



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

[Etkileşim Arama](#)

# Etkileşim Arama

[**Değiştirildi:** 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[**Eklendi:** 8.5.104.15]

**Etkileşim Arama** görünümü, birden fazla kritere göre etkileşimler bulmanızı sağlar.

Workspace, kişi merkezi etkileşim veritabanında etkileşimleri bulmak için birden fazla yol sunar.

- Hangi kişiyi aradığınızı biliyorsanız, o kişiyle alışverişte bulunulan etkileşimleri bulmak için, **Kişi Dizini** ögesini kullanın.
- Etkileşimi ele alan müşteri temsilcisi sizseniz, ele aldığınız etkileşimleri bulmak için **Geçmişim** görünümünü kullanabilirsiniz.

Ancak, bazen bir etkileşimi bulmak istersiniz, ama artık kişinin kim olduğunu ya da kendiniz veya başka bir müşteri temsilcisi tarafından ele alınıp alınmadığını hatırlamazsınız. Workspace Global Etkileşim Arama özelliği, ana metinde veya kısaltılmış metinde sözcükler dâhil olmak üzere, bir veya daha fazla kriterlere göre etkileşimleri aramak için **Etkileşim Arama** görünümünü kullanmanıza olanak sağlar.

Etkileşim Arama görünümünü görüntülemek için, **Workspace destekleyici görünümüne eriş ve kullan** düğmesine (☰) tıklayarak **Destekleyici Görünümler** menüsünü görüntüleyin, ardından **Etkileşim Arama** ögesini seçin. Etkileşimleri aramak için bu özelliği kullanın. **Detaylar sekmesi**'nde arama sonuçları hakkında detayları görüntüle.

Global Etkileşim Arama iki moddan birini kullanarak etkileşimlerini bulmanızı sağlar:

- **Hızlı Arama**
- **Gelişmiş Arama**

Seçilen etkileşimlerde aşağıdaki **işlemleri** gerçekleştirin:

- **Bitti olarak işaret**le ses ve e-posta [**Eklendi:** 8.5.110.13] **Sürüyor** durumundaki etkileşimler.
- **Sürüyor** durumundaki bir giden e-posta etkileşimini **silin**. [**Eklendi:** 8.5.110.13]
- E-posta etkileşimlerini **Yanıtla** ya da **Tümünü Yanıtla**.
- **Daha önceden gönderilen bir e-postayı gönderin**.
- **Devam eden** gelen ve giden e-posta etkileşimleri (iş kutularına ve kuyruklara içeri/dışarı yönlendirilme durumunda olanları) açın.
- Gelen ve giden e-posta etkileşimlerini **iletme** [**Eklendi:** 8.5.113.11]
- **Etkileşimi yazdır** (doğru izinleriniz varsa)

### Hızlı Arama

Hızlı Arama, etkileşim veritabanında basit arama yapmanızı sağlar.

Etkileşim Veritabanını aramak için **Hızlı Arama** alanında arama yapmak istediğiniz metnin bir kısmını yazın. Girmiş olduğunuz kritere göre aramak için Büyütece tıklayın.

[[https://trk.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton\\_850.png](https://trk.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton_850.png) frame

### Gelişmiş Arama

Gelişmiş Arama özelliği, aramanızı geliştirmek için çoklu kriter girmenize olanak sağlar. Gelişmiş Arama panosu, Durum, Konu, işlemi yapan müşteri temsilcisi, tarih veya tarih aralığı ve etkileşim metni gibi birden çok kritere dayalı karmaşık bir arama yapmanıza izin veren arama kriterleri açılır listeler içerir.

Metin alanı aramaları, yazılan her bir sözcük için, belirtilen sözcük ile başlayan en az bir kelime içeren etkileşimleri veren bir "Eşleşenler" aramasına dayanmaktadır.

### Filtreleme

Etkileşim Arama görünümü filtreleme kontrolü, aramanızı daraltmanızı sağlar. Etkileşim Tipi filtreleri, aranacak olan etkileşim tiplerini seçmenizi ve seçimlerini kaldırmanızı sağlar. Görüntülenen öğeler, kullanım için yapılandırılmış olduğunuz etkileşim tiplerine bağlıdır. Arama yapmak istediğiniz etkileşim tiplerini seçmek için **Filtre** menüsüne tıklayın. **Filtre** menüsünde birden fazla öğe için arama yapabilirsiniz. Aşağıdaki tipler, varsayılan olarak mevcuttur:

- Tüm etkileşimleri göster
- Sesli etkileşimleri göster
- E-posta etkileşimlerini göster
- Sohbet etkileşimlerini göster
- SMS etkileşimlerini göster
- Diğer medya etkileşimlerini göster

Bir filtre açık olduğunda, filtrenin yanında **Filtre** menüsünde bir onay işareti görünür ve "Tümü" filtresi uygulanmamışsa düğme vurgulu kalır.

Yöneticiniz **Filtre** menüsü için ilave özelleştirilmiş seçenekler yapılandırmış olabilir, örneğin iş alanı/ departman (örneğin: muhasebe, satış ve servis) veya müşteri seviyesi (örneğin: Gümüş, Altın ve Platin). Özel filtreler, aramanızı daraltmanızı sağlar. Örneğin bir servis talebi ile ilgili e-posta etkileşimleri için arama yapıyorsanız, aramanızı daraltmak için **Filtre** menüsünde iki seçenektan birisini seçebilirsiniz: **E-posta Etkileşimlerini göster** ve **Servis Departmanı ile Etkileşimleri Göster**.

## Gelişmiş Arama Bölmesi

Gelişmiş Arama özelliği araştırmınızı geliştirmek için çok kriter kullanmanıza olanak sağlar. Gelişmiş Arama panosu, Durum, Konu, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi gibi arama kriterlerinin aşağı açılır listesini içerir.

Gelişmiş Arama Panosuna arama kriteri eklemek için, **Koşul Ekle** açılır menüsünü kullanın. Seçeneğin yanındaki **X** işaretine tıklayarak kriteri değerlendirmeden kaldırın.

Belirlemiş olduğunuz arama koşullarının **tümünün** veya **hiçbirisinin** uygulanıp uygulanmayacağını belirlemek için **Uyma Koşulları** seçeneklerini kullanın.

### Important

Gelişmiş Arama Panosu içeriği sistem yöneticiniz tarafından ayarlanır. Bu görünümün size nasıl görüneceği ve hangi kriterlerin mevcut olacağı için birçok olasılık vardır. Aşağıdaki bölümlerde karşılaşılabileceğiniz iki kullanım durumu açıklanmaktadır. Aralarındaki tek fark, birinin arama kriteri mantıksal gruplarını içermesi ve diğer içermemesidir. Diğer tüm işlevler aynıdır.

### Vaka 1'i kullan—Arama kriteri grubu yok

Sistem yöneticiniz kullanmanıza izin verilen arama kriterlerini belirtir, ancak bunları sizin için mantıksal gruplar haline getirmez. Bu senaryoda, büyük ihtimalle sadece bir kaç arama kriterine erişebilirsiniz, bu yüzden gruplar oluşturmak gerekli değildir. Arama kriterleri eklemek için **Koşul Ekle** menüsünden onları seçin. Seçeneğin yanındaki **X** işaretine tıklayarak kriteri değerlendirmeden kaldırın.

### Vaka 2'yi kullan—Birden çok arama kriteri grubu

Sistem yöneticiniz bir ya da daha fazla arama seçeneği grubu oluşturmuş ve mantıksal arama kriteri seçenekleri oluşturmanızı sağlayacak varsayılan kriterleri belirlemiş olabilir.

Örneğin, yöneticiniz aşağıdaki grupları oluşturmuş ve her grup için aşağıdaki arama kriterini belirlemiş olabilir:

- Müşteri Temsilcisi: Sahip Kimliği
- Kişi: Bcc Adresi, Cc Adresi, Kişi Kimliği, Kimden Adresi, Kimden Kişisel, Telefon Numarası, Yanıt Adresi, Gönderim Tarihi, Kime Adresi
- Tarihler: Oluşturma Tarihi, Yayınlanma Tarihi, Gönderim Tarihi, Başlangıç Tarihi, Bitiş Tarihi
- Etkileşim: Konu, Kişi Kimliği, Kimlik, Sahip Kimliği, Alt Tip Kimliği, Tip Kimliği
- Diğer: Yöneticiniz bir veya birden fazla kriter grupları oluşturduğunda, otomatik olarak oluşturulan bir grup. Diğer grupların üyeleri olarak belirtilmeyen tüm mevcut arama kriterlerini içerir.

Gelişmiş Arama Panosunda grubun adının yanındaki bir **+** işaretidir. Bu gruptan daha fazla kriter eklemek için, **+** işaretine tıklayın.


Diğer arama kriterleri eklemek veya ek gruplarını görüntülemek **Koşul Ekle** menüsünden onları

seçin. Seçeneğin yanındaki **X** işaretine tıklayarak kriteri değerlendirmeden kaldırın.

### Tip

Yöneticiniz bu görünüm için varsayılan arama kriterlerini yapılandırır; ancak arama kriterlerini gerektiği gibi ekleyebilir ya da kaldırabilirsiniz. Workspace kullandığınız son arama kriterini hatırlar ve Gelişmiş Arama özelliğini yeniden kullandığınızda bunları kullanır. [Eklendi: 8.5.112.08]

Aşağıdaki bilgiler her iki kullanım durumu için geçerlidir:

Tarihle belli kriterler bir tarih belirtmenize olanak sağlamak için bir takvim seçici kullanır. Manuel olarak da bir tarih yazabilirsiniz. Örneğin, Başlangıç Tarihi'ne dayanan bir arama yapmak için bir tarih seçmek veya tarihi yerel gün ve saat görüntüleme tercihlerinize uygun biçimde bir tarih girmek için takvim simgesini () kullanın.

Tarih alanları için menüler aşağıdaki seçenekleri içerebilir:

- **Sırasında**—Tam olarak belirtilen tarihte
- **Sırasında ya da sonrasında**—Belirtilen tarihte ya da sonrasındaki herhangi bir tarihte
- **Önce**—Belirtilen tarihten önce
- **Arasında**—Belirtilen tarihler arasında

Durum gibi ön tanımlı alanların menüleri, veritabanı için ön tanımlı alan adları içerir—örneğin: **Tümü**, **Biten** ve **Devam Eden**.

Metin alanı aramaları, belirtilen yazılan metin ile başlayan en az bir kelime içeren etkileşimleri veren bir **Eşleşenler** aramasına dayanmaktadır.

İş Niteliği aramaları size eşleşecek tam değeri seçmenize olanak sağlayan bir açılır menüyü kullanır.


Kriterleri ekleyerek aramanızı oluşturun, ardından belirttiğiniz kriterlere göre aramanızı başlatmak için **Ara** ögesine tıklayın.

## Arama Sonuçları

Arama sonuçları bir tabloda görüntülenir. **Detaylar** sekmesinde **etkileşim ayrıntıları**'nı görüntülemek için sonuç girişine tıklayın. Ayrıca, seçilen etkileşim ile ilişkili notları görüntülemek için **Not** sekmesini ve etkileşim durum bilgilerini görüntülemek için **Durum Verisi** sekmelerini kullanabilirsiniz.

## Tablo Görünümü ve Ağaç Görünümü

[Eklendi: 8.5.116.10]

Workspace, kişi iletişimlerini düz görünümde ya da konulara göre gruplandırılmış olarak görüntülemenize olanak tanır. **Etkileşimleri Tablo Görünümü içinde göster/Etkileşimleri Ağaç Görünümü içinde göster** butonu () Etkileşim Geçmişi panelinin nasıl görüntüleneceğini

belirlemenizi sağlar. Süren etkileşimleri açmak ve **Bitti** olarak işaretlenmiş e-posta etkileşimlerini yeniden göndermek de dahil Kişi Geçmiş görünümünün özelliklerinin nasıl kullanılacağı hakkındaki bilgiler için **Kişi Geçmiş** sayfasına bakın.

Tablo Görünümü etkileşimleri düz görünümde, Ağaç Görünümü ise etkileşimleri konuya göre gruplandırılmış şekilde görüntüler. Bir parçacık, aynı bağlamda (e-posta yanıtları, çok kanallı görüşme, sosyal medya parçacıkları vb.) oluşturulan tek bir kişi ile olan iki ya da daha fazla etkileşimden oluşan bir gruptur.

Detaylar paneli üç sekme içerir:

- **Ayrıntılar**
- **Notlar**
- **Olay Verisi**

## Sayfa Kontrolleri

Aşağıdakilerden birisini yaparak arama sonuçları listesinde sayfa sayfa gezin:

- Sonraki sayfayı görüntülemek için **Sonraki Sayfaya Git** düğmesine (▶) tıklayın.
- Önceki sayfayı görüntülemek için **Önceki Sayfaya Git** düğmesine (◀) tıklayın.
- Arama sonuçları listesinin başına geri dönmek için **Birinci sayfaya git** düğmesine (◀◀) tıklayın.
- Arama sonuçları listesinin sonuna geri dönmek için **Son sayfaya git** düğmesine (▶▶) tıklayın.
- **Sayfa başına** açılır listesini kullanarak sayfa başına görüntülenen öge sayısını belirleyin.

## Etkileşim Ayrıntıları

Ayrıntılar paneli etkileşim arama sonuçlarınızı görüntülemenizi sağlar. Detaylar Paneli **Detaylar**, **Not** ve **Durum Verisi** sekmelerini içerir.

**Alta Ayrıntılar Panelini Göster/Ayrıntılar Panelini Gizle** düğmesine tıklayarak Ayrıntılar Panelinde, *geçerli seçilmiş etkileşimin* **Ayrıntılar** sekmesinde **etkileşim ayrıntılarını** görüntüleyebilirsiniz:

[[https://trk.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW\\_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton\\_850.png](https://trk.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton_850.png) frame

## İlgili Kaynaklar

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

- [Find Interactions \(Etkileşimleri Bulmak\)](#)
- [Manage Contact History \(Kişi Geçmişinizi Yönetmek\)](#)
- [Manage Your History \(Geçmişinizi Yönetmek\)](#)

### İlgili konular

- [Kişi Geçmişi](#)
- [Geçmişim](#)

### 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](#)