



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>Workspace Desktop Edition Yardımı</b>	<b>4</b>
<b>Çalışma Alanını Başlatma</b>	<b>8</b>
<b>Klavye Navigasyonu ve Erişilebilirlik</b>	<b>10</b>
<b>İşlevsellik Genel Bakış</b>	<b>14</b>
Oturum Aç	17
Ana Pencere	28
İstatistikler Gereci	42
Etkileşim Önizleme Ekranı	45
Sesli Görevler Genel Bakış	50
Sesli Etkileşim	52
Dahili Sesli Etkileşim	59
Ses Danışmanlığı	62
Ses Kaydı	67
Video Etkileşimi	69
Geri Arama Etkileşimleri	71
Sohbet Görevleri Genel Bakış	77
Sohbet Etkileşimi	79
Sohbet Danışması	92
E-posta Görevleri Genel Bakış	95
Gelen E-posta	96
Giden E-posta	103
E-posta KG İncelemesi	110
SMS ve MMS Etkileşimleri	112
İş Öğeleri	121
Workspace Plugin for Skype for Business'ı Kullanma	123
Facebook Etkileşimi	134
Twitter Etkileşimi	141
RSS Etkileşimi	149
Dahili IM	153
Giden Kampanyalar Genel Bakış	157
Giden Önizleme Aramaları	160
Giden İtme Önizleme Aramaları	165
Giden Kademeli Aramalar	168
Giden Aramalar için Arama İşlemleri	171
<b>Bileşenler, Özellikler ve Kontroller</b>	<b>174</b>

Vaka Verisi	177
Kişi Merkezi İstatistikleri	181
Kişiler Dizini	183
Kişi Geçmişi	197
Kişi Arama	207
Düzen Kodu	213
Hareketsizlik Zaman aşımı	216
Etkileşim Geçmişi	218
Süren ve Son Etkileşimler	220
Etkileşim Arama	222
Manuel ve Otomatik Kişi Ataması	228
Kampanyalarım	231
Geçmişim	233
Mesajlarım	236
İstatistiklerim	239
Durumum	241
Not	245
Yazdırma	247
Yanıtlar	249
Bir Geri Arama Programla	253
Yazım Denetimi	259
Takım İletişimcisi	261
Takım Lideri	269
İş Kutuları	276

# Workspace Desktop Edition Yardımı

**Genesys Workspace Desktop Edition** (Workspace), kişi merkezi etkileşimlerini idare etmeyi, kişi merkezi ve kişisel KPI'leri gözlemlemeyi ve iş arkadaşlarınıza danışmayı sağlayan bir modüler, özelleştirilebilir bir uygulamadır.

Workspace Desktop Edition Yardımı, şunlar hakkında bilgi içerir:

- Kişi merkezindeki rolünüze göre, müşteri etkileşimlerini idare etmek için **Pencereler ve Görünümler'i** kullanın.
- Kişi merkezindeki rolünüze göre, görevleri tamamlamak için **bileşenler, özellikler ve kontroller'i** kullanın. Bunlar, çoğu Pencere ve Görünümde ortak olan arayüz özellikleri ve kontrolleri.
- **Workspace'i Başlat**
- **Klavye navigasyonu ve erişilebilirliğini kullanın.**

## Workspace Yardım

Eğitimi ve/veya **Workspace User's Guide (Workspace Kullanıcı Kılavuzu)** adımlarından zaten geçtiyseniz, bu Yardım belgesini belirli bir özelliğin nasıl kullanıldığını hatırlamak için kullanabilirsiniz. Bu Yardım belgesine doğrudan Workspace uygulaması Yardım menüsünden ya da bu URL'yi sık kullanılanlara ekleyerek erişebilirsiniz.

## Bu Yardım Hakkında

Aşağıdaki konular Workspace Desktop'un bazı ana özelliklerini açıklamaktadır:

### Workspace Desktop Hakkında

---

- [Workspace Desktop ile neler yapılabilir](#)
- [Workspace Desktop'ta oturum açma](#)
- [Workspace Desktop'ı kullanma](#)
- [Ayrıntılı Özellikler](#)
- [Skype for Business kullanıcıları](#)

### Kişi Etkileşimleri

---

- [Gelen ve giden Aramalar](#)
- [Video Aramaları](#)
- [Geri Aramalar](#)
- [Gelen Sohbetler](#)
- [Gelen ve giden e-posta](#)

### Arama Görevleri

---

[Konferans Aramalar](#)  
[Aramaları Aktarma](#)  
[Danışma Aramaları](#)  
[Aramaları Kaydetme](#)  
[Kuruluş içinde arama](#)

### Durumunuzu ve İletişimlerinizi Yönetme

---

[Durumunuzu yönetin](#)  
[Yeni etkileşimler başlatın](#)  
[Kanallarınızı yönetin](#)  
[İstatistiklerinizi görüntüleyin](#)

### Kişileri Yönetme

---

[Kişiler Dizini](#)  
[Kişileri Bulma](#)  
[Kişi Etkileşimi Geçmişi](#)  
[Manuel Kişi Atama](#)

### Etkileşimleri ve Geçmişini Yönetme

---

[İş Kutuları](#)  
[Etkileşim Arama](#)  
[Etkileşim Geçmişi](#)  
[Etkileşim Geçmişim](#)

## Workspace Kullanıcı Kılavuzu

Workspace'in tüm farklı özelliklerinin kullanımı hakkındaki eksiksiz bir ayrıntılı ders seti için [Workspace Kullanıcı Kılavuzu](#)'na göz atın.

Her ders her arabirimin nasıl kullanıldığını size göstermek için adım adım talimatlar içerir.

### Başlarken

[Başlarken](#) dersleri yolculuğunuza başlamak için iyi bir yerdir.

- [Workspace Kavramları](#)
- [Oturum Aç](#)
- [Ana Pencere Temel Özellikleri](#)
- [Durumunuzu Yönetin](#)
- [Aramalarınızı İletin](#)
- [Bir Kişi ya da Bir Dahili Hedef Bulun](#)

## Workspace Videoları

Burada, Workspace kullanırken yararlı bulabileceğiniz bir kaç kullanışlı ipucu vardır!

Ana Pencereye Genel Bakış

[Link to video](#)

Etkileşim Penceresini Kullanma

[Link to video](#)

Arama Zamanlayıcılarını Kullanma

[Link to video](#)

Standart tepki kısayol anahtar sözcüklerini kullanmak

[Link to video](#)

Köprü bağlantı metni oluştur (e-posta & sohbeti)

[Link to video](#)

## Workspace Web Sürümü Eğitim Videoları

Workspace *Web Sürümü*, Workspace'in tarayıcı tabanlı sürümüdür. Workspace *Masaüstü Sürümü*'nün tüm özelliklerini ve işlevlerini içermez; ancak, temel işlevlerinin çoğunu içerir. [Bu sayfada](#) kullanışlı bazı videolar bulabilirsiniz— ama unutmayın, Workspace *Masaüstü Sürümü*'nde yer alan tüm özellikler Workspace *Web Sürümü*'nde yoktur ve ayrıca Workspace *Web Sürümü*'nde de Workspace *Masaüstü Sürümü*'nde olmayan birkaç yeni özellik vardır.

## Sık Sorulan Sorular (SSS)

### Parolamı nasıl değiştiririm?

- İlk kez **oturum açıyorsanız**, parolanızı değiştirmeniz gerekebilir. Bu işlem otomatik olarak gerçekleşir. Adım adım talimatları içeren bir mesaj kutusu görüntülenir. İstemlerin herhangi birinde emin değilseniz, yöneticiniz ya da amiriniz size ayrıntıları verebilir.
- Parolanızı değiştirmeniz gerekiyorsa, amirinize bir parola değişikliği isteği içeren bir e-posta gönderin. Amiriniz parolanızı sıfırlayacaktır, ardından bir onaylama e-postası alırsınız. Parolanızı değiştirmek için e-postadaki talimatları izleyin.

## Beceriler nelerdir?

- Beceriler iyi olduğunuz şeylerdir; örneğin ürün uzmanlığı ya da konuşabildiğiniz bir dil.
- Amiriniz hesabınızı oluşturduğunda, becerileri atar ve beceri seviyeleri yapabildiklerinize göre belirlenir.
- Beceriler aramaları size yönlendirmek için kullanılır. Birisi, uzmanı olduğunuz bir ürün hakkında arıyorsa, arama size ve ürün ile ilgili aynı becerilere sahip olan diğerlerine yönlendirilir.

## Arama İstatistiklerimi nereden bulabilirim?

- Arama etkinliğinizi, çalışma sürenizi ve diğer raporları görmek için [İstatistiklerim sekmesini](#) kullanın.
- Sinyal Akışı Noktaları, Kuyruklar ve diğer kişi merkezi nesnelere hakkındaki istatistikler listesini görmek için [Kişi Merkezi İstatistikleri sekmesini](#) kullanın.

## Aramamı nasıl aktarırım, konferansa alırım ya da danışmanlık yaparım?

Workspace, şirketinizdeki biri ile bir [konferans](#) araması başlatmanıza, aramanızı başka bir müşteri temsilcisine ya da ekip liderine [aktarmanıza](#) ya da ekibinizdeki başka bir üye ile bir [danışmanlık](#) araması başlatmanıza izin verir. Sesli arama etkileşimi araç çubuğunun üstündeki arama kontrolleri, diğer ekip üyelerini aramanızı ve çevirmenizi sağlayan evrensel bir arama aracı olan [Takım İletişimcisi](#)'ni açar. Takım İletişimcisi'ni ayrıca [kuruluşunuzdaki birini aramak](#) için de kullanabilirsiniz.

## Workspace ne tür aramaları ve etkileşimleri yönetmeme izin veriyor?

- [İşlemlere Genel Bakış](#) konusu, aramaları ve diğer etkileşimleri almak ya da yapmak için Workspace Masaüstü'nün kullanımına ilişkin tüm farklı yolları açıklamaktadır, örneğin:
- gelen ve giden [sesli aramalar](#)
- gelen [sohbet etkileşimleri](#)
- gelen ve giden [e-posta etkileşimleri](#)
- [Giden Kampanya](#) aramaları

## Ben bir Takım Lideriyim, Workspace ile neler yapabilirim?

- Workspace'te [Takım Liderleri ve Amirler](#) için spesifik özellikler vardır. Şunları yapabilirsiniz:
  - Aramaları ve sohbeti izleme (sessiz dinleme)
  - Aramalara ve sohbetlere koçluk yapma (fısıltılı koçluk)
  - Aramalarda ve sohbetlerde araya girme (aramaya katılma)
  - [KG e-postaları](#)

# Çalışma Alanını Başlatma

Workspace'i başlatmadan önce softphone (iş istasyonunuza takılan bir kulaklık) kullanıyorsanız, **kulaklığınızın takılı olduğundan emin olun.**

Uygulamayı başlatmak için masaüstünüzdeki **Workspace** simgesine çift tıklayın.

[Workspace desktop icon](#) link=

Workspace **Oturum aç Penceresini** görüntülenir. Kimlik ve diğer giriş bilgilerinizi girin. Giriş yaptıktan sonra **durumunuzu Hazır** olarak ayarlayabilirsiniz.

## Important

- Workspace'te oturum açtığınızda, uygulama iş istasyonunuza takılan herhangi bir kulaklık gibi etkinleşir. Farklı bir kulaklık kullanmak isterseniz Workspace'tn çıkın, yeni kulaklığı takın, ardından Workspace'i yeniden başlatın.
- Uygulamayı başlattığınızda, Çalışma Alanı otomatik olarak güncellenebilir. Sisteminizin nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak, güncellemeyi reddetmek fırsatınız olabilir. Güncellemeyi kabul etmezseniz, daha sonra oturum açtığınızda yeniden size sunulacaktır.
- Ortamınızın yapılandırılmasına bağlı olarak, SIP Voice kanalına giriş yaptıysanız ve yapılandırılmış USB kulaklığınız takılı değilse, Workspace'de oturum açmış olabilirsiniz ancak SIP Voice kanalında açamazsınız. SIP Ses kanalında oturum açmak için USB kulaklığınızı takın.

Şu mesajı görürsem ne yapacağım: "Workspace SIP Endpoint başlatılamıyor."

"Workspace SIP Endpoint başlatılamıyor" hata mesajını görüyorsanız mevcut iş istasyonunuzda SIP Endpoint'in yüklü olmayabilir veya düzgün yüklenmemiş olabilir.

Yüklenip yüklenmediğini kontrol etmek için Windows **Başlat** menüsüne gidin ve **Workspace SIP Endpoint** uygulamasını arayın. Uygulamayı **Başlat** menüsünden çalıştırmayı deneyin. Eğer çalışmıyorsa ve aynı hata mesajını alıyorsanız sistem yöneticinizden iş istasyonunuzdaki SIP Endpoint kurulumunu incelemesini isteyin. Yöneticinize nasıl kurulduğunu açıklayan bu bağlantıyı iletebilirsiniz: <https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Dep/InstallingTheIWSIPEndpoint>



SIP Endpoint'ı kurduktan veya yeniden kurduktan sonra hala hata alıyorsanız kurulumunuzla alakalı başka sorunlar olabileceği için lütfen sistemin yöneticinizden Genesys Müşteri Desteğiyle iletişime geçmesini isteyin.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Log In \(Oturum Açma\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleri ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

# Klavye Navigasyonu ve Erişilebilirlik

[Değiştirildi: 8.5.113.11]

Çalışma Alanı, belirli genel fonksiyonlar için klavye kısayol ve kestirme tuş kombinasyonlarını destekler. Çalışma Alanı kısayolları ve kestirme tuşlar , yöneticiniz tarafından yapılandırılır. Çalışma Alanı ve kullanabileceğiniz diğer uygulamalar arasında çakışmaların önlenmesi içindir. Lütfen yöneticinizden Çalışma Alanı için yapılandırılmış kısayol ve kestirme tuş listesini isteyin.

## Kısayol ve Aktif Tuş Kombinasyonları

Bir kısayol, belirli bir fonksiyonu veya özel bir penceredeki veya ekrandaki belirli bir davranışı aktifleştirmek için bastığınız bir tuş kombinasyonudur. İşletim sisteminiz, aşağıdaki fonksiyonlar için kısayol tuşlarını destekleyebilir: kopyala, kes, yapıştır, geri al, sil, bul, pencereyi büyüt, pencereyi küçült, menüyü aç ve komutu seç, uygulamaya git, iptal et, değiştir, odaklan ve benzerleri. Desteklenen klavye kısayolları için, işletim sistemi belgelerine başvurun.

Kestirme tuşlar da belirli fonksiyonları yapmak için bastığınız klavye kombinasyonlarıdır; bununla birlikte pencere veya uygulama aktif olsa da olmasa da kestirme tuşlar kullanılabilir. Örneğin, yöneticiniz, size yönlendirilmiş olan bir telefon çağrısını (sesli etkileşim) yanıtlamanıza veya bir e-posta etkileşimini reddetmenize imkan vermesi amacıyla, sizin için bir kestirme tuş kombinasyonu yapılandırılmış olabilir. Masaüstünüzde önizleme görüntülediğinde, işlemi gerçekleştirmek için, etkileşim önizlemeye geçmeden kısayol tuş kombinasyonunu kullanabilirsiniz.

### Important

Bazen yöneticinizin Workspace işlevselliği için yapılandırdığı kısayollar ile klavye kısayolları arasında çakışmalar olabilir; ve kullandığınız e-posta için kullanabildiğiniz Zengin Metin Düzenleyicisini kontrol eden klavye kısayollar ve diğer metin temelli etkileşimler arasında çakışmalar olabilir. Kısayolu kullanmadan evvel metin düzenleme alanından uzağa gitmeniz gerekebilir. Eğer bir kısayol çakışmasına denk gelerseniz, lütfen özelleştirilmiş kısayolu değiştirmesi için yöneticinize bildirin.

## Erişim Tuşları

Ek olarak, erişim tuşları çoğu Çalışma Alanı menü öğeleri için mevcuttur. Her desteklenen menü öğesinin bir karakteri veya altı çizgili harfi vardır. Aktif pencerede bir menü açmak için **Alt** tuşuna basın ve ardından seçmek istediğiniz menü öğesine denk gelen harf veya karaktere basın.

## Klavye Navigasyonu

Çalışma Alanı, etkileşim pencerelerinde bütün özellikleri için klavye navigasyonunu destekler. Bütün özelliklerde, işlevlerde, seçeneklerde ve menülerde klavye ile %100 gezinti yapılabilir.

Çalışma Alanı arayüzü, klavye ile gezinti ile %100 uyumludur. Bu işlevsellik, klavye yönetimine dayanan bir cihaz kullananlar veya fare kullanamayan kullanıcıların masaüstü bileşenlerini değiştirmelerine olanak tanır. Klavye gezintisi, her kullanıcının verimliliğini artırır.

Siz odak noktasını bir bileşenden başka bir bileşene hareket ettirdikçe seçtiğiniz bileşenin görünümü değişir. Örnek olarak, tuşların rengi değişir ve vurgulanan renk mevcut seçimle menüler açılır.

Bazı ekran okuyucusu uygulamalar, bu gezinti kısayolları ile uyumlu değildir; çünkü ekran okuyucu bu tuşların bazılarını başka amaçlarla kullanırlar. Ekran okuyucu modu açıkken, klavye navigasyon özelliğini devre dışı bırakmak için **Alt + N** kullanın.

**Not:** Zaten ekran okuyucu modundaysanız, **Alt + n** komutları dışındaki tüm klavye kısayolları devre dışıdır. Sistem yöneticiniz, ekran okuyucu modunu açar ve kapatır.

## Temel Navigasyon

İki klavye kısayolu, bileşenler arasında gezinti yapmanıza olanak tanır—örneğin, bir menüden bir sonrakine veya bir etkileşimli arayüzden bir sonrakine:

- **Sekme**—Odağı bir sonraki bileşene hareket ettir (menü, alan, düğme, görünüm ve benzerleri)
- **Shift + Tab**—Odağı bir önceki bileşene hareket ettir (menü, alan, düğme, görünüm ve benzerleri)
- 8.5.113.11 sürümünden itibaren, Workspace, **TAB** tuşuna basarak giden e-posta etkileşimlerinin e-posta oluşturma alanına SEKME girmenizi sağlar. Artık **TAB** tuşunu sonraki kontrol ya da alana ilerlemek amacıyla kullanmak için önce metin oluşturma alanından çıkmak üzere **Ctrl-TAB** tuş bileşimine basmanız gerekmektedir. Bu özellik erişilebilirlik için yapılandırılan ortamlarda devre dışı bırakılabilir; durum buysa e-posta oluşturma alanına SEKME giremezsiniz, ancak **TAB** tuşunu kullanarak sekme düzeninde sonraki kontrole gidebilirsiniz.

Bileşenlerin sıraları başka türlü belirlenmediği takdirde, hareket soldan sağa ve yukarıdan aşağıya olur. Gezinti, bir ekran içinde bileşenden bileşene ve bir ekrandan uygulama içindeki ekrana hareket eder.

## Navigasyon Kısayolları

Aşağıdaki tablo, Workspace arayüzünde menüler, listeler ve butonlar gibi kontrolleri idare etmenizi sağlayan klavye kısayolları içerir.

**Workspace Klavye Kısayolları**

Kısayol	Açıklama
SOL OK	Bir menü çubuğu içinde sola veya bir alt menüye hareket eder.
SAĞ OK	Bir menü çubuğu içinde sağa hareket eder veya bir alt menüyü açar.
YUKARI OK	Listelerde ve menülerde yukarı hareket eder.
AŞAĞI OK	Listelerde ve menülerde aşağı hareket eder.
ALT+AŞAĞI OK	Seçilen bir açılır liste açın.
ENTER	Değiştirilebilir bir liste için, düzenleme modunu uygulayın veya değiştirmeyi geçerli hale getirin. Bir düğme için, ilgili eylemi uygula. Bir menü öğesi için, ilgili eylemi uygula.

Kısayol	Açıklama
BOŞLUK TUŞU	Bazı kontroller için, odağı olan onay kutusunu seç veya temizle.
ESCAPE	Değiştirilebilir bir liste için, düzenleme modunu iptal edin.

## Çalışma Alanı Yüksek Kontrastlı Tema

[Eklendi: 8.5.100.05]

Çalışma Alanı, Windows Kişiselleştirme kontrol panelinde bulunan, Windows yüksek kontrastlı temalara eklendiği olarak, görme zorluğu olan temsilcilerin kullanımı için yüksek kontrastlı temayı etkinleştirmiştir. Workspace yüksek kontrastlı teması, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 gerekliliklerine bazı sınırlamalar ile uymaktadır. Çalışma Alanı yüksek kontrastlı tema, kırmızı/yeşil ve mavi/sarı renk körlüğü durumlarına karşı test edilmiştir. Çalışma Alanı yüksek kontrastlı tema, Windows yüksek kontrastlı temalarından birinin kullanımından bağımsız olarak çalışır.

### Important

Workspace yüksek kontrastlı tema, yöneticiniz tarafından etkinleştirilir.

Workspace **Ana Menü**'den, **Ana Menü>Temayı Değiştir>Yüksek Kontrast** seçerek yüksek kontrastlı temaya ulaşabilirsiniz. Yüksek kontrastlı temayı etkinleştirmek için Çalışma Alanı'ndan çıkmalı ve tekrar başlatmalısınız.

### Important

E-posta etkileşim görünümünde, zengin metin düzenlemesi, Yüksek Kontrastlı Tema seçiliyken mevcut değildir.

## İlgili Kaynaklar

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

- [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

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)

- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

#### 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](#)

# İşlevsellik Genel Bakış

Workspace arayüzü, Gelen bir Ses Etkileşimi gibi bir görevi tamamlamak için gerekli olan **bileşenler, özellikler ve kontroller** içeren görünüm ve pencerelerden oluşur.

**Oturum aç**—Gördüğünüz ilk görünüm. Kendinizi tanıtmaya ve eğer gerekli ise, rolünüze ve teknik çevrenize bağlı olarak ilave oturum açma verileri girmenize olanak sağlar. Oturum Açma Penceresini açmak için Workspace uygulamasını **başlatın**.

**Ana Pencere**—Durumunuzu, kişilerinizi, sık kullandıklarınızı ve ayarlarınızı yönetmenize; mevcut etkileşimleri bulmanıza; KPI'lerinizi ve mesajlarınızı görüntülemenize; yeni etkileşimleri başlatmanıza izin verir.

**İstatistik Gereci**—KPI'lerinizi ve kişi merkezi istatistiklerinizi kalıcı bir görünümde görüntülemenize izin verir. İstatistikler onaylayıcı veya statik görünümde görüntülenebilir.

**Etkileşim Önizleme**—Yeni gelen etkileşimin interaktif bildirimini görüntüler. Bildiri önizleme, etkileşimi kabul etmeniz veya reddetmeniz için karar vermenize olanak sağlayan ilişikteki veriyi içerir.

## Ses Görevleri

- **Ses Etkileşimi**—Bir kişi ya da iç müşteri temsilcisi ile bir ses etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.
- **Dahili Ses Etkileşimi**—Bir iç temsilci ile bir ses etkileşimi başlatmanıza olanak sağlar.
- **Sesli Danışma**—Bir müşteri temsilcisi ile konferans başlatmadan ya da bir müşteri temsilcisine aktarmadan önce mevcut **sesli etkileşim** hakkında bir müşteri temsilcisine danışabilmenizi sağlar.
- **Ses Kaydı**—Bir kişi veya dahili hedef (sadece VoIP/SIP etkin temsilciler için) ile mevcut ses etkileşimi kaydı yapmanıza olanak sağlar.
- **Video Etkileşimi**—Geçerli sesli çağrınıza video kanalı eklemenizi sağlar.

**Web Geri Arama Etkileşimi**—Web geri arama isteyen bir kişi ile sesli etkileşimi gerçekleştirmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.

## Sohbet Görevleri

- **Sohbet Etkileşimi**—Bir kişi ya da iç temsilci ile bir sohbet etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.
- **Sohbet Danışma**—Bir temsilci ile konferans başlatmadan ya da bir müşteri temsilcisine aktarmadan önce mevcut sohbet etkileşimi hakkında bir temsilciye danışabilmenizi sağlar.

**E-Posta Etkileşimi**—Bir kişi veya iç müşteri temsilcisi ile gelen ve giden e-posta etkileşimini idare etmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize ve giden e-posta etkileşimlerinin Kalite Güvence incelemelerini gerçekleştirmenize olanak tanır.

**SMS Etkileşimi**—Bir kişiyle bir SMS etkileşimini idare etmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak tanır.

**Skype for Business Plugin**—Skype for Business kullanan bir ortamda bir kişi ile olan etkileşimleri işlemek için gereken tüm bilgileri görüntülemenizi sağlar.

**Facebook Etkileşimi**—Bir kişi bir Facebook etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.

**Twitter Etkileşimi**—Bir kişi bir Twitter etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.

**RSS Etkileşimi**—Bir kişiyle bir RSS etkileşimini idare etmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.

**İş Öğeleri**—Fakslar gibi interaktif olmayan medya tiplerini görüntülemenizi sağlar.

**Dahili IM**—Başka bir müşteri temsilcisine (dahili hedef) bir Anında Mesaj (IM) **gönderme** veya bir dahili hedeften bir IM **alma** olanağı sağlar.

### Giden Kampanya Görevleri

- **Giden Ön izleme Çağruları**—Giden kampanya etkileşimi istemenizi ve sonraki kişiyi aramadan önce kişi ile ilgili verileri görüntülemenizi sağlar.
- **Giden Gönderme Önizleme Çağruları**—Kişiyi aramadan önce giden bir kampanya etkileşimini ve kişi ile ilgili verileri otomatik olarak almanızı sağlar.
- **Giden Artma ve Öngörme Çağruları**—Sistem tarafından otomatik olarak aranan giden etkileşimleri almanızı sağlar.
- **Giden Çağrılar için Çağrı İşlemleri**—Arama aktarma veya geri arama programlama gibi ortak arama işlevlerini gerçekleştirmenizi sağlar.

## Eklenti Desteği

Workspace, Facebook ve Twitter gibi sosyal medya kanalları da dahil olmak üzere çok çeşitli medya kanalları için eklentileri destekler. Bu medya kanallarını nasıl kurma ve kullanma ile ilgili bilgi için Genesys eServices eklentiniz ile birlikte gelen belgelere bakın.

## İlgili Kaynaklar

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

- **Getting Started (Başlarken)**
- **Handling Interactions (Etkileşimleri Yönetmek)**
- **Basic Use-Case Summary (Temel Kullanım Alanları Özeti)**

## İlgili konular

- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Takım İletişimcisi](#)
- [Klavye Navigasyonu ve Erişilebilirlik](#)

## 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](#)



# Oturum Aç

[Değiştirildi: 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]

Oturum Açma görünümü, gördüğünüz ilk görünümdür. Kendinizi tanıtmanıza ve gerekli ise, rolünüze ve teknik çevrenize bağlı olarak ilave oturum açma verileri girmenize olanak sağlar.

Workspace'i kullanmaya başlamadan evvel telefon setinizin çalıştığından emin olun. (Sadece SIP) USB kulaklığınızın fişini takın.

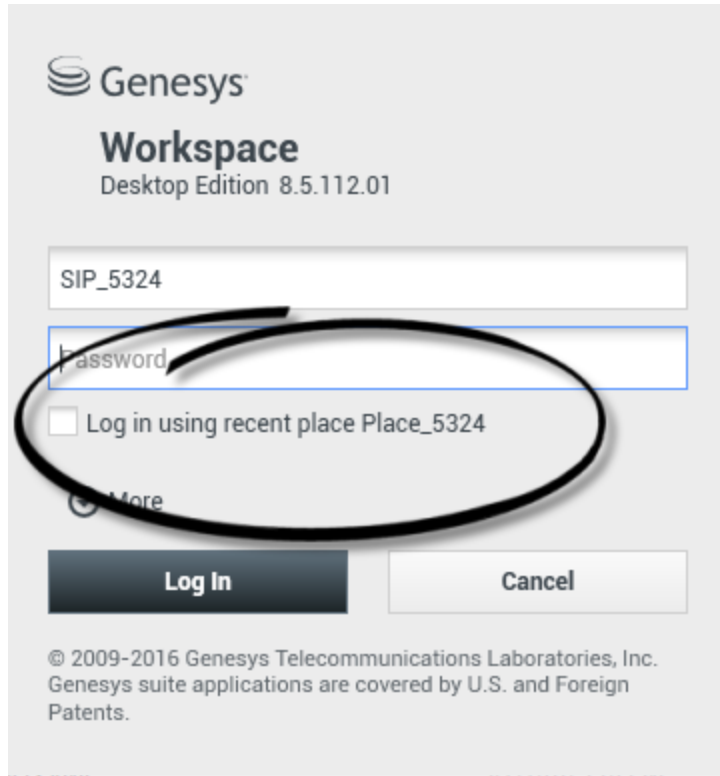
## Important

Workspace'te oturum açtığınızda, uygulama iş istasyonunuza takılan herhangi bir kulaklık gibi etkinleşir. Farklı bir kulaklık kullanmak isterseniz Workspace'tn çıkın, yeni kulaklığı takın, ardından Workspace'i yeniden başlatın.

Oturum açma iki adımlı bir işlemdir—ve ilk defa oturum açtığınızda şifrenizi değiştirmeniz gerekebilir:

Her zaman aynı telefon setini ve iş istasyonunu kullanmayan bir müşteri temsilcisiyseniz (basen bu duruma dolaşım ya da aktif koltuk seçimi de denir), aramalar size yönlendirildiğinde, son oturum açtığınız telefon yerine o anda çalıştığınız yerdeki telefonun çalmasını sağlamak için Yeriniz (iş istasyonunuzdaki telefon numarası) hakkında ek bilgiler girmeniz gerekebilir.

## Workspace Uygulaması'nda oturum açma



Workspace uygulamasını çalıştırdıktan sonra, kendinizi sistem tanıtmanızı sağlamak için masaüstünüzde oturum açma görünümü açılır.

1. Kullanıcı Adı alanına, kullanıcı adınızı girin.
2. Şifre alanına, şifrenizi girin. (Not: Belirli bir aradan sonra ilk oturum açtığınızda veya başka güvenlik nedenleriyle parolanızı değiştirmeye gerek duyabilirsiniz. [Şifrenizi Değiştirme](#) 'ye bakın).
3. Son oturumunuzda kullandıklarınız ile aynı telefon setini ve iş istasyonunu kullanıyorsanız Son yeri kullanarak oturum aç öğesini işaretleyin.
4. Gerekirse, Dil açılır listesinden dilinizi seçin.
5. Aşağıdaki işlemlerden birini yapın:
  - Sistemde kimlik doğrulaması için oturum açın.
  - Oturum açmayı durdurmak için iptal edin ve oturum açma görünümünü kapatın.

İş İstasyonunuza doğru uygulamanın yüklenmesi için, bu işlem sizi sisteme tanıtır. Başka ek bilgi gerekmiyorsa, [Ana Pencere](#) görünümü, **Oturum Aç** düğmesine tıkladıktan hemen sonra açılır. Aksi halde, [Gelişmiş Oturum Açma Parametreleri](#) görünümü görüntülenir.

Hesabınız, tercih edilen dilinizi belirleyecek şekilde ayarlanmış olabilir. Farklı bir dil tercihi belirlemek

için, açılır Dil listesinden bir dil seçin.

## Daha Çok/Daha Az Seçenekleri

İlk oturum açma görünümünde, hesabınız ilave seçenekleri belirlemek için ayarlanmış olabilir.

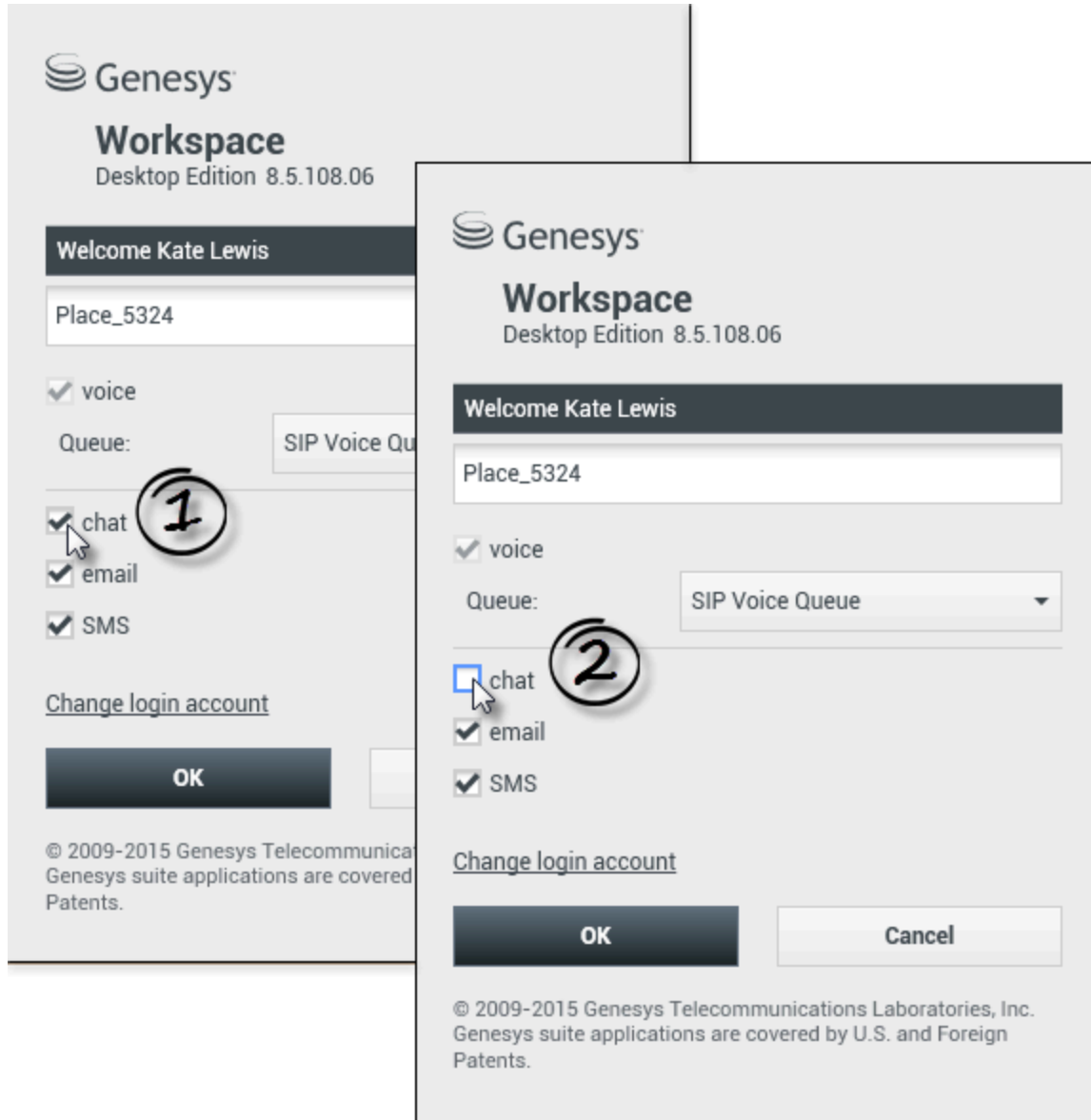
- İlave seçenekler belirlemek için, **Daha Fazla** butonuna tıklayın.
- İlave seçenekleri gizlemek için, **Daha Az** butonuna tıklayın.

Aşağıdakileri de içerenleri belirlemek için hesabınızın yapılandırılabilceği seçenekler:

- Workspace uygulamasının ismi.
- Yapılandırılmış sunucunuzu çalıştıran ana bilgisayarın ismi.
- Yapılandırma sunucunuzun port numarası. Bu port normal olarak 2020'dir.

Bu seçenekler hakkında daha fazla bilgi için sistem yöneticinizle görüşün.

## Gelişmiş Oturum Açma Parametrelerinin Tanımlanması



**[Değiştirildi: 8.5.108.11]** Kendinizi tanıttıktan ve oturum açtıktan sonra, masaüstünüzde yapmak istediğiniz görevlere bağlı ilave bilgiler belirlemenize olanak veren yeni bir ekran açılabilir. Ekranın içeriği, yöneticiniz tarafından tanımlanır ve görevinize özgüdür. Ancak, başka ek bilgi gerekmiyorsa, **Ana Pencere** görünümü hemen açılır.

Gelişmiş Oturum Açma Parametreleri görünümü, girişinizi onaylar. Bir veya daha fazla kanal seçmeniz gerektiğini bildirebilir ve/veya bu kanallara özgü ilave oturum açma bilgileri sağlayabilir.

## Ek Bilgiler

Gerekirse şu bilgileri girin:

1. Yeriniz
2. Kuyruğunuz
3. Kullanmak istediğiniz medya kanalları (Ses, IM, SMS, fakslar gibi iş öğeleri vb.)
4. Bir SIP Sunucusu sistemindeyseniz ve uzaktan oturum açıyorsanız, isteğe bağlı telefon numarası.

Daha önce farklı bir iş istasyonunda oturum açtıysanız ya da ilk oturum açma görünümünde Son yeri kullanarak oturum aç öğesini işaretlediyseniz, Yer alanında doğru yerde oturum açtığınızı doğrulamanız gerekir. Yer yanlışsa, aramalar farklı bir iş istasyonundaki farklı bir telefon setine yönlendirilebilir.

Sohbet, SMS, e-posta, sosyal medya (örnek olarak Facebook ve Twitter) ve iş öğeleri (faks gibi) gibi eServices medya kanallarını seçme ve seçimini kaldırma seçeneğine sahip olabilirsiniz.

Yöneticiniz, oturum sırasında bir medyanın işaretini kaldırırsanız sisteminizin nasıl davranacağına karar verir (kullanmayacağınız medyanın işaretini kaldırmak şirket parasından ve sistem ban t genişliğinden tasarruf sağlayabilir).

Bir medya kanalının seçimini kaldırdığınızda ve Workspace başladığında o kanala giriş yapmayacaksınız. Bu kanalı daha sonra oturumunuzda kullanmak için, o kanalda Ana Pencere ya da **Global Durum** menüsündeki **Kanallarım** görünümünden manuel olarak oturum açabilirsiniz.

## Oturum açma işlemi tamamlama

İlave parametreleri girdikten sonra şunlardan birini yapın:

- Bilgilerinizi göndermek için **Tamam**'a tıklayın; **Ana Pencere** görünümü açılır.
- Sistem Parametreleri görünümünü ve oturumu kapatmak için **İptal Et**'e tıklayın.
- İlk oturum açma görünümüne dönmek için **Oturum Açma Hesabını Değiştir** butonuna tıklayın.

## Uzak Telefon Numarası

Eğer şirketiniz bir SIP Server (VoIP) kullanıyorsa, şirketinizin dahili telefon sistemi üzerindeki bir telefondan oturum açmıyorsanız, hesabınız size ulaşabilecek olan uzaktan bir telefon numarası kullanarak oturum açmak üzere yapılandırılmış olabilir.

Eğer uzaktan oturum açtıysanız, Gelişmiş Oturum Açma Parametrelerinde, Telefon Numarası kutusuna çağrılarının yönlendirileceği telefon numarasını girin. Bu alandaki telefon numarası daha önceden sizin için yapılandırılmış olabilir.

## USB Kulaklık Algılama

SIP Ses kanalında oturum açtığınızda; Workspace, hesabınızın kullanmak üzere yapılandırıldığı USB Kulaklığın takılı olup olmadığını kontrol eder. Eğer takılı değilse Workspace'de oturum açmış

---

olacaksınız ancak SIP Ses kanalında oturum açmış olmayacaksınız. SIP Ses kanalını kullanabilmek için USB kulaklığınızın takılı olduğundan emin olun.

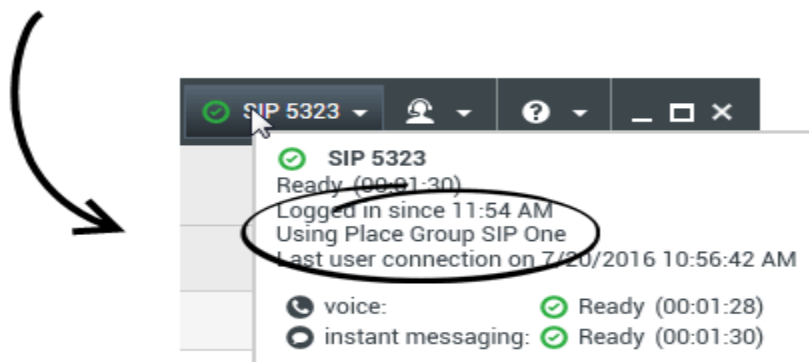
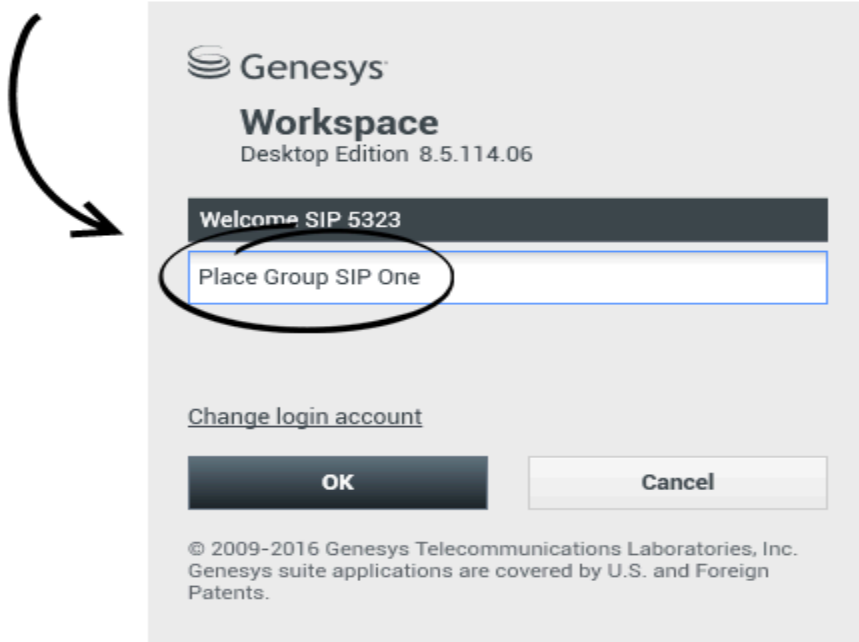
Workspace, USB kulaklığınızı taktığınızı veya çıkardığınızı algılar ve durumunuzu ayarlar. USB kulaklığınız takılı değilse bir **mesaj** görüntülenir.

Oturumdan son kez çıktığınızda kullandığınız USB kulaklığınız için ses ayarı bir sonraki oturum açıldığında muhafaza edilir. **Ses Etkileşimi** penceresi üzerindeki ses kontrolünü kullanarak USB kulaklığınızın ses ayarını yapabilirsiniz.

## Hazır/Hazır Değil Durumu

Oturum açtığınızda, sistem yöneticiniz, her bir kanal için **durumunuzun** ne olduğunu belirler. Eğer hesabınız bir veya daha çok kanal için Hazır Değil olarak yapılandırıldıysa, sistem yöneticiniz kanal için bir Hazır Değil Sebebi belirleyebilir. Bir, Hazır Değil kanal üzerinde etkileşimler almaya başlamak için durumu **Hazır** olarak değiştirmeniz gerekir.

Yer Grubu'nda oturum açma





**[Eklendi: 8.5.114.08]**

Bazı çağrı merkezlerinde, müşteri temsilcileri ve diğer çalışanlar, kendi Yerlerine sahip olmak yerine Yer Grubu denen Yer havuzlarını paylaşır.

Çağrı merkezini Yer Grupları kullanıyorsa, Oturum açma penceresinde Yerinizi girmek yerine Yer Grubunuzun adını girersiniz, sizi için otomatik olarak bir Yer seçilir.

İkinci (gelmiş) Oturum açma penceresinde, Yer Grubunuzun adını yazın.

Birden fazla Yer Grubu'ndan seçim yapabiliyorsanız, kullanılabilen Yer Gruplarının açılır bir listesini görmek için Yer Gruplarının adından "Grup" gibi bir veya birkaç kelimeyi yazın.

Listeden Yer Grubu'nun adını seçin, sonra oturum açma işlemini tamamlamak için **Tamam**'a tıklayın.

Workspace Ana Penceresi görüntülediğinde, oturum açtığınız Yer Grubunu fare imlecinizi Durum menüsü üzerinde gezdirerek doğrulayabilirsiniz.

Yerinizin veya Yer Grubunuzun adını girme seçeneğiniz olabilir.

## Parolanızı Değiştirme

Workspace oturum açma şifrenizi değiştirmek zorun olduğunuz veya istediğiniz birçok sebep bulunmaktadır. Şirketinizin güvenliği ile ilgili olan sebepler için, hesabınız şifrenizin belirlenen bir kaç gün sonra otomatik olarak sona erecek şekilde yapılandırılabilir. Ayrıca, hesabınız, şifrenizi **hareketsizlik zaman aşımı**'ndan sonra sizin değiştirmenizi gerektirecek şekilde de yapılandırılabilir. Kişisel güvenliğiniz için, hesabınız size atandığında geçici bir şifre ile yapılandırılmış olabilir ve Workspace'e ilk defa oturum açmadan evvel sistem yöneticiniz tarafından geçici şifrenizi değiştirmeniz gerekebilir. Aynı zamanda, Workspace oturum açma şifresini başka nedenlerle de değiştirmek isteyebilirsiniz, örneğin, parolanızı ne kadar sık değiştirilmesi gerektiği hakkında şirketinizin belirli bir politikası olmayabilir veya tesadüfen şifrenizi yetkili olmayan birisine vermiş olabilirsiniz.

Bütün bu durumlarda, şifrenizi değiştirmek için Çalışma alanı Şifre Değiştirme iletişim kutusunu kullanın. Şirketinizin kararlaştırdığı özel şifre güvenlik politikası hakkında sistem yöneticinize danışın.

Şifrenizi manuel olarak değiştirmek için, **Ana Menü** 'den **Şifre Değiştir** seçin. Şifre Değiştir iletişim kutusu görüntülenir. Aşağıdaki adımları uygulayın:

1. Geçerli şifrenizi **Old Password** alanına girin.
2. Yeni şifrenizi **New Password** alanına girin.
3. Yeni şifrenizi tekrar **Confirm Password** alanına girin.
4. Şifrenizi değiştirmek için **Tamam**'a tıklayın veya şifrenizi değiştirmeden iletişim kutusunu kapatmak için **İptal**'e tıklayın. **Tamam**'a tıkladıktan sonra herhangi bir hata yapmışsanız, bilgileri yeniden girmeniz

istenir. Eğer bütün bilgileri doğru bir şekilde girmişseniz, şifreniz belirlenmiş olduğunuz yeni bir şifre ile değiştirilir.

Eğer şifrenizin yöneticiniz tarafından değiştirilmesi gerekirse, Parola Değiştir iletişim kutusu otomatik olarak görüntülenir. Aşağıdaki adımları uygulayın:


1. Yeni şifrenizi **New Password** alanına girin.
2. Yeni şifrenizi tekrar **Confirm Password** alanına girin.
3. Şifrenizi değiştirmek için **Tamam**'a veya iletişim kutusunu kapatmak için **Çıkış**'a tıklayın ve şifrenizi değiştirmeden Workspace'ten çıkın. **Tamam**'a tıkladıktan sonra herhangi bir hata yapmışsanız, bilgileri yeniden girmeniz istenir. Eğer bütün bilgileri doğru bir şekilde girmişseniz, şifreniz belirlenmiş olduğunuz yeni bir şifre ile değiştirilir.


## Uzak ve Sanal Masaüstü Ortamları

### [Eklendi: 8.5.109.16]

Workspace'i çalıştırmak için Sanal Masaüstü Altyapısı'nı (VDI) kullanan bir ortamda çalışıyor olabilirsiniz. Bu, Çalışma Alanını başlattığınızda ekranınızda görüntüleneceği, ancak gerçekte iş istasyonunuzda değil uzak bir makine de çalışacağı anlamına gelmektedir.

VDI ortamlarında, yöneticiniz, Workspace Standalone SIP Endpoint iş istasyonunuza siz oturum açmadan önce yükler ya da bir e-posta ya da diğer belgelerdeki bir köprü bağlantısına tıklayarak yüklemeniz talimatını verir.

İş istasyonunuzu başlattığınızda, Workspace Standalone SIP Endpoint otomatik olarak başlatılır ve Workspace SIP Endpoint simgesi () sistem tepsinizde görüntülenir. Workspace'te oturum açana kadar bu simge gridir.

Workspace başlatıldıktan sonra Workspace SIP Endpoint simgesi kırmızıya () dönerek hala etkin olduğunu gösterir.

### Workspace SIP Endpoint'te Sorun Giderme

Workspace ortamınızın Workspace SIP Endpoint ile bağlantısının kesilmesi halinde, Workspace SIP Endpoint uygulamasını başlatmanızı isteyen bir mesaj görüntülenebilir. İş istasyonunuzun **Başlat** menüsünden Workspace SIP Endpoint uygulamasını seçerek Workspace SIP Endpoint'i başlatabilirsiniz.

Workspace SIP Endpoint'i kapatma talimatı alırsanız, bunu sistem tepsisindeki simgeye sağ tıklayarak ve ardından açılır menüde **Çıkış** öğesini seçerek yapabilirsiniz.

## Tek Oturumlu Ortamda Oturum Açma

Sisteminiz Tek Oturum Açma ortamında Workspace başlatmanıza olanak sağlamak için yapılandırılmış ise, Workspace'e oturum açmak zorunda kalmazsınız. Tek Oturum Açma ortamında, Workspace'i başlattıktan ve açılış ekranı görüntüledikten sonra, Gelişmiş Oturum Açma Parametreleri ekranı veya ana pencere görüntülenir. Gelişmiş Oturum Açma Parametreleri ekranı görüntülenirse, bir veya daha fazla kanal seçin ve söz konusu kanallara özgü olan her türlü ilave oturum açma bilgilerini verin. Artık Workspace kullanmaya başlayabilirsiniz.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Log In \(Oturum Açma\)](#)
- [Manage Your Status \(Durumunuzu Yönetmek\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)

## İlgili konular

- [Çalışma Alanını Başlatma](#)
- [Kanallarım Sekmesi](#)
- [Ana Pencere](#)

## 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](#)

# Ana Pencere

[Değiştirildi: 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]

Ana Pencere şunları yapmanıza olanak sağlar:

- Durumunuzu yönetin
- Ayarlarınızı ve tercihlerinizi yönetin
- Takım İletişimcisini kullanarak yeni etkileşimler başlatın
- My Workspace'deki kanallarınızı, geçmişinizi, istatistiklerinizi (KPI'ler) ve kişi merkezi istatistiklerinizi görüntüleyin
- Etkileşimleri Ara
- Kişileri yönet
- İş kutularına erişim
- Aktif etkileşim pencerelerinizi, Etkileşim Çubuğunu kullanarak yönetin
- Mesajlarınızı görün
- Sesli mesajlarınızı görüntüleyin ve bağlanın
- Etkileşim Önizlemesini kullanarak gelen etkileşimleri kabul etme ya da reddetme
- Bir Anlık Mesaj oturumu başlatma
- Bir Giden kampanyaya katılın

Ana Pencereye Genel Bakış

[Link to video](#)

## Durumunuzu Yönetin

[Değiştirildi: 8.5.108.11]

Durumunuzu, Ana Pencerede iki yerden yönetebilirsiniz:

- Global Durum menüsü
- Kanallarım Sekmesi

## Global Durum Menüsü

Ana Pencerenin başlık çubuğu, global durum simgenizi ve oturum açma durumunuzu görüntüler.

Kanallara oturum açmak ya da kapatmak için **Global Durum** menüsünü kullanabilirsiniz.

**Global Durum** menüsünü açmak için Ana Pencere'deki **Global Durum simgesine** (bkz. şekil) tıklayın.  
**center**

Durum özetinizi görüntülemek için fare imlecini **Global Durum simgesinin** üzerine getirin.

**center**

Durum özeti, oturum açma ismi, yer, kanallar ve kanal durumlarını içerir.

Eğer birden fazla kanala oturum açmışsanız, her bir kanal için ayrıntılı durum görüntülenir; aksi takdirde, yalnızca sizin Hazır durumunuz gösterilir.

Hazır durumunuz aynı zamanda, Ana Pencere'nin **Kanallarım** sekmesinde görüntülenir. Benim Kanallarım sekmesinden, durumunuzu yönetebilirsiniz ve etkileşimleri yönlendirebilirsiniz.

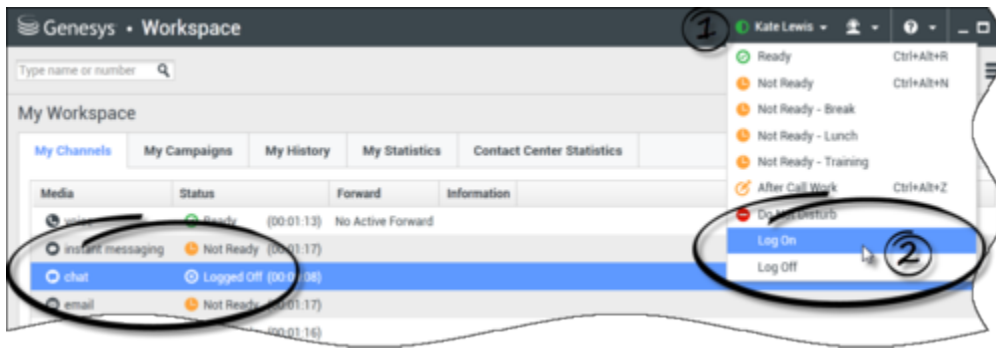
## Hazır Değil Durumu

Bir etkileşimi yönetirken, sistem, sizin halen içinde bulunduğunuz zaman miktarının ekran görüntüsünü kesintiye uğratır.

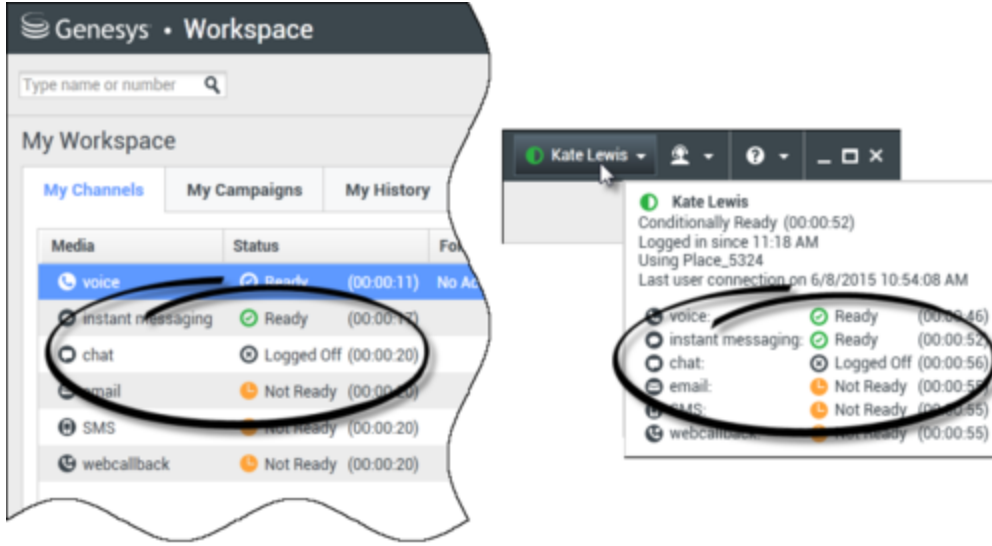
Siz verilen bir kanal için bir etkileşimi yönetirken, eğer siz durumunuzu Hazır Değil'e, Hazır Değil -<nedен> veya Arama Sonrası Çalışma'ya (ACW) ayarlarsanız, sistem, sizin o durumda bulunduğunuz zaman miktarını etkileşim tamamlanıncaya kadar görüntüleyemez. Bu özellik, kaydedilen istatistiklere göre ara veya ACW zamanınızın görüntülenmesini sağlar.

## Kanallarda Oturum Kapatma/Açma

[**Değiştirildi:** 8.5.108.11] **Global Durum** menüsünü, oturum kapatılan tüm kanallarda oturum açmak ya da oturumdan çıkmadan tüm kanallarda oturum kapatmak için kullanabilirsiniz. Tek kanallara giriş veya çıkış yapmak için **Kanallarım** sekmesini kullanabilirsiniz.



Hangi kanallarda oturumun açık ya da kapalı olduğunu görmek için, Kanallarım sekmesini açın ya da fare imlecini Global Durum simgesinin üzerine getirin.



## Hareketsizlik Zaman aşımı

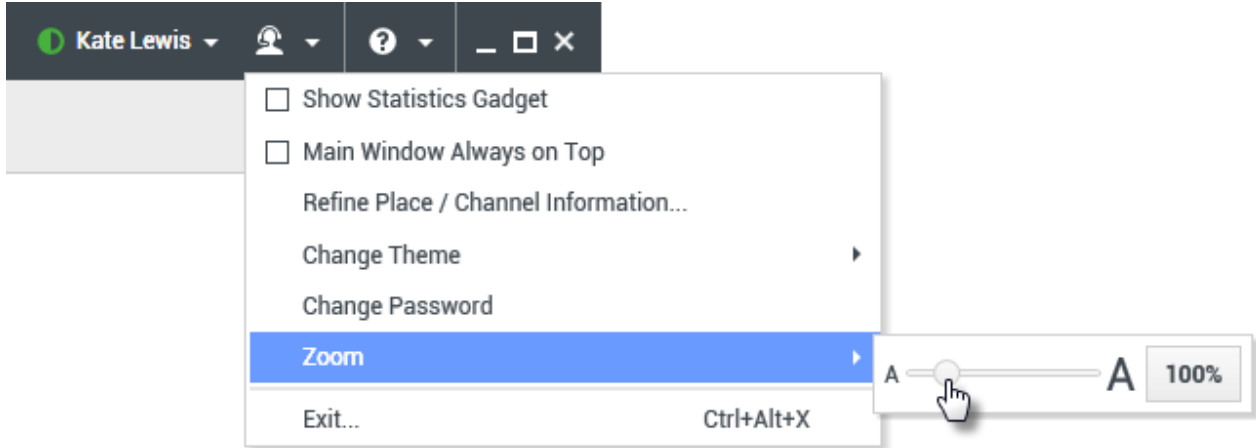
**Hareketsizlik Zaman Aşımı**, fareyi veya klavyeyi yöneticiniz tarafından saptanmış olan bir süre boyunca kullanmazsanız, sizin çalışma alanınız üzerindeki Workspace pencerelerini kilitleyen bir güvenlik özelliğidir. Workspace'i yeniden devreye sokmak için kimliğinizi doğrulamanız gerekmektedir.

## Ayarlarınızı ve Tercihlerinizi Yönetin

Ana Menü'ü açmak için ([link=](#)) Müşteri temsilcisi ikonuna tıklayın. Ayarlarınızı kontrol edin ve Ana Menü'den tercihlerinizi ayarlayın.

Hesabınızın, sistem yöneticiniz tarafından nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak, Ana Menü şu özelliklerinin bazı veya tümünü içerir:

- **İstatistik Küçük Uygulamasını Göster**—[İstatistik Küçük Uygulama Görünümünü](#) görüntüler
- **Ana Pencere Her Zaman üstte**—Ana Pencereyi masaüstünüzde açılan herhangi bir başka pencerenin üstünde tutar
- **Ana Pencereyi Otomatik Gizle**—Görüntünün üst kısmındaki Ana Pencereyi sadece Workspace Ana Penceresi yerleştirildiğinde gizler.
- **Yeri Düzelt / Kanal bilgisi**—Oturum açtığınız kanalın parametrelerini değiştirmek için [Gelişmiş Oturum Açma Parametre görünümünü](#) görüntüler
- **Temayı değiştir**—Tema menüsünden önceden tanımlanmış farklı bir görünüm seçer
- **Yakınlaştır**—Metin alanlarının ve dökümlerin yakınlaştırma seviyesini belirtmenizi sağlar.



Bu özellik şu görünüm için geçerlidir:[**Eklendi:** 8.5.109.16]

- **IM** (metin girişi, döküm ve etkileşim verisi araç ip ucu)
- **Sohbet** (metin girişi, döküm ve etkileşim verisi araç ip ucu)
- **E-posta** (metin girişi ve gelen e-posta görünümü)
- **SMS** (metin girişi, döküm ve etkileşim verisi araç ip ucu)
- **Etkileşim geçmişi** (IM, Sohbet, E-posta ve SMS)
- **Standart yanıtlar**
- **Sosyal medya** (yalnızca metin girişi)
- **Kontrol Et ve Güncelle**—Workspace güncellemesi olup olmadığını kontrol eder ve eğer güncelleme varsa yazılımınızı günceller
- **Şifreyi Değiştir**— **Şifreyi Değiştir** diyalog kutusunu görüntüler.
- **Çıkış**—Tüm kanal oturumlarını ve uygulamayı kapatır

## Important

Görme zorluğu olan müşteri temsilcileri için, yöneticiniz **Temayı Değiştir** menüsünde Workspace Yüksek Kontrastlı Temayı sizin için yapılandırabilir. Bu tema, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 gereksinimlerini bazı sınırlamalar ile karşılayacak şekilde tasarlanmıştır. Bu tema, hali hazırda sizin için mevcut olabilir.

Bu yardım belgesini açmak için Yardım simgesine ([link=](#)) tıklayın veya bu belgeyi açmak veya Workspace hakkında bilgi almak için Yardım açılır menüsüne tıklayın.

## Ana Pencereyi Yerleştirme

Workspace Ana Penceresi, kayan bir araç çubuğu veya yerleştirilmiş bir araç çubuğu olarak kullanılabilir. Yöneticiniz bu özelliği etkinleştirmelidir.

Görüntünüzün üst kısmına Workspace Ana Penceresi'ni yerleştirmenin üç yolu vardır:

- Workspace Ana Penceresini görüntünüzün üst kısmına sürükleyin ve pencere otomatik olarak masaüstü görüntü bölgesinin üst kısmına yerleşir. Eğer Ana Pencereyi görüntünüzün üst kısmında yerleşmeden hareket ettirmek istiyorsanız, pencereyi sürüklerken **Ctrl** tuşuna basın.
- Başlık çubuğuna çift tıklayın.
- Ekranı kaplaya tıklayın.

### Important

Yerleştirme özelliği sizin için etkinleştirilmemişse, başlık çubuğuna çift tıklama veya **Ekranı Kapla**'ya tıklama Ana Pencerenin ekranı kaplamasını sağlar.

Ana Pencere yerleştirildiğinde, geçerli masaüstü bölgeniz Ana Pencerenin genişliğine bağlı olarak azalır. Masaüstünüzde herhangi bir açık pencere, ekranı kaplayan pencerelerde dahil olmak üzere, Workspace Ana Penceresi ile uyum sağlamak için aşağı hareket eder. Sabitlenmiş veya kayan mod etkileşim görünümleri, masaüstü bölgesinin boyutunu etkilemez.

Ana Pencere yerleştirildiğinde, Küçült ve Ekranı Kapla butonları devre dışı bırakılır.

Ana Pencereyi yerleştirilen yerden çıkartmak için, görüntünüzün üst kısmından tıklayın ve sürükleyin. Masaüstü bölgeniz tam boyuta geri döner ve Workspace Ana Penceresi yerleştirmeden evvelki boyutuna döner.

### Tip

Başka araç çubukları zaten yerleştirilmiş durumdaysa, Workspace Ana Penceresi yerleştirilebilir. Workspace Ana Penceresi, son yerleştirilen araç çubuğunun altına gider.

## Ana Pencereyi Otomatik Gizleme

Workspace Ana Penceresi yerleştğinde, otomatik gizleme özelliğini etkinleştirmeyi seçebilirsiniz. **Ana Menü**'den veya Sistem Tepsisi'ndeki Workspace'ten **Ana Pencereyi Otomatik Gizle**'yi seçin.

Otomatik Gizleme Modunda, Workspace Ana Penceresi görüntünün üst kısmında gizlidir ve Workspace etkin uygulama değilken masaüstü bölgesi tam boyuta döner.

Workspace Ana Penceresini gizli durumdayken görüntülemek için, şu işlemlerden birini yapın:

- Görev Çubuğundaki, Workspace Görev Butonuna tıklayın.
- Fare imlecini masaüstü görüntü alanının üst kısmına hareket ettirin, Ana Pencere görüntülenir, görüntülenmiş durumda kalması için tıklayın.

Otomatik gizleme özelliğini devre dışı bırakmak için, **Ana Menü**'den veya Sistem Tepsisi'ndeki Workspace menüsünden **Ana Pencereyi Otomatik Gizle** seçimini kaldırın.



## Important

Başka bir araç çubuğu ekranın üst kısmına yerleştirildiyse ve otomatik gizleme modundaydı, Workspace Ana Penceresini otomatik gizleme modunu etkinleştiremezsiniz. Otomatik gizle modunu etkinleştirmeyi denerseniz, şu mesaj görüntülenir: "Ana Pencereyi burada otomatik olarak gizleyemezsiniz. Başka bir pencere görüntünüzün bu kenarında zaten otomatik gizle modunda."

## Takım İletişimcisi

Ana Pencere **Takım İletişimcisi Hızlı Arama** alanını içerir. Hızlı Arama alanı, evrensel bir arama aracıdır. Kapsamlı Contact Server araması ve Takım araması veya sadece Takım araması sağlamak üzere yapılandırılmış olabilir. Yeni bir etkileşim başlatmak için, Takım İletişimcisi'ni kullanın.

### center

Aramanıza başlamak için alana bir ad veya numara girin. Alana tıkladığınızda, Takım İletişimcisi araç çubuğu görüntülenir. Araç çubuğu Tümünü, Sık Kullanılanları ve En Son kişileri ve dahili hedefleri aramanıza olanak tanır; Workspace, cevapsız çağrılar dahil olmak üzere en son çağrıları saklamak ve görüntülemek için yapılandırılmış olabilir. Ayrıca bağlantıya veya dahili hedef tipine göre filtreleme ve araştırma sonuçlarınızı gruplandırma veya bu grupları kaldırma olanağı da sunar.


## Tip

Ayrıca, belirli bir kişiyi aramak veya ona e-posta göndermek için **Kişi Dizini**'ni ve kişi adının yanındaki **İşlem** menüsünü kullanabilirsiniz.

## My Workspace

İş Alanım, size aşağıdakileri izleme ve yönetme imkanı veren sekmeli bir görünümdür:

- Kanal ayarları
- Kampanyalar
- Geçmiş
- İstatistikler (KPI'ler)
- Kişi merkezi istatistikleri

**Desteklenen Görünümler** menüsünü görüntülemek için  Workspace desteklenen görünümlere erişme ve kullanma **butonuna** ( ) tıklayın ve ardından şu seçeneklerden birini seçin:

- Kanallarım
- Kampanyalarım
- Geçmişim
- İstatistiklerim
- Kişi Merkezi İstatistikleri


My Workspace görünümü, Etkileşim Çubuğunun altında görüntülenir. Farklı My Workspace görünümünü, görüntülemek için sekmelere tıklayın.

## Etkileşim Arama

**[Eklendi: 8.5.104.15]** 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 bulmanız gerekirse, 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 görünümlerine eriş ve kullan** düğmesine () tıklayarak **Destekleyici Görünümler** menüsünü görüntüleyin, ardından **Etkileşim Arama** ögesini seçin. Etkileşimleri aramak için bu özelliği kullanın. **Detaylar Paneli**'nde arama sonuçları hakkında detayları görüntüle.

## Hızlı Arama

Etkileşim Veritabanını aramak için, **Hızlı Arama** alanına bir arama metni yazın. Girmiş olduğunuz kriterlere göre aramak için Büyütece tıklayın: [link=](#)

Hızlı Arama alanını temizlemek **X** 'e için tıklayın.

Hızlı Arama yöneticiniz tarafından seçilen arama kriterlerinin alt kümesini bir araya getirir. Tipik olarak yöneticiniz tarafından seçilen niteliklerin herhangi birindeki kriterlerin her biri için bir "ile başlar" uygular.

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.

## Gelişmiş Arama

Göstermek veya gizlemek için **Göster/Gelişmiş Aramayı Gizle** geçiş butonuna tıklayın ([link= gelişmiş arama özelliği](#)).

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.

Belirlemiş olduğunuz arama koşullarının tümünün veya hiçbirisinin uygulanıp uygulanmayacağını belirlemek için **Uyma Koşulları** seçeneklerini kullanın. Seçilen kriterlere göre, aramayı etkileyen uygulanan değiştirici, örneğin "Eşleşen" ya da "Eşittir" olarak değişebilir.

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.

## Ayrıntılar Paneli

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: [link=](#)

Ayrıntılar sekmesi etkileşime özel bilgileri görüntüler. Örneğin, bir e-posta etkileşimi seçtiyseniz Konu, Gönderen, Alıcı, Durum ve e-posta etkileşiminin ana metni görüntülenir.

**Not** sekmesi, seçilen etkileşim ile ilişkili notları görüntülemenize olanak sağlar.

**Durum Verisi** sekmesi, seçilen etkileşim için durum bilgisini görüntülemenize olanak sağlar.

## Kişilerinizi Yönetin

**Desteklenen Görünüm** menüsünü görüntülemek için  Workspace desteklenen görünümlere ulaşma ve kullanma () butonuna tıklayın ve ardından **Kişi Dizini** ögesini açmak için **Kişi Dizini** ögesini seçin. Kişileri araştırmak için bu özelliği kullanın. **Detaylar Paneli**'nde arama sonuçları hakkında detayları görüntüle.

## Hızlı Arama

Kişi dizinini aramak için, kişinin adını, telefon numarasını veya e-posta adresini **Hızlı Arama** alanına yazın. Girmiş olduğunuz kritere göre aramak için Büyütece tıklayın: [link=](#)

---

Hızlı Arama alanını temizlemek **X** 'e için tıklayın.

Hızlı Arama bir *ile başlar* aramasıdır.

Arama sonuçları bir listede veya tabloda görüntülenir. **Kişileri Tablo Görünümünde Göster/Kişileri Liste Görünümünde Göster** geçme butonuna basarak iki **Kişi Dizini** görünümü arasında ileri ve geri geçiş yapmak için tıklayın: [link=](#)

## Gelişmiş Arama

Göstermek veya gizlemek için **Göster/Gelişmiş Aramayı Gizle** geçiş butonuna tıklayın ([link=](#)) [gelişmiş arama özelliği](#).

Gelişmiş Arama özelliği, aramanızı geliştirmek için çoklu kriter girmenize olanak sağlar. Gelişmiş Arama panosu, isimler, e-posta adresleri ve telefon numaraları gibi arama kriterlerinin aşağı açılır listesini içerir. Aynı zamanda kriterlerin aramaya nasıl etki edeceğini belirleyin şu niteleyicilerle ile açılır listeler içerir: **İçerir**, **İle Başlar** ve **Olur**. Belirlemiş olduğunuz arama koşullarının tümünün veya hiçbirinin uygulanıp uygulanmayacağını belirlemek için **Uyma Koşulları** seçeneklerini kullanın.

Arama sonuçları bir listede veya tabloda görüntülenir. **Kişileri Tablo Görünümünde Göster/Kişileri Liste Görünümünde Göster** geçme butonuna basarak iki **Kişi Dizini** görünümü arasında ileri ve geri geçiş yapmak için tıklayın: [link=](#)

## Ayrıntılar Paneli

**Ayrıntılar Panelini Alta Göster/Ayrıntılar Panelini Gizle** dönüşümlü düğmesine tıklayarak *geçerli seçilmiş kişi* için [kişi bilgilerini](#) ve [kişi geçmişi](#)ni, Ayrıntılar Panelinde görüntüleyebilirsiniz: [link=](#)

Detay Panel Düzenini alta veya Kişi Dizininin sağında göstererek değiştirmek için aşağı oka tıklayın:

[link=](#)

Bilgi sekmesi, şunlar da dahil olmak üzere geçerli olarak seçilmiş kişi hakkında temel bilgileri görüntüler:


- Genel (Başlık, Adı ve Soyadı)
- Telefon Numarası/Numaraları
- E-posta adresi/E-posta adresleri

Kişi **Geçmişi** görünüm sekmesi görmenize ve eğer o şekilde yapmaya yapılandırılmışsanız, seçilmiş bağlantıya eşlik eden mevcut ve arşivlenmiş etkileşimleri düzenlemenize olanak tanır.

Yöneticiniz tarafından size verilen izinlere bağlı olarak, **Kişi Bilgileri** görünümünün bir veya daha fazla alanı düzenlemek için etkin olabilir.

## İş Kutularım

Bir **iş kutusu**, daha sonra ilgilenilecek e-postalar ve diğer etkileşimleri saklayabileceğiniz kişisel bir sıra gibidir.

**Desteklenen görünüm**ler menüsünü görüntülemek için,  Workspace desteklenen görünümlere ulaşma ve kullanma **butonuna** ( ) tıklayın ve ardından şu İş Kutusu görünümlerinden birini seçin:

- **İş Kutularım**—Tüm müşteri temsilcileri için, kişisel iş kutularının görünümü.
- **Takım İş Kutularım**—Takım Liderleri (gözetmenler) için, gözetiminiz altındaki müşteri temsilcilerine ait tüm iş kutularının bir görünümü.
- **Etkileşim Sıralarım**—Takım Liderleri (gözetmenler) için, sistem kuyruklarınızın filtrelenmiş bir görünümü.

Başka bir iş kutusunu görmek için, ekranın sol tarafındaki İş Kutusu gezgininin içinde iş kutusuna tıklayın. Her bir sepet klasörü içindeki açılmamış e-postaların sayısı sepet klasörünün yanında gösterilir.

Kullanılabilir iş kutuları listesi sisteminizin yapılandırılmasına bağlıdır. Önceden tanımlanmış seçilen iş kutusu, sistem yöneticiniz tarafından belirlenmiş olan listedeki ilk iş kutusudur. Sizin için yapılandırılmış olabilen iş kutularının bazıları şunları içerir:

- **Sürüyor**—Gelen e-posta mesajlarını veya henüz işlenmemiş başka iş öğelerini içerir
- **Taslak**—Taslak olarak kaydedilmiş giden e-posta mesajlarını içerir

Bir etkileşim hakkındaki detayları, notları ve olay tarihini görmek için, etkileşimi seçin. Seçilen etkileşim hakkındaki bilgiler, Sepetler ekranı altındaki sekmelerde görüntülenir. Etkileşim bilgi sekmelerini görüntülemek için, **Detayları Göster/Gizle Paneli butonuna tıklayın: link=**

Bir etkileşimi açmak için üzerine çift tıklayın.

İş Kutularında seçilen etkileşimlerde, **İş Kutusu İşlem butonlarını kullanarak şu işlevleri gerçekleştirebilirsiniz:**

- **Cevapla** (link=)
- **Tümünü Cevapla** (link=)
- **Aç** (link=)
- **Bitmiş olarak İşaretle** (link=)
- **Sil** (link=)—eğer doğru izinlere sahipseniz
- **Kuyruğa Taşı** (link=)—eğer doğru izinlere sahipseniz
- **İş Kutusuna Taşı** (link=)—eğer doğru izinlere sahipseniz
- **Durum Bilgilerini Düzenle** (link=)—(doğru izinleriniz varsa) Seçilen etkileşim(ler) için Durum Verisi sekmesi içeriğini düzenlemenize olanak sağlamak için **Durum Bilgilerini Düzenle** penceresini açar.

E-posta etkileşimini kullanma hakkında bilgi için **buraya** tıklayın.

## Etkileşimlerinizi Yönetin

### Etkileşim Çubuğu

Bir veya daha fazla aktif etkileşime sahip olduğunuz her zaman Ana Pencerenin altında Etkileşim Çubuğu görüntülenir. Her bir etkileşim, bir kontrol çubuğu ve bir Etkileşim Penceresi ile temsil edilir. Bir çağrıyı sonlandırmak gibi etkileşim tipine özgü olan temel işlemleri yapmak için kontrol çubuğunu kullanabilirsiniz.

#### 800px|center

Bir etkileşime odak vermek için kontrol çubuğuna tıklayın. Diğer tüm açık etkileşimler, Etkileşim Çubuğuna daraltılır.

Sabitlenmiş ve kayan modlar arasında geçiş yapmak için etkileşim kontrolünün solundaki renkli çubuğa tıklayın. Her etkileşim bağımsız olarak sabitlenmiş veya kayan moda ayarlanabilir.

Sabitlenmiş modda, etkileşim görünümü ve Ana Pencerede Etkileşim Çubuğunun altında görüntülenir ve Kanallarım gibi diğer tüm görünümler gizlidir. Kişi görünümü ve Yanıt görünümü ulaşılabilir.

#### 800px|center

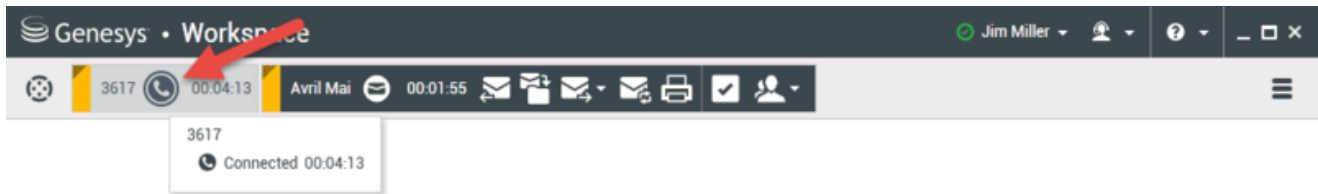
Kayan modda, etkileşim görünümü Etkileşim Çubuğunun alt kısmında eklenmiş bir ufak görünüm olarak görüntülenir. Eğer diğer etkileşimler sabit moddaysa veya Kanallarım Workspace görünümünden biri görüntüleniyorsa, kayan etkileşim görünümünün arkasında soluk belirirler.

#### 800px|center

Birden fazla aktif etkileşiminiz varken, görüntülemek için etkileşime tıklayın.

Fare imlecini Etkileşim Çubuğu'nda bir etkileşim üzerine getirirseniz, iki şey olur:

- Etkileşim içeriğini özetleyen bir araç İpucu görüntülenir. Bu konuya dâhil olmuş tüm etkileşimlerin bir özetini ve aynı zamanda bu etkileşimle alakalı olan herhangi bir danışma etkileşimini içerir.
- Etkileşimde ortam simgesi yakınına fare imlecini getirdiğiniz zaman etkinleşen bir düğmedir. Ortam simgesine tıklarsanız, Workspace etkileşim görünümünü açmadan bu etkileşime geçer.



Acil dikkatinizi gerektirebilen özel olaylar olduğunda etkileşim çubuğundaki girişler parlar (veya yanıp söner). Yeni bir mesaj alındığında, Sohbet, SMS Oturum ve IM etkileşimleri parlar.

Etkileşim Çubuğunda maksimumu alan açmak için, bir etkileşimle uğraşırken, Takım İletişimcisi görünümü bir butona ufarlır: [link=](#)

## Tip

Sisteminiz, Etkileşim Çubuğundaki tüm etkileşim kontrol çubuklarının otomatik olarak kapatılacağı şekilde yapılandırılmış olabilir. Bu, bir etkileşimi ele almadan önce veya bir etkileşimi ele alma sırasında Ana Pencerede bir üçüncü taraf uygulaması veya başka bir içeriği görmeye olanak sağlamak için yapılabilir. Daraltılmış etkileşim için bir etkileşim görünümünü görüntülemek amacıyla kontrol çubuğuna tıklayın.

**Eklendi:** 8.5.106.19

## Etkileşim Penceresi

Etkileşim Penceresini, sesli görüşme ya da sohbet gibi etkileşimleri yönetmek için kullanabilirsiniz. Her bir etkileşim türü kendi etkileşim penceresine sahiptir.

- **Ses Etkileşimi**—Bir kişi ya da iç müşteri temsilcisi ile bir ses etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.
- **Web Geri Arama Etkileşimi**—Web geri arama isteyen bir kişi ile sesli etkileşimi gerçekleştirmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.
- **Sohbet Etkileşimi**—Bir kişi ya da iç temsilci ile bir sohbet etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.
- **E-Posta Etkileşimi**—Bir kişi veya iç müşteri temsilcisi ile gelen ve giden e-posta etkileşimini idare etmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize ve giden e-posta etkileşimlerinin Kalite Güvence incelemelerini gerçekleştirmenize olanak tanır.
- **SMS Etkileşimi**—Bir kişiyle bir SMS etkileşimini idare etmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak tanır.
- **İş Öğeleri**—Fakslar gibi interaktif olmayan medya tiplerini görüntülemenizi sağlar.


Bu video Etkileşim Penceresi'ndeki etkileşim ekranının, kişi bilgilerinin ve geçmişinin ve standart yanıtların nasıl yönetileceğini göstermektedir.

[Link to video](#)


## Mesajlarınızı Görün

[Değiştirildi: 8.5.100.05]

**Mesaj** görüntüsü; Contact Server, İstatistik Sunucusu, Interaction Server (sohbet, e-posta ve iş öğeleri için) ve Ses geçişi gibi çeşitli ağ bileşenlerinin durumlarındaki değişiklikler için kaydırılabilir bir listedir. Ayrıca size gönderilen mesajları da görebilirsiniz.


**Desteklenen Görünümler** menüsünü görüntülemek için  Workspace desteklenen görünümlere ulaşım ve kullanma **butonuna** ( ) tıklayın ardından sistem yöneticinizden veya gözetmeninizden gelen bir mesaj listesi görüntüleyen Mesajlarımı açmak için **Mesajlarım** öğesini seçin.

Workspace, yöneticiniz tarafından hem "Workspace desteklenen görünümlere erişim ve kullanım"

düğmesi (6) ve hem de **Desteklenen Görünümler** menüsünde (bkz. daha fazla bilgi için  Sesli Mesajlarınızı Görüntüleme ve Bağlanma) bir mesaj bekleme göstergesi (6) kullanarak, okunmamış yayın mesajlarını görüntülemek için yapılandırılmış olabilir.

## Sesli Mesajlarınızı Görüntüleyin ve Bağlanın

[Eklendi: 8.5.100.05]

Eğer sisteminiz, Workspace'in sesli mesajları alması için yapılandırılmışsa, "Workspace desteklenen görünümlere erişim ve kullanım" düğmesinde (6) bir **mesaj bekleme göstergesi** () görüntülenir.

 Desteklenen Görünümler **menüsünü görüntülemek için** tıklayın. Sesli mesaj kutularınız, menüde görüntülenir. Eğer oynatmadığınız bir sesli mesajınız varsa, sesli mesaj kutusunun isminin yanında bir "mesaj bekleme göstergesi" (6) görüntülenir.

Sesli mesaj kutusunu çağırmak için, **Desteklenen Görünümler** menüsünden seçin. Yeni bir dahili etkileşim başlatıldı. Doğrulama bilgilerinizi girmek için tuş takımını kullanın.

Mesaj bekliyor göstergesi, sesli posta kutularında ve **Mesajlarım** görünümünde yer alan oynatılmamış ve okunmamış tüm mesajları görüntüler.

### Tip

Eğer fare imlecini, bekleme göstergesinin üzerinde bekletirseniz, **Mesajlarım** görünümünde ve her bir sesli mesaj kutusundaki mesajları listeleyen bir araç ipucu görüntülenir.

Sesli posta kutularınız hakkındaki bilgi için bkz. [Connecting to your Voicemail Messages \(Sesli Posta Mesajlarınıza Bağlanma\)](#), *Workspace 8.5.1 Kullanıcı Kılavuzu*.

## Etkileşim Önizleme Ekranı

Yeni bir etkileşim İş Alanınıza ulaştığında, etkileşim, otomatik cevaplama için yapılandırılmadıysanız **Etkileşim Önizleme** bildiri tarafından size bildirilir. Önizleme Ekranı, etkileşimi kabul etmeniz veya reddetmeniz için karar vermenize olanak sağlayan ilişikteki veriyi içerir.

## Anında mesaj

Dahili bir hedef ile bir **Anlık Mesaj oturumu** başlat



## Çıkan Kampanya

Bir [Giden kampanya](#) katılın

## İlgili Kaynaklar

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

- [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

- [Kanallarım Sekmesi](#)
- [Takım İletişimcisi](#)
- [Kişiler Dizini](#)

## 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](#)

# İstatistikler Gereci

İstatistikler ya **Ana Pencere** içinde **İstatistiklerim** sekmesi ya da size ait **Çalışma alanı** içinde **İletişim Merkezi İstatistikleri** sekmesi seçilerek veya İstatistikler Gereci kullanılarak görüntülenebilir.

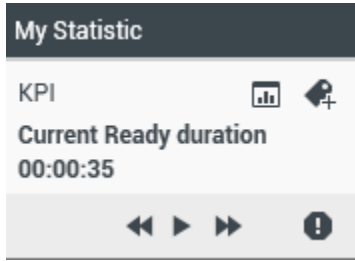
İstatistikler Gereci iki şekilde istatistikleri görüntüler:

- İstatistikler onaylayıcı
- Etiketli istatistik görünümü

İstatistikler Gerecinin avantajı Workspace'i açmadan ve sekmeler arasında ileri ve geri tıklamadan sürekli olarak KPI'lar ve kişi merkezi istatistiklerini görüntüleyebilmenizdir.

İstatistikler Gerecini göstermek ya da gizlemek için, **Ana Pencere**'deki **Ana Menü**'den **İstatistikler Gerecini Göster**'i seçin.

İstatistikler Gereci bir onaylama bölgesinde yapılandırılmış istatistikleri görüntüler. Her istatistik belirtilen bir süreyle görüntülenir, ardından bir sonraki istatistik görüntülenir.



Görüntülemek için yapılandırılmış olduğunuz istatistikler arasında manuel olarak kaydırmak için kontrol panelindeki **Geri**, **Durdur/Yürüt** ve **İleri** düğmelerini kullanın. Birden fazla kişi merkezi istatistiği veya KPI görmek için yapılandırılmışsanız, düğmeler görüntülenir.

İstatistikler bir uyarı durumunda veya bir hata durumunda ise, alarm simgeleri sağ alt köşede görüntülenir. Onaylayıcının arka plan rengi de alarm durumunu göstermek için değişir.

Sadece uyarı durumunda veya hata durumunda olan istatistikleri görüntülemek için, kontrol paneldeki **Alarm** simgesine tıklayın.

Statik Etiketli İstatistikler görünümünde mevcut istatistikleri görüntülemek için **Etiketle** düğmesine (📌) tıklayın.


Etiketli İstatistikler görünümünü kapatmak için **Etiketi kaldır** düğmesine (📌) tıklayın.

Anahtar Performans Göstergeleri ya metin ya da grafik olarak görebilirsiniz. İstatistiği grafik olarak görmek için **Grafik Görünümü** düğmesine (📊) tıklayın. İstatistiği metin olarak görmek için **Metin Görünümü** düğmesine (📄) tıklayın.

Aynı anda birden fazla istatistik etiketleyebilirsiniz. Etiketli İstatistikler görünümü tek bir görünümde birden fazla istatistiğe yer vermek için genişler.

Diğer etiketli istatistikler görmek amacıyla yukarı veya aşağı kaydırmak için **Yukarı** ve **Aşağı** düğmelerine tıklayın.

## İstatistikler Gereci Menüsü

**İstatistikler Küçük Uygulama Menüsü** görüntülemek için, fare imlecini İstatistikler Küçük Uygulaması'nın üzerine getirin. Menüye açmak için **Menü** düğmesine ( ▼) tıklayın.

- **İstatistiklerimi Gizle/İstatistiklerimi Göster**—Sadece kişi merkezi istatistiklerini ya da hem İstatistiklerim'i hem de kişi merkezi istatistiklerini gösterir
- **Kişi Merkezi İstatistiklerini Gizle/Kişi Merkezi İstatistiklerini Göster**—Sadece İstatistiklerim'i ya da hem İstatistiklerim'i hem de kişi merkezi istatistiklerini gösterir
- **Her zaman üstte**—İstatistikler Küçük Uygulaması'nı tüm diğer pencerelerin üstünde tutar
- **Ana Menüde İstatistiklerimi Göster**—Ana Menüde My Workspace'i açar ve iletişim merkezi istatistikleri sekmesini gösterir
- **Ana Menüde Kişi Merkezi İstatistiklerini Gizle**—Ana Menüde My Workspace'i açar ve kişi merkezi istatistikleri sekmesini gösterir
- **İstatistikler Küçük Uygulamasını Kapat**—İstatistikler Gerecini kapatır (Etiketli İstatistikler yığını da dâhil olmak üzere)

## İlgili Kaynaklar

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

- [View KPIs And Statistics \(KPI'ler ve İstatistikleri Görüntülemek\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleri ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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

# Etkileşim Önizleme Ekranı

[Değiştirildi: 8.5.116.10]

Etkileşim Önizleme Ekranı, limana doğru gelmekte olan yeni bir etkileşimi önizlemenize olanak veren etkileşimli bir bildirim görüntüler. Önizleme Ekranı, etkileşimi kabul etmeniz veya reddetmeniz için karar vermenize olanak sağlayan ilişikteki veriyi içerir. Etkileşim Önizlemenizde görüntülenen **Durum Verisi**, sistem yöneticiniz tarafından yapılandırılan öğelere bağlıdır.

Gelen yeni bir etkileşim sizin iş istasyonunuza gönderildiğinde, ekranınızın sağ alt köşesinde etkileşimli bir Etkileşim Önizleme Ekranı görünür. Sisteminizin nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak önizleme, etkileşim ile ilgili aşağıdaki bilgilerin bazılarını veya tümünü içeriyor olabilir:

- Etkileşim nedeni
- Tip
- Kişi türü/ Dilimi (örn. Gold)
- Öncelik
- Kişi adı, numarası, veya diğer bilgiler
- Menşei veya Sırası
- Sıra içindeki zamanı (süre)

## Kullanım Örnekleri

Hesabınız yapılandırılmış olabileceği üç yol vardır:

- Manuel cevap ile of manuel cevabı olan bir gelen etkileşimi için bir etkileşim önizlemesi görüntüleme
- Bir etkileşim önizlemesi olmadan bir gelen etkileşime otomatik cevap verme
- **Bir etkileşim önizlemesi ile** bir gelen etkileşime otomatik cevap verme

Aşağıdaki etkileşim tiplerinin her biri için (hesabınız bir gelen etkileşimi önizleme olmadan otomatik cevaplayacak şekilde yapılandırılmamışsa) bir etkileşim önizlemesi görüntülenir:

- Ses/VoIP/Giden (📞)
- Giden İtme-önizleme (📞)
- E-Posta (✉)
- Sohbet (💬)
- SMS (📱)
- Web geri arama (🔍)

- IM (🗨️)
- İş ögesi (📧)
- Facebook (📘)
- Twitter (🐦)
- RSS (📡)

## Ses/VoIP/Giden

Düzenli bir gelen çağrı için, eğer hesabınız otomatik yanıt için yapılandırmamışsa, telefonunuz çalar; kabul etmeden veya reddetmeden önce, bir Etkileşim Önizleme Ekranı tarafından verilen bilgileri gözden geçirerek çağrıyı görebilirsiniz. Eğer aramayı reddederseniz, başka bir müşteri temsilcisine, yönlendirme noktasına veya sıraya gönderilir.

Bir VoIP/SIP sistemi üzerindeki bir gelen çağrı için, çağrı bildirimini alırsınız. Çağrıyı kabul etmeden veya reddetmeden önce, bir çağrıyı görüntülemeyi seçebilirsiniz. Eğer etkileşimi kabul ederseniz, zil için önizlemeli veya önizlemesiz olarak çağrı sizin telefon setinize ulaşır. Eğer aramayı reddederseniz, başka bir müşteri temsilcisine, yönlendirme noktasına veya sıraya gönderilir.

Giden kampanya çağrıları için dört adet mod bulunmaktadır. Diğerleri otomatik çevirip bağlanırken bazı modlar, bir çağrıyı önizlemeniz için size olanak verir. Giden kampanya çağrıları hakkında daha fazla bilgi için [Giden Kampanyalara Genel Bakış](#)'a bkz.

## E-posta, Sohbet, SMS, IM, İş öğeleri

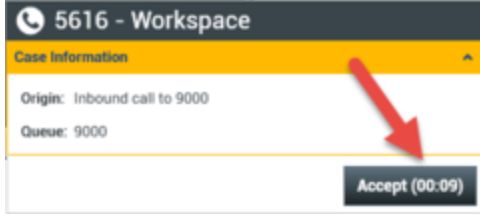
Olağan bir gelen etkileşim için, eğer hesabınız otomatik cevaplama için yapılandırılmamışsa, bir etkileşim önizlemesi masaüstünüzde görüntülenir; etkileşimi kabul etmeden veya reddetmeden evvel önizleme bilgisini inceleyerek etkileşimi inceleyebilirsiniz. Eğer etkileşimi reddederseniz, o başka bir müşteri temsilcisine, yönlendirme noktasına veya sıraya gönderilir.

## Önizleme ile Otomatik Cevapla

**[Eklendi: 8.5.105.12]** Hesabınız otomatik cevaplama yapacak ve etkileşim otomatik cevaplanmadan önce vaka bilgileri için önizleme yapmanızı sağlayacak şekilde yapılandırılmışsa bir etkileşim önizlemesi görüntülenebilir. Bu durumda, otomatik cevap etkileşimi aldığınızda Etkileşim Önizlemesi masaüstünüzde görüntülenir. Kişiye bağlanıncaya kadar saniyeleri geri sayan bir zamanlayıcı **Kabul** düğmesinde görüntülenir (aşağıdaki şekle bakın). Sen sayaç bitmeden önce **Kabul** düğmesine tıklayabilir veya zamanlayıcı bitene kadar bekleyebilirsiniz.

### Important

Bu özellik SIP Önizleme tipi etkileşim bildirimleri için geçerli değildir.



Yöneticiniz size otomatik cevaplama öncesinde bir etkileşimi reddetme seçeneği vermek isterse, **Reddet** düğmesi de görüntülenebilir.

## SIP Önizleme

Hesabınız SIP Önizleme kullanacak şekilde kurulmuşsa, masaüstünüzde, siz **Kabul Et** düğmesini tıklayana kadar, aramanın **Vaka Verisi**'ni arama iş istasyonunuza aktarılmadan görmenizi sağlayan bir Etkileşim Bildirimi görünür. Bu nedenle, bir SIP Önizleme etkileşim bildirimini reddederseniz ya da önizleme zaman aşımına uğrarsa, arama hiçbir zaman iş istasyonunuza aktarılmaz.

## Etkileşimi Kabul Etme ya da Reddetme

Masaüstünüzde bir Etkileşim Önizleme Ekranı görüntülediğinde, sisteminizin nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak, aşağıdaki seçeneklerden bazılarını veya tamamına sahip olabilirsiniz:

- **Kabul**—Bir etkileşim ekranında, etkileşimi açın.
- **Ret**—Etkileşimi başka bir müşteri temsilcisine, yönlendirme noktasına veya sıraya iade edin.

### Tip

Sisteminiz mevcut aktiviteyi kesintiye uğratıp, Etkileşim Önizleme penceresine odaklanmak için yapılandırılmış olabilir.

## Aynı Anda Birden Çok Etkileşim Üzerinde Çalışma

[Eklendi: 8.5.116.10]

Aynı anda birden çok etkileşim üzerinde çalışma iznini olabilir. Yöneticiniz sisteminizi yeni etkileşimlerin çalışmakta olduğunuz geçerli etkileşimi keseceği ya da Çalışma Alanını, başka bir etkileşim üzerinde çalışırken yeni bir etkileşimi kabul ettiğinizde yeni etkileşimin arka planda açılacağı ve geçerli etkileşiminizin odakta kalacağı şekilde ayarlayabilir.

Bu davranış ortam kanallarınızın her biri için farklı şekilde ayarlanabilir. Örneğin yeni kabul edilmiş bir e-posta etkileşimi arka planda görünebilir ve yeni kabul edilmiş sesli etkileşimler odak alabilir.

## Tip

- Yeni oluşturulmuş giden/gelen etkileşimler her zaman odak alır.
- \* Etkileşimler kabul edildiğinde, ancak arka planda görüntülendiğinde, raporlama/odak süresi hesaplarınız, etkileşim penceresini seçip odak verene kadar başlamayabilir.

## Ekran Okuyucu Davranışı

[Eklendi: 8.5.101.14]

Bir ekran okuyucu kullanıyorsanız, sisteminiz, Önizleme penceresine odaklanmanızı sağlayacak yapılandırılmış olabilir. Bu senaryoda, ekran okuyucu otomatik olarak size pencere başlığını okuyacaktır. Ekran okuyucuya Etkileşim Önizleme içeriğini okutmak için içerik alanına gidin. Sisteminiz Etkileşim Önizleme penceresinde odaklanmak için yapılandırılmışsa ve ekran okuyucuya Etkileşim Önizleme penceresini okutmak istemiyorsanız, ekran navigasyonunu kullanmanız gerekir.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handling Interactions \(Etkileşimleri Yönetmek\)](#)
- [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

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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

# Sesli Görevler Genel Bakış

Ses görevleri, dahili hedeflerle etkileşimler başlatma olanağı sağlar.

- **Ses Etkileşimi**—Bir kişi veya dahili müşteri temsilcisine ile bir ses etkileşimini işlemek için gerekli olan bilgileri görüntülemenizi sağlar.
- **Dahili Ses Etkileşimi**—Bir iç temsilci ile bir ses etkileşimi başlatmanıza olanak sağlar.
- **Sesli Danışma**—Mevcut **sesli etkileşim** hakkında başka bir müşteri temsilcisine danışmanıza olanak sağlar. Etkin etkileşimden başlatılan sesli danışmalar iç hedefinizin durum verilerini, iletişim bilgilerini ve geçmişi görüntülemesine olanak sağlar. Hedef müşteri temsilcisi danışma isteğinizi kabul etmemeyi seçebilir. Ayrıca Aktif Danışmanlık için aramanızı aktarabilir veya konferans yapabilirsiniz.
- **Ses Kaydı**—Bir kişi veya dahili hedef (sadece VoIP/SIP etkin temsilciler için) ile mevcut ses etkileşimi kaydı yapmanıza olanak sağlar.
- **Video Etkileşimi**—Bir sesli çağrının parçası olarak bir video akışı yollamanızı ve almanızı sağlar.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle A Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbette Karıştırmak\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleri ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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

# Sesli Etkileşim

[Değiştirildi: 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

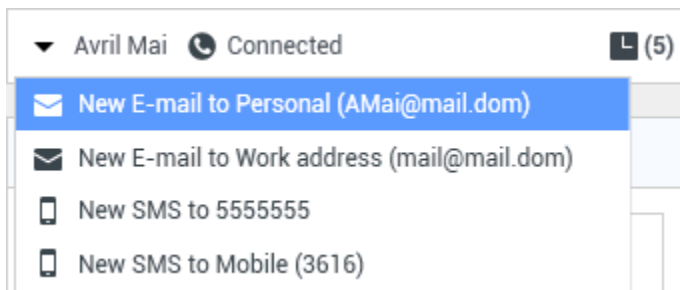
Ses Etkileşimi penceresi bir kişi ya da iç hedef ile bir ses etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.

## Genel Bakış: Ses Etkileşim Penceresi

Sesli etkileşimler, Takım İletişimcisi kullanarak veya Kişi Dizininden **Arama** seçilerek başlatılabilir. Bir Anlık Mesaj, sohbet veya e-posta etkileşimi sırasında, ayrıca, taraf adının solunda bulunan **İşlem** menüsünü kullanabilir ve ardından **Arama**'yı seçebilirsiniz.

Ses Etkileşim penceresi aşağıdakiler dahil olmak üzere birçok arama ile ilgili görevlerin yerine getirilmesine olanak sağlar:

- Bir **danışma** başlatılması ve bir iç hedef ya da kişiye aramanın aktarımı veya bir iç hedef ya da kişi ile konferans yapılması.  
**Not:** Başka bir müşteri temsilcisi ile harici aramayı aktarma ya da konferansa alma işlemi *yapmaksızın* bir **dahili sesli etkileşim** başlatmak isterseniz, **Takım İletişimcisi** işlevini kullanın.
- **Kişi geçmişi**'ni görüntüleme ve yönetme.
- **Kişi bilgileri**'ni görüntüleme ve yönetme. 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].
- **Takılmış aramaların** çözülmesi.
- **Aramaların kaydedilmesi** (sadece VoIP/SIP).
- Mikrofon ve hoparlör sesini ayarlama (yalnızca Workspace SIP Endpoint için).
- **Standart yanıt** okunması.
- Taraf İşlem menüsünü kullanarak, etkileşimin diğer medya (e-posta, ses ve SMS gibi) ile karıştırılması.



Bu görünümde size gösterilen içerik görevinize ve kişi ile ilgili mevcut durum bilgilerine bağlıdır.

Bu görünüm, birlikte ses etkileşimini işlemek için gereken tüm özellikleri sağlayan birçok **atomik**

**görünümünden** oluşur. Bu görünümü şunları yapmak için kullanabilirsiniz:

- Arama **durumu** görüntüleme.
- **Aramayı sonlandırma**, **aramayı beklemeye alma** ve **DTMF gönderme**.

## VoIP-/SIP Etkin Temsilciler

VoIP-/SIP etkin temsilcilerde ek arama işlemleri kullanılabilir.



VoIP/SIP arama işlemleri şunları yapmanıza olanak tanır:

- **Çağrıyı kaydet**.
- **Mikrofonu sustur**.
- Mikrofon sesini aç.
- Hoparlörün sesini kapat (yalnızca Workspace SIP Endpoint için).
- Hoparlörün sesini yeniden aç (yalnızca Workspace SIP Endpoint için).
- **Mikrofon sesini ayarla** (yalnızca Workspace SIP Endpoint için).
- **Hoparlör sesini ayarla** (yalnızca Workspace SIP Endpoint için).
- Bir çağrının kısmı olarak bir **video akışı** kabul et.
- Bir **eğilim kodu** ayarlayın.
- Mevcut etkileşim için **Bitti Olarak İşaretle** seçin.
- Arama geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.
- Mevcut arama için **Durum Verileri** (ekli veriler) ögesini görüntüleyin.
- **Mevcut arama geçmişi** görüntüleyin.
- Kişi **bilgisini ve geçmişi**ni görüntüleyin. Hesabınız, **Manuel Kişi Atama** özelliğini kullanarak bilinmeyen kişiyle olan bir etkileşimi kişi veritabanında bilinen bir kişiye atamanıza izin verecek şekilde yapılandırılmış olabilir [**Modified**: 8.5.117.18].
- Daralt/genişlet Etkileşim düğmesine tıklayarak mevcut etkileşim hakkında kontrolleri ve bilgileri gizleyin veya görüntüleyin:
  - **Daralt**
  - **Genişlet**
- Bir dahili hedef veya kişi ile **ses danışmanlığı** başlatın ve aramayı **aktarın** ya da **konferans** yapın.
- Anlık Mesaj iç hedefine bağlamsal bilgileri aktaran **Anlık Mesajlaşma (IM) danışmanlığı** başlatın. IM danışmanlığı oturumu başlattıktan sonra, **IM oturumundan ses danışmanlığına geçiş** yapabilirsiniz. **Not:** Yöneticiniz Ses Etkileşimi görünümünün kullanımınızı geliştirmek için özel görünümler eklemiş olabilir.








## Ses Etkileşim Görünümünün Arama durum bölgesi

Ses Etkileşimi görünümünün Arama durumu alanı kişinin telefon numarası veya adını veya iç hedefin dahili numarası veya adını ve arama durumunu verir. Olası arama durumları şunlar olabilir:


- **Bağlı**—Aktif olarak kişi veya iç hedef ile konuşuyorsunuz.
- **Sonlandı**—Arama siz veya kişi tarafından sona erdirilmiştir.
- **Beklemede**—Arama kişinin sizi duyamayacağı bir durumdadır ve beklemede olduklarında sizin kişiyi duymanız mümkün değildir.
- **Kuruluyor**—Bir **ses danışmanlığı** için dahili hedefe veya kuyruğa bağlanmaya çalışıyorsunuz.
- **Beklemede kuruluyor**—Arama dahili hedef yanıt vermeden önce beklemeye alınır, bu nedenle dahili hedef yanıt verdiği anda arama beklemede olacaktır.

## Arama İşlemleri

Arama işlemleri ses etkileşimleri için standart kontrollerdir. Workspace aşağıdaki arama işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Çağrıyı Sonlandır**—Çağrı bağlantısını kesmek için **Çağrıyı Sonlandır** () ögesine tıklayın.
- **Çağrıyı Beklet**—Etkin çağrıyı beklemeye almak için **Beklet** () ögesine tıklayın. Bir arama beklemede ise kişiyi duyamazsınız ve kişi sizi duymaz.
- **Çağrıyı Devam Ettir**—Beklemede olan bir çağrıya yeniden bağlanmak için **Çağrıyı Devam Ettir** () ögesine tıklayın. Kişiyi duymanız mümkün olacaktır ve kişinin sizi duyması mümkün olacaktır.
- **Anlık Çağrı Aktarma**—Geçerli sesli etkileşimi, Team Communicator kullanırken seçtiğiniz bir kişiye, dahili bir hedefe ya da bir Müşteri Temsilcisi veya Müşteri Temsilcisi Grubu sesli mesajına () yeniden yönlendirmek için **Anlık Çağrı Aktarma** ögesine tıklayın () ([Eklendi: 8.5.118.10]) Takım İletişimcisi kullanarak seçtiğiniz.
- **Anlık Arama Konferansı**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya dahili hedef ve geçerli sesli etkileşim ile anında sesli konferans başlatmak amacıyla **Anlık Arama Konferansı** () ögesine tıklayın.
- **DTMF Gönder**—Arama durum geçmişi içine çift tonlu çoklu frekans (DTMF) rakamlar girerek bir aramaya sayısal veriler ekleyebilirsiniz. DTMF tuş takımını açmak için tuş takımı () düğmesine tıklayın, ardından sayı alanına sayı girin veya sayı girmek için tuş takımını sayılarına tıklayın.
- **Mikrofonun Sesini Kapat**—(yalnızca Workspace SIP Endpoint ile çalışan VoIP-/SIP uyumlu temsilciler

için) Bağlandığınız taraf, kulaklığınızdaki ya da iş istasyonunuzdaki mikrofonun sesi kapatıldığında sizi duyamaz. Mikrofon Sesinin kapatılmasına erişmenin iki yolu vardır. Ya Ses Özellikleri kontrolünde

**Mikrofon sesini kapat** (  ) ögesine tıklayın ya da Ses Özellikleri kontrol menüsünü açmak için tıklayın ve ardından Mikrofon Ses kontrolü yanında bulunan **Mikrofon sesini kapat** ögesine tıklayın. Mikrofon sesi kapatıldığında, içinde çizgi olan küçük kırmızı daire mikrofon simgesi yanında görüntülenir.



- **Hoparlör Sesini Kapat**—(yalnızca Workspace SIP Endpoint ile çalışan VoIP-/SIP uyumlu temsilciler için) Hoparlör Sesini Kapat düğmesine erişmek amacıyla, Ses Özellikleri kontrol menüsünü açmak için tıklayın, ardından Hoparlör Ses Kontrolü yanındaki **Hoparlör Sesini Kapat** düğmesine tıklayın. Hoparlör sesi kapatıldığında, içinde çizgi olan küçük kırmızı daire hoparlör simgesi yanında görüntülenir.




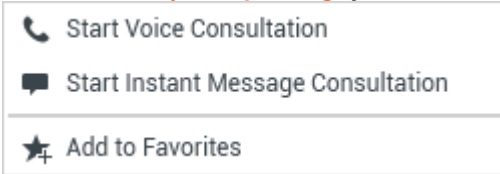
- **Mikrofon Sesini Ayarla**—(Yalnızca Workspace SIP Endpoint ile çalışan VoIP-/SIP uyumlu temsilciler için) Mikrofon ses kontrolüne erişmek amacıyla, Ses Özellikleri kontrol menüsünü açmak için tıklayın, ardından Ses kontrol sürgüsünü sesi azaltmak için sola, artırmak için sağa kaydırın.



- **Hoparlör Sesini Ayarla**—(yalnızca Workspace SIP Endpoint ile çalışan VoIP-/SIP uyumlu temsilciler için) Hoparlör ses kontrolüne erişmek amacıyla, Ses Özellikleri kontrol menüsünü açmak için tıklayın, ardından Ses kontrol sürgüsünü sesi azaltmak için sola, artırmak için sağa kaydırın.




- **Danışmayı Başlat**—Bir dahili hedef veya kişi ile ses danışmanlığı başlatın (  ). Hedef isteğinizi kabul etmemeyi seçebilir. Hedef danışmayı sonlandırabilir. Danışmayı sonlandırabilirsiniz ya da danışma hedefine mevcut etkileşimi aktarabilir veya onunla konferans yapabilirsiniz. Bir **Anlık Mesaj Danışmanlığı** ya da bir **Ses danışmanlığı** seçin.



- **Video Başlat/Durdur**—Geçerli sesli çağrınıza bir **video akışı** ekleyin/kaldırın.



- **Geri Arama Programlama**—**Yeni Geri Arama** iletişim kutusu açmak için **Geri Arama Programla**'ya (  ) tıklayın. Bkz. **Genesys Callback**. [Eklendi: 8.5.111.21]

- **Bitti Olarak İşaretle—Bitti Olarak İşaretle** () ögesine tıklayarak aramayı tamamlayın ve Ses Etkileşimi penceresini kapatın. Ortamınız, **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmenizden önce, bir **tanzim kodu** belirtmenizi gerektirecek şekilde yapılandırılmış olabilir. Ortamınız, ayrıca **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıkladığınızda, durumunuzu **Arama Sonrası Çalışma** durumundan **Hazır, Hazır Değil** durumuna veya başka bir değere otomatik olarak değiştirmek için de yapılandırılmış olabilir veya arama sonrası çalışmanızı tamamladıktan sonra, durumunuzu **Hazır** durumuna veya başka bir değere manuel olarak ayarlamanız gerekebilir.

## Arama Zamanlayıcıları

[**Değiştirildi:** 8.5.111.21] Etkileşim Çubuğu, aramayı beklemeye alma ve aramayı geri alma gibi arama işlemlerini tamamlamanızı sağlayan arama kontrollerini içerir. Ayrıca aramayı ne kadar süredir ele aldığınızı söyleyen bir zamanlayıcı da içerir.

Bir aramayı beklemeye aldığınızda, aramanın ne kadar süreyle beklemede olduğunu söyleyen yeni bir zamanlayıcı ve ayrıca bir ilerleme çubuğu gösterilebilir. İlerleme çubuğu zaman ilerledikçe yeşilden sarıya ve sonra kırmızıya döner. İlerleme çubuğu kırmızıya dönerse , arama çok uzun süre beklemede kalmıştır, bu durumda kişiyi güncellemek hala aramada olduklarını bilmelerini sağlamak için **Sürdür** (**link=**) düğmesine tıklamanız gerekir. Fare imlecini bekletme zamanlayıcısının üzerine getirirseniz, bu özellik etkinse, arama süresi ve bekletme süresi, bu özel araç ip ucunda gösterilir.

Bir aramadan sonra, Bitti düğmesine tıklamadan önce, Arama Sonrası Çalışmanızı tamamlamanın ne kadar süreceğini söyleyen bir zamanlayıcı görüntülenir. Fare imlecini Arama Sonrası zamanlayıcısının üzerine getirirseniz, bu özellik etkinse, arama süresi ve Arama Sonrası süresi, bu özel araç ip ucunda gösterilir.

[Link to video](#)

## Kişi Bilgileri ve Geçmişi

Geçerli kişi için **kişi bilgilerini** ve **kişi geçmişini** göstermek/gizlemek için **Bilgi Görünümünü Göster/Gizle** menü düğmesini kullanın.

**Kişi Bilgileri** görünümü kişi bilgilerini görüntülemenize ve düzenlemenize olanak sağlar. Kişi zaten Kişi veritabanında varsa, bilgileri bu görünümde görüntülenir. Kişi bilgilerini eklemek veya değiştirmek için alanları kullanın. Bilgi görünümü hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Kişi Dizini**.

**Kişi Geçmişi** görünümü, kişi zaten kişi veritabanında varsa, geçerli kişi ile geçmiş etkileşimler hakkında bilgi görüntülemenize olanak sağlar. Belirli etkileşimleri bulmak için arama araçlarını kullanın. Kişi Geçmişi görünümü hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Kişi Geçmişi**.

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




## Bir Durumu Zorla Kapama (Takılan Çağrı)

Bir görüşme yapıyorsanız ve arama sistemde takılmış olduğundan Etkileşim penceresini kapatamıyorsanız, aramayı temsil eden Etkileşim penceresinde sekmeye sağ tıklayın ve kısayol menüsünden **Bu Durumu Zorla Kapat**'ı seçin. Aramayı zorla kapatmak istediğinizi onaylamanız istenir.

## Uzak ve Sanal Masaüstü Ortamlarında Sorun Giderme

**[Eklendi: 8.5.109.16]** Workspace'i çalıştırmak için Sanal Masaüstü Altyapısı'nı (VDI) kullanan bir ortamda çalışıyor olabilirsiniz. Bu, Çalışma Alanını başlattığınızda ekranınızda görüntüleneceği, ancak gerçekte iş istasyonunuzda değil uzak bir makine de çalışacağı anlamına gelmektedir.

Arama yapamıyor ve alamıyorsanız ve Workspace SIP Endpoint simgesi () kırmızı değil gri ise, Workspace Standalone SIP Endpoint uygulamasını yeniden başlatmanız gerekebilir.

Daha fazla bilgi için bkz. [Uzak ve Sanal Masaüstü Ortamları](#), *Oturum Açma* konusu.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle A Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbetle Karıştırmak\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleri ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

### İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

### 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

# Dahili Sesli Etkileşim

[Değiştirildi: 8.5.118.10]

Ses Etkileşim Penceresi, bir dahili hedef ile bir sesli etkileşimi işlemenize olanak sağlar. **Ana Pencere** görünümde araç çubuğunda **Takım İletişimcisi**'ni kullanarak dahili hedefler veya **diğer müşteri temsilcileri** ile veya **bir kişi ile aktif bir çağrıyı sürdürürken Ses Etkileşimi** görünümünden haberleşebilirsiniz.

## Diğer bir müşteri temsilcisi ile iletişim

Ses Etkileşim Penceresi, başka bir müşteri temsilcisine veya dahili hedefe yapılan çağrıyı işlemenize olanak sağlar. Bu pencereyi açmak için **Ana Pencerede Team Communicator**'ı kullanarak bir dahili hedef müşteri temsilcisi bulun ve bir arama başlatın.

Dahili Hedef Eylem menüsünde, **Çağrı <hedef adını>** seçin, burada <hedef adı> bir müşteri temsilcisi, bir yetenek, bir müşteri temsilcisi grubu ya da kuyruk olabilir. Eğer iç hedef davetinizi kabul ederse, Sesli Etkileşim Penceresindeki durum **Bağlandı'ya değişir. Şimdi dahili hedef ile konuşabilirsiniz.**

Tıpkı bir kişi ile konuşurken olduğu gibi bir dahili hedef ile konuşurken de, aynı kontrollere ve özelliklere sahip olursunuz. Şunları yapabilirsiniz:

- **Çağrı durumunu** kontrol et.
- Aramayı sonlandırma, aramayı bekletmeye alma, DTMF göndermek veya aramayı aktarma/konferans yapma gibi **arama işlemlerini** yapın. VoIP-/SIP etkin müşteri temsilcileri için, aşağıdaki ek arama işlemleri kullanılabilir: aramayı kaydetmek, arama sesini kapatmak ve açmak ve mikrofon ve hoparlör ses seviyelerini ayarlamak. Ek işlemler ve sınırlamalar listesi için **Ses Etkileşimleri** bölümüne başvurun.
- **Çağrı geçmişi**'ni görüntüle.
- Bir **eğilim kodu** ayarlayın.

Sisteminiz, başka bir müşteri temsilcisinin ya da bir müşteri temsilcisi grubunun sesli postasını aramanıza izin verecek şekilde ayarlanmış olabilir. Bu özellik sizin için kullanılabilir ise, bir müşteri temsilcisi ya da müşteri temsilcisi grubu için arama yaptığınızda Sesli posta simgesini (📧) **Team Communicator** arama sonuçlarında göreceksiniz. Sesli posta hedefini bir görüntülü arama, IM ya da e-posta etkileşimi seçtiğinizle aynı şekilde seçin. [**Eklendi:** 8.5.118.10]

## Aktif bir Etkileşimi yaparken diğer bir müşteri temsilcisi ile haberleşme

Workspace, aynı anda birden fazla **ses etkileşimi** yapmanıza olanak sağlar. Örneğin, bir aktif aramayı

beklemeye alabilir ve yeni bir sesli etkileşimi başlatabilirsiniz. Bu tipik olarak, aktif çağrıyı aktarma veya konferans yapmayı amaçlamadığınız diğer bir müşteri temsilcisi veya dahili hedef ile yapılır.

Aktif bir çağrıdayken, **yeni bir sesli etkileşim** başlatmak için, **Ana Pencere**'deki **Takım İletişimcisi** araç çubuğunu kullanın.

Aktif çağrıdan bir dahili hedef ile bir IM oturumu da **başlatabilirsiniz**. Aktif bir çağrıdan başlatılan AM seansları, dahili hedefin **durum verisini** ve **kişi bilgilerinin ve geçmişinin** görüntülenmesine olanak sağlar. **Dahili bir IM oturumunu** bir **sesli bir danışmaya** geçirebilirsiniz.

Eğer yeni bir sesli etkileşim başlatırsanız, orijinal aktif çağrı beklemeye alınır ve siz dahili hedefe bağlanırsınız. Orijinal aramayı başlatmak için, orijinal sesli etkileşim penceresi üzerindeki **Aramayı Sürdür** düğmesine tıklayın.

Orijinal arama beklemedeyken, dahili hedef aramaya bağlanabilirsiniz. **Standart çağrı işlemleri** mevcuttur.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [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

- [Sesli Etkileşimler](#)
- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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

# Ses Danışmanlığı


[Değiştirildi: 8.5.103.10, 8.5.109.16]

Ses Danışmanlığı işlevselliği **ses etkileşimi** hakkında bir iç hedef veya kişiye **danışma** olanağı sağlar.

Danışma sırasında, hedefe **aktarım** yapabilir ya da hedef ile **konferans** başlatabilirsiniz. Hedef danışma, aktarma veya konferans isteğinizi kabul etmemeyi ve danışmayı sona erdirmeyi seçebilir. Etkin etkileşimden başlatılan sesli danışmalar iç hedefin durum verilerini, iletişim bilgilerini ve geçmiş görüntülemesine olanak sağlar.

## Sesli bir Danışma Başlatma

**Ses Etkileşimi** görünümü mevcut sesli aramanız hakkında bir iç hedefe veya kişiye danışmayı başlatmanıza olanak sağlar.

**Bir Danışma Başlat** düğmesine () tıklayın.

Bir dahili hedef veya kişi bulmak için **Takım İletişimcisi** ögesini kullanın.

**İşlem** menüsünde, şunları tıklayın:

- **Sesli Danışmayı Başlat**—Bir dahili hedef veya kişi ile ses danışmanlığı başlatın.

Danışma isteği başlatıldıktan sonra, kişi veya iç hedef beklemeye alınır ve danışma isteği araması danışma hedefine sunulur. Taraf adının yanında bulunan **Arama Durumu** göstergeleri kişi veya iç hedefin beklemede olup olmadığını gösteren ve danışmanlık isteğinin **Kuruluyor** durumundan **Bağlandı** durumuna değiştiğini belirtir.

veya

- **Ses Danışmanlığı Başlat (Aktarım)**—Dahili hedefe veya başka bir kişiye arama aktarma öncesinde aktarım hedefi ile konuşmak için bir ses etkileşimi başlatın.
- **Ses Danışmanlığı Başlat (Konferans)**—Dahili hedef veya başka bir kişi ile konferans öncesinde danışma hedefi ile konuşmak için bir ses etkileşimi başlatın.

### Notlar:

- Ayrıca, **İşlem** menüsünden Anlık Mesaj Danışmanlığı başlatmayı seçebilirsiniz. Geçerli etkileşim penceresinde **Anlık Mesaj** görünümünü görüntülemek için **Anlık Mesaj Danışmanlığı Başlat** ögesine tıklayın. Danışma hedefine davet göndermek için bir mesaj gönderin.
- Sisteminizin nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak, danışma hedefi ile yapılan bir aramayı

sonlandırdığınızda, beklemeye alınmış olan bir kişiye otomatik olarak yeniden bağlanabilirsiniz ya da Sürdür (📞) düğmesine tıklayarak aramaya manuel olarak bağlanmanız gerekebilir. Elle yeniden bağlanma özelliği sayesinde başka bir danışma aramasını yeniden bağlanmadan ve kişiyi yeniden beklemeye almadan yapabilirsiniz. [Eklendi: 8.5.103.10]

## Bir Ses Etkileşimini Aktarma

İç hedef veya başka bir kişiye arama aktarma öncesinde aktarım hedefi ile konuşmak için, araç çubuğundaki danışma düğmesine tıklayın ve Takım İletişimcisi **İşlem** menüsünden aşağıdaki seçeneği seçin:

**Ses Danışmanlığı Başlat** (veya içinde bulunduğunuz ortam türüne bağlı olarak **Ses Danışmanlığı Başlat (Aktarım)**).

Danışma isteği başlatıldıktan sonra, kişi veya dahili hedef beklemeye alınır ve arama danışma hedefine sunulur. Kişi veya iç hedefin beklemede olup olmadığını gösteren ve danışmanlık isteğinin Kuruluyor durumundan Bağlandı durumuna değiştiğini belirten, taraf adının yanında bulunan Arama Durumu göstergelerine bakın.

Hedef danışmayı kabul ettikten sonra, bağlı kalırsınız ve siz ve aktarım hedefi birbirlerinizle konuşabilirsiniz. Kişi beklemede kalır.


### Aktarımın Tamamlanması

Aktarımı tamamlamak için, ana ses etkileşiminden **Anlık Aktarım** düğmesine (📞) tıklayın, Takım İletişimcisi'nden danışma hedefi seçin ve **Anlık Arama Aktarma** ögesine tıklayın. Kişi veya dahili hedef, aktarım hedefine bağlanır ve Ses Etkileşimi görünümünde sesli arama durumu **Sonlandı** olarak değişir.

Sesli Danışma araç çubuğunu kullanarak aşağıdaki işlevleri gerçekleştirebilirsiniz:

- **Aramayı Devam Ettir** (📞) ögesine tıklayarak kişi veya iç hedef ve aktarım hedefi arasında değiştirebilirsiniz (geçiş). Diğer taraf geri geçiş yapıncaya veya **aktarım** tamamlanıncaya kadar beklemeye alınır.
- Danışma hedefine aramayı sonlandırın ve Kişi veya iç hedef (📞) ile aramayı devam ettirin.
- Çift tonlu çoklu frekans (DTMF) tuş takımını (📞) kullanarak aktarım hedefine DTMF gönderin.
- VoIP-/SIP etkin müşteri temsilcileri için, aşağıdaki ek **arama işlemleri** kullanılabilir: aramayı kaydetme, arama sesini kapatma ve açma ve mikrofon ve hoparlör ses seviyelerini ayarlama. Ek işlemler ve sınırlamalar listesi için **Ses Etkileşimleri** bölümüne başvurun.

Aktarım tamamlandıktan sonra, **Bitti Olarak İşaretle** (☑️) ögesine tıklayarak Ses Etkileşimi penceresini kapatın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmenizden önce, bir **tanzim kodu** belirtmek üzere yapılandırılmış olabilirsiniz.

**Not: Anında Konferans** düğmesine () basarak, Takım İletişimcisinden danışma hedefi seçerek ve **Anında Ses Konferansı** ögesine tıklayarak aktarımı konferans durumuna değiştirmeyi seçebilirsiniz. **Konferansın Tamamlanması**'na bkz.


## Sesli bir Konferans Başlatma

İç hedef veya başka bir kişi ile konferans öncesinde konferans hedefi ile konuşmak için, araç çubuğundaki danışma düğmesine tıklayın ve Takım İletişimcisi **İşlem** menüsünden aşağıdaki seçeneği seçin:




**Ses Danışmanlığı Başlat** (veya sahip olduğunuz yapılandırma türüne bağlı olarak **Ses Danışmanlığı Başlat (Konferans)**).


Danışma isteği başlatıldıktan sonra, kişi veya dahili hedef beklemeye alınır ve arama danışma hedefine sunulur. Kişi veya iç hedefin beklemede olup olmadığını gösteren ve danışmanlık isteğinin Kuruluyor durumundan Bağlandı durumuna geçtiğini belirten, taraf adının yanında bulunan Arama Durumu göstergelerine bakın.

### Konferansın Tamamlanması

Hedef danışmayı kabul ettikten sonra, Konferansı tamamlamak için, **Anında Konferans** düğmesine () tıklayın, Takım İletişimcisinden danışma hedefi seçin ve **Anında Arama Konferans** ögesine tıklayın. Kişi veya iç hedef, hedefe aramayı konferans yapmak için aktarım hedefine bağlanır. Kişi veya iç hedef konferans hedefine bağlanır.



Sesli Danışma araç çubuğunu kullanarak aşağıdaki işlevleri gerçekleştirebilirsiniz:

- **Aramayı Devam Ettir** () ögesine tıklayarak kişi veya iç hedef ve konferans hedefi arasında değiştirebilirsiniz (geçiş). Diğer taraf geri geçiş yapıncaya veya **konferans** tamamlanincaya kadar beklemeye alınır.
- Konferans hedefine aramayı sonlandırın ve Kişi veya iç hedef () ile aramayı devam ettirin.
- Çift tonlu çoklu frekans (DTMF) tuş takımını () kullanarak konferans hedefine DTMF gönderin.
- VoIP-/SIP etkin müşteri temsilcileri için, aşağıdaki ek **arama işlemleri** kullanılabilir: aramayı kaydetme, arama sesini kapatma ve açma ve mikrofon ve hoparlör ses seviyelerini ayarlama. Ek işlemler ve sınırlamalar listesi için **Ses Etkileşimleri** bölümüne başvurun.

**Not: Anında Aktarım** düğmesine () basarak, Takım İletişimcisinden danışma hedefi seçerek ve **Anında Ses Aktarımı** ögesine tıklayarak konferansı aktarım durumuna değiştirmeyi seçebilirsiniz. Daha fazla bilgi için **aktarım**'a bkz.





Konferans kurulduktan sonra, aşağıdaki işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- [Dinlemeyi askıya alın ve geri alın.](#)
- [Konferanstan bir tarafı çıkarmak.](#)
- Arama geçmişine not eklemek için [Not](#)'u kullanın.
- **Aramayı Sonlandır** () ögesine tıklayarak aramayı tamamlayın.
- **Bitti Olarak İşaretle** () ögesine tıklayarak Ses Etkileşimi penceresini kapatın. [Bitti Olarak İşaretle](#) ögesine tıklayabilmenizden önce, bir **tanzim kodu** belirtmek üzere yapılandırılmış olabilirsiniz.
- VoIP-/SIP etkin müşteri temsilcileri için, aşağıdaki ek [arama işlemleri](#) kullanılabilir: aramayı kaydetme, arama sesini kapatma ve açma ve hoparlör ses seviyelerini ayarlama. Ek işlemler ve sınırlamalar listesi için [Ses Etkileşimleri](#) bölümüne başvurun.

## Dinlemeyi Askıya Alma ve Geri Alma

[**Değiştirildi:** 8.5.109.16] Dinlemeyi bir konferanstaki taraflara göre askıya almak ve konferansa geri almak için yapılandırılmış olabilirsiniz. Ses Etkileşimi görünümünde **Taraf İşlem** menüsüne tıklayın ve bu tarafı konferansta askıya almak için **Konferansta Askıya Al** seçin. İlgili taraf, geri alınana kadar diğer tarafların söylediklerini duymaz ve konferansta konuşamaz.

Bir taraf bir konferansta askıya alındığında, **Taraf İşlemi** menüsünde adının yanında **Askıya Alındı** sözcüğü gösterilir ve Arama Konferansı simgesi () Arama Konferansı Askıya Alındı simgesine () dönüşür.

İlgili tarafı konferansa geri almak için, Sesli Etkileşim görünümünde **Taraf İşlemi** menüsüne tıklayın ve ilgili tarafın diğer tarafların söylediklerini duymasına ve her iki tarafa da konuşmasına izin vermek için **Konferansa Geri Al** ögesini seçin.

## Bir Tarafı Konferanstan Çıkarma

Konferanstan bir tarafı çıkarmak için yapılandırılmış olabilirsiniz. Ses Etkileşimi görünümünde **Taraf İşlem** menüsüne tıklayın ve bu tarafı konferanstan çıkarmak için **Konferanstan Sil** seçin. Konferanstan çıkarılmış taraf ile hâlâ konuşabilirsiniz.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle A Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Handle A Voice Consultation \(Bir Sesli Danışmayı Yönetmek\)](#)
- [Transfer A Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Aktarmak\)](#)
- [Conference A Voice Call \(Bir Sesli Arama Konferansı Yapmak\)](#)

## İlgili konular

- [Ses Etkileşimi](#)
- [Takım İletişimcisi](#)
- [Ana Pencere](#)

## 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](#)

## Ses Kaydı





Ses kayıt işlevselliği (sadece VoIP/SIP etkin temsilciler için) bir kişi veya bir iç hedef ile mevcut **ses etkileşimini** kaydetmenize olanak tanır. Workspace iki farklı türde ses kaydını, acil durum kaydını ve kontrollü arama kaydını destekler. Sistem yöneticiniz ortamınızda desteklenen ses kaydı türünü yapılandırır.

Acil durum kaydı için yapılandırıldıysanız, tek bir geçiş butonu kullanarak kaydı başlatabilir ve durdurabilirsiniz.

Kontrollü kayıt için yapılandırıldıysanız, bir kaydı başlatabilir, duraklatabilir, devam ettirebilir ve sonlandırabilirsiniz.

Buna ek olarak, aynı zamanda otomatik veya sistem güdümlü kayıt için yapılandırılmış olabilirsiniz. Durum böyleyse, kaydın devam ettiğine dair bir bildirim alacaksınız.

Arama kaydı, **Ana Pencere Etkileşim Çubuğu** ve Ses Etkileşim penceresinden şu işlevleri gerçekleştirmeye olanak sağlar:

- **Aramayı kaydet—Bir aramayı kaydetmek için** *Aramayı Kaydet* () ögesine tıklayın.
- **Arama Kaydetmeyi Durdur**—O anda kaydetmekte olduğunuz aramayı kaydetmeyi durdurmak için **Aramayı Kaydetmeyi Durdur** () ögesine tıklayın.
- **Arama Kaydetmeyi Duraklat**—O anda kaydetmekte olduğunuz aramayı kaydetmeyi **duraklatmak için** *Arama Kaydetmeyi Duraklat* () ögesine tıklayın.
- **Arama Kaydetmeye Devam Et**— O anda kaydetmekte olduğunuz aramayı kaydetmeye devam **etmek için** *Arama Kaydetmeye Devam Et* () ögesine tıklayın.

Bir aramayı kaydederken, bağlı taraflar alanındaki arama simgesi kırmızıya değişir.



Bir arama kaydını duraklattığınızda, kırmızı arama simgesi tekrar maviye değişir.

Fare imlecini arama simgesinin üzerine getirirseniz, hem aramanın kaydedilmekte olduğunu hem de kayıt süresini göstermek için bir Araç İpucu görüntülenir.

Bir çağrı kaydetme etkin olduğunda **Ana Pencere**'nin başlık çubuğunda bir çağrı kaydı simgesi () görüntülenir.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Recording Interactions \(Etkileşimleri Kaydetmek\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)

## İlgili konular

- [Sesli Etkileşimler](#)
- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

## Video Etkileşimi

Video Etkileşim penceresi, bir kişiden veya başka bir hedeften gelen video akışını görüntülemenizi sağlayan kayan görünümdür. Video akışı, web kamerası olan bir mobil cihaz veya bilgisayardan gelebilir. Eğer sisteminizin bir parçası olarak web kamerası varsa, kişilere video akışı yollayabilirsiniz.

Video Etkileşim penceresi, her iki video akışını aynı anda veya sadece gelen video akışını görüntülemenizi sağlar.







— Aynı zamanda bir video bileşeni olan sesli çağrı boyunca, video akışına bağlanmak için Video Başlat'a tıklayın. Bu buton sadece çağrı bir video bileşenine sahipse Etkileşim Çubuğu'nda görüntülenir.



— Video Etkileşim penceresini kapatmak için Videoyu Durdur'a tıklayın. Bu çağrıyı sonlandırmaz, sadece video akışının görüntülenmesini durdurur ve sizin video akışınızın kişiye yollanmasını sonlandırır.

Etkileşim Çubuğunda, video penceresini etkinleştirmek veya gizlemek için Video Başlat/Durdur etkinleştir butonunu kullanın.

Şu butonlar, video akışını kontrol etmenize olanak tanır:

-  — Video etkinleştirilmiş bir çağrının video akış bileşenini başlatmak veya durdurmak için tıklayın. Videoyu "beklemeye" almak için bu özelliği kullanın. Sesli çağrı için herhangi bir etkisi yoktur. Video akışı, kişiye "Beklemede" olduğunu belirten bir mesaj yollar. Bir sesli çağrıyı beklemeye alırsanız, aynı zamanda video çağrısı da beklemeye alınır.
-  — Çağrıyı beklemeye al ve çağrıyı geri al. Çağrı durumu Beklemede'ye değişir ve çağrıyı aldığınızda Bağlı geri döner. Çağrıyı beklemeye aldığınızda, video akışı da beklemeye alınır. Siz ve kişi artık birbirinizin video akışlarınızı göremezsiniz. Kişide bir "Video Beklemede" mesajı görüntülenir.
-  — Video akışının, Video Etkileşim penceresi küçük resim görünümünü göstermek veya gizlemek için tıklayın.
-  — Web kamerasından video akışı ve gelen video akışı arasında Video Etkileşim penceresi görünümünü değiştirmek için tıklayın.

Video Etkileşim penceresini, pencerenin kenarlarına tıklayarak ve sürükleyerek yeniden boyutlandırabilirsiniz. Workspace, kullandığınız son Video Etkileşim penceresinin boyut ve konumunu hatırlar.

Sesli çağrıyı sonlandırdığınızda, aynı zamanda video akışı sona erer ve Video Etkileşim penceresi kapanır.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle a Voice Call with Video \(Bir Görüntülü Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

# Geri Arama Etkileşimleri

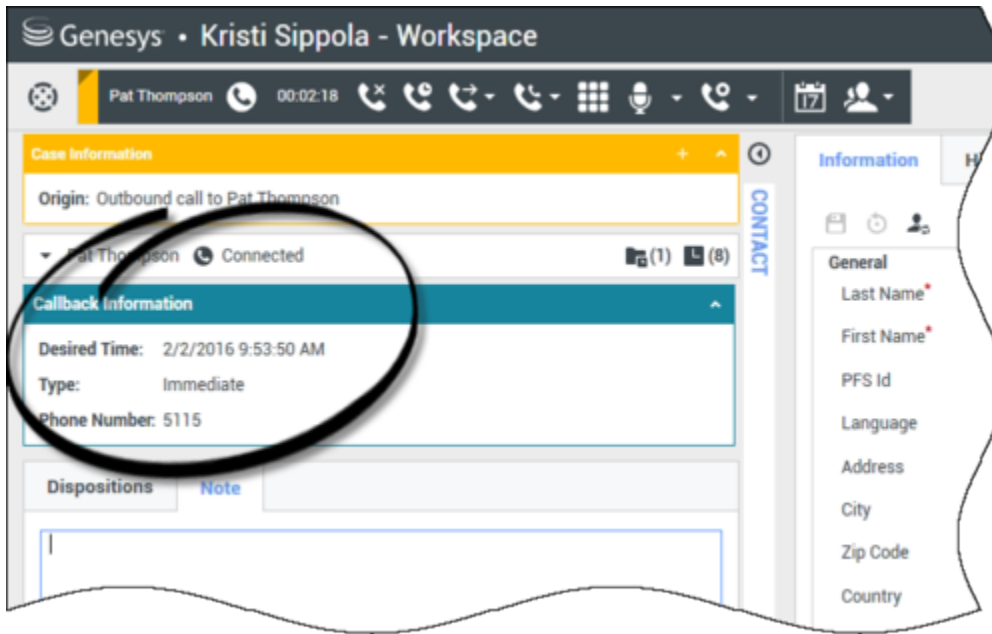
[Değiştirildi: 8.5.111.21]

Çalışma Alanı iki tip Geri Aramayı destekler: Genesys Geri Arama ve Web Geri Arama. Genesys Geri Arama, **Genesys Mobile Services** (GMS) bileşeni üzerinden bir entegre hizmet olarak sunulur. Web Geri Arama **eServices** üzerinden ayrı bir kanal olarak sunulur ve aşamalı olarak durdurulur.

## Genesys Geri Arama

[Eklendi: 8.5.111.21]

Geri Arama etkileşimleri **ses** kanalında alınır. Bir geri arama, bir kişi tarafından, şirketin web sitesi, bir cep telefonu ya da şirketinizin IVR'si üzerinden istenen bir etkileşimdir. Bir geri aramanın size yönlendirildiğine ilişkin bir **etkileşim bildirimi** ile bilgilendirilirsiniz. Bir geri aramayı başka herhangi bir sesli arama gibi ele alırsınız.



## Geri Arama Tipleri

Sisteminiz bu geri arama tiplerinden birini ya da daha fazlasını destekliyor olabilir:

- **Hemen, Gecikmeli** ya da **Programlı** — Kişiniz bir geri arama ister ve hangisi kabul edip hangisini reddedebileceğinize ilişkin bir etkileşim bildirimi alırsınız. Geri Arama Bilgisi görünümü, şirketinizin IVR'sinden toplanan veriyi, yanı sıra geri arama türünü, istenen süreyi, telefon numarasını ve size yönelik talimatlar gibi diğer bilgileri gösterir.

- **Gecikmeli (Müşteri Temsilcisi Önizleme)** — Kişiniz bir geri arama ister, şirketinizin sistemi bunu istenen zamanda yönlendirir ve aramayı kabul ya da reddetmeden önce bir önizlemesini görüntüleyebilirsiniz. Önizleme bilgisi yöneticiniz tarafından yapılandırılır. Geri Arama Bilgisi görünümü, şirketinizin IVR'sinden toplanan veriyi, yanı sıra geri arama türünü, istenen süreyi, telefon numarasını ve size yönelik talimatlar gibi diğer bilgileri gösterir.

**Durum** göstergeniz Ses kanalında Hazır durumdaysa, yeni geri arama istekleri size yönlendirilebilir. Bir geri arama etkileşimi size yönlendirildiğinde, yeni bir Etkileşim Bildirimi görüntülenir. Geri Arama etkileşimine cevap vermek için **Kabul Et**'e tıklayın. Geri Aramayı başka bir müşteri temsilcisine, yönlendirme noktasına ya da kuyruğa yönlendirmek için **Reddet**'e tıklayın. Hiçbir şey yapmazsanız, etkileşim başka bir müşteri temsilcisine, yönlendirme noktasına ya da kuyruğa iade edilecektir.

## Arama İşlemleri

Arama işlemleri giden etkileşimler için standart kontrollerdir. Workspace aşağıdaki arama işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Taraf İşlem Menüsü**—Arama durumu alanında, kişinin kişi veritabanında bulunan başka kanal bilgisi varsa, kişi ile e-posta etkileşimi gibi farklı bir etkileşim türünü başlatmak için kişinin adının yanındaki aşağı okuna tıklayın.
- **Çağrıyı Sonlandır**—Çağrı bağlantısını kesmek için **Çağrıyı Sonlandır** (📞) ögesine tıklayın.
- **Çağrıyı Beklet**—Etkin çağrıyı beklemeye almak için **Beklet** (📞) ögesine tıklayın. Bir arama beklemede ise, kişiyi duyamazsınız ve kişi sizi duymaz.
- **Çağrıyı Devam Ettir**—Beklemede olan bir çağrıya yeniden bağlanmak için **Çağrıyı Devam Ettir** (📞) ögesine tıklayın. Kişiyi duymanız mümkün olacaktır ve kişinin sizi duyması mümkün olacaktır.
- **Anlık Çağrı Aktarma**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedefe bağlanmak için geçerli giden etkileşimi yeniden yönlendirmek amacıyla **Anlık Çağrı Aktarma** (📞) ögesine tıklayın.
- **Anlık Çağrı Konferansı**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedef ve geçerli giden etkileşim ile Anlık Çağrı Konferansı başlatmak amacıyla **Anlık Çağrı Konferansı** (📞) ögesine tıklayın.
- **DTMF Gönder**—Arama durum geçmişi içine çift tonlu çoklu frekans (DTMF) rakamları girerek bir aramaya sayısal veriler ekleyebilirsiniz. DTMF tuş takımını açmak için tuş takımı düğmesine (📞) tıklayın. Sayı alanına sayıları yazın veya sayıları girmek için tuş takımı numaralarına tıklayın.
- **Bir Geri Arama Yeniden Programlama**—Farklı bir tarih ve/veya saatte **bir geri aramayı yeniden programlamak için Bir Geri Arama Yeniden Programlama** (📅) ögesine tıklayın (örneğin, kişi o anda yanıt veremeyecek kadar yoğunsa).
- **Danışmayı Balat**—Bir dahili hedef veya kişi ile bir (👤) ses danışmanlığını başlatın. Hedef isteğinizi kabul etmemeyi seçebilirsiniz. Hedef danışmayı sonlandırabilir. Danışmayı sonlandırabilirsiniz ya da danışma hedefine mevcut etkileşimi aktarabilir veya onunla konferans yapabilirsiniz.
- **Bitti Olarak İşaretle**—**Bitti Olarak İşaretle** (☑️) ögesine tıklayarak aramayı tamamlayın ve Ses



---

Etkileşimi penceresini kapatın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmenizden önce, bir **tanzim kodu** belirtmek üzere yapılandırılmış olabilirsiniz.

## Düzen

Etkileşimin sonucu nitelikle için, devam eden veya sonlandırılmış etkileşime bir **tanzim kodu** atamak için Tanzimler görünümünü kullanın.

## Not

Arama geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.

## Web Geri Arama

Web Geri Arama Etkileşim penceresi Ses Etkileşimi penceresine benzerdir. Şirketinizin web sayfasından bir geri arama isteyen bir kişi ile sesli etkileşimi gerçekleştirmek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.

Web Geri Arama manuel olarak aramayı bağlamadan önce web geri arama etkileşimini önizlemenize olanak sağlar.

**Durum** göstergeniz Web Geri Arama kanalında Hazır durumdaysa, yeni geri arama istekleri size yönlendirilebilir. Bir web geri arama etkileşimi size yönlendirildiğinde, yeni bir Etkileşim Bildirimi görüntülenir. Web Geri Arama Etkileşim Önizlemesini görüntülemek için **Kabul et** ögesine tıklayın. Bir **giden sesli arama** yapmak için Web Geri Arama Etkileşim Önizleme özelliğini kullanın. Kaydı başka bir müşteri temsilcisine, yönlendirme noktasına ya da kuyruğa yönlendirmek için **Reddet**'e tıklayın. Hiçbir şey yapmazsanız, etkileşim başka bir acenteye, yönlendirme noktasına ya da kuyruğa iade yönlendirilecektir.

## Web Geri Arama Etkileşim Ön izlemesini Kullanma

Web Geri Arama Etkileşim Önizlemesi Ses Etkileşimi görünümünün özel bir versiyonudur. Ses etkileşimi kontrolleri hakkında daha fazla ayrıntılı bilgi **burada** bulunabilir.

Web Geri Arama Etkileşim Önizlemesi kişiyi bağlamadan önce web geri arama etkileşimi hakkında bilgi görüntülemenizi sağlar. Web Geri Arama Etkileşimi Önizlemesi aşağıdaki özellikleri ve işlevsellikleri içerir:




- **Durum Bilgisi**—Etkileşim hakkında özet bilgi. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Bu, kişinin şirket web sayfanıza girmiş olduğu bilgileri, kişinin telefon numarasını ve buna benzer bilgileri içerebilir.
- **Arama Önizleme İşlemleri** (araç çubuğu)—Aramayı başlatmak, aramayı **Bitti** olarak işaretlemek ve geri arama için farklı bir zaman programlamak dâhil olmak üzere, gerçekleştirebileceğiniz **işlemler**.
- **Geri Arama Bilgisi**—Kayıt hakkında özel bilgiler. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Bu,

kişinin uygun olacağını belirttiği zaman aralığını, kişinin adını veya etkileşimin doğası hakkında bilgileri içerebilir.

- **Kişi**—**Kişi Dizini** görünümü kişi bilgilerini yönetmenize olanak sağlar.
- **Yanıtlar**—**Yanıtlar görünümü** etkileşimleriniz için önceden yazılmış standart yanıtlar veritabanına erişmenize olanak sağlar. Bir telefon etkileşimi sırasında kişiye bu yanıtları okuyabilirsiniz.

## Arama Önizleme İşlemleri

Arama önizleme işlemleri web geri arama etkileşimleri için standart kontrollerdir. Workspace, aşağıdaki arama önizleme işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Kişiyi Ara**—Kişiyi bağlanmak ve Web Geri Arama Etkileşim görünümü görüntülemek için **Ara**  ögesine tıklayın.
- **Bitti**—Aramayı Bitti olarak işaretlemek için **Bitti**  ögesine tıklayın. Kişiyi aramak yerine ya da kişiyi aradıktan sonra bunu yapabilirsiniz.
- **Geri Arama programla**—Kişi tarafından talep edilmiş olan zamandan farklı bir zamana (örneğin, kişi telefonuna cevap vermezse, kişinin hattı meşgul olursa, kişi arama almak için uygun durumda değilse ya da kişinin telesekreterine düşerseniz) **bir geri aramayı yeniden programlamak** için  Geri Arama programla **'ya** ( ) tıklayın.

## Bir Web Geri Arama Etkileşimi Gerçekleştirme

Web Geri Arama Önizlemesinde **Ara** ögesine tıklarsanız, Web Geri Arama Önizleme penceresi Web Geri Arama Etkileşim penceresinin Arama İşlemlerini ve Arama Durumunu görüntülemek için güncellenir.

### Arama Durumu

Web Geri Arama Etkileşim penceresinin arama durum alanı kişinin telefon numarasını veya adını ve arama durumunu sağlar. Olası arama durumları şunlar olabilir:

- **Bağlı**—Aktif olarak kişi veya iç hedef ile konuşuyorsunuz.
- **Beklemede**—Arama kişinin sizi duyamayacağı bir durumdadır ve kişi beklemede olduğunda sizin kişiyi duymanız mümkün değildir.
- **Aramaya Hazır**—Sisteminiz kişiye aramayı bağlamak üzere hazırdır. Sizin veya diğer tarafın aramayı sonlandırması halinde, bu varsayılan durumdur.

### Arama İşlemleri

Arama işlemleri giden etkileşimler için standart kontrollerdir. Workspace aşağıdaki arama işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Taraf İşlem Menüsü**—Arama durumu alanında, kişinin kişi veritabanında bulunan başka kanal bilgisi varsa, kişi ile e-posta etkileşimi gibi farklı bir etkileşim türünü başlatmak için kişinin adının yanındaki aşağı okuna tıklayın.
  - **Çağrıyı Sonlandır**—Çağrı bağlantısını kesmek için **Çağrıyı Sonlandır** (📞) ögesine tıklayın.
  - **Çağrıyı Beklet**—Etkin çağrıyı beklemeye almak için **Beklet** (📞) ögesine tıklayın. Bir arama beklemede ise, kişiyi duyamazsınız ve kişi sizi duyamaz.
  - **Çağrıyı Devam Ettir**—Beklemede olan bir çağrıya yeniden bağlanmak için **Çağrıyı Devam Ettir** (📞) ögesine tıklayın. Kişiyi duymanız mümkün olacaktır ve kişinin sizi duyması mümkün olacaktır.
  - **Anlık Çağrı Aktarma**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedefe bağlanmak için geçerli giden etkileşimi yeniden yönlendirmek amacıyla **Anlık Çağrı Aktarma** (📞) ögesine tıklayın.
  - **Anlık Çağrı Konferansı**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedef ve geçerli giden etkileşim ile Anlık Çağrı Konferansı başlatmak amacıyla **Anlık Çağrı Konferansı** (📞) ögesine tıklayın.
  - **DTMF Gönder**—Arama durum geçmişi içine çift tonlu çoklu frekans (DTMF) rakamları girerek bir aramaya sayısal veriler ekleyebilirsiniz. DTMF tuş takımını açmak için tuş takımı düğmesine (📞) tıklayın. Sayı alanına sayıları yazın veya sayıları girmek için tuş takımı numaralarına tıklayın.
  - **Bir Geri Arama Programlama**—Farklı bir tarih ve/veya saatte **bir geri aramayı yeniden programlamak için Bir Geri Arama Programlama** (📅) ögesine tıklayın (örneğin, kişi o anda yanıt veremeyecek kadar yoğunsa).
  - **Danışmayı Balat**—Bir dahili hedef veya kişi ile bir (👤) ses danışmanlığını başlatın. Hedef isteğinizi kabul etmemeyi seçebilir. Hedef danışmayı sonlandırabilir. Danışmayı sonlandırabilirsiniz ya da danışma hedefine mevcut etkileşimi aktarabilir veya onunla konferans yapabilirsiniz.
- Bitti Olarak İşaretle**—**Bitti Olarak İşaretle** (☑️) ögesine tıklayarak aramayı tamamlayın ve Ses Etkileşimi penceresini kapatın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmenizden önce, bir **tanzim kodu** belirtmek üzere yapılandırılmış olabilirsiniz.

## Düzen

Etkileşimin sonucu nitelemek için, devam eden veya sonlandırılmış etkileşime bir **tanzim kodu** atamak için Tanzimler görünümünü kullanın.

## Not

Arama geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Handle Callback Interactions \(Geri Arama Etkileşimlerini Yönetmek\)](#)
- [Handle Web Callback Interactions \(Web Geri Arama Etkileşimlerini Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Sesli Etkileşimler](#)
- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

# Sohbet Görevleri Genel Bakış

Sohbet görevleri kişilerinizle ve dahili hedeflerle sohbet etkileşimi yapmanıza izin verir.

- **Sohbet Etkileşimi**—Bir kişi bir sohbet etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sağlar.
- **Sohbet Danışma**—Mevcut sohbet etkileşimi hakkında başka bir müşteri temsilcisine danışmanıza olanak sağlar. Aktif etkileşimlerden başlatılan sohbet danışmaları dahili hedefinizin durum verisini, kişi bilgisini ve geçmişi, bunların yanında da harici kişi ile iletişimin canlı metinlerini görebilir. Hedef müşteri temsilcisi danışma isteğinizi kabul etmemeyi seçebilir. Ayrıca Aktif Danışma aramanızı danışılan hedefe aktarabilir veya konferans oluşturabilirsiniz.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Yönetmek\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Bir Sohbet Danışmasını Yönetmek\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Aktarmak\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Konferansa Almak\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbetinde Karıştırmak\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleri ve Görünümleri\)](#)

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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

## Sohbet Etkileşimi

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

Sohbet, bilgisayarınız aracılığıyla siz ve bir kişi arasında kurulan gerçek zamanlı iki yönlü bir iletişimidir.

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.

## Sohbet Etkileşim Penceresi

[Değiştirildi: 8.5.108.11]

Bir sohbet oturumu sırasında, iletişim kurduğunuz kişi, genellikle şirketinizin web sitesinde sohbet arayüzüne metin girer ve girdiği metin Workspace Sohbet etkileşim arayüzünde görüntülenir. Kişinin yazdığı metin hem sohbet pencerenizde hem de kişinin cihazı üzerinde görünür.

İletişim kurduğunuz kişinin gönderdiği metni okuyabilir ve sohbet metin alanına yazarak yanıtlayabilir ve iletişim kurduğunuz kişinin sohbet arayüzüne yazdıklarınızı göndermek için **Gönder** ögesine tıklayın. Dökümdeki mesajınızın sağ alt kısmında küçük bir daire görebilirsiniz. Dairenin kaybolması mesajınızın kişi tarafından okunduğu anlamına gelir.

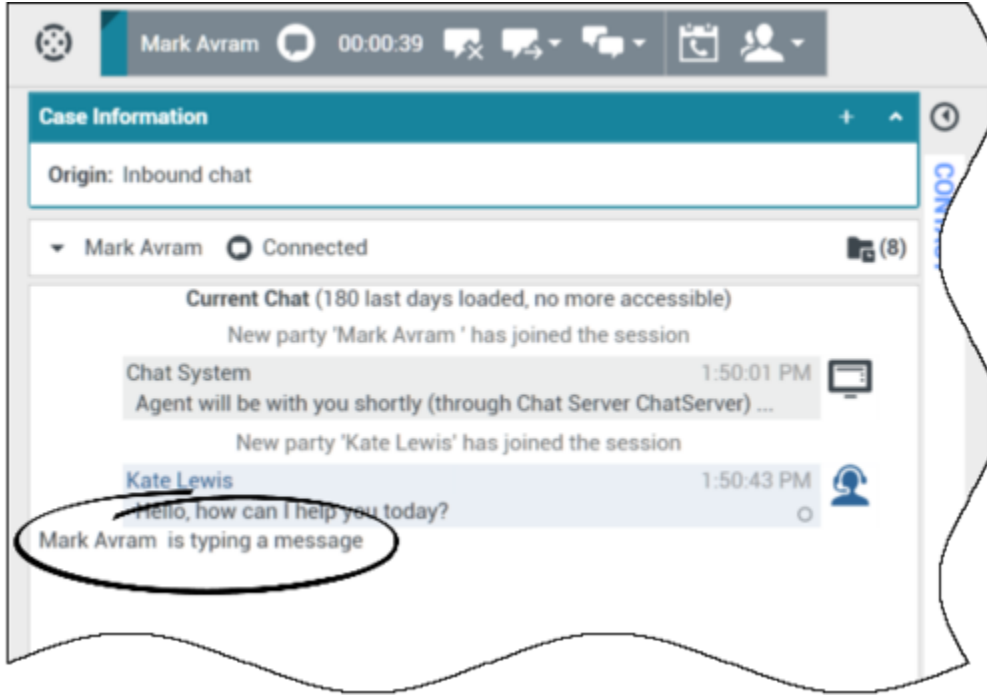
John Davis 11:55 55 AM   
Hello, how can I help you? 

Workspace Sohbet etkileşim arayüzü, sohbetin dökümünü (siz ve iletişim kurduğunuz kişi arasındaki yazışmaların bir listesi) tutar; — aynı zamanda sohbet konferansı gerçekleştirdiyse veya sohbet oturumu size aktarıldıysa şirketinizdeki diğer kişilerin sohbetlerini de içerebilir.

### Tip

Şirketinizin ortamındaki sohbet dökümünün görüntüsü, bu Yardım dokümanında gösterilen ekran görüntülerinden farklı olabilir.

İletişim kurduğunuz kişi sohbet arayüzünde yazarken, sohbet dökümündeki kişi adının yanında kişinin yazdığını bildiren ufak bir uyarı görünür. Sisteminiz, iletişim kurduğunuz kişi göndermeden evvel ne yazdıklarını görmeye izin vermek üzere yapılandırılmış olabilir (aşağıdaki resme bakın).



Size göndermeden önce yazan kişiye yanıt vermemeye dikkat edin!

Sohbet Etkileşimi çubuğu neden yanıp sönüyor?

[Eklendi: 8.5.113.11]

Bir sohbet etkileşimini yürütürken, bazen dikkatinizi farklı bir kişi, telefon araması ya da e-posta ile yürütülen başka bir etkileşime yönlatabilirsiniz ya da başka bir uygulama kullanmaya başlayabilirsiniz ve bu uygulamanın pencereleri Workspace pencerelerini engelleyebilir.

Bu gibi durumlarda Etkileşim çubuğundaki Sohbet Etkileşimi çubuğunun sarı yanıp sönmeye başladığını ve görev çubuğundaki Workspace simgesinin sarı yanıp sönmeye başladığını görebilirsiniz.

Bu yanıp sönmeye, bir şeylerin değiştiğini size bildirir. Burada sohbet etkileşiminin Etkileşim Çubuğunda yanıp sönmemesinin bazı nedenleri verilmiştir:

- Bekleyen yanıt uyarı aşamasına ulaştı.
- Başka bir müşteri temsilcisi sohbeteye katıldı ya da sohbetten ayrıldı (süpervizörünüzün ya da başka birinin bir danışmaya katılması gibi).
- Kişi sohbetten ayrıldı.
- Sohbet oturumu, siz ve kişinin arasındaki eylemsizlikten dolayı zaman aşımına uğramak üzere.
- Sohbet oturumu, siz ve kişinin arasındaki eylemsizlikten dolayı zaman aşımına uğradı.



## Sohbet Etkileşim Penceresi İşlemleri

Sohbet etkileşim penceresi, sohbetle ilgili aşağıdakiler gibi birçok görevi yönetmenize olanak sağlar:

- **Kişiye** bir yanıt gönderin.
- Sizden giden bir yanıt **beklediğini** () belirlemenizi sağlayan bir gösterge.

### Kişinize bir veya daha fazla URL

- **iletme** (kişinin masa üstünde otomatik olarak web sayfaları açar).

### Kişinizden

- **dosyalar ve resimler alın.** [**Eklendi:** 8.5.115.17]

### Kişinize

- **dosyalar ve resimler aktarın.** [**Eklendi:** 8.5.115.17]

- () Sohbet **Anlık aktarım'ı**.


- () Sohbet **Anlık konferans'ı**.

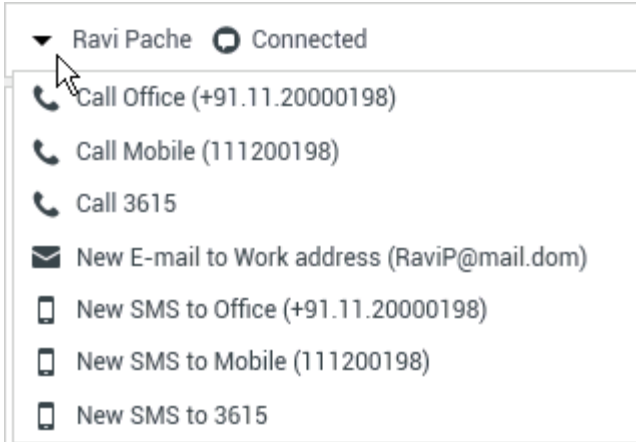
- Mevcut etkileşim için **Bitti Olarak İşaretle** seçin.
- Bir **eğilim kodu** ayarlayın.
- Etkileşim geçmişine not eklemek için **Not'u** kullanın.
- Mevcut etkileşim için **Durum Verisi** (ekli veri) kısmına bakın.
- Bir danışma başlatın:
  - **Ses** (dahili hedefler ve kişiler).
  - **IM** (sadece dahili hedef).
  - **Sohbet** (sadece dahili hedef).

### Kişi veritabanında bir telefon numarası varsa,

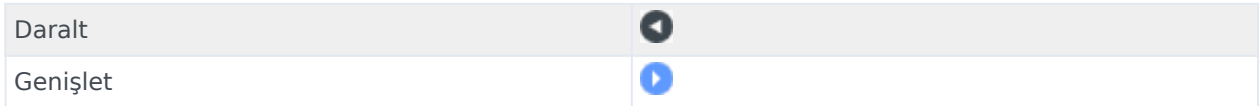
- **Ara** ögesi ile göndereni arayın. Ayrıca, bir arama başlatmak için Sohbet metninde bir telefon numarasına tıklayabilirsiniz.

### Kişi veritabanında bir e-posta adresi varsa, gönderene

- **e-posta** gönderin. Ayrıca, bir e-posta başlatmak için Sohbet metninde e-posta adresine tıklayabilirsiniz.
- 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 diğer medya (e-posta, ses ve SMS gibi) ile karıştırın.



- **Kişi geçmişini** görüntüleyin 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:



- **Standart tepki** kullanın.

## Sohbet Etkileşimi İşleme

Sohbet etkileşimini kabul ettiğinizde, Sohbet Etkileşim penceresi görüntülenir.



Kişinin adı, ve etkileşimin geçen süresi üstte görüntülenir.



Bağlantı durumu bilgileri kişi açılır menüsünün yanında görüntülenir. Kişinin telefon numarası iletişim veritabanında varsa, kişiyi aramak için kişi açılır menüsünü kullanın.

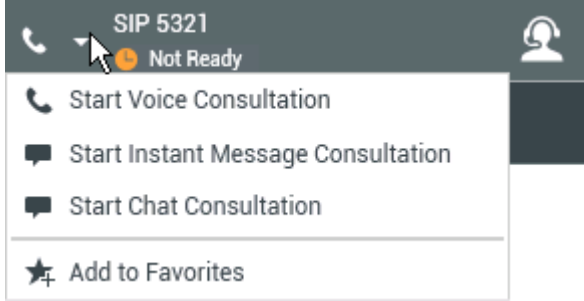
Geçerli kişi için **devam eden veya son etkileşimler** varsa, etkileşimlerin sayısı etkileşim bağlantı durumunun yanında görüntülenir.


Sohbet çubuğu **Sohbet Metni** alanının üstündedir. Aşağıdakileri yapmak için Sohbet araç çubuğunu kullanın:

- **Sohbeti Bitir**—Mevcut sohbet etkileşimini bitirmek için **Sohbeti Bitir** (🗑️) ögesine tıklayın.
- **Anlık Sohbet Aktarımı**—**Takım İletişimcisi** ögesini kullanarak mevcut sohbet etkileşimini bir dahili hedefe yeniden yönlendirmek (👉 aktar) için **Anlık Sohbet Aktarımı** ögesine (👉) tıklayın.
- **Anlık Sohbet Konferansı**—**Takım İletişimcisi** ögesini kullanarak mevcut sohbet etkileşimini bir dahili

hedefle paylaşmak (  konferans) için Anlık Sohbet Konferansı [ögesine](#) (  ) tıklayın. Konferans isteğinizden haberdar olmasını istediğiniz bir temsilci grubu, bir beceri veya bir etkileşim kuyruğu ile konferans yapmak için, beceri grubunun veya kuyruğun ve o beceri ya da grubun veya kuyruğun içindeki müsait müşteri temsilcisinin adını girin.

- **Danışma— Takım İletişimcisi**'ni kullanarak bir dahili hedef veya kişi ile  IM, ses veya sohbet [danışması başlatmak için](#) Danışma Başlat'a (  ) tıklayın. Bir müşteri temsilcisi grubu, yetenek veya etkileşim kuyruğun danışmak için yetenek, grup veya kuyruğun adını seçin; ilgili yeteneğe sahip veya ilgili grup ya da kuyruktaki uygun bir temsilci danışma talebiniz hakkında bilgilendirilir.



- **Bitti Olarak İşaretle**—Sohbet oturumunu tamamlayın ve **Bitti Olarak İşaretle** (  ) ögesine tıklayarak geçerli etkileşim için Sohbet Etkileşim penceresini kapatın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmenizden önce, bir tanzim kodu belirtmek üzere yapılandırılmış olabilir. **Bitti Olarak İşaretle** düğmesi Sohbet etkileşimi sonlandıktan sonra görüntülenir.

## Sohbet Metni Alanı

Sohbet Metni alanı kişiyle alış verişini yaptığınız sohbetin içeriğini, bunun yanı sıra oturuma katılan ve oturumdan ayrılan katılımcıların adlarını ve her olayın ve mesajın saati gibi sistem bilgilerini görüntüler. Sistem ve mesaj içeriği görsel olarak her mesajın sahibini ayırt etmenize olanak sağlamak için, katılımcılar göre renkle kodlanmıştır. Sohbet metni alanından metin seçip kopyalayabilirsiniz.

Hesabınız, katılımcı adınız olarak gerçek adınız ya da kullanıcı adınız yerine bir takma ad (lakap) alacak şekilde yapılandırılmış olabilir. Takma ad grubunuzdaki tüm müşteri temsilcileri için jenerik bir isim ya da size özel bir tanımlayıcı olabilir. Takma ad alacak şekilde yapılandırıldıysanız, takma adınızın hem sizin hem de karşıdaki kişinin sohbet penceresinde görüntülenir.

### Tip

Belirli bir süre işlem yapılmadığında, sohbet oturumunuz zaman aşımına uğrayabilir ve etkileşim sistem tarafından sonlandırılacaktır. Zaman aşımı hakkındaki mesajlar döküm alanında görüntülenir ve [etkileşim geçmişinde](#) sohbetin bir parçası olarak kaydedilebilir. [**Eklendi:** 8.5.115.17]

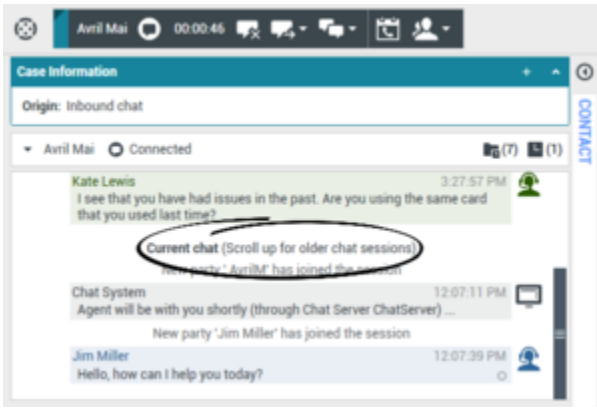
## Sohbet Geçmişi

[Eklendi: 8.5.122.08]

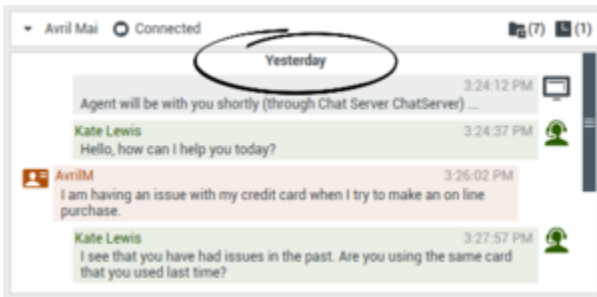
Bazen bir kişiyle sohbet ederken o kişiyle daha önce yaşanan sohbet etkileşimlerini görmek istersiniz, özellikle de kişiyle devam eden bir konuda beraber çalışıyorsanız. Örneğin bazen bir kişi, sohbet zaman aşımına uğradığı veya oturum tamamlanmadan bağlantıyı kaybettiği için bir sohbet etkileşiminden ayrılabilir. Yeniden bağlandıklarında daha önceden sağladıkları bilgileri tekrar sormamak için önceki oturumu referans almak önemlidir.

Etkileşim penceresinin **Kişi Bilgisi ve Geçmişi** görünümündeki Geçmiş sekmesine tıklayarak bir kişiyle olan tüm etkileşim geçmişinize erişebilirsiniz.

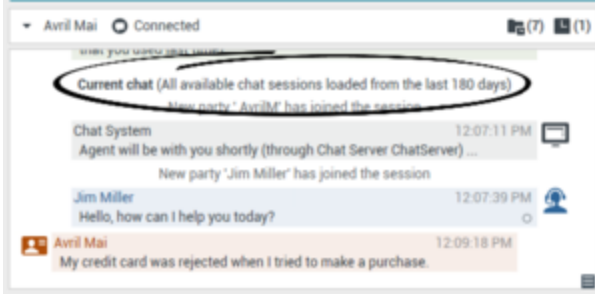
Hesabınız, kişiyle olan eski sohbet etkileşimlerinizin kronolojik sıralamada, mevcut sohbet etkileşiminin doğrudan üstünde gösterileceği şekilde ayarlanmış olabilir. Eğer hesabınızda bu özellik ayarlanmışsa dökümdaki mevcut sohbet oturumunun üstünde mevcut sohbetin nerede başladığını belirten bir metin ve eski sohbet oturumlarını görmek için ekranı yukarı kaydırmanız gerektiğini söyleyen bir mesaj göreceksiniz. Eski sohbet oturumlarının sohbet dökümünde yüklenmesi ve görüntülenmesi birkaç saniye sürebilir.



Ekranı yukarı kaydırduğunuzda belirli bir oturumu daha kolay bulabilmeniz için her eski sohbet oturumu, örneğin **Dün** veya **29 Kasım** şeklinde günlere göre ayrılır ve sıralanır.



Tüm eski sohbet oturumları yüklendiğinde, sohbet oturumlarının ne kadar eskiye dayandığına dair bir bilgi mesajı göreceksiniz.



## URL'ler ve Güvenlik

**[Eklendi: 8.5.121.03]** Bazen kişiler size URL'ler (web sitelerine bağlantı) gönderir. Sohbet dökümündeki URL'ler her zaman asıl adresi gösterir. Kişiler sizi kötü niyetli web sitelerine yönlendirmek için size gizlenmiş URL adresleri gönderemez. URL'ye tıklamadan önce adresi okuyabilirsiniz. Fare imlecini URL'nin üzerine getirdiğinizde adresi okumanızı sağlayacak bir araç ipucu görüntülenir.

## Kişilerden Dosyalar Alma

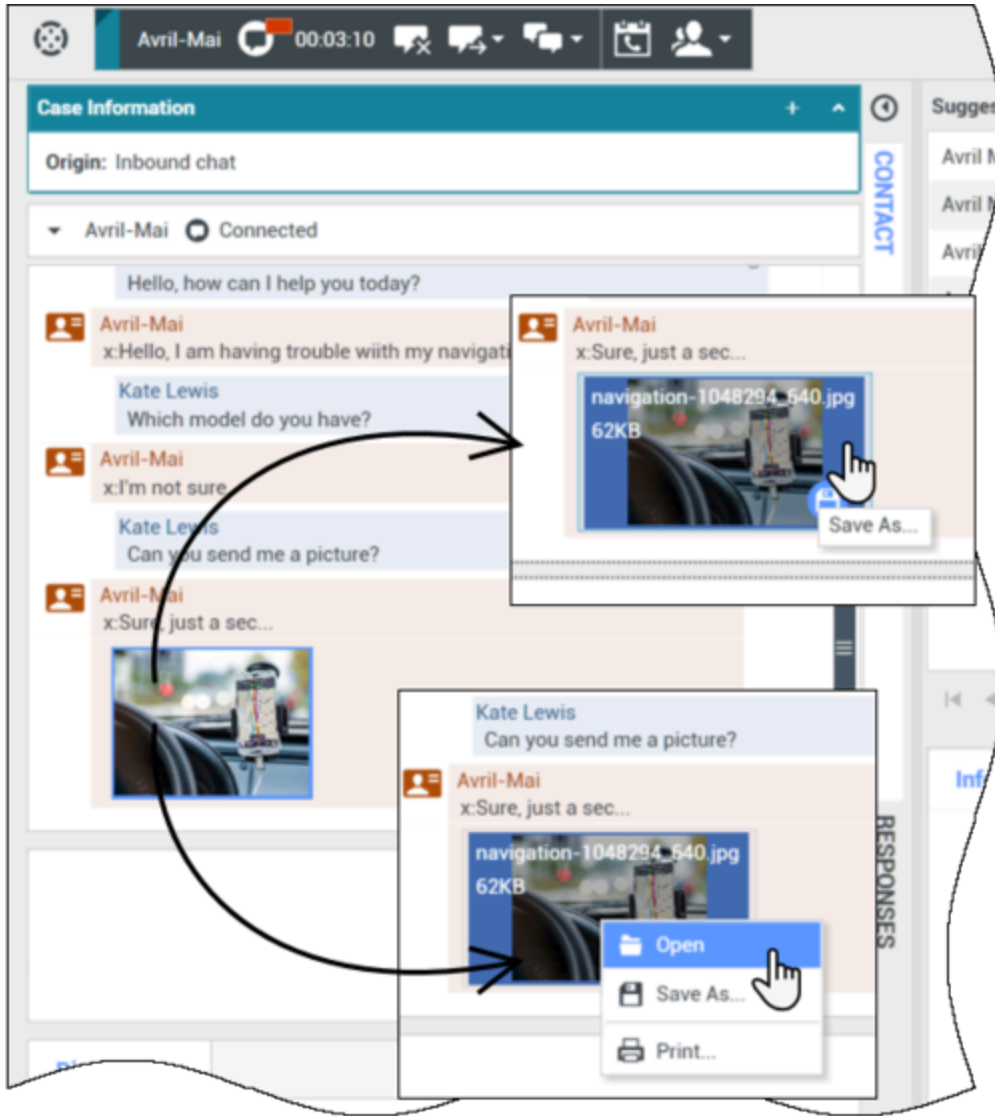
**[Eklendi: 8.5.115.17]**

Hesabınız, kişinizden sohbet etkileşimine eklenti şeklinde PDF'ler, .doc, resimler ve diğer türlerde dosyaları alacak şekilde ayarlanmış olabilir.

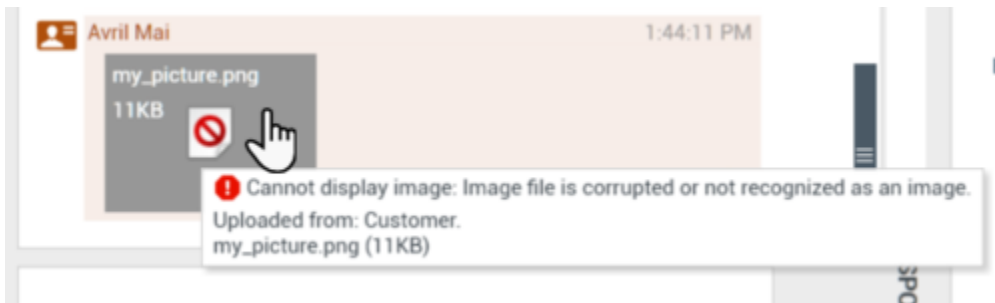
Alınan dosya, sohbet dökümündeki dosya türüne karşılık gelen bir küçük resim ya da bir simge olarak görüntülenir.

Açmak için bir dosya simgesine çift tıklayın. Kaydetme düğmesine tıklarsanız dosyayı iş istasyonunuza ya da ağa kaydedebilirsiniz.

Dosyayı açmanızı, kaydetmenizi ya da yazdırmanızı sağlayabilecek bir menü görüntülemek için küçükresme/simgeye sağ tıklayın. Birden fazla dosya aktarılmışsa, üzerine tıkladığınız dosyayı kaydedebilir ya da tümünü (aktardığınız dosyalarla birlikte) kaydedebilirsiniz. Dosya bir küçük resim yerine bir simge olarak görüntüleniyorsa, indirmek için simgeyi seçip ardında Boşluk tuşuna da basabilirsiniz.

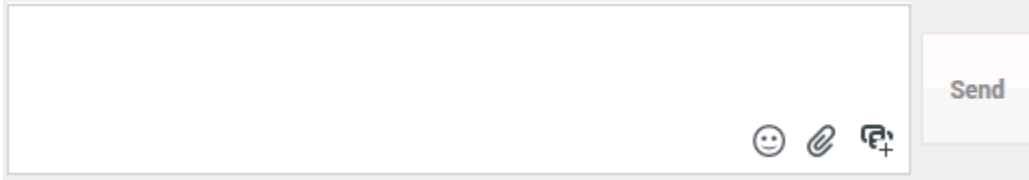


Aktarılan dosya ile ilgili bir sorun varsa, aşağıdaki simgeyi ve araç ip ucunu görürsünüz. Gönderenden doğru dosyayı gönderdiğini doğrulamasını istemeniz, ardından yeniden göndermesini istemeniz gerekebilir.



## Sohbet Mesajı Alanı

Sohbet Mesaj giriş alanı mesajı kişiye göndermeden önce giriş, önizleme ve yazım denetimi yapmanıza olanak sağlar.



Sohbet Mesaj giriş alanı aşağıdaki işlemleri gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- Metin yazma.
- İçerik menüsünü kullanarak metni yapıştırın, kopyalayın ve seçin.
- URL girme ve **URL gönderme**.
- Standart **tepki** kitaplığını görüntüleyin ve e-posta etkileşimine bir yanıt ekleyin ya da ön tanımlı bir **kısayol** anahtar sözcüğü yazarak bir yanıtı otomatik ekleyin.
- Mesaj içeriğini **yazım** doğrulamasını yapma.  
Yanlış yazılmış kelimeyi içeren bir mesaj göndermeye çalışırsanız, sistem potansiyel yanlış yazılmış kelimeleri düzeltmeden mesaj göndermek istediğinizi onaylamanızı isteyen uyarı iletişim kutusu görüntülemek için yapılandırılmış olabilir. Yine de mesajı göndermek **Evet** öğesine tıklayın ya da mesaja geri dönüp yanlış yazılmış kelimeleri düzeltmek için **Hayır** öğesine tıklayın. **[Eklendi: 8.5.105.12]**

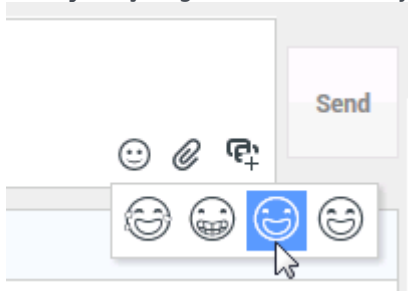
## Kişilere Emoji'ler Gönderme

**[Eklendi: 8.5.115.17]**

Hesabınız, sohbet etkileşim metninin bir parçası olarak kişinize emoji'ler (*emoticons* ya da *smileys*) göndermenizi sağlayacak şekilde ayarlanmış olabilir. Emoji'ler, kişinin nasıl hissettiğini anlamasını ve bir şeylerin ne zaman iyi, eğlenceli, kötü ya da üzücü olduğunu bilmelerine sağlayan küçük yüzler ve diğer sembollerdir. Emoji'lerin ne zaman kullanılacağını amirinize ya da yöneticinize sorun.

Sohbet etkileşiminize bir emoji eklemek için:

1. Gönderebileceğiniz emoji'lerin menüsünü görüntülemek için **Gönder** düğmesinin yanında görünen **Bir emoji seç** düğmesine (😊) tıklayın.



2. Bir emojiye tıklayın.
3. **Gönder**'e tıklayın.

## Dosyaları Kişilere Aktarma

[Eklendi: 8.5.115.17]

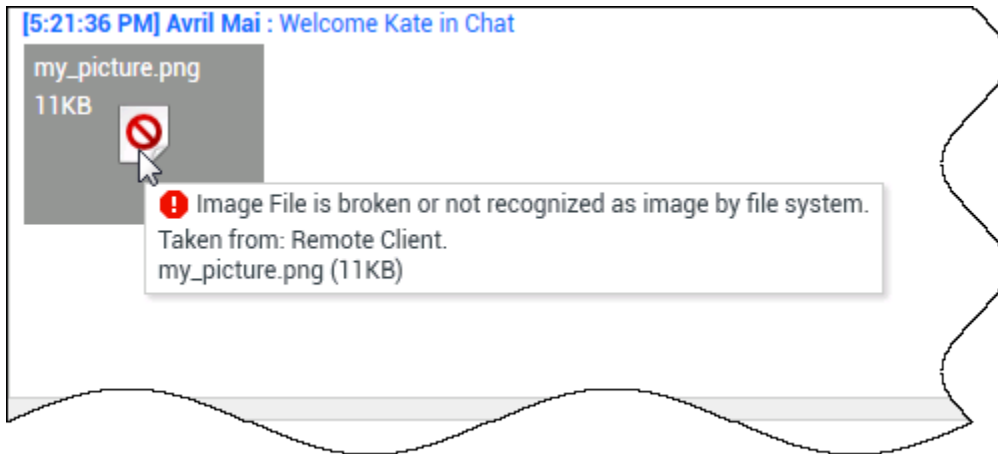
Hesabınız, kişinize sohbet etkileşimine eklenti şeklinde PDF'ler, .doc, resimler ve diğer türlerde dosyaları gönderecek şekilde ayarlanmış olabilir.

Bu özellik için etkinleştirilebilecek iki olası mod vardır:

1. İş istasyonunuzdan ya da ağınızdan bir dosya ekleyin. **Dosya Aç** penceresini açmak için **Eklenti Ekle**'ye tıklayın. Dosyayı aktarmak için **Gönder**'e tıklayın. Ayrıca bir dosyayı mesaj oluşturma alanına sürükleyebilirsiniz.
2. **Yanıtlar** sekmesinden bir dosya ekleyin. Bir eklenti içeren bir yanıtı çift tıklayın ya da dosyayı bir eklenti olarak eklemek için **Standart Yanıt Metni Ekle**'ye tıklayın. Dosyayı aktarmak için **Gönder**'e tıklayın.

Dosyayı aktarmanızdan önce ya da sonra, dosyayı açma, kaydetme, tümünü kaydetme (size aktarılan dosyalar dahil), silme (gönderilen dosyalar listesinden kaldırma), tümünü silme ya da yazdırma seçenekleriniz olabilir. Aşağı açılır menüyü görüntülemek için dosya adına tıklayın. Dosya bir küçük resim yerine bir simge olarak görüntüleniyorsa, indirmek için simgeyi seçip ardından Boşluk tuşuna da basabilirsiniz.

Aktarılan dosya ile ilgili bir sorun varsa, aşağıdaki simgeyi ve araç ip ucunu görürsünüz. Doğru dosyayı gönderdiğinizizi kontrol edin ve ardından yeniden gönderin.

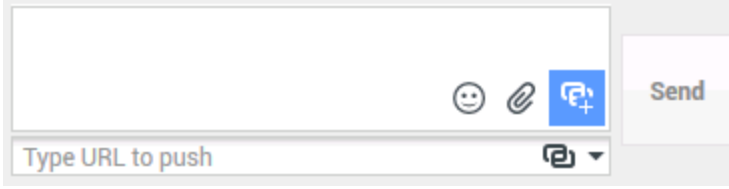


## Bir Kişiyi Bir URL Gönderme

[Değiştirildi: 8.5.115.17]

Push URL alanını açmak için **Gönder** düğmesinin yanından görünen **Push URL alanını göster** düğmesine (📎+) tıklayın.





Sohbet URL Gönderme görünümü

Bu alanı kişinize URL göndermeden önce girmek ve test etmek için kullanın.

URL Gönderme Alanı metin alanına bir URL yazın veya yapıştırın ya da açılır listeden seçerek önceden gönderilmiş bir URL seçin.

URL'nin doğru olduğundan emin olmak amacıyla URL'yi masa üstünüzdeki tarayıcıda açmak için **URL'yi Kontrol Et**'e (🔍) tıklayın.

### Warning

Yanlış yazılmış URL'ler sıklıkla uygunsuz içerik barındıran web sitelerine yönlendirirler. Bir müşterinizi yanlış bir web sitesine yönlendirirseniz bu şirketinizin ismini lekeleyebilir ve/veya şirketteki konumunuzu tehlikeye düşürebilir.

URL'yi kişinize göndermek için **Gönder** düğmesine tıklayın. Aşağıdaki metin ve aktif URL linki kişinin sohbet penceresinin Sohbet Metni alanında veya tarayıcısında görüntülenir:

**Lütfen linke gidin:** <url>

Kullanmış olduğunuz URL'lerin geçmişini Push URL alanındaki aşağı oka basarak önceki URL'leri seçebileceğiniz menüyü açarak görüntüleyebilirsiniz. Alternatif olarak, daha önceden kullanmış olduğunuz bir URL'yi yazmaya başlayabilirsiniz ve Workspace girdiğiniz metin ile eşleşen geçmiş içindeki URL'leri otomatik olarak önerecektir.

## Bekleyen Yanıt Göstergesi

Kişinizden bir mesaj aldığınızda bir sayaç başlatılır (🕒). Bu sayacın süresi yöneticiniz tarafından belirtilir. Sayaç kişinizden gelen bekleyen yanıt olduğunu gösterir.

Bekleyen yanıt göstergesi, Sohbet etkileşim penceresinin üstündeki etkileşim tipi simgesinin (🗨️) yanında görüntülenir.


Bekleyen yanıt göstergesi rengi yeşil olarak başlar. Belirli bir zaman dilimi içerisinde yanıt vermezseniz göstergenin rengi sarıya dönmeye başlar. İkinci zaman dilimi içerisinde de yanıt vermezseniz göstergenin rengi kırmızıya döner ve yanıp sönmeğe başlar.

Bekleyen bir yanıtınız varsa ve Sohbet Etkileşim penceresi aktif pencere değilse, Workspace görev simgesi bekleyen yanıt göstergesindeki durumdan bağımsız olarak Windows araç çubuğunda yanıp sönmeğe başlar.

Fare imlecini yanıp sönen herhangi bir öğeye yönelttiğinizde, etkileşimin önizlemesi gösterilir ve yanıp sönmeye durur. Önizleme kişiden gelen en son mesajı görüntüler.

## Sohbet Oturumunu Aktarma

Kabul ettiğiniz bir sohbet oturumunu aktarmak için aşağıdaki adımları uygulayın:


1. **Anlık Sohbet Aktar** () düğmesine tıklayın. **Takım İletişimcisi** görüntülenir.
2. Bir aktarma hedefi seçin.
3. **Anlık Sohbet Aktarımı**'ni seçin.

Hedef etkileşimi kabul ederse, masaüstünüzde etkileşim penceresi kapanır.

Hedef etkileşimi reddederse, bir hata iletisi hedefin etkileşimi reddettiğini bildirir.

## Sohbet Oturumu Konferans Yapma

Bir başkasını sohbet oturumunuza katılmaya davet etmek için aşağıdaki adımları uygulayın:

1. **Anlık Sohbet Konferans** () düğmesine tıklayın. **Takım İletişimcisi** görüntülenir.
2. Bir konferans hedefi seçin.
3. **Anlık Sohbet Konferans** seçin.

Seçilen hedefe bir davet gönderilir.

Hedef daveti kabul ederse hedef sohbet oturumunuza eklenir. Hedef sohbet metnini görür ve hem size hem de kişinize aynı anda mesajlar gönderebilir. Konferans sırasında sizin veya kişinin gönderdiği her şey hedefte de görüntülenir. Oturumu sonlandırırsanız, oturumun sahipliği konferans hedefine geçer.

Hedef daveti ret ederse, Sohbet Etkileşim penceresinin en üstünde konferans davetinin ret edildiğini bildiren bir sistem mesajı görüntülenir.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Yönetmek\)](#)

- 
- [Handle A Chat Consultation \(Bir Sohbet Danışmasını Yönetmek\)](#)
  - [Transfer A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Aktarmak\)](#)
  - [Conference A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Konferansa Almak\)](#)
  - [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbette Karıştırmak\)](#)
  - [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
  - [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)

### İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

### 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](#)

# Sohbet Danışması

Sohbet danışması işlevi sayesinde geçerli **sohbet etkileşim** hakkında, bir dahili hedefe, dahili hedef ile bir *konferans* başlatmadan danışabilirsiniz.

## Genel Bakış: Bir Sohbet Danışması Başlatma

Sohbet oturumunuz hakkında danışacağınız kişiyi davet etmek için:

1. **Başvuruyu Başlat** () düğmesine tıklayın. **Takım İletişimcisi** görüntülenir.
2. Bir başvuru hedefi seçin. Bir müşteri temsilcisi grubu veya beceriye danışmak için beceri veya grubun adını seçin, bu beceri veya grup ya da etkileşim kuyruğu içinde müsait olan müşteri temsilcisi danışma isteğiniz konusunda bilgilendirilecektir.
3. **İşlem** menüsünden **Sohbet Danışma Başlat** seçin.  
Hedefe bir davet yollanır.  
Eğer hedef daveti kabul ederse, ilk etkileşimin altında yeni bir sohbet etkileşimi hedef ile Sohbet Etkileşim penceresine eklenir.  
Eğer hedef daveti reddederse, Sohbet Etkileşim penceresinin üstünde, konferans davetinin reddedildiğini belirten bir **sistem mesajı** görüntülenir.
4. Siz ya da hedefiniz sohbet danışmasını bitirebilirsiniz. Sohbet danışmasını bitirmek kişiniz ile sohbet etkileşiminizi bitirmez.

Kişiniz sizin ne yazdığınızı ya da hedefin ne cevap verdiği görmeden hedefinize sohbet mesajları göndermek için yeni sohbet etkileşimini kullanın.

Hedef sizinle kişiniz arasındaki sohbet metinlerini görür.

Kişinizle oturumunuzu bitirmek için **Bitir** () üstüne tıklarsanız, danışma hedefinizle de oturumunuz biter.

Etkileşimi kapatmak için hem siz hem de hedefiniz **Bitti Olarak İşaretle** () üstüne tıklamalısınız.

**Not:** Bekleyen bir yanıtınız varsa ve Sohbet Etkileşim penceresi aktif pencere değilse, bekleyen yanıt göstergesindeki durumdan bağımsız olarak Windows araç çubuğunda yanıp sönmeye başlar.

Sohbet oturumunu danışma için başka bir müşteri temsilcisi ile bir **Anlık Mesaj** (IM) oturumu ya da **sesli arama** da başlatabilirsiniz.

Sohbet, IM veya sesli danışmanınızı danışma hedefinize aktarabilir ya da konferansa dönüştürebilirsiniz.

## Tip

Bir sohbet etkileşimin danışma bölümü, faaliyet geçmişinizde bağımsız bir etkileşim olarak değerlendirilmez. Bu bölüm geçmişinize değil, orijinal kişi etkileşimine aittir. Bir kişi etkileşimi dökümünün danışma bölümü, Kişi Geçmişi ya da Geçmişim'de gösterilmez.


Geçmişim, oturma açan müşteri temsilcisinin kişi ile bağlı olduğu, kişiyle ilgili etkileşimleri rapor eder. Başvurulan müşteri temsilcileri kişi ile bağlı olarak düşünülmez ve dolayısıyla "etkileşim sahibi" olarak işaretlenmez, buna bağlı olarak bu etkileşim, bu müşteri temsilcisinin Geçmişim sekmesinde görüntülenmez.

Örneğin: kişi Müşteri Temsilcisi 1 ile bağlı - Müşteri Temsilcisi 1, Müşteri Temsilcisi 2'ye başvurur; şunlara sahip olursunuz:

- Müşteri Temsilcisi 1'in Geçmişim sekmesinde 1 Yeni giriş - Müşteri Temsilcisi 2 ile danışma dökümü içermez
- Müşteri Temsilcisi 2'nin Geçmişim sekmesinde giriş yok

## Danışma Hedefine Aktarma


Aktif sohbet etkileşiminizi danışma hedefinize aktarabilirsiniz.

1. **Anlık Sohbet Aktar** () düğmesine tıklayın. **Takım İletişimcisi** görüntülenir.
2. Sizin aktarma hedefiniz olarak Aktif Başvurular altındaki aktif başvuru hedefini seçin.
3. **İşlem** menüsünde, **Anında Sohbet Aktarma** seçin.

Kişi aktarma hedefine bağlanır ve masa üstünüzdeki sohbet etkileşim penceresi kapanır.

## Başvuru Hedefi ile Konferans

Aktif sohbet etkileşiminizi danışma hedefinizle konferans yapabilirsiniz.


1. **Anlık Sohbet Konferans** () düğmesine tıklayın. **Takım İletişimcisi** görüntülenir.
2. Sizin konferans hedefiniz olarak **Aktif Başvurular** altındaki aktif konferans hedefini seçin.
3. **İşlem** menüsünden **Anında Sohbet Konferansı** seçin.

Başvuru hedefi sohbet etkileşiminize eklenir. Sohbet Etkileşim penceresi siz ve kişinin arasındaki tüm sohbet metinlerini görüntüler.

Siz, kişi ve başvuru hedefiniz birbirinize gönderdiğiniz tüm mesajları görebilirsiniz.

Konferans hedefiniz davetinizi kabul etmezse, konferans isteği bırakılır.

Sohbet konferansı sırasında aşağıdaki işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- **İşlem** menüsünde bağlı tarafın adının yanında tarafı konferanstan çıkartmak için **Konferanstan Sil** seçebilirsiniz.
- Kişi ile oturumunuzu bitirmek için **Bitir** () üstüne tıklayın—danışma hedefiniz ve kişiniz arasındaki oturum devam eder.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Yönetmek\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Bir Sohbet Danışmasını Yönetmek\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Aktarmak\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Konferansa Almak\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbette Karıştırmak\)](#)

## İlgili konular

- [Sohbet](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

# E-posta Görevleri Genel Bakış

E-posta Etkileşimi penceresi, bir kişi ile **gelen** ve **giden** tüm e-posta etkileşimini işlemek için gerekli olan tüm bilgileri görüntülemenize olanak sunar.

Bir gözetmen veya Takım Lideri iseniz, **E-posta Etkileşimlerinin Kalite Güvence İncelemesi**'nden sorumlu olabilirsiniz.

## 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 \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbetle Karıştırmak\)](#)
- [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

- [Gelen E-posta](#)
- [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](#)

# 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,

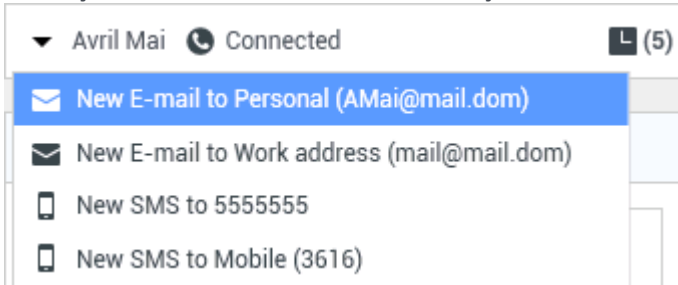
- **Ara** ögesi ile göndereni arayın.
- **Kişi geçmişi**'ni görüntüleyin ve yönetin. Kişi geçmişindeki e-posta etkileşimlerini açın ve yönetin.
- **Kişi bilgilerini** görüntüleyin ve yönetin. Hesabınız, **Manuel Kişi Atama** özelliğini kullanarak bilinmeyen kişiyle olan bir etkileşimi kişi veritabanında bilinen bir kişiye atanıza 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 imlecinizi 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.

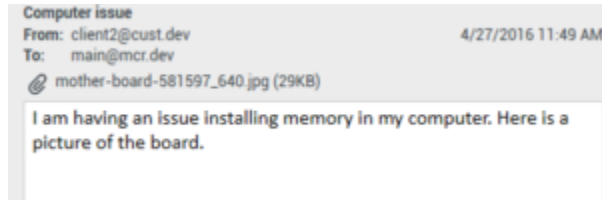
## Yerleştirilen ve Eklenen Görüntüler

**[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 iletmeyi 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 \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbetle Karıştırmak\)](#)
- [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

# Giden E-posta

[Değiştirildi: 8.5.113.11, 8.5.118.10]

Giden e-posta etkileşimleri birkaç farklı şekilde oluşturulabilir:

- Bir **Gelen E-posta** Etkileşim penceresinden, şunlara tıklayarak:
  - **Cevapla** ()
  - **Tümünü Cevapla** ()
- Bir kişiyi bulmak için **Takım İletişimcisi** özelliğini kullanarak ve **Yeni E-Posta**'yı seçerek.
- **Kişi Dizini**'nden **Yeni E-posta Oluştur** seçeneğini belirleyerek.
- **İş Kutuları** görünümünden gelen e-postayı cevaplayarak.
- **Kişi Geçmişi** görünümünden gelen e-postayı cevaplayarak.
- Bir ses, sohbet veya iş ögesi etkileşimi sırasında bağlı tarafın adının sol yanındaki **İşlem** menüsüne tıklayarak ve **Yeni E-posta**'yı seçerek.

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.

## Tip

Workspace, gelen bir e-posta etkileşimine cevap verirken, cevap e-posta etkileşiminin gövdesinde orijinal e-posta etkileşiminin içeriğini dahil edecek şekilde yapılandırılmış olabilir.

## Giden E-posta Etkileşim Penceresi

Giden E-posta Etkileşim penceresi aşağıdakiler gibi birçok e-posta görevlerini ele almanızı sağlar:

- Daha sonra işlemek için bir iş kutusuna e-posta etkileşimi kaydedin.
- E-posta etkileşimine bir veya daha fazla seçilmiş dosya ekleyin. **Not:** Workspace eklediğiniz dosya türlerini kısıtlamak için yapılandırılmış olabilir. Eğer kısıtlanmış bir dosya türü seçerseniz, şirketinizin bu türde dosyaya izin vermediğini belirten bir hata mesajı görüntülenir (örneğin, .exe, .bat, .jar, .js ve diğerleri).
- Görüntüleri HTML ile biçimlendirilmiş e-posta etkileşimlerinin gövdesine ekleyin.
- Göndermeden e-posta etkileşimini silin.
- Bir iç hedef veya kişi ile **Ses Danışmanlığı** başlatma
- Bir dahili hedef ile **Anlık Mesaj Danışmanlığı** başlatma
- E-posta gönderme izniniz olan **Kimden** açılan adres listesinden göndereni seçin.
- **Kişi Arama** görünümünü açmak için, **Alıcı:**'ya tıklayarak alıcı için alternatif bir e-posta adresi seçin.
- Bir veya daha fazla Mektup Kopyası (CC) alıcı ekleyin.
- Bir veya daha fazla Görünmeyen Mektup Kopyası (BCC) alıcı ekleyin.
- İrtibat veri tabanınızda bir telefon numarası varsa alıcıyı **arayın**.
- Alıcı bir dahili hedef ise alıcıya bir **Anında Mesaj** (IM) gönderin.
- Bir **eğilim kodu** ayarlayın.
- Etkileşim geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.
- Mevcut etkileşim için **Durum Verisi** (ekli veri) kısmına bakın.
- **Kişi geçmişi**'ni görüntüleyin ve yönetin. E-posta iletişim geçmişinden etkileşimleri açın ve bunları geri koyun.
- **Kişi bilgileri**'ni görüntüleyin ve yönetin. Hesabınız **Manuel Kişi Tahsisi** özelliğini kullanarak kişi veritabanında bir kişiye bilinmeyen bir etkileşim tahsisi için ayarlanmış olabilir.
- Daralt/genişlet Etkileşim düğmesine tıklayarak mevcut etkileşim hakkında kontrolleri ve bilgileri gizleyin veya görüntüleyin:

Daralt	
Genişlet	

- Standart **tepki** kitaplığını görüntüleyin ve e-posta etkileşimine bir yanıt ekleyin ya da ön tanımlı bir **kısayol** anahtar sözcüğü yazarak bir yanıtı otomatik ekleyin.
- Geçerli e-posta etkileşimini **yazdırın**.
- E-posta konusunu belirtin ya da değiştirin.
- Cevap veya yeni e-posta etkileşimi yazın.
- Salt metin ve HTML biçimli e-posta etkileşimi arasında geçiş yapın.
- HTML biçimli e-posta etkileşimi için fontları, metin tiplerini ve paragraf biçimlerini belirleyin.
- **Yazım denetimi** işlevi için kullanılan dili seçin.
- Alıcıya e-posta etkileşimi gönderin.



### Tip

Hesabınız, kişilerinize gönderilen e-posta etkileşimlerinin gönderilmeden önce **inceleneceği** şekilde; veya diğer müşteri temsilcilerinin giden e-posta etkileşimlerini **inceleyecek** şekilde yapılandırılabilir.

- **Gönder** düğmesini tıklayarak geçici bir yanıt e-posta etkileşimi gönderin ve açılan menüden **Geçici Gönder** düğmesini seçin.

### Tip

Hesabınız yeni e-posta etkileşimleri içine otomatik olarak eklenecek bir imza için yapılandırılabilir.

## Giden E-Posta Gönderme

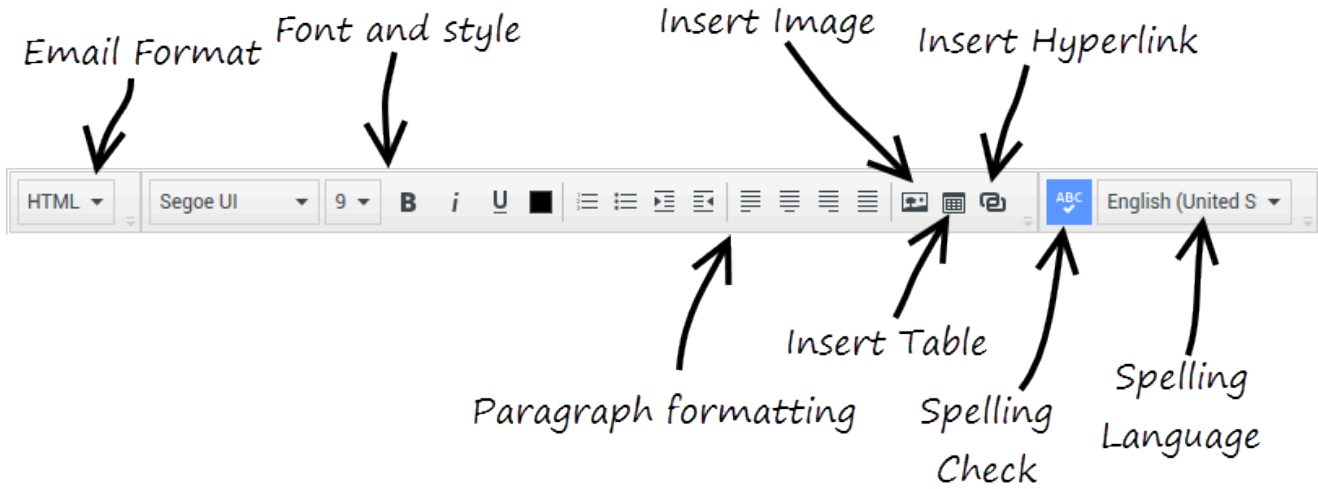
Giden e-posta etkileşimleri, salt metin veya HTML biçimli olarak oluşturulabilir. Bir HTML biçimli e-posta etkileşimi, içeriğin görünümünü belirlemeyi ve Standart Yanıt Kütüphanesinden HTML biçimli yanıtları eklemenizi sağlar. Salt metin e-posta HTML biçimli standart yanıtları desteklemez, ancak bazı HTML biçimli standart yanıtlar eklenebilen salt metin bileşenleri içerir.

### Important

Bazı ortamlarda, güvenlik nedenleriyle yanıt e-postası etkileşimlerinin Alıcı, Cc veya Bcc alanlarında e-posta adresi eklemeniz veya düzenlemeniz olanaklı olmayabilir ve yeni bir giden e-posta etkileşimine Cc ve Bcc adres alanları ekleme olanağınız olmayabilir.




## Yeni giden e-posta etkileşimi oluşturma

Giden e-posta etkileşimi görünümü e-postayı biçimlendirmenize ve görüntüler, tablolar ve köprü bağlantıları eklemenize yardımcı olan bir araç çubuğu sunar. Bu düğmelerden bazıları ortamınızda kullanılamayabilir.



Bir gelen e-posta etkileşimine yanıt verdiğinizde ya da yeni bir giden e-posta etkileşimi oluşturduğunuzda:

1. Öncelikle **Alıcı** alanına alıcının e-posta adresini yazarak veya alıcıyı **Takım İletişimcisi** kısmından seçerek bir veya birkaç alıcı belirttiğinizi onaylayın. **Cc Ekle** menüsünü kullanarak ek alıcılar ekleyebilirsiniz.
2. Sonra, **Konu** alanına e-posta etkileşiminin konusunu girin.
3. Lütfen Yazım Denetimi dilinin doğru olduğundan emin olun.
4. Eğer bir HTML biçimli e-posta etkileşimi gönderiyorsanız, e-posta etkileşiminiz için yazı tipi, yazı tipi boyutu ve e-postanızın ana gövdesi için stil seçin. Aynı karakter, kelime veya metin blokları seçerek ve seçilen metin için farklı seçenekler belirterek farklı yazı tipleri, yazı tipi boyutları ve renkler ayarlayabilirsiniz.  
Paragrafları; önce seçip sonra paragraf biçimi düğmeleriyle Numaralı, Madde İşaretli, Girintili, Sağa Yaslanmış, Ortalanmış, Sola Yaslanmış veya Blok paragraf biçimlerini belirleyerek biçimlendirin.
5. Kompozisyon alanında, yazarak veya ekleme noktasını tıklayıp Standart Yanıt Kütüphanesinden bir **yanıt** ekleyerek e-posta etkileşimi oluşturun. Kes, Kopyala ve Yapıştır düzenleme araçlarını kullanmak için kompozisyon alanına sağ tıklayın.  
8.5.113.11 sürümünden itibaren, Workspace, **TAB** tuşuna basarak giden e-posta etkileşimlerinin e-posta oluşturma alanına SEKME girmenizi sağlar. Artık **TAB** tuşunu sonraki kontrol ya da alana ilerlemek amacıyla kullanmak için önce metin oluşturma alanından çıkmak üzere **Ctrl-TAB** tuş bileşimine basmanız gerekmektedir. Bu özellik erişilebilirlik için ayarlanan ortamlarda devre dışı bırakılabilir; durum buysa e-posta oluşturma alanına SEKME giremezsiniz, ancak **TAB** tuşunu kullanarak sekme düzenindeki sonraki kontrole gidebilirsiniz.
6. Belirttiğiniz yazım denetimi sözlüğünde olmayan her kelimenin altında kırmızı dalgalı bir çizgi belirir. Yanlış yazılmış sözcüğü düzeltmek veya kelimeyi kişisel sözlüğe eklemek için kelimeye sağ tıklayın. Ayrıca bir kez görmezden gelebilir (**Yoksay**) veya her zaman (**Tümünü Yoksay**) yazımı yok saymayı seçebilirsiniz.
  - Yanlış yazılmış kelimeyi içeren bir mesaj göndermeye çalışırsanız, sistem yanlış yazılmış olabilecek kelimeleri düzeltmeden mesaj göndermek istediğinizi onaylamanızı isteyen uyarı iletişim kutusu görüntülemek için ayarlanmış olabilir. Yine de mesajı göndermek **Evet** ögesine tıklayın ya da mesaja geri dönüp yanlış yazılmış kelimeleri düzeltmek için **Hayır** ögesine tıklayın. [**Eklendi:** 8.5.105.12]
7. Satır içi görüntüleri (yalnızca HTML biçimli) **Görüntü Ekle**'ye (🖼️) tıklayarak ya da bir görüntüyü kopyalayıp e-posta etkileşiminin gövdesindeki eklenecek yere yapıştırarak ekleyin. [**Eklendi:** 8.5.113.11]


- Ekledikten sonra görüntüyü köşelerinden ya da kenarlarından sürükleyerek yeniden boyutlandırabilirsiniz.
  - Köşeler sürüklenirken görüntünün bağıl genişliği ve yüksekliği korunur. Kenarlar sürüklediğinde görüntünün oranları bozulur.
  - Bir görüntüyü küçültürseniz gönderdiğiniz görüntünün boyutu azalacaktır. Bu, göndermek istediğiniz görüntü göndermeniz için izin verilen boyuttan büyük ise kullanışlıdır.
  - Bir görüntüyü büyütürseniz, görüntünün kalitesi bozulacak ve dosya boyutu artacaktır.
8. Bir e-postanın gövde metnine köprü bağlantıları ekleyebilirsiniz. Köprü bağlantıları oluşturma, düzenleme ve silme hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Köprü bağlantıları oluşturma ve yönetme](#).
9. Gerekirse bir [tanzim kodu](#) belirtin.
10. E-posta etkileşiminiz tamamlandığında, aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirebilirsiniz:
- Daha fazla işlem ya da yorum için bir **iş kutusu**'na depolamak için  Taslak İş Kutusuna Kaydet() düğmesine tıklayın.
  - Belirtilen alıcılara e-postanızı göndermek için **Gönder**'e () tıklayın. E-posta Etkileşim penceresi kapatılır ve gelen e-posta etkileşimi bitti olarak işaretlenir.
  - Bir ara yanıt e-posta etkileşimi göndermek istiyorsanız, **Gönder**'e tıklayın ve açılan menüden **Geçici Gönder**'i seçin. E-posta Etkileşim penceresi açık kalır ve gelen e-posta etkileşimi bitti olarak işaretlenmez.
  - E-postayı kaydetmek veya göndermek istemiyorsanız, **Sil**'e () tıklayın.

## Köprü bağlantıları oluşturma ve yönetme

[Eklendi: 8.5.118.10]

Giden e-posta oluşturma görünümü, URL köprü bağlantılarını (web sitesi bağlantıları) e-posta etkileşiminize yazdığınızda ve klavyenizde Space, Enter ya da Return tuşuna bastığınızda otomatik olarak algılar. Girdiğiniz URL geçerli değilse, bir köprü bağlantısı oluşturulmaz. URL'lerin biçimi yöneticiniz tarafından tanımlanır; bir URL yazmaya çalışıyorsanız ve bir köprü bağlantısına dönüştürülüyorsa, yöneticinize tanımladığı biçimi sorun.

E-posta etkileşiminiz HTML biçimliyse, Workspace, **Köprü Bağlantısı Ekle** iletişim kutusunu kullanarak köprü bağlantıları oluşturmak için size iki yol sunar. Aşağıdaki işlemlerden birini yaparak bu iletişim kutusunu açın:

1. Ekleme noktasına sağ tıklayın ve bağlam menüsünden **Köprü Bağlantısı Ekle** öğesini seçin.
2. **Köprü Bağlantısı** düğmesine () tıklayın.

**Köprü Bağlantısı Ekle** iletişim kutusunda iki alan vardır:

- **Görüntülenecek Metin** — Köprü bağlantısı olarak görüntülenecek URL yerine metin görüntülemek isterseniz metni bu alana girin. Örneğin, şirketinizin web sitesi için bir köprü bağlantısı eklemek isterseniz bu alana şirketinizin adını ekleyebilirsiniz, ardından şirketinizin adı giden e-postada tıklanabilir bir bağlantı olacaktır. Bu, özellikle çok uzun bir URL'si olan bir köprü bağlantısı oluşturduğunuzda ve

tüm URL'nin e-posta mesajında görüntülenmesini istemediğinizde kullanışlıdır. Bu alanı boş bırakırsanız, URL köprü bağlantı metni için görüntülenir.

- **Adres** — http:// ya da https:// de dahil tam nitelikli URL'yi girin.

E-posta etkileşiminize bir köprü bağlantısı ekledikten sonra, bunu sağ tıklayarak ve bağlam menüsünde aşağıdaki seçeneklerden birini seçerek yönetebilirsiniz:

- **Köprü bağlantısını düzenle** — **Köprü Bağlantısı Düzenle** iletişim kutusunu açar.
- **Köprü bağlantısını aç** — Köprü bağlantısının hedefini yeni bir tarayıcı penceresi ta da sekmesinde açar. Bu, URL'yi ilgili kişiye göndermeden önce doğrulamanızı sağlar.
- **Köprü bağlantısını kaldır** — Köprü bağlantısını metne dönüştürür. **Not:** Köprü bağlantısı gösterim metnini içermiyorsa ve URL'yi metne dönüştürdükten hemen sonra Space, Enter ya da Return tuşuna basarsanız, yeniden bir URL'ye dönüştürecektir.

Ayrıca imleci gösterim metni ya da URL üzerine getirerek ve araç çubuğundaki **Köprü Bağlantısı** düğmesine tıklayarak **Köprü Bağlantısı Düzenle** iletişim kutusunu açabilirsiniz. Ya da bir köprü bağlantısının gösterim metnini düzenlemek için imleci gösterim metnine getirin ve normal bir metni düzenler gibi metni düzenleyin.

URL'yi yeni bir tarayıcı penceresi ya da sekmesinde açmak için Ctrl tuşuna basın + köprü bağlantısına tıklayın.

Bir URL'den bir köprü bağlantısını kaldırmak için imleci URL'nin sonuna getirin ve Delete tuşuna basın. Bir gösterim metninden bir köprü bağlantısını kaldırmak için imleci gösterim metninin sonuna getirin ve Delete tuşuna basın.

Videoyu izle: *Köprü bağlantı metni oluştur (e-posta & sohbeti)*

[Link to video](#)

## E-posta Kalite Güvencesi (QA) İncelemesi

Hesabınız, e-posta etkileşimlerinin kişiye gönderilmeden önce giden e-posta etkileşimlerinizi bir QA yorumu için takım liderinize veya gözetmeninize gönderileceği şekilde yapılandırılabilir. Bir QA inceleyicisi iseniz, gözden geçirme süreci burada açıklanmıştır.

QA inceleyiciniz e-posta etkileşimini güncellemek için size döndürebilir, ya da e-postayı kabul edebilir ve gönderilmesine izin verebilir. İnceleme süreci birden fazla yineleme gerektirebilir.

Yorum için gönderilen e-posta etkileşimleri inceleyiciye yönlendirilebilir ya da değerlendirme için özel bir **iş kutusu**'nda saklanabilir. İncelenen e-posta etkileşimi doğrudan size iade edilebilir veya güncelleme veya yeniden çalışma için e-posta etkileşimlerine özel bir iş kutusunda saklanabilir.

Yöneticiniz görüntülenecek yorum durumunu yapılandırmış ise, size e-posta etkileşimi içeriğini güncellemek zorunda olup olmadığını bildiren Durum Bilgisi görüntülenir. Durumu **Reddedildi** (veya sistem yöneticisi tarafından tanımlanan başka bir eğilim) ise, e-posta etkileşimi kişiye gönderilmez.

Gözden geçiren kişi e-posta etkileşim içeriğini güncelleyebilir ya da **Not** görünümüne sizin için talimatlar ekleyebilir.

---

E-posta etkileşimi güncelleştirmelerini tamamladıktan sonra, e-posta etkileşimini onaylanmak veya reddedilmek üzere inceleyiciye geri göndermek için **Gönder** düğmesine 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 \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbetle Karıştırmak\)](#)
- [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

- [Gelen 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](#)

## E-posta KG İncelemesi

Sistem yöneticiniz kişi merkezindeki inceleme sürecini tanımlar. Acenteler zorunlu inceleme için oluşturulmuş olabilir veya onların inceleme talep etmesi gerekebilir. Bir yöneticinin incelenen E-posta etkileşimlerinin yönlendirilmesini tanımlayabileceği birçok yol vardır, örneğin, inceleme için E-posta etkileşimleri bir inceleyici, takım lideri ya da gözetmene doğrudan yönlendirilebilir veya bunlar bir iş kutusuna yönlendirilir.

Kalite Güvence amaçlı olarak, gözetiminiz, liderliğiniz ya da incelemeniz altında olan müşteri temsilcileri tarafından oluşturulan giden e-posta etkileşimlerini incelemem için yapılandırılmış olabilir. Bir inceleyici iseniz, giden e-postalar kişiye gönderilmeden önce size yönlendirilir.

Bir inceleyici olarak, incelenmek üzere bir etkileşim önzilemesiyle e-posta etkileşimleri veya bir **iş kutusu** içinden giden e-posta etkileşimleri alabilirsiniz.

İnceleme için bir e-posta etkileşimi size yönlendirildiğinde, bir etkileşim önzilemesi masaüstünüzde görüntülenir. Etkileşimi görüntülemek için **Kabul et** ögesine tıklayın; Etkileşimi kuyruğa geri döndürmek için **Reddet** ögesine tıklayın.

Etkileşim Önzileme penceresi Durum Bilgisi görünümünü görüntüler. **Kaynak** alanı etkileşimi göndereni belirtir ve bunun inceleme için olduğunu gösterir. **Kalite Güvence İnceleme Durumu** alanını görüntüleyebilir ve düzenleyebilirsiniz. Bu incelemenin durumunu belirten ekli verileri içerir. İlk aldığınızda, yöneticinizin sistem yapılandırmasına bağlı olarak durum **Bilinmeyen** veya **İnceleme için** olabilir. Etkileşimin ait olduğu iş alanı ya da etkileşimin önceliği ile ilgili diğer bilgiler olabilir.

İncelemek için e-posta etkileşimini kabul ederseniz, etkileşim penceresi masaüstünüzde görüntülenir. Durum Bilgisi görünümü Etkileşim penceresinde görüntülenir. **Kaynak** alanı etkileşimi göndereni belirtir ve bunun inceleme için olduğunu gösterir. **Kalite Güvence İnceleme Durumu** alanı düzenlenebilir. Bu incelemenin durumunu belirten ekli verileri içerir. Taraf Durum alanı, müşteri temsilcisinin inceleme altında olduğunu belirtmek için e-posta izleme simgesini (**link=**) görüntüler. **Geçici Gönder** düğmesi e-posta etkileşimlerini incelemek için kullanılamaz.

Etkileşim inceleyebilir ve giden e-posta etkileşiminin kaynağı olan müşteri temsilcisine geri bildirim sağlayabilirsiniz. Şirketinizdeki politikaya bağlı olarak, geri bildirim doğrudan e-posta etkileşim içeriğini düzenleyerek sağlayabilirsiniz ya da **Not** görünümünde müşteri temsilcisi için not ekleyebilirsiniz ya da müşteri temsilcisi ile içeriği sözlü olarak tartışabilirsiniz. E-posta Etkileşim İnceleme penceresinde aşağıdakileri yapabilirsiniz:

- Durum Bilgisi görünümünde İnceleme Durumu güncelleme (yöneticiniz tarafından bunu yapmak için yapılandırıldıysanız)
- E-posta etkileşim içeriğini düzenleme
- Bir **Tanzim** belirleme
- Metni **Not** sekmesine ekleme
- Diğer standart **E-posta Etkileşim penceresi** fonksiyonlarını kullanma

İnceleme durumunu belirlemek üzere yapılandırıldıysanız, **Gönder** düğmesi, etkileşim gönderildiğinde bir işlem seçmenize olanak sağlayan açılır bir menü içerebilir. Kişiye Onaylandı olarak mesaj gönderebilir veya müşteri temsilcisine Reddedildi olarak iade edebilirsiniz. Yöneticiniz aralarından seçim yapabileceğiniz farklı "ret nedenleri" yapılandırmış olabilir.

Aksi takdirde, incelemeniz tamamlandığında, yöneticiniz tarafından yapılandırılmış olan durumlardan birine Durum Bilgisi durumunu ayarlayın. Örneğin, aşağıdaki durumlar kullanılabilir:

- **Kabul Edildi—Gönder**'e tıkladığınızda, e-posta etkileşimi kişiye gönderilir.
- **Reddedildi—Gönder**'e tıkladığınızda e-posta etkileşimi müşteri temsilcisine geri gönderilir veya incelenen etkileşimleri içeren bir iş kutusuna gönderilir.
- **Bilinmeyen—Gönder**'e tıkladığınızda e-posta etkileşimi inceleme kuyruğuna geri gönderilir veya inceleme iş kutusuna gönderilir.

**Reddedildi** seçeneğini belirttiyseniz, Durum Bilgisi'ndeki İnceleme Durumu **Reddedildi** olarak güncellenir ve etkileşim gönderen müşteri temsilcisine iade edilir.

## 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 \(Farklı Medyaları Tek Bir Sohbetinde Karıştırmak\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleri ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Gelen E-posta](#)
- [Giden E-posta](#)

## 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](#)

# SMS ve MMS Etkileşimleri

[**Değiştirildi:** 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Kısa Mesaj Servisi (SMS), ses ve Internet iletişiminin metin mesajı bileşenidir. SMS bilgisayarınız aracılığıyla sizinle bir kişi arasında metin mesajlarının alışverişine olanak sağlar. Genellikle, bir kişi bir mobil cihazdan, bir web arayüzünden ya da bir e-posta istemcisinden SMS gönderir.

SMS'ler tanım gereği *kısa mesajlardır*. Workspace her mesajda 160 karaktere kadar destekler. Karakter sınırını aşan bir mesaj göndermeye çalışırsanız, mesajın tamamını karşılamak için ek mesajlar gönderilir.

Multimedya Mesaj Servisi (MMS), ses ve Internet iletişiminin multimedya bileşenidir. Workspace'te, MMS sayesinde kişi merkezine bir mobil aygıt, bir web arayüzü ya da bir e-posta istemcisinden gönderilen görüntüleri alabilirsiniz. Görüntüler küçük resim olarak gösterilir. Görüntüyü tam boyutta görmek için, üzerine çift tıklayın ya da sağ tıklayın ve bağlam menüsünden **Aç**'i seçin. Windows işletim sisteminde belirtilen varsayılan uygulamada açılacaktır. Doğru izinlere sahipseniz, görüntüyü, üzerindeki **Kaydet** simgesine tıklayarak ya da sağ tıklayıp bağlam menüsünde **Kaydet**'i seçerek kaydedebilirsiniz. [**Eklendi:** 8.5.110.13]

Workspace tarafından desteklenen modlar:

- **Sayfa**—Tek bir gelen SMS alırsınız; bu SMS'e bir yanıt gönderebilir ya da SMS'i başka şekillerde kullanabilirsiniz. Ayrıca bir kişiden görüntüler alabilirsiniz.
- **Oturum**—Bir kişi ile yapılan bir sohbet oturumu ile başlayan gelen bir SMS alırsınız. SMS Oturumu, bilgisayarınız aracılığıyla sizinle bir kişi arasında gerçek zamanlı olmayan iki yönlü iletişimidir.

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

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.


## SMS Sayfa Modu

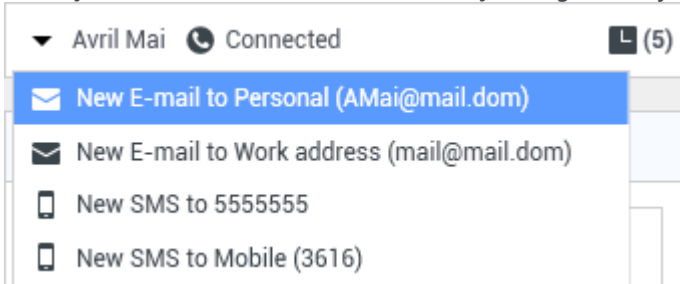
SMS Sayfa Modu'nda masaüstüne tek bir SMS ya da görüntü alınır. E-posta etkileşimlerinin ele alınma





şekline benzer olarak, SMS'e yanıt verebilir veya başka yollarla ele alabilirsiniz. Kişiye gerçek zamanlı olarak bağlanmazsınız. Kişinin yazdığı metin hem SMS oturum pencerenizde hem de kişinin cihazı üzerinde görünür. SMS oturum penceresinden girdiğiniz ve gönderdiğiniz metin kişinin cihazında görüntülenir.

SMS Sayfa etkileşim penceresi aşağıdakileri içeren birçok SMS ile ilgili görevleri ele almanıza olanak sağlar:

- Kişiye **bir yanıt gönderin**. Gönder ögesine tıklayınca en kısa sürede SMS Sayfa Etkileşim penceresi kapanır ve etkileşim otomatik şekilde Bitti olarak işaretlenir.
- Bir görüntüyü iş istasyonunuzdaki varsayılan görüntü görüntüleme uygulamasında açın.
-  Sms **Anlık aktarımı**.
- Mevcut etkileşim için **Bitti Olarak İşaretle** seçin. Bu işlem bir yanıt göndermeden etkileşim penceresini kapatır.
- Bir **eğilim kodu** ayarlayın.
- Etkileşim geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.
- Mevcut etkileşim için **Durum Verisi** (ekli veri) kısmına bakın.
- Bir danışma başlatın ():
  - **Ses** (dahili hedefler ve kişiler).
  - **Anlık Mesaj** (sadece dahili hedef).
- Kişi veritabanında bir telefon numarası varsa, **Ara** ögesi ile göndereni arayın. Ayrıca, bir arama başlatmak için SMS metninde bir telefon numarasına tıklayabilirsiniz.
- Kişi veritabanında bir e-posta adresi varsa, gönderene **e-posta** gönderin. Ayrıca, bir e-posta başlatmak için SMS metninde e-posta adresine tıklayabilirsiniz.
- 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 diğer medya (e-posta, ses ve SMS gibi) ile karıştırın.



- **Kişi geçmişi**'ni görüntüleyin ve yönetin.
- **Kişi bilgileri**'ni 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	

- **Standart yanıt** kullanın.




## Bir SMS Sayfası Etkileşimini İşleme

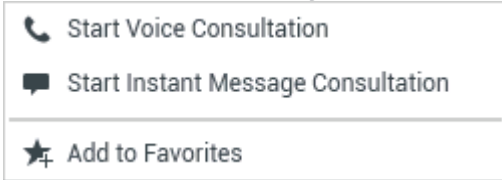
SMS Sayfa etkileşimini kabul ettiğinizde, SMS Sayfa Etkileşim penceresi görüntülenir.

Kişinin adı, aramanın yapıldığı telefon numarası ve etkileşimin geçen süresi üstte görüntülenir.



Bağlantı durumu bilgileri kişi açılır menüsünün yanında görüntülenir. Kişinin telefon numarası iletişim veritabanında varsa, kişiyi aramak için kişi açılır menüsünü kullanın.

SMS araç çubuğu **SMS Metni** alanının üstündedir. Aşağıdakileri yapmak için SMS araç çubuğunu kullanın:

- **Anlık SMS Aktarımı—Takım İletişimcisi**'ni kullanarak mevcut SMS etkileşimini bir dahili hedefe yeniden yönlendirmek ( Aktar) için Anlık SMS Aktarımı'na () tıklayın.
- **Danışma—Takım İletişimcisi**'ni kullanarak bir dahili hedef veya kişi ile **Anlık Mesaj** veya **ses** danışması başlatmak için **Danışmayı Başlat**'a () tıklayın.



SMS Danışma Menüsü




- **Geri Arama Programlama—Yeni Geri Arama** iletişim kutusu açmak için **Geri Arama Programla**'ya () tıklayın. Bkz. **Genesys Callback**. [Eklendi: 8.5.111.21]
- **Bitti Olarak İşaretle**—Mevcut etkileşim için **Bitti Olarak İşaretle**'ye () tıklayarak etkileşimi tamamlayın ve SMS Sayfa Etkileşim penceresini kapatın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmeniz için önce, hesabınızın bir düzen kodu belirtmek üzere yapılandırılmış olması gerekebilir. SMS Sayfa etkileşimi görüntüledikten hemen sonra **Bitti Olarak İşaretle** düğmesi görüntülenir.

## SMS Oturumu Modu

Bir SMS oturumu sırasında, siz ve iletişim kurduğunuz kişi arasında bir dizi SMS mesajı alış veriş olur. SMS Oturum Penceresi arayüzünde metin girersiniz ve pencere sizden ve iletişim kurduğunuz kişiden gelen mesajların bir listesini kaydırır. SMS Oturumu sırasında hiçbir yazma bildirim bulunmamaktadır, çünkü kişi ile gerçek zamanlı olarak bağlanmazsınız. Kişinin yazdığı metin hem SMS oturum pencerenizde hem de kişinin cihazı üzerinde görünür. SMS oturum penceresinden girdiğiniz ve gönderdiğiniz metin kişinin cihazında görüntülenir.

Sayfa Modu'nun aksine, **Bitti**'ye tıklayıncaya veya zamanlayıcı alış veriş zaman aşımına ulaşıncaya kadar etkileşimin sahibi olmayı sürdürürsünüz. Zaman aşımı aralığı yöneticiniz tarafından yapılandırılır. Belirli bir zaman aralığı içinde hiçbir SMS alışverişinde bulunulmazsa, oturum sona erer. Oturumu kapatmak için **Bitti** ögesine tıklayın.

SMS Oturum Etkileşim penceresi sohbet etkileşimini simüle eder. Bu, aşağıdakiler dahil birçok SMS Oturumu ile ilgili görevleri yerine getirmenize olanak sağlar:

- Kişiyi **bir yanıt gönderin**.
- () Sms **Anlık aktarımı**.
- Mevcut etkileşim için **Bitti Olarak İşaretle** seçin.
- Bir **eğilim kodu** ayarlayın.
- Etkileşim geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.
- Mevcut etkileşim için **Durum Verisi** (ekli veri) kısmına bakın.
- Bir danışma başlatın ():
  - **Ses** (dahili hedefler ve kişiler).
  - **Anlık Mesaj** (sadece dahili hedef).
- Kişi veritabanında bir telefon numarası varsa, **Ara** ögesi ile göndereni arayın. Ayrıca, bir arama başlatmak için SMS metninde bir telefon numarasına tıklayabilirsiniz.
- Kişi veritabanında bir e-posta adresi varsa, gönderene **e-posta** gönderin. Ayrıca, bir e-posta başlatmak için SMS metninde e-posta adresine tıklayabilirsiniz.
- Bir Geri Arama Programlama—**Yeni Geri Arama** iletişim kutusu açmak için **Geri Arama Programla**'ya () tıklayın. Bkz. **Genesys Callback**. [**Eklendi:** 8.5.111.21]
- **Kişi geçmişi**'ni görüntüleyin ve yönetin.
- **Kişi bilgileri**'ni 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].
- **Standart yanıt** kullanın.

## SMS Oturum Etkileşiminin ele alınması

SMS Oturum etkileşimini kabul ettiğinizde, SMS Oturum Etkileşim penceresi görüntülenir.

Kişinin adı, aramanın yapıldığı telefon numarası ve etkileşimin geçen süresi üstte görüntülenir.

Bağlantı durumu bilgileri kişi açılır menüsünün yanında görüntülenir. Kişinin telefon numarası iletişim veritabanında varsa, kişiyi aramak için kişi açılır menüsünü kullanın.

SMS Oturum çubuğu **SMS Metni** alanının üstündedir. Aşağıdakileri yapmak için SMS Oturum çubuğunu

kullanın:

- **Anlık SMS Aktarımı—Takım İletişimcisi'**ni kullanarak mevcut SMS etkileşimini bir dahili hedefe yeniden yönlendirmek ( aktar) için Anlık SMS Aktarımı'na () tıklayın.
- **Danışma—Takım İletişimcisi'**ni kullanarak bir dahili hedef veya kişi ile **Anlık Mesaj** veya **ses** danışması başlatmak için **Danışmayı Başlat'**a () tıklayın.
 

 Start Voice Consultation

 Start Instant Message Consultation

---

 Add to Favorites
- **Geri Arama Programlama—Yeni Geri Arama** iletişim kutusu açmak için **Geri Arama Programla'**ya () tıklayın. Bkz. **Genesys Callback**. [Eklendi: 8.5.111.21]
- **Bitti Olarak İşaretle**—Mevcut etkileşim için **Bitti Olarak İşaretle'**ye () tıklayarak etkileşimi tamamlayın ve SMS Sayfa Etkileşim penceresini kapatın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmeniz için önce, hesabınızın bir düzen kodu belirtmek üzere yapılandırılmış olması gerekebilir. SMS Oturum etkileşimi görüntüledikten hemen sonra **Bitti Olarak İşaretle** düğmesi görüntülenir.

## SMS Metni Alanı

SMS Metni alanı kişiyle alış verişini yaptığınız SMS mesajlarının içeriğini, bunun yanı sıra oturuma katılan ve oturumdan ayrılan katılımcıların adlarını ve her olayın ve mesajın saati gibi sistem bilgilerini görüntüler. Sistem ve mesaj içeriği görsel olarak her mesajın sahibini ayırt etmenize olanak sağlamak için, katılımcılar göre renkle kodlanmıştır. SMS metni alanından metin seçip kopyalayabilirsiniz.

SMS bir telefon numarası veya e-posta adresi içerirse, sırasıyla bir ses ya da e-posta etkileşimi başlatmak için tıklayabilirsiniz.

## URL'ler ve Güvenlik

[Eklendi: 8.5.121.03] Bazen kişiler size URL'ler (web sitelerine bağlantı) gönderir. SMS dökümündeki URL'ler her zaman asıl adresi gösterir. Kişiler sizi kötü niyetli web sitelerine yönlendirmek için size gizlenmiş URL adresleri gönderemez. URL'ye tıklamadan önce adresi okuyabilirsiniz. Fare imlecini URL'nin üzerine getirdiğinizde adresi okumanızı sağlayacak bir araç ipucu görüntülenir.

## SMS Mesaj Alanı


SMS mesajı giriş alanı, mesajı kişiye göndermeden önce giriş, önizleme ve yazım denetimi yapmanıza olanak sağlar. SMS Mesaj giriş alanı aşağıdaki işlemleri gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- Metin yazma
- İçerik menüsünü kullanarak metni yapıştırın, kopyalayın ve seçin
- Standart **tepki** kitaplığını görüntüleyin ve e-posta etkileşimine bir yanıt ekleyin ya da ön tanımlı bir **kısayol** anahtar sözcüğü yazarak bir yanıtı otomatik ekleyin.
- Mesaj içeriğini **yazım** doğrulamasını yapma

Yanlış yazılmış kelimeyi içeren bir mesaj göndermeye çalışırsanız, sistem potansiyel yanlış yazılmış kelimeleri düzeltmeden mesaj göndermek istediğinizi onaylamanızı isteyen uyarı iletişim kutusu görüntülemek için yapılandırılmış olabilir. Yine de mesajı göndermek **Evet** ögesine tıklayın ya da mesaja geri dönüp yanlış yazılmış kelimeleri düzeltmek için **Hayır** ögesine tıklayın. [**Eklendi:** 8.5.105.12]

## SMS Oturumunun Aktarımı

Kabul ettiğiniz SMS veya SMS oturumunu aktarmak için, aşağıdaki adımları uygulayın:

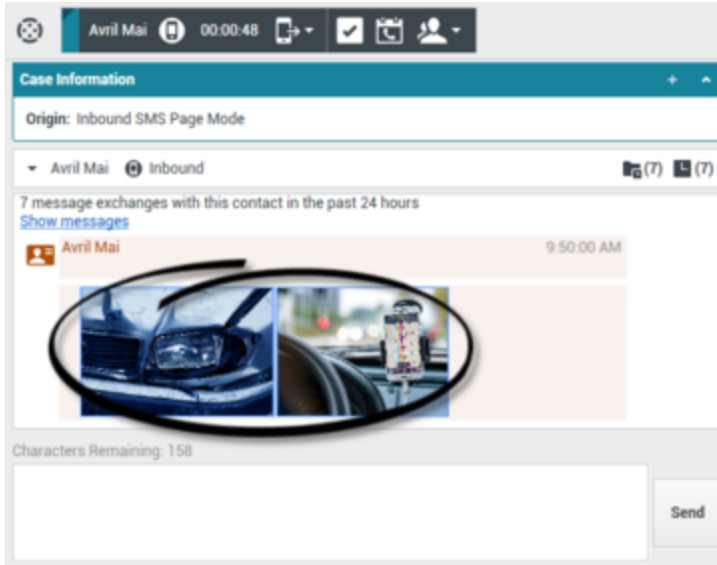
1. **Anlık SMS Aktar** () düğmesine tıklayın. **Takım İletişimcisi** görüntülenir.
2. Bir aktarma hedefi seçin.
3. **Anlık SMS Aktar'ı seçin.**

Hedef etkileşimi kabul ederse, masaüstünüzde etkileşim penceresi kapanır.

Hedef etkileşimi reddederse, bir hata iletisi hedefin etkileşimi reddettiğini bildirir.

## Bir MMS Görüntü Etkileşimini Ele Alma

[**Eklendi:** 8.5.110.13] MMS etkileşimini kabul ettiğinizde, SMS Sayfa modu Etkileşim penceresi görüntülenir. Bu pencere alınan her bir görüntünün bir küçük resmini ve kişi tarafından gönderilen metinleri içerir.






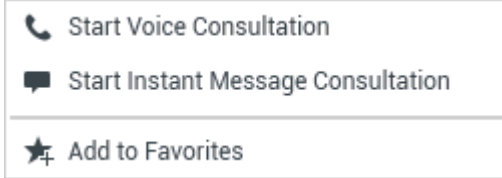
Gönderen kişiye bir SMS metin mesajı ile yanıt verebilirsiniz. Bir kişiye bir görüntü gönderemezsiniz.



Kişinin adı, aramanın yapıldığı telefon numarası ve etkileşimin geçen süresi üstte görüntülenir.

Bağlantı durumu bilgileri kişi açılır menüsünün yanında görüntülenir. Kişinin telefon numarası iletişim veritabanında varsa, kişiyi aramak için kişi açılır menüsünü kullanın.

SMS araç çubuğu **SMS Metni** alanının üstündedir. Aşağıdakileri yapmak için SMS araç çubuğunu kullanın:

- **Anlık SMS Aktarımı**—**Takım İletişimcisi**'ni kullanarak mevcut SMS etkileşimini bir dahili hedefe yeniden yönlendirmek (  aktar) için **Anlık SMS Aktarımı'na** (  ) tıklayın.
- **Danışma**—**Takım İletişimcisi**'ni kullanarak bir dahili hedef veya kişi ile **Anlık Mesaj** veya **ses** danışması başlatmak için **Danışmayı Başlat'a** (  ) tıklayın.

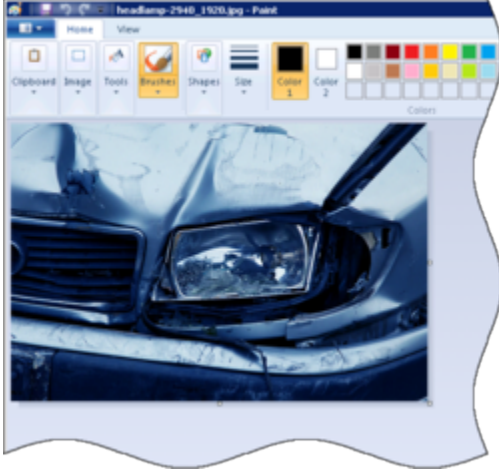


- **Geri Arama Programlama**—**Yeni Geri Arama** iletişim kutusu açmak için **Geri Arama Programla**'ya (  ) tıklayın. Bkz. **Genesys Callback**. [Eklendi: 8.5.111.21]
- **Bitti Olarak İşaretle**—Mevcut etkileşim için **Bitti Olarak İşaretle**'ye (  ) tıklayarak etkileşimi tamamlayın ve SMS Sayfa Etkileşim penceresini kapatın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmeniz için önce, hesabınızın bir düzen kodu belirtmek üzere yapılandırılmış olması gerekebilir. SMS Sayfa etkileşimi görüntüledikten hemen sonra **Bitti Olarak İşaretle** düğmesi görüntülenir.

Bir görseli görüntülemek için, görselin küçük resmine çift tıklayın ya da sağ tıklayın ve bağlam menüsünden **Aç**'i seçerek görseli iş istasyonunuzun varsayılan resim görüntüleme uygulamasında

açın.

Bir görseli kaydetmek için (doğru izinleriniz varsa), resim üzerindeki **Kaydet** simgesine tıklayın ya da sağ tıklayıp bağlam menüsünden **Kaydet**'i seçin.



## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle An SMS or MMS Interaction \(Bir SMS veya MMS Etkileşimini Yönetmek\)](#)
- [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

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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





# İş Öğeleri

[**Değiştirildi:** 8.5.111.21, 8.5.117.18]

İş öğeleri işlemeniz için size yöneltilebilecek belgelerdir. Bunlar, e-posta gibi başka türde etkileşimleri işleme sırasında görmek zorunda kalabileceğiniz, fakslar gibi çok sayıda etkileşimli olmayan ortam türlerini içerir.

İş Ögesi Etkileşim penceresi aşağıdakiler dahil olmak üzere, iş öğeleri ile ilgili görevleri yerine getirme olanağı sağlar:


- İş ögesini **aktarma** (iletme)
- Mevcut etkileşim için Bitti Olarak İşaretle seçin
- Bir iç hedef veya kişi ile **Ses Danışmanlığı** başlatma
- Bir dahili hedef ile **Anlık Mesaj Danışmanlığı** başlatma
- Daha başka işlem ya da inceleme için, onu **iş kutusu** içinde saklayın
- **İş kutusu** içinden veya **Geçmiş** görünümündeki kuyruktan devam eden bir iş ögesi açın.
- Bir **tanzim kodu** aralayın
- 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
- Alıcı bir iç hedef ise alıcıya bir **Anında Mesaj** (IM) gönderin
- Kişi veritabanında bir e-posta adresi varsa, gönderene **e-posta** gönderin
- Bir Geri Arama Programlama—**Yeni Geri Arama** iletişim kutusu açmak için **Geri Arama Programla**'ya () tıklayın. Bkz. **Genesys Callback**. [**Eklendi:** 8.5.111.21]
- **Kişi geçmişi**'ni görüntüleyin ve yönetin
- **Kişi bilgileri**'ni 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	

- İş ögesi içeriğini tartışmak için göndereni aramaya karar verirsiniz, standart **yanıt** kitaplığını görüntüleyin

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

## Bir İş Öğesini Aktarma

Kabul ettiğiniz bir iş öğesini aktarmak için, **İş Öğesi Aktarımı** (  ) görüntülenir. Bir aktarma hedefi seçin. Hedef iş öğesi türünde etkileşimleri almak için yapılandırılmış olmalıdır. **<İş Öğesi Tipi> Aktarma** seçeneğini belirleyin.

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.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle A Workitem Interaction \(Bir İş Öğesi Etkileşimini Yönetmek\)](#)
- [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

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## Üst 10 sayfa

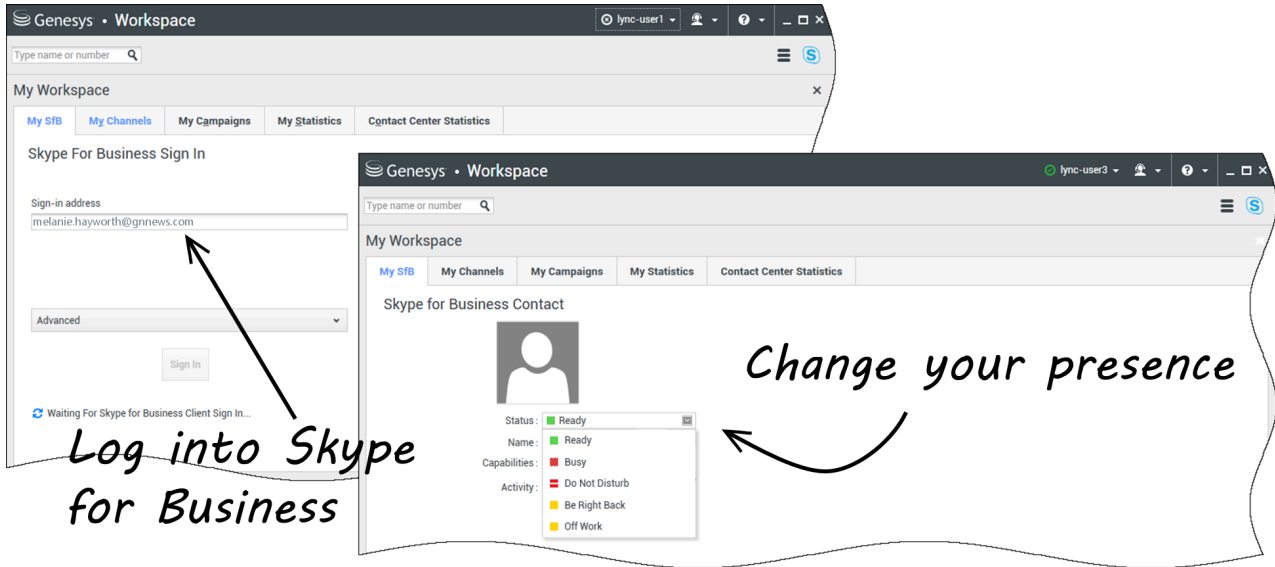
1. [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)
2. [Ana Pencere](#)
3. [Durumum](#)
4. [Kişiler Dizini](#)
5. [İş Kutuları](#)
6. [İşlevsellik Genel Bakış](#)
7. [Mesajlarım](#)
8. [Oturum Açma](#)
9. [Sesli Danışma](#)
10. [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)

# Workspace Plugin for Skype for Business'ı Kullanma

## Important

Workspace Plugin for Skype for Business'ın bu sürümünde, Genesys, Microsoft Lync 2013 ve Skype for Business Server'ı destekler.

## Workspace Desktop Edition to Access Skype for Business'ta Oturum Açma



Workspace Desktop Edition'da oturum açtığınızda, **My Sfb** sekmesini **My Workspace** ekranında görebilir ve Skype for Business'ta Skype for Business kullanıcı adı ve parolanızla oturum açabilirsiniz.

## Tip

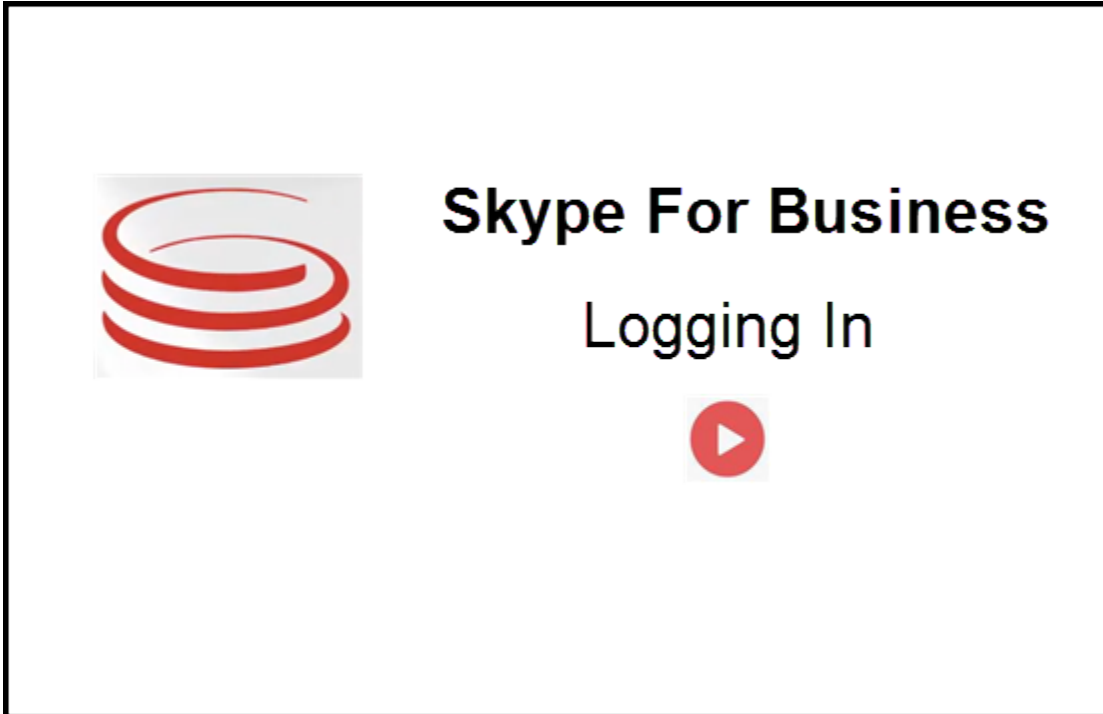
Masaüstüne bir sonraki oturum açışınızda Skype for Business'ta otomatik olarak oturum açmak istiyorsanız, **Parolayı Hatırla**'yı seçin.

Artık Skype for Business varlığını bu sekmede kontrol edebilirsiniz.

### Warning

Skype for Business iş arkadaşlarınıza gösterilen varlık durumunu değiştirebilmenize rağmen, bu yalnızca öneri niteliğindedir. Durumunuzu ana Workspace Desktop araç çubuğundan değiştirmedığınız sürece, Genesys yazılımı etkileşimleri size yönlendirmeye devam edecektir.

Şu videoları izleyin:





## Skype For Business

Changing your  
Presence

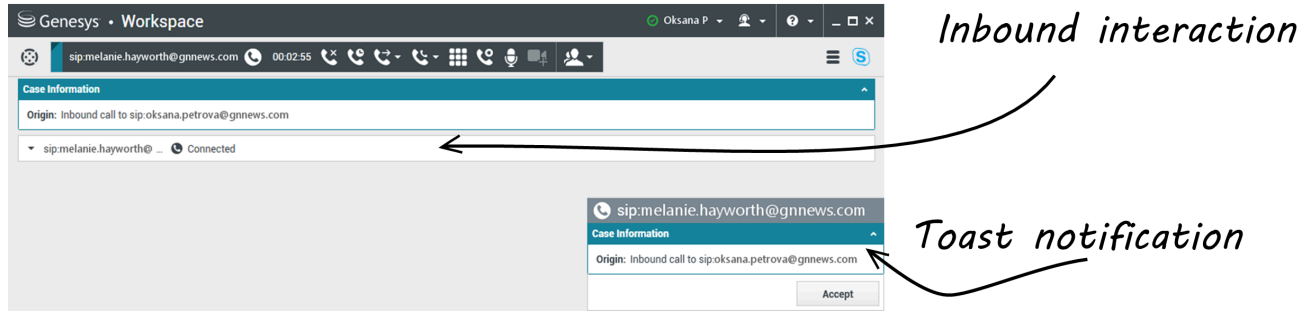


## Skype For Business

Using the Directory



## Etkileşimleri Kabul Etme veya Reddetme



İş istasyonunuza yeni bir gelen Skype for Business etkileşimi gönderildiğinde, masaüstünüzün sağ alt köşesinde bir toast bildirimi görüntülenir.

Şunları yapabilirsiniz:

- **Kabul Et** — Etkileşimi Workspace Desktop penceresinde açın.
- **Reddet** — Etkileşimi reddedin. (Ancak etkileşim bir Yönlendirme Noktası üzerinden gönderilirse görünür)

Toast bildirimini kabul etmezseniz zaman aşımına uğrar ve etkileşim oluşturulmaz.

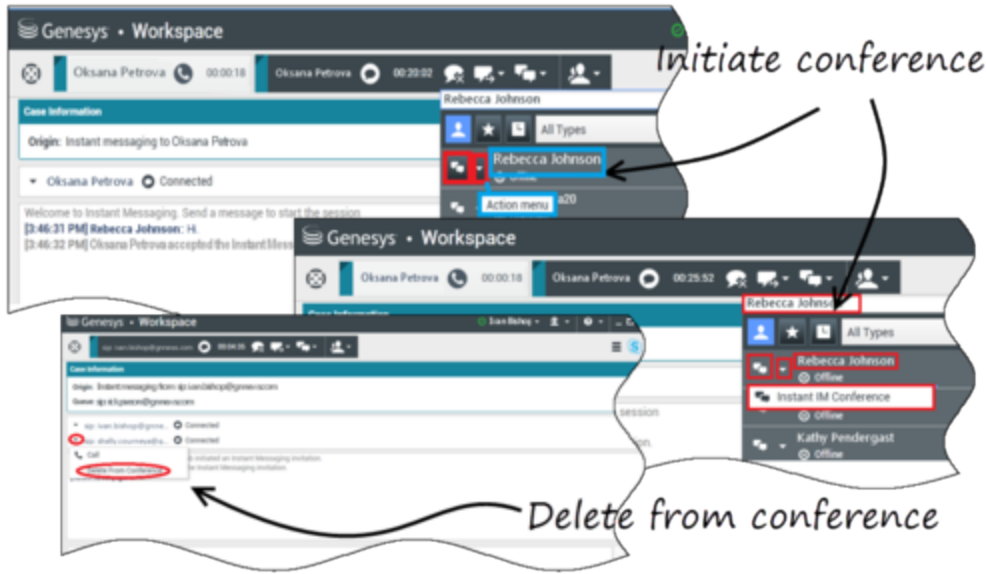
Toast bildirimini kabul ederseniz, gelen etkileşim görünümü görüntülenir.

## IM Etkileşimleri

Bir Anlık Mesajlaşma (IM) etkileşiminde olduğunuzda ve ek bilgi gerektiğinde aşağıdaki seçenekleriniz vardır:

- **IM Konferans**: Varolan bir IM etkileşimine başka bir müşteri temsilcisi ekleyebilirsiniz.
- **IM Aktarımı**: Bir IM etkileşimini başka bir müşteri temsilcisine aktarabilirsiniz.
- **IM Danışma**: Başka bir müşteri temsilcisine danışabilirsiniz.
- **Sese Yükseltme**: Bir IM etkileşimini bir sesli etkileşime yükseltebilirsiniz. Müşteri zaten videoyu etkinleştirmişse, bir IM etkileşimini bir sesli etkileşime yükselttiğinizde, tekrar videoya yükseltebilirsiniz. Videoyu doğrudan bir IM etkileşiminden yükseltemezsiniz.
- Bir IM dökümünü kaydeder ve geri yüklersiniz.

## IM Konferans



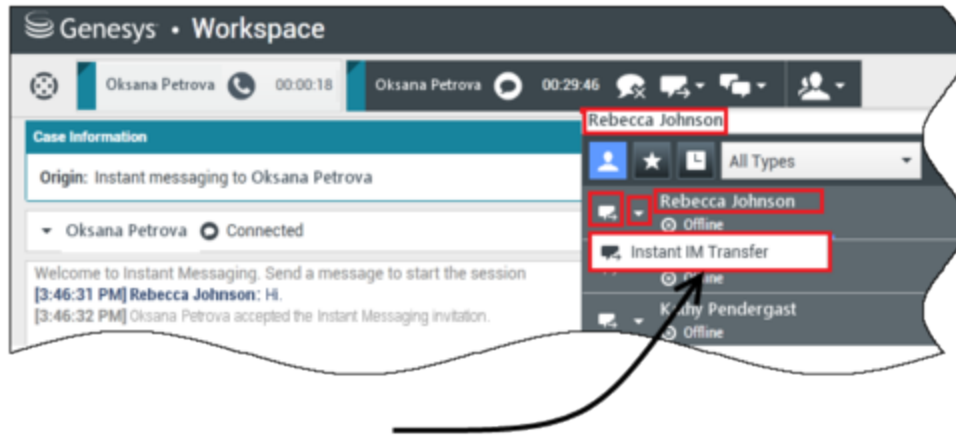
Varolan bir IM etkileşimine başka bir müşteri temsilcisi ekleyebilirsiniz. **Anlık IM Konferansı**'ni seçin ve müşteri temsilcisi adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın. Müşteri temsilcisinin adını listeden bulduğunuzda, **Anlık IM Konferansı**'ni ya da müşteri temsilcisi adının yanındaki simgeyi seçin.

Diğer müşteri temsilcisi bir toast bildirimi alır. Diğer müşteri temsilcisi ilgili etkileşimini kabul ya da reddedebilir.

Artık IM mesajlarını konferansın tüm tarafları arasında aktarabilirsiniz.

IM konferansını bitirdiğinizde, kendinizi ya da diğer müşteri temsilcisini IM'den çıkarabilirsiniz.

## IM Aktarımı



*Initiate transfer*

Varolan bir IM etkileşimini başka bir hedefe (müşteri temsilcisi, kuyruk, yönlendirme noktası vb.) aktarabilirsiniz. **Anlık IM Aktarımı**'nı seçin ve müşteri temsilcisi adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın. Müşteri temsilcisinin adını ayrıca tüm müşteri temsilcileri listesinden de bulabilirsiniz. Eylem menüsünü ya da müşteri temsilcisinin yanındaki simgeyi seçin.

Diğer müşteri temsilcisi bir toast bildirimi alır ve ilgili etkileşimini kabul ya da reddedebilir.

## IM Danışma

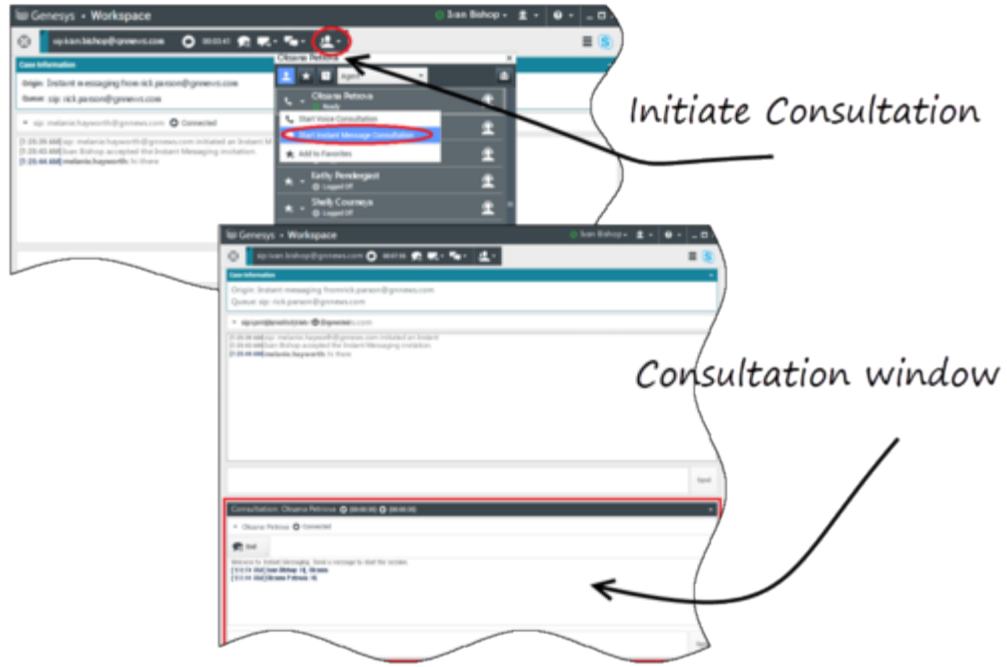
[Link to video](#)

Varolan bir IM etkileşiminde başka bir müşteri temsilcisine danışabilirsiniz. **Bir Danışma Başlat**'ı seçin, müşteri temsilcisinin adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın, ve Eylem menüsünden **Anlık Mesaj Danışması Başlat**'ı seçin.

Varolan IM penceresi altında bir danışma IM penceresi açılır. Metin alanında IM mesajını yazın ve **Gönder**'e basın. Bir toast bildirimi seçilen kullanıcı sitesinde görüntülenir. Danışma IM, müşteri temsilcisi, danışma IM için toast bildirimini kabul ettiğinde oluşturulur.

Artık müşteriniz ile görüşmeye geri dönmeden önce diğer müşteri temsilcisi ile mesaj alışverişinde





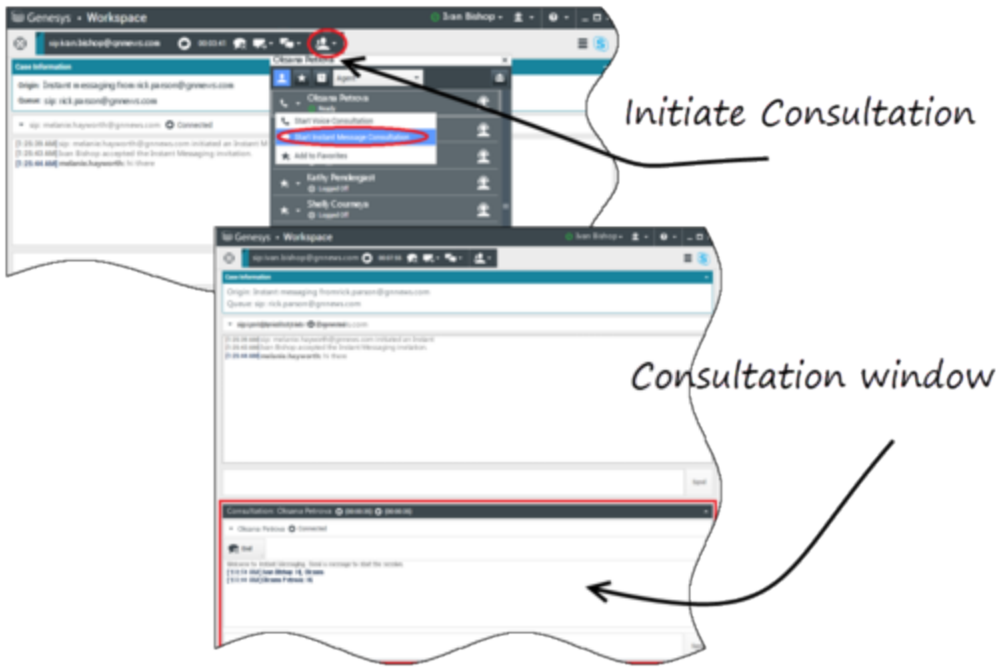
bulunabilirsiniz.

## Sese Yükseltme

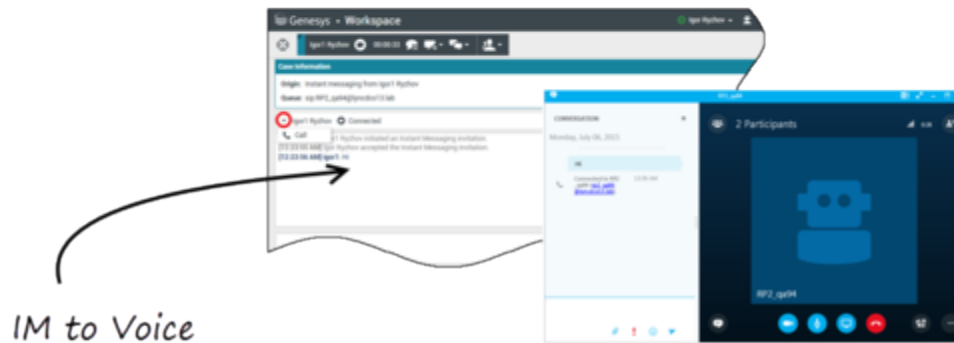
[Link to video](#)

Müşterinizin görüşmeyi IM'den sesli aramaya yükselmesi ya da tersi gerekebilir. Müşteri kendi Skype for Business istemcisini sizinle bir sesli arama ya da bir IM etkileşimi başlatmak için kullanır. Varsayılan olarak ses yükseltme araması otomatik yanıtlanır. Ancak **interaction-workspace\lync.voice-escalation-auto-answer** seçeneği false olarak ayarlandıysa bir müşteri temsilcisi çağrıyı manuel olara yanıtlayabilir.

Ya da görüşmeyi IM'den sesli aramaya yükselmeniz ya da tersi gerekebilir. Workspace Desktop'ı, müşteriniz ile bir sesi arama ya da bir IM etkileşimi başlatmak için kullanın.



Voice to IM



IM to Voice

## Sesli Etkileşimler

Bir sesli etkileşimde olduğunuzda ve ek bilgi gerektiğinde aşağıdaki seçenekleriniz vardır

- **Sesli Konferans:** Varolan bir sesli etkileşime başka bir müşteri temsilcisi ekleyebilirsiniz.
- **Ses Aktarımı:** Bir sesli etkileşimi başka bir müşteri temsilcisine aktarabilirsiniz.
- **Sesli Danışma:** Başka bir müşteri temsilcisine danışırken bir sesli etkileşimi duraklatabilirsiniz.
- **Videoya Yükseltme:** Müşteri zaten videoyu etkinleştirmişse bir sesli etkileşimi bir video etkileşimine yükseltebilirsiniz. Aramayı alan bir müşteri temsilcisi olarak siz, tek taraflı olarak videoya yükseltme yapamazsınız. Yalnızca aramayı başlatan kişi videoya yükseltebilir.

### Sesli Konferans

Varolan bir sesli etkileşime başka bir müşteri temsilcisi ekleyebilirsiniz. **Anlık Sesli Konferans**'ı seçin ve müşteri temsilcisi adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın. Müşteri temsilcisinin adını listeden bulduğunuzda, **Anlık Sesli Konferans**'ı ya da müşteri temsilcisi adının yanındaki simgeyi seçin. Diğer müşteri temsilcisi bir toast bildirimini alır. Diğer müşteri temsilcisi ilgili etkileşimini kabul ya da reddedebilir. Müşteri olara siz ve diğer müşteri temsilcisi üç yönlü bir konferansa yerleştirilirsiniz. Sesli konferansı bitirdiğinizde, kendinizi ya da diğer müşteri temsilcisini sesli konferanstan çıkarabilirsiniz.

### Ses Aktarımı

Varolan bir sesli etkileşimi başka bir hedefe (müşteri temsilcisi, kuyruk, yönlendirme noktası vb.) aktarabilirsiniz. **Anlık Sesli Aktarım**'ı seçin ve müşteri temsilcisi adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın. Müşteri temsilcisinin adını ayrıca tüm müşteri temsilcileri listesinden de bulabilirsiniz. Eylem menüsünü ya da müşteri temsilcisinin yanındaki simgeyi seçin. Diğer müşteri temsilcisi bir toast bildirimini alır ve ilgili etkileşimini kabul ya da reddedebilir.

### Ses Danışmanlığı

Varolan bir sesli etkileşimde başka bir müşteri temsilcisine danışabilirsiniz. **Bir Danışma Başlat**'ı seçin, müşteri temsilcisinin adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın, ve Eylem menüsünden **Bir Sesli Danışma Başlat**'ı seçin. Sesli danışma, müşteri temsilcisi, sesli danışma için toast bildirimini kabul ettiğinde oluşturulur. Ana görüşmeniz beklemede kalacaktır. Bir görüntülü görüşmedeyken bir sesli danışma istediğinizde videonuz durdurulacaktır ve danışma sırasında başlatma/durdurma video düğmesi kullanılamaz olur.

Bir sesli danışma sırasında sessiz düğmesi sesli danışma penceresinde görüntülenmez. Ancak, görüşmenin sesini kapatmak için ana etkileşimden Sessiz düğmesini kullanabilirsiniz.

Müşteriniz ile görüşmeye geri dönmeden önce diğer müşteri temsilcisi ile konuşabilirsiniz.

### Videoya Yükseltme

Müşterinizin sesli görüşmeyi video görüşmesine yükseltmesi ya da video görüşmesinden sesli görüşmeye düşürmesi gerekebilir. Müşteri kendi Skype istemcisini sizinle bir sesli arama başlatmak için kullanır. Aramayı kabul edersiniz. Aramayı kabul ettiğinizde, müşteri sesli aramayı videoya

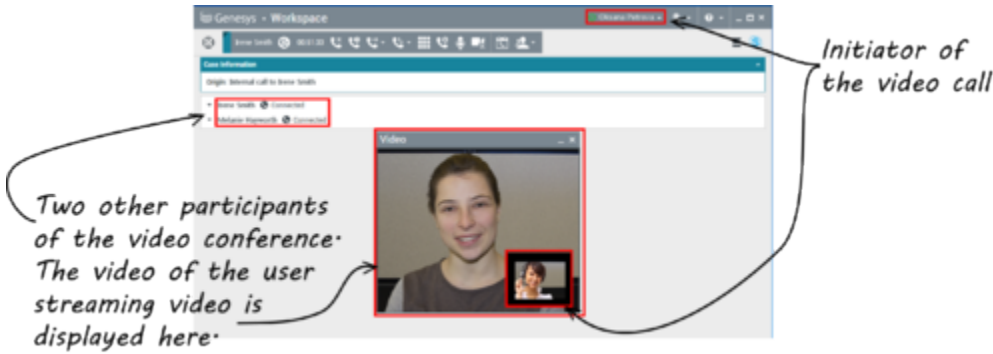
yükseltebilir. Müşteri, müşteri temsilcisine bir video araması yaptıysa ya da varolan bir aramaya zaten video eklediyse, varolan bir video aramasına kendi videonuzu ekleyebilirsiniz.

## Video Etkileşimi

Bir video aramasında olduğunuzda ve ek bilgi gerektiğinde aşağıdaki seçenekleriniz vardır

- **Video Konferans:** Varolan bir görüntülü görüşmeye bağla bir müşteri temsilcisi ekleyebilirsiniz.
- **Video Aktarımı:** Bir video aramasını başka bir müşteri temsilcisine aktarabilirsiniz.
- **Video Danışma:** Başka bir müşteri temsilcisine danışırken bir video aramasını duraklatabilir, gerekiyorsa daha sonra bu sesli danışmadan Aktarım ya da Konferans yapabilirsiniz.

### Video Konferans



Varolan bir görüntülü görüşmeye bağla bir müşteri temsilcisi ekleyebilirsiniz. **Anlık Arama Konferansı**'ni seçin ve müşteri temsilcisi adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın. Müşteri temsilcisinin adını listeden bulduğunuzda, **Anlık Sesli Konferans**'ı ya da müşteri temsilcisi adının yanındaki simgeyi seçin.

Diğer müşteri temsilcisi bir toast bildirimi alır ve ilgili bir arama davetini kabul ya da reddedebilir. Davet kabul edilmişse artık konferanstaki tüm taraflarla görüntülü konuşabilirsiniz. Konferanstaki tüm katılımcılar müşterinin videosunu görebilir. Yalnızca bir müşteri temsilcisi müşteriye video gösterebilir. Diğer müşteri temsilcileri, ilk müşteri temsilcisi kendi videosunu durdurmadıkça kendi videolarını görüntüleyemez. Video konferansı bitirdiğinizde, kendinizi ya da diğer müşteri temsilcisini video konferanstan çıkarabilirsiniz.

### Video Aktarımı

Varolan bir video etkileşimini başka bir hedefe (müşteri temsilcisi, kuyruk, yönlendirme noktası vb.) aktarabilirsiniz. **Anlık Arama Aktarımı**'ni seçin ve müşteri temsilcisi adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın. Müşteri temsilcisinin adını ayrıca tüm müşteri temsilcileri listesinden de bulabilirsiniz. Eylem menüsünü ya da müşteri temsilcisinin yanındaki simgeyi seçin. Diğer müşteri temsilcisi bir toast bildirimi alır ve ilgili bir daveti kabul ya da reddedebilir.

## Video Danışma

Bir video aramasında olduğunuzda, başka bir müşteri temsilcisinden bir danışmanlık isteyebilirsiniz.

**Bir Danışma Başlat**'ı seçin, müşteri temsilcisinin adını ya da kişi URI'sini metin kutusuna yazın, ve **Eylem** menüsünden **Sesli Danışma Başlat**'ı seçin. Bir toast bildirimi seçilen kullanıcı sitesinde görüntülenir. Danışmanın yalnızca ses olduğuna dikkat edin; video danışma kullanılamaz.

Video aramasına geri dönmeden önce diğer müşteri temsilcisi ile konuşabilirsiniz.

Video araması Beklemede ya da Bağlı olsa bile, diğer müşteri temsilcisine danışırken videonun geçici olarak kullanılamaz olduğuna dikkat edin. Danışma işlemi sona erdikten sonra **Video başlat** düğmesine basarak akışa geri dönebilirsiniz.

# Facebook Etkileşimi

Interaction Workspace, size Facebook web sitesindeki sosyal medya etkileşimlerini yönetme imkanı sağlar. Bu konu ayrıca [Workspace Masaüstü Sürümü Kullanıcı Rehberinde](#) de anlatılmıştır.

## Tip

Bu konu, bir özel mesajı yanıtlarken gördüğünüz Facebook Oturumu Etkileşim Penceresini kapsar.

Aşağıdaki işlemler için lütfen şunları inceleyin:

- [İş Kutusunda](#) birden çok etkileşimi Bitti olarak işaretlemek
- [İş Kutusunda](#) birden çok giden etkileşimi silmek
- Bir [Anlık Mesaj](#) danışması başlat
- [Kişi bilgileri](#) ve [geçmişini](#) görüntüleyin

## Facebook Kullanıcı Profili Bilgilerini Görüntüle

Bir kullanıcının profil sekmesini açmak için **Bilgileri Göster**  düğmesine tıklayın. Ayrıca kullanıcı profil bilgilerini içere Facebook sayfasını açmak için kullanıcının adına tıklayabilirsiniz.

Yazarın cinsiyeti kullanıcı profilinde gösterilir. Yazarın cinsiyeti ayrıca bir simge olarak da gösterilir:

Erkek  veya Kadın .

## Olay Verisini Görüntüle

Durum Verisi (ekli veri) etkileşimle ilgili bilgi sağlar -örneğin hesap numarası veya servis tipi. Sistem yöneticiniz hangi ekli verilerin görüntülendiğini yapılandırır.

## Facebook "Beğeni" Sayısını Görüntüle

Yukarı parmak simgesinin  yanındaki sayı, beğeni sayısını belirtir.

## Yorum Görünümünü Genişlet veya Daralt

**Göster** düğmesine tıklayarak Yorumları genişletebilirsiniz. **Göster** düğmesinden sonra yorumu kapatabilmeniz için Gizle düğmesi belirir. Ayrıca Yorumlar görünümünde aynı anda tüm yorumları göstermek/gizlemek için **Tümünü Genişlet** veya **Tümünü Daralt** seçeneklerinden faydalanabilirsiniz.








## Toplam Yorum Sayısını Görüntüle ve Daha Çok Yorumu Göster

Kullanıcı profilini açmak için **Bilgileri Göster** düğmesine [link=](#) tıklayın ve sonra da toplam yorum sayısını görmek için **Gönderi** sekmesine tıklayın.

**Toplam yorum sayısı** ayrıca asıl gönderinin üzerinde de gösterilir. Sayfa başına gösterilen yorum sayısını yöneticiniz belirler. Eğer yorum sayısı belirlenen sayıdan daha fazlaysa **Daha fazla göster** düğmesi belirir. Diğer yorumları görmek için **Daha fazla göster** düğmesine tıklayın.

## Facebook Etkileşiminin Eylem Yapılabilirliği ve Duyarlılığını Göster

Bir Facebook etkileşimi ulaştığında, şu değerlerden birini gösteren veya henüz değer atanmamış Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık simgelerini görebilirsiniz:

- Eylem Yapılabilirlik—Muhtemel değerler Eylem Yapılabilir , Eylem Yapılamaz  veya değer atanmamıştır .
- Duyarlık—Muhtemel değerler Olumlu , Negatif , Tarafsız  veya değer atanmamıştır .

Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık, Genesys Knowledge Management'tan elde edilen **sınıflandırma** ve **tarama** sonuçlarına göre belirlenir.

Eylem Yapılabilir Facebook gönderileri sarı ve eylem yapılamaz gönderiler gri veya beyaz renkte gösterilir. Facebook yorumları, eylem yapılabilirse otomatik olarak genişletilir ve eylem yapılamazsa daraltılır, gri veya beyaz olarak renklendirilir. Her Facebook yorumunun, gerekirse müşteri temsilcisi tarafından güncellenebilecek kendi eylem yapılabilirlik ve duyarlık simgesi vardır.

## Facebook Etkileşiminin Eylem Yapılabilirliği ve Duyarlılığını Güncelle

Etkileşimi işlerken ilgili simgeye tıklayarak ve sonra da doğru değeri seçerek ilgili Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık anahtarının değerini düzenleyebilirsiniz.

## Beğen veya Beğenmekten Vazgeç

**Beğen** veya **Beğenmekten Vazgeç** düğmelerine tıklayarak bir gönderiyi veya yorumu beğenebilir veya beğenmekten vazgeçebilirsiniz. Beğenilen gönderilerde Müşteri Temsilcisi tarafından Beğenilmiş **link=** simgesi gösterilir.

## Asıl Yönlendirilen Facebook Gönderisini Yanıtla

Asıl yönlendirilen gönderi Olay Bilgisi alanının altında ve sol taraftaki bölmede bulunmaktadır. Üst üste olan yorumlar alt tarafa girintili bir şekilde düzenlenir. Asıl gönderiyi yanıtlamak için **Yorum Yap** düğmesine tıklayın. Yorumunuzu girin, sağ tıklayın ve **İmla Denetimini** seçin. Ayrıca seçilen metni kopyalayabilir ve yapıştırabilirsiniz. Yorumu tamamladığınızda **Gönder** düğmesine tıklayın. Workspace, yorumunuzu gönderiyle ilişkilendirir.

## Bir Facebook Yorumunu Yanıtla

Üst üste olan yorumlar asıl yönlendirilen gönderinin altında girintili bir şekilde düzenlenir. İlgili Yorumu tıklayın, yorumunuzu girin, imla denetiminden geçirin ve sonra da **Gönder** düğmesine tıklayın. Ayrıca seçilen metni kopyalayabilir ve yapıştırabilirsiniz.

## Özel İletilere Eklenen Görsellere ve Dosyalara Erişim

Gelen bir Özel İletide ek olarak görseller veya başka dosyalar bulunuyorsa mesaja ek dosyaların ve tüm görsellere olan bağlantıların bulunduğu bir liste eklenir. Şunları yapabilirsiniz:

- Bir görseli görüntülemek için mesajdaki bağlantıya tıklayın
- **Olay Bilgisi** alanında **FBPM Inbox URL** düğmesine tıklayın. Bu, sizi bu Sayfa için olan tüm konuşmaları gösteren bir sayfaya götürür, buradan tüm görselleri görebilir ve görsel olmayan dosyaları indirebilirsiniz.

## Özel İletileri Yanıtlamak

Bir kullanıcıdan gelen özel iletileri yanıtlayabilirsiniz (yeni özel iletiler gönderemezsiniz). Bunu yapmak için hem **Facebook (Oturum Modu)** ve **Facebook Özel İleti** özel kanallarından birine veya ikisine de giriş yapmış olmalısınız.



## Etkileşim Bağlandı

- Eğer etkileşim **Bağlandı** durumuna sahipse aşağıda gösterilen şekilde metni girmenizi sağlayan yanıt bölgesi etkinleşir. Tamamlandığında sağ alt köşedeki **Gönder** düğmesine tıklayabilirsiniz. [frame|center|Metni Yanıt Kutusuna Girmek](#)
- Ayrıca aşağıda gösterilen şekilde kişi adının altındaki açılır menüden **Facebook Özel İletiyi** seçebilirsiniz: [frame|center|Açılır Menüde Özel İleti](#) Sonra da metni gireceğiniz yeni özel ileti alanını görürsünüz. [frame|center|Yeni Özel İleti için Metin Girmek](#)
- Sonunda sonraki ögede açıklandığı şekilde Geçmiş bölmesinden bir yanıt oluşturabilirsiniz.

## Etkileşimin Bağlantısı Kesildi

Eğer etkileşim **Bağlantısı Kesildi** durumundaysa şu şekillerde yanıt verebilirsiniz:




- Önceki kısımda anlatıldığı şekilde kişi adının altındaki menüden **Facebook Özel İletiyi** seçerek.
- **Geçmiş** sekmesindeki etkileşimi seçerek ve sonra da etkileşim listesinin üzerinde beliren Yanıtlarla simgesine [link=](#) tıklayarak. Metin girebileceğiniz bir yanıt alanı açılır.

## Kanal Bağımlılıkları

- İleti zaman aşımına uğramadıysa Facebook (Oturum Modu) veya Facebook Özel İletiyeye giriş yaptıysanız yanıt verebilirsiniz.
- İleti zaman aşımına uğradıysa yanıt vermek için Facebook Özel İletiyeye giriş yapmış olmalısınız.

## Emoji ve ifade desteği

Workspace standart Facebook emojilerini ve ifadelerini destekler. Sisteminize **Segoe UI Emoji** fontunu yükleyerek en iyi sonuçları elde edebilirsiniz.

Workspace, genel olarak Unicode 6 emojilerini destekler fakat ,  ve  emojilerini desteklemez. Bu emojiler hem gönderilerde hem özel iletilerde boş kutular olarak görüntülenir.

## Diğer Eylemler

- Bir gelen özel mesaja yanıt olarak daha fazla özel ileti gönderebilirsiniz. Gelen asıl özel iletiyle aynı başlıkta birleştirilirler.
- Üzerinde çalıştığınız bir özel iletiyi [iş kutusuna](#) gönderebilirsiniz. Oradan standart iş kutusu eylemlerini (aç, taşı, vb.) gerçekleştirebilirsiniz.

## Yeni bir Gönderi Oluştur

Müşteri Temsilcisi açılır menüsünden veya Gereç açılır menüsünden

1. **Güncelleme Paylaş**'ı seçin ve sonra da **Facebook**'u seçin. Yeni bir ileti penceresi belirir.
2. Açılan listeden bir hesap seçin.

## Bir Görsel Ekle

İstenmemiş giden bir gönderiye bir görsel ekleyebilirsiniz.

Bir görsel eklemek için **Resim Ekle** simgesine **link=** tıklayın ve sonra da istediğiniz dosyayı bulmak için açılan iletişim kutusunu kullanın. Bu simge, metin kutusunun altında belirir.

## Standart Tepki Kitaplığını Kullanmak

Bir gönderiye veya yoruma yanıt verirken bir **standart tepki** ekleyebilirsiniz. Bir Standart Tepki kitaplığını açmak için pencerenin ortasındaki dikey **Tepkiler** düğmesine tıklayın. Anahtar sözcüklerle arama yapabilir veya klasörleri açabilir ve karşılıkları görebilirsiniz.

**Yorum Yap** düğmesine tıkladığınızda veya yeni bir gönderi oluşturduğunuzda artı işareti içeren yeni bir simge gösterilir. Ona tıkladığınızda standart tepki içeriği mesaja eklenir. Standart tepki bir ek görsel içeriyorsa ek de eklenir. Şimdilik görselleri sadece yeni istenmeyen gönderilere ekleyebilirsiniz.

Sisteminiz, önceden belirlenen bir **kısayol** anahtar sözcük yazarak otomatik olarak bir karşılık eklemenize olanak sağlayacak şekilde ayarlanmış olabilir.

## Tıklanabilir Hashtag Kullanarak Arama Yapmak

Facebook kullanıcıları, gönderilerdeki anahtar sözcükleri veya konuları vurgulamak için hashtag adı verilen # sembolünü kullanabilir, böylece ilgili diğer gönderileri daha kolay bulursunuz. Herhangi bir iletideki hashtag olan bir kelimeye tıklamak, sizi o kategorideki diğer tüm gönderilerin listelendiği bir Facebook sayfasına götürür.

## Sil

### Giden Etkileşimi Sil

Giden bir etkileşimi silmek için etkileşim penceresinin üst kısmındaki araç çubuğunda bulunan Sil düğmesine **25px|link=** tıklayın.

### Bir Yorum veya Gönderiyi Sil

Bir yorumu veya gönderiyi silmek için **Sil** düğmesine tıklayın.

### Tip

Öğe, gönderinin yazarı tarafından bu eyleme izin verildiyse ve bir gönderi veya yorumu silme iznine sahipseniz silinebilir.

## Diğer Ortamları Kullanarak bir Facebook Etkileşimini Yanıtlamak

Bir sesli arama, e-posta veya SMS kullanarak yanıtlayabilirsiniz. Interaction Workspace, bir kişiye erişmek için mevcut kanalların bulunduğu bir liste açar.

Eğer müşteri temsilcisi olarak örneğin kişinin telefon numarası veya e-posta adresi gibi diğer iletişim bilgilerini (Facebook'a özel değil) öğrendiyse bu bilgiyi elle Bilgiler sekmesine girebilirsiniz. Daha sonra da Kişinin adının solundaki ok simgesine tıklayınca diğer medya kanalları için ilgili seçenekler görünecek.

Bir kanal ayarlanmadıysa veya o kanal için kişi bilgisi yoksa "Mümkün eylem yok" mesajı gösterilir.

## Etkileşimleri bir İş Kutusuna Yerleştirmek

Gelen veya giden bir etkileşimi bir **iş kutusuna** yerleştirmek için **İş Kutusuna Taşı** düğmesine **25px|link=** tıklayın.

## Sesli Arama Kullanarak Başka Bir Müşteri Temsilcisine Danışmak

**Bir Danışma Başlat** düğmesindeki **30px|link=** aşağı ok simgesine tıklayın ve sonra da hedef Türü seçin. Adla veya telefon numarasıyla aramak için büyüteç simgesine tıklayın.

## Müşteri Temsilcisi Grubuna, Müşteri Temsilcisine, Etkileşim Sırasına veya Yeteneğe Aktarmak

Hedef Türünü seçmek için **Aktar** **25px|link=** düğmesine tıklayın. Adla veya telefon numarasıyla aramak için büyüteç simgesine tıklayın.

## Bir Eğilim Kodu seçin

**Düzenler** sekmesini seçebilir ve asıl yönlendirilen Facebook gönderisi için bir **Eğilim kodu** seçebilirsiniz.

## Bir İş Kutusunda Aynı Yönde Birden Çok Etkileşimi Seçmek

Bir iş kutusu, hepsi gelen veya hepsi giden birden çok etkileşim içeriyorsa onların tümünü seçebilir ve Sıraya Taşı veya Bitti Olarak İşaretle gibi eylemler uygulayabilirsiniz.

## İlgili Kaynaklar

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

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

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)


# Twitter Etkileşimi

Interaction Workspace, size Twitter web sitesindeki sosyal medya etkileşimlerini yönetme imkanı sağlar.

Aşağıdaki işlemler için lütfen şunları inceleyin:

- Bir **Anlık Mesaj** danışması başlat
- **İş Kutusunda** birden çok gelen etkileşimi "Bitti" olarak işaretlemek
- **İş Kutusunda** birden çok giden etkileşimi silmek
- Bir **Not** ekle
- **Kişi bilgileri** ve **geçmişini** görüntüleyin
- Bir etkileşimi "Bitti" olarak işaretle

## Twitter Kullanıcı Profili Bilgilerini Görüntüle




Bir kullanıcının profil bilgilerini görmek için **Bilgileri Göster**  düğmesine tıklayın. Ayrıca kullanıcı profil bilgilerini içere Twitter sayfasını açmak için kullanıcının adına tıklayabilirsiniz.

## Twitter Kullanıcısının Tweet Sayısını Göster

**Durum Sayısı** simgesi **link=** kullanıcının Tweet sayısını belirtir.

## Twitter Etkileşiminin Eylem Yapılabilirliği ve Duyarlılığını Göster

Bir Twitter etkileşimi ulaştığında, şu değerlerden birini gösteren veya henüz değer atanmamış **Eylem Yapılabilirlik** ve **Duyarlık** simgelerini görebilirsiniz:

- Eylem Yapılabilirlik—Muhtemel değerler Eylem Yapılabilir , Eylem Yapılamaz  veya değer atanmamıştır .
- Duyarlık—Muhtemel değerler Olumlu , Negatif , Tarafsız  veya değer atanmamıştır .


Eylem Yapılabilir tweet'ler sarı ve eylem yapılamaz tweet'ler gri veya beyaz renkte gösterilir.

Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık, Genesys Knowledge Management'tan elde edilen **sınıflandırma** ve **tarama** sonuçlarına göre belirlenir.

## Twitter Etkileşiminin Eylem Yapılabilirliği ve Duyarlılığını Güncelle

Etkileşimi işlerken ilgili simgeye tıklayarak ve sonra da doğru değeri seçerek ilgili Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık anahtarının değerini düzenleyebilirsiniz.

### Takipçi Sayısını Göster

**Takipçi Sayısı** simgesinden  938 sonraki sayı, bu hesabı takip eden Twitter kullanıcısı sayısını belirtir.

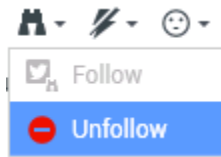
### Kullanıcının Takipçi Olduğunun Gösterilmesi

 simgesi, kullanıcının bir Twitter takipçisi olduğunu gösterir.

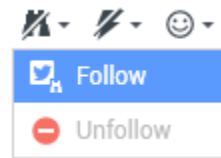
### Bir Twitter Kullanıcısını Takip Et/Takibi Bırak

Twitter mesajının yazarını takip edebilir veya takip etmeyi bırakabilirsiniz.

Bu hesabı takip etmeyi bırakmak için **Takip Ediliyor** düğmesine  tıklayın. **Takibi Bırak** seçeneğine tıklayabileceğiniz bir menü açılır:



Düğme, **Takip Edilmiyor**  olarak değişir. Veya fikriniz değişirse **Takip Edilmiyor** düğmesine tıklayın. **Takip Et** seçeneğine tıklayabileceğiniz menü yeniden açılır:



### "Bahsetmelerin" Otomatik Eklenmesi

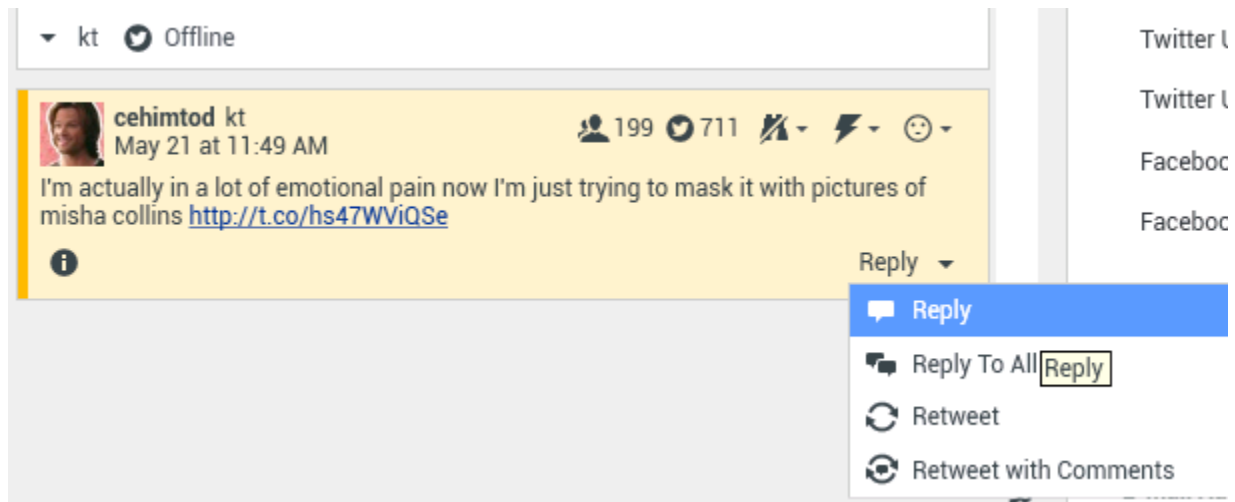
Yanıtlara, Tümünü Yanıtlaya, Yorumlu Retweet'lere ve Bahsetme içeren yeni tweet'lere otomatik

olarak bir bahsetme (@ + <username>) eklenir. Bu @<username>, etkileşim Twitter'a ulaştığında kişinin Twitter profiline giden tıklanılabilir bir bağlantı olur.

Herhangi bir mesaja @<username> yazarsanız ve <username> bir Kişiye denk geliyorsa etkileşim Twitter'a ulaştığında bu bahsetme de kişinin Twitter profiline giden bir bağlantı olur.

## Asıl Yönlendirilen Tweet'i Yanıtla


Asıl yönlendirilen Tweet **Olay Bilgisi** alanının altında ve sol taraftaki bölmede bulunmaktadır. Bir Tweet'i yanıtlamak için **Yanıtlama** düğmesine tıklayın veya **Yanıtlama**'dan sonraki aşağı ok işaretine tıklayın. Bir menü açılır. Bir yanıt türü seçin (aşağıda gösterildiği gibi).



Bir Tweet'i Yanıtlamak



Bir metin kutusu açılır. Metninizi girin. Metin boyutu, `twitter.max-chars` seçeneğinin değeriyle sınırlıdır (varsayılan değer 140'tır.). Yanıtınızı otomatik olarak imla denetiminden geçirmek için sağ tıklayın ve **İmla Denetimini** seçin. Ayrıca seçilen metni kopyalayabilir ve yapıştırabilirsiniz. Tamamlandığında yanıtı göndermek için düğmeye tıklayın (aşağıda gösterildiği gibi).

kt Offline

 **cehimtod kt**  
May 21 at 11:49 AM

199 711

I'm actually in a lot of emotional pain now I'm just trying to mask it with pictures of misha collins <http://t.co/hs47WViQSe>

  **mira108 Mira**

@cehimtod, a novel tactic! You might also be interested in

Characters Remaining : 82

Send Reply

Yanıt Metnini Girmek

Mevcut Tweet Başlığındaki tüm Katılımcılara Yanıt Gönder

**Yanıtla**'dan sonraki aşağı ok işaretine tıklayın. Bir menü açılır. **Tümüne Yanıtla** düğmesini seçin.

Doğrudan Mesajla Yanıtlamak

Twitter mesajının yazarı bir takipçiyse o yazara yanıt olarak bir doğrudan mesaj gönderebilirsiniz.

Retweetlemek

**Yanıtla**'dan sonraki aşağı ok işaretine tıklayın, menüden **Retweetle**'yi seçin ve sonra da **Retweet** düğmesine tıklayın.

Yorumlarla Retweetle - Gönderene Bir Yanıtla Yeni Bir Tweet Başlat

Yeni bir Tweet atabilir ve mevcut mesajın gönderinine bu mesajı ve ek yorumları da ekleyerek yanıt



verebilirsiniz. Ayrıca seçilen metni kopyalayabilir ve yapıştırabilirsiniz. Mesajın başına otomatik olarak bir Retweet belirteci (RT) eklenir. **Yanıtla**'dan sonraki aşağı ok işaretine tıklayın, menüden **Yorumlarla Retweetle**'yi seçin, metni girin ve sonra da **Yorumlarla Retweet** düğmesine tıklayın.

## Yeni İstenmemiş Tweet'ler ve Mesajlar

Workspace Kullanıcı Kılavuzu, bir Twitter kullanıcıya [nasıl giden istenmeyen mesajlar oluşturmayı ve göndermeyi](#) açıklar.

## Emoji ve ifade desteği

Workspace, hem gelen hem giden standart emoji ve ifadeleri destekler. Sisteminize **Segoe UI Emoji** fontunu yükleyerek en iyi sonuçları elde edebilirsiniz.

Workspace, genel olarak Unicode 6 emoji ve ifadelerini destekler fakat 🕒 ve 🕒 emoji ve ifadelerini desteklemez. Bu emoji ve ifadeler hem herkese açık mesajlarda hem özel mesajlarda boş kutular olarak görüntülenir.

## Standart Tepki Kitaplığını Kullanmak

Bir Tweet'i yanıtlarken veya yeni bir istenmeyen Tweet oluştururken bir standart tepki ekleyebilirsiniz. Bir Standart Tepki kitaplığını açmak için pencerenin ortasındaki dikey **Tepkiler** düğmesine tıklayın. Anahtar sözcüklerle arama yapılabilir veya klasörleri açabilir ve karşılıkları görebilirsiniz.

Mesaj ekli görsellere izin verdiği sürece standart tepki bir ek görsel içeriyorsa ek de eklenir.

Sisteminiz, önceden belirlenen bir [kısayol](#) anahtar sözcük yazarak otomatik olarak bir karşılık eklemenize olanak sağlayacak şekilde ayarlanmış olabilir.

## Bir Görsel Ekle

Yeni bir istenmeyen Tweet, bir yanıt, bir Tümüne Yanıtla veya bir Yorumlarla Retweet'e bir görsel ekleyebilirsiniz. (Bir retweet'e veya herhangi bir özel mesaja bir görsel ekleyemezsiniz).

Bir görsel eklemek için **Resim Ekle** simgesine  tıklayın ve sonra da istediğiniz dosyayı bulmak için açılan iletişim kutusunu kullanın. Bu simge, yanıtlar ve Yorumlarla Retweet'lerdeki metin kutusunun altında belirir, istenmeyen Tweet'lerde metin kutusunun altında belirir.

## Olay Verisini Görüntüle

Olay Verisi (ekli veri) alanı, bir Twitter etkileşimi hakkında bilgi sağlar. Ekli hangi verilerin gösterildiğini sistem yöneticiniz belirler, örneğin: Mesaj türü, Sorgu adı ve Kullanıcı konumu.

## Giden Etkileşimi Sil

Giden bir etkileşimi silmek için etkileşim penceresinin üst kısmındaki araç çubuğunda bulunan Sil düğmesine [25px|link=](#) tıklayın.

## Diğer Ortamları Kullanarak bir Twitter Etkileşimini Yanıtlamak

Bir sesli arama, e-posta veya SMS kullanarak yanıt verebilirsiniz. Workspace, kişiye ulaşmak için mevcut kanallardan oluşan bir açılır liste sunar.


Eğer müşteri temsilcisi olarak örneğin kişinin telefon numarası veya e-posta adresi gibi diğer iletişim bilgilerini (Twitter'a özel değil) öğrendiyseniz bu bilgiyi elle Bilgiler sekmesine girebilirsiniz. Aktarmak için kullanılan düğmenin (kullanıcı adına yakın) üzerindeki ok işaretine tıkladığınızda mevcut medya kanallarını içeren ilgili seçenek belirecektir.

Bir kanal ayarlanmadıysa veya o kanal için kişi bilgisi yoksa Mümkün eylem yok mesajı gösterilir.


## Etkileşimleri bir İş Kutusuna Yerleştirmek

Gelen veya giden bir etkileşimi bir iş kutusuna yerleştirmek için **İş Kutusuna Taşı** düğmesine [25px|link=](#) tıklayın.

## Sesli Arama Kullanarak Başka Bir Müşteri Temsilcisine Danışmak

**Bir Danışma Başlat** düğmesindeki  aşağı ok simgesine tıklayın ve sonra da hedef Türü seçin. Adla veya telefon numarasıyla aramak için büyüteç simgesine tıklayın.

## Müşteri Temsilcisi Grubuna, Müşteri Temsilcisine, Etkileşim Sırasına veya Yeteneğe Aktarmak

Hedef Türünü seçmek için **Aktar**  düğmesine tıklayın. Adla veya telefon numarasıyla aramak için büyüteç simgesine tıklayın.

## Bir Tıklanabilir Kısaltılmış URL'yi Aç

Twitter mesajları 140 karakter sınırına sahiptir. Eğer bir Twitter mesajına bir URL eklerseniz yanıtınız için kullanabileceğiniz karakter hakkının çoğu zaten kullanılmış olur. Twitter'ın web arayüzü, bu sorunu aşmak için yeni mesajlar oluşturulurken çok uzun URL'leri kısaltılmış URL'lere dönüştürür. Bir kısa URL'de, "uzun" URL, otomatik olarak oluşturulan harfler ve rakamlardan oluşan kısa bir URL'ye dönüştürülür. Interaction Workspace da böyle kısaltılmış ve tıklanabilir URL'leri kullanır.

## Tıklanabilir Bahsetmeleri Kullanarak bir Twitter Kullanıcısının Profil Sayfasını Açmak

@ simgesi, Tweet'lerde kullanıcılara seslenmek için kullanılır, şu şekilde: Merhaba @JoeBelow! Bir Twitter kullanıcı profiline ulaşmak için başında @ işareti olan kullanıcı adına tıklayın.

## Tıklanabilir bir #hashtag Kullanarak Twitter'da bir Arama Yapmak

Twitter, bir Tweet'teki anahtar sözcükleri veya konuları vurgulamak için hashtag denilen # işaretini kullanır. Hashtag'ler ilgili Tweet'leri bulmanızı kolaylaştırır. Twitter Aramasında ilgili anahtar sözcüklerden önce hashtag işaretini # kullanarak o Tweet'lerin daha kolay bulunmasını sağlayabilirsiniz. Herhangi bir mesajdaki hashtag'li kelimeye tıklamak, o kategorideki tüm diğer Tweet'lere ulaşmanızı sağlar. Hashtag'ler Tweet'in herhangi bir alanında gerçekleşebilir

## Tweet'e Yanıtı Göster

Gönderilen Tweet etkileşimi başka bir Tweet'e yanıtla Interaction Workspace, **Yanıt Olarak** yazısından sonraki kullanıcı adına tıklayarak asıl Tweet'i görebilme imkanı sağlar. Açılan bir tarayıcı penceresindeki Twitter'da, asıl Tweet gösterilir.

## Bir Eğilim Kodu seçin

**Düzenler** sekmesini seçebilir ve asıl yönlendirilen Twitter etkileşimi için bir Eğilim kodu seçebilirsiniz. Seçilen Düzenleri nasıl ayarlayıp kullanabileceğiniz hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Workspace Desktop Edition Yardımı](#).

## İş Kutusunda Aynı Yönde Birden Çok Etkileşimi Seçmek

Bir iş kutusu, hepsi gelen veya hepsi giden birden çok etkileşim içeriyorsa onların tümünü seçebilir ve Sıraya Taşı veya Bitti Olarak İşaretle gibi eylemler uygulayabilirsiniz.

## Tweet'lere Geçmişimden yanıt ver

Geçmişim sekmesinden tweet'leri, retweet'leri yanıtlayabilir ve tweet'leri favorilere ekleyebilirsiniz, böylece etkileşimleri bitti olarak işaretlemiş gibi olursunuz.

## İlgili Kaynaklar

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

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

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

## RSS Etkileşimi

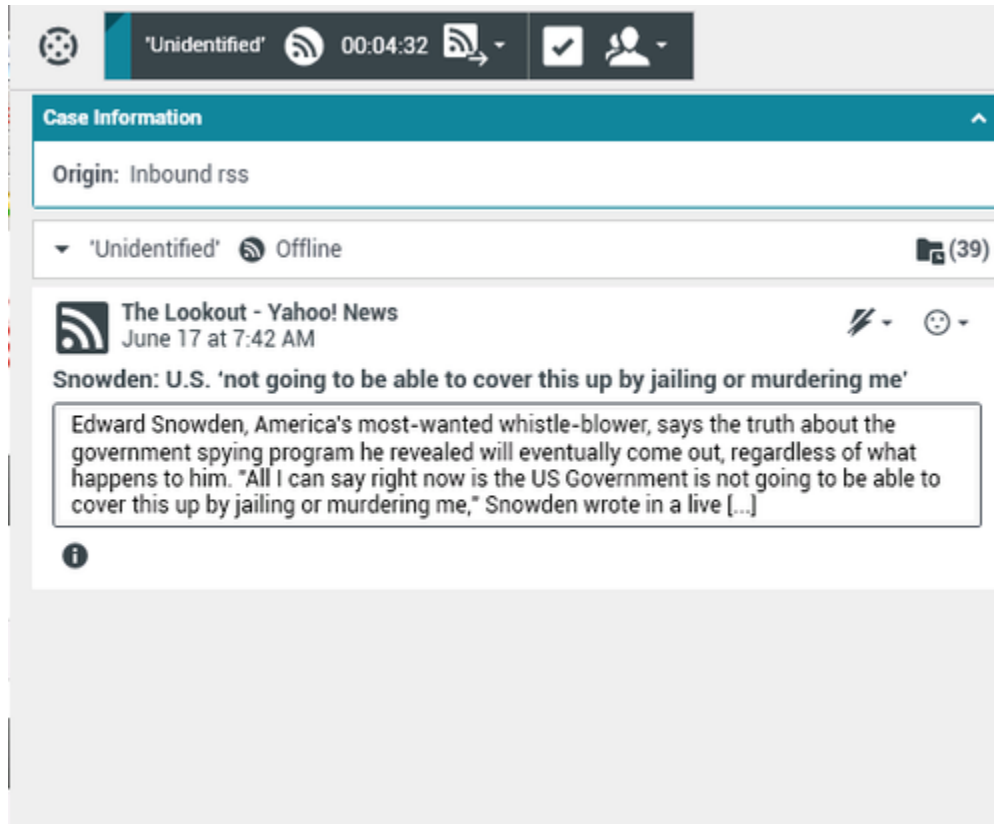
Interaction Workspace, size RSS sosyal medya etkileşimlerini yönetme imkanı sağlar. Şunları yapabilirsiniz:

Aşağıdaki işlemler için lütfen şunları inceleyin:

- Bir **Not** ekle
- Bir etkileşimi "Bitti" olarak işaretle

### RSS Web Akışı Kaynağını, Başlığını ve İçeriğini Göster

RSS etkileşim penceresi, web akışının kaynağını, başlığını ve içeriğini görmenizi sağlar. Doğrudan web sitesindeki ilgili sayfaya gitmek için başlığa tıklayın.



## Kanal ve Öğe Kategori bilgisi

Kanal telif hakkını, dilini, yayınlanma tarihini ve öğe kategorisini görmek için **Bilgileri Göster**  düğmesine tıklayın.

## RSS Etkileşiminin Eylem Yapılabilirliği ve Duyarlılığını Göster

Bir RSS etkileşimi ulaştığında, şu değerlerden birini gösteren veya henüz değer atanmamış Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık simgelerini görebilirsiniz:

- Eylem Yapılabilirlik—Muhtemel değerler Eylem Yapılabilir , Eylem Yapılamaz  veya değer atanmamıştır .
- Duyarlık—Muhtemel değerler Olumlu , Negatif , Tarafsız  veya değer atanmamıştır .

Eylem Yapılabilir tweet'ler sarı ve eylem yapılamaz tweet'ler gri renkte gösterilir.

Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık, Genesys Knowledge Management'tan elde edilen **sınıflandırma** ve **tarama** sonuçlarına göre belirlenir.


## RSS Etkileşiminin Eylem Yapılabilirliği ve Duyarlılığını Güncelle

Etkileşimi işlerken ilgili simgeye tıklayarak ve sonra da doğru değeri seçerek ilgili Eylem Yapılabilirlik ve Duyarlık anahtarının değerini düzenleyebilirsiniz.

## Olay Verisini Görüntüle


**Durum Verisi** (ekli veri) etkileşimle ilgili bilgi sağlar -örneğin hesap numarası veya servis tipi. Sistem yöneticiniz hangi ekli verilerin görüntülendiğini yapılandırır.

## Sesli Arama Kullanarak Başka Bir Müşteri Temsilcisine Danışmak

**Bir Danışma Başlat** düğmesindeki  aşağı ok simgesine tıklayın ve sonra da hedef Türü seçin. Tümünde aramak, favorilerde aramak veya son zamanlardakilerde aramak için büyüteç simgesine tıklayın.

## Müşteri Temsilcisi Grubuna, Müşteri Temsilcisine, Etkileşim

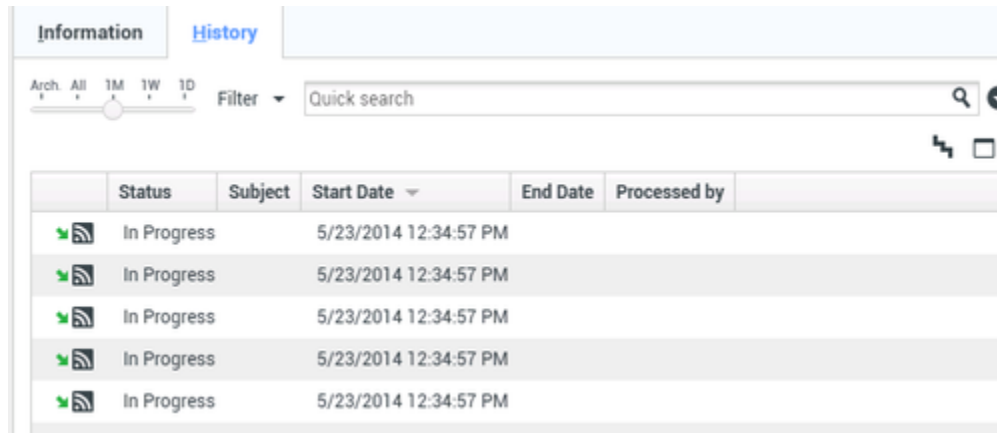
## Sirasına veya Yeteneğe Aktarmak

**Aktar**  düğmesine tıklayın, hedef Türünü seçin, arama kriterini girin ve tümünde aramak, favorilerde aramak veya son zamanlardakilerde aramak için büyüteç simgesine tıklayın.

## RSS Akışı Kaynak Geçmişini Göster

Belirli bir kişiden (RSS web akışı kaynağı) RSS etkileşimlerini görmek için **Geçmiş** sekmesine tıklayın. Workspace Masaüstü Sürümünün nasıl ayarlandığına bağlı olarak listede diğer medya kanallarından etkileşimler de bulunabilir.

Arşivlenen etkileşimleri aramak veya aylık, haftalık veya günlük aramak için sürgüyü kaydırın. Sürgü çubuğunu oynattığınızda etkileşim listesi de seçilen zaman aralığını yansıtacak şekilde değişecektir. Tüm etkileşimleri veya belirli medya türleri için olan etkileşimleri göstermek için **Filtre** düğmesine tıklayın. Kendi kriterlerinizle arama yapmak için büyüteç simgesine tıklayın.



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		

## Devam Eden Etkileşim Sayısını Göster

Saat simgesinin  (39) yanındaki sayı, hızlıca devam eden etkileşim sayısını kontrol edebilmenizi sağlar.

## Bir Eğilim Kodu seçin

Düzenler sekmesini seçebilir ve RSS etkileşimi için bir **Eğilim kodu** seçebilirsiniz. Seçilen Düzenleri nasıl ayarlayıp kullanabileceğiniz hakkında daha fazla bilgi için.

## İlgili Kaynaklar

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

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

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)



## Dahili IM

Bu özellik size başka bir müşteri temsilcisine (dahili hedef) bir Anında Mesaj (IM) **gönderme** veya bir dahili hedeften bir IM **alma** olanağı sağlar. **Etkin bir Sesli Etkileşim'den Anında Mesaj almaya başlarsanız** kişi bilgilerinizi IM hedefi ile paylaşabilirsiniz. Bir IM danışma seansından bir **sesli danışma** seansına geçiş yapabilirsiniz.

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

Hesabınız, Dahili Anlık Mesajlaşma'yı kullanmak için yapılandırılmış olmalıdır.

## Bir IM gönderme

**Ana Pencere** görünümünde **Takım İletişimcisi** işlevini kullanarak bir IM oturumu başlatmak istediğiniz dahili hedefi bulun.

Dahili Hedef **İşlem' menüsünde, anlık ileti Gönder** Anlık bir İleti Gönder <**hedef ismi**> seçin.

Etkileşim penceresinde IM seansı başlatılır. Hedefin sizin bir Anlık Mesaj seansı başlatma davetinizi kabul etmesine veya reddetmesine olanak sağlayan bir etkileşimli bildirim hedefe gönderilir. Hedef davetinizi kabul eder, reddeder veya zaman aşımına uğratırsa, bilgilendirilirsiniz.

Etkileşim penceresinin üstündeki sekme, müşteri temsilcisinin sizin bir IM seansında olduğunuz dahili hedef ile oturumu açtığını gösterir.

Durum göstergesi, müşteri temsilcisinin sizin bir IM seansında olduğunuz dahili hedef ile oturum açtığını ve seansın durumunu gösterir. Durum ya Bağlandı ya da Sona Erdi.

Büyük metin alanı, IM seansının bir dökümünü içerir. Kimin yazdığını belirlemeniz için oturum açışınız ve dahili hedefin oturum açış mesajları farklı renklerde görüntülenir. Her bir giriş bir tarih damgası ile işaretlenmiştir. Oturum açılışları yazının üstünde katılımcının girdiğini gösterir.

**Gönder** tuşunun yanındaki alana mesajınızı giriniz. Mesajınızı dahili hedefe göndermek için, **Gönder** düğmesine tıklayın veya klavyedeki **Enter** tuşuna basın.

Oturumunuz tamamlandığında, IM seansını kapatmak için **Seansı Sonlandır**'a () basın.

IM seans penceresini kapatmak için **Bitti Olarak İşaretle**'ye () tıklayın.

## Bir IM almak

Eğer başka bir müşteri temsilcisi sizinle bir Anlık İleti seansı başlatmak isterse, **Takım İletişimcisi**'nden sizin adınızı seçer ve daha sonra **İşlem** menüsünden bir **Anlık İleti Gönder** seçer.

Sistem tablasının üstünde bir **etkileşimli bildirim** görünür ve iletişim penceresi sizin görev çubuğunuz içinde küçülür.

Yeni IM etkileşimini etkileşim pencerenizde görüntülemek için **Kabul Et**'e tıklayın. IM etkileşimini reddetmek için **Reddet**'e tıklayın. Kabul Et'e ya da Reddet'e tıklamazsanız, etkileşimli bildirim son verilir ancak askıdaki IM etkileşim siz görüntüleyinceye kadar sizin görev çubuğunuzda kalır.

Etkileşim penceresinin üstündeki sekme, müşteri temsilcisinin IM seansı içinde olduğunuz dahili arayıcı ile oturumu açtığını gösterir.

Durum göstergesi, müşteri temsilcisinin sizin bir IM seansında olduğunuz dahili arayıcı ile oturum açtığını ve seansın durumunu gösterir. Durum ya Bağlandı ya da Sona Erdi.

Büyük metin alanı, IM seansının bir dökümünü içerir. Kimin yazdığını sizin görebilmenizi sağlamak için, sizin oturum açışınız ve dahili arayıcının oturum açışı mesajların üstünde farklı renklerde görüntülenir. Her bir giriş bir tarih damgası ile işaretlenmiştir. Oturum açılışları yazının üstünde katılımcının girdiğini gösterir.



**Gönder** tuşunun yanındaki alana mesajınızı giriniz. Mesajınızı dahili hedefe göndermek için, **Gönder** düğmesine tıklayın veya klavyedeki **Enter** tuşuna basın.

Oturumunuz tamamlandığında, IM seansını kapatmak için **Seansı Sonlandır**'a () basın.

IM seans penceresini kapatmak için **Bitti Olarak İşaretle**'ye () tıklayın.

## Bir Aktif Etkileşim'den bir IM Danışması başlatmak

Bir aktif Etkileşim'den ses, e-posta veya sohbet gibi bir IM Danışmanlığı başlatmak için, aşağıdaki adımları uygulayın:


1. Bir IM oturumu başlatmak istediğiniz dahili hedefi bulmak için, aktif **Etkileşim** görünümünüzde **Takım İletişimcisi**'ni açmak üzere **Danışma Başlat**'a () tıklayın.
2. Dahili hedef **İşlem** menüsünde, **Anlık Mesaj Danışması Başlat**'ı seçin. Durumu **Bağlı Değil** olan yeni bir Dahili IM mesaj penceresi görüntülenir.
3. Dahili bir IM seansı başlatmak için bir mesaj girin ve **Gönder**'e tıklayın. IM seansını iptal etmek için, **Bitti Olarak İşaretle**'ye () tıklayın.

Eğer bir mesaj göndermişseniz, dahili hedef sizin ilk mesajınızı içeren etkileşimli bir bildirim alır.

Eğer dahili hedef sizin davetinizi kabul ederse, siz ve hedef ve hedef, bir IM seansında bağlanırsınız.


Kişi ile etkileşim hakkındaki tüm **Durum Verisi**, dahili hedefinizin IM etkileşim penceresinde görüntülenir. Dahili hedefinizin bağlantınız hakkındaki bilgileri görmesini ve **kişi geçmişi** veri tabanının araştırmasını sağlamak için **Kişi Bilgileri ve Kişi Geçmişi** sekmeleri mevcuttur. Bilgi sekmesi salt okunurdur.

Danışma IM etkileşim penceresinde aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Mesaj alanına mesajları girin.
- Dahili hedefe mesajı göndermek için **Gönder** tuşuna tıklayın.
- Mesaj döküm (kopya) alanındaki mesaj kopyasını gözden geçirin.
- IM Danışmanızı sonlandırmak için Oturumu **Sonlandır**'a () tıklayın.

## Bir IM Danışmasından bir Sesli Başvuruya Geçmek

Dahili bir hedef ile mevcut ses etkileşiminden başlattığınız bir IM Danışmasında bulunuyorsanız, aşağıdaki adımları izleyerek IM Danışmasını bir **sesli danışmaya** dönüştürebilirsiniz:

1. Aktif **Etkileşim** görünümünde **Ekip İletişimcisi'ni** açmak için **Danışmaya Başla** ögesine () tıklayın.
2. **Aktif Danışmalar**'ın altında, sesli danışma hedefi olarak aktif danışmayı seçin.  
Bir IM danışmasında olduğunuz dahili hedef, arama alanına veya filtre butonlarına bir şey girmediği varsayılan seçim olarak gösterilir.
3. Ekip İletişimcisi **İşlem** menüsü içindeki **Sesli Danışmayı Başlat** ögesini seçin.

Kişi beklemeye alınır. Dahili hedef, danışma talebini kabul ettiğinde, dahili hedef ile konuşabilirsiniz.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle Internal Instant Messaging \(Dahili Anlık Mesajlaşmaları Yönetmek\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)

- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

## Giden Kampanyalar Genel Bakış

Bir müşteri temsilcisi olarak, kişi etkileşimleri kişilerin önceden belirlendiği bir listeden aramalara dayanmakta olan giden **sesli** görüşmeleri kampanyaları üzerinde çalışıyor olabilirsiniz (örneğin, koleksiyonlar, telefonla pazarlama, veya bağış).

Giden aramaların iki dağıtım modu bulunmaktadır. Bir gözetmen hangi modda çalışacağını belirler:

- **Elle**, sizin sadece belirli bir arama listesinden bir etkileşim isteyerek giden arama yapmanızı sağlar. Elle dağıtımın bir arama modu vardır:
  - **Ön izleme**. Sistem bir müşteri temsilcisine kişi ile ilgili verileri görüntüler, daha sonra müşteri temsilcisi kişiye çağrı yapar.
- **Otomatik**, giden aramalar masaüstünüze yönlendirilir. Otomatik dağıtımın üç arama modu vardır:
  - **Push Ön izlemesi**. Sistem bir müşteri temsilcisine kişi ile ilgili verileri görüntüler, daha sonra müşteri temsilcisi kişiye çağrı yapar.
  - **Artma**. Sistem otomatik olarak müşteri numaralarını çevirir ve yalnızca bağlantı başarılı bir şekilde kurulunca bir müşteri temsilcisine çağrı aktarır.
  - **Öngörme**. Sistem mevcut istatistikler temelinde müsait temsilci sayısını tahmin eder ve herhangi bir temsilci müsait değilken bile, önceden başlayabilir.

Gözetmeniniz veya şirketinizdeki başka birisi atandığınız bir Giden kampanya başlatırsa, belirli bir kampanyanın başladığını ve bu kampanyaya atandığınızı belirten bir uyarı **mesajı** alacaksınız.

**Not:** Eğer siz oturum açmadan önce kampanya başladı ise, bir uyarı mesajı görüntülenir. Eğer bir kampanya üzerinde çalışıyorsanız, **Kampanyalarım** görünümü aktif ve çalışan kampanyalar listesini görüntüler. Etkin kampanyaları Kampanyalar görünümünde Başladı durumu ile gösterilir.

Kişiye bağlandıktan sonra, etkileşimin niteliğine bağlı olarak, çeşitli görevleri yerine getirebilirsiniz. Örneğin, **müşteri kayıtlarını güncelleyebilir**, bir geri arama zamanlayabilirsiniz, bir **tanzim kodu** seçebilir veya başka **çağrı eylemleri** yapabilirsiniz.

## Görüşülmüş Oturum Kapatma

Bazen bir kampanyadan ani bir müşteri temsilcisi çıkışı, zamanlaması ile, bir kampanyanın hizmet kalitesini etkileyecektir. Örneğin, bir öngörü ya da ilerici kampanya sizi bir müşteri ile birlikte kurulmakta olan bir sonraki arama için seçtiği anda Çıkış'a tıklayabilirsiniz. Workspace, hemen oturumunuzu kapatırsa, bu belirli çağrının bir müşteri temsilcisine teslim edilmesi daha uzun sürebilir. Bunu önlemek için aşağıdaki yöntemlerden biri tarafından başlatırsanız çıkışınız birkaç saniye gecikecektir:

- **Ana Pencere** başlık çubuğu veya Ana Menüden Çıkış'ı seçin.
- Workspace **Kanallarım** görünümünden, Ses kanalından Çıkış'ı seçin.

Eğer bir etkileşim alırken **Çıkış** seçerseniz, bir sistem mesajı kapatma iznini beklediğine dair sizi

bilgilendirmek için masaüstünüzde görüntülenir. Mesaj, oturumu kapatmanız için yetkili olacağınıza kaç dakika ve/veya saniye kaldığını bildiren bir geri sayım saati içerir.

Eğer mesaj penceresini kapatırsanız, hala Ana Pencere veya **Mesajlarım** penceresinde iletileri görüntüleyerek çıkış yetkisine kalan zamanı izleyebilirsiniz. Ayrıca anlaşmalı çıkış için kalan zamana dair bir bildirim görmek için Durum simgesinin üzerine fare imlecini yerleştirebilirsiniz.

Hem Mesajlarım görünümü ve Durum simgesi Araç İpucu kapatma yetkisi onayı verildiğinde bilgi sağlar.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Giden Önizleme Aramaları](#)
- [Giden İtme Önizleme Aramaları](#)
- [Giden Kademeli Aramalar](#)
- [Giden Aramalar için Arama İşlemleri](#)
- [Bir Geri Arama Programla](#)
- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sesli Danışma](#)
- [Ses Kaydı](#)

## 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

# Giden Önizleme Aramaları

[Değiştirildi: 8.5.109.16, 8.5.115.17]

Giden Önizleme Kampanyası sizin sadece belirli bir arama listesinden bir etkileşim isteyerek kampanya araması yapmanızı sağlar. Etkileşim penceresi görüntülediğinde aramayı elle bağlayın.

Yöneticiniz bir Giden Önizleme Kampanyası yüklediğinde, bir açılır bildirim ile bilgilendirilirsiniz. Yöneticiniz bir Giden Önizleme Kampanyası başlattığında, ikinci bir açılır bildirim ile bilgilendirilirsiniz.

Giden Kampanya bildirimini, **Kayıt AI** düğmesine tıklayarak kampanya listesinden bir kişi kaydı almanızı veya **Tamam** düğmesine tıklayarak kampanyaya katılmaya hazır olduğunuzu kabul etmenizi sağlar.

Eğer **Kayıt AI** düğmesine tıklatırsanız, yeni bir etkileşim Ön izlemesi görüntülenir.

**Tamam** düğmesini tıklatırsanız, el ile bir kampanya kaydı almanız gerekir. Workspace görünümünde, **Kampanyalarım** sekmesini seçin. Kullanmak istediğiniz kampanyanın adını tıklayın. **Kayıt AI** düğmesine tıklayın. Yeni bir **Giden Etkileşim Önizlemesi** görüntülenir. Bir **giden arama** yapmak için Giden Etkileşim Ön izlemesi kullanın.

## Giden Etkileşim Önizlemesi

Giden Etkileşim Önizlemesi Ses Etkileşim görünümünün özel bir sürümüdür. Sesli etkileşim denetimleri hakkında daha fazla detaylı bilgiyi [burada](#) bulabilirsiniz.

Önizleme modunda, kişiye bağlanmadan *önce* bir kampanya araması hakkındaki bilgileri görebilirsiniz. Giden Etkileşim Önizlemesi aşağıdaki özellikleri ve işlevleri içerir:

- **Durum Bilgisi**—Kampanya hakkında özet bilgi. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Kampanyanın adı, kampanyanın bir açıklaması, kişinin telefon numarasını ve benzerlerini içerebilir.
- **Çağrı Önizleme İşlemleri (araç çubuğu)**—Gerçekleştirebileceğiniz **işlemler** telefon numarasını değiştirme veya seçme, arama başlatma ve arama reddi ve benzerlerini içerir.
- **Kayıt Bilgisi**—Kayıt ile ilgili spesifik bilgi. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Bu, kişinin uygun olacağını belirttiği zaman aralığını, kişinin adını veya aramanın doğası hakkında bilgileri içerebilir.
- **Kişi**—**Kişi görünümü**, **kişi bilgilerini yönetmeyi** sağlar.
- **Yanıtlar**—**Yanıtlar görünümü** etkileşimleriniz için önceden yazılmış standart yanıtlar veritabanına erişmenize olanak sağlar. Bir telefon etkileşimi sırasında kişiye bu yanıtları okuyabilirsiniz.

### Important

Arama inceleme özelliği kişi merkezinde farklı şekilde kurulmuş olabilir:



- Yöneticiniz, ortamınızı, kaydı kabul ettiğinize bir giden kampanya aramasını hemen otomatik olarak çevirecek şekilde ayarlamış olabilir.
- Yöneticiniz, ortamınızı, arama önizlemesini belirli bir süre—örneğin 10 saniye gösterildikten sonra bir giden kampanya aramasını otomatik olarak arayacak şekilde ayarlamış olabilir. Bu durumda arama önizlemesi, aramanın otomatik olarak yapılmasından önce kaç saniyeniz olduğunu söyleyen bir sayaç görüntüler. Zamanlayıcı sona ermeden önce manuel olarak bağlanmayı seçebilirsiniz.

[Eklendi: 8.5.109.16]

## Arama-İnceleme İşlemleri

Arama-önizleme işlemleri önizleme modunda giden etkileşimler için standart kontrollerdir. Workspace, aşağıdaki arama önizleme işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Telefon numarası seçme veya değiştirme**—Kişi için kişi veritabanında saklanan olası numaralar listesini açmak için aşağı oka tıklayın ya da ortamınızda bu özellik kullanılabilirse **Yeni Telefon Numarası** iletişim kutusunu açmak için **Diğer Telefon Numarası** öğesini seçin ([Eklendi: 8.5.115.17]).
- **Bu kişiyi ara**—Kişiye bağlanmak için **Arama** () tuşuna tıklayın ve **Giden Etkileşim görünümünü** görüntüleyin.
- **Reddet**—**Reddet** () tuşunu **Reddet** menüsünü görüntülemek için tıklayın. Daha sonra çağrılacak olan kampanya listesine kaydı dönmek için **Bu kişiyi daha sonra ara** seçeneğini seçin. Kampanya listesinden kişiyi kaldırmak için **Bu kampanya için bu kişiyi arama** seçeneğini seçin.

## Yeni Telefon Numarası

[Eklendi: 8.5.115.17]

Bazen istemin bir Giden arama için belirlediği numara ile bir sorun olabilir. Yanlış numara türü ya da yanlış biçimlendirilmiş — olabilir; örneğin eksik bir hane olabilir.

Giden Önizleme araması araç çubuğunda verilenden farklı bir telefon numarasını çevirmeniz gerekiyorsa ve bu özellik ortamınızda mevcutsa, telefon numarası seçim menüsünü açmak için telefon numarasına tıklayın, ardından **Yeni Telefon Numarası** iletişim kutusunu açmak için **Diğer Telefon Numarası** öğesini seçin.

Yeni telefon numarasını girin, bir telefon numarası türü girin ve **Ara**'ya tıklayın.



## Giden Etkileşim Görünümü

Eğer **Giden Etkileşim Önizlemesi**'nde, **Arama** kısmını tıklarsanız, görünüm giden etkileşim için Arama Durumu ve Arama İşlemleri görüntülemek üzere güncellenir.

### Arama Durumu

Giden Etkileşim görünümü arama durum alanında kişinin telefon numarası veya adı veya iç hedefin uzantısı veya adı ve arama durumunu sağlar. Olası arama durumları şunlar olabilir:

- **Bağlı**—Aktif olarak kişi veya iç hedef ile konuşuyorsunuz.
- **Sonlandı**—Arama siz veya kişi tarafından sona erdirilmiştir.
- **Beklemede**—Arama kişinin sizi duymayacağı bir durumdadır ve kişi beklemede olduğunda sizin kişiyi duymanız mümkün değildir.

### Arama İşlemleri

**Arama işlemleri** giden etkileşimler için standart kontrollerdir.

### Düzen

Eğilimler görüntüsü, **Arama Sonucu** açılır listesini kullanarak giden etkileşim için bir arama sonucu atamanızı sağlar. Bir sonuç seçin veya onay kutusunu tıklararak **Arama Yapma** seçeneğini seçin.

---

Arama Sonucu menüsünün içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir.

Ayrıca etkileşim sonucu hak kazanmak için, devam eden ya da sonlandırılmış etkileşim için bir **tanzim kodu** atamak için Eğilimler görüntüsünü kullanabilirsiniz.

## Not

Arama geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Giden Aramalar için Arama İşlemleri](#)
- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sesli Danışma](#)
- [Ses Kaydı](#)
- [Giden İtme Önizleme Aramaları](#)
- [Giden Kademeli Aramalar](#)

## 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

## Giden İtme Önizleme Aramaları

Giden Basma Önizleme Kampanyası önce bir ön ayar arama listesinden bir etkileşim önizleyerek ve sonra etkileşim penceresi görüntülediğine elle arama bağlayarak kampanya araması yapmanızı sağlar.

Yöneticiniz bir Giden Basma Önizleme Kampanyası yüklediğinde, bir açılır bildirim ile bilgilendirilirsiniz. Yöneticiniz bir Giden Basma Önizleme Kampanyası başlattığında, ikinci bir açılır bildirim ile bilgilendirilirsiniz.

Giden Kampanya bildirimi, **Tamam** düğmesine tıklayarak kampanyaya katılmaya hazır olduğunuzu kabul etmeyi sağlar.

Eğer **durum** hazırsa, yeni bir Etkileşim Önizlemesi görüntülenir. **Giden Etkileşim Önizlemesi**'ni görüntülemek için **Kabul Et** düğmesine tıklayın. Bir **giden arama** yapmak için Etkileşim Önizlemesi kullanın. Kaydı arama listesinin en üstüne döndürmek için **Reddet** düğmesine tıklayın. Hiçbir şey yapmazsanız, etkileşim arama listesinin tepesine dönecektir.

## Giden Etkileşim Önizlemesi

Giden Etkileşim Önizlemesi Ses Etkileşim görünümünün özel bir sürümüdür. Ses etkileşimi kontrolleri hakkında daha fazla ayrıntılı bilgi [burada](#) bulunabilir.

İtme önizleme modunda, kişiye bağlanmadan *önce* bir kampanya araması hakkındaki bilgileri görebilirsiniz. Giden Etkileşim Önizlemesi aşağıdaki özellikleri ve işlevleri içerir:

- **Durum Bilgisi**—Kampanya hakkında özet bilgi. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Kampanyanın adı, kampanyanın bir açıklaması, kişinin telefon numarasını ve benzerlerini içerebilir.
- **Çağrı Önizleme İşlemleri (araç çubuğu)**—Gerçekleştirebileceğiniz **işlemler** telefon numarasını değiştirme veya seçme, arama başlatma ve arama reddi ve benzerlerini içerir.
- **Kayıt Bilgisi**—Kayıt ile ilgili spesifik bilgi. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Bu, kişinin uygun olacağını belirttiği zaman aralığını, kişinin adını veya aramanın doğası hakkında bilgileri içerebilir.
- **Kişi**—**Kişi Dizini** görünümü kişi bilgilerini yönetmenize olanak sağlar.
- **Yanıtlar**—**Yanıtlar görünümü** etkileşimleriniz için önceden yazılmış standart yanıtlar veritabanına erişmenize olanak sağlar. Bir telefon etkileşimi sırasında kişiye bu yanıtları okuyabilirsiniz.

## Arama-İnceleme İşlemleri

Arama-önizleme işlemleri önizleme modunda giden etkileşimler için standart kontrollerdir. Workspace, aşağıdaki arama önizleme işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Telefon numarasını seçin veya değiştirin**—Telefon numarasını düzenlemek için numarayı içeren alana tıklayın; kişi için kişi veritabanında saklanan olabilecek numaralar listesini açmak için aşağı oku tıklayın.

- **Kişiyi Ara**—Kişiyi bağlanmak için **Arama** (📞) tuşuna tıklayın ve **Giden Etkileşim görünümü**'nü görüntüleyin.
- **Reddet**—**Reddet** (📞) tuşunu **Reddet** menüsünü görüntülemek için tıklayın. Daha sonra çağrılacak olan kampanya listesine kaydı dönmek için **Şimdi kayıt alma** seçeneğini seçin. Kampanya listesinden kişiyi kaldırmak için **Bu kayıt ile iletişim kurma** seçeneğini seçin.

## Important

Arama inceleme özelliği kişi merkezinde farklı şekilde kurulmuş olabilir:

- Yöneticiniz, ortamınızı, kaydı kabul ettiğimize bir giden kampanya aramasını hemen otomatik olarak çevirecek şekilde ayarlamış olabilir.
- Yöneticiniz, ortamınızı, arama önizlemesini belirli bir süre—örneğin 10 saniye gösterildikten sonra bir giden kampanya aramasını otomatik olarak arayacak şekilde ayarlamış olabilir. Bu durumda arama önizlemesi, aramanın otomatik olarak yapılmasından önce kaç saniyeniz olduğunu söyleyen bir sayaç görüntüler. Zamanlayıcı sona ermeden önce manuel olarak bağlanmayı seçebilirsiniz.

**Eklendi:** 8.5.109.16

## Giden Etkileşim Görünümü

Eğer **Giden Etkileşim Önizlemesi**'nde, **Arama** kısmını tıklarsanız, görünüm giden etkileşim için Arama Durumu ve Arama İşlemleri görüntülemek üzere güncellenir.

### Arama Durumu

Giden Etkileşim görünümü arama durum alanında kişinin telefon numarası veya adı veya iç hedefin uzantısı veya adı ve arama durumunu sağlar. Olası arama durumları şunlar olabilir:

- **Bağlı**—Aktif olarak kişi veya iç hedef ile konuşuyorsunuz.
- **Sonlandı**—Arama siz veya kişi tarafından sona erdirilmiştir.
- **Beklemede**—Arama kişinin sizi duyamayacağı bir durumdadır ve kişi beklemede olduğunda sizin kişiyi duymanız mümkün değildir.

### Arama İşlemleri

**Arama işlemleri** giden etkileşimler için standart kontrollerdir.

### Düzen

Etkileşimin sonucu nitelemek için, devam eden veya sonlandırılmış etkileşime bir **tanzim kodu**

---

atamak için Tanzimler görünümünü kullanın.

## Not

Arama geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Giden Aramalar için Arama İşlemleri](#)
- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sesli Danışma](#)
- [Ses Kaydı](#)
- [Giden Önizleme Aramaları](#)
- [Giden Kademeli Aramalar](#)

## 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](#)

## Giden Kademeli Aramalar

Giden Artma ve Öngörme Kampanyası sadece belirli bir arama listesinden kampanya araması yapmanızı sağlar. Artma ve Öngörme dış aramaları masaüstünüze yönlendirilir ve otomatik olarak aranır. Etkileşim penceresi bağlandığınız anda görüntülenir.

Yöneticiniz bir Giden Artma ve Öngörme Kampanyası yüklediğinde, bir açılır bildirim ile bilgilendirilirsiniz. Yöneticiniz bir Giden Artma ve Öngörme Kampanyası yüklediğinde, ikinci açılır bildirim ile bilgilendirilirsiniz.

Giden Kampanya bildirimini, **Tamam**'a tıklayarak kampanyaya katılmaya hazır olduğunuzu kabul etmenizi sağlar.

Eğer **durum** hazırsa, yeni bir Etkileşim Önizlemesi görüntülenir. Giden Etkileşim görünümünü görüntülemek için **Accept** butonuna tıklayın. **Giden arama** otomatik olarak bağlanır. Kaydı arama listesinin en üstüne döndürmek için **Reddet** düğmesine tıklayın. Hiçbir şey yapmazsanız, etkileşim arama listesinin tepesine dönecektir.

**Not:** Hesabınız Aktif Anahtarlama Matrisi (ASM) için yapılandırıldıysa, Artma ve Öngörme aramaları biraz farklı davranabilirler. Bu senaryoda, boş bir kayıt masaüstünüze teslim edilir, ve bir bağlantı kullanıcıyla yapılmadığı sürece kullanıcı bilgileri ile doldurulmaz. Arama kaydı masaüstünüzde görüntüledikten sonra ASM olmayan aramalar bağlanır.

## Giden Etkileşim Görünümü

Artma ve öngörme modlarında, kişiye bağlanır bağlanmaz bir kampanya araması hakkında bilgileri görebilirsiniz. Giden Etkileşim görünümü de Arama Durumu ve giden etkileşim Arama İşlemlerini görüntüler.

Giden Etkileşim Görünümü aşağıdaki özellikleri ve işlevleri içerir:

- **Durum Bilgisi**—Kampanya hakkında özet bilgi. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Kampanyanın adı, kampanyanın bir açıklaması, kişinin telefon numarasını ve benzerlerini içerebilir.
- **Kayıt Bilgisi**—Kayıt ile ilgili spesifik bilgi. Bu alanın içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Bu, kişinin uygun olacağını belirttiği zaman aralığını, kişinin adını veya aramanın doğası hakkında bilgileri içerebilir.
- **Kişi**—**Kişi Dizini** görünümü kişi bilgilerinizi yönetmenize olanak sağlar.
- **Yanıtlar**—**Yanıtlar görünümü** etkileşimleriniz için önceden yazılmış standart yanıtlar veritabanına erişmenize olanak sağlar. Bir telefon etkileşimi sırasında kişiye bu yanıtları okuyabilirsiniz.

## Arama Durumu

Giden Etkileşim görünümü arama durum alanında kişinin telefon numarası veya adı veya iç hedefin uzantısı veya adı ve arama durumunu sağlar. Olası arama durumları şunlar olabilir:

- **Bağlı**—Aktif olarak kişi veya iç hedef ile konuşuyorsunuz.



- **Sonlandı**—Arama siz veya kişi tarafından sona erdirilmiştir.
- **Beklemede**—Arama kişinin sizi duyamayacağı bir durumdadır ve kişi beklemede olduğunda sizin kişiyi duymanız mümkün değildir.

## Arama İşlemleri

**Arama işlemleri** giden etkileşimler için standart kontrollerdir.

## Düzen

Eğilimler görüntüsü, **Arama Sonucu** açılır listesini kullanarak giden etkileşim için bir arama sonucu atamanızı sağlar. Bir sonuç seçin veya onay kutusunu tıklatarak **Arama Yapma** seçeneğini seçin. Arama Sonucu menüsünün içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir.

Ayrıca etkileşim sonucu hak kazanmak için, devam eden ya da sonlandırılmış etkileşim için bir **tanzim kodu** atamak için Eğilimler görüntüsünü kullanabilirsiniz.

## Not

Arama geçmişine not eklemek için **Not**'u kullanın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Giden Aramalar için Arama İşlemleri](#)
- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sesli Danışma](#)
- [Ses Kaydı](#)
- [Giden Önizleme Aramaları](#)
- [Giden İtme Önizleme Aramaları](#)

## 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

# Giden Aramalar için Arama İşlemleri

[Değiştirildi: 8.5.117.18]

Arama işlemleri giden etkileşimler için standart kontrollerdir. Interaction Workspace aşağıdaki arama işlemlerini gerçekleştirmenize olanak sağlar:

- **Çağrıyı Sonlandır**—Çağrı bağlantısını kesmek için **Çağrıyı Sonlandır** (📞) ögesine tıklayın.
- **Çağrıyı Beklet**—Etkin çağrıyı beklemeye almak için **Beklet** (📞) ögesine tıklayın. Bir arama beklemede ise, kişiyi duyamazsınız ve kişi sizi duyamaz.
- **Çağrıyı Devam Ettir**—Beklemede olan bir çağrıya yeniden bağlanmak için **Çağrıyı Devam Ettir** (📞) ögesine tıklayın. Kişiyi duymanız mümkün olacaktır ve kişinin sizi duyması mümkün olacaktır.
- **Anlık Çağrı Aktarma**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedefe bağlanmak için geçerli giden etkileşimi yeniden yönlendirmek amacıyla **Anlık Çağrı Aktarma** (📞) ögesine tıklayın.



## Important

- ASM aramasını aktardığınızda, giden kayıt da aktarılır. Kaydın sahibi ayrıca sisteminizin ayarlanma şekline bağlı olarak hedef müşteri temsilcisine aktarılabilir.
- \* Başka bir müşteri temsilcisine, örneğin bir arka ofis işçisine bir transferi ya da konferansı tamamlamadan önce bir **arama sonucunu ya da düzenini** ayarlamamız gerekebilir. Unutursanız, bir hata mesajı görüntülenir ve arama sonucunu belirlemediğiniz sürece aramayı aktarmanız önlenir. Bu işlemden sonra, Arama Sonucu ve Kayıt Bilgisi salt okunur hale gelir. [Eklendi: 8.5.117.18]

- **Anlık Çağrı Konferansı**—Takım İletişimcisini kullanarak seçtiğiniz bir kişi veya iç hedef ve geçerli giden etkileşim ile Anlık Çağrı Konferansı başlatmak amacıyla **Anlık Çağrı Konferansı** (📞) ögesine tıklayın.

## Important

- Başka bir müşteri temsilcisine, örneğin bir arka ofis işçisine bir transferi ya da konferansı tamamlamadan önce bir **arama sonucunu ya da düzenini** ayarlamamız gerekebilir. Unutursanız, bir hata mesajı görüntülenir ve arama sonucunu belirlemediğiniz sürece aramayı aktarmanız önlenir. Bu işlemden sonra, Arama Sonucu ve Kayıt Bilgisi salt okunur hale gelir. [Eklendi: 8.5.117.18]

- **DTMF Gönder**—Arama durum geçmişi içine çift tonlu çoklu frekans (DTMF) rakamları girerek bir aramaya sayısal veriler ekleyebilirsiniz. DTMF tuş takımını açmak için tuş takımı düğmesine () tıklayın. Sayı alanına sayıları yazın veya sayıları girmek için tuş takımı numaralarına tıklayın.
- **Bir Geri Arama Programlama**—Farklı tarih ve/veya saate bir aramayı **yeniden programlamak** (örneğin, kişi şimdi cevap veremeyecek kadar meşgul ise) için **Geri Arama programla** () ögesine tıklayın.
- **Danışmayı Balat**—Bir dahili hedef veya kişi ile bir () (**ses danışmanlığını** başlatın. Hedef isteğinizi kabul etmemeyi seçebilir. Hedef danışmayı sonlandırabilir. Danışmayı sonlandırabilirsiniz ya da danışma hedefine mevcut etkileşimi aktarabilir veya onunla konferans yapabilirsiniz.
- **Bitti Olarak İşaretle**—Aramayı tamamlayın, Sesli etkileşim penceresini kapatın ve kampanya arama listesindeki bir sonraki kişinin ön izlemesini yapmak için **Bitti Olarak İşaretle** () üstüne tıklayın. **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmekten önce, bir **tanzim kodu** belirtmek üzere yapılandırılmış olabilirsiniz. (Sadece Giden Ön İzleme Aramaları) Sonraki arama için ön izlemeyi otomatik olarak durdurmak amacıyla **Bitti ve Durdur** () üstüne tıklayın.
- **Taraf İşlem Menüsü**—Arama durumu alanında, kişinin kişi veritabanında bulunan başka kanal bilgisi varsa, kişi ile e-posta etkileşimi gibi farklı bir etkileşim türünü başlatmak için kişinin adının yanındaki aşağı okuna tıklayın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Penceresi ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Giden Önizleme Aramaları](#)
- [Giden İtme Önizleme Aramaları](#)
- [Giden Kademeli Aramalar](#)
- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sesli Danışma](#)
- [Ses Kaydı](#)

## 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](#)

# Bileşenler, Özellikler ve Kontroller

Workspace, bileşenleri, özellikler ve kontrolleri bir müşteri temsilcisi veya takım lideri olarak işinizle alakalı **belirli görevleri tamamlamanıza** olanak sağlar. Örneğin, Arama Geçmişi görünümü etkileşimde bulunduğunuz kişi hakkındaki bilgileri gelen sesli etkileşim penceresindeki içeriğe dayalı olarak görüntülemenizi ve sorgulamanızı sağlar.

## Acente Araçları

- **Durumum**—Tüm medya kanallarınız için evrensel durum izleyici sağlar.
- **Kampanyalarım**—Dahil olduğunuz tüm kampanyaları listeleyen sekme, yüklenmiş ancak henüz başlatılmamış olanların yanı sıra yüklenmiş ve başlatılmış yürüyen kampanyaları da içerir.
- **Takım İletişimcisi**—Diğer müşteri temsilcileri veya kişi merkezi hedefleri ile temasa geçmenizi, diğer temsilcilerin ya da kişi merkezi hedeflerinin durumlarını belirlemenizi, giden etkileşimler başlatmanızı ya da temsilcileri izleme veya çalıştırmaya başlamanızı sağlar.
- **Takım Lideri**—Diğer müşteri temsilcileri veya kişi merkezi hedefleri ile temasa geçmenizi, diğer temsilcilerin ya da kişi merkezi hedeflerinin durumlarını belirlemenizi, giden etkileşimler başlatmanızı ya da temsilcileri izleme veya çalıştırmaya başlamanızı sağlar.
- **Hareketsizlik Zaman Alımı**— eğer siz farenizi veya klavyenizi yöneticiniz tarafından saptanmış olan bir süre boyunca kullanmazsanız, sizin çalışma alanınız üzerindeki Workspace pencerelerini kilitleyen bir güvenlik özelliğidir. Workspace'i yeniden devreye sokmak için kimliğinizi doğrulamanız gerekmektedir.

## İstatistikler, Durum ve Diğer Bilgiler

- **Kişi Merkezi İstatistikleri**—Anahtarlar, Sinyal Akış Noktaları, kuyruklar ve diğer kişi merkezi kaynakları ile ilgili istatistiklerin listesi.
- **İstatistiklerim**—Önemli Performans Göstergelerinizin (KPI'ler) listesi.
- **Mesajlarım**—Kişi merkeziniz, faaliyetlerinizle ilgili değişiklikler ve lideriniz tarafından gönderilen işle ilgili mesajlar dahil güncel bilgiler sağlar.
- **Devam Eden ve Son Etkileşimler**—Geçerli kişi için devam eden veya son etkileşimler varsa, etkileşimlerin sayısı etkileşim bağlantı durumunun yanında görüntülenir.

## Kişiler için İşlevler ve Bilgi

- **İş Kutuları**—Daha sonra ele alınması gereken e-posta mesajlarını ve diğer etkileşimleri (iş öğeleri) saklayabilmeyi sağlar; ancak kuyruktan farklı olarak iş kutusunda saklanan etkileşimlere herhangi bir sırada erişilebilir.
- **Kişi Geçmişi**—**Kişi Dizini**'nden veya mevcut **etkileşimin Bilgi görünümünden** seçtiğiniz bir kişi ile eski etkileşimleri görüntülemenizi ve yönetmenizi sağlar.
- **Etkileşim Geçmişi**—Etkileşimin nereden geldiği (ses, e-posta, sohbet ve iş öğesi), kişinin kim olduğu ve etkileşimin ne kadar aktif kaldığı ile ilgili bilgiler sağlar. Spesifik etkileşim görünümünün parçasıdır.
- **Durum Verisi**—**Ses Etkileşim** görünümü içindeki aktif etkileşim hakkında kritik bilgi sağlar.

- **Kişi Dizini**—**Kişi bilgisini yönetmenize** ve **Kişi Değiştir** görünümünü kullanarak etkileşimi başka bir kişiye atamanıza izin verir.
- **Manuel Kişi Atama**—Yeni kişi oluşturmanıza veya yanlış kişiye atanmış etkileşimi manuel olarak tekrar atamanıza izin verir. Aynı zamanda **Kişi Değiştir** görünümünü kullanabilirsiniz.

## Etkileşimler için İşlevler ve Bilgi

- **Yazım Denetimi**—İnteraktif Yazım Denetleyicisi kullanarak göndermeden önce mesajın içeriğinin yazımını doğrulamanıza olanak sağlar.
- **Tanzim Kodu**—Devam eden veya sonlandırılmış bir etkileşime bir veya daha fazla kod atayarak **etkileşimin** sonucunu nitelendirmenizi sağlar.
- **Geçmişim**—Önceki etkileşimlerinizi görüntülemenizi ve yönetmenizi sağlar.
- **Not**—Geçerli etkileşim veya Geçmiş veritabanında seçilen bir etkileşim hakkında yorum girmeyi sağlayan bir özelliktir.
- **Yanıtlar**—Etkileşimler için önceden yazılmış standart yanıtlar veritabanına erişmenize olanak sağlar. Bir yanıt arayabilir (tüm etkileşimler), sık kullandığınız yanıtlar listesinden seçebilir (tüm etkileşimler) ya da gelen etkileşimle ilişkilerine göre sıralı olarak önerilen yanıtlardan seçebilirsiniz.
- **Bir Geri Arama Programlama**—**Giden kampanya** kişisi aramanız için yeni tarih ve saat ayarlamanızı sağlar.
- **Yazdır**—Yazdırmadan önce basılacak e-posta etkileşimlerinin görünümünü ayarlamanızı sağlar.

## İlgili Kaynaklar

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

- **Handling Interactions (Etkileşimleri Yönetmek)**
- **Contact and Interaction Management (Kişi ve Etkileşim Yönetimi)**
- **Getting Started (Başlarken)**

## İlgili konular

- **İşlevsellik Genel Bakış**
- **Etkileşim Arama**
- **Kişiler Dizini**

## 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



## Vaka Verisi

**[Değiştirildi: 8.5.117.18, 8.5.118.10., 8.5.121.03]**

Durum Verisi (ekli veri) etkileşimle ilgili bilgi sağlar -örneğin hesap numarası veya servis tipi. Sistem yöneticiniz hangi ekli verilerin görüntülendiğini yapılandırır.

Aşağıdakiler Durum Verisinin aktif etkileşim hakkında sağladığı kritik bilgi tiplerinden bazılarıdır:

- Kişi adı
- Kişi tipi
- Arama tipi
- Hesap bilgisi
- Konu

Durum verisi Etkileşim görünümünün ve **Kişi Dizini** görünümü Geçmiş sekmesinin bir parçasıdır.

### Köprü Bağlantılar

Bazı Durum Verileri URL (web sitesi adresi) olabilir. Hesabınız URL hedefini önizleyecek şekilde ayarlandıysa, hedefin önizlemesini yapmak için fareinizi URL üzerine götürebilirsiniz. Hesabınız, ayrıca hedefi etkileşim penceresinde açmak için Durum Verisindeki etkin URL'lere tıklamanızı sağlayacak şekilde ayarlanmış olabilir. Bir URL web sayfasının başlığı, bir yer belirleyici ya da URL olarak görüntülenmiş olabilir. URL aktif ise mavi metin olarak görüntülenir.

### URL'ler ve Güvenlik

**[Eklendi: 8.5.121.03]** Bazen URL'ler (web sitelerine bağlantı) Olay Verisinde bulunur. Olay Verisindeki URL'ler düz metin veya köprü bağlantılı metin olabilir. URL'ye tıklamadan önce fare imlecinizi URL'nin üzerine getirerek adresi göstermenizi sağlayan araç ipucundan URL'yi okuyabileceksiniz.

#### Warning

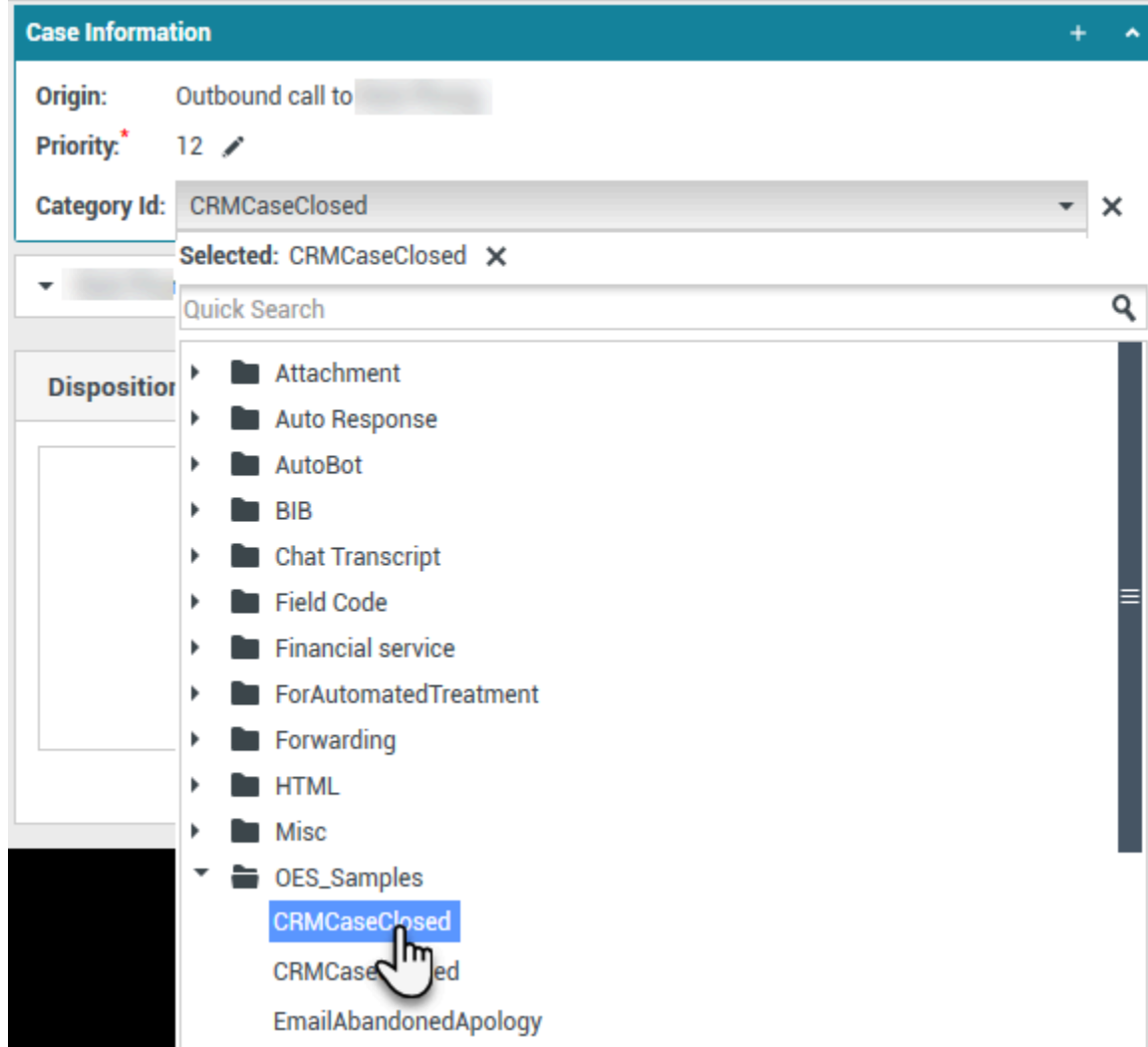
Kötü niyetli web bağlantılarını açmaktan kaçınmak için köprü bağlantılara tıklamadan önce onları araç ipucuyla görüntüleyin.

### Vaka Verisini Düzenlene ya da Eksik Alanları Ekleme

**[Değiştirildi: 8.5.117.18, 8.5.118.10]**

Durum verisi alanında bir veya daha fazla girişi düzenleyecek şekilde izin verilmiş olabilirsiniz. Fare imlecinizle düzenlenebilecek alanların üzerine geldiğinizde Kalem simgesi görüntülenir. İçeriği düzenlemek için alana tıklayın. Değişiklikleri kaydetmek için Enter tuşuna basın veya alanın dışına

tıklayın. Düzenlenebilir alanlar metin ya da numara girebileceğiniz metin alanları, onay kutuları, takvimler ya da açılır listeler içerebilir. Bazı açılır listeler, aşağıdaki resimdeki gibi seçtiğiniz bir dizi klasör ya da giriş (alan için seçilebilir geçerli değer) içerebilir (belirli bir girişi bulmak için Hızlı Arama alanını kullan).



## Important

**Zorunlu Alanlar:** Yöneticiniz, bir etkileşimi bitti, gönder ya da kapat olarak işaretlemeniz için bazı düzenlenebilir alanları zorunlu yapmış olabilir. Zorunlu alanlar kırmızı bir yıldız ile gösterilir. Bir etkileşimi, zorunlu bir alanı düzenlemeden bitti, gönder ya da kapat olarak işaretlemeye çalışırsanız bir hata mesajı görüntülenir, ve etkileşimi bitti, gönderiliyor ya da kapatılıyor olarak işaretlemeniz önlenir [**Eklendi:** 8.5.117.18]

## Eksik Durum Verisi Alanları

Bazen, tüm durum verileri mevcut değildir. Eksik alanlar olabilir. Eksik alanları ekleyecek şekilde yapılandırıldıysanız Durum Verisi araç çubuğunda **Alan Ekle** (link=) düğmesi gösterilir.

1. Alanların açılır listesini görüntülemek için **Alan Ekle**'ye tıklayın.
2. Alanı, Durum Verisi görünümünde göstermek için eksik alanı seçin. Eklenen alanı düzenleyebilirsiniz.
3. Eksik Durum Verisi girin. Belirli veri tipleri için, girdiğiniz karakterler veya karakterlerin belirli tip ve kombinasyonlarının belirli sayısına sınırlı olabilir. Örneğin, bir kredi kartı numarası girmeniz gerekiyorsa, alan yalnızca belirli tipteki kredi kartlarının belirli numaralarını girmeye izin verebilir.

Yazdığınız karakterlerden biri geçersizse ya da izin verilen maksimum karakter sayısına erişilmişse, metin alanına hiçbir şey girilemez.

Yazdığınız şey Workspace'in girmenizi beklediği şey ile eşleşmiyorsa, girdiğiniz şeyi kontrol etmeniz ve düzeltmeniz konusunda sizi uyaran bir hata simgesi görünür.

### Important

**Yanlış biçim:** Yanlış biçimlendirilen girişleri, etkileşimi bitti olarak işaretlemeden, aktarmadan ya da iş kutusuna taşımadan ya da etkileşimin sahipliğini aktaran başka bir işlemden önce düzeltmezseniz, değişikliklerinizi iptal etmenizi ya da işleme devam etmenizi isteyen bir uyarı mesajı görüntülenir. Eylemi iptal ederseniz, girişi düzeltebilirsiniz. Giriş zorunluysa, etkileşimi kapatabilmek için önce doğru değeri ayarlamalısınız.

Girdiğiniz şey doğruysa, aşağıdaki işlemlerden birini yapın:

- Vaka Verisini etkileşimin vaka bilgilerine eklemek için **Enter**'a basın.
- Alanı kaldırmak için **X** üstüne tıklayın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Edit Case Information And Record Information \(Durum Bilgisi ve Kayıt Bilgisini Düzenleme\)](#)

## İlgili konular

- [Etkileşim Önizleme Ekranı](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)
- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)

## 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](#)

# Kişi Merkezi İstatistikleri

Sinyal Akış Noktaları, Kuyruklar ve diğer kişi merkezi nesnelere hakkındaki istatistiklerin listesi, [Ana Pencere](#)'nin Kişi Merkezi İstatistikleri sekmesinde görüntülenir. Ayrıca, [İstatistikler Gereci](#) ile kişi merkezi istatistiklerinizi de görüntüleyebilirsiniz.

Kişi Merkezi İstatistikleri sekmesi, çağrı merkeziniz tarafından izlenen, bırakılan çağrılar, ortalama bekleme süresi ve sırada bekleyen etkileşim sayısı gibi çeşitli durumları özetleyen istatistikleri görüntüler.

Aşağıdaki bilgi sütunları, izlenen her bir nesne için mevcuttur:

- **Bağlantı Merkezi Kaynağı**—Nesnenin adı ve yeri
- **Açıklama**— Çağrı merkezi istatistiklerinin bir açıklaması
- **Değer**—Kişi merkezi istatistiğinin değeri

Nesnelerin tür sıralamalarını değiştirmek için sütun başlıklarına tıklayın.

İstatistik menüsünü görüntülemek için Kişi Merkezi İstatistikleri görünümüne sağ tıklayın.

Aşağıdakileri yapmak için İstatistikler menüsünü kullanın:

- İstatistikleri göster veya gizle
- Sadece uyarı veren istatistikleri göster veya tüm istatistikleri göster

**Not:** Anahtar Performans Göstergeleriniz (KPI'ler), [İstatistiklerim](#) sekmesinde görüntülenir.

## İlgili Kaynaklar

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

- [View KPIs And Statistics \(KPI'ler ve İstatistikleri Görüntülemek\)](#)

## İlgili konular

- [My Workspace](#)
- [İstatistikler Gereci](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)

## 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

# Kişiler Dizini

[Değiştirildi: 8.5.112.08]

**Kişiler Dizini** aşağıdakileri yapmanızı sağlar:

- Kişi bilgileri yönetme
- Kişileri bulma
- Kişi işlemlerini kullanarak kişileri yönetme veya arama
- Bilinmeyen kişilerle etkileşimleri bilinen bir kişiye atama

Aşağıda Kişi Dizini görünümünde sunulan alan tiplerine yönelik örnekler verilmiştir:

- Unvan
- Ad
- Soyad
- Adres
- E-posta adresi
- Telefon Numarası
- Diğer kriter

Kişi dizinini, **Ana Pencere**'de görüntülemek için, **Desteklenen Görünüm** menüsünü görüntülemek için Workspace desteklenen görünümlere ulaşma ve kullanma ( ) butonuna tıklayın ve ardından **Kişi Dizini** ögesini seçin. Kişiler Dizini görünümü, Ana Pencere'nin altında açılan bir sekmesinde bulunur.

## Kişi İşlemleri

Aşağıdaki işlemlerden birisini gerçekleştirmek için **arama sonuçlarından**, **liste görünümü** veya **tablo görünümünden** bir kişi seçin:

- Kişiyi sil
- Kişi veritabanında bir telefon numarası varsa, **kişiyi ara**
- Kişi veritabanında bir e-posta adresi varsa, **giden e-posta oluştur**
- Kişiyi **birleştirme** ya da **birleşimi kaldırma**
- **Kişi bilgileri görüntüleme**
- **Kişi geçmişi görüntüleme**

Kişi bilgisi ve geçmiş görünümlerini açmak için **arama sonuçlarında**, **liste görünümünde** veya **tablo görünümünde** bir kişinin üzerine çift tıklayabilirsiniz.

## Kişileri Bulma

Arama davranışı, seçtiğiniz arama sonucu türüne bağlıdır.

- **Tablo Görünümü** — kişi veritabanının her alanını belirttiğiniz öbek için arar ve en z bir kayıt alanının arama öbeğini içerdiği kayıtların bir listesini görüntüler.
- **Liste Görünümü** — kişi veritabanının her alanını belirttiğiniz anahtar sözcükler için arar ve kişi veritabanında arama kriteri ile eşleşen tüm kişilerin sıralanmamış bir listesini görüntüler.

Her arama tipinde, kişi veritabanında aşağıda belirtilen iki şekilde arama yapabilirsiniz:

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

Yöneticiniz sisteminizi sadece işinizle ilgili olarak kişileri arayabileceğiniz şekilde yapılandırabilir.

Etkileşimleri bulmak için, **Etkileşim Arama** görünümünü kullanın.

### Hızlı Arama

Kişi dizinini aramak için, kişinin adı, telefon numarasını, e-posta adresini ya da Yöneticiniz tarafından hızlı arama için izin verilen herhangi bir niteliğini **Hızlı Arama** alanına yazın. Hızlı arama işlevi, hızlı arama kapsamında Yöneticiniz tarafından izin verilen tüm niteliklere uygulanan **Gelişmiş Arama** görünümünün *ile başlar ve herhangi bir koşulu eşleştir* kriterlerini kullanır. Her bir sonuç tipi ve beklenen arama davranışı hakkındaki bilgiler için lütfen Tablo ve Liste sonuçlarına bakın.

Girmiş olduğunuz değerine göre aramak için Büyütece tıklayın.

Kişi veritabanı araması kriterlerinize bağlıdır ve **arama sonuçları** Kişi Dizini'nde görüntülenir.

Hızlı Arama alanını temizlemek **X** 'e için tıklayın.

#### Tip

Genesys, Kişi Veritabanı aramalarında *joker* karakterleri desteklemez.



## Gelişmiş Arama

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Search

Daha fazla arama kriteri eklemek için **Koşul Ekle** bağlantısına tıklayın. Seçeneğin yanındaki **X** işaretine tıklayarak kriteri değerlendirmeden kaldırın.

Belirtilen tüm kriterlerin eşleştirilmesi gerekiyorsa *Tüm Koşulları Eşleştir* ya da yalnızca bir eşleşen kriter yeterliyse *Herhangi Bir Koşulu Eşleştir* seçeneğini belirleyin.

Girmiş olduğunuz değer(ler)e göre aramak için Büyütece tıklayın.

Kişi veritabanı araması kriterlerinize bağlıdır ve **arama sonuçları** Kişi Dizini'nde görüntülenir.

Beklenen arama davranışı hakkındaki bilgileri almak için lütfen her bir sonuç tipinin açıklamalarına bakın.

Tüm arama alanını temizlemek için **X** 'e tıklayın.

### 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]

### Tip

Genesys, Kişi Veritabanı aramalarında *joker* karakterleri desteklemez.

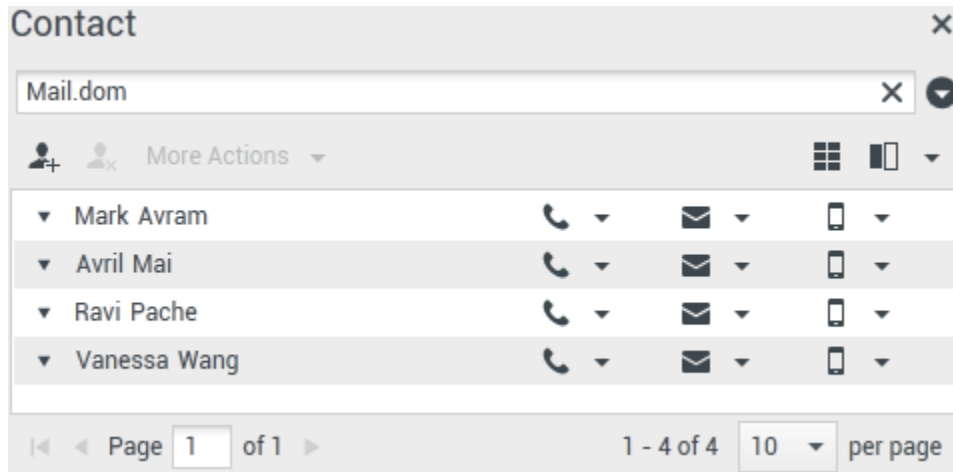
## Arama Sonuçları

Arama sonuçları **liste** veya çizelge biçiminde **tablo** olarak görüntülenir.

Arama davranışı seçtiğiniz arama sonucu türü tarafından belirlenir (bkz. aşağıdaki Liste Görünümü ve Tablo Görünümü açıklamaları).

### Tip

Bazı kişi merkezlerinde iki görünümde yalnızca biri mevcut olabilir. Bu durumda **Liste** (☰) ve **Tablo** (☱) düğmeleri görüntülenmez. (**Değiştirildi:** 8.5.105.12)



İki görünüm arasında geçiş yapmak için **Tablo** ve **Liste Görünümlerinde Kişileri Göster()** düğmesini kullanın.

### Sayfa Kontrolleri

Aşağıdakilerden birisini yaparak arama sonuçları listesinde sayfa sayfa gezinin:

- 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.

### Liste Görünümü

**Kişi Dizini Listesi** görünümünü görüntülemek için **Kişileri Liste Görünümünde Göster** düğmesine (☰) tıklayın.

Liste görünümü, kişi veritabanında arama kriterleri ile eşleşen tüm kişilerin sıralanmamış bir listesini gösterir.

Arama, arama alanına girdiğiniz kelime veya kelimeler (ad, telefon numarası, e-posta adresi veya

diğer kriterler) için kişi veritabanının her alanını arayan bir 'anahtar sözcük' aramasıdır. Arama motoru, arama kriterlerinde belirtilen her bir alanın *herhangi bir* sözcüğünü eşleştirmeye çalışır.

Örnekler:

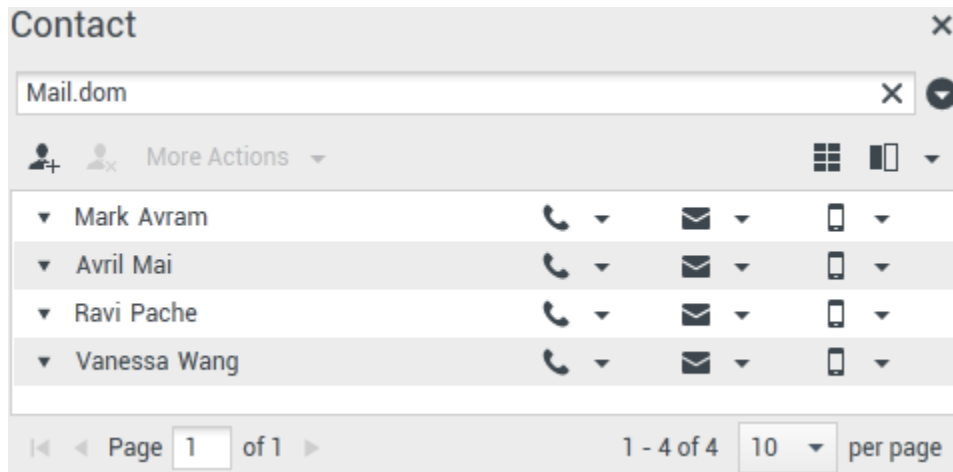
- Yalnızca **Adı** ve **Soyadı** alanlarına uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriter olarak *John Daly* anahtar sözcüklerinin kullanılması, **Adı**=*John* ve **Soyadı**=*Daly* olan bir kişi eşleştirecektir
- Yalnızca **Adı**, **Soyadı**, **Şehir** ve **Adres** uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriterler olarak *John Junipero* anahtar sözcüklerini kullanıldığında, **Adı**=*Johnny* ve **Adresi** = *2001, Junipero Serra Blvd* olan bir kişi eşleştirilecektir.
- **Adı' eşittir Johnny ve Adresi içerir pero kullanılarak Tüm kriterleri eşleştir** şeklinde ayarlanan gelişmiş arama, ayrıca **Adı** = *Johnny* ve **Adresi** = *2001, Junipero Serra Blvd* olan kişiyle de eşleşecektir.

Sonuçlar sınıflandırılanmaz bir liste halinde geri döndürülür. Sonuç kümesi çok büyükse, arama sonuçlarınızı arama kriterlerinize daha fazla anahtar sözcük ekleyerek iyileştirebilirsiniz (bu bağlamda sıralama tanımsızdır).

## Tip

Genesys şu anda kişi veritabanı aramalarında karışık karakter setlerini desteklememektedir, bu yüzden, örneğin, Basitleştirilmiş Çince karakterlerde ve Latin karakterler sözcükler aynı dize içinde aranamaz ve Latin karakterlerin hemen ardından gelen Basitleştirilmiş Çince karakterlerin iki ayrı sözcük olarak değerlendirilmez.

Listede gezinmek için [sayfa kontrolleri](#)'ni kullanın. Bir kişiyi [işlem](#) için, seçmek için tıklayın. Arama sonuçlarını kişi özelliklerine göre sıralamak için [Tablo görünümünü](#) kullanın.



Tablo Görünümü

**Kişi Dizini Tablosu** görünümünü görüntülemek için **Kişileri Tablo Görünümünde Göster** düğmesine (🗪) tıklayın.

Tablo modu, kişi veritabanının her alanını (ad, telefon numarası, e-posta adresi veya diğer kriterler), (her alanı *sınıflandırılmış* sözcük listesi olarak değerlendiren liste görünümü modunun aksine) bir *öbek* olarak değerlendiren bir arama gerçekleştirir ve bir sözcük listesini değil *öbek* olarak sunduğunuz arama kriterlerini kullanır.

Örnekler:

- Yalnızca **Adı** ve **Soyadı** alanlarına uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriter olarak *John Pa* tümcesinin kullanılması, **Adı**=*John Paul* ve **Soyadı**=*Doe* olan bir kişi eşleştirecektir
- Yalnızca **Adı** ve **soyadı** alanlarına uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriter olarak *John Daly* tümcesinin kullanılması, **Adı**=*John* ve **Soyadı**=*Daly* olan bir kişi *eşleştirmeyecektir*
- **Adı** eşittir *Johnny* ve **Adresi** ile başlar *2001, Junip* kullanılarak **Tüm kriterleri eşleştir** şeklinde ayarlanan gelişmiş arama, ayrıca **Adı** = *Johnny* ve **Adresi** = *2001, Junipero Serra Blvd* olan kişiyle de eşleşecektir.

Sonuçlar tablo formunda döndürülür ve **Soyadı** gibi varsayılan arama alanına göre sıralanır.

Tablo görünümü, sonuçları sıralayarak aramanızı daraltmanıza yardımcı olur.

	Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	Avram	Mark	+1.555...	MarkAv@mail.dom
▼	Mai	Avril	55555...	A_Mai@mail.dom
▼	Pache	Ravi	+91.11...	RaviP@mail.dom
▼	Wang	Vanessa	+852.5...	AVWang@mail.dom

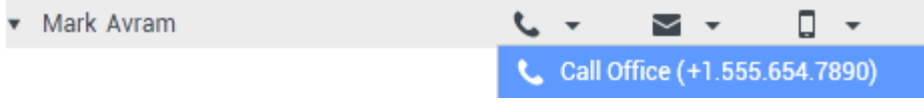
Page 1 of 1 | 1 - 4 of 4 | 10 per page

Listeyi bu kriterlere göre sıralamak için Tablo görünümünde bir sütun başlığına tıklayın. Artan ve azalan sıralama düzeni arasında geçiş yapmak için bir sütun başlığına ikinci kere tıklayın. Listede gezinmek için [sayfa kontrolleri](#)'ni kullanın. Bir kişiyi [işlem](#) için, seçmek için tıklayın.

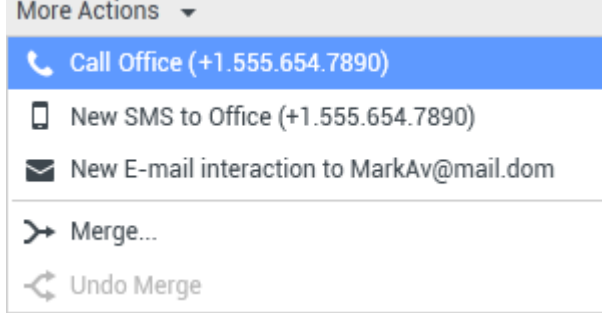
## Kişileri Arama veya E-Posta Gönderme

**Arama sonuçları**'nda seçtiğiniz kişiye çağrı yapmak veya e-posta yollamak için, şunlardan birini yapın:

- Kişi adının yanındaki **Kişi** simgesine tıklayın ve İşlem açılır listesinden aramak istediğiniz numarayı seçin.




- Bu kişi ile ilişkilendirilmiş olan öncelikli telefon numarasını kullanarak kişiyi aramak için **Telefon** simgesine (☎) tıklayın. Kişiyi aramak için kullanacağınız numarayı seçmek için Telefon simgesi açılır listesine tıklayın. Bir e-posta gönderecekseniz, **E-Posta** simgesine tıklayın.
- **Daha Fazla İşlem** açılır menüsünde kişiyi aramak veya kişiye bir e-posta iletisi göndermek için kullanacağınız numarayı veya e-posta adresini seçin.



Bu işlemlerden her biri, giden **Sesli Etkileşim** görünümünü açar. Sesli etkileşimi yönetmek için bu görünümü kullanın.

## Kişileri Ekle

Uygun yapılandırmaya sahipseniz, **Kişi Bilgileri** sekmesinde Kişi Ekle görünümünü açmak için +Kişi Eklesimgesine ( ) tıklayarak kişi veritabanına yeni kişiler ekleyebilirsiniz.

Information

History

Reset

**General**

Title  ✕

First Name \*  ✕

Last Name \*  ✕

**Phone Number**

✕  Primary

✕

Add Phone Number ▼

**E-mail Address**

✕

Add E-mail Address ▼

Alanlara kişi bilgilerini girin. Metin alanının sol üst köşesinde bilginin kaydedilmediğini göstermek üzere küçük, kırmızı bir üçgen görüntülenir. Aşağıdaki işlemlerden birini yapın:

- Bilgiyi kişi veritabanına kaydetmek için **Kaydet** simgesine () tıklayın.
- Bilgiyi kişi veritabanına kaydetmek için **Kaydet** simgesine () tıklayın.

### Important

(Eklendi: 8.5.101.14) Bir kişi oluşturduktan ve **Kaydet** ögesine tıkladıktan sonra başka değişiklikler yapmak için gerekli izinlere sahip olmayabilirsiniz. Bu senaryoda, bilgileri kaydetmek istediğinizi onaylamanızı isteyen bir mesaj kutusu görüntülenir. **Kaydet** ögesine tıklamadan önce içeriği dikkatle gözden geçirin.

- *Kaydedilmemiş* herhangi bir değişikliği Kişi Ekle görünümünden temizlemek için **Sıfırla** simgesine () tıklayın.

Yeni kişi için ilave telefon numaraları ve e-posta adresleri eklemek istiyorsanız, **Telefon Numarası Ekle** veya **E-Posta Adresi Ekle** düğmesine tıklayın. Bu bilgileri girebileceğiniz yeni bir seri alan eklenir.

*Birincil* kişi numarası ya da adresi olarak bir telefon numarası ya da e-posta adresi belirtmek için, birincil olarak belirtmek istediğiniz telefon numarası ya da e-posta adresi yanındaki **Birincil** radyo düğmesine tıklayın.

#### Phone Number

<input type="text" value="1.555.654.7890"/>	<input type="text" value="Office"/>	X	<input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	<input type="text" value="Mobile"/>	X	<input type="radio"/>

## Kişileri Sil

Bir kişiyi silmek için önce kişi veritabanında **kişiyi bulmalı** ve ardından Kişi Dizini'nde seçmelisiniz.

Silmek istediğiniz bir veya daha fazla kişi seçin, ardından **Sil** simgesine tıklayın (🗑️).

Bir onay iletişim kutusu görüntülenir. Kişiyi kişi veritabanından kalıcı olarak silmek için **Tamam**'a tıklayın. Kişiyi silme fonksiyonunu iptal etmek için **İptal** ögesine tıklayın; böylece kişi, kişi veritabanında kalır.

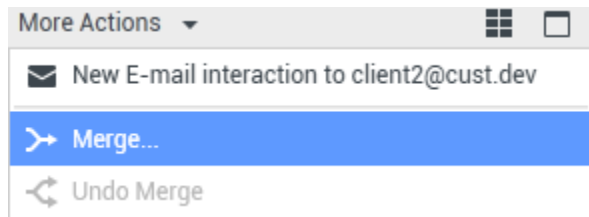
## Kişileri Birleştir

Bir kişiyi birleştirmek için önce kişi veritabanında **kişiyi bulmalı** ve ardından Kişi Dizini'nde seçmelisiniz.

Kişi veritabanında aynı kişi için iki kişi girişi varsa, bu iki girişi tek bir giriş olacak şekilde birleştirebilirsiniz.

Önce kişi veritabanında **kişiyi bulun** ve ardından Kişi Dizini'nde seçin.

**Daha Fazla İşlem** menüsüne tıklayın ve **Birleştir** ögesini seçin.



Kişileri Birleştir diyalog kutusu görüntülenir. İkinci kere mevcut olan kişiyi bulmak için arama araçlarını kullanın ve ardından aşağıdakilerden birini uygulayın:

- İki kişi girişinin birleştirmesini tamamlamak için **Birleştir** ögesine tıklayın.
- Birleştirme işlemini iptal etmek ve Ana Pencere'ye geri dönmek için **İptal** ögesine tıklayın.

Merge Avril Mai with...
✕

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	

Page 1 of 1      1 - 3 of 3      10 per page

Description:

Reason:

Birleştirme için **Tanım** ve/veya **Sebepler** girmeniz gerekebilir. İkinci kere mevcut olan kişiyi seçtikten sonra alanları kullanın.

## Kişilerin Birleştirmesini Kaldırma

Bir kişinin birleştirmesini kaldırmak için önce kişi veritabanında **kişiyi bulmalı** ve ardından Kişi Dizini'nde seçmelisiniz.

Kişi veritabanında daha önce birleştirilen iki kişi girişi varsa, bu kişilerin birleştirmesini kaldırarak orijinal kişi girişlerine geri döndürebilirsiniz.

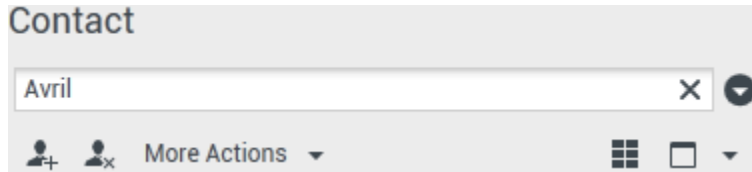
Önce kişi veritabanında **kişiyi bulun** ve ardından Kişi Dizini'nde seçin.

**Birleştirmeyi Geri Al** ögesine tıklayın. Bir onay iletişim kutusu görüntülenir. Birleştirmeyi kaldırmak için **Evet** ve kişinin birleştirmesini tutmak için **Hayır** ögesine tıklayın.



## Kişi Bilgileri ve Kişi Geçmişi

Mevcut seçilmiş kişi için **kişi bilgisini** ve **kişi geçmişini** göstermek veya gizlemek amacıyla **Detay Panelini Altta Göster/Detaylar Panelini Gizle** düğmesine tıklayın.



Kişi Bilgisi görünümü o anda seçili olan kişinin bilgilerini görüntülemenize ve eğer bunun için yapılandırıldıysanız bilgileri düzenlemenize izin verir. **Manuel Kişi Tahsisi** özelliğini kullanarak kişi veritabanında bir kişiye bilinmeyen bir etkileşim tahsisi için yapılandırılmış olabilirsiniz.

**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 ▾

Kişi Bilgileri görünümündeki **Detay Panelini Altta Göster/Detay Panelini Gizle** (☐☐) düğmesi, Kişi Bilgileri görünümünün Kişi Dizini görünümünde nereye konumlandırıldığını belirler: dizinin yanında veya dizinin altında.

**Kişi Geçmişi** görünüm sekmesi, görmenize ve eğer öyle yapmaya yapılandırılmışsanız, seçilmiş bağlantıya eşlik eden mevcut ve arşivlenmiş etkileşimleri düzenlemenize olanak tanır.

The screenshot displays a software interface with two main sections. The top section is a list of emails with columns for Status, Subject, and Star. The bottom section is a detailed view of an email with tabs for Details, Note, and Case Data.

Status	Subject	Star
In Progress	Shipment arrived broken	4/1/
Done		3/28
Done	Re: New account information	3/28
In Progress	Re: New account information	3/28
In Progress	New account information	3/28

Page 1 of 1 | 1 - 5 of 5 | 10 per page

**Details** | Note | Case Data

**Shipment arrived broken**  
 From: MarkAv@mail.dom 4/1/2014 4:23:19 PM  
 To: web@mcr.dev  
 State: Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...

Hello,  
 I just received my shipment and it arrived broken.  
 My order number is 2403570348030

## Kişiyi Değiştir

Kişiyi Değiştir görünümü, seçilen etkileşime başka bir kişi atamanızı sağlar.

Bir etkileşim, belirli bir kişiyi yanlış olarak atandığında veya bir kişi, kişi veritabanında mevcutken bir etkileşim için yeni bir kişi yaratıldığında, **Bu kişi için etkileşimi değiştir** görünümünü kullanarak açık bir etkileşimi belirli bir Kişiyeye atayabilirsiniz.

Etkileşimin Kişi görünümünün **Bilgi** sekmesinde, **Kişiyi Değiştir** (👤) ögesini seçin. **Bu etkileşimi kişi görünümüne değiştir** görüntülenir.

**Geçmişim** görünümünde veya **Kişi Geçmişi** görünümünde seçtiğiniz etkileşimi atamak istediğiniz Kişiyi bulmak için **Hızlı Arama** veya **Gelişmiş Arama** seçeneğini kullanın.



Sonuç listesinden kişiyi seçin ve ardından etkileşimi seçilen kişi için Kişi Geçmiş'i'ne atamak için **Ata** ögesine tıklayın. Etkileşimi bir kişiye atamadan **Geçmişim** görünümüne veya **Kişi Geçmiş** görünümüne geri dönmek için **İptal** ögesine tıklayın.

Etkileşim kaydında yapılan güncellemenin doğru şekilde tamamlandığını **Geçmişim** görünümünde veya **Kişi Geçmiş** görünümünde etkileşimi seçerek ve Detaylar sekmesini kontrol ederek doğrulayabilirsiniz. Ayrıca etkileşimi **kişi veritabanı** da arayabilirsiniz.

Ayrıca **Bu Etkileşime Başka Bir Kişi Ata** düğmesini kullanarak yanlış kişiye hatalı olarak atanmış etkileşimi **manuel olarak tekrar atayabilirsiniz**.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Contacts and Contact Information \(Kişileri ve Kişi Bilgilerini Yönetmek\)](#)
- [Manage Your History \(Geçmişinizi Yönetmek\)](#)
- [Manage Contact History \(Kişi Geçmişinizi Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Kişi Geçmiş](#)
- [Manuel ve Otomatik Kişi Ataması](#)

## 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

## Kişi Geçmişi

[**Değiştirildi:** 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

Kişi Geçmişi görünümü, **Kişi Dizini**'nden ya da geçerli **ses**, **sohbet**, **e-posta** ya da **iş ögesi** etkileşiminin **Bilgi görünümünden** seçtiğiniz bir kişi ile önceden yapılan etkileşimleri görüntülemenizi ve yönetmenizi sağlar.

**Geçerli etkileşim görünümünde** Kişi Geçmişi sekmesini görüntülüyorsanız, yöneticiniz bu özelliği etkinleştirmişse geçerli etkileşim geçmiş görünümünde vurgulanır. [**Eklendi:** 8.5.117.18]

Aşağıdakileri yapmak için Kişi Geçmişi görünümünü kullanın:

- Geçerli kişi veya **seçili kişi** için **etkileşimler bulun**.
- Seçilen etkileşimlerde aşağıdaki **işlemleri** gerçekleştirin:
  - **Bitti olarak işaretle** ses ve e-posta [**Eklendi:** 8.5.110.13] Durum **Sürüyor** ise etkileşimler.
  - Durum **Sürüyor** ise, seçilen etkileşim için **Kişiyi Değiştir** (tüm medya türleri için desteklenmez).
  - 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 (Bitti olarak işaretlenenler) **iletme**. [**Eklendi:** 8.5.113.11]
  - Giden bir e-posta etkileşimini, durum **Sürüyor** ise **Silme**. [**Eklendi:** 8.5.110.13].
  - **Etkileşimi yazdırma** (doğru izinleriniz varsa).
- Seçilen etkileşim hakkında **bilgi görüntüleme**.

## Etkileşimleri Bulma

Etkileşimler çeşitli özelliklerle kaydedilir. Bu özellikleri spesifik etkileşimleri bulmak için kullanabilirsiniz. Arama sonuçları etkileşimler tablosunda gösterilir. Seçtiğiniz etkileşimleri görüntüleyebilir, **filtreleyebilir** ve üstlerinde **işlemler** uygulayabilirsiniz. Yöneticiniz arama sonuçlarını sınırlandırmak üzere sisteminizi yapılandırmış olabilir.

## Hızlı Arama

Hızlı Arama, girdiğiniz kriter ile bağlayan bir özelliği aramanızı sağlar. Örneğin, "Aktarıldı" tanzim kodu için arama yapabilir veya "faturalama" konusuyla ilgili olan tüm etkileşimleri bulabilirsiniz.

Kişi geçmişinde arama yapmak için **Hızlı Arama** alanına arama yaptığınız özellik değerini girin. Hızlı Arama, bir anahtar sözcük araması *içerir*. Aramanızı genişletmek için standart Windows joker karakterleri kullanabilirsiniz.

Geçmiş sekmesi Hızlı Arama

Girmiş olduğunuz değere göre aramak için Büyütece tıklayın. **Hızlı Arama** alanını temizlemek için **X**'e tıklayın.

## Gelişmiş Arama

Gelişmiş Arama özelliğini göstermek veya gizlemek için **Göster/Gizle Gelişmiş Arama** (🔍) geçiş düğmesine tıklayın.

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

Arama değiştiricileri sütunundan özellik sütununun sağına doğru arama dizisinin nasıl değerlendirileceğini seçin.

Durum gibi önceden tanımlanmış olan alanlar için menüler, veritabanından önceden tanımlanmış olan alan adlarını içerir; örneğin, **Tümü**, **Bitti** ve **Sürüyor**.

Tarih alanları için menüler aşağıdaki seçenekleri içerir:

- **Bu tarihte**—Tam tarih.
- **Bu tarihte veya sonra**—Belirtilen tarih veya sonraki bir tarih.
- **Önce**—Belirtilen tarihten önce.

Metin alanları için menüler aşağıdaki seçenekleri içerir:

- **İçeren**—Belirtilen metin dizisi, seçilen kriterin herhangi bir yerinde mevcut.
- **İle başlar**—Belirtilen metin dizisi, seçilen kriterin başında mevcut.
- **Olur**—Belirtilen metin dizisi, kriter ile tam olarak eşleşiyor.

Sağ taraftaki metin alanına arama değerini girin. Kriteriniz bir başlangıç tarihi veya bitiş tarihyse, tarihi belirtmek için açılır takvim penceresini kullanın.

### Tip

Belirttiğiniz arama dizilerinde standart Windows joker karakterleri kullanabilirsiniz.

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

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.

Match All Conditions
  Match Any Condition

Status  X

Start Date    X

End Date    X

Add Condition

Geçmiş sekmesi Gelişmiş Arama

## Tip

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

## Filtreleme

Kişi Geçmiş görünümü filtreleme kontrolleri, aramanızı daraltmanızı sağlar. Kronoloji sürgüsü, kişi geçmişinde zaman aralığına göre arama yapmanızı sağlar.



Geçmiş sekmesi  
Zaman Filtresi

Sürgüde farklı zaman aralıkları için beş konum bulunmaktadır:

- **Arşiv.**—Arşivlenen mesajlar için veritabanını arayın
- **Tümü**—Tüm veritabanında en son etkileşimden en eski etkileşime kadar arama yapın
- **1A**—Veritabanında en son etkileşimden bir ay öncesine kadar arama yapın
- **1H**—Veritabanında en son etkileşimden bir hafta öncesine kadar arama yapın
- **1G**—Veritabanında en son etkileşimden bir gün öncesine kadar arama yapın

Etkileşim Tipi filtreleri, aranacak olan etkileşim tiplerini seçmenizi ve seçimlerinizi 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.

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 seçenektten birisini seçebilirsiniz: **E-posta Etkileşimlerini göster** ve **Servis Departmanı ile Etkileşimleri Göster**.

## Tablo Görünümü ve Ağaç Görünümü

Workspace, kişi etkileşimlerinizi kronolojik olarak ya da konulara göre görüntülemenizi sağlar. **Etkileşimleri Tablo Görünümü içinde göster/Etkileşimleri Ağaç Görünümü içinde göster** butonu  Kişi Geçmişi panelinin nasıl görüntüleneceğini belirlemenizi sağlar.

Tablo Görünüm etkileşimleri kronolojik olarak görüntüler ve Ağaç Görünümü konulara göre etkileşimleri kronolojik olarak 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.

Hem Tablo hem de Ağaç görünümünde, her etkileşim ile ilgili bilgiler içeren sütunlar mevcuttur. Sisteminizin yapılandırmanıza bağlı olarak sütunlarda **Gönderen, Konu, Durum, Başlangıç Tarihi, Bitiş Tarihi** veya yöneticiniz tarafından atanan özel özellikler mevcut olabilir. Sisteminizin yapılandırmanıza bağlı olarak, etkileşim durumu aşağıdaki durumları içerebilir:

- Bitti
- Sürüyor
- <Ad> iş kutusunda <temsilci>'ye tahsis edilmiştir
- <Ad> iş kutusunda <ad> Yerine tahsis edilmiştir
- Paylaşılmış iş kutusu içinde <ad>
- <Temsilci>'ye tahsis edildi - Etkin olarak işleniyor
- Teslimat sürüyor
- Kuyrukta

## Sayfa Kontrolleri

Aşağıdakilerden birisini yaparak arama sonuçları listesinde sayfa sayfa gezinin:

- Sonraki sayfayı görüntülemek için **Sonraki Sayfaya Git** düğmesine (▶) tıklayın.
- Önceki sayfaya dönmek 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.



## Arama Sonuçlarını Görüntüleme

Arama sonuçları etkileşimler tablosunda gösterilir. Arama sonuç tablosu sıralı değildir. Etkileşimler tablosunu sıralamak için ayarlanan tüm geçmişi görüntülemek üzere arama alanını temizleyin.

## İşlemler

Workspace, etkileşimler tablosunda seçmiş olduğunuz etkileşimler üzerinde işlemler gerçekleştirmenizi sağlar. Sistem yöneticiniz sizi kişi yönetimi yapabilecek şekilde yapılandırmış olmalıdır.

Yapılandırılmış olabileceğiniz işlemler, şunları içerebilir:

- **Bitti Olarak İşaretleme** (ses ve e-posta [**Eklendi:** 8.5.110.13] etkileşimleri)
- **Kişiyi Değiştir**
- **Yanıtla/Tümünü Yanıtla** (e-posta etkileşimleri)
- **Önceden gönderilen bir e-postayı yeniden gönderme**
- **Süren e-posta etkileşimlerini açma**
- **Eklentileri Görüntüle** [**Eklendi:** 8.5.115.17]
- Gelen ve giden e-posta etkileşimlerini **iletme** [**Eklendi:** 8.5.113.11]
- **Giden bir e-posta etkileşimini sil** [**Ekle:** 8.5.110.13]
- **Etkileşimi Yazdır**

## Etkileşimleri Tamamlama

Bir sesli ya da e-posta [**Eklendi:** 8.5.110.13] Sürüyor durumundaki etkileşim, Etkileşimler tablosunda seçin ve **Bitti Olarak İşaretle**'ye (☑) tıklayın. Etkileşimin durumu **Bitti** olarak değişir.

## Kişiyi Değiştirme

Sürüyor durumundaki bir sesli etkileşimi farklı bir kişiye atamak için bunu Etkileşimler tablosunda seçin ve **Kişiyi Değiştir**'e tıklayın. Kişiyi Değiştir penceresinde yeni bir kişi seçin ve **Birleştir** ögesine tıklayın.

## Yanıtla ya da Tümünü Yanıtla

Bir e-posta etkileşimi için **Yanıtla** (✉) ya da **Tümünü Yanıtla** (✉).

## Önceden Gönderilen Bir E-postayı Yeniden Gönderme

Kişi Geçmişi görünümünde, **Bitti** durumunda olan bir giden e-posta etkileşimi seçerseniz, zaten gönderilen giden e-postaları yeniden göndermek üzere yapılandırıldıysanız **Yeniden Gönder** düğmesi (↻) gösterilir.

---

Önceden gönderilen e-posta etkileşimini yeni bir giden E-posta Etkileşimi penceresinde açmak için **Yeniden Gönder**'e tıklayın. Önceki e-posta etkileşiminin içeriği yeni e-posta etkileşiminin gövdesine ve alıcılar giden E-posta Etkileşimi penceresinin alıcı listesine kopyalanır.

## Süren E-posta Etkileşimlerini Açma

Bir e-posta etkileşiminin Kişi Geçmiş görünümündeki durumu süren durumlardan biriye, etkileşimi seçtiğinizde, **Aç** düğmesi (📧) görüntülenir (e-posta bir kuyrukta, bir iş kutusunda ya da yönlendirmede ise (giden süren e-postalar dahil)). E-postayı Ana Pencerede ya da Gereç Kişi Geçmiş görünümünde alıyorsanız e-posta etkileşimini geçerli aktif etkileşim penceresinde ya da yeni bir E-posta Etkileşimi penceresinde açmak için **Aç** düğmesine tıklayın.

Süren e-posta etkileşimini çektikten sonra etkileşimi okuyabilir veya bir **gelen e-posta etkileşimi** ya da bir **giden e-posta etkileşimi** olarak yönetebilirsiniz.

Ayrıca e-posta etkileşimini Süren iş kutusuna ya da bir kuyruğa geri yerleştirmek için **Orjinal konumuna geri koy**'a da (📧) tıklayabilirsiniz.

## Eklentileri Görüntüleme

[Eklendi: 8.5.115.17]

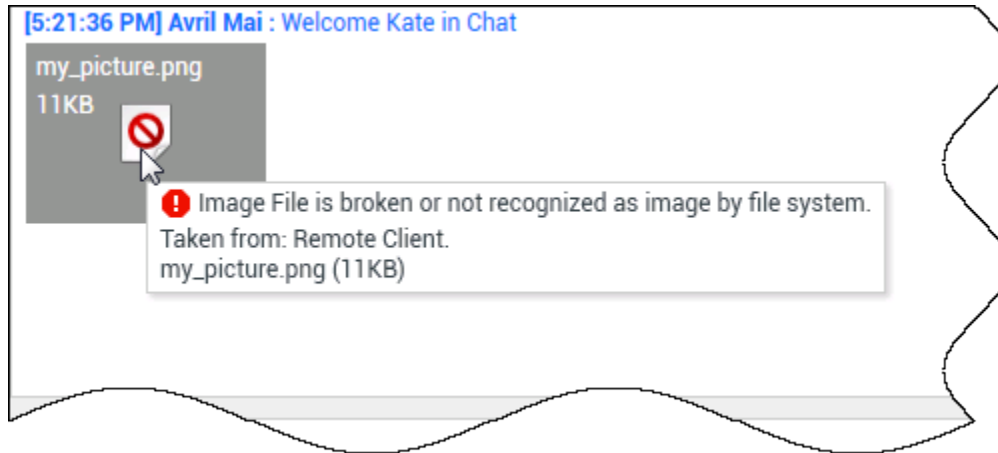
Hem e-posta hem de sohbet etkileşimleri dosya eklentileri içerebilir. Etkileşimlere eklenmiş dosyaları açma, kaydetme ya da yazdırma izniniz olabilir.

Üzerine çift tıklarsanız açabilirsiniz. Kaydetme düğmesine tıklarsanız dosyayı iş istasyonunuza ya da ağa kaydedebilirsiniz.

Küçük resim simgesine sağ tıklarsanız, dosyayı açabileceğiniz, kaydedebileceğiniz ya da yazdırabileceğiniz bir menü görüntülenir. Birden fazla dosya aktarılmışsa, üzerine tıkladığınız dosyayı kaydedebilir ya da tümünü (aktardığınız dosyalarla birlikte) kaydedebilirsiniz.



Aktarılan dosya ile ilgili bir sorun varsa, aşağıdaki simgeyi ve araç ip ucunu görürsünüz. Gönderenden doğru dosyayı gönderdiğini kontrol etmesini ve sonra yeniden size göndermesini istemeniz gerekebilir. Dosyayı aktardıysanız, doğru dosyayı gönderdiğinizden emin olmalı ve ardından kişiye yeniden göndermelisiniz.



## İletme

[Eklendi: 8.5.113.11]

Bir e-posta etkileşiminin Kişi Geçmiş'i'ndeki durumu Bitti ise, etkileşimi seçtiğinizde **ilet** düğmesi (📧) görüntülenir. **Etkileşimi iletme penceresinde** seçilen etkileşimi içeren yeni bir giden e-posta etkileşimi açmak için **ilet**'e tıklayın.

İletilen e-posta etkileşimini göndermeye hazır değilseniz, iletilecek e-postayı Taslak iş kutusunda saklamak için **İş Kutusuna Kaydet**'e (📁) tıklayabilirsiniz. Üzerinde yeniden çalışmaya hazır olduğunuzda bu taslak etkileşimi açın ve gönderin.

## Sil

Seçilen ve **Süren** durumundaki bir giden e-posta etkileşimini silmek için **Sil**'e (🗑️) tıklayın [**Eklendi:** 8.5.110.13]

## E-posta Etkileşimlerini Yazdırma

[**Eklendi:** 8.5.101.14]

Doğru izinleriniz varsa **Yazdırma Önizleme penceresini** açmak ve seçilen etkileşimi yazdırmak için **Yazdır** (🖨️) düğmesine tıklayın.

## Seçilen Etkileşim Hakkında

Workspace, Kişi Geçmişi görünümünde seçmiş olduğunuz etkileşimler hakkında bilgi ayrıntılarını görüntülemenizi sağlar. **Ayrıntılar Panelini Altta Göster/Ayrıntılar Panelini Gizle** butonu (☐) Ayrıntılar panelinin nasıl görüntüleneceğini belirlemenizi sağlar. Aşağıdaki görünümlerden birini seçmek için **Ayrıntılar Panelini Altta Göster/Ayrıntılar Panelini Gizle** düğmesine tıklayın:

- ☐—Detaylar panelini çalışma alanının sağında gösterir.
- ☐—Detaylar panelini çalışma alanının altında gösterir.
- ☐—Detaylar panelini gizler.

Detaylar paneli aşağıdaki üç sekmeyi içerir:

- Ayrıntılar**
- Not**
- Olay Verisi**

## Ayrıntılar

**Detaylar** sekmesinde aşağıdaki bilgiler gösterilebilir:

- Telefon Numarası
- Kime ve kimden e-posta adresleri
- Aramanın kaynağı—örneğin, aramayı aktaran temsilcinin adı (bu bilgi **Not** sekmesinde kaydedilir)
- Süre—Etkileşim bağlandı olanları ve temsilci ya da sistem tarafından uygulanan **bitti** olarak işaretle olay ve **bağlı olay** arasında geçen süre

- Zaman damgası
- Sohbet dökümü
- Kişinin adı

## Not

**Not**, geçerli etkileşim veya geçmişte girilmiş okunmuş yorumlar hakkında yorum girmeyi sağlayan bir özelliktir. Yorumlar kişi için tarihin bir parçası olarak depolanır. Notun içeriği sadece kişinin tarihini görüntüleyen herhangi bir müşteri temsilcisi tarafından görülebilir.

## Vaka Verisi

**Durum Verisi** (ekli veriler) bir etkileşim hakkında hesap numarası, servis tipi ve tanzim gibi bilgiler sunar. Sistem yöneticiniz hangi ekli verilerin görüntülendiğini yapılandırır.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Contact History \(Kişi Geçmişinizi Yönetmek\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Kişileri ve Kişi Bilgilerini Yönetmek\)](#)
- [Manage Your History \(Geçmişinizi Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Geçmişim](#)
- [Etkileşim Geçmiş](#)
- [Kişiler Dizini](#)

## 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](#)

# Kişi Arama

[Değiştirildi: 8.5.112.08]

Kişi Arama görünümü, bir **gelen e-posta etkileşimini** iletmek, bir **giden e-posta etkileşimini** yönlendirmek ya da mevcut bir kişi ile **birleştirmek** istediğiniz hedefin e-posta adresini bulmak için **Kişi Dizini**ni kullanmanızı sağlar.

Kişi veritabanında aşağıda belirtilen iki şekilde arama yapabilirsiniz:

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

Yöneticiniz sisteminizi sadece işinizle ilgili olarak kişileri arayabileceğiniz şekilde yapılandırabilir.

## Hızlı Arama

Kişi dizinini aramak için, bir kişinin adını, telefon numarasını ya da e-posta adresini Hızlı Arama alanına yazın. Hızlı Arama bir *ile başlar* aramasıdır.

    
Hızlı Kişi Arama

### Tip

Genesys, Kişi Veritabanı aramalarında *joker* karakterleri desteklemez

Girmiş olduğunuz değerine göre aramak için Büyütece tıklayın.

Kişi veritabanı araması kriterlerinize bağlıdır ve **arama sonuçları** Kişi Dizini'nde görüntülenir.

Hızlı Arama alanını temizlemek **X** 'e için tıklayın.

## Gelişmiş Arama

Gelişmiş Arama görünümünü açmak için Gelişmiş Arama () ögesine tıklayın.

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

### Gelişmiş Kişi Arama

Daha fazla arama kriteri eklemek için **Koşul Ekle** bağlantısına tıklayın. Seçeneğin yanındaki **X** işaretine tıklayarak kriteri değerlendirmeden kaldırın.

#### Tip

Genesys, Kişi Veritabanı aramalarında *joker* karakterleri desteklemez

Girmiş olduğunuz değer(ler)e göre aramak için Büyütece tıklayın.

Kişi veritabanı araması kriterlerinize bağlıdır ve **arama sonuçları** Kişi Dizini'nde görüntülenir.

Tüm arama alanını temizlemek için **X** 'e tıklayın.

#### 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]

## Arama Sonuçları

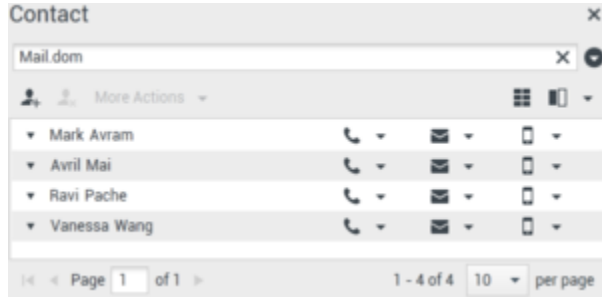
Arama sonuçları her birinin farklı sonuçları verdiği iki görünümde görüntülenir. Arama davranışı, seçtiğiniz arama sonucu türüne göre belirlenir.

- **Liste Görünümü** — kişi veritabanının her alanını belirttiğiniz anahtar sözcükler için arar ve kişi veritabanında arama kriteri ile eşleşen tüm kişilerin sıralanmamış bir listesini görüntüler.
- **Tablo Görünümü** — kişi veritabanının her alanını belirttiğiniz öbek için arar ve en z bir kayıt alanının arama öbeğini içerdiği kayıtların bir listesini görüntüler.



## Tip

Bazı kişi merkezlerinde iki görünümünden yalnızca biri mevcut olabilir. Bu durumda **Liste** (☰) ve **Tablo** (☲) düğmeleri görüntülenmez. (**Değiştirildi:** 8.5.105.12)



Kişiler Dizini

İki görünüm arasında geçiş yapmak için **Tablo** ve **Liste Görünümlerinde** **Kişileri Göster()** düğmesini kullanın.

## Sayfa Kontrolleri

Aşağıdakilerden birisini yaparak arama sonuçları listesinde sayfa sayfa gezinin:

- 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.

## Liste Görünümü

**Kişi Dizini Listesi** görünümünü görüntülemek için **Kişileri Liste Görünümünde Göster** düğmesine (☰) tıklayın.

Liste görünümü, kişi veritabanında arama kriterleri ile eşleşen tüm kişilerin sıralanmamış bir listesini gösterir.

Arama, arama alanına girdiğiniz kelime veya kelimeler (ad, telefon numarası, e-posta adresi veya diğer kriterler) için kişi veritabanının her alanını arayan bir 'anahtar sözcük' aramasıdır. Arama motoru, verdiğiniz anahtar sözcükleri aramak için hızlı aramada seçilen 'ile başlar' ve gelişmiş aramada, yönetici tarafından etkinleştirildiyse 'ile başlar', 'şudur' ya da 'içerir' eşleştirme modunu kullanarak veritabanının arama kriterinde (yöneticiniz tarafından Hızlı Arama için izin verilen ya da Gelişmiş arama için sizin manuel olarak belirttiğiniz) belirtilen her bir alanın *herhangi bir* sözcüğünü eşleştirmeye çalışır.

Örnekler:

- Yalnızca **Adı** ve **Soyadı** alanlarına uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriter olarak *John Daly* anahtar sözcüklerinin kullanılması, **Adı=John** ve **Soyadı=Daly** olan bir kişi eşleştirecektir
- Yalnızca **Adı**, **Soyadı**, **Şehir** ve **Adres** uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriterler olarak *John Junipero* anahtar sözcüklerini kullanıldığında, **Adı=Johnny** ve **Adresi = 2001, Junipero Serra Blvd** olan bir kişi eşleştirilecektir.
- **Adı' eşittir Johnny ve Adresi içerir pero kullanılarak Tüm kriterleri eşleştir** şeklinde ayarlanan gelişmiş arama, ayrıca **Adı = Johnny** ve **Adresi = 2001, Junipero Serra Blvd** olan kişiyle de eşleşecektir.

Sonuçlar sınıflandırılmaz bir liste halinde geri döndürülür. Sonuç kümesi çok büyükse, arama sonuçlarınızı arama kriterlerinize daha fazla anahtar sözcük ekleyerek iyileştirebilirsiniz (bu bağlamda sıralama tanımsızdır).

## Tip

Genesys şu anda kişi veritabanı aramalarında karışık karakter setlerini desteklememektedir, bu yüzden, örneğin, Basitleştirilmiş Çince karakterlerde ve Latin karakterler sözcükler aynı dize içinde aranamaz ve Latin karakterlerin hemen ardından gelen Basitleştirilmiş Çince karakterlerin iki ayrı sözcük olarak değerlendirilmez.

Listede gezinmek için **sayfa kontrolleri**'ni kullanın. Bir kişiyi **işlem** için, seçmek için tıklayın. Arama sonuçlarını kişi özelliklerine göre sıralamak için **Tablo görünümünü** kullanın.



Liste Görünümünde Kişi Dizini

## Tablo Görünümü

**Kişi Dizini Tablosu** görünümünü görüntülemek için **Kişileri Tablo Görünümünde Göster** düğmesine (☰) tıklayın.

Tablo modu, kişi veritabanının her alanını (ad, telefon numarası, e-posta adresi veya diğer kriterler), (her alanı *sınıflandırılmış* sözcük listesi olarak değerlendiren liste görünümü modunun aksine) bir *öbek* olarak değerlendiren bir arama gerçekleştirir ve bir sözcük listesini değil *öbek* olarak sunduğunuz arama kriterlerini kullanır.

Örnekler:

- Yalnızca **Adı** ve **Soyadı** alanlarına uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriter olarak *John Pa*

tümcesinin kullanılması, **Adı**=*John Paul* ve **Soyadı**=*Doe* olan bir kişi eşleştirecektir

- Yalnızca **Adı** ve **soyadı** alanlarına uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriter olarak *John Daly* tümcesinin kullanılması, **Adı**=*John* ve **Soyadı**=*Daly* olan bir kişi eşleştirmeyecektir
- **Adı** eşittir *Johnny* ve **Adresi** ile başlar *2001, Junip* kullanılarak **Tüm kriterleri eşleştir** şeklinde ayarlanan gelişmiş arama, ayrıca **Adı** = *Johnny* ve **Adresi** = *2001, Junipero Serra Blvd* olan kişiyle de eşleşecektir.

Sonuçlar tablo formunda döndürülür ve **Soyadı** gibi varsayılan arama alanına göre sıralanır.

Tablo görünümü, sonuçları sıralayarak aramanızı daraltmanıza yardımcı olur.

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Avram	Mark	+1.555.654.7890	MarkAv@mail.dom
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Pache	Ravi	+91.11.20000198	RaviP@mail.dom
Wang	Vanessa	+852.5432.98712	AVWang@mail.dom

Tablo Görünümünde Kişi Dizini

Listeyi bu kriterlere göre sıralamak için Tablo görünümünde bir sütun başlığına tıklayın. Artan ve azalan sıralama düzeni arasında geçiş yapmak için bir sütun başlığına ikinci kere tıklayın. Listede gezinmek için [sayfa kontrolleri](#)'ni kullanın. Bir kişiyi [işlem](#) için, seçmek için tıklayın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Contact History \(Kişi Geçmişinizi Yönetmek\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Kişileri ve Kişi Bilgilerini Yönetmek\)](#)
- [Manage Your History \(Geçmişinizi Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Kişiler Dizini](#)
- [Kişi Geçmişi](#)
- [Manuel ve Otomatik Kişi Ataması](#)

## 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](#)

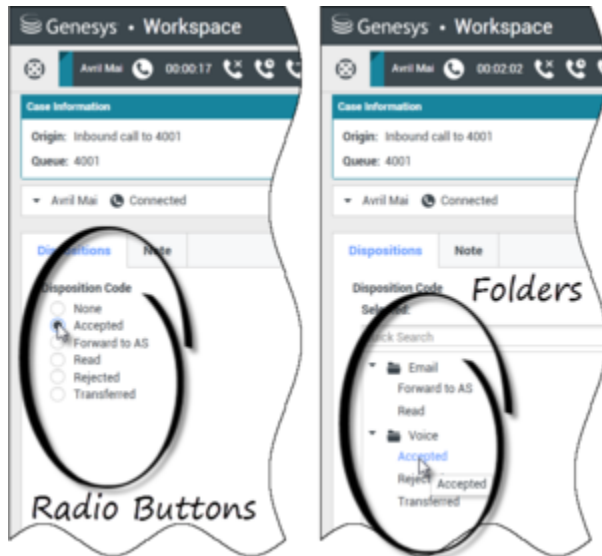
## Düzen Kodu

[Değiştirildi: 8.5.108.11]

Düzen Kodu görünümü, bir giden ya da sonlandırılmış etkileşime, yöneticimize ve/veya kişi merkezi sisteminize etkileşimin nereden geldiğini söyleyen bir ya da daha fazla kodu atamanızı sağlar.

Yöneticiniz kullanabileceğiniz farklı kodlar ayarlar. Denetçiniz tanzim kodlarının kullanımını size bildirmelidir.

Sisteminiz tanzim kodlarını kullanmak üzere ayarlandıysa, Tanzimler sekmesi Etkileşim penceresinin bir parçasıdır. Bir radyo butonu seçenek kontrol listesi veya etkileşimin sonucu belirlemek için tıkladığınız tanzimler ile bir klasör ve bir alt klasör hiyerarşisi içerir.

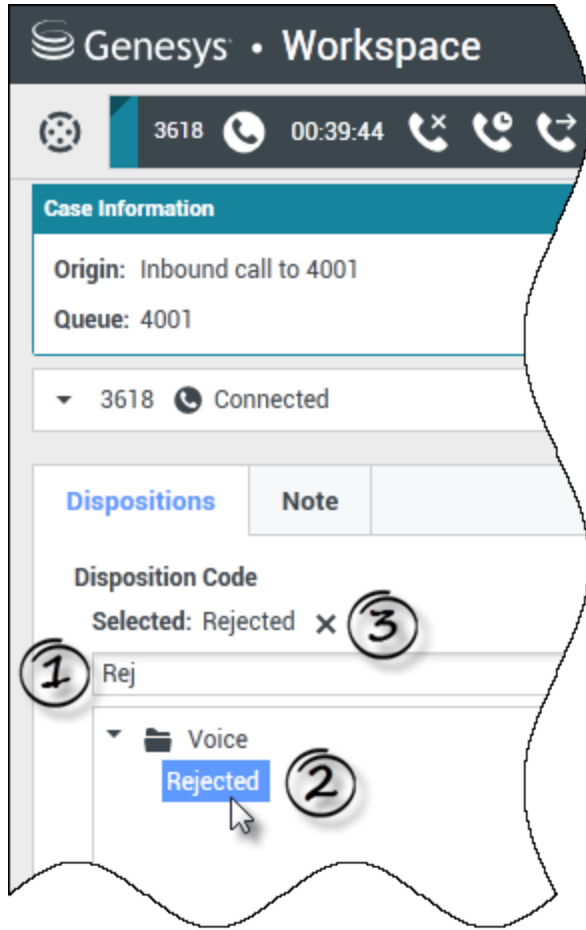


Radyo Düğmeleri ve Klasörler olmak üzere iki farklı düzen kodu sekmesi gösteren etkileşim görünimleri

Etkileşime bir düzen kodu bir düzen radyo düğmesine ya da adına tıklayın.

Bir dosya klasörü hiyerarşisinde tanzim kodları mevcutsa, belirli bir kodu bulmak için Tanzim Kodu **Hızlı Arama** alanını kullanabilirsiniz. Hızlı Arama alanına kod adını girin. Hızlı arama bir "yazmaya başla" araması gibi çalışır. Yazdıkça sonuçlar listelenir. Aramanızla eşleşen tüm klasörler açılır ve giriş yaptığınızda sadece eşleşen kodları göstermek için görünüm filtrelenir.

Klasör hiyerarşi görünümünde bir tanzim seçtiğinizde, tanzim adı **Seçili** etiketinin yanında görüntülenir. Yanındaki **X** ögesine tıklayarak tanzimin seçimini kaldırabilirsiniz.



Bir düzen bulmak için Hızlı Arama kullanın. Seçmek için tıklayın.

Sistem yapılandırmanıza bağlı olarak:

- Bazı ortamlarda **Bitti Olarak İşaretle** — simgesine tıklamadan önce, bir e-posta etkileşimini **aktarmadan ya da iletmeden** önce bir düzen kodu belirtmeniz gerekebilir [**Eklendi:** 8.5.103.10]
- Bir düzen kodu olmadan **Bitti Olarak İşaretle** simgesini tıklayabilirsiniz
- Düzen Kodu görünümü gösterilmeyebilir

## İlgili Kaynaklar

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

- [Apply Disposition Codes \(Düzen Kodları Uygulama\)](#)

## İlgili konular

- [Ses Görevleri Genel Bakış](#)
- [Sohbet Görevleri Genel Bakış](#)
- [E-posta Görevleri Genel Bakış](#)
- [Giden Kampanyalar Genel Bakış](#)

## 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](#)

## Hareketsizlik Zaman aşımı

Sizin ve şirketinizin güvenliği için Workspace yöneticiniz tarafından yapılandırılarak fare ya da klavyenin kullanılmadığı belirli bir sürenin ardından kilitlenebilir. Bu özellik iş istasyonunuzun başından kilitlemeden kalktığınızda sisteminize istenmeyen erişimler olmasını önler.

Belirlenen hareketsizlik süresine ulaşıldığında, masa üstünüzde açık olan tüm Workspace pencereleri küçültülür ve Kimlik Doğrulama ekranı görüntülenir.

Workspace'in kilidini açmak için Kimlik Doğrulama görünümünde kilitli uygulama için oturum açarken kullandığınız parolayı girmeli ve sonra **Kimlik Doğrula** üzerine tıklamalısınız. Tüm kanallardaki oturumları kapatmak ve uygulamadan çıkmak için **İptal** ögesine tıklayın.

Durumunuz Hazır Değil olarak ayarlanabilir. Durumunuzu değiştirmek için **Durumum** görünümünü kullanın.

Uygulama kilitlendiğinde kilitli ancak görünür halde kalan aşağıdakiler dışındaki tüm Çalışma alanı pencereleri küçültülür:

- Etkileşim bildirimleri (kitleme sırasında Durum Bilgisi gizlidir)
- Sistem tepsi simgesi

Sistem bildirimleri kilitlemez. Workspace zaman aşımına uğradığında, sistem mesaj bildirimi Workspace'in zaman aşımına uğradığını bildirmek için görüntülenir.

Mesajı görüntülemek için **Göster** üstüne tıklayın. Bildirimi kapatmak için **Kapat** üstüne tıklayın.

**Göster**'e tıkladıysanız mesajı kapatmak için **Tamam**'a tıklayın.

### Tekli Oturum Açma Ortamları

Tekli Oturum Açma Ortamlarında, Workspace hareketsizlik nedeniyle zaman aşımına uğrarsa, **Yeniden kimlik doğrula**'ya tıklayın. Yeniden kimlik doğrulama başarısız olursa, Yeniden kimlik doğrulama görünümünde aşağıdaki mesaj görüntülenir: Kimlik doğrulama hatası nedeniyle uygulama oturumu devam edemiyor. Lütfen bu bilgisayarı kilitleyin, daha sonra en son şifrenizi kullanarak kilidini açıp tekrar deneyin.

Ortamınızda yeniden kimlik doğrulama işlemi sonrasında Workspace kullanıma hazırdır.

### İlgili Kaynaklar

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

- [Log In \(Oturum Açma\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)



- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleeri ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

### İlgili konular

- [Çalışma Alanını Başlatma](#)
- [Oturum Açma](#)
- [Ana Pencere](#)

### 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](#)

# Etkileşim Geçmişi

Etkileşim Geçmişi görünümü etkileşimin nereden geldiği (ses, e-posta, sohbet ve iş ögesi), kişinin kim olduğu ve etkileşimin ne kadar aktif kaldığıyla ilgili bilgiler sağlar.

- **Kişi**—Kişi veritabanında olan bir kişi ise, kişinin adı görüntülenir. Ekranda ayrıca kişinin numarası ya da e-posta adresi veya "Bilinmiyor" da gösterilebilir.
- **Duration**—Etkileşimi sürdürdüğünüz zamanın saat, dakika ve saniye olarak süresi.

Etkileşim Geçmişi Etkileşim penceresinin ve **Kişi Dizini** görünümü Geçmiş sekmesinin bir parçasıdır.

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]

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Contacts and Contact Information \(Kişileri ve Kişi Bilgilerini Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Geçmişim](#)
- [Etkileşim Geçmişi](#)
- [Kişiler Dizini](#)
- [Ses Görevleri Genel Bakış](#)
- [Sohbet Görevleri Genel Bakış](#)
- [E-posta Görevleri Genel Bakış](#)
- [Giden Kampanyalar Genel Bakış](#)

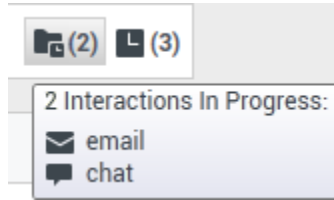
## Üst 10 sayfa

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

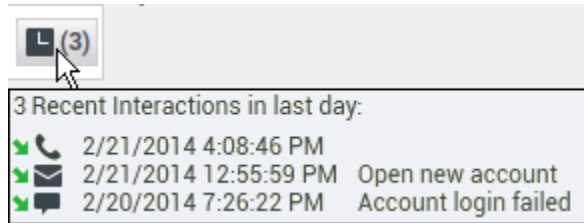
## Süren ve Son Etkileşimler

Geçerli kişi için devam eden etkileşimler varsa, etkileşimlerin sayısı etkileşim bağlantı durumunun yanında görüntülenir. Geçerli kişi için devam eden etkileşimlerin sayı ve tipini görüntülemek amacıyla (sesli etkileşimler dışında) fare imlecinizi simgenin üzerine getirin. Simgeye tıklarsanız, Kişi görünümü açılacak ve Kişi Geçmiş sekmesi görüntülenecektir.



Dinamik kişi geçmişi

Geçerli kişi için son etkileşimler varsa, etkileşimlerin sayısı etkileşim bağlantı durumunun yanında görüntülenir. Geçerli kişi için son etkileşimlerin sayı ve tipini görüntülemek amacıyla (sesli etkileşimler dışında) fare imlecinizi simgenin üzerine getirin. Simgeye tıklarsanız, Kişi görünümü açılacak ve Geçmiş sekmesi görüntülenecektir. Sistem yöneticiniz içerikleri belirlenmiş son gün sayısı için etkileşim olarak tanımlar.



En Son etkileşimlerin görüntülenmesi

Etkileşim Geçmiş Etkileşim penceresinin ve [Kişi Dizini](#) görünümü Geçmiş sekmesinin bir parçasıdır.

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]

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Contact History \(Kişi Geçmişinizi Yönetmek\)](#)

### İlgili konular

- [Ses Görevleri Genel Bakış](#)
- [Sohbet Görevleri Genel Bakış](#)
- [E-posta Görevleri Genel Bakış](#)
- [Giden Kampanyalar Genel Bakış](#)
- [Geçmişim](#)
- [Etkileşim Geçmişi](#)
- [Kişiler Dizini](#)

### 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](#)

# 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 işaretle** 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.

**Altta 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](#)

# Manuel ve Otomatik Kişi Ataması

[Değiştirildi: 8.5.117.18]

Bir kişiyi bir etkileşime atama

## Link to video

Masaüstünüzde etkileşimler geldiğinde, Workspace, etkileşime, şirketinizin veritabanında mevcut kişilerin listesinde göre bir kişi atamaya çalışır.

Bazen bilinen bir kişi, o kişi hakkında kişi veritabanında depolanmış bulunan bilgiler ile ilişkili olmayan bir telefon, e-posta hesabı veya başka bir medya kullanarak, kim olduğu belli olmayacak şekilde sizin kişi merkezimize bağlanabilir.

Bazen birden fazla kişi bilgiyle eşleşir, ve bu sayede Workspace bir kişiyi doğru şekilde atamayabilir. Varsayılan olarak ilk eşleşme atanır; ancak, bu doğru eşleşme olmayabilir. Bazen iki kişi aynı adı paylaşır. Bazen aynı adreste iki kişi yaşar ve aynı telefon numarasını paylaşır.

Yöneticiniz Workspace'ı, hangi kişinin sizinle iletişim kuracağına karar verebileceğiniz şekilde ayarlamış olabilir, bu sayede kişi atamasını manuel olarak yapabilirsiniz. Hesabınız bu özellik için ayarlandıysa, ilgilenmeniz gerekebilecek dört olası senaryo vardır:

1. Çakışma yok, bu yüzden Workspace kişiyi otomatik olarak atıyor.

Bir arama geldiğinde ve veritabanında eşleşen yalnızca bir kişi olduğunda, bu kişi otomatik olarak atanır. Arama yapan kişinin atanmış kişi olmadığını belirlerseniz, aramayı başka bir kişiye atamak için Ctrl-A tuşlarına basabilir ve ardından arama için yeni bir kişi oluşturmak için **Yeni Kişi Oluştur** (👤+) ögesine tıklayabilirsiniz.

2. Arayan ile eşleşen birden çok kişi var.

Bir etkileşim geldiğinde ve veritabanında birden fazla eşleşme olduğunda, Workspace size önerilen kişilerin bir listesini sunar.

Bilgilerini görüntülemek için her birine tıklayın ve doğru olanı bulduğunuzda **Ata**'ya tıklayın.

3. Kişi önerilen herhangi bir kişi ile eşleşmiyor ve kişi veri tabanında değil.

Kişi veritabanında olmayan kişi, varolan bir kişi ile aynı telefon numarasını, adresi ya da e-posta adresini kullanıyorsa, Workspace hala varolan kişiyi önerecektir.

Kişinin önerilen kişilerden biri olmadığını belirlerseniz, **Yeni Kişi Ekle**'yi tıklamayı seçebilir ve yeni bir kişiyi manuel olarak oluşturabilirsiniz.

Bu durumda, yeni kişi var olan kişinin, aynı adreste yaşayan ve aynı telefon numarasını kullanan eşidir.

#### 4. Kişi önerilen herhangi bir kişi ile eşleşmiyor ama kişi veri tabanında.

Bir kişi bir telefon numarasından arama yapabilir ya da kişi veri tabanında bulunmayan bir adresten bir e-posta gönderebilir.

Kişiyi bilinen kişilerden biri olarak tanımlarsanız, **Bu Etkileşimi Başka Bir Kişiye Ata** (👤) ögesine tıklayarak ya da Ctrl-A tuşarına basarak etkileşimi o kişinin geçmişine atayabilirsiniz. Kişi Arana görünümünü görüntülenir.

- Hızlı Arama** alanında, kişinin adını veya diğer tanımlayıcı bilgiyi girin ve kişi veritabanında aramayı başlatmak için büyüteç simgesine tıklayın.
- Arama Sonuçları** listesinde ya da kılavuzunda, doğru kişiyi seçin.
- Bu etkileşimi seçilen kişiye atamak için **Ata** ögesine tıklayın. Etkileşim, **Kişi Geçmişi** ögesine eklenir. Boş Kişi Bilgisi görünümüne dönmek **İptal**'e için tıklayın.

Ayrıca **Bu Etkileşime Başka Bir Kişi Ata** düğmesini kullanarak yeni bir kişi oluşturabilir veya yanlış kişiye hatalı olarak atanmış etkileşimi manuel olarak tekrar atayabilirsiniz. Aynı zamanda **Kişi Değiştir** görünümünü kullanabilirsiniz.

[Eklendi: 8.5.117.18]

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Contact History \(Kişi Geçmişinizi Yönetmek\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Kişileri ve Kişi Bilgilerini Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Kişiler Dizini](#)
- [Kişi Geçmişi](#)
- [Ses Görevleri Genel Bakış](#)
- [Sohbet Görevleri Genel Bakış](#)
- [E-posta Görevleri Genel Bakış](#)
- [Giden Kampanyalar Genel Bakış](#)

## Üst 10 sayfa

- [Workspace Desktop Edition Yardımı](#)
- [Ana Pencere](#)
- [Durumum](#)
- [Kişiler Dizini](#)

5. İş Kutuları
6. İşlevsellik Genel Bakış
7. Mesajlarım
8. Oturum Açma
9. Sesli Danışma
10. Bileşenler, Özellikler ve Kontroller

# Kampanyalarım

Kampanyaların görünümü **Ana Pencere**'de Workspace'in bir parçasıdır. Geçerli olarak dahil olduğunuz aktif (yükü anca henüz başlamamış) ve süren (yükü ve başlamış) kampanya listesi sağlar.

Kampanyalarım görünümü, her bir kampanya için isim, teslim modu (otomatik veya manuel) ve açıklama görüntüler.

Eğer bir **Giden Önizleme** kampanyasının parçasıysanız, Kampanyalarım görünümünde kampanyanın ismini seçerek ve ardından **Kayıt AI** ögesine tıklayarak yeni bir kayıt talep edebilirsiniz.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Bir Sesli Aramayı Yönetmek\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Giden Önizleme Aramaları](#)
- [Giden İtme Önizleme Aramaları](#)
- [Giden Kademeli Aramalar](#)
- [Giden Aramalar için Arama İşlemleri](#)
- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sesli Danışma](#)
- [Ses Kaydı](#)

## 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



# Geçmişim

[Değiştirildi: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

Geçmişim görünümünü bir kişiyle önceki etkileşimlerinizi görüntüleme ve yönetmeyi sağlar.

Geçmişim görünümünü, **Ana Pencere**'de görüntülemek için, **Desteklenen Görünüm** menüsünü görüntülemek için  Workspace desteklenen görünümlere ulaşma ve kullanma () butonuna tıklayın ve ardından **Geçmişim** ögesini seçin.

Aşağıdakileri yapmak için Geçmişim görünümünü kullanın:

- **Etkileşimleri bulun.** Hızlı Arama ve Gelişmiş arama sadece sizin etkileşimlerinizi döndürür.
  - Bir telefon numarası, durum, başlangıç tarihi veya bitiş tarihi araması kriter veya kriterlere uygun etkileşimlerin bir listesini verir.
  - **Arama** ve **filtre** araçları **İletişim Geçmişi** görünümünde gibi çalışır, sadece kriterlere uyan tüm etkileşimleri değil sizin etkileşimlerinizi getirirler.
- Seçilen etkileşimlerde aşağıdaki **işlemleri** gerçekleştirin:
  - **Bitti olarak işaret**le ses ve e-posta [**Eklendi:** 8.5.110.13] **Sürüyor** durumundaki etkileşimler.
  - E-posta etkileşimi için **Yanıtla/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.
  - **Eklentileri Görüntüle** [**Eklendi:** 8.5.115.17]
  - Gelen ve giden e-posta etkileşimlerini **iletme** [**Eklendi:** 8.5.113.11]
  - **Sürüyor** durumundaki bir giden e-posta etkileşimini **silin**. [**Eklendi:** 8.5.110.13]
  - Seçilen ses etkileşimi var olan bir kişiye etkileşim atamak için **kişi atayın**.
  - **Etkileşimi yazdır** (doğru izinleriniz varsa)
- Seçilen etkileşim hakkında **bilgi görüntüleme**.

Workspace, Geçmişim görünümünde seçmiş olduğunuz etkileşimler hakkında bilgi ayrıntılarını görüntülemenizi sağlar. **Ayrıntılar Panelini Altta Göster/Ayrıntılar Panelini Gizle** butonu () Ayrıntılar panelinin nasıl görüntüleneceğini belirlemenizi sağlar. Aşağıdaki görünümlerden birini seçmek için **Ayrıntılar Panelini Altta Göster/Ayrıntılar Panelini Gizle** düğmesine tıklayın:

- Ayrıntılar Paneli Sağ
- Ayrıntılar Paneli Taban
- Detaylar Panelini Gizle

## Tablo Görünümü ve Ağaç Görünümü

Workspace, kişi etkileşimlerinizi kronolojik olarak ya da konulara göre görüntülemenizi sağlar. **Etkileşimleri Tablo Görünümü içinde göster/Etkileşimleri Ağaç Görünümü içinde göster** butonu (📊/🌳) Geçmişim 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 Görünüm etkileşimleri kronolojik olarak görüntüler ve Ağaç Görünümü konulara göre etkileşimleri kronolojik olarak 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](#)

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Your History \(Geçmişinizi Yönetmek\)](#)
- [Manage Contact History \(Kişi Geçmişinizi Yönetmek\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Kişileri ve Kişi Bilgilerini Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Geçmişim](#)
- [Etkileşim Geçmiş](#)
- [Kişiler Dizini](#)

## 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

# Mesajlarım

Lideriniz veya yöneticiniz Etkileşim Workspace Yayın Mesaj fonksiyonunu kullanarak size ya da gruba doğrudan mesaj gönderebilir. İş tipi mesajlar veya sistem tipi mesajlar alabilirsiniz.

İş mesaj örnekleri aşağıdakileri içerir:

- Performans hatırlatmaları
- Sizin veya çalışma grubunuz için talimatlar
- Yaklaşan etkinlik veya gereksinimleri hakkında bilgi

Sistem mesajı örnekleri aşağıdakileri içerir:

- Anahtar hizmet dışı
- Kanal sesi hizmet dışı/çalışıyor
- Evrensel Kişi Sunucu servis dışı

## Mesaj Önizleme

Eğer bir ileti alırsanız, Mesaj Önizleme interaktif bildirimini masaüstünüzde görüntülenir.

Mesaj önceliği aşağıdaki yöntemlerden bir veya daha fazlasıyla belirtilebilir:

- Sesli işaret
- Mesaj önizlemesi etrafında renkli çizgiler
- Mesaj türü göstergesi grafiği
- Öncelik metni (örneğin: Yüksek)

Mesaj Önizleme interaktif bildirimini masaüstünüzde görüntülenirse, aşağıdakilerden birini yapabilirsiniz:

- **Göster** tuşuna tıklayın—**Mesaj penceresi** görüntülenir. Bu mesaj aynı zamanda **Ana Pencere**, **Mesajlarım** alanında görüntülenir. Mesaj Okundu olarak işaretlenir.
- **Kapat** ögesine tıklayın—Mesaj Önizlemesini kapatır. Bu mesaj, **Ana Pencere**'nin **Mesajlarım** kısmında görüntülenir. Mesaj Okunmadı olarak işaretlenir.
- Hiçbir şey yapma—Mesaj Önizleme sistemi yöneticiniz tarafından tanımlanan bir süreden sonra otomatik olarak göz ardı edilir; mesaj **Ana Pencere**'de **Mesajlarım** alanında görüntülenir. Mesaj Okunmadı olarak işaretlenir.

## Mesaj Penceresi


**Mesaj Önizlemesi**'nde **Göster**'e tıklayarak veya **Ana Pencere**'nin **Mesajlarım** alanında iletiye çift tıklayarak Mesaj Penceresini görüntüleyebilirsiniz.

Mesaj Penceresi size veya gruba yönelik olan bir iletinin tam içeriğe sahiptir. İletinin içeriği görüntülemenin yanı sıra, Mesaj Penceresi aşağıdaki bilgileri de içerebilir:

- Mesaj Tipi—Bu bilgiler metin, başlık çubuğu, ve/veya bir simge ile iletilebilir.
- Konu
- Gönderen
- Öncelik—Bu bilgiler metin ve/veya mesaj hakkında bilgiyi çevreleyen çizgi rengi ile taşınabilir.
- Tarih
- Konu (hedef kitle)
- Yöneticiniz tarafından tanımlanan diğer veriler

## Mesajlarım

**Ana Pencere**'nin Mesajlarım görünümü; kişi merkezinizin durumuna ilişkin güncel bilgileri, faaliyetlerinizle ilgili değişiklikleri ve liderleriniz tarafından gönderilen iş mesajlarını sağlar.

**Ana Pencere**'de, **Desteklenen Görünümler** menüsünü görüntülemek için  Workspace desteklenen görünümlere gir ve kullan **butonuna** ( ) tıklayın ve ardından **Mesajlarım** ögesini seçin.

Mesajlar görünümünde, mesajlar en son mesaj üstte olacak şekilde kaydırma listesinde görüntülenir.

Sisteminizin yapılandırmasına bağlı olarak, mesajları okundu/okunmadı olarak işaretleyebilir veya silebilirsiniz. Bunu gerçekleştirmek için, mesaj görünümünde mesajın üstüne sağ tıklayın ve içerik menüsünden **Okundu olarak işaretle**, **Okunmadı olarak işaretle** veya **Sil** seçin.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Receive Business And System Messages \(İş ve Sistem Mesajlarını Almak\)](#)
- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)

## İlgili konular

- [Ana Pencere](#)

## 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](#)

# İstatistiklerim

**Ana Pencere**'nin **İstatistiklerim** sekmesi Önemli Performans Göstergeleri'ni (KPI'ler) görüntüler. Ayrıca **İstatistikler Küçük Uygulaması** ile KPI'larınızı görüntüleyebilirsiniz.

Görüntülenen KPI'ler sistem yöneticiniz tarafından yapılandırılır. KPI olarak tanımlanan istatistikler ayrıca üyesi olduğunuz müşteri temsilcisi grupları için değerlendirilebilir. Performansınız Kişisel sütununda görüntülenir ve her Müşteri Temsilcisi Grubu için istatistik değeri sütun başlığı olarak müşteri temsilcisi grubun adına sahip bir sütunda görüntülenir.

KPI'lerin sıralama düzenini değiştirmek için sütun başlıklarına tıklayın.

**İstatistiklerim** sekmesi mevcut KPI ve çalışma grubunun(larının) KPI'larının bir özetini görüntüler. **İstatistiklerim** sekmesi ait olduğunuz grubun(ların) genel performansı ile performansınızı karşılaştırmayı sağlar.

Bir uyarı simgesi satırın en solundaki sütunda görüntülenir. KPI için performans değerlendirmeniz KPI (⚠️) için beklenen uyarı seviyesinin ötesine geçerse, uyarı simgesi görüntülenir.

Performans değerlendirmesi KPI için beklenen hata düzeyinden aşağıda ise, KPI'nın (❗) yanında bir hata simgesi görüntülenebilir.

Sütun ve KPI'ları göstermeyi/gizlemeyi ve sadece uyarısı olanları göstermek üzere KPI filtrelemeyi açmayı veya kapatmayı sağlayan kısayol menüsüne erişmek için, **İstatistiklerim** sekmesinde sağ tıklayın.

**İstatistiklerim** menüsü hangi KPI'lerin gösterildiğini belirlemenizi sağlar. Göstermek veya gizlemek için bir KPI seçin. Görüntülenen KPI'lerin yanında bir onay işareti vardır.

**Temsilci Grupları** menüsü, müşteri temsilcisi grubu için KPI değerlerini içeren sütunu göstermeyi veya gizlemeyi sağlar. Göstermek veya gizlemek için bir grup seçin. Görüntülenen Müşteri Temsilcisi Gruplarının yanında bir onay işareti vardır.

Tüm KPI'leri görüntülemek için **Tüm İstatistikleri Göster** kısmını seçin. **Sadece Uyarı İstatistiklerini Göster** seçeneğini sadece uyarı veya hata olan KPI'leri görüntülemek için seçin. Bu menü görüntülenen sütunları etkilemez.

**Not:** Yönlendirme Puanları , Kuyruklar ve benzeri ilgili istatistikler **Kişİ Merkezi İstatistikleri** sekmesinde görüntülenir.

Bir istatistik yanlış ayarlanmış ise, istatistik arka planı kırmızı olur ve hata simgesi görüntülenir. Hemen hataları bildirmelisiniz. Sorunlu istatistik satırı üzerine fare imlecini getirirseniz, sorunun nedeni bir araç ipucunda görüntülenir.

## İlgili Kaynaklar

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

- [View KPIs And Statistics \(KPI'ler ve İstatistikleri Görüntülemek\)](#)

#### İlgili konular

- [My Workspace](#)
- [İstatistikler Gereci](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)

#### 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](#)



# Durumum

[Değiştirildi: 8.5.108.11]

Durumum görünümü tüm medya kanallarınız için **Ana Pencere**'de evrensel bir durum monitörü sağlar.

Evrensel olarak ve medya türüne göre durumunuzu görüntüleyebilirsiniz. Oturum açtığınız her bir medyanın durum özetini görüntülemek için fare imlecinizi **Global Durum simgesinin** üzerine getirin. Ses kanalı için ayrıca aramalarınızı farklı bir genişletmeye **iletebilirsiniz**.

Seçilen ortam türleri işlemlerini uygulamak için araç çubuğunu kullanın. Aşağıdaki işlemleri uygulayabilirsiniz:

- Oturum Aç/Oturum Kapat
- DND açık
- Hazır değil (neden)/Hazır
- Arama sonrası çalışma

Aşağıdaki durumlar giriş yaptığınız medya türlerinin her biri için kullanılabilir:

- Servis dışı
- Oturum Kapalı
- DND açık
- Hazır değil (neden)/Hazır

## Güvenlik

Aşağıdaki güvenlik özellikleri sizi ve iş istasyonunuzu korumak için yöneticiniz tarafından yapılandırılabilir:

- Eğer yöneticiniz tarafından tanımlanan bir hareketsizlik dönemi boyunca klavye ya da fare kullanmazsanız, Workspace dışına kilitlenebilir ve durumunuz Hazır Değil olarak atanabilir. Eğer Workspace dışında kilitli iseniz, **yeniden kimlik doğrulaması** yapmalı ve yeni etkileşimleri almak için durumunuzu Hazır olarak sıfırlamanız gerekir.
- Global Durum simgesinin Araç İp Ucunda son oturumunuzun tarihini ve saatini doğrulayabilirsiniz. Araç İp Ucunu açmak için fare imlecinizi Global Durum simgesinin üzerine getirin.

## Kapasite Kuralları

Diğer temsilciler sizin durumunuzu görüntülemeleri kapasite üstünlüğüne dayalı olarak yapılandırılabilir. Herhangi bir kanaldaki durumunuz, o kanal için *kapasitede* olana kadar Meşgul olmayabilir.

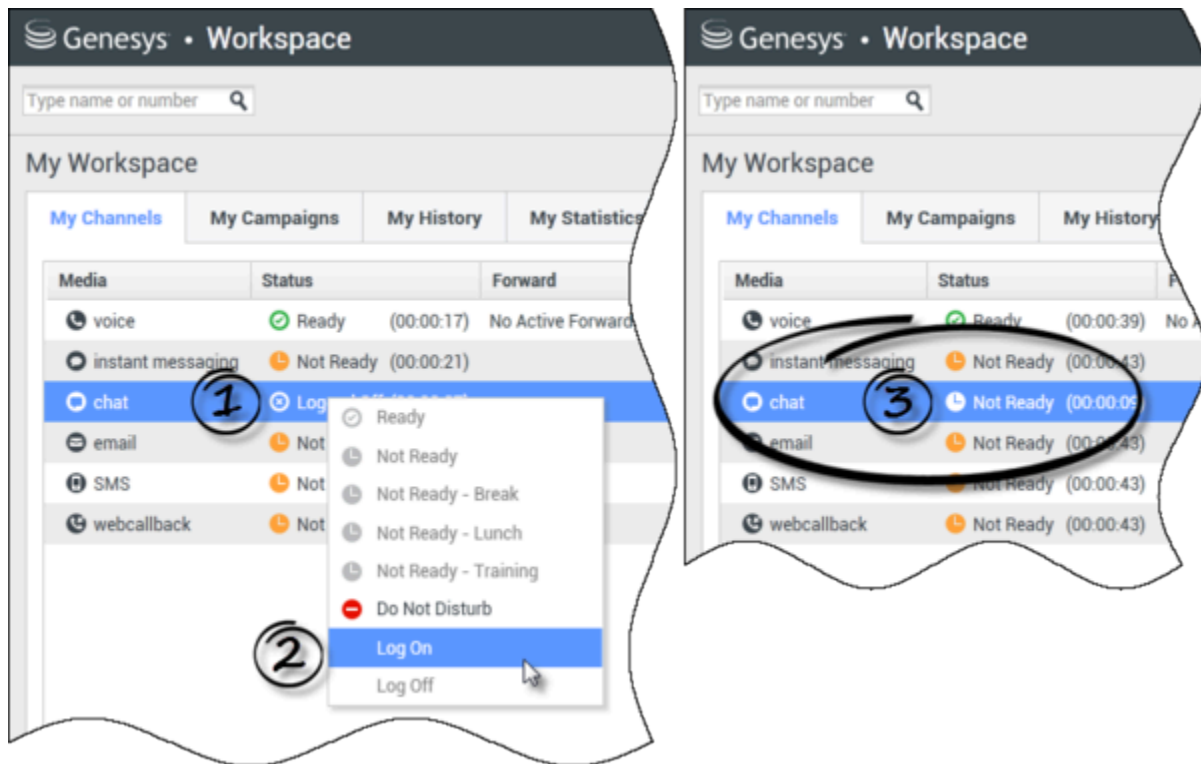
## Kanallarım Sekmesi

[Değiştirildi: 8.5.108.11]

Kullandığınız etkileşim kanallarını görüntülemek ve değiştirmek için Kanallarım sekmesini kullanın.

O kanal ve sütun için Eylem menüsünü açmak için, Durum sütununda veya İleri sütununda bir kanala sağ tıklayın. Aşağıdaki eylemleri gerçekleştirmek için Eylem menüsünü kullanın:

- Bir kanal üzerinde Hazır durumunu değiştirme
- Bir kanalda oturum açma veya oturum kapatma
- Rahatsız Etmeyin durumunuzu açma/kapatma
- Uzantınıza yönlendirilen aramaların ses düğmesi/kanalında başka bir uzantıya yönlendirilmesi



## Çağrı Yönlendirme

Çağrıları farklı bir dahili numaraya yönlendirmek için, seçilen ortam kanalında Yönlendirme sütununa sağ tıklayın ve **Yönlendir**'e tıklayın.

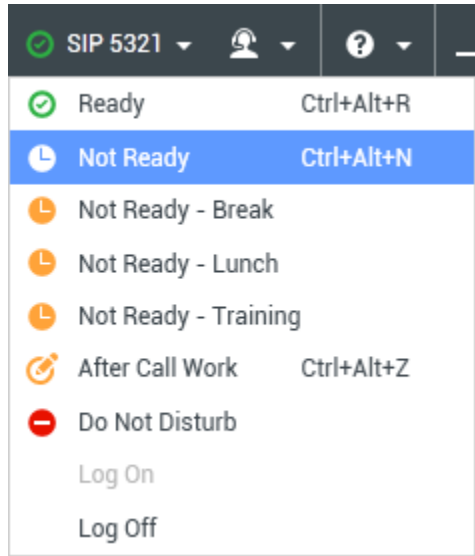
Bu eylem İleri iletişim kutusunu açar. Aramaları yönlendirmek istediğiniz uzantıyı girin ve **Uygula** düğmesine tıklayın . Aramalarınızı yönlendirmeden Kanallarım sekmesine dönmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Etkin bir yönlendirme ayarı varsa ve bunu devre dışı bırakmak istiyorsanız, seçilen ortam kanalında, Yönlendirme sütununa sağ tıklayın ve **Yönlendirme İptal**'i seçin.

İleri İptal iletişim kutusunda, aktarmayı iptal etmek için **Uygula** düğmesine tıklayın. Aktarmayı etkin tutmak için **İptal** düğmesine tıklayın, bu aktif aktarmayı kaldırır ve aktarma durumunu **Aktif Aktarma Yok** olarak değiştirir.

## Global Durum Simgesi

Durum menünüzü açmak için **Global Durum** simgesine tıklayın.



Menüden durumunuzu seçin. Bu menünün içeriği yöneticiniz tarafından belirtilir. Durum seçimleri Hazır, Hazır Değil, Rahatsız Etmeyin, Çalışma Sonrası Ara, Bir neden ile birlikte hazır değil, ve Oturum Aç/Oturum Kapat gibi örnekler içerebilir.

Bu menüde yaptığınız seçimler *oturum açtığınız tüm medyalara uygulanır*.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Manage Your Status \(Durumunuzu Yönetmek\)](#)
- [Log In \(Oturum Açma\)](#)

## İlgili konular

- [Ana Pencere](#)
- [Oturum Açma](#)

## 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](#)

## Not

Not, geçerli etkileşim veya Geçmiş veritabanında seçilen bir etkileşim hakkında yorum girmeyi sağlayan bir özelliktir. Yorumlar kişi için tarihin bir parçası olarak depolanır. Notun içeriği, kişinin tarihini görüntüleyen herhangi bir müşteri temsilcisi tarafından görülebilir.

Not şu görünümelerde sekme olarak kullanılabilir:

- [Ses Etkileşimi](#)
- [E-Posta Etkileşimi](#)
- [Sohbet Etkileşimi](#)
- [İş Ögesi Etkileşimi](#)
- [Geçmiş](#)

Not metin alanına notlarınızı yazın. Etkileşimin bir parçası olarak notları kaydetmek için **Kaydet** düğmesine tıklayın.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencere ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [İşlevsellik Genel Bakış](#)
- [Bileşenler, Özellikler ve Kontroller](#)


## 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

# Yazdırma

Baskı Önizleme penceresi, yazdırmadan önce **e-posta etkileşimlerinin** biçimini belirtmenizi sağlar.

Baskı Önizleme penceresini görüntülemek için, bir e-posta etkileşimini açın ve **Yazdır**'a  tıklayın.

Baskı Önizleme penceresi aşağıdakileri yapmanızı sağlar:

- Baskı Önizleme penceresinde belirttiğiniz düzeni uygulayarak e-posta etkileşimini yazdırın. Belirtilen düzeni yazdırmak için **Yazdır** düğmesine tıklayın. Baskı Önizleme penceresini kapatmak için **İptal** düğmesine tıklayın.
- Açınızdaki kullanılabilir yazıcıların **Hedef** açılır listesinden bir hedef yazıcıyı seçin.
- Hangi sayfaların yazdırılacağını belirtin: tüm sayfalar, bir dizi sayfa ve/veya belirli sayfalar. Tüm belgeyi yazdırmak için **Hepsi** butonuna tıklayın. Metin alanına bir aralık—örneğin **2-6**—veya virgülle ayrılmış tek sayfa numaraları girin.
- **Kopya** alanında yazdırılacak kopya sayısını belirtin.
- Bir **Dikey** veya **Yatay** düzeni belirtin.
- Sayfa kenar boşluklarını belirleyin. Tüm kenar boşluklarının üst kenar boşluğu için belirttiğiniz değerle eşleşmesi için, **Düzgün Kenar Boşlukları**'ni seçin veya **Düzgün Kenar Boşlukları** seçimini kaldırın ve üst, sol, sağ ve alt kenar boşlukları için kenar boşluklarını belirtin. Marj birimleri yerel ayarlarınız tarafından belirlenir.
- Çıktıya sayfa numaraları ekleyin.
- **Sistem Yazdır** iletişim kutusunu kullanarak yazdırın.

Sayfa Düzeni görünümünde, çıktınızın önizlemesini yapabilirsiniz. Sayfa Düzeni görünümü şu denetimleri içerir:

- Yakınlaştırma/Uzaklaştırma
- %100 göster
- Sayfa genişliği görünümünde sayfayı sığdır
- Görünüm içine bütün sayfayı sığdır
- Ön ve arka çiftler yan yana olarak sayfaları görüntüle

## 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 \(E-posta Etkileşimlerini Yönetmek\)](#)

- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleeri ve Görünümleri\)](#)

#### İlgili konular

- [Gelen E-posta](#)
- [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](#)



# Yanıtlar

[Değiştirildi: 8.5.109.16, 8.5.118.10]

Yanıtlar görünümü etkileşimler için önceden yazılmış standart yanıtlar veritabanına erişmenize olanak sağlar. Bu yanıtları, bir e-posta veya sohbet mesajı gibi herhangi bir giden etkileşime yanıt olarak ekleyebilirsiniz ya da bir telefon etkileşimi sırasında kişiye okuyabilirsiniz.

Bir e-posta veya sohbet mesajı gibi giden etkileşime yanıt içine yerleştirdikten sonra, metin içeriğini değiştirebilirsiniz.

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]

Yanıtlar görünümüne erişmek için, aktif etkileşim penceresindeki dikey **YANITLAR** düğmesine tıklayın.

Yanıtlar görünümü Arama ve Filtre alanı ve Yanıtlar Gezgini olmak üzere iki ana alandan oluşur.

## Arama ve Filtre

Arama ve Filtre alanı şirketinizin Standart Yanıt Kitaplığında arayacağınız anahtar sözcükleri belirtmenize olanak sağlar. Bu aşağıdaki özelliklere sahiptir:

- **Arama alanı**—Aramak istediğiniz anahtar kelimeyi girin ve aramayı başlatmak için büyüteç simgesine tıklayın.
- **Arama türü**—Aşağıdaki stratejilerden birini kullanarak arama yapmanıza olanak tanıyan açılır liste:
  - **Herhangi Bir Anahtar Kelime ile Arama**—Belirtilen anahtar kelimelerden en az birini içeren tüm yanıtları bulun.
  - **Tüm Anahtar Kelimelerle Arama**—Belirtilen anahtar kelimelerin tümünü içeren tüm yanıtları bulun.
  - **Tam Metin Arama**—Belirtilen anahtar kelimeleri belirttikleri sırada içeren tüm yanıtları bulun.
- **Temel/Gelişmiş Arama**—Belirtilen anahtar kelimelerin nerede aranacağını belirtin; aramayı sınırlamaya veya genişletmeye olanak sağlar.
  - **Yanıt Adları**—Yanıtların adlarında anahtar kelimeler arayın.
  - **Yanıt Ana Metinleri**—Yanıtların ana metinlerinde anahtar kelimeler arayın.
- **Görüntüle**—Görüntülemenize olanak tanıyan bir açılır liste:
  - **Tüm Yanıtlar**—Kullanımınız için mevcut tüm önceden yazılmış yanıtlar.
  - **Sık Kullanılan Yanıtlar**—Sık kullanılan olarak belirlediğiniz önceden yazılmış yanıtlar.
  - **Ön tanımlı Kısayol içeren Yanıtlar**—İlişkilendirilmiş bir kısayol anahtar sözcüğü içeren önceden yazılmış yanıtlardır.

- **Önerilen Yanıtlar**—Yanıtlar otomatik olarak kategorilere göre seçilir ve gelen etkileşim içeriği ile ilgisine göre sınıflandırılır. Otomatik önerilen yanıt seçip yanıtınızın içine ekleyebilirsiniz. Daha sonra, otomatik önerilen yanıt metnini gerektiği gibi değiştirebilirsiniz. Yanıtlar gelen etkileşim ile ilgisine göre sıralanır. Yanıtlar Listesi görünümünde ilgili sütun başlığına tıklayarak Yanıt adı, ilgi veya Üst Kategoriye göre sıralama seçebilirsiniz.

### Tip

Arama seçilen görünüme uygulanır; arama kriterlerini temizlemek ve içeriği görüntülemek için, arama alanında **X** ögesine tıklayın.

## Yanıtlar Gezgini

Yanıtlar Gezgini klasörlerin (standart yanıt kategorileri) ve sayfaların (standart yanıt belgeleri) ağaç yapısı görünümünü içerir. Görünümü yanıt belgeleri ve Üst Kategori klasörlerinin sıralanabilir tablo görünümüne değiştirebilirsiniz.

Yanıtlar Gezgini şunları yapmanıza olanak sağlar:

- Arama ve filtre alanında belirttiğiniz kriterlere uyan yanıtları görüntülemek.
- Klasörleri açmak veya kapatmak için klasörlere tıklayarak ve belgeleri seçmek için belgelere tıklayarak yanıt klasörleri ve belgelerini gezinmek.
- Aşağıdaki yöntemlerden birini kullanarak ekleme noktasında etkileşime yanıtı yerleştirin:
  - Klavyenizde **Enter** tuşuna basın.
  - Standart Yanıt Metni Ekle (📄) ögesine tıklayın.
  - Yanıta sağ tıklayın ve bağlam menüsünden Standart Yanıt Metni Ekle'yi seçin.
  - Metin alanına ekleme noktasında otomatik olarak içerik eklemek için bir yanıt üzerine çift tıklayın. [Eklendi: 8.5.105.12]
- Sık Kullanılan Yanıtlara **Standart Yanıtı Ekle** (★) ögesine tıklayarak sık kullanılanlar listenize seçili yanıt belgesini eklemek.
- **Sık Kullanılan Yanıtlardan Standart Yanıtı Kaldır** (★) ögesine tıklayarak sık kullanılanlar listenizden seçili yanıt belgesini kaldırmak.
- **Görüntüleme Modu** düğmesine (📄) tıklayarak Liste görünümü veya Ağaç görünümünde sonuçları göstermek.
- **Detay Göster/Detay Gizle** (📄) düğmesine tıklayarak yanıt detaylarını göstermek ve gizlemek.
- Yanıt detayları alanında seçilen yanıt belgesinin içeriğini görüntülemek.
- Yanıt detayları alanından içerik kopyalayıp, **e-posta** veya **sohbet** etkileşiminin mesaj alanına yapıştırmak.

## Yanıtlar Kısayollar

[Eklendi: 8.5.118.10]

Sisteminiz, kısayol anahtar sözcüklerini e-posta, sohbet ve ortak yanıtları etkileşimlere otomatik olarak ekleyen diğer etkileşimlerin metin oluşturma alanına yazmanızı sağlayacak şekilde ayarlanmış olabilir.

Şirketiniz için kısayol anahtar sözcüklerinin ne olduğunu yöneticinize ya da amirinize sorun.

Bir yanıtın bununla ilişkilendirilmiş bir kısayol anahtar sözcüğü varsa, **Yanıtlar** görünümünde yanıtı seçtiğinizde, kısayol anahtar sözcüğü ön izlemenin üzerinde ve yanıtlar ağacının **Kısayol** sütununda görüntülenir.

Bir kısayolu kullanmak için şirketiniz tarafından belirlenen ön eki (örneğin, "#"), ardından eklemek istediğiniz yanıtın anahtar sözcüğünü yazın ve ardından Ctrl+Space tuşlarını kullanın. Ön ekiniz "#" ve anahtar sözcük "sale" ise, şunu yazın: #sale+Ctrl+Space

Videoyu izleyin: *Standart tepki kısayol anahtar sözcüklerini kullanmak*

[Link to video](#)

## İlgili Kaynaklar

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

- [Using The Standard Response Library \(Standart Yanıt Kitaplığını Kullanma\)](#)

## İlgili konular

- [Ses Görevleri Genel Bakış](#)
- [Sohbet Görevleri Genel Bakış](#)
- [E-posta Görevleri Genel Bakış](#)
- [Giden Kampanyalar Genel Bakış](#)

## 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

# Bir Geri Arama Programla

[**Değiştirildi:** 8.5.115.17, 8.5.111.21]

Yeniden programlayabileceğiniz üç tip geri arama vardır:

- Giden kampanya etkileşim geri araması [**Değiştirildi:** 8.5.115.17]
- Genesys Geri Arama [**Eklendi:** 8.5.111.21]
- Web Geri Arama


## Giden etkileşimi bir geri arama olarak yeniden programlamak

[**Değiştirildi:** 8.5.115.17] Geri Arama Yeniden Programlama işlevini kullanarak bir **Giden kampanya** aramasını (örneğin, kişi o anda yanıt veremeyecek kadar meşgulse) farklı bir tarih ve/veya saat için yeniden programlayabilirsiniz.


Giden kampanya araması etkileşim penceresinde, arama işlemi araç çubuğunda, **Geri Aramayı**

**Yeniden Programla**'ya () tıklayın. **Geri Aramayı Yeniden Programla** görünümü görüntülenir.

Aramayı yeniden programlamak için **Geri Aramayı Yeniden Programla** onay kutusunu işaretleyin. Yeni tarih ve/veya saati ve gerekirse yeni numarayı belirttikten sonra, aramanın bağlantısını kesmek

için **Aramayı Sonlandır** () ögesine tıklayın. Geri aramayı yeniden programlamak için **Bitti**

**Olarak İşaretle** () ögesine tıklayın. **Geri Aramayı Yeniden Programla** düğmesi, arama

yeniden programlandıktan sonra  olarak değişir.

Yeni bir tarih ayarlamak için, ya tarih alanına yeni bir tarih girin veya yeni bir güne tıklamak için takvim görünümünü kullanın. Ay ve yıl değiştirmek için sol ve sağ ok tuşlarını kullanın.

Yeni bir saat ayarlamak için, ya saat alanına yeni bir saat girin ya da saat ve dakikayı değiştirmek için yukarı ve aşağı ok düğmelerini kullanın.

Kişisel olarak tarafınızdan yapılan bir geri aramayı yeniden programlamak için **Kişisel Geri Arama** ögesine tıklayın. Etkileşimi arama kuyruğuna geri göndermek için **Kişisel Geri Arama** onay kutusunu temizleyin. [**Değiştirildi:** 8.5.115.17]

- Bazı ortamlarda, yeniden programlana tüm aramalar kişisel geri aramalardır. Bu durumda seçimi değiştiremeyeceksiniz.
- Bazı ortamlarda yeniden planlanan tüm aramalar kampanya geri aramalarıdır (kampanyadaki aktif herhangi bir müşteri temsilcisi geri arama yapabilir). Bu durumda **Kişisel Geri Arama** onay kutusu görüntülenmez.

Kişi için yeni bir numara seçmek için, **Telefon** açılır listesine tıklayın ve farklı bir numara seçin.

Geri arama için kullanılacak yeni bir numara eklemek amacıyla, **Yeni Telefon Numarası** ögesine tıklayın. Yeni Numara Ekle görünümü görüntülenir. Kullanımınız için aşağıdaki seçenekler mevcuttur:

- **Telefon**—Programlanmış geri arama için kullanılacak yeni telefon numarasını girin.
- **Tür**—Bir cep telefonu gibi ses veya diğer medya türü seçin.
- **Başlangıç**—Cihaz ile temasa geçilebilecek bir başlangıç zamanı seçin.
- **Bitiş**—Cihaz ile temasa geçilebilecek bir bitiş zamanı seçin.


## Genesys Geri Arama

[Eklendi: 8.5.111.21]

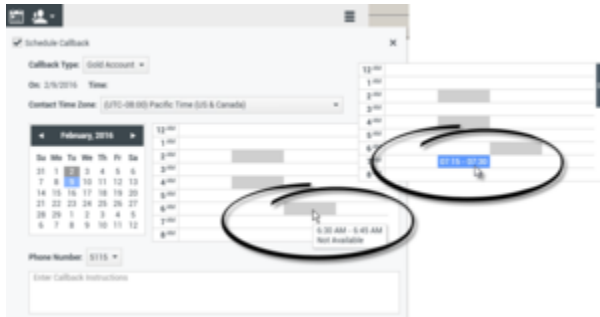
Genesys Geri Arama ortamınızda etkinse, geçerli bir **geri arama etkileşimini** yeniden programlayabilir ya da kişinin için yeni bir geri arama etkileşimi programlayabilirsiniz (oluşturabilirsiniz).

### Bir Geri Arama Yeniden Programla

Geçerli bir geri arama etkileşimini yeniden programlamak için, Geri Arama etkileşimi penceresinde,


**Geri Arama Yeniden Programlama** görünümünü açmak için  ögesine tıklayın.

**Geri Arama Yeniden Programlama** ögesini işaretleyin, bir geri arama tipi, bir saat dilimi, takvimde bir tarih ve programlama tablosunda bir zaman yuvası seçin. Kullanılmayan zaman yuvaları gridir. Kullanılabilir zaman yuvaları mavidir ve zaman aralığını görüntüler. Geri aramayı gerçekleştirmek için görünümün dışına tıklayın.

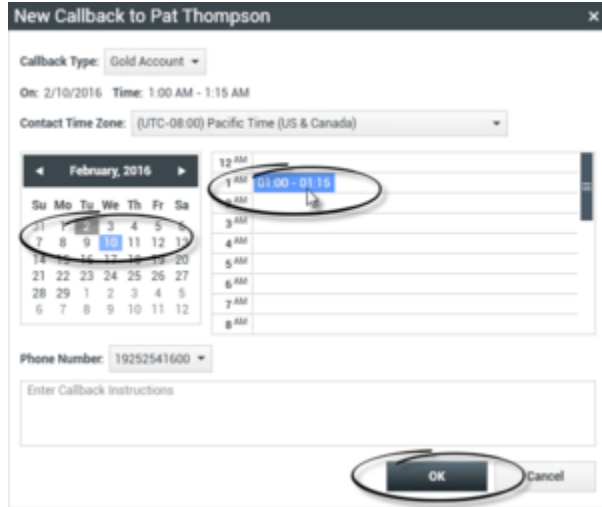


Geçerli geri arama etkileşimini yeniden programlamak için Geri Aramayı Yeniden Programlama görünümünü kullanın

### Bir etkileşimden yeni bir Geri Arama programlama

Ses, sohbet, e-posta, SMS vb. mevcut bir etkileşimin araç çubuğunda, **Yeni Geri Arama** iletişim kutusunu açmak için  ögesine tıklayın.

Bir geri arama tipi, bir saat dilimi, takvimde bir tarih ve programlama tablosunda bir zaman yuvası seçin. Kullanılmayan zaman yuvaları gridir. Kullanılabilir zaman yuvaları mavidir ve zaman aralığını görüntüler. Geri aramayı gerçekleştirmek için **Tamam**'a tıklayın.

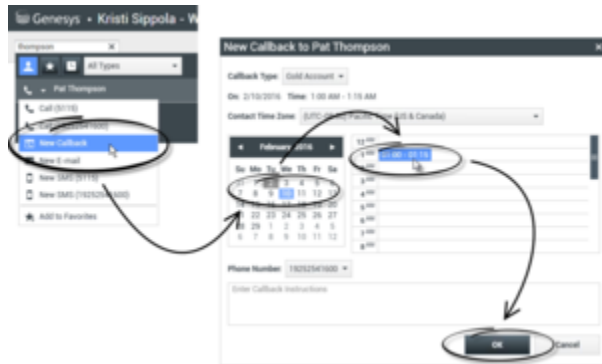


Yeni bir geri arama etkileşimi programlamak için Yeni Geri Arama iletişim kutusunu kullanın

## Takım İletişimcisinden yeni bir Geri Arama programlama

**Takım İletişimcisi**'nde, bir kişi bulun, ardından **Yeni Geri Arama** iletişim kutusunu açmak için İşlem menüsünden **Yeni Geri Arama** öğesini seçin.


Bir geri arama tipi, bir saat dilimi, takvimde bir tarih ve programlama tablosunda bir zaman yuvası seçin. Kullanılmayan zaman yuvaları gridir. Kullanılabilir zaman yuvaları mavidir ve zaman aralığını görüntüler. Geri aramayı gerçekleştirmek için **Tamam**'a tıklayın.



Yeni bir geri arama etkileşimi programlamak için Yeni Geri Arama iletişim kutusunu kullanın


## Web Geri Aramanın Yeniden Programlanması


Bir **Web Geri Arama** aramasını (örneğin, kişi Web Geri Araması talep ettiği zamanda cevap vermiyorsa), Geri Arama Yeniden Programla işlevini kullanarak farklı bir tarih ve/veya saat için yeniden programlayabilirsiniz.

Web Geri Arama Önizleme penceresinde, arama işlemi araç çubuğunda **Geri Aramayı Yeniden Programla**'ya () tıklayın. **Geri Aramayı Yeniden Programla** görünümü görüntülenir.

Aramayı yeniden programlamak için **Geri Aramayı Yeniden Programla** onay kutusunu işaretleyin. Yeni tarih girmek için **Açık** alanını kullanın ya da yeni tarihe tıklamak için Takvim seçiciyi kullanın. **Başlangıç** ve **Bitiş** alanlarını kullanarak yeni bir saat ve arama süresi belirtin. Saat kadranı yeni "Başlangıç" saatini göstermek için güncellenir.

Gerekirse, **Bitiş** açılır listesinden kişi için numara seçerek yeni bir numara belirtebilirsiniz.

Yeni bir tarih ve/veya saat ve gerekiyorsa yeni bir numara belirttikten sonra, **Geri Arama Yeniden Programla** görünümünü kapatmak için **X** ögesine tıklayın. **Geri Arama Yeniden Programla** düğmesi, geri arama yeniden programlandıktan sonra  olarak değişir.

Geri aramayı belirttiğiniz tarih ve saat için yeniden programlamak için **Bitti Olarak İşaretle** () ögesine tıklayın. Belirtilen tarih ve saatte, Web Geri Arama etkileşim bildirimi masaüstünüzde görüntülenir.



## Giden Kampanyalar Genel Bakış

Bir müşteri temsilcisi olarak, kişi etkileşimleri kişilerin önceden belirlendiği bir listeden aramalara dayanmakta olan giden **sesli** görüşmeleri kampanyaları üzerinde çalışıyor olabilirsiniz (örneğin, koleksiyonlar, telefonla pazarlama, veya bağış).

Giden aramaların iki dağıtım modu bulunmaktadır. Bir gözetmen hangi modda çalışacağını belirler:

- **Elle**, sizin sadece belirli bir arama listesinden bir etkileşim isteyerek giden arama yapmanızı sağlar. Elle dağıtımın bir arama modu vardır:
  - **Ön izleme**. Sistem bir müşteri temsilcisine kişi ile ilgili verileri görüntüler, daha sonra müşteri temsilcisi kişiye çağrı yapar.
- **Otomatik**, giden aramalar masaüstünüze yönlendirilir. Otomatik dağıtımın üç arama modu vardır:
  - **Push Ön izlemesi**. Sistem bir müşteri temsilcisine kişi ile ilgili verileri görüntüler, daha sonra müşteri temsilcisi kişiye çağrı yapar.
  - **Artma**. Sistem otomatik olarak müşteri numaralarını çevirir ve yalnızca bağlantı başarılı bir şekilde kurulunca bir müşteri temsilcisine çağrı aktarır.
  - **Öngörme**. Sistem mevcut istatistikler temelinde müsait temsilci sayısını tahmin eder ve herhangi bir temsilci müsait değilken bile, önceden başlayabilir.

Gözetmeniniz veya şirketinizdeki başka birisi atandığınız bir Giden kampanya başlatırsa, belirli bir kampanyanın başladığını ve bu kampanyaya atandığınızı belirten bir uyarı **mesajı** alacaksınız.

**Not:** Eğer siz oturum açmadan önce kampanya başladı ise, bir uyarı mesajı görüntülenir. Eğer bir kampanya üzerinde çalışıyorsanız, **Kampanyalarım** görünümü aktif ve çalışan kampanyalar listesini görüntüler. Etkin kampanyaları Kampanyalar görünümünde Başladı durum mesajı ile gösterilir.

Kişiye bağlandıktan sonra, etkileşimin niteliğine bağlı olarak, çeşitli görevleri yerine getirebilirsiniz. Örneğin, **müşteri kayıtlarını güncelleyebilir**, bir geri arama zamanlayabilirsiniz, bir **tanzim kodu** seçebilir veya başka **çağrı eylemleri** yapabilirsiniz.

## Görüşülmüş Oturum Kapatma

Bazen bir kampanyadan ani bir müşteri temsilcisi çıkışı, zamanlaması ile, bir kampanyanın hizmet kalitesini etkileyecektir. Örneğin, bir öngörü ya da ilerici kampanya sizi bir müşteri ile birlikte kurulmakta olan bir sonraki arama için seçtiği anda Çıkış'a tıklayabilirsiniz. Workspace, hemen oturumunuzu kapatırsa, bu belirli çağrının bir müşteri temsilcisine teslim edilmesi daha uzun sürebilir. Bunu önlemek için aşağıdaki yöntemlerden biri tarafından başlatırsanız çıkışınız birkaç saniye gecikecektir:

- **Ana Pencere** başlık çubuğu veya Ana Menüden Çıkış'ı seçin.
- Workspace **Kanallarım** görünümünden, Ses kanalından Çıkış'ı seçin.

Eğer bir etkileşim alırken **Çıkış** seçerseniz, bir sistem mesajı kapatma iznini beklediğine dair sizi

bilgilendirmek için masaüstünüzde görüntülenir. Mesaj, oturumu kapatmanız için yetkili olacağınıza kaç dakika ve/veya saniye kaldığını bildiren bir geri sayım saati içerir.

Eğer mesaj penceresini kapatırsanız, hala Ana Pencere veya **Mesajlarım** penceresinde iletileri görüntüleyerek çıkış yetkisine kalan zamanı izleyebilirsiniz. Ayrıca anlaşmalı çıkış için kalan zamana dair bir bildirim görmek için Durum simgesinin üzerine fare imlecini yerleştirebilirsiniz.

Hem Mesajlarım görünümü ve Durum simgesi Araç İpucu kapatma yetkisi onayı verildiğinde bilgi sağlar.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Lesson: Rescheduling a call as a callback \(Bir aramayı geri arama olarak yeniden programlamak\)](#)
- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Giden Kampanya Sesli Etkileşimlerini Yönetme\)](#)

## İlgili konular

- [Giden Önizleme Aramaları](#)
- [Giden İtme Önizleme Aramaları](#)
- [Giden Kademeli Aramalar](#)
- [Giden Aramalar için Arama İşlemleri](#)
- [Ses Etkileşimi](#)

## 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](#)

## Yazım Denetimi

Yazım denetimi özelliği, bir etkileşimli Yazım Denetleyicisi kullanarak, göndermeden önce mesajın içeriğinin yazımını doğrulamanıza olanak sağlar. Üç sözlüğe erişiminiz olabilir: yöneticiniz tarafından tanımlanan bir kurumsal sözlük, bir açılır menüden seçim yapabileceğiniz dile özgü sözlük ve Sözlüğün denilen kişisel sözlük.

Workspace her müşteri temsilcisi için tek bir sözlük oluşturur. Yaptığınız herhangi bir ekleme veya değişiklik sadece kişisel sözlüğünüzü etkiler. Farklı bir iş istasyonunda çalışıyorsanız, benzersiz kullanıcı adı ve parolanız altında oturum açmış olmanız kaydıyla, yine de kişisel sözlüğünüze erişebilirsiniz.

Mesajınızı yazdıkça, belirttiğiniz yazım denetimi sözlüğünde olmayan her kelimenin altında kırmızı dalgalı çizgi görünür. Yanlış yazılmış sözcüğü düzeltmek veya kelimeyi kişisel sözlüğe eklemek için kelimeye sağ tıklayın. Ayrıca bir kez görmezden gelebilir (**Yoksay**) veya her zaman (**Tümünü Yoksay**) yazımı yok saymayı seçebilirsiniz.

Yanlış yazılmış kelimeyi içeren bir mesaj göndermeye çalışırsanız, sistem potansiyel yanlış yazılmış kelimeleri düzeltmeden mesaj göndermek istediğinizi onaylamanızı isteyen uyarı iletişim kutusu görüntülemek için yapılandırılmış olabilir. Yine de mesajı göndermek **Evet** ögesine tıklayın ya da mesaja geri dönüp yanlış yazılmış kelimeleri düzeltmek için **Hayır** ögesine tıklayın. [**Eklendi:** 8.5.105.12]

Yazım denetimi bağlam menüsü, aşağıdaki seçenekleri içerir:

- **Öneriler**—Halen seçili sözlükten altı çizili kelimenin doğru yazımı olabilecek kelimelerin listesi.
- **Yoksay**—Bu yazımı bir defa yanlış olarak işaretleme.
- **Tümünü Yoksay**—Bu yazımı her defa yanlış olarak işaretleme.
- **Sözlüğe Ekle**—Bu yazımı halen seçili sözlüğe ekle.
- **Yazım Denetimi**—Yazım denetimini aç ve kapat.
- **Diller**—Yazım denetimi için kullanmak istediğiniz dili seçin.

## 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 \(E-posta Etkileşimlerini Yönetmek\)](#)
- [Handle A Chat Interaction \(Bir Sohbet Etkileşimini Yönetmek\)](#)

## İlgili konular

- [Giden E-posta](#)

- [Sohbet Etkileşimi](#)

## 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](#)

# Takım İletişimcisi

Takım İletişimcisi aşağıdaki görünümelerde kullanılabilir bir ortak hizmettir:

- **Ana Pencere**
- Etkileşim pencereleri (aktarma, danışmanlık veya sesli olmayan etkileşimden sesli etkileşim başlatmak için):
  - **Ses**
  - **Sohbet**
  - **E-posta**
  - **SMS**
  - **Dahili Anlık Mesaj**
  - **İş Ögesi**
- Sosyal Medya Kanalları (eServices eklentileri ile)

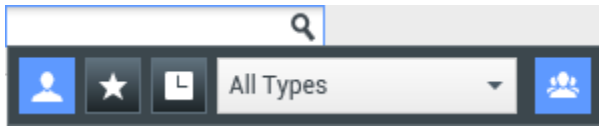
Takım İletişimcisi iç hedef ya da kişi bulmanıza ve etkileşim başlatmanıza olanak sağlayan bir hizmettir. Yöneticiniz arama sonuçlarını sınırlandırmak üzere sisteminizi yapılandırmış olabilir.

Takım İletişimcisi belirli bir müşteri sorununu çözmek için ya da bir takip araması veya bir toplantı gibi başka amaçlar için dahili ya da harici kaynaklarla farklı türde iletişim başlatmanıza olanak sağlar.




Hesabınız bir **Süpervizör ya da Takım Lideri** olarak yapılandırılmışsa, Takım İletişimcisi ve Arama İşlemleri araç çubuğunu kullanarak, başlatma ve durdurma özelliklerini içeren müşteri temsilcisi izleme ve çalıştırma işlevlerini kullanabilirsiniz.


## Ana Pencere Takım İletişimcisi

**Ana Pencere**, Takım İletişimcisi Hızlı Arama alanı içerir. Hızlı Arama alanı evrensel arama aracıdır, bununla hem kişi veritabanında hem de iç hedef dizininde arama yapabilirsiniz. Sistem yöneticiniz bunu evrensel kişi araması sağlamak ya da sadece iç hedef araması sağlamak üzere yapılandırabilir.



Kişi Yönetim bölgesi

Alana tıkladığınızda, Takım İletişimcisi araç çubuğu görüntülenir. Aramayı başlatmak için alanına bir ad, telefon numarası veya diğer anahtar sözcük girin. Araç çubuğu tüm (  ) içinde arama yapmanıza, sık kullanılanlar (  ) içinde arama yapmanıza ve son (  ) kişiler ve dahili hedefler içinde arama yapmanıza olanak sağlar. Takım İletişimcisi, yöneticiniz tarafından cevapsız çağrılar da

dahil olmak üzere, son çağrılarını saklamak ve görüntülemek için yapılandırılmış olabilir. Eğer bu özellik etkin ise, son ses etkileşimleri Takım İletişimcisi görünümünde belirli bir görsel gösterge ile görüntülenir (gelen/giden/cevapsız). Aynı zamanda, her bir kayıt görüntüsü için ilgili gelen çağrı olayı hakkında ilave bilgi görüntülenir (örneğin: çağrı türü, çağrı zaman damgası ve uygunsuz cevapsız durumu). Ayrıca, kişi veya dahili hedef türüne göre filtrelemenize ve arama sonuçlarınızı kategori veya türe göre gruplandırmanıza ya da sonuç grubunu çözmenize () olanak tanır.

## Tip

Genesys, Kişi Veritabanı aramalarında *joker* karakterleri desteklemez

## Yeni Bir Etkileşim Başlatma

Yeni Etkileşim (**dahili Anlık Mesajlaşma** ve iç/dış **ses** etkileşimi veya giden e-posta) başlatmak için, evrensel arama alanına bir dahili hedef (müşteri temsilcisi, yetenek, grup, kuyruk ya da Yönlendirme Noktası) adını ya da kişi adı, telefon numarası veya e-posta adresini girin.

## Kapsamlı arama alanında Bilgi Girme

Siz yazdıkça, Workspace iç hedef ve kişi veritabanları arar ve potansiyel kişileri ve iç hedefleri listeler. Sistem potansiyel kişileri ve iç hedefleri listeleyen bir görünüm açar. Her bir iç hedefin durumu gösterilir.

Aşağıdakileri yapmak için açılır görünümü kullanabilirsiniz:

- **Arama sonuçlarını filtrele ve sırala.**
- Seçilen kişide arama yapma, anlık mesaj gönderme, yeni giden e-posta oluşturma veya sık kullanılan olarak kaydetme gibi **işlemler** gerçekleştirin.

## Arama Sonuçları Listesini Filtreleme ve Sıralama

Arama sonuçları bir listede görüntülenir. Arama, arama alanına girdiğiniz kelime veya kelimeler (ad, telefon numarası, e-posta adresi veya diğer kriterler) için kişi veritabanının her alanını arayan bir "anahtar kelime" aramasıdır. Veritabanının her bir alanı, girdiğiniz anahtar sözcükler için bir 'ile başlar' araması kullanılarak aranır.

Liste görünümü, kişi veritabanında arama kriterleri ile eşleşen tüm kişilerin sıralanmamış bir listesini gösterir.

Arama, arama alanına girdiğiniz kelime veya kelimeler (ad, telefon numarası, e-posta adresi veya diğer kriterler) için kişi veritabanının her alanını arayan bir 'anahtar sözcük' aramasıdır. Arama motoru, girdiğiniz anahtar sözcükleri aramak için seçilmiş 'ile başlar' eşleştirme modunu kullanarak veritabanının her bir kriterinde (yöneticiniz tarafından izin verilen) belirtilen her bir alanın *herhangi bir* sözcüğünü eşleştirmeye çalışır.

Örnekler:

- Yalnızca **Adı** ve **Soyadı** alanlarına uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriter olarak *John Daly* anahtar sözcüklerinin kullanılması, **Adı**=*John* ve **Soyadı**=*Daly* olan bir kişi eşleştirecektir
- Yalnızca **Adı**, **Soyadı**, **Şehir** ve **Adres** uygulamak için tanımlanan bir hızlı aramada kriterler olarak *John Junipero* anahtar sözcüklerini kullanıldığında, **Adı**=*Johnny* ve **Adresi** = *2001, Junipero Serra Blvd* olan bir kişi eşleştirilecektir.

Sonuçlar sınıflandırılmaz bir liste halinde geri döndürülür. Sonuç kümesi çok büyükse, arama sonuçlarınızı arama kriterlerinize daha fazla anahtar sözcük ekleyerek iyileştirebilirsiniz (bu bağlamda sıralama tanımsızdır).

### Tip

Genesys şu anda kişi veritabanı aramalarında karışık karakter setlerini desteklememektedir, bu yüzden, örneğin, Basitleştirilmiş Çince karakterlerde ve Latin karakterler sözcükler aynı dize içinde aranamaz ve Latin karakterlerin hemen ardından gelen Basitleştirilmiş Çince karakterlerin iki ayrı sözcük olarak değerlendirilmez.

Çoğu durumda, bu liste görünümünün filtreleme özelliklerini kullanarak arama sonuçlarını daraltabilirsiniz. Arama sonuçlarını sonuç türü açılır listesini kullanarak sonuç türüne göre filtreleyebilirsiniz. Örneğin, arama sonuçları sadece kişileri veya sık kullanılanları görüntüleyecek şekilde filtre edebilirsiniz.


Agent

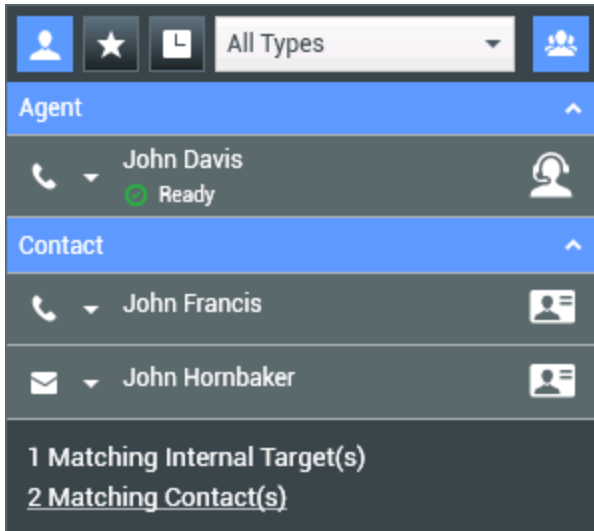
Kişiler açılır listesi

Sonuç türleri aşağıdakileri içerebilir:

- Tüm tipler
- Müş. Tem.
- Müş. Tem. Grubu
- Kişi
- Etkileşim Kuyruğu
- Kuyruk
- Sinyal Akış Noktası
- Yetenek

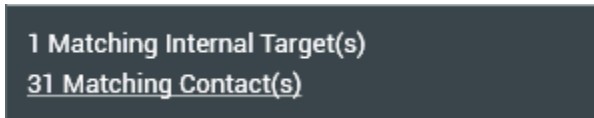
Arama sonuçlarını türe/kategorilere düzenlemek için Sonuçları **Türe/Kategorilere Göre Düzenle**

simgesine () tıklayın. Kategori adının yanında görüntülenen oku tıklayarak kategorileri daraltabilirsiniz.



Sonuçları gruba göre sıralama

Sadece kişileri görüntülemek için, **Eşleşen Kişiler** bağlantısına tıklayın. **Kişiler Dizini** görünümü görüntülenir.



Harici kişilerin eşleştirilmesi

Hızlı Arama alanının altında hızlı olarak önceki kişileri listelemek için kullanabileceğiniz beş kontrol vardır.



Hızlı Arama alanı

Soldan sağa, düğmeler aşağıdakilerdir:

- **Tümünü Ara**—Tüm eşleşen iç hedefler ve kişilerden seçmek için tıklayın. Sıralama düzenini etkilemez.
- **Sık Kullanılanları Ara ve Göster**—Sadece sık kullanılanlar olarak işaretlediğiniz kişileri/iç hedefleri görmek için tıklayın. Sıralama kategori veya türe göre dir.
- **Son Etkileşimlerimi Ara ve Göster**—Doğrudan aradığınız, anlık mesajlaştığınız, e-posta gönderdiğiniz veya izlediğiniz son 1 ila 10 kişiyi/iç hedefi seçmek için tıklayın. Sıralama tarihe göre dir. Workspace, şu türde bir veya daha fazla yakın zamanda kaçırılmış çağrını görüntülemek üzere yapılandırılmış olabilir: dahili, harici veya danışma. Eğer fare imlecinizi arayanın ismine veya numarasına sürüklerseniz, kaçırılan çağrı zamanı hakkında bilgi bir araç ipucu olarak görüntülenir.
- **Türe Göre Filtrele**—Müşteri Temsilcisi, Kişi, Yönlendirme Noktası, Yetenek, Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu

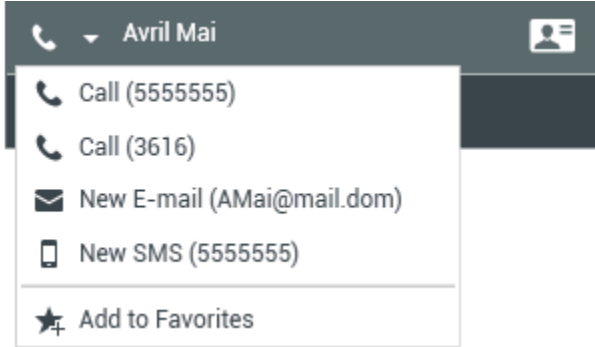


ve Müşteri Temsilcisi Grubu dâhil olmak üzere, aranacak türü seçin.

-  **Türleri Gizle/Göster**—Türleri veya kategorileri göstermek veya gizlemek için tıklayın.

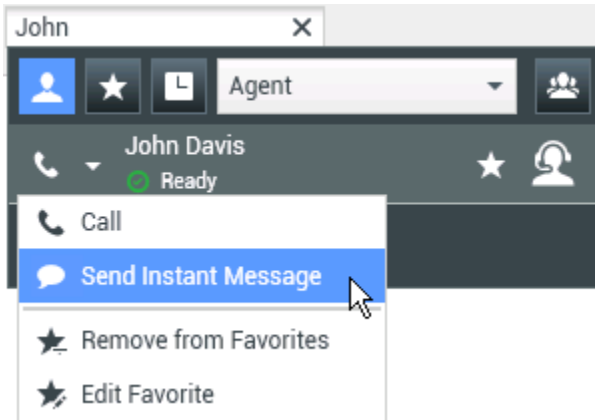
## İşlemler

Bulmak istediğiniz iç hedef ya da kişinin yanındaki **İşlem Menüsü** açılır listesine tıklayın. Bu örnek bir kişi için İşlem Menüsü göstermektedir:



Takım İletişimcisi İşlem menüsü

Bu örnek bir iç hedef için **İşlem Menüsü** göstermektedir:



Bir dahili hedef için Takım İletişimcisi İşlem menüsü

Listeden, şunları yapabilirsiniz:

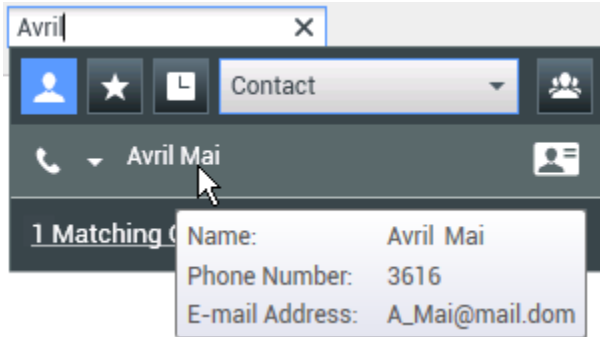
- Başlatmak istediğiniz etkileşim türünü (**dış ses**, **iç ses**, **giden e-posta** veya **dahili anlık mesaj**) seçin.
- **Sık Kullanılanlara Ekle** ögesini seçerek **sık kullanılan kişiler** listesine kişi ekleyin.

## Kişi Bilgilerini Görüntüleme

Ek kişi bilgilerini görüntülemek için fare imlecini kişi simgesi üzerine getirin. Kişiler Özeti açılır görünümü aşağıdaki gibi önemli bilgileri görüntülemenize olanak sağlamak için kısaca görüntülenir:

- Kişi adı

- Kişi bilgileri
- Diğer İş Öznitelikleri



Kişi özeti

**Ses etkileşimi** başlatmak için telefon simgesine tıklayın.

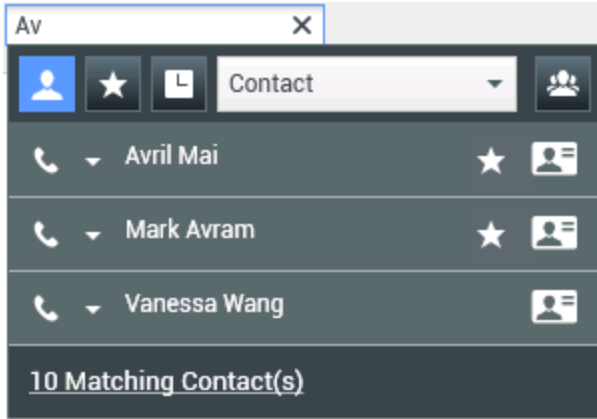
## Hızlı aramalar

Sık kullanılanlar sık sık aradığınız ya da hızlı bir şekilde bulmayı isteyebileceğiniz iç hedefler ya da kişilerdir. Takım İletişimcisinde, "İşlem Menüsü" ögesini kullanarak iç hedefleri ve kişileri **sık kullanılanlar** olarak belirleyebilirsiniz. Bir iç hedef veya kişiyi sık kullanılan olarak belirlediğinizde, ona sık kullanılan kategorisi atamak için yapılandırılmış olabilirsiniz. Sık kullanılan kategorileri yöneticiniz tarafından önceden tanımlanmış olabilir veya kendi kategorilerinizi oluşturmak için yapılandırılmış olabilirsiniz. Kurumsal Sık Kullanılanlar salt okunurdur.

Bir iç hedef veya kişiyi sık kullanılan olarak atamak için, aşağıdaki adımları uygulayın:

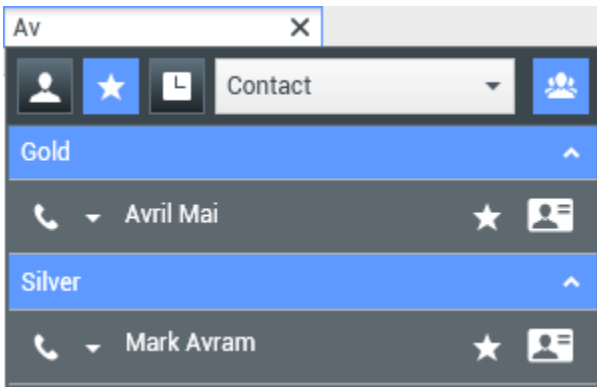
1. Takım İletişimcisinde iç hedef veya kişiyi bulun.
2. Sık kullanılanlara eklemek istediğiniz dahili hedef veya kişi adının yanında görüntülenen **İşlem Menüsü** ögesine tıklayın **Sık Kullanılanlara Ekle** ögesini seçin.
3. **Yeni Sık Kullanılan** iletişim kutusu görüntülenir.
  - **Kategori** açılır listesi yeni bir kategori tanımlamanıza veya mevcut kategori listesinden kategori seçmenize olanak sunar.
  - İç hedef veya kişiyi bir kategoriye sık kullanılan olarak eklemek için **Tamam**'a tıklayın. Bir kategori seçmezseniz, Kategori görünümünde Takım İletişimcisi görüntülendiğinde, sık kullanılan Diğer Sık Kullanılanlar kategorisinde listelenir.

Takım İletişimcisinde, belirtilen sık kullanılanlar beyaz bir yıldız (★), ve kurumsal sık kullanılanlar kilitli bir beyaz yıldız (★) ile işaretlenir. Yöneticiniz, sizin için göreviniz veya o anda etkileşimde bulunduğunuz kişi ile belirlenen, içeriğe duyarlı olabilecek, kurumsal sık kullanılanlar belirleyebilir.





Bir kişi bulma

Takım İletişimcisi arama sonuçlarını sık kullanılanlara ve türe (kategoriye) göre filtre ederseniz, Takım İletişimcisi sık kullanılanları belirlenen kategorilere sınıflandırır. Aşağıdaki şekilde, sık kullanılan kişiler Altın ve Gümüş olmak üzere iki kategoride görüntülenmektedir. İlk kişi kişisel sık kullanılan ve ikincisi kurumsal sık kullanılan kişidir.



Bir sık kullanılan kişi bulma

Ekleme, kaldırma veya kategori değiştirmek için bir sık kullanılanı düzenleyebilirsiniz. **Sık Kullanılanı Düzenle** diyalog kutusunu kullanmak ve görüntülemek için  İşlem Menüsü'nden **Sık Kullanılanları Düzenle** ( ) ögesini seçin.

**İşlem Menüsü** ögesinden  Sık Kullanılanlardan Kaldır ( ) seçerek sık kullanılanlar listenizden bir dahili hedef ya da kişiyi kaldırabilirsiniz.

#### Notlar:

- Kurumsal Sık Kullanılanları düzenleyemez veya kaldıramazsınız. Bu sık kullanılanlar yöneticiniz tarafından kontrol edilir.
- Bir hedefi Kişisel Sık Kullanılan olarak eklediyseniz ve daha sonra yöneticiniz bu aynı hedefi kurumsal sık kullanılan olarak eklerse, bu hedef düz görünümde Kurumsal Sık Kullanılan olarak ve kategorize görünümde hem Kişisel Sık Kullanılan olarak hem de Kurumsal Sık Kullanılan olarak belirlenir.

## İlgili Kaynaklar

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

- [Main Window Basics \(Ana Pencere Temel Özellikleri\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Workspace Pencereleri ve Görünümleri\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Temel Kullanım Alanları Özeti\)](#)

## İlgili konular

- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sohbet Etkileşimi](#)
- [E-Posta Etkileşimi](#)
- [SMS Etkileşimi](#)
- [Dahili Anlık Mesaj Etkileşimi](#)
- [İş Öğeleri](#)

## 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](#)

# Takım Lideri

[Değiştirildi: 8.5.127.06]

Bir müşteri temsilcisi grubu için bir gözetmen (Takım Lideri veya Takım Gözetmeni) olarak yapılandırıldıysanız, müşteri temsilcilerini izleyebilir ya da onlara rehberlik yapabilirsiniz. Etkileşimi kabul ederseniz, bir etkileşim penceresi masaüstünüzde görüntülenir ve arama veya sohbet etkileşimine bağlanırsınız.

Bazı gözetmenler, bir müşteri temsilcisinin **Hazır**, **Hazır Değil** ve **Oturumu Kapat** durumuna ayarlanması dahil olmak üzere, müşteri temsilcilerinin durumunu kontrol etmek için belirlenebilir.

## İzleme, çalıştırma ve araya karıştırma ilgili notlar

Ses ve sohbet müşteri temsilcilerinizi izlerken aşağıda belirtilen hususları göz önünde bulundurun:

- Müşteri temsilcisini izliyorsanız, ne müşteri temsilcisi ne de kişi sizi duyabilir. Müşteri Temsilcisi izlenirken bilmek üzere (bir simge etkileşim penceresinde görüntülenir) yapılandırılmış olabilir ya da müşteri temsilcisinin kendi bilgisi olmadan izlenecek şekilde yapılandırılmış olabilir.
- Müşteri temsilcisine rehberlik yapıyorsanız, müşteri temsilcisi sizi duyabilir ama kişi duyamaz.
- Bir sohbet etkileşime veya aramaya katılmayı (aramaya karışmayı) seçebilirsiniz.
- Workspace, belirli takım gözetim modlarından başkalarına geçiş yapmanıza olanak sağlar. Örneğin, Sessiz Görüntülemeyi Araya Karıştırmaya geçiş yapabilirsiniz.

### Tip

#### Ses İzleme:

- Bir kerede yalnızca bir sesli müşteri temsilcisini izleyebilirsiniz.
- Aynı anda aynı müşteri temsilcisi için yalnızca bir etkileşimi izleyebilirsiniz.
- Aynı anda yalnızca bir müşteri temsilcisi için sonraki etkileşimi izleyebilirsiniz.
- Birden çok süpervizör aynı müşteri temsilcisinin sonraki etkileşimlerini izleyemez.


### Tip


#### Sohbet İzleme:


- Aynı anda birden fazla sohbet müşteri temsilcisini izleyebilirsiniz.
- Aynı anda aynı müşteri temsilcisi için birden fazla etkileşimi izleyebilirsiniz.
- Aynı anda birden çok müşteri temsilcisi için sonraki etkileşimi izleyebilirsiniz.
- Birden çok süpervizör aynı müşteri temsilcisinin sonraki etkileşimlerini izleyebilir.
- Workspace, bir süpervizörün takip edebileceği eş zamanlı sohbet tekrarlarını sınırlamaz. Maksimum sayı şirketinizin ilkelerine göre belirlenmelidir.

## İzleniyor

Grubunuzda olan bir seçilen müşteri temsilcisini izlediğinizde, seçilen müşteri temsilcisinin bir ses veya sohbet etkileşimi yapmakta olduğunu size bildiren bir Etkileşim Önizlemesi alırsınız. Bir müşteri temsilcisinin mevcut ya da sonraki etkileşimini izleyebilirsiniz.

Müşteri Temsilcisini bulmak için Takım İletişimcisini kullanarak grubunuzda bir müşteri temsilcisini izlemeye başlayabilirsiniz. **İşlem Menüsü** ögesinde, **Sonraki Etkileşimleri İzle** () seçin. Halen etkin etkileşim varsa, **İzle** menüsünde görüntülenir, geçerli etkileşimi izlemek için, onu **İzle** menüsünden seçin. Sonraki etkileşimi izlemek için **Sonraki Etkileşimler**'i seçin.


Takım İletişimcisini kullanarak ve **İşlem Menüsü** () ögesinden izlemeyi Durdur () seçerek bir müşteri temsilcisini izlemeyi sona erdirebilirsiniz.

Etkileşim penceresinde Arama İşlemleri araç çubuğunda **İzlemeyi Durdur** () ögesine tıklayarak geçerli etkileşimi izlemeyi durdurabilirsiniz.

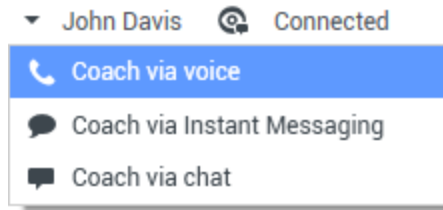
## Çalıştırılıyor

Grubunuzda olan bir seçilen müşteri temsilcisine rehberlik yaptığınızda, seçilen müşteri temsilcisinin bir ses veya sohbet etkileşimi yapmakta olduğunu size bildiren bir Etkileşim Önizlemesi alırsınız. Bir müşteri temsilcisinin mevcut ya da sonraki etkileşimine rehberlik yapabilirsiniz.

Müşteri Temsilcisini bulmak için Takım İletişimcisini kullanarak grubunuzda bir müşteri temsilcisine rehberlik yapmaya başlayabilirsiniz. **İşlem Menüsü** ögesinde, **Sonraki Etkileşimlere Rehberlik**


**Yap** () seçin. Halen etkin etkileşim varsa, **Rehberlik Yap** menüsünde görüntülenir, geçerli etkileşimi izlemek için, onu **Rehberlik Yap menüsü**'nden seçin. Sonraki etkileşime rehberlik yapmak için **Sonraki Etkileşimler**'i seçin.

Geçerli izlenen etkileşimde, ayrıca taraf ile ilişkili **İşlem Menüsü** ögesini kullanarak grubunuzda bir müşteri temsilcisine rehberlik yapmaya başlayabilirsiniz.



Ekip Lideri anahtarı kısmi eylem menüsü

Rehberlik yapma üç kanal için kullanılabilir: ses, sohbet ve anlık mesaj.


Takım İletişimcisini kullanarak ve **İşlem Menüsü ( )** ögesinden Rehberlik Yapmayı Durdur  seçerek bir müşteri temsilcisine rehberlik yapmayı sona erdirebilirsiniz.

Etkileşim penceresinde Arama İşlemleri araç çubuğunda **İzlemeyi Durdur ( )** ögesine tıklayarak geçerli etkileşime rehberlik yapmayı durdurabilirsiniz.

## Araya karışma


Etkin bir etkileşimde araya karıştığınızda, zaten ya etkileşimi izliyor ya da etkileşime rehberlik yapıyor olmanız gerekir.

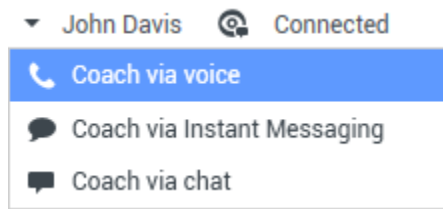
İzlemekte ya da rehberlik yapmakta olduğunuz etkin etkileşimde araya karışmak (katılmak) için,

Gözetim araç çubuğunda **Araya Karış**'a (  ) tıklayın. **Araya Karış**, tek bir kanal etkileşimine (ses veya sohbet) gözetmenlik yapıyorsanız basit bir düğme; birden fazla kanallı bir etkileşimi (aynı zamanda hem ses hem de sohbet etkileşimi) izliyorsanız açılır bir menü düğmesidir.

## İzleme Modları Arasında Geçil Yapma

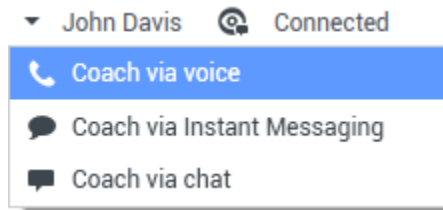
Etkin etkileşimi izleme ya da ona rehberlik yapma sırasında, bir gözetim modundan diğerine geçiş yapabilirsiniz:

- İzlemekten rehberlik yapmaya—Taraf ile ilgili **İşlem** menüsünü kullanın veya Etkileşim araç çubuğunda rehberlik yapmaya geri dönmek için **Sesi aç (Rehber)** (  ) ögesini kullanın.



Ekip Lideri anahtarı kısmi eylem menüsü

- İzlemekten araya karışmaya—Gözetim araç çubuğunda **Araya Karış** (👉) ögesini kullanın.
- Rehberlik yapmaktan araya karışmaya—Gözetim araç çubuğunda **Araya Karış** (👉) ögesini kullanın.
- Rehberlik yapmaktan izlemeye—İzlemeye geri dönmek için rehberlik yapma etkileşiminin Etkileşim araç çubuğunda **Sohbeti Sonlandır** (🗑️), **Aramayı Sonlandır** (📞) veya **Anlık Mesajı Sonlandır** (🗑️) ögesini; izlemeye geri dönmek için Etkileşim araç çubuğunda **Sesi kapat (İzleyici)** (🔇) ögesini kullanın.
- Araya karışmaktan izlemeye—İzlemeye geri dönmek için Etkileşim araç çubuğunda **Sohbeti Sonlandır** (🗑️) veya **Aramayı Sonlandır** (📞) ögesini kullanın.
- Araya karışmaktan rehberlik yapmaya—Taraf ile ilgili **İşlem** menüsünü kullanın.



Ekip Lideri anahtarı kısmi eylem menüsü

- İzlemeyi sonlandırmak için Etkileşim araç çubuğunda **İzlemeyi Sonlandır** (🔇) ögesini kullanın.

## Oturumu kapat veya müşteri temsilcisi durumunu değiştir

Takım İletişimcisini kullanarak müşteri temsilcilerinin durumunu manuel olarak değiştirme ya da oturumlarını kapatma olanağına sahip olabilirsiniz.

### Müşteri temsilcisinin durumunu değiştirme

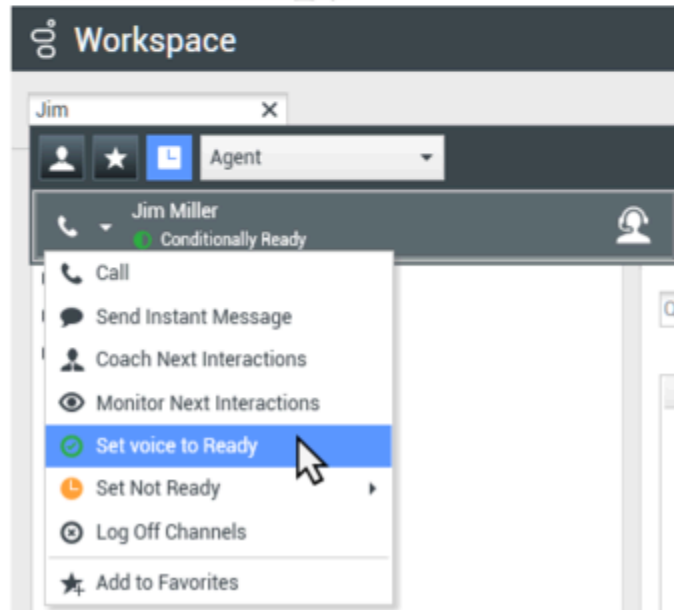
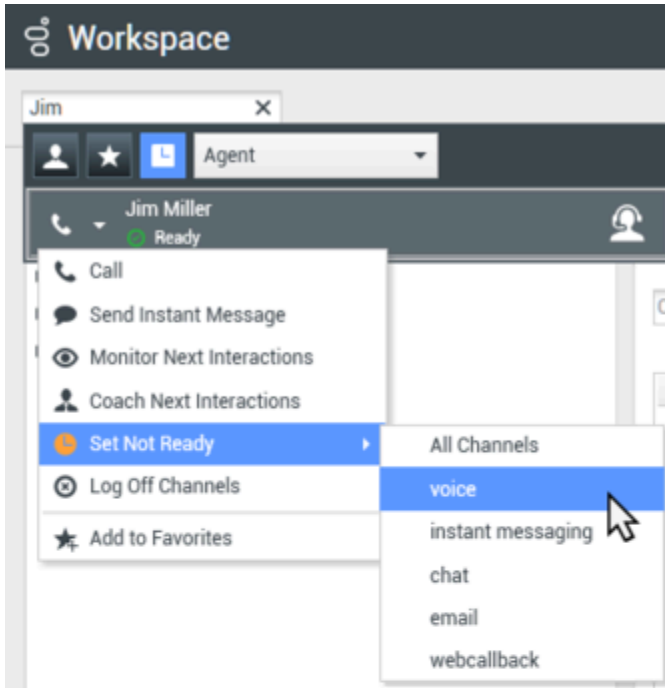
Müş. Tem. Durumunu Değiştir özelliği, bir müşteri temsilcisinin yanlış durumda olduğunu fark etmeniz durumunda faydalıdır. **Takım İletişimcisi**'ni açın ve bir müşteri temsilcisi bulun, ardından bir müşteri temsilcisini menüde listelenen tüm kanallar dahil olacak şekilde tüm kanallarda veya belirli kanallarda **Hazır** veya **Hazır Değil** duruma ayarlamak için **İşlem** menüsünü kullanın.

#### Important

- Bir müşteri temsilcisi durumunu nedeniyle birlikte > Arama Sonrası Çalışma, Hazır Değil < veya **Rahatsız Etmeyin** olarak ayarlamışsa bu temsilciler Takım İletişimcisinde **Hazır Değil** olarak görüntülenir.



- Takım İletişimcisinin bu durumları desteklememesi nedeniyle, bir müşteri temsilcisinin durumunu **Hazır** durumundan nedeniyle birlikte> Arama Sonrası Çalışma, Hazır Değil <veya **Rahatsız Etmeyin** durumuna ayarlayamazsınız, sadece **Hazır Değil** olarak ayarlayabilirsiniz.

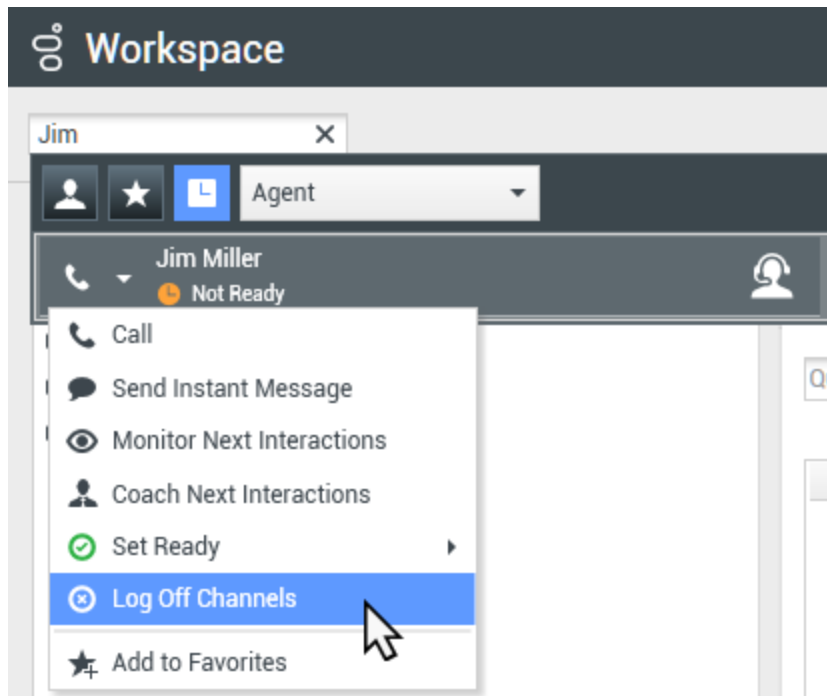


## Bir müşteri temsilcisinin oturumunu kapatma

Müş. Tem. Oturumunu Kapat özelliği, bir müşteri temsilcisinin vardiyasının ardından oturumu kapatmayı unuttuğunu fark etmeniz halinde faydalıdır. **Takım İletişimcisi**'ni açın, bir müşteri temsilcisi bulun ve ardından temsilcinin tüm kanallarda oturumunu kapatmak için **İşlem** menüsünü kullanın; bu işlem, şirketinizin oturum lisanslarını gereksiz şekilde kullanmasını önlemesi ve etkileşimlerin mevcut olmayan ancak otomatik yanıt için yapılandırılan bir temsilciye yönlendirilmesini engellemesi bakımından faydalıdır.

### Important

Oturumu Kapat özelliği, halihazırda bir etkileşimle meşgul müşteri temsilcileri tarafından kullanılamaz.



## İlgili Kaynaklar

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

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Etkileşimleri İzleme, Çalıştırma ve Araya Karıştırma\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(İş Kutusu ve Kuyruk Yönetimi\)](#)
- [Email Quality Assurance \(QA\) Review \(E-posta Kalite Güvence \(KG\) İncelemesi\)](#)

## İlgili konular

- [Ses Etkileşimi](#)
- [Sohbet Etkileşimi](#)
- [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](#)

# İş Kutuları

[Değiştirildi: 8.5.110.13]

Bir iş kutusu, daha sonra ele alınması gereken e-posta ve diğer etkileşimleri (iş öğeleri) saklayabileceğiniz kişisel kuyruk gibidir; ancak iş kutusundan farklı olarak, iş kutusunda saklanan etkileşimlere herhangi bir sırada erişilebilir; etkileşimler acentelere, yerlere, müşteri temsilcisi gruplarına veya yer gruplarına atanabilir. Bir iş kutusunda saklanan öğeler iş kutusu sahibine aittir.

Etkileşimler iş kutularına farklı yollarla yerleştirilir: yönlendirme stratejileri ile, devam eden etkileşimleri (bitti olarak işaretlenmemiş etkileşimler) kaydederek veya etkileşimleri manuel olarak taşıyan Takım Lideri tarafından.

**Ana Pencere**'den İş Kutusu görünümünü açmak için, **Desteklenen Görünümler** menüsünü görüntülemek için  Çalışma alanı desteklenen görünümlere ulaşma ve kullanma **butonuna** ( ) tıklayın ve ardından şu İş Kutusu görünümlerinden birini seçin:

- İş Kutularım
- Ekip İş Kutularım
- Etkileşim Kuyruklarım

Kullanılabilir iş kutuları listesi sisteminizin yapılandırılmasına bağlıdır.

İş Kutusu görünümünü üç alandan oluşur:

- **İş Kutuları Gezgini**—Kişisel iş kutuları ve paylaşılan iş kutularından iş kutusu klasörleri seçmenize olanak sunar. Takım Liderleri olarak yapılandırılan temsilciler için, gezgin görünümünü aşağıdaki görünümlere değiştirebilirsiniz:
  - **İş Kutularım**—Tüm müşteri temsilcileri için, kişisel iş kutularının görünümü.
  - **Takım İş Kutularım**—Takım Liderleri için, gözetiminiz altındaki temsilcilere ait iş kutuları görünümü.
  - **Etkileşim Kuyruklarım**—Takım Liderleri için, kuyrukların ve iş kutularının filtrelenmiş görünümü.
- **İş Kutusu Görünümü**—Seçilen iş kutularında saklanan tüm etkileşimlerin listesi; etkileşim durumu hakkında bilgi içerir; sıralama, arama yapmanıza ve etkileşimler üzerinde işlemler gerçekleştirmenize olanak sağlar
- **İş kutusu etkileşim bilgileri**—Seçilen etkileşim için Ayrıntılar sekmesini, Notlar sekmesini ve Vaka Verisi sekmesini görüntülemeniz sağlar

## İş Kutusu Gezgini

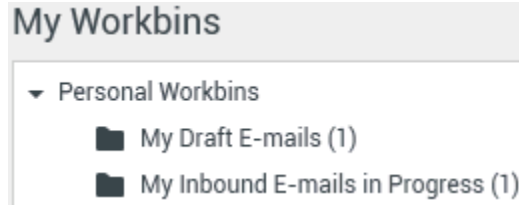
İş kutusu Gezgini, kişisel ve paylaşılan iş kutuları listesini görüntülemeye ve **İş Kutusu görünümü** içinde özel bir iş kutusu içeriğini görüntülemek için gezinmeye olanak sağlar.

İş Kutusu Gezgini görünümünün altındaki İş Kutusu Gezgini görünümü düğmelerinden birine


tıklayarak bir iş kutusu görünümünü seçin:

- **İş Kutularım**—Tüm müşteri temsilcileri için, kişisel iş kutularının görünümü.
- **Takım İş Kutularım**—Takım Liderleri için, gözetiminiz altındaki temsilcilere ait iş kutuları görünümü.
- **Etkileşim Kuyruklarım**—Takım Liderleri için, kuyrukların ve iş kutularının filtrelenmiş görünümü.

Bir iş kutusunu görüntülemek için, İş Kutusu Gezgininde üzerine tıklayın.



Her iş kutusunda saklanan e-posta mesajları ve/veya iş öğeleri sayısı iş kutusu klasörü adının yanında parantez içinde gösterilir.

**Ana Pencere**'den direkt olarak belirli bir iş kutusunu bulmak için, **Desteklenen Görünümler** menüsünü görüntülemek için  Workspace desteklenen görünümlere ulaşma ve kullanma **butonuna** ( ) tıklayın ardından şu İş Kutusu görünümlerinden birini seçin:

- İş Kutularım
- Ekip İş Kutularım
- Etkileşim Kuyruklarım

Kullanılabilir iş kutuları listesi sisteminizin yapılandırılmasına bağlıdır.

Size ait **İş Kutularım** görünümü için yapılandırılmış olabilecek iş kutularından bazıları şunlardır:

- **Sürüyor**—Gelen e-posta mesajlarını veya henüz işlenmemiş başka iş öğelerini içerir
- **Taslak**—Taslak olarak kaydedilmiş giden (yanıt) e-posta mesajlarını içerir
- **Özel**—Yöneticiniz sizi ek iş kutuları görüntülemeniz için yapılandırmış olabilir.

## Ekip İş Kutularım

Takım Liderleri için, İş Kutuları Gezginindeki bu görünüm gözetimini yapmak için yapılandırıldığınız tüm temsilcilerin listesini içerir. Gözetimini yaptığınız müşteri temsilcilerine ait iş kutularını görüntülemek için listedeki müşteri temsilcisi adına tıklayın, ardından açmak için iş kutusuna tıklayın.

## Etkileşim Kuyruklarım

Takım Liderleri için, İş Kutuları Gezginindeki bu görünüm sistem yöneticiniz tarafından tanımlanan filtre listesini içerir. İş Kutusu görünümünde içeriğini görüntülemek için bir filtre veya kuyruğa tıklayın.

Etkileşim filtreleri, kuyrukta geçen süre, alındığı tarih, etkileşimlerin durumu ve bunlara benzer belirli kriterlere uygun etkileşimler için etkileşim veritabanında arama yapar. Filtre sonuçları sorgu yürütüldüğü zamanda veritabanındaki etkileşimlerin durumunun "enstantanesidir". Enstantane

görünümleri otomatik olarak güncellenmez. Veritabanına yapılan en son değişiklikleri görmek için **Yenile** (↻) ögesine tıklamalısınız.

## İş Kutusu Görünümü

[Değiştirildi: 8.5.110.13]

İş Kutusu görünümü ile seçilen etkileşimlerde görüntüleme, sıralama, arama ve işlem yapabilirsiniz.

Seçilmiş etkileşim hakkında **Bilgiler** İş kutuları görünümü altında görünen sekmelerde görüntülenir.

Bir etkileşimi açmak için üzerine çift tıklayın.

İşin Kutu İşlemleri araç çubuğunu kullanarak iş kutularında seçilen etkileşimlerde aşağıdaki işlevleri gerçekleştirebilirsiniz:

- **Yanıtla** (✉)—Giden **E-posta etkileşim** penceresinde etkileşime bir yanıt açar.
- **Tümünü Yanıtla** (✉)—Giden **E-posta etkileşim** penceresinde etkileşime bir yanıt açar ve e-postayı özgün e-postanın göndericisine ve diğer tüm alıcılarına yönlendirir.
- **Aç** (📁)—Gelen veya giden **E-posta etkileşim** penceresinde seçilen e-posta etkileşimini açar. **İş Ögesi Etkileşim** penceresinde seçilen iş ögesini açar.
- **Bitti Olarak İşaretle** (☑)—E-postayı tamamlayın ve Etkileşim penceresin kapatın; **Bitti Olarak İşaretle** ögesine tıklayabilmeniz için önce bir **tanzim kodu** belirlemek üzere yapılandırılmış olabilirsiniz; bu durumda, **Bitti Olarak İşaretle**'ye tıklamanıza izin verilmesi için önce tanzim kodu belirlemenize olanak sunmak üzere etkileşim açılır.
- **Sil** (✖)—Doğru izinleriniz varsa, e-postayı kişi veritabanından siler.
- **Kuyruğa Taşı** (📁)—(doğru izinleriniz varsa) Seçilen etkileşim(ler)i taşımak istediğiniz bir kuyruk seçmenize olanak sağlamak için Takım İletişimcisini açar. Takım İletişimcisi arama alanına kuyruk adını girin, ardından Kuyruk ögesi İşlem menüsünden Kuyruğa Taşı ögesini seçin.
- **İş Kutusuna Taşı** (📁)—(doğru izinleriniz varsa) Seçilen etkileşim(ler)i taşımak istediğiniz bir acente ya da acente grubu seçmenize olanak sağlamak için Takım İletişimcisini açar.
- **Durum Bilgilerini Düzenle** (✎)—(doğru izinleriniz varsa) Seçilen etkileşim(ler) için Durum Verisi sekmesi içeriğini düzenlemenize olanak sağlamak için **Durum Bilgilerini Düzenle** penceresini açar.
- **Yazdır** (🖨)—(doğru izinleriniz varsa) Seçilen etkileşimi yazdırabilmeniz için **Yazdır Önizleme penceresi** açılır. [Eklendi: 8.5.101.14]
- **Yenile** (↻)—(iş kutunuz otomatik olarak güncellenecek şekilde yapılandırılmamışsa) İş kutusundaki etkileşimlerin listesini yeniler. [Eklendi: 8.5.110.13]

İş kutusu görünümü o anda seçili iş kutusunda saklanan etkileşimleri listeleyen bir tablodur. Dört sütun etkileşimler ve durumları hakkında temel bilgiler verir. Sütun başlıklarına tıklayarak tablo sütunlarının sıralama düzenini değiştirebilirsiniz. Aktif sütun başlığına ikinci kez tıklanması sıralama düzenini tersine çevirir. Ele alınmamış etkileşimler kalın metin olarak görüntülenir.

İş Kutusu görünümü e-posta etkileşimleri için sıralanabilir sütunlar içerir — örneğin:

- **Simge**—Etkileşim türünü ve durumunu gösterir.
- **Gönderen**—Gönderen adlarını listeler.
- **Konu**—Etkileşim konularını listeler.
- **Alındı**—Etkileşimin ilk alındığı tarih ve saati listeler.

Yöneticiniz bu görünümü ayarlar ve hangi sütunların kullanılabilir olacağına karar verir.

Sütunları göstermek veya gizlemek için, sütun bağlam menüsünü açmak amacıyla liste alanına sağ tıklayın ve gösterilecek veya gizlenecek sütunu seçin.

**İş öğeleri** gibi diğer iş kutularında saklanabilecek diğer medya için yapılandırılmış farklı sütunlar olabilir. Etkileşim kuyrukları için görüntülenen sütunlar yöneticiniz tarafından yapılandırılır. Diğer sütunlar hakkında bilgi almak için yöneticinize başvurun.

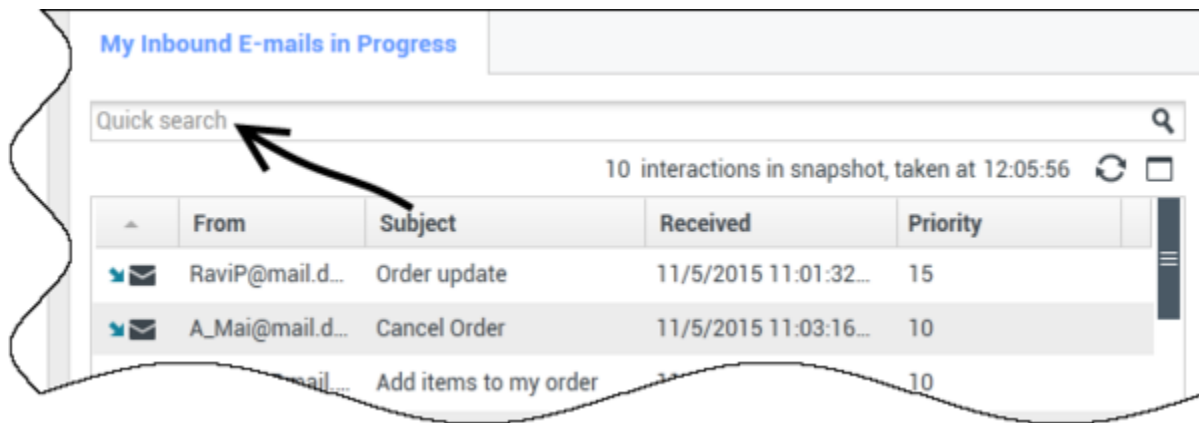
## İş Kutusu ve Etkileşim Kuyruğu Araması

[Eklendi: 8.5.110.13]

Yöneticiniz, İş Kutularınız ve Etkileşim Kuyruklarınızın bazıları ya da tümü için arama/filtreleme yeteneğini etkinleştirmiş olabilir. İş Kutusu ya da Etkileşim Kuyruğu içindeki öğelerin liste içeriğini yalnızca girdiğiniz değeri içeren etkileşimlerle sınırlandırmak için bir Hızlı Arama alanında bir arama/filtre değeri girmenize izin verir.

Yöneticiniz hangi sütunların (ya da etkileşim özelliklerinin) gösterimi sınırlandırmak için kullanılabileceğine karar verir. Örneğin, yöneticiniz, **belirli bir öncelik atanmış etkileşimleri aramanızı** sağlamak için, etkileşimlerde, **Öncelik** gibi bir niteliği yapılandırmış olabilir. Arama özelliği sizin için etkinse, amirinize kullanmanıza izin verilen değerleri sorun.

Değeri içeren tüm etkileşimleri bulmak için bir arama/filtre değeri girin ve **Enter**'a basın ya da büyütece tıklayın.



## İş Kutusu Etkileşim Bilgileri

Seçilen etkileşim için detaylar, notlar ve durum verileri etkileşim bilgileri sekmelerinde görüntülenir. Etkileşim bilgileri sekmelerini görüntülemeniz gerekli olabilir. Bunu yapmak için, **Detaylar Panelini Göster/Gizle** (☐☐☐) düğmesine tıklayın.

Etkileşim bilgileri alanı aşağıdaki sekmeleri içerir:

- **Detaylar**—Alıcı, Gönderen, ekler ve etkileşimin ana metni dâhil olmak üzere etkileşim özel olan bilgiler
- **Notlar**—**Kişi Geçmiş**i ögesinde saklanan notların içeriği
- **Durum Verileri**—**Kişi Geçmiş**i ögesinde saklanan durum verileri

### Ayrıntılar

Detaylar sekmesi seçilen etkileşimin özetlemesini, eklere bağlantıları ve e-posta etkileşimi hakkında aşağıdaki bilgileri içerir:

- Konu
- Etkileşimin gönderildiği tarih ve saat
- Kime (alıcı) e-posta adresi
- Kimden (gönderen) e-posta adresi
- Yöneticiniz tarafından yapılandırılan özel alanlar

Fakslar gibi iş ögesi etkileşimleri için, Detaylar sekmesi aşağıdaki bilgileri içerir:

- İletişim Aracı Tipi
- Etkileşim Tipi
- Etkileşim Alt Tipi

## İlgili Kaynaklar

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

- [Using Workbins \(İş Kutularını Kullanmak\)](#)
- [Handle An Email Interaction \(E-posta Etkileşimlerini Yönetmek\)](#)
- [Handle A Workitem Interaction \(Bir İş Ögesi Etkileşimini Yönetmek\)](#)

### İlgili konular

- [E-posta Görevleri Genel Bakış](#)
- [Eğilim Kodu](#)



- İş Öğeleri

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