

# **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

Meine Historie

5/10/2025

### Inhaltsverzeichnis

- 1 Meine Historie
  - 1.1 Raster- und Baumansicht
  - 1.2 Verwandte Ressourcen

## Meine Historie

[Geändert: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

In der Ansicht "Meine Historie" können Sie Ihre vorherigen Interaktionen mit einem Kontakt anzeigen und verwalten.

Klicken Sie zur Anzeige der Ansicht "Meine Historie" im Hauptfenster auf die Schaltfläche Auf Workspace-unterstützende Ansichten zugreifen und sie verwenden (=), um das Menü Unterstützende Ansichten anzuzeigen. Wählen Sie anschließend Meine Historie aus.

Die Ansicht "Meine Historie" bietet folgende Möglichkeiten:

- Suchen von Interaktionen. Bei der Schnellsuche und der erweiterten Suche erhalten Sie nur Ihre eigenen Interaktionen.
  - Bei der Suche nach einer Telefonnummer, einem Status, einem Startdatum oder einem Enddatum wird eine Liste Ihrer Interaktionen zurückgegeben, die mit dem Kriterium bzw. den Kriterien übereinstimmen.
  - Die Werkzeuge Suchen und Filtern funktionieren in dieser Ansicht auf die gleiche Weise wie in der Ansicht Kontakthistorie, mit dem Unterschied, dass nur Ihre Interaktionen und nicht alle Interaktionen zurückgegeben werden, die mit den Kriterien übereinstimmen.
- Sie können die folgenden Aktionen für die ausgewählten Interaktionen ausführen:
  - Als "Fertig" markieren von Sprach- und E-Mail-Interaktionen [Hinzugefügt: 8.5.110.13] deren Status In Arbeit lautet.
  - Antworten/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).
  - Anhänge anzeigen [Hinzugefügt: 8.5.115.17]
  - Weiterleiten von Inbound- und Outbound-E-Mail-Interaktionen [Hinzugefügt: 8.5.113.11]
  - Löschen einer ausgehenden E-Mail-Interaktion mit dem Status In Arbeit. [Hinzugefügt: 8.5.110.13]
  - Kontakt zuweisen für die ausgewählte Sprachinteraktion, wobei die Interaktion einem vorhandenen Kontakt zugewiesen wird.
  - Drucken der Interaktion (wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen)
- Zeigen Sie Informationen zur ausgewählten Interaktion an.

Mit Workspace können Sie Informationsdetails zu Interaktionen anzeigen, die Sie in der Ansicht "Meine Historie" auswählen. Über die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden** ( ) können Sie angegeben, wie der Detailbereich angezeigt wird. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Detailbereich unten anzeigen/Detailbereich ausblenden**, um eine der folgenden Anzeigemöglichkeiten auszuwählen:

- Detailbereich rechts
- Detailbereich unten
- Detailbereich ausblenden

#### Raster- und Baumansicht

Mit Workspace können Sie Kontaktinteraktionen entweder chronologisch oder als Threads anzeigen. Mithilfe der Schaltfläche Interaktionen in Rasteransicht anzeigen/Interaktionen in Baumansicht anzeigen ( ) legen Sie fest, wie das Fenster "Meine Historie" 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 chronologisch, in der Baumansicht dagegen nach Thread 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

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

#### Verwandte Themen

- Mein Verlauf
- Interaktionshistorie
- Kontaktverzeichnis

#### 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