



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

Ручное или автоматическое назначение контакта

Содержание

- 1 Ручное или автоматическое назначение контакта
 - 1.1 Присвоение контакта взаимодействию
 - 1.2 Сопутствующие ресурсы

Ручное или автоматическое назначение контакта

[Изменено: 8.5.117.18]

Присвоение контакта взаимодействию

Link to video

Когда взаимодействия попадают на ваш рабочий стол, Workspace пытается назначить взаимодействию контакт на основе списка существующих контактов в базе данных вашей компании.

Иногда известный контакт может анонимно обращаться в контакт-центр, позвонив по телефону, направив электронное письмо или же воспользовавшись другими каналами коммуникаций, данных о которых нет в соответствующей записи базы данных.

Иногда описанию соответствуют несколько контактов, поэтому программа Workspace может неправильно присваивать контакт. По умолчанию назначается первое совпадение, однако это совпадение может быть неправильным. Иногда у двух людей фамилия совпадает. Иногда два человека живут по одному и тому же адресу и используют один и тот же номер телефона.

Администратор может настроить Workspace таким образом, что вы будете принимать решение о том, какой человек с вами связывается, что позволит вручную назначать контакты. Если ваша учетная запись настроена для этой функции, вы можете воспользоваться четырьмя возможными сценариями на ваш выбор.

1. Конфликта нет, поэтому Workspace назначает контакт автоматически.

Когда поступает звонок и в базе данных есть только один подходящий контакт, этот контакт назначается автоматически. Если обнаружится, что совершающее вызов лицо не является назначенным контактом, вы можете нажать Ctrl-A, чтобы назначить вызов другому контакту и нажать **Создать новый контакт** (+), чтобы создать новый контакт для звонка.

2. Имеется несколько контактов, которые совпадают со звонящим.

Когда взаимодействие поступает и имеется несколько совпадений в базе данных, Workspace отобразит список предложенных контактов.

Щелкайте каждый из них для просмотра информации и нажмите **Назначить**, когда найдете необходимый.

3. Контакт не совпадает ни с одним из предложенных контактов и отсутствует в базе данных контактов.

Если контакт, отсутствующий в базе данных контактов, использует тот же номер телефона, адрес или адрес электронной почты, что и существующий контакт, Workspace все равно предложит существующие контакты.

Если вы определили, что контакт не является одним из предлагаемых контактов, вы можете щелкнуть **Создать новый контакт** и вручную создать новый контакт.

В этом случае новый контакт является супругом существующего контакта, живущим по тому же адресу и использующим тот же номер телефона.

4. Контакт не совпадает ни с одним из предложенных контактов и отсутствует в базе данных контактов.

Контакт может звонить с номера телефона или отправлять электронное письмо с адреса, отсутствующего в базе данных контактов.

Если вы определили, что контакт является одним из известных вам контактов, вы можете добавить взаимодействие в историю контакта, нажав кнопку **Назначить другой контакт для этого взаимодействия** (👤) или нажав Ctrl-A. Отобразится окно поиска контактов.

- a. В поле **Быстрый поиск** введите имя или другие сведения, с помощью которых можно идентифицировать контакт, а затем нажмите значок лупы, чтобы начать поиск в базе данных контактов.
- b. В списке или таблице **результатов поиска** выберите нужный контакт.
- c. Нажмите кнопку **Назначить**, чтобы назначить это взаимодействие выбранному контакту. Взаимодействие будет добавлено в **историю контакта**. Нажмите **Отмена**, чтобы вернуться к пустому окну информации о контакте.

Кроме того, с помощью кнопки **Назначить другой контакт этому взаимодействию** можно создать новый контакт или вручную переназначить взаимодействие, неправильно назначенное какому-либо контакту. Кроме того, можно использовать представление **Изменение контакта**.

[Добавлено: 8.5.117.18]

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.

- [Manage Contact History \(Управление историей контакта\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Управление контактами и информация о контакте\)](#)

Сопутствующие темы

- [Каталог контактов](#)
- [История контакта](#)
- [Обзор задач голосового взаимодействия](#)
- [Обзор задач чата](#)

- [Обзор задач электронной почты](#)
- [Обзор исходящих кампаний](#)

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](#)