



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

[Antworten](#)

Inhaltsverzeichnis

- [1 Antworten](#)
 - [1.1 Suchen und Filtern](#)
 - [1.2 Antworten-Explorer](#)
 - [1.3 Verwandte Ressourcen](#)

Antworten

[**Geändert:** 8.5.109.16, 8.5.118.10]

Die Ansicht „Antworten“ ermöglicht Ihnen, auf eine Datenbank vorgefertigter Standardantworten für Ihre Interaktionen zuzugreifen. Sie können diese Antworten als Antworten in jede ausgehende Interaktion wie z. B. eine E-Mail- oder Chat-Nachricht einfügen, oder Sie können sie dem Kontakt während einer Telefoninteraktion vorlesen.

Nach dem Einfügen einer Antwort in eine ausgehende Interaktion wie etwa eine E-Mail- oder Chat-Nachricht können Sie den Inhalt des Textes ändern.

Verwenden Sie die Steuerung zum **Vergrößern/Verkleinern** im **Hauptmenü** (siehe **Verwalten Ihrer Einstellungen und Voreinstellungen**), um die Größe des Textes in dieser Ansicht zu ändern. Diese Funktion steht in Ihrer Umgebung möglicherweise nicht zur Verfügung.[**Hinzugefügt:** 8.5.109.16]

Um die Ansicht „Antworten“ aufzurufen, klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche **ANTWORTEN** im Fenster der aktiven Interaktion.

Die Ansicht „Antworten“ umfasst zwei Hauptbereiche: den Such- und Filterbereich sowie den Antworten-Explorer.

Suchen und Filtern

Der Bereich Suchen und Filtern ermöglicht es Ihnen, Schlüsselwörter anzugeben, nach denen in der Standardantwort-Bibliothek Ihres Unternehmens gesucht werden soll. Dort finden sich folgende Funktionen:

- **Suchfeld** – Geben Sie das zu suchende Schlüsselwort ein und klicken Sie auf das Lupensymbol, um die Suche zu starten.
- **Suchtyp** – Eine Dropdown-Liste, die Ihnen ermöglicht, mithilfe einer der folgenden Strategien zu suchen:
 - **Beliebiges Schlüsselwort suchen** – Alle Antworten finden, die mindestens eines der angegebenen Schlüsselwörter enthalten.
 - **Alle Schlüsselwörter suchen** – Alle Antworten finden, die sämtliche der angegebenen Schlüsselwörter enthalten.
 - **Exakten Text suchen** – Alle Antworten finden, die die angegebenen Schlüsselwörter in der exakten Reihenfolge enthalten, in der sie angegeben werden.
- **Einfache/Erweiterte Suche** – Geben Sie an, wo nach den angegebenen Schlüsselwörtern gesucht werden soll; ermöglicht die Eingrenzung bzw. Ausweitung der Suche.
 - **Antworten-Namen** – Nach den Schlüsselwörtern in den Namen der Antworten suchen.
 - **Antworten-Fließtext** – Nach den Schlüsselwörtern im Fließtext der Antworten suchen.
- **Anzeigen** – Eine Dropdown-Liste, die Ihnen ermöglicht, Folgendes anzuzeigen:

- **Alle Antworten** – Alle vorgefertigten Antworten, die Sie verwenden können.
- **Bevorzugte Antworten** – Die vorgefertigten Antworten, die Sie als Favoriten festgelegt haben.
- **Antworten mit vordefiniertem Kurzbefehl**– Die vorgefertigten Antworten, die ein damit verbundenes Schlüsselwort für den Kurzbefehl haben.
- **Vorgeschlagene Antworten** – Antworten werden automatisch (basierend auf Kategorien) ausgewählt und gemäß ihrer Relevanz für den Inhalt der eingehenden Interaktion sortiert. Sie können eine automatisch vorgeschlagene Antwort auswählen und in Ihre Antwort einfügen. Anschließend können Sie den Text der automatisch vorgeschlagenen Antwort gegebenenfalls ändern. Antworten werden gemäß ihrer Relevanz für die eingehende Interaktion geordnet. Sie können nach Antwortname, Relevanz oder übergeordneter Kategorie sortieren, indem Sie auf die jeweilige Spaltenüberschrift in der Ansicht „Antwortenliste“ klicken.

Tipp

Die Suche wird für die ausgewählte Ansicht übernommen; um die Suchkriterien zu löschen und den gesamten Inhalt anzuzeigen, klicken Sie im Suchfeld auf **X**.

Antworten-Explorer

Der Antworten-Explorer enthält eine Baumansicht von Ordnern (Standardantwort-Kategorien) und Seiten (Standardantwort-Dokumente). Sie können die Ansicht in eine sortierbare Tabellenansicht mit Antwortdokumenten und Ordnern mit übergeordneten Kategorien ändern.

Der Antworten-Explorer bietet folgende Möglichkeiten:

- Antworten anzeigen, die den Kriterien entsprechen, die Sie im Such- und Filterbereich angegeben haben.
- Innerhalb der Antworten-Ordner und -Dokumente navigieren, indem Sie auf Ordner klicken, um diese zu öffnen oder zu schließen, und auf Dokumente klicken, um diese auszuwählen.
- Antwort an der Einfügungsstelle in Ihre Interaktion einfügen, indem Sie eine der folgenden Methoden verwenden:
 - Drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.
 - Klicken Sie auf **Standard-Antworttext einfügen** (E+).
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Antwort und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Standard-Antworttext einfügen** aus.
 - Doppelklicken Sie auf eine Antwort, um den Inhalt automatisch an der Einfügestelle im Textfeld einzufügen. [**Hinzugefügt:** 8.5.105.12]
- Das zurzeit ausgewählte Antwortdokument zu Ihrer Liste von Favoriten hinzufügen, indem Sie auf **Standardantwort in bevorzugte Antworten hinzufügen** (★+) klicken.
- Das zurzeit ausgewählte Antwortdokument aus Ihrer Liste von Favoriten entfernen, indem Sie auf **Standardantwort aus bevorzugten Antworten entfernen** (★-) klicken.
- Ergebnisse in Listenansicht oder Baumansicht anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche **Anzeigemodus**

() klicken.

- Antworten-Detailbereich anzeigen und ausblenden, indem Sie auf die Schaltfläche **Detail anzeigen/Detail ausblenden** () klicken.
- Inhalt des ausgewählten Antwortdokuments im Antworten-Detailbereich anzeigen.
- Sie können Inhalt aus dem Antworten-Detailbereich kopieren und in den Nachrichtenbereich Ihrer **E-Mail**- oder **Chat**-Interaktion einfügen.

Kurzbefehle für Antworten

[Hinzugefügt: 8.5.118.10]

Ihr System ist möglicherweise so eingerichtet, dass Sie Schlüsselwörter für Kurzbefehle in das Textfeld zum Verfassen von E-Mail-, Chat- und anderen Interaktionen eingeben können, die automatisch häufige Antworten auf Ihre Interaktionen hinzufügen.

Fragen Sie Ihren Administrator, wie die in Ihrem Unternehmen genutzten Schlüsselwörter für Kurzbefehle lauten.

Wenn einer Antwort ein Schlüsselwort für einen Kurzbefehl zugeordnet ist, wird das Schlüsselwort für den Kurzbefehl oberhalb der Vorschau und in der Spalte **Kurzbefehl** der Antworten-Baumstruktur angezeigt, wenn Sie die Antwort in der Ansicht **Antworten** auswählen.

Um einen Kurzbefehl zu verwenden, geben Sie das Präfix, das von Ihrem Unternehmen definiert wurde (z. B. "#") und dann das Schlüsselwort für die Antwort, die Sie einfügen möchten, gefolgt von Strg + Leertaste ein. Wenn Ihr Präfix "#" ist und das Schlüsselwort lautet "Verkauf", dann geben Sie Folgendes ein: #Verkauf+Strg+Leertaste

Video ansehen: *Verwenden von Schlüsselwort-Kurzbefehlen für Standardantworten*

[Link to video](#)

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:

- [Using The Standard Response Library \(Verwenden der Standardantwort-Bibliothek\)](#)

Verwandte Themen

- [Sprachaufgaben - Übersicht](#)
- [Chat-Aufgaben - Übersicht](#)
- [Übersicht über E-Mail-Aufgaben](#)
- [Ausgehende Kampagnen - Übersicht](#)

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](#)