



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

Risposte

Indice

- [1 Risposte](#)
 - [1.1 Ricerca e filtro](#)
 - [1.2 Explorer risposte](#)
 - [1.3 Risorse correlate](#)

Risposte

[**Modificato:** 8.5.109.16, 8.5.118.10]

La vista Risposte consente di accedere a un database di risposte standard predefinite da utilizzare nelle interazioni. È possibile inserire queste risposte in qualsiasi interazione outbound, quale un messaggio e-mail o chat, oppure leggerle al contatto nel corso di un'interazione telefonica.

Dopo aver inserito una risposta in un'interazione outbound, quale un messaggio e-mail o chat, è possibile modificare il contenuto del testo.

Utilizzare il controllo **Zoom** in **Menu principale** (fare riferimento a [Gestione delle impostazioni e delle preferenze](#)) per modificare la dimensione del testo in questa vista. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'ambiente.[**Aggiunto:** 8.5.109.16]

Per accedere alla vista Risposte, fare clic sul pulsante verticale **RISPOSTE** nella finestra dell'interazione attiva.

La vista Risposte comprende due aree principali, ovvero Ricerca e filtro ed Explorer risposte.

Ricerca e filtro

L'area Ricerca e filtro consente di specificare le parole chiave da cercare nella libreria delle risposte standard dell'azienda e presenta le seguenti funzionalità:

- **Campo Cerca:** immettere la parola chiave da cercare e fare clic sulla lente di ingrandimento per avviare la ricerca.
- **Tipo di ricerca:** elenco a discesa che consente di eseguire ricerche utilizzando una delle seguenti strategie:
 - **Ricerca Qualsiasi parola chiave:** consente di trovare tutte le risposte che contengono almeno una delle parole chiave specificate.
 - **Ricerca Tutte le parole chiave:** consente di trovare tutte le risposte che contengono tutte le parole chiave specificate.
 - **Ricerca Testo esatto:** consente di trovare tutte le risposte che contengono le parole chiave specificate nell'ordine in cui sono specificate.
- **Ricerca di base/avanzata:** indicare la posizione in cui cercare le parole chiave specificate. Consente di limitare o ampliare la ricerca.
 - **Nomi risposte:** consente di cercare le parole chiave nei nomi delle risposte.
 - **Corpo risposte:** consente di cercare le parole chiave nel corpo delle risposte.
- **Visualizza:** elenco a discesa che consente di visualizzare i seguenti elementi:
 - **Tutte le risposte:** tutte le risposte predefinite disponibili per l'utente.
 - **Risposte preferite:** le risposte predefinite designate come preferite.

- **Risposte con scelta rapida predefinita:** quelle risposte prescritte che hanno parole chiave di scelta rapida predefinite.
- **Risposte suggerite:** le risposte vengono selezionate automaticamente per categorie e ordinate in base alla rilevanza rispetto al contenuto dell'interazione inbound. È possibile selezionare una risposta di suggerimento automatico per inserirla nella risposta. Successivamente è possibile modificare il testo della risposta di suggerimento automatico in base alle necessità. Le risposte sono ordinate in base alla rilevanza rispetto all'interazione inbound. È possibile scegliere di applicare un ordinamento basato sul nome della risposta, sulla rilevanza o sulla categoria Principale facendo clic sulla relativa intestazione di colonna nella vista elenco Risposte.

Suggerimento

La ricerca viene applicata alla vista selezionata. Per cancellare i criteri di ricerca e visualizzare tutto il contenuto, fare clic su **X** nel campo di ricerca.

Explorer risposte

L'area Explorer risposte contiene una vista ad albero di cartelle (categorie delle risposte standard) e di pagine (documenti delle risposte standard). È possibile cambiare la vista in una vista tabella ordinabile dei documenti delle risposte e delle cartelle della categoria principale.

Explorer risposte consente di:

- Visualizzare le risposte che soddisfano i criteri specificati nell'area Ricerca e filtro.
- Esplorare le cartelle e i documenti delle risposte facendo clic sulle cartelle per aprirle e chiuderle e facendo clic sui documenti per selezionarli.
- Inserire la risposta nel punto di inserimento della propria interazione in uno dei seguenti modi:
 - Premere **Invio** sulla tastiera.
 - Fare clic su **Inserisci testo di risposta standard** .
 - Fare clic con il tasto destro sulla risposta, quindi selezionare **Inserisci testo di risposta standard** nel menu di scelta rapida.
 - Fare doppio clic su una risposta per inserire automaticamente il contenuto nel campo di testo del punto di inserimento. **[Aggiunto: 8.5.105.12]**
- Aggiungere il documento di risposta attualmente selezionato all'elenco dei preferiti facendo clic su **Aggiungi risposta standard** alle risposte preferite .
- Rimuovere il documento di risposta attualmente selezionato dall'elenco dei preferiti facendo clic su **Rimuovi risposta standard dalle risposte preferite** .
- Mostrare i risultati nella vista elenco o nella vista ad albero facendo clic sul pulsante **Modalità vista** .
- Mostrare e nascondere l'area dei dettagli delle risposte facendo clic sul pulsante **Mostra dettagli/Nascondi dettagli** .

- Visualizzare il contenuto del documento di risposta selezionato nell'area dei dettagli delle risposte.
- Copiare il contenuto dall'area dei dettagli delle risposte e incollarlo nell'area dei messaggi dell'interazione [e-mail](#) o [chat](#).

Scelte rapide delle risposte

[Aggiunto: 8.5.118.10]

Il sistema potrebbe essere impostato per consentire di digitare le parole chiave di scelta rapida nel campo di composizione del testo di e-mail, chat e altre interazioni che aggiungono automaticamente risposte comuni alle interazioni dell'utente.

Chiedere all'amministratore o al supervisore quali sono le parole chiave di scelta rapida per la propria azienda.

Se una risposta è una parola chiave di scelta rapida associata ad essa, quando si seleziona la risposta nella vista **Risposte** viene visualizzata la parola chiave di scelta rapida sopra l'anteprima e nella colonna **Scelta rapida** dell'albero delle risposte.

Per utilizzare una scelta rapida, digitare il prefisso specificato dalla propria azienda (ad esempio, "#") seguito dalla parola chiave per la risposta che si desidera inserire, seguito da CTRL+Barra spaziatrice. Se il prefisso è "#" e la parola chiave è "vendita", digitare: #vendita+CTRL+Barra spaziatrice

Guarda il video: *Utilizzare le parole chiave di scelta rapida delle risposte standard*

[Link to video](#)

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:

- [Using The Standard Response Library \(Utilizzando Libreria delle risposte standard\)](#)

Argomenti correlati

- [Panoramica dei task voce](#)
- [Panoramica dei task chat](#)
- [Panoramica dei task e-mail](#)
- [Panoramica delle campagne outbound](#)

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