



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

Workspace Desktop Edition 8.5.1

# Table of Contents

<b>Справка по Workspace Desktop Edition</b>	<b>4</b>
<b>Запуск Workspace</b>	<b>9</b>
<b>Управление с помощью клавиатуры и специальные возможности</b>	<b>11</b>
<b>Обзор функций</b>	<b>15</b>
Вход	18
Основное окно	30
Гаджет «Статистика»	46
Предварительный просмотр взаимодействия	49
Обзор задач голосового взаимодействия	54
Голосовое взаимодействие	56
Внутреннее голосовое взаимодействие	64
Голосовая консультация	67
Запись речи	73
Видеовзаимодействие	75
Взаимодействие обратного вызова	77
Обзор задач чата	84
Взаимодействие в чате	86
Консультация в чате	99
Обзор задач электронной почты	103
Входящие сообщения электронной почты	105
Исходящие сообщения электронной почты	112
Анализ проверки качества для электронных писем	120
Взаимодействия с помощью SMS и MMS	123
Рабочие документы	133
Использование плагина Skype для бизнеса в приложении Workspace	136
Взаимодействие на Facebook	147
Взаимодействия в Twitter	155
Взаимодействие RSS	164
Внутренние мгновенные сообщения	169
Обзор исходящих кампаний	174
Предварительный просмотр исходящих звонков	177
Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме Push Preview	182
Исходящие звонки в режиме Progressive	186
Операции с исходящими звонками	189
<b>Компоненты, функции и элементы управления</b>	<b>192</b>

Сопроводительные данные	195
Статистика центра управления контактами.	199
Каталог контактов	201
История контакта.	216
Поиск контактов	226
Код расположения	232
Время ожидания активности	235
История взаимодействия	237
Выполняемые и недавние взаимодействия	239
Поиск взаимодействий	241
Ручное или автоматическое назначение контакта	247
Мои кампании.	250
Моя история	252
Мои сообщения	255
Моя статистика	258
Мое состояние	260
Примечание.	265
Печать	267
Ответы	269
Планирование обратного вызова	273
Проверка правописания	281
Инструмент Team Communicator	283
Начальник команды	292
Рабочие папки	300

# Справка по Workspace Desktop Edition

**Genesys Workspace Desktop Edition** (Workspace) — это модульное настраиваемое приложение, с помощью которого можно обрабатывать взаимодействия контакт-центра, контролировать KPI контакт-центра и его персонала, а также проводить консультации между сотрудниками.

Ниже перечислены темы, рассматриваемые в справке по Workspace Desktop Edition.

- Использование **окон и представлений** для обработки взаимодействий с клиентами согласно роли агента в контакт-центре.
- Использование **компонентов, функций и элементов управления** для выполнения задач согласно роли агента в контакт-центре. Эти функции и элементы управления интерфейсом являются одинаковыми в различных окнах и представлениях.
- **Запуск Workspace.**
- **Работа с клавиатурой и использование специальных возможностей.**

## Справка по Workspace

Если вы уже прошли обучение и (или) ознакомились с *Workspace User's Guide (Руководство пользователя Workspace)*, вы можете использовать этот справочный документ в качестве подсказки по использованию той или иной функции. Доступ к этому справочному документу можно получить из меню «Справка» приложения Workspace или путем помещения этого URL-адреса в закладки.

### Об этой справке

В указанных ниже разделах описываются некоторые из основных функций Workspace Desktop.

#### О Workspace Desktop

---

- [Возможности Workspace Desktop](#)
- [Вход в Workspace Desktop](#)
- [Использование Workspace Desktop](#)
- [Подробная информация о функциях](#)

#### Взаимодействия с контактами

---

- [Входящие и исходящие звонки](#)
- [Видеозвонки](#)
- [Обратные вызовы](#)
- [Входящие чаты](#)

### Задачи вызовов

---

Конференц-связь  
Передача вызовов  
Консультационные звонки  
Запись звонков  
Вызов в пределах организации

### Управление статусом состояния и коммуникацией

---

Управление статусом состояния  
Запуск новых взаимодействий  
Управление каналами  
Просмотр показателей

### Управление контактами

---

Каталог контактов  
Поиск контактов  
История взаимодействия с контактами  
Назначение контакта вручную

### Управление взаимодействиями и историей

---

Рабочие папки  
Поиск взаимодействий  
История взаимодействия  
Моя история взаимодействия

## Руководство пользователя Workspace

Подробные уроки по использованию всех функций Workspace см. в [руководстве пользователя Workspace](#).

В уроках содержится пошаговое описание каждого интерфейса и рекомендации по его использованию.

### Начало работы

Знакомство следует начинать с уроков под названием [Начало работы](#).

- [Общая информация о Workspace](#)
- [Вход](#)
- [Основные сведения о главном окне](#)
- [Управление статусом состояния](#)
- [Переадресация звонков](#)

- [Поиск контакта или внутреннего адресата](#)

## Видеоролики о Workspace

Ниже представлено несколько видео с советами, которые могут быть полезны для использования Workspace!

Обзор основного окна

[Link to video](#)

Использование окна взаимодействия

[Link to video](#)

Использование таймеров вызова

[Link to video](#)

Использование стандартных ключевых слов для ответов

[Link to video](#)

Создание текста гиперссылки (электронная почта & чат)

[Link to video](#)

## Учебные видеоролики по Workspace Web Edition

*Workspace Web Edition* является браузерной версией *Workspace*. Браузерная версия не обладает всеми функциями и возможностями *Workspace Desktop Edition*, но имеет большинство базовых функций, характерных для версии для ПК. Некоторые видеоролики на [этой странице](#) могут показаться полезными,— но следует помнить о том, что не все возможности *Desktop Edition* доступны в *Workspace Web Edition*. Кроме того, в *Workspace Web Edition* имеется несколько функций, которые отсутствуют в *Workspace Desktop Edition*.

## Часто задаваемые вопросы

### Как изменить пароль?

- При первом **входе в систему** вам, возможно, потребуется изменить пароль. Процедура выполняется автоматически. Отобразится окно сообщения с пошаговыми инструкциями. Если вы не уверены, какие варианты ответов выбирать на те или иные запросы, обратитесь к системному администратору или начальнику.

- Если необходимо изменить пароль, отправьте вашему начальнику сообщение электронной почты с запросом. Начальник изменит ваш пароль, а вы получите подтверждающее сообщение электронной почты. Для изменения пароля следуйте инструкциям в сообщении электронной почты.

## Что такое навыки?

- Навыки — это сфера деятельности, в которой вы достигли успеха. Сюда может относиться, например, специализация по товарам или успехи в изучении языка.
- Когда начальник настраивает вашу учетную запись, он назначает навыки и уровни навыков, исходя из ваших умений.
- Навыки используются для того, чтобы направлять вам звонки. Если поступает звонок с вопросом о товаре, на котором вы специализируетесь, звонок будет направлен вам и другим сотрудникам с аналогичными знаниями о товаре.

## Как найти свои показатели по звонкам?

- Для просмотра информации по звонкам, рабочему времени и других отчетов перейдите на вкладку **Моя статистика**.
- Для просмотра списка показателей статистики о точках маршрутизации, очередях и других объектах контакт-центра перейдите на вкладку **Статистика контакт-центра**.

## Как передавать звонок, начинать конференцию или консультироваться по поводу моего звонка?

Приложение Workspace позволяет начинать **конференцию** с кем-либо из вашей компании, **передавать** звонок другому агенту или руководителю группы или начинать **консультационный** звонок с другим членом вашей команды. Элементы управления звонками в верхней части панели инструментов взаимодействия голосового вызова открывают **Team Communicator** — универсальный поисковый инструмент, который позволяет осуществлять поиск других членов команды и вызывать их. Инструмент Team Communicator также можно использовать **для звонков кому-либо в пределах организации**.

## Какими звонками и взаимодействиями я могу управлять с помощью Workspace?

- В разделе **Обзор функций** содержится описание всех возможностей Workspace Desktop, которые вы можете использовать для приема или совершения звонков и других взаимодействий, включая:
- входящие и исходящие **голосовые звонки**;
- входящие **взаимодействия в чате**;
- входящие и исходящие **взаимодействия по электронной почте**;
- звонки **исходящей кампании**.

## Какие возможности дает мне Workspace как руководителю группы?

- Приложение Workspace имеет специальные функции для **руководителей групп и начальников**. Вы можете:
  - контролировать звонки и передавать сообщения в чате (незаметное прослушивание);
  - осуществлять обучающие звонки и передавать сообщения в чате (обучение шепотом);
  - вмешиваться в звонки и передавать сообщения в чате (присоединиться к звонку).
  - **Проверка качества по электронной почте**



# Запуск Workspace

**Перед запуском Workspace**, если вы используете программный телефон (гарнитура подсоединена к рабочей станции), убедитесь в том, что гарнитура подключена.

Для того чтобы запустить приложение, дважды нажмите значок **Workspace** на рабочем столе.

[Workspace desktop icon](#)|link=

Открывается **окно входа** в приложение Workspace. Введите учетные данные и другие данные для входа. После входа в систему может понадобиться изменить **статус** на **Готов**.

## Important

- При входе в Workspace приложение активируется для всех гарнитур, подключенных к рабочей станции. Если вы хотите использовать другую гарнитуру, выйдите из Workspace, подключите новую гарнитуру и повторно запустите Workspace.
- При запуске приложения может быть произведено автоматическое обновление приложения Workspace. В зависимости от настроек системы может быть доступна возможность отклонить обновление. Если обновление отклонено, запрос на его выполнение появится при следующем запуске приложения.
- При попытке входа в голосовой канал SIP без подключения настроенной USB-гарнитуры вы, возможно, сможете войти только в Workspace, но не в голосовой канал SIP (это зависит от настроек среды). Чтобы выполнить полный вход в голосовой канал SIP, подключите USB-гарнитуру.

## Что делать в следующих ситуациях. "Не удастся запустить Workspace SIP Endpoint"

Если появляется сообщение об ошибке "Не удастся запустить Workspace SIP Endpoint": возможно приложение SIP Endpoint не установлено на рабочей станции или было установлено неправильно.

Для того чтобы узнать, было ли оно установлено, откройте меню **Пуск** в Windows и найдите приложение **Workspace SIP Endpoint**. Попробуйте запустить его через меню **Пуск**. Если приложение не запустится или на экране появится то же сообщение об ошибке, попросите своего администратора установить приложение SIP Endpoint на вашей рабочей станции.

Поделитесь этой ссылкой на руководство по его установке: <https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Dep/InstallingTheIWSIPEndpoint>.

Если после установки (или переустановки) приложения SIP Endpoint ошибка не исчезнет, попросите администратора обратиться в службу поддержки клиентов Genesys, специалисты которой помогут устранить все возможные неисправности.

## 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.

- [Log In \(Вход\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Управление с помощью клавиатуры и специальные возможности

[Изменено: 8.5.113.11]

Вызывать часто используемые функции в приложении Workspace можно с помощью сочетания клавиш и быстрых клавиш. Сочетания клавиш и быстрые клавиши Workspace настраиваются администратором. Это сделано для того, чтобы не возникало конфликтов между Workspace и другими используемыми приложениями. За полным списком сочетаний клавиш и быстрых клавиш для работы с Workspace обращайтесь к администратору.

## Сочетания клавиш и быстрые клавиши

Сочетания клавиш — это комбинации клавишей, которые позволяют вызывать необходимые функции в определенных окнах или представлениях. В операционной системе с помощью сочетаний клавиш можно копировать, вырезать, вставлять, отменять операции, удалять, выполнять поиск, разворачивать или сворачивать окна, открывать меню и выбирать команды, переключаться между приложениями, отменять действия, менять фокусирование и т. д. Список поддерживаемых сочетаний клавиш см. в документации к операционной системе.

Быстрые клавиши — это также комбинации клавишей, которые отличаются от сочетаний клавиш тем, что работают одинаково во всех активных окнах и приложениях. Например, администратор может настроить комбинации быстрых клавиш, позволяющие отвечать на телефонные звонки (голосовое взаимодействие) или отклонять взаимодействия по электронной почте, которые были перенаправлены вам. Когда на рабочем столе появляется окно предварительного просмотра, достаточно нажать быструю клавишу, чтобы выполнить нужную операцию без необходимости переключения на это окно.

### Important

Иногда могут возникать конфликты между сочетаниями клавиш, настроенными администратором для функций Workspace, и сочетаниями клавиш, предназначенными для управления редактором форматированного текста, который используется для создания взаимодействий электронной почты и других текстовых взаимодействий. Перед использованием сочетаний клавиш может понадобиться выйти из поля текстового редактора. Если возникает конфликт, связанный с сочетаниями клавиш, попросите администратора изменить настраиваемые сочетания клавиш.

## Клавиши доступа

Для вызова большинства элементов меню в приложении Workspace можно использовать клавиши доступа. В наименованиях поддерживаемых элементов меню одна из букв подчеркнута. Нажмите клавишу **Alt**, чтобы открыть меню в активном окне, затем нажмите клавишу с буквой или символом, соответствующим нужному элементу меню.

## Навигация с помощью клавиатуры

Приложение Workspace поддерживает управление всеми функциями в окнах взаимодействий с помощью клавиатуры. Навигацию по всем функциям, параметрам и меню можно осуществлять с помощью клавиатуры.

Навигацию по интерфейсу Workspace можно полностью осуществлять с помощью клавиатуры. Это позволяет операторам, которые не могут использовать мышь либо используют средство доступа, связанное с клавиатурой, управлять элементами рабочей области. Навигация с помощью клавиатуры также существенно ускоряет работу оператора.

Внешний вид выбранного компонента меняется в зависимости от перемещения фокуса. Например, изменяются цвета кнопок, а выбранный пункт в меню выделяется цветом.

Некоторые приложения для считывания текста с экрана несовместимы с клавишами навигации, поскольку используют некоторые из них для других целей. В режиме чтения с экрана можно отключить навигацию с клавиатуры с помощью сочетания клавиш **Alt + N**.

**Примечание.** В режиме чтения с экрана все сочетания клавиш, за исключением команд **Alt + n'**, выключены. Режим чтения с экрана включается и отключается системным администратором.

## Базовая навигация

С помощью двух перечисленных ниже сочетаний клавиш можно переходить между компонентами, например между меню или между представлениями интерфейсов взаимодействия.

- **Tab**: перемещение фокуса на следующий компонент (меню, поле, кнопку, представление и т. д.).
- **Shift + Tab**: перемещение фокуса на предыдущий компонент (меню, поле, кнопку, представление и т. д.).
- Начиная с версии приложения Workspace 8.5.113.11 для исходящих взаимодействий по электронной почте можно использовать табуляцию (клавиша **TAB**) в поле ввода текста сообщения. Теперь для использования клавиши **TAB** для перехода на следующее поле или элемент управления необходимо вначале нажать сочетание клавиш **Ctrl-TAB** для выхода из поля ввода текста сообщения. Эту функцию можно отключить в средах с конфигурацией для специальных возможностей. В этом случае вы не сможете использовать табуляцию в поле ввода текста сообщения электронной почты, но вы можете использовать клавишу **TAB** для перехода на следующий элемент управления в соответствующем порядке.

Перемещение осуществляется слева направо и сверху вниз, если иное не предусмотрено порядком компонентов. Навигация позволяет перемещаться от компонента к компоненту в пределах одного представления и от представления к представлению в пределах приложения.

## Сочетания клавиш навигации

В таблице ниже приведены сочетания клавиш, которые позволяют работать с элементами управления, например меню, списками и кнопками интерфейса Workspace.

### Сочетания клавиш Workspace

Сочетание клавиш	Описание
СТРЕЛКА ВЛЕВО	Переместиться влево в строке меню или выйти из подменю.
СТРЕЛКА ВПРАВО	Переместиться вправо в строке меню или войти в подменю.
СТРЕЛКА ВВЕРХ	Переместиться вверх в списках и в меню.
СТРЕЛКА ВНИЗ	Переместиться вниз в списках и в меню.
ALT + СТРЕЛКА ВНИЗ	Открыть выделенный раскрывающийся список.
ENTER (ВВОД)	Для редактируемого списка включает режим правки или проверки изменения. Для кнопки выполняет связанную операцию. Для элемента меню выполняет связанную операцию.
ПРОБЕЛ	Для некоторых элементов управления позволяет устанавливать или снимать выделенный флажок.
ESCAPE (ОТМЕНА)	Выйти из режима правки (в редактируемом списке).

## Высококонтрастная тема Workspace

[Добавлено: 8.5.100.05]

В приложении Workspace агенты с нарушением зрения могут использовать высококонтрастную тему, которая тесно интегрируется с высококонтрастными темами Windows, доступными в окне «Персонализация» панели управления Windows. Высококонтрастная тема Workspace соответствует требованиям стандарта Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 с некоторыми ограничениями. Высококонтрастная тема проверена на людях, которые не различают красный и зеленый, а также синий и желтый цвета. Высококонтрастная тема Workspace работает независимо от того, активирована ли высококонтрастная тема Windows.

### Important

Высококонтрастная тема Workspace включается администратором.

Доступ к высококонтрастной теме для Workspace можно получить через **основное меню**. Для этого выберите **Основное меню** > — **Изменить тему** > — **Высокая контрастность**. Чтобы активировать высококонтрастную тему, необходимо выйти из Workspace и перезапустить приложение.

## Important

В представлении «Взаимодействие по электронной почте» функция редактирования форматированного текста отключена, если активирована высококонтрастная тема.

## 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.

- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Обзор функций

Интерфейс Workspace состоит из видов и окон, содержащих **компоненты, функции и элементы управления**, необходимые для выполнения таких задач, как обработка входящих голосовых взаимодействий.

**Окно входа:** первое представление, появляющееся при запуске приложения. Оно служит для идентификации пользователей и, если это необходимо, указания дополнительных данных, связанных с ролью пользователя или технической средой. Чтобы открыть окно входа, **запустите** приложение Workspace.

**Основное окно:** здесь можно изменять свой статус и настройки, работать с контактами и избранными элементами, находить существующие взаимодействия, просматривать ключевые показатели эффективности и сообщения и начинать новые взаимодействия.

**Гаджет «Статистика»:** позволяет просматривать KPI и статистику контакт-центра в постоянном представлении. Статистику можно просматривать в статическом или динамическом представлении.

**Окно предварительного просмотра взаимодействия:** здесь отображаются интерактивные уведомления о новых входящих взаимодействиях. В уведомлении, предназначенном для предварительного просмотра информации, указываются вложенные данные, позволяющие вам решить, принимать ли приглашение к взаимодействию.

## Задачи голосового взаимодействия

- **Голосовое взаимодействие:** позволяет просматривать всю информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним агентом по телефону.
- **Внутреннее голосовое взаимодействие:** позволяет начать телефонный разговор с внутренним абонентом.
- **Голосовая консультация:** позволяет проконсультироваться с другим агентом относительно текущего **голосового взаимодействия**, прежде чем начинать телефонную конференцию или переадресовывать вызов на этого агента.
- **Запись голоса:** с помощью этой функции можно записать текущее голосовое взаимодействие с контактом или внутренним адресатом (только для агентов с возможностью использования протокола VoIP или SIP).
- **Видеовзаимодействие:** позволяет добавлять видеоканал в текущий голосовой вызов.

**Взаимодействие обратного вызова через Интернет:** позволяет просмотреть информацию, необходимую для обработки обратного голосового вызова контакту через Интернет.

## Задачи взаимодействия в чате

- **Взаимодействие в чате:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним агентом в чате.
- **Консультационный чат:** позволяет проконсультироваться с другим агентом относительно текущего взаимодействия в чате, прежде чем начинать конференцию или переадресовывать

вызов на этого агента.

**Взаимодействие по электронной почте:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки входящих и исходящих взаимодействий по электронной почте с контактом или внутренним агентом, а также сведения об анализе проверки качества взаимодействий по электронной почте.

**Взаимодействие по SMS:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для общения с контактом по SMS.

**Плагин Skype для бизнеса:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействий с контактом в среде Skype для бизнеса.

**Взаимодействие Facebook:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействия с контактом в сети Facebook.

**Взаимодействие Twitter:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействия с контактом в сети Twitter.

**Взаимодействие RSS:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействия RSS с контактом.

**Рабочие документы:** позволяет просмотреть неинтерактивные типы коммуникаций, например факсы.

**Внутренние мгновенные сообщения:** позволяет **отправлять** и **получать** мгновенные сообщения от других внутренних адресатов.

### Задачи исходящих кампаний

- **Предварительный просмотр исходящих звонков:** позволяет запрашивать взаимодействия в рамках исходящих кампаний и просматривать данные о контактах, прежде чем звонить им.
- **Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме Push:** позволяет автоматически принимать взаимодействия в рамках исходящих кампаний и просматривать данные о контактах, прежде чем звонить им.
- **Исходящие звонки в режимах Progressive и Predictive:** позволяет принимать исходящие взаимодействия, автоматически инициируемые системой.
- **Операции с исходящими звонками:** позволяет использовать общие функции для звонков, например переадресацию звонка или планирование обратного вызова.

## Поддержка подключаемых модулей

Приложение Workspace поддерживает подключаемые модули Genesys для различных каналов коммуникаций, в том числе социальных сетей, например Facebook и Twitter. Подробную информацию об их установке и использовании см. в документации по подключаемым модулям Genesys eServices.



### 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.

- [Getting Started \(Начало работы\)](#)
- [Handling Interactions \(Работа со взаимодействиями\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

### Сопутствующие темы

- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Team Communicator](#)
- [Управление с помощью клавиатуры и специальные возможности](#)

### 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](#)

---

# Вход

**[Изменено: 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]**

Окно входа — это первое представление, отображаемое при запуске приложения. Оно служит для идентификации пользователей и, если это необходимо, указания дополнительных данных, связанных с ролью пользователя или технической средой.

Перед началом использования Workspace убедитесь в том, что ваш телефон работает. Подключите USB-гарнитуру (только для входа в канал SIP).

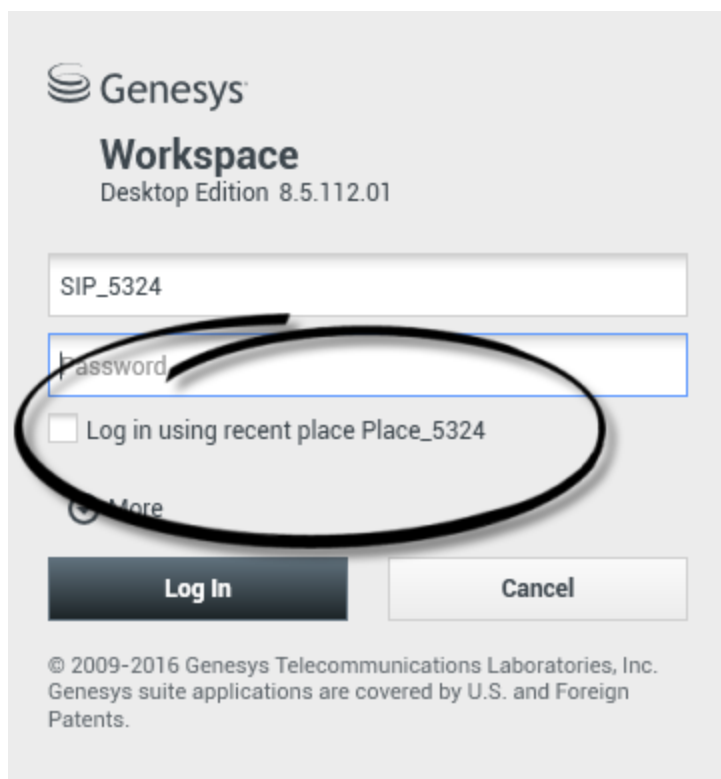
## Important

При входе в Workspace приложение активируется для всех гарнитур, подключенных к рабочей станции. Если вы хотите использовать другую гарнитуру, выйдите из Workspace, подключите новую гарнитуру и повторно запустите Workspace.

Процедура входа двухэтапная—, и при первом входе может потребоваться изменить пароль.

Если вы являетесь агентом, который не всегда использует один и тот же телефон и рабочую станцию (в случае работы по сменам), вам необходимо ввести дополнительную информацию о вашем рабочем месте (номер телефона на вашей рабочей станции). Это необходимо для того, чтобы предназначенные для вас звонки поступали на тот телефон, рядом с которым вы в данный момент находитесь, а не на тот телефон, по которому вас вызывали в предыдущий раз.

## Вход в приложение Workspace



Genesys  
Workspace  
Desktop Edition 8.5.112.01

SIP\_5324

Password

Log in using recent place Place\_5324

More

Log In Cancel

© 2009-2016 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.  
Genesys suite applications are covered by U.S. and Foreign Patents.

После запуска приложения Workspace на рабочем столе откроется окно в систему, в котором следует ввести свои идентификационные данные.

1. Введите имя пользователя в одноименное поле.
2. Введите пароль в одноименное поле. (Примечание. Может потребоваться изменить пароль при первом входе через определенный интервал времени или по другим соображениям безопасности. См. статью [Изменение пароля](#).)
3. Поставьте флажок параметра Вход с помощью данных о последнем расположении, если вы используете тот же телефон и рабочую станцию, которую вы использовали во время последнего входа.
4. При необходимости выберите язык из раскрывающегося списка.
5. Выполните одно из перечисленных ниже действий.
  - Чтобы провести аутентификацию в системе, нажмите «Войти».
  - Чтобы не входить в приложение и закрыть окно входа, нажмите кнопку «Отмена».

Система проверит и обработает ваши учетные данные, и на рабочую станцию будет загружено нужное приложение. Если дополнительная информация не требуется, **основное окно** откроется сразу же после нажатия кнопки **Войти**. В противном случае откроется окно **расширенных**

## параметров входа.

При определенных настройках учетной записи у вас может быть возможность выбрать язык интерфейса. Для того чтобы указать другой язык, выберите его в раскрывающемся списке «Язык».

## Отображение и скрытие дополнительных параметров

При первом входе в учетную запись вам может быть предложено настроить дополнительные параметры.

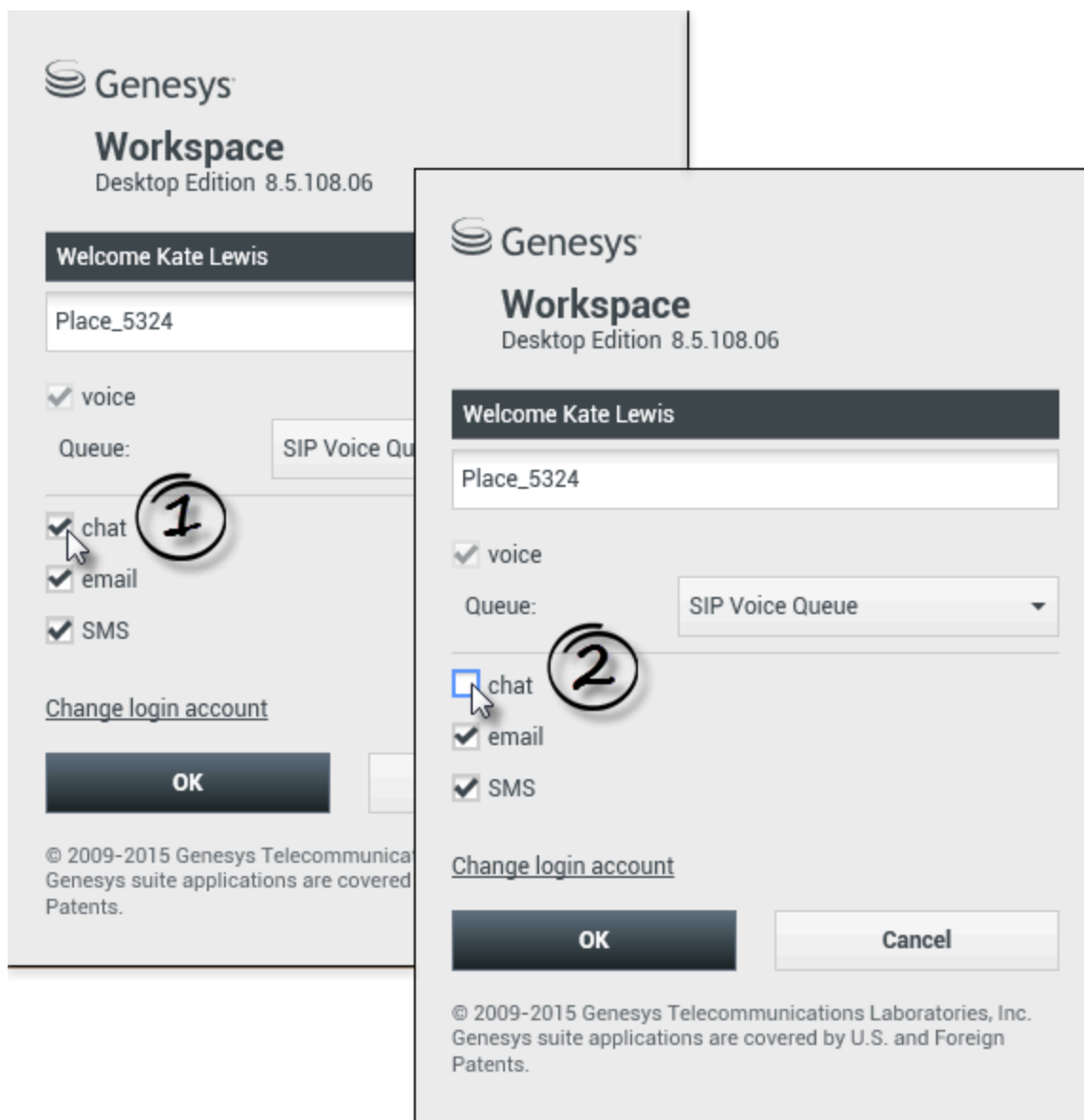
- Чтобы указать дополнительные параметры, нажмите кнопку **Больше**.
- Чтобы скрыть дополнительные параметры, нажмите кнопку **Меньше**.

В зависимости от настроек учетной записи у вас может быть возможность изменить перечисленные ниже параметры.

- Название приложения Workspace.
- Имя узла, на котором размещен сервер конфигурации.
- Номер порта сервера конфигурации. Обычно это 2020.

Обратитесь к системному администратору за информацией об этих параметрах.

## Определение расширенных параметров входа



**[Изменено: 8.5.108.11]** После аутентификации и входа в систему на рабочем столе может открыться новое представление, в котором вы можете указать дополнительную информацию на основе запланированных задач. Содержимое этого представления определяется администратором и зависит от вашей роли. Тем не менее если дополнительная информация не требуется, **основное окно** откроется сразу.

Представление «Расширенные параметры входа» служит для подтверждения входа. Здесь может отображаться уведомление о необходимости выбора одного или нескольких каналов коммуникации и ввода дополнительных параметров входа для этих каналов.

---

## Дополнительная информация

При необходимости введите перечисленные ниже сведения.

1. Ваше местоположение.
2. Ваша очередь.
3. Каналы коммуникаций, которые вы хотите использовать: голосовое общение, мгновенные сообщения или SMS, рабочие документы (например, факсы) и т. д.
4. Дополнительный номер телефона, если вход осуществляется удаленно через сервер SIP.

Если в предыдущий раз вы вошли в систему на другой рабочей станции, или если вы не поставили флажок параметра Вход с помощью данных о последнем расположении в первом представлении входа, вам необходимо проверить, что вы ввели правильные данные о рабочем месте в поле рабочего места. Если введены неправильные данные о рабочем месте, звонки могут поступать на другой телефон на другой рабочей станции.

Вы можете иметь возможность выбирать каналы коммуникации eServices, такие как чат, SMS-сообщение, электронная почта, социальные сети (например, Facebook и Twitter), и рабочие документы (например, факс), а также отменять их выбор.

Ваш администратор определяет, каким образом система будет реагировать в случае, если вы не установите флажок для того или иного канала во время входа в систему (отказ от использования какого-либо средства коммуникаций может позволить вашей компании экономить денежные средства и повысить показатели пропускной способности системы).

Если для канала коммуникации флажок не был установлен, при запуске приложения Workspace вход в данный канал выполняться не будет. Чтобы использовать этот канал во время сеанса позже, необходимо войти в него вручную с помощью представления [Мои каналы](#) в основном представлении или меню [Общее состояние](#).

## Завершение входа

После того как вы ввели дополнительные параметры, выполните одно из перечисленных ниже действий.

- Для отправки информации нажмите кнопку **ОК**. Откроется [главное окно](#)будет открыто.
- Для того чтобы закрыть представление «Параметры системы» и выйти, нажмите кнопку **Отмена**.
- Чтобы вернуться в первое представление входа, нажмите кнопку **Изменить учетную запись для входа**.

## Номер удаленного телефона

Если компания использует сервер SIP (VoIP), для вашей учетной записи можно настроить функцию входа с помощью удаленного телефонного номера для того, чтобы с вами можно было связаться в тех случаях, когда вы не выполнили вход в систему с внутреннего телефона компании.

При удаленном входе в систему в представлении «Расширенные параметры входа» в поле «Телефонный номер» введите номер удаленного телефона, на который будут поступать вызовы. Номер в этом поле может быть заранее настроен администратором.

## Обнаружение USB-гарнитуры

При входе в голосовой канал SIP приложение Workspace проверяет, подключена ли настроенная для учетной записи USB-гарнитура. Если она не настроена, будет выполнен вход в приложение Workspace, но не в голосовой канал SIP. Обязательно подключите USB-гарнитуру для того, чтобы иметь возможность использовать голосовой канал SIP.

Приложение Workspace определяет, подключена ли USB-гарнитура, и устанавливает для вас соответствующий статус состояния. Если USB-гарнитура не подключена, отобразится соответствующее **сообщение**.

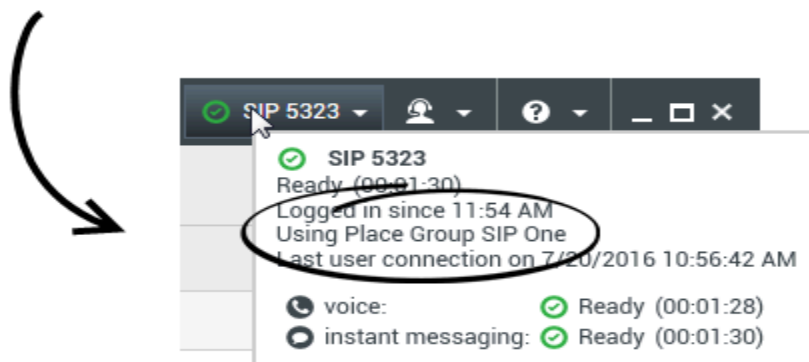
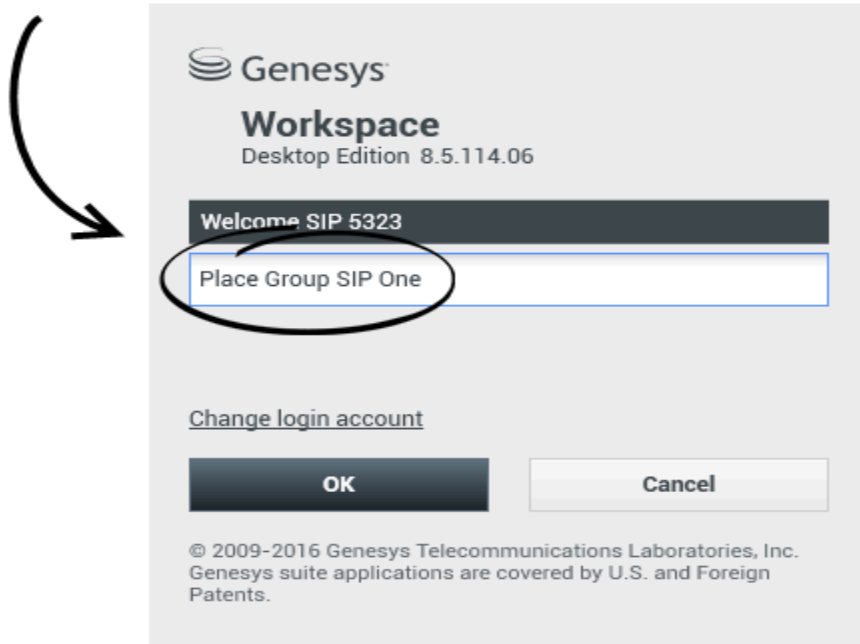
Для USB-гарнитуры сохраняются настройки громкости, которые использовались при последнем входе. Для регулировки громкости USB-гарнитуры используйте соответствующие элементы управления в окне **Голосовое взаимодействие**.

## Состояния «Готов» и «Не готов»

Системный администратор может указать, каков будет статус вашего **состояния** для каждого канала, когда вы выполняете вход. Если для одного или нескольких каналов учетной записи установлен статус «Не готов», системный администратор может указать причину неготовности для этого канала. Чтобы начать принимать взаимодействия в канале со статусом состояния «Не готов», необходимо изменить этот статус на **Готов**.

## Вход в группу мест





---

**[Добавлено: 8.5.114.08]**

В некоторых центрах обработки вызовов агенты и другие работники не имеют собственного рабочего места и могут совместно использовать несколько мест, объединенных в группы.

Если в вашем центре обработки вызовов принята практика использования групп мест, при входе в систему вы должны в соответствующем окне указать не название своего личного рабочего места, а название группы мест. После чего требуемое место будет выбрано автоматически.

Во втором окне входа в систему (с расширенными параметрами) введите имя вашей группы мест.

Если существует более одной группы мест, введите одно или несколько слов из названия требуемой группы (например, "Группа") для того, чтобы открылся раскрывающийся список доступных групп мест.

Выберите название группы мест из списка, а затем нажмите кнопку **ОК** для того, чтобы завершить процесс входа в систему.

В главном окне Workspace вы можете подтвердить свой выбор группы мест, в которую вы вошли. Для этого нужно привести курсор мыши на меню «Состояние».

Вы можете ввести название своего места *или* название группы места.

## Изменение пароля

Существует множество причин, по которым может быть необходимо изменить пароль для входа в приложение Workspace. Согласно требованиям системы безопасности компании ваша учетная запись может быть настроена таким образом, что по прошествии заданного количества дней срок действия вашего пароля истечет. Кроме того, учетная запись может быть настроена так, чтобы запрашивать изменение пароля после определенного **периода бездействия**. Для обеспечения вашей личной безопасности при назначении учетной записи может быть настроен временный пароль. В этом случае системный администратор может потребовать от вас изменить временный пароль перед первым входом в приложение Workspace. Изменение пароля может быть необходимым и по иным причинам. Например, у вашей компании может не быть конкретной политики, определяющей периодичность изменения пароля. Кроме того, рекомендуется изменить пароль, если вы случайно сообщили его постороннему человеку.

Во всех этих случаях для изменения пароля следует использовать диалоговое окно «Изменение пароля» приложения Workspace. Узнайте у системного администратора, какая именно политика безопасности, связанная с паролями, используется в вашей компании.

---

Чтобы вручную изменить пароль, в **основном меню** выберите команду **Изменить пароль**. Отобразится диалоговое окно «Изменение пароля». Выполните перечисленные ниже действия.

1. В поле **Старый пароль** введите старый пароль.
2. В поле **Новый пароль** введите новый пароль.
3. В поле **Подтверждение пароля** введите новый пароль еще раз.
4. Нажмите кнопку **ОК** для того, чтобы сохранить новый пароль, или кнопку **Отмена** для того, чтобы закрыть диалоговое окно без изменения пароля. Если вы ввели какие-либо данные неправильно, после нажатия кнопки **ОК** вам будет предложено повторно ввести информацию. Если вся информация введена правильно, старый пароль будет изменен на введенный вами новый пароль.

Если администратор требует изменить пароль, то диалоговое окно «Изменение пароля» будет отображено автоматически. Выполните перечисленные ниже действия.


1. В поле **Новый пароль** введите новый пароль.
2. В поле **Подтверждение пароля** введите новый пароль еще раз.
3. Нажмите кнопку **ОК** для того, чтобы сохранить новый пароль, или кнопку **Выход** для того, чтобы закрыть диалоговое окно и выйти из Workspace без изменения пароля. Если вы ввели какие-либо данные неправильно, после нажатия кнопки **ОК** вам будет предложено повторно ввести информацию. Если вся информация введена правильно, старый пароль будет изменен на введенный вами новый пароль.


## Удаленные и виртуальные рабочие среды

### [Добавлено: 8.5.109.16]

Возможно, вы работаете в среде, использующей инфраструктуру виртуальных рабочих столов (Virtual Desktop Infrastructure, VDI) для запуска приложения Workspace. Это означает, что хотя после запуска приложение Workspace отображается на экране вашего компьютера, на самом деле оно работает не на вашей рабочей станции, а управляется с удаленного компьютера.

Перед тем как вы вошли в систему, автономное приложение Workspace Standalone SIP Endpoint было установлено администратором на вашей рабочей станции в среде VDI, или же вы получили указание установить это приложение и нажали гиперссылку установки в электронном письме или другом документе.

При запуске рабочей станции также автоматически запускается автономное приложение Workspace Standalone SIP Endpoint, и соответствующий значок () отображается в области уведомлений. До входа в приложение Workspace этот значок будет светиться зеленым светом.

После запуска Workspace значок автономного приложения Workspace Standalone SIP Endpoint () будет светиться красным цветом, указывая на его активный статус.

---

## Поиск и устранение неисправностей Workspace SIP Endpoint

В случае потери соединения между средой приложения Workspace и Workspace SIP Endpoint появится сообщение с запросом на запуск приложения Workspace SIP Endpoint. Запустить Workspace SIP Endpoint можно, выбрав приложение Workspace SIP Endpoint в меню **Пуск** вашей рабочей станции.

Если вы получили соответствующие указания, то для остановки Workspace SIP Endpoint следует нажать правой клавишей мыши значок в области уведомлений, а затем выбрать **Выход** из всплывающего меню.

## Вход с помощью среды единого входа

Если в вашей системе разрешен запуск приложения Workspace в среде единого входа, входить в приложение Workspace не потребуется. После запуска Workspace и появления заставки в среде единого входа отобразится представление «Расширенные параметры входа» или главное окно. В представлении «Расширенные параметры входа» выберите один или несколько каналов коммуникаций и введите для них дополнительные параметры входа. После этого можно приступить к работе в Workspace.

## 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.

- [Log In \(Вход\)](#)
- [Manage Your Status \(Управление состоянием\)](#)
- [Main Window Basics \(Основные сведения о главном окне\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Запуск Workspace](#)
- [Вкладка «Мои каналы»](#)
- [Основное окно.](#)

## 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](#)

---

# Основное окно

**[Изменено: 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]**

Ниже перечислены действия, которые можно выполнять в основном окне.

- Управление статусом состояния
- Управление настройками и предпочтениями
- Запуск новых взаимодействий с помощью инструмента Team Communicator
- Просмотр каналов, истории, показателей статистики (KPI) и статистики контакт-центра в окне «Мое рабочее пространство»
- Поиск взаимодействий
- Управление контактами
- Доступ к рабочим папкам
- Управление активными взаимодействиями с помощью панели взаимодействий
- Просмотр сообщений
- Подключение к голосовой почте и воспроизведение сообщений
- Принятие или отклонение входящих взаимодействий в окне предварительного просмотра взаимодействия
- Запуск сеанса обмена мгновенными сообщениями
- Участие в исходящей кампании

Обзор основного окна

[Link to video](#)

## Управление статусом состояния

**[Изменено: 8.5.108.11]**

В основном окне существуют два варианта для изменения состояния.

- Меню общего состояния
- Вкладка «Мои каналы»

## Меню общего состояния

В строке заголовка основного окна отображается значок статуса общего состояния и статус входа в систему. С помощью меню **общего состояния** можно входить в каналы и выходить из них.

Щелкните по **значку общего состояния** (см. рисунок) в заголовке основного окна, чтобы отобразить меню **Общее состояние**.

center

Чтобы просмотреть сводку состояния, наведите указатель мыши на **значок общего состояния**.

center

В сводке состояния указано ваше имя пользователя, расположение, каналы коммуникаций и их статусы.

Если вы вошли в несколько каналов коммуникаций одновременно, отображаются подробные сведения об их состоянии. В противном случае отображается только статус состояния «Готов».

Статус состояния готовности также отображается на вкладке **Мои каналы** основного окна. На этой же вкладке можно менять статус состояния и переадресовывать взаимодействия.

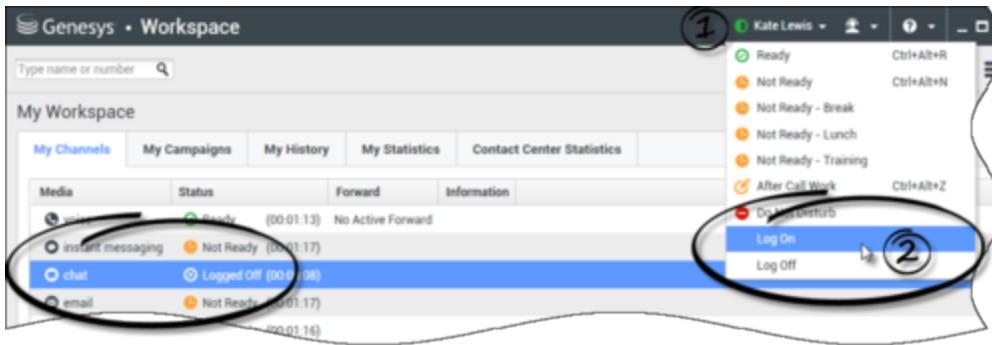
## Статус состояния «Не готов».

Во время обработки взаимодействия длительность нахождения в текущем состоянии скрывается.

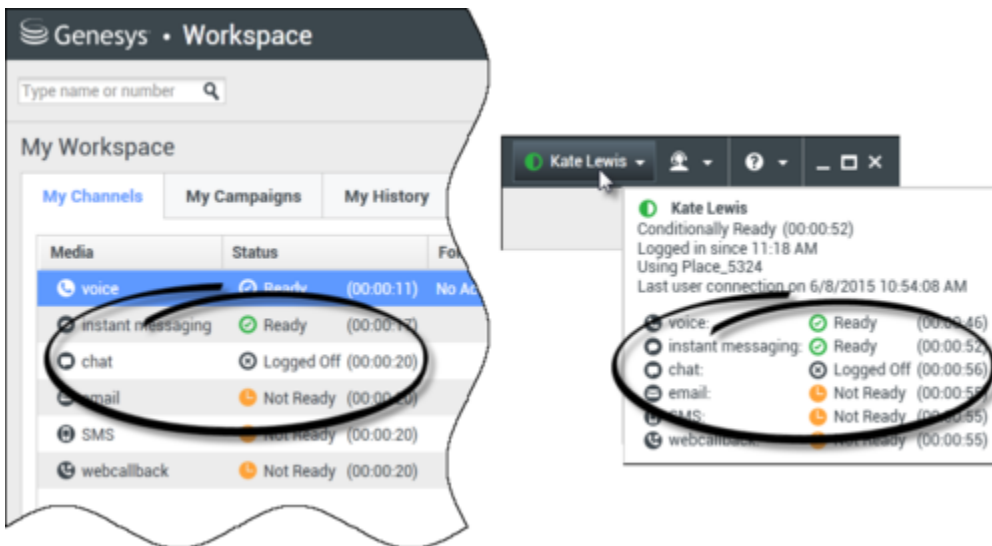
Если во время взаимодействия по одному из каналов вы выберете статус состояния «Не готов», «Не готов — <причина>» или «Работа после звонка», то длительность нахождения в этом состоянии не будет отображаться, пока взаимодействие не будет завершено. Благодаря этой функции время перерывов или работы после звонка отображается в соответствии с сохраняемой статистикой.

## Вход в каналы коммуникаций и выход из них

[Изменено: 8.5.108.11] Меню **общего состояния** позволяет войти во все каналы коммуникаций, из которых выполнен выход, или выйти из всех каналов без выхода из системы. Вкладка **Мои каналы** позволяет входить в отдельные каналы коммуникаций и выходить из них.



Чтобы просмотреть, для каких каналов выполнен вход или выход, можно открыть вкладку «Мои каналы» или же навести указатель мыши на значок общего состояния.



### Время ожидания активности

**Время ожидания активности:** это функция безопасности, блокирующая окна Workspace на вашей рабочей станции, если в течение определенного времени, заданного администратором, не использовались ни мышь, ни клавиатура. Для продолжения работы в Workspace необходимо снова выполнить вход.

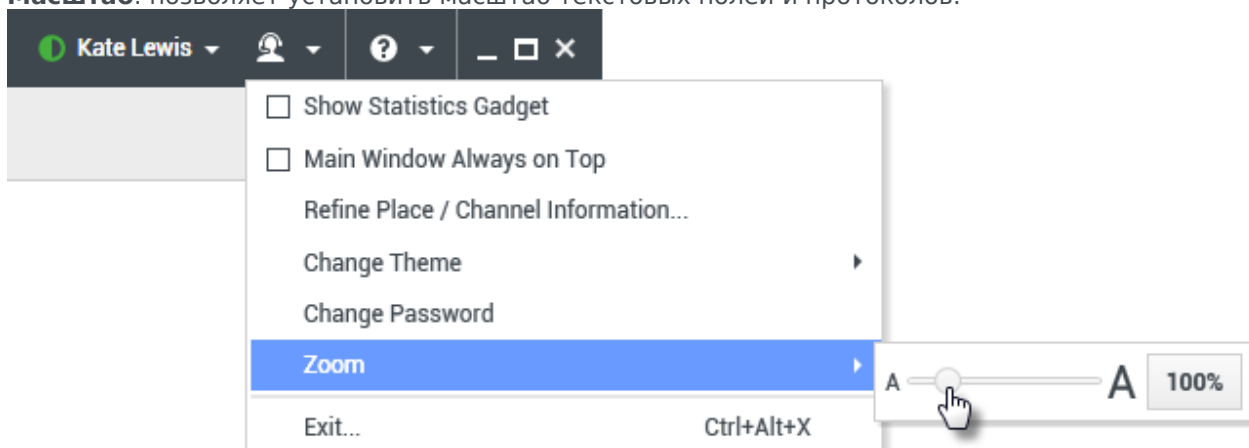
### Управление настройками и предпочтениями

Нажмите на значок агента ([link=](#)), чтобы открыть основное меню. В основном меню можно задавать и изменять настройки и предпочтения.

В зависимости от параметров учетной записи, заданных системным администратором, в основном меню могут быть доступны все или некоторые перечисленные ниже функции.



- **Показать гаджет «Статистика»:** отображение представления **Гаджет «Статистика»**.
- **Основное окно всегда поверх остальных окон:** постоянное отображение основного окна поверх всех открытых окон на рабочем столе.
- **Автоматически скрывать главное окно:** скрытие главного окна в верхней части экрана. Функция работает только тогда, когда главное окно Workspace пристыковано.
- **Уточнить место / Информация о канале:** отображение представления **Расширенные параметры входа**, в котором можно изменять параметры канала, в который вы вошли.
- **Изменить тему:** выбор другого стандартного оформления из меню тем.
- **Масштаб:** позволяет установить масштаб текстовых полей и протоколов.



Эта функция применяется к представлениям перечисленных ниже служб. [Добавлено: 8.5.109.16]

- **Мгновенные сообщения** (ввод текста, протоколы и подсказки с данными по взаимодействию).
- **Чат** (ввод текста, протоколы и всплывающие подсказки с данными по взаимодействию).
- **Сообщения электронной почты** (ввод текста и просмотр входящих сообщений электронной почты).
- **SMS** (ввод текста, протоколы и подсказки с данными по взаимодействию).
- **История взаимодействия** (мгновенные сообщения, чат, сообщения электронной почты и SMS).
- **Стандартные ответы.**
- **Социальные сети** (только ввод текста)
- **Проверить обновления:** проверка обновлений для программного пакета Workspace и их установка (при наличии).
- **Изменить пароль:** отображение диалогового окна **Изменение пароля**.
- **Выход:** выход из всех каналов коммуникаций и закрытие приложения.

## Important

Для агентов с нарушением зрения администратор может настроить систему так, чтобы высококонтрастная тема была доступна в меню **Изменить тему**. Эта

тема соответствует требованиям стандарта Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 с некоторыми ограничениями. Возможно, эта тема уже доступна для вас.

Для того чтобы запустить этот справочный документ или получить сведения о Workspace, нажмите значок «Справка» ([link=](#)) или выберите раскрывающееся меню «Справка».

## Пристыковка основного окна

Основное окно Workspace можно использовать как в виде перемещаемой, так и в виде пристыкованной панели инструментов. Чтобы включить эту функцию, обратитесь к администратору.

Можно пристыковывать основное окно Workspace к верхней части экрана тремя перечисленными ниже способами.

- Перетащите основное окно Workspace в верхнюю часть экрана, после чего оно автоматически пристыкуется к ней. Чтобы переместить основное окно в верхнюю часть экрана, не пристыковывая его, при перетаскивании окна удерживайте нажатой клавишу **Ctrl**.
- Дважды нажмите заголовок окна.
- Нажмите кнопку «Развернуть».

### Important

Если функция пристыковки не включена, то при двойном нажатии заголовка окна или нажатии кнопки **Развернуть** главное окно будет просто развернуто.

Если основное окно пристыковано, площадь рабочего стола будет уменьшена по ширине основного окна. Любые открытые окна на рабочем столе, в том числе развернутые, будут перемещены вниз, чтобы не перекрывать основное окно Workspace. Закрепленные или перемещаемые представления взаимодействий не влияют на размер рабочего стола.

Если основное окно пристыковано, кнопки «Свернуть» и «Развернуть» будут неактивны.

Чтобы отстыковать основное окно, нажмите его и перетащите из верхней части экрана. Рабочий стол примет прежний полный размер, а размер основного окна Workspace станет таким, каким он был до пристыковки.

### Tip

Если другие панели инструментов уже пристыкованы, основное окно Workspace можно также пристыковать. Основное окно Workspace будет размещено под последней пристыкованной панелью инструментов.

## Автоматическое скрывание главного окна

Если главное окно Workspace пристыковано, можно включить функцию его автоматического скрывания. В **главном меню** или в меню Workspace в области уведомлений выберите пункт **Автоматически скрывать главное окно**.

Если приложение Workspace неактивно, в режиме автоматического скрывания главное окно Workspace будет скрыто в верхней части экрана, а рабочий стол примет полный размер.

Чтобы отобразить основное окно Workspace, когда оно скрыто, выполните одну из перечисленных ниже операций.

- Нажмите кнопку задач Workspace на панели задач.
- Переместите указатель мыши в верхнюю часть экрана. Отобразится основное окно. Нажмите его, чтобы оно не исчезло.

Для того чтобы выключить функцию автоматического скрывания главного окна, в **главном меню** или в меню Workspace в области уведомлений выберите пункт **Автоматически скрывать главное окно**.

### Important

Если к верхней части экрана пристыкована другая панель инструментов, которая уже находится в режиме автоматического скрывания, то режим автоматического скрывания для главного окна Workspace не может быть включен. При попытке включить режим автоматического скрывания отображается следующее сообщение: "Невозможно включить режим автоматического скрывания для основного окна. Другое окно уже находится в режиме автоматического скрывания в этой части дисплея."

## Инструмент Team Communicator

В основном окне имеется поле **быстрого поиска Team Communicator**. Это поле представляет собой универсальный поисковый инструмент. В зависимости от настроек поиск может выполняться как в базе данных Universal Contact Server, так и в базе данных команды, либо только в базе данных команды. С помощью инструмента Team Communicator можно начинать новые взаимодействия.

### center

Чтобы начать поиск, введите в поле имя или номер телефона. При нажатии на это поле открывается панель инструментов Team Communicator. С помощью этой панели инструментов можно выполнять поиск контактов и внутренних абонентов в категориях «Все», «Избранные» и «Недавние». Для приложения Workspace могут быть настроены функции хранения и

отображения недавних вызовов, включая пропущенные вызовы. Также можно фильтровать результаты поиска по типу контакта или внутреннего абонента, группировать и разгруппировывать их.


### Тip

Для совершения звонка или отправки сообщения электронной почты также можно воспользоваться **каталогом контактов** и меню **Операции** рядом с именем контакта.

## Мое рабочее пространство

«Мое рабочее пространство» — это окно с несколькими вкладками, в котором можно просматривать и работать с перечисленными ниже видами данных.

- **Параметры каналов коммуникаций**
- **Кампании**
- **История**
- **Статистика (ключевые показатели эффективности)**
- **Статистика контакт-центра**

Нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых окон Workspace** () , чтобы отобразить меню **поддерживаемых окон**, а затем выберите один из перечисленных ниже вариантов.

- Мои каналы
- Мои кампании.
- Моя история
- Моя статистика
- Статистика центра управления контактами.

Представление «Мое рабочее пространство» отображается под панелью взаимодействий. Чтобы просмотреть различные типы представлений окна «Мое рабочее пространство», перейдите на соответствующую вкладку.

## Поиск взаимодействий

**[Добавлено: 8.5.104.15]** Приложение Workspace поддерживает различные способы поиска

---

взаимодействий в базе данных контакт-центра.

- Если вы знаете, какой контакт требуется найти, используйте [Каталог контактов](#) для поиска взаимодействий, обмен которыми производился с этим контактом.
- Если вы являлись агентом, выполнявшим обработку взаимодействия, вы можете воспользоваться представлением [Моя история](#) для поиска обработанных вами взаимодействий.

Однако иногда необходимо найти взаимодействие, но не удастся вспомнить имя контакта или агента, выполнявшего обработку. Функция глобального поиска взаимодействий Workspace позволяет использовать представление [Поиск взаимодействий](#) для поиска взаимодействий по одному или нескольким критериям, включая слова в его тексте или протоколе.

Чтобы открыть представление «Поиск взаимодействий», нажмите кнопку **Доступ к использованию поддерживаемых окон Workspace** (☰) для вызова меню **Поддерживаемые представления**, а затем выберите **Поиск взаимодействий**. Используйте эту функцию для поиска взаимодействий. Информация о результатах поиска будет представлена на панели [подробных сведений](#).

## Быстрый поиск

Для поиска в базе данных взаимодействий введите искомый текст в поле [Быстрый поиск](#). Чтобы выполнить поиск по указанному критерию, щелкните по значку лупы. [link=](#)

Чтобы очистить поле быстрого поиска, нажмите кнопку **X**.

Функция быстрого поиска включает набор критериев поиска, выбранных администратором. Как правило, она применяет критерий "Начинается с" к каждому слову в любом выбранном администратором атрибуте.

Результаты поиска отображаются в виде таблицы. Нажмите запись результата, чтобы отобразить [сведения о взаимодействии](#) на вкладке **Подробные сведения**. Вы также можете воспользоваться вкладкой **Примечание** для просмотра примечаний, связанных с выбранным взаимодействием, и вкладками **Сопроводительные данные** с информацией по обращению.

## Расширенный поиск

Установите в нужное положение переключатель **Показать/скрыть расширенный поиск**, чтобы отобразить или скрыть ([link=](#)) окно [функции расширенного поиска](#).

Функция расширенного поиска позволяет вводить несколько критериев для более точного поиска. Панель «Расширенный поиск» содержит раскрывающиеся списки критериев, которые позволяют выполнять комплексный поиск по множеству критериев, таких как статус состояния, тема, обрабатывающий агент, дата или диапазон дат, а также текст взаимодействия.

С помощью параметра **Подбор условий** можно указать, какие именно (все или любые) условия должны быть соблюдены. В зависимости от выбранных критериев поиска модификатор может измениться, например на "Соответствует" или "Равняется".

Результаты поиска отображаются в виде таблицы. Нажмите запись результата, чтобы отобразить [сведения о взаимодействии](#) на вкладке **Подробные сведения**. Вы также можете воспользоваться вкладкой **Примечание** для просмотра примечаний, связанных с выбранным

---

взаимодействием, и вкладками **Сопроводительные данные** с информацией по обращению.

## Панель подробных сведений

На панели подробных сведений расположены вкладки **Подробные сведения**, **Примечание** и **Сопроводительные данные**.


На вкладке **Подробные сведения** панели подробных сведений можно просмотреть **подробную информацию** для *выбранного в данный момент* взаимодействия. Для этого установите в нужное положение переключатель **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений**. [link=](#)

На вкладке «Подробные сведения» отображается информация, относящаяся к данному взаимодействию. Например, если выбрано взаимодействие по электронной почте, будут показаны тема, отправитель, получатель, состояние и текст.

На вкладке **Примечание** можно просмотреть примечания, связанные с выбранным взаимодействием.

На вкладке **Сопроводительные данные** можно увидеть информацию по обращению для выбранного взаимодействия.

## Управление своими контактами

Нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых окон Workspace** () , чтобы отобразить меню **поддерживаемых окон**, а затем выберите пункт **Каталог контактов**, чтобы открыть **каталог контактов**. Используйте эту функцию для поиска контактов. Информация о результатах поиска будет представлена на панели **подробных сведений**.

### Быстрый поиск

Для поиска в каталоге контактов введите имя, номер телефона или адрес электронной почты в поле **быстрого поиска**. Чтобы выполнить поиск по указанному критерию, щелкните по значку лупы. [link=](#)

Чтобы очистить поле быстрого поиска, нажмите кнопку **X**.

Быстрый поиск работает по принципу *начинается с*.

Результаты поиска отображаются в виде списка или таблицы. С помощью переключателя **Показать контакты в виде таблицы/Показать контакты в виде списка** можно переключаться между двумя представлениями в **каталоге контактов**. [link=](#)

### Расширенный поиск

Установите в нужное положение переключатель **Показать/скрыть расширенный поиск**, чтобы отобразить или скрыть ([link=](#)) окно **функции расширенного поиска**.

---

Функция расширенного поиска позволяет вводить несколько критериев для более точного поиска. На панели расширенного поиска находятся раскрывающиеся списки критериев поиска, таких как имена, адреса электронной почты и номера телефона. Также здесь есть раскрывающиеся списки с модификаторами, определяющими, каким образом следует обрабатывать критерии поиска: **Содержит**, **Начинается с** и **Является**. С помощью параметра **Подбор условий** можно указать, какие именно (все или любые) условия должны быть соблюдены.

Результаты поиска отображаются в виде списка или таблицы. С помощью переключателя **Показать контакты в виде таблицы/Показать контакты в виде списка** можно переключаться между двумя представлениями в **каталоге контактов**. [link=](#)

### Панель подробных сведений

На вкладке «Подробные сведения» панели подробных сведений можно просмотреть **информацию о контакте** и **историю контакта** для *выбранного в данный момент* контакта. Для этого установите в нужное положение переключатель **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений**. [link=](#)

Нажатием стрелки вниз можно изменить расположение панели подробных сведений (справа от каталога контактов или под ним).

[link=](#)

На вкладке «Информация» отображаются основные сведения о выбранном в данный момент контакте, в том числе перечисленные ниже.


- Общие сведения (должность, имя, фамилия).
- Номера телефонов.
- Адреса электронной почты.

На вкладке **История** можно просматривать, а при наличии соответствующих разрешений и редактировать текущие и архивированные взаимодействия для выбранного в данный момент контакта.

В зависимости от разрешений, предоставленных администратором, одно или несколько полей представления **Информация о контакте** могут быть доступны для правки.

## Мои рабочие папки

**Рабочая папка** — это своего рода персональная очередь, в которую можно помещать сообщения электронной почты и другие взаимодействия, которые требуется обработать позже.

Нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых окон Workspace** () , чтобы отобразить меню **поддерживаемых окон**, а затем выберите одно из указанных ниже окон рабочих папок.

- **Мои рабочие папки**: это представление для отображения личных рабочих папок всех агентов.

- **Рабочие папки моей команды:** представление для всех рабочих папок, принадлежащих агентам, находящимся в подчинении руководителей групп (начальников).
- **Мои очереди взаимодействий:** представление для отображения отфильтрованных системных очередей. Имеется у руководителей групп (начальников).

Для того чтобы просмотреть другую рабочую папку, выберите ее в браузере папок слева. Рядом с названием каждой рабочей папки отображается количество непрочитанных сообщений электронной почты.

Список доступных папок зависит от конфигурации системы. По умолчанию выбирается первая рабочая папка в списке, указанная системным администратором. Ниже приведены примеры рабочих папок, которые могут быть настроены для вас.

- **Выполняется:** содержит входящие сообщения электронной почты и другие рабочие документы, которые еще не обработаны.
- **Черновики:** содержит исходящие сообщения электронной почты, сохраненные как черновики.

Выберите взаимодействие, чтобы просмотреть подробные сведения, примечания и сопроводительные данные о нем. Информация о выбранном взаимодействии отображается на вкладках внизу представления «Рабочие папки». Чтобы отобразить вкладки со сведениями о взаимодействиях, нажмите кнопку **Показать или скрыть панель сведений**. [link=](#)

Дважды нажмите взаимодействие для его открытия.

С помощью кнопок в разделе **операций в рабочей папке для выделенных взаимодействий** можно выполнить перечисленные ниже операции.

- **Ответить** ([link=](#))
- **Ответить всем** ([link=](#))
- **Открыть** ([link=](#))
- **Пометить как завершенное** ([link=](#))
- **Удалить** ([link=](#)): для выполнения этой операции необходимо иметь соответствующие разрешения.
- **Переместить в очередь** ([link=](#)): для выполнения этой операции необходимо иметь соответствующие разрешения.
- **Переместить в рабочую папку** ([link=](#)): для выполнения этой операции необходимо иметь соответствующие разрешения.
- **Редактировать информацию по обращению** ([link=](#)): если у вас есть соответствующие разрешения, с помощью этой команды можно открыть окно изменения сопроводительной информации и изменить содержимое вкладки **Сопроводительные данные** для выбранных взаимодействий.

Для получения информации о работе со взаимодействиями по электронной почте щелкните [здесь](#).



---

## Управление взаимодействиями

### Панель взаимодействий

Если активно одно или несколько взаимодействий, внизу основного окна отображается панель взаимодействий. Каждому взаимодействию соответствует панель управления и окно взаимодействий. Вы можете использовать панель управления для выполнения основных операций, которые являются специфическими для конкретного типа взаимодействия (например, завершение звонка).

#### 800px|center

Нажмите панель управления взаимодействия, чтобы сделать его активным. Все остальные открытые взаимодействия будут свернуты на панели взаимодействий.

Чтобы перейти из закрепленного режима в перемещаемый и наоборот, щелкните маленький цветной прямоугольник слева от элемента управления взаимодействием. С каждым взаимодействием можно работать в закрепленном или перемещаемом режиме независимо от других взаимодействий.

В закрепленном режиме представление взаимодействия будет отображаться в основном окне под панелью взаимодействий, а все другие представления, например «Мои каналы», будут скрыты. Представления «Контакт» и «Ответ» останутся доступными.

#### 800px|center

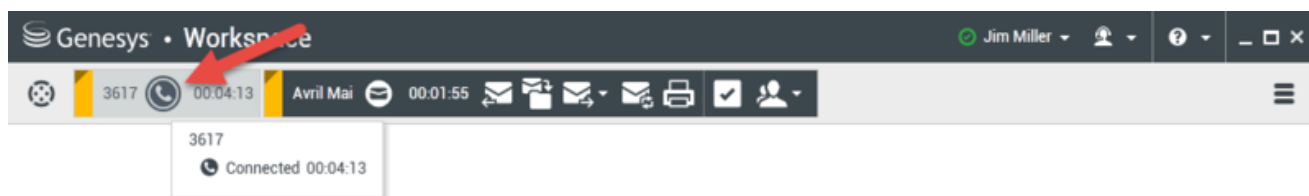
В перемещаемом режиме представление взаимодействия имеет небольшой размер и прикреплено к нижней части панели взаимодействий. Если другие взаимодействия открыты одновременно в закрепленном режиме или отображается одно из представлений Workspace, например «Мои каналы», они будут расположены за перемещаемым окном активного взаимодействия.

#### 800px|center

Если имеется более одного активного взаимодействия, отобразить его можно нажатием.

При наведении указателя мыши на взаимодействие на панели взаимодействий выполняются два действия.

- Появляется всплывающая подсказка со сводкой о содержимом взаимодействия. Подсказка содержит сводные сведения обо всех взаимодействиях в цепочке и всех связанных с ними консультациях.
- Значок канала коммуникации во взаимодействии представляет собой кнопку, которая становится активной при наведении указателя мыши рядом с ней. Если щелкнуть по значку канала коммуникации, приложение Workspace переключится на данное взаимодействие без перехода в представление взаимодействия.



Если происходит событие, требующее вашей немедленной реакции, записи на панели взаимодействий начинают мигать. Индикаторы сеансов чата, переписки по SMS или обмена мгновенными сообщениями мигают при получении новых сообщений.

Чтобы при работе со взаимодействием освободить максимальную площадь на панели взаимодействий, размер представления инструмента Team Communicator уменьшается до размеров кнопки. [link=](#)

### Tip

Ваша система может быть настроена таким образом, чтобы все панели управления взаимодействиями автоматически сворачивались на панели взаимодействий. Эта настройка позволяет отображать перед обработкой взаимодействия или во время нее приложения сторонних производителей или другое содержимое в основном окне. Чтобы отобразить представление свернутого взаимодействия, нажмите панель управления. **Добавлено:** 8.5.106.19

## Окно взаимодействия

Окно взаимодействия можно использовать для управления взаимодействиями, например голосовым вызовом или чатом. Каждый тип взаимодействия отображается в отдельном окне взаимодействия.

- **Голосовое взаимодействие:** позволяет просматривать всю информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним агентом по телефону.
- **Взаимодействие обратного вызова через Интернет:** позволяет просмотреть информацию, необходимую для обработки обратного голосового вызова контакту через Интернет.
- **Взаимодействие в чате:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним агентом в чате.
- **Взаимодействие по электронной почте:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки входящих и исходящих взаимодействий по электронной почте с контактом или внутренним агентом, а также сведения об анализе проверки качества взаимодействий по электронной почте.
- **Взаимодействие по SMS:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для общения с контактом по SMS.
- **Рабочие документы:** позволяет просмотреть неинтерактивные типы коммуникаций, например факсы.

В этом видео описывается, как управлять отображением взаимодействия, информацией о контакте и историей, а также стандартными ответами в окне взаимодействий.

---

[Link to video](#)

## Просмотр сообщений

[Изменено: 8.5.100.05]

Окно просмотра **сообщений** имеет вид прокручиваемого списка изменений статусов состояния разных компонентов сети, включая сервер контактов, сервер статистики, сервер взаимодействий (для чата, электронной почты и рабочих документов) и голосовой коммутатор. Здесь также можно просматривать сообщения, отправленные вам.

Нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых окон Workspace** (☰), чтобы отобразить меню **поддерживаемых окон**, а затем выберите пункт **Мои сообщения**, чтобы открыть соответствующее представление со списком сообщений от системного администратора или руководителя.

Ваш администратор может настроить приложение Workspace так, чтобы отображать количество непрочитанных сообщений с помощью "индикатора ожидающих сообщений" (6) на кнопке **Открытие и использование поддерживаемых окон Workspace** (☰) и в меню **Поддерживаемые представления** (дополнительные сведения см. в статье [Подключение к голосовой почте и воспроизведение сообщений](#)).

## Подключение к голосовой почте и воспроизведение сообщений

[Добавлено: 8.5.100.05]

Если в вашей системе разрешено воспроизведение сообщений голосовой почты с помощью приложения Workspace, на кнопке "Открытие и использование поддерживаемых окон Workspace" (6) отображается **индикатор ожидающих сообщений** (☰).

Нажмите ☰, чтобы открыть меню **Поддерживаемые представления**. В этом меню отображаются ваши почтовые ящики для голосовых сообщений. Если у вас есть непрослушанные сообщения, рядом с названием почтового ящика для голосовых сообщений отображается "индикатор ожидающих сообщений" (6).

Чтобы вызвать свой почтовый ящик для голосовых сообщений, выберите его в меню **Поддерживаемые представления**. Будет начато новое внутреннее взаимодействие. Введите свои данные аутентификации с помощью клавиатуры.

Индикатор ожидающих сообщений отображает общее количество непрослушанных и непрочитанных сообщений в ваших почтовых ящиках для голосовых сообщений и в представлении **Мои сообщения**.

### Тip

Если навести указатель мыши на индикатор, появится всплывающая подсказка с количеством сообщений в каждом из ваших почтовых ящиков и в виде **Мои сообщения**.

Для получения информации об использовании голосовой почты см. [Connecting to your Voicemail Messages \(Доступ к сообщениям голосовой почты\)](#) в документе *Руководство пользователя Workspace 8.5.1*.

## Предварительный просмотр взаимодействия

Если на вашу рабочую станцию поступает новое взаимодействие, в окне **Предварительный просмотр взаимодействия** будет отображено интерактивное уведомление (за исключением случаев, когда у вас включен автоответчик). Информация, отображаемая во время предварительного просмотра, содержит сопроводительные данные, позволяющие вам принять решение относительно принятия или отклонения приглашения к взаимодействию.

## Мгновенное сообщение

Запуск **сеанса обмена мгновенными сообщениями** с внутренним абонентом

## Исходящая кампания

Участие в **исходящих кампаниях**

## 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.

- [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

- [Вкладка «Мои каналы»](#)
- [Team Communicator](#)
- [Каталог контактов](#)

### 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](#)

## Гаджет «Статистика»

Статистику можно просматривать в **основном окне** на **вкладке Моя статистика**, на **вкладке Статистика контакт-центра** в приложении **Workspace**, а также с помощью гаджета «Статистика».

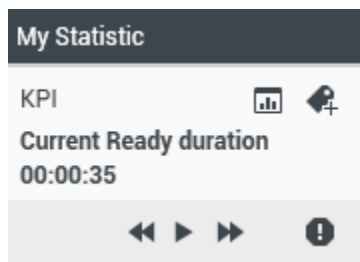
В гаджете «Статистика» данные могут отображаться в двух представлениях:

- в динамическом представлении;
- в статическом представлении с отслеживанием показателей.

Преимущество гаджета «Статистика» состоит в том, что он позволяет непрерывно контролировать KPI и статистику контакт-центра без необходимости открывать Workspace и переходить между вкладками.

Для того чтобы отобразить или скрыть гаджет «Статистика», выберите команду **Показать гаджет «Статистика»** в **главном меню основного окна**.

Выбранные статистические показатели отображаются в соответствующей области гаджета «Статистика». Каждый из них отображается в течение определенного времени, затем приходит очередь следующего статистического показателя.



С помощью кнопок **Назад**, **Остановить/Воспроизвести** и **Вперед** на панели управления можно вручную прокручивать доступные вам статистические показатели. Эти кнопки отображаются, если у вас есть разрешения на просмотр нескольких показателей статистики контакт-центров или собственных показателей KPI.

В случае срабатывания сигнала предупреждения или ошибки во время отображения статистики, в правом нижнем углу появляются соответствующие значки. В этом случае также меняется цвет фона области.

Чтобы отобразить только те статистические показатели, для которых сработал сигнал ошибки или предупреждения, нажмите значок **Предупреждение** на панели управления.

Чтобы отобразить текущий показатель в статическом представлении «Отслеживаемые показатели», нажмите кнопку **Отслеживать** (↕).

Чтобы закрыть представление «Отслеживаемые статистические показатели», нажмите кнопку **Не отслеживать** (↔).

Ключевые показатели эффективности можно просматривать в виде текста или диаграммы. Чтобы просмотреть статистику в виде диаграммы, нажмите кнопку **Диаграмма** (📊). Чтобы просмотреть статистику в виде текста, нажмите кнопку **Текст** (📄).

Статистические показатели можно пометить для отслеживания только по одному. Размер представления для отслеживаемых статистических показателей меняется так, чтобы вместить требуемое количество значений.

С помощью кнопок **Вверх** и **Вниз** можно прокручивать список для просмотра других отслеживаемых статистических показателей.

## Меню гаджета «Статистика»

Чтобы отобразить **меню гаджета «Статистика»**, наведите указатель мыши на этот гаджет. Чтобы открыть это меню, нажмите кнопку **Меню** (☰).

- **Скрыть мою статистику/Показать мою статистику:** отображение только статистики контакт-центра или отображение статистики контакт-центра и личной статистики.
- **Скрыть статистику контакт-центра/Показать статистику контакт-центра:** отображение только личной статистики или отображение статистики контакт-центра и личной статистики.
- **Поверх остальных окон:** отображение гаджета «Статистика» поверх всех открытых окон в постоянном режиме.
- **Показывать мою статистику в основном меню:** открытие области «Мое рабочее пространство» в основном окне и отображение вкладки «Моя статистика».
- **Скрыть статистику контакт-центра в главном меню:** открытие области «Мое рабочее пространство» в основном окне и отображение вкладки со статистикой контакт-центра.
- **Закреть гаджет «Статистика»:** закрытие гаджета «Статистика» (в том числе и списка отслеживаемых статистических показателей).

## 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.

- [View KPIs And Statistics](#) (Просмотр ключевых показателей эффективности и статистики)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)

- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

#### 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](#)



---

# Предварительный просмотр взаимодействия

**[Изменено: 8.5.116.10]**

В представлении предварительного просмотра взаимодействия отображается интерактивное уведомление, содержащее сведения о входящем взаимодействии. Информация, отображаемая во время предварительного просмотра, содержит сопроводительные данные, позволяющие вам принять решение относительно принятия или отклонения приглашения к взаимодействию. То, какие именно **сопроводительные данные** будут отображены в окне предварительного просмотра взаимодействия, зависит от настроек, заданных системным администратором.

Когда на вашу рабочую станцию поступает входящее взаимодействие, в правом нижнем углу экрана появляется интерактивное окно предварительного просмотра. В зависимости от настроек системы в этом окне могут отображаться все или некоторые из перечисленных ниже сведений.

- Причина взаимодействия.
- Тип
- Тип или сегмент контакта (например, клиент уровня «Золотой»).
- Приоритет.
- Имя контакта, номер телефона и другая информация.
- Источник или очередь.
- Время в очереди (продолжительность).

## Примеры использования.

Существует три варианта настройки для вашей учетной записи.

- Отображение окна предварительного просмотра входящего взаимодействия и ответ оператора.
- Автоматический ответ на входящее взаимодействие без предварительного просмотра.
- Автоматический ответ на входящее взаимодействие и **предварительный просмотр взаимодействия**.

Предварительный просмотр отображается для перечисленных ниже типов взаимодействий (за исключением случаев, когда для вашей учетной записи настроена функция автоматического ответа на входящее взаимодействие без предварительного просмотра).

- Телефонные звонки, VoIP, исходящие кампании (📞)

- Звонки исходящих кампаний в режиме Push Preview (📞)
- Электронная почта (✉)
- Чат (💬)
- SMS (📱)
- Обратный вызов через Интернет (🌐)
- Мгновенные сообщения (💬)
- Рабочий документ (📄)
- Facebook (f)
- Twitter (🐦)
- RSS (📡)

## Телефонные звонки, VoIP, звонки исходящих кампаний

При поступлении обычного входящего звонка (если для учетной записи не настроена функция автоматического ответа) ваш телефон зазвонит, и вы сможете просмотреть информацию о вызове, прежде чем принимать или отклонять его, в окне предварительного просмотра. Если звонок отклонен, он будет переведен на другого агента, перенаправлен на точку маршрутизации или помещен в очередь.

При поступлении входящего звонка в систему VoIP или SIP вы получаете уведомление. Прежде чем принимать или отклонять звонок, можно просмотреть краткую информацию о нем. Если вы примете взаимодействие, звонок будет переведен на ваш телефон. При этом предварительный просмотр может быть как доступен, так и недоступен. Если звонок отклонен, он будет переведен на другого агента, перенаправлен на точку маршрутизации или помещен в очередь.

Для звонков исходящих кампаний существуют четыре режима. В некоторых режимах доступен предварительный просмотр звонков, а в других набор номера и подключение осуществляются автоматически. Дополнительные сведения об исходящих кампаниях см. в статье [Обзор исходящих кампаний](#).

## Электронная почта, чат, SMS, мгновенные сообщения и рабочие документы

При поступлении обычного входящего взаимодействия (если для учетной записи не настроена функция автоматического ответа) на экране открывается окно предварительного просмотра, в котором можно увидеть основные сведения о взаимодействии, прежде чем принимать или отклонять его. Если вы отклоните взаимодействие, оно будет переведено на другого агента, перенаправлено на точку маршрутизации или помещено в очередь.

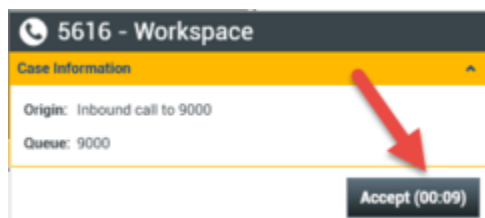
## Автоматический ответ с предварительным просмотром

**[Добавлено: 8.5.105.12]** Если для учетной записи настроены функция автоматического ответа и функция предварительного просмотра информации по обращению перед автоматическим ответом на взаимодействие, откроется окно предварительного просмотра взаимодействия. В этом случае при поступлении взаимодействия, для которого предусмотрена возможность

автоматического ответа, на рабочем столе откроется окно предварительного просмотра взаимодействия. На кнопке **Принять** (см. рисунок ниже) отображается таймер с обратным отсчетом количества секунд, оставшихся до соединения с контактом. Вы можете нажать кнопку **Принять** до истечения времени или дождаться окончания этого периода.

## Important

Эта функция не применяется для интерактивного уведомления с предварительным просмотром данных о взаимодействии SIP.



Также может отображаться кнопка **Отклонить**, если администратору требуется отклонить взаимодействие до автоматического ответа на него.

## Предварительный просмотр взаимодействий SIP

Если ваша учетная запись настроена для использования функции предварительного просмотра данных о взаимодействиях SIP, на вашем рабочем столе будет отображаться интерактивное уведомление, содержащее **сопроводительные данные** о звонке. При этом вызов не будет переведен на вашу рабочую станцию до тех пор, пока вы не нажмете кнопку **Принять**. Однако в случае отклонения вами интерактивного уведомления о предварительном просмотре данных о взаимодействии SIP или же в случае истечения времени ожидания подтверждения предварительного просмотра, звонок не будет переводиться на вашу рабочую станцию.

## Принятие или отклонение взаимодействия

В зависимости от настроек системы в окне предварительного просмотра на вашем рабочем столе могут быть доступны все или некоторые из перечисленных ниже вариантов.

- **Принять**: позволяет открыть представление взаимодействия.
- **Отклонить**: взаимодействие будет переведено на другого агента, перенаправлено на точку маршрутизации или помещено в очередь.

## Tip

Систему можно настроить таким образом, чтобы она переводила фокус на представление предварительного просмотра взаимодействия, прерывающего текущие действия.

## Одновременная работа с несколькими взаимодействиями

[Добавлено: 8.5.116.10]

Вам может быть дано разрешение работать с несколькими взаимодействиями одновременно. Администратор может настроить систему таким образом, чтобы новые взаимодействия прерывали текущее взаимодействие, над которым вы работаете. Администратор также может настроить Workspace таким образом, чтобы при принятии нового взаимодействия во время работы с другим взаимодействием новое взаимодействие открывалось в фоне, а текущее взаимодействие оставалось активным.

Для каждого канала коммуникации возможна отдельная настройка параметров. Например, недавно принятое взаимодействие по электронной почте может отображаться в фоне, а недавно принятые голосовые взаимодействия могут стать активными.

### Tip

- Недавно созданные исходящие взаимодействия всегда становятся активными.
- Если взаимодействия приняты, но отображаются в фоновом режиме, отсчет временного интервала отчетности и времени пребывания в обработке могут не начаться, пока вы не выберете окно взаимодействия и не сделаете его активным.

## Функции приложения для считывания текста с экрана

[Добавлено: 8.5.101.14]

Если вы используете приложение для считывания текста с экрана, ваша система может быть настроена таким образом, чтобы фокусироваться на окне предварительного просмотра взаимодействия. В этом случае приложение для считывания текста с экрана будет автоматически считывать заголовок окна для вас. Чтобы это приложение считывало содержимое окна предварительного просмотра взаимодействия, перейдите в область содержимого. Если система не настроена для фокусирования на окне предварительного просмотра взаимодействия, но вы хотите, чтобы приложение считывало его содержимое, используйте функцию навигации по экранам.

## 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.

- [Handling Interactions \(Работа со взаимодействиями\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)

---

# Обзор задач голосового взаимодействия

С помощью задач голосового взаимодействия можно начинать общение с внутренними абонентами.

- **Голосовое взаимодействие:** позволяет просматривать информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним абонентом по телефону.
- **Внутреннее голосовое взаимодействие:** позволяет начать телефонный разговор с внутренним абонентом.
- **Голосовая консультация:** позволяет проконсультироваться с другим агентом относительно текущего **голосового взаимодействия**. Если голосовая консультация начата на основе активного взаимодействия, ваш внутренний абонент получает доступ к сопроводительным данным, информации о контакте и его истории. Ваш внутренний агент также может не принимать запрос на консультацию. Звонок можно добавить в список «Активные консультации» и переадресовать его вашему консультанту или пригласить консультирующего коллегу на телефонную конференцию.
- **Запись голоса:** с помощью этой функции можно записать текущее голосовое взаимодействие с контактом или внутренним адресатом (только для агентов с возможностью использования протокола VoIP или SIP).
- **Видеовзаимодействие:** позволяет отправлять и получать видеопоток во время голосового вызова.

## 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 A Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Голосовое взаимодействие

[Изменено: 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

В окне «Голосовое взаимодействие» отображается вся информация, необходимая для общения с контактом или внутренним абонентом по телефону.

## Обзор Окно голосового взаимодействия

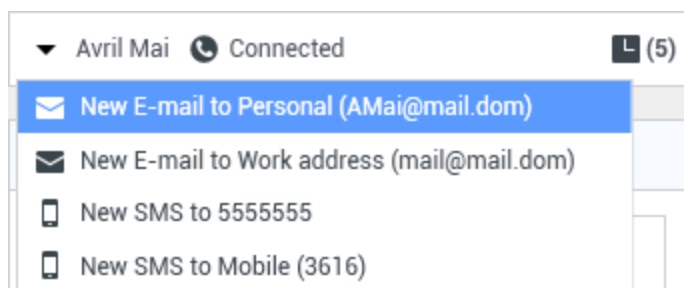
Голосовые взаимодействия можно начинать с помощью инструмента Team Communicator или команды **Звонок** в каталоге контактов. Во время обмена мгновенными сообщениями, переписки в чате или взаимодействия по электронной почте также можно открыть меню **Операции** слева от имени участника и выбрать команду **Звонок**.

В окне «Голосовое взаимодействие» можно выполнить целый ряд действий, включая перечисленные ниже.

### Начать

- консультацию, **переадресовать звонок или же начать конференцию с контактом или внутренним абонентом по телефону**.  
**Примечание.** Чтобы организовать **внутреннее голосовое взаимодействие** с другим агентом, не переадресовывая внешний вызов и не начиная конференцию, воспользуйтесь инструментом **Team Communicator**.
- Просматривать данные **истории контакта** и управлять ими.
- Просматривать **информацию о контакте** и управлять ей. 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].
- Обрабатывать **зависшие звонки**.
- **Записывать звонки** (только в системах VoIP/SIP).
- Регулировать громкость микрофона и динамика (доступно только для Workspace SIP Endpoint).
- Использовать **стандартные ответы**.
- Комбинировать несколько каналов коммуникаций (например, электронная почта, голосовое взаимодействие и SMS) с помощью меню «Операции сторон».





Содержимое этого окна зависит от вашей роли и наличия той или иной сопроводительной информации о контакте.

Это представление состоит из множества **элементарных видов**, которые в совокупности обеспечивают работу необходимых функций для обработки голосовых взаимодействий. Это представление может использовать для выполнения перечисленных ниже действий.

- Просмотреть **состояние** звонка.
- **Завершить звонок, перевести звонок в режим удержания и отправить сигналы в режиме DTMF.**


## Агенты с возможностью использования протоколов VoIP и SIP

Агентам с возможностью использования протоколов VoIP и SIP доступны дополнительные операции по обработке звонков.



При звонках в режиме VoIP и SIP можно выполнять перечисленные ниже операции.

- **Записать вызов.**
- **Отключить микрофон.**
- Включить микрофон.
- Отключить динамик (доступно только для Workspace SIP Endpoint).
- Включить динамик (доступно только для Workspace SIP Endpoint).
- **Регулировать громкость микрофона** (доступно только для Workspace SIP Endpoint).
- **Регулировать громкость динамика** (доступно только для Workspace SIP Endpoint).
- Принимать **видеопоток** во время голосового вызова.
- Установить **код расположения**.
- Пометить текущее взаимодействие как **готовое**.
- Для добавления заметок к истории звонков используйте функцию создания **примечаний**.
- Просмотреть **сопроводительные данные** (вложенные данные) для текущего звонка.

- Просмотреть **историю текущего звонка**.
- Просмотр **информации о контакте и истории**. 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.
  -  Свернуть
  -  Развернуть
- Начать **консультацию по телефону** с внутренним абонентом или контактом, **переадресовать звонок** или **начать конференцию по телефону**.
- Начать **консультацию с помощью мгновенных сообщений**, при которой внутреннему адресату передается основная информация о взаимодействии. После начала консультации можно **перевести сеанс мгновенных сообщений в режим голосовой консультации**. **Примечание.** Администратор может добавить пользовательские представления, которые расширяют возможности использования представления «Голосовое взаимодействие».











## Область состояния звонка в представлении «Голосовое взаимодействие»

В области статуса состояния звонка в представлении «Голосовое взаимодействие» отображается имя или номер телефона контакта (если речь идет о внутреннем адресате, то добавочный номер) и состояние звонка. Ниже перечислены возможные статусы состояния звонка.

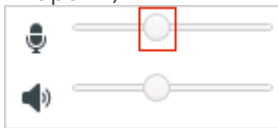
- **Соединен:** вы общаетесь с контактом или внутренним абонентом в активном режиме.
- **Завершен:** разговор завершен вами или вашим контактом.
- **В ожидании:** звонок активен, однако если разговор с контактом переведен в режим ожидания, то вы и ваш собеседник не сможете слышать друг друга.
- **Установка связи:** вы пытаетесь установить соединение с внутренним абонентом или абонентом в очереди, чтобы **провести консультацию по телефону**.
- **Установка связи в режиме удержания:** до того как внутренний адресат снимет трубку, звонок будет находиться в режиме удержания.

## Операции со звонком

Операции со звонком — это стандартные команды по управлению голосовыми взаимодействиями. В приложении Workspace можно выполнять перечисленные ниже операции со звонком.


- **Завершить звонок:** нажмите кнопку **Завершить звонок** () для завершения вызова.
- **Перевести в режим ожидания:** нажмите кнопку **Перевести в режим ожидания** (), чтобы перевести активный звонок в режим ожидания. Если вызов находится на удержании, вы не можете услышать, о чем говорит контакт, и контакт не может слышать вас.
- **Возобновить звонок:** нажмите кнопку **Возобновить звонок** (), чтобы возобновить звонок, который находится в режиме ожидания. Теперь вы сможете слышать, о чем говорит контакт, и контакт сможет слышать вас.
- **Мгновенная передача вызова:** нажмите кнопку **Мгновенная передача вызова** () для того, чтобы переадресовать текущее голосовое взаимодействие на голосовую почту контакта, внутреннего абонента, агента или группы агентов ( ([**добавлено:** 8.5.118.10]), выбранных с помощью Team Communicator.
- **Мгновенная телефонная конференция:** нажмите кнопку **Мгновенная телефонная конференция** () для того, чтобы мгновенно начать телефонную конференцию для текущего голосового взаимодействия и контакта или внутреннего целевого объекта, выбранного с помощью инструмента Team Communicator.
- **Отправить сигнал в режиме DTMF:** вы можете добавлять числовые данные к истории звонка, вводя их в режиме двухтонального многочастотного набора (DTMF). Для того чтобы ввести число, нажмите клавишу () на клавиатуре. Откроется экранная клавиатура режима DTMF. Введите цифры в числовое поле с клавиатуры или нажимайте цифры на экранной клавиатуре с помощью мыши.
- **Отключить микрофон:** когда микрофон гарнитуры или вашей рабочей станции отключен, участник не слышит вас (только для агентов с возможностью использования протокола VoIP или SIP, работающих с Workspace SIP Endpoint). Доступ к кнопке отключения микрофона можно получить двумя способами. Нажмите кнопку **Отключить микрофон** () в элементе управления параметрами громкости или откройте меню «Параметры громкости» и выберите пункт **Отключить микрофон** рядом с элементом управления громкостью микрофона. Когда микрофон отключен, рядом с его значком отображается перечеркнутый круг красного цвета.
 
- **Отключить динамик:** для того чтобы получить доступ к кнопке отключения динамика, откройте меню «Параметры громкости», а затем нажмите кнопку **Отключить динамик** рядом с элементом управления громкостью динамика (только для агентов с возможностью использования протокола VoIP или SIP, работающих с Workspace SIP Endpoint). Когда динамик отключен, рядом с его значком отображается перечеркнутый круг красного цвета.
 
- **Регулировать громкость микрофона:** для того чтобы получить доступ к кнопке регулирования громкости микрофона, откройте меню «Параметры громкости» и переместите ползунок

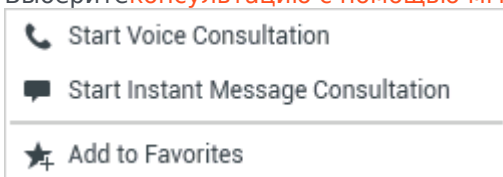
регулировки влево для уменьшения громкости или вправо для ее увеличения (только для агентов с возможностью использования протокола VoIP или SIP, работающих с Workspace SIP Endpoint).



- **Регулировать громкость динамика:** для того чтобы получить доступ к кнопке регулирования громкости динамика, откройте меню «Параметры громкости» и переместите ползунок регулировки влево для уменьшения громкости или вправо для ее увеличения (только для агентов с возможностью использования протоколов VoIP и SIP, работающих с Workspace SIP Endpoint).





- **Начать консультацию:** с помощью этой кнопки можно начать консультацию с внутренним абонентом или контактом () . Собеседник может не принять запрос на консультацию или завершить ее. Вы также можете завершить консультацию, переадресовать ее другому консультанту или начать конференцию. Выберите **консультацию с помощью мгновенных сообщений** или **консультацию по телефону**.



- **Начать/Остановить видео:** добавление или удаление **видеопотока** в текущий голосовой вызов.



- **Запланировать обратный вызов:** нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () , чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**. См. **Обратный вызов Genesys**. [Добавлено: 8.5.111.21]

- **Пометить как готовое:** нажмите кнопку **Пометить как готовое** () , чтобы завершить звонок и закрыть окно голосового взаимодействия. При определенных настройках среды перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать **код расположения**. Рабочая среда может быть настроена для автоматического изменения состояния **Работа после звонка** на состояние **Готов**, **Не готов** или другое состояние после нажатия кнопки **Пометить как завершенное**, или же вам может потребоваться вручную выбрать состояние **Готов** или другой вариант после того, как вы закончите выполнять действия после вызова.

## Таймеры вызова

[Изменено: 8.5.111.21] Панель взаимодействий содержит элементы управления звонками, которые позволяют выполнять различные операции со звонками, такие как перевод вызова в

режим ожидания или же снятие вызова с удержания. Она также содержит таймер, который позволяет отслеживать длительность обработки звонка.

После перевода звонка в режим ожидания может отображаться новый таймер, который показывает, как долго вызов оставался на удержании. Также может отображаться индикатор выполнения. Со временем цвет индикатора выполнения меняется с зеленого на желтый, а затем становится красным. Если цвет индикатора выполнения изменился на красный, это означает, что вызов находится в режиме ожидания слишком долго и вы должны нажать кнопку **Возобновить** ([link=](#)) для того, чтобы сообщить контакту последнюю информацию и сказать о том, что соединение не было прервано. При наведении указателя мыши на таймер режима ожидания появляется всплывающая подсказка, в которой указаны продолжительность звонка и время удержания вызова (если эта функция включена).

После завершения звонка и перед нажатием кнопки «Готово» таймер показывает, сколько времени вам потребовалось, чтобы выполнить действия согласно процедуре «Работа после завершения вызова». При наведении указателя мыши на таймер продолжительности выполнения действий после завершения вызова появляется всплывающая подсказка, в которой указаны длительность звонка и продолжительность выполнения всех требуемых операций (если эта функция включена).

[Link to video](#)

## Информация о контакте и его история

С помощью кнопки **Показать или скрыть меню представления «Сведения»** можно отобразить или скрыть [информацию о контакте](#) и [историю контакта](#) для текущего контакта.

В представлении **Информация о контакте** можно просматривать и редактировать сведения о контакте. Если данные контакта уже содержатся в базе данных, информация о нем будет отображена в этом представлении. С помощью различных полей можно добавлять или информацию о контакте. Дополнительные сведения о представлении «Информация» см. в статье [Каталог контактов](#).

В представлении **История контакта** можно просматривать информацию о предыдущих взаимодействиях с текущим контактом, если данные этого контакта уже содержатся в базе данных. Чтобы найти необходимые взаимодействия, воспользуйтесь инструментами поиска. Дополнительные сведения о представлении «История контакта» см. в статье [История контакта](#).

Если для текущего контакта имеются [выполняемые или недавние взаимодействия](#), их количество отображается рядом со статусом состояния подключения для данного взаимодействия.


---

## Принудительное закрытие взаимодействия (зависшего звонка)

Если вам не удастся закрыть окно взаимодействия, потому что звонок «завис» в системе, нажмите правой кнопкой мыши вкладку этого звонка в окне взаимодействия, а затем в открывшемся меню выберите команду **Закреть принудительно**. Появится диалоговое окно, в котором необходимо будет подтвердить принудительное закрытие.

## Поиск и устранение неисправностей в удаленных и виртуальных рабочих средах

**[Добавлено: 8.5.109.16]** Возможно, вы работаете в среде, использующей инфраструктуру виртуальных рабочих столов (Virtual Desktop Infrastructure, VDI) для запуска приложения Workspace. Это означает, что хотя после запуска приложение Workspace отображается на экране вашего компьютера, на самом деле оно работает не на вашей рабочей станции, а управляется с удаленного компьютера.

Если вы не можете совершать или принимать звонки, а значок Workspace SIP Endpoint  имеет серый цвет вместо красного, вам, возможно, придется перезапустить приложение Workspace Standalone SIP Endpoint.

Дополнительные сведения см. в статье [Удаленные и виртуальные рабочие среды](#) в теме *Вход в систему*.

## 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 A Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)

- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

#### 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](#)

---

# Внутреннее голосовое взаимодействие

[Изменено: 8.5.118.10]

В окне «Голосовое взаимодействие» можно обработать голосовое взаимодействие с внутренним абонентом. Во время **обработки активного звонка** контакту вы можете **общаться с другими агентами** или внутренними абонентами с помощью панели инструментов **Team Communicator** в представлении **главного окна** или представлении **Голосовое взаимодействие**.


## Общение с другим агентом

В окне «Голосовое взаимодействие» можно обработать звонок другому агенту или внутреннему абоненту. Чтобы открыть это окно, в **главном окне** используйте панель **Team Communicator** для поиска внутреннего агента и совершения звонка.

В меню операций внутреннего абонента выберите имя **вызываемого <лица>**: это может быть <имя> агента, название навыка, группы агентов или очереди. Если ваше приглашение будет принято, статус в окне «Голосовое взаимодействие» изменится на **Соединен**. **После этого можно начинать общение.**

Во время разговора с внутренним абонентом вам доступны те же функции и элементы управления, что и во время общения с контактом. Ниже перечислены операции, которые вы можете выполнить.

- Проверять **состояние звонка**.
- Выполнять различные **операции со звонком**, например завершение, перевод в режим ожидания, отправка сигнала в режиме DTMF, передача звонка или начало телефонной конференции. Агентам с возможностью использования протоколов VoIP и SIP доступны следующие дополнительные операции со звонком: запись звонка, выключение и включение голосового канала, а также настройка громкости микрофона и динамика. Сведения о дополнительных действиях и ограничениях см. в статье **Голосовые взаимодействия**.
- Просмотреть **историю звонков**.
- Установить **код расположения**.

В настройках вашей системы может быть предусмотрена возможность переадресации вызовов на голосовую почту другого агента или группы агентов. Если эта функция доступна вам, вы увидите значок голосовой почты () в результатах поиска агента или группы агентов при использовании **Team Communicator**. Выберите абонента, на голосовую почту которого будут перенаправляться вызовы, таким же образом, как и при выборе абонента голосового вызова, мгновенного сообщения или взаимодействия по электронной почте. [**Добавлено:** 8.5.118.10]



---

## Общение с другим агентом во время активного взаимодействия

В приложении Workspace можно одновременно работать с несколькими **голосовыми взаимодействиями**. Например, активный звонок можно перевести в режим ожидания и начать новое голосовое взаимодействие. Как правило, эти возможности используются для консультирования с другими агентами и внутренними абонентами. При этом не требуется переадресовывать активный звонок или начинать телефонную конференцию.

Чтобы начать **новое голосовое взаимодействие** во время активного звонка, используйте панель инструментов **Team Communicator** в **главном окне**.

Кроме того, **во время активного звонка можно начать сеанс обмена мгновенными сообщениями с внутренним адресатом**. Если сеанс обмена мгновенными сообщениями начат на основе активного звонка, внутренний адресат получит доступ к **сопроводительным данным, информации о контакте и его истории**. **Внутренний сеанс обмена мгновенными сообщениями можно перевести в режим консультации по телефону**.

При начале нового телефонного разговора исходный звонок переводится в режим ожидания, а между вами и внутренним абонентом устанавливается соединение. Чтобы вернуться к исходному разговору, нажмите кнопку **Возобновить звонок** в окне голосового взаимодействия.

Когда исходный звонок находится в режиме ожидания, вы можете звонить внутренним абонентам. При этом доступны все **стандартные действия со звонками**.

## 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 a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [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

- [Голосовые взаимодействия](#)
- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Голосовая консультация

[Изменено: 8.5.103.10, 8.5.109.16]

С помощью голосовой консультации можно **обсуждать** с внутренним абонентом или контактом текущее **голосовое взаимодействие**.

Во время консультации можно **перевести звонок** на абонента или начать с ним **конференцию**. Собеседник может отклонить запрос на консультацию, переадресацию звонка или приглашение на телефонную конференцию, а также завершить текущую консультацию. Если голосовая консультация начата на основе активного взаимодействия, внутренний абонент получает доступ к сопроводительным данным, информации о контакте и его истории.

## Начало голосовой консультации

В представлении **Голосовое взаимодействие** можно начать консультацию, касающуюся текущего телефонного звонка, с внутренним абонентом или контактом.

Нажмите кнопку **Начать консультацию** (.

Для поиска внутренних абонентов или контактов используйте **Team Communicator**.

В меню **Операции** можно выполнить указанные ниже действия.


- **Начать голосовую консультацию:** эта кнопка позволяет начать голосовую консультацию с внутренним абонентом или контактом.

После отправки запроса на консультацию текущий разговор с внутренним абонентом или контактом переводится в режим ожидания, а звонок переадресовывается консультанту. Индикаторы **Состояние звонка** рядом с именем собеседника указывают, находится ли контакт или внутренний абонент в режиме ожидания, а также отображают изменение статуса запроса на консультацию с **Установка связи** на **Соединен**.

Ниже описан альтернативный вариант.

- **Начать голосовую консультацию (переадресация звонка):** позволяет переговорить с внутренним абонентом или другим контактом по телефону, прежде чем переводить на него текущий звонок.
- **Начать голосовую консультацию (конференция):** позволяет переговорить с внутренним абонентом или другим контактом, прежде чем начинать конференцию с его участием.

## Примечания.

- В меню **Операции** также можно выбрать консультацию с помощью мгновенных сообщений. Нажмите кнопку **Начать консультацию** с помощью мгновенных сообщений, чтобы отобразить представление **Мгновенные сообщения** в представлении текущего взаимодействия. Здесь вы можете отправить приглашение лицу, чью консультацию вы желаете получить.
- В зависимости от настроек системы после завершения вызова консультанту можно автоматически возобновить переведенный в режим ожидания разговор с контактом или возобновить звонок вручную, нажав кнопку **Продолжить** (). Функция возобновления звонка вручную позволяет совершить другой консультационный звонок без повторного соединения и перевода контакта в режим удержания. [**Добавлено:** 8.5.103.10]

## Переадресация голосового взаимодействия

Чтобы переговорить с внутренним абонентом или другим контактом, на которого вы хотите перевести звонок, нажмите кнопку консультации на панели инструментов, а затем в меню **Операция** в Team Communicator выберите одну из следующих команд:

**Начать голосовую консультацию** или **Начать голосовую консультацию (переадресация звонка)** в зависимости от типа среды.


После отправки запроса на консультацию текущий разговор с внутренним абонентом или контактом переводится в режим ожидания, а звонок переадресовывается консультанту. Индикаторы состояния звонка рядом с именем собеседника позволяют определить, находится ли контакт или внутренний абонент в режиме ожидания, а также информируют вас о том, что статус запроса на консультацию изменился с «Установка связи» на «Соединен».



После того как запрос на консультацию принят, соединение будет установлено и вы сможете переговорить с внутренним абонентом. Звонок контакта все это время остается в режиме ожидания.

## Переадресация звонка


Чтобы перевести звонок, нажмите кнопку **Мгновенная переадресация вызова** () в основном окне голосового взаимодействия, выберите консультанта с помощью инструмента Team Communicator и нажмите кнопку **Мгновенная передача вызова**. Между контактом или внутренним адресатом и тем, кому вы передаете звонок, будет установлено соединение, а статус состояния звонка в представлении голосового взаимодействия изменится на **Завершен**.

С помощью панели инструментов «Консультация по телефону» можно выполнять перечисленные ниже операции.


- Переключаться между контактом или внутренним абонентом и тем, кому вы переадресовываете звонок, с помощью команды **Возобновить звонок** (). Другой собеседник при этом будет находиться в режиме ожидания, пока вы не переключитесь обратно или не выполните **переадресацию** звонка.

- Завершить звонок консультанту и возобновить разговор с контактом или внутренним абонентом ().
- Отправить абоненту, которому вы передаете звонок, сигнал в режиме двухтонального многочастотного набора (DTMF) с помощью DTMF-клавиатуры (.
- Агентам с возможностью использования протоколов VoIP и SIP доступны следующие дополнительные **операции со звонком**: запись звонка, выключение и включение голосового канала, а также настройка громкости микрофона и динамика. Сведения о дополнительных действиях и ограничениях см. в статье [Голосовые взаимодействия](#).

После переадресации звонка закройте окно голосового взаимодействия, нажав кнопку

**Пометить как готовое** (). При определенных настройках системы перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать **код расположения**.

**Примечание.** Чтобы вместо переадресации звонка начать конференцию, нажмите кнопку

**Мгновенная конференция** () , выберите консультанта с помощью инструмента Team Communicator и нажмите **Мгновенная голосовая конференция**. Дополнительные сведения см. в статье [Проведение конференции](#).

## Начало голосовой конференции


Чтобы переговорить с внутренним абонентом или другим контактом, прежде чем начинать телефонную конференцию с его участием, нажмите кнопку консультации на панели инструментов и в меню **Операции** с помощью инструмента Team Communicator выберите одну из следующих команд:

**Начать голосовую консультацию** или **Начать голосовую консультацию (конференция)** в зависимости от конфигурации системы.

После отправки запроса на консультацию текущий разговор с внутренним абонентом или контактом переводится в режим ожидания, а звонок переадресовывается консультанту. Индикаторы состояния звонка рядом с именем собеседника позволяют определить, находится ли контакт или внутренний абонент в режиме ожидания, а также информируют вас о том, что статус запроса изменился с «Установка связи» на «Соединен».

### Проведение конференции

После того как абонент примет запрос на консультацию, вы можете провести конференцию.


Для этого нажмите кнопку **Мгновенная телефонная конференция** () , выберите консультанта с помощью инструмента Team Communicator и нажмите кнопку **Мгновенная телефонная конференция**. Между контактом или внутренним абонентом и тем, кому вы переадресовываете звонок, будет установлено соединение, после чего начнется конференция

по телефону. Они смогут общаться между собой.



С помощью панели инструментов «Консультация по телефону» можно выполнять перечисленные ниже операции.

- Переключаться между контактом или внутренним абонентом и тем, с кем вы начинаете конференцию, с помощью команды **Возобновить звонок** (). Другой собеседник при этом будет находиться в режиме ожидания, пока вы не переключитесь обратно или не завершите **конференцию**.
- Завершить звонок абоненту, с которым вы общаетесь в режиме конференции, и возобновить разговор с контактом или внутренним абонентом (.
- Отправить абоненту, с которым вы общаетесь в режиме конференции, сигнал в режиме двухтонального многочастотного набора (DTMF) с помощью DTMF-клавиатуры (.
- Агентам с возможностью использования протоколов VoIP и SIP доступны следующие дополнительные **операции со звонком**: запись звонка, выключение и включение голосового канала, а также настройка громкости микрофона и динамика. Сведения о дополнительных действиях и ограничениях см. в статье [Голосовые взаимодействия](#).

**Примечание.** Чтобы вместо конференции переадресовать звонок, нажмите кнопку

**Мгновенная переадресация вызова** () , выберите консультанта с помощью инструмента Team Communicator и нажмите **Мгновенная переадресация голосового вызова**. Дополнительные сведения см. в статье [Переадресация звонка](#).

Во время конференции можно выполнять перечисленные ниже операции.



- **Приостанавливать и возобновлять прослушивание.**
- **Удалять собеседника из конференции.**
- Для добавления заметок к истории звонков используйте функцию создания **примечаний**.
- Прекращать взаимодействие с помощью кнопки **Завершить звонок** (.
- Закрывать окно голосового взаимодействия с помощью кнопки **Пометить как готовое** (). При определенных настройках системы перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать **код расположения**.
- Агентам с возможностью использования протоколов VoIP и SIP доступны следующие дополнительные **операции со звонком**: запись звонка, выключение и включение голосового канала, а также настройка громкости микрофона и динамика. Сведения о дополнительных действиях и ограничениях см. в статье [Голосовые взаимодействия](#).

## Приостановка и возобновление прослушивания

**[Изменено: 8.5.109.16]** При определенных настройках системы у вас может быть возможность приостанавливать и возобновлять прослушивание в ходе конференции. Чтобы исключить собеседника из конференции, в меню **Операции собеседников** в представлении голосового взаимодействия выберите пункт **Исключить из конференции**. Этот собеседник не сможет

---

слышать, о чем говорят другие участники, а также не сможет участвовать в общении до тех пор, пока доступ к конференции не будет восстановлен.

Если собеседник исключен из конференции, слово **Исключен** будет указано рядом с его или ее именем в меню **Операции собеседников**, а значок «Телефонная конференция» () изменится на значок «Исключение из телефонной конференции» ().

Для восстановления доступа к конференции для того, чтобы собеседник мог слышать обоих участников и разговаривать с ними, в меню **Операции собеседников** в представлении голосового взаимодействия выберите пункт **Восстановить доступ к конференции**.

## Удаление собеседника из конференции

При определенных настройках системы у вас может быть возможность удалить собеседника из конференции. Чтобы удалить собеседника из конференции, в меню **Операции собеседников** в представлении голосового взаимодействия выберите пункт **Удалить из конференции**. Вы сможете и далее общаться с собеседником, которого не удалили.

## 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 A Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Handle A Voice Consultation \(Обработка голосовой консультации\)](#)
- [Transfer A Voice Call \(Переадресация голосового вызова\)](#)
- [Conference A Voice Call \(Организация голосового вызова для конференции\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Team Communicator](#)
- [Основное окно.](#)

## 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](#)



## Запись речи





Эта функция позволяет записывать текущее **голосовое взаимодействие** с контактом или внутренним адресатом (только для агентов с возможностью использования протокола VoIP или SIP). Приложение Workspace поддерживает два различных режима записи речи во время вызова: аварийный и контролируемый. Поддерживаемый тип записи настраивается системным администратором.

Если настроен аварийный режим, запись можно только начинать и прекращать с помощью одного переключателя.

Если настроен контролируемый режим, можно начинать, приостанавливать, возобновлять и прекращать запись.

Кроме того, может быть настроена автоматическая запись или запись под управлением системы. В таком случае вы получите уведомление о том, что разговор записывается.

При записи звонков в окне голосового взаимодействия и на **панели взаимодействия основного окна** доступны перечисленные ниже команды.

- **Записать звонок:** **нажмите кнопку** *Записать звонок* () , чтобы записать разговор.
- **Остановить запись звонка:** нажмите кнопку **Остановить запись звонка** () , чтобы прекратить запись текущего телефонного разговора.
- **Приостановить запись звонка:** **нажмите кнопку** *Приостановить запись звонка* () , чтобы приостановить запись текущего телефонного разговора.
- **Возобновить запись звонка:** **нажмите кнопку** *Возобновить запись звонка* () , чтобы возобновить запись ранее приостановленного телефонного разговора.

Во время записи значок звонка в области, где отображаются собеседники, становится красным.



Если запись приостановлена, цвет значка снова меняется с красного на синий.

Если навести указатель мыши на значок звонка, отобразится всплывающая подсказка с информацией о том, что выполняется запись, а также данными о ее длительности.

Во время записи звонка значок записи звонка () отображается в заголовке **главного окна**.

## 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.

- [Recording Interactions \(Запись взаимодействий\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Main Window Basics \(Основные сведения о главном окне\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Голосовые взаимодействия](#)
- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

## Видеовзаимодействие

Плавающее окно «Видеовзаимодействие» позволяет просматривать видеопоток, поступающий от контакта или другого собеседника. Видеопоток может поступать с мобильного устройства или компьютера, оснащенного веб-камерой. Если в вашей системе имеется видеочасть, вы можете отправить видеопоток контакту.

С помощью окна «Видеовзаимодействие» можно одновременно просматривать оба видеопотока, а не только входящий.



— Нажмите кнопку «Начать видео», чтобы подключиться к видеопотоку во время голосового вызова, также содержащего видеочасть. Эта кнопка отображается на панели взаимодействий только в том случае, если в вызове присутствует видеочасть.



— Нажмите кнопку «Остановить видео», чтобы закрыть окно видеовзаимодействия. В этом случае вызов не будет завершен, однако отображение видеопотока, поступающего от контакта, и отправка вашего видеопотока будут остановлены.

С помощью кнопки «Начать/Остановить видео» на панели взаимодействий можно отображать или скрывать окно видеовизуализации.

С помощью перечисленных ниже кнопок можно управлять видеопотоком.



- Нажмите эту кнопку для того, чтобы отобразить или скрыть компонент видеопотока в голосовом вызове. Используйте эту функцию, чтобы перевести видео в режим "Ожидание". Это действие не окажет никакого влияния на голосовой вызов. В видеопотоке вашему контакту будет отправлено сообщение о том, что видео находится в режиме "Ожидание". Если переключить голосовой вызов в режим ожидания, видеовызов также будет переключен в этот режим.



- Перевод вызова в режим ожидания и обратно в активный режим. Статус состояния вызова изменится на Ожидание, а затем, когда вы переведете вызов в активный режим, он снова изменится на Подключен. Если перевести вызов в режим ожидания, видеопоток также будет переключен в этот режим. Вы и ваш контакт не будете видеть соответствующие видеопотоки. Контакт увидит сообщение "Видео в режиме удержания".



- Нажмите эту кнопку, чтобы отобразить или скрыть в представлении видеовзаимодействия эскиз вашего видеопотока.



- С помощью этой кнопки в представлении видеовзаимодействия можно переключать входящий видеопоток на видеопоток с вашей веб-камеры и наоборот.

Нажав и удерживая левую кнопку мыши на любом крае окна видеовзаимодействия, можно изменить его размер. В приложении Workspace сохраняются последние данные о размере и положении окна видеовзаимодействия.

По завершении голосового вызова видеопоток также будет выключен, а окно видеовзаимодействия закроется.

## 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 a Voice Call with Video](#) (Обработка голосового вызова с видео)
- [Main Window Basics](#) (Основные сведения о главном окне)
- [Workspace Windows and Views](#) (Окна и представления в Workspace)

## Сопутствующие темы

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Взаимодействие обратного вызова

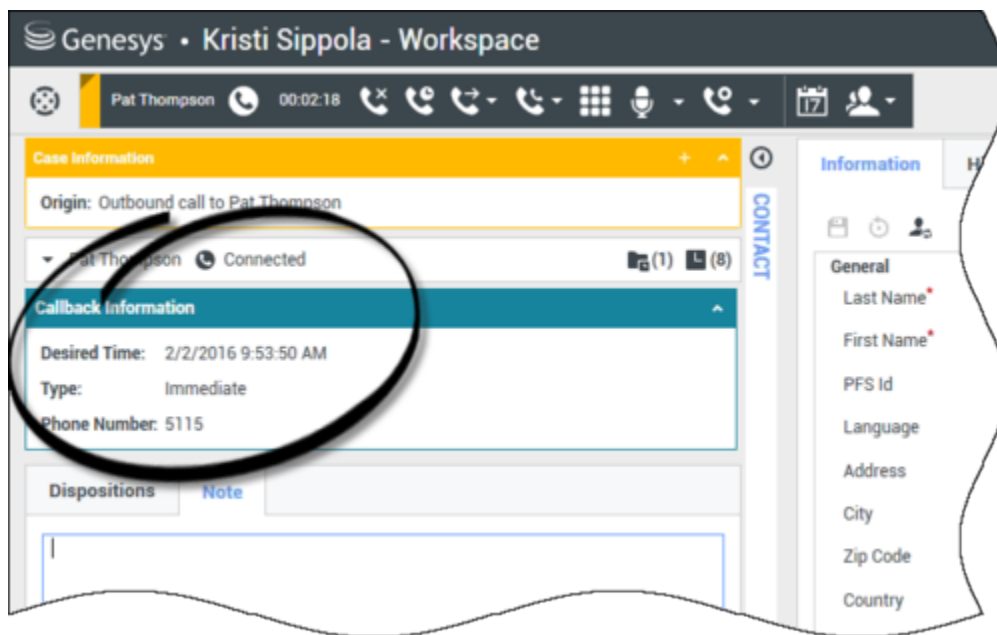
[Изменено: 8.5.111.21]

В приложении Workspace поддерживается два типа обратного вызова: обратный вызов Genesys и обратный вызов через Интернет. Обратный вызов Genesys — это комплексная услуга, которая предоставляется с помощью компонента **Genesys Mobile Services** (GMS). Функция обратного вызова через Интернет обеспечивается через отдельный канал с помощью платформы **eServices** и в настоящее время используется все реже.

## Обратный вызов Genesys

[Добавлено: 8.5.111.21]

Взаимодействия обратного вызова осуществляются через канал **голосовой** коммуникации. Обратный вызов — это взаимодействие, запрашиваемое контактом либо через личный веб-сайт компании, либо с помощью мобильного телефона или IVR компании. Вы получите **уведомления о взаимодействии**, в котором будет сообщаться о том, что вам адресован обратный вызов. Обратный вызов обрабатывается точно так же, как и любой другой голосовой вызов.



## Типы обратного вызова

Ваша система может поддерживать один или несколько перечисленных ниже типов обратного вызова:




- **мгновенный, отложенный** или **запланированный** —Ваш контакт запрашивает обратный вызов, и вы получаете уведомление о взаимодействии, которое можно принять или отклонить. В представлении с информацией об обратном вызове отображаются данные, полученные из IVR, сведения о типе обратного вызова, желаемом времени и номере телефона, а также другая информация (например, индивидуальные инструкции).
- **Отложенный (предварительный просмотр агентом)** —Ваш контакт запрашивает обратный вызов, система вашей компании направляет его к вам в указанное время, и вы можете предварительно просмотреть вызов, прежде чем принять или отклонить его. Информация, отображаемая во время предварительного просмотра, определяется администратором. В представлении с информацией об обратном вызове отображаются данные, полученные из IVR, сведения о типе обратного вызова, желаемом времени и номере телефона, а также другая информация (например, индивидуальные инструкции).

Если голосовой канал имеет статус **состояния** «Готов», вам могут поступать новые запросы на обратный вызов. Когда взаимодействие обратного вызова перенаправляется на вас, отображается новое уведомление о взаимодействии. Нажмите **Принять**, чтобы ответить на обратный вызов. Нажмите **Отклонить**, чтобы перевести обратный вызов на другого агента, направить его на точку маршрутизации или же поместить в очередь. Если вы не будете выполнять никаких действий, взаимодействие будет обратно переведено на другого агента, направлено на точку маршрутизации или же помещено в очередь.

## Операции со звонком

Операции со звонком — это стандартные команды по управлению исходящими вызовами. В приложении Workspace можно выполнять перечисленные ниже операции со звонком.

- **Меню операций сторон:** в области состояния звонка нажмите стрелку вниз рядом с именем контакта для того, чтобы начать с ним взаимодействие другого типа, например взаимодействие по электронной почте, если информация о других каналах для этого контакта имеется в базе данных.
- **Завершить звонок:** нажмите кнопку **Завершить звонок** () для завершения вызова.
- **Перевести в режим ожидания:** нажмите кнопку **Перевести в режим ожидания** () , чтобы перевести активный звонок в режим ожидания. Если вызов переведен в режим ожидания, вы не можете услышать, о чем говорит контакт, и контакт не может слышать вас.
- **Возобновить звонок:** нажмите кнопку **Возобновить звонок** () , чтобы возобновить звонок, который находится в режиме ожидания. Теперь вы сможете слышать, о чем говорит контакт, и контакт сможет слышать вас.
- **Мгновенная передача вызова:** нажмите кнопку **Мгновенная передача вызова** () , чтобы переключить текущее исходящее взаимодействие на контакт или внутреннего абонента, выбранного с помощью инструмента Team Communicator.
- **Мгновенная телефонная конференция:** нажмите кнопку **Мгновенная телефонная конференция** () , чтобы мгновенно начать телефонную конференцию для текущего исходящего взаимодействия и контакта или внутреннего абонента, выбранного с помощью инструмента Team Communicator.

- **Отправить сигнал в режиме DTMF:** вы можете добавлять числовые данные к истории звонка, вводя их в режиме двухтонального многочастотного набора (DTFM). Нажмите кнопку DTMF-клавиатуры () для того, чтобы отобразить ее. Вводите цифры в поле или нажимайте соответствующие клавиши.
- **Изменить график совершения обратного вызова:** нажмите кнопку **Изменить график совершения обратного вызова** () , чтобы **назначить другое время или дату для обратного вызова** (например, если контакт слишком занят, чтобы ответить).
- **Начать консультацию:** с помощью этой кнопки можно начать голосовую консультацию с внутренним абонентом или контактом () . Собеседник может не принять запрос на консультацию или завершить ее. Вы также можете завершить консультацию, переадресовать ее другому консультанту или начать конференцию.
- **Пометить как готовое:** нажмите кнопку **Пометить как готовое** () , чтобы завершить звонок и закрыть окно голосового взаимодействия. При определенных настройках системы перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать **код расположения**.

## Расположения

В представлении «Расположения» можно назначить **код расположения** текущему или прекращенному взаимодействию, чтобы оценить его результат.

## Примечание.

Для добавления заметок к истории звонков используйте функцию создания **примечаний**.

## Обратный вызов через Интернет

Окно взаимодействия обратного вызова через Интернет похоже на окно голосового взаимодействия. В этом окне можно просматривать все сведения, которые необходимы для обработки голосового взаимодействия с контактом, запросившим обратный вызов на веб-странице вашей компании.

Функция обратного вызова через Интернет позволяет просмотреть взаимодействие обратного вызова через Интернет перед выполнением вызова вручную.

Если канал обратного вызова через Интернет имеет статус **состояния** «Готов», вам могут поступать новые запросы на обратный вызов. Когда взаимодействие обратного вызова через Интернет перенаправляется на вас, отображается новое уведомление о взаимодействии. Нажмите кнопку **Принять**, чтобы отобразить окно предварительного просмотра взаимодействия обратного вызова через Интернет. В окне предварительного просмотра взаимодействия обратного вызова через Интернет можно совершить **исходящий голосовой вызов**. Чтобы перевести взаимодействие на другого агента, направьте его на точку маршрутизации или же поместить в очередь, нажмите кнопку **Отклонить**. Если вы не будете выполнять никаких действий, взаимодействие будет переведено на другого агента, направлено на точку маршрутизации или же помещено в очередь.

## Использование функции предварительного просмотра взаимодействия обратного вызова через Интернет




Предварительный просмотр взаимодействия обратного вызова через Интернет — это особая версия представления «Голосовое взаимодействие». Более подробные сведения об элементах управления голосовым взаимодействием см. [здесь](#).

Функция предварительного просмотра взаимодействия обратного вызова через Интернет позволяет просматривать сведения о таком взаимодействии перед соединением с контактом. В окне предварительного просмотра взаимодействия обратного вызова через Интернет доступны перечисленные ниже команды и функции.

- **Информация по обращению:** сводные данные о взаимодействии. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь могут содержаться сведения, введенные контактом на веб-странице вашей компании, номер телефона контакта и прочая информация.
- **Действия при предварительном просмотре звонка** (панель инструментов): доступные вам **операции**, включая совершение вызова, пометка звонка как **готового** и планирование обратного вызова на другое время.
- **Информация об обратном вызове:** определенная информация, касающаяся взаимодействия. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь могут быть указаны часы, в которые контакт доступен, имя контакта и информация о типе взаимодействия.
- **Контакт:** в представлении **Каталог контактов** можно работать с информацией о контактах.
- **Ответы:** в представлении **«Ответы»** доступна база данных, содержащая готовые стандартные ответы для взаимодействий. Их можно зачитать контакту во время разговора по телефону.

### Операции при предварительном просмотре звонка

Действия при предварительном просмотре звонка — это стандартные команды по управлению взаимодействием обратного вызова через Интернет. В приложении Workspace можно выполнять перечисленные ниже операции при предварительном просмотре звонка.

- **Позвонить контакту:** нажмите кнопку **Звонок** () , чтобы установить соединение с контактом и отобразить представление «Взаимодействие обратного вызова через Интернет».
- **Готово:** нажмите кнопку **Готово** () , чтобы присвоить звонку соответствующую пометку. Это действие можно выполнить после звонка контакту или вместо такого звонка.
- **Запланировать обратный вызов:** нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () для того, чтобы **переназначить обратный вызов** на время, отличное от времени, которое запросил контакт (например, если контакт не поднимает трубку, телефонная линия контакта занята, контакт недоступен или же если включается автоответчик).



## Обработка взаимодействия обратного вызова через Интернет

При нажатии кнопки **Звонок** в окне предварительного просмотра обратного вызова через Интернет содержимое этого окна обновится и будут отображены сведения о состоянии звонка и операциях со звонком из окна взаимодействия обратного вызова через Интернет.

### Состояние звонка





В области статуса состояния звонка в окне «Взаимодействие обратного вызова через Интернет» отображается имя или номер телефона контакта и статус звонка. Ниже перечислены возможные статусы состояния звонка.

- **Соединен:** вы общаетесь с контактом или внутренним абонентом в активном режиме.
- **В ожидании:** звонок активен, но если разговор с контактом переведен в режим ожидания, то вы и ваш собеседник не сможете слышать друг друга.
- **Готовность к звонку:** система готова к установке соединения с контактом. Этот статус состояния устанавливается по умолчанию, если вы или ваш собеседник завершает звонок.

### Операции со звонком

Операции со звонком — это стандартные команды по управлению исходящими вызовами. В приложении Workspace можно выполнять перечисленные ниже операции со звонком.

- **Меню операций сторон:** в области состояния звонка нажмите стрелку вниз рядом с именем контакта для того, чтобы начать с ним взаимодействие другого типа, например взаимодействие по электронной почте, если информация о других каналах для этого контакта имеется в базе данных.
- **Завершить звонок:** нажмите кнопку **Завершить звонок** () для завершения вызова.
- **Перевести в режим ожидания:** нажмите кнопку **Перевести в режим ожидания** () , чтобы перевести активный звонок в режим ожидания. Если вызов переведен в режим ожидания, вы не можете услышать, о чем говорит контакт, и контакт не может слышать вас.
- **Возобновить звонок:** нажмите кнопку **Возобновить звонок** () , чтобы возобновить звонок, который находится в режиме ожидания. Теперь вы сможете слышать, о чем говорит контакт, и контакт сможет слышать вас.
- **Мгновенная передача вызова:** нажмите кнопку **Мгновенная передача вызова** () , чтобы переключить текущее исходящее взаимодействие на контакт или внутреннего абонента, выбранного с помощью инструмента Team Communicator.
- **Мгновенная телефонная конференция:** нажмите кнопку **Мгновенная телефонная конференция** () , чтобы мгновенно начать телефонную конференцию для текущего исходящего взаимодействия и контакта или внутреннего абонента, выбранного с помощью инструмента Team Communicator.

- **Отправить сигнал в режиме DTMF:** вы можете добавлять числовые данные к истории звонка, вводя их в режиме двухтонального многочастотного набора (DTFM). Нажмите кнопку DTMF-клавиатуры () для того, чтобы отобразить ее. Вводите цифры в поле или нажимайте соответствующие клавиши.
  - **Запланировать обратный вызов:** нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () , чтобы **назначить другое время или дату для обратного вызова** (например, если контакт слишком занят, чтобы ответить).
  - **Начать консультацию:** с помощью этой кнопки можно начать голосовую консультацию с внутренним абонентом или контактом (). Собеседник может не принять запрос на консультацию или завершить ее. Вы также можете завершить консультацию, переадресовать ее другому консультанту или начать конференцию.
- Пометить как готовое:** нажмите кнопку **Пометить как готовое** () , чтобы завершить звонок и закрыть окно голосового взаимодействия. При определенных настройках системы перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать **код расположения**.

## Расположения

В представлении «Расположения» можно назначить **код расположения** текущему или прекращенному взаимодействию, чтобы оценить его результат.

## Примечание.

Для добавления заметок к истории звонков используйте функцию создания **примечаний**.

## 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 a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Handle Callback Interactions \(Обработка взаимодействий с обратным вызовом\)](#)
- [Handle Web Callback Interactions \(Обработка взаимодействий в форме обратного вызова через Интернет\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Голосовые взаимодействия](#)
- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)

- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

#### 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](#)

---

# Обзор задач чата

Задачи чата позволяют управлять взаимодействием с контактами и внутренними абонентами.

- **Взаимодействие в чате:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для общения с контактом в чате.
- **Консультация в чате:** позволяет проконсультироваться с другим агентом относительно текущего взаимодействия в чате. Если консультация начата на основе активного взаимодействия, ваш внутренний абонент получает доступ к сопроводительным данным, информации о контакте и его истории, а также в реальном времени сможет читать вашу переписку с внешним контактом. Ваш внутренний агент также может не принимать запрос на консультацию. В меню «Активная консультация» можно перевести звонок на вашего консультанта или пригласить его на телефонную конференцию.

## 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 A Chat Interaction \(Управление взаимодействиями в форме чата\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Управление консультацией в чате\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Передать взаимодействие в форме чата\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Взаимодействия при конференции в форме чата\)](#)
- [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 \(Окна и представления в Workspace\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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

## Взаимодействие в чате

[Изменено: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03, 8.5.122.08]

Чат — это двусторонний обмен информацией с собеседником, происходящий в режиме реального времени с помощью компьютера.

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

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

## Окно взаимодействия в чате

[Изменено: 8.5.108.11]

Во время сеанса общения в чате контакт набирает текст в интерфейсе чата (обычно на веб-сайте компании), и этот текст отображается в представлении взаимодействия «Чат Workspace». Все отправленные контактом сообщения отображаются в окне чата у обоих собеседников.

Вы можете прочитать текст, отправляемый вам контактом, и ответить на него, напечатав свой ответ в области текста чата и нажав кнопку **Отправить**. Ваш ответ будет отправлен в интерфейс чата, используемый собеседником. Справа внизу в окне сообщения в протоколе появится небольшой круг. Исчезновение этого круга будет означать, что ваш контакт прочел сообщение.

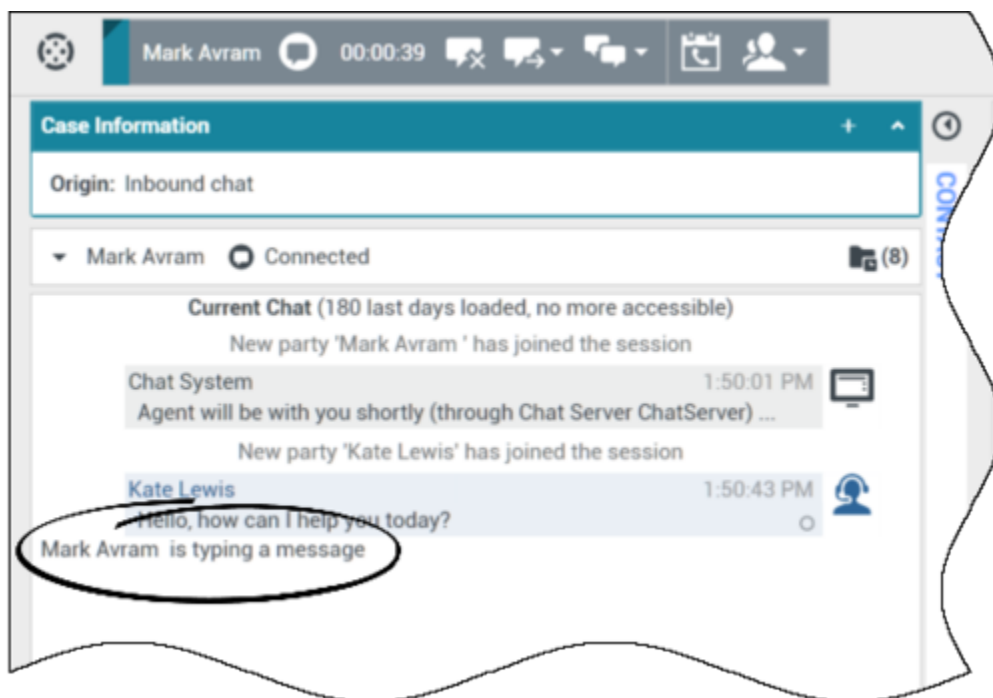


Интерфейс взаимодействия «Чат Workspace» поддерживает функцию протокола чата (прокручиваемой истории сообщений между вами и контактом), — он может содержать беседы с другими сотрудниками вашей компании, если вы проводите конференцию в чате или чат был передан вам.

## Tip

Внешний вид протокола чата в вашей компании может отличаться от внешнего вида, представленного на снимках экрана в этом справочном документе.

Когда контакт вводит текст в интерфейсе чата, в протоколе рядом с его именем отображается небольшое уведомление об этом. Настройки системы могут позволять вам просматривать вводимый контактом текст до отправки сообщения (см. изображение ниже).



Не отвечайте на сообщение контакта до того, как оно будет отправлено вам!

Почему мигает панель взаимодействия в форме чата?

**[Добавлено: 8.5.113.11]**

Иногда во время обработки взаимодействия в форме чата ваше внимание фокусируется на другом взаимодействии, например на чате с другим контактом, телефонном звонке или сообщении электронной почты, или же вы можете приступить к использованию другого приложения, окна которого блокируют окна приложения Workspace.

В таких ситуациях вы можете заметить, что панель взаимодействия в форме чата на панели взаимодействий начинает мигать желтым, при этом значок приложения Workspace на панели задач также мигает желтым.

Эти мигающие элементы свидетельствуют об изменениях. Ниже приведены некоторые причины, по которым может мигать панель взаимодействия в форме чата на панели взаимодействий.

- Сообщение, ожидающее прочтения, перешло в состояние предупреждения.
- Другой агент присоединился к чату или покинул его (например, ваш руководитель или любое лицо, принимающее участие в консультации).
- Контакт покинул чат.
- Сеанс чата скоро будет завершен из-за бездействия с вашей стороны и со стороны контакта.
- Сеанс чата завершен из-за бездействия с вашей стороны и со стороны контакта.

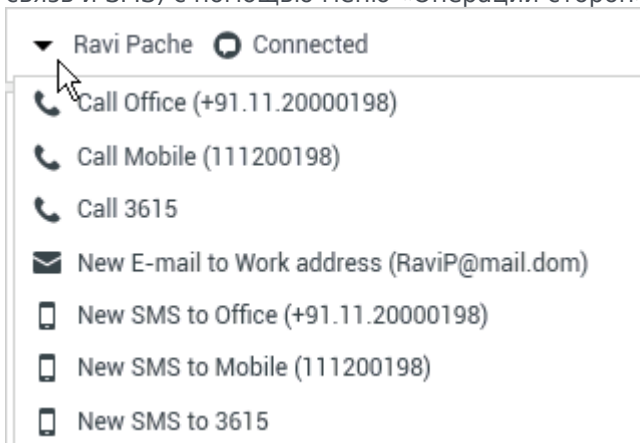
## Операции в окне взаимодействия в форме чата

В окне взаимодействия в форме чата можно выполнять целый ряд задач, которые включают в себя перечисленные ниже.

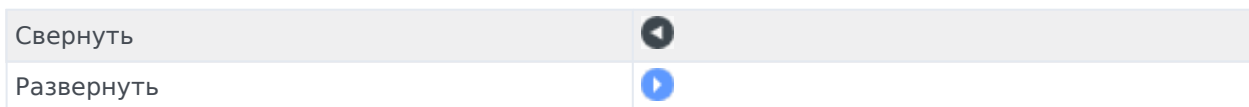
- **Отправить ответ** контакту.
- Отслеживать состояние индикатора , указывающего на то, что собеседник **еще не прочитал** ваше сообщение.
- **Отправить** контакту один или несколько URL-адресов в режиме Push (соответствующие страницы автоматически откроются на компьютере контакта).
- **Получать файлы и изображения** от контакта. [**Добавлено:** 8.5.115.17]
- **Передавать файлы и изображения** контакту. [**Добавлено:** 8.5.115.17]
-  **Мгновенно передать сеанс** чата.
-  **Мгновенно начать конференцию** на основе чата.
- Выберите **Пометить как завершенное** для текущего взаимодействия.
- Установить **код расположения**.
- Использовать функцию **примечания** для добавления заметок к истории взаимодействий.
- Просмотреть **данные обращения** (вложенные данные) для текущего взаимодействия.
- Начать консультацию.
  - **По телефону** (с внутренними адресатами или контактами).
  - **С помощью мгновенных сообщений** (только с внутренними адресатами).
  - **В чате** (только с внутренними адресатами).
- **Позвонить** отправителю сообщения, если соответствующий номер телефона есть в базе данных контактов. Для того чтобы начать вызов, можно также нажать номер телефона в протоколе чата.
- **Отправить собеседнику сообщение электронной почты**, если соответствующий адрес имеется в базе данных контактов. Для этого также можно с помощью кнопки мыши выбрать необходимый адрес электронной почты в протоколе чата.
- 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, электронную почту, телефонную связь и SMS) с помощью меню «Операции сторон».



- Просмотреть данные **истории контакта** и работать с ними.
- 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.



- Воспользоваться **стандартным ответом**.

## Работа с чатом

Когда вы принимаете приглашение в чат, открывается окно взаимодействия в чате.

В его верхней части отображается имя контакта, а также общая длительность взаимодействия.

Информация о статусе состояния подключения отображается рядом с раскрывающимся меню контакта. Это меню может использоваться для того, чтобы позвонить контакту, если соответствующий номер телефона имеется в базе данных контактов.

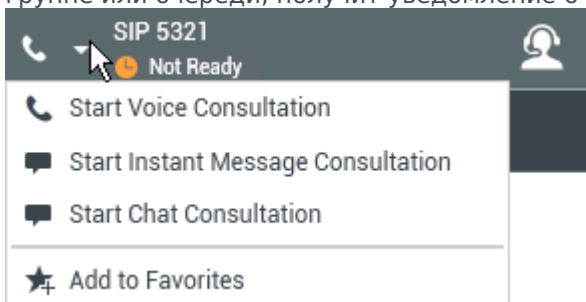
Если для текущего контакта имеются **выполняемые или недавние взаимодействия**, их количество отображается рядом со статусом состояния подключения для данного взаимодействия.


Панель инструментов чата расположена над областью **протокола чата**. С помощью панели инструментов чата можно выполнять перечисленные ниже действия.

- **Завершить чат**: нажмите кнопку **Завершить чат** () , чтобы прервать текущее

взаимодействие в чате.

- **Мгновенная передача чата:** нажмите кнопку **Мгновенная передача чата** () , чтобы передать (**перевести**) текущее взаимодействие в чате на внутреннего абонента с помощью инструмента **Team Communicator**.
- **Мгновенная конференция в форме чата:** нажмите кнопку **Мгновенная конференция в форме чата** () , чтобы на основе текущего взаимодействия в чате начать **конференцию** с участием внутреннего абонента с помощью инструмента **Team Communicator**. Для проведения конференции с участием группы агентов, специалистов, которые обладают соответствующим навыком, или же контактами из очереди взаимодействий введите название навыка, группы или очереди. В результате в запросе на конференцию будет указан доступный агент с необходимым навыком или состоящий в необходимой группе или очереди.
- **Консультация:** нажмите кнопку **Начать консультацию** () для того, чтобы начать консультацию с внутренним адресатом с помощью **мгновенных сообщений, по телефону** или в **чате**. Для консультации используется **Team Communicator**. Для проведения консультации с группой агентов, специалистами, которые обладают соответствующим навыком, или же контактами из очереди взаимодействий выберите название навыка, группы или очереди. В результате доступный агент, обладающий необходимым навыком или состоящий в необходимой группе или очереди, получит уведомление о вашем запросе на консультацию.



- **Пометить как готовое:** нажмите кнопку **Пометить как готовое** () , чтобы завершить сеанс чата и закрыть окно текущего взаимодействия в чате. При определенных настройках системы перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать код расположения. Кнопка **Пометить как готовое** отображается после завершения взаимодействия в чате.

## Область протокола чата

В области протокола чата отображаются как сообщения, которыми вы общаетесь с контактом, так и системная информация, такая как имена присоединяющихся и покидающих чат участников и время отправки сообщений и других событий. Для удобства системные сообщения и сообщения участников отображаются разными цветами в зависимости от того, кто их отправил. Текст из протокола чата можно выделять и копировать.

При определенных настройках учетной записи вместо вашего реального имени или вашего имени пользователя можно отображать ваш псевдоним. Псевдоним может быть либо общим именем для всех агентов в вашей группе, либо вашим уникальным идентификатором. Если в

настройках вашей учетной записи включена функция использования псевдонима, он будет отображаться в протоколах чата как для контакта, так и для вас.

## Тip

После определенного периода бездействия время ожидания сеанса чата может истечь и взаимодействие будет завершено системой. Сообщения об истечении времени ожидания отображаются в области протокола и могут сохраняться как часть чата в [истории взаимодействий](#).  
[Добавлено: 8.5.115.17]

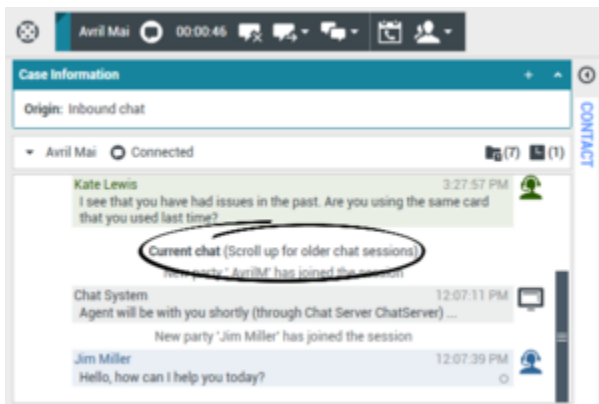
## История чата

[Добавлено: 8.5.122.08]

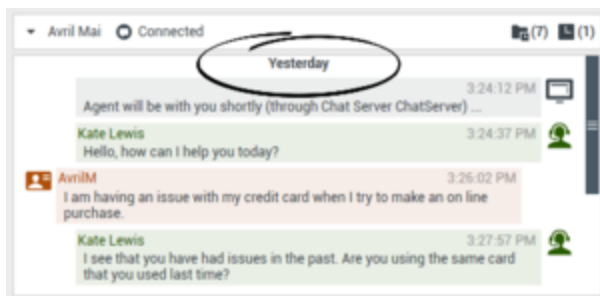
Иногда во время переписки с контактом в чате может возникнуть необходимость просмотреть предыдущие взаимодействия в чате с этим контактом, особенно при работе над текущей проблемой. Например, иногда подключение контакта к чату может прерываться ввиду истечения времени сеанса чата или потери подключения устройства до истечения сеанса чата. После восстановления подключения важно получить доступ к информации о предыдущем сеансе, чтобы не спрашивать уже предоставленную информацию.

Всю историю взаимодействий можно получить, открыв вкладку «История» в представлении [Информация о контакте и его история](#) в окне взаимодействий.

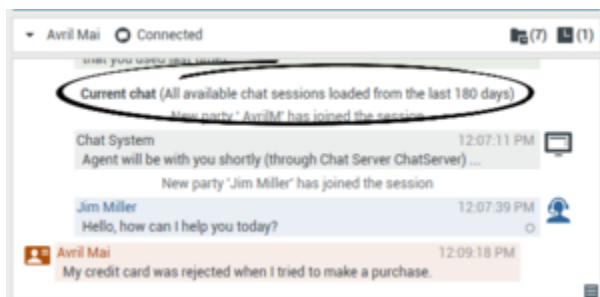
Учетную запись можно настроить таким образом, чтобы предыдущие взаимодействия с контактом в чате отображались в хронологическом порядке непосредственно над текущим взаимодействием в чате. Если ваша учетная запись настроена для этой функции, в протоколе над текущим сеансом чата появится текст, указывающий на начало текущего чата, и сообщения с информацией о том, что для просмотра более ранних сеансов чатов необходимо прокрутить вверх. Загрузка более ранних сеансов чатов и их отображение в протоколе чата может занять несколько секунд.



При прокрутке вверх более ранние сеансы чата будут разделены по дням (например, **Вчера** или **29 ноября**), что значительно упрощает поиск конкретного сеанса.



Сразу после загрузки более ранних сеансов чата на экране отобразится примечание с информацией, как давно более ранние сеансы чата были доступны.



## URL-адреса и безопасность

**[Добавлено: 8.5.121.03]** Время от времени контакты могут пересылать вам URL-адреса (ссылки на веб-сайты). URL-адреса всегда отображаются в протоколе чата как фактический адрес. Контакты не могут прислать замаскированный URL-адрес, который перенаправит вас на вредоносный веб-сайт. Перед нажатием URL-адреса вы сможете прочитать его. При наведении указателя мыши на URL-адрес появляется всплывающая подсказка с этим адресом.

## Получение файлов от контакта

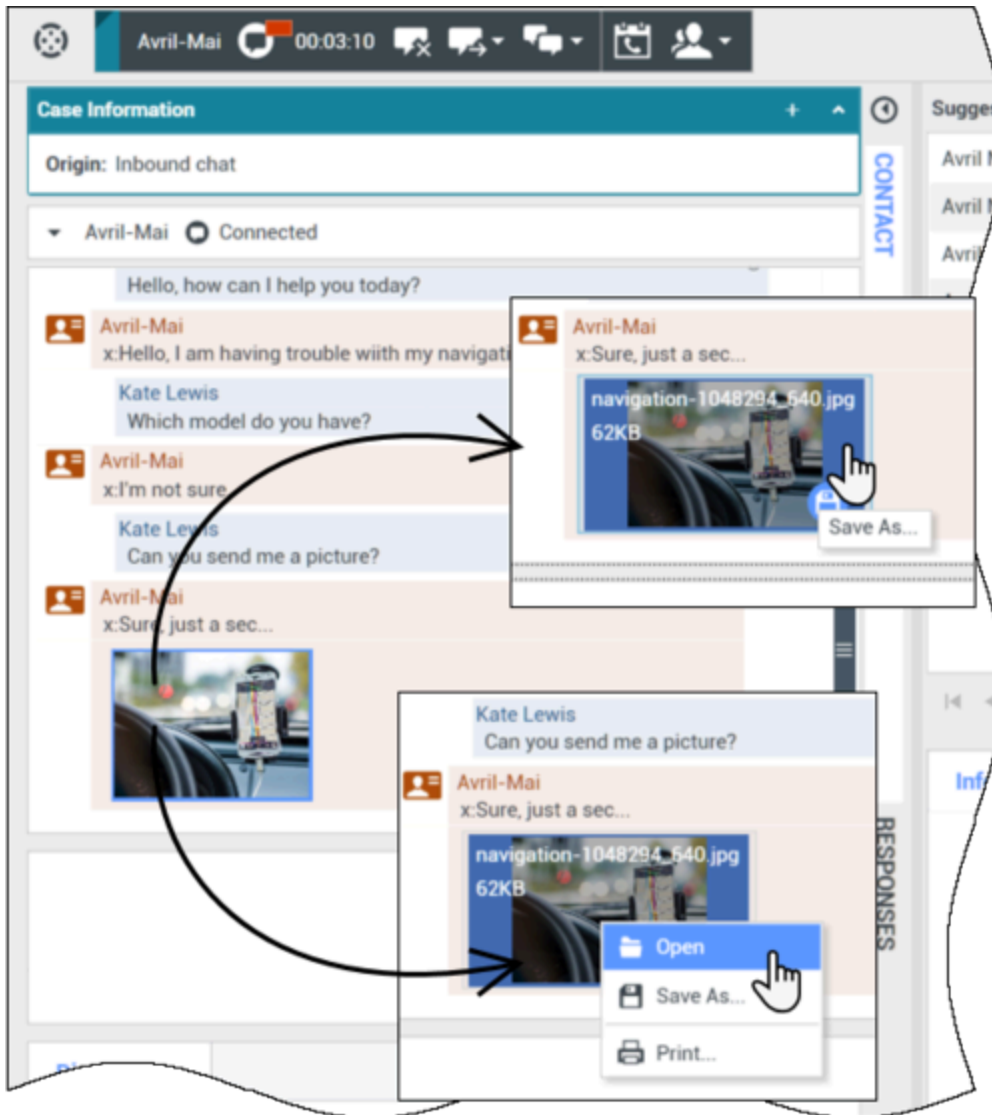
**[Добавлено: 8.5.115.17]**

В вашей учетной записи может быть включена возможность получения прикрепленных файлов, в том числе формата .pdf и .doc, изображений и файлов других типов, от контакта во время взаимодействия в чате.

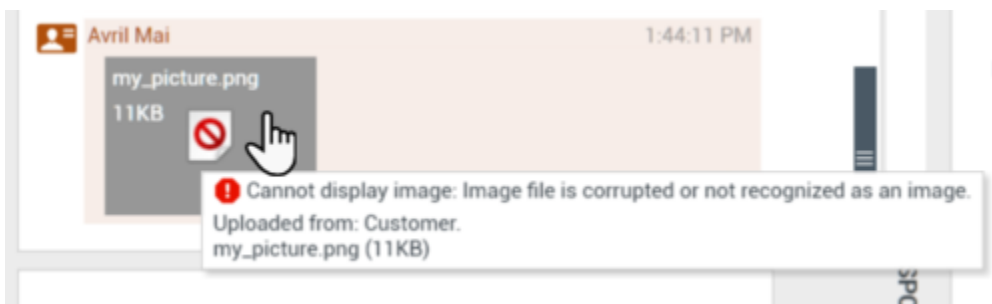
Полученный файл отображается в виде эскиза или значка, соответствующих типу файла в протоколе чата.

Дважды щелкните значок файла для того, чтобы открыть его. Чтобы сохранить файл в рабочей станции или сети, нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы открыть меню с функциями открытия, сохранения или печати файла, дважды щелкните правой кнопкой мыши на эскизе или значке. Если передано несколько файлов, можно сохранить выделенный файл или все файлы (в том числе переданные вами). Если файл отображается в виде значка вместо эскиза, также можно выбрать значок и нажать клавишу пробела для его загрузки.



При возникновении проблемы с передаваемым файлом отобразится приведенный далее значок и всплывающая подсказка. Можно передать отправителю запрос на проверку правильности файла и попросить повторно его отправить.



## Область сообщений чата

В этой области можно вводить, просматривать и проверять правописание в сообщениях чата перед их отправкой контакту.



В области сообщений чата доступны перечисленные ниже операции.

- Набор текста.
- Вставка, копирование и выделение текста с помощью контекстного меню.
- Вставка **URL-адресов и отправка их в режиме Push**.
- Просмотр библиотеки стандартных **ответов** и вставка текста ответа во взаимодействие по электронной почте или автоматическое добавление ответа путем ввода на клавиатуре предварительно определенного **ключевого слова**.
- Проверка **правописания** в сообщении.  
Система может быть настроена таким образом, что при попытке отправить сообщение с неверно написанным словом будет отображаться диалоговое окно с предупреждением и предложением подтвердить отправку без исправления ошибок. Чтобы отправить сообщение, нажмите **Да**. Чтобы перейти к сообщению и исправить неверно написанные слова, нажмите **Нет**. [**Добавлено:** 8.5.105.12]

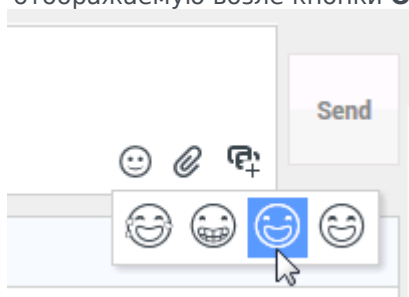
## Отправка Емоji контактам

[**Добавлено:** 8.5.115.17]

В вашей учетной записи может быть включена возможность отправки Емоji (*символов эмоций или смайлов*) вашему контакту как части текста во время взаимодействия в чате. Емоji — это изображения небольших лиц и другие символы, которые можно использовать, чтобы показать контакту, как вы себя чувствуете, или оповестить его, когда что-то кажется вам хорошим, смешным, плохим или грустным. Узнайте у своего руководителя или администратора, когда следует применять Емоji.

Добавление Емоji к взаимодействию в чате.

1. Чтобы отобразить меню Емоji для отправки, нажмите кнопку **Выбрать Емоji**, (😊) отображаемую возле кнопки **Отправить**.




- Щелкните на Емоji.
- Нажмите **Отправить**.

## Передача файлов контактам

[Добавлено: 8.5.115.17]

В вашей учетной записи должна быть включена возможность отправки прикрепленных файлов, в том числе формата .pdf и .doc, изображений и других типов, контакту во время взаимодействия в чате.

Для этой функции могут быть включены два режима.

- Прикрепление файла из рабочей станции или сети. Чтобы открыть окно **Открыть файл**, нажмите  **Прикрепить файлы**. Чтобы передать файл, нажмите **Отправить**. Также можно перетащить файл в область создания сообщения.
- Прикрепление файла из вкладки **Ответы**. Чтобы прикрепить файл, дважды щелкните по ответу, содержащему прикрепленные файлы, или нажмите **Вставить текст стандартного ответа**. Чтобы передать файл, нажмите **Отправить**.


Перед передачей или после нее файл можно открыть, сохранить (как один файл, так и все, в том числе переданные вам), удалить (исключить из списка файлов для отправки — как один, так и все) или распечатать. Чтобы отобразилось раскрывающееся меню, нажмите имя файла. Если файл отображается в виде значка вместо эскиза, также можно выбрать значок и нажать клавишу пробела для его загрузки.

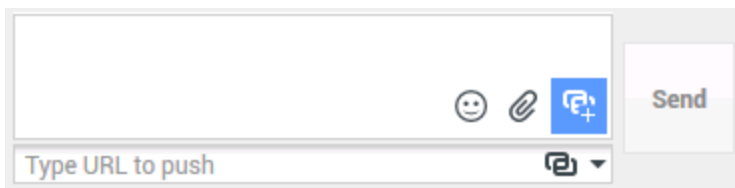
При возникновении проблемы с передаваемым файлом отобразится приведенный далее значок и всплывающая подсказка. Проверьте правильность передаваемого файла и повторите попытку отправки.



## Отправка контакту URL-адреса в режиме Push

[Изменено: 8.5.115.17]

Чтобы открыть область передачи URL-адресов, нажмите кнопку **Показать область передачи URL-адресов** ()<sup>+</sup>, находящуюся возле кнопки **Отправить**.



Представление отправки URL-адресов в режиме Push для чата

В открывшемся поле можно вводить и проверять URL-адрес перед отправкой его контакту в режиме Push.

Введите или скопируйте URL-адрес в текстовое поле или выберите один из уже отправленных URL-адресов из раскрывающегося меню.

Нажмите кнопку **Проверить URL-адрес** (🔗) для того, чтобы открыть его в веб-браузере и убедиться в его правильности.

### Warning

Неправильно введенные URL-адреса могут служить ссылками на веб-сайты с недопустимым содержанием. Если вы отправите клиенту неверный адрес веб-сайта, это может плохо отразиться на репутации всей компании или привести к применению дисциплинарных мер по отношению к вам.

Для того чтобы отправить контакту URL-адрес в режиме Push, нажмите кнопку **Отправить**. В области протокола чата или же в веб-браузере вашего контакта отобразятся приведенные ниже текст и активный URL-адрес.

**Перейдите по ссылке:** <url>

Для того чтобы просмотреть список уже отправленных URL-адресов, нажмите стрелку вниз в поле отправки URL-адресов в режиме Push. Откроется меню, в котором можно выбрать адреса из списка. Также можно начать вводить URL-адрес. Если ранее вы уже отправляли его, он будет автоматически найден в истории Workspace и предложен вам.

## Индикатор непрочитанных сообщений

Когда вы получаете сообщение от контакта, включается таймер (🕒). Время его действия определяется администратором. Таймер указывает на то, что у вас есть непрочитанные сообщения от вашего контакта.

Индикатор непрочитанных сообщений отображается рядом со значком типа взаимодействия в чате (💬) вверху окна.

При получении сообщения, ожидающего прочтения, индикатор светится зеленым светом. Если вы не отвечаете в течение определенного времени, цвет индикатора меняется на желтый.



---


Если вы не отвечаете по истечении еще некоторого времени, его цвет меняется на красный, а сам индикатор начинает мигать.

Если окно взаимодействия в чате неактивно, но при этом в нем имеется непрочитанное сообщение, значок задачи Workspace будет мигать на панели задач Windows вне зависимости от статуса состояния, отображаемого индикатором ожидающих обработки ответов.

Если навести указатель мыши на мигающий элемент, отобразится окно предварительного просмотра взаимодействия, при этом мигание прекратится. В окне предварительного просмотра отображается самое последнее сообщение от контакта.

## Переадресация сеанса чата

Для переадресации сеанса чата, запрос на участие в котором вы приняли, выполните перечисленные ниже операции.


1. Нажмите кнопку **Мгновенная передача чата** (). Отобразится инструмент **Team Communicator**.
2. Выберите контакт для переадресации.
3. Выберите команду **Мгновенная передача чата**.

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

Если же запрос будет отклонен, у вас на экране отобразится соответствующее сообщение об ошибке.

## Начало конференции в чате

Чтобы пригласить в чат еще одного собеседника, выполните перечисленные ниже операции.

1. Нажмите кнопку **Мгновенная конференция в форме чата** (). Отобразится инструмент **Team Communicator**.
2. Выберите контакт для конференции.
3. Выберите команду **Мгновенная конференция в форме чата**.

Выбранному контакту будет отправлено приглашение.

Если приглашение будет принято, то контакт присоединится к сеансу чата. Присоединившийся участник сможет просматривать протокол чата и одновременно отправлять сообщения вам и вашему контакту. Все сообщения, отправляемые вами и вашим контактом, будут видны также присоединившемуся участнику. Если вы завершите сеанс, то монопольное право на него перейдет к приглашенному вами участнику.

---

Если приглашение на участие в конференции в чате будет отклонено, вверху окна взаимодействия в чате отобразится соответствующее системное сообщение.

## 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 A Chat Interaction](#) (Управление взаимодействиями в форме чата)
- [Handle A Chat Consultation](#) (Управление консультацией в чате)
- [Transfer A Chat Interaction](#) (Передать взаимодействие в форме чата)
- [Conference A Chat Interaction](#) (Взаимодействия при конференции в форме чата)
- [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)

## Сопутствующие темы

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

## Консультация в чате

Функция консультаций в чате позволяет консультироваться с внутренними абонентами касательно текущего **взаимодействия в чате**, не прибегая к *конференции*.


### Обзор Начало консультации в чате


Чтобы пригласить другого собеседника на консультацию, выполните перечисленные ниже операции.

1. Нажмите кнопку **Начать консультацию** (). Отобразится инструмент **Team Communicator**.
2. Выберите контакт для консультации. Для проведения консультации с участием группы агентов или специалистов, которые обладают соответствующим навыком, выберите название навыка или группы, в результате чего доступный агент с необходимым навыком или состоящий в необходимой группе получит уведомление о вашем запросе на консультацию.
3. В меню **Операция** выберите пункт **Начать консультацию в чате**. Абоненту будет отправлено соответствующее приглашение. Если абонент примет это приглашение, в окне взаимодействий в чате будет добавлено новое взаимодействие, которое будет размещено под первым взаимодействием. Если абонент отклонит приглашение, в верхней части окна взаимодействий в чате отобразится **системное сообщение**, информирующее о том, что приглашение принять участие в конференции было отклонено.
4. Консультацию в чате может завершить любой из собеседников. Это действие не ведет к завершению переписки в чате с контактом.

Консультация в чате позволяет вам обмениваться с внутренним абонентом сообщениями, которые не видны вашему контакту.

При этом содержание вашей переписки с контактом будет доступно для внутреннего абонента.

При нажатии кнопки **Завершить** () будет завершен не только сеанс чата с контактом, но и консультация с внутренним абонентом.

Чтобы завершить взаимодействие, вам и вашему внутреннему абоненту необходимо нажать кнопку **Пометить как готовое** ().

**Примечание.** Если окно взаимодействия в форме чата неактивно, но при этом в нем имеется непрочитанное сообщение, оно будет мигать в панели задач Windows вне зависимости от статуса состояния, отображаемого индикатором ожидающих обработки ответов.

Вы также можете начать сеанс **обмена мгновенными сообщениями** или **телефонный разговор** с другим агентом для того, чтобы обсудить переписку с клиентом в чате.

Вы можете передать чат, мгновенные сообщения и телефонный разговор на другого агента или начать с ним конференцию.

### Tip

Консультационная составляющая взаимодействия в чате не отображается в качестве самостоятельного взаимодействия в вашей истории операций. Она относится к исходному взаимодействию с контактом, а не к вашей истории. Консультационная составляющая в протоколе взаимодействия с контактом не отображается ни в истории контакта, ни в вашей истории.


В представлении вашей истории содержатся данные о связанных с контактом взаимодействиях, в рамках которых агент, выполнивший вход в систему, был занят общением с контактом. Агенты, которые получают консультационную поддержку, не считаются занятыми общением с контактом, и, как следствие, им не присваивается статус «Владелец взаимодействия». Таким образом, это взаимодействие не отображается в личной истории таких агентов.

Пример. Агент 1 занят общением с контактом, Агент 1 консультирует Агента 2. Это значит, что:

- в личной истории Агента 1 появится 1 новая запись, протокол консультации с Агентом 2 будет отсутствовать;
- запись в личной истории Агента 2 будет отсутствовать.

## Переадресация чата на консультанта

Активное взаимодействие в чате может быть переадресовано на вашего консультанта.

1. Нажмите кнопку **Мгновенная передача чата** (). Отобразится инструмент **Team Communicator**.
2. Выберите из списка «Активные консультации» консультанта, которому хотите переадресовать переписку.
3. В меню **Операции** выберите пункт **Мгновенная передача чата**.

Переписка с контактом будет переадресована выбранному консультанту, а окно чата на вашем компьютере будет закрыто.

## Конференция с участием консультанта

Вы можете организовать конференцию с участием консультанта и контакта, с которым ведете текущую переписку в чате.

1. Нажмите кнопку **Мгновенная конференция в форме чата** (). Отобразится инструмент

### Team Communicator.


2. Выберите из списка **Активные консультации** консультанта, которого хотите пригласить для участия в конференции.
3. В меню **Операции** выберите пункт **Мгновенная конференция в форме чата**.

Консультант присоединится к взаимодействию в чате. В окне взаимодействия в чате отобразится вся переписка между вами и контактом.

Вы, ваш контакт и ваш консультант сможете читать все сообщения, отправляемые остальными собеседниками.

Если запрос не будет принят, приглашаемый коллега не присоединится к беседе.

Во время конференции в чате можно выполнять перечисленные ниже операции.

- В меню **Операции** рядом с именем собеседника, с которым установлено соединение, можно нажать кнопку **Удалить из конференции**, чтобы исключить его.
- Чтобы завершить сеанс переписки с контактом, нажмите кнопку **Завершить** () — переписка между контактом и консультантом продолжится.

## 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 A Chat Interaction \(Управление взаимодействиями в форме чата\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Управление консультацией в чате\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Передать взаимодействие в форме чата\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Взаимодействия при конференции в форме чата\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Комбинирование различных каналов коммуникаций в рамках одного общения\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Чат](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Обзор задач электронной почты

В окне «Взаимодействие по электронной почте» можно просматривать всю информацию, необходимую для обработки **входящих** и **исходящих** взаимодействий с контактом по электронной почте.

Если вы руководитель группы или начальник, то, возможно, вы отвечаете за **анализ проверки качества для взаимодействия по электронной почте**.

## 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

- [Входящие электронные письма](#)
- [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



# 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»

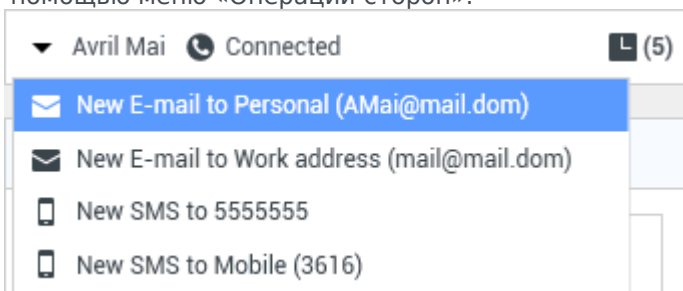
В окне «Входящие взаимодействия по электронной почте» можно выполнить целый ряд действий, связанных с электронными сообщениями, в том числе перечисленные ниже.

- **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.

Свернуть	
Развернуть	

- 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.

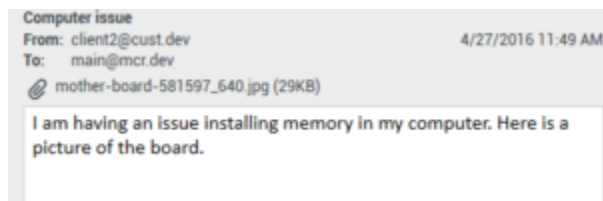
## Вставленные и вложенные изображения

[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](#)

# Исходящие сообщения электронной почты

[Изменено: 8.5.113.11, 8.5.118.10]

Существует несколько способов создания исходящих взаимодействий по электронной почте.

- В окне **входящих взаимодействий по электронной почте** нажмите:
  - **Ответить** ()
  - **Ответить всем** ()
- Найдя контакт с помощью инструмента **Team Communicator** и выбрав команду **Новое сообщение электронной почты**.
- Выбрав команду **Написать сообщение электронной почты** в **каталоге контактов**.
- Ответьте на входящее сообщение электронной почты в представлении **Рабочие папки**.
- Ответьте на входящее сообщение электронной почты в представлении **История контакта**.
- Во время телефонного разговора, общения в чате или при обработке рабочего документа открыв меню **Операции** слева от имени участников и выбрав команду **Новое сообщение электронной почты**.

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 утеряна. В приложении Workspace будут отображаться системные сообщения, содержащие информацию о состоянии каждого из доступных каналов коммуникаций.

## Tip



При ответе на входящее взаимодействие по электронной почте можно включать содержимое исходного сообщения в текст ответного сообщения (при соответствующих настройках приложения Workspace).



## Окно «Исходящие взаимодействия по электронной почте»

В окне «Исходящие взаимодействия по электронной почте» можно выполнить целый ряд действий, в том числе перечисленные ниже.

- Сохранить взаимодействие по электронной почте в рабочей папке для дальнейшей обработки.
- Вложить один или несколько выбранных файлов во взаимодействие по электронной почте.  
**Примечание.** При определенных настройках приложения Workspace в качестве вложений можно использовать файлы только определенных типов. Если выбрать файл запрещенного типа, отобразится сообщение об ошибке, в котором будет сказано, что ваша компания не разрешает использовать вложения такого типа (например, .exe, .bat, .jar, .js и т. д.).
- Вставить изображения в текст взаимодействий по электронной почте в формате HTML.
- Удалить взаимодействие по электронной почте, не отправляя его.
- Начать **голосовую консультацию** с внутренним абонентом или контактом.
- Начать **консультацию с помощью мгновенных сообщений** с внутренним адресатом.
- Выбрать отправителя из раскрывающегося списка адресов в поле **От**, с которых разрешено отправлять сообщения электронной почты.
- Выбрать другой адрес электронной почты получателя: нажмите **Кому**: для того, чтобы открыть представление **Поиск контактов**.
- Добавить одного или нескольких получателей копии сообщения.
- Добавить одного или нескольких получателей скрытой копии сообщения.
- **Позвонить** получателю сообщения, если соответствующий номер телефона есть в базе данных контактов.
- Отправить получателю **мгновенное сообщение** (получатель должен быть внутренним адресатом).
- Установить **код расположения**.
- Использовать функцию **примечания** для добавления заметок к истории взаимодействий.
- Просмотреть **сопроводительные данные** (вложенные данные) для текущего взаимодействия.
- Просмотреть данные **истории контакта** и работать с ними. Открывать взаимодействия по электронной почте из истории контакта и помещать их обратно.
- Просмотреть **информацию о контакте** и работать с ней. Для вашей учетной записи может быть настроена возможность назначать неизвестное взаимодействие контакту, информация о котором содержится в базе данных, с помощью функции **Назначение контакта вручную**.
- Скрыть или отобразить элементы управления и сведения о текущем взаимодействии путем нажатия кнопки скрытия и отображения представления взаимодействия.

Свернуть	
Развернуть	

- Просмотр библиотеки стандартных **ответов** и вставка текста ответа во взаимодействие по электронной почте или автоматическое добавление ответа путем ввода на клавиатуре предварительно определенного **ключевого слова**.

- **Распечатать** текущее взаимодействие по электронной почте.
- Указать или изменить тему электронного сообщения.
- Написать ответ или создать новое взаимодействие по электронной почте.
- Изменить формат взаимодействия по электронной почте (формат «только текст» или формат HTML).
- Выбрать шрифт, стиль текста и формат абзаца для взаимодействия по электронной почте в формате HTML.
- Выбрать язык для функции **проверки правописания**.
- Отправить взаимодействие по электронной почте получателю.

### Tip

В зависимости от параметров учетной записи может быть включен режим **просмотра** взаимодействий по электронной почте перед их отправкой контактам. Кроме того, может быть включен режим **просмотра** исходящих взаимодействий по электронной почте других агентов.

- Отправить предварительный ответ по электронной почте, нажав кнопку **Отправить** и выбрав в раскрывающемся меню пункт **Предварительная отправка**.

### Tip

В зависимости от настроек учетной записи к взаимодействиям по электронной почте могут автоматически добавляться подписи.

## Отправка исходящего сообщения электронной почты

Исходящие взаимодействия по электронной почте могут создаваться как в формате «только текст», так и в формате HTML. Для взаимодействия по электронной почте в формате HTML можно выбирать оформление содержимого и добавлять стандартные ответы в формате HTML из соответствующей библиотеки. В формате «только текст» стандартные HTML-ответы не поддерживаются, однако некоторые ответы в формате HTML содержат компоненты без форматирования, которые можно добавить в письмо.

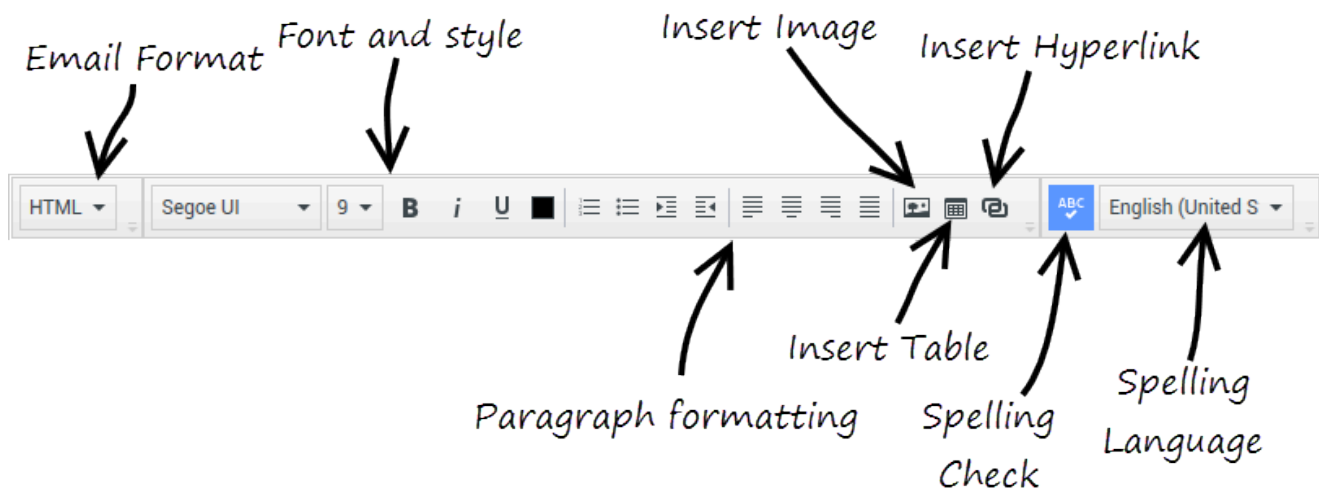
### Important

В некоторых средах в целях безопасности возможность добавлять или редактировать адреса электронной почты в полях «Кому», «Копия» или

«Скрытая копия» при ответе на взаимодействия по электронной почте не предусмотрена, и вы не сможете добавлять адреса в поля «Кому» и «Копия» в новом исходящем взаимодействии по электронной почте.

## Создание нового исходящего взаимодействия по электронной почте


Это представление исходящего взаимодействия по электронной почте содержит панель инструментов для форматирования сообщения электронной почты и добавления изображений, таблиц и гиперссылок. Некоторые из этих кнопок могут быть недоступны в вашей среде.





При ответе на входящее взаимодействие по электронной почте или создании нового исходящего взаимодействия электронной почты придерживайтесь описанного далее порядка действий.

1. Сначала укажите одного или нескольких получателей, введя их адреса электронной почты в поле **Кому** или выбрав их с помощью инструмента **Team Communicator**. В меню **Добавить копию** можно указать дополнительных получателей.
2. Затем в поле **Тема** введите тему взаимодействия по электронной почте.
3. Убедитесь в том, что для функции проверки правописания используется правильный словарь.
4. Если вы отправляете взаимодействие по электронной почте в формате HTML, выберите тип и размер шрифта, а также стиль текста. К отдельным фрагментам текста можно применять разные шрифты, размеры и цвета. Для этого выделите отдельные буквы, слова или абзацы и выберите для них нужные параметры оформления.  
Можно также выбирать отдельные абзацы текста и применять к ним различные стили форматирования (нумерованный или маркированный список, с отступом, с выравниванием по правому или левому краю, по центру или по ширине) с помощью кнопок форматирования абзацев.
5. Для создания текста взаимодействия по электронной почте введите текст в поле сообщения или мышью выберите позиции вставки в этом поле и вставьте стандартный **ответ** из соответствующей библиотеки. Функции вырезания, копирования и вставки доступны в контекстном меню поле текста сообщения.

Начиная с версии приложения Workspace 8.5.113.11 для исходящих взаимодействий по электронной почте можно использовать табуляцию (клавиша **TAB**) в поле ввода текста сообщения. Теперь для использования клавиши **TAB** для перехода на следующее поле или элемент управления необходимо вначале нажать сочетание клавиш **Ctrl-TAB** для выхода из поля ввода текста сообщения. Эту функцию можно отключить в средах с настроенными специальными возможностями. В этом случае вы не сможете использовать табуляцию в поле ввода текста сообщения электронной почты, но вы можете использовать клавишу **TAB** для перехода на следующий элемент управления в соответствующем порядке.

6. Слова, которых нет в используемом словаре, подчеркиваются волнистой красной линией. Нажмите такое слово правой кнопкой мыши для того, чтобы выбрать правильный вариант написания или добавить его в персональный словарь. Можно также проигнорировать слово один раз (**Пропустить**) или игнорировать его всегда (**Пропустить все**).
  - Система может быть настроена таким образом, что при попытке отправить сообщение с неверно написанным словом будет отображаться диалоговое окно с предупреждением и предложением подтвердить отправку без исправления ошибок. Чтобы отправить сообщение, нажмите **Да**. Чтобы перейти к сообщению и исправить неверно написанные слова, нажмите **Нет**. [**Добавлено:** 8.5.105.12]
7. Вставьте встроенные изображения (только в формате HTML), нажав кнопку **Вставить изображение** () или скопировав изображение и вставив его в позиции вставки в поле текста взаимодействия по электронной почте. [**Добавлено:** 8.5.113.11]
  - После вставки изображения можно изменить его размер, потянув за углы или края.
  - Если потянуть за углы изображения, соотношение ширины и высоты сохраняется. Если потянуть за края, изображение искажается.
  - При уменьшении изображения размер отправляемого файла изображения также уменьшается. Эта функция полезна, если размер изображения, которое вы хотите отправить, превышает допустимый.
  - При увеличении изображения его качество ухудшается, а размер файла увеличивается.
8. Гиперссылки можно вставлять в тело сообщения электронной почты. Дополнительные сведения о создании, редактировании и удалении гиперссылок см. в разделе [Создание гиперссылок и управление ими](#).
9. При необходимости укажите **код расположения**.
10. Создав текст взаимодействия по электронной почте, можно выполнить одну из перечисленных ниже операций.

- Нажмите кнопку **Сохранить в рабочей папке черновиков** () , чтобы поместить сообщение в **рабочую папку** для дальнейшей работы и изучения.
- Для того чтобы отправить взаимодействие по электронной почте указанным получателям, нажмите кнопку **Отправить** (). Окно взаимодействия по электронной почте закроется, а входящее сообщение будет помечено как завершенное.
- Если необходимо отправить предварительное ответное взаимодействие по электронной почте, нажмите кнопку **Отправить** и в раскрывающемся меню выберите пункт **Предварительная отправка**. Окно взаимодействия по электронной почте останется открытым, а входящее взаимодействие не будет помечено как завершенное.
- Если вы не хотите сохранять и отправлять взаимодействие по электронной почте, нажмите кнопку **Удалить** ().

---

## Создание гиперссылок и управление ими

[Добавлено: 8.5.118.10]

В представлении создания исходящего взаимодействия по электронной почте гиперссылки URL (ссылки на веб-сайты) обнаруживаются автоматически при их вводе в окне взаимодействия по электронной почте и нажатии клавиши пробела, ввода или возврата на клавиатуре. Если введенный URL-адрес не является действительным, гиперссылка не будет создана. Формат URL-адресов определяется администратором; если введенный URL-адрес не преобразовывается в гиперссылку, обратитесь к администратору по поводу установленного формата.

Если взаимодействие по электронной почте создано в формате HTML, в приложении Workspace предусмотрено два других способа создания гиперссылок в диалоговом окне **Вставить гиперссылку**. Откройте это диалоговое окно, выполнив одно из указанных ниже действий.

1. Щелкните правой кнопкой мыши в точке вставки и выберите **Вставить гиперссылку** в контекстном меню.
2. Щелкните кнопку **Гиперссылка** (🔗).

В диалоговом окне **Вставить гиперссылку** имеется два поля.

- **Отображаемый текст.** —Введите текст в это поле, если хотите, чтобы гиперссылка отображалась в виде текста, а не URL-адреса. Например, если вы хотите добавить гиперссылку на веб-сайт своей компании, вы можете ввести название компании в это поле, после чего в исходящем сообщении электронной почты название будет преобразовано в активную ссылку. Это особенно полезно при создании гиперссылки с очень длинным URL-адресом, если вы не хотите, чтобы в сообщении электронной почты отображался весь URL-адрес. Если оставить это поле пустым, то вместо текста гиперссылки будет отображаться URL-адрес.
- **Адрес.** —Введите полный URL-адрес, в том числе http:// или https://.

После того как вы вставили гиперссылку в свое взаимодействие по электронной почте, вы можете управлять ей, щелкнув правой кнопкой мыши и выбрав один из перечисленных ниже параметров в контекстном меню.

- **Редактировать гиперссылку.** —Открытие диалогового окна **Редактировать гиперссылку**.
- **Открыть гиперссылку.** —Открытие гиперссылки в новом окне или на вкладке веб-браузера. Позволяет проверить URL-адрес перед отправкой контакту.
- **Удалить гиперссылку.** —Преобразование гиперссылки в текст. **Примечание.** Если для гиперссылки не настроен отображаемый текст и если вы нажмете клавишу пробела, ввода или возврата сразу после преобразования URL-адреса в текст, он будет снова преобразован в URL-ссылку.

Также можно открыть диалоговое окно **Редактировать гиперссылку**, поместив курсор на отображаемый текст или URL-адрес и нажав кнопку **Гиперссылка** на панели инструментов. Для редактирования отображаемого текста гиперссылки установите курсор в отображаемом тексте и редактируйте текст так, как если бы это был обычный текст.

Чтобы открыть URL-ссылку в новом окне или вкладке веб-браузера, щелкните гиперссылку, удерживая кнопку Ctrl.

Чтобы удалить гиперссылку из URL-адреса, поместите курсор в конце URL-адреса и нажмите «Удалить». Чтобы удалить гиперссылку из отображаемого текста, поместите курсор в конце текста и нажмите «Удалить».

Просмотреть видео: *Создание текста гиперссылки (электронные письма и чат)&*

[Link to video](#)

## Обзор системы анализа проверки качества для взаимодействия по электронной почте

В зависимости от настроек учетной записи перед отправкой контакту исходящее взаимодействие по электронной почте может быть отправлено руководителю группы или начальнику с целью анализа проверки качества для взаимодействия по электронной почте. Ниже описана рабочая процедура для проверяющих сотрудников, ответственных за анализ проверки качества.

Проверяющий сотрудник, который отвечает за анализ проверки качества, может вернуть вам взаимодействие по электронной почте для внесения исправлений или же принять его и разрешить отправку. В процессе проверки может быть выполнено несколько таких циклов обмена сообщениями.

Взаимодействия по электронной почте, отправленные на проверку, можно перенаправить проверяющему сотруднику или сохранить в **рабочей папке**, специально предназначенной для этих целей. Проверяемое взаимодействие по электронной почте может быть возвращено непосредственно вам или сохранено в рабочей папке, специально предназначенной для взаимодействий по электронной почте, которые необходимо изменить или переделать.

Если администратор активировал функцию отображения статуса состояния проверки, то этот статус будет отображаться в разделе «Информация по обращению» для взаимодействия. Таким образом, вы будете знать, требуется ли изменить содержимое взаимодействия по электронной почте. Если отображается статус состояния **Отклонено** (или какое-либо другое распоряжение, заданное системным администратором), это означает, что взаимодействие по электронной почте не было отправлено контакту.

Проверяющий сотрудник может изменить содержимое взаимодействия по электронной почте или добавить предназначенные вам инструкции в представлении **Примечание**.

После внесения изменений во взаимодействие по электронной почте нажмите кнопку **Отправить** для того, чтобы отправить его обратно проверяющему сотруднику для утверждения или отклонения.

## 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

- [Входящие 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](#)

---

## Анализ проверки качества для электронных писем

Процесс проверки определяется системным администратором контакт-центра. Система может быть настроена таким образом, чтобы агенты в обязательном порядке предоставляли взаимодействия на проверку или же запрашивали такую проверку. Существует множество определяемых администратором вариантов того, куда будут направлены проверяемые взаимодействия по электронной почте. Например, предназначенные для проверки взаимодействия по электронной почте могут быть направлены непосредственно проверяющему, руководителю группы или начальнику или в рабочую папку.

В зависимости от настроек исходящие взаимодействия по электронной почте, созданные подчиненными вам агентами и лицами, для которых вы являетесь руководителем или проверяющим, могут направляться к вам для анализа проверки качества. Если вы назначены проверяющим, то перед отправкой контакту исходящие сообщения электронной почты будут отправляться вам.

Доступ к взаимодействиям по электронной почте, отправленным проверяющему на проверку, можно получить в окне предварительного просмотра взаимодействия или же путем извлечения исходящих взаимодействий из **рабочей папки**.

Если вам на проверку направлено взаимодействие по электронной почте, на вашем рабочем столе отобразится окно предварительного просмотра взаимодействия. Нажмите кнопку **Принять**, чтобы отобразить взаимодействие, или кнопку **Отклонить**, чтобы вернуть его в очередь.

В окне предварительного просмотра взаимодействия отображается представление «Сопроводительная информация». В поле **Источник** указывается отправитель взаимодействия. Кроме того, это поле содержит указания о том, что это сообщение направлено для проверки. Вы можете просматривать и изменять поле **Состояние анализа проверки качества**. Здесь содержатся вложенные данные о состоянии проверки. При первом получении состояние может иметь статус **Неизвестно** или **На проверку**. Это зависит от настроек системы, заданных администратором. Кроме того, могут указываться и другие сведения о приоритете взаимодействия или сфере деятельности, для которой оно предназначено.

Если вы принимаете взаимодействие по электронной почте на проверку, на рабочем столе откроется окно взаимодействия. В окне взаимодействия будет отображено представление «Сопроводительная информация». В поле **Источник** указывается отправитель взаимодействия. Кроме того, это поле содержит указания о том, что это сообщение направлено для проверки. Можно редактировать поле **Состояние анализа проверки качества**. Здесь содержатся вложенные данные о состоянии проверки. В области статуса состояния участника отображается значок контроля электронной почты (**link=**), который указывает на то, что взаимодействие агента находится на проверке. При проверке взаимодействий по электронной почте нельзя использовать кнопку **Предварительная отправка**.

Вы можете проверить взаимодействие и отправить отзыв агенту, создавшему это исходящее взаимодействие по электронной почте. В зависимости от политики вашей компании вы



---

можете предоставить отзыв, отредактировав содержимое взаимодействия по электронной почте непосредственно либо добавив свои примечания для агента в представлении **Примечание**. Кроме того, можно обсудить содержимое с агентом устно. В окне проверки взаимодействия по электронной почте можно выполнять перечисленные ниже операции.

- Обновлять статус состояния проверки в окна «Сопроводительная информация» (если такая функция настроена для вас администратором).
- Редактировать содержимое взаимодействия по электронной почте.
- Устанавливать **расположение**.
- Добавлять текст на вкладку **Примечание**.
- Использовать другие стандартные функции **окна взаимодействия по электронной почте**.

Если для вас включена функция установки статуса состояния анализа проверки, при нажатии кнопки **Отправить** может открываться раскрывающееся меню для выбора операции, выполняемой при отправке взаимодействия. Вы можете отправить сообщение со статусом состояния «Одобрено» контакту или вернуть его агенту со статусом «Отклонено». Администратор может задать несколько различных "причин отклонения", которые можно выбирать из списка.

В противном случае по завершении проверки для состояния в разделе сопроводительной информации необходимо будет выбрать один из статусов, заданных администратором. Например, могут быть доступны перечисленные ниже состояния.

- **Принято**: при нажатии кнопки **Отправить** взаимодействие по электронной почте будет отправлено контакту.
- **Отклонено**: при нажатии кнопки **Отправить** взаимодействие по электронной почте будет отправлено обратно агенту или в рабочую папку с проверенными взаимодействиями.
- **Неизвестно**: при нажатии кнопки **Отправить** взаимодействие по электронной почте будет отправлено обратно в очередь проверки или в рабочую папку проверяемых взаимодействий.

Если выбрать вариант **Отклонено**, то статус состояния анализа проверки качества в разделе информации по обращению будет изменен на **Отклонено**, а взаимодействие будет возвращено создавшему его агенту.

## 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

- [Входящие электронные письма](#)
- [Исходящие электронные письма](#)

### 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](#)

# Взаимодействия с помощью SMS и MMS

[Изменено: 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Служба коротких сообщений (Short Message Service, SMS) представляет собой систему обмена текстовыми сообщениями с помощью телефонных и интернет-коммуникации. Обмен текстовыми SMS-сообщениями между отправителем и контактом можно осуществлять с помощью компьютера. Как правило, контакт отправляет вам SMS-сообщение со своего мобильного устройства, через веб-интерфейс или с помощью клиента электронной почты.

По своему определению SMS — это *короткие сообщения*. Приложение Workspace поддерживает сообщения длиной до 160 знаков. При превышении этого ограничения текст разделяется на несколько сообщений.

Служба мультимедийных сообщений (Multimedia Messaging Service, MMS) предназначена для передачи мультимедийных сообщений с помощью телефонных и интернет-коммуникации. В приложении Workspace служба MMS позволяет получать изображения, отправленные контактом в ваш центр управления контактами со своего мобильного устройства, через веб-интерфейс или с помощью клиента электронной почты. Изображения отображаются в виде эскизов. Для просмотра изображения в полном размере дважды щелкните его или нажмите правой кнопкой мыши и выберите пункт **Открыть** в контекстном меню. Изображение откроется в стандартном приложении операционной системы Windows. Если вы обладаете соответствующими разрешениями, вы можете сохранить изображение, нажав значок **Сохранить** или щелкнув по изображению правой кнопкой мыши и выбрав пункт **Сохранить** в контекстном меню. [Добавлено: 8.5.110.13]

В приложении Workspace поддерживаются перечисленные ниже режимы.

- **Страница:** вы получаете одно входящее SMS-сообщение и можете ответить на него или выполнить с ним другие действия. Вы также можете получать изображения от контакта.
- **Сеанс:** вы получаете входящее SMS-сообщение, с которого начинается сеанс чата с контактом. Сеанс обмена SMS-сообщениями — это двусторонний обмен информацией с контактом с помощью компьютера, происходящий не в режиме реального времени.

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

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 утеряна. В

приложении Workspace будут отображаться системные сообщения, содержащие информацию о состоянии каждого из доступных каналов коммуникаций.

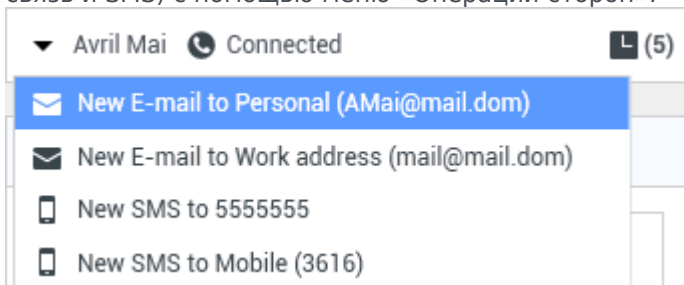
## Режим страницы для SMS

В режиме страницы на экране отображается одно SMS-сообщение на рабочем столе. Вы можете ответить на это SMS-сообщение или обработать его иным способом, как и в случае со взаимодействиями по электронной почте. При этом переписка не осуществляется в реальном времени. Все набранные вашим контактом сообщения отображаются как у него на устройстве, так и у вас в окне сеанса SMS. Текст, который вы вводите и отправляете во время сеанса обмена SMS-сообщениями, отображается на устройстве контакта.



В окне обработки взаимодействия по SMS в режиме страницы можно выполнить целый ряд действий, включая перечисленные ниже.

- **Отправить ответ** контакту. Если нажать кнопку «Отправить», окно взаимодействия по SMS в режиме страницы закроется, а взаимодействие автоматически получит пометку «Готово».
- Открывайте эскиз в стандартном приложении для просмотра изображений, установленном на вашей рабочей станции.
-  **Мгновенная передача** SMS-сообщения.
- Пометить текущее взаимодействие как **готовое**. В этом случае окно закрывается, а ответ не отправляется.
- Установить **код расположения**.
- Использовать функцию **примечания** для добавления заметок к истории взаимодействий.
- Просмотреть **сопроводительные данные** (вложенные данные) для текущего взаимодействия.
- Начать консультацию ():
  - **По телефону** (с внутренними абонентами или контактами).
  - **С помощью мгновенных сообщений** (только с внутренними адресатами).
- **Позвонить** отправителю сообщения, если соответствующий номер телефона есть в базе данных контактов. Для начала звонка можно также нажать номер телефона в протоколе SMS-сообщений.
- **Отправить собеседнику сообщение электронной почты**, если соответствующий адрес имеется в базе данных контактов. Для отправки электронного сообщения также можно нажать адрес электронной почты в протоколе SMS-сообщений.
- 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, электронную почту, телефонную связь и SMS) с помощью меню «Операции сторон».



- Просмотреть данные **истории контакта** и работать с ними.
- 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.

Свернуть	
Развернуть	

- Воспользоваться **стандартным ответом**.



## Обработка взаимодействия по SMS в режиме страницы

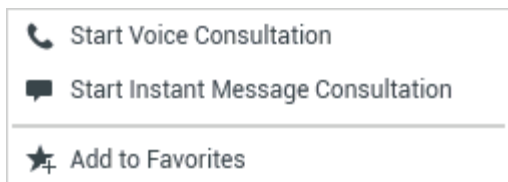
Когда вы принимаете взаимодействие по SMS в режиме страницы, отображается соответствующее окно взаимодействия.

В его верхней части отображается имя контакта, номер телефона, с которого отправлено сообщение, а также общая длительность взаимодействия.



Информация о статусе состояния подключения отображается рядом с раскрывающимся меню контакта. Это меню может использоваться для того, чтобы позвонить контакту, если соответствующий номер телефона имеется в базе данных контактов.

Панель инструментов SMS-сообщений расположена над областью **протокола SMS**. С ее помощью можно выполнять указанные ниже действия.

- **Мгновенная передача SMS**: нажмите кнопку **Мгновенная передача SMS** () для того, чтобы перенаправить (**передать**) текущее взаимодействие по SMS на внутреннего адресата с помощью инструмента **Team Communicator**.
- **Консультация**: нажмите кнопку **Начать консультацию** () для того, чтобы начать консультацию с внутренним целевым объектом или контактом с помощью **МГНОВЕННЫХ сообщений** или **по телефону** с помощью **Team Communicator**.



Меню консультаций через SMS-сообщения


- **Запланировать обратный вызов:** нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () , чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**. См. [Обратный вызов Genesys](#). [Добавлено: 8.5.111.21]
- **Пометить как завершенное:** нажмите кнопку **Пометить как завершенное** () для того, чтобы завершить сеанс SMS и закрыть окно текущего взаимодействия. При определенных настройках учетной записи перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать код расположения. Кнопка **Пометить как завершенное** отображается сразу же после открытия окна взаимодействия по SMS в режиме страницы.

## Режим сеанса для SMS

Во время сеанса вы и ваш контакт обмениваетесь SMS-сообщениями. Вы вводите текст в интерфейсе окна сеанса обмена SMS-сообщениями: в этом окне имеется список с прокруткой сообщений, отправленных вами и вашим контактом. Уведомления о том, что собеседник набирает текст, не отображаются, потому что отсутствует соединение в реальном времени. Все набранные вашим контактом сообщения отображаются как у него на устройстве, так и у вас в окне сеанса SMS. Текст, который вы вводите и отправляете во время сеанса обмена SMS-сообщениями, отображается на устройстве контакта.

В этом режиме (в отличие от режима страницы) вы будете иметь монопольное право на взаимодействие, пока не нажмете кнопку **Готово** или пока не истечет время работы таймера. Время ожидания активности определяется администратором. Если в течение этого времени не отправляется ни одно SMS-сообщение, сеанс завершается. Чтобы завершить сеанс, нажмите кнопку **Готово**.

Окно сеанса обмена SMS-сообщениями напоминает окно взаимодействия в форме чата. В нем можно выполнить целый ряд действий, имеющих отношение к обработке взаимодействий по SMS. Ниже перечислены некоторые из них.

- **Отправить ответ** контакту.
- () **Мгновенная передача** SMS-сообщения.
- Пометить текущее взаимодействие как **готовое**.
- Установить **код расположения**.
- Использовать функцию **примечания** для добавления заметок к истории взаимодействий.
- Просмотреть **сопроводительные данные** (вложенные данные) для текущего взаимодействия.

- Начать консультацию () , чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**. См. **Обратный вызов Genesys**. [Добавлено: 8.5.111.21]
- Просмотреть данные **истории контакта** и работать с ними.
- 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].
- Воспользоваться **стандартным ответом**.



## Обработка взаимодействия по SMS в режиме сеанса

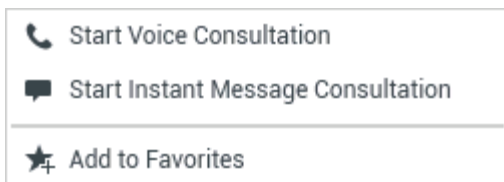
Когда вы принимаете взаимодействие по SMS в режиме сеанса, отображается соответствующее окно взаимодействия.

В его верхней части отображается имя контакта, номер телефона, с которого отправлено сообщение, а также общая длительность взаимодействия.

Информация о статусе состояния подключения отображается рядом с раскрывающимся меню контакта. Это меню может использоваться для того, чтобы позвонить контакту, если соответствующий номер телефона имеется в базе данных контактов.

Панель инструментов сеанса обмена SMS-сообщениями расположена над областью **протокола SMS**. С помощью панели инструментов сеанса обмена SMS-сообщениями можно выполнять указанные ниже действия.

- **Мгновенная передача SMS**: нажмите кнопку **Мгновенная передача SMS** () для того, чтобы перенаправить (**передать**) текущее взаимодействие по SMS на внутреннего адресата с помощью инструмента **Team Communicator**.
- **Консультация**: нажмите кнопку **Начать консультацию** () для того, чтобы начать консультацию с внутренним целевым объектом или контактом с помощью **мгновенных сообщений** или **по телефону** с помощью **Team Communicator**.



- **Запланировать обратный вызов:** нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () , чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**. См. [Обратный вызов Genesys](#). [Добавлено: 8.5.111.21]
- **Пометить как завершенное:** нажмите кнопку **Пометить как завершенное** () для того, чтобы завершить взаимодействие и закрыть окно взаимодействия сеанса SMS. При определенных настройках учетной записи перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать код расположения. Кнопка **Пометить как завершенное** отображается сразу же после открытия окна взаимодействия сеанса SMS.

## Окно протокола SMS-сообщений

В области протокола SMS-сообщений отображаются как сообщения, которыми вы общаетесь с контактом, так и системная информация, такая как имена присоединяющихся и покидающих сеанс участников и время отправки сообщений и других событий. Для удобства системные сообщения и сообщения участников отображаются разными цветами в зависимости от того, кто их отправил. Текст из протокола SMS-сообщений можно выделять и копировать.

Если в SMS-сообщении содержится номер телефона или адрес электронной почты, достаточно выбрать нужное для того, чтобы начать голосовое взаимодействие или взаимодействие по электронной почте соответственно.

## URL-адреса и безопасность

[Добавлено: 8.5.121.03] Время от времени контакты могут пересылать вам URL-адреса (ссылки на веб-сайты). URL-адреса всегда отображаются в протоколе SMS как фактический адрес. Контакты не могут прислать замаскированный URL-адрес, который перенаправит вас на вредоносный веб-сайт. Перед нажатием URL-адреса вы сможете прочитать его. При наведении указателя мыши на URL-адрес появляется всплывающая подсказка с этим адресом.

## Область ввода текста SMS-сообщений

В этой области можно вводить, просматривать и проверять правописание в SMS-сообщениях перед их отправкой контакту. В области ввода текста SMS-сообщений доступны перечисленные ниже операции.

- Набор текста.
- Вставка, копирование и выделение текста с помощью контекстного меню.




- Просмотр библиотеки стандартных **ответов** и вставка текста ответа во взаимодействие по электронной почте или автоматическое добавление ответа путем ввода на клавиатуре предварительно определенного **ключевого слова**.
- Проверка **правописания** в сообщении.

Система может быть настроена таким образом, что при попытке отправить сообщение с неверно написанным словом будет отображаться диалоговое окно с предупреждением и предложением подтвердить отправку без исправления ошибок. Чтобы отправить сообщение, нажмите **Да**. Чтобы перейти к сообщению и исправить неверно написанные слова, нажмите **Нет**. [**Добавлено:** 8.5.105.12]

## Передача сеанса обмена SMS-сообщениями

Для передачи SMS-сообщения или сеанса обмена SMS-сообщениями, запрос на участие в котором вы приняли, выполните перечисленные ниже действия.

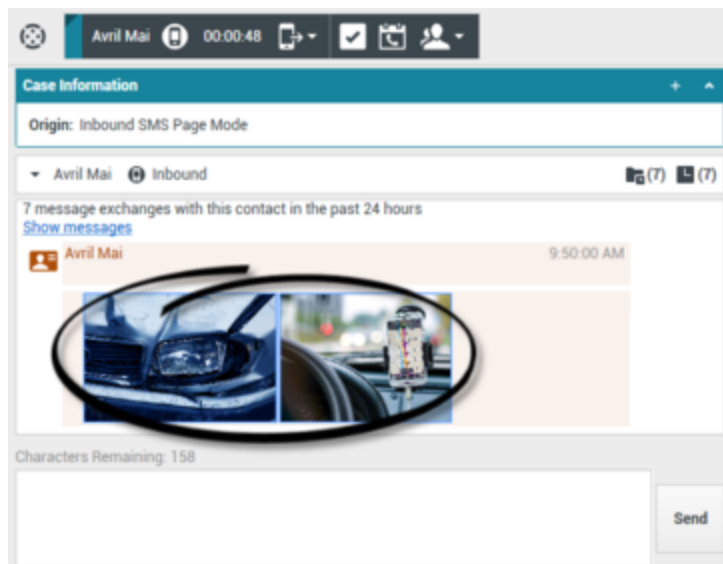
1. Нажмите кнопку **Мгновенная передача SMS** (). Отобразится инструмент **Team Communicator**.
2. Выберите контакт для переадресации.
3. Выберите команду **Мгновенная передача SMS**.

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

Если же запрос будет отклонен, у вас на экране отобразится соответствующее сообщение об ошибке.

## Обработка взаимодействия с изображениями по MMS

[**Добавлено:** 8.5.110.13] Когда вы принимаете взаимодействие по MMS, отображается окно взаимодействия по SMS в режиме страницы. Оно содержит эскизы всех полученных изображений и любые текстовые сообщения, отправленные контактом.




Вы можете ответить отправителю с помощью текстового SMS-сообщения. Вы не можете отправить изображение контакту.

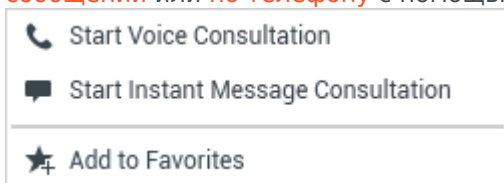
В его верхней части отображается имя контакта, номер телефона, с которого отправлено сообщение, а также общая длительность взаимодействия.



Информация о статусе состояния подключения отображается рядом с раскрывающимся меню контакта. Это меню может использоваться для того, чтобы позвонить контакту, если соответствующий номер телефона имеется в базе данных контактов.

Панель инструментов SMS-сообщений расположена над областью **протокола SMS**. С ее помощью можно выполнять указанные ниже действия.

- **Мгновенная передача SMS:** нажмите кнопку **Мгновенная передача SMS** () для того, чтобы перенаправить (**передать**) текущее взаимодействие по SMS на внутреннего адресата с помощью инструмента **Team Communicator**.

- **Консультация:** нажмите кнопку **Начать консультацию** () для того, чтобы начать консультацию с внутренним целевым объектом или контактом с помощью **мгновенных сообщений** или **по телефону** с помощью **Team Communicator**.

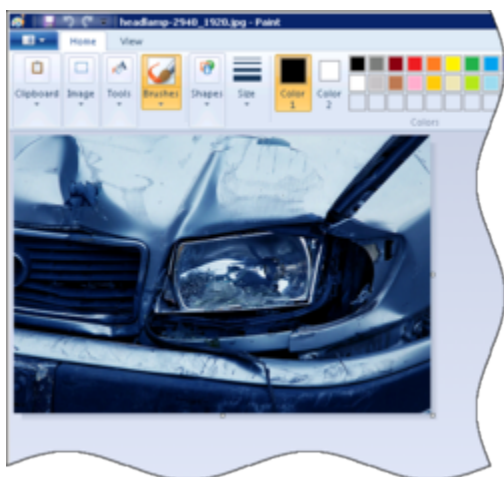


- **Запланировать обратный вызов:** нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () для того, чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**. См. **Обратный вызов Genesys**. [Добавлено: 8.5.111.21]
- **Пометить как завершенное:** нажмите кнопку **Пометить как завершенное** () для того,

чтобы завершить сеанс SMS и закрыть окно текущего взаимодействия. При определенных настройках учетной записи перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать код расположения. Кнопка **Пометить как завершенное** отображается сразу же после открытия окна взаимодействия по SMS в режиме страницы.

Для просмотра изображения в стандартном приложении, установленном на вашей рабочей станции, дважды щелкните эскиз изображения или же щелкните эскиз правой кнопкой мыши и выберите пункт **Открыть** в контекстном меню.

Для сохранения изображения (если у вас есть соответствующие разрешения) щелкните значок **Сохранить** на изображении или щелкните изображение правой кнопкой мыши и выберите пункт **Сохранить** в контекстном меню.



## 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 SMS or MMS Interaction](#) (Обработка взаимодействия в форме SMS или MMS)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

# Рабочие документы

[Изменено: 8.5.111.21, 8.5.117.18]

Рабочие документы — это документы, поступающие к вам для обработки. Они включают многочисленные неинтерактивные типы носителей информации (факсы и т. д), которые вам, возможно, придется просматривать во время обработки взаимодействий другого типа, например взаимодействий по электронной почте.

В окне взаимодействия с рабочими документами можно выполнять различные задачи, включая перечисленные ниже.

- **Переадресовать** (перенаправлять) рабочие документы.
- Пометить текущее взаимодействие как готовое.
- Начать **голосовую консультацию** с внутренним абонентом или контактом.
- Начать **консультацию с помощью мгновенных сообщений** с внутренним адресатом.
- Сохранить документ в **рабочей папке** для дальнейшей обработки или проверки.
- Открыть обрабатываемый рабочий документ из **рабочей папки** или очереди в представлении **История**.
- Установить **код расположения**.
- Использовать функцию **примечания** для добавления заметок к истории взаимодействий.
- Просмотреть **сопроводительные данные** (вложенные данные) для текущего взаимодействия.
- **Позвонить** отправителю сообщения, если соответствующий номер телефона есть в базе данных контактов.
- Отправить получателю **мгновенное сообщение** (получатель должен быть внутренним адресатом).
- **Отправить собеседнику сообщение электронной почты**, если соответствующий адрес имеется в базе данных контактов.
- Запланировать обратный вызов: нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () , чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**. См. **Обратный вызов Genesys**. [Добавлено: 8.5.111.21]
- Просмотреть данные **истории контакта** и работать с ними.
- 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.

Свернуть



---

Развернуть




- Просмотреть библиотеку стандартных **ответов**, если необходимо позвонить отправителю, чтобы обсудить содержание рабочего документа.

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

## Переадресация рабочего документа

Для переадресации принятого вами рабочего документа нажмите кнопку **Переадресация**

**рабочего документа** (). Выберите контакт для переадресации. Он должен обладать разрешениями на получение рабочих документов. Выберите **<тип рабочего документа>**, **который вы хотите переадресовать**.

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

Если же запрос будет отклонен, окно взаимодействия снова откроется на вашем рабочем столе, а в нем отобразится уведомление об отклонении запроса вашим коллегой.

## 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 A Workitem Interaction \(Обработка взаимодействия с рабочим документом\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## Популярные 10 страниц

1. [Справка по Workspace Desktop Edition](#)
2. [Основное окно.](#)
3. [Мое состояние](#)

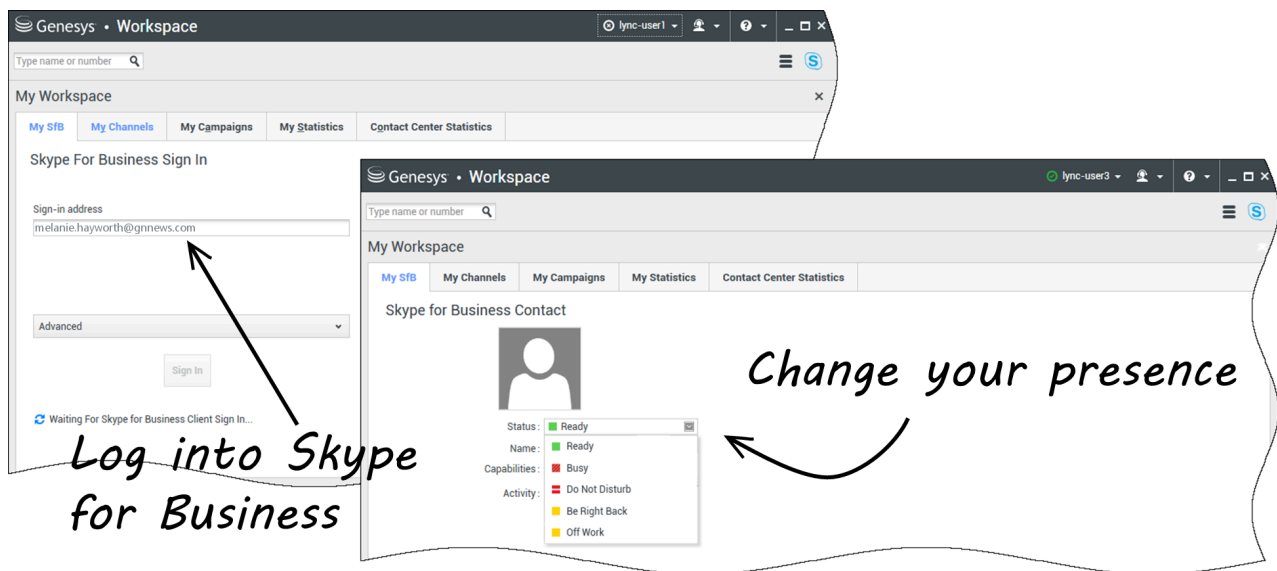
4. [Каталог контактов](#)
5. [Рабочие папки](#)
6. [Обзор функций](#)
7. [Мои сообщения](#)
8. [Вход](#)
9. [Голосовая консультация](#)
10. [Компоненты, функции и элементы управления](#)

# Использование плагина Skype для бизнеса в приложении Workspace

## Important

Приложение Genesys Workspace с этой версией плагина Skype для бизнеса поддерживает работу с клиентом Microsoft Lync 2013 и Skype для бизнеса Server.

Вход в Workspace Desktop Edition для доступа к Skype для бизнеса



При входе в Workspace Desktop Edition вы увидите вкладку **Мой Skype для бизнеса** на экране **Мое рабочее пространство**: для входа в Skype для бизнеса используйте свое имя пользователя и пароль для Skype для бизнеса.

## Tip

Если вы хотите, чтобы в следующий раз при запуске приложения вход в Skype для бизнеса осуществлялся автоматически, выберите пункт **Запомнить**



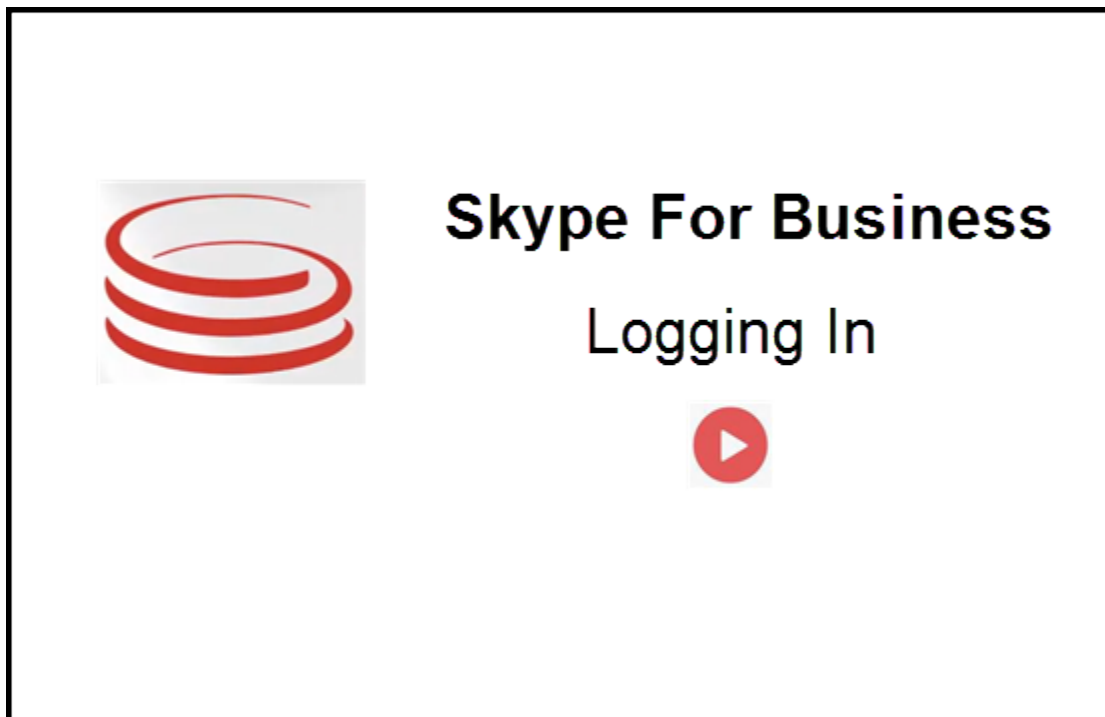
**пароль.**

Теперь на этой вкладке можно управлять своим состоянием присутствия в Skype для бизнеса.

### Warning

Хотя вы можете изменить состояние присутствия, которое могут видеть другие пользователи Skype для бизнеса, с которыми вы взаимодействуете, это действие не является обязательным. Программное обеспечение Genesys по-прежнему будет перенаправлять вам взаимодействия, если вы не измените свой статус состояния на главной панели инструментов Workspace Desktop.

Смотрите эти видео:





## Skype For Business

Changing your  
Presence

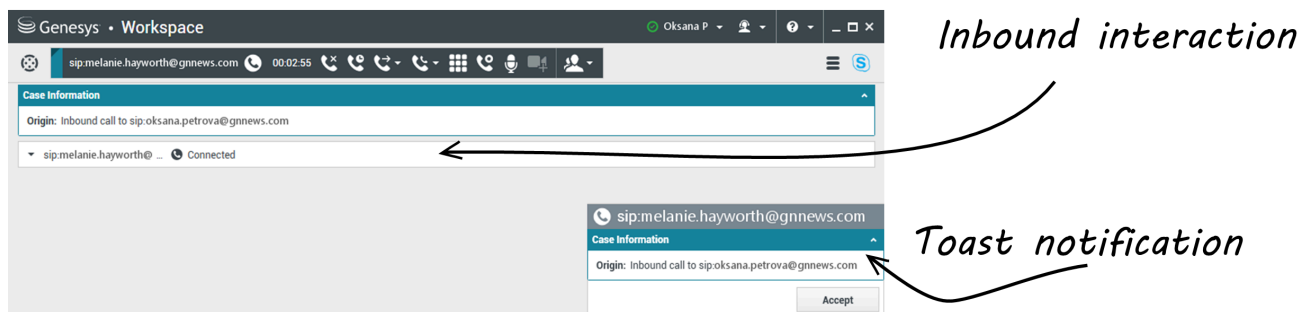


## Skype For Business

Using the Directory



## Принятие или отклонение взаимодействий



При поступлении на вашу рабочую станцию входящего взаимодействия Skype для бизнеса в правом нижнем углу рабочего стола отображается всплывающее уведомление.

Вы можете:

- **принять**: открытие взаимодействия в окне Workspace Desktop;
- **отклонить**: отклонение взаимодействия. (Отображается только при условии, что передача взаимодействия осуществляется через точку маршрутизации.)

Если вы отказываетесь принять всплывающее уведомление, время его действия истекает и взаимодействие не начинается.

Если вы принимаете всплывающее уведомление, отображается представление входящего взаимодействия.

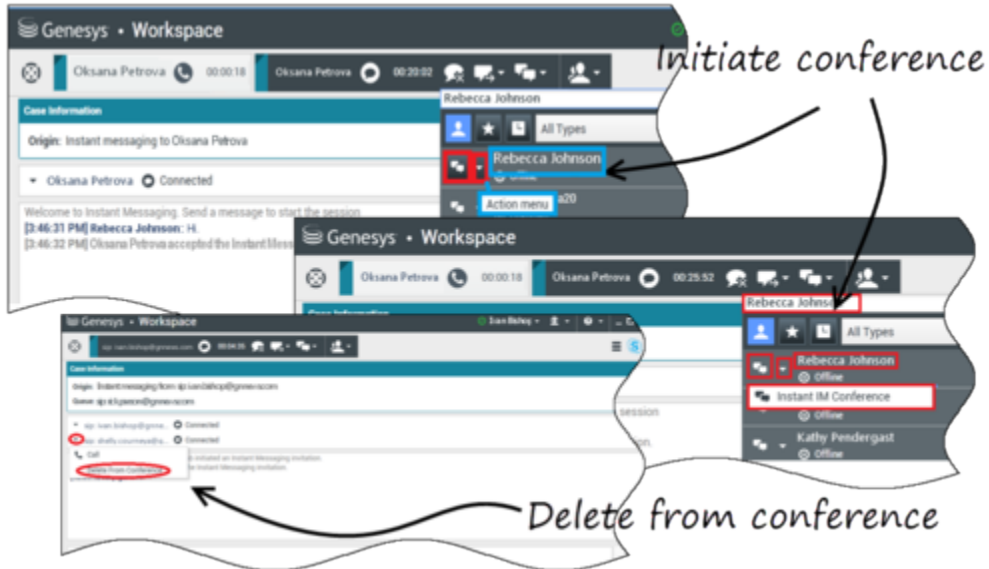
## Взаимодействия посредством мгновенных сообщений

При возникновении необходимости в дополнительной информации при активном взаимодействии посредством мгновенных сообщений вам доступны перечисленные далее возможности.

- **Конференция посредством мгновенных сообщений**. Вы можете добавить еще одного агента к существующему взаимодействию посредством мгновенных сообщений.
- **Передача взаимодействия посредством мгновенных сообщений**. Вы можете передать взаимодействие посредством мгновенных сообщений другому агенту.
- **Консультация посредством мгновенных сообщений**. Вы можете проконсультироваться с другим агентом.
- **Преобразование в голосовое взаимодействие**. Вы можете преобразовать взаимодействие посредством мгновенных сообщений в голосовое взаимодействие. После преобразования взаимодействия посредством мгновенных сообщений в голосовое взаимодействие вы можете снова преобразовать его в видеоформат, если клиент уже активировал видеорежим. Взаимодействие посредством мгновенных сообщений не может быть преобразовано непосредственно в видеоформат.
- Вы можете сохранять протоколы сеансов обмена мгновенными сообщениями и восстанавливать

их данные.

## Конференция посредством мгновенных сообщений



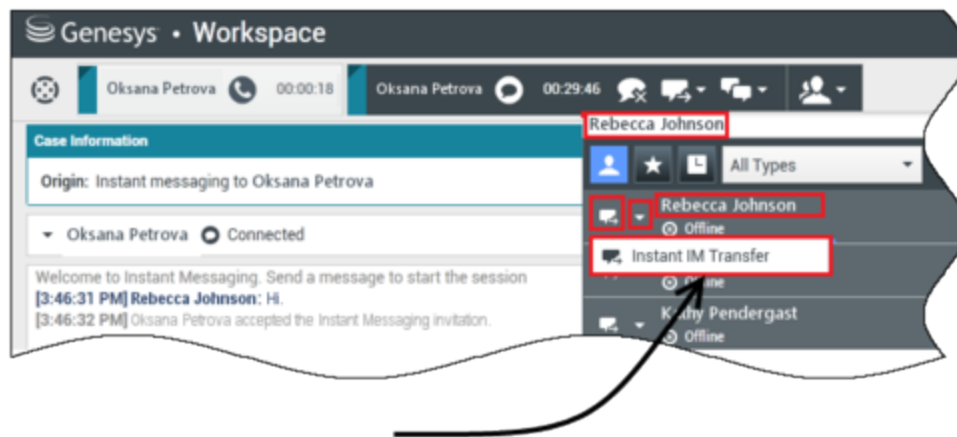
Вы можете добавить еще одного агента к существующему взаимодействию посредством мгновенных сообщений. Выберите **Мгновенная конференция посредством мгновенных сообщений** и введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Если вы нашли имя агента в списке, выберите **Мгновенная конференция посредством мгновенных сообщений** или щелкните значок рядом с именем агента.

Другой агент получит всплывающее уведомление. Другой агент может принять или отклонить взаимодействие.

Теперь вы можете обмениваться мгновенными сообщениями со всеми участниками конференции.

После завершения участия в конференции посредством мгновенных сообщений вы можете исключить себя или другого агента из списка участников конференции.

## Передача взаимодействия посредством мгновенных сообщений



### *Initiate transfer*

Вы можете изменить адрес назначения существующего взаимодействия посредством мгновенных сообщений (изменить агента, очередь, точку маршрутизации и т. д.). Выберите **Мгновенная передача мгновенных сообщений** и введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Также можно найти имя агента в списке всех агентов. Выберите меню «Операции» или щелкните значок рядом с именем агента.

Другой агент получит всплывающее уведомление и сможет принять или отклонить взаимодействие.

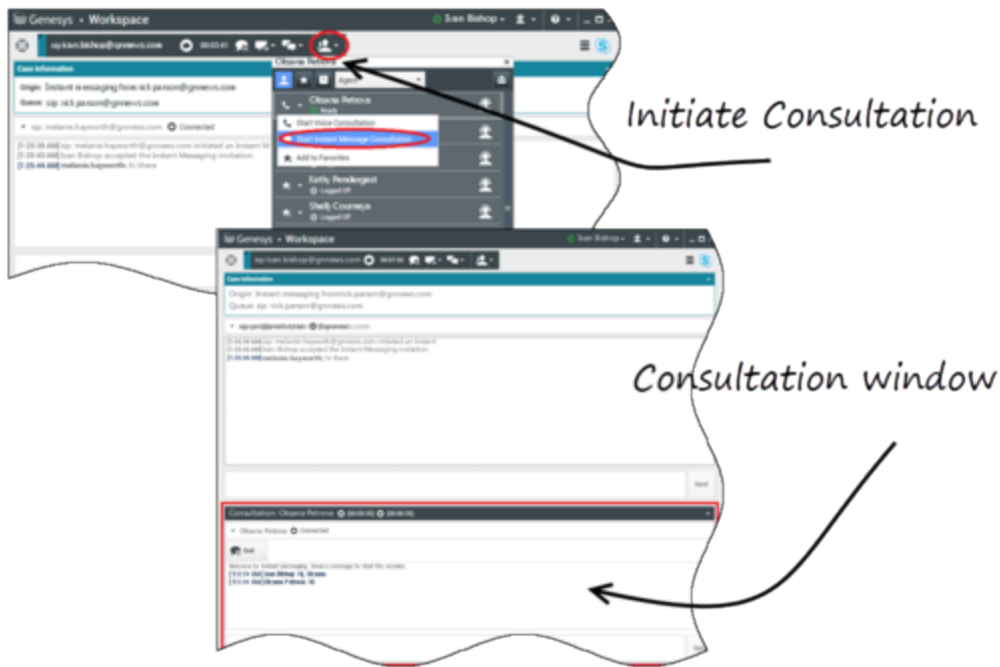
## Консультация посредством мгновенных сообщений

### [Link to video](#)

Вы можете проконсультироваться с другим агентом в рамках существующего взаимодействия посредством мгновенных сообщений. Выберите **Начать консультацию**, введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Затем выберите **Начать консультацию посредством мгновенных сообщений** в меню «Операции».

Ниже существующего окна чата откроется окно консультации посредством мгновенных сообщений. Введите текст мгновенного сообщения в текстовое поле и нажмите **Отправить**. Всплывающее уведомление отображается на выбранном пользовательском узле. Консультация в формате обмена мгновенными сообщениями начинается, когда агент принимает всплывающее уведомление о консультации посредством мгновенных сообщений.

Теперь вы можете обмениваться сообщениями с другим агентом, прежде чем вернуться к разговору с клиентом.

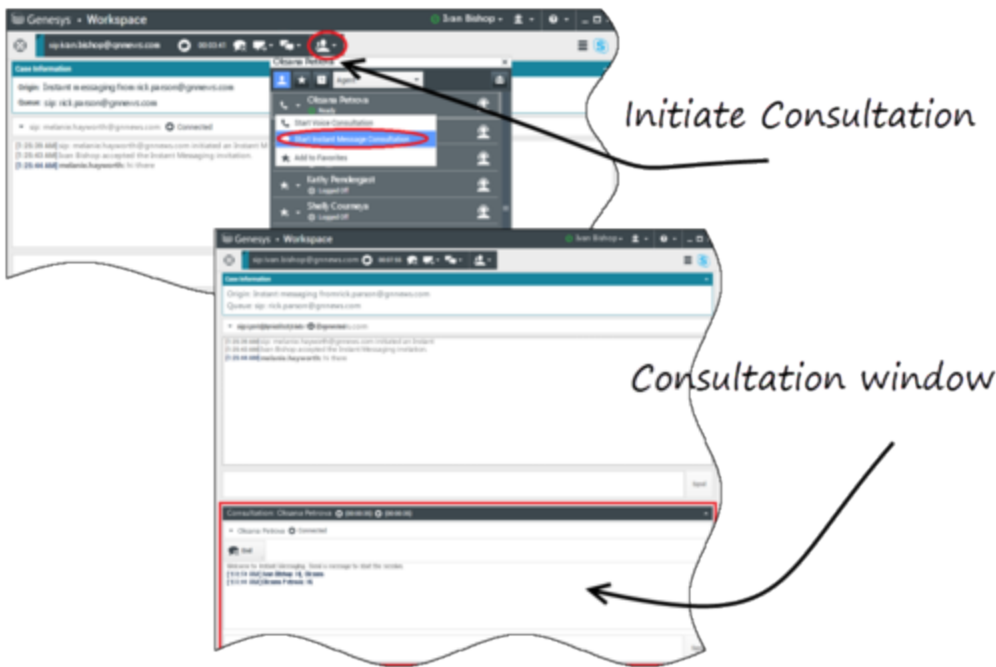


## Преобразование в голосовое взаимодействие

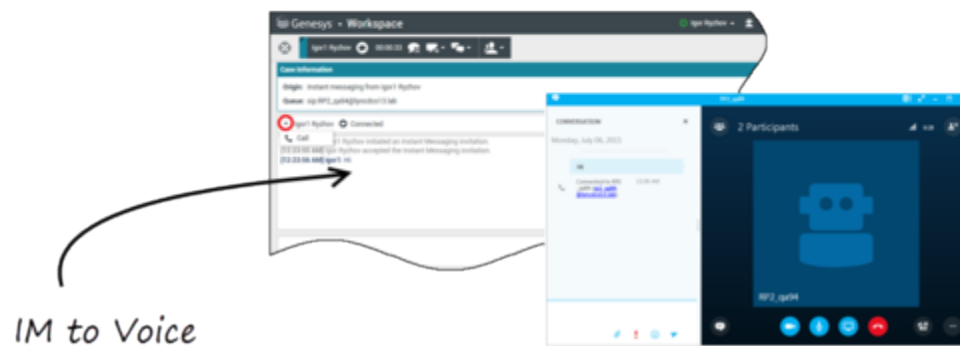
[Link to video](#)

Клиенту может потребоваться преобразовать взаимодействие посредством мгновенных сообщений в голосовое взаимодействие и наоборот. Клиент использует Skype для бизнеса для организации голосового вызова или взаимодействия с вами посредством мгновенных сообщений. По умолчанию взаимодействие, преобразованное в голосовой формат, принимается автоматически. Тем не менее агент может ответить на звонок вручную, если для параметра **interaction-workspace\lync.voice-escalation-auto-answer** установлено значение Ложь.

Или же у вас может возникнуть необходимость преобразовать взаимодействие посредством мгновенных сообщений в голосовое взаимодействие и наоборот. Используйте Workspace Desktop для организации голосового вызова или взаимодействия посредством мгновенных сообщений с клиентом.



Voice to IM



IM to Voice

## Голосовые взаимодействия

При возникновении необходимости в дополнительной информации при активном голосовом взаимодействии вам доступны перечисленные далее возможности.

- **Голосовая конференция.** Вы можете добавить еще одного агента к существующему голосовому взаимодействию.
- **Передача голосового взаимодействия.** Вы можете передать голосовое взаимодействие другому агенту.
- **Голосовая консультация.** Голосовое взаимодействие можно приостановить на время, пока вы консультируетесь с другим агентом.
- **Преобразование в видеовзаимодействие.** Вы можете преобразовать голосовое взаимодействие в видеовзаимодействие, если клиент уже активировал видеорежим. Если вы являетесь агентом, принимающим звонок, вы не можете преобразовать вызов в видеовзаимодействие в одностороннем порядке. Только инициатор вызова может преобразовать его в видеовзаимодействие.

### Голосовая конференция

Вы можете добавить еще одного агента к существующему голосовому взаимодействию. Выберите **Мгновенная голосовая конференция** и введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Если вы нашли имя агента в списке, выберите **Мгновенная голосовая конференция** или щелкните значок рядом с именем агента. Другой агент получит всплывающее уведомление. Другой агент может принять или отклонить взаимодействие. Начнется трехсторонняя конференция между вами, клиентом и другим агентом. После завершения участия в голосовой конференции вы можете исключить себя или другого агента из списка участников конференции.

### Передача голосового взаимодействия

Вы можете изменить адрес назначения существующего голосового взаимодействия (изменить агента, очередь, точку маршрутизации и т. д.). Выберите **Мгновенная передача голосового взаимодействия** и введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Также можно найти имя агента в списке всех агентов. Выберите меню «Операции» или щелкните значок рядом с именем агента. Другой агент получит всплывающее уведомление и сможет принять или отклонить взаимодействие.

### Голосовая консультация

Вы можете проконсультироваться с другим агентом в рамках существующего голосового взаимодействия. Выберите **Начать консультацию**, введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Затем выберите **Организовать голосовую консультацию** в меню «Операции». Голосовая консультация начинается, когда агент принимает всплывающее уведомление о голосовой консультации. Основной разговор будет переведен в режим удержания. Если вы отправили запрос на голосовую консультацию во время видеозвонка, ваш вызов будет приостановлен, а кнопка Начать/Остановить видео будет недоступна во время консультации.

Во время голосовой консультации кнопка выключения звука не отображается в окне



голосовой консультации. Тем не менее для отключения микрофона во время разговора вы можете использовать кнопку выключения звука в окне основного взаимодействия.

Вы можете переговорить с другим агентом, прежде чем вернуться к разговору с клиентом.

## Преобразование в видеовзаимодействие

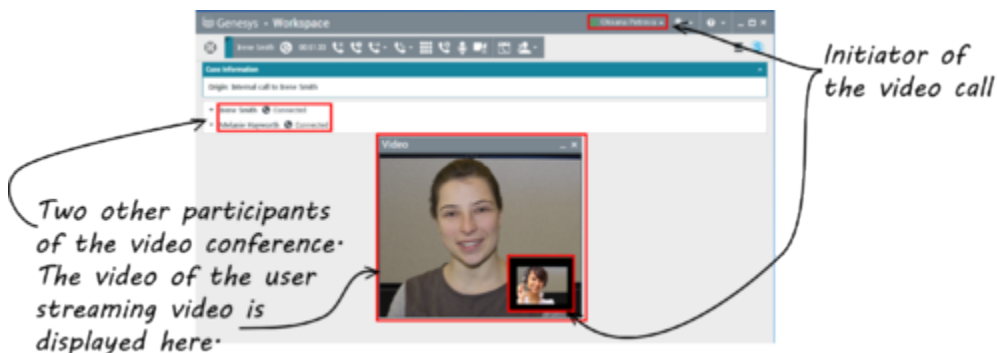
Клиенту может потребоваться преобразовать голосовое взаимодействие в видеовзаимодействие или выполнить обратное преобразование. Клиент использует Skype для бизнеса для организации голосового вызова и общения с вами. Вы принимаете звонок. После того как вы приняли звонок, клиент может преобразовать голосовое взаимодействие в видеовзаимодействие. Вы можете добавлять свое видео к существующему видеозвонку, если клиент связался с агентом посредством видеозвонка или уже добавил видео к существующему вызову.

## Видеовзаимодействия

При возникновении необходимости в дополнительной информации при активном видеозвонке вам доступны перечисленные далее возможности.

- **Видеоконференция.** Вы можете добавить еще одного агента к существующему видеозвонку.
- **Передача видеовзаимодействия.** Вы можете передать видеозвонок другому агенту.
- **Видеоконсультация.** Вы можете приостановить видеозвонок во время консультации с другим агентом и в случае необходимости позднее преобразовать этот сеанс голосовой консультации в конференцию или передать этот вызов другому агенту.

## Видеоконференция



Вы можете добавить еще одного агента к существующему видеозвонку. Выберите **Мгновенная телефонная конференция** и введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Если вы нашли имя агента в списке, выберите **Мгновенная телефонная конференция** или щелкните значок рядом с именем агента.

Другой агент получит всплывающее уведомление и сможет принять или отклонить приглашение к участию в общении по телефону. Если приглашение принято, вы сможете

общаться со всеми участниками конференции посредством видео. Все участники конференции смогут видеть видео клиента. Клиент может просматривать видео только одного агента. Видео других агентов будут недоступны до тех пор, пока первый агент не приостановит воспроизведение. После завершения участия в видеоконференции вы можете исключить себя или другого агента из списка участников конференции.

## Передача видеовзаимодействия

Вы можете изменить адрес назначения существующего видеовзаимодействия (изменить агента, очередь, точку маршрутизации и т. д.). Выберите **Мгновенная передача вызова** и введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Также можно найти имя агента в списке всех агентов. Выберите меню «Операции» или щелкните значок рядом с именем агента. Другой агент получит всплывающее уведомление и сможет принять или отклонить приглашение к участию в общении.

## Видеоконсультация

Вы можете отправить запрос на консультацию с другим агентом во время активного видеозвонка.

Выберите **Начать консультацию**, введите имя агента или контактный URI-код в текстовое поле. Затем выберите **Начать голосовую консультацию** в меню **Операции**. Всплывающее уведомление отображается на выбранном пользовательском узле. Обратите внимание на то, что консультация проводится только в голосовом режиме: видеоконсультации недоступны.

Вы можете переговорить с другим агентом, прежде чем вернуться к видеозвонку.

Обратите внимание на то, что во время консультации с другим агентом, видео временно недоступно, даже если видеозвонок находится в режиме На удержании или же имеет статус Соединен. Вы можете возобновить потоковую передачу видео после завершения консультации, нажав кнопку **Начать видео**.

## Взаимодействие на Facebook

В окне взаимодействий Workspace можно управлять взаимодействиями в социальных сетях, находясь на веб-сайте Facebook. Эта тема также описана в [руководстве пользователя Workspace Desktop Edition](#).


### Тip



В этой статье также затрагивается описание окна взаимодействия в Facebook в режиме сеанса, которое используется для написания ответа на личное сообщение.

Для выполнения приведенных далее действий см. такие статьи:

- Проставление пометок «Завершено» в [рабочей папке](#) для нескольких взаимодействий.
- Удаление нескольких исходящих взаимодействий из [рабочей папки](#).
- Начало консультации посредством [мгновенных сообщений](#).
- Просмотр [информации о контакте](#) и его [истории](#).

## Отображение информации из профиля пользователя Facebook

Откройте вкладку с профилем пользователя, нажав кнопку **Показать сведения** . Также открыть страницу Facebook с информацией о профиле пользователя можно, нажав имя пользователя.

В профиле пользователя отобразится пол автора. Также пол автора отображается в виде значка: «Мужской»  или «Женский» .

## Просмотр данных обращения

Сопроводительные данные содержат информацию о взаимодействии, например номер счета или тип обслуживания. Типы отображаемых данных настраивает системный администратор.

## Отображение количества отметок "Нравится" в Facebook

Цифра рядом со значком «Нравится»  обозначает количество полученных отметок «Нравится».

## Сворачивание или разворачивание окна с комментариями

Развернуть окно с комментариями можно, нажав кнопку **Показать**. После нажатия кнопки **Просмотреть** появляется кнопка «Скрыть», после нажатия которой окно с комментариями закроется. Все комментарии можно отобразить или скрыть, для чего в окне с комментариями нажмите **Развернуть все** или **Свернуть все** соответственно.








## Представления «Общее количество комментариев» и «Показать больше комментариев»

Откройте профиль пользователя, нажав кнопку **Показать сведения** [link=](#), а затем откройте вкладку **Опубликовать**, чтобы просмотреть общее количество комментариев.

**Общее количество комментариев** также отображается над исходной публикацией. Количество комментариев, отображаемых на одной странице, настраивает администратор. Если количество комментариев превышает установленное количество, на экране появляется надпись **Показать больше**. Для просмотра остальных комментариев нажмите кнопку **Показать больше**.

## Отображение показателей впечатлений и необходимости действий для взаимодействия в Facebook

При поступлении нового взаимодействия в Facebook появляются значки «Требуется действия» и «Впечатления», которые могут иметь одно из приведенных ниже значений или могут не иметь никаких значений.

- Необходимость действий—. Возможные значения: «Требуется действия» , «Действия не требуются»  или без значения .
- Впечатления—. Возможные значения: «Положительное» , «Отрицательное» , «Нейтральное»  или без значения .

Необходимость действий и впечатления зависят от **классификации** и **фильтрации** результатов, заданных в системе управления знаниями Genesys.

Публикации в Facebook, требующие действий, окрашены в желтый цвет, а публикации, для которых действия не требуются, — в серый или белый. Если комментарии в Facebook предполагают выполнение действий, они автоматически раскрываются и окрашиваются в желтый цвет, в противном случае они свернуты и окрашены в серый или белый цвет. Для каждого комментария в Facebook предусмотрены собственный значок для действий и впечатлений, который при необходимости может обновить агент.

## Обновление показателей впечатлений и необходимости действий для взаимодействия в Facebook

Во время работы со взаимодействием можно изменить значение соответствующей клавиши «Необходимость действий и впечатления», для чего нужно нажать назначенный значок и выбрать правильное значение.

### «Нравится» или «Не нравится»

Для любой публикации можно поставить отметки «Нравится» или «Не нравится» или добавить к ней комментарий, нажав отметку **Нравится** или **Не нравится**. Рядом с понравившимися публикациями появляется значок «Агенту нравится» [link=](#).

## Ответ на исходную отправленную публикацию в Facebook

Исходная отправленная публикация отображается слева в окне под областью с информацией по обращению. Последующие комментарии будут отображаться под ней. Для того чтобы ответить на исходную публикацию, нажмите **Комментарий**. Введите текст комментария, нажмите правую кнопку мыши и выберите **Проверить орфографию**. С выделенным текстом можно выполнять операции копирования и вставки. После этого нажмите **Отправить**. В приложении Workspace ваш комментарий будет связан с публикацией.

## Ответ на комментарий в Facebook

Последующие комментарии будут отображаться под исходной отправленной публикацией. Щелкните необходимый комментарий, введите свой комментарий, проверьте орфографию и нажмите **Отправить**. С выделенным текстом можно выполнять операции копирования и вставки.

---

## Получение доступа к изображениям и файлам, прикрепленным к личным сообщениям

Если к входящему личному сообщению прикреплены изображения или другие файлы, в теле сообщения будет приведен список прикрепленных файлов и ссылок на изображения. Вы можете:

- открыть изображение, нажав ссылку на изображение, приведенную в теле сообщения;
- нажать **URL-адрес FBPM Inbox** в области **Информация об обращении**. Откроется окно со всеми диалогами на этой странице, на которой можно открыть изображения и скачать файлы другого формата.

## Ответ на личные сообщения

Вы можете отвечать на личные сообщения, присланные пользователем (вы не можете отправлять новые личные сообщения). Для этого необходимо войти в один из специальных каналов **Facebook (режим сеанса)** и **Личные сообщения Facebook** или в оба из них.

### Взаимодействие подключено

- Если взаимодействие получит статус **Подключено**, область для ввода ответа станет активной, и вы сможете ввести текст, как показано на приведенном ниже рисунке. По завершении нажмите кнопку **Отправить** в левом нижнем углу. `frame|center|Ввод текста в поле для ответа`
- Из раскрывающегося списка под именем контакта можно выбрать **Личные сообщения Facebook**, как показано на приведенном ниже рисунке. `frame|center|Личное сообщение в раскрывающемся списке` После этого появляется область для ввода текста нового личного сообщения. `frame|center|Ввод текста нового личного сообщения`
- Наконец вы можете создать ответ из панели «История», как будет описано в следующем разделе.

### Взаимодействие отключено

Отправить ответ в случае, если взаимодействие имеет статус **Отключено**, можно несколькими способами.

- Выбрав из раскрывающегося списка под именем контакта **Личные сообщения Facebook**, как было описано в предыдущем разделе.
- Выбрав взаимодействие на вкладке **История**, а затем нажав значок ответа `link=`, который отображается над списком взаимодействий. Откроется область для ответа, в которой необходимо ввести текст.




---

## Зависимости канала

- На сообщение можно ответить, если время ожидания еще не истекло: для этого необходимо либо войти в Facebook (в режиме сеанса), либо открыть «Личные сообщения Facebook».
- Если время ожидания сообщения истекло, то для того, чтобы ответить на него, необходимо войти в «Личные сообщения Facebook».

## Поддержка Еmojі и значков настроения

Workspace поддерживает стандартные emojis и значки настроения, используемые в Facebook. Если в вашей системе установлен шрифт **Segoe UI Emoji**, вы получите доступ к лучшим результатам.

В целом в Workspace поддерживаются emojis со стандартом Unicode 6, но не поддерживаются emojis ,  и . Такие emojis отображаются как пустые квадратики и в публикациях, и в личных сообщениях.

## Другие действия

- В качестве ответов на входящее личное сообщение можно отправить другие личные сообщения. Они будут объединены в цепочку с исходным входящим сообщением, которое будет отображаться в этой цепочки как главное.
- Личное сообщение, с которым вы в текущий момент работаете, можно переместить в **рабочую папку**. Здесь можно выполнять все действия, доступные для стандартной рабочей папки (открывать, перемещать и т. д.).


## Создание новой публикации

В раскрывающемся списке «Значок агента» или «Гаджет» выполните указанные ниже действия.

1. Выберите **Обновить публикацию**, а затем **Facebook**. Откроется окно нового сообщения.
2. Выберите в раскрывающемся списке учетную запись.

## Прикрепление изображения

К исходящей незапрошенной публикации можно прикрепить изображение.

Для того чтобы прикрепить изображение, нажмите значок **Добавить рисунок**  и в открывшемся диалоговом окне откройте папку с нужным файлом. Этот значок отображается под текстовым полем.

---

## Использование библиотеки стандартных ответов

На публикацию или комментарий можно ответить одним из **стандартных ответов**. Откройте библиотеку стандартных ответов, нажав вертикальную кнопку **Ответы**, расположенную в центре окна. В библиотеке работает поиск по ключевым словам, также здесь можно открывать папки и просматривать варианты ответов.

После нажатия кнопки **Комментарий** или создания публикации на экране отображается дополнительный значок со знаком «плюс». После нажатия на этот значок фраза стандартного ответа будет добавлена в тело сообщения. Если стандартный ответ сопровождается прикрепленным изображением, такое изображение также будет добавлено в сообщение. В настоящее время функция прикрепления изображений доступна только для новых незапрошенных публикаций.

Ваша система может быть настроена на автоматическое добавление ответа при вводе заданного **ключевого** слова.

## Поиск по доступному для щелчка хештегу

Для выделения ключевых слов или тем в публикациях, которые могут помочь при поиске других интересующих публикаций, пользователи Facebook могут использовать символ «#», называемый хештегом. После нажатия в любом сообщении на слово, помеченное хештегом, откроется страница в Facebook, на которой будут приведены все остальные публикации из этой категории.

## Удалить

### Удаление исходящего взаимодействия

Для того чтобы удалить исходящее взаимодействие, нажмите кнопку «Удалить» **25px|link=** на панели инструментов вверху окна взаимодействия.

### Удаление комментария или публикации

Для того чтобы удалить комментарий или публикацию, щелкните **Удалить**.

#### Tip

Элемент можно удалить, если это действие разрешено автором публикации и у вас есть разрешение на удаление публикации или комментария.



## Ответ на взаимодействие в Facebook с помощью другой системы связи

Предоставить ответ можно с помощью голосового вызова, электронного письма или SMS. В окне взаимодействий Workspace находится раскрывающийся список с имеющимися каналами для доступа к контакту.

Если, будучи агентом, вы узнали другую информацию о контакте (не связанную с Facebook), например номер телефона контакта или адрес электронной почты, вы можете ввести эти данные на вкладке с информацией. После нажатия стрелки слева от имени контакта появятся выбранные каналы других систем связи.

Если канал не настроен или информация о контакте для этого канала отсутствует, на экране появится сообщение "Нет возможных операций".

## Перемещение взаимодействий в рабочую папку

Для того чтобы поместить входящее или исходящее взаимодействие в **рабочую папку**, нажмите кнопку **Переместить в рабочую папку** [25px|link=](#).

## Голосовая консультация с другим агентом

Нажмите стрелку вниз на кнопке **Начать консультацию** [30px|link=](#) и выберите тип целевого объекта. Для того чтобы начать поиск по имени или номеру телефона, щелкните значок лупы.

Передача по типу целевого объекта: «Группа агентов», «Агент», «Очередь взаимодействий» или «Навык»

Нажмите кнопку **Передать** [25px|link=](#) и выберите тип целевого объекта. Для того чтобы начать поиск по имени или номеру телефона, щелкните значок лупы.

## Выбор кода расположения

Для того чтобы выбрать исходную отправленную публикацию в Facebook, откройте вкладку **Расположения** и выберите **Код расположения**.

## Выбор нескольких взаимодействий одного и того же

---

## направления в рабочей папке

Если в рабочей папке находится несколько только входящих или исходящих взаимодействий, их все можно выделить и выполнить с ними какое-либо действие, например, переместить в очередь или пометить как завершённые.

## 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 A Facebook Interaction \(Обработка взаимодействия Facebook\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---


## Взаимодействия в Twitter

В окне взаимодействий Workspace можно управлять взаимодействиями в социальных сетях, находясь на веб-сайте Twitter.

Для выполнения приведенных далее действий см. такие статьи:

- Начало консультации посредством **мгновенных сообщений**.
- Проставление пометок «Завершено» в **рабочей папке** для нескольких входящих взаимодействий.
- Удаление нескольких исходящих взаимодействий из **рабочей папки**.
- Добавление **примечания**.
- Просмотр **информации о контакте** и его **истории**.
- Проставление пометок "Завершено" для взаимодействия.

### Отображение информации из профиля пользователя Twitter.








Просмотреть информацию профиля пользователя можно, нажав кнопку **Показать сведения** . Также открыть страницу Twitter с информацией о профиле пользователя можно, нажав имя пользователя.

### Отображение количества твитов пользователя Twitter

Значок **счетчика статусов**  указывает на количество твитов пользователя.

### Отображение показателей впечатлений и необходимости действий для взаимодействия в Twitter

При поступлении нового взаимодействия в Twitter появляются значки **Требуются действия** и **Впечатления**, которые могут иметь одно из приведенных ниже значений или могут не иметь никаких значений.

- Необходимость действий—. Возможные значения: «Требуются действия» , «Действия не требуются»  или без значения .
- Впечатления—. Возможные значения: «Положительное» , «Отрицательное» , «Нейтральное»  или без значения .

Твиты, для которых необходимы действия, выделены желтым цветом, а твиты, для которых действия не нужны, — серым или белым.

Необходимость действий и впечатления зависят от **классификации** и **фильтрации** результатов, заданных в системе управления знаниями Genesys.

## Обновление показателей впечатлений и необходимости действий для взаимодействия в Twitter

Во время работы со взаимодействием можно изменить значение соответствующей клавиши «Необходимость действий и впечатления», для чего нужно нажать назначенный значок и выбрать правильное значение.

## Отображение счетчика читателей


Цифра рядом со значком **счетчика читателей**  938 указывает на количество пользователей Twitter, читающих этот профиль.

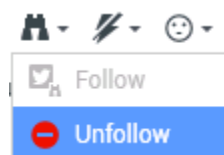
## Отображение значка, указывающего на то, что пользователь является читателем


Значок  указывает на то, что пользователь является читателем Twitter.

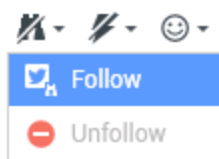
## Читать или перестать читать пользователя в Twitter

Вы можете начать читать или перестать читать автора сообщения в Twitter.

Для того чтобы перестать читать профиль, нажмите кнопку **Читаю** . Откроется меню, в котором можно нажать кнопку **Перестать читать**.



Кнопка изменится на **Отмена** . Если вы передумали, нажмите кнопку **Отмена**. Откроется меню, в котором можно нажать кнопку **Читать**.



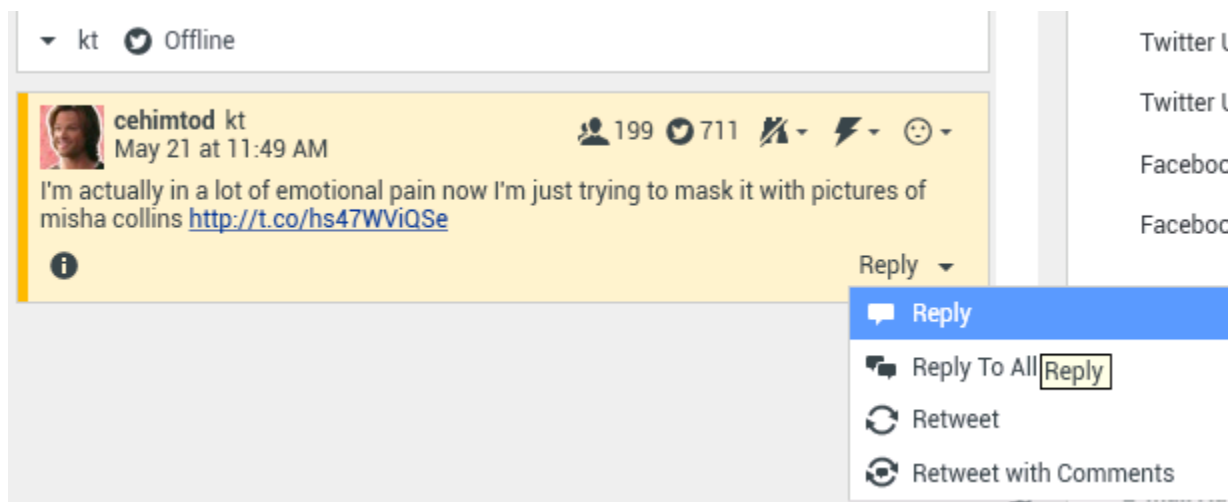
## Автоматическая вставка "упоминаний"

Упоминание (@ + <username>) автоматически вставляется в ответы, ответы всем и ретвит с комментариями, а также в новые твиты с упоминанием. Значок @<username> превращается в доступную для щелчка ссылку на профиль контакта в Twitter сразу после поступления взаимодействия в Twitter.

При вводе @<username> в сообщение, где <username> соответствует контакту, это упоминание также превращается в ссылку на профиль контакта в Twitter после поступления взаимодействия в Twitter.

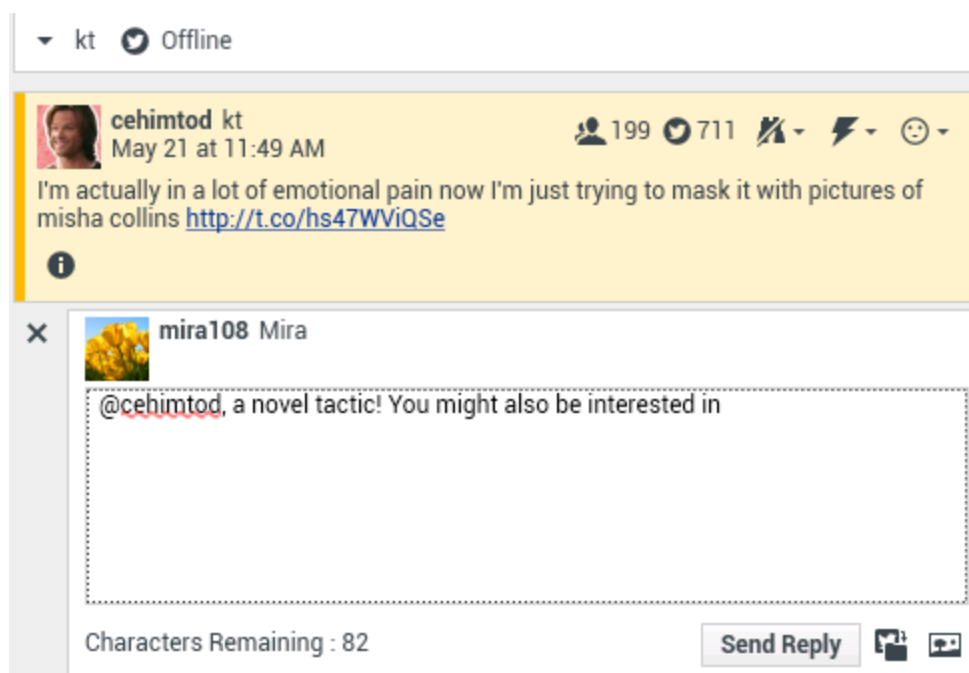
## Ответ на исходный отправленный твит

Исходный отправленный твит отображается слева в окне под областью с **информацией по обращению**. Для того чтобы ответить на твит, нажмите кнопку **Ответить** или щелкните стрелку вниз, расположенную рядом с кнопкой **Ответить**. Откроется раскрывающееся меню. Выберите тип ответа (см. рисунок ниже).



Ответ на твит

Откроется текстовое поле. Введите текст. Количество символов в тексте ограничено значением `twitter.max-chars` (по умолчанию 140 символов). Для автоматической проверки орфографии в тексте ответа нажмите правую кнопку мыши и выберите **Проверить орфографию**. С выделенным текстом можно выполнять операции копирования и вставки. По завершении нажмите кнопку для отправки ответа (см. рисунок ниже).



Ввод текста ответа

## Ответить всем участникам текущей цепочки с твитами

Нажмите стрелку вниз, расположенную рядом с кнопкой **Ответить**. Откроется раскрывающееся меню. Выберите **Ответить всем**.

## Ответить с помощью прямого сообщения

Если автор сообщения является читателем в Twitter, в качестве ответа автору можно отправить прямое сообщение.

## Ретвит

Нажмите стрелку вниз, расположенную рядом с кнопкой **Ответить**, из открывшегося меню выберите **Ретвитнуть** и нажмите кнопку **Ретвитнуть**.

---

## Ретвит с комментариями: создание нового твита с ответом отправителю



В качестве ответа отправителю текущего сообщения можно создать твит с текстом этого сообщения и добавить комментарии. С выделенным текстом можно выполнять операции копирования и вставки. В начало текста сообщения автоматически встраивается индикатор ретвитов (RT). Нажмите стрелку вниз, расположенную рядом с кнопкой **Ответить**, выберите **Ретвитнуть с комментариями**, введите текст и щелкните **Отправить ретвит с комментариями**.

## Новые незапрашиваемые твиты и сообщения

В руководстве пользователя Workspace описано, как [создавать и отправлять исходящие незапрашиваемые сообщения пользователям Twitter](#).

## Поддержка Еmojі и значков настроения

Workspace поддерживает стандартные emojis и значки настроения как для входящих, так и для исходящих сообщений. Если в вашей системе установлен шрифт **Segoe UI Emoji**, вы получите доступ к лучшим результатам.

В целом в Workspace поддерживаются emojis со стандартом Unicode 6, но не поддерживаются emojis  и . Такие emojis отображаются как пустые квадратики и в общедоступных, и в личных сообщениях.

## Использование библиотеки стандартных ответов

Отвечая на твит или создавая незапрашиваемый твит, можно использовать стандартный ответ. Откройте библиотеку стандартных ответов, нажав вертикальную кнопку **Ответы**, расположенную в центре окна. В библиотеке работает поиск по ключевым словам, также здесь можно открывать папки и просматривать варианты ответов.


Если стандартный ответ сопровождается прикрепленным изображением, такое изображение также будет добавлено в сообщение, если для него предусмотрена эта возможность.

Ваша система может быть настроена на автоматическое добавление ответа при вводе заданного **ключевого** слова.

---

## Прикрепление изображения

Изображение можно прикрепить к новому незапрашиваемому твиту, ответу, ответу для всех или ретвиту с комментариями. (Изображение нельзя прикрепить к ретвиту или прямому сообщению.)

Для того чтобы прикрепить изображение, нажмите значок **Добавить рисунок**  и в открывшемся диалоговом окне откройте папку с нужным файлом. Этот значок отображается под текстовым полем ответа или ретвитов с комментариями и появляется под текстовым полем в незапрашиваемых твитах.

## Просмотр данных обращения

В области с информацией по обращению (прикрепленные данные) содержится информация о взаимодействии в Twitter. Типы отображаемых данных настраивает системный администратор, например, это может быть тип сообщения, название запроса и расположение пользователя.

## Удаление исходящего взаимодействия

Для того чтобы удалить исходящее взаимодействие, нажмите кнопку «Удалить» [25px|link=](#) на панели инструментов вверху окна взаимодействия.

## Ответ на взаимодействие в Twitter с помощью другой системы связи

Предоставить ответ можно с помощью голосового вызова, электронного письма или SMS. В окне службы Workspace находится раскрывающийся список с доступными каналами для доступа к контакту.

Если, будучи агентом, вы узнали другую информацию о контакте (не связанную с Twitter), например номер телефона контакта или адрес электронной почты, вы можете ввести эти данные на вкладке с информацией. После нажатия стрелки над кнопкой, используемой для передачи (рядом с именем пользователя), появятся выбранные каналы других систем связи.

Если канал не настроен или информация о контакте для этого канала отсутствует, на экране появится сообщение Нет возможных операций.

## Перемещение взаимодействий в рабочую папку

Для того чтобы поместить входящее или исходящее взаимодействие в рабочую папку, нажмите кнопку **Переместить в рабочую папку** [25px|link=](#).




---

## Голосовая консультация с другим агентом

Нажмите стрелку вниз на кнопке **Начать консультацию**  и выберите тип целевого объекта. Для того чтобы начать поиск по имени или номеру телефона, щелкните по значку лупы.

Передача по типу целевого объекта: «Группа агентов», «Агент», «Очередь взаимодействий» или «Навык»

Нажмите кнопку **Передать**  и выберите тип целевого объекта. Для того чтобы начать поиск по имени или номеру телефона, щелкните значок лупы.

## Открытие доступного для щелчка сокращенного URL-адреса

Количество символов в сообщениях в Twitter ограничено до 140. URL-адрес в теле сообщения в Twitter занимает большое количество доступных символов для написания ответа. Чтобы этого избежать, очень длинные URL-адреса в веб-интерфейсе Twitter для создания сообщений преобразовываются в короткие URL-адреса. Короткий URL-адрес получается в результате замены "длинного" URL-адреса более коротким вариантом в виде автоматически сгенерированной комбинации букв и цифр. В окне взаимодействий Workspace используются именно такие доступные для щелчка короткие URL-адреса.

## Открытие страницы профиля пользователя Twitter через доступные для щелчка упоминания

Символ @ используется для упоминания имен пользователей в твитах, например: Привет, @JoeBelow! Щелкните имя пользователя, перед которым стоит символ @, чтобы открыть профиль этого пользователя в Twitter.

## Поиск в Twitter с помощью доступного для щелчка хештега «#»

Для выделения ключевых слов или тем в твитах в Twitter используется символ «#», называемый хештегом. С помощью хештегов можно искать интересующие твиты. С помощью символа хештега «#», указываемого перед интересующими ключевыми словами в твите, можно отнести такие твиты к определенным категориям для более простого поиска в Twitter. После щелчка по слову, отмеченному хештегом, в любом сообщении отобразятся все остальные твиты из этой категории. Хештеги в твите можно ставить в любом месте.

## Отображение ответных твитов

Если доставленное взаимодействие в форме твита является ответом на другой твит, в окне взаимодействий Workspace можно просмотреть исходный твит, щелкнув имя пользователя, находящееся рядом с кнопкой **В ответ**. В окне открытого браузера отобразится исходный твит, опубликованный в Twitter.

## Выбор кода расположения

Для того чтобы выбрать исходное отправленное взаимодействие в Twitter, откройте вкладку **Расположения** и выберите «Код расположения». Дополнительную информацию о настройке и использовании выбранных расположений см. в [справке по Workspace Desktop Edition](#).

## Выбор нескольких взаимодействий одного и того же направления в рабочей папке

Если в рабочей папке находится несколько только входящих или исходящих взаимодействий, их все можно выделить и выполнить с ними какое-либо действие, например, переместить в очередь или пометить как завершенные.

## Ответ на твит из вкладки «Моя история»

На вкладке «Моя история» можно отвечать на твиты, делать ретвиты и добавлять твиты в избранное, благодаря чему можно работать со взаимодействиями, отмеченными как завершенные.

## 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 A Twitter Interaction \(Обработка взаимодействия в Twitter\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

### 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](#)

## Взаимодействие RSS

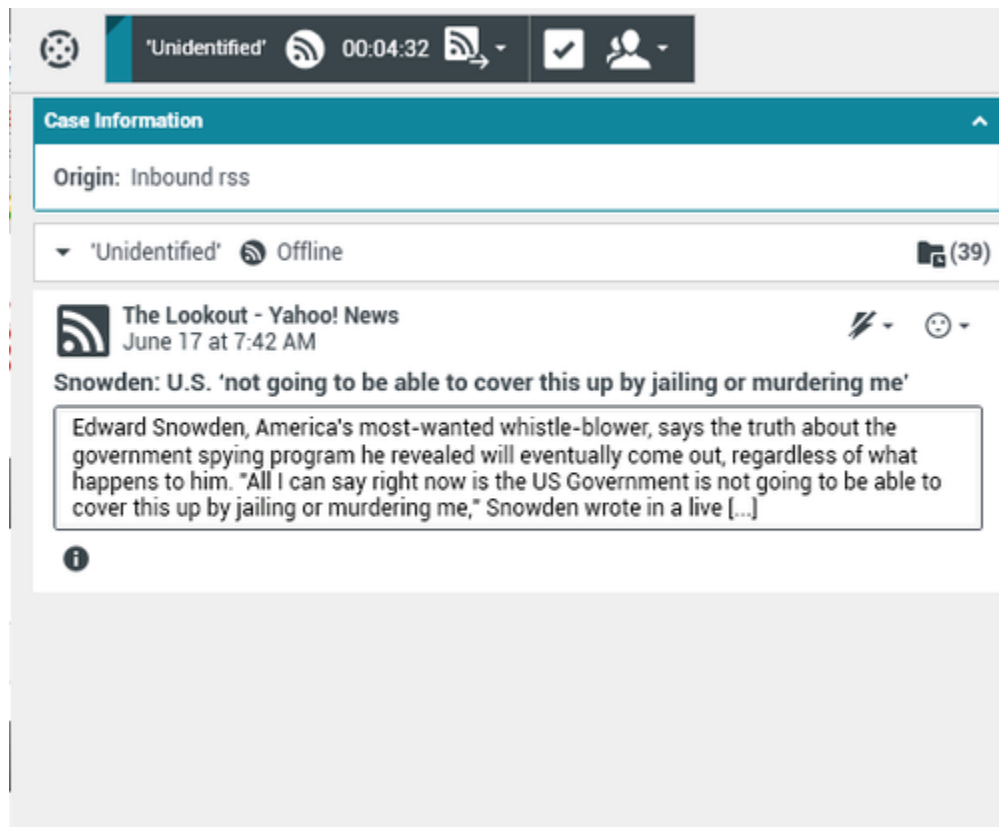
В окне взаимодействий Workspace можно управлять взаимодействиями RSS в социальных сетях. Вы можете:

Для выполнения приведенных далее действий см. такие статьи:


- Добавление **примечания**.
- Проставление пометок "Завершено" для взаимодействия.

## Просмотр источника, заголовка и содержимого веб-канала RSS

В окне взаимодействия в RSS можно просмотреть источник веб-канала, его заголовок и содержимое. Для того чтобы перейти на связанную страницу на веб-сайте, щелкните заголовок.










## Просмотр информации о канале и категории элемента

Для просмотра информации об авторском праве канала, языке, дате публикации и категории элемента нажмите кнопку **Показать сведения** .

## Просмотр показателей впечатлений и необходимости действий для взаимодействия в RSS

При поступлении нового взаимодействия в RSS появляются значки «Требуется действия» и «Впечатления», которые могут иметь одно из приведенных ниже значений или могут не иметь никаких значений.

- Необходимость действий—. Возможные значения: «Требуется действия» , «Действия не требуются»  или без значения .
- Впечатления—. Возможные значения: «Положительное» , «Отрицательное» , «Нейтральное»  или без значения .

Твиты, для которых необходимы действия, выделены желтым цветом, а твиты, для которых действия не нужны, — серым.

Необходимость действий и впечатления зависят от **классификации** и **фильтрации** результатов, заданных в системе управления знаниями Genesys.


## Обновление показателей впечатлений и необходимости действий для взаимодействия в RSS

Во время работы со взаимодействием можно изменить значение соответствующей клавиши «Необходимость действий и впечатления», для чего нужно нажать назначенный значок и выбрать правильное значение.


## Просмотр данных обращения

**Данные обращения** содержат информацию о взаимодействии, например номер счета или тип обслуживания. Типы отображаемых данных настраивает системный администратор.

## Голосовая консультация с другим агентом

Нажмите стрелку вниз на кнопке **Начать консультацию**  и выберите тип целевого объекта. Для того чтобы начать поиск по всем элементам, в избранном или среди недавних элементов, щелкните значок лупы.

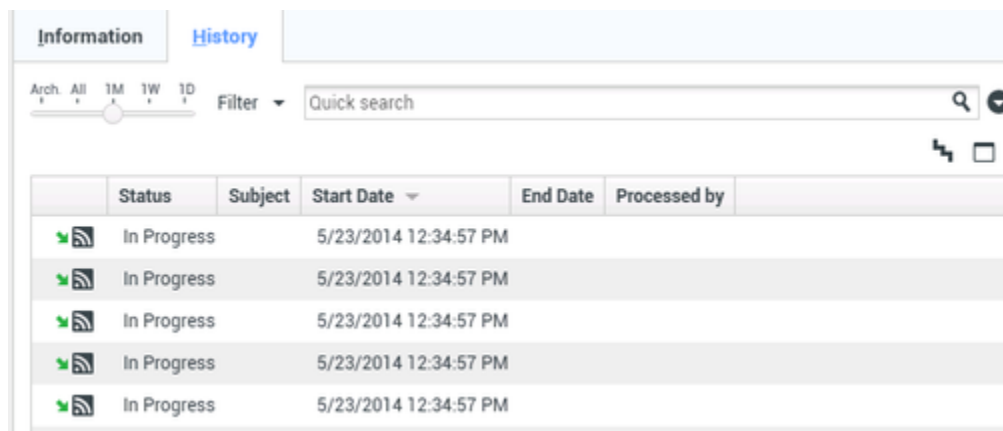
Передача по типу целевого объекта: «Группа агентов», «Агент», «Очередь взаимодействий» или «Навык»

Нажмите кнопку **Передать** , выберите тип целевого объекта, введите критерии поиска и щелкните по значку лупы для поиска по всем элементам, в избранном или среди недавних элементов.

## Просмотр истории источника RSS-канала

Для просмотра взаимодействий в RSS-канале с конкретным контактом (источник веб-канала RSS) перейдите на вкладку **История**. В зависимости от настроек Workspace Desktop Edition в списке могут отображаться взаимодействия от других каналов коммуникаций.

Перемещайте ползунок для поиска в архиве взаимодействий или для поиска по месяцу, неделе или дню. По мере перемещения ползунка представление списка взаимодействий будет меняться и будут отображаться взаимодействия за заданный период времени. Для того чтобы отобразить все взаимодействия или взаимодействия в конкретном типе средства коммуникаций, нажмите кнопку **Фильтр**. Для того чтобы начать поиск по заданным критериям, щелкните по значку лупы.



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		

## Просмотр количества выполняемых взаимодействий

Цифра рядом со значком часов  (39) указывает на количество выполняемых взаимодействий.

## Выбор кода расположения

Для взаимодействия в RSS можно открыть вкладку «Расположения» и выбрать **Код расположения**. Дополнительная информация о настройке и использовании выбранных расположений.

## 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 RSS Interaction \(Обработка взаимодействия RSS\)](#)
- [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

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)



## Внутренние мгновенные сообщения

Эта функция позволяет **отправлять** другим агентам (внутренним адресатам) и **получать** от них мгновенные сообщения. Если вы **начинаете сеанс обмена мгновенными сообщениями на основе текущего голосового взаимодействия**, то можете предоставить внутреннему абоненту информацию о контакте. На основе консультации с помощью мгновенных сообщений можно также начать **консультацию по телефону**.

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

Ваша учетная запись должна быть настроена для отправки внутренних мгновенных сообщений.

## Отправка мгновенного сообщения

Используйте инструмент **Team Communicator** в **основном представлении** для поиска внутреннего адресата, с которым вы хотите начать сеанс обмена мгновенными сообщениями.

В меню **Операции** с внутренним абонентом нажмите пункт **Отправить мгновенное сообщение <имя\_внутреннего\_абонента>**.

Сеанс обмена мгновенными сообщениями откроется в окне взаимодействия. Коллега увидит интерактивное уведомление и сможет принять или отклонить ваше приглашение начать сеанс обмена мгновенными сообщениями. Вы будете уведомлены, когда приглашение будет принято или отклонено или же когда истечет срок его действия.


Вверху окна взаимодействия отображается имя входа агента внутреннего адресата, с которым вы общаетесь с помощью мгновенных сообщений.

Индикатор состояния отображает имя входа агента внутреннего адресата и статус состояния сеанса обмена мгновенными сообщениями. Статус состояния должен быть «Соединен» или «Завершен».

В большом текстовом поле отображается протокол сеанса обмена мгновенными сообщениями. Ваше имя пользователя и имя пользователя внутреннего абонента окрашены в разные цвета, чтобы вам было проще определить, кто что пишет. Каждая запись сопровождается временной отметкой. Имена пользователей отображаются над отправленными ими сообщениями.

Введите сообщение в поле рядом с кнопкой **Отправить**. Чтобы отправить сообщение внутреннему абоненту, нажмите кнопку **Отправить** или клавишу **Ввод** на клавиатуре.

Закончив сеанс, нажмите кнопку **Завершить сеанс** () для того, чтобы разорвать соединение для сеанса обмена мгновенными сообщениями.

Для того чтобы закрыть окно сеанса обмена мгновенными сообщениями, нажмите кнопку **Пометить как завершенное** ()

## Получение мгновенного сообщения

Если другой агент желает начать с вами сеанс обмена мгновенными сообщениями, ему необходимо выбрать ваше имя в инструменте **Team Communicator**, а затем — команду **Отправить мгновенное сообщение** в меню **Операции**.

На вашем экране над областью уведомлений отобразится **интерактивное уведомление**, а окно взаимодействия будет свернуто на панели задач.

Для того чтобы отобразить новое мгновенное сообщение в окне взаимодействия, нажмите кнопку **Принять**. Для того чтобы отказаться от взаимодействия через мгновенные сообщения, нажмите кнопку **Отклонить**. Если вы не примете и не отклоните приглашение, интерактивное уведомление закроется, но непрочитанное мгновенное сообщение будет отображаться на панели задач, пока вы не откроете его.


Вверху окна взаимодействия отображается имя входа агента внутреннего звонящего, с которым вы общаетесь с помощью мгновенных сообщений.

Индикатор состояния отображает имя входа агента внутреннего звонящего и статус состояния сеанса обмена мгновенными сообщениями. Статус состояния должен быть «Соединен» или «Завершен».

В большом текстовом поле отображается протокол сеанса обмена мгновенными сообщениями. Ваше имя пользователя и имя пользователя внутреннего оператора окрашены в разные цвета, чтобы вам было проще определить, кто что пишет. Каждая запись сопровождается временной отметкой. Имена пользователей отображаются над отправленными ими сообщениями.

Введите сообщение в поле рядом с кнопкой **Отправить**. Чтобы отправить сообщение внутреннему абоненту, нажмите кнопку **Отправить** или клавишу **Ввод** на клавиатуре.

Закончив сеанс, нажмите кнопку **Завершить сеанс** () для того, чтобы разорвать соединение для сеанса обмена мгновенными сообщениями.

Для того чтобы закрыть окно сеанса обмена мгновенными сообщениями, нажмите кнопку **Пометить как завершенное** ()


## Начало консультации с помощью мгновенных сообщений на

---

---

## ОСНОВЕ АКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ


Чтобы начать консультацию посредством мгновенных сообщений на основе активного взаимодействия, такого как телефонный разговор, сообщение электронной почты или сообщение чата, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите **Начать консультацию** () для того, чтобы открыть **Team Communicator** в представлении активного **взаимодействия** и выбрать внутреннего адресата, с которым вы хотите начать обмениваться мгновенными сообщениями.
2. В меню **Операции** для внутреннего адресата выберите команду **Начать консультацию с помощью мгновенных сообщений**.  
Отобразится новое окно внутренних мгновенных сообщений со статусом состояния **Не подключен**.
3. Для того чтобы начать сеанс обмена внутренними мгновенными сообщениями, введите текст сообщения и нажмите кнопку **Отправить**. Для того чтобы отменить сеанс мгновенных сообщений, нажмите кнопку **Пометить как завершенное** ()

Если вы отправите сообщение, внутренний абонент получит интерактивное уведомление о мгновенном сообщении, которое включает в себя ваше первоначальное сообщение.


Если приглашение будет принято внутренним адресатом, начнется сеанс обмена мгновенными сообщениями. В окне обмена мгновенными сообщениями у внутреннего адресата отобразятся все **сопроводительные данные** о взаимодействии с контактом. На вкладках с **информацией о контакте и историей контакта** ваш внутренний абонент может просматривать данные о контакте и выполнять поиск в базе данных **истории контакта**. Вкладка с информацией доступна только для чтения.

В окне консультаций с помощью мгновенных сообщений можно выполнять перечисленные ниже операции.

- Вводить сообщения в текстовое поле.
- Отправлять сообщения коллегам с помощью кнопки **Отправить**.
- Просматривать протокол переписки в соответствующей области.
- Прекратить консультацию с помощью мгновенных сообщений, нажав кнопку **Завершить сеанс** ()

## Перевод консультации с помощью мгновенных сообщений в режим голосовой консультации

Если вы участвуете в консультации с помощью мгновенных сообщений, начатой на основе текущего голосового взаимодействия, ее можно перевести в режим **голосовой консультации**, выполнив указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **Начать консультацию** () , чтобы открыть инструмент **Team Communicator** в представлении активного **взаимодействия**.
2. В разделе **Активные консультации** выберите активного абонента в качестве собеседника для голосовой консультации.  
Имя внутреннего адресата, с которым вы консультируетесь с помощью мгновенных сообщений, указано как вариант по умолчанию, но вы можете найти и другого пользователя с помощью поля поиска и функций фильтрации.
3. В меню **Операции** инструмента Team Communicator выберите команду **Начать голосовую консультацию**.

Звонок контакта переводится в режим ожидания. Общаться с внутренним абонентом можно после того, как запрос на консультацию будет принят.

## 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 Internal Instant Messaging \(Обработка внутренних мгновенных сообщений\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Main Window Basics \(Основные сведения о главном окне\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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

---

## Обзор исходящих кампаний

Агенты периодически принимают участие в исходящих кампаниях (телемаркетинг, сбор средств и т. д.), в ходе которых необходимо **осуществлять звонки** определенному количеству абонентов из предоставленного списка контактов.

Существует два режима выполнения исходящих звонков. Выбор одного из них определяется руководителем.

- **Вручную:** вы совершаете исходящие звонки, запрашивая взаимодействие из предопределенного списка контактов. При этом доступен только один режим набора.
  - **Просмотр.** отображается информация о контакте, затем агент совершает звонок контакту.
- **Автоматически:** исходящие звонки направляются на вашу рабочую станцию. При этом доступны три режима набора.
  - **Кнопочный предварительный:** отображается информация о контакте, затем агент совершает звонок контакту.
  - **Прогрессивный:** автоматически происходит набор номера телефона клиента; звонок передается агенту, только при условии того, что соединение удалось установить.
  - **Предиктивный:** система определяет количество свободных агентов на основе текущей статистики и может запускаться заранее, даже если все агенты заняты.

Если руководитель или любой другой сотрудник компании начинает исходящую кампанию, которая назначена вам, вы увидите **предупреждение** в строке состояния, сообщающее о начале конкретной кампании и о том, что вы задействованы в ней.

**Примечание.** Если кампания началась перед тем, как вы вошли в систему, отобразится соответствующее предупреждение. В представлении **Мои кампании** отображается список активных и текущих кампаний, в которых вы задействованы. В представлении «Мои кампании» активные кампании имеют статус состояния «Запущено».

После соединения с контактом вы можете выполнять различные задачи, которые зависят от типа взаимодействия. Например, можно **обновлять данные о клиенте**, назначать обратный вызов, выбирать **код расположения** или выполнять другие **операции со звонками**.

### Отложенный выход из системы

В некоторых ситуациях внезапный выход агента из кампании может со временем отрицательно сказаться на качестве обслуживания клиентов. Например, может случиться, что вы нажмете «Выйти» как раз в тот момент, когда на вас переводится звонок в режиме Predictive или Progressive и устанавливается соединение с клиентом. Если вы выйдете из приложения Workspace, передача такого звонка другому агенту может произойти с задержкой. Чтобы этого избежать, пользуйтесь перечисленными ниже инструкциями. В таком случае ваш выход откладывается на несколько секунд.

- Выберите команду «Выйти» в заголовке **основного окна** или в основном меню.

- Выберите команду «Выйти из голосового канала» в представлении **Мои каналы** приложения Workspace.

Если вы нажмете кнопку **Выйти** как раз в тот момент, когда вам передается взаимодействие, на вашем рабочем столе отобразится системное сообщение о том, что ожидается авторизация выхода. В сообщении отображается обратный отсчет, который информирует вас о том, сколько минут или секунд остается до того, как вы сможете выйти из системы.

Если вы закроете окно с сообщением, вы сможете отслеживать время, оставшееся до выхода, в сообщениях в основном окне или в окне **Мои сообщения**. Кроме того, если вы наведете указатель мыши на значок состояния, отобразится уведомление о том, сколько времени остается до отложенного выхода из системы.

После авторизации выхода соответствующая информация отобразится как в представлении «Мои сообщения», так и во всплывающей подсказке значка состояния.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Обработка голосовых взаимодействий исходящей кампании\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Предварительный просмотр исходящих звонков](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме «Кнопочный предварит.»](#)
- [Исходящие звонки в режиме «Прогрессивный»](#)
- [Операции с исходящими звонками](#)
- [Назначение обратного вызова](#)
- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Голосовая консультация](#)
- [Запись голоса](#)

## 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](#)



---

# Предварительный просмотр исходящих звонков

[Изменено: 8.5.109.16, 8.5.115.17]

Функция предварительного просмотра исходящих вызовов в рамках кампаний позволяет совершать звонки, запрашивая взаимодействие из предопределенного списка контактов. Вы можете устанавливать соединение вручную сразу же после того, как откроется окно взаимодействия.

Когда администратор загрузит исходящую кампанию в режиме предварительного просмотра, вы получите всплывающее уведомление. Когда администратор начнет исходящую кампанию, вы получите второе всплывающее уведомление.

Уведомление об исходящей кампании позволяет получить информацию о контакте из списка кампании (кнопка **Получить запись**) или сообщить о вашей готовности присоединиться к кампании (кнопка **ОК**).

Если нажать кнопку **Получить запись**, откроется новое окно предварительного просмотра взаимодействия.

При нажатии кнопки **ОК** запись кампании необходимо будет получить вручную. В представлении «Мое рабочее пространство» перейдите на вкладку **Мои кампании**. Нажмите название требуемой кампании. Нажмите кнопку **Получить запись**. Откроется новое представление **предварительного просмотра исходящего взаимодействия**. В нем вы можете совершить **исходящий звонок**.

## Предварительный просмотр исходящего взаимодействия

Окно предварительного просмотра исходящего взаимодействия — это специальная версия представления «Голосовое взаимодействие». Более подробные сведения об элементах управления голосовым взаимодействием см. [здесь](#).

В режиме предварительного просмотра можно просматривать информацию о звонке, *прежде чем* устанавливать соединение с контактом. В окне предварительного просмотра исходящего взаимодействия доступны перечисленные ниже функции и команды.

- **Информация по обращению:** сводные данные о кампании. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь может отображаться название кампании, ее описание, номер телефона контакта и т. д.
- **Действия при предварительном просмотре звонка (панель инструментов):** доступные вам **операции**, включая выбор и изменение номера телефона, выполнение и отклонение звонка.
- **Информация о записи:** определенная информация о записи. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь могут быть указаны часы, в которые контакт доступен, имя контакта и информация о типе звонка.

- **Контакт:** в представлении «Контакт» можно изменять информацию о контакте.
- **Ответы:** в представлении «Ответы» доступна база данных, содержащая готовые стандартные ответы для взаимодействий. Их можно зачитать контакту во время разговора по телефону.

## Important



Настройки предварительного просмотра могут отличаться в вашем контакт-центре.

- Администратор может настроить вашу среду таким образом, что номера контактов, включенных в исходящую кампанию, будут набираться автоматически сразу же после принятия вами записи.
- Администратор может настроить вашу среду таким образом, что номера контактов, включенных в исходящую кампанию, будут набираться автоматически после предварительного просмотра вызовов в течение определенного промежутка времени—, например по истечении 10 секунд. В этом случае в окне предварительного просмотра звонка будет отображаться счетчик, который показывает, сколько секунд осталось до того, как номер будет набран автоматически. Вы можете установить соединение вручную до того, как закончится отсчет времени.

[Добавлено: 8.5.109.16]

## Действия при предварительном просмотре звонка

Действия при предварительном просмотре звонка — это стандартные команды по управлению исходящими взаимодействиями в режиме предварительного просмотра. В приложении Workspace можно выполнять перечисленные ниже операции при предварительном просмотре звонка.

- **Выбрать или изменить номер телефона:** нажмите стрелку вниз для того, чтобы открыть список доступных номеров, сохраненных в базе данных для этого контакта или выберите **Другой номер телефона** ([добавлено: 8.5.115.17]), если эта функция доступна в вашей среде, чтобы открыть диалоговое окно **Новый номер телефона**.
- **Позвонить этому контакту:** нажмите кнопку **Позвонить** () , чтобы установить соединение с контактом и отобразить **представление «Исходящее взаимодействие»**.
- **Отклонить:** нажмите кнопку **Отклонить** () , чтобы открыть меню **Отклонение**. Выберите команду **Позвонить контакту позже**, чтобы поместить запись в список контактов кампании, к которому следует вернуться позже. Выберите команду **Не звонить контакту в рамках этой кампании**, чтобы удалить абонента из списка кампании.

## Новый номер телефона

[Добавлено: 8.5.115.17]

Иногда возникает проблема с номером, указываемым системой для исходящего звонка. Причиной этому может быть неверный тип номера, неправильный формат, — например

отсутствие цифры.

Если необходимо набрать номер телефона, отличный от указанного на панели инструментов «Предварительный просмотр исходящих звонков», и в вашей среде эта функция доступна, нажмите номер телефона, чтобы открыть меню выбора номеров телефона, и нажмите **Другой номер телефона**, чтобы открыть диалоговое окно **Новый номер телефона**.

Введите новый номер телефона, выберите тип номера телефона и нажмите **Вызов**.



## Представление «Исходящее взаимодействие»

Если нажать кнопку **Позвонить** в окне **предварительного просмотра исходящего взаимодействия**, информация в представлении обновится и в нем будет отображено состояние звонка и операции для исходящего вызова.

### Состояние звонка

В области статуса состояния звонка в представлении «Исходящее взаимодействие» отображается имя или номер телефона контакта (если речь идет о внутреннем адресате, то добавочный номер) и состояние звонка. Ниже перечислены возможные статусы состояния звонка.

- **Соединен:** вы общаетесь с контактом или внутренним абонентом в активном режиме.
- **Завершен:** разговор завершен вами или вашим контактом.
- **В ожидании:** звонок активен, но если разговор с контактом переведен в режим ожидания, то вы

---

и ваш собеседник не сможете слышать друг друга.

## Операции со звонком

**Операции со звонком** — это стандартные команды по управлению исходящими вызовами.

## Расположения

В представлении «Расположения» с помощью раскрывающегося меню **Результат звонка** можно указать результаты исходящего взаимодействия. Выберите результат или установите флажок **Не звонить**. Содержимое списка результатов звонка определяется администратором.

Также в представлении «Расположения» можно назначить **код расположения** текущему или прекращенному взаимодействию, чтобы оценить его результат.

## Примечание.

Для добавления заметок к истории звонков используйте функцию создания **примечаний**.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions](#) (Обработка голосовых взаимодействий исходящей кампании)
- [Handle a Voice Call](#) (Обработка голосового вызова)
- [Workspace Windows and Views](#) (Окна и представления в Workspace)
- [Basic Use-Case Summary](#) (Сводка об основных вариантах использования)

## Сопутствующие темы

- [Операции с исходящими звонками](#)
- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Голосовая консультация](#)
- [Запись голоса](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме «Кнопочный предварит.»](#)
- [Исходящие звонки в режиме «Прогрессивный»](#)

## 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](#)

---

## Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме Push Preview

Звонки в режиме Push Preview в рамках исходящей кампании позволяют сначала просматривать взаимодействия, выбранные из предопределенного списка контактов, а затем устанавливать соединение вручную в представлении взаимодействия.

Когда администратор загрузит исходящую кампанию в режиме Push Preview, вы получите всплывающее уведомление. Когда администратор начнет исходящую кампанию в режиме Push Preview, вы получите второе всплывающее уведомление.

Уведомление об исходящей кампании позволяет вам сообщить о том, что вы готовы участвовать в кампании. Для этого нажмите кнопку **ОК**.

Если у вас установлен **статус** «Готов», откроется новое окно предварительного просмотра взаимодействия. Нажмите кнопку **Принять**, чтобы отобразить окно **предварительного просмотра исходящего взаимодействия**. В окне предварительного просмотра взаимодействия можно совершить **исходящий звонок**. Нажмите кнопку **Отклонить**, чтобы поместить запись в начало списка обзвона. Если вы не предпримите никаких действий, взаимодействие будет автоматически помещено в начало списка контактов.

### Предварительный просмотр исходящего взаимодействия



Окно предварительного просмотра исходящего взаимодействия — это специальная версия представления «Голосовое взаимодействие». Более подробные сведения об элементах управления голосовым взаимодействием см. [здесь](#).

В режиме Push Preview можно просматривать информацию о звонке, *прежде чем* устанавливать соединение с контактом. В окне предварительного просмотра исходящего взаимодействия доступны перечисленные ниже функции и команды.

- **Информация по обращению:** сводные данные о кампании. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь может отображаться название кампании, ее описание, номер телефона контакта и т. д.
- **Действия при предварительном просмотре звонка (панель инструментов):** доступные вам **операции**, включая выбор и изменение номера телефона, выполнение и отклонение звонка.
- **Информация о записи:** определенная информация о записи. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь могут быть указаны часы, в которые контакт доступен, имя контакта и информация о типе звонка.
- **Контакт:** в представлении **Каталог контактов** можно работать с информацией о контактах.
- **Ответы:** в **представлении «Ответы»** доступна база данных, содержащая готовые стандартные ответы для взаимодействий. Их можно зачитать контакту во время разговора по телефону.

## Действия при предварительном просмотре звонка

Действия при предварительном просмотре звонка — это стандартные команды по управлению исходящими взаимодействиями в режиме предварительного просмотра. В приложении Workspace можно выполнять перечисленные ниже операции при предварительном просмотре звонка.

- **Выбрать или изменить номер телефона:** нажмите поле, содержащее номер телефона для того, чтобы отредактировать его, или стрелку вниз для того, чтобы открыть список доступных номеров, сохраненных в базе данных для этого контакта.
- **Позвонить контакту:** нажмите кнопку **Позвонить** () , чтобы установить соединение с контактом и отобразить **представление «Исходящее взаимодействие»**.
- **Отклонить:** нажмите кнопку **Отклонить** () , чтобы открыть меню **Отклонение**. Выберите команду **Не извлекать запись**, чтобы вернуть ее в список контактов кампании, к которому следует вернуться позже. Выберите команду **Не звонить контакту**, чтобы удалить контакт из списка кампании.

### Important

Настройки предварительного просмотра могут отличаться в вашем контакт-центре.

- Администратор может настроить вашу среду таким образом, что номера контактов, включенных в исходящую кампанию, будут набираться автоматически сразу же после принятия вами записи.
- Администратор может настроить вашу среду таким образом, что номера контактов, включенных в исходящую кампанию, будут набираться автоматически после предварительного просмотра вызовов в течение определенного промежутка времени—, например по истечении 10 секунд. В этом случае в окне предварительного просмотра звонка будет отображаться счетчик, который показывает, сколько секунд осталось до того, как номер будет набран автоматически. Вы можете установить соединение вручную до того, как закончится отсчет времени.

**Добавлено:** 8.5.109.16

## Представление «Исходящее взаимодействие»

Если нажать кнопку **Позвонить** в окне **предварительного просмотра исходящего взаимодействия**, информация в представлении обновится и в нем будет отображено состояние звонка и операции для исходящего вызова.

### Состояние звонка

В области статуса состояния звонка в представлении «Исходящее взаимодействие»

отображается имя или номер телефона контакта (если речь идет о внутреннем адресате, то добавочный номер) и состояние звонка. Ниже перечислены возможные статусы состояния звонка.

- **Соединен:** вы общаетесь с контактом или внутренним абонентом в активном режиме.
- **Завершен:** разговор завершен вами или вашим контактом.
- **В ожидании:** звонок активен, но если разговор с контактом переведен в режим ожидания, то вы и ваш собеседник не сможете слышать друг друга.

## Операции со звонком

**Операции со звонком** — это стандартные команды по управлению исходящими вызовами.

## Расположения

В представлении «Расположения» можно назначить **код расположения** текущему или прекращенному взаимодействию, чтобы оценить его результат.

## Примечание.

Для добавления заметок к истории звонков используйте функцию создания **примечаний**.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Обработка голосовых взаимодействий исходящей кампании\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Операции с исходящими звонками](#)
- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Голосовая консультация](#)
- [Запись голоса](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков](#)
- [Исходящие звонки в режиме «Прогрессивный»](#)



## 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](#)

---

## Исходящие звонки в режиме Progressive

Исходящие звонки в режимах Progressive и Predictive позволяют звонить на номера, содержащиеся в предопределенном списке. В обоих режимах звонки направляются на вашу рабочую станцию, а номер набирается автоматически. Как только устанавливается соединение, открывается окно взаимодействия.

Когда администратор загружает исходящую кампанию в режиме Progressive или Predictive, вы получаете всплывающее уведомление. Когда администратор загружает исходящую кампанию в режиме Progressive или Predictive, вы получаете второе всплывающее уведомление.

Уведомление об исходящей кампании позволяет вам сообщить о том, что вы готовы участвовать в кампании. Для этого нажмите кнопку **ОК**.

Если у вас установлен статус «Готов», откроется новое окно предварительного просмотра взаимодействия. Нажмите кнопку **Принять**, чтобы отобразить представление исходящего взаимодействия. **Исходящий звонок** будет выполнен автоматически. Нажмите кнопку **Отклонить**, чтобы поместить запись в начало списка контактов. Если вы не предпримите никаких действий, взаимодействие будет автоматически помещено в начало списка контактов.

**Примечание.** Звонки в режимах Progressive и Predictive могут выполняться немного иначе, если для учетной записи настроена активная коммутационная матрица (Active Switching Matrix, ASM). В таком случае на рабочем столе отображается пустая запись, а информация о контакте появляется в ней лишь после установки соединения с пользователем. Если звонок совершается без использования активной коммутационной матрицы, запись отображается на рабочем столе до установления соединения.

### Представление «Исходящее взаимодействие»

В режимах Progressive и Predictive вы можете просматривать информацию о звонке, прежде чем устанавливать соединение с контактом. В представлении исходящего взаимодействия также отображается состояние звонка и операции с ним.

В представлении исходящего взаимодействия доступны перечисленные ниже функции и команды.

- **Информация по обращению:** сводные данные о кампании. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь может отображаться название кампании, ее описание, номер телефона контакта и т. д.
- **Информация о записи:** определенная информация о записи. Содержимое этой области определяется администратором. Здесь могут быть указаны часы, в которые контакт доступен, имя контакта и информация о типе звонка.
- **Контакт:** в представлении **Каталог контактов** можно работать с информацией о контактах.
- **Ответы:** в представлении **«Ответы»** доступна база данных, содержащая готовые стандартные ответы для взаимодействий. Их можно зачитать контакту во время разговора по телефону.

---

## Состояние звонка

В области статуса состояния звонка в представлении «Исходящее взаимодействие» отображается имя или номер телефона контакта (если речь идет о внутреннем адресате, то добавочный номер) и состояние звонка. Ниже перечислены возможные статусы состояния звонка.

- **Соединен:** вы общаетесь с контактом или внутренним абонентом в активном режиме.
- **Завершен:** разговор завершен вами или вашим контактом.
- **В ожидании:** звонок активен, но если разговор с контактом переведен в режим ожидания, то вы и ваш собеседник не сможете слышать друг друга.

## Операции со звонком

**Операции со звонком** — это стандартные команды по управлению исходящими вызовами.

## Расположения

В представлении «Расположения» с помощью раскрывающегося меню **Результат звонка** можно указать результаты исходящего взаимодействия. Выберите результат или установите флажок **Не звонить**. Содержимое списка результатов звонка определяется администратором.

Также в представлении «Расположения» можно назначить **код расположения** текущему или прекращенному взаимодействию, чтобы оценить его результат.

## Примечание.

Для добавления заметок к истории звонков используйте функцию создания **примечаний**.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Обработка голосовых взаимодействий исходящей кампании\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Операции с исходящими звонками](#)
- [Голосовое взаимодействие](#)

- [Голосовая консультация](#)
- [Запись голоса](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме «Кнопочный предварит.»](#)

#### 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](#)

## Операции с исходящими звонками


[Изменено: 8.5.117.18]

Операции со звонком — это стандартные команды по управлению исходящими вызовами. В окне взаимодействий Workspace можно выполнять перечисленные ниже операции.

- **Завершить звонок:** нажмите кнопку **Завершить звонок** () для завершения вызова.
- **Перевести в режим ожидания:** нажмите кнопку **Перевести в режим ожидания** () , чтобы перевести активный звонок в режим ожидания. Если вызов переведен в режим ожидания, вы не можете услышать, о чем говорит контакт, и контакт не может слышать вас.
- **Возобновить звонок:** нажмите кнопку **Возобновить звонок** () , чтобы возобновить звонок, который находится в режиме ожидания. Теперь вы сможете слышать, о чем говорит контакт, и контакт сможет слышать вас.
- **Мгновенная передача вызова:** нажмите кнопку **Мгновенная передача вызова** () , чтобы переключить текущее исходящее взаимодействие на контакт или внутреннего абонента, выбранного с помощью инструмента Team Communicator.




### Important

- При передаче звонка активной коммутационной матрицы (Active Switching Matrix, ASM) также происходит передача исходящей записи. Тип собственности записи также может быть передан целевому агенту в зависимости от настроек системы.
- \* Вам может потребоваться настроить **результат вызова или расположение**, прежде чем вы сможете завершить передачу другому агенту или конференцию с ним, например это может быть работник вспомогательного офиса. Если вы забудете, отобразится сообщение об ошибке и вам будет запрещено передавать звонок, пока вы не установите результат вызова. После этого результат вызова и информация о записи станут доступны только для чтения. [Добавлено: 8.5.117.18]

- **Мгновенная телефонная конференция:** нажмите кнопку **Мгновенная телефонная конференция** () , чтобы мгновенно начать телефонную конференцию для текущего исходящего взаимодействия и контакта или внутреннего абонента, выбранного с помощью инструмента Team Communicator.

## Important

- Вам может потребоваться настроить **результат вызова или расположение**, прежде чем вы сможете завершить передачу другому агенту или конференцию с ним, например это может быть работник вспомогательного офиса. Если вы забудете, отобразится сообщение об ошибке и вам будет запрещено передавать звонок, пока вы не установите результат вызова. После этого результат вызова и информация о записи станут доступны только для чтения. [**Добавлено:** 8.5.117.18]

- Отправить сигнал в режиме DTMF:** вы можете добавлять числовые данные к истории звонка, вводя их в режиме двухтонального многочастотного набора (DTMF). Нажмите кнопку DTMF-клавиатуры () для того, чтобы отобразить ее. Вводите цифры в поле или нажимайте соответствующие клавиши.
- Запланировать обратный вызов:** нажмите кнопку **Запланировать обратный вызов** () , чтобы **назначить другое время или дату** для звонка (например, если контакт слишком занят, чтобы ответить).
- Начать консультацию:** с помощью этой кнопки можно начать () **голосовую консультацию** с внутренним абонентом или контактом. Собеседник может не принять запрос на консультацию или завершить ее. Вы также можете завершить консультацию, переадресовать ее другому консультанту или начать конференцию.
- Пометить как готовое:** нажмите кнопку **Пометить как готовое** () , чтобы завершить звонок, закрыть представление голосового взаимодействия и открыть окно предварительного просмотра следующего абонента в списке контактов кампании. При определенных настройках системы перед нажатием кнопки **Пометить как готовое** может потребоваться указать **код расположения**. (Только для предварительного просмотра исходящих звонков.) Нажмите кнопку **Завершено и прекращено** () , чтобы окно предварительного просмотра для следующего контакта не открывалось автоматически.
- Меню операций сторон:** в области состояния звонка нажмите стрелку вниз рядом с именем контакта для того, чтобы начать с ним взаимодействие другого типа, например взаимодействие по электронной почте, если информация о других каналах для этого контакта имеется в базе данных.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions (Обработка голосовых взаимодействий исходящей кампании)**

- [Handle a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

### Сопутствующие темы

- [Предварительный просмотр исходящих звонков](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме «Кнопочный предварит.»](#)
- [Исходящие звонки в режиме «Прогрессивный»](#)
- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Голосовая консультация](#)
- [Запись голоса](#)

### 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](#)

---

# Компоненты, функции и элементы управления

С помощью компонентов, функций и элементов управления Workspace можно **выполнять определенные задачи**, связанные с вашей работой в качестве агента или начальника команды. Например, с помощью представления «История звонков» можно просматривать и запрашивать информацию о контакте, с которым вы общаетесь, на основе содержимого окна входящего голосового взаимодействия.

## Инструменты агента

- **Мой статус:** централизованное отслеживание статусов во всех каналах.
- **Мои кампании:** вкладка со списком кампаний, в которых вы задействованы, включая активные, которые уже загружены, но еще не начаты, а также уже загруженные и начатые кампании.
- **Team Communicator:** инструмент для общения с другими агентами или целевыми объектами в контакт-центре, позволяющий просматривать состояния агентов и контактов, начинать исходящие взаимодействия, а также контролировать агентов и обучать их.
- **Руководитель группы:** инструмент для общения с другими агентами или целевыми объектами в контакт-центре, позволяющий просматривать состояния агентов и контактов, начинать исходящие взаимодействия, а также контролировать агентов и обучать их.
- **Время ожидания активности:** это функция безопасности, блокирующая окна приложения Workspace на компьютере, если в течение определенного времени, задаваемого администратором, не использовались ни мышь, ни клавиатура. Для продолжения работы в Workspace необходимо снова выполнить вход.

## Статистика, статус и другая информация

- **Статистика контакт-центра:** список показателей статистики о коммутаторах, точках маршрутизации, очередях и других ресурсах контакт-центра.
- **Моя статистика:** ваши ключевые показатели эффективности.
- **Мои сообщения:** актуальная информация о состоянии контакт-центра, изменениях, касающихся деятельности агента, и служебные сообщения от руководителей.
- **Выполняемые или недавние взаимодействия:** если для текущего контакта имеются выполняемые или недавние взаимодействия, их количество отображается рядом со статусом состояния подключения взаимодействия.

## Функции и информация о контактах

- **Рабочие папки:** здесь хранятся сообщения электронной почты и другие взаимодействия (рабочие документы), которые необходимо обработать позже. Отличие от очереди состоит в том, что взаимодействия в рабочей папке можно обрабатывать в любом порядке.
- **История контакта:** позволяет просматривать и редактировать предыдущие взаимодействия с



---

контактом, выбранным в **каталоге контактов** или в **представлении «Информация»** текущего взаимодействия.

- **История взаимодействия:** здесь представлены конкретные данные об источнике взаимодействия (телефонный разговор, сообщения электронной почты, чат или рабочий документ), контакте и продолжительности активности взаимодействия. Является частью представления выбранного взаимодействия.
- **Сопроводительные данные:** наиболее важная информация об активном взаимодействии в представлении **Голосовое взаимодействие**.
- **Каталог контактов:** позволяет **управлять сведениями о контактах** и использовать представление **Изменение контакта** для назначения взаимодействия другому контакту.
- **Ручное назначение контакта:** позволяет создавать новый контакт или вручную переназначать взаимодействие, неправильно назначенное какому-либо контакту. Кроме того, можно использовать представление **Изменение контакта**.

## Функции и информация о взаимодействиях

- **Функция проверки правописания:** с помощью интерактивного средства проверки правописания можно проверить введенное сообщение на наличие ошибок, прежде чем отправлять его собеседнику.
- **Код расположения:** позволяет назначить один или несколько кодов текущему или прекращенному **взаимодействию** для того, чтобы оценить его результат.
- **Моя история:** позволяет просматривать и работать с данными о предыдущих взаимодействиях.
- **Примечание:** позволяет добавлять комментарии о текущем или любом другом взаимодействии, выбранном из базы данных истории.
- **Ответы:** предоставляет доступ к базе данных, содержащей готовые стандартные ответы для взаимодействий. Вы можете выполнить поиск ответа (для всех взаимодействий), выбрать ответ из списка избранных (для всех взаимодействий) или предлагаемых ответов, отсортированных по степени релевантности к содержанию входящего взаимодействия.
- **Назначение обратного вызова:** позволяет указать новую дату и время, в которое требуется перезвонить контакту в рамках **исходящей кампании**.
- **Печать:** позволяет задать внешний вид взаимодействий по электронной почте перед их печатью.

## 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.

- **Handling Interactions (Работа со взаимодействиями)**
- **Contact and Interaction Management (Управление контактами и взаимодействиями)**
- **Getting Started (Начало работы)**

### Сопутствующие темы

- [Обзор функций](#)
- [Поиск взаимодействий](#)
- [Каталог контактов](#)

### 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](#)

---

# Сопроводительные данные

**[Изменено: 8.5.117.18, 8.5.118.10., 8.5.121.03]**

Сопроводительные данные содержат информацию о взаимодействии, например номер счета или тип обслуживания. Типы отображаемых данных настраивает системный администратор.

Сопроводительные данные об активном взаимодействии, которые могут отображаться в этом представлении, перечислены ниже.

- Имя контакта.
- Тип контакта.
- Тип звонка.
- Информация о счете.
- Тема.

Сопроводительные данные содержатся в представлении «Взаимодействие» и на вкладке «История» в представлении [Каталог контактов](#).

## Гиперссылки

Некоторые сопроводительные данные могут быть представлены в виде URL-ссылок (адресов веб-сайтов). Если в настройках вашей учетной записи включена функция просмотра целевого объекта URL-адреса, наведите указатель мыши на URL-адрес для отображения просмотра целевого объекта. Кроме того, в настройках вашей учетной записи может быть настроена функция, позволяющая открывать целевой объект в окне взаимодействия нажатием активных URL-адресов в окне сопроводительных данных. URL-адрес может быть отображен в виде заголовка веб-страницы, привязки или URL-адреса. Если URL-адрес активен, он отображается синим шрифтом.

## URL-адреса и безопасность

**[Добавлено: 8.5.121.03]** Иногда URL-адреса (ссылки на веб-сайты) могут быть включены в данные обращения. URL-адреса, включенные в данные обращения, могут выглядеть как простой текст или как текст гиперссылки. 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.

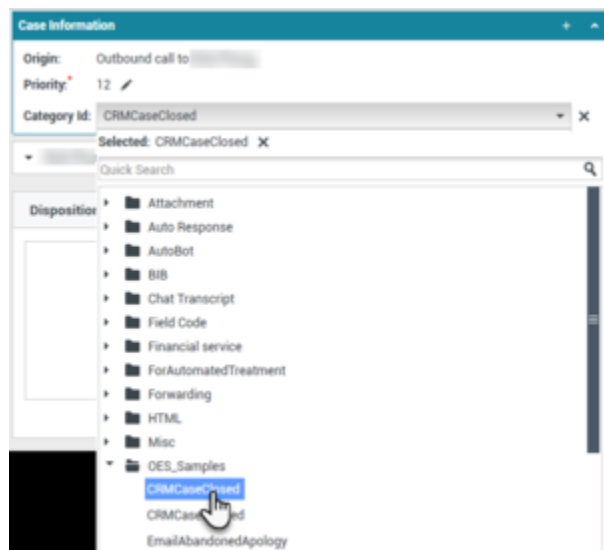
### Warning

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

## Редактирование сопроводительных данных или добавление недостающих полей

[Изменено: 8.5.117.18, 8.5.118.10]

В зависимости от настроек агентам может быть разрешено редактировать некоторые сопроводительные данные. Если поле можно редактировать, то при наведении на него указателя мыши отобразится значок карандаша. Наведите указатель мыши на поле и нажмите для редактирования его содержимого. Чтобы сохранить изменение, нажмите клавишу Enter или щелкните мышью в любом другом месте экрана. Редактируемые области могут содержать текстовые поля ввода текста или цифр, поля для установки флажков, календари или раскрывающиеся списки. Как показано на рисунке ниже, некоторые раскрывающиеся списки могут содержать набор папок и записей (возможность установки допустимого значения для поля), которые вы выбрали (используйте поле быстрого поиска для того, чтобы найти конкретную запись).



### Important

**Обязательные поля:** Ваш администратор мог сделать некоторые редактируемые поля обязательными для редактирования перед тем, как пометить взаимодействие как завершенное, отправить или закрыть его. Обязательные поля обозначаются красной звездочкой. При попытке пометить как завершенное, отправить или закрыть взаимодействие без редактирования обязательного поля отобразится сообщение об ошибке, и вам будет запрещено пометить взаимодействие как завершенное, отправлять его или закрывать взаимодействие [Добавлено: 8.5.117.18]

Недостающие поля с сопроводительными данными.

Иногда доступны не все сопроводительные данные. Некоторые поля могут отсутствовать. Если у вас есть разрешение на добавление недостающих полей, на панели инструментов

«Сопроводительные данные» будет отображена кнопка **Добавить поле** (link=).

1. Нажмите кнопку **Добавить поле** для того, чтобы открыть раскрывающийся список полей.
2. Выберите недостающее поле, которое необходимо отобразить в представлении «Сопроводительные данные». Добавленное поле можно редактировать.
3. Введите недостающие сопроводительные данные. Для некоторых типов данных можно ввести только определенное количество символов или их определенные виды и сочетания. Например, при вводе номера кредитной карты для некоторых видов карт в данном поле могут быть доступны только отдельные цифры.

При попытке ввести недопустимый символ или превысить максимальную длину ввод текста блокируется.

Если содержимое ввода не соответствует настройкам приложения Workspace, появится значок ошибки, указывающий на необходимость проверить и исправить данные.

### Important

**Неправильный формат:** Если не исправить неправильную запись перед пометкой взаимодействия в качестве готового, его передачей, переносом в рабочую папку или выполнением других операций по передаче права на взаимодействие, появится предупреждение с предложением отменить изменения или продолжить. Отменив операцию, вы можете исправить запись. Если ввод обязателен, необходимо установить правильное значение перед тем, как закрыть взаимодействие.

Если вы ввели правильные данные, выполните одну из перечисленных ниже операций.

- Чтобы добавить сопроводительные данные в информацию по обращению, нажмите клавишу **Ввод**.
- Чтобы удалить поле, нажмите кнопку **X**.

## 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.

- [Edit Case Information And Record Information](#) (Редактирование информации об обращении и записи)

## Сопутствующие темы

- [Предварительный просмотр взаимодействия](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## 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](#)

---

# Статистика центра управления контактами.

Список показателей статистики, относящихся к точкам маршрутизации, очередям и другим объектам контакт-центра, отображается на вкладке «Статистика контакт-центра» в **основном окне**. Показатели статистики контакт-центра также можно просматривать в **гаджете «Статистика»**.

На вкладке «Статистика центра управления контактами» отображаются данные о различных показателях, отслеживаемых вашим центром обработки вызовов, такие как процент прерванных звонков, среднее время ожидания звонка и количество взаимодействий в очереди.

Для каждого контролируемого объекта доступны информационные столбцы, перечисленные ниже.

- **Ресурс контакт-центра:** имя и расположение объекта.
- **Описание:** описание статистического показателя центра обработки вызовов.
- **Значение:** значение показателя статистики контакт-центра.

Нажимайте заголовок столбца, чтобы изменить порядок сортировки объектов.

Нажмите правой кнопкой мыши в представлении «Статистика центра управления контактами» для того, чтобы отобразить меню «Статистика».

В меню «Статистика» вы можете выполнять перечисленные ниже действия.

- Показать или скрыть статистику.
- Показать только статистику, требующую принятия мер, или всю статистику.

**Примечание.** Ваши личные ключевые показатели эффективности отображаются на вкладке **Моя статистика**.

## 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.

- [View KPIs And Statistics \(Просмотр ключевых показателей эффективности и статистики\)](#)

Сопутствующие темы

- [Мое рабочее пространство](#)

- [Гаджет «Статистика»](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)

### 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](#)



---

# Каталог контактов

[Изменено: 8.5.112.08]

В **каталоге контактов** доступны перечисленные ниже возможности.

- Работа с информацией о контакте.
- Поиск контактов.
- Работа с контактами и совершение звонков с помощью операций с контактом.
- Назначение взаимодействий между неизвестными и известными контактами.

Ниже приведены примеры типов полей, которые доступны в режиме просмотра каталога контактов.

- Должность
- Имя
- Фамилия
- Адрес
- Адрес электронной почты
- Номер телефона
- Другие данные.

Чтобы просмотреть каталог контактов, в **основном окне** нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых окон Workspace** (☰). В открывшемся меню **поддерживаемых окон** выберите пункт **Каталог контактов**. Каталог контактов будет отображаться на вкладке, которая откроется под основным окном.

## Действия с контактом

Выберите контакт из **результатов поиска**, **списка** или **таблицы**, после чего вы сможете выполнить любую из перечисленных ниже операций.

- **Удалить контакт**.
- **Позвонить** контакту, если соответствующий номер телефона есть в базе данных контактов.
- **Создать исходящее сообщение электронной почты**, если соответствующий адрес имеется в базе данных контактов.
- **Объединить** или **разъединить** контакт
- **Просмотреть информацию о контакте**.
- **Просмотреть историю контакта**.

Для того чтобы просмотреть информацию о контакте и его историю, дважды нажмите его имя

в [результатах поиска](#), [списке](#) или [таблице](#).

## Осуществление поиска контактов

Параметры функции поиска зависят от того, какой тип отображения результатов поиска вы выбрали.

- **Таблица:** — поиск введенной фразы в каждом поле базы данных контактов и отображение списка записей, в котором как минимум одно поле содержит искомую фразу.
- **Список:** — поиск введенных ключевых слов в каждом поле базы данных контактов и отображение несортированного списка всех контактов в базе данных контактов, совпадающих с критерием поиска.

В обоих случаях искать контакты в базе данных можно двумя перечисленными ниже способами.

- [Быстрый поиск](#)
- [Расширенный поиск](#)

В зависимости от заданных администратором параметров системы функция поиска может быть ограничена контактами, связанными с вашей работой.

Для поиска взаимодействий используйте представление [Поиск взаимодействий](#).

### Быстрый поиск

Для поиска в каталоге контактов введите в поле **Быстрый поиск** имя, номер телефона, адрес электронной почты или любой атрибут контакта, определенный администратором для функции быстрого поиска контакта. Функция быстрого поиска использует параметры *Начинается с* и *Подбор любого условия* представления **Расширенный поиск**, которые применяются ко всем атрибутам, определенным администратором для осуществления быстрого поиска контакта. Информацию о каждом типе результата и параметрах функции поиска см. в результатах для таблицы и списка.



Чтобы выполнить поиск по указанному значению, щелкните по значку лупы.

Поиск в базе данных осуществляется на основании определенных вами критериев, и в каталоге контактов отобразятся [результаты поиска](#).

Чтобы очистить поле быстрого поиска, нажмите кнопку **X**.

Tip

Приложение Genesys не поддерживает использование *подстановочных* символов для функции поиска контактов в базе данных.

## Расширенный поиск

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	✕
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	✕
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	✕
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	✕

Чтобы использовать дополнительные критерии поиска, перейдите по ссылке **Добавить условие**. Чтобы удалить какой-либо критерий, нажмите кнопку **X** рядом с ним.

Выберите параметр *Подбор всех условий*, если все указанные критерии должны быть учтены, или параметр *Подбор любого условия*, если достаточно соответствия только по одному критерию.

Чтобы выполнить поиск на основании введенных значений, щелкните по значку лупы.

Поиск в базе данных осуществляется на основании определенных вами критериев, и в каталоге контактов отобразятся **результаты поиска**.

Ознакомьтесь с описаниями каждого типа результата для того, чтобы получить информацию о возможных параметрах функции поиска.

Чтобы очистить все поля поиска, нажмите кнопку **X**.

### Tip

Ваш администратор настраивает критерий поиска по умолчанию для этого представления. По необходимости вы можете добавлять или удалять критерий поиска. Последний использованный вами критерий поиска остается в памяти Workspace и отображается при повторном использовании функции расширенного поиска. [**Добавлено:** 8.5.112.08]

## Tip

Приложение Genesys не поддерживает использование *подстановочных* символов для функции поиска контактов в базе данных.

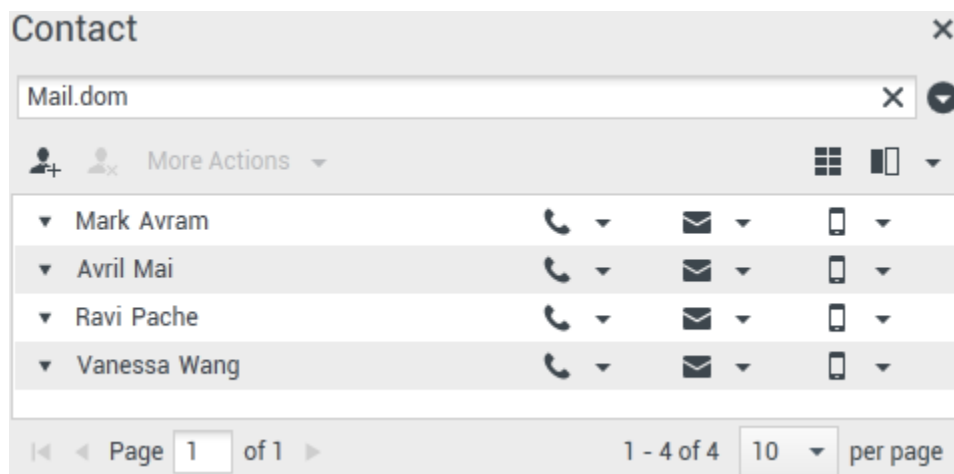
## Результаты поиска

Результаты поиска отображаются в виде **списка** или **таблицы**.

Параметры функции поиска определяются тем, какой тип отображения результатов поиска вы выбрали (см. описания просмотра в виде списка и просмотра в виде таблицы ниже).

## Tip

В некоторых центрах управления контактами может быть доступен только один из двух видов. В этом случае кнопки **Список** (☰) и **Таблица** (☱) не отображаются. (**Изменено:** 8.5.105.12)



С помощью кнопки **Показать контакты** (☱) можно переключаться между режимами **таблицы** и **списка**.

## Элементы управления страницей

Для перемещения по списку результатов поиска используйте перечисленные ниже кнопки.

- **Перейти на следующую страницу** (▶) для просмотра следующей страницы.
- **Перейти на предыдущую страницу** (◀) для просмотра предыдущей страницы.
- **Перейти на первую страницу** (◀◀) для возврата к началу списка результатов поиска.

- **Перейти на последнюю страницу** (▶) для перехода к концу списка результатов поиска.
- В раскрывающемся списке, имеющемся **на странице**, можно указать, сколько элементов должно отображаться на каждой странице.

### Просмотр в виде списка

Нажмите кнопку **Показать контакты в виде списка** (☰), чтобы отобразить **каталог контактов в виде списка**.

Список содержит неотсортированные контакты из базы данных, отвечающие критериям поиска.

Поиск во всех полях базы данных контактов осуществляется по заданному в поле поиска ключевому слову или сочетанию слов (имя, номер телефона, адрес электронной почты и т. д.). Поисковая система ищет соответствия между *любым* словом во всех полях и словом, указанным в качестве критерия поиска.

### Примеры.

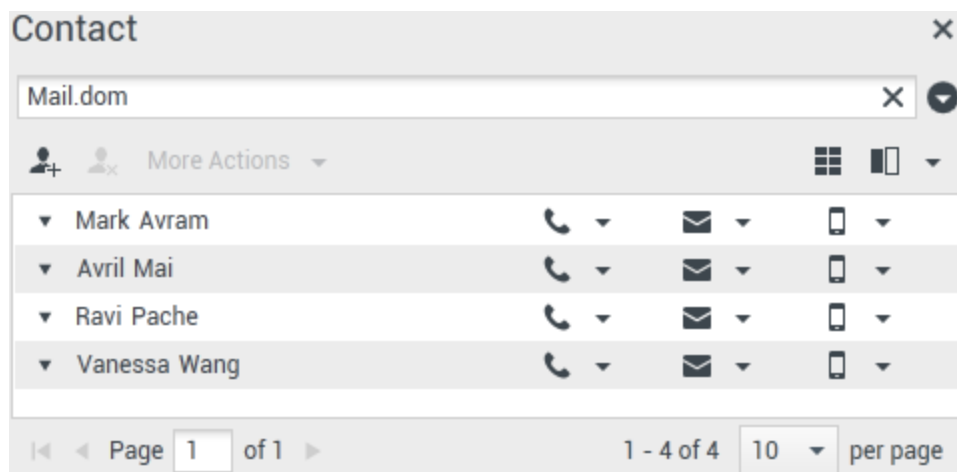
- Если быстрый поиск осуществляется с использованием ключевых слов *John Daly* в качестве критерия поиска, определенного для применения только к полям **Имя** и **Фамилия**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** указано *John*, а в поле **Фамилия** — *Daly*.
- Если быстрый поиск осуществляется с использованием ключевых слов *John Junipero* в качестве критерия поиска, определенного для применения только к полям **Имя**, **Фамилия**, **Город** и **Адрес**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** указано *Johnny*, а в поле **Адрес** — *2001, Junipero Serra Blvd*.
- Если для функции расширенного поиска установлен параметр **Подбор всех условий и в поле Имя** поиск осуществляется по ключевому слову *Johnny*, а в поле **Адрес** — по слову *pergo*, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** будет содержаться *Johnny*, а в поле **Адрес** — *2001, Junipero Serra Blvd*.

Данные в списке результатов поиска не подлежат сортировке. Если результатов слишком много, вы можете уточнить условия поиска, добавляя больше ключевых слов в качестве критериев поиска (порядок сортировки в данном случае не определен).

### Тip

В настоящее время приложение Genesys не поддерживает использование наборов смешанных символов для поиска по базе данных контактов, поэтому, например, не представляется возможным искать слова китайского языка с упрощенным вариантом написания и слова, содержащие буквы латинского алфавита, в одной и той же строке поиска; в таком случае последовательность китайских упрощенных иероглифов и предшествующие ей латинские символы не будут рассматриваться как два слова.

Для навигации по списку используйте **элементы управления страницей**. Чтобы выбрать контакт в качестве объекта для выполнения какой-либо **операции**, щелкните по нему. **Просмотр в виде таблицы** можно использовать для сортировки результатов поиска по различным атрибутам контактов.



### Просмотр в виде таблицы

Нажмите кнопку **Показать контакты в виде таблицы** (☰), чтобы отобразить **каталог контактов в виде таблицы**.

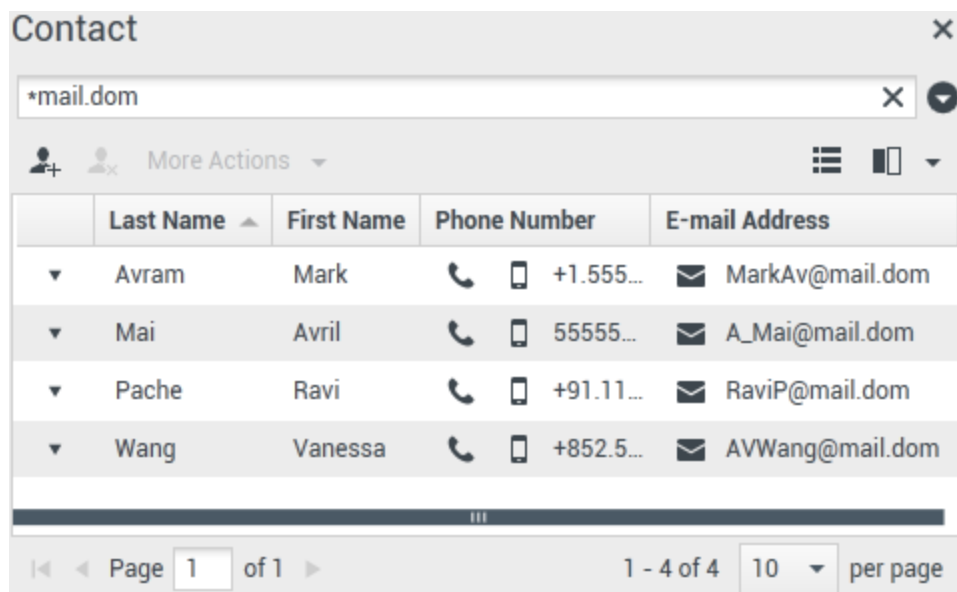
В режиме таблицы поиск осуществляется по всем полям базы данных контактов (имя, номер телефона, адрес электронной почты или другие критерии), содержимое которых рассматривается как *фразы* (в отличие от режима просмотра в виде списка, который рассматривает каждое поле как *маркированный список слов*). В режиме таблицы используются критерии поиска, которые вы указываете в виде *фразы*, а не в виде списка слов.

### Примеры.

- Если быстрый поиск осуществляется по фразе *John Pa*, указанной в качестве критерия поиска и применимой только к полям **Имя** и **Фамилия**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** содержится фраза *John Paul*, а в поле **Фамилия** указано *Неизвестно*.
- Если быстрый поиск осуществляется с использованием фразы *John Daly*, указанной в качестве критерия поиска и применимой только к полям **Имя** и **Фамилия**, то в результатах поиска *не* будут отображаться контакты, для которых в поле **Имя** указано *John*, а в поле **Фамилия** — *Daly*.
- Если для функции расширенного поиска установлен параметр **Подбор всех условий** и в поле **Имя** поиск осуществляется по ключевому слову *Johnny*, а для поля **Адрес** настроен параметр поиска *Начинается с* и указано *2001, Junip*, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** содержится слово *Johnny*, а в поле **Адрес** — фраза *2001, Junipero Serra Blvd*.

Результаты отображаются в виде таблицы и сортируются по установленному по умолчанию полю поиска (например, по **фамилии**).

В этом виде можно сузить область поиска с помощью функции сортировки результатов.

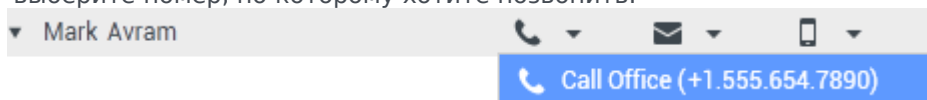


Чтобы отсортировать список по одному из критериев, нажмите заголовок соответствующего столбца. Чтобы изменить порядок сортировки с восходящего на нисходящий или наоборот, нажмите заголовок еще раз. Для навигации по списку используйте [элементы управления страницей](#). Чтобы выбрать контакт в качестве объекта для выполнения какой-либо [операции](#), щелкните по нему.

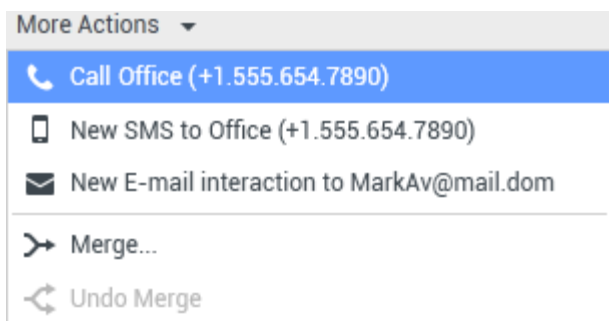
## Звонки или отправка сообщений электронной почты

Чтобы позвонить контакту, выбранному в [результатах поиска](#), или отправить ему сообщение электронной почты, выполните одно из указанных ниже действий.

- Нажмите значок **Контакт** рядом с именем контакта и в раскрывающемся меню «Действие» выберите номер, по которому хотите позвонить.



- Чтобы позвонить контакту на основной номер телефона, щелкните по значку **Телефон** (☎). Нажмите значок телефона и в раскрывающемся списке выберите номер телефона контакта. Чтобы отправить сообщение электронной почты, нажмите значок **Электронная почта**.
- В раскрывающемся меню **Другие операции** выберите номер телефона или адрес электронной почты для того, чтобы позвонить или отправить электронное сообщение контакту.



При выполнении любой из этих операций открывается представление исходящего **голосового взаимодействия**. Здесь можно осуществлять обработку голосового взаимодействия.

## Добавление контактов

Если у вас имеются соответствующие разрешения, вы можете добавлять новые контакты в базу данных. Для этого необходимо щелкнуть по значку **Добавить контакт** (👤+), после чего на вкладке **Информация о контакте** откроется представление «Добавление контакта».



The screenshot shows a contact information form with two tabs: 'Information' (selected) and 'History'. At the top left of the form is a 'Reset' button with a circular arrow icon. The form is organized into sections: 'General', 'Phone Number', and 'E-mail Address'. Each field has a small red triangle icon in the top-left corner, indicating that the data is not saved. The 'General' section includes 'Title' (Mr.), 'First Name' (Mark), and 'Last Name' (Avram). The 'Phone Number' section has two entries: 'Office' (1.555.654.7890) and 'Mobile' (3317), with radio buttons for 'Primary' and 'Secondary'. The 'E-mail Address' section has one entry: 'Work address' (rkAv@mail.dom). Each field has a dropdown menu for type and a delete 'X' button. There are also 'Add Phone Number' and 'Add E-mail Address' buttons at the bottom of their respective sections.

Введите данные контакта в соответствующие поля. В левом верхнем углу каждого поля отображается маленький красный треугольник, указывающий на то, что данные не сохранены. Выполните одно из перечисленных ниже действий.

- Чтобы добавить информацию в базу данных контактов, щелкните по значку **Сохранить** (📁).
- Чтобы добавить информацию в базу данных контактов, щелкните по значку **Сохранить** (📁).

### Important

(Добавлено: 8.5.101.14) После создания контакта и нажатия кнопки **Сохранить** у вас могут отсутствовать права на внесение последующих изменений. В этом случае появится сообщение с предложением подтвердить сохранение информации. Перед нажатием кнопки **Сохранить** внимательно просмотрите содержимое.

- Щелкните по значку **Сбросить** (🔄), чтобы удалить все *несохраненные* изменения в представлении «Добавление контакта».

Чтобы добавить дополнительные номера телефона и адреса электронной почты для нового контакта, нажмите кнопку **Добавить номер телефона** или **Добавить адрес электронной**

**почты.** В результате появятся дополнительные поля, в которые можно ввести нужную информацию.

Чтобы сделать номер телефона или адрес электронной почты *основным* для данного контакта, щелкните переключатель **Основной** рядом с этим номером телефона или адресом электронной почты.

#### Phone Number

<input type="text" value="1.555.654.7890"/>	<input type="text" value="Office"/>	✕	<input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	<input type="text" value="Mobile"/>	✕	<input type="radio"/>

## Удаление контактов

Прежде чем удалять контакт, необходимо **найти его** в базе данных, а затем выбрать в каталоге контактов.

Выберите один или несколько контактов, которые требуется удалить, а затем щелкните по значку **Удалить** (🗑️).

Отобразится диалоговое окно с подтверждением. Для того чтобы безвозвратно удалить контакт из базы данных, нажмите кнопку **ОК**. Чтобы оставить контакт в базе данных без изменений, нажмите кнопку **Отмена**.

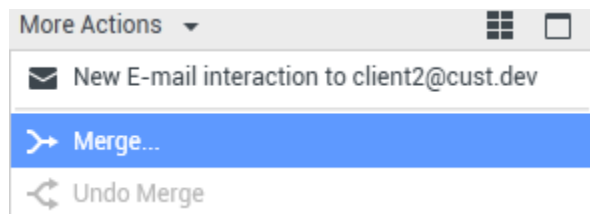
## Объединение контактов

Прежде чем объединять контакты, необходимо **найти их** в базе данных, а затем выбрать в каталоге контактов.

Если в базе данных содержатся две записи для одного и того же контакта, их можно объединить.

Для этого **найдите контакт** в базе данных и выберите его в каталоге контактов.

В меню **Дополнительные операции** выберите команду **Объединить**.



Отобразится диалоговое окно объединения контактов. С помощью инструментов поиска найдите дубликат контакта и выполните одно из перечисленных ниже действий.

- Чтобы выполнить объединение двух контактов, нажмите кнопку **Объединить**.
- Чтобы отменить объединение и вернуться в основное окно, нажмите кнопку **Отмена**.

The screenshot shows a dialog box titled "Merge Avril Mai with...". At the top, there is a search bar containing the text "Avril". Below the search bar is a table with the following columns: "Last Name", "First Name", "Phone Number", and "E-mail Address". The table contains three rows of contact data:

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Mai	Avril		client2@cust.dev
Mai	Avril	+33.325974686	

Below the table, there is a pagination control showing "Page 1 of 1" and "1 - 3 of 3" items, with a "10 per page" dropdown. Underneath are two text input fields: "Description: Customer called from two separate numbers" and "Reason: omer gave different contact information on second call". At the bottom of the dialog are two buttons: "Merge" and "Cancel".

При объединении контактов может потребоваться ввести **описание** и **причины** этого действия. Внесите данные в эти поля после выбора дубликата контакта.

## Разъединение контактов

Прежде чем разъединять контакт, необходимо **найти его** в базе данных, а затем выбрать в каталоге контактов.

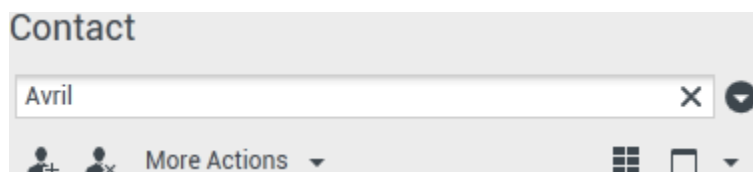
Если две записи были ранее объединены в базе данных контактов, их можно снова разъединить.

Для этого **найдите контакт** в базе данных и выберите его в каталоге контактов.

Нажмите кнопку **Отменить объединение**. Отобразится диалоговое окно с подтверждением. Нажмите кнопку **Да**, чтобы разъединить контакты, или кнопку **Нет**, чтобы не вносить никаких изменений.

## Информация и история контакта

Чтобы отобразить или скрыть **информацию** и **историю** для **выбранного контакта**, нажмите кнопку **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений**.



В представлении «Информация о контакте» можно просматривать, а при наличии соответствующих разрешений и редактировать сведения о выбранном контакте. Для вашей учетной записи также может быть настроена возможность назначать неизвестное взаимодействие контакту, информация о котором содержится в базе данных, с помощью функции **Ручное назначение контакта**.

**Information** | History

Reset

**General**

Title: Mr. X

First Name\*: Mark X

Last Name\*: Avram X

**Phone Number**

+1.555.654.7890 Office X  Primary

3317 Mobile X

Add Phone Number ▾

**E-mail Address**

MarkAv@mail.dk Work address X

Add E-mail Address ▾

С помощью кнопки **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений** (☐☐☐) в представлении «Информация о контакте» можно указать, в каком месте каталога контактов следует отображать представление со сведениями о контакте: рядом с каталогом или под ним.

На вкладке **История контакта** можно просматривать, а при наличии соответствующих разрешений и редактировать текущие и архивированные взаимодействия, связанные с выбранным контактом.

The screenshot displays the 'Information' tab of a contact's interaction history. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below them are navigation options: 'Arch.' with a slider, 'All', '1M', '1W', and '1D'. A 'Filter' dropdown and a 'Quick search' input field are also present. The main area shows a list of interactions with columns for 'Status' and 'Subject'. The first row is highlighted in blue and shows an 'In Progress' status and the subject 'Shipment arrived broken' dated 4/1/2014. Other rows show 'Done' and 'In Progress' statuses for various subjects like 'Re: New account information'. Below the list is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and '1 - 5 of 5' items, with a '10' items per page dropdown. At the bottom, there are tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the subject 'Shipment arrived broken', the sender 'MarkAv@mail.dom' (4/1/2014 4:23:19 PM), and the recipient 'web@mcr.dev'. The message content is: 'Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030'.

## Изменить контакт

В представлении «Изменение контакта» можно назначить выбранному взаимодействию другой контакт.

Если взаимодействие было назначено не тому контакту или контакт, уже содержащийся в базе, был по ошибке создан повторно, можно назначить открытое взаимодействие нужному контакту с помощью представления **Назначение взаимодействия контакту**.

На вкладке **Информация** представления «Контакт» для взаимодействия выберите команду **Изменить контакт** (👤). Отобразится представление **Изменение взаимодействия для этого контакта**.

С помощью **быстрого** или **расширенного** поиска найдите контакт, которому хотите назначить взаимодействие, выбранное в представлении **Моя история** или **История контакта**.



Выберите контакт из списка результатов и нажмите кнопку **Назначить**, чтобы назначить взаимодействие для истории выбранного контакта. Нажмите кнопку **Отмена**, чтобы вернуться в представление **Моя история** или **История контакта**, не назначая взаимодействие контакту.

Чтобы проверить, верно ли сохранены изменения, выберите взаимодействие в представлении **Моя история** или **История контакта** и откройте вкладку «Подробные сведения». Взаимодействие можно также найти в **базе данных контактов**.

Кроме того, с помощью кнопки **Назначить другой контакт этому взаимодействию** можно **вручную переназначить взаимодействие**, неправильно назначенное какому-либо контакту.

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

## Сопутствующие темы

- [История контакта](#)
- [Ручное или автоматическое назначение контакта](#)

## 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](#)

---

# История контакта.

[Изменено: 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

В представлении «История контакта» можно просматривать и редактировать предыдущие взаимодействия с контактом, выбранным в [каталоге контактов](#) или в [представлении «Информация»](#) текущего взаимодействия ([телефонный звонок](#), [чат](#), [сообщения электронной почты](#) или [рабочий документ](#)).

Если вы просматриваете вкладку «История контактов» в [окне текущего взаимодействия](#), текущее взаимодействие будет выделено в окне журнала, если администратор включил эту функцию. [Добавлено: 8.5.117.18]

С помощью представления «История контакта» можно выполнять перечисленные ниже действия.

- [Находить взаимодействия](#) для текущего или [выбранного контакта](#).
- С выбранными взаимодействиями можно выполнять перечисленные ниже [операции](#).
  - Пометить как [готовое](#) [Добавлено: 8.5.110.13] взаимодействия, для которых установлен статус состояния **Выполняется**.
  - [Изменять контакт](#) для выбранного взаимодействия, если выбран статус **Выполняется** (только для некоторых типов коммуникации).
  - [Ответить](#) одному или ответить всем получателям взаимодействий по электронной почте.
  - [Повторно отправлять ранее отправленное сообщение электронной почты](#).
  - [Открывать выполняемые](#) входящие и исходящие взаимодействия по электронной почте (находящиеся в процессе маршрутизации в рабочие папки и очереди и из них).
  - [Переадресация](#) входящих и исходящих взаимодействий по электронной почте (помеченные как завершенные). [Добавлено: 8.5.113.11]
  - [Удалять](#) исходящие взаимодействия по электронной почте со статусом состояния **Выполняется**. [Добавлено: 8.5.110.13].
  - [Распечатать взаимодействие](#) (для выполнения этой операции необходимо иметь соответствующие разрешения).
- [Просматривать информацию](#) о выбранном взаимодействии.

## Выполнение поиска взаимодействий

Сохраненные взаимодействия имеют ряд атрибутов, с помощью которых можно находить нужные записи. Результаты поиска приводятся в таблице взаимодействий. Вы можете просматривать и [фильтровать](#) выбранные взаимодействия, а также выполнять с ними определенные [операции](#). Администратор может настроить для вашей системы функцию ограничения результатов поиска.



## Быстрый поиск

Быстрый поиск позволяет искать любой атрибут, который начинается с критерия, который вы вводите. Например, можно найти все взаимодействия с кодом расположения "Передано" или все взаимодействия, содержащие слово "счет".


Чтобы найти нужную запись в истории контакта, введите в поле **быстрого поиска** ключевое слово, по которому следует выполнить поиск. При быстром поиске система проверяет, *содержит ли* запись ключевое слово. Для составления сложных запросов используйте стандартные подстановочные символы Windows.



Быстрый поиск на вкладке «История»

Чтобы выполнить поиск по указанному значению, щелкните по значку лупы. Нажмите кнопку **X**, чтобы очистить поле **быстрого поиска**.

## Расширенный поиск

Установите в нужное положение переключатель **Показать/Скрыть расширенный поиск** (  ), чтобы показать или скрыть окно функции расширенного поиска.

Функция расширенного поиска позволяет находить записи, соответствующие сразу нескольким критериям. В панели расширенного поиска есть раскрывающиеся списки критериев поиска, таких как «Состояние», «Тема», «Дата начала» и «Дата окончания».

В столбце модификаторов поиска справа от столбца атрибутов выберите способ обработки данных строки поиска.

Меню предопределенных полей, например «Состояние», содержат предопределенные имена полей из базы данных, например **Все**, **Готово** и **Выполняется**.

Ниже перечислены варианты, доступные в меню полей даты.

- **В** — точная дата.
- **В или после** — указанная дата или любой день после нее.
- **До** — до указанной даты.

Меню текстовых полей содержат перечисленные ниже команды.


- **Содержит**: указанная текстовая строка содержится в любом месте выбранного критерия.
- **Начинается с**: указанная текстовая строка содержится в начале выбранного критерия.
- **Является**: указанная текстовая строка точно соответствует критерию.

Введите значение поиска в текстовое поле справа. Если критерием является дата начала или окончания, воспользуйтесь всплывающим окном календаря.



## Tip

В поисковых строках можно использовать стандартные подстановочные знаки Windows.

С помощью параметра **Подбор условий** можно указать, какие именно (**все** или **любые**) условия должны быть соблюдены.

Чтобы выполнить поиск по дате начала, используйте значок календаря , выберите нужную дату или введите ее в формате, отвечающем вашему языковому стандарту.

Match All Conditions     Match Any Condition

Status	All	×
Start Date	On	<input type="text"/>  ×
End Date	On	<input type="text"/>  ×

Add Condition ▾ Search

Расширенный поиск на вкладке «История»

## Tip

Ваш администратор настраивает критерий поиска по умолчанию для этого представления. По необходимости вы можете добавлять или удалять критерий поиска. Последний использованный вами критерий поиска остается в памяти Workspace и отображается при повторном использовании функции расширенного поиска. [Добавлено: 8.5.112.08]

## Фильтрация

В представлении «История контакта» можно уточнить поиск с помощью элементов управления фильтрацией. Ползунок на линии хронологии позволяет выполнять поиск по истории контакта за определенные временные интервалы.



Фильтр по времени на вкладке «История»

Для ползунка предусмотрено пять положений, отвечающих разным временным интервалам.

- **Арх.** — поиск архивированных сообщений в базе данных.

- **Все:** поиск взаимодействий от самых новых до самых последних по всей базе данных.
- **1 мес.** — поиск записей за месяц, предшествующий последнему взаимодействию.
- **1 нед.** — поиск записей за неделю, предшествующую последнему взаимодействию.
- **1 день** — поиск записей за день, предшествующий последнему взаимодействию.



Функция фильтрации взаимодействий по типу позволяет выбирать и отменять выбор типов взаимодействий, которые вы хотите найти. Отображаемые элементы зависят от того, какие типы взаимодействий настроены для вашей системы. В меню **Фильтр** выберите типы взаимодействий, которые требуется найти. В меню **Фильтр** можно выбрать несколько элементов. Типы, доступные по умолчанию, перечислены ниже.

- Показать все взаимодействия.
- Показать голосовые взаимодействия.
- Показать взаимодействия по электронной почте.
- Показать взаимодействия в чате.
- Показать взаимодействия по SMS.
- Показать взаимодействия в других системах связи

Когда функция фильтрации включена, рядом с меню **Фильтр** отображается флажок.

Администратор может настроить дополнительные параметры в меню **Фильтр**, например бизнес-подразделение, отдел (бухгалтерия, отдел продаж или отдел обслуживания) или уровень клиента (например, «Золотой», «Серебряный» или «Платиновый»). С помощью настраиваемых фильтров можно уточнить параметры поиска. Например, если необходимо найти взаимодействия по электронной почте, касающиеся запроса на обслуживание, то для уточнения параметров поиска можно выбрать два элемента в меню **Фильтр: Отобразить взаимодействия по электронной почте** и **Отобразить взаимодействия с отделом обслуживания**.

Отобразить в виде таблицы и в виде дерева.

В приложении Workspace взаимодействия с контактами можно просматривать в хронологическом порядке или в виде цепочек. С помощью кнопки **Показать взаимодействия в виде таблицы/Показать взаимодействия в виде дерева** (/) можно выбрать режим отображения панели «История контакта».

В представлении «Таблица» взаимодействия отображаются в хронологическом порядке, а в представлении «Дерево» — в хронологическом порядке и по цепочкам. Цепочка — это группа из нескольких взаимодействий, которые осуществлялись с одним и тем же контактом с помощью одного и того же средства коммуникаций (сообщения электронной почты, общение в нескольких каналах сразу, общение в социальных сетях и т. д.).

И в представлении «Таблица», и в представлении «Дерево» имеются столбцы, содержащие сведения о каждом взаимодействии. В зависимости от параметров системы столбцы могут включать атрибуты **От, Тема, Статус, Дата начала, Дата окончания** или атрибуты, настраиваемые администратором. В зависимости от конфигурации системы взаимодействие может иметь один из перечисленных ниже статусов состояния.

- Завершено

- Выполняется.
- Назначено агенту <имя\_агента> в рабочей папке <имя\_папки>.
- Назначено местоположению <имя\_местоположения> в рабочей папке <имя\_папки>.
- В общей рабочей папке <имя\_папки>.
- Назначено агенту <имя\_агента> и в настоящее время обрабатывается.
- Выполняется доставка
- В очереди

## Элементы управления страницей

Для перемещения по списку результатов поиска используйте перечисленные ниже кнопки.

- **Перейти на следующую страницу** (▶) для просмотра следующей страницы.
- **Перейти на предыдущую страницу** (◀) для возврата на предыдущую страницу.
- **Перейти на первую страницу** (◀◀) для возврата к началу списка результатов поиска.
- **Перейти на последнюю страницу** (▶▶) для перехода к концу списка результатов поиска.
- В раскрывающемся списке, имеющем **на странице**, можно указать, сколько элементов должно отображаться на каждой странице.

## Просмотр результатов поиска

Результаты поиска отображаются в таблице взаимодействий. Данные таблицы результатов поиска не подлежат сортировке. Чтобы применить сортировку, очистите поле поиска. История отобразится целиком.

## Действия

В приложении Workspace можно выполнять определенные операции с взаимодействиями, выбранными в таблице. Для этого системный администратор должен предоставить вам права на управление контактами.

Ниже перечислены операции, которые вы можете выполнять в том случае, если ваша система настроена соответствующим образом.

- Пометить **как готовое** [**Добавлено:** 8.5.110.13] (голосовое взаимодействие или взаимодействие по электронной почте).
- **Изменить контакт**
- **Отвечать одному или отвечать всем** отправителям (взаимодействия по электронной почте).
- **Повторная отправка ранее отправленного сообщения электронной почты**
- **Открытие выполняемых взаимодействий по электронной почте**
- **Просмотр прикрепленных файлов** [**добавлено:** 8.5.115.17]

- **Переадресация** входящих и исходящих взаимодействий по электронной почте. [**Добавлено:** 8.5.113.11]
- **Удалять исходящее взаимодействие по электронной почте.** [**Добавлено:** 8.5.110.13]
- **Распечатать взаимодействие**

## Завершение взаимодействия

Для завершения голосового взаимодействия или взаимодействия по электронной почте [**Добавлено:** 8.5.110.13] со статусом состояния «Выполняется» выберите его в таблице взаимодействий и нажмите **Пометить как завершённое** (☑). Статус взаимодействия изменится на **Готово**.

## Изменение данных контакта

Для того чтобы назначить голосовое взаимодействие со статусом состояния «Выполняется» другому контакту, выберите его в таблице взаимодействий и нажмите кнопку **Изменить контакт**. В открывшемся окне «Изменение контакта» выберите новый контакт и нажмите кнопку **Объединить**.

## Операции «Ответить» и «Ответить всем»

**Операции Ответить** (✉) или «Ответить всем» (✉) для взаимодействия по электронной почте.

## Повторная отправка ранее отправленного сообщения электронной почты

Если в представлении «История контакта» выбрать исходящее взаимодействие по электронной почте со статусом состояния **Готово** и если для вас включена функция повторной отправки уже отправленных исходящих сообщений электронной почты, отобразится кнопка **Отправить повторно** (✉).

Нажмите кнопку **Отправить повторно**, чтобы открыть предыдущее исходящее взаимодействие по электронной почте в новом окне «Исходящее взаимодействие по электронной почте». Содержимое предыдущего взаимодействия по электронной почте будет скопировано в текст нового взаимодействия по электронной почте, а список получателей будет скопирован в список получателей в новом окне.

## Открытие выполняемых взаимодействий по электронной почте

Если взаимодействие по электронной почте в представлении «История контакта» имеет один из статусов состояния группы «Выполняется», то при выборе этого взаимодействия отобразится кнопка **Открыть** (📧). Это справедливо для случаев, когда сообщение электронной почты находится в очереди, рабочей папке или в процессе маршрутизации (включая исходящие выполняемые взаимодействия по электронной почте). Нажмите кнопку **Открыть**, чтобы открыть взаимодействие по электронной почте в текущем активном окне взаимодействия или в новом окне взаимодействия по электронной почте, если вы открываете сообщение электронной почты из основного окна или представления «История контакта» в окне «Гаджет».

После извлечения выполняемого взаимодействия по электронной почте можно прочитать его

или обработать как **входящее взаимодействие по электронной почте** или **исходящее взаимодействие по электронной почте**.

Кроме того, можно выбрать команду **Поместить в исходное расположение** (📁) для того, чтобы вернуть взаимодействие по электронной почте обратно в рабочую папку «Выполняемые» или в очередь.

## Просмотр прикрепленных файлов

[Добавлено: 8.5.115.17]

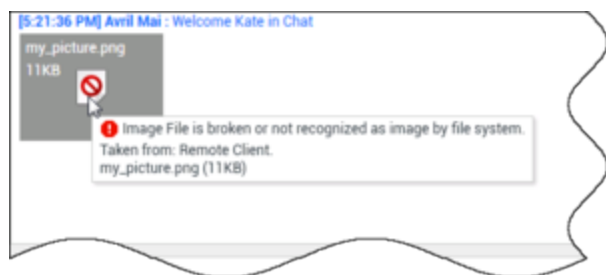
К сообщениям, передаваемым по электронной почте, и переписке во время взаимодействия в чате можно прикреплять файлы. Прикрепленные во время взаимодействий файлы можно открыть, сохранить или распечатать.

Файл можно открыть с помощью двойного щелчка. Чтобы сохранить файл в рабочей станции или сети, нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы открыть меню с функциями открытия, сохранения или печати файла, дважды щелкните эскиз (или значок). Если был передан не один файл, можно сохранить файл, который вы выделяете, или все файлы (в том числе переданные вами).



При возникновении проблемы с передаваемым файлом отобразится приведенный далее значок и всплывающая подсказка. Можно передать отправителю запрос на проверку правильности файла и попросить повторно его передать. Если файл передавали вы, проверьте правильность отправляемого файла и повторите попытку передачи его контакту.



## Переадресация

[Добавлено: 8.5.113.11]

Если для взаимодействия по электронной почте в представлении «История контакта» установлен статус состояния «Готово», при выборе этого взаимодействия отобразится кнопка **Переадресация** (✉). Для того чтобы открыть новое исходящее взаимодействие по электронной почте с выбранным сообщением, нажмите кнопку **Переадресация** в окне **Переадресация взаимодействия**.

Если вы не готовы отправить переадресованное взаимодействие по электронной почте, для сохранения сообщения электронной почты в рабочей папке черновиков для последующей переадресации можно нажать кнопку **Сохранить в рабочей папке** (📧). Откройте этот черновик взаимодействия, когда будете готовы возобновить работу или отправить его.

## Удалить

Для удаления выбранного исходящего взаимодействия по электронной почте со статусом состояния **Выполняется** нажмите кнопку **Удалить** (🗑). [Добавлено: 8.5.110.13]

## Печать взаимодействий по электронной почте



[Добавлено: 8.5.101.14]

Если у вас есть соответствующие разрешения, нажмите кнопку **Печать** (🖨), чтобы открыть **окно предварительного просмотра**, и распечатайте выбранное взаимодействие.

## Сведения о выбранном взаимодействии

В приложении Workspace можно просматривать подробные сведения о взаимодействиях, выбранных в представлении «История контакта». С помощью кнопки **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений** (☐ ▾) можно указать, где должна находиться панель подробных сведений. Нажмите кнопку **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений** и выберите одно из указанных ниже окон.

- ☐: панель отображается справа от рабочей области.

- 
- : панель отображается под рабочей областью.
  - : панель скрыта.

На панели подробных сведений есть три вкладки. Они приведены ниже.

- [Подробные сведения](#).
- [Примечание](#).
- [Сопроводительные данные](#)

## Сведения

На вкладке **Подробные сведения** могут отображаться перечисленные ниже данные.

- Номер телефона
- Адреса электронной почты получателя и отправителя.
- Источник звонка, например имя агента, переадресовавшего звонок (эта информация приведена на вкладке [Примечание](#)).
- Время, прошедшее с момента **соединения** взаимодействия до момента его **пометки как готового** агентом или системой.
- Временная метка
- Протокол чата.
- Имя контакта.

## Примечание.

**Примечание** — это функция, позволяющая добавлять комментарии о текущем взаимодействии и читать комментарии, добавленные ранее. Все примечания хранятся в истории контакта. Содержание поля «Примечание» доступно любому агенту, просматривающему историю контакта.

## Сопроводительные данные

**Сопроводительные данные** (вложенные сведения) содержат такую информацию о взаимодействии, как, например, номер счета, тип обслуживания и код расположения. Типы отображаемых данных настраивает системный администратор.

## 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 \(Управление контактами и информация о контакте\)](#)
- [Manage Your History \(Управление собственной историей\)](#)

#### Сопутствующие темы

- [Моя история](#)
- [История взаимодействия](#)
- [Каталог контактов](#)

#### 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](#)

# Поиск контактов

[Изменено: 8.5.112.08]

В представлении «Поиск контактов» можно использовать **каталог контактов** для поиска адреса электронной почты адресата, которому требуется перенаправить **входящее взаимодействие электронной почты** или направить **исходящее взаимодействие электронной почты** либо нужно **объединить** с существующим контактом.

Искать контакты в базе данных можно двумя перечисленными ниже способами.

- **Быстрый поиск**
- **Расширенный поиск**

В зависимости от заданных администратором параметров системы функция поиска может быть ограничена контактами, связанными с вашей работой.

## Быстрый поиск

Чтобы найти контакт в каталоге, введите имя, номер телефона или адрес электронной почты в поле быстрого поиска. Быстрый поиск работает по принципу *начинается с*.



Быстрый поиск контактов

### Tip

Приложение Genesys не поддерживает использование *подстановочных* символов для функции поиска контактов в базе данных.

Чтобы выполнить поиск по указанному значению, щелкните по значку лупы.

Поиск в базе данных осуществляется на основании определенных вами критериев, и в каталоге контактов отобразятся **результаты поиска**.

Чтобы очистить поле быстрого поиска, нажмите кнопку **X**.

## Расширенный поиск

Выберите «Расширенный поиск» () , чтобы открыть представление «Расширенный поиск».

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾ Contains ▾  X

Phone Number ▾ Contains ▾  X

Phone Number ▾ Contains ▾  X

E-mail Address ▾ Contains ▾  X

Search

### Расширенный поиск контактов

Чтобы использовать дополнительные критерии поиска, перейдите по ссылке **Добавить условие**. Чтобы удалить какой-либо критерий, нажмите кнопку **X** рядом с ним.

#### Tip

Приложение Genesys не поддерживает использование *подстановочных* символов для функции поиска контактов в базе данных.

Чтобы выполнить поиск на основании введенных значений, щелкните по значку лупы.

Поиск в базе данных осуществляется на основании определенных вами критериев, и в каталоге контактов отобразятся **результаты поиска**.

Чтобы очистить все поля поиска, нажмите кнопку **X**.

#### Tip

Ваш администратор настраивает критерий поиска по умолчанию для этого представления. По необходимости вы можете добавлять или удалять критерий поиска. Последний использованный вами критерий поиска остается в памяти Workspace и отображается при повторном использовании функции расширенного поиска. [**Добавлено:** 8.5.112.08]

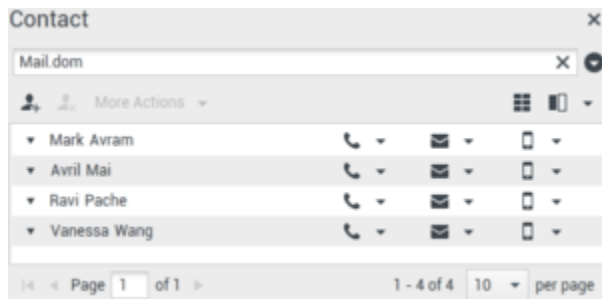
## Результаты поиска

Результаты поиска отображаются в одном из двух окон (в каждом представлении результаты поиска разные). Параметры функции поиска определяются выбранным типом отображения результатов поиска.

- **Список:** — поиск введенных ключевых слов в каждом поле базы данных контактов и отображение несортированного списка всех контактов в базе данных контактов, совпадающих с критерием поиска.
- **Таблица:** — поиск введенной фразы в каждом поле базы данных контактов и отображение списка записей, в котором как минимум одно поле содержит искомую фразу.

## Тip

В некоторых центрах управления контактами может быть доступен только один из двух видов. В этом случае кнопки **Список** (☰) и **Таблица** (☷) не отображаются. (Изменено: 8.5.105.12)



Каталог контактов

С помощью кнопки **Показать контакты** (☷☰) можно переключаться между режимами **таблицы** и **списка**.

## Элементы управления страницей

Для перемещения по списку результатов поиска используйте перечисленные ниже кнопки.

- **Перейти на следующую страницу** (▶) для просмотра следующей страницы.
- **Перейти на предыдущую страницу** (◀) для просмотра предыдущей страницы.
- **Перейти на первую страницу** (◀◀) для возврата к началу списка результатов поиска.
- **Перейти на последнюю страницу** (▶▶) для перехода к концу списка результатов поиска.
- В раскрывающемся списке, имеющем **на странице**, можно указать, сколько элементов должно отображаться на каждой странице.

## Просмотр в виде списка

Нажмите кнопку **Показать контакты в виде списка** (☰), чтобы отобразить **каталог контактов в виде списка**.

Список содержит неотсортированные контакты из базы данных, отвечающие критериям поиска.

Поиск во всех полях базы данных контактов осуществляется по заданному в поле поиска ключевому слову или сочетанию слов (имя, номер телефона, адрес электронной почты и т. д.). Поисковая система ищет соответствия между *любым* словом во всех полях и словом, указанным в качестве критерия поиска в базе данных (критерии могут определяться администратором или же настраиваться вручную для функции расширенного поиска). Быстрый поиск по указанным ключевым словам осуществляется на основании выбранного условия «Начинается с». Расширенный поиск по определенным ключевым словам выполняется

на основании условий «Начинается с», «Является» и «Содержит» (если подобные функции предварительно настроены администратором).

Примеры.

- Если быстрый поиск осуществляется с использованием ключевых слов *John Daly* в качестве критерия поиска, определенного для применения только к полям **Имя** и **Фамилия**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** указано *John*, а в поле **Фамилия** — *Daly*.
- Если быстрый поиск осуществляется с использованием ключевых слов *John Junipero* в качестве критерия поиска, определенного для применения только к полям **Имя**, **Фамилия**, **Город** и **Адрес**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** указано *Johnny*, а в поле **Адрес** — *2001, Junipero Serra Blvd*.
- Если для функции расширенного поиска установлен параметр **Подбор всех условий и в поле Имя** поиск осуществляется по ключевому слову *Johnny*, а в поле **Адрес** — по слову *pero*, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** будет содержаться *Johnny*, а в поле **Адрес** — *2001, Junipero Serra Blvd*.

Данные в списке результатов поиска не подлежат сортировке. Если результатов слишком много, вы можете уточнить условия поиска, добавляя больше ключевых слов в качестве критериев поиска (порядок сортировки в данном случае не определен).

## Тip

В настоящее время приложение Genesys не поддерживает использование наборов смешанных символов для поиска по базе данных контактов, поэтому, например, не представляется возможным искать слова китайского языка с упрощенным вариантом написания и слова, содержащие буквы латинского алфавита, в одной и той же строке поиска; в таком случае последовательность китайских упрощенных иероглифов и предшествующие ей латинские символы не будут рассматриваться как два слова.

Для навигации по списку используйте **элементы управления страницей**. Чтобы выбрать контакт в качестве объекта для выполнения какой-либо **операции**, щелкните по нему. **Просмотр в виде таблицы** можно использовать для сортировки результатов поиска по различным атрибутам контактов.



Каталог контактов в виде списка

## Просмотр в виде таблицы

Нажмите кнопку **Показать контакты в виде таблицы** (☰), чтобы отобразить **каталог контактов в виде таблицы**.

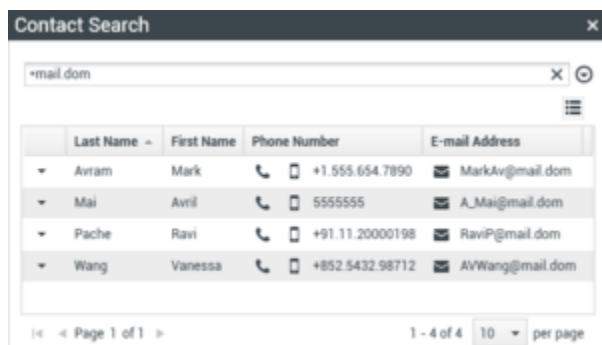
В режиме таблицы поиск осуществляется по всем полям базы данных контактов (имя, номер телефона, адрес электронной почты или другие критерии), содержимое которых рассматривается как *фразы* (в отличие от режима просмотра в виде списка, который рассматривает каждое поле как *маркированный* список слов). В режиме таблицы используются критерии поиска, которые вы указываете в виде *фразы*, а не в виде списка слов.

Примеры.

- Если быстрый поиск осуществляется по фразе *John Pa*, указанной в качестве критерия поиска и применимой только к полям **Имя** и **Фамилия**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** содержится фраза *John Paul*, а в поле **Фамилия** указано *Неизвестно*.
- Если быстрый поиск осуществляется с использованием фразы *John Daly*, указанной в качестве критерия поиска и применимой только к полям **Имя** и **Фамилия**, то в результатах поиска *не* будут отображаться контакты, для которых в поле **Имя** указано *John*, а в поле **Фамилия** — *Daly*.
- Если для функции расширенного поиска установлен параметр **Подбор всех условий** и в поле **Имя** поиск осуществляется по ключевому слову *Johnny*, а для поля **Адрес** настроен параметр поиска *Начинается с* и указано *2001, Junip*, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** содержится слово *Johnny*, а в поле **Адрес** — фраза *2001, Junipero Serra Blvd*.

Результаты отображаются в виде таблицы и сортируются по установленному по умолчанию полю поиска (например, по **фамилии**).

В этом виде можно сузить область поиска с помощью функции сортировки результатов.



Каталог контактов в виде таблицы

Чтобы отсортировать список по одному из критериев, нажмите заголовок соответствующего столбца. Чтобы изменить порядок сортировки с восходящего на нисходящий или наоборот, нажмите заголовок еще раз. Для навигации по списку используйте [элементы управления страницей](#). Чтобы выбрать контакт в качестве объекта для выполнения какой-либо [операции](#), щелкните по нему.

## 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)
- [Manage Your History](#) (Управление собственной историей)

## Сопутствующие темы

- [Каталог контактов](#)
- [История контакта](#)
- [Ручное или автоматическое назначение контакта](#)

## 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](#)

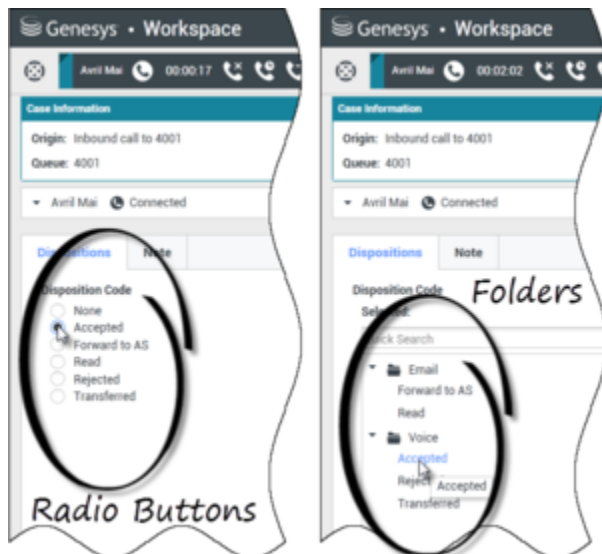
# Код расположения

[Изменено: 8.5.108.11]

Представление «Код расположения» позволяет назначить один или несколько кодов текущему или прекращенному взаимодействию для информирования администратора или центральной системы контакт-центра о результате взаимодействия.

Администратор настраивает различные коды, которые вы можете использовать. Инструкции по использованию кодов расположения предоставляет руководитель.

Если настройки системы предусматривают использование кодов расположения, в окне взаимодействия отображается вкладка «Расположения». На этой вкладке содержится список параметров с переключателями или иерархия папок и подпапок с расположениями, которые можно выбирать и указывать результат взаимодействия.



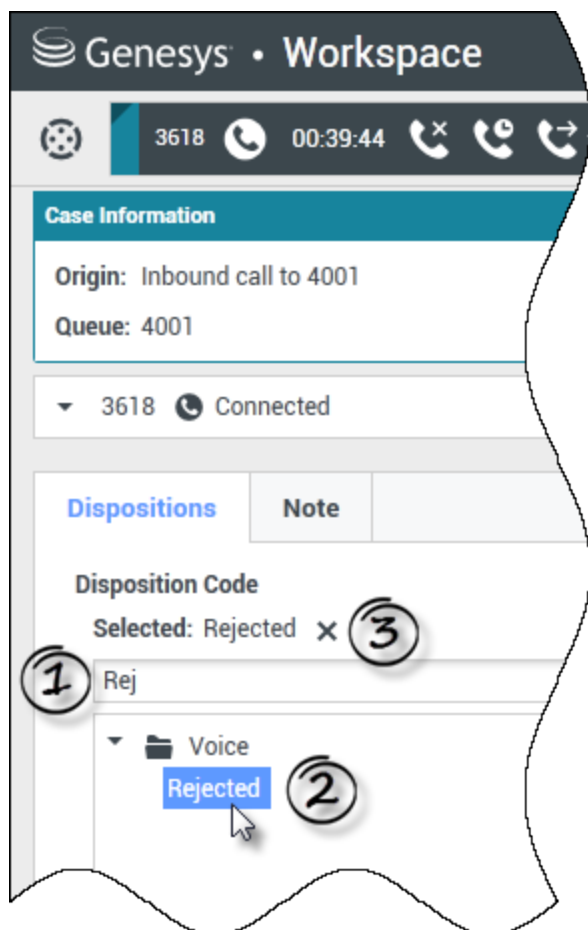
В представлениях взаимодействий отображаются две различные вкладки с кодами расположений: вкладка «Переключатели» и вкладка «Папки»

Выберите код расположения для взаимодействия, установив переключатель в нужное положение или же нажав название кода.

Если коды расположения приведены в иерархии файловых папок, для поиска определенного кода можно использовать поле **быстрого поиска** кода расположения. В поле быстрого поиска введите название кода. Быстрый поиск выполняется "по мере ввода текста". Во время ввода начинают отображаться результаты поиска. Откроются все папки, соответствующие критериям поиска, и в представлении будут отображаться только коды, совпадающие с введенными вами данными.

Если расположение выбрано, его имя появится в представлении иерархии папок рядом с отметкой **Выбрано**. Чтобы отменить выбор расположения, щелкните значок **X** рядом с ним.





Воспользуйтесь функцией быстрого поиска для поиска расположения. Нажмите его, чтобы выбрать.

В зависимости от конфигурации системы могут действовать некоторые из перечисленных ниже условий.

- Перед нажатием кнопки **Пометить как завершенное** —может потребоваться указать код расположения. В некоторых средах перед **передачей или переадресацией** взаимодействия по электронной почте может потребоваться указать код расположения. [**Добавлено:** 8.5.103.10]
- Кнопка **Пометить как готовое** может быть доступна и без указания кода расположения.
- Представление «Код расположения» может не отображаться.

## 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.

- [Apply Disposition Codes \(Применение кодов расположения\)](#)

### Сопутствующие темы

- [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](#)

---

## Время ожидания активности

Для обеспечения вашей безопасности и безопасности вашей компании администратор может настроить среду Workspace таким образом, чтобы после определенного времени бездействия (то есть отсутствия ввода с помощью мыши или клавиатуры) приложение блокировалось. Это позволяет защитить систему от несанкционированного доступа в случае, если сотрудник отлучится с рабочего места, не заблокировав приложение.

По истечении определенного периода бездействия все открытые окна Workspace будут свернуты, а на рабочем столе отобразится окно «Повторная проверка подлинности».

Чтобы разблокировать Workspace, в представлении «Повторная проверка подлинности» введите пароль, который использовался для входа в приложение, когда оно было заблокировано, и нажмите кнопку **Аутентификация**. Для того чтобы отключить все каналы и выйти из приложения, нажмите кнопку **Отмена**.

Для вас может быть установлен статус состояния «Не готов». Его можно изменить в представлении **Мой статус**.

При блокировке Workspace будут свернуты все окна, кроме перечисленных ниже (они также будут заблокированы, но останутся развернуты).

- Уведомления о взаимодействиях (с информацией по обращению, скрытой в заблокированном состоянии).
- Значок в области уведомлений.

Системные уведомления не блокируются. После истечения периода бездействия приложения Workspace отображается соответствующее системное уведомление о наступлении периода ожидания активности.

Нажмите кнопку **Показать**, чтобы просмотреть сообщение. Нажмите кнопку **Закрыть**, чтобы скрыть его.

Если вы нажали кнопку **Показать**, нажмите кнопку **ОК** для того, чтобы закрыть сообщение.

### Среды единого входа

Если в среде единого входа приложение Workspace завершило работу в результате истечения периода бездействия, нажмите **Повторная проверка подлинности**. Если выполнить повторную проверку подлинности не удалось, в представлении «Повторная проверка подлинности» отобразится следующее сообщение: Не удалось возобновить сеанс использования приложения из-за ошибки проверки подлинности. Заблокируйте компьютер, затем разблокируйте его, указав последний из использовавшихся паролей, и повторите попытку..

После повторной проверки подлинности и входа в среду приложение Workspace станет доступно.

## 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.

- [Log In \(Вход\)](#)
- [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

- [Запуск Workspace](#)
- [Вход](#)
- [Основное окно.](#)

## 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](#)

---

# История взаимодействия

История взаимодействий содержит конкретные данные об источнике взаимодействия (телефонном разговоре, сообщении электронной почты, переписке в чате или обработке рабочего документа), контакте и продолжительности активности взаимодействия.

- **Контакт:** имя контакта отображается, если оно имеется в базе данных. Также может отображаться номер телефона или адрес электронной почты контакта либо пометка "Неизвестно".
- **Длительность:** продолжительность обработки взаимодействия в часах, минутах и секундах.

История взаимодействия содержится в представлении «Взаимодействие» и на вкладке «История» в представлении [Каталог контактов](#).

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]

## 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 Contacts and Contact Information \(Управление контактами и информация о контакте\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Моя история](#)
- [История взаимодействия](#)
- [Каталог контактов](#)
- [Обзор задач голосового взаимодействия](#)
- [Обзор задач чата](#)
- [Обзор задач электронной почты](#)
- [Обзор исходящих кампаний](#)

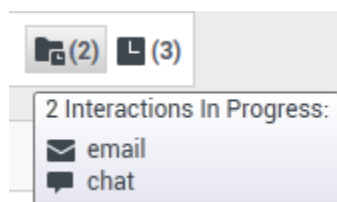
## Популярные 10 страниц

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

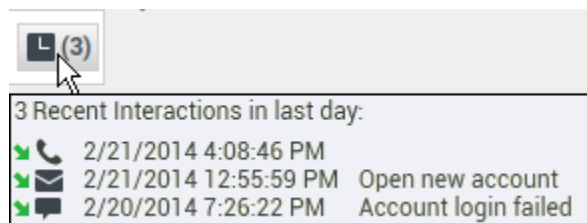
## Выполняемые и недавние взаимодействия

Если для текущего контакта имеются выполняемые взаимодействия, их количество отображается рядом со статусом состояния подключения для данного взаимодействия. Чтобы отобразить количество и типы активных взаимодействий (кроме телефонных звонков) для текущего контакта, наведите указатель мыши на соответствующий значок. Если щелкнуть по значку, откроется представление «Контакт» и отобразится вкладка «История контакта».



Динамическая история контакта

Если для текущего контакта имеются недавние взаимодействия, их количество отображается рядом со статусом состояния подключения для данного взаимодействия. Чтобы отобразить количество и типы недавних взаимодействий для текущего контакта, наведите указатель мыши на соответствующий значок. Если щелкнуть по значку, откроется представление «Контакт» и отобразится вкладка «История». Тип содержимого, отображаемого в качестве взаимодействий за заданное количество последних дней, задается системным администратором.



Отображение недавних взаимодействий

История взаимодействия содержится в представлении «Взаимодействие» и на вкладке «История» в представлении [Каталог контактов](#).

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]

## 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 \(Управление историей контакта\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Обзор задач голосового взаимодействия](#)
- [Обзор задач чата](#)
- [Обзор задач электронной почты](#)
- [Обзор исходящих кампаний](#)
- [Моя история](#)
- [История взаимодействия](#)
- [Каталог контактов](#)

## 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](#)



---

# Поиск взаимодействий

[Изменено: 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[Добавлено: 8.5.104.15]

В представлении **Поиск взаимодействий** можно искать взаимодействия по различным критериям.

Приложение Workspace поддерживает различные способы поиска взаимодействий в базе данных контакт-центра.

- Если вы знаете, какой контакт требуется найти, используйте **Каталог контактов** для поиска взаимодействий, обмен которыми производился с этим контактом.
- Если вы являлись агентом, выполнявшим обработку взаимодействия, вы можете воспользоваться представлением **Моя история** для поиска обработанных вами взаимодействий.

Однако иногда требуется найти взаимодействие, но не удастся вспомнить имя контакта или агента, выполнявшего обработку. Функция глобального поиска взаимодействий Workspace позволяет использовать представление **Поиск взаимодействий** для поиска взаимодействий по одному или нескольким критериям, включая слова в его тексте или протоколе.

Чтобы открыть представление «Поиск взаимодействий», нажмите кнопку **Доступ к использованию поддерживаемых окон Workspace** (☰) для вызова меню **Поддерживаемые представления**, а затем выберите **Поиск взаимодействий**. Используйте эту функцию для поиска взаимодействий. Информация о результатах поиска будет представлена на вкладке **подробных сведений**.

Функция глобального поиска взаимодействий позволяет выполнять поиск взаимодействий с помощью одного из двух режимов:

- **Быстрый поиск**
- **Расширенный поиск**

С выбранными взаимодействиями можно выполнять перечисленные ниже **операции**.

- Пометить как **готовое** [Добавлено: 8.5.110.13] взаимодействия со статусом состояния **Выполняется**.
- **Удалять** исходящие взаимодействия по электронной почте, для которых установлен статус состояния **Выполняется**. [Добавлено: 8.5.110.13]
- **Ответить** одному или ответить всем получателям взаимодействий по электронной почте.
- **Повторно отправлять ранее отправленное сообщение электронной почты**.
- **Открывать выполняемые** входящие и исходящие взаимодействия по электронной почте (находящиеся в процессе маршрутизации в рабочие папки и очереди и из них).
- **Переадресация** входящих и исходящих взаимодействий по электронной почте. [Добавлено: 8.5.113.11]

- **Распечатать взаимодействие** (для выполнения этой операции необходимо иметь соответствующие разрешения).

## Быстрый поиск

Функция быстрого поиска позволяет выполнять простой поиск в базе данных взаимодействий.

Для поиска в базе данных взаимодействий введите любой искомый текст в поле **Быстрый поиск**. Чтобы выполнить поиск по указанному критерию, щелкните по значку лупы.

[[https://rus.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton\\_850.png](https://rus.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton_850.png) frame

## Расширенный поиск

Функция расширенного поиска позволяет вводить несколько критериев для более точного поиска. Панель «Расширенный поиск» содержит раскрывающиеся списки критериев, которые позволяют выполнять комплексный поиск по множеству критериев, таких как статус состояния, тема, обрабатывающий агент, дата или диапазон дат, а также текст взаимодействия.

Поиск в текстовом поле выполняется на основе "поиска совпадений". При этом в результатах отображаются взаимодействия, в которых для каждого введенного слова содержится не менее одного слова, начинающегося с указанного.

## Фильтрация

В представлении «Поиск взаимодействий» можно уточнить поиск с помощью элемента управления фильтрацией. Функция фильтрации взаимодействий по типу позволяет выбирать и отменять выбор типов взаимодействий, которые вы хотите найти. Отображаемые элементы зависят от того, какие типы взаимодействий настроены для вашей системы. В меню **Фильтр** выберите типы взаимодействий, которые требуется найти. В меню **Фильтр** можно выбрать несколько элементов. Типы, доступные по умолчанию, перечислены ниже.

- Показать все взаимодействия.
- Показать голосовые взаимодействия.
- Показать взаимодействия по электронной почте.
- Показать взаимодействия в чате.
- Показать взаимодействия по SMS.
- Показать взаимодействия в других системах связи

Когда функция фильтрации включена, рядом с меню **Фильтр** отображается флажок, а кнопка остается выделенной, если параметр фильтра "Все" не применяется.

Администратор может настроить дополнительные параметры в меню **Фильтр**, например бизнес-подразделение, отдел (бухгалтерия, отдел продаж или отдел обслуживания) или уровень клиента (например, «Золотой», «Серебряный» или «Платиновый»). С помощью настраиваемых фильтров можно уточнить параметры поиска. Например, если необходимо найти взаимодействия по электронной почте, касающиеся запроса на обслуживание, то для уточнения параметров поиска можно выбрать два элемента в меню **Фильтр: Отобразить взаимодействия по электронной почте** и **Отобразить взаимодействия с отделом обслуживания**.

## Панель расширенного поиска

Функция расширенного поиска позволяет находить записи, соответствующие сразу нескольким критериям. В панели расширенного поиска есть раскрывающиеся списки критериев поиска, таких как «Состояние», «Тема», «Дата начала» и «Дата окончания».

Для того чтобы добавить критерии поиска на панель расширенного поиска, используйте раскрывающееся меню **Добавить условие**. Чтобы удалить какой-либо критерий, нажмите кнопку **X** рядом с ним.

С помощью параметра **Подбор условий** можно указать, какие именно (**все** или **любые**) условия должны быть соблюдены.

### Important

Содержимое панели расширенного поиска настраивается системным администратором. Поддерживаются различные способы отображения данного представления и наборы критериев. В следующих разделах описаны два примера использования. Их единственное различие заключается в том, что в одном из них заданы логические группы критериев поиска, а в другом — нет. Все остальные функции идентичны.

### Пример использования 1—: группы критериев поиска отсутствуют

Системный администратор указал доступные вам критерии поиска, но не объединил их в логические группы. В этом случае, вероятно, у вас имеется доступ лишь к нескольким критериям поиска, поэтому создавать группы не требуется. Чтобы добавить критерии поиска, выберите их в меню **Добавить условие**. Чтобы удалить какой-либо критерий, нажмите кнопку **X** рядом с ним.

### Пример использования 2— группы различных критериев поиска

Системный администратор создал одну или несколько групп параметров поиска и указал критерии по умолчанию, чтобы предоставить вам логический выбор поисковых условий.

Например, администратор создал следующие группы и указал для каждой из них следующие критерии поиска.

- Агент: OwnerId

- Контакт: BccAddresses, CcAddresses, ContactId, FromAddress, FromPersonal, PhoneNumber, ReplyToAddress, SentDate, ToAddress
- Даты EstablishedDate, ReleasedDate, SentDate, StartDate, EndDate
- Взаимодействие: Subject, ContactId, Id, OwnerId, SubtypeId, TypeId
- Другое Группа, создаваемая автоматически при создании администратором одной или нескольких групп критериев. В ней содержатся все доступные критерии поиска, не включенные в другие группы.

На панели расширенного поиска рядом с именем группы расположен значок **+**. Щелкните по значку **+**, чтобы добавить дополнительные критерии из данной группы.

Чтобы добавить другие критерии поиска или отобразить другие доступные группы, выберите их в меню **Добавить условие**. Чтобы удалить какой-либо критерий, нажмите кнопку **X** рядом с ним.

### Tip

Ваш администратор настраивает критерий поиска по умолчанию для этого представления. По необходимости вы можете добавлять или удалять критерий поиска. Последний использованный вами критерий поиска остается в памяти Workspace и отображается при повторном использовании функции расширенного поиска. [**Добавлено:** 8.5.112.08]

Приведенные ниже сведения относятся к обоим примерам использования.

Для критериев поиска по дате используется средство выбора даты, позволяющее указать ее. Также можно вводить даты вручную. Например, чтобы выполнить поиск по дате начала, выберите в календаре (📅) нужное значение или введите его в формате, отвечающем вашему языковому стандарту.

Ниже перечислены варианты, которые могут быть доступны в меню полей даты.

- **В—**: точная дата.
- **В или после—**: указанная дата или любой день после нее.
- **До—**: до указанной даты.
- **Между—**: период между указанными датами.

Меню предопределенных полей, например «Состояние», содержат предопределенные имена полей из базы данных, —такие как **Все**, **Готово** и **Выполняется**.

Поиск в текстовом поле выполняется на основе поиска **совпадений**. При этом в результатах отображаются взаимодействия, в которых содержится не менее одного слова, начинающегося с введенного вами текста.

Для поиска по важным характеристикам используется раскрывающееся меню, которое позволяет выбрать точно значение для подбора.

Составьте список поиска, добавив критерии, затем нажмите кнопку **Поиск**, чтобы выполнить

---

поиск на основании указанных критериев.

## Результаты поиска

Результаты поиска отображаются в виде таблицы. Нажмите запись результата, чтобы отобразить **сведения о взаимодействии** на вкладке **Подробные сведения**. Вы также можете воспользоваться вкладкой **Примечание** для просмотра примечаний, связанных с выбранным взаимодействием, и вкладками **Сопроводительные данные** с информацией по обращению.

Отобразить в виде таблицы и в виде дерева.

[Добавлено: 8.5.116.10]

В приложении Workspace взаимодействия с контактами можно просматривать в обычном представлении или в сгруппированном представлении в виде цепочек. С помощью кнопки **Показать взаимодействия в виде таблицы / Показать взаимодействия в виде дерева** (🗄️/📁) можно выбрать режим отображения панели «История взаимодействия». См. страницу **История контакта** для получения информации о том, как использовать функции представлений «История контакта», включая функцию открытия выполняемых взаимодействий и функцию повторной отправки взаимодействий по электронной почте с пометкой **Готово**.

В представлении таблицы взаимодействия отображаются в обычном виде, а в представлении дерева они сгруппированы в виде цепочек. Цепочка — это группа из нескольких взаимодействий, которые осуществлялись с одним и тем же контактом с помощью одного и того же средства коммуникаций (сообщения электронной почты, общение в нескольких каналах сразу, общение в социальных сетях и т. д.).

На панели подробных сведений имеются три вкладки.

- **Подробные сведения.**
- **Примечания**
- **Сопроводительные данные**

## Элементы управления страницей

Для перемещения по списку результатов поиска используйте перечисленные ниже кнопки.

- **Перейти на следующую страницу** (▶) для просмотра следующей страницы.
- **Перейти на предыдущую страницу** (◀) для просмотра предыдущей страницы.
- **Перейти на первую страницу** (◀◀) для возврата к началу списка результатов поиска.
- **Перейти на последнюю страницу** (▶▶) для перехода к концу списка результатов поиска.
- В раскрывающемся списке, имеющемся **на странице**, можно указать, сколько элементов должно отображаться на каждой странице.

---

## Сведения о взаимодействии

Результаты поиска взаимодействия можно просмотреть на панели подробных сведений. На панели подробных сведений имеются вкладки **Подробные сведения**, **Примечание** и **Данные обращения**.

На вкладке **Подробные сведения** панели подробных сведений можно просмотреть **подробную информацию** для *выбранного в данный момент* взаимодействия. Для этого установите в нужное положение переключатель **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений**.

[[https://rus.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW\\_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton\\_850.png](https://rus.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton_850.png) frame]

## 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.

- [Find Interactions](#) (Поиск взаимодействий)
- [Manage Contact History](#) (Управление историей контакта)
- [Manage Your History](#) (Управление собственной историей)

## Сопутствующие темы

- [История контакта](#)
- [Моя история](#)

## 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](#)

# 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](#)

---

## Мои кампании.

Представление «Мои кампании» — это часть **основного окна** приложения Workspace. Здесь отображаются активные (загруженные, но еще не начатые) и текущие (загруженные и начатые) кампании, в которых вы задействованы.

В представлении «Мои кампании» отображается имя, режим доставки (автоматически или вручную) и описание каждой компании.

Если вы задействованы в кампании с **предварительным просмотром исходящих звонков**, то можете запрашивать новые записи в представлении «Мои кампании». Для этого выберите имя кампании и нажмите кнопку **Получить запись**.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Обработка голосовых взаимодействий исходящей кампании\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Предварительный просмотр исходящих звонков](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме «Кнопочный предварит.»](#)
- [Исходящие звонки в режиме «Прогрессивный»](#)
- [Операции с исходящими звонками](#)
- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Голосовая консультация](#)
- [Запись голоса](#)

## 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

# Моя история

[Изменено: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

В представлении «Моя история» можно просматривать и работать с данными о предыдущих взаимодействиях с контактом.

Чтобы отобразить представление «Моя история», в **основном окне** нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых представлений Workspace** (☰). В открывшемся меню **поддерживаемых представлений** выберите пункт **Моя история**.

С помощью представления «Моя история» можно выполнять перечисленные ниже действия.



- **Находить взаимодействия.** С помощью функций быстрого или расширенного поиска можно найти только собственные взаимодействия.
  - Поиск по номеру телефона, состоянию, дате начала или дате окончания позволяет отобразить список взаимодействий, отвечающих заданным критериям.
  - Инструменты **поиска** и **фильтрации** работают в этом представлении точно так же, как в представлении **История контакта**, однако в результатах отображаются не все взаимодействия, отвечающие критериям, а только ваши собственные.
- С выбранными взаимодействиями можно выполнять перечисленные ниже **операции**.
  - Пометить **как готовое** [Добавлено: 8.5.110.13] взаимодействия со статусом состояния **Выполняется**.
  - **Ответить одному или всем получателям** (для взаимодействий по электронной почте).
  - **Повторно отправлять ранее отправленное сообщение электронной почты**.
  - **Открывать выполняемые** входящие и исходящие взаимодействия по электронной почте (находящиеся в процессе маршрутизации в рабочие папки и очереди и из них).
  - **Просмотр прикрепленных файлов** [добавлено: 8.5.115.17]
  - **Переадресация** входящих и исходящих взаимодействий по электронной почте. [Добавлено: 8.5.113.11]
  - **Удалять** исходящие взаимодействия по электронной почте, для которых установлен статус состояния **Выполняется**. [Добавлено: 8.5.110.13]
  - **Назначать контакт** для выбранного голосового взаимодействия (назначать взаимодействие для существующего контакта).
  - **Распечатать взаимодействие** (для выполнения этой операции необходимо иметь соответствующие разрешения).
- **Просматривать информацию** о выбранном взаимодействии.

В приложении Workspace можно просматривать подробные сведения о взаимодействиях, выбранных в представлении «Моя история». С помощью кнопки **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений** (☐ ▼) можно указать, где должна находиться панель подробных сведений. Нажмите кнопку **Отобразить панель подробных сведений внизу/Скрыть панель подробных сведений** и выберите одно из

указанных ниже окон.

- Отобразить панель подробных сведений справа.
- Отобразить панель подробных сведений внизу.
- Скрыть панель подробных сведений

Отобразить в виде таблицы и в виде дерева.

В приложении Workspace взаимодействия с контактами можно просматривать в хронологическом порядке или в виде цепочек. С помощью кнопки **Показать взаимодействия в виде таблицы/Показать взаимодействия в виде дерева** (/) можно выбрать режим отображения панели «Моя история». См. страницу [История контакта](#) для получения информации о том, как использовать функции представлений «История контакта», включая функцию открытия выполняемых взаимодействий и функцию повторной отправки взаимодействий по электронной почте с пометкой **Готово**.

В представлении «Таблица» взаимодействия отображаются в хронологическом порядке, а в представлении «Дерево» — в хронологическом порядке и по цепочкам. Цепочка — это группа из нескольких взаимодействий, которые осуществлялись с одним и тем же контактом с помощью одного и того же средства коммуникаций (сообщения электронной почты, общение в нескольких каналах сразу, общение в социальных сетях и т. д.).

На панели подробных сведений имеются три вкладки.

- [Подробные сведения.](#)
- [Примечания](#)
- [Сопроводительные данные](#)

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

Сопутствующие темы

- [Моя история](#)
- [История взаимодействия](#)
- [Каталог контактов](#)

## 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](#)

---

## Мои сообщения

Ваш начальник или администратор может отправлять сообщения лично вам или всей группе с помощью функции рассылки в приложении Workspace. Таким образом, вы можете получать служебные и системные сообщения.

К служебным сообщениям могут относиться следующие:

- напоминания о показателях эффективности;
- инструкции для вас или всей рабочей группы;
- информация о предстоящих событиях или требованиях.

К системным сообщениям могут относиться следующие:

- прекращение обслуживания коммутатора;
- прекращение или восстановление обслуживания голосового канала;
- Universal Contact Server отключен.

## Предварительный просмотр сообщения

При получении сообщения на рабочем столе отобразится окно предварительного просмотра.

Приоритет сообщения может быть обозначен одним из следующих методов:

- звуковым сигналом;
- цветной рамкой вокруг окна предварительного просмотра;
- соответствующим графическим индикатором;
- текстом (например, «Высокий»).

Если интерактивное уведомление окна предварительного просмотра сообщения отображается на вашем рабочем столе, можно выполнять перечисленные ниже действия.

- С помощью кнопки **Показать** отобразить **окно сообщения**. Сообщение также отображается в области **Мои сообщения** в **основном окне**. Оно помечено как прочитанное.
- Нажмите кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть окно предварительного просмотра сообщения. Сообщение также отображается в области **Мои сообщения** в **основном окне**. Оно помечено как прочитанное.
- Если не предпринимать никаких действий, окно предварительного просмотра сообщений будет автоматически закрыто по истечении определенного периода времени (который задается системным администратором), а само сообщение будет отображено в области **Мои сообщения** в **основном окне**. Оно помечено как прочитанное.

## Окно сообщения


Для того чтобы отобразить окно сообщения, в окне **предварительного просмотра сообщения** нажмите кнопку **Показать** или дважды щелкните это сообщение в области **Мои сообщения** в **главном окне**.

В окне сообщения отображается полный текст, направленный лично вам или всей рабочей группе. Кроме текста сообщения в этом окне также могут отображаться данные перечисленных ниже типов.

- Тип сообщения — может отображаться в виде текста, в заголовке окна или в виде значка;
- Тема.
- Отправитель.
- Приоритет — может быть предоставлен в виде текста или цветной рамки вокруг области сведений о сообщении.
- Дата.
- Тема (целевая аудитория).
- Другие данные, определенные администратором.

## Мои сообщения

В представлении «Мои сообщения» в **основном окне** содержится актуальная информация о состоянии контакт-центра, изменениях, касающихся вашей деятельности, а также служебные сообщения, отправленные руководителями.

В **основном окне** нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых окон Workspace** () , чтобы отобразить меню **поддерживаемых представлений**, а затем выберите пункт **Мои сообщения**.

В этом представлении сообщения отображаются в виде прокручиваемого списка, отсортированного в обратном хронологическом порядке.

В зависимости от конфигурации вашей системы вам может быть разрешено пометить сообщения как прочитанные или непрочитанные и удалять их. Для этого щелкните сообщение правой кнопкой мыши в области представления сообщений и выберите в контекстном меню команду **Пометить как прочитанное**, **Пометить как непрочитанное** или **Удалить**.

## 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.

- [Receive Business And System Messages](#) (Получение служебных и системных сообщений)
- [Main Window Basics](#) (Основные сведения о главном окне)
- [Workspace Windows and Views](#) (Окна и представления в Workspace)

#### Сопутствующие темы

- [Основное окно.](#)

#### 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](#)

## Моя статистика

На вкладке **Моя статистика** в **основном окне** отображаются ваши ключевые показатели эффективности. Свои ключевые показатели эффективности можно также просмотреть в **гаджете «Статистика»**.

Набор отображаемых ключевых показателей эффективности определяется системный администратор. Ключевые показатели эффективности также могут рассчитываться для группы агентов, в которую вы входите. Ваши показатели эффективности отображаются в столбце «Личные», а показатели отдельных групп агентов — в столбцах, в заголовках которых указаны названия этих групп.

Нажимайте заголовок столбца, чтобы изменить порядок сортировки ключевых показателей эффективности.

На вкладке **Моя статистика** отображаются ваши текущие ключевые показатели эффективности и сводка показателей эффективности для рабочих групп. На вкладке **Моя статистика** можно сравнивать свою эффективность с результатами групп, в которые вы входите.

В крайнем левом столбце отображается значок предупреждения. Он отображается тогда, когда значение вашего ключевого показателя эффективности становится меньше заданного порогового значения (⚠).

Если значение не отвечает даже минимальному необходимому уровню (❗), отображается значок ошибки.

Нажмите правой кнопкой мыши вкладку **Моя статистика**. Откроется меню, в котором можно настраивать отображение и скрытие столбцов и ключевых показателей эффективности, а также включать и отключать фильтрацию показателей по признаку наличия предупреждений.

В меню **Моя статистика** можно выбрать, какие ключевые показатели эффективности отображать. Выберите необходимый ключевой показатель эффективности для того, чтобы отобразить или скрыть его. Отображаемые показатели отмечены флажком.

В меню **Группы агентов** можно настроить отображение и скрытие столбцов с ключевыми показателями эффективности для отдельных групп. Выберите необходимую группу для того, чтобы отобразить или скрыть ее. Отображаемые группы агентов отмечены флажком.

Чтобы отобразить все ключевые показатели эффективности, выберите команду **Показать всю статистику**. Чтобы отобразить ключевые показатели эффективности с предупреждениями или ошибками, выберите команду **Показать только статистику, требующую принятия мер**. Настройки этого меню никак не влияют на отображение столбцов.

**Примечание.** Статистические показатели, касающиеся точек маршрутизации, очередей и т. д., отображаются на вкладке **Статистика центра обработки вызовов**.

Если статистика настроена неправильно, цвет фона становится красным и появляется значок ошибки. О таких ситуациях необходимо сообщать немедленно. Причина ошибки описана во всплывающей подсказке, которую можно отобразить, наведя указатель мыши на соответствующую строку.

## 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.

- [View KPIs And Statistics](#) (Просмотр ключевых показателей эффективности и статистики)

## Сопутствующие темы

- [Мое рабочее пространство](#)
- [Гаджет «Статистика»](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)

## 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](#)

## Мое состояние

[Изменено: 8.5.108.11]

В представлении «Мое состояние» в **основном окне** можно отслеживать состояние всех каналов коммуникации.

Вы можете просматривать информацию об общем состоянии или же сведения о состоянии определенных средств коммуникаций. Чтобы просмотреть сводку состояний для каждого канала, в который вы вошли, наведите указатель мыши на **значок общего состояния**. В голосовом канале также можно **перенаправлять** звонки на другой добавочный номер.

С помощью панели инструментов можно выполнять определенные операции с выбранными каналами коммуникации. Эти операции перечислены ниже.

- Войти в систему и выйти.
- Включить статус «Не беспокоить».
- Включить статус «Не готов (причина)» или «Готов».
- Работа после вызова

Для каждого канала, в который вы вошли, доступны перечисленные ниже состояния.

- Не обслуживается
- Выполнен выход
- «Не беспокоить».
- Включить статус «Не готов (причина)» или «Готов».

## Безопасность

Администратор может настроить описанные ниже функции безопасности для защиты агентов и рабочих станций.

- Если в течение определенного времени (оно задается администратором) не используется ни клавиатура, ни мышь, приложение Workspace будет заблокировано, а для вас будет установлен статус состояния «Не готов». В случае блокировки Workspace вам потребуется снова пройти процедуру **проверки подлинности** и установить статус состояния «Готов», чтобы получать новые взаимодействия.
- Во всплывающей подсказке значка общего состояния указывается дата и время последнего входа. Наведите указатель мыши на значок общего состояния, чтобы просмотреть всплывающую подсказку.

## Правила пропускной способности

Отображение вашего состояния, видимого другим агентам, можно настроить в зависимости от правил пропускной способности. Ваше состояние в любом канале может отображаться со статусом «Занят» только в том случае, когда вы *полноценно заняты*.

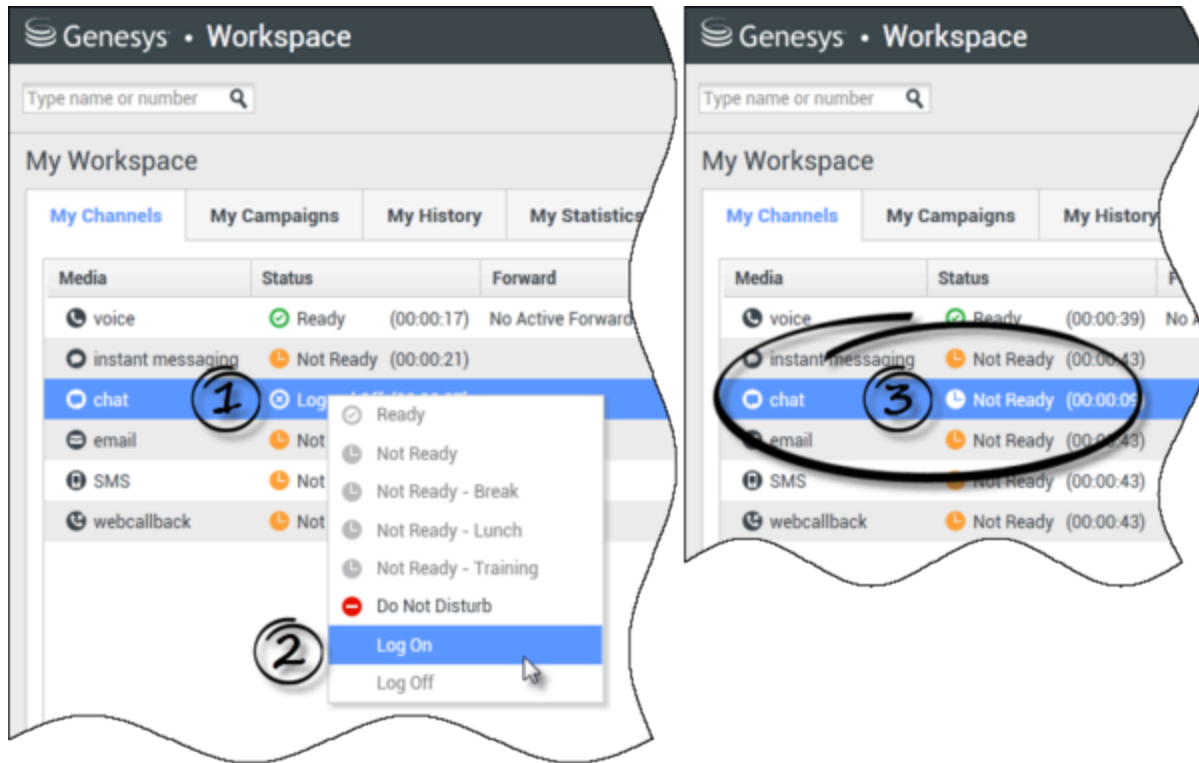
## Вкладка «Мои каналы»

**[Изменено: 8.5.108.11]**

На вкладке «Мои каналы» можно просматривать и изменять используемые каналы коммуникации.

Нажмите правой кнопкой в столбце «Состояние» или «Переадресация» для того, чтобы открыть меню операций для данного канала и столбца. В меню «Операции» можно выполнять перечисленные ниже задачи.

- Менять состояние готовности для канала.
- Входить в канал и выходить из него.
- Включать и отключать статус состояния «Не беспокоить».
- Перенаправление переадресованных вам звонков на другой добавочный номер голосового коммутатора.



### Перенаправление звонков

Для того чтобы переадресовать звонок на другой добавочный номер, в выбранном канале коммуникации нажмите правой кнопкой мыши столбец «Переадресация» и выберите команду **Переадресация**.

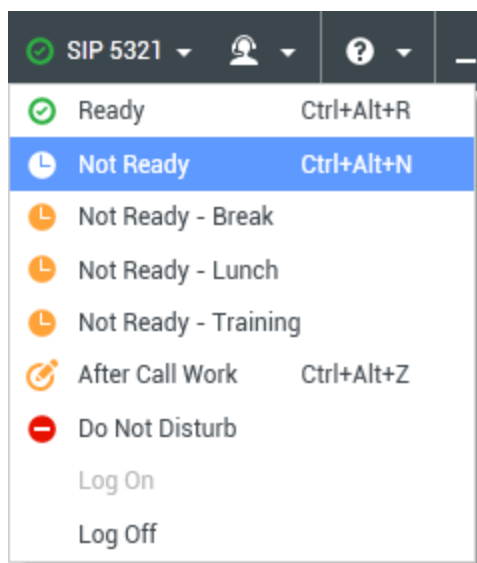
Откроется диалоговое окно «Перенаправление». Введите добавочный номер, на который требуется перенаправлять звонки, и нажмите кнопку **Применить**. Чтобы вернуться на вкладку «Мои каналы» и не настраивать функцию перенаправления, нажмите кнопку **Отмена**.

Если у вас включена переадресация, но вы хотите ее отключить, в выбранном канале коммуникации нажмите правой кнопкой мыши столбец «Переадресация» и выберите команду **Отменить переадресацию**.

В диалоговом окне «Отменить перенаправление» нажмите кнопку **Применить**. Если вы решили оставить функцию перенаправления включенной, нажмите кнопку **Отмена**. Активное перенаправление будет удалено, а его статус состояния изменится на **Без активного перенаправления**.

### Значок общего состояния

Чтобы открыть меню состояния, щелкните по **значку общего состояния**.



Выберите нужный статус состояния в меню. Содержимое этого меню определяется администратором. Вам могут быть доступны варианты «Готов», «Не готов», «Не беспокоить», «Работа после завершения вызова», «Не готов» (с указанием причины), «Вошел» и «Вышел».

Состояние, выбранное в этом меню, применяется ко *всем каналам коммуникации, в которые вы вошли*.

## 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 Your Status \(Управление состоянием\)](#)
- [Log In \(Вход\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Основное окно.](#)
- [Вход](#)

## 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](#)



---

## Примечание.

Примечание — это функция, позволяющая добавлять комментарии о текущем или любом другом взаимодействии, выбранном из базы данных истории. Все примечания хранятся в истории контакта. Содержание примечания доступно любому агенту, просматривающему историю контакта.

Вкладка примечаний отображается в перечисленных ниже представлениях.

- [Голосовое](#) взаимодействие.
- Взаимодействие по [электронной почте](#).
- Взаимодействие в [чате](#).
- Взаимодействие с [рабочим документом](#).
- [История](#)

Введите текст примечания в текстовое поле. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить примечание во взаимодействии.

## 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.

- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)


## 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](#)

## Печать

В окне предварительного просмотра печати можно указать формат **взаимодействий по электронной почте** перед их печатью.

Чтобы отобразить окно предварительного просмотра печати, откройте нужное взаимодействие по электронной почте, а затем нажмите кнопку **Печать** .

В окне предварительного просмотра печати можно выполнить перечисленные ниже действия.

- Распечатать взаимодействие по электронной почте, выбрав нужный макет в окне предварительного просмотра печати. Нажмите кнопку **Печать**, чтобы распечатать указанный макет. Нажмите кнопку **Отмена**, чтобы закрыть окно предварительного просмотра печати.
- Выбрать нужный принтер в раскрывающемся списке **Назначение** с принтерами, доступными в вашей сети.
- Указать, какие страницы необходимо распечатать: все, диапазон страниц или определенные страницы. Нажмите кнопку **Все**, чтобы распечатать весь документ. Ввести в текстовое поле диапазон, например **2-6**, или отдельные номера страниц, разделив их запятыми.
- Указать количество печатаемых копий в поле **Кол-во копий**.
- Указать **книжную** или **альбомную** ориентацию страницы.
- Указать размеры полей страницы. Для того чтобы все поля имели размер, заданный для верхнего поля, установите флажок **Одинаковые поля**. Для того чтобы указать для каждого поля отдельный размер, снимите флажок **Одинаковые поля**. Единицы измерения размеров полей определяются локальными параметрами.
- Добавить в печатаемый документ номера страниц.
- Выполнить печать с помощью диалогового окна **Системная печать**.

В представлении «Макет страницы» можно посмотреть, как будет выглядеть печатаемая страница. В представлении «Макет страницы» имеются перечисленные ниже элементы управления.

- Масштабирование.
- Масштаб 100 %.
- Масштаб по ширине страницы.
- Вся страница.
- Отображение лицевой и обратной стороны листа рядом.

## 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 \(Обработка взаимодействия по электронной почте\)](#)
  - [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)

### Сопутствующие темы

- [Входящие электронные письма](#)
- [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](#)

---

# Ответы

[Изменено: 8.5.109.16, 8.5.118.10]

В представлении «Ответы» доступна база данных, содержащая готовые стандартные ответы для взаимодействий. Их можно вставлять как ответы в любое исходящее взаимодействие (например, сообщение электронной почты или чата) или зачитывать контакту во время взаимодействия по телефону.

После вставки такого ответа в исходящее взаимодействие (например, сообщение электронной почты или чата) содержимое текста можно изменить.

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]

Для того чтобы открыть это представление, в окне активного взаимодействия нажмите вертикальную кнопку **ОТВЕТЫ**.

В представлении «Ответы» имеются две основные области поиска и фильтрации, а также браузер ответов.

## Поиск и фильтрация

В областях поиска и фильтрации можно указывать ключевые слова, по которым будет выполняться поиск в корпоративной библиотеке стандартных ответов. Ниже перечислены доступные функции.

- **Поле поиска:** введите ключевое слово и нажмите значок лупы для того, чтобы выполнить поиск.
- **Тип поиска:** раскрывающийся список, в котором можно выбрать одну из указанных ниже поисковых стратегий.
  - **Поиск по любым ключевым словам:** поиск всех ответов, содержащих хотя бы одно из перечисленных слов.
  - **Поиск по всем ключевым словам:** поиск ответов, содержащих все перечисленные слова.
  - **Поиск точного текста:** поиск всех ответов, содержащих перечисленные слова в определенном порядке.
- **Базовый/расширенный поиск:** возможность сузить или расширить поиск, указав, в каких полях следует искать заданные ключевые слова.
  - **Названия ответов:** поиск ключевых слов в названиях ответов.
  - **Текст ответов:** поиск ключевых слов в тексте ответов.
- **Просмотреть:** раскрывающийся список, который позволяет просмотреть одну из указанных ниже категорий ответов.
  - **Все ответы:** все доступные готовые ответы.

- **Избранные ответы:** готовые ответы, сохраненные в избранном.
- **Ответы с предварительно определенными ключевыми словами:** заранее подготовленные ответы, для которых определены соответствующие ключевые слова.
- **Рекомендуемые ответы:** ответы подбираются автоматически на основании категорий и сортируются по степени релевантности к содержанию входящего взаимодействия. Можно выбрать функцию автозаполнения ответа и вставить его в ответное сообщение. При необходимости можно изменять текст автозаполняемого ответа. Ответы сортируются по степени релевантности к содержанию входящего взаимодействия. Ответы можно сортировать по названию, релевантности или родительской категории, нажатием на заголовок соответствующего столбца в списке.





### Tip


Поиск выполняется в выбранном представлении. Чтобы очистить критерии поиска и отобразить все содержимое, нажмите кнопку **X** в поле поиска.

## Браузер ответов

В браузере ответов папки (категории стандартных ответов) и страницы (документы со стандартными ответами) отображаются в виде дерева. Документы с ответами и папки родительских категорий также можно просматривать в виде таблицы с возможностью сортировки.

Ниже перечислены действия, которые можно выполнять в браузере ответов.

- Просматривать ответы, которые отвечают критериям, заданным в областях поиска и фильтрации.
- Переходить между папками и документами с ответами, нажатием открывая и закрывая папки и выбирая документы.
- Вставлять ответ во взаимодействие в точке вставки одним из перечисленных ниже способов.
  - Нажмите **Enter** на клавиатуре.
  - Нажмите Вставить текст стандартного ответа ()
  - Нажмите ответ правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню параметр Вставить текст стандартного ответа.
  - Чтобы автоматически вставить содержимое в точку вставки текстового поля, дважды щелкните ответ. [**Добавлено:** 8.5.105.12]
- Добавлять выбранные документы с ответом в список избранных с помощью кнопки **Добавить стандартный ответ** в избранное ()
- Удалять выбранные документы с ответом из списка избранных с помощью кнопки **Удалить стандартный ответ из избранного** ()
- Отображать результаты в виде списка или дерева с помощью кнопки **Режим просмотра** ()

- Отображать и скрывать область подробных сведений об ответе с помощью кнопки **Показать подробные сведения/Скрыть подробные сведения** ()
- Просматривать содержимое выбранного документа в области подробных сведений об ответе.
- Копировать содержимое из области подробных сведений об ответах и вставлять их во взаимодействие по [электронной почте](#) или [в форме чата](#).

## Ключевые слова для ответов

[Добавлено: 8.5.118.10]

В настройках вашей системы может быть предусмотрена возможность ввода ключевых слов в текстовое поле взаимодействия по электронной почте, взаимодействия в форме чата и других взаимодействий, которые позволяют автоматически добавлять общие ответы в ваши взаимодействия.

Обратитесь к администратору или руководителю для получения информации о ключевых словах для вашей компании.

Если для ответа определено ключевое слово, при выборе такого ответа в представлении **Ответы**, ключевое слово отображается над окном предварительного просмотра и в столбце **ключевых слов** иерархии ответов.

Для использования ключевого слова введите префикс, определенный вашей компанией (например, "#"), перед ключевым словом ответа, который следует вставить, а затем нажмите Ctrl + Space. Если вы используете префикс "#" и ключевое слово "продажа", комбинация будет выглядеть следующим образом: #продажа + Ctrl + Space

Смотреть видео: *Использование стандартных ключевых слов для ответов*

[Link to video](#)

## 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.

- [Using The Standard Response Library \(Использование библиотеки стандартных ответов\)](#)

## Сопутствующие темы

- [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](#)



# Планирование обратного вызова


[Изменено: 8.5.115.17, 8.5.111.21]




Вы можете изменить график совершения обратных вызовов трех типов.

- Обратный вызов в рамках взаимодействия исходящей кампании [изменено: 8.5.115.17]
- Обратный вызов Genesys. [Добавлено: 8.5.111.21]
- Обратный вызов через Интернет.

## Переназначение исходящего взаимодействия в форме обратного вызова

[Изменено: 8.5.115.17] Вы можете изменить график совершения звонка **исходящей кампании** и перенести его на другую дату или время (например, если контакт слишком занят и не может ответить) с помощью функции изменения графика совершения обратного вызова.

На панели инструментов действий со звонком в окне телефонного взаимодействия исходящей кампании нажмите кнопку **Переназначить обратный вызов** (). Отобразится представление **Изменить график совершения обратного вызова**.

Чтобы изменить график совершения звонка, установите флажок **Изменить график совершения обратного вызова**. Укажите новую дату и время звонка, при необходимости введите новый номер. Затем нажмите кнопку **Завершить звонок** () для завершения вызова. Нажмите кнопку **Пометить как готовое** (), чтобы изменить график совершения обратного вызова. После этого кнопка **Изменить график совершения обратного вызова** будет выглядеть следующим образом: .

Чтобы указать новую дату, введите ее в одноименное поле или воспользуйтесь календарем, выбрав в нем требуемое число. С помощью стрелок «влево» и «вправо» меняйте месяц и год.

Чтобы указать новое время, введите его в одноименное поле или воспользуйтесь кнопками со стрелками вверх и вниз, чтобы менять показатели часов и минут.

Установите флажок **Персональный обратный вызов**, если повторный звонок должен быть выполнен вами лично. Чтобы поместить взаимодействие в очередь исходящих звонков, снимите флажок **Персональный обратный вызов**. [Изменено: 8.5.115.17]

- В некоторых средах все перенесенные вызовы являются личными обратными вызовами. В таком случае изменить выбор объектов будет невозможно.

- В некоторых средах все перенесенные вызовы являются обратными вызовами кампании (любой активный агент в кампании может совершить обратный вызов). В таком случае флажок **Личный обратный вызов** не отображается.

Для того чтобы выбрать другой номер для контакта, воспользуйтесь раскрывающимся списком **Телефон**.

Чтобы добавить новый номер для обратного вызова, нажмите кнопку **Новый номер телефона**. Откроется представление «Добавление нового номера». В нем доступны перечисленные ниже параметры.


- **Телефон**: введите новый номер телефона, на который следует совершить запланированный обратный вызов.
- **Тип**: выберите голосовое или иное средство коммуникации, например мобильный телефон.
- **Время начала**: укажите время, начиная с которого можно приступить к установлению соединения с устройством.
- **Время окончания**: укажите время, до которого можно пытаться установить соединение с устройством.

## Обратный вызов Genesys

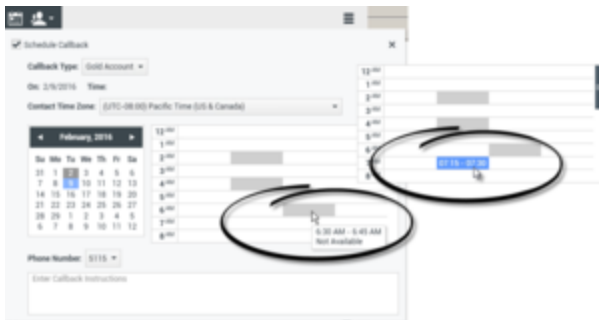
[Добавлено: 8.5.111.21]

Если функция обратного вызова Genesys настроена для вашей системы, вы можете планировать новое **взаимодействие обратного вызова** или менять график совершения текущих обратных вызов, адресованных вашим контактам.

### Переназначить обратный вызов


Для изменения графика совершения текущего взаимодействия обратного вызова в представлении «Взаимодействие обратного вызова» нажмите , чтобы открыть представление **Изменить график совершения обратного вызова**.

Установите флажок для **Изменить график совершения обратного вызова**, выберите тип обратного вызова, часовой пояс, дату в календаре и временной интервал в сетке графика. Временные интервалы, в течение которых нельзя устанавливать дату совершения обратного вызова, выделены серым цветом. Временные интервалы, в течение которых можно устанавливать дату совершения обратного вызова, выделены синим цветом. Нажмите кнопкой мыши в любом месте вне данного представления, чтобы совершить обратный вызов.

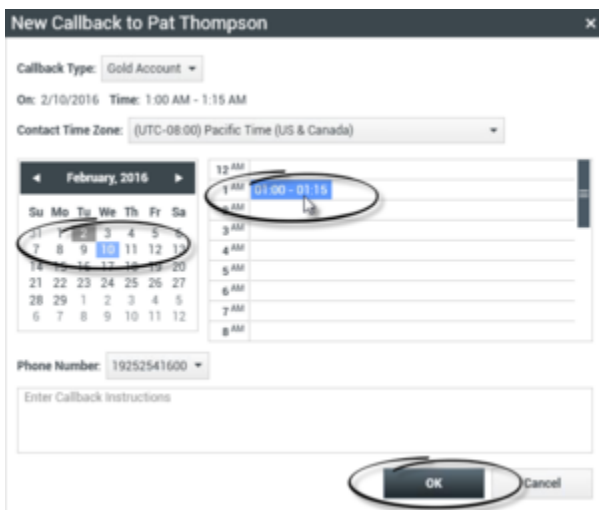


Используйте представление «Изменить график совершения обратного вызова», чтобы изменить график взаимодействия обратного вызова

## Планирование нового обратного вызова из окна существующего взаимодействия

На панели инструментов существующего взаимодействия (телефонного разговора, переписки в чате, обмена SMS-сообщениями и т. д) нажмите  для того, чтобы открыть диалоговое окно **Новый обратный вызов**.

Выберите тип обратного вызова, часовой пояс, дату в календаре и временной интервал в сетке графика. Временные интервалы, в течение которых нельзя устанавливать дату совершения обратного вызова, выделены серым цветом. Временные интервалы, в течение которых можно устанавливать дату совершения обратного вызова, выделены синим цветом. Нажмите кнопку **OK** для того, чтобы совершить обратный вызов.

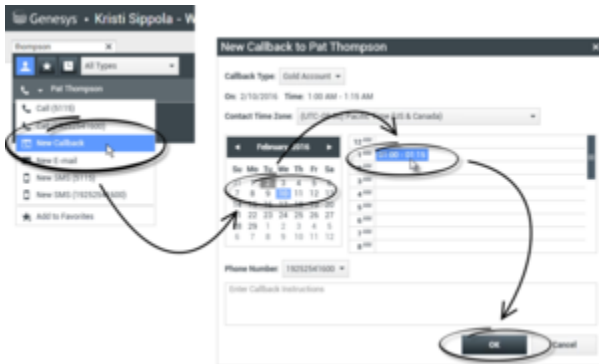


Используйте диалоговое окно «Новый обратный вызов», чтобы запланировать новое взаимодействие обратного вызова

## Планирование нового обратного вызова с помощью инструмента Team Communicator

В инструменте **Team Communicator** найдите требуемый контакт и выберите пункт **Новый обратный вызов** в меню «Операции», чтобы открыть диалоговое окно **нового обратного вызова**.

Выберите тип обратного вызова, часовой пояс, дату в календаре и временной интервал в сетке графика. Временные интервалы, в течение которых нельзя устанавливать дату совершения обратного вызова, выделены серым цветом. Временные интервалы, в течение которых можно устанавливать дату совершения обратного вызова, выделены синим цветом. Нажмите кнопку **OK** для того, чтобы совершить обратный вызов.



Используйте диалоговое окно «Новый обратный вызов», чтобы запланировать новое взаимодействие обратного вызова

## Переназначение обратного вызова через Интернет

Вы можете изменить график совершения **обратного вызова через Интернет** и перенести его на другую дату или время с помощью функции изменения графика совершения обратного вызова в том случае, если контакт, например, не отвечает в течение временного интервала, указанного в запросе на получение обратного вызова.


На панели инструментов операций со звонком в окне предварительного просмотра обратного вызова через Интернет нажмите кнопку **Переназначить обратный вызов** (📅). Отобразится представление **Изменить график совершения обратного вызова**.


Чтобы изменить график совершения звонка, установите флажок **Изменить график совершения обратного вызова**. В поле **Дата** введите новую дату или воспользуйтесь элементом управления «Календарь». Укажите новое время и продолжительность вызова в полях **Время начала** и **Время окончания**. Циферблат обновится и будет отображать новое время "начала" вызова.

При необходимости можно указать новый номер для контакта, выбрав его в раскрывающемся списке **Кому**.

---

Укажите новую дату и время звонка, при необходимости введите новый номер. Затем нажмите кнопку **X**, чтобы закрыть представление **Изменить график совершения обратного вызова**. После этого кнопка **Изменить график совершения обратного вызова** будет выглядеть

следующим образом: .

Нажмите кнопку **Пометить как готовое** () , чтобы изменить график совершения обратного вызова и перенести его на указанную вами дату и время. В указанный день и время на вашем рабочем столе отобразится уведомление о взаимодействии обратного вызова через Интернет.

---

## Обзор исходящих кампаний

Агенты периодически принимают участие в исходящих кампаниях (телемаркетинг, сбор средств и т. д.), в ходе которых необходимо **осуществлять звонки** определенному количеству абонентов из предоставленного списка контактов.

Существует два режима выполнения исходящих звонков. Выбор одного из них определяется руководителем.

- **Вручную:** вы совершаете исходящие звонки, запрашивая взаимодействие из предопределенного списка контактов. При этом доступен только один режим набора.
  - **Просмотр.** отображается информация о контакте, затем агент совершает звонок контакту.
- **Автоматически:** исходящие звонки направляются на вашу рабочую станцию. При этом доступны три режима набора.
  - **Кнопочный предварительный:** отображается информация о контакте, затем агент совершает звонок контакту.
  - **Прогрессивный:** автоматически происходит набор номера телефона клиента; звонок передается агенту, только при условии того, что соединение удалось установить.
  - **Предиктивный:** система определяет количество свободных агентов на основе текущей статистики и может запускаться заранее, даже если все агенты заняты.

Если руководитель или любой другой сотрудник компании начинает исходящую кампанию, которая назначена вам, вы увидите **предупреждение** в строке состояния, сообщающее о начале конкретной кампании и о том, что вы задействованы в ней.

**Примечание.** Если кампания началась перед тем, как вы вошли в систему, отобразится соответствующее предупреждение. В представлении **Мои кампании** отображается список активных и текущих кампаний, в которых вы задействованы. В представлении «Мои кампании» активные кампании имеют статус состояния «Запущено».

После соединения с контактом вы можете выполнять различные задачи, которые зависят от типа взаимодействия. Например, можно **обновлять данные о клиенте**, назначать обратный вызов, выбирать **код расположения** или выполнять другие **операции со звонками**.

## Отложенный выход из системы

В некоторых ситуациях внезапный выход агента из кампании может со временем отрицательно сказаться на качестве обслуживания клиентов. Например, может случиться, что вы нажмете «Выйти» как раз в тот момент, когда на вас переводится звонок в режиме Predictive или Progressive и устанавливается соединение с клиентом. Если вы выйдете из приложения Workspace, передача такого звонка другому агенту может произойти с задержкой. Чтобы этого избежать, пользуйтесь перечисленными ниже инструкциями. В таком случае ваш выход откладывается на несколько секунд.

- Выберите команду «Выйти» в заголовке **основного окна** или в основном меню.

- Выберите команду «Выйти из голосового канала» в представлении **Мои каналы** приложения Workspace.

Если вы нажмете кнопку **Выйти** как раз в тот момент, когда вам передается взаимодействие, на вашем рабочем столе отобразится системное сообщение о том, что ожидается авторизация выхода. В сообщении отображается обратный отсчет, который информирует вас о том, сколько минут или секунд остается до того, как вы сможете выйти из системы.

Если вы закроете окно с сообщением, вы сможете отслеживать время, оставшееся до выхода, в сообщениях в основном окне или в окне **Мои сообщения**. Кроме того, если вы наведете указатель мыши на значок состояния, отобразится уведомление о том, сколько времени остается до отложенного выхода из системы.

После авторизации выхода соответствующая информация отобразится как в представлении «Мои сообщения», так и во всплывающей подсказке значка состояния.

## 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.

- [Lesson: Rescheduling a call as a callback](#) (Переназначение вызова как обратного вызова)
- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions](#) (Обработка голосовых взаимодействий исходящей кампании)

## Сопутствующие темы

- [Предварительный просмотр исходящих звонков](#)
- [Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме «Кнопочный предварит.»](#)
- [Исходящие звонки в режиме «Прогрессивный»](#)
- [Операции с исходящими звонками](#)
- [Голосовое взаимодействие](#)

## 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](#)



---

## Проверка правописания

Функция проверки правописания позволяет с помощью интерактивного средства проверки правописания проверить введенное сообщение на наличие ошибок, прежде чем отправлять его собеседнику. Можно получить доступ к трем словарям: корпоративному (задается администратором), языковому, который можно выбрать в раскрывающемся меню, и личному, который называется «Мой словарь».

В приложении Workspace создается отдельный словарь для каждого агента. Любые добавления и изменения вносятся только в персональный словарь. Вы можете использовать свой персональный словарь на любой рабочей станции, если вошли в систему под своим уникальным именем пользователя и паролем.

При вводе сообщения слова, которых нет в используемом словаре, подчеркиваются волнистой красной линией. Нажмите такое слово правой кнопкой мыши для того, чтобы выбрать правильный вариант написания или добавить его в персональный словарь. Можно также проигнорировать слово один раз (**Пропустить**) или игнорировать его всегда (**Пропустить все**).

Система может быть настроена таким образом, что при попытке отправить сообщение с неверно написанным словом будет отображаться диалоговое окно с предупреждением и предложением подтвердить отправку без исправления ошибок. Чтобы отправить сообщение, нажмите **Да**. Чтобы перейти к сообщению и исправить неверно написанные слова, нажмите **Нет**. [**Добавлено:** 8.5.105.12]

Контекстное меню функции проверки правописания содержит перечисленные ниже параметры.

- **Варианты:** список слов из выбранного словаря, которые могут быть правильным вариантом написания подчеркнутого слова.
- **Пропустить:** выберите эту команду, чтобы это слово не выделялось.
- **Пропустить все:** выберите эту команду, чтобы такое написание слова не выделялось никогда.
- **Добавить в словарь:** выберите эту команду, чтобы добавить слово в выбранный словарь.
- **Проверка правописания:** включение и отключение соответствующей функции.
- **Языки:** здесь можно выбрать язык, словарь которого будет использоваться при проверке правописания.

## 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 \(Обработка взаимодействия по электронной почте\)](#)
- [Handle A Chat Interaction \(Управление взаимодействиями в форме чата\)](#)

### Сопутствующие темы

- [Исходящие электронные письма](#)
- [Взаимодействие в чате](#)

### 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](#)

# Инструмент Team Communicator

Инструмент общего назначения Team Communicator доступен в двух представлениях.

- **Основное окно.**
- В нем доступны перечисленные ниже окна взаимодействия (для передачи, консультации или начала телефонного разговора на основе неголосового взаимодействия).
  - **Голосовая связь**
  - **Чат**
  - **Электронная почта**
  - **SMS**
  - **Внутренние мгновенные сообщения**
  - **Рабочий документ**
  - Социальные сети (требуются подключаемые модули eServices)

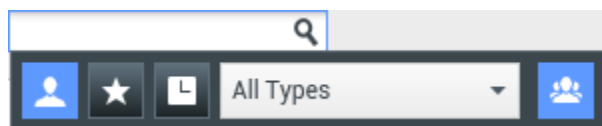
Team Communicator — это инструмент, позволяющий находить контактные данные внутренних абонентов или контактов и начинать взаимодействия. Администратор может настроить для вашей системы функцию ограничения результатов поиска.

С помощью инструмента Team Communicator можно начинать взаимодействия различных типов с внутренними и внешними ресурсами (например, решать конкретные вопросы клиентов, перезванивать контактам или проводить встречи).

Если вам назначена роль **руководителя или начальника команды**, вы можете использовать инструмент Team Communicator и панель инструментов «Операции со звонками» для контроля агентов и их обучения.



## Инструмент Team Communicator в основном окне

В **основном окне** имеется поле быстрого поиска Team Communicator. Это универсальное средство поиска в базе данных внешних и внутренних абонентов. В зависимости от того, какие настройки установил системный администратор, вы можете выполнять поиск всех контактов или же поиск только внутренних абонентов.



Область «Управление контактами»

При нажатии на это поле открывается панель инструментов Team Communicator. Введите в поле имя, номер телефона или другой запрос, по которому следует выполнить поиск. Здесь

можно выполнять поиск всех () , избранных () или недавних () контактов или внутренних абонентов. Администратор может настроить вид инструмента Team Communicator таким образом, чтобы на нем сохранялись и отображались недавние звонки, включая пропущенные. Если эта функция включена, недавние голосовые взаимодействия в представлении Team Communicator отображаются с особыми визуальными индикаторами (для входящих, исходящих и пропущенных звонков). Кроме того, во всплывающей подсказке для каждой записи отображаются дополнительные сведения о соответствующем событии входящего звонка (например, тип звонка, временная отметка звонка и статус состояния «Пропущен», если они доступны). Также можно фильтровать результаты поиска по категории или типу контакта или внутреннего агента, группировать и разгруппировывать их () .

### Tip

Приложение Genesys не поддерживает использование *подстановочных* символов для функции поиска контактов в базе данных.

## Начало нового взаимодействия

Чтобы начать новое взаимодействие (**внутренние мгновенные сообщения**, внешнее или внутреннее **голосовое взаимодействие** или исходящее сообщение электронной почты), введите в поле универсального поиска имя внутреннего абонента (имя агента, название навыка, группы, очереди или точки маршрутизации) или имя, номер телефона или адрес электронной почты контакта.

### Ввод информации в поле универсального поиска

По мере того как вы набираете запрос, приложение Workspace выполняет поиск в базах данных контактов и внутренних абонентов и предлагает подходящие варианты. Затем открывается окно со списком подходящих контактов и внутренних абонентов. Для всех внутренних абонентов указывается статус состояния.

Во всплывающем представлении можно выполнять перечисленные ниже действия.

- **Фильтровать и сортировать список результатов поиска.**
- Выполнять **операции** с выбранным контактом: звонить, отправлять мгновенные сообщения, создавать исходящие сообщения электронной почты и сохранять в избранное.

### Фильтрация и сортировка списка результатов поиска

Результаты поиска отображаются в виде списка. Поиск во всех полях базы данных контактов (имя, номер телефона, адрес электронной почты и т. д.) осуществляется по заданному в поле поиска ключевому слову или сочетанию слов. Соответствие устанавливается, только если значение поля начинается с ключевого слова.

Список содержит неотсортированные контакты из базы данных, отвечающие критериям поиска.

Поиск во всех полях базы данных контактов осуществляется по заданному в поле поиска ключевому слову или сочетанию слов (имя, номер телефона, адрес электронной почты и т. д.). Поисковая система ищет соответствия между *любым* словом во всех полях и словом, указанным в качестве критерия поиска в базе данных (критерии определяются администратором). Поиск по указанным ключевым словам осуществляется на основании выбранного условия «Начинается с».

Примеры.

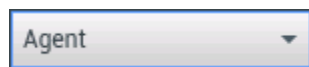
- Если быстрый поиск осуществляется с использованием ключевых слов *John Daly* в качестве критерия поиска, определенного для применения только к полям **Имя** и **Фамилия**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** указано *John*, а в поле **Фамилия** — *Daly*.
- Если быстрый поиск осуществляется с использованием ключевых слов *John Junipero* в качестве критерия поиска, определенного для применения только к полям **Имя**, **Фамилия**, **Город** и **Адрес**, то в результатах поиска будут отображаться те контакты, для которых в поле **Имя** указано *Johnny*, а в поле **Адрес** — *2001, Junipero Serra Blvd*.

Данные в списке результатов поиска не подлежат сортировке. Если результатов слишком много, вы можете уточнить условия поиска, добавляя больше ключевых слов в качестве критериев поиска (порядок сортировки в данном случае не определен).

## Tip

В настоящее время приложение Genesys не поддерживает использование наборов смешанных символов для поиска по базе данных контактов, поэтому, например, не представляется возможным искать слова китайского языка с упрощенным вариантом написания и слова, содержащие буквы латинского алфавита, в одной и той же строке поиска; в таком случае последовательность китайских упрощенных иероглифов и предшествующие ей латинские символы не будут рассматриваться как два слова.

В большинстве случаев поиск можно уточнить с помощью функций фильтрации списка. Результаты поиска можно фильтровать по типу с помощью раскрывающегося списка. Например, можно отобразить только контакты или только избранные элементы.




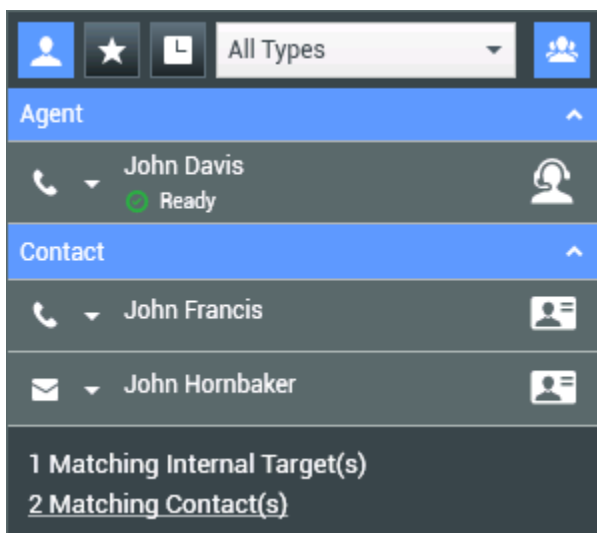
Раскрывающийся список контактов

Типы результатов может включать в себя следующее:

- Все типы
- агент;
- Группа агентов
- Контакт
- Очередь взаимодействий
- Очередь

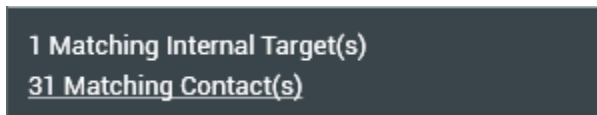
- Точка маршрутизации
- Навык

Щелкните по значку **Сортировать результаты по типу/категории** () , чтобы упорядочить результаты поиска соответствующим образом. Категории можно сворачивать, нажимая стрелку рядом с их названиями.



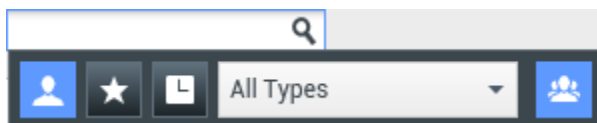
Сортировка результатов по группам

Чтобы просмотреть только контакты, перейдите по ссылке **Совпадения по контактам**. В результате откроется [каталог контактов](#).




Совпадения по внешним контактам

Под полем быстрого поиска расположено пять элементов управления, с помощью которых можно отобразить предыдущие контакты.



Поле быстрого поиска

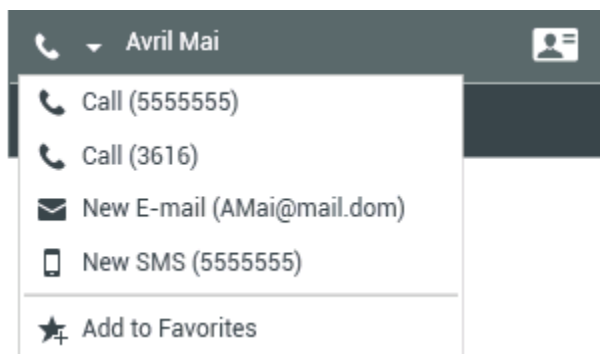
Эти элементы управления перечислены ниже (кнопки указаны в порядке расположения на экране слева направо).

-  **Найти все:** позволяет отобразить всех подходящих внутренних абонентов и все внешние контакты. Этот параметр не влияет на порядок сортировки.

-  **Показать и найти избранные:** позволяет отобразить только те контакты (касается контактов и внутренних абонентов), которые отмечены как избранные. Сортировка выполняется по категории или типу.
-  **Показать и найти последние взаимодействия:** позволяет показать от 1 до 10 последних внутренних абонентов и контактов, которым вы непосредственно звонили, отправляли мгновенные сообщения или сообщения электронной почты либо которых вы контролировали. Сортировка выполняется по дате. Приложение Workspace может быть настроено так, чтобы отображать недавние пропущенные звонки одного или нескольких следующих типов: внутренние, внешние или консультационные. Если навести указатель мыши на имя или номер телефона звонившего, во всплывающей подсказке будет отображена информация о времени пропущенного звонка.
- **Фильтровать по типу:** позволяет выбрать тип искомой информации («Агент», «Контакт», «Точка маршрутизации», «Навык», «Очередь», «Очередь взаимодействий», «Группа агентов»).
-  **Показать/скрыть типы:** позволяет отобразить или скрыть типы или категории.

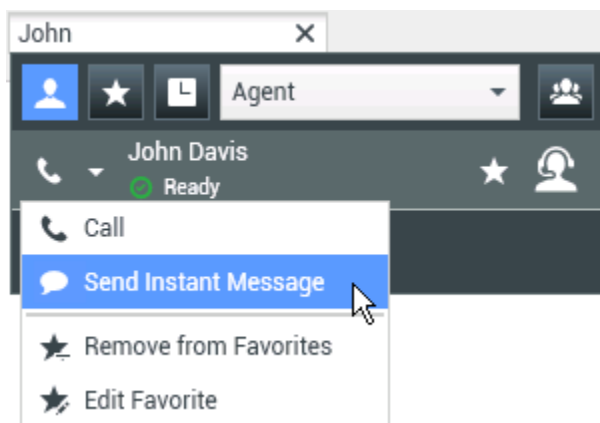
## Действия

Откройте всплывающий список **меню операций** рядом с внутренним адресатом или контактом, который требуется найти. В примере ниже показано меню операций для контакта.



Меню операций инструмента Team Communicator

В примере ниже показано **меню операций** для внутреннего абонента.



Меню операций инструмента Team Communicator для внутреннего абонента

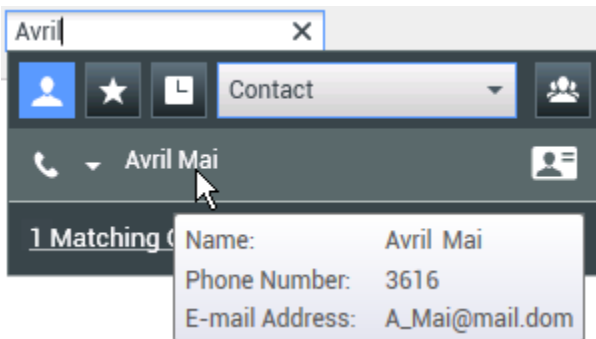
В этом списке можно выполнять перечисленные ниже действия.

- Выбрать тип взаимодействия, которое требуется начать: **внешнее голосовое взаимодействие**, **внутреннее голосовое взаимодействие**, **исходящее взаимодействие по электронной почте** или **внутреннее мгновенное сообщение**.
- Добавить контакт в список **избранных контактов** с помощью кнопки **Добавить в избранное**.

### Просмотр информации о контакте

Наведите указатель мыши на значок контакта, чтобы просмотреть дополнительную информацию о нем. В результате откроется всплывающее представление со сводкой, в котором представлена наиболее важная информация:

- имя контакта;
- информация о контакте;
- другие важные характеристики.



Сводка о контакте

Чтобы начать **голосовое взаимодействие**, щелкните по значку телефона.

### Избранное

Избранным может быть внутренний абонент или контакт, с которым вы часто общаетесь или же с которым вы хотите иметь возможность общаться в любой момент. Чтобы сделать контакт "избранным", воспользуйтесь **меню операций** инструмента Team Communicator. При добавлении в список избранных элементов внутреннему абоненту или контакту также можно назначить категорию. Категории избранного могут определяться администратором, или же вы можете создавать их самостоятельно. Редактировать корпоративный список избранных элементов нельзя.

Чтобы добавить внутреннего абонента или контакт в список избранного, выполните перечисленные ниже действия.

1. Найдите внутреннего абонента или контакт с помощью инструмента Team Communicator.
2. Откройте **меню операций**, которое отображается рядом с именем внутреннего абонента или

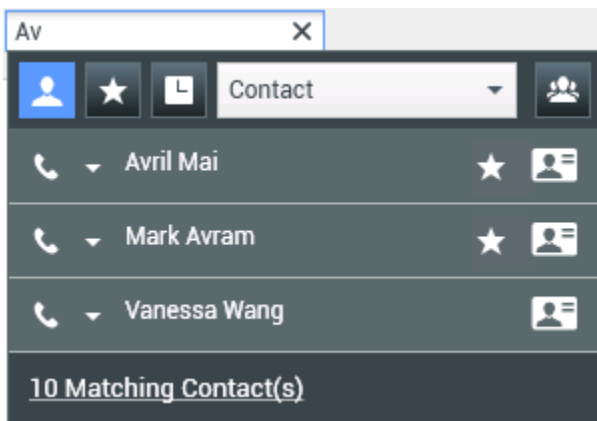


контакта, и выберите команду **Добавить в избранное**.

3. Отобразится диалоговое окно **Новый избранный контакт**.

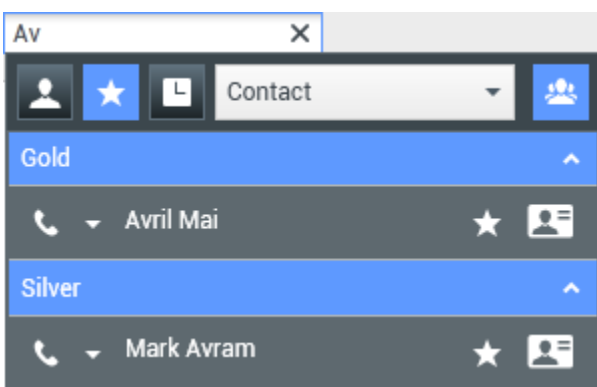
- В раскрывающемся списке **Категория** можно указать новую категорию или выбрать из списка уже существующих категорий.
- Нажмите кнопку **ОК** для того, чтобы добавить внутреннего адресата или контакт в нужную категорию в качестве избранного. Если вы ничего не выберете, контакт будет добавлен в категорию «Прочее избранное» (если инструмент Team Communicator отображается в представлении «Категория»).

В инструменте Team Communicator обычные избранные записи отмечаются простой белой звездочкой (★), а корпоративные — заблокированной (★). Администратор может назначить вам корпоративные избранные записи, зависящие от контекста и определяемые вашей ролью или контактом, с которым вы в настоящее время взаимодействуете.



Поиск контакта

Если результаты поиска в инструменте Team Communicator отфильтровать по принадлежности к избранному содержимому и по типу (по категории), то избранное сортируется по обозначенным категориям. На рисунке ниже избранные контакты разделены на две категории: «золотые» и «серебряные». К первой категории относится личное избранное, а ко второй — корпоративное.



Поиск избранных элементов

Избранные элементы можно редактировать (добавлять, удалять и менять категории).

---

Выберите команду **Редактировать избранное** (🌟) в **Меню операций** для отображения и использования диалогового окна **Редактировать избранное**.

Вы можете удалить внутреннего абонента или контакт из списка избранных элементов, выбрав меню **Удалить из избранного** (🗑️) в **меню операций**.

#### Примечания.

- Редактировать контакты в корпоративном списке избранного или удалять их нельзя. Эти избранные элементы контролируются администратором.
- Если вы добавили контакт в качестве личного избранного, а затем администратор добавил этот же контакт в качестве корпоративного избранного, то в обычном представлении этот контакт будет отображаться в корпоративном избранном, а в представлении «Категория» — и в корпоративном, и в личном.

## 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.

- [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

- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Взаимодействие в чате](#)
- [Взаимодействие по электронной почте](#)
- [Взаимодействие по SMS](#)
- [Внутреннее взаимодействие посредством мгновенных сообщений](#)
- [Рабочие документы](#)

#### 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](#)

# Начальник команды

[Изменено: 8.5.127.06]

Если вам назначена роль начальника группы агентов, вы можете наблюдать за их действиями и обучать их. Если вы примете взаимодействие, на вашем экране отобразится соответствующее окно, а вы будете соединены с абонентом для телефонного разговора или общения в чате.

Для некоторых руководителей может быть настроена возможность контролировать состояния агентов и устанавливать статусы **Готов**, **Не готов** и **Выполнен выход из системы**.

## Примечания о контроле, обучении и вмешательстве во взаимодействия

Далее приведен список важных моментов, о которых следует помнить во время контроля агентов, вовлеченных в голосовые взаимодействия и взаимодействия в чате.

- Если вы наблюдаете за агентом, ни он, ни его контакт вас не услышат. В зависимости от настроек агент может быть проинформирован о том, что за его действиями наблюдают (в окне взаимодействия отображается значок), а может и не знать об этом.
- Если вы проводите обучение агента, то он будет слышать вас, а его контакт — нет.
- Вы можете присоединиться к телефонному разговору или взаимодействию в форме чата (вмешаться в общение).
- В приложении Workspace руководитель может переключаться между несколькими режимами контроля. Например, руководитель может переключаться из режима незаметного контроля на режим вмешательства.

### Тip

#### Контроль голосовых взаимодействий

- Единовременно можно контролировать только одного агента голосового взаимодействия.
- Единовременно можно контролировать только одно взаимодействие одного и того же агента.
- Единовременно можно контролировать следующее взаимодействие только одного агента.
- Несколько руководителей не могут контролировать следующие взаимодействия

одного и того же агента.

## Tip

### Контроль взаимодействий в чате

- Единовременно можно контролировать нескольких агентов взаимодействия в чате.
- Единовременно можно контролировать несколько взаимодействий одного и того же агента.
- Единовременно можно контролировать следующее взаимодействие нескольких агентов.
- Несколько руководителей могут контролировать следующие взаимодействия одного и того же агента.
- В приложении Workspace количество одновременных циклов чата, которые может контролировать руководитель, не ограничено. Максимальное количество должно определяться политикой вашей компании.

## Наблюдение

Когда вы наблюдаете за агентом из своей группы, у вас на экране отображается окно предварительного просмотра взаимодействия, информирующее вас о том, что агент разговаривает по телефону или в чате. Можно наблюдать за текущим или следующим взаимодействием агента.

Чтобы начать контроль, найдите агента из своей команды с помощью инструмента Team Communicator. В **меню операций** выберите команду **Наблюдать за следующими взаимодействиями** (👁). Если имеется активное взаимодействие, оно будет отображено в меню **Контроль**. Чтобы наблюдать за текущим взаимодействием, выберите его в меню **Контроль**. Чтобы начать контроль за следующим взаимодействием, выберите пункт **Следующие взаимодействия**.

Чтобы прекратить контроль за агентом, откройте Team Communicator и в **меню операций** выберите команду **Остановить контроль** (🛑).

Чтобы прекратить контроль за текущим взаимодействием, нажмите кнопку **Остановить контроль** (🛑) на панели инструментов «Операции со звонком» в окне взаимодействия.

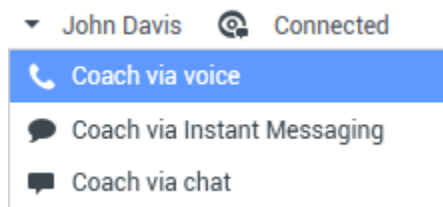
## Обучение

Когда вы обучаете агента из своей группы, у вас на экране отображается окно предварительного просмотра взаимодействия, информирующее вас о том, что агент разговаривает по телефону или в чате. Можно проводить обучение агента во время текущего или следующего взаимодействия.

Чтобы начать обучение, найдите агента из своей команды с помощью инструмента Team Communicator. В **меню операций** выберите команду **Начать обучение во время**

**следующего взаимодействия** (👤). Если имеется активное взаимодействие, оно будет отображено в меню **Обучение**. Чтобы провести обучение во время текущего взаимодействия, выберите его в меню **Обучение**. Чтобы начать обучение во время следующего взаимодействия, выберите пункт **Следующие взаимодействия**.

Вы также можете начать обучение агента в вашей группе во время текущего взаимодействия, воспользовавшись связанным с ним **меню операций**.



Меню операций начальника команды для смены собеседника

Можно проводить обучение по трем каналам: по телефону, в чате и путем обмена мгновенными сообщениями.

Чтобы прекратить обучение агента, откройте Team Communicator и в **меню операций** выберите команду **Остановить обучение** (👤).

Чтобы прекратить обучение во время текущего взаимодействия, нажмите кнопку **Остановить обучение** (👤) на панели инструментов «Операции со звонком» в окне взаимодействия.

## Вмешательство


Вмешаться в активное взаимодействие можно только в том случае, если вы наблюдаете за ним либо проводите обучение агента.

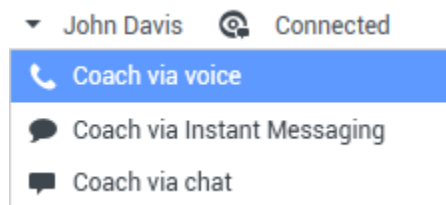
Для того чтобы вмешаться в активное общение (присоединиться к активному взаимодействию), участников которого вы контролируете или обучаете, нажмите кнопку

**Вмешаться** (➔) на панели инструментов руководителя. Команда **Вмешаться** представлена кнопкой, если вы контролируете общение только по одному каналу (по телефону или в чате), или раскрывающимся списком, если вы наблюдаете за общением по нескольким каналам одновременно (по телефону и в чате).

## Переключение между режимами контроля

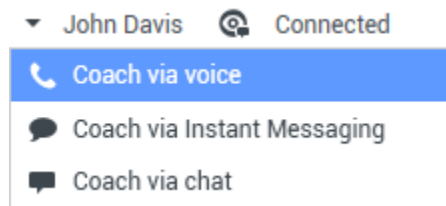
При контроле или обучении агента во время активного взаимодействия руководитель может переключаться между несколькими режимами.

- От контроля к обучению: чтобы перейти к обучению, воспользуйтесь связанным с собеседником меню **Операции** или нажмите кнопку **Включить звук (обучение)** () на панели инструментов взаимодействия.



Меню операций начальника команды для смены собеседника

- От контроля к вмешательству: используйте команду **Вмешаться** () на панели инструментов руководителя.
- От обучения к вмешательству: используйте команду **Вмешаться** () на панели инструментов руководителя.
- От обучения к контролю: для перехода к контролю нажмите кнопку **Завершить чат** (), **Завершить звонок** (), **Завершить обмен мгновенными сообщениями** () или **Откл. микрофон (контроль)** () на панели инструментов взаимодействия для взаимодействия в ходе обучения.
- От вмешательства к контролю: для перехода к контролю используйте команды **Завершить чат** () и **Завершить звонок** () на панели инструментов взаимодействия.
- От вмешательства к обучению: используйте меню **Операции**, относящееся к данному участнику.



Меню операций начальника команды для смены собеседника

- Чтобы прекратить контроль, нажмите кнопку **Завершить контроль** () на панели инструментов взаимодействия.

## Завершение сеанса работы или изменение статуса состояния агента

Для вас может быть настроена возможность изменения статуса состояния и завершения сеанса работы агента с помощью Team Communicator.

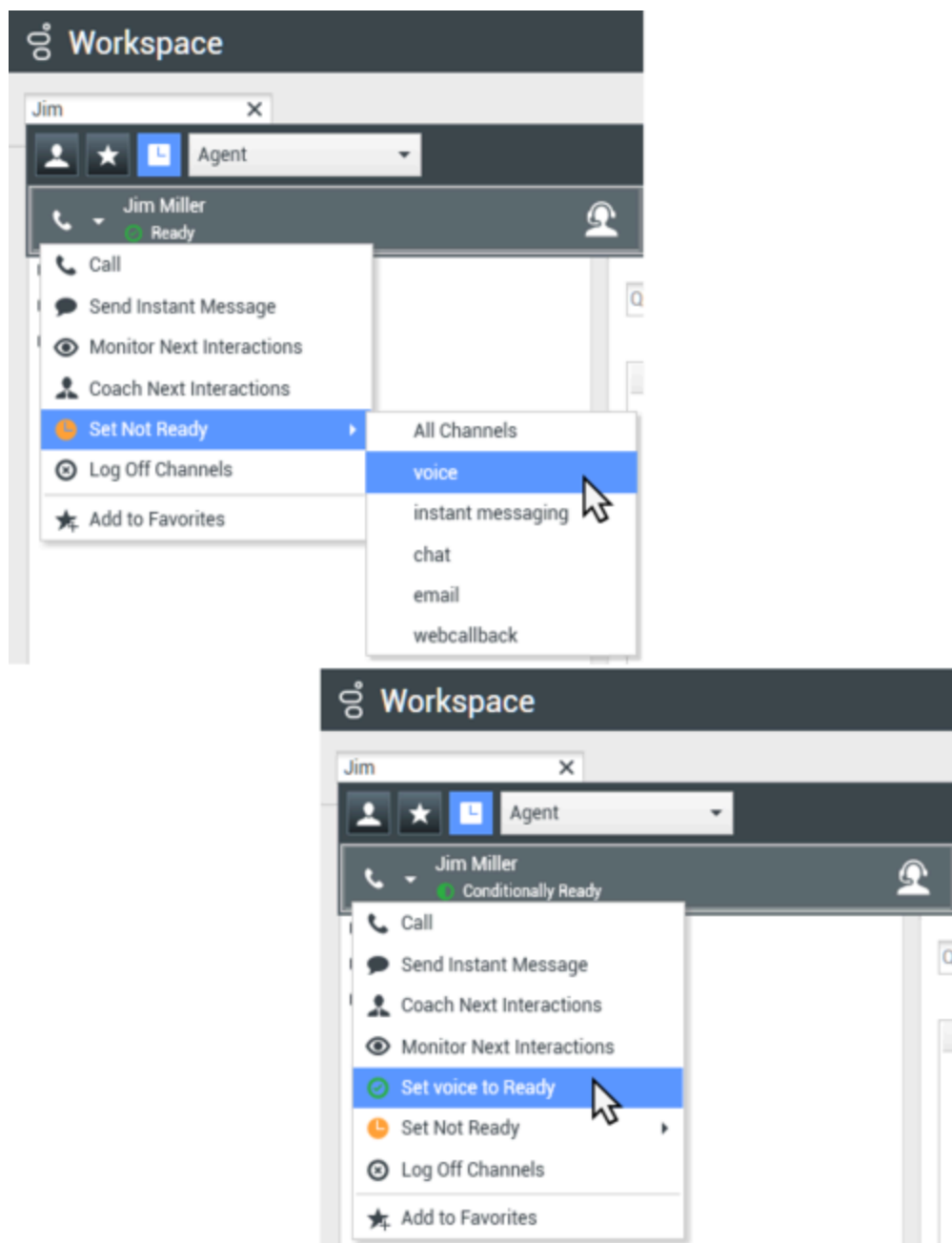
### Изменение статуса состояния агента

Функция изменения статуса состояния агента полезна, если вы обнаружите, что для агента установлен неправильный статус состояния. Откройте **Team Communicator** и найдите агента, а затем воспользуйтесь меню **Операции** для установки статуса **Готов** или **Не готов** на всех каналах, то есть всех каналах, которые перечислены в меню, или на определенных каналах.

#### Important

- Если агент установил для себя состояние **Работа после звонка, Не готов < с указанием причины >** или **Не беспокоить**, такие статусы будут отображаться в Team Communicator как **Не готов**.
- Поскольку инструмент Team Communicator не поддерживает такие состояния, вы не можете изменить состояние агента с **Готов** на **Работа после звонка, Не готов < с указанием причины >** или **Не беспокоить**. Доступен только вариант **Не готов**.



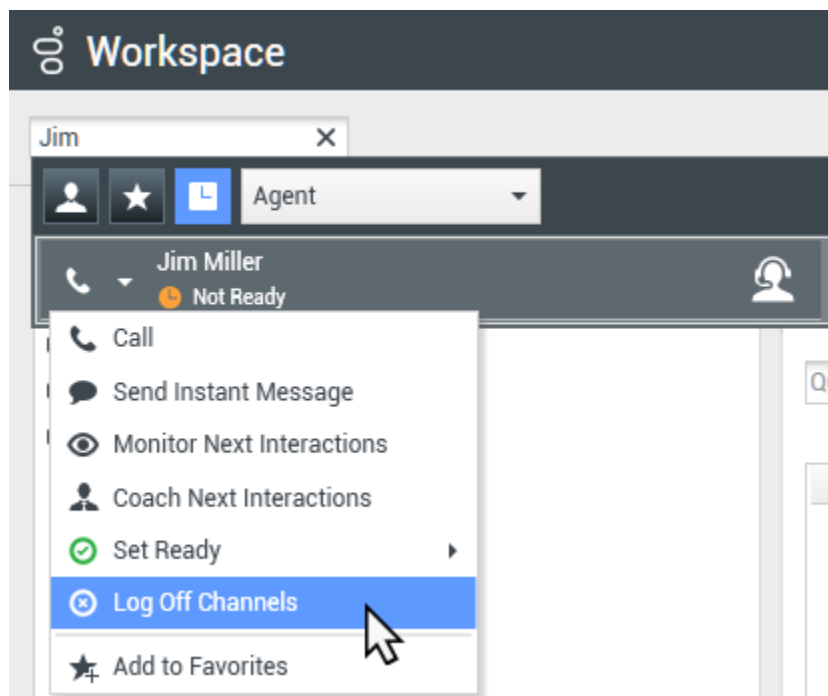


## Завершение сеанса работы агента

Функция завершения сеанса работы агента полезна, если вы обнаружили, что агент забыл выйти из системы после своей смены. Откройте [Team Communicator](#) и найдите агента, после чего воспользуйтесь меню **Операции** для того, чтобы завершить сеанс работы агента на всех каналах. Эта функция полезна, так как позволяет гарантировать рациональное использование вашей компанией лицензий на ПО для рабочих мест, а также предотвратить перенаправление взаимодействий на агента, которого нет в месте, но для которого настроен параметр автоматического ответа!

## Important

Функция завершения сеанса работы агента недоступна для агентов, которые в настоящее время осуществляют обработку взаимодействия.



## 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.

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Контроль, обучение и вмешательство во взаимодействия\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(Управление рабочей папкой и очередью\)](#)
- [Email Quality Assurance \(QA\) Review \(Обзор системы анализа проверки качества для взаимодействия по электронной почте\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Взаимодействие в чате](#)
- [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](#)

---

# Рабочие папки

[Изменено: 8.5.110.13]

Рабочая папка — это своего рода персональная очередь, в которую можно помещать сообщения электронной почты и другие взаимодействия (рабочие документы), которые требуется обработать позже. Отличием от очереди является то, что сохраненные взаимодействия могут быть доступны в любом порядке; им также можно назначать агентов, расположения, группы агентов или группы мест. Владелец рабочей папки получает монопольное право на ее содержимое.

Взаимодействия можно помещать в рабочие папки различными способами: с помощью стратегий маршрутизации, путем сохранения выполняемых взаимодействий (которые не помечены как завершенные). Кроме того, руководители групп (начальники) могут перемещать взаимодействия в рабочие папки вручную.

Чтобы открыть представление рабочей папки из **основного окна**, нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых представлений Workspace** (☰). Когда отобразится меню **поддерживаемых представлений**, выберите одно из указанных ниже представлений рабочих папок.

- Мои рабочие папки
- Рабочие папки моей команды
- Мои очереди взаимодействий

Список доступных папок зависит от конфигурации системы.

В представлении «Рабочие папки» есть три области.

- **Браузер рабочих папок:** здесь можно выбирать подпапки в личных и общих рабочих папках. Для агентов, имеющих полномочия начальников команд, представление браузера может быть трех видов.
  - **Мои рабочие папки:** это представление для отображения личных рабочих папок всех агентов.
  - **Рабочие папки моей команды:** представление для всех рабочих папок, принадлежащих агентам, находящимся в вашем подчинении.
  - **Мои очереди взаимодействий:** представление для отображения отфильтрованных системных очередей и рабочих папок. Имеется у начальников команд.
- **Рабочая папка:** это представление содержит взаимодействия, сохраненные в выбранных рабочих папках, а также информация об их статусах. Вы можете выполнять сортировку, поиск и другие операции.
- **Информация о взаимодействии в рабочей папке:** здесь можно просматривать содержимое вкладок «Подробные сведения», «Примечания» и «Сопроводительные данные», относящиеся к выбранному взаимодействию.

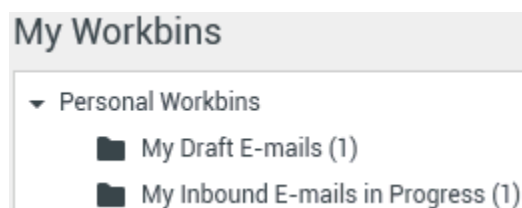
## Браузер рабочих папок

В браузере рабочих папок можно просматривать свои личные и общие папки, а также переходить к ним и просматривать их содержимое в представлении **Рабочая папка**.

Нажав соответствующую кнопку в нижней части браузера рабочих папок, можно выбрать одно из указанных ниже представлений рабочих папок.

- **Мои рабочие папки:** это представление для отображения личных рабочих папок всех агентов.
- **Рабочие папки моей команды:** представление для всех рабочих папок, принадлежащих агентам, находящимся в вашем подчинении.
- **Мои очереди взаимодействий:** представление для отображения отфильтрованных системных очередей и рабочих папок. Имеется у начальников команд.

Чтобы просмотреть содержимое папки, выберите ее в браузере рабочих папок.



Рядом с названием рабочей папки в скобках отображается количество содержащихся в ней сообщений электронной почты и (или) рабочих документов.

Чтобы перейти непосредственно к определенной рабочей папке из **основного окна**, нажмите кнопку **Доступ и использование поддерживаемых окон Workspace** (☰). Когда отобразится меню **поддерживаемых окон**, выберите одно из указанных ниже представлений рабочих папок.

- Мои рабочие папки
- Рабочие папки моей команды
- Мои очереди взаимодействий

Список доступных папок зависит от конфигурации системы.

Ниже приведены примеры рабочих папок, которые могут быть настроены для вас в представлении **Мои рабочие папки**.

- **Выполняется:** содержит входящие сообщения электронной почты и другие рабочие документы, которые еще не обработаны.
- **Черновики:** содержит исходящие сообщения (ответы) электронной почты, сохраненные как черновики.
- **Пользовательские:** содержит дополнительные папки, настроенные администратором.

## Рабочие папки моей команды

Для начальников команд это представление окна браузера рабочих папок содержит список всех агентов, находящихся у них в подчинении. Чтобы просмотреть рабочие папки агентов, находящихся в вашем подчинении, нажмите имя агента в списке, а затем — рабочую папку, чтобы открыть ее.

## Мои очереди взаимодействий

Для руководителей групп это представление окна браузера содержит список фильтров, заданных системным администратором. Нажмите значок фильтра или очереди, чтобы просмотреть их содержимое в представлении рабочей папки.

С помощью фильтров взаимодействий в базе данных выполняется поиск взаимодействий, отвечающих определенным критериям, например времени нахождения в очереди, дате получения, состоянию взаимодействия и т. д. Результаты фильтрации — это "моментальные снимки" состояния взаимодействий в базе данных на момент выполнения запроса. Представления моментальных снимков не обновляются автоматически. Чтобы отобразить последние изменения в базе данных, необходимо нажать кнопку **Обновить** (🔄).

## Представление «Рабочая папка»

[Изменено: 8.5.110.13]

В представлении «Рабочая папка» можно просматривать, сортировать и искать выбранные взаимодействия, а также выполнять с ними другие операции.

**Информация** о выбранном взаимодействии отображается на вкладках в нижней части представления «Рабочие папки».

Дважды нажмите взаимодействие для его открытия.

С помощью кнопок «Операции в рабочей папке» со взаимодействием можно выполнить перечисленные ниже операции.

- **Ответить** (✉): ответ на выбранное взаимодействие открывается в окне исходящего **взаимодействия по электронной почте**.
- **Ответить всем** (✉): ответ на выбранное взаимодействие открывается в окне исходящего **взаимодействия по электронной почте** и отправляется как отправителю, так и всем остальным получателям исходного сообщения.
- **Открыть** (📄): выбранное взаимодействие по электронной почте открывается в окне входящего или исходящего **взаимодействия по электронной почте**. Выбранный рабочий документ открывается в окне **взаимодействия с рабочими документами**.
- **Пометить как завершенное** (☑): нажмите эту кнопку для того, чтобы завершить работу с сообщением электронной почты и закрыть окно взаимодействия. Перед нажатием кнопки **Пометить как завершенное** может потребоваться ввести **код расположения**. В этом случае откроется взаимодействие для того, чтобы вы могли ввести код расположения перед нажатием

кнопки **Пометить как завершенное**.

- **Удалить** (✖): с помощью этой команды можно удалить сообщение электронной почты из базы данных контактов, если у вас есть необходимые разрешения.
- **Переместить в очередь** (📁): если у вас есть соответствующие разрешения, с помощью этой команды можно открыть панель Team Communicator, чтобы выбрать очередь, в которую необходимо переместить выбранные взаимодействия. Введите имя очереди в поле поиска Team Communicator, а затем в пункте «Очередь» меню «Операции» выберите команду «Переместить в очередь».
- **Переместить в рабочую папку** (📁): если у вас есть соответствующие разрешения, с помощью этой команды можно открыть инструмент Team Communicator, чтобы найти агента или группу агентов, которым необходимо передать выбранные взаимодействия.
- **Редактировать информацию по обращению** (✎): если у вас есть соответствующие разрешения, с помощью этой команды можно открыть окно изменения сопроводительной информации и изменить содержимое вкладки **Сопроводительные данные** для выбранных взаимодействий.
- **Печать** (🖨): если у вас есть соответствующие разрешения, с помощью этой команды можно открыть окно **Просмотр перед печатью** для печати выбранного взаимодействия. [**Добавлено:** 8.5.101.14]
- **Обновить** (🔄): если для рабочей папки не настроена функция автоматического обновления, эта команда позволяет обновлять список взаимодействий в рабочей папке. [**Добавлено:** 8.5.110.13]

Представление «Рабочая папка» — это таблица, в которой находятся все взаимодействия из выбранной папки. В четырех столбцах содержится основная информация о взаимодействиях и их состоянии. Для изменения порядка сортировки в столбцах таблицы нажимайте заголовки столбцов. Для изменения порядка сортировки на обратный нажмите заголовок интересующего вас столбца еще раз. Необработанные взаимодействия выделены полужирным шрифтом.

Ниже перечислены столбцы сообщений электронной почты с возможностью сортировки элементов—, отображаемые в представлении «Рабочая папка».

- **Значок:** отображает тип и состояние взаимодействий.
- **От:** содержит имена отправителей.
- **Тема:** содержит темы взаимодействий.
- **Получено:** содержит дату и время первого получения взаимодействия.

Администратор принимает решение о том, какие столбцы будут отображаться в этом представлении.

Для того чтобы отобразить или скрыть столбцы, нажмите правой кнопкой мыши в области списка. Откроется контекстное меню, в котором можно будет выбрать соответствующую команду.

В рабочих папках также можно хранить другие типы коммуникаций, например **рабочие документы**. В этом случае столбцы могут отличаться от описанных выше. То, какие столбцы отображаются в очередях взаимодействий, определяется администратором. За дополнительной информацией обращайтесь к администратору.

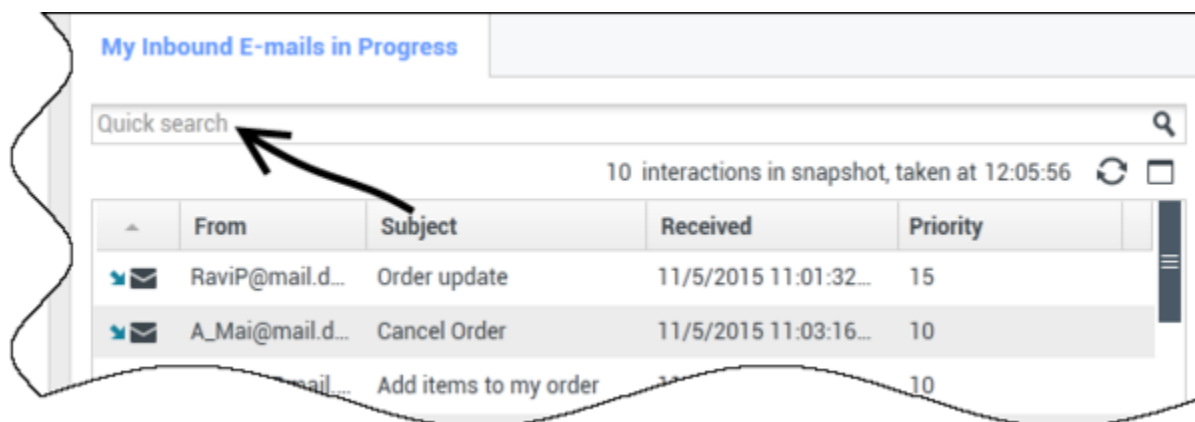
## Поиск в рабочих папках и очередях взаимодействий

[Добавлено: 8.5.110.13]


Администратор может настроить функцию поиска и фильтрации для некоторых или всех ваших рабочих папок и очередей взаимодействий. Эта функция позволяет указывать значения поиска или фильтрации в поле быстрого поиска, чтобы в списке элементов рабочей папки или очереди взаимодействия отображались только те взаимодействия, которые соответствуют указанному вами значению.

Администратор решает, какие столбцы (или свойства взаимодействия), могут быть использованы для ограничения отображаемых результатов. Например, администратор может настроить для взаимодействий определенный атрибут, например **Приоритет**, чтобы позволить вам осуществлять **поиск тех взаимодействий, которым был присвоен тот или иной приоритетный статус**. Если у вас есть возможность применения функции поиска, узнайте у своего руководителя, какие значения могут быть использованы.

Введите значение поиска или фильтрации и нажмите кнопку **Ввод** или же щелкните по значку лупы, чтобы найти все взаимодействия, которые содержат указанное вами значение.



## Информация о взаимодействии в рабочей папке

Подробные сведения, примечания и сопроводительные данные для выбранного взаимодействия отображаются на вкладках с информацией о взаимодействии. В некоторых случаях эти вкладки сначала необходимо отобразить. Для этого нажмите кнопку **Показать/скрыть панель подробных сведений** ( )

Ниже перечислены вкладки в области информации о взаимодействии.

- **Подробные сведения:** информация, относящаяся к данному взаимодействию, в т. ч. имя отправителя, имя получателя, вложения и текст сообщения.
- **Примечания:** примечания, сохраненные в **истории контакта**.
- **Сопроводительные данные:** сопроводительные данные, сохраненные в **истории контакта**.



## Сведения

Вкладка «Подробные сведения» содержит сводные данные о выбранном взаимодействии, ссылки на прикрепленные файлы и приведенную далее информацию.

- Тема.
- Дата и время отправки взаимодействия.
- Имя и адрес электронной почты получателя.
- Имя и адрес электронной почты отправителя.
- Дополнительные поля, настраиваемые администратором.

На этой вкладке содержится указанная ниже информация, касающаяся рабочих документов.

- Тип коммуникации
- Тип взаимодействия
- Подтип взаимодействия

## 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.

- [Using Workbins \(Использование рабочих папок\)](#)
- [Handle An Email Interaction \(Обработка взаимодействия по электронной почте\)](#)
- [Handle A Workitem Interaction \(Обработка взаимодействия с рабочим документом\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Обзор задач электронной почты](#)
- [Код расположения](#)
- [Рабочие документы](#)

## 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](#)