



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

[Spis kontaktów](#)

Spis treści

- 1 Spis kontaktów
 - 1.1 Działania kontaktu
 - 1.2 Znajdowanie kontaktów
 - 1.3 Dzwonienie lub wysyłanie wiadomości e-mail do kontaktów
 - 1.4 Dodawanie kontaktów
 - 1.5 Usuwanie kontaktów
 - 1.6 Scalanie kontaktów
 - 1.7 Anulowanie scalenia kontaktów
 - 1.8 Informacje o kontakcie i historia kontaktu
 - 1.9 Zmień kontakt
 - 1.10 Zasoby pokrewne

Spis kontaktów

[Zmodyfikowano: 8.5.112.08]

Spis kontaktów umożliwia wykonywanie następujących czynności:

- Zarządzanie informacjami o kontakcie
- Znajdowanie kontaktów
- Zarządzanie kontaktami lub dzwonienie do nich przy użyciu działań kontaktu
- Przypisywanie interakcji z nieznanymi kontaktami do znanego kontaktu

Poniżej przedstawiono przykłady typów pól, które są dostępne w widoku Spis kontaktów:

- Tytuł
- Imię
- Nazwisko
- Adres
- Adres e-mail
- Numer telefonu
- Inne kryteria

Aby wyświetlić spis kontaktów, w **oknie głównym** kliknij przycisk **Uzyskaj dostęp do widoków wspierających program Workspace i użyj ich** () w celu wyświetlenia menu **Widoki wspierające**, a następnie wybierz opcję **Spis kontaktów**. Widok Spis kontaktów jest zawarty na karcie, która otwiera się poniżej okna głównego.

Działania kontaktu

Wybierz kontakt w **wynikach wyszukiwania**, **widoku listy** lub **widoku siatki**, aby wykonać poniższe działania:

- **Usunięcie kontaktu**
- **Dzwonienie do kontaktu**, jeśli numer telefonu znajduje się w bazie danych kontaktów
- **Tworzenie wychodzącej wiadomości e-mail**, jeśli adres e-mail znajduje się w bazie danych kontaktów
- **Scalenie** lub **anulowanie scalenia** kontaktu
- **Wyświetlanie informacji o kontakcie**
- **Wyświetlanie historii kontaktu**

Aby otworzyć widoki informacji o kontakcie i historii, możesz kliknąć dwukrotnie kontakt w **wynikach wyszukiwania**, **widoku listy** lub **widoku siatki**.

Znajdowanie kontaktów

Działanie wyszukiwania zależy od wybranego typu wyników wyszukiwania:

- **Widok siatki** — — przeszukuje wszystkie pola bazy danych kontaktów w celu znalezienia podanej frazy i wyświetla listę rekordów, w których co najmniej jedno pole zawiera wyszukiwaną frazę.
- **Widok listy** — — przeszukuje wszystkie pola bazy danych kontaktów w celu znalezienia podanych słów kluczowych i wyświetla nieposortowaną listę wszystkich kontaktów w bazie danych pasujących do podanych kryteriów.

Dla każdego typu wyszukiwania bazę danych kontaktów można przeszukiwać na dwa sposoby:

- **Szybkie szukanie**
- **Wyszukiwanie zaawansowane**

Administrator może skonfigurować system w taki sposób, aby umożliwić wyszukiwanie tylko kontaktów związanych z Twoją pracą.

Do wyszukiwania interakcji służy widok **Wyszukiwanie interakcji**.

Szybkie szukanie

Aby przeszukać spis kontaktów, wpisz w polu **Szybkie szukanie** imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail lub dowolny inny atrybut kontaktu dozwolony do użycia w ramach szybkiego wyszukiwania przez administratora. Funkcja szybkiego wyszukiwania używa kryteriów *zaczyna się od i dopasuj wszystkie warunki* widoku **Wyszukiwanie zaawansowane** w odniesieniu do wszystkich atrybutów dozwolonych do użycia w ramach szybkiego wyszukiwania przez administratora. Informacje na temat poszczególnych typów wyników i oczekiwanego sposobu działania wyszukiwania zawierają sekcje dotyczące wyników widoku siatki i listy.



Kliknij ikonę lupy, aby wykonać wyszukiwanie przy użyciu wprowadzonych wartości.

Baza danych kontaktów zostanie przeszukana przy użyciu podanych kryteriów, a **wyniki wyszukiwania** zostaną wyświetlone w widoku Spis kontaktów.

Kliknij symbol **X**, aby wyczyścić pole Szybkie szukanie.

Wskazówka

Genesys nie obsługuje *symboli zastępczych* w ramach wyszukiwania w bazie danych kontaktów.

Wyszukiwanie zaawansowane

Add Condition ▼ ☒ Match All Conditions ☐ Match Any Condition

Last Name ▼	Contains ▼		X
Phone Number ▼	Contains ▼		X
Phone Number ▼	Contains ▼		X
E-mail Address ▼	Contains ▼		X

Search

Kliknij łącze **Dodaj warunek**, aby dodać więcej kryteriów wyszukiwania. Aby usunąć wprowadzone kryteria, kliknij symbol **X** obok opcji.

Wybierz opcję *Pasuje do wszystkich warunków*, jeśli mają być spełnione wszystkie podane kryteria, lub opcję *Dopasuj wszystkie warunki*, jeśli wystarczy spełnienie jednego warunku.

Kliknij ikonę lupy, aby wykonać wyszukiwanie przy użyciu wprowadzonych wartości.

Baza danych kontaktów zostanie przeszukana przy użyciu podanych kryteriów, a **wyniki wyszukiwania** zostaną wyświetlone w widoku Spis kontaktów.

Informacje na temat oczekiwanego sposobu działania wyszukiwania zawierają opisy poszczególnych typów wyników.

Kliknij symbol **X**, aby wyczyścić całe pole wyszukiwania.

Wskazówka

Administrator konfiguruje domyślne kryteria wyszukiwania tego widoku, jednak w razie potrzeby możesz dodawać i usuwać kryteria wyszukiwania. Program Workspace zapamiętuje ostatnie użyte kryteria wyszukiwania i wyświetla je w momencie ponownego skorzystania z funkcji wyszukiwania zaawansowanego. **[Dodano: 8.5.112.08]**

Wskazówka

Genesys nie obsługuje *symboli zastępczych* w ramach wyszukiwania w bazie danych kontaktów.

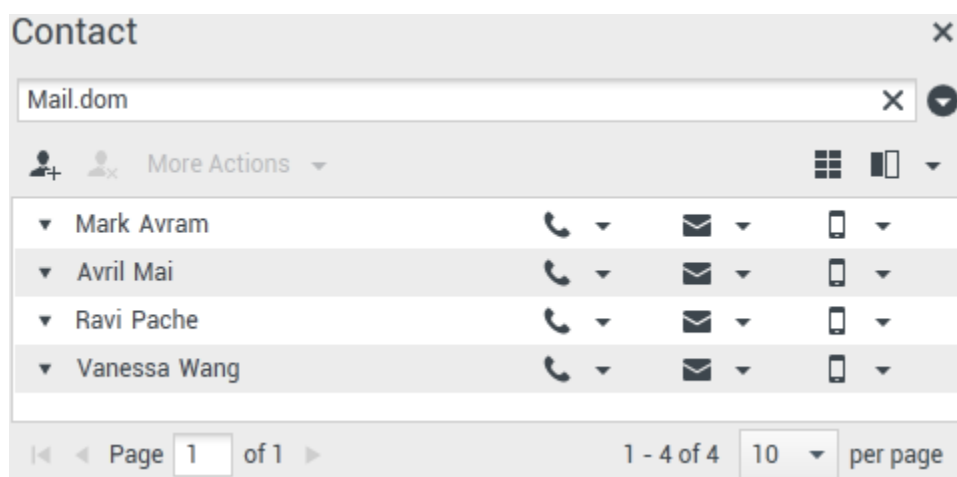
Wyniki wyszukiwania

Wyniki wyszukiwania są wyświetlane w postaci **listy** lub tabelarycznej **siatki**.

Działanie wyszukiwania zależy od wybranego typu wyników wyszukiwania (patrz opis wyników Widok listy i Widok siatki poniżej).

Wskazówka

W niektórych centrach kontaktów może być dostępny tylko jeden z dwóch widoków. W takiej sytuacji przyciski **Lista** (☰) i **Siatka** (☷) nie są wyświetlane. (**Zmodyfikowano:** 8.5.105.12)



Użyj przycisku **Pokaż kontakty** w widoku (☷), aby przełączać między widokami **siatki** i **listy**.

Elementy sterujące stronami

Aby przełączać między stronami wyników wyszukiwania, można wykonać następujące czynności:

- Kliknij przycisk **Przejdź do następnej strony** (▶), aby wyświetlić następną stronę.
- Kliknij przycisk **Przejdź do poprzedniej strony** (◀), aby wyświetlić poprzednią stronę.
- Kliknij przycisk **Przejdź do pierwszej strony** (◀◀), aby wrócić do początku listy wyników wyszukiwania.
- Kliknij przycisk **Przejdź do ostatniej strony** (▶▶), aby przejść na koniec listy wyników wyszukiwania.
- Określ liczbę elementów wyświetlanych na każdej stronie przy użyciu listy rozwijanej **na str.**

Widok listy

Kliknij przycisk **Pokaż kontakty w widoku listy** (☰), aby wyświetlić widok **listy spisu kontaktów**.

Widok listy przedstawia nieposortowaną listę wszystkich kontaktów w bazie danych kontaktów, które pasują do kryteriów wyszukiwania.

Jest to wyszukiwanie z użyciem słów kluczowych, które przeszukuje wszystkie pola bazy danych kontaktów (imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail lub inne kryteria) w celu znalezienia słowa

lub słów podanych w polu wyszukiwania. Mechanizm wyszukiwania próbuje dopasować *dowolny* wyraz z każdego pola określonego w kryteriach wyszukiwania.

Przykłady:

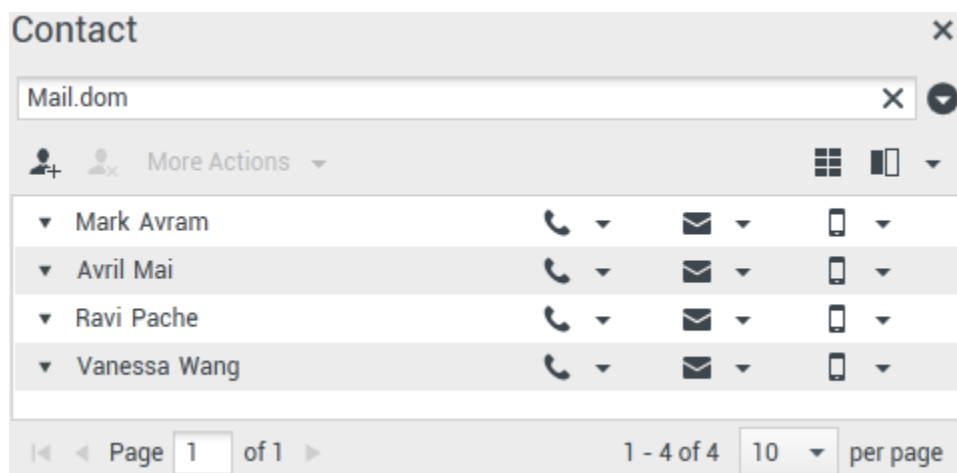
- Szybkie wyszukiwanie przy użyciu słów kluczowych *Jan Nowak* podanych jako kryteria szybkiego wyszukiwania dotyczącego wyłącznie pól **Imię** i **Nazwisko** spowoduje dopasowanie kontaktu, dla którego **Imię**=*Jan* i **Nazwisko**=*Nowak*.
- Szybkie wyszukiwanie przy użyciu słów kluczowych *Jan Kowalski* podanych jako kryteria szybkiego wyszukiwania dotyczącego wyłącznie pól **Imię** i **Nazwisko** **Miasto** i **Adres** spowoduje dopasowanie kontaktu, dla którego **Imię**=*Janina* i **Adres** = *Kowalskiego 140*.
- Wyszukiwanie zaawansowane z ustawionym parametrem **Pasuje do wszystkich kryteriów oraz warunkami** **Imię** równe *Janina* i **Adres** zawiera *owalski* spowoduje również dopasowanie kontaktu, dla którego **Imię** = *Janina* i **Adres** = *Kowalskiego 140*.

Wyniki są zwracane w postaci listy bez możliwości sortowania. Jeśli zestaw wyników jest zbyt duży, możesz ograniczyć wyniki wyszukiwania, dodając więcej słów kluczowych do kryteriów wyszukiwania (porządek sortowania w tym kontekście jest niezdefiniowany).

Wskazówka

Genesys nie obsługuje obecnie mieszanych zestawów znaków w trakcie wyszukiwania w bazie danych. Na przykład nie jest możliwe wyszukiwanie wyrazów zapisanych językiem chińskim uproszczonym i wyrazów zapisanych alfabetem łacińskim w ramach tego samego ciągu wyszukiwania, a sekwencja znaków języka chińskiego uproszczonego i umieszczonych bezpośrednio po nich znaków łacińskich nie będzie traktowana jako dwa wyrazy.

Użyj **elementów sterujących stronami**, aby nawigować po liście. Kliknij kontakt, aby wybrać go dla **działania**. Użyj **widoku siatki**, aby posortować wyniki wyszukiwania na podstawie atrybutów kontaktu.



Widok siatki

Kliknij przycisk **Pokaż kontakty w widoku siatki** (📊), aby wyświetlić widok **siatki spisu**

kontaktów.

Tryb siatki realizuje wyszukiwanie traktujące każde pole bazy danych kontaktów (imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail lub inne kryteria) jako osobną *frazę* (przeciwnie do widoku listy, gdzie każde pole jest traktowane jako *tokenizowana* lista wyrazów) i używa kryteriów wyszukiwania podanych przez użytkownika jako *frazy*, nie zaś jako listy wyrazów.

Przykłady:

- Szybkie wyszukiwanie przy użyciu frazy *Jan Pa* podanych jako kryteria szybkiego wyszukiwania dotyczącego wyłącznie pól **Imię** i **Nazwisko** spowoduje dopasowanie kontaktu, dla którego **Imię**=*Jan* i **Nazwisko**=*Wiśniewski*.
- Szybkie wyszukiwanie przy użyciu frazy *Jan Nowak* podanych jako kryteria szybkiego wyszukiwania dotyczącego wyłącznie pól **Imię** i **Nazwisko** nie spowoduje dopasowania kontaktu, dla którego **Imię**=*Jan* i **Nazwisko**=*Nowak*.
- Wyszukiwanie zaawansowane z ustawionym parametrem **Pasuje do wszystkich kryteriów** oraz warunkami **Imię** równe *Janina* i **Adres** zaczyna się od *Kowalski* spowoduje dopasowanie kontaktu, dla którego **Imię** = *Janina* i **Adres** = *Kowalskiego 140*.

Wyniki są zwracane w formie tabelarycznej i posortowane zgodnie z domyślnym polem wyszukiwania, takim jak **Nazwisko**.

Widok siatki umożliwia zawężenie wyszukiwania przez posortowanie wyników.

Contact

*mail.dom

More Actions

	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

1 - 4 of 4

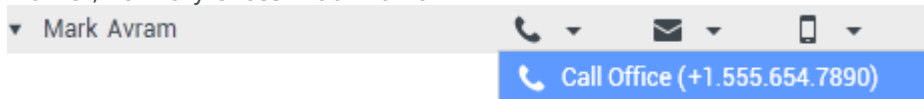
10 per page

Kliknij nagłówek kolumny w widoku siatki, aby posortować listę w oparciu o to kryterium. Kliknij nagłówek kolumny drugi raz, aby przełączyć między rosnącym a malejącym porządkiem sortowania. Użyj **elementów sterujących stronami**, aby nawigować po liście. Kliknij kontakt, aby wybrać go dla **działania**.

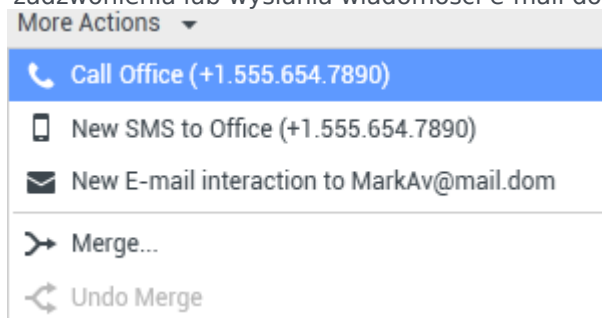
Dzwonienie lub wysyłanie wiadomości e-mail do kontaktów

Aby zadzwonić lub wysłać wiadomość e-mail do kontaktu wybranego w **wynikach wyszukiwania**, wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij ikonę **Kontakt** obok imienia i nazwiska kontaktu, a następnie wybierz z listy rozwijanej Działanie numer, na który chcesz zadzwonić.



- Kliknij ikonę **Telefon** (📞), aby zadzwonić do kontaktu przy użyciu głównego numeru telefonu powiązanego z tym kontaktem. Kliknij listę rozwijaną ikony Telefon, aby wybrać numer, przy użyciu którego chcesz zadzwonić do kontaktu. Jeśli chcesz wysłać wiadomość e-mail, kliknij ikonę **E-mail**.
- W menu rozwijanym **Więcej działań** wybierz numer lub adres e-mail, którego chcesz użyć do zadzwonienia lub wysłania wiadomości e-mail do kontaktu.



Wszystkie te działania powodują otwarcie widoku wychodzącej **interakcji głosowej**. Użyj tego widoku do obsługi interakcji głosowej.

Dodawanie kontaktów

Jeśli konfiguracja na to pozwala, możesz dodawać nowe kontakty do bazy danych kontaktów przez kliknięcie ikony **Dodaj kontakt** (➕). Spowoduje to otwarcie widoku Dodaj kontakt na karcie **Informacje o kontakcie**.

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

irkAv@mail.dom

Work address

X

Add E-mail Address

Wprowadź w polach informacje o kontakcie. W lewym górnym rogu pola tekstowego pojawi się mały czerwony trójkącik, który wskazuje, że informacje nie zostały zapisane. Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij ikonę **Zapisz** () , aby zapisać informacje w bazie danych kontaktów.
- Kliknij ikonę **Zapisz** () , aby zapisać informacje w bazie danych kontaktów.

Ważne

(Dodano: 8.5.101.14) Po utworzeniu kontaktu i kliknięciu przycisku **Zapisz** przypisane uprawnienia mogą nie pozwalać na wprowadzenie dalszych zmian. W tej sytuacji zostanie wyświetlone okno wiadomości z prośbą o potwierdzenie zapisu informacji. Przejrzyj dokładnie dane kontaktu i dopiero potem kliknij przycisk **Zapisz**.

- Kliknij ikonę **Resetuj** () , aby wyczyścić wszystkie *niezapisane* informacje w widoku Dodaj kontakt.

Aby dodać kolejne numery telefonu i adresy e-mail dla nowego kontaktu, kliknij przycisk **Dodaj numer telefonu** lub **Dodaj adres e-mail**. Zostanie dodany nowy zestaw pól, w których można wprowadzić te informacje.

Aby określić numer telefonu lub adres e-mail jako *główny* numer lub adres kontaktu, kliknij przycisk radiowy **Główne** obok odpowiedniego numeru telefonu lub adresu e-mail.

Phone Number

F1.555.654.7890	Office	X	☒ Primary
3317	Mobile	X	☐

Usuwanie kontaktów

Aby usunąć kontakt, należy najpierw **znaleźć kontakt** w bazie danych kontaktów, a następnie wybrać go w spisie kontaktów.

Wybierz jeden lub więcej kontaktów do usunięcia, a następnie kliknij ikonę **Usuń** (👤✕).

Zostanie wyświetlone okno dialogowe potwierdzenia. Kliknij przycisk **OK**, aby trwale usunąć kontakt z bazy danych kontaktów. Kliknij przycisk **Anuluj**, aby anulować funkcję usuwania kontaktów. Kontakt pozostanie w bazie danych kontaktów.

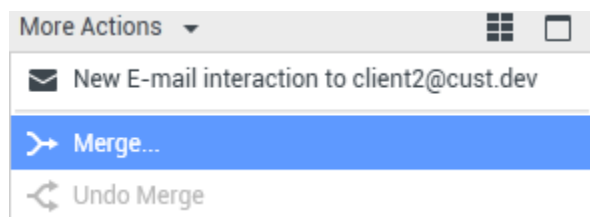
Scalanie kontaktów

Aby scalić kontakt, należy najpierw **znaleźć kontakt** w bazie danych kontaktów, a następnie wybrać go w spisie kontaktów.

Jeśli w bazie danych kontaktów znajdują się dwa wpisy dla tego samego kontaktu, można scalić te dwa wpisy w jeden.

Znajdź kontakt w bazie danych kontaktów, a następnie wybierz go w spisie kontaktów.

Kliknij menu **Więcej działań** i wybierz opcję **Scal**.



Zostanie wyświetlone okno dialogowe Scal kontakt. Użyj narzędzi wyszukiwania, aby znaleźć zduplikowany kontakt, a następnie wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij przycisk **Scal**, aby zakończyć scalanie dwóch wpisów kontaktu.
- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby anulować scalanie i powrócić do okna głównego.

Merge Avril Mai with...

Avril

X

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	

1

of 1

1 - 3 of 3

10

per page

Description: Customer called from two separate numbers

Reason: omer gave different contact information on second call

Merge
Cancel

Może być konieczne wprowadzenie **opisu** i/lub **powodów** scalenia. Użyj pól po wybraniu zduplikowanego kontaktu.

Anulowanie scalenia kontaktów

Aby anulować scalenie kontaktu, należy najpierw **znaleźć kontakt** w bazie danych kontaktów, a następnie wybrać go w spisie kontaktów.

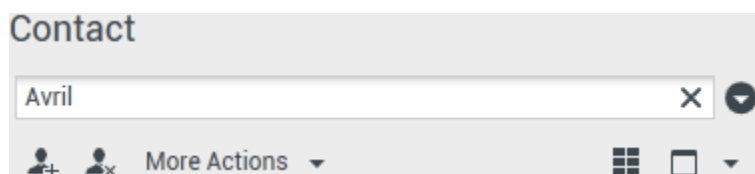
Jeśli dwa wpisy kontaktów w bazie danych kontaktów zostały wcześniej scalone, można anulować scalenie i przywrócić oryginalne wpisy kontaktów.

Znajdź kontakt w bazie danych kontaktów, a następnie wybierz go w spisie kontaktów.

Kliknij opcję **Cofnij scalenie**. Zostanie wyświetlone okno dialogowe potwierdzenia. Kliknij przycisk **Tak**, aby anulować scalenie, lub przycisk **Nie**, aby zachować scalony kontakt.

Informacje o kontakcie i historia kontaktu

Kliknij przycisk **Pokaż panel szczegółów na dole/Ukryj panel szczegółów**, aby wyświetlić lub ukryć **informacje o kontakcie** i **historię kontaktu** dla aktualnie wybranego kontaktu.



Widok Informacje o kontakcie umożliwia wyświetlanie oraz, w przypadku odpowiedniej konfiguracji, edytowanie informacji dotyczących aktualnie wybranego kontaktu. Być może skonfigurowano także dla Ciebie funkcję przypisywania nieznanej interakcji do kontaktu w bazie danych kontaktów przy użyciu funkcji **Ręczne przypisanie kontaktu**.

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

Przycisk **Pokaż panel szczegółów na dole/Ukryj panel szczegółów** (☐☐☐) w widoku Informacje o kontakcie określa położenie widoku Informacje o kontakcie w widoku Spis kontaktów: obok spisu lub poniżej niego.

Karta widoku **Historia** umożliwia przeglądania oraz, jeśli skonfigurowano tę funkcję, edytowanie

bieżących i zarchiwizowanych interakcji, które są powiązane z aktualnie wybranym kontaktem.

Information

History

Arch. All 1M 1W 1D

Filter

Quick search

	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

Zmień kontakt

Widok Zmień kontakt umożliwia przypisanie innego kontaktu do wybranej interakcji.

Jeśli interakcja została niepoprawnie przypisana do określonego kontaktu lub jeśli nowy kontakt został utworzony dla interakcji, chociaż w bazie danych kontaktów istniał już kontakt, można przypisać otwartą interakcję do określonego kontaktu przy użyciu widoku **Zmień tę interakcję na kontakt**.

Na karcie **Informacje** widoku Kontakt dla interakcji wybierz opcję **Zmień kontakt** (). Zostanie wyświetlony **widok Zmień tę interakcję na kontakt**.

Użyj funkcji **Szybkie szukanie** lub **Wyszukiwanie zaawansowane**, aby znaleźć kontakt, do którego

chcesz przypisać interakcję wybraną w widoku **Moja historia** lub **Historia kontaktu**.



Wybierz kontakt z listy wyników i kliknij przycisk **Przypisz**, aby przypisać interakcję do historii kontaktu dla wybranego kontaktu. Kliknij przycisk **Anuluj**, aby powrócić do widoku **Moja historia** lub **Historia kontaktu** bez przypisywania interakcji do kontaktu.

Możesz zweryfikować, czy aktualizacja rekordu interakcji została wykonana prawidłowo. W tym celu wybierz interakcję w widoku **Moja historia** lub **Historia kontaktu** i sprawdź kartę Szczegóły. Możesz także wyszukać interakcję w **bazie danych kontaktów**.

Można również użyć przycisku **Przypisz inny kontakt do tej interakcji**, aby **ręcznie zmienić przypisanie interakcji**, która została przypisana do nieprawidłowego kontaktu.

Zasoby pokrewne

Dokument *Workspace Desktop Edition — podręcznik użytkownika* (dostępny tylko w języku angielskim) zawiera informacje dotyczące korzystania z wszystkich funkcji programu Workspace. Następujące tematy mogą się okazać przydatne:

- [Contacts and Contact Information \(Zarządzanie kontaktami i informacjami o kontakcie\)](#)
- [Manage Your History \(Zarządzanie historią\)](#)
- [Contact History \(Zarządzanie historią kontaktu\)](#)

Tematy pokrewne

- [Historia kontaktu](#)
- [Ręczne i automatyczne przypisywanie kontaktów](#)

Polecane 10 stron

1. [Workspace Desktop Edition — pomoc](#)
2. [Okno główne](#)
3. [Mój status](#)
4. [Spis kontaktów](#)

5. [Kontenery robocze](#)
6. [Przegląd funkcji](#)
7. [Moje wiadomości](#)
8. [Logowanie](#)
9. [Konsultacja głosowa](#)
10. [Składniki, funkcje i elementy sterujące](#)