



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

[Interazione Facebook](#)

Indice

- 1 Interazione Facebook
 - 1.1 Visualizzare le informazioni del profilo utente di Facebook
 - 1.2 Visualizzare Dati interazione attiva
 - 1.3 Visualizzare il numero di "Mi piace" di Facebook
 - 1.4 Espandere o comprimere la vista Commenti
 - 1.5 Visualizzare il numero totale di commenti e mostrare più commenti
 - 1.6 Visualizzare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Facebook
 - 1.7 Aggiornare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Facebook
 - 1.8 Mi piace o Non mi piace
 - 1.9 Rispondere al post di Facebook originale inviato
 - 1.10 Rispondere a un commento di Facebook
 - 1.11 Accedere a immagini e file allegati ai messaggi privati
 - 1.12 Rispondere ai messaggi privati
 - 1.13 Creare un nuovo post
 - 1.14 Allegare un'immagine
 - 1.15 Utilizzare la Libreria delle risposte Standard
 - 1.16 Eseguire ricerche utilizzando una hashtag selezionabile
 - 1.17 Elimina
 - 1.18 Rispondere a un'interazione Facebook utilizzando un altro supporto multimediale
 - 1.19 Inserire le interazioni in un workbin
 - 1.20 Avviare una consultazione con un altro agente usando Voce
 - 1.21 Effettuare il trasferimento a un gruppo di agenti, un agente, una coda interazioni o una competenza
 - 1.22 Selezionare un codice esito
 - 1.23 Selezionare più interazioni con la stessa direzione in un workbin
 - 1.24 Risorse correlate

Interazione Facebook

Workspace Interazione consente di gestire le interazioni dei social media dal sito Web di Facebook. Questo argomento viene spiegato anche nella [guida per l'utente Workspace Desktop Edition](#).

Suggerimento

Questo capitolo include la finestra di interazione della sessione di Facebook, utilizzata quando si risponde a un messaggio privato.

Per le azioni seguenti, vedere:

- Contrassegnare più interazioni come completate in [Workbin](#)
- Eliminare più interazioni in uscita da [Workbin](#)
- Avviare una consultazione di [Instant Message](#)
- Visualizzare [informazioni sui contatti](#) e [cronologia](#)

Visualizzare le informazioni del profilo utente di Facebook

Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni**  per aprire la scheda del profilo utente. Per aprire la pagina di Facebook con le informazioni del profilo utente, è anche possibile fare clic sul nome utente.

Il genere dell'autore viene visualizzato nel profilo utente. Il genere dell'autore viene visualizzato anche come icona: Maschio  o Femmina .

Visualizzare Dati interazione attiva

La scheda Dati interazione attiva (dati allegati) fornisce informazioni su un'interazione specifica, ad esempio un numero di account o il tipo di servizio. L'amministratore di sistema configura i dati allegati da visualizzare.

Visualizzare il numero di "Mi piace" di Facebook

Il numero accanto all'icona del pollice rivolto verso l'alto  ⁴ indica il numero di "mi piace".

Espandere o comprimere la vista Commenti

È possibile espandere i commenti facendo clic su **Visualizza**. Quando si fa clic su **Visualizza**, viene **visualizzata l'opzione Nascondi**, che consente di chiudere il commento. È anche possibile selezionare **Espandi tutto** o **Comprimi tutto** nella vista Commenti per visualizzare/nascondere tutti i commenti contemporaneamente.

Visualizzare il numero totale di commenti e mostrare più commenti

Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni link=** per aprire il profilo utente, quindi fare clic sulla scheda **Post** per visualizzare il numero totale di commenti.

Sopra il post originale viene visualizzata anche l'opzione **Commenti totali**. L'amministratore configura il numero di commenti da visualizzare in ciascuna pagina. Se il numero di commenti supera il numero configurato, viene visualizzata l'opzione **Mostra altro**. Fare clic su **Mostra altro** per visualizzare ulteriori commenti.

Visualizzare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Facebook

Quando arriva un'interazione Facebook, è possibile visualizzare le icone Azionabilità e Sentiment, che possono avere uno dei seguenti valori o non essere dichiarate:

- Azionabilità—I valori possibili sono Utilizzabile , Non utilizzabile  o non dichiarato .
- Sentiment—I valori possibili sono Positivo , Negativo , Neutro  o non dichiarato .

Azionabilità e Sentiment si basano sui risultati di **classificazione** e **screening** ottenuti da Genesys Knowledge Management.

I post utilizzabili di Facebook sono di colore giallo, mentre i post non utilizzabili sono di colore grigio o bianco. I commenti di Facebook vengono automaticamente espansi e colorati di giallo se sono utilizzabili, mentre vengono compressi e colorati di grigio o bianco se non sono utilizzabili. Ogni commento di Facebook dispone di un'icona Azionabilità e Sentiment, i cui valori possono essere aggiornati dall'agente, se necessario.

Aggiornare Azionabilità e Sentiment dell'interazione Facebook

Durante l'elaborazione dell'interazione, è possibile modificare il valore dell'opzione Azionabilità e Sentiment corrispondente facendo clic sulla relativa icona e selezionando il valore corretto.

Mi piace o Non mi piace

Per far sapere se un post o un commento sono piaciuti o meno, fare clic su **Mi piace** o **Non mi piace**. L'icona È piaciuto all'agente **link=** viene visualizzata nei post che sono piaciuti.

Rispondere al post di Facebook originale inviato

Il post originale inviato appare nel riquadro a sinistra, sotto l'area Informazioni interazione attiva. I commenti successivi vengono visualizzati sotto. Per rispondere al post originale, fare clic su **Commento**, inserire il commento, fare clic tenendo premuto il tasto destro del mouse e selezionare **Controllo ortografico**. È anche possibile copiare e incollare un testo selezionato. Al termine dell'operazione, fare clic su **Invia**. Workspace consente di associare il commento al post.

Rispondere a un commento di Facebook

I commenti successivi vengono visualizzati sotto il post originale. Fare clic sul commento desiderato, inserire il proprio commento, eseguire il controllo ortografico, quindi fare clic su **Invia**. È anche possibile copiare e incollare un testo selezionato.

Accedere a immagini e file allegati ai messaggi privati

Se un messaggio privato in ingresso ha immagini o altri file allegati, viene aggiunto un elenco dei file allegati e dei collegamenti a qualsiasi immagine. È possibile:

- Fare clic su un collegamento nel messaggio per visualizzare un'immagine
- ///Fare clic su **URL Posta in arrivo FBPM** nell'area **Informazioni interazione attiva**. Verrà visualizzata una pagina che mostra tutte le conversazioni di quella pagina. Qui sarà possibile visualizzare le immagini e scaricare i file non di immagine.

Rispondere ai messaggi privati

È possibile rispondere a un messaggio privato di un utente (non è possibile inviare nuovi messaggi privati). ///Per farlo, è necessario essere connessi a uno o entrambi i canali scelti **Facebook (Modalità sessione)** e **Messaggio privato Facebook**.

L'interazione è connessa

- Se lo stato dell'interazione è **Connesso**, il campo della risposta è attivo, consentendo di inserire testo, come illustrato nella figura riportata di seguito. Al termine, è possibile fare clic su **Invia** nell'angolo inferiore destro. `frame|center|inserire il testo nella casella di risposta`

///

- È possibile anche selezionare **Messaggio privato Facebook** dall'elenco a discesa sotto il nome del contatto, come illustrato nella figura seguente: `frame|center|Messaggio privato nell'elenco a discesa`. Viene quindi visualizzato un nuovo campo per il messaggio privato, dove è possibile inserire testo. `frame|center|Inserire testo per un nuovo messaggio privato`
- Infine, è possibile creare una risposta dal riquadro Cronologia, come descritto nella voce successiva.

L'interazione è disconnessa

Se lo stato dell'interazione è **Disconnesso**, è possibile rispondere nei seguenti modi:

- ///Selezionando **Messaggio privato Facebook** dal menu a discesa sotto il nome del contatto, come descritto nella sezione precedente.
- Selezionando l'interazione dalla scheda **Cronologia**, quindi facendo clic sull'icona di risposta `link=` che viene visualizzata sopra l'elenco delle interazioni. Viene aperto il campo risposta dove è possibile inserire il testo.

Dipendenze canale

- ///Se il messaggio non è scaduto, è possibile rispondere se si è connessi a Facebook (Modalità sessione) o a Messaggio privato Facebook.
- ///Se il messaggio è scaduto, è necessario essere connessi a Messaggio privato Facebook per poter rispondere.

Supporto emoji ed emoticon

Workspace supporta gli emoji e gli emoticon utilizzati da Facebook. Per ottenere risultati ottimali, installare i caratteri **Emoji Segoe UI** nel sistema.

In generale, Workspace supporta gli emoji Unicode 6, ma non supporta gli emoji  ,  e  . Questi emoji vengono visualizzati come delle caselle vuote nei post e nei messaggi privati.

Altre azioni

- È possibile inviare più messaggi privati in risposta a un messaggio privato in entrata. Hanno lo stesso thread del messaggio originario, il messaggio privato in entrata originale.
- È possibile spostare un messaggio privato a cui si sta lavorando in un **workbin**. Da qui è possibile eseguire le azioni workbin standard (spostare, aprire...)

Creare un nuovo post

Dall'elenco a discesa dell'icona Agente o dall'elenco a discesa Gadget,

1. //selezionare **Aggiorna post**, quindi selezionare **Facebook**. Viene visualizzata la finestra del nuovo messaggio.
2. Selezionare un account dall'elenco a discesa.

Allegare un'immagine

È possibile allegare un'immagine ai nuovi post non richiesti.

Per allegare un'immagine, fare clic sull'icona **Aggiungi immagine link=**, quindi usare la finestra di dialogo che viene visualizzata per passare al file desiderato. L'icona appare sotto la casella di testo.

Utilizzare la Libreria delle risposte Standard

Quando si risponde a un post o un commento, è possibile inserire una **risposta standard**. Fare clic sul pulsante verticale **Risposte** al centro della finestra per aprire la Libreria delle risposte Standard. È possibile eseguire una ricerca per parola chiave o aprire le cartelle e visualizzare le risposte.

Quando si fa clic su **Commento** o si crea un nuovo post, viene visualizzata un'icona aggiuntiva con il segno più. Se si fa clic su di essa, il contenuto della risposta standard viene aggiunto al messaggio. Se la risposta standard include un'immagine allegata, viene inserito anche l'allegato. Al momento è possibile allegare immagini solo ai nuovi post non richiesti.

Il sistema potrebbe essere configurato in modo da consentire di inserire automaticamente una risposta digitando una parola chiave **rapida** predefinita.

Eseguire ricerche utilizzando una hashtag selezionabile

Gli utenti di Facebook possano utilizzare il simbolo #, denominato hashtag, per contrassegnare parole chiave o argomenti nei post, che consentono di trovare altri post di interesse. Se si fa clic su una parola con hashtag in qualsiasi messaggio verrà visualizzata una pagina di Facebook che elenca tutti gli altri post di quella categoria.

Elimina

Eliminare un'interazione in uscita

Per eliminare un'interazione in uscita, fare clic sul pulsante Elimina **25px|link=** sulla barra degli

strumenti nella parte superiore della finestra di interazione.

Eliminare un commento o un post

Per eliminare un commento o un post, fare clic su **Elimina**.

Suggerimento

Se l'azione è consentita dall'autore del post e si dispone dell'autorizzazione per eliminare un post o un commento, è possibile eliminare l'elemento.

Rispondere a un'interazione Facebook utilizzando un altro supporto multimediale

È possibile rispondere con una chiamata vocale, un'e-mail o un SMS. Workspace Interazione può presentare un elenco a discesa dei canali disponibili per accedere a un contatto.

Se nella funzione di agente si acquisiscono altre informazioni di contatto (non specifiche di Facebook), ad esempio un numero di telefono o un indirizzo e-mail, è possibile inserirle manualmente nella scheda Informazioni. La scelta corrispondente per altri canali apparirà quando si fa clic sulla freccia a sinistra del nome del contatto.

Se non è configurato nessun canale o se le informazioni di contatto non sono disponibili per il canale, viene visualizzato il messaggio "Nessuna azione possibile".

Inserire le interazioni in un workbin

Per effettuare un'interazione, in entrata o in uscita, in un **workbin**, fare clic sul pulsante **Sposta nel workbin** [25px|link=](#).

Avviare una consultazione con un altro agente usando Voce

Fare clic sulla freccia giù sul pulsante **Avvia una consultazione** [30px|link=](#) e selezionare il tipo di destinazione. Fare clic sulla lente di ingrandimento per eseguire una ricerca utilizzando il nome o il numero di telefono.

Effettuare il trasferimento a un gruppo di agenti, un agente, una

coda interazioni o una competenza

Fare clic sul pulsante **Trasferisci** 25px|link= per selezionare il tipo di destinazione. Fare clic sulla lente di ingrandimento per eseguire una ricerca utilizzando il nome o il numero di telefono.

Selezionare un codice esito

È possibile selezionare la scheda **Esiti** e scegliere un **codice esito** per il post di Facebook originale inviato.

Selezionare più interazioni con la stessa direzione in un workbin

Se un workbin contiene più interazioni in entrata o in uscita, è possibile selezionarle tutte e applicare un'azione; ad esempio, spostare in coda o contrassegnare come completata.

Risorse correlate

La *guida per l'utente Workspace Desktop Edition* (disponibile in inglese) fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzioni di Workspace. I seguenti capitoli potrebbero rivelarsi particolarmente utili:

- [Handle A Workitem Interaction \(Gestione di un'interazione Facebook\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Combinazione di diversi supporti in una singola conversazione\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

Argomenti correlati

- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

Prime 10 pagine

1. [Guida di Workspace Desktop Edition](#)
2. [Finestra principale](#)
3. [Stato personale](#)

4. [Elenco contatti](#)
5. [Workbin](#)
6. [Panoramica delle funzionalità](#)
7. [Messaggi personali](#)
8. [Accesso](#)
9. [Consultazione vocale](#)
10. [Componenti, funzioni e controlli](#)