



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

[Interação de RSS](#)

Índice

- 1 Interação de RSS
 - 1.1 Exibir Conteúdo, Título, Origem do Feed da Web RSS
 - 1.2 Visualizar informações de Categoria do Item e do Canal
 - 1.3 Exibir a praticabilidade e o sentimento da interação de RSS
 - 1.4 Atualizar a praticabilidade e o sentimento da interação de RSS
 - 1.5 Exibir Dados de Caso
 - 1.6 Consultar Outro Agente através de Voz
 - 1.7 Transferir para um Grupo de Agentes, Agente, Fila de Interação ou Habilidade.
 - 1.8 Exibir Histórico de Origem do Feed RSS
 - 1.9 Exibir o Número de Interações em Andamento
 - 1.10 Selecionar um Código de Disposição
 - 1.11 Recursos relacionados

Interação de RSS

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

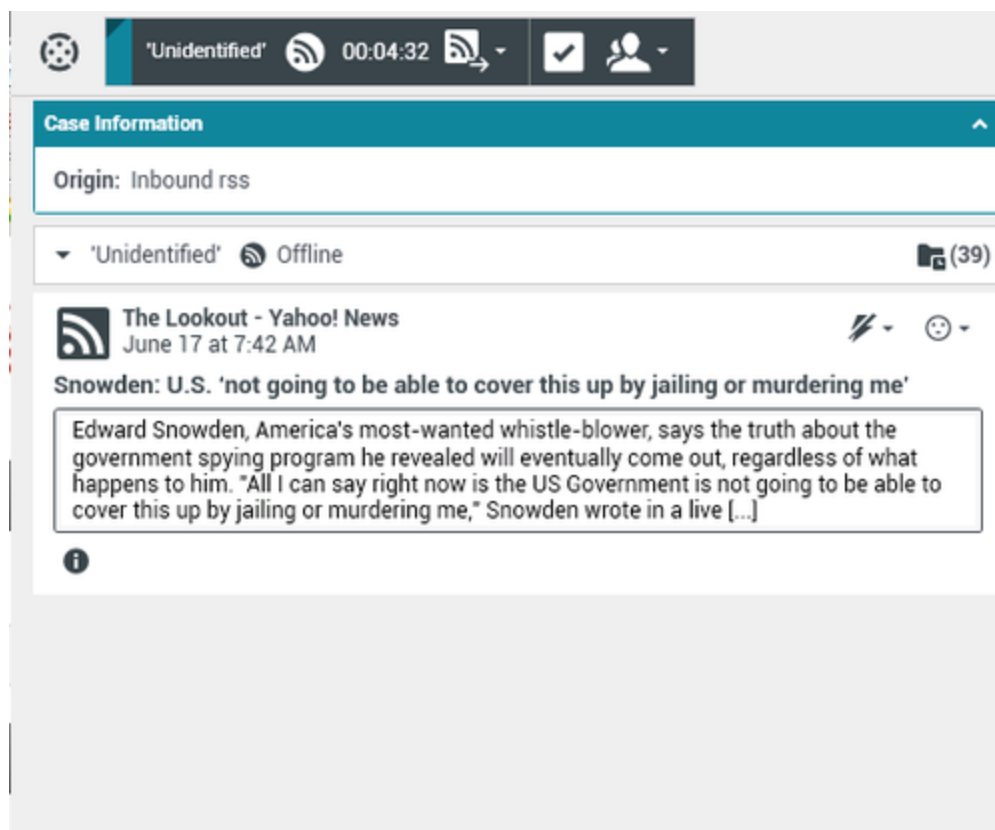
O Interaction Workspace permite tratar de interações de mídia social de RSS. É possível:

Relativamente às seguintes ações:

- Adicionar uma **Observação**
- Marcar uma interação como "Concluída"

Exibir Conteúdo, Título, Origem do Feed da Web RSS

A janela de interação de RSS permite-lhe visualizar a origem do feed da Web, o título e o conteúdo. Clique no título para ir diretamente para a página associada no website.



Visualizar informações de Categoria do Item e do Canal

Clique no botão **Mostrar Informações** ⓘ para exibir o copyright do canal, o idioma, a data publicada e a categoria do item.

Exibir a praticabilidade e o sentimento da interação de RSS

Quando uma interação de RSS é recebida, você pode visualizar os ícones Praticabilidade e Sentimento, que podem ter um dos seguintes valores ou podem ser não declarados:

- Praticabilidade—Valores possíveis são Praticável ⚡, Não Praticável ⚡ ou não declarado ⚡.
- Sentimento—Valores possíveis podem ser Positivo 😊, Negativo 😞, Neutro 😐 ou não declarado 😐.

Os tweets praticáveis estão coloridas em amarelo e os tweets não praticáveis estão coloridas em cinza.

A Praticabilidade e o Sentimento baseiam-se em resultados de **classificação** e **triagem** obtidos

através do Genesys Knowledge Management.

Atualizar a praticabilidade e o sentimento da interação de RSS

Durante o processamento da interação, você tem a opção de alterar o valor da chave de Praticabilidade e Sentimento correspondente, clicando no ícone relacionado e, em seguida, escolhendo o valor correto.

Exibir Dados de Caso

A exibição **Dados do caso** (dados anexos) fornece informações sobre uma interação, como um número de conta ou tipo de serviço. O administrador do sistema configura quais dados anexados são exibidos.

Consultar Outro Agente através de Voz

Clique na seta para baixo no botão **Iniciar uma Consulta**  e selecione o Tipo de destino. Clique na lupa para pesquisar todos, pesquisar favoritos ou recentes.

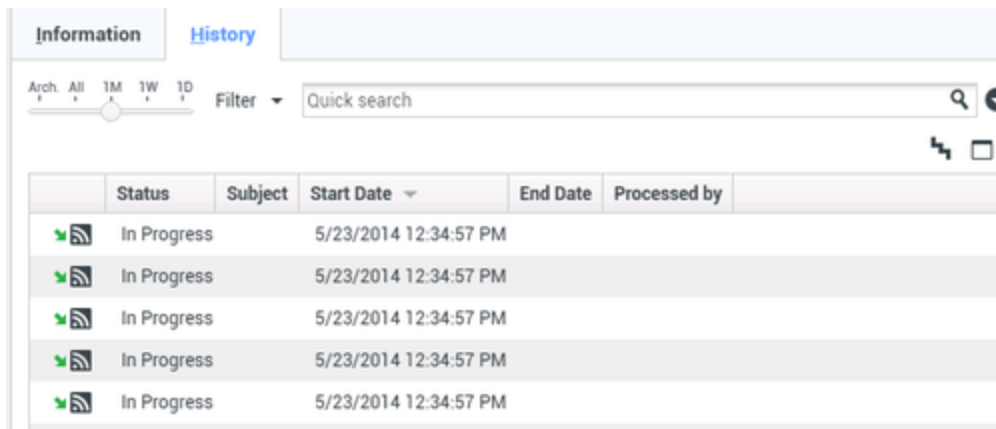
Transferir para um Grupo de Agentes, Agente, Fila de Interação ou Habilidade.

Clique no botão **Transferir** , selecione o Tipo de destino, insira o critério de pesquisa e clique na lupa para pesquisar todos, pesquisar favoritos ou recentes.

Exibir Histórico de Origem do Feed RSS

Clique na guia **Histórico** para exibir as interações de RSS de um contato particular (fonte do feed da Web RSS). Dependendo da configuração do Workspace Desktop Edition, a lista pode incluir as interações de outros canais de mídia.

Mova o botão deslizante para pesquisar interações arquivadas, ou pesquise por mês, semana ou dia. À medida que move o botão deslizante, a lista de interações altera-se, refletindo o período de tempo selecionado. Clique no botão **Filtrar** para mostrar todas as interações ou as interações de um determinado tipo de mídia. Clique na lupa para pesquisar usando os seus próprios critérios.



Exibir o Número de Interações em Andamento

O número ao lado do ícone de relógio  (39) permite que você rapidamente exiba o número de interações em andamento.

Selecionar um Código de Disposição

É possível selecionar a guia Disposições e escolher um **Código de Disposição** para a interação de RSS. Para obter mais informações sobre como configurar e usar as Disposições selecionadas.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de RSS\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar mídias diferentes em uma única conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)