



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

Входящие сообщения электронной почты

# Входящие сообщения электронной почты

[Изменено: 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

В окне «Входящие взаимодействия по электронной почте» можно выполнить целый ряд действий, связанных с электронными сообщениями.

Используйте элемент управления **Изменить масштаб в основном меню** (см. статью [Управление настройками и предпочтениями](#)) для изменения размера текста в этом представлении. Эта функция может быть недоступна в вашей среде. [Добавлено: 8.5.109.16]

## Important

При возникновении проблем в центре управления контактами, в результате которых разрывается соединение с серверами, обрабатывающими ваши взаимодействия, некоторые функциональные возможности могут быть временно недоступны или же связь с контактом может быть утрачена. В приложении Workspace будут отображаться системные сообщения, содержащие информацию о состоянии каждого из доступных каналов коммуникаций.

## Окно «Входящие взаимодействия по электронной почте»

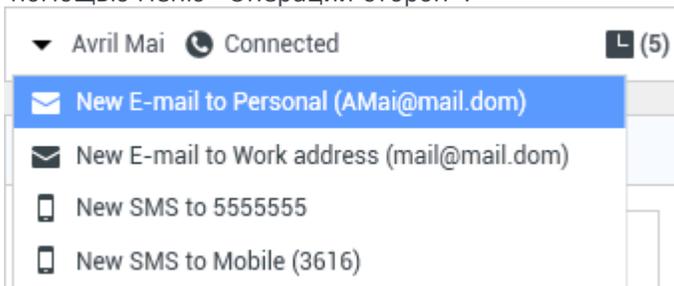
В окне «Входящие взаимодействия по электронной почте» можно выполнить целый ряд действий, связанных с электронными сообщениями, в том числе перечисленные ниже.

- **Отвечать** одному или всем получателям сообщения электронной почты.
- **Просматривать и сохранять** вложенные файлы изображений (для взаимодействий по электронной почте в текстовом формате или формате HTML) и встроенные изображения (для взаимодействий по электронной почте в формате HTML).
- **Передать** (переадресовать) сообщение электронной почты.
- **Переадресовать** сообщение электронной почты внешнему ресурсу
- .
- Пометить текущее взаимодействие как завершенное.
- **Провести консультацию** с внутренним адресатом или контактом.
- Начать **голосовую консультацию** с внутренним адресатом или контактом.
- Начать **консультацию с помощью мгновенных сообщений** с внутренним адресатом.
- Установить **код расположения**.

- Сохранить сообщение электронной почты в **рабочей папке** для последующей обработки.
- Использовать функцию **примечания** для добавления заметок к истории взаимодействий.
- Просмотреть **данные обращения** (вложенные данные) для текущего взаимодействия.
- **Позвонить** отправителю сообщения, если соответствующий номер телефона есть в базе данных контактов.
- Просмотреть данные **истории контакта** и работать с ними. Открыть и обработать взаимодействия по электронной почте из истории контакта.
- Просмотреть **информацию о контакте и работать с ней**. Для вашей учетной записи может быть настроена возможность назначать взаимодействие с неизвестным контактом известному контакту, информация о котором содержится в базе данных, с помощью функции **Назначение контакта вручную** [Изменено: 8.5.117.18].
- Скрыть или отобразить элементы управления и сведения о текущем взаимодействии путем нажатия кнопки скрытия и отображения представления взаимодействия.



- Просмотреть библиотеку стандартных **ответов**, если необходимо позвонить отправителю сообщения, а не отправлять ответ по электронной почте.
- **Распечатать** текущее взаимодействие по электронной почте.
- Запланировать обратный вызов: нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** (📞), чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**. См. **Обратный вызов Genesys**. [Добавлено: 8.5.111.21]
- Комбинировать несколько каналов коммуникаций (например, телефонную связь и SMS) с помощью меню «Операции сторон».



Комбинирование нескольких каналов коммуникаций

Если для текущего контакта имеются **выполняемые или недавние взаимодействия**, их количество отображается рядом со статусом состояния подключения для данного взаимодействия.

### Tip

В некоторых средах перед пересылкой или переадресацией взаимодействия по электронной почте может потребоваться установить код расположения.

## URL-адреса и безопасность

[Добавлено: 8.5.121.03] Время от времени контакты могут пересылать вам URL-адреса (ссылки на веб-сайты). URL-адреса в представлении входящего взаимодействия по электронной почте могут быть в форме простого текста или в формате HTML. Для того чтобы прочитать URL-адрес перед его нажатием, наведите на него указатель мыши, в результате чего на экране появится всплывающая подсказка с этим адресом.

### Warning

Во избежание перехода по ссылке на вредоносный веб-сайт перед их нажатием просматривайте все гиперссылки с помощью всплывающей подсказки.

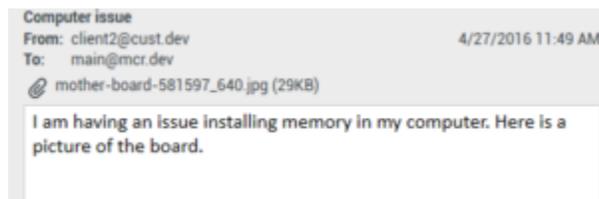
## Вставленные и вложенные изображения

[Добавлено: 8.5.113.11]

Иногда контакт включает изображения как часть взаимодействия по электронной почте.

Если контакт вставил изображение в текст взаимодействия по электронной почте, оно отобразится вместе с остальным содержимым взаимодействия по электронной почте. Можно сохранить изображение на локальном или сетевом диске, нажав на него правой кнопкой мыши и выбрав параметр **Сохранить изображение как** в контекстном меню.

Если изображение отправлено во вложении, оно отобразится рядом со значком скрепки над текстом взаимодействия по электронной почте.



Значок скрепки указывает на то, что во взаимодействии по электронной почте содержится вложение.

## Действия с вложенными файлами

Щелкните правой кнопкой мыши имя вложенного файла для выполнения указанных ниже функций.

- **Открыть** — — открытие файла в приложении по умолчанию для данного типа файлов.
- **Сохранить как** — — сохранение файла на локальном или сетевом диске.
- **Печать** — — печать содержимого файла на указанном принтере.
- **Сохранить все** — — сохранение всех вложений на локальном или сетевом диске.

## Передача входящего взаимодействия по электронной почте

Для переадресации взаимодействия по электронной почте, в котором вы участвуете, нажмите

кнопку **Переадресация** (). Отобразится инструмент **Team Communicator**. Выберите контакт для переадресации. Затем выберите команду **Передать взаимодействие по электронной почте**.

Если коллега примет запрос на участие во взаимодействии, окно взаимодействия на вашем рабочем столе закроется.

Если же запрос будет отклонен, окно снова откроется на вашем экране и в нем отобразится соответствующее сообщение об ошибке.

## Переадресация входящего взаимодействия по электронной почте на внешний ресурс

[Изменено: 8.5.113.11]

[Изменено: 8.5.104.15]

В приложении Workspace поддерживается два типа переадресации взаимодействий по электронной почте. Большинство компаний используют первый или второй тип переадресации в зависимости от требований бизнес-процессов.

- **Переадресация** —. Типичный случай использования: вы переадресовываете сообщение электронной почты и задаете вопрос в отношении этого сообщения, после чего вы используете полученный ответ для дополнения ответа, отправляемого контакту.
- **Переадресация вложение** —. Типичный случай использования: вы хотите, чтобы ответ на сообщение электронной почты был написан другим лицом.

## Переадресация

[Добавлено: 8.5.113.11]

Отправка копии взаимодействия по электронной почте с комментариями на внешний ресурс (лицу, чьи данные внесены в каталог компании, находящийся за пределами управления средой Genesys —, например в каталог вспомогательного офиса). Иногда этот процесс называется встроенной переадресацией. Переадресованное входящее сообщение электронной почты копируется в новое взаимодействие по электронной почте. В новом сообщении электронной почты содержится примечание с указанием даты и имени контакта для переадресованного сообщения электронной почты, а под этими сведениями приводится содержимое исходного сообщения электронной почты. Вы по-прежнему несете ответственность за отправку ответа на исходное входящее взаимодействие по электронной почте. Агенты могут дожидаться или не дожидаться ответа на переадресованное взаимодействие в зависимости от характера корпоративных процессов и политики вашей компании.

Для переадресации встроенного сообщения электронной почты нажмите кнопку

**Переадресация** () на панели инструментов в активном окне входящих сообщений электронной почты.

Чтобы добавить адресата в поле адреса **Кому**, воспользуйтесь одним из двух перечисленных ниже способов.

- Начните вводить в поле адреса имя контакта или другую информацию о нем. Откроется инструмент **Team Communicator**, где вы сможете выбрать адресата. Нажмите **Добавить адрес электронной почты**, чтобы ввести адрес электронной почты адресата в поле адреса. Если в настройках среды разрешено добавление нескольких адресов, можно нажать поле адреса и ввести дополнительные адреса электронной почты.
- Нажмите кнопку **Кому...** рядом с полем адреса **Кому**, чтобы открыть представление **Поиск контактов**. Здесь можно выполнить поиск адресатов в **каталоге контактов**. С помощью представления «Поиск контактов» можно также добавить адресатов в поле **Копия**.

Чтобы отобразить поле адреса **Копия**, нажмите **Добавить копию**. Поле адреса **Копия** расположено ниже поле адреса **Кому**. Адреса электронной почты в поле **Копия** добавляются так же, как и в поле **Кому**. Чтобы удалить поле адреса **Копия**, нажмите кнопку **X**.

Для того чтобы добавить комментарий, информацию или инструкции для абонента к переадресованному взаимодействию по электронной почте, введите сообщение в область для текста над приведенным содержимым переадресованного сообщения электронной почты.

Для встроенной отправки переадресованного входящего сообщения электронной почты

абонентам выберите параметр () **Завершить переадресацию Ctrl+Return**. Окно взаимодействия на вашем экране будет закрыто, а само сообщение будет переадресовано во входящие сообщения внешнего ресурса. Если вы хотите закрыть представление «Переадресация сообщения электронной почты» без переадресации взаимодействия по электронной почте, выберите параметр **Отменить переадресацию**.

При переадресации сообщения электронной почты оно временно хранится в рабочей папке «Выполняется» до завершения переадресации, после чего оно удаляется из рабочей папки.

## Переадресация вложения

[Изменено: 8.5.113.11]

(ранее *Переадресация на внешний ресурс*) В приложении Workspace для переадресации активных входящих взаимодействий по электронной почте на внешний ресурс (лицу, чьи данные внесены в каталог компании, находящийся за пределами управления средой Genesys —, например в каталог вспомогательного офиса) необходимо выбрать адрес электронной почты с помощью инструмента Team Communicator посредством ввода адреса вручную или выбора адреса из списка найденных контактов или корпоративных или личных элементов избранного. В настройках для агентов можно указать возможность добавлять дополнительную информацию о переадресованном взаимодействии в специальном текстовом поле.

В зависимости от характера используемого компанией бизнес-процесса вы можете сохранить за собой монопольное право на взаимодействие после переадресацию и нести ответственность за завершение взаимодействия.

Для переадресации сообщения электронной почты как вложения на внешний ресурс нажмите кнопку **Переадресация вложения** () на панели инструментов в активном окне входящих сообщений электронной почты. В зависимости от настроек системы выполнение этой операции может привести к запуску инструмента **Team Communicator** или переходу в представление «Переадресовать сообщение электронной почты как вложение».

### Тip

В системе могут быть настроены не все функции переадресации сообщения электронной почты. Например, может не открываться панель **Team Communicator** или не отображаться представление «Переадресовать сообщение электронной почты как вложение». На число абонентов в поле **Кому** может быть установлено ограничение в одного пользователя; также может быть недоступно поле **Копия** или «Инструкции».

Чтобы добавить адресата в поле адреса **Кому**, воспользуйтесь одним из двух перечисленных ниже способов.

- Начните вводить в поле адреса имя контакта или другую информацию о нем. Откроется инструмент **Team Communicator**, где вы сможете выбрать адресата. Нажмите **Добавить адрес электронной почты**, чтобы ввести адрес электронной почты адресата в поле адреса. Если в настройках среды разрешено добавление нескольких адресов, можно нажать поле адреса и ввести дополнительные адреса электронной почты.
- Нажмите кнопку **Кому...** рядом с полем адреса **Кому**, чтобы открыть представление **Поиск контактов**. Здесь можно выполнить поиск адресатов в **каталоге контактов**. С помощью представления «Поиск контактов» можно также добавить адресатов в поле **Копия**.

Чтобы отобразить поле адреса **Копия**, нажмите **Добавить копию**. Поле адреса **Копия** расположено ниже поле адреса **Кому**. Адреса электронной почты в поле **Копия** добавляются так же, как и в поле **Кому**. Чтобы удалить поле адреса **Копия**, нажмите кнопку **X**.

Чтобы добавить комментарий, информацию или инструкции для адресата в перенаправляемое взаимодействие по электронной почте, нажмите текстовое поле ниже полей **Кому** и **Копия** и введите сообщение.

Для переадресации входящего сообщения электронной почты как вложения абонентам

нажмите кнопку () **Завершить переадресацию вложения**. Окно взаимодействия на вашем экране будет закрыто, а само сообщение будет переадресовано во входящие сообщения внешнего ресурса. Если вы хотите закрыть представление «Переадресация вложения» без переадресации взаимодействия по электронной почте, нажмите кнопку **Отменить переадресацию вложения**.

## Сопутствующие ресурсы

Подробные уроки по использованию всех функций Workspace см. в *руководстве пользователя Workspace Desktop Edition* (только на английском языке). Эти уроки могут быть вам полезны.

- [Handle An Email Interaction \(Обработка взаимодействия по электронной почте\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Комбинирование различных каналов коммуникаций в рамках одного общения\)](#)
- [Main Window Basics \(Основные сведения о главном окне\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

### Сопутствующие темы

- [Исходящие электронные письма](#)
- [Анализ проверки качества для электронных писем](#)

### Популярные 10 страниц

1. [Справка по Workspace Desktop Edition](#)
2. [Основное окно.](#)
3. [Мое состояние](#)
4. [Каталог контактов](#)
5. [Рабочие папки](#)
6. [Обзор функций](#)
7. [Мои сообщения](#)
8. [Вход](#)
9. [Голосовая консультация](#)
10. [Компоненты, функции и элементы управления](#)