



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

El canal de Facebook permite que el usuario maneje las interacciones con contactos y miembros del equipo en el popular servicio de la red social.

Sumario

- **1 Facebook**
 - 1.1 ¿Cómo manejo una interacción de Facebook?
 - 1.2 ¿Qué acciones puede realizar cuando visualiza comentarios?
 - 1.3 Mostrar la viabilidad y la opinión
 - 1.4 Responder a comentarios
 - 1.5 Responder a un mensaje privado: iniciar sesión
 - 1.6 Responder a un mensaje privado: introducir su respuesta
 - 1.7 Publicar en Facebook

Debe ser un usuario registrado antes de utilizar el sitio, de manera que pueda crear un perfil personal, agregar a otros como amigos e intercambiar mensajes, inclusive notificaciones automáticas, cuando los amigos actualizan su perfil.

Los negocios utilizan Facebook para ponerse en contacto con clientes objetivo, al elegir su audiencia por lugar, edad e intereses. Los negocios también pueden promocionar su página de Facebook o sitio web, utilizar el botón "Me gusta" de Facebook para aumentar su influencia publicitaria y pueden crear una comunidad alrededor de su negocio.

Nota: No se pueden adjuntar archivos ni imágenes en los comentarios.

¿Cómo manejo una interacción de Facebook?



Cuando se envía una nueva interacción entrante de Facebook a la estación de trabajo del usuario, aparece una vista preliminar de la interacción en la esquina inferior derecha del escritorio.

Si el usuario acepta la interacción, se muestra la vista de la interacción entrante de Facebook con la publicación dirigida original en el margen izquierdo debajo de la barra de herramientas de interacción de Facebook. Los comentarios subsiguientes aparecen con sangría debajo de la publicación original.

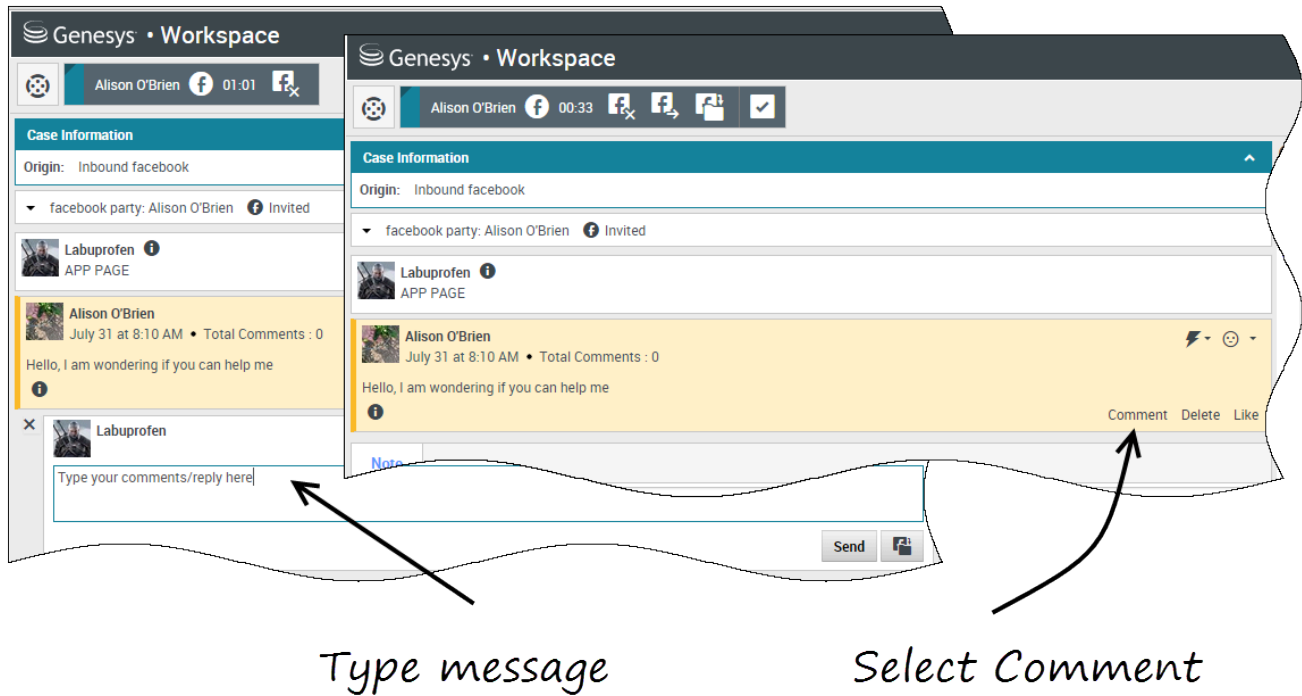
Para ver su información de contacto de Facebook, seleccione **Mostrar info** para abrir una ficha de perfil de usuario o seleccione el nombre de usuario para abrir la página de Facebook con la información de perfil del usuario.

Para responder una publicación original, haga clic en **Comentar** a la derecha de la publicación. El comentario se adjunta con la publicación y se envía al contacto del usuario en Facebook.

Cuando se utiliza la interacción de Facebook, se pueden hacer acciones, entre las que se incluyen las siguientes:

- Transferir la interacción a otra persona dentro de su compañía.
- Iniciar una conferencia de chat entre el usuario, el cliente y otra persona dentro de la compañía.
- Iniciar una **consulta** de voz (contactos o destinos internos) o por chat (solo un destino interno).
- **Llamar** o enviar un **correo electrónico** al contacto si hay un número de teléfono o dirección de correo electrónico en la base de datos del contacto. (También puede iniciar una llamada o enviar un correo electrónico desde el área de transcripción de chat haciendo clic en una dirección de correo electrónico o en un número de teléfono).
- **Responder con otro canal de soporte**, ya sea de voz o de correo electrónico.
- Responder con una **Respuesta estándar**.
- Añadir un **código de disposición** o una **nota**.
- Finalizar la interacción y marcarla como terminada.

¿Qué acciones puede realizar cuando visualiza comentarios?



Puede responder a sus contactos de Facebook. Seleccione "Comentar" y escriba su mensaje en el cuadro de texto.

Seleccione el botón **Mostrar info** para abrir el perfil de usuario y luego seleccione la ficha **Publicación** para ver el conteo total de comentarios. El total de comentarios también aparecen arriba de la publicación original. El administrador establece el número de comentarios que aparecerán por página. Si el número de comentarios excede el número establecido, aparece **Mostrar más**. Haga clic en **Mostrar más** para ver comentarios adicionales.

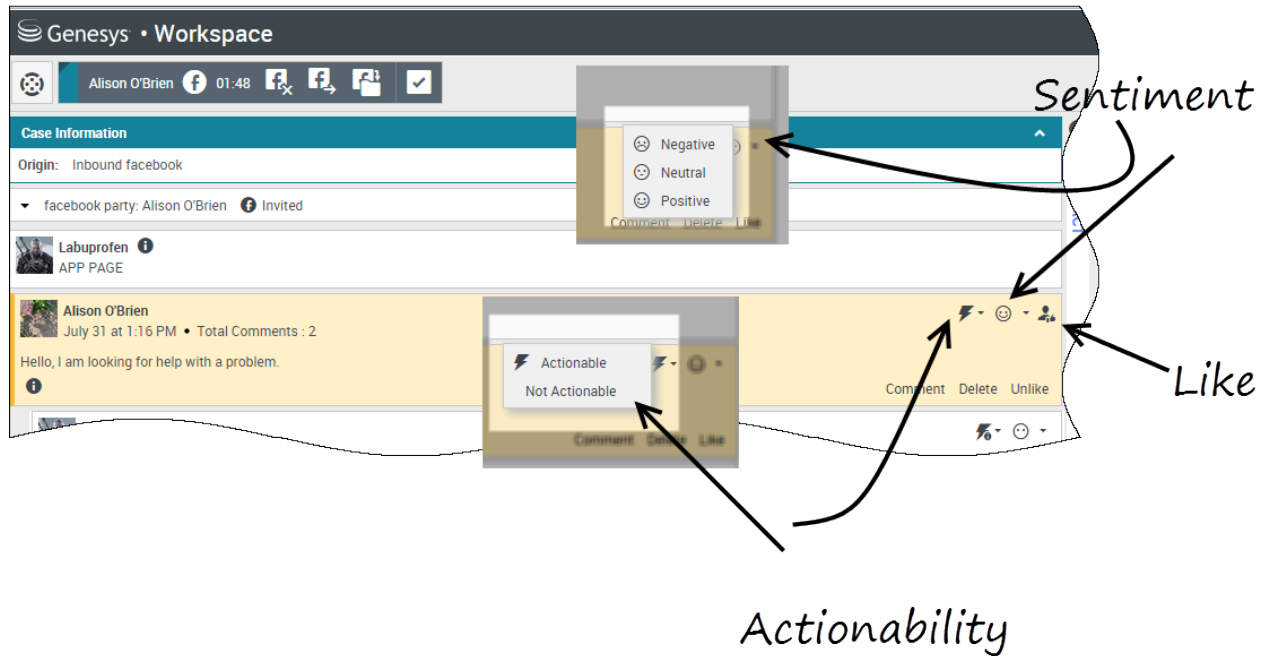
[+] Mostrar más capturas de pantalla.

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 is 'Hello, I am wondering if you can help me'. Below the post is a comment from 'Labuprofen' dated 'July 31 at 9:51 AM' with 'Total Replies : 2'. A 'Show Info' annotation with an arrow points to the information icon on the post. A 'Total Comments' annotation with an arrow points to the 'Total Comments : 4' text. A table of metadata is visible below the post:

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

Mostrar la viabilidad y la opinión



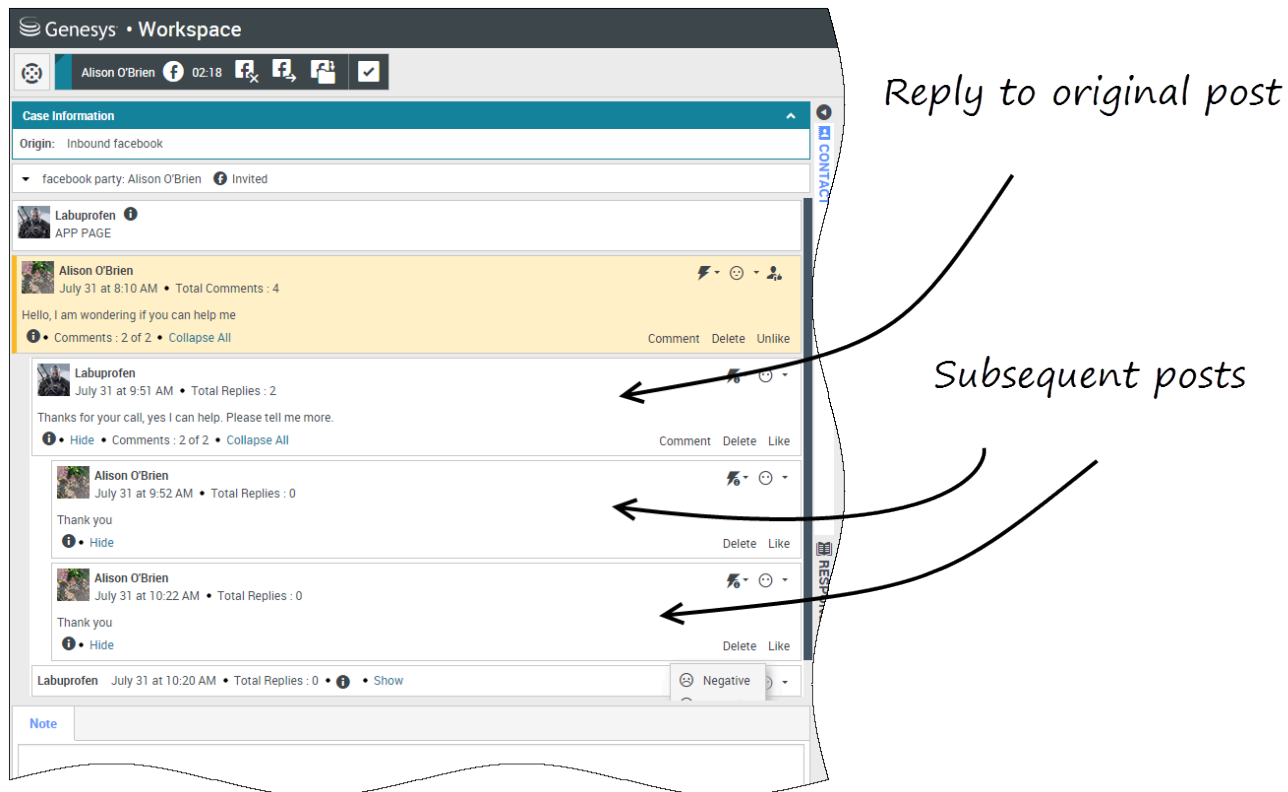
Cuando llega una interacción de Facebook, se pueden ver los iconos de **Viabilidad** y **Opinión**, los cuales podrían tener uno de los siguientes valores:

- **Viabilidad** — Puede ser viable, no viable o no declarada.
- **Opinión** — Puede ser positiva, negativa, neutral o no declarada.

Las publicaciones viables en Facebook son de color amarillo y las no viables son de color gris. Los comentarios en Facebook se expanden automáticamente y son de color amarillo si son viables, y están contraídos y son de color gris si no son viables. Se puede actualizar el icono de **Viabilidad** y **Opinión** de cada comentario en Facebook.

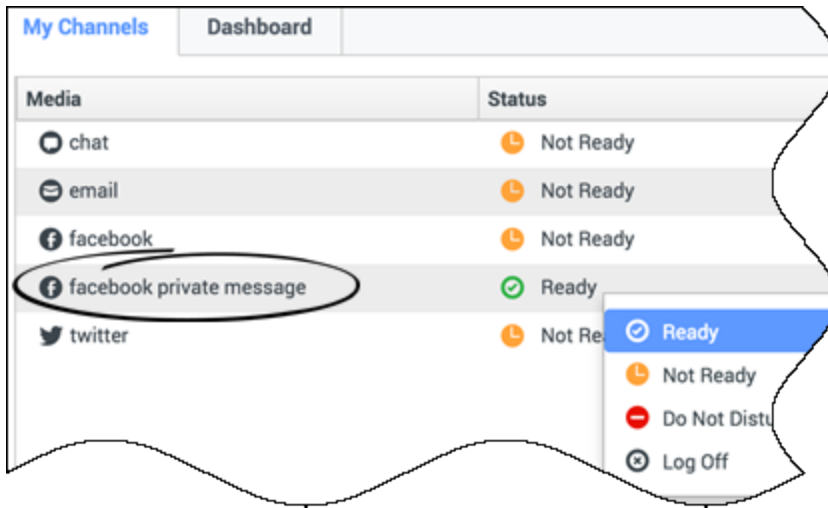
Si favorece una interacción, seleccione **Me gusta**.

Responder a comentarios



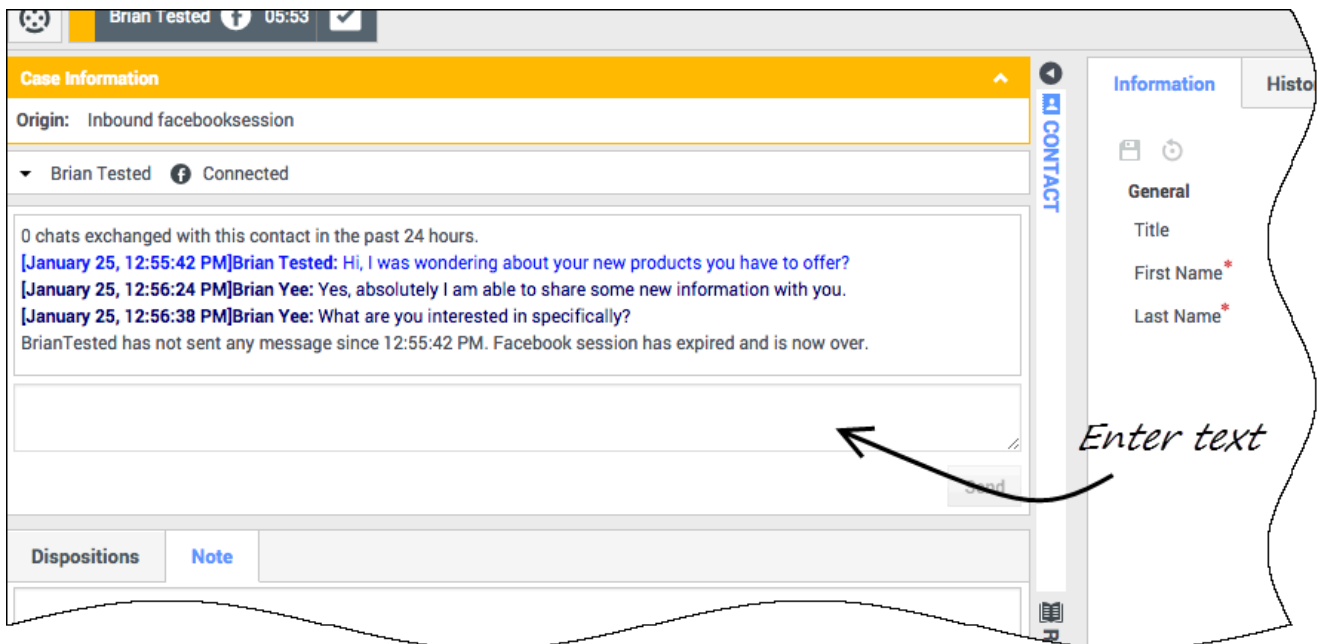
Se puede responder a publicaciones dirigidas originales en Facebook o responder a un comentario en Facebook. Los comentarios subsiguientes aparecen con sangría debajo de la publicación original. Seleccione el comentario que corresponda, ingrese su respuesta (puede cortar y pegar texto) y seleccione **Enviar**.

Responder a un mensaje privado: iniciar sesión



Puede responder a un mensaje privado de un contacto de Facebook (no puede enviar mensajes privados nuevos). Para hacerlo, debe iniciar sesión en un canal especial llamado **mensaje privado de facebook**.

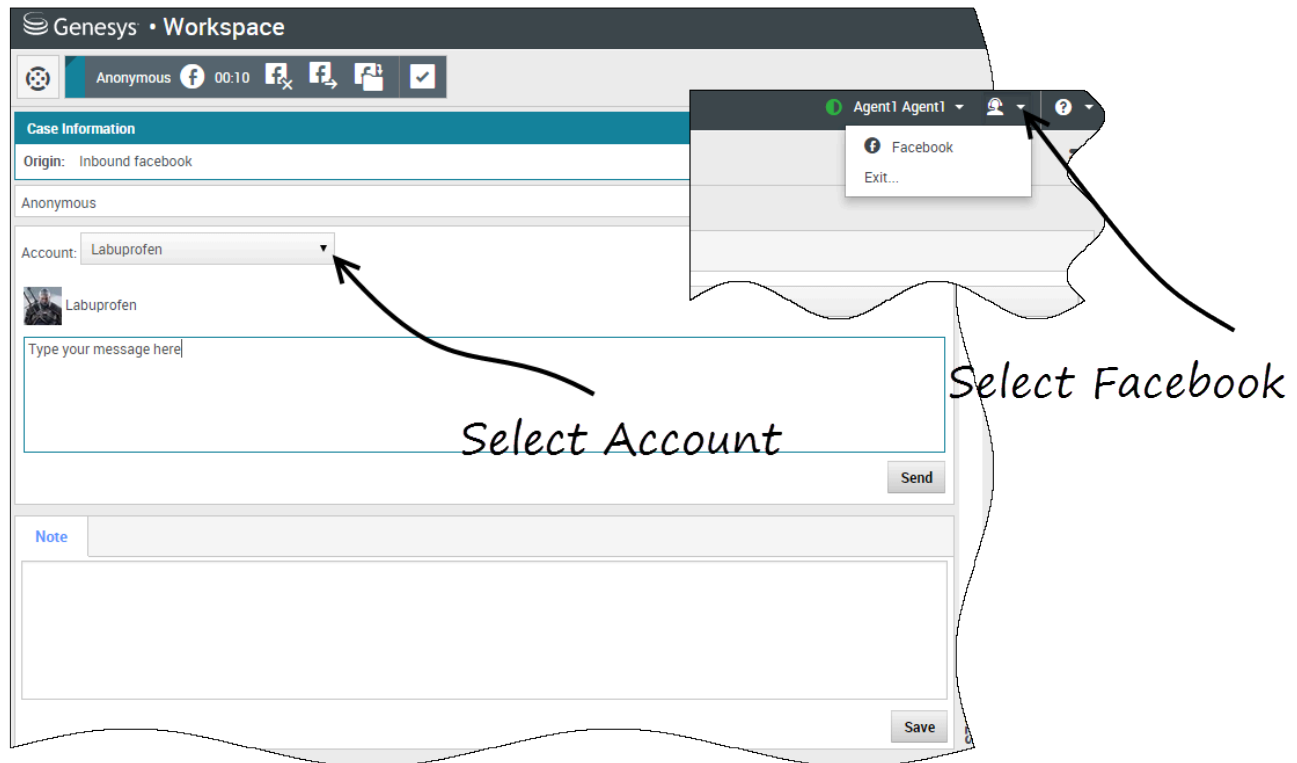
Responder a un mensaje privado: introducir su respuesta



Una vez haya iniciado sesión en el canal **mensaje privado de facebook**, puede aceptar interacciones de mensajes privados y responderlos de una manera muy parecida a la que emplea en

las **interacciones de chat**.

Publicar en Facebook



Puede publicar en la página de sus contactos de Facebook. En el menú desplegable al lado del icono de **Agente**, seleccione **Facebook**. Seleccione la cuenta a la cual desea enviar la publicación. Escriba su mensaje y envíelo a su contacto.