



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

RSS-Interaktion

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 RSS-Interaktion
  - 1.1 Anzeigen von Quelle, Kopfzeile und Inhalt von RSS-Webfeeds
  - 1.2 Anzeigen von Informationen zu Kanal und Objektkategorie
  - 1.3 Anzeigen von Bearbeitbarkeit und Gefühl der RSS-Interaktion
  - 1.4 Aktualisieren von Bearbeitbarkeit und Gefühl der RSS-Interaktion
  - 1.5 Anzeigen von Falldaten
  - 1.6 Durchführen einer Sprachrückfrage bei einem anderen Agenten
  - 1.7 Weiterleiten an eine Agentengruppe, einen Agenten, eine Interaktionswarteschlange oder eine Skill
  - 1.8 Historie der Quelle von RSS-Feeds
  - 1.9 Anzeigen der Anzahl der Interaktionen mit Status „In Arbeit“
  - 1.10 Auswählen eines Klassifizierungscodes
  - 1.11 Verwandte Ressourcen

## RSS-Interaktion

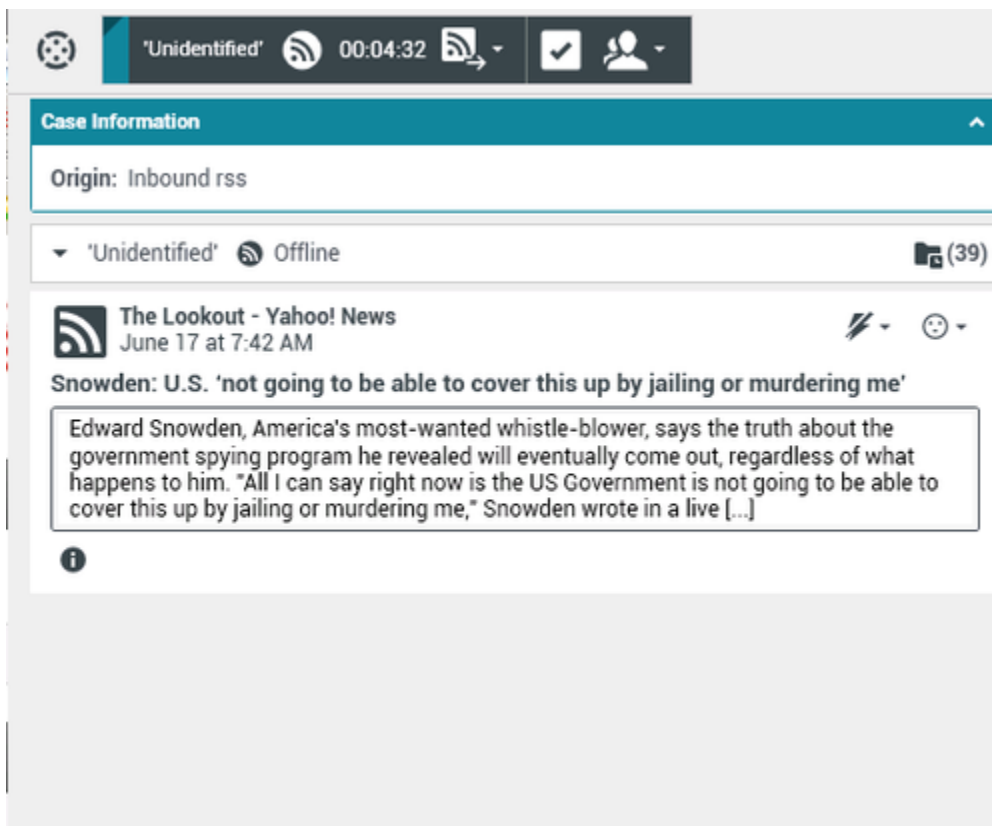
Mit Interaction Workspace können Sie RSS-Interaktionen sozialer Medien bearbeiten. Sie können Folgendes tun:

Für die folgenden Aktionen siehe:

- Hinzufügen eines **Hinweises**
- Markieren einer Interaktion als „Fertig“

## Anzeigen von Quelle, Kopfzeile und Inhalt von RSS-Webfeeds

Im RSS-Interaktionsfenster können Sie die Quelle, die Kopfzeile und den Inhalt des Webfeeds anzeigen. Klicken Sie auf die Kopfzeile, um die verknüpfte Seite auf der Website zu öffnen.



## Anzeigen von Informationen zu Kanal und Objektkategorie

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Informationen anzeigen** , um Copyright, Sprache, Veröffentlichungsdatum und Objektkategorie für den Kanal anzuzeigen.

## Anzeigen von Bearbeitbarkeit und Gefühl der RSS-Interaktion

Geht eine RSS-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“ .

Bearbeitbare Tweets sind gelb und nicht bearbeitbare Tweets grau markiert.

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

## Aktualisieren von Bearbeitbarkeit und Gefühl der RSS-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.

## 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.

## Durchführen einer Sprachrückfrage bei einem anderen Agenten

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Rückfrage starten**  und wählen Sie den Typ des Ziels aus. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um alle Agenten, den Favoriten hinzugefügte Agenten oder aktuelle Agenten zu suchen.

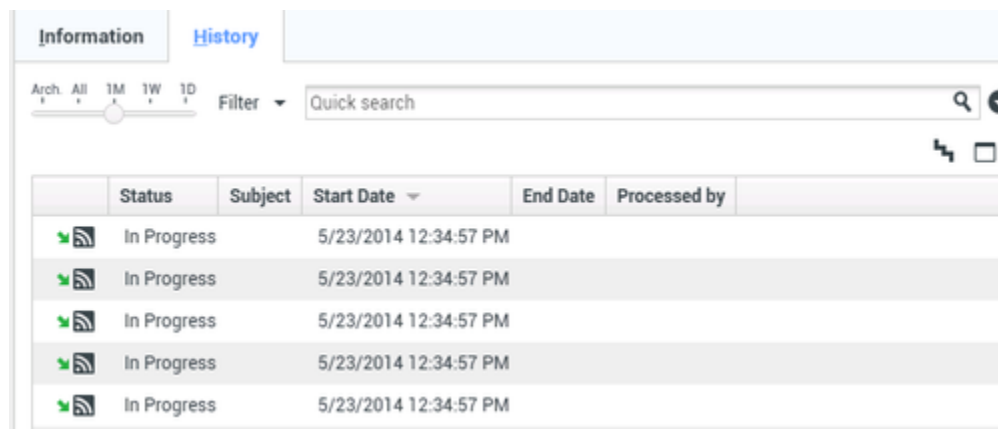
## Weiterleiten an eine Agentengruppe, einen Agenten, eine Interaktionswarteschlange oder eine Skill

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übertragen** , wählen Sie den Typ des Ziels, geben Sie die Suchkriterien ein und klicken Sie auf das Lupensymbol, um alle Agenten, den Favoriten hinzugefügte Agenten oder aktuelle Agenten zu suchen.

## Historie der Quelle von RSS-Feeds

Klicken Sie auf die Registerkarte **Historie**, um RSS Interaktionen von einem bestimmten Kontakt (Quelle des RSS-Webfeeds) anzuzeigen. Je nach Konfiguration von Workspace Desktop Edition kann die Liste Interaktionen von anderen Medienkanälen enthalten.

Ändern Sie die Position des Schiebereglers, um archivierte Interaktionen zu suchen oder nach Monat, Woche oder Tag zu suchen. Während Sie den Schieberegler bewegen, ändert sich die Liste der Interaktionen entsprechend dem ausgewählten Zeitraum. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Filter**, um alle Interaktionen oder Interaktionen für einen bestimmten Medientyp anzuzeigen. Klicken Sie auf das Lupensymbol, um anhand eigener Kriterien zu suchen.



| Status      | Subject | Start Date            | End Date | Processed by |
|-------------|---------|-----------------------|----------|--------------|
| In Progress |         | 5/23/2014 12:34:57 PM |          |              |
| In Progress |         | 5/23/2014 12:34:57 PM |          |              |
| In Progress |         | 5/23/2014 12:34:57 PM |          |              |
| In Progress |         | 5/23/2014 12:34:57 PM |          |              |
| In Progress |         | 5/23/2014 12:34:57 PM |          |              |

## Anzeigen der Anzahl der Interaktionen mit Status „In Arbeit“

Die Zahl neben dem Uhrensymbol  (39) gibt die Anzahl der Interaktionen mit dem Status „In Arbeit“ an.

## Auswählen eines Klassifizierungscodes

Sie können die Registerkarte „Klassifizierungen“ wählen und einen **Klassifizierungscode** für die RSS-

Interaktion auswählen. Weitere Informationen über das Konfigurieren und Verwenden ausgewählter Klassifizierungen finden Sie in der Hilfe zu Workspace Desktop Edition.

## 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 An RSS Interaction \(Bearbeiten einer RSS-Interaktion\)](#)
- [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](#)