



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

Gelen E-posta

# Gelen E-posta

[**Değiştirildi:** 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Gelen E-posta Etkileşim penceresi, e-posta ile ilgili birçok görevi yerine getirmenizi sağlar.

Bu görünümdeki metnin boyutunu değiştirmek için **Ana Menü**'deki **Yakınlaştırma** kontrolünü kullanın (bkz. [Ayarlarınızı ve tercihlerinizi yönetme](#)). Bu özellik ortamınızda kullanılamıyor olabilir.[**Eklendi:** 8.5.109.16]

## Important

Kişi merkezinde bir sorun olması ve etkileşimlerinizi yöneten sunucuyla bağlantının kopması durumunda, işlevlerden bazıları geçici olarak kullanılamayabilir veya kişinizle etkileşiminizi kaybedebilirsiniz. Çalışma alanı, mevcut medya kanallarınız her biri hakkındaki durumu size bildiren sistem mesajlarını görüntüler.

## Gelen E-posta Etkileşim Penceresi

Gelen E-posta Etkileşim penceresi aşağıdakiler gibi birçok e-posta görevini gerçekleştirmenizi sağlar:

### E-postayı

- **Yanıtla** veya **Tümünü Yanıtla**.

Ekli görüntü dosyalarını (metin ve HTML biçimli e-posta etkileşimleri için) ve satır içi görüntüleri (HTML biçimli e-posta etkileşimleri için)

- **görüntüleyin ve kaydedin**.

### E-postayı

- **Aktarma** (iletme).

### E-posta bir Harici Kaynağa

- **iletme**.
- Mevcut etkileşim için Bitti Olarak İşaretle seçin.

### Bir dahili hedef veya kişi ile

- **Danışmanlığı** başlatma.
- Bir iç hedef veya kişi ile **Sesli Danışma** başlatma.
- Bir dahili hedef ile **IM Danışmanlığı** başlatma.
- Bir **eğilim kodu** ayarlayın.

- Daha sonra işlemek için e-postayı bir **iş kutusu**'na kaydedin.
- Etkileşim geçmişine not eklemek için **Not'u** kullanın.
- Mevcut etkileşim için **Durum Verisi** (ekli veri) kısmına bakın.

### Kişi veritabanında bir telefon numarası varsa,

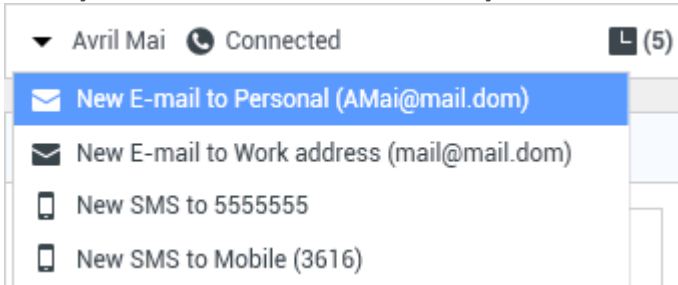
- **Ara** ögesi ile göndereni arayın.
- **Kişi geçmişi**'ni görüntüleyin ve yönetin. Kişi geçmişindeki e-posta etkileşimlerini açın ve yönetin.
- **Kişi bilgilerini** görüntüleyin ve yönetin. Hesabınız, **Manuel Kişi Atama** özelliğini kullanarak bilinmeyen kişiyle olan bir etkileşimi kişi veritabanında bilinen bir kişiye atamanıza izin verecek şekilde yapılandırılmış olabilir [**Değiştirildi:** 8.5.117.18].
- Daralt/genişlet Etkileşim düğmesine tıklayarak mevcut etkileşim hakkında kontrolleri ve bilgileri gizleyin veya görüntüleyin:

Daralt	▶
Genişlet	▶

- E-postayı yanıtlamak yerine göndereni aramaya karar verirsiniz, standart **tepki** kitaplığını görüntüleyin.

### Geçerli e-posta etkileşimini

- **yazdırın**.
- Bir Geri Arama Programlama—**Yeni Geri Arama** iletişim kutusu açmak için **Geri Arama Programla**'ya (📞) tıklayın. Bkz. **Genesys Callback**. [**Eklendi:** 8.5.111.21]
- Taraf İşlem menüsünü kullanarak, etkileşimi ses ve SMS gibi diğer medya ile karıştırın.



Medya karıştırma

Geçerli kişi için **devam eden veya son etkileşimler** varsa, etkileşimlerin sayısı etkileşim bağlantı durumunun yanında görüntülenir.

### Tip

Bazı ortamlarda, bir e-posta etkileşimini aktarmadan ya da iletmeden önce bir düzen kodunu ayarlamanız gerekebilir.

## URL'ler ve Güvenlik

**[Eklendi: 8.5.121.03]** Bazen kişiler size URL'ler (web sitelerine bağlantı) gönderir. Gelen e-posta etkileşimi görünümündeki URL'ler düz metin veya HTML olabilir. URL'ye tıklamadan önce fare imlecini URL'nin üzerine getirerek adresi göstermenizi sağlayan araç ipucundan URL'yi okuyabileceksiniz.

### Warning

Kötü niyetli web bağlantılarını açmaktan kaçınmak için köprü bağlantılara tıklamadan önce onları araç ipucuyla görüntüleyin.

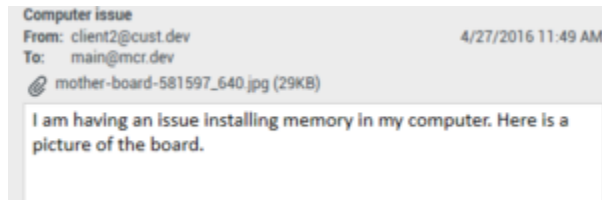
## Yerleştirilen ve Eklenen Görüntüler

**[Eklendi: 8.5.113.11]**

Bazen kişiniz e-posta etkileşiminin bir parçası olarak görüntüler dahil eder.

Kişiniz görüntüyü e-posta etkileşiminin gövdesine eklemişse, diğer e-posta içeriği ile birlikte görüntülediğini göreceksiniz. Görüntüyü yerel ya da ağdaki bir sürücüyü, görüntünün üzerine sağ tıklayarak ve bağlam menüsünde **Görüntüyü farklı kaydet**'e tıklayarak kaydedebilirsiniz.

Görüntü bir eklenti olarak gönderilirse, bunu e-posta etkileşiminin gövdesi üzerindeki ataç simgesinin yanında göreceksiniz.




Ataç simgesi e-posta etkileşiminin bir eklentisi olduğunu belirtir

## Eklenen Dosyalar için İşlemler

Aşağıdaki işlemleri yapmak için eklenen dosyanın adına sağ tıklayın:

- **Aç** — Dosyayı dosya türünün varsayılan uygulamasında açar.
- **Farklı Kaydet** — Dosyayı yerel ya da ağdaki bir sürücüyü kaydeder.
- **Yazdır** — Dosyanın içeriğini belirttiğiniz bir yazıcıda yazdırır.
- **Tümünü Kaydet** — Tüm eklentileri yerel ya da ağdaki bir sürücüyü kaydeder.

## Bir Gelen E-posta Etkileşiminin Aktarımı

Kabul ettiğiniz bir e-posta etkileşimini aktarmak için **Aktar** ( ) düğmesine tıklayın. **Takım İletişimcisi** görüntülenir. Bir aktarma hedefi seçin. **E-Posta Aktarımı**'ni seçin.

Hedef etkileşimi kabul ederse, masaüstünüzde etkileşim penceresi kapanır.

Hedef etkileşimi reddederse, etkileşim penceresi masaüstünüzde yeniden açılır ve hedefin etkileşimi reddettiğini bildiren bir hata iletisi görüntülenir.

## Bir Gelen E-posta Etkileşimini bir Harici Kaynağa İletme

[Değiştirildi: 8.5.113.11]

[Değiştirildi: 8.5.104.15]


Workspace iki tip e-posta iletimini destekler. Çoğu şirket iş türüne bağlı olarak bir türü ya da diğerini kullanır.

- **İlet** — Tipik kullanım durumları, bir e-posta ilettiğiniz ve bununla ilgili bir soru sorduğunuz, ardından gelen yanıtı kişiye yanıtınızı tamamlamak için kullandığınız durumlardır.
- **Eklenti Olarak İlet** — Tipik kullanım durumları, başka birinden e-postaya yanıt yazmasını istediğiniz durumlardır.

## İletme

[Eklendi: 8.5.113.11]

E-posta etkileşiminin yorumlu bir kopyasını harici bir kaynağa (şirket dizininde yer alan ve Genesys ortamı üzerinde kontrolü olmayan birine — örneğin, arka ofisinize) gönderin. Bu bazen hat içi iletme olarak adlandırılır. İletilen bir A gelen e-posta yeni bir e-posta etkileşimine kopyalanır. Yeni e-postada, ilettiğiniz e-postanın tarihi ve kişi adı, bunun altında ise teklif edilen orijinal e-postanın içeriği görüntülenir. Hala orijinal gelen e-posta etkileşimini yanıtlamaktan sorumlu olacaksınız. Müşteri temsilcisi, kurumsal politikalar ve süreçlere göre bu aktarmaya bir yanıt için bekleyebilir ya da beklemeyebilir.

E-postayı e-postada satır içi alıntı yaparak iletme için, aktif gelen e-posta penceresi araç çubuğundaki **İlet**'e ( ) tıklayın.


**Alici** adres alanına bir hedef eklemek için, iki şeyden birini yapın:

- Adres alanına bir ad veya diğer iletişim bilgilerini yazmaya başlayın. **Takım Team İletişimcisi** açılır ve bir hedef seçmenize olanak verir. Adres alanına hedefin e-posta adresini girmek için **E-posta Adresi Ekle** öğesine tıklayın. Ortamınız birden fazla adres eklemenize izin verecek şekilde ayarlanmışsa, adres alanına tıklayabilir ve ek e-posta adreslerini girebilirsiniz.
- **Kişi Arama** görünümünü görüntülemek için, **Alici** adres alanının yanında bulunan **Alici: ...** düğmesine tıklayın. Hedefler için **Kişiler Dizini**'nde arama yapmak için bu görünümü kullanabilirsiniz. Kişi Arama

görünümü **Bilgi** hedeflerini eklemek için de kullanılabilir.

**Bilgi** adres alanını görüntülemek için, **Bilgi Ekle** ögesine tıklayın. **Bilgi** adres alanı **Alıcı** adres alanının altında görüntülenir. **Bilgi** alanına **Alıcı** adres alanına adresleri eklediğiniz ile aynı şekilde hedef e-posta adreslerini eklersiniz. **Bilgi** adres alanını kaldırmak için **X** üstüne tıklayın.

İletilen e-posta etkileşimine, hedef için bir yorum, bilgi ya da talimat eklemek için, mesajınızı, ilettiğiniz e-postanın alıntı yapılan içeriğinin üstüne, e-posta gövde alanına girin.

İletilen gelen e-postayı hedeflere satır içi iletmek için, (  ) **Tamamını İlet Ctrl+Return**'e tıklayın. Masaüstünüzde etkileşim penceresinde kapanır ve e-posta harici kaynağın gelen kutusuna iletilir. E-posta iletmeye görünümünü e-posta etkileşimini iletmekten kapatmak isterseniz **İletmeyi İptal Et**'e tıklayın.


Bir e-postayı ilettiğinizde, iletim işlemi tamamlanana kadar Sürüyor iş kutusuna geçici olarak kaydedilir, ardından iş kutusundan kaldırılır.

## Eklenti Olarak İlet

[Değiştirildi: 8.5.113.11]

(Daha önceki adı *Bir Harici Kaynağa İlet*) E-posta adresini Takım İletişimcisi'nde elle girerek ya da aranan bir Kişi'den veya Kurumsal ya da Kişisel Sık Kullanılan'dan seçerek harici bir kaynağa (şirket dizininde olan ama Genesys ortamında kontrolü olmayan biri — örneğin arka ofis) aktif gelen e-posta etkileşimleri ilettiğiniz Workspace. Müşteri temsilcilerini, özel bir metin kutusunda iletilen etkileşim ile ilgili ek bilgiler ekleyebilecek şekilde yapılandırabilirsiniz.

Şirketinizin kullandığı Business Process'e bağlı olarak ilettikten sonra etkileşimin sahipliğini üstlenebilir ve etkileşimin kapatılmasından sorumlu olabilirsiniz.

E-postayı eklenti olarak harici bir kaynağa iletmek için, aktif gelen e-posta penceresi araç çubuğundaki **Eklenti Olarak İlet**'e (  ) tıklayın. Sisteminizin kurulumuna bağlı olarak, bu eylem, **Takım İletişimcisi**'ni açabilir veya E-postayı Eklenti Olarak İlet etkileşim görünümünü görüntüleyebilir.

### Tip

Sisteminiz E-posta İlet işlevinin tüm özellikleri için ayarlanmamış olabilir. Örneğin, Takım İletişimcisi açılmayabilir, ya da Eklenti olarak E-posta etkileşimini İlet görünümü görüntülenmeyebilir. Tek bir **Kime** hedefi ile sınırlandırılabilir, **Cc** etkin olmayabilir ya da Talimatlar alanı kullanılamayabilir.


**Alıcı** adres alanına bir hedef eklemek için, iki şeyden birini yapın:

- Adres alanına bir ad veya diğer iletişim bilgilerini yazmaya başlayın. **Takım Team İletişimcisi** açılır ve bir hedef seçmenize olanak verir. Adres alanına hedefin e-posta adresini girmek için **E-posta Adresi Ekle** ögesine tıklayın. Ortamınız birden fazla adres eklemenize izin verecek şekilde ayarlanmışsa, adres alanına tıklayabilir ve ek e-posta adreslerini girebilirsiniz.
- **Kişi Arama** görünümünü görüntülemek için, **Alıcı** adres alanının yanında bulunan **Alıcı: ...** düğmesine tıklayın. Hedefler için **Kişiler Dizini**'nde arama yapmak için bu görünümü kullanabilirsiniz. Kişi Arama

görünümü **Bilgi** hedeflerini eklemek için de kullanılabilir.

**Bilgi** adres alanını görüntülemek için, **Bilgi Ekle** ögesine tıklayın. **Bilgi** adres alanı **Alıcı** adres alanının altında görüntülenir. **Bilgi** alanına **Alıcı** adres alanına adresleri eklediğiniz ile aynı şekilde hedef e-posta adreslerini eklersiniz. **Bilgi** adres alanını kaldırmak için **X** üstüne tıklayın.

Hedef için iletilen e-posta etkileşime yorum, bilgi veya talimat eklemek için, **Alıcı** ve **Bilgi** alanlarına aşağıdaki metin kutusuna tıklayın ve mesajınızı girin.

Gelen e-postayı eklenti olarak hedeflere iletmek için,  **Tamamını Eklenti Olarak İlet** düğmesine tıklayın. Masaüstünüzde etkileşim penceresinde kapanır ve e-posta harici kaynağın gelen kutusuna iletilir. Eklenti Olarak İletme görünümünü e-posta etkileşimini iletmekten kapatmak isterseniz **Eklenti Olarak İletmeyi İptal Et**'e tıklayın.

## İlgili Kaynaklar

*Workspace Masaüstü Sürüm Kullanıcı Rehberi* (sadece İngilizce), Workspace'in tüm özelliklerinin kullanımıyla ilgili detaylı dersler sağlar. Şu derslerden faydalanabilirsiniz:

- [Handle An Email Interaction \(E-posta Etkileşimlerini Yönetmek\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbette Karıştırmak\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Giden E-posta](#)
- [E-posta KG İncelemesi](#)

## Üst 10 sayfa

1. [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)
2. [Ana Pencere](#)
3. [Durumum](#)
4. [Kişiler Dizini](#)
5. [İş Kutuları](#)
6. [İşlevsellik Genel Bakış](#)
7. [Mesajlarım](#)
8. [Oturum Açma](#)
9. [Sesli Danışma](#)

10. Bileşenler, Özellikler ve Kontroller