

GENESYS

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

Twitter

4/17/2025

Twitter

Twitter est un réseau social en ligne populaire et un service de microblogging qui vous permet d'envoyer et de lire des messages textes appelés Tweets. Ces messages sont publiés sur le flux Twitter d'une personne, envoyés à ses abonnés et retrouvés sur Twitter par la fonction de recherche.

Twitter possède aussi une série de produits publicitaires pour aider les marques et les entreprises à promouvoir leur contenu dans l'expérience Twitter. Les entreprises peuvent utiliser des tweets pour atteindre les utilisateurs de Twitter selon leurs centres d'intérêt sur Twitter.

Remarque : vous ne pouvez pas joindre de fichiers ou d'images à vos commentaires.

Sommaire

- 1 Twitter
 - 1.1 Comment traiter une interaction Twitter ?
 - 1.2 Envoyer un message à votre contact Twitter
 - 1.3 Afficher le nombre de tweets et d'abonnés du contact Twitter
 - 1.4 Afficher la possibilité d'action et les sentiments
 - 1.5 Publier sur Twitter

Comment traiter une interaction Twitter ?

Senesys • Workspace	
Chrissy Cinfel 🌱 01:02 🖳 🎬 🔽	pound interactor
Case Information	ound inceración o
Origin: Inbound twitter Subject: Win a powerful BEAM Electrolux Allian Subscription Date: 7/30/2015 11:26:30 AM	
jhuskersam Chrissy Cinfel December 8 at 6:36 PM • Reply from jhuskersam Win a powerful BEAM Electrolux Alliance Central Vacuum System & Q 30' Cleaning Set (\$1 0	
Dispositions Note	
	🎔 Chrissy Cinfel
	Case Information
Original Tweet	Origin: Inbound twitter
`	Subject: Win a powerful BEAM Electrolux A Subscription Date Toast: 7/30/2015 11:26:30 AM
	Win a powerful BEAM Electrolux Allian
	Accept Reject

Lorsqu'une nouvelle interaction par Twitter entrante est acheminée vers votre poste de travail, un aperçu de l'interaction apparaît dans le coin inférieur droit de votre bureau.

Si vous acceptez, la vue d'interaction Twitter entrante s'affiche et le tweet original acheminé apparaît sur la marge de gauche, sous la barre d'interaction Twitter.

Sélectionnez **Répondre**, ou la flèche vers le bas après **Répondre**.

Votre message est envoyé au contact sur Twitter. Votre message est également ajouté dans la zone de transcription de la vue d'interaction par Twitter.

Pour afficher les informations de profil du contact Twitter, sélectionnez l'icône Afficher Info ou

cliquez sur le nom d'utilisateur pour ouvrir la page Twitter contenant les informations de profil de l'utilisateur.

Voici certaines actions que vous pouvez faire lors du traitement d'une interaction Twitter :

- Transférer l'interaction à quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Lancer une conférence par chat avec vous-même, le client et un autre utilisateur dans votre entreprise.
- Démarrer une consultation vocale (contacts et cibles internes) ou par chat (cible interne uniquement).
- Appeler le contact ou lui envoyer un e-mail, si son numéro de téléphone ou son adresse e-mail sont dans la base de données des contacts. (Vous pouvez également lancer un appel ou envoyer un e-mail à partir de la zone de transcription en cliquant sur une adresse e-mail ou un numéro de téléphone.)
- Répondre avec un autre canal média, comme la voix ou l'e-mail.
- Répondre par une Réponse standard.
- Ajouter un code de disposition ou une note.
- Mettre fin à l'interaction et la marquer comme terminée.

Envoyer un message à votre contact Twitter

Senesys • Workspace	
Chrissy Cinfel	
Case Information	+ ^ 9
Origin: Inbound twitter Subject: Win a powerful BEAM Electrolux Allian	Send a message
▼ twitter party: jhuskersam(Chrissy C ¥ Connect	ted
jhuskersam Chrissy Cinfel December 8 at 6:36 PM • Reply from jhuskersam Win a powerful BEAM Electrolux Alliance Central Vacu	um System & Q 30' Cleaning Set (\$1780 value arGiveaway <u>http://t.co/QrRnmpx67m</u> Direct Message Reply Retweet Quote Tweet Favorite
X socimeditest social media testing Type your message here	twitter party: jhuskersam(Chrissy C ♥ Connected jhuskersam Chrissy Cinfel December 8 at 6:36 PM • Reply from jhuskersam Win a powerful BEAM Electrolux Alliance Central Vacuum System & Q 30' Cleaning Set (\$1780 value) #Giveaway <u>http://t.co/QrRnmpx67m</u> Direct Message Reply Retweet Quote Tweet Favorite
118	Characters remaining: 128
	Send

Reply to party

Sélectionnez **Message direct** et tapez votre message dans la fenêtre de message pour envoyer un message à votre contact Twitter uniquement.

Important

Vous pouvez uniquement envoyer un message direct à un contact qui vous suit.

Ou bien, vous pouvez envoyer une réponse à l'interaction originale que tout le monde peut voir. Les mentions sont automatiquement insérées dans les réponses. Le signe @ est utilisé pour appeler les noms d'utilisateur dans des Tweets, comme ceci : Salut @JoeBelow ! Lorsqu'un nom d'utilisateur est précédé du signe @, il devient un lien vers le profil d'un contact Twitter.

Afficher le nombre de tweets et d'abonnés du contact Twitter



Le nombre qui suit l'icône **Nombre d'états** indique le nombre de tweets de l'utilisateur. Vous pouvez voir aussi le nombre d'abonnés de l'utilisateur.

Afficher la possibilité d'action et les sentiments



À l'arrivée d'une interaction par Twitter, vous pouvez voir les icônes **Possibilité d'action** et **Sentiment** pouvant présenter l'une des valeurs suivantes :

- **Possibilité d'action** Action possible, action pas possible, non déclaré.
- **Sentiment** Peut être positif, négatif, neutre ou non déclaré.

Vous pouvez devenir abonné ou arrêter de suivre l'auteur d'un message Twitter. Sélectionnez le bouton **Abonné** pour ne plus suivre ce compte.

Publier sur Twitter

Senesys • Workspace	
🛞 🖌 Anonymous 🎔 00.26 🔍 🖳 🎬	
Case Information + 🔗	0
Origin: Inbound twitter	
Anonymous	5100E 5100L x 0 x 0 x
Timeline: TW SMS	Post a tweet Facebook
AppForSMS	Exit
Select Post a tweet	\sum
Characters remaining: 140 Send	
Dispositions Note	
Select Timeline	
Save	

Vous pouvez publier un tweet sur la page de votre contact Twitter. Au départ du menu déroulant à côté de l'icône **Agent**, sélectionnez **Poster un tweet**. Sélectionnez le journal sur lequel vous voulez publier le tweet. Tapez votre message et envoyez-le à votre contact.