



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

[Ricerca interazioni](#)

Ricerca interazioni

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

[**Aggiunto:** 8.5.104.15]

La vista **Ricerca interazioni** consente di trovare le interazioni in base a più criteri.

Workspace mette a disposizione diversi modi per trovare le interazioni nel database personale delle interazioni contact center.

- Se il contatto che si sta cercando è noto, usare **Elenco contatti** per trovare le interazioni scambiate con il contatto.
- Se l'utente è l'agente che ha gestito l'interazione, può usare la vista **Cronologia personale** per trovare le interazioni che ha gestito.

A volte può capitare che si desideri trovare un'interazione, ma non si ricorda il contatto, oppure se è stata gestita dall'utente o da un altro agente. La funzione Ricerca globale interazioni di Workspace consente di usare la vista **Ricerca interazioni** per cercare interazioni in base a uno o più criteri, ad esempio parole nel corpo o nella trascrizione dell'interazione.

Per aprire la vista Ricerca interazioni, fare clic sul pulsante **Accedi e utilizza viste di supporto di Workspace** (☰) per visualizzare il menu **Viste di supporto**, quindi selezionare **Ricerca interazioni**. Utilizzare questa funzione per cercare le interazioni. Nella scheda **Dettagli** è possibile visualizzare dettagli sui risultati delle ricerche.

Ricerca globale interazioni consente di trovare le interazioni in uno dei seguenti due modi:

- **Ricerca rapida**
- **Ricerca avanzata**

Eeguire le **azioni** seguenti sulle interazioni selezionate:

- **Contrassegnare come completate** le interazioni voce ed e-mail [**Aggiunto:** 8.5.110.13] con stato **In corso**.
- **Eliminare** un'interazione e-mail outbound con stato **In corso**. [**Aggiunto:** 8.5.110.13]
- **Rispondere** o rispondere a tutti nelle interazioni e-mail.
- **Rinviare un'e-mail inviata precedentemente**.
- **Aprire** le interazioni e-mail in corso inbound e outbound (che vengono attualmente instradate da e verso workbin e code).
- **Inoltrare** interazioni e-mail inbound e outbound [**Aggiunto:** 8.5.113.11]
- **Stampare l'interazione** (se si dispone delle autorizzazioni appropriate)

Ricerca rapida

Ricerca rapida consente di eseguire una ricerca semplice nel database delle interazioni.

Per effettuare una ricerca nel database delle interazioni, digitare il testo che si desidera cercare nel campo **Ricerca rapida**. Fare clic sulla lente d'ingrandimento per cercare il criterio immesso.

[https://ita.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton_850.png frame

Ricerca avanzata

La funzione Ricerca avanzata consente di immettere più criteri per ottimizzare la ricerca. Il riquadro Ricerca avanzata contiene elenchi a discesa dei criteri di ricerca per realizzare una ricerca complessa basata su più criteri come Stato, Oggetto, agente che ha eseguito l'elaborazione, data o intervallo di date e testo dell'interazione.

Le ricerche nel campo di testo si basano su un metodo di "corrispondenza", per cui la richiesta restituisce interazioni che contengano, per ciascuna parola digitata, almeno una parola che inizia con la parola specificata.

Applicazione di filtri

Il controllo per i filtri della vista Ricerca interazioni consente di ottimizzare la ricerca. I filtri Tipo di interazione consentono di selezionare e deselezionare i tipi di interazione in cui eseguire la ricerca. Gli elementi visualizzati dipendono dai tipi di interazione specificati da gestire. Fare clic sul menu **Filtro** per selezionare i tipi di interazione da ricercare. Nel menu **Filtro** è possibile selezionare più elementi. Per impostazione predefinita, sono disponibili i tipi seguenti:

- Mostra tutte le interazioni
- Mostra interazioni voce
- Mostra interazioni e-mail
- Mostra interazioni chat
- Mostra interazioni SMS
- Mostra interazioni di altri canali

Quando un filtro è attivo, viene visualizzato un segno di spunta accanto a esso nel menu **Filtro** e il pulsante rimane evidenziato se il filtro "Tutti" non viene applicato.

L'amministratore potrebbe aver configurato ulteriori opzioni personalizzate per il menu **Filtro**, come un'area o un reparto aziendale (ad esempio: contabilità, vendite e servizi) o un livello di cliente (ad esempio: Silver, Gold e Platinum). I filtri personalizzati consentono di ottimizzare la ricerca. Se ad esempio si cercano le interazioni e-mail relative a una richiesta di servizio, per ottimizzare la ricerca è

possibile effettuare due selezioni nel menu **Filtro: Mostra interazioni e-mail e Mostra interazioni con reparto Servizi**.

Riquadro Ricerca avanzata

La funzione Ricerca avanzata consente di utilizzare più criteri per ottimizzare la ricerca. Il riquadro Ricerca avanzata contiene elenchi a discesa di criteri di ricerca, ad esempio Stato, Oggetto, Data inizio e Data fine.

Usare il menu a discesa **Aggiungi condizione** per aggiungere criteri di ricerca al riquadro Ricerca avanzata. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

Utilizzare le opzioni **Corrispondenza condizioni** per specificare se vengono applicate **tutte** o **una qualsiasi** delle condizioni di ricerca indicate.

Importante

I contenuti del riquadro Ricerca avanzata sono configurati dall'amministratore del sistema. La vista può essere visualizzata in diversi modi con diversi criteri disponibili. Nelle seguenti sezioni sono descritte due situazioni che potrebbero verificarsi. L'unica differenza è che in un caso sono presenti gruppi logici di criteri di ricerca. Le altre funzionalità sono identiche.

Situazione 1—Nessun gruppo di criteri di ricerca

L'amministratore del sistema ha indicato i criteri di ricerca che l'utente può usare, ma non li ha inseriti in gruppi logici. In questo caso, l'utente può utilizzare solo pochi criteri di ricerca, pertanto non è necessario creare gruppi. Per aggiungere criteri di ricerca, selezionarli dal menu **Aggiungi condizione**. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

Situazione 2—Diversi gruppi di criteri di ricerca

L'amministratore del sistema ha indicato uno o più gruppi di ricerca specificando criteri predefiniti per consentire all'utente di scegliere criteri logici di ricerca.

Ad esempio, l'amministratore ha creato i seguenti gruppi e ha specificato i seguenti criteri di ricerca per ciascun gruppo:

- Agente: OwnerId
- Contatto: BccAddresses, CcAddresses, ContactId, FromAddress, FromPersonal, PhoneNumber, ReplyToAddress, SentDate, ToAddress
- Date: EstablishedDate, ReleasedDate, SentDate, StartDate, EndDate
- Interazione: Subject, ContactId, Id, OwnerId, SubtypeId, TypeId
- Altro: I gruppi creati automaticamente quando l'amministratore crea uno o più gruppi di criteri. Contiene tutti i criteri di ricerca disponibili non specificati come membri di altri gruppi.


Accanto al nome del gruppo, nel riquadro Ricerca avanzata, è presente un **+**. Fare clic sul **+** per aggiungere altri criteri da questo gruppo.

Per aggiungere altri criteri di ricerca o visualizzare gli altri gruppi disponibili, selezionarli dal menu **Aggiungi condizione**. Rimuovere i criteri da considerare facendo clic sulla **X** accanto all'opzione.

Suggerimento

L'amministratore configura i criteri di ricerca predefiniti per la vista; tuttavia, è possibile aggiungere o rimuovere i criteri di ricerca in base alle esigenze. In Workspace sono memorizzati gli ultimi criteri di ricerca utilizzati, che vengono visualizzati quando si utilizza di nuovo la funzione di ricerca avanzata. [Aggiunto: 8.5.112.08]

Le seguenti informazioni sono valide per entrambe le situazioni:

Per i criteri relativi alla data, viene usato un calendario che consente di indicare la data. La data può essere anche digitata manualmente. Ad esempio, per eseguire ricerche basate sulla data di inizio, utilizzare l'icona del calendario () per selezionare una data, oppure immettere la data nel formato conforme alle preferenze di visualizzazione della data e dell'ora locali.

I menu per i campi della data possono contenere le opzioni seguenti:

- **Il—**: la data esatta
- **Il o dopo—**: la data specificata o qualsiasi data successiva
- **Prima—**: prima della data specificata
- **Tra—**: tra le date specificate

I menu per campi predefiniti come Stato contengono i nomi di campo predefiniti del database—ad esempio, **Tutto**, **Fine** e **In corso**.

Le ricerche nel campo di testo si basano su un metodo di **corrispondenza**, per cui la richiesta restituisce interazioni che contengano almeno una parola che inizia con il testo specificato.

Le ricerche con Attributo aziendale mettono a disposizione un menu a discesa che consente di selezionare il valore esatto da cercare.



Specificare la ricerca aggiungendo criteri, quindi fare clic su **Cerca** per avviare la ricerca in base ai criteri specificati.

Risultati della ricerca

I risultati delle ricerche vengono visualizzati in una griglia. Fare clic su un risultato per visualizzare i **dettagli dell'interazione** nella scheda **Dettagli**. Le note associate all'interazione selezionata sono disponibili nella scheda **Nota**, mentre le informazioni sull'interazione attiva possono essere consultate nelle schede **Dati interazione attiva**.

Vista griglia e vista ad albero

[Aggiunto: 8.5.116.10]

Workspace consente di visualizzare le interazioni dei contatti in una visualizzazione semplice o raggruppate per thread. Il pulsante **Mostra interazioni nella vista griglia/Mostra interazioni nella vista ad albero** (/ ) consente di specificare la modalità di visualizzazione del pannello Cronologia interazione. Fare riferimento alla pagina [Cronologia dei contatti](#) per informazioni su come utilizzare le funzioni della vista Cronologia contatto, tra cui l'apertura delle interazioni in corso e il rinvio di interazioni e-mail contrassegnate come **completate**.





Nella vista griglia le interazioni vengono visualizzate nella visualizzazione semplice, mentre nella vista ad albero la visualizzazione è raggruppata per thread. Un thread è un gruppo di due o più interazioni con un singolo contatto create nello stesso contesto (risposte a e-mail, conversazioni su più canali, thread su social media e così via).

Il pannello dettagli contiene le tre schede seguenti:

- [Dettagli](#)
- [Note](#)
- [Dati interazione attiva](#)

Controlli di pagina

Per scorrere l'elenco dei risultati della ricerca, eseguire una delle operazioni seguenti:

- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina successiva** () per visualizzare la pagina successiva.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla pagina precedente** () per visualizzare la pagina precedente.
- Fare clic sul pulsante **Vai alla prima pagina** () per tornare all'inizio dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Fare clic sul pulsante **Vai all'ultima pagina** () per passare alla fine dell'elenco dei risultati della ricerca.
- Specificare il numero di elementi da visualizzare in ogni pagina utilizzando l'elenco a discesa **per pagina**.

Dettagli dell'interazione

Il pannello Dettagli consente di visualizzare i risultati della ricerca delle interazioni. Il pannello dettagli comprende le schede **Dettagli**, **Nota** e **Dati interazione attiva**.

I **dettagli dell'interazione** sono disponibili dalla scheda **Dettagli** relativa all'*interazione correntemente selezionata* nel pannello dettagli facendo clic sul pulsante **Mostra pannello dettagli in basso/Nascondi pannello dettagli**:

[https://ita.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton_850.png frame

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:

- [Find Interactions \(Ricerca interazioni\)](#)
- [Manage Contact History \(Gestione della cronologia dei contatti\)](#)
- [Manage Your History \(Gestione della cronologia personale\)](#)

Argomenti correlati

- [Cronologia dei contatti](#)
- [Cronologia personale](#)

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](#)