

# **GENESYS**

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

Interaktionssuche

4/30/2025

# Interaktionssuche

#### [Geändert: 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

#### [Hinzugefügt: 8.5.104.15]

In der Ansicht Interaktionssuche können Sie Interaktionen basierend auf mehreren Kriterien suchen.

In Workspace haben Sie mehrere Möglichkeiten, in Ihrer Kontaktcenter-Interaktionsdatenbank nach Interaktionen zu suchen.

- Wenn Sie wissen, nach welchem Kontakt Sie suchen, können Sie über das Kontaktverzeichnis die mit diesem Kontakt erfolgten Interaktionen suchen.
- Wenn Sie die Interaktion als Agent bearbeitet haben, können Sie über die Ansicht Meine Historie die von Ihnen bearbeiteten Interaktionen suchen.

Manchmal kann es jedoch vorkommen, dass Sie eine Interaktion suchen möchten, aber nicht mehr wissen, um welchen Kontakt es sich handelte oder ob sie von Ihnen oder einem anderen Agenten bearbeitet wurde. Mit der globalen Interaktionssuche von Workspace können Sie in der Ansicht **Interaktionssuche** basierend auf einem Kriterium oder mehreren Kriterien, darunter auch Wörter im Textkörper oder Transkript der Interaktion, nach Interaktionen suchen.

Um die Ansicht "Interaktionssuche" anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Auf Workspaceunterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden** (), um das Menü **Unterstützende Ansichten** anzuzeigen. Wählen Sie anschließend **Interaktionssuche** aus. Verwenden Sie diese Funktion zum Suchen nach Interaktionen. Details zu den Suchergebnissen können Sie auf der Registerkarte Details anzeigen.

Mit der globalen Interaktionssuche können Sie auf zwei Arten nach Interaktionen suchen:

- Schnellsuche
- Erweiterte Suche

Sie können die folgenden Aktionen für die ausgewählten Interaktionen ausführen:

- Sprach- und E-Mail-Interaktionen als "Fertig" markieren, [Hinzugefügt: 8.5.110.13] deren Status In Arbeit lautet.
- Löschen einer ausgehenden E-Mail-Interaktion mit dem Status In Arbeit. [Hinzugefügt: 8.5.110.13]
- Antworten oder Allen antworten auf E-Mail-Interaktionen.
- Erneutes Senden einer früher gesendeten E-Mail.
- Öffnen von in Arbeit befindlichen ein- und ausgehenden E-Mail-Interaktionen (die gerade aus und in Workbins und Warteschlangen geroutet werden).
- Weiterleiten von Inbound- und Outbound-E-Mail-Interaktionen [Hinzugefügt: 8.5.113.11]
- Drucken der Interaktion (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen)

## Schnellsuche

# Die Schnellsuche ermöglicht das Durchführen einer einfachen Suche in der Interaktionsdatenbank.

Um die Interaktionsdatenbank zu durchsuchen, geben Sie einen Teil des Suchtexts in das Feld Schnellsuche ein. Klicken Sie auf das Vergrößerungsglas, um nach dem eingegebenen Kriterium zu suchen.

#### [https://deu.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/ Image:IWContactQuickSearchButton\_850.png frame

### Erweiterte Suche

Bei der Funktion Erweiterte Suche können Sie verschiedene Kriterien eingeben, um Ihre Suche zu verfeinern. Der Bereich Erweiterte Suche enthält Dropdown-Listen mit Suchkriterien. Mit diesen Suchkriterien können Sie komplexe Suchen durchführen, die auf mehreren Kriterien wie Status, Betreff, bearbeitender Agent, Datum bzw. Datumsbereich und Interaktionstext basieren.

Textfeldsuchen basieren auf einer "Stimmt überein"-Suche, bei der die Suchanfrage Interaktionen findet, die für jedes eingegebene Wort mindestens ein Wort enthalten, das damit beginnt.

#### Filtern

Mit der Filterungssteuerung der Ansicht "Interaktionssuche" können Sie die Suche verfeinern. Mithilfe von Interaktionstyp-Filtern können Sie auswählen, nach welchen Interaktionstypen gesucht werden soll. Die angezeigten Objekte hängen von den Interaktionstypen ab, für deren Bearbeitung Sie konfiguriert sind. Klicken Sie auf das Menü **Filter**, um die Interaktionstypen auszuwählen, die Sie suchen wollen. Sie können im Menü **Filter** mehrere Elemente auswählen. Folgende Typen stehen standardmäßig zur Verfügung:

- Alle Interaktionen anzeigen
- Sprachinteraktionen anzeigen
- E-Mail-Interaktionen anzeigen
- Chat-Interaktionen anzeigen
- SMS-Interaktionen anzeigen
- Interaktionen mit sonstigen Medien anzeigen

Wenn ein Filter aktiv ist, wird im Menü **Filter** neben ihm ein Häkchen angezeigt und die Schaltfläche bleibt hervorgehoben, sofern nicht der Filter "Alle" angewendet wird.

Eventuell hat Ihr Administrator zusätzliche benutzerspezifische Optionen für das Menü **Filter** konfiguriert, z. B. Geschäftsbereich/Abteilung (z. B. Buchhaltung, Vertrieb und Kundendienst) oder Kundenstufe (z. B.: Silber, Gold und Platin). Mit benutzerspezifischen Filtern können Sie Ihre Suche

verfeinern. Falls Sie beispielsweise nach E-Mail-Interaktionen über eine Kundendienstanforderung suchen, können Sie im Menü **Filter** zwei Optionen zur Verfeinerung Ihrer Suche auswählen: **E-Mail-Interaktionen anzeigen** und **Interaktionen mit Kundendienstabteilung anzeigen**.

#### Bereich Erweiterte Suche

Bei der Funktion Erweiterte Suche können Sie verschiedene Kriterien verwenden, um Ihre Suche zu verfeinern. Der Bereich Erweiterte Suche enthält Dropdown-Listen mit Suchkriterien, wie beispielsweise Status, Betreff, Startdatum und Enddatum.

Über das Dropdown-Menü **Bedingung hinzufügen** können Sie Suchkriterien zum Bereich Erweiterte Suche hinzufügen. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

Verwenden Sie die Optionen für das **Entsprechen von Bedingungen**, um anzugeben, ob **Alle** von Ihnen angegebenen Suchbedingungen oder nur **Beliebige** Bedingungen gelten sollen.

#### Wichtig

Die Inhalte des Bereichs "Erweiterte Suche" werden vom Systemadministrator festgelegt. Es gibt viele Möglichkeiten, wie Ihnen diese Ansicht angezeigt wird und welche Kriterien verfügbar sind. In den folgenden Abschnitten werden zwei Anwendungsfälle beschrieben, die Ihnen möglicherweise begegnen. Der einzige Unterschied zwischen ihnen besteht darin, dass in einem Fall logische Gruppen von Suchkriterien enthalten sind und im anderen nicht. Alle anderen Funktion sind gleich.

#### Anwendungsfall 1—Keine Suchkriteriengruppen

Der Systemadministrator hat Suchkriterien festgelegt, die Sie verwenden können, hat sie jedoch nicht in logische Gruppen aufgeteilt. In diesem Szenario haben Sie wahrscheinlich nur auf wenige Suchkriterien Zugriff, sodass die Erstellung von Gruppen nicht erforderlich ist. Um Suchkriterien hinzuzufügen, wählen Sie sie aus dem Menü **Bedingung hinzufügen** aus. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

#### Anwendungsfall 2—Mehrere Suchkriteriengruppen

Der Systemadministrator hat mindestens eine Suchkriteriengruppe erstellt und Standardkriterien festgelegt, damit Sie logische Suchkriterien auswählen können.

So kann der Administrator zum Beispiel die folgenden Gruppen erstellen und die folgenden Suchkriterien für jede Gruppe festlegen:

- Agent: Eigentümer-ID
- Kontakt: Bcc-Adressen, Cc-Adressen, Kontakt-ID, Absenderadresse, Absender persönlich, Telefonnummer, Antwortadresse, Versanddatum, Empfängeradresse
- Daten: Erstellungsdatum, Veröffentlichungsdatum, Versanddatum, Startdatum, Enddatum
- Interaktion: Betreff, Kontakt-ID, ID, Eigentümer-ID, Untertyp-ID, Typ-ID
- Sonstige: Eine Gruppe, die automatisch erstellt wird, wenn der Administrator mindestens eine Kriteriengruppe erstellt. Sie enthält alle verfügbaren Suchkriterien, die nicht als Mitglieder anderer

Gruppen festgelegt sind.

Neben dem Namen der Gruppe wird im Bereich Erweiterte Suche ein Plus-Zeichen (+) angezeigt. Klicken Sie auf das +, um weitere Kriterien aus dieser Gruppe hinzuzufügen.

Um weitere Suchkriterien hinzuzufügen oder zusätzliche verfügbare Gruppen anzuzeigen, wählen Sie sie im Menü **Bedingung hinzufügen** aus. Entfernen Sie Kriterien, indem Sie auf das **X** neben der Option klicken.

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]

Die folgenden Informationen gelten für beide Anwendungsfälle:

Bei datenspezifischen Kriterien können Sie mithilfe der Kalenderauswahl ein Datum angeben. Sie können das Datum auch manuell eingeben. Für eine Suche anhand des Startdatums verwenden Sie beispielsweise das Kalendersymbol (), um ein Datum auszuwählen, oder geben Sie das Datum in dem Format ein, das den lokalen Anzeigevoreinstellungen für Datum und Uhrzeit entspricht.

Menüs für Datumsfelder können folgende Optionen enthalten:

- Am— Ein bestimmtes Datum
- Am oder nach— Ein bestimmtes Datum oder ein beliebiges späteres Datum
- Vor Vor dem angegebenen Datum
- Zwischen Zwischen den angegebenen Daten

Menüs für vordefinierte Felder, beispielsweise Status, enthalten vordefinierte Feldnamen aus der Datenbank, —beispielsweise: **Alle, Fertig** und **In Arbeit**.

Textfeldsuchen basieren auf einer **Stimmt überein**-Suche, bei der die Suchanfrage Interaktionen findet, die für den eingegebenen Text mindestens ein Wort enthalten, das damit beginnt.

Bei der Suche mit Unternehmensattributen können Sie den genauen Wert für die Übereinstimmung aus einem Dropdown-Menü auswählen.

Fügen Sie Kriterien zu Ihrer Suche hinzu und klicken Sie anschließend auf **Suchen**, um die Suche basierend auf den festgelegten Kriterien zu starten.

#### Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in einem Raster angezeigt. Klicken Sie auf einen Ergebniseintrag, um auf der Registerkarte **Details** die Interaktionsdetails anzuzeigen. Über die Registerkarte **Notiz** können Sie außerdem die mit der ausgewählten Interaktion verknüpften Notizen und über die Registerkarte **Falldaten** die Fallinformationen zur Interaktion einsehen.

#### Raster- und Baumansicht

#### [Hinzugefügt: 8.5.116.10]

Mit Workspace können Sie Kontaktinteraktionen entweder in einer flachen Ansicht oder nach Threads gruppiert anzeigen. Mithilfe der Schaltfläche **Interaktionen in Rasteransicht anzeigen**/ **Interaktionen in Baumansicht anzeigen** (**II**/**-**) legen Sie fest, wie das Fenster "Interaktionsverlauf" angezeigt wird. Weitere Informationen zur Nutzung der Funktionen der Ansicht Kontakthistorie finden Sie auf der Seite Kontakthistorie, einschließlich des Öffnens in Arbeit befindlicher Interaktionen und des erneuten Sendens von E-Mail-Interaktionen, die als **Fertig** markiert wurden.

In der Rasteransicht werden Interaktionen in einer flachen Ansicht, in der Baumansicht dagegen nach Thread gruppiert angezeigt. Ein Thread ist eine Gruppe von zwei oder mehr Interaktionen mit einem bestimmten Kontakt, die im gleichen Kontext erstellt wurden (Antwort-E-Mails, Unterhaltungen über mehrere Kanäle, Threads in sozialen Medien usw.).

Der Detailbereich enthält drei Registerkarten:

- Details
- Hinweise:
- Falldaten

#### 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** (**4**), um die vorherige Seite anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche Zur ersten Seite gehen (
   , um zum Beginn der Liste der Suchergebnisse zur
  ückzukehren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche Zur letzten Seite gehen (I), 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.

## Interaktionsdetails

Im Detailbereich können Sie die Ergebnisse der Interaktionssuche anzeigen. Der Detailbereich umfasst die Registerkarten **Details**, **Notiz** und **Falldaten**.

Sie können die Interaktionsdetails auf der Registerkarte **Details** für die *derzeit ausgewählte* Interaktion im Detailbereich anzeigen, indem Sie auf die Umschaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** klicken:

#### [https://deu.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/ Image:IW\_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton\_850.png frame

## 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:

- Find Interactions (Suchen von Interaktionen)
- Manage Contact History (Verwalten der Kontakthistorie)
- Manage Your History (Verwalten Ihrer Historie)

#### Verwandte Themen

- Kontaktverlauf
- Mein Verlauf

#### 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