



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 Web Edition Help

[Facebook](#)

# Facebook

O canal do Facebook permite tratar de interações com contatos e membros da equipe no serviço de rede social popular.

## Índice

- **1 Facebook**
  - 1.1 Como lidar com uma interação do Facebook?
  - 1.2 Que ações se podem realizar enquanto visualiza os comentários
  - 1.3 Exibir a disponibilidade e sentimento
  - 1.4 Responder aos comentários
  - 1.5 Responder a uma mensagem privada: fazer logon
  - 1.6 Responder a uma mensagem privada: inserir sua resposta
  - 1.7 Publicar no Facebook

Você deve ser um usuário registrado para usar o site, assim você pode criar um perfil pessoal, adicionar outras pessoas como amigas e trocar mensagens, incluindo notificações automáticas, quando seus amigos atualizam seus perfis.

As empresas usam o Facebook para atingir seus clientes alvo, escolhendo sua audiência por localização, idade e interesses. As empresas também podem promover seu website ou página do Facebook, usar o botão "Curtir" do Facebook para aumentar sua publicidade e criar uma comunidade em torno da empresa.

**Observação:** Não é possível anexar arquivos ou imagens aos seus comentários.

Como lidar com uma interação do Facebook?



Quando uma nova interação de entrada do Facebook é enviada à sua estação de trabalho, uma visualização da interação é exibida no canto inferior direito da sua área de trabalho.

Se você aceitar a interação, a exibição da interação de entrada do Facebook é exibida com a publicação original na margem esquerda na barra de ferramentas da interação do Facebook. Comentários subsequentes serão exibidos recuados abaixo da publicação original.

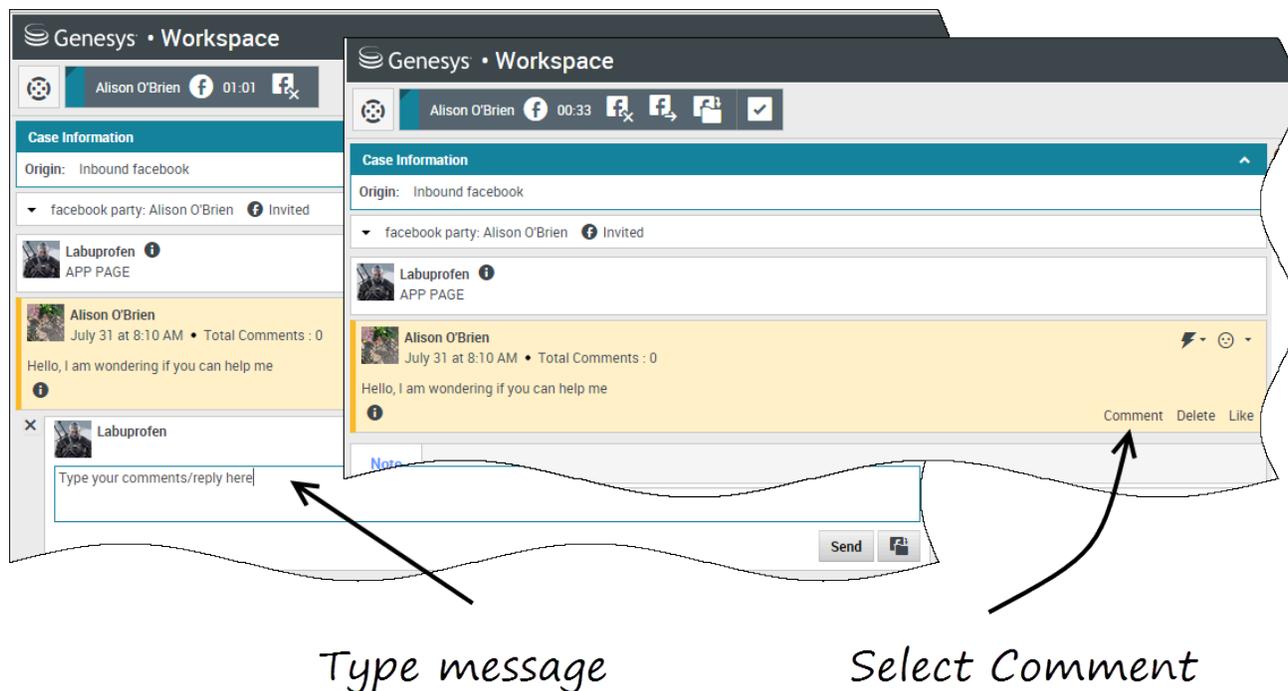
Para exibir as suas informações de contato do Facebook, selecione **Exibir informações** para abrir uma guia do perfil do usuário ou selecione o nome do usuário para abrir a página do Facebook com as informações de perfil do usuário.

Para responder a uma publicação original, clique em **Comentar** à direita da publicação. Seu comentário é anexado à publicação e enviado ao seu contato do Facebook.

Algumas coisas que você pode fazer enquanto lida com uma interação do Facebook:

- Transferir a interação para outra pessoa da empresa.
- Iniciar uma conferência entre você, o cliente e outra pessoa da sua empresa.
- Iniciar uma **consulta** por voz (recursos internos e contatos) ou por chat (somente um recurso interno).
- **Ligar** ou **enviar e-mail** ao contato, se existir um número de telefone ou endereço de e-mail no banco de dados de contatos. (Você pode também iniciar uma chamada ou e-mail a partir da área de transcrição de chat clicando em um endereço de e-mail ou número de telefone.)
- **Responder por outro canal de mídia**, como voz ou e-mail.
- Responda com uma **resposta padrão**.
- Adicionar um **código de disposição** ou uma **observação**.
- Encerrar a interação e marcá-la como concluída.

Que ações se podem realizar enquanto visualiza os comentários



É possível responder ao seu contato do Facebook. Selecione "Comentar" e digite a sua mensagem na caixa de texto.

Selecione o botão **Exibir Informações** para abrir o perfil do usuário. Selecione a guia **Publicação** para ver o total de comentários. O total de comentários também é exibido acima da publicação original. Seu administrador configura a quantidade de comentários exibidos por página. Se o número de comentários exceder o número definido, **Mostrar mais** será exibido. Clique em **Mostrar mais** para ver comentários adicionais.

### [+] Mostrar mais capturas de tela.

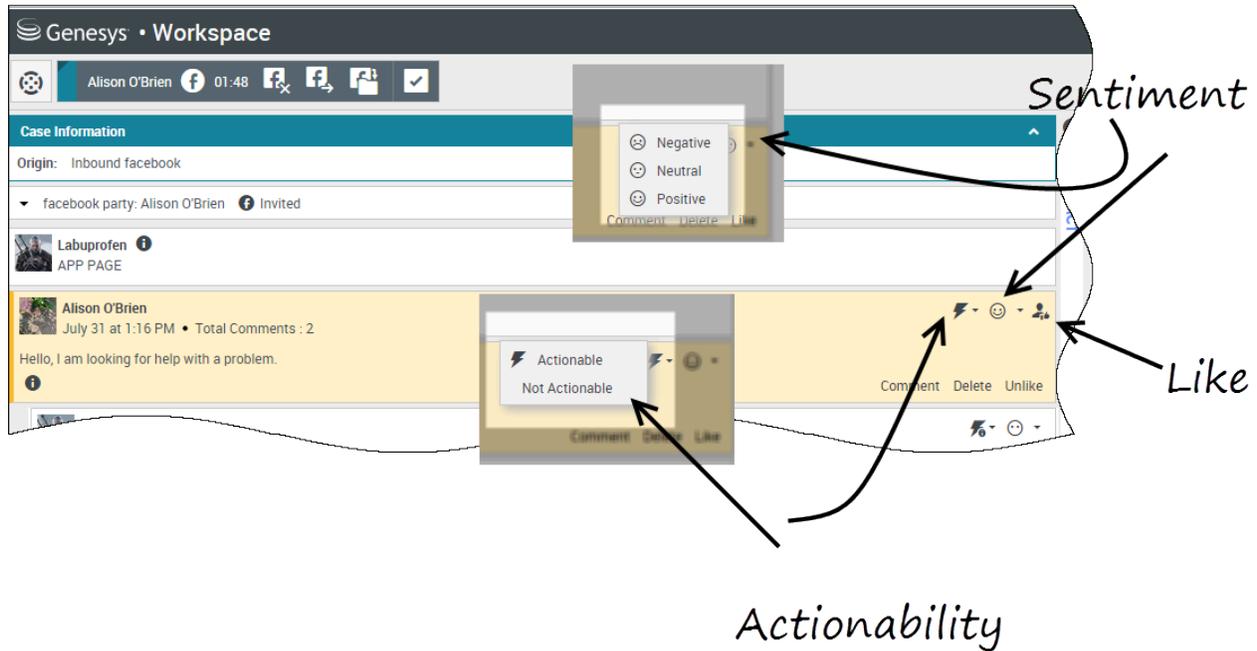
Show Info

The screenshot displays the Genesys Workspace interface for a Facebook case. At the top, the header shows 'Genesys • Workspace' and a contact card for 'Alison O'Brien' with a timestamp of '21:32'. Below this is the 'Case Information' section, which includes 'Origin: Inbound facebook' and 'facebook party: Alison O'Brien'. The main content area shows a post from 'Alison O'Brien' dated 'July 31 at 8:10 AM' with 'Total Comments : 4'. The post text reads 'Hello, I am wondering if you can help me'. Below the post is an expanded comment from 'Alison O'Brien' dated 'Jul 31 at 10:22 AM' with a 'Post' button. A table of comment statistics is visible:

Update Time:	Jul 31 at 10:22 AM
Can create new Comments:	true
Total Comments Count:	4
Comment Order:	ranked
Likes:	1

Handwritten annotations include 'Show Info' with an arrow pointing to the information icon on the post, and 'Total Comments' with an arrow pointing to the 'Total Comments : 4' text.

## Exibir a disponibilidade e sentimento



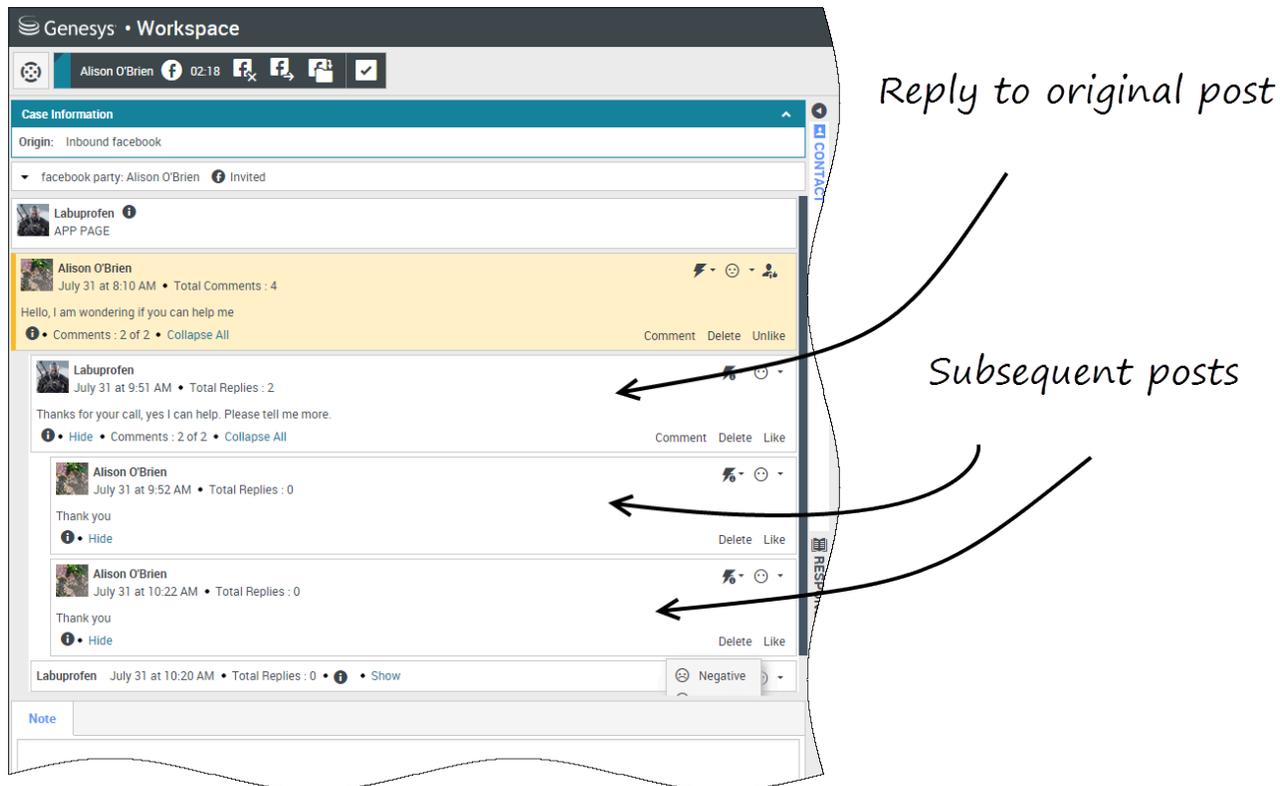
Quando uma interação do Facebook é recebida, você pode visualizar os ícones **Praticabilidade** e **Sentimento**, que podem ter um dos seguintes valores:

- **Praticabilidade** — Pode ser praticável, não praticável ou não declarado
- **Sentimento** — Pode ser Positivo, Negativo, Neutro ou não declarado

As publicações de Facebook praticáveis estão coloridas em amarelo e as publicações não praticáveis estão coloridas em cinza. Os comentários do Facebook são expandidos automaticamente e coloridos em amarelo se forem praticáveis e recolhidos e coloridos em cinza se não forem praticáveis. É possível atualizar o ícone de **Praticabilidade** e **Sentimento** de cada comentário do Facebook.

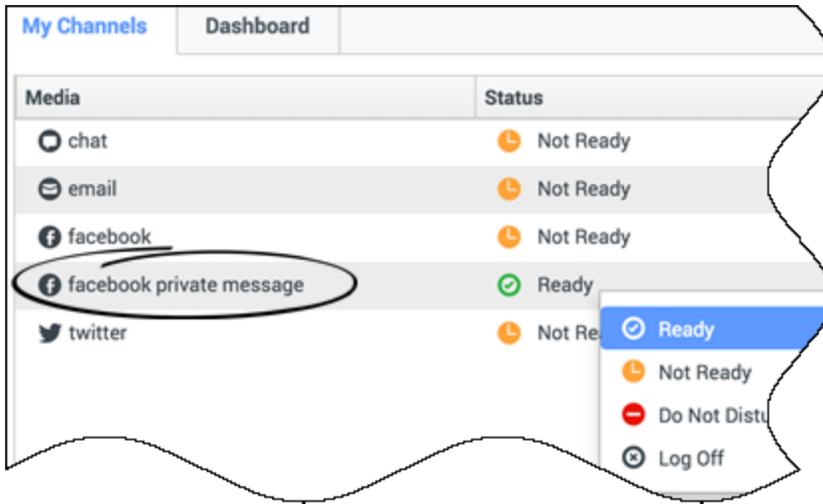
Se você gostar de uma interação, selecione **Curtir**.

## Responder aos comentários



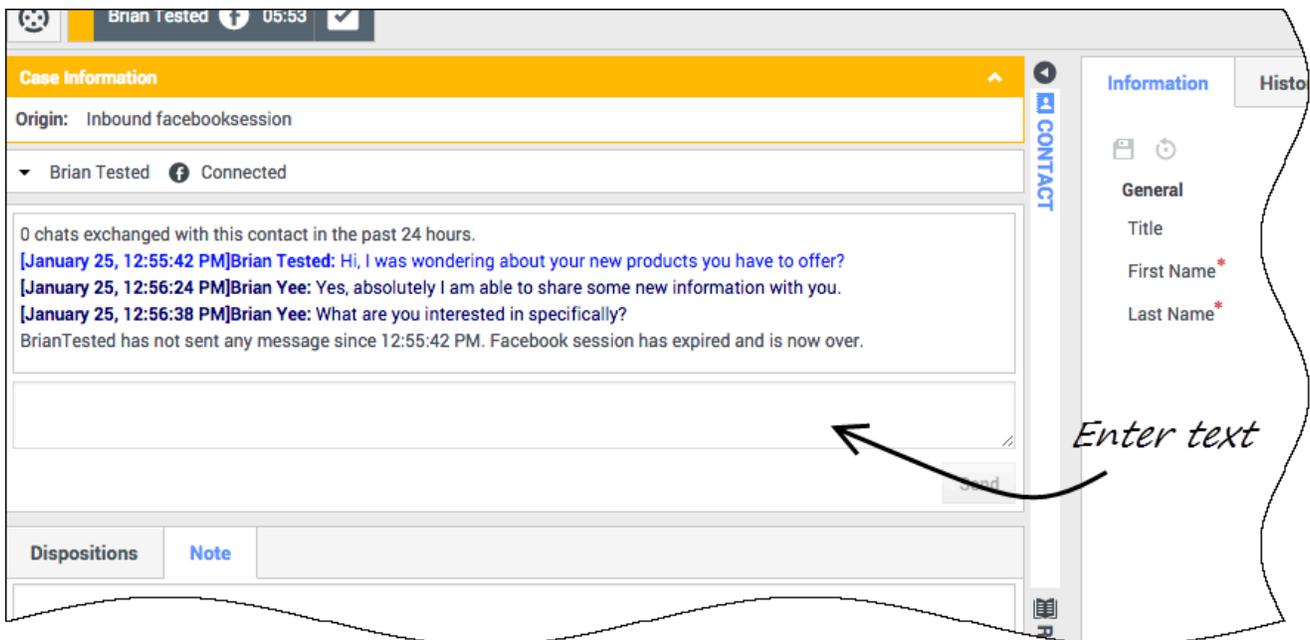
Você pode responder à publicação original no Facebook ou a um comentário do Facebook. Os comentários subsequentes serão exibidos recuados abaixo da publicação original. Selecione o comentário aplicável, digite a sua resposta (você pode cortar e colar o texto) e selecione **Enviar**.

## Responder a uma mensagem privada: fazer logon



Você pode responder a uma mensagem privada de um contato do Facebook (você não pode enviar mensagens privadas novas). Para fazer isso, você deve fazer logon em um canal especial chamado **mensagem privada do Facebook**.

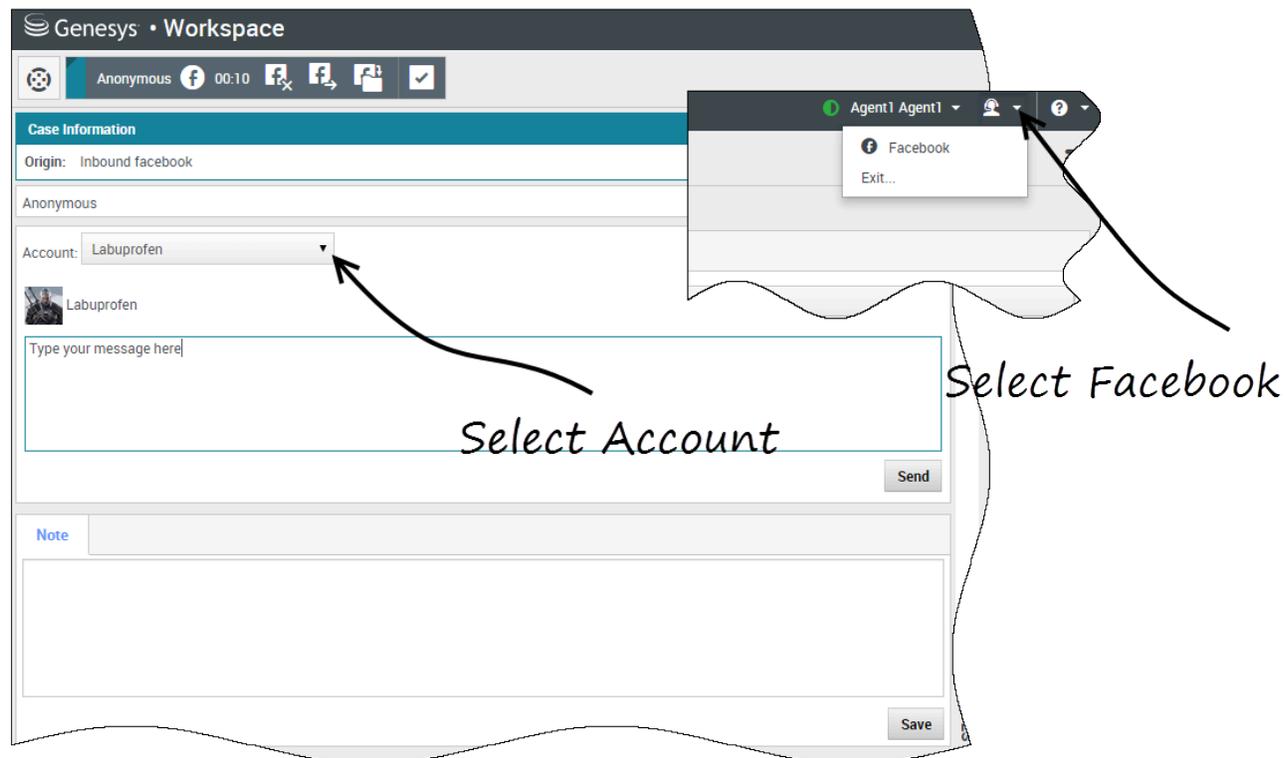
## Responder a uma mensagem privada: inserir sua resposta



Assim que tiver feito logon no canal de **mensagem privada do Facebook**, você pode aceitar interações de mensagens privadas e responder de uma forma muito semelhante às **interações de**

chat.

## Publicar no Facebook



Você pode publicar na página do seu contato no Facebook. No menu suspenso ao lado do ícone do **Agente**, selecione **Facebook**. Selecione a conta à qual deseja enviar a publicação. Digite sua mensagem e a envie para o seu contato.