehrerer Interaktionen der gleichen Richtung in einer Workbin
  - 1.24 Verwandte Ressourcen

# Facebook-Interaktion

Mit Interaction Workspace können Sie auf der Facebook-Website erfolgreiche Interaktionen sozialer Medien bearbeiten. Dieses Thema wird auch im [Workspace Desktop Edition User's Guide](#) behandelt.

## Tipp

Dieses Thema enthält das Fenster für die Facebook-Sitzungsinteraktion, das Sie verwenden, wenn Sie auf eine private Nachricht antworten.

Für die folgenden Aktionen siehe:

- Kennzeichnen mehrerer Interaktionen in der [Workbin](#) als „Fertig“
- Löschen mehrerer ausgehender Interaktionen aus der [Workbin](#)
- Durchführen einer [Instant Message](#)-Rückfrage
- Anzeigen der [Kontaktinformationen](#) und [-historie](#).

## Anzeigen von Informationen zum Facebook-Benutzerprofil

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Informationen anzeigen** , um eine Benutzerprofil-Registerkarte zu öffnen. Sie können auch auf den Benutzernamen klicken, um die Facebook-Seite mit den Benutzerprofilinformationen zu öffnen.

Im Benutzerprofil wird das Geschlecht des Autors angezeigt. Des Geschlecht des Autors wird auch als Symbol angezeigt: Männlich  oder Weiblich .

## Anzeigen von Falldaten

Die Ansicht „Falldaten“ (angehängte Daten) enthält Informationen über eine Interaktion, beispielsweise eine Kontonummer oder den Typ des Dienstes. Durch Ihren Systemadministrator wird konfiguriert, welche angehängten Daten angezeigt werden.

## Anzeigen der Anzahl der Facebook-"Likes"

Die Zahl neben dem Symbol für „Daumen nach oben“ <sup>4</sup> gibt die Anzahl der Likes an.

## Einblenden oder Ausblenden der Kommentaransicht

Sie können die Kommentare einblenden, indem Sie auf **Anzeigen** klicken. Nachdem Sie auf **Anzeigen** geklickt haben, wird „Ausblenden“ angezeigt, sodass Sie den Kommentar schließen können. Sie können in der Kommentaransicht auch **Alle einblenden** oder **Alle ausblenden** auswählen, um alle Kommentare auf einmal einzublenden/auszublenden.

## Anzeigen der Gesamtzahl der Kommentare und Anzeigen weiterer Kommentare

Klicken Sie auf 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 der Kommentare die vom Administrator festgelegte Anzahl, erscheint die Option **Mehr anzeigen**. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Kommentare lesen zu können.

## Anzeigen von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Facebook-Interaktion

Geht eine Facebook-Interaktion ein, werden die Symbole „Bearbeitbarkeit“ und „Gefühl“ angezeigt, die einen der folgenden Werte annehmen oder keinen Wert aufweisen können:

- Bearbeitbarkeit: Mögliche Werte sind „Bearbeitbar“ , „Nicht bearbeitbar“  und „Nicht angegeben“ .
- Gefühl: Mögliche Werte sind „Positiv“ , „Negativ“ , „Neutral“  und „Nicht angegeben“ .

Bearbeitbarkeit und Gefühl basieren auf den **Klassifizierungs-** und **Filter-**Ergebnissen von Genesys Knowledge Management.

Bearbeitbare Facebook-Posts sind gelb markiert, und nicht bearbeitbare Posts sind grau oder weiß markiert. Facebook-Kommentare werden automatisch erweitert und gelb markiert, wenn sie bearbeitbar sind, und eingeklappt und grau oder weiß markiert, wenn sie nicht bearbeitbar sind. Jeder Facebook-Kommentar verfügt über ein eigenes Symbol für Bearbeitbarkeit und Gefühl, das vom Agenten ggf. aktualisiert werden kann.

## Aktualisieren von Bearbeitbarkeit und Gefühl der Facebook-

---

## Interaktion

Sie können bei der Verarbeitung der Interaktion den Wert für das entsprechende Bearbeitbarkeits- und Gefühlattribut ändern, indem Sie auf das zugehörige Symbol klicken und dann den korrekten Wert auswählen.

### Liken oder Like entfernen

Sie können einen Post oder Kommentar liken oder den entsprechenden Like entfernen, indem Sie auf **Gefällt mir** oder **Like entf.** klicken. Für gelikte Posts wird das Symbol „Von Agent geliked“ **link=** angezeigt.

### Antworten auf den weitergeleiteten Facebook-Original-Post

Der weitergeleitete Original-Post befindet sich im linken Bereich, unter dem Bereich „Fallinformationen“. Anschließende Kommentare werden darunter mit Einschub dargestellt. Um auf den Original-Post zu antworten, klicken Sie auf **Kommentar**. Geben Sie Ihren Kommentar ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Rechtschreibprüfung** aus. Sie können auch ausgewählten Text kopieren und einfügen. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Senden**. Workspace verknüpft Ihren Kommentar mit dem Post.

### Antworten auf einen Facebook-Kommentar

Anschließende Kommentare werden unter dem Original-Post mit Einschub dargestellt. Klicken Sie auf den entsprechenden Kommentar, geben Sie Ihren Kommentar ein, führen Sie die Rechtschreibprüfung durch, und klicken Sie auf **Senden**. Sie können auch ausgewählten Text kopieren und einfügen.

### Zugreifen auf Bilder und Dateien, die an private Nachrichten angehängt sind

Wenn an eine eingehende private Nachricht Bilder oder andere Dateien angehängt sind, werden eine Liste der Dateianhänge und ggf. Links zu Bildern an die Nachricht angehängt. Sie können Folgendes tun:

- Klicken Sie auf einen Link in der Nachricht, um ein Bild anzuzeigen.
- Klicken Sie im Bereich **Fallinformationen** auf **URL von FBPM-Posteingang**. Hierdurch gelangen Sie zu einer Seite, auf der alle Unterhaltungen für diese Seite angezeigt werden. Dort können Sie die Bilder anzeigen und Dateien ohne Bilder herunterladen.

## Antworten auf private Nachrichten

Sie können auf eine private Nachricht von einem Benutzer antworten (Sie können keine neuen privaten Nachrichten senden). Hierzu müssen Sie bei einem oder beiden der speziellen Kanäle **Facebook (Sitzungsmodus)** und **Private Facebook-Nachricht** angemeldet sein.

### Die Interaktion hat den Status „Verbunden“

- Wenn die Interaktion den Status **Verbunden** aufweist, ist der Antwortbereich aktiv und Sie können wie in der folgenden Abbildung Text eingeben. Wenn Sie fertig sind, können Sie unten rechts auf **Senden** klicken. [frame|center|Eingeben von Text im Antwortfeld](#)
- Sie können auch in der Dropdown-Liste unter dem Namen des Kontakts **Private Facebook-Nachricht** auswählen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt: [frame|center|Private Nachricht in Dropdown-Liste](#) Anschließend können Sie in einem Bereich für eine neue private Nachricht Text eingeben. [frame|center|Eingeben von Text für neue private Nachricht](#)
- Schließlich können Sie im Bereich „Historie“ eine Antwort verfassen, wie im folgenden Abschnitt beschrieben.

### Die Interaktion hat den Status „Getrennt“

Wenn die Interaktion den Status **Getrennt** aufweist, können Sie mit den folgenden Methoden antworten:

- Durch Auswahl von **Private Facebook-Nachricht** in der Pulldown-Liste unter dem Namen des Kontakts, wie im vorherigen Abschnitt beschrieben.
- Durch Auswahl der Interaktion auf der Registerkarte **Historie** und anschließendes Klicken auf das Symbol „Antworten“ [link=](#), das über der Liste der Interaktionen angezeigt wird. Ein Bereich zum Antworten wird geöffnet, in dem Sie Text eingeben können.

### Kanalabhängigkeiten

- Wenn das Zeitlimit der Nachricht nicht abgelaufen ist, können Sie antworten, sofern Sie bei „Facebook (Sitzungsmodus)“ oder „Private Facebook-Nachricht“ angemeldet sind.
- Wenn das Zeitlimit der Nachricht abgelaufen ist, müssen Sie zum Antworten bei „Private Facebook-Nachricht“ angemeldet sein.

### Unterstützung von Emojis und Emoticons

Die Standard-Emojis und -Emoticons von Facebook werden von Workspace unterstützt. Sie erhalten die besten Ergebnisse, wenn die Schriftart **Segoe UI Emoji** auf Ihrem System installiert ist.

Im Allgemeinen unterstützt Workspace Unicode 6-Emojis, jedoch nicht die Emojis  ,  und .

Diese Emojis werden in Posts und privaten Nachrichten als leere Felder angezeigt.

### Weitere Aktionen

- Sie können weitere private Nachrichten als Antwort auf eine eingehende private Nachricht senden. Sie sind als Thread unter der eingehenden privaten Original-Nachricht angeordnet.
- Sie können eine private Nachricht, die Sie bearbeiten, in eine **Workbin** verschieben. Dort können Sie die Standardaktionen für Workbins (öffnen, verschieben, ...) ausführen.

### Erstellen eines neuen Posts

In der Dropdown-Liste mit dem Symbol „Agent“ oder der Dropdown-Liste „Gadget“:

1. Wählen Sie **Post-Aktualisierung** und dann **Facebook** aus. Ein neues Nachrichtenfenster wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Konto aus der Dropdown-Liste.

### Anhängen eines Bildes

Sie können an einen unangeforderten ausgehenden Post ein Bild anhängen.

Um ein Bild anzuhängen, klicken Sie auf das Symbol **Bild hinzufügen link=**, und navigieren Sie dann mithilfe des daraufhin erscheinenden Dialogfeldes zu der gewünschten Datei. Dieses Symbol wird unter dem Textfeld angezeigt.

### Verwenden der Standardantwort-Bibliothek

Wenn Sie auf einen Post oder Kommentar antworten, können Sie eine **Standardantwort** einfügen. Klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche **Antworten** in der Mitte des Fensters, um eine Standardantwort-Bibliothek zu öffnen. Sie können nach Stichwörtern suchen oder Ordner öffnen und die Antworten anzeigen.

Wenn Sie auf **Kommentar** klicken oder einen neuen Post erstellen, wird ein zusätzliches Symbol mit dem Pluszeichen angezeigt. Nachdem Sie darauf geklickt haben, wird der Inhalt der Standardantwort zur Nachricht hinzugefügt. Wenn die Standardantwort ein angehängtes Bild enthält, wird der Anhang ebenfalls eingefügt. Derzeit können Sie Bilder nur an neue unangeforderte Posts anhängen.

Möglicherweise ist Ihr System so konfiguriert, dass durch Eingabe eines vordefinierten Schlüsselwort-**Kurzbefehls** automatisch eine Antwort eingefügt wird.

## Suchen mithilfe eines anklickbaren Hashtags

Facebook-Benutzer können mit dem Symbol #, das als Hashtag bezeichnet wird, Schlüsselwörter oder Themen in Posts markieren, die Ihnen die Suche nach anderen relevanten Posts erleichtern können. Durch Klicken auf ein mit Hashtag markiertes Wort in einer Nachricht gelangen Sie auf eine Facebook-Seite, auf der alle anderen Posts in dieser Kategorie aufgelistet werden.

## Löschen

### Löschen einer ausgehenden Interaktion

Um eine ausgehende Interaktion zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ 25px|link= in der Symbolleiste im oberen Bereich des Interaktionsfensters.

### Löschen eines Kommentars oder Posts

Um einen Kommentar oder Post zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.

#### Tipp

Das Element kann gelöscht werden, wenn diese Aktion vom Autor des Posts zugelassen wird und Sie über die Berechtigung zum Löschen eines Posts oder Kommentars verfügen.

## Antworten auf eine Facebook-Interaktion mithilfe eines anderen Mediums

Sie können mit einem Sprachanruf, einer E-Mail oder SMS antworten. In Interaction Workspace kann eine Dropdown-Liste aller für den Zugriff auf einen Kontakt verfügbaren Kanäle angezeigt werden.

Sollten Sie als Agent weitere Kontaktinformation herausfinden (nicht Facebook-spezifisch), beispielsweise Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kontakts, können Sie diese Informationen manuell auf der Registerkarte „Informationen“ eingeben. Dann wird die entsprechende Option für andere Medienkanäle angezeigt, wenn Sie auf den Pfeil links neben dem Namen des Kontakts klicken.

Wenn ein Kanal nicht konfiguriert ist oder für diesen Kanal die Kontaktinformationen nicht vorhanden sind, wird "Keine mögliche Aktion" angezeigt.

## Platzieren von Interaktionen in einer Workbin

Um eine eingehende oder ausgehende Interaktion in einer **Workbin** abzulegen, klicken Sie auf die Schaltfläche **In Workbin verschieben** [25px|link=](#).

## Durchführen einer Sprachrückfrage bei einem anderen Agenten

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Rückfrage starten** [30px|link=](#) und wählen Sie den Typ des Ziels aus. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach Name oder Telefonnummer zu suchen.

## Weiterleiten an eine Agentengruppe, einen Agenten, eine Interaktionswarteschlange oder eine Skill

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übertragen** [25px|link=](#), um den Typ des Ziels auszuwählen. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach Name oder Telefonnummer zu suchen.

## Auswählen eines Klassifizierungscodes

Sie können die Registerkarte **Klassifizierungen** wählen und einen **Klassifizierungscode** für den weitergeleiteten Facebook-Original-Post auswählen.

## Auswählen mehrerer Interaktionen der gleichen Richtung in einer Workbin

Wenn eine Workbin mehrere Interaktionen der gleichen Richtung (entweder eingehend oder ausgehend) enthält, können Sie alle Interaktionen der gleichen Richtung auswählen und eine Aktion auf sie anwenden, z. B. „In Warteschlange schieben“ oder „Als „Fertig“ markieren.

## 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:

- [Handle A Facebook Interaction \(Bearbeiten einer Facebook-Interaktion\)](#)

- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mischen unterschiedlicher Medien in ein einzelnes Gespräch\)](#)
- [Main Window Basics \(Grundlagen des Hauptfensters\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace-Fenster und -Ansichten\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Zusammenfassung der Basisanwendungsfälle\)](#)

### Verwandte Themen

- [Übersicht über die Funktionen](#)
- [Komponenten, Funktionen und Steuerelemente](#)
- [Hilfe zu Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)