



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

بحث عن تفاعل



[تم التعديل: 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[تمت الإضافة: 8.5.104.15]

يتيح لك عرض **بحث عن تفاعل** البحث عن تفاعلات بناء على العديد من المعايير.

يوفر لك Workspace العديد من الطرق للبحث عن تفاعلات في قاعدة بيانات تفاعلات مركز جهات الاتصال.

إذا كنت تعرف جهة الاتصال التي تبحث عنها، فاستخدم **دليل جهات الاتصال** للبحث عن التفاعلات المتبادلة مع جهة الاتصال هذه.

إذا كنت الوكيل الذي عالج التفاعل، فيمكنك استخدام عرض **السجل الخاص بي** للبحث عن التفاعلات التي عالجتها.

إلا أنك، في بعض الأحيان تريد البحث عن تفاعل، لكنك لم تعد تتذكر أي جهة اتصال قمت بمعالجتها أو عالجتها عميل آخر. يتيح لك ميزة البحث في تفاعلات Workspace العامة استخدام عرض **البحث عن تفاعل** للبحث عن تفاعلات قائمة على واحد أو أكثر من المعايير، بما في ذلك الكلمات في جسم التفاعل أو نصه.

لإظهار عرض «البحث عن تفاعل»، انقر فوق زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** لعرض قائمة **العروض الداعمة**، ثم حدد **البحث عن تفاعل**. استخدم هذه الميزة للبحث عن التفاعلات. اعرض التفاصيل حول نتائج البحث في **علامة التبويب «التفاصيل»**.

تتيح لك ميزة «البحث عن تفاعل عام» البحث عن التفاعلات باستخدام واحد أو اثنين من الأوضاع التالية:

• **بحث سريع**

• **البحث المتقدم**

قم بتنفيذ **الإجراءات** التالية على التفاعلات المحددة:

• **وضع علامة إتمام** على تفاعلات [تمت الإضافة: 8.5.110.13] التفاعلات ذات الحالة **قيد التقدم**.

• **حذف** تفاعل بريد إلكتروني صادر حالته **قيد التقدم**. [تمت الإضافة: 8.5.110.13]

• **الرد** أو الرد على الكل لتفاعلات البريد الإلكتروني.

• **إعادة إرسال** بريد إلكتروني سبق إرساله.

• **فتح** تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة **قيد التقدم** (التي يجري توجيهها من سلات العمل وقوائم الانتظار وإليها).

• **إعادة توجيه** تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة [تمت الإضافة: 8.5.113.11]

• **طباعة التفاعل** (إذا كانت لديك الأدوات المناسبة)



يتيح لك البحث السريع إجراء بحث بسيط لقاعدة بيانات التفاعل.

للبحث في قاعدة بيانات التفاعلات، اكتب نصًا تريد البحث عنه في حقل **البحث السريع**. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن المعايير التي أدخلتها.



تُمكنك ميزة "البحث المتقدم" من استخدام معايير متعددة لتحسين بحثك. تحتوي جزء "البحث المتقدم" على قوائم منسدلة من معايير البحث تتيح لك بناء بحث معقد اعتمادًا على العديد من المعايير مثل الحالة، أو الموضوع، أو عميل المعالجة، أو التاريخ، أو نطاق التاريخ، ونص التفاعل.

تعتمد عمليات بحث حقل النص على بحث "التوافقات"، حيث يعود الطلب بالتفاعلات التي يحتوي عليها، أو كل كلمة تمت كتابتها، أو على الأقل كلمة واحدة تبدأ بالكلمة المحددة.

التصفية

تُمكنك عناصر تحكم التصفية لطريقة عرض "البحث عن تفاعل" من تحسين بحثك. تتيح لك عوامل تصفية أنواع التفاعلات تحديد وإلغاء تحديد أنواع التفاعلات المراد البحث عنها. تعتمد العناصر المعروضة على أنواع التفاعلات المكونة للمعالجة. انقر فوق القائمة **عامل التصفية** لتحديد أنواع التفاعلات التي تريد البحث عنها. يمكنك تحديد عدة عناصر في القائمة **عامل التصفية**. تتوافر الأنواع التالية بشكل افتراضي:

إظهار كل التفاعلات

إظهار التفاعلات الصوتية

إظهار تفاعلات البريد الإلكتروني

إظهار تفاعلات الدردشة

إظهار تفاعلات SMS

إظهار تفاعلات الوسائط الأخرى

عند تشغيل عامل التصفية، تظهر علامة اختيار بجواره في قائمة **عامل التصفية** وبظل الزر مميزًا حتى في حالة عدم تطبيق عامل التصفية "الكل".

قد يقوم المسؤول بتكوين خيارات إضافية مخصصة لقائمة **التصفية** مثل منطقة/قسم الأعمال (على سبيل المثال: الحسابات والمبيعات والخدمات) أو مستوى العميل (على سبيل المثال: فضي وذهبي وبلاتيني). تتيح لك عوامل التصفية المخصصة تحسين بحثك. فعلى سبيل المثال، إذا كنت تبحث عن تفاعلات البريد الإلكتروني الخاصة بطلب خدمة، فيمكنك تحديد اختيارين في قائمة **عامل التصفية** لتحسين بحثك: **إظهار تفاعلات البريد الإلكتروني وإظهار التفاعلات مع قسم الخدمات**.

جزء البحث المتقدم

تتيح لك ميزة "البحث المتقدم" استخدام معايير متعددة لتحسين بحثك. يحتوي جزء "البحث المتقدم" على قوائم منسدلة من معايير البحث/ مثل "الحالة" و"الموضوع" و"تاريخ البدء" و"تاريخ الانتهاء".

استخدم القائمة المنسدلة **إضافة شرط** لإضافة معايير بحث إلى جزء البحث المتقدم. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار.

استخدم خيارات **شروط التطابق** لتحديد ما إذا كان قد تم تطبيق **كل** أو **أي** من شروط البحث التي حددتها.

Important

تم إعداد محتويات جزء البحث المتقدم بواسطة مسؤول النظام. هناك العديد من الاحتمالات حول كيفية إظهار العرض لك وما المعايير التي ستتوفر. تصف الأقسام التالية اثنين من حالات الاستخدام التي قد تمر بها. والاختلاف الوحيد بينهما في أن إحدهما تحتوي على مجموعات منطقية من معايير البحث بخلاف الأخرى. وتنشابه جميع الوظائف الأخرى.

حالة الاستخدام 1- لا توجد مجموعات لمعايير البحث

حدد مسؤول النظام الخاص بك معايير البحث المسموح لك استخدامها، لكن لم يضعها في مجموعات منطقية لك. في هذا السيناريو، قد تمتلك حق الوصول إلى القليل من معايير البحث، ولهذا ليس من الضروري إنشاء مجموعات. لإضافة معايير بحث، حددها من قائمة **إضافة شرط**. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار.

حالة الاستخدام 2- توجد العديد من مجموعات معايير البحث

قد يكون مسؤول النظام الخاص بك قام بإنشاء واحدة أو أكثر من مجموعات خيارات البحث والمعايير الافتراضية المحددة لتمكينك من إجراء اختيار معايير بحث منطقية.

على سبيل المثال، قد يقوم مسؤول النظام الخاص بك بإنشاء المجموعات التالية وتحديد معايير البحث التالية لكل مجموعة:

•العميل: معرف المالك

•جهة الاتصال: عناوين النسخة المخفية، عناوين النسخة، معرف جهة الاتصال، عنوان المرسل، الشخص المرسل، رقم الهاتف، عنوان الرد إلى، تاريخ الإرسال، عنوان المرسل إليه

•التواريخ: تاريخ الإنشاء، تاريخ الإصدار، تاريخ الإرسال، تاريخ البدء، تاريخ الانتهاء

•التفاعل: الموضوع، معرف جهة الاتصال، معرف، معرف المالك، معرف النوع الفرعي، معرف النوع

•أخرى: مجموعة يتم إنشاؤها تلقائيًا عند إنشاء مسؤول النظام لواحدة أو أكثر من مجموعات المعايير؛ وهي تحتوي على جميع معايير البحث المتاحة غير المحددة كعناصر في مجموعات أخرى.

بجوار اسم المجموعة في جزء البحث المتقدم هو +. انقر فوق + لإضافة المزيد من المعايير من هذه المجموعة.

لإضافة معايير بحث أخرى أو لإظهار مجموعات متاحة إضافية، حددها من قائمة **إضافة شرط**. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار.

Tip

يقوم المسؤول بتكوين معايير البحث الافتراضية لهذا العرض؛ ومع ذلك، يمكنك إضافة معايير بحث أو إزالتها حسب الحاجة. يتذكر Workspace آخر معايير بحث استخدمتها ويعرضها عند استخدام ميزة «البحث المتقدم» مجددًا. [تمت الإضافة: 8.5.112.08]

تنطبق المعلومات التالية على حالتني الاستخدام:

تستخدم معايير التاريخ المحددة منتقي التقييم لتمكينك من تحديد تاريخ. يمكنك أيضًا كتابة التاريخ يدويًا. على سبيل المثال، لكي تقوم بالبحث استنادًا إلى "تاريخ البدء"، استخدم رمز التقييم (17) لتحديد تاريخ أو إدخال التاريخ بالتنسيق الذي يتوافق مع تفضيلات عرض التوقيت واليوم المحليين.

قد تحتوي قوائم حقول التاريخ على الخيارات التالية:

•في- التاريخ بالضبط.

•في أو بعد- التاريخ المحدد أو أي تاريخ بعده.

•قبل- قبل التاريخ المحدد.

•بين- بين تواريخ محددة

تحتوي قوائم الحقول المحددة مسبقًا، مثل "الحالة"، على أسماء الحقول المحددة مسبقًا من قاعدة البيانات — على سبيل المثال، —، **الكل**، **وتم**، و**قيد التقدم**.

تعتمد عمليات بحث حقل النص على بحث **التوافقات**، حيث يعود الطلب بالتفاعلات التي تحتوي على الأقل على كلمة واحدة تبدأ بالكلمة المحددة.

تستخدم عمليات بحث سمات الأعمال قائمة منسدلة تتيح لك تحديد القيمة الدقيقة للتوافق.

قم بإنشاء بحثك عن طريق إضافة معايير، ثم انقر فوق **بحث** لبدء بحثك بناءً على المعايير التي حددتها.

نتائج البحث

يتم عرض نتائج البحث في صورة شبكة. انقر فوق إدخال نتيجة لإظهار **تفاصيل التفاعل** في علامة التبويب **التفاصيل**. يمكنك أيضًا استخدام علامة التبويب **ملاحظات** لعرض الملاحظات المقترنة بالتفاعلات المحددة وعلامات التبويب **بيانات الحالة** لعرض معلومات حالة التفاعل.

عرض الشبكة وعرض الشجرة

تمت الإضافة: [8.5.116.10]

يمكنك Workspace من عرض تفاعلات جهات الاتصال بترتيب سطحي أو مُصنف حسب المحادثات. يمكنك زر **إظهار التفاعلات في طريقة عرض الشبكة/إظهار التفاعلات في طريقة عرض الشجرة** (📊/📋) من تحديد كيفية عرض لوحة سجل التفاعلات. ارجع إلى صفحة **سجل جهات الاتصال** للحصول على معلومات عن كيفية استخدام ميزات عرض سجل جهات الاتصال، والتي من بينها فتح تفاعلات قيد التقدم وإعادة إرسال تفاعلات بريد إلكتروني وُضع عليها علامة **تم**.

تعرض طريقة عرض الشبكة التفاعلات بترتيب سطحي، بينما تعرض طريقة عرض الشجرة التفاعلات مُصنفة حسب المحادثة. المحادثة هي مجموعة من تفاعلين أو أكثر مع جهة اتصال واحدة تم إنشاؤها في نفس السياق (ردود البريد الإلكتروني والمحادثات متعددة القنوات ومحادثات الوسائط الاجتماعية وما إلى ذلك).

تحتوي لوحة التفاصيل على ثلاث علامات تبويب:

•التفاصيل

•ملاحظات

•بيانات الحالة

عناصر التحكم في الصفحات

تصفح عبر قائمة نتائج البحث عن طريق تنفيذ أي من الخطوات التالية:

•انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة التالية** (▶) لعرض الصفحة التالية.

•انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة السابقة** (◀) لعرض الصفحة السابقة.

•انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأولى** (◀◀) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأخيرة** (▶) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث. **محدد عدد العناصر التي تُعرض بكل صفحة باستخدام القائمة المنسدلة لكل صفحة.**



تتيح لك لوحة التفاصيل عرض نتائج البحث عن التفاعل. تتضمن لوحة التفاصيل علامات التبويب **التفاصيل، والملاحظات، وبيانات الحالة.**

يمكنك عرض **تفاصيل التفاعل** في علامة التبويب **التفاصيل للتفاعل المحدد حاليًا** في لوحة التفاصيل عن طريق النقر فوق زر **التبديل إظهار لوحة التفاصيل بالجزء السفلي/إخفاء لوحة التفاصيل:**

<https://ara.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/>
Image:IW_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton_850.png frame



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Find Interactions** (البحث عن التفاعلات)

• **Manage Contact History** (إدارة سجل جهات الاتصال)

• **Manage Your History** (إدارة الحالة الخاصة بك)

مواضيع ذات صلة

• **سجل جهات الاتصال**

• **السجل الخاص بي**

أهم 10 صفحات

1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**

2 **النافذة الرئيسية**

3 **الحالة الخاصة بي**

4 **دليل جهات الاتصال**

5 **سلات العمل**

6 **نظرة عامة على الوظائف**

7 **رسائلي**

8 **تسجيل الدخول**

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم