



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

Workspace Web Edition v852

# Table of Contents

<b>Ayuda de Workspace Web Edition</b>	<b>3</b>
<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Navegación por Workspace</b>	<b>13</b>
<b>Videos "instructivos"</b>	<b>27</b>
<b>Canales</b>	<b>34</b>
<b>Interacciones de clientes</b>	<b>38</b>
Llamadas	43
E-Mail	53
Chat	60
Facebook	62
Twitter	70
Workitems	77
Mezclar diferentes canales en una sola conversación	79
Contactos	88
Historial de interacciones y contactos	94
Workbins	101
Respuestas convencionales	102
Centro de conocimiento	106
Uso de la ficha Preguntar	109
Uso de la ficha Examinar	115
Uso de la ficha Historial	117
Sesiones de conavegación	122
Historial de navegación	130
<b>Interacciones internas</b>	<b>135</b>
Team Communicator	144
<b>Campañas salientes</b>	<b>155</b>
<b>Supervisión de agentes</b>	<b>163</b>

# Ayuda de Workspace Web Edition

## Link to video

Con Workspace, los agentes del centro de contacto pueden comunicarse con los clientes y los miembros del equipo a través de diferentes canales, como llamadas, chats y correos electrónicos. Se puede hacer lo siguiente:

- responder a los clientes o comunicarse con ellos a través de los **canales** que le hayan asignado
- solicitar **ayuda a los miembros del equipo**
- encontrar **soluciones** y **respuestas convencionales** a las preguntas de los clientes

¿Está listo? Mire el video, en el que encontrará una descripción general sobre Workspace, y luego **comencemos**.

¿Busca respuesta a preguntas específicas? Consulte los siguientes temas:

- **Interacciones de clientes**
- **Interacciones internas**
- **Canales**
- **Directorio de contactos**

¿Necesita ayuda? Consulte **Navegación por Workspace**.

¿Usted es un supervisor? También puede **supervisar agentes y llamadas** y proporcionar **aseguramiento de la calidad de correos electrónicos**. ☐ revise el video de Workspace que se encuentra a la izquierda!



¿Quiere ver unos breves videos instructivos de Workspace? ☐ Descubra nuestra colección de **"videos" instructivos!**

## Sugerencia

- Las imágenes y los videos de este documento de ayuda muestran el Genesys Workspace nativo. La compañía podría haber personalizado muchas características, incluyendo logotipos corporativos y el nombre del producto. Este documento utiliza el nombre Workspace para referirse a la aplicación Agent Desktop que utiliza para manejar

llamadas y otras interacciones y para administrar su trabajo y sus contactos.

- Las capturas de pantalla y videos muestran la ficha Tablero de mando. Este servicio está disponible solo para la versión de nube de Workspace Web Edition.

# Introducción

Workspace Web Edition es su herramienta para manejar llamadas (tanto entrantes como salientes) y otras interacciones, como chat o correos electrónicos.

## Importante

Lo que ve en Workspace depende de su centro de contacto y su rol dentro de este, por lo que es posible que no pueda hacer o ver todas las características incluidas en esta ayuda. Si considera que debería poder hacer una acción o ver alguna característica que no puede, consulte a su supervisor o al administrador del sistema.

Ahora que sabe de lo que se trata Workspace Web Edition, es probable que se esté preguntando cómo debe usarlo. En esta página de introducción, encontrará lo necesario para establecer una conexión y estar listo para tomar una llamada. Empecemos.

## Sugerencia

- Las imágenes y los videos de este documento de ayuda muestran el Genesys Workspace nativo. La compañía podría haber personalizado muchas características, incluyendo logotipos corporativos y el nombre del producto. Este documento utiliza el nombre Workspace para referirse a la aplicación Agent Desktop que utiliza para manejar llamadas y otras interacciones y para administrar su trabajo y sus contactos.
- Las capturas de pantalla y videos muestran la ficha Tablero de mando. Este servicio está disponible solo para la versión de nube de Workspace Web Edition.

## Videos instructivos de Workspace

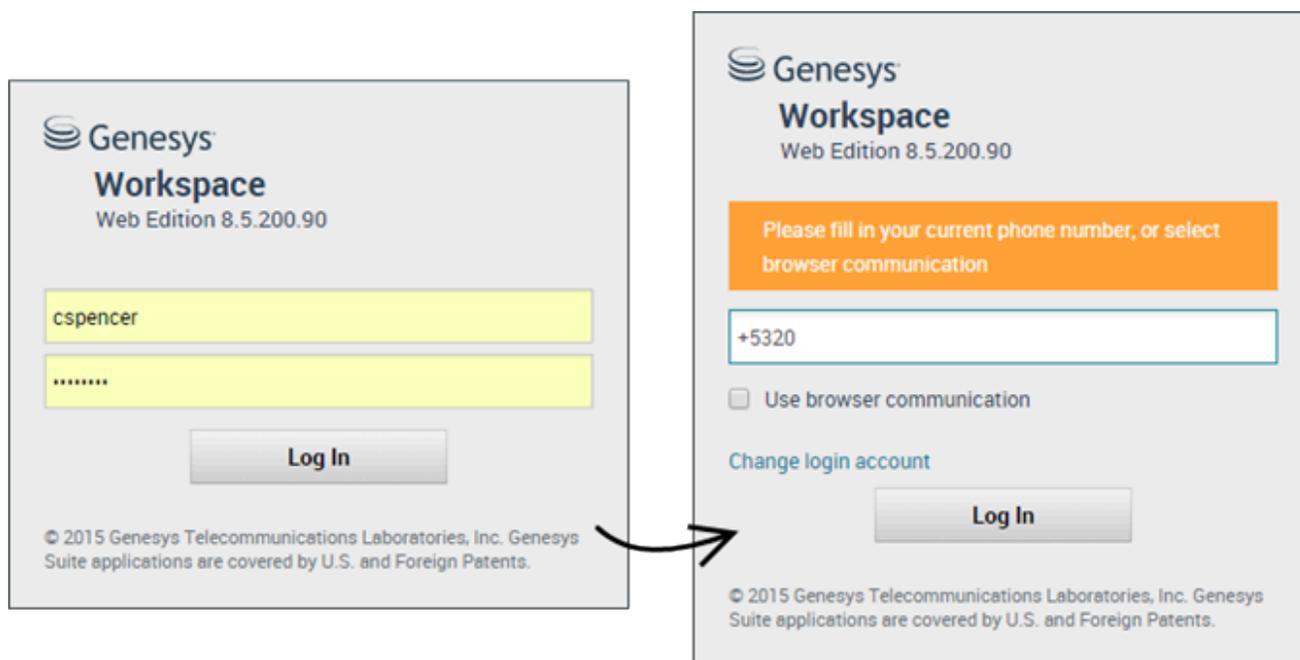
¿Quiere videos instructivos cortos? [\[Descubra nuestra colección de "videos" instructivos!](#)



Mire este video acerca de cómo manejar una llamada telefónica.

[Link to video](#)

## Inicio de sesión en Workspace



Abra un navegador compatible (si usa comunicación por navegador, use Chrome) y vaya al enlace para el Workspace que le dio el supervisor.

Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña. Es posible que deba introducir más información:

- Si se solicita, introduzca su número de teléfono, ubicación o idioma preferido.
- Si su sistema usa comunicación por navegador, seleccione **Usar comunicación por navegador**.
- Si es la primera vez que inicia sesión, es posible que tenga que cambiar su contraseña.

Si no está seguro sobre alguno de los datos que se le solicitan, consulte a su supervisor.

**Sugerencia** Al hacer clic en **Cambiar cuenta de inicio de sesión**, regresará a la pantalla principal de inicio de sesión.

**Sugerencia** Workspace tiene una función de seguridad que se puede configurar para que cierre su sesión si deja de usar Workspace por un tiempo determinado. Workspace primero muestra un mensaje que le advierte que se finalizará su sesión. Si Workspace finaliza su sesión, simplemente vuelva a iniciar sesión cuando quiera volver a usar Workspace.

**Importante** Puede iniciar sólo una sesión de Workspace a la vez. Debe cerrar la sesión antes de iniciar una nueva sesión.

**Importante** Para finalizar sesión en Workspace, debe usar la opción **Salir** desde el menú que se encuentra en la esquina superior derecha. No puede finalizar sesión si tiene llamadas o interacciones activas.

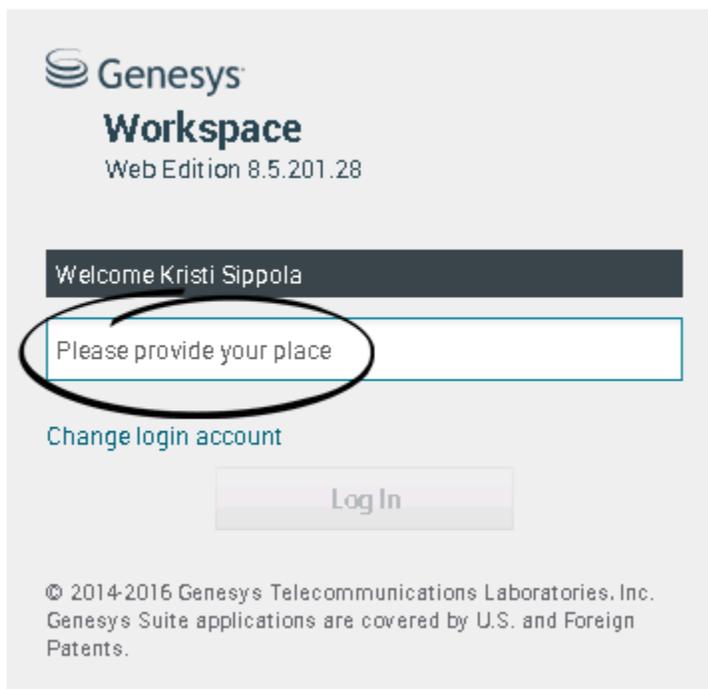
## Entornos remotos y virtuales de equipos de escritorio

Es posible trabajar en un entorno que utiliza Infraestructura de equipo virtual (VDI, también conocido como VMware) para ejecutar Workspace. Esto significa que cuando empieza Workspace, se muestra en su pantalla pero no se ejecuta realmente en su estación de trabajo, sino en una máquina remota.

En entornos VDI, su administrador instaló el Genesys Softphone en su estación de trabajo antes de que iniciara sesión o se le indicó que lo instalara haciendo clic en el hipervínculo de instalación desde un correo electrónico u otro documento.

Al iniciar su estación de trabajo, el Genesys Softphone se ejecuta automáticamente y aparece el icono de Genesys Softphone en su bandeja del sistema. Hasta que inicia sesión en Workspace, este icono tiene el siguiente aspecto: . Después de que el usuario ejecuta Workspace y el Genesys Softphone está conectado, el icono de Genesys Softphone tiene el siguiente aspecto: .

## Lugar



Durante el inicio de sesión, es posible que vea una ventana que le solicita que introduzca su Lugar.

Su Lugar es el nombre o número de la estación de trabajo o teléfono que está utilizando. Si no sabe lo que debe ingresar, consulte a su supervisor.

Si no ve esta ventana, su cuenta está configurada para iniciar sesión siempre en el mismo Lugar.

## Sugerencia

De manera predeterminada, el último lugar desde el que inició sesión aparece en el campo Lugar.

Si cambia de Lugar, deberá ingresar un Lugar diferente cada vez que inicie sesión.

## Cambie su estado a Listo

### [Link to video](#)

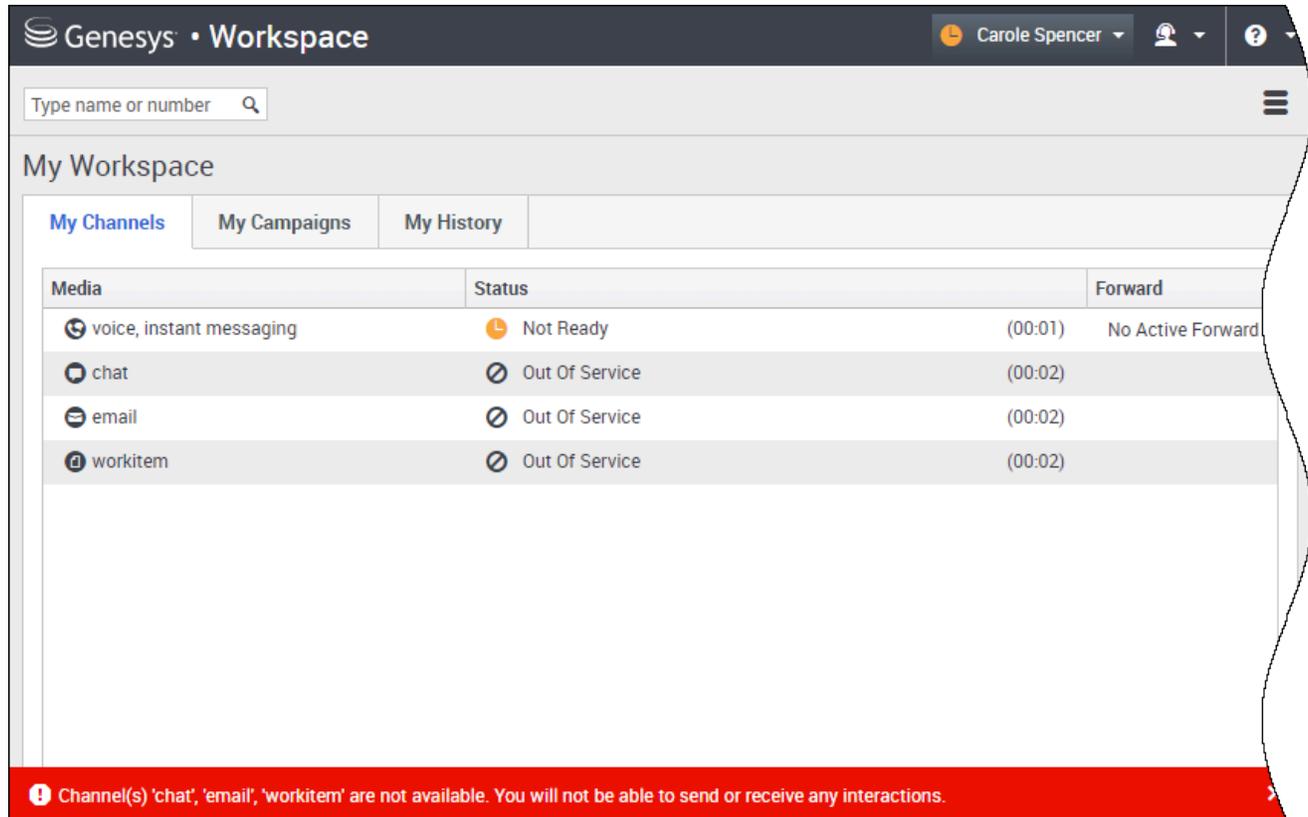
Para recibir llamadas, debe estar en el estado **Listo** (indicado por una marca de verificación verde junto a su nombre).

Si necesita cambiar su estado, vaya a **Mis canales** y cambie el canal de voz a **Listo**.

**Sugerencia:** Puede cambiar sus estados de todos los canales en un simple paso. Haga clic en el nombre que se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla y seleccione **Listo**.

En el video, encontrará una breve descripción sobre cómo cambiar su estado.

¿Qué sucede si no están disponibles todos los canales cuando inicio sesión?



En algunas ocasiones, cuando inicia sesión puede ser que uno o más de los canales a los que está asignado no estén disponibles.

Sabrás que uno o más canales no están disponibles ya que verá un mensaje de advertencia en la parte inferior de la ventana de Workspace.

Cuando esto ocurre, todavía puede iniciar sesión, pero si accede a la ficha **Mis canales** verá que uno o más canales tienen el estado **Fuera de servicio**. Cuando un canal está fuera de servicio, no podrá iniciar o cerrar sesión en ese canal y no podrá establecer su estado.

Cuando el canal vuelve a estar disponible, aparecerá un mensaje en la parte inferior de la ventana de Workspace. Puede utilizar la pestaña **Mis canales** para cambiar su estado en ese canal.

## Establecer su estado como No está listo con razón

Media	Status
voice, instant messaging	Not Ready - Case Review
chat	Not Ready
email	Not Ready
outboundpreview	Not Ready
workitem	Not Ready

The dropdown menu for 'voice, instant messaging' includes the following options:

- Ready
- Not Ready
- Not Ready - Case Review
- Not Ready - Coffee Break
- Not Ready - Lunch
- Not Ready - Training
- After Call Work
- Do Not Disturb
- Log Off

En ocasiones es necesario establecer su estado de No está listo en uno o más canales para que no reciba una nueva interacción en ese canal. Puede elegir establecer el estado en No está listo o No está listo con razón. El administrador configura las razones del estado No esta listo con razón que tiene disponibles en los menús desplegables de Estado.

### Sugerencia

Si manualmente establece su estado a No está listo mientras gestiona una llamada telefónica, chat o correo electrónico, el sistema empieza a grabar el tiempo que permanece en ese estado, en lugar del tiempo que pasó gestionando la llamada. Algunos centros de contacto tienen el estado Pendiente habilitado para que el estado No está listo no inicie hasta después de finalizar la llamada de teléfono o interacción de chat o después de enviar su correo electrónico o colocarlo en un workbin.

## Manejo de una llamada entrante

### Link to video

Asegúrese de que su softphone o dispositivo de teléfono está conectado y listo para usar.

¿Necesita ayuda con su softphone? Consulte [¿Cómo utilizo mi teléfono web con Workspace?](#)

Cuando recibe una llamada, aparecerá un mensaje emergente en la esquina inferior derecha de la pantalla. Es posible de que también escuche un sonido que le indicará que ha recibido una llamada.

Haga clic en **Aceptar** para conectar la llamada. Si **Rechaza** la llamada o ignora el mensaje emergente, esta pasará al siguiente agente que esté disponible.

### Sugerencia

Si su cuenta está configurada para responder automáticamente a las llamadas, no verá la ventana emergente

Para comenzar, le mostraremos algunas características comunes sobre el manejo de llamadas:



= Espera



= Reanudar



= Transferir



= Colgar



= Marcar como terminado

Después de completar la llamada, puede introducir un estado **Trabajo después de la llamada**, durante el cual puede completar las tareas relacionadas con la llamada. Por ejemplo, puede añadir una **Nota** o seleccionar un código de **Disposición**.

### Sugerencia

Si las disposiciones son obligatorias en su centro de contacto, no podrá cerrar una llamada sin especificar un código de disposición

En el video, encontrará una breve demostración sobre cómo manejar una llamada de voz.

## ¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Canales de soporte](#)

- Manejo de llamadas
- Trabajo con contactos
- Uso de respuestas convencionales
- Administración de sus workbins (que almacenan su trabajo en curso)

# Navegación por Workspace

¿Tiene problemas para encontrar los comandos de Workspace? Si necesita ayuda para identificar un botón o un campo, mantenga el puntero del ratón sobre el botón o campo en cuestión para que se muestre texto emergente.

¿Utiliza un lector de pantalla? ¿Navega en Workspace utilizando un teclado? Puede encontrar toda la información sobre este tema [aquí](#).

## Vista principal

### Link to video

En la vista principal, el usuario tiene acceso a las características más comunes que usa diariamente, como la administración de los canales del usuario, las campañas, los KPI, los clientes y contactos de los workbins y los mensajes.

Las fichas incluyen algunos de los siguientes valores:

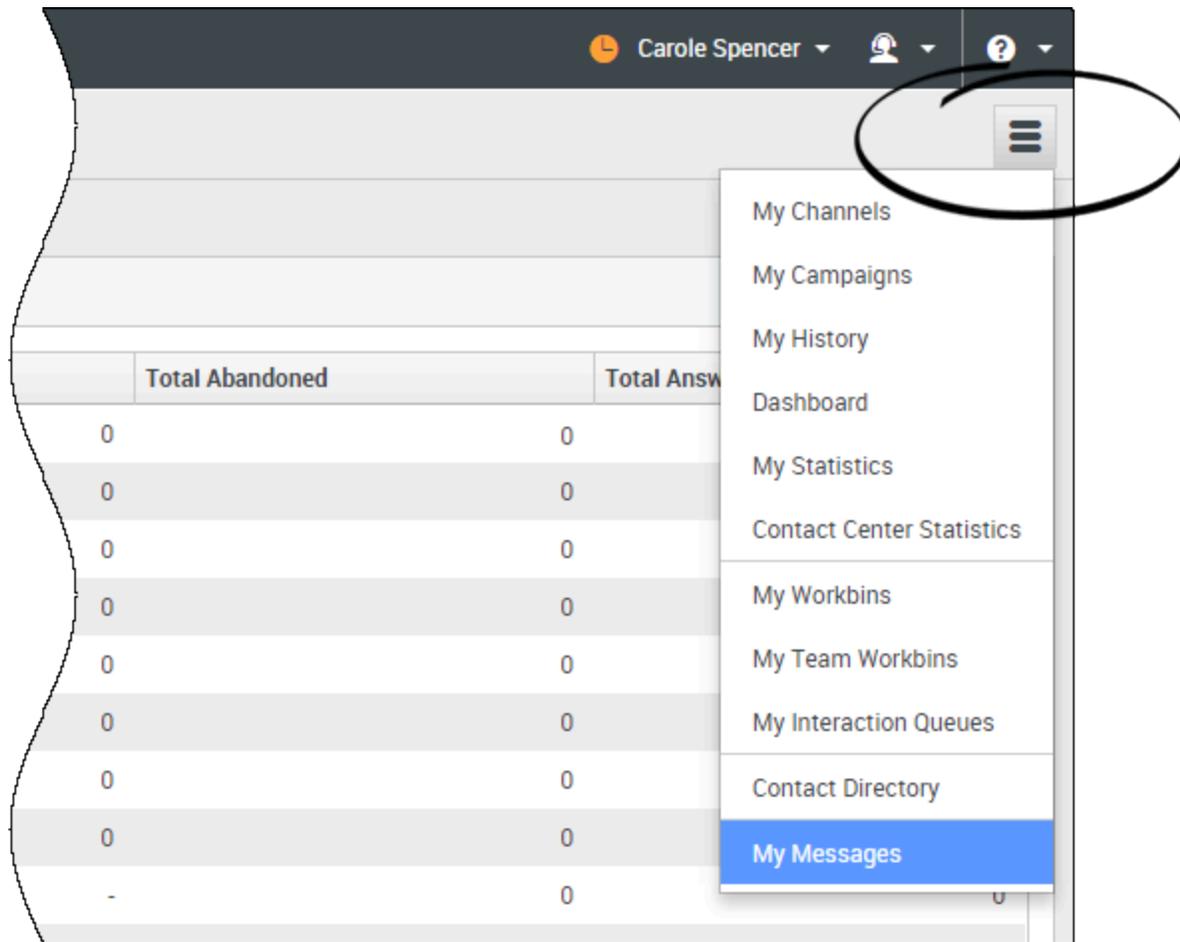
- **Mis canales:** El usuario debe establecer un estado en los **canales** individuales, como **voz**, **chat** y **correo electrónico**.
- **Mis campañas:** El usuario visualiza y administra sus **campañas salientes**.

Mire el video, en el que encontrará una descripción general sobre la vista principal de Workspace.

### Sugerencia

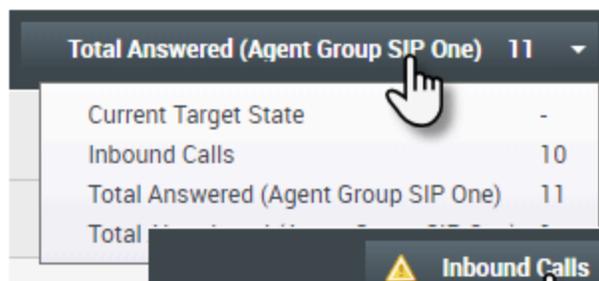
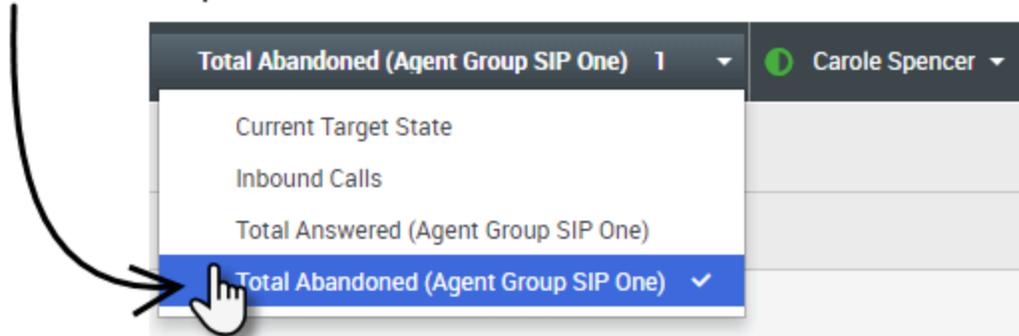
El video incluye una descripción de la ficha del tablero de mando. Este servicio está disponible solo para la versión de nube de Workspace.

## Vistas compatibles

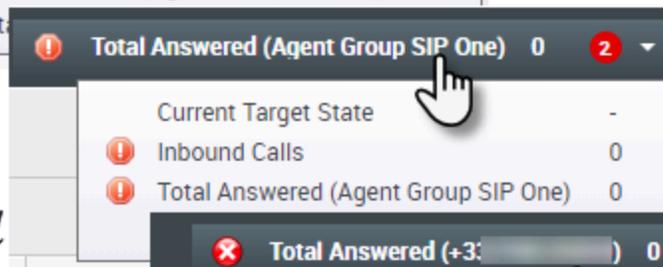
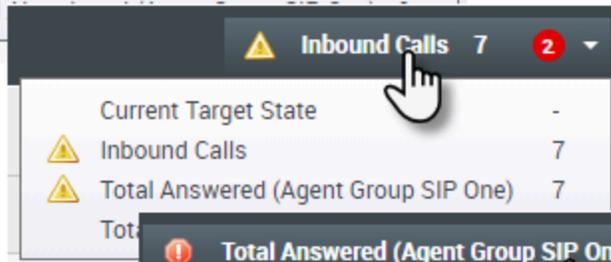


☰ permite acceder a todas las vistas disponibles para el usuario, inclusive regresar a las vistas de fichas.

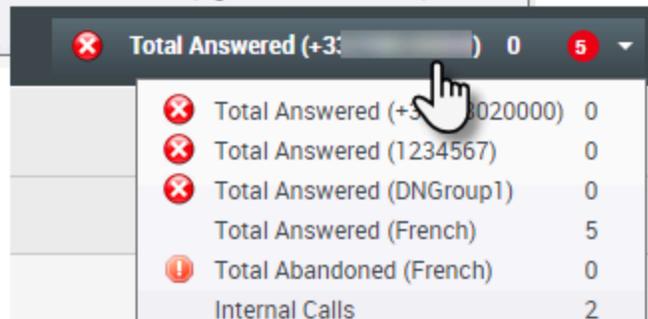
## Estadísticas del centro de contactos y KPIs



*Hover over the gadget to see the full set of statistics*



*Alarms and warnings are indicated by the icons*



Hay tres lugares donde puede ver y rastrear su rendimiento y el rendimiento de su centro de contacto:

- El Gadget de estadísticas en la barra de menú principal
- La ficha Estadísticas del centro de contacto en Mi Workspace
- La ficha Mis estadísticas en Mi Workspace

**Nota:** Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno.

### Gadget de estadísticas

El Gadget de estadísticas la ayuda a mantenerse al día sobre algunas estadísticas clave. Su administrador decide cuáles estadísticas son las que usted puede ver.

El Gadget de estadísticas muestra una estadística a la vez, dándole el estado actual del nivel de servicio, número de llamadas en espera, número de llamadas que ha manejado y así sucesivamente.

Desplace el puntero del ratón sobre el Gadget de estadísticas para ver los valores actuales de todas las estadísticas que su administrador le asignó al Gadget.

El círculo rojo con el número le indica cuántos alarmas aplican actualmente a las estadísticas que está evaluando el gadget.

Si más de una estadística ha sido asignada al gadget, haga clic en él para abrir una lista de estadísticas disponibles actualmente y seleccione una diferente para verla. Aparece una marca de verificación al lado de la estadística actual.

Estos son los iconos que se pueden ver en el Gadget de estadísticas, la ficha Estadísticas del centro de contacto y la ficha Mis estadísticas:

- Aparece un icono de peor si la evaluación del rendimiento es la peor de su grupo (.
- Aparece un icono de error si la evaluación del rendimiento es inferior al nivel de error esperado del KPI (.
- Aparece un icono de advertencia si la evaluación de su rendimiento para el KPI trasciende el nivel de advertencia esperado del KPI (.

Para ver todas las estadísticas disponibles para su centro de contacto o para sí mismo (todos sus KPIs), haga clic en la ficha apropiada en Mi Workspace. También puede elegir estas fichas desde el menú Vistas disponibles (.

### Ficha Estadísticas del centro de contactos

Los elementos que se muestran en esta ficha son las estadísticas de los puntos de ruteo, las colas de espera y otros servicios del centro de contacto.

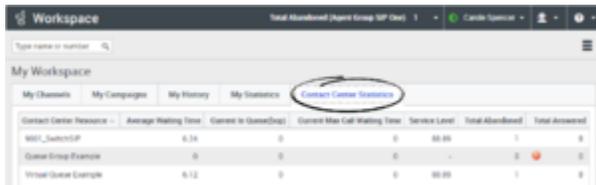
La ficha Estadísticas del centro de contacto muestra estadísticas que resumen el estado de diversas condiciones que supervisa su centro de contacto como son el tiempo de espera, llamadas que se

## Navegación por Workspace

---

encuentran en cola ,el tiempo de espera máximo promedio, nivel de servicio y las llamadas atendidas y abandonadas.

Haga clic en el encabezado de la columna **Recurso del centro de contacto** para cambiar el orden de los recursos.



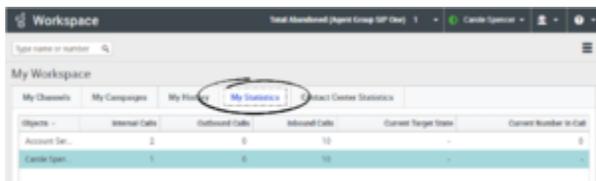
Contact Center Resource	Average Waiting Time	Current In Queue/Out	Current Max Call Waiting Time	Service Level	Total Abandoned	Total Answered
WOL_Sales/CLP	6.34	0	0	99.99	1	0
Queue Group Example	0	0	0	-	0	0
Virtual Queue Example	6.12	0	0	99.99	1	0

## Ficha Mis Estadísticas

Esta pestaña muestra una lista de sus indicadores clave de rendimiento (KPIs).

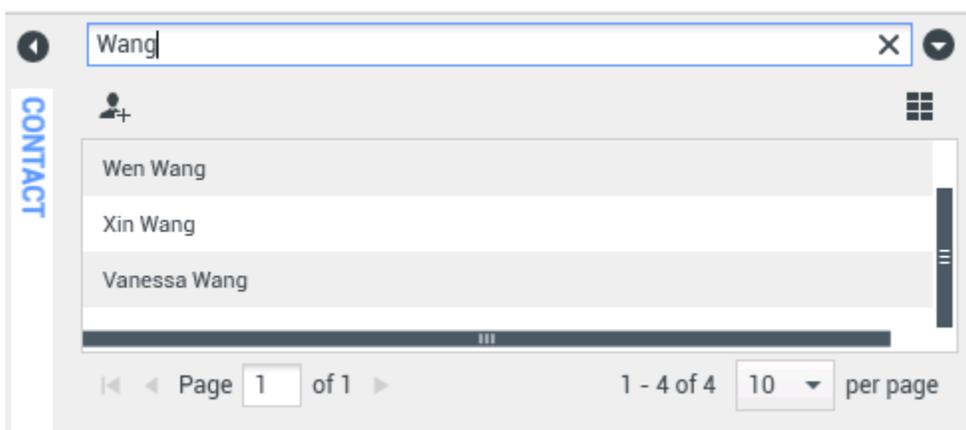
Los KPIs que se muestran son configurados por el administrador del sistema. Las estadísticas pueden ser de su grupo de agentes en lugar de solo para usted.

Haga clic en los encabezados de la columna de **Objetos** para cambiar el orden de los KPIs.



Objeto	Internal Calls	Outbound Calls	Inbound Calls	Current Target State	Current Number In Call
Account Sec.	2	0	10	-	0
Center Open	1	0	10	-	0

## Búsqueda rápida



CONTACT

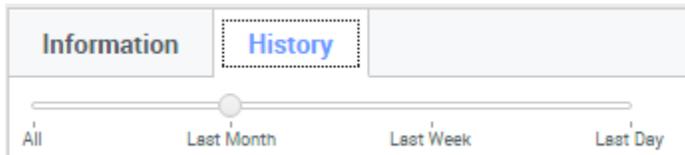
Wang

- Wen Wang
- Xin Wang
- Vanessa Wang

Page 1 of 1 1 - 4 of 4 10 per page

En el campo Búsqueda rápida, introduzca el nombre u otra información, como número de teléfono o dirección de correo electrónico, del contacto y luego haga clic en el icono de lupa para iniciar la búsqueda en la base de datos de contactos.

## Deslizador de cronología



El deslizador de cronología le permite al usuario examinar el historial del contacto en busca de interacciones que hayan sucedido en cierto período. El deslizador tiene cuatro posiciones:

- **Todos:** Realice búsquedas, en toda la base de datos, desde la interacción más reciente, a la interacción más antigua.
- **Último mes:** Busca en toda la base de datos de la interacción más reciente a las de hace un mes.
- **Última semana:** Busca en toda la base de datos de la interacción más reciente a las de hace una semana.
- **Último día:** Busca en toda la base de datos de la interacción más reciente a las de hace un día.

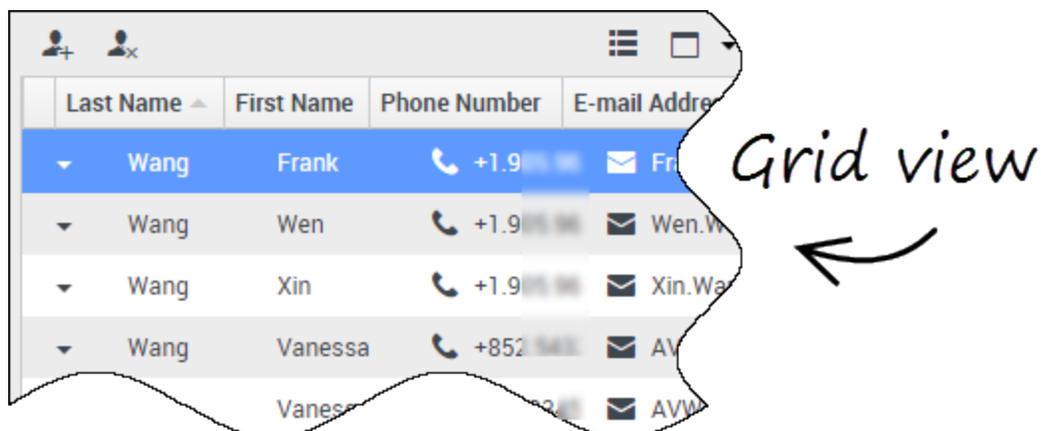
## Controles de la página



Para explorar la lista de resultados de la búsqueda, realice cualquiera de las siguientes acciones:

- **Ir a la página siguiente** (▶)
- **Ir a la página anterior** (◀)
- **Ir a la primera página** (◀◀)
- Para especificar el número de elementos que aparecerá en cada página, utilice la lista desplegable **por página**.

## Vistas Lista y Cuadrícula



La vista Lista muestra una lista no ordenada de todos los contactos en la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.

Los resultados del modo de cuadrícula se devuelven en forma tabular y ordenados según el campo de búsqueda predeterminado, como Apellido. La vista de cuadrícula se puede utilizar para ayudarle a refinar su búsqueda al ordenar sus resultados.

Haga clic en un encabezado de la columna en la vista de cuadrícula para ordenar la lista según dicho criterio. Haga clic en un encabezado de la columna por segunda vez para cambiar entre orden de clasificación ascendente o descendente.

## Mostrar/Ocultar detalles del panel

El botón **Mostrar panel de detalles en parte inferior/Ocultar panel de detalles** ( ▼) permite especificar cómo aparecerá el panel de detalles. El panel de detalles se puede mostrar u ocultar y, cuando se muestra, puede ubicarse en la parte inferior o a la derecha de la ventana.

Haga clic en el botón **Mostrar panel de detalles en parte inferior/Ocultar panel de detalles** para elegir una de las siguientes vistas:

- : Muestra el panel Detalles debajo del área del workspace .
- : Oculta el panel Detalles.

## Barra de interacción



La Barra Interacción aparece en la vista principal siempre que el usuario tenga una o más interacciones activas. Si tiene varias interacciones activas, solo se muestran las herramientas para la interacción activa actual. La barra de herramientas para otras interacciones activas se oculta hasta que el usuario haga clic en ellas para activarlas.

Cada interacción está representada por una barra de control. Puede utilizar la barra de control para realizar acciones básicas que son específicas al tipo de interacción, tales como finalizar una llamada.

- Haga clic en la barra de control para una interacción para enfocarse en ella. Todas las demás interacciones abiertas se contraen en la barra Interacción.
- Haga clic en la pequeña barra coloreada a la izquierda del control de interacción para alternar entre modo anclado y modo flotante. En el modo flotante, otras vistas activas aparecen atenuadas detrás de la vista de la interacción.

Las entradas en la barra Interacción se muestran de manera intermitente (o parpadean) cuando se producen eventos específicos que pueden requerir su atención inmediata.

**Sugerencia:** Para permitir el máximo de espacio en la barra Interacción, cuando está manejando una interacción, el **Team Communicator** se reduce a un botón.

## Team Communicator

### Link to video

Con Team Communicator, el usuario puede encontrar a alguien en el directorio interno de la compañía (como un miembro del equipo, un punto de ruteo o un grupo de agentes), y a veces alguien fuera de la compañía, como un recurso externo o incluso un contacto de cliente. Es muy útil para obtener ayuda o consultar a alguien mientras se trabaja en una interacción.

Para iniciar una interacción de **llamada** o **correo electrónico**, simplemente haga clic en el campo de búsqueda del Team Communicator y empiece a escribir un nombre, número o dirección de correo electrónico.

También puede filtrar los resultados de la búsqueda:

-  para buscar todos los contactos
-  para buscar sus favoritos
-  para buscar contactos recientes

-  para agrupar (o desagrupar) sus resultados por categoría o tipo

Si pierde una llamada, el botón del reloj cambia a naranja, de esta forma: . Haga clic para que se muestren las llamadas perdidas. Si desplaza el puntero de su ratón sobre la entrada del contacto, aparece un texto emergente que muestra la información de llamada perdida, como fecha, hora y detalles conocidos del contacto.

**Sugerencia** Al cerrar el Team Communicator, o si el usuario cambia el filtro a Todos los contactos o Contactos favoritos, el botón **Reciente** vuelve a ser blanco si el usuario revisó sus llamadas recientes y perdidas o si el usuario devolvió todas sus llamadas perdidas.

En el video, encontrará una breve demostración sobre cómo usar Team Communicator.

### Sugerencia

Si está utilizando el espacio de trabajo en el modo de accesibilidad, el Team Communicator permanece contraído. Para abrirlo, navegue hasta el botón del Team Communicator, pulse **Intro**.

## Menú de Acciones del abonado

The screenshot displays a CRM interface with a 'Case Information' section and a 'Party Action Menu'. The 'Case Information' section includes fields for Origin, Subject, Account Number, Customer Segment, Phone Manufacturer, Subscription Date, and Subscription Description URL. The 'Party Action Menu' is open, showing a button labeled 'Call to 222+14255551212'. A hand cursor is pointing at the button. A handwritten arrow points from the text 'Party Action Menu' to the menu. The interface also shows a 'CONTACT' sidebar and a 'RESPONSES' section.

Case Information	
Origin:	Inbound email
Subject:	Account upgrade
Account Number:	
Customer Segment:	Bronze Env
Phone Manufacturer:	Personne
Subscription Date:	6/24/2013 12:34:00 PM
Subscription Description URL:	<a href="http://mobile.free.fr">Subscription plan</a>

Party Action Menu

Call to 222+14255551212

From: A\_MAI@mail.com 12/8/2017 3:26:09 PM

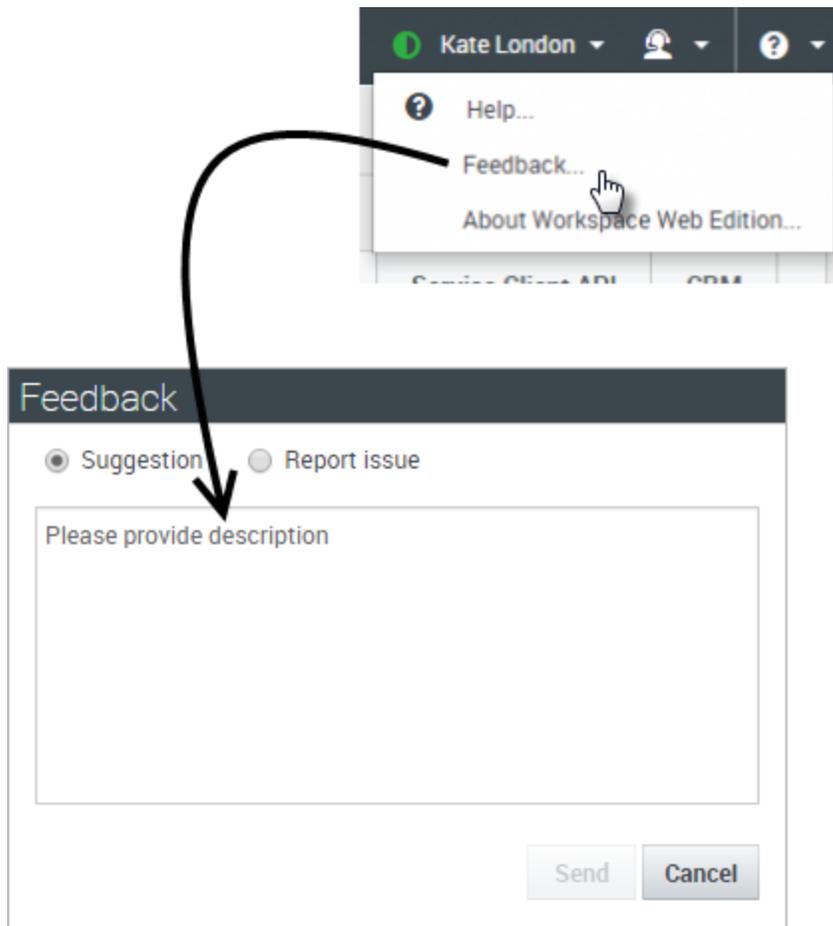
To: web@mcr.dev

Please send me information on how I can updagrade to a gold account.

A. Mai

El menú **de Acciones del abonado** es parte de cada interacción. Puede utilizarlo durante una interacción para ejecutar una segunda interacción. Por ejemplo, mientras está manejando una interacción de correo electrónico de un contacto, puede utilizar el menú **de Acciones del abonado** para llamar al contacto, si la dirección de su número de teléfono está almacenada en la base de datos corporativa.

Cómo hacer comentarios cuando algo salió mal.



Las aplicaciones basadas en web algunas veces no funcionan como se espera. Puede haber problemas de conexiones de red o el sistema que le envía las llamadas telefónicas, correos electrónicos y chats podría estar lento o comportarse de manera extraña. Algunas veces la calidad del sonido de una llamada telefónica es mala. Algunas veces se muestra un mensaje de error en su escritorio.

Estos y otros problemas deberá notificarlos a su supervisor. Abra el menú **Ayuda** y seleccione **Comentarios** para abrir la ventana **Comentarios**. Elija el tipo de comentario que desea dar, ya sea una sugerencia o para informar un problema, describa el problema o la sugerencia escribiendo en el cuadro de texto, y luego haga clic en **Enviar** para enviar el comentario. Esta información, junto con los registros sobre lo que estaba haciendo en su sesión más reciente de Workspace, se envían a Genesys y quedan disponibles para el área de atención al cliente para futura referencia.

Si por alguna razón Workspace se desconecta de su red y debe cerrar su navegador y volver a abrirlo para iniciar una nueva sesión, Workspace abre automáticamente la ventana **Comentarios** para permitirle escribir inmediatamente un informe a su administrador sobre el problema de desconexión.

Después de completar un informe de comentarios, por favor, notifique a su supervisor acerca de esto. Es posible que él o ella quiera llamar al área de atención a clientes de Genesys con respecto al

problema y podrá hacer referencia al comentario que acaba de enviar.

## Navegación con teclado y accesibilidad

Workspace le permite navegar por la interfaz completamente a través del teclado. Esto significa que no tiene que utilizar un ratón para activar las diferentes características o seleccionar botones.

También significa que puede utilizar una aplicación de lectura de pantalla para realizar todas las funciones que necesite.

Cada vez que sucede un evento en Workspace, como recibir nuevas interacciones o se muestra un mensaje de error, Workspace hace un sonido para alertar al usuario.

En esta sección se describen todas las diferentes formas en que se puede utilizar el teclado y un lector de pantalla para moverse.

Workspace le permite utilizar combinaciones de accesos directos del teclado para algunas acciones comunes. Solicite a su administrador una lista de los accesos directos y teclas rápidas que están configuradas para Workspace.

## Combinaciones de teclas de accesos directos

Un acceso directo es una combinación de teclas que se pulsan para hacer que algo suceda en una ventana de Workspace.

### Accesos directos de OS

El sistema operativo de su equipo también cuenta con accesos directos para copiar, cortar, pegar, deshacer, eliminar, buscar, maximizar ventana, minimizar ventana, abrir menú y seleccionar comando, cambiar de aplicación, cancelar, cambiar enfoque, entre otras. Consulte la documentación de su sistema operativo para obtener una lista de los accesos directos admitidos del teclado.

### Teclas de acceso directo de Workspace

Workspace admite tres combinaciones de teclas de acceso directo que puede utilizar para ser más productivo. Estos son los accesos directos del teclado predeterminados (el Administrador puede haber configurado accesos directos del teclado diferentes para el usuario):

- **Alt + N** — pasa a la siguiente interacción si tiene varias interacciones abiertas
- **Alt + B** — pasa a la interacción anterior si tiene varias interacciones abiertas
- **Alt + L** — se desplaza hasta el último mensaje de error recibido

## Navegación con el teclado

Workspace admite la navegación con teclado para todas las características, funciones, opciones y menús.

Si no utiliza el ratón o si está utilizando un dispositivo de acceso que necesita la navegación de teclado, aún puede utilizar todas las características de Workspace. Muchos *usuarios expertos* prefieren utilizar la navegación del teclado para maximizar productividad.

Los colores y la apariencia cambiarán a medida que seleccione diferentes elementos en el escritorio del agente. Por ejemplo, los botones cambian el color y los menús abren con la selección actual resaltada con un color.

## Navegación básica utilizando la tecla TAB

La forma más simple para navegar por el teclado es usar las teclas **TAB** y **SHIFT + TAB**.

- **Tab**: mueve el enfoque hacia el siguiente menú, campo, botón, vista y así sucesivamente.
- **Shift + Tab**: mueve el enfoque hacia el menú, campo, botón, vista anteriores y así sucesivamente.

El desplazamiento ocurre de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, a menos que el orden de los componentes lo disponga de otra forma. La navegación se mueve de componente a componente dentro de un vista y de vista a vista dentro de la aplicación.

## Accesos directos de navegación

Esta tabla muestra los accesos directos del teclado que le permiten controlar Workspace sin utilizar un ratón.

**Accesos directos del teclado Workspace**

Acceso directo	Descripción
Flecha izquierda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mover hacia la izquierda en una barra de menú o fuera de un submenú.</li><li>• Mover a la ficha siguiente a la izquierda.</li><li>• Mover hacia la izquierda en el control deslizante del historial.</li></ul>
Flecha derecha	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mover hacia la derecha en una barra de menú o</li></ul>

Acceso directo	Descripción
	<p>fuera de un submenú.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mover a la ficha siguiente a la derecha.</li> <li>• Mover hacia la derecha en el control deslizante del historial.</li> </ul>
Flecha hacia arriba	Mover hacia arriba en las listas y menús.
Flecha hacia abajo	Mover hacia abajo en listas y menús.
Alt + Flecha hacia abajo	Abrir una lista desplegable seleccionada.
Intro	<p>Para una lista modificable, aplicar el modo editar o validar la modificación.</p> <p>Para un botón, ejecutar la acción asociada.</p> <p>Para un elemento del menú, ejecutar la acción asociada.</p>
Espacio	Para algunos controles, seleccionar o borrar el cuadro de verificación que tiene el enfoque.
Escape	Para una lista modificable, cancelar el modo editar.

## Videos "instructivos"

Este tema cuenta con una colección de videos del canal Genesys Vimeo, en el que se muestran algunas de las funciones más usadas de Workspace Agent Desktop.

### Cómo iniciar sesión y tener el estado Listo

- Inicio de sesión en Workspace Agent Desktop

	<b>[+] Mostrar video: Inicio de sesión en Workspace</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Cómo usar los controles de estado

	<b>[+] Mostrar video: Controles de estado</b> <a href="#">Link to video</a>
--	--

- Un recorrido rápido por la ventana principal

	<b>[+] Mostrar video: Generalidades sobre la Vista principal</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

### Manejo de llamadas de voz

- Cómo tomar una llamada de voz

	<b>[+] Ver video: Cómo tomar una llamada de voz</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Transferencia de una llamada a un grupo de agentes

## Videos "instructivos"

---



**[+] Ver video: Transferencia a un grupo de agentes**

[Link to video](#)

- Cómo realizar una llamada nueva



**[+] Ver video: Búsqueda de un contacto**

[Link to video](#)

- Cómo activar y reactivar el silencio y controlar el volumen de una llamada



**[+] Ver video: Control del micrófono y altavoces**

[Link to video](#)

## Cómo usar un teléfono web

- Descripción general de las comunicaciones del navegador por teléfono web



**[+] Ver video: Cómo usar un teléfono web**

[Link to video](#)

- Cómo usar la herramienta de Diagnóstico de comunicaciones por navegador para solucionar problemas de la calidad de la llamada



**[+] Ver video: Cómo solucionar problemas de calidad de llamada**

[Link to video](#)

## Campañas salientes

Aquí se muestran cuatro videos tutoriales que proporcionan, una visión rápida de un agente en una campaña saliente. El primer video presenta las campañas salientes, el segundo muestra las campañas progresivas y predictivas (automáticas), el tercero demuestra las campañas de vista preliminar (manuales), y el cuarto demuestra las campañas de tipo push-preview (semiautomáticas).

## Videos "instructivos"

---

- Generalidades

	<b>[+] Mostrar video: Generalidades sobre las campañas salientes</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Recuperación de registro automática (y programar una llamada de regreso)

	<b>[+] Mostrar video: Modo automático</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Recuperación de registro manual

	<b>[+] Mostrar video: Modo manual</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Recuperación semiautomática de registros

	<b>[+] Mostrar video: Modo semiautomático</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

## Manejo de correos electrónicos

- Recepción de un nuevo correo electrónico

	<b>[+] Mostrar video: Recepción de un nuevo correo electrónico</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Envío de un correo electrónico saliente

	<b>[+] Ver video: Envío de un correo electrónico</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Reenviar un correo electrónico como archivo adjunto
-

## Videos "instructivos"

---



**[+] Ver video: Reenviar un correo electrónico como archivo adjunto**

[Link to video](#)

- Reenviar un correo electrónico en línea



**[+] Ver video: Reenviar un correo electrónico en línea**

[Link to video](#)

- Utilizar menú de la combinación de reenvío



**[+] Ver video: Utilizar menú de la combinación de reenvío**

[Link to video](#)

## Manejo de chats

- Manejo de una interacción de chat con un cliente



**[+] Mostrar video: Manejo de un chat**

[Link to video](#)

- Envío de un URL a su cliente



**[+] Mostrar video: Envío de enlaces a su contacto**

[Link to video](#)

## Manejo de Workitems

- Manejo de la interacción de un workitem



**[+] Mostrar video: Manejo de un workitem**

[Link to video](#)

## Encontrar y administrar contactos

- Cómo encontrar un contacto usando el Team Communicator



**[+] Ver video: Búsqueda de un contacto**

[Link to video](#)

- Generalidades sobre Directorio de contactos



**[+] Mostrar video: Generalidades sobre Directorio de contactos**

[Link to video](#)

- Cómo encontrar contactos usando la Búsqueda rápida



**[+] Ver video: Búsqueda rápida en el directorio de contactos**

[Link to video](#)

- Cómo ver los detalles como una cuadrícula o lista en el directorio de contactos



**[+] Mostrar video: Directorio de contactos  
Visualización de detalles como cuadrícula o lista**

[Link to video](#)

- Cómo llamar a un contacto o enviarle un correo electrónico utilizando el Directorio de contactos



**[+] Mostrar video: Directorio de contactos  
Teléfono y correo electrónico**

[Link to video](#)

---

## Cómo encontrar interacciones

- Ficha Historial del contacto

	<b>[+] Mostrar video: Historial del contacto</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Búsqueda rápida del historial de contactos

	<b>[+] Mostrar video: Búsqueda rápida del historial de contactos</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Búsqueda avanzada del historial de contactos

	<b>[+] Mostrar video: Historial de contacto Búsqueda avanzada</b> <a href="#">Link to video</a>
--	--

- Búsqueda rápida del Mi historial

	<b>[+] Mostrar video: Mi historial: Búsqueda rápida</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Búsqueda avanzada de Mi historial

	<b>[+] Mostrar video: Mi historial: Búsqueda avanzada</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Búsqueda rápida de interacciones

	<b>[+] Mostrar video: Búsqueda de interacciones: Búsqueda rápida</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

## Videos "instructivos"

---

- Búsqueda avanzada de interacciones

	<p><b>[+] Mostrar video: Búsqueda de interacciones: Búsqueda avanzada</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	--

## Historial de navegación

- Visualización del historial de navegación de sus clientes

	<p><b>[+] Ver video: Visualización del historial de navegación de sus clientes</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	---

## Mensajería instantánea en su organización

- Envío y recepción de textos con otros usuarios en su organización

	<p><b>[+] Ver video: Comunicación por mensajes texto con otros usuarios en su organización</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	---

## Uso de las funciones del supervisor

Los supervisores pueden usar los Workbins de líder de equipo

- Generalidades sobre workbins de líder de equipo

	<p><b>[+] Ver video: Generalidades sobre workbins de líder de equipo</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	---

# Canales

Los canales son los diferentes métodos, como correo electrónico y chat, que utiliza para comunicarse con los clientes y los miembros del equipo en su centro de contacto.

## ¿Qué hace cada canal?

Cada canal le permite comunicarse con sus contactos de diversas maneras. Puede realizar y recibir **llamadas** telefónicas (conocido como el canal de voz). También puede recibir y responder a **correos electrónicos**, **chats** interactivos en vivo, mensajes de **Facebook**, Tweets en **Twitter**, y **Workitems** como son faxes y PDFs. Use la **Mensajería Instantánea** para intercambiar mensajes de texto con sus colegas. También puede usar una sesión de **conavegación** para navegar por el sitio web de su empresa con un contacto.

## ¿Por qué no puedo ver todos los canales?

Según la asignación, puede tener disponibles todos los canales, algunos o solo uno.

## ¿Los chats y los MI no son lo mismo?

Sí, siempre y cuando permitan una comunicación de texto en tiempo real. En Workspace, el canal de **chat** se utiliza como medio de comunicación con clientes, mientras que los **MI internos**, como medio de comunicación con personas en su centro de contacto. Los MI no se guardan.

## ¿Cuál es la diferencia entre una consulta y una conferencia?

En ambas acciones, obtendrá ayuda de un agente o supervisor. A través de las consultas, podrá interactuar con un miembro del equipo de forma privada. A través de las conferencias, podrá permitirle a alguien más de su centro de contacto que se una al chat o a la llamada telefónica con su contacto.

## ¿Qué puedo hacer en la ficha Mis canales?

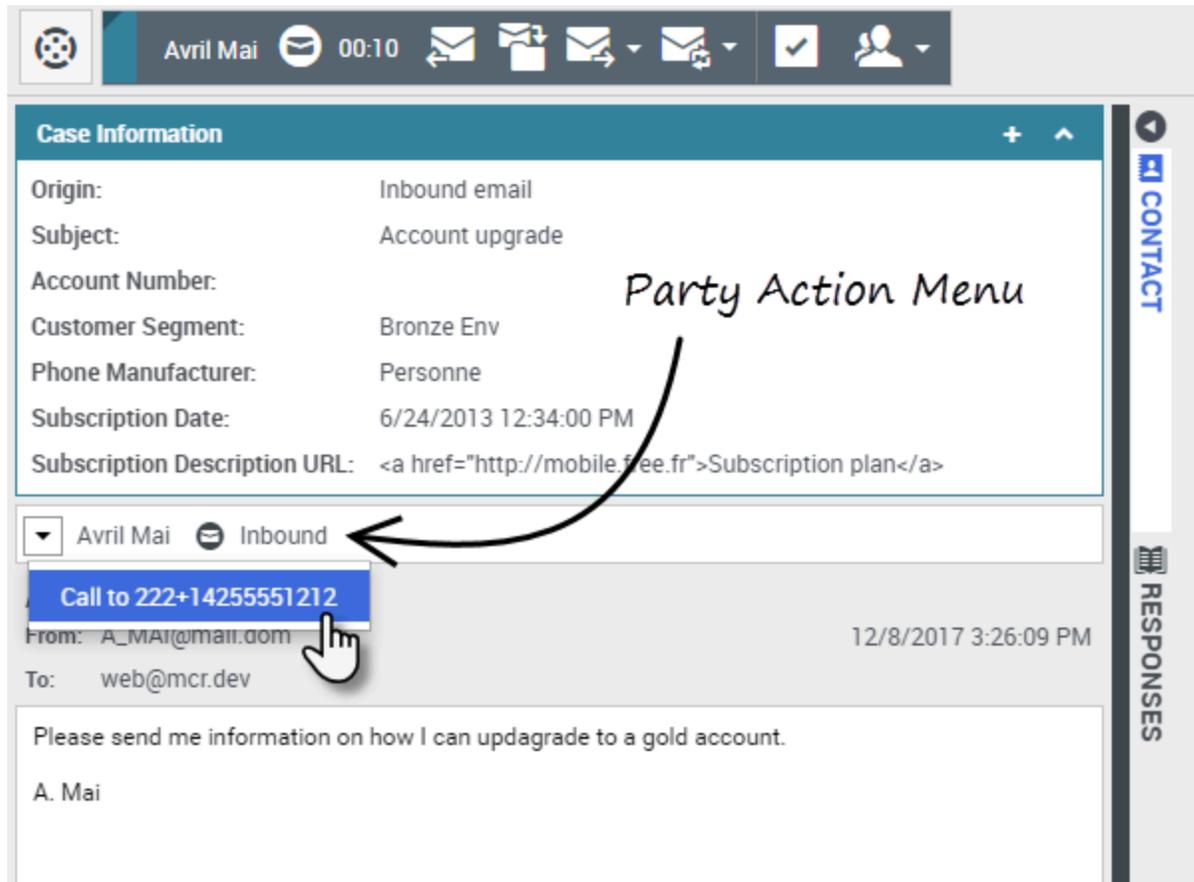
Puede usar la ficha Mis canales para lo siguiente:

- Cambiar su estado en un canal
- Finalizar sesión de un canal
- Activar o desactivar el estado No molestar (se aplica a todos los canales)
- Reenviar llamadas que están dirigidas a la extensión del usuario a otra extensión

### Sugerencia

Si manualmente establece su estado a No está listo mientras gestiona una llamada telefónica, chat o correo electrónico, el sistema empieza a grabar el tiempo que permanece en ese estado, en lugar del tiempo que pasó gestionando la llamada. Algunos centros de contacto tienen el estado Pendiente habilitado para que el estado No está listo no inicie hasta después de finalizar la llamada de teléfono o interacción de chat o después de enviar su correo electrónico o colocarlo en un workbin.

¿Puedo usar más de un canal a la vez?



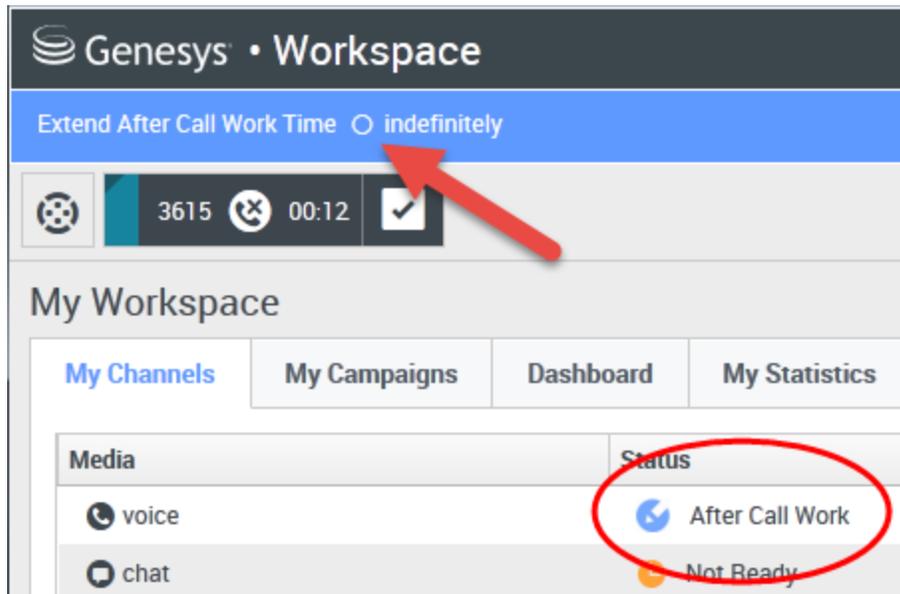
Puede configurar su entorno para poder usar dos canales a la vez. Por ejemplo, puede llamar a un contacto mientras maneja su solicitud de chat o correo electrónico.

Para ello, en el menú **de Acciones del abonado** en el área de Estado de la interacción, encontrará una lista de todos los números de teléfono y direcciones de correo electrónico que tiene su compañía para el contacto, donde podrá seleccionar el que quiera usar. Si se ha establecido la conexión, el área de estado y los botones de control de interacción, al actualizarse, incluyen el nuevo canal.

También puede manejar múltiples interacciones en diferentes canales de manera simultánea, por ejemplo, tres correos electrónicos, dos chats y una llamada con diferentes clientes.

Si su cuenta está configurada para hacer eso, también puede hacer clic en un número de teléfono o en una dirección de correo electrónico enviada por su contacto como mensaje de chat para llamar al contacto o escribirle por correo electrónico.

¿Qué sucede cuando marco una interacción como terminada?



La respuesta depende de cómo tenga configurada su cuenta.

Es posible que el usuario deba marcar la interacción como **terminada**  para poder cerrar la vista Interacción.

Cuando hace clic en **Marcar como terminado**, es posible que su estado cambie automáticamente de **Trabajo después de la llamada** a **Listo, No está listo** o algún otro valor, o es posible que el usuario tenga que establecer manualmente el estado en **Listo** o algún otro valor, después de completar su trabajo después de la llamada.

Es posible que, después de cada llamada, le asignen una cierta cantidad de tiempo para que pueda realizar el trabajo después de la llamada (ACW). De ser así, el estado del usuario para el canal de voz será **Trabajo después de la llamada** hasta que haya pasado este intervalo de tiempo y luego podría cambiar a **Listo** o **No está listo**. También tiene la posibilidad de extender el tiempo del trabajo después de la llamada de manera indefinida, en caso de que la llamada requiera más tiempo del que generalmente se emplea para dicha tarea.

# Interacciones de clientes

Una interacción de clientes cuenta con dos partes: la comunicación real con el cliente a través de uno o más canales, y las herramientas que le ayudan a solucionar el problema del cliente.

## Importante

Lo que ve en el Workspace depende de su centro de contacto y su rol dentro del mismo, por eso es posible que no pueda hacer o ver todas las cosas incluidas en esta ayuda del producto. Si considera que debería poder hacer una acción o ver alguna característica que no puede, consulte a su supervisor o al administrador del sistema.

## ¿Qué tipos de interacciones de clientes puedo recibir?

En función de la asignación, el usuario puede recibir interacciones a través de cualquier **canal**, directamente desde los clientes o a través de una **consulta**, **conferencia** o **transferencia**. Algunos centros de contacto están configurados para que siempre dirijan interacciones de los mismos clientes a los mismos agentes. Si su asignación está configurada de esta manera, podrá proporcionarle asistencia a ciertos clientes cuando llamen, envíen un correo electrónico o se comuniquen por chat, entre otros, mientras usted esté disponible.

## ¿Qué tipos de interacciones de clientes puedo iniciar?

En función de su asignación, usted puede hacer lo siguiente:

- **llamar a un cliente directamente**
- hacer **llamadas salientes** como parte de una campaña
- enviar **un correo electrónico**
- enviar **Tweets** o hacer publicaciones en **Facebook**; no obstante, es muy probable que las interacciones de su red social empiecen con los clientes

Solo los clientes pueden iniciar chats y sesiones de conavegación.

## ¿Puedo usar más de un canal a la vez?

En algunos casos, puede usar **múltiples canales** durante una única interacción de cliente. Por ejemplo, puede enviar un correo electrónico al cliente con el que esté hablando.

## ¿Dónde puedo encontrar respuestas a preguntas y problemas de contacto comunes?

Primero, pruebe con el **Centro de conocimiento**, **las respuestas convencionales**, su propio **historial del contacto** y todos los repertorios de conocimiento personalizado que utiliza su centro de contacto. Si ninguna de esas opciones funciona, puede iniciar una **consulta** con uno de los miembros de su equipo.

## ¿Cómo busco en interacciones anteriores con los clientes?

Puede ver las interacciones con sus clientes de tres maneras:

- **Mi historial** le permite navegar por las interacciones
- El **Directorio de contactos** le permite navegar por todas las interacciones con un cliente o miembro del equipo en particular
- **Búsqueda de interacciones** le permite navegar por la toda la base de datos de interacciones mediante una búsqueda rápida o una búsqueda avanzada.

## ¿Cómo acepto una interacción entrante?

Las nuevas interacciones (llamadas, chats, correos electrónicos o publicaciones en redes sociales) llegan a su estación de trabajo en forma de mensaje emergente. En algunos centros de contacto, usted puede decidir si acepta o rechaza la interacción, en otros, la interacción será respondida de manera automática. Si no realiza ninguna acción, finalmente se agotará el tiempo de espera y pasará al siguiente agente disponible.

En caso de tener configurada una respuesta automática, por supuesto no podrá elegir rechazar una interacción.

Muchos navegadores también le muestran avisos acerca de las interacciones y otros eventos. Puede administrar estas notificaciones por medio de la configuración del navegador. Consulte la ayuda de su navegador para averiguar cómo puede controlar las notificaciones del mismo.

## ¿Por qué mis correos electrónicos contienen códigos extraños?

Las **respuestas convencionales** utilizan "tokens" (como <\$ Contact.FullName \$> ) que reemplazan un código con texto específico. Por ejemplo, Estimado <\$ Contact.FullName \$> se convierte en Estimado John Smith en el correo electrónico. Si copia y pega un código de token (como <\$ Contact.FullName \$>) en su borrador de correo electrónico, el texto se reemplaza después de enviar el correo electrónico. Para ver el texto reemplazado antes de enviar el correo electrónico, debe hacer clic en **Insertar texto de respuesta convencional**.

## ¿Qué son estos otros sitios web que veo?

Su administrador puede integrar los sitios web internos y externos en su vista principal de Workspace. A nivel de Workspace, el sitio web externo aparece en fichas asignadas. Estas fichas permiten acceder al sitio web sin salir de Workspace.

A nivel del caso, existen dos maneras de mostrar sitios web dependiendo del modo de presentación del tipo de interacción principal.

- Para voz, el sitio web externo aparece en el fondo cuando se selecciona una interacción. Cuando la interacción no está seleccionada o está cerrada, el sitio web externo se reemplaza con el panel anterior mostrado en el fondo.
- Para multimedia, el sitio web externo aparece en una vista asignada en el propio caso.

## ¿Cómo establezco un código de disposición?

Puede asignar un código de disposición a una interacción en progreso o terminada para caracterizar el resultado de la interacción.

La vista Código de disposición es una ficha de la vista Interacción. Contiene una lista de opciones en las que el usuario puede hacer clic para especificar el resultado de la interacción. Hay un campo para buscar entre los códigos de disposición.

Los códigos de disposición están organizados en carpetas de agrupación, las cuales no se pueden seleccionar como disposiciones. Estas carpetas de agrupación no corresponden a atributos de negocio, ya que solo son información textual.

Seleccione un código de disposición para la interacción. Una vez que se selecciona una disposición, la lista de disposiciones se oculta y la disposición seleccionada aparece en un cuadro de texto ubicado en la parte superior del listado. No puede editar una disposición, pero puede seleccionar alguna diferente para reemplazarla.

La ruta completa a la disposición está disponible como un texto emergente del nombre de la disposición.

Dependiendo de la configuración del sistema:

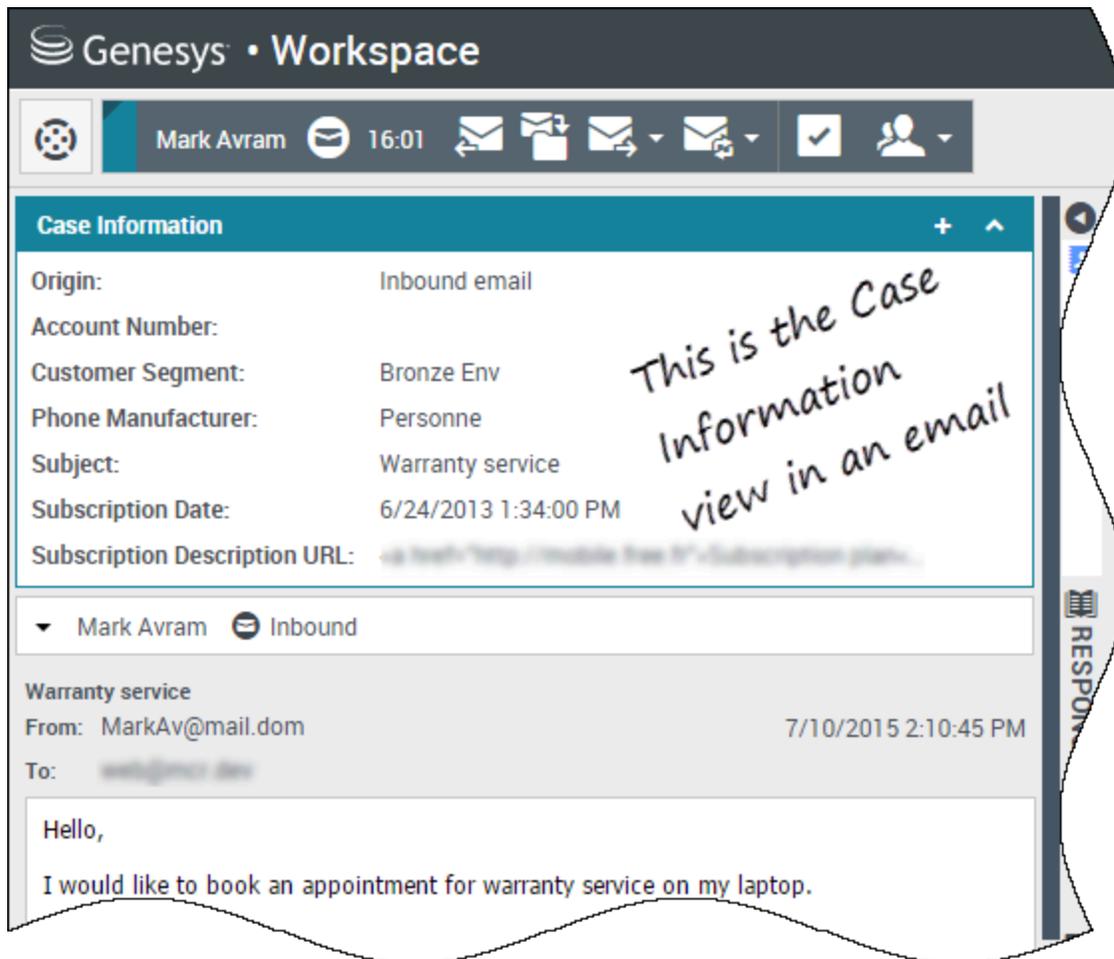
- Es posible que el usuario esté configurado para establecer un código de disposición para que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**.
- Es posible que pueda hacer clic en **Marcar como terminado** sin un código de disposición.
- Es posible que la vista Código de disposición no aparezca.

## ¿Cómo agrego una Nota a una interacción?

La Nota es una función que permite introducir comentarios sobre la interacción actual o sobre una interacción seleccionada. Puede ver la nota en la mayoría de los canales, además del historial del contacto, Mi historial y mi Workbin.

**Importante:** Debe hacer clic en **Guardar** para que su nota quede almacenada.

## ¿Cómo trabajo con información del caso?



La vista Información del caso (datos adjuntos) proporciona información sobre una interacción; por ejemplo, un número de cuenta o tipo de servicio.

Posiblemente aparezca información del caso, como el título de una página web, un ancla o un enlace. Si el enlace se encuentra activo, se mostrará en azul. Los enlaces podrían aparecer como un URL o como un texto con un hipervínculo y podrían tener un texto emergente que indique qué hacer o a dónde lleva el enlace. Los enlaces se pueden abrir como una pestaña nueva o una ventana nueva; el Administrador puede anular este comportamiento en la configuración de su navegador.

Para realizar cambios, seleccione el campo que quiera editar o eliminar. Los campos que se pueden editar muestran un icono de Lápiz cuando se coloca el puntero del ratón sobre ellos.

Puede añadir más campos con .

---

# Llamadas

Workspace proporciona controles y características que permiten manejar interacciones de voz con contactos o miembros del equipo.

## Llamadas convencionales vs. llamadas basadas en web

Usted podría estar usando las llamadas basadas en web (a veces se denominan llamadas basadas en navegador o WebRTC). Si lo hace, puede leer [aquí sobre](#) las diferencias entre llamadas convencionales y llamadas basadas en web, por ejemplo cómo iniciar una sesión, cómo controlar el volumen y ponerlo en silencio o cómo hacer comentarios sobre la calidad de la llamada.

Para obtener información sobre la realización de llamadas, consulte los siguientes temas:

- [¿Cómo inicio una llamada o un mensaje de correo electrónico?](#)
- [Campañas salientes](#)
- [Videos: Manejo de llamadas de voz](#)

## ¿Cómo manejo una llamada entrante?

### Link to video

- Manejarla por mis propios medios
- Manejarla por mis propios medios [con ayuda](#)
- [Transferirla](#)
  - Instantáneamente 
  - Después de una [consulta](#)
- Finalizar la llamada 

¿Cómo utilizo mi teléfono móvil o de escritorio para responder una llamada?

Si usa un teléfono móvil o un teléfono de escritorio en lugar de un auricular

conectado a su estación de trabajo para gestionar llamadas, tendrá que hacer las cosas un poco diferente si su centro de contacto usa Conexiones constantes. Si no utiliza una conexión constante, simplemente utilice el Workspace para responder a sus llamadas como siempre.

### ¿Cómo gestiono llamadas con una conexión constante?

Si su centro de contacto usa conexiones constantes, su supervisor deberá indicarle que use el teléfono para contestar llamadas, no el Workspace del escritorio.

Inicie sesión y **establezca su estado en Listo** como siempre lo hace.

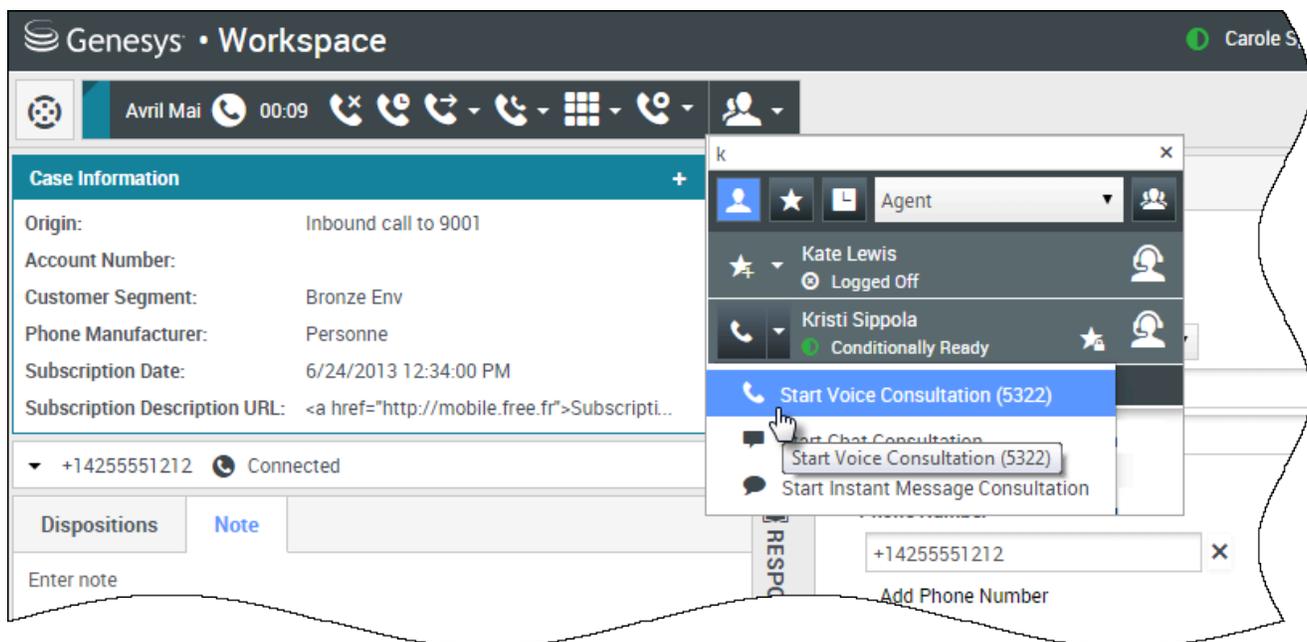
Cuando le llegue una llamada nueva, aparecerá un mensaje emergente en su escritorio para informarle que tiene una nueva llamada. **NO** haga clic en **Aceptar** para quitar el mensaje emergente!

Responda a la llamada en su teléfono. La información sobre la llamada se muestra en el Workspace.

No finalice la llamada colgando el teléfono. Haga clic en  para finalizar la llamada desde el Workspace.

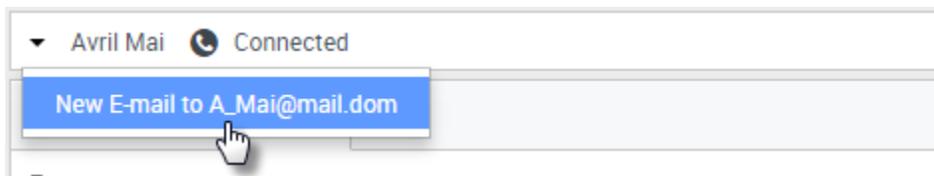
Si cuelga el teléfono para finalizar la llamada, el Workspace no podrá contestar automáticamente sus llamadas y tendrá que responder por sí mismo usando el teléfono.

### ¿Dónde puedo obtener ayuda para manejar una llamada?



- Buscar **respuestas convencionales**
- Buscar en la **base de conocimientos**
- Buscar en el **historial de interacciones y contactos**
- Iniciar una **consulta** 
- Iniciar una **conferencia** 

¿Qué otras acciones podemos hacer durante una llamada?



- Enviar **un correo electrónico** o realizar otra llamada
- Actualizar la información de **contacto**
- **Grabar la llamada**
- Poner en espera  y reanudar 
- Disque dígitos  sin usar el teléfono. Por ejemplo, puede usar este discador cuando esté navegando por el sistema de un teléfono. Es posible que no oiga tonos cuando disque utilizando esta herramienta.

¿Cómo controlo el volumen de mi auricular y me pongo en silencio?

### Link to video

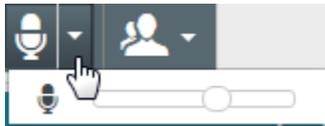
Su administrador puede configurar los controles de su micrófono o los altavoces de su auricular para que pueda ponerse en silencio y reactivarse a sí mismo o a su contacto y pueda además controlar el volumen del micrófono y de los altavoces.

Dependiendo de cómo se esté la configuración, es posible que vea diferentes configuraciones de los botones:

- Silenciar/activar el micrófono



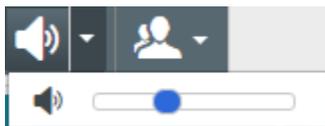
- Ajustar el volumen de su micrófono



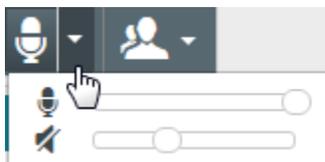
- Silenciar/activar su altavoz



- Ajustar el volumen de su micrófono



- Ajustar el volumen de su micrófono y de su altavoz

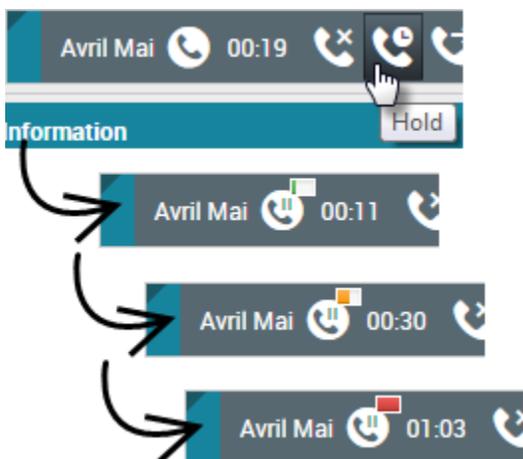


¿Qué debo hacer al finalizar una llamada?



- Finalizar llamada 
- Tomar **notas**
- Seleccionar un **código de disposición** si se requiere
- Marcar como terminado 
- Cambiar el **estado** según sea necesario

¿Qué sucede cuando pongo a alguien en espera?



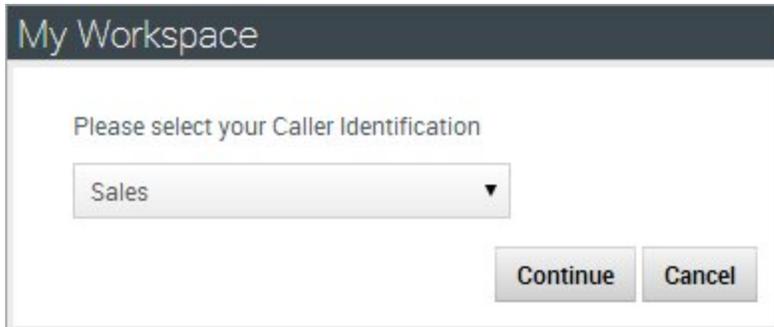
En caso de hacerlo, podrá ver cuánto tiempo puso en espera a la persona que llama.

Después de hacer clic en **Espera** () , un temporizador y una barra de progreso comienzan a contar los segundos que la llamada está en espera.

La barra de progreso cambia de verde a amarillo a rojo a medida que pasa el tiempo. Si la barra de progreso cambia a rojo, la llamada ha estado en espera durante mucho tiempo y deberá hacer clic en

**Reanudar** () para actualizar al contacto y que sepa todavía continúa en la llamada.

¿Cómo selecciono manualmente una Identificación de persona que llama?



The screenshot shows a window titled "My Workspace" with a dark header. Below the header, the text "Please select your Caller Identification" is displayed. A dropdown menu is open, showing the word "Sales" with a downward-pointing arrow. Below the dropdown are two buttons: "Continue" and "Cancel".

Cuando el usuario realiza una llamada, deberá elegir la Identificación de persona que llama que se mostrará en el teléfono del contacto. Esta característica también puede estar habilitada para llamadas que se transfieren o con las que se inicia una conferencia.

La persona que llama verá la ID de persona que llama que el usuario haya seleccionado. La ID de persona que llama anterior que el usuario seleccionó se selecciona por opción predeterminada. Para ocultar la identidad del usuario, este puede seleccionar la opción Anónimo, si está disponible. Consulte a su supervisor sobre cuándo utilizar esta característica.

¿Cómo grabo una llamada?

La funcionalidad de Grabación de Llamadas (sólo para agentes con VoIP/SIP) permite grabar la **interacción de voz** actual con un contacto o un destino interno. Workspace admite dos tipos diferentes de grabación de llamadas: grabación de emergencia y grabación de llamada controlada. El administrador del sistema configura el tipo de grabación de llamada que es admitido en su entorno.

### Importante

Su centro de contacto podría grabar todas las llamadas. Es probable que no tenga la capacidad de controlar la grabación de llamadas. Recibirá una notificación de que la grabación está en progreso.

Si la cuenta está configurada para la grabación de emergencia, puede iniciar y detener la grabación mediante el uso de un solo botón.

Si la cuenta está configurada para la grabación controlada, puede iniciar una grabación, pausar una grabación, reanudar una grabación y finalizar una grabación.

---

La grabación de llamadas permite realizar las siguientes funciones:

- **Grabar la llamada:** Seleccione Grabar la llamada () para grabar una llamada.
- **Dejar de grabar la llamada:** Seleccione Dejar de grabar la llamada () para dejar de grabar una llamada que esté grabando actualmente.
- **Pausar la grabación de la llamada:** Seleccione Pausar la grabación de la llamada () para pausar la grabación de una llamada que esté grabando actualmente.
- **Reanudar la grabación de la llamada:** Seleccione Reanudar la grabación de la llamada () para reanudar la grabación de una llamada que esté grabando actualmente.

Cuando está grabando una llamada, el icono de llamada en el área de abonados conectados cambia a rojo.

Al pausar una grabación de llamada, el icono de llamada rojo cambia a gris.

Cuando está activa una grabación de llamada, un icono de grabación de llamada () se muestra en la barra de título de la **Vista principal**.

## ¿Cómo reenvío mis llamadas?

Para reenviar llamadas a una extensión o un número de teléfono diferentes, en el canal de soporte seleccionado, en la columna Reenviar, haga clic en Ningún reenvío activo y en **Reenviar**.

Esta acción abre el cuadro de diálogo Reenviar. Ingrese el número al cual desea reenviar sus llamadas y haga clic en **Aplicar**. Haga clic en **Cancelar** para regresar a la ficha Mis canales sin reenviar sus llamadas.

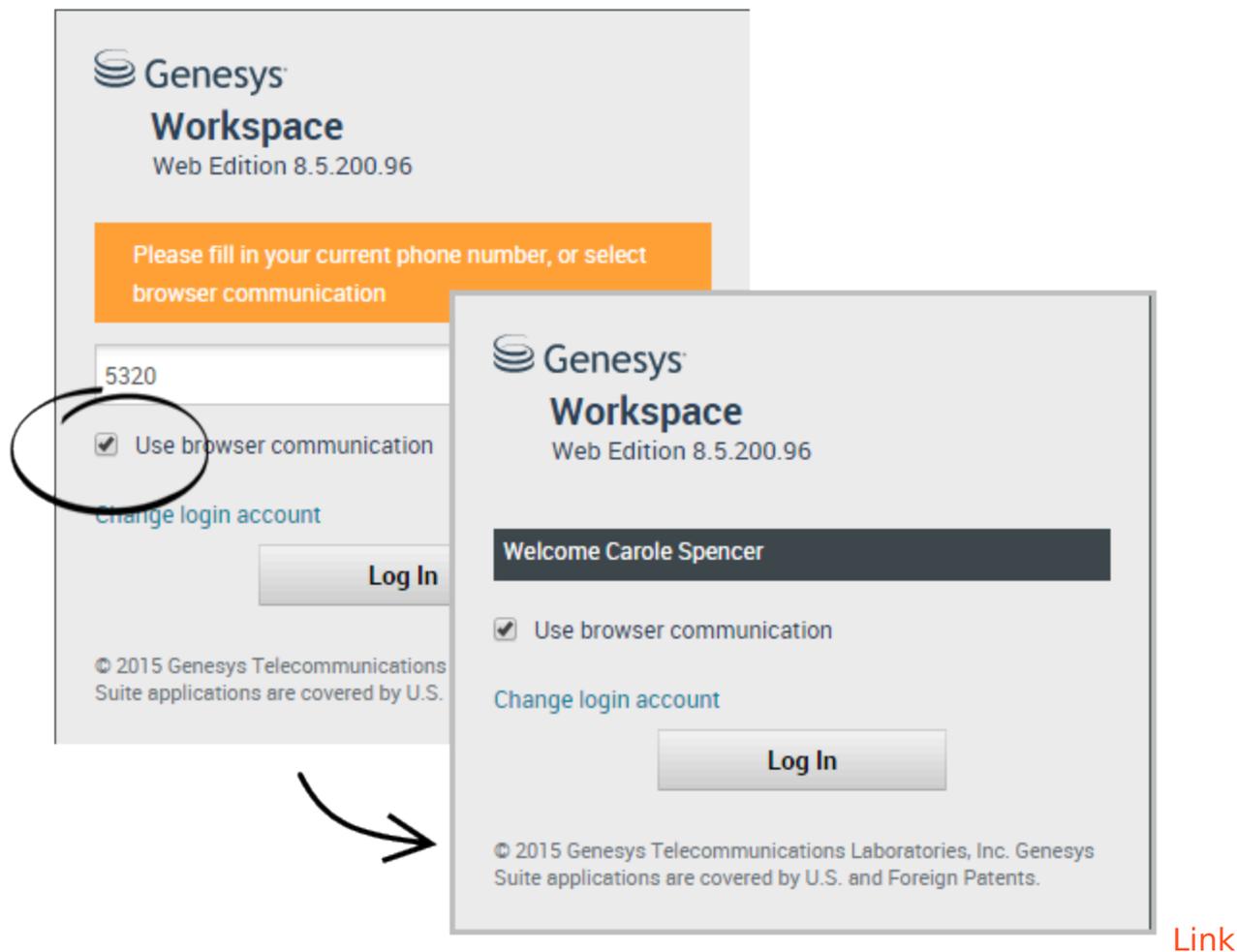
Si tiene un conjunto de reenvíos activos y desea inhabilitarlo, en el canal de voz, en la columna Reenviar, seleccione **Reenviado a <número>**, y seleccione **Cancelar el reenvío a <número>**.

En el cuadro de diálogo Cancelar reenvío, seleccione **Sí** para cancelar el reenvío; esto elimina el reenvío activo y cambia el estado Reenvío a **Ningún reenvío activo**. Para mantener el reenvío activo seleccione **No**.

### Importante

Cuando se establece un Reenvío activo, la aplicación no recibe ninguna llamada.

## ¿Cómo utilizo mi teléfono web con Workspace?



to video

Algunos sistemas usan un teléfono basado en web para permitirle al usuario conectarse con llamadas. Si su sistema usa un teléfono basado en web, seleccione **Usar comunicación por navegador** cuando inicie sesión.

Asegúrese de que su auricular esté conectado y debidamente configurado en el panel de control **Sonido** y de que sea el dispositivo de reproducción y grabación predeterminado. Consulte a su supervisor si necesita ayuda para configurar su auricular.

Es posible que, cada vez que inicie sesión en un sistema de teléfono basado en web, tenga que **Permitir** al sistema usar su micrófono.

Las llamadas por el teléfono basado en web se manejan de la misma manera que las llamadas convencionales. La diferencia yace en que las llamadas por teléfono basado en web cuentan con algunas características adicionales:



- silenciará (o activará) el micrófono o los parlantes (o audífonos), sin poner la llamada en espera.
- Después de finalizar una llamada, puede calificar la calidad de la llamada seleccionando las estrellas que se encuentran debajo de los controles de llamada. Una estrella significa que la calidad es deficiente, mientras que cinco estrellas significa que la calidad es excelente.

**Sugerencia:** Si sus llamadas basadas en web tienen un sonido deficiente, puede [solucionar los problemas](#) con su conexión.

Tengo una advertencia sobre problemas con la red. ¿Qué debo hacer?

Durante una llamada de teléfono basada en web, puede aparecer un mensaje en los controles de llamada avisándole de que "Se ha detectado un problema de red que puede afectar a la calidad de la llamada", pero la llamada se oye bien. ¿Qué debería hacer?

 A network problem was detected that might affect the quality of the call

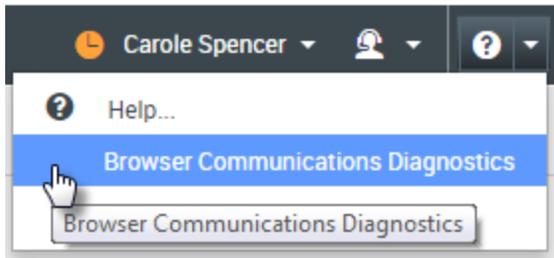
El problema podría afectar a cómo le escucha su contacto. Su voz podría sonar distorsionada o interrumpida. Este mensaje le indica que es posible que su contacto no le oiga o tenga problemas para entenderle. Consulte a su contacto para asegurarse de que él o ella puede oírle. Podría tener que devolverle la llamada o transferir la llamada a otro agente.

Cuando finaliza la llamada, se muestra un mensaje que le solicita que califique la calidad de llamada en una escala de 1 estrella a 5 estrellas, en la que 1 estrella significa calidad de voz extremadamente pobre y 5 estrellas significa que la calidad de voz excelente. Es posible que tenga que hacer esto para poder marcar la llamada como Terminada.

Si el problema no desaparece durante la llamada o sigue sucediendo cada vez que se encuentra en una llamada, después de la llamada podrá utilizar la herramienta [Diagnóstico de comunicaciones del navegador](#) para probar su red.

También puede utilizar la herramienta [Comentarios](#) para comunicar a su administrador los problemas que puede estar experimentando.

El sonido de mi teléfono web es deficiente. ¿Qué puedo hacer?



[Link to video](#)

En caso de estar disponible, use la herramienta **Diagnóstico de comunicaciones del navegador** de las llamadas telefónicas basadas en web para solucionar problemas de la calidad de las llamadas.

Asegúrese de que el auricular esté conectado y habilitado en el panel de control **Sonido** y, luego, abra la herramienta **Diagnóstico de comunicaciones del navegador** en el menú **Ayuda**.

Es posible que la herramienta reproduzca un tono, le solicite que hable por el micrófono y realice una llamada de prueba. Al responder las preguntas, estará dando sus comentarios. Si el sistema detecta problemas con la red durante la llamada de prueba, puede aparecer un mensaje en la herramienta **Diagnóstico de comunicaciones del navegador**.

Puede utilizar la herramienta [Comentarios](#) para comunicar a su administrador los problemas que puede estar experimentando.

# E-Mail

En la ventana Interacción de correo electrónico, se puede ver toda la información necesaria para manejar interacciones de correo electrónico entrante y saliente con un contacto.

## ¿Cómo manejo un correo electrónico entrante?

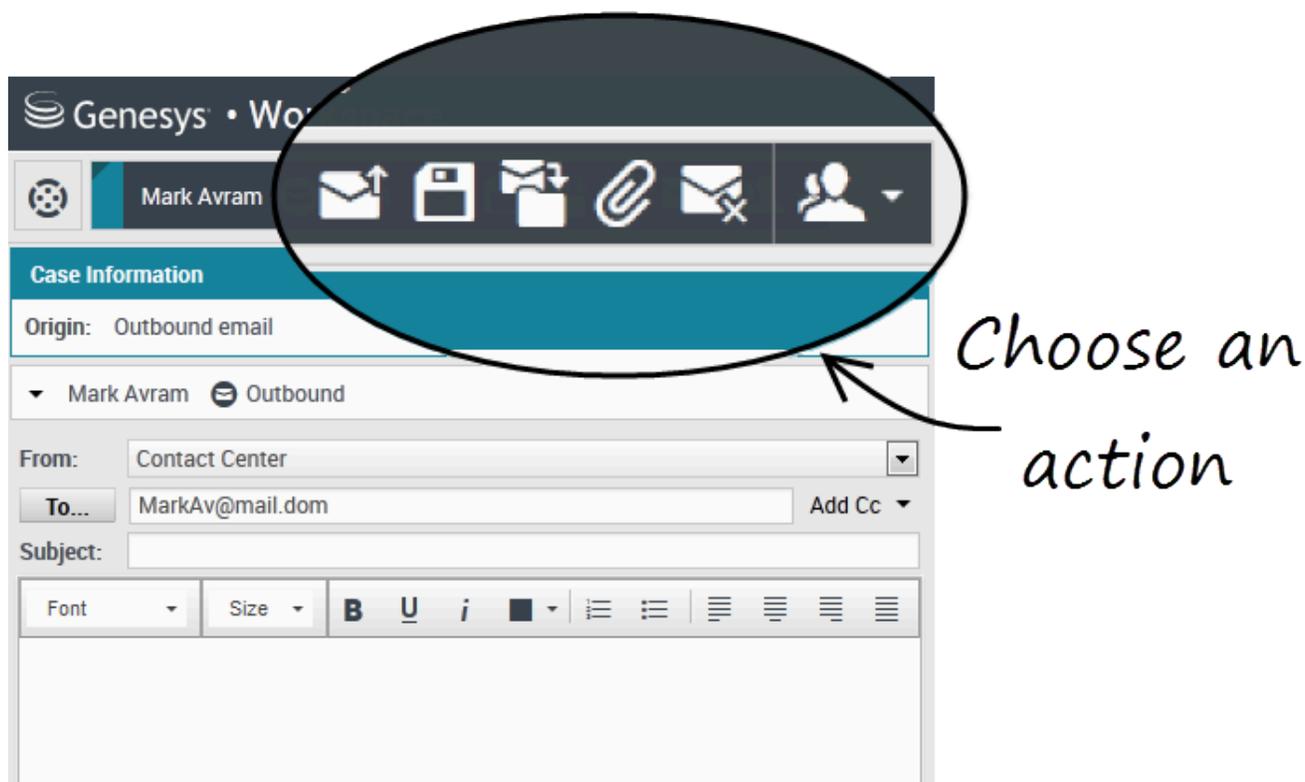
### Link to video

Entre las acciones convencionales que puede realizar con un correo electrónico, se incluyen las siguientes:

-  para responder al correo electrónico usando su propio mensaje o una **respuesta convencional**.
-  para responder a todos.
-  para transferir el correo electrónico a otro agente.
-  para **reenviar** el correo electrónico a un recurso externo.
-  para guardarlo en su **workbin**.
- Ver los datos del caso asociados.
- Agregar una nota o un código de disposición.
- Marcarlo como terminado.

En el video, podrá ver lo que sucede cuando llega un correo electrónico a la estación de trabajo.

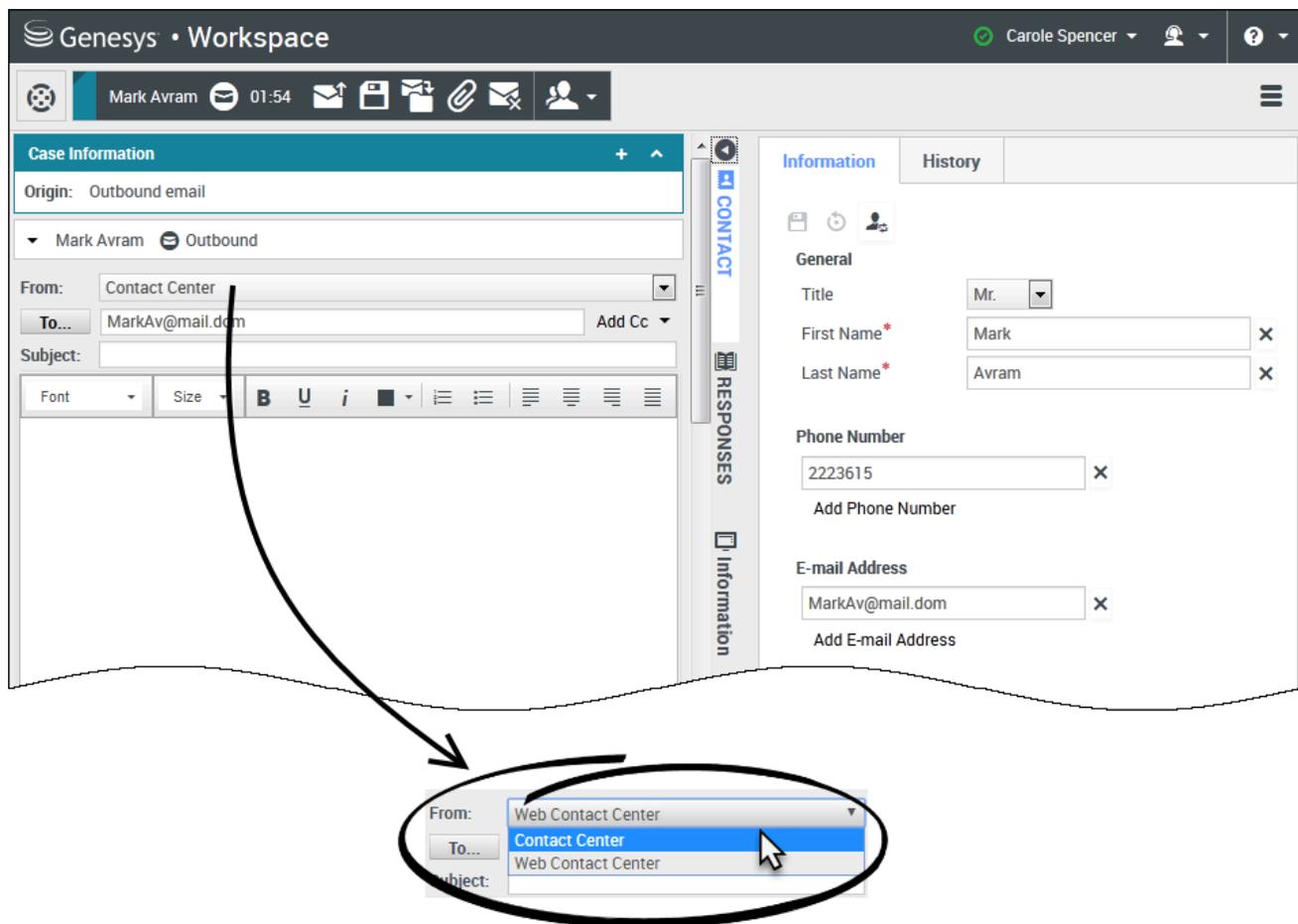
¿Cómo puedo obtener ayuda con un correo electrónico?



- Verifique los datos del caso asociados para obtener información que le puede resultar útil.
- **Llamar a este contacto** si su sitio cuenta con esta característica y si su número está disponible en su lista de contactos.
-  para iniciar una **consulta** con un miembro del equipo.
-  Para **reenviar** el correo electrónico a un recurso externo de terceros para obtener asistencia o ayuda.

Si envía el correo electrónico a alguien más, puede agregar sus propias notas o instrucciones para que esa persona las revise.

## ¿Cómo escribo y envío un correo electrónico?



Existen tres maneras principales para escribir y enviar un correo electrónico en Workspace:

- Responder a una interacción activa.
- Buscar un contacto (usando el **directorio del equipo interno** o de **contactos**) y seleccionar la opción de correo electrónico desde los detalles del contacto.
- Durante una llamada, haga clic en el menú de Acciones del abonado y seleccione **Nuevo correo electrónico para...**

Con la ventana de correo electrónico saliente abierta, puede escribir un mensaje, agregar notas, disposiciones, archivos adjuntos y destinatarios, y luego enviar el correo electrónico.

Utilice el menú desplegable **Para** y elija otro correo electrónico del destinatario. Su administrador es

---

quien establece la dirección predeterminada del destinatario ('para').

Si aún no desea enviarlo, puede guardarlo como borrador en su **workbin** o bien eliminarlo.

## Reenviar un correo electrónico adjunto a un recurso externo

### Link to video

Para enviar una copia de una interacción de correo electrónico como adjunto de un recurso externo (a alguien en el directorio de su empresa que está fuera del control del entorno de Genesys —por ejemplo su área administrativa). Un correo electrónico entrante reenviado se copia como adjunto a una nueva interacción de correo electrónico suya. Es todavía responsable de la respuesta a la interacción original del correo electrónico entrante. Podría o podría no tener que esperar una respuesta a este reenvío, dependiendo de sus políticas corporativas y procesos.

Para reenviar el correo electrónico haga clic en **Reenviar** () en la barra de herramientas de la ventana activa del correo electrónica entrante. Esta característica está disponible solo para las interacciones de correo electrónico actuales.

Para agregar un destino al campo de dirección **Para**, realice una de las siguientes acciones:

- Escriba una dirección de correo electrónico en el campo de dirección. Haga clic en **Agregar dirección de correo electrónico** para ingresar la dirección de correo electrónico del destino en el campo de dirección. Si su entorno está configurado para que pueda agregar varias direcciones, podrá hacer clic en el campo de dirección e introducir direcciones adicionales de correo electrónico.
- Haga clic en el botón **Para...** al lado del campo de dirección **Para** que aparezca la vista **Búsqueda de contactos**. Puede utilizar esta vista para realizar una búsqueda de destinos en el **Directorio de contactos**. La vista búsqueda de contactos también se puede usar para agregar destinatarios **Cc** (si Cc está disponible en su entorno).

Para que aparezca el campo de dirección **Cc**, haga clic en **Agregar Cc**. El campo de dirección **Cc** aparece debajo del campo de dirección **Para**. Se agregan direcciones de correo electrónico de destino al campo **Cc** de la misma manera que se agregan direcciones al campo de dirección **Para**. Haga clic en **X** para eliminar el campo de dirección **Cc**.

Para agregar un comentario, información o instrucciones a la interacción de correo electrónico reenviado al destinatario, ingrese su mensaje en el área de **Ingresar instrucciones de reenvío**, arriba del correo electrónico que está reenviando.

Para enviar el correo electrónico entrante reenviado a los destinatarios haga clic en () **Completar reenvío**.

Cuando se reenvía un correo electrónico, se almacena temporalmente en su bandeja de trabajo En Progreso hasta que se complete el reenvío, luego se elimina de la bandeja de trabajo.

---

## Reenviar un correo electrónico adjunto en línea a un recurso externo

### Link to video

Para enviar una copia comentada de una interacción de correo electrónico a un recurso externo (alguien en el directorio de la empresa de su empresa que está fuera del control del entorno de Genesys —por ejemplo su área administrativa). Esto se conoce como reenvío en línea. Un correo electrónico entrante reenviado se copia en una nueva interacción de correo electrónico. El nuevo correo electrónico tiene una nota con la fecha y el nombre de contacto en el encabezado del correo electrónico que se reenvía y debajo está el contenido del correo electrónico original entre comillas. Es todavía responsable de la respuesta a la interacción original del correo electrónico entrante. Podría o podría no tener que esperar una respuesta a este reenvío, dependiendo de sus políticas corporativas y procesos.

Para reenviar el correo electrónico haga clic en **Reenviar** () en la barra de herramientas de la ventana activa del correo electrónica entrante. Normalmente, esta característica está disponible solo para las interacciones de correo electrónico actual; sin embargo, algunos centros de contacto podrían darle la capacidad de reenviar interacciones de correo electrónico desde el historial de interacciones que ya se han cerrado.

Para agregar un destino al campo de dirección **Para**, realice una de las siguientes acciones:

- Escriba una dirección de correo electrónico en el campo de dirección. Haga clic en **Agregar dirección de correo electrónico** para ingresar la dirección de correo electrónico del destino en el campo de dirección. Si su entorno está configurado para que pueda agregar varias direcciones, podrá hacer clic en el campo de dirección e introducir direcciones adicionales de correo electrónico.
- Haga clic en el botón **Para...** al lado del campo de dirección **Para** que aparezca la vista **Búsqueda de contactos**. Puede utilizar esta vista para realizar una búsqueda de destinos en el **Directorio de contactos**. La vista búsqueda de contactos también se puede usar para agregar destinatarios **Cc** (si Cc está disponible en su entorno).

Para que aparezca el campo de dirección **Cc**, haga clic en **Agregar Cc**. El campo de dirección **Cc** aparece debajo del campo de dirección **Para**. Se agregan direcciones de correo electrónico de destino al campo **Cc** de la misma manera que se agregan direcciones al campo de dirección **Para**. Haga clic en **X** para eliminar el campo de dirección **Cc**.

Para agregar un comentario, información o instrucciones a la interacción de correo electrónico reenviado al destinatario, ingrese su mensaje en el área Ingresar instrucciones de reenvío, arriba del correo electrónico que está reenviando.

Para enviar el correo electrónico entrante reenviado a los destinatarios haga clic en () **Completar reenvío**.

Cuando se reenvía un correo electrónico, se almacena temporalmente en su bandeja de trabajo En Progreso hasta que se complete el reenvío, luego se elimina de la bandeja de trabajo.

## Reenvío desde el historial

Se puede reenviar en línea desde el [historial de interacciones](#). En las siguientes ventanas, seleccione una interacción y haga clic en :

- **Historial de interacciones**
- **Historial de contacto**
- **Mi historial**

## Reenvío de en línea o como adjunto

### Link to video

Algunos centros de contacto se configuran para que pueda elegir si desea reenviar un correo electrónico entrante en línea o como adjunto. Si esta característica está habilitada para el usuario, el botón Reenviar tiene un menú desplegable que le permite elegir cómo desea reenviar un correo electrónico.

Haga clic en **Reenviar** para abrir el menú.



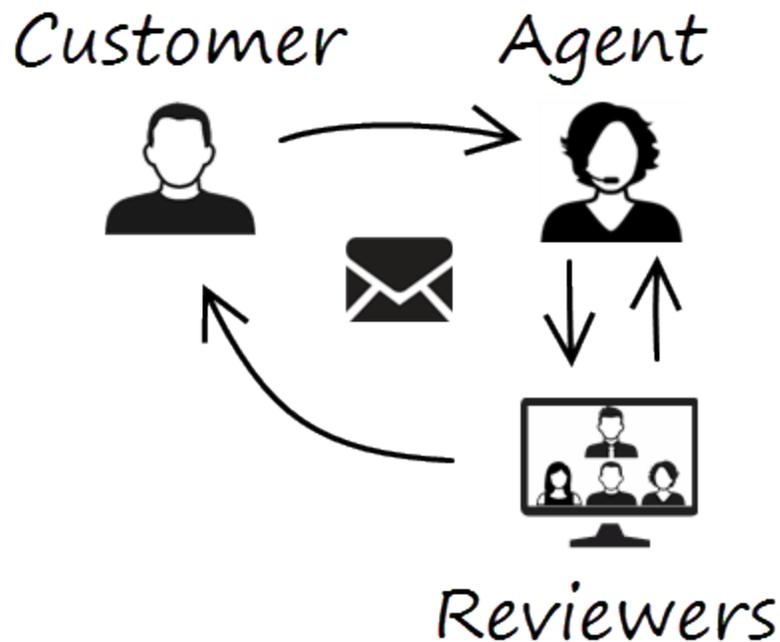
Seleccione una de las siguientes opciones:

- Reenviar
- Reenviar como un adjunto

Siga los pasos en las secciones de arriba, dependiendo de la manera en la que desea reenviar el correo electrónico.

¿Cómo funciona el aseguramiento de la calidad de correos

electrónicos?



Workspace les permite al usuario y al líder de equipo o supervisor trabajar juntos para realizar una revisión de aseguramiento de la calidad (QA) de correos electrónicos salientes. Si su centro de contacto está configurado para el QA de correos electrónicos, los correos electrónicos que envíe primero los recibirá un revisor para que los apruebe.

Este es un ejemplo de cómo podría funcionar un ciclo de revisión convencional de QA de correos electrónicos:

- Un cliente envía un correo electrónico a un agente.
- El agente envía una respuesta, que es recibida por un revisor.
- El revisor aprueba el correo electrónico (lo envía al cliente) o bien lo rechaza (lo retiene para que se implementen cambios). El revisor puede implementar los cambios él mismo o devolverlo al agente con notas o instrucciones. Es posible que, en la información del caso para la interacción, el estado del correo electrónico en cuestión sea **Rechazado**.
- Después de que se hayan implementado los cambios, se repite el proceso de revisión.

(Pregúntele a su administrador sobre el proceso de revisión de QA de correos electrónicos en su centro de contacto, ya que puede ser diferente a lo descrito).

# Chat

En el canal de chat, el usuario puede comunicarse con clientes mediante el chat. Para mantener una conversación por chat con miembros del equipo que no esté relacionada con una consulta, utilice la **mensajería instantánea**.

En esta página, se describen las opciones convencionales para mantener una interacción por chat. Durante una sesión de chat, el usuario y el contacto envían y reciben mensajes en tiempo real. Cuando el contacto está escribiendo, el usuario puede ver una notificación de que está respondiendo, aunque no verá lo que se esté escribiendo hasta que el contacto decida enviarlo. La vista Interacción mantiene un registro de la conversación y le permite al usuario revisar lo que han dicho.

## ¿Cómo manejo una interacción de chat?

### Link to video

Cuando el usuario acepta una solicitud de chat, se muestra el nombre del contacto en la parte superior de la pantalla y se inicia el temporizador del indicador de respuesta pendiente. El color del indicador se inicia como verde, luego cambia a amarillo si el usuario no ha respondido en el transcurso de un límite de tiempo especificado. Si el usuario sigue sin responder, el indicador cambia a rojo y comienza a parpadear.

Cuando se utiliza el chat, se pueden hacer acciones, entre las que se incluyen las siguientes:

- Transferir () el chat 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 menú **de Acciones del abonado** haciendo clic en una dirección de correo electrónico o en un número de teléfono). Si su cuenta está configurada para hacer eso, también puede hacer clic en un número de teléfono o en una dirección de correo electrónico enviada por su contacto como mensaje de chat para llamar al contacto o escribirle por correo electrónico.
- Añadir un **código de disposición** o una **nota**.
- Finalizar el chat () y marcarlo como terminado ().

Si se coloca el puntero del ratón sobre la interacción en la **barra Interacción**, se muestra el tiempo transcurrido de la interacción y las últimas líneas de la transcripción del chat. La información sobre el estado de la conexión se muestra al lado del menú **de Acciones del abonado**.

**Nota:** Si tiene una respuesta pendiente y la ventana Interacción de chat no es la ventana activa,

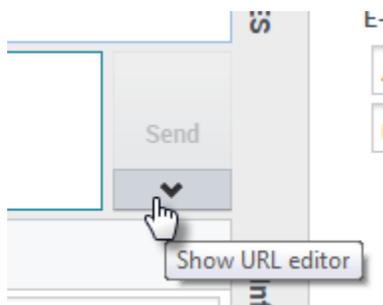
esta comienza a parpadear en la barra de herramientas de Windows, independientemente del estado del indicador de respuesta pendiente (verde, amarillo o rojo).

En el video, podrá ver lo que sucede cuando llega una solicitud de chat a la estación de trabajo.

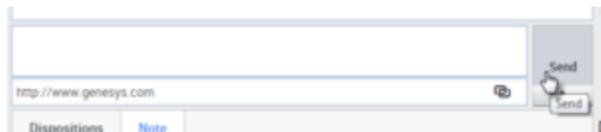
## Enviando enlaces Web (URL) a sus contactos

### Link to video

Algunos agentes podrían estar configurados para enviar enlaces Web (URL) a contactos. Si es su caso, verá una flecha hacia abajo ubicada debajo del botón **Enviar**.



Haga clic en el botón para abrir el Editor de URL debajo del área de edición de texto de chat. Escriba o pegue la dirección web (URL) que desea enviar a su contacto y haga clic en **Enviar**.



Para verificar el URL antes de que se lo envíe, haga clic en el símbolo de enlace ( ▼) para abrir el URL en su navegador. De este modo puede estar seguro de que envía a su contacto al sitio web correcto.

Si se han enviado direcciones URL anteriores, una flecha hacia abajo se muestra al lado del símbolo de enlace en el área del Editor de URL. Haga clic en la flecha para abrir un menú que contiene una lista de direcciones URL que ha enviado a sus contactos. Seleccione una de las direcciones URL para enviarla a su contacto. Puede utilizar las teclas de flecha para navegar a través de la lista de direcciones URL: arriba y abajo resalta la siguiente URL, izquierda o derecha la selecciona y la inserta en el campo Enviar URL.

Su contacto recibirá un mensaje en su ventana de chat diciéndole que haga clic en el vínculo que se le envió.

## 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.

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.

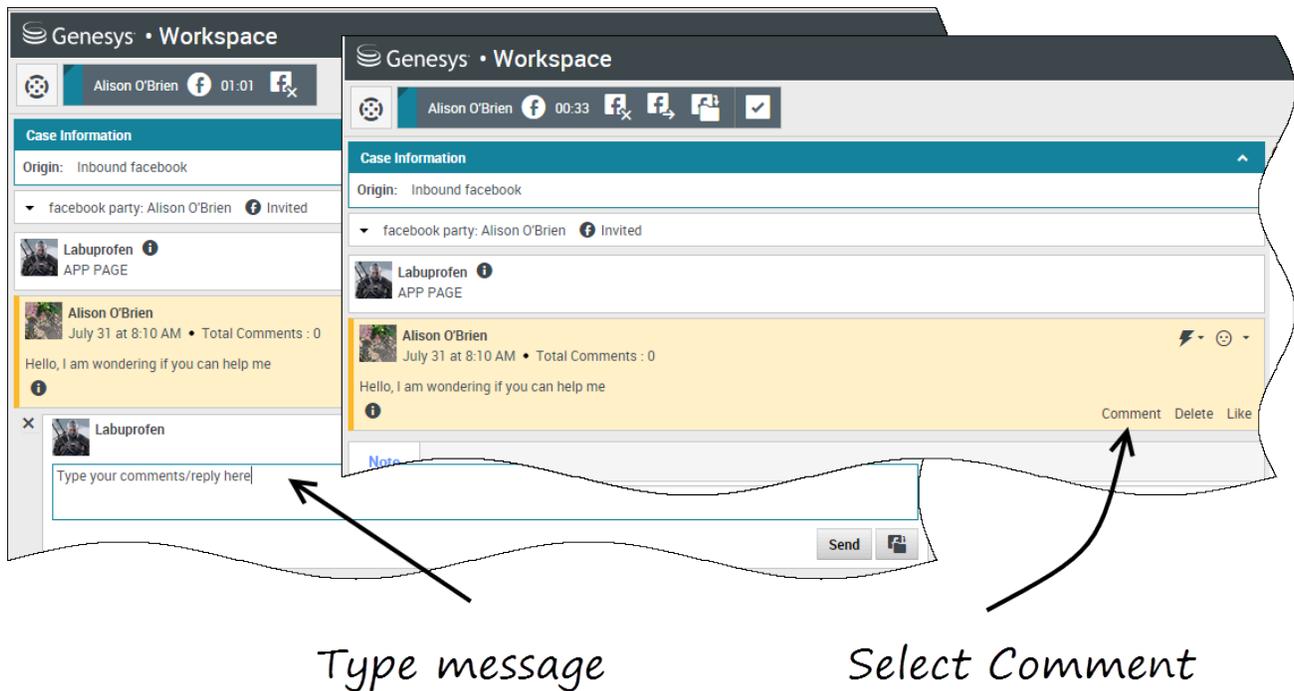
Para ver su información de contacto de Facebook, seleccione **Mostrar info** para abrir una ficha de perfil de usuario o seleccione el nombre de usuario para abrir la página de Facebook con la información de perfil del usuario.

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?

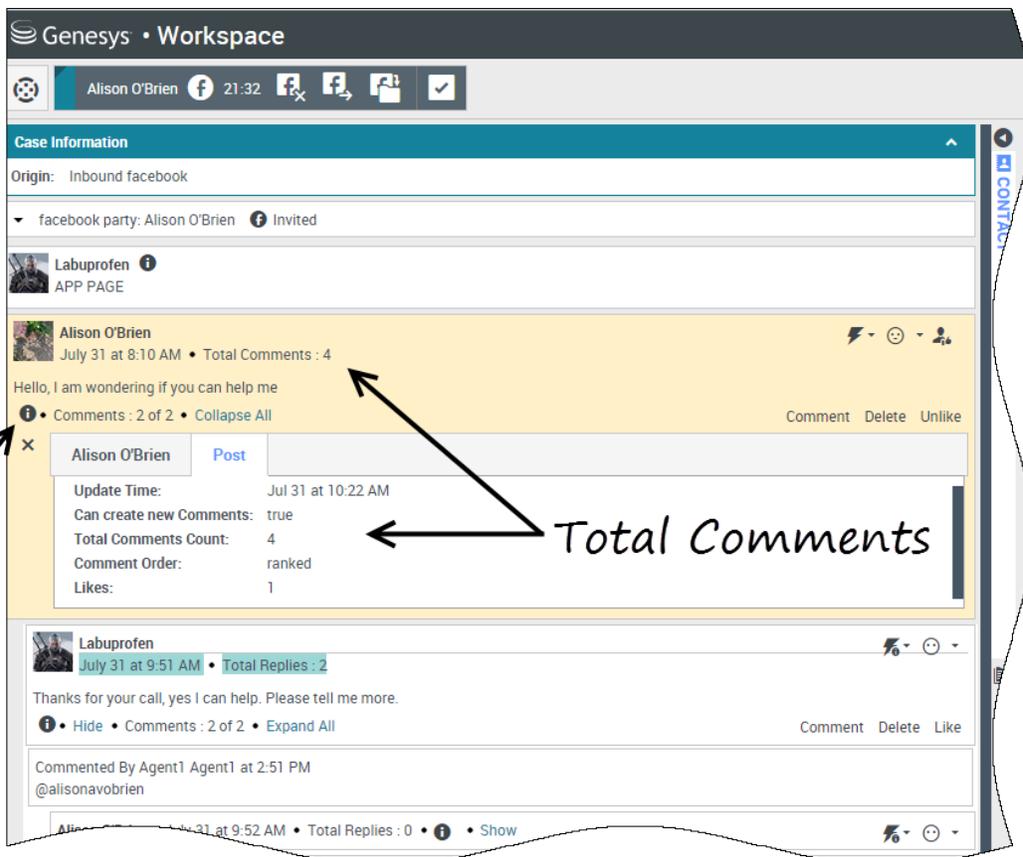


Puede responder a sus contactos de Facebook. Seleccione "Comentar" y escriba su mensaje en el cuadro de texto.

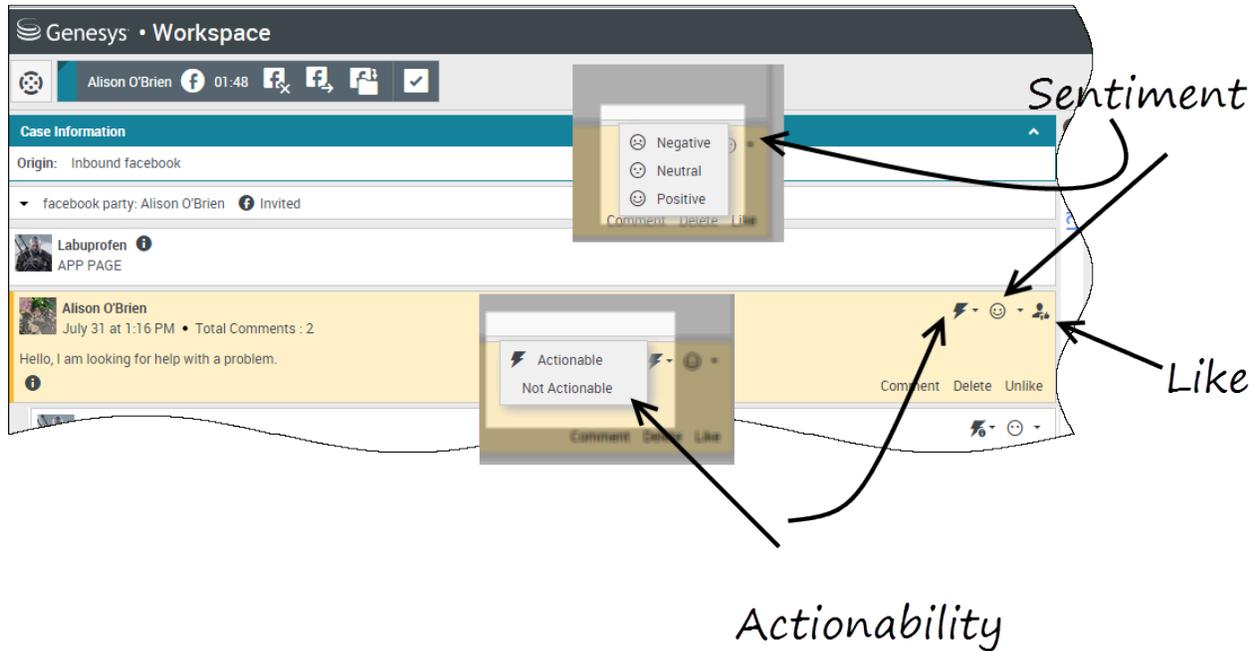
Seleccione el botón **Mostrar info** para abrir el perfil de usuario y luego seleccione la ficha **Publicación** para ver el conteo total de comentarios. El total de comentarios también aparecen arriba de la publicación original. El administrador establece el número de comentarios que aparecerán por 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



## Mostrar la viabilidad y la opinión



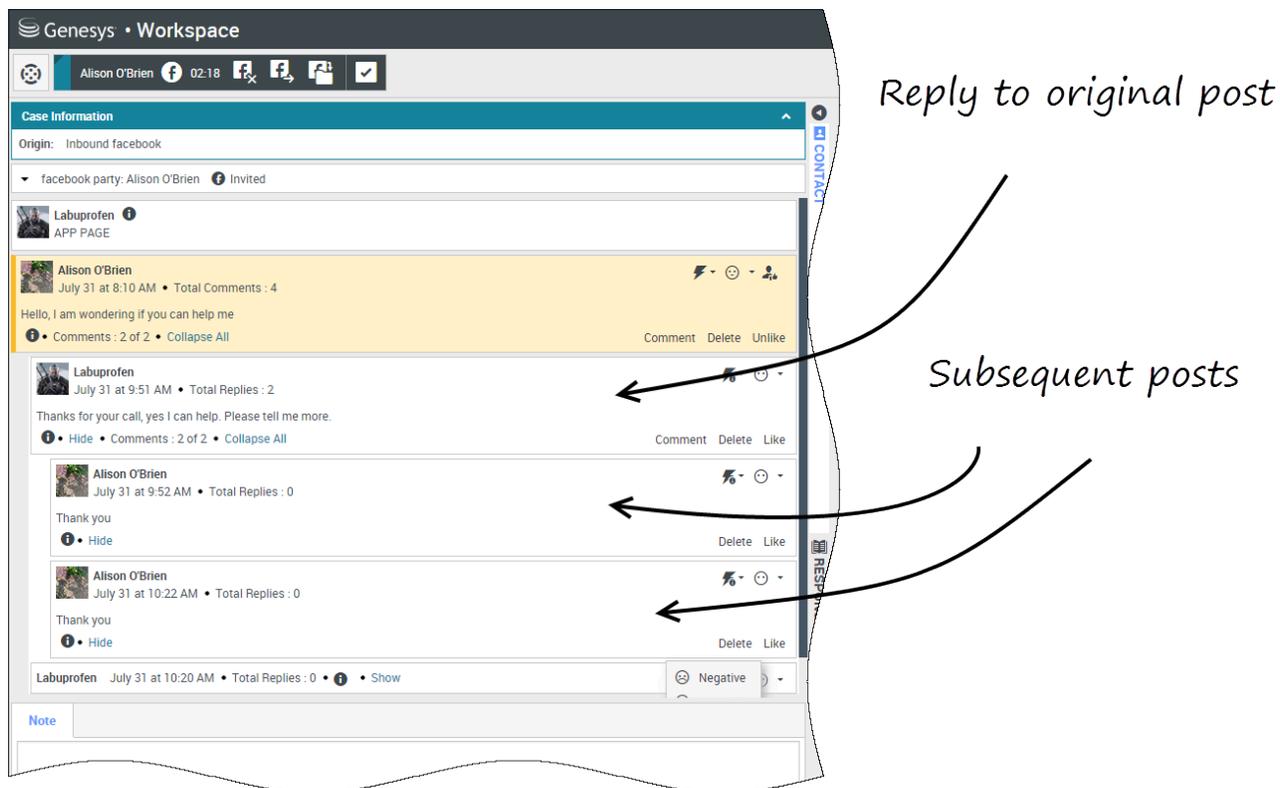
Cuando llega una interacción de Facebook, se pueden ver los iconos de **Viabilidad** y **Opinión**, los cuales podrían tener uno de los siguientes valores:

- **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.

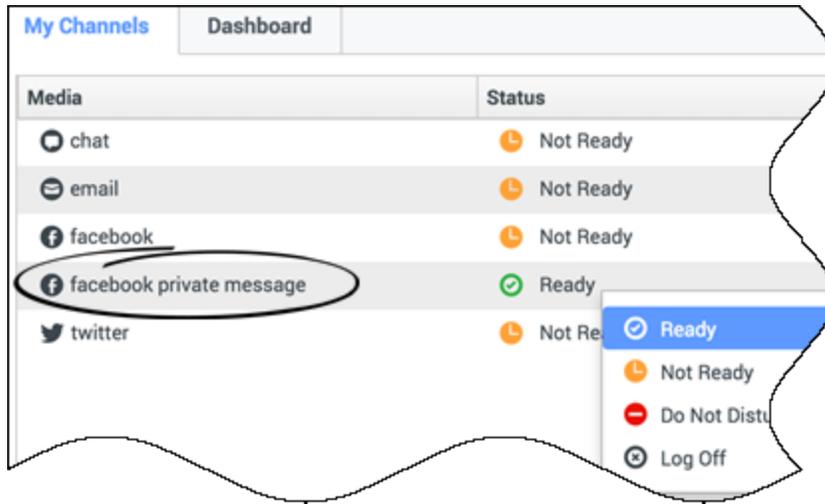
Si favorece una interacción, seleccione **Me gusta**.

## Responder a comentarios



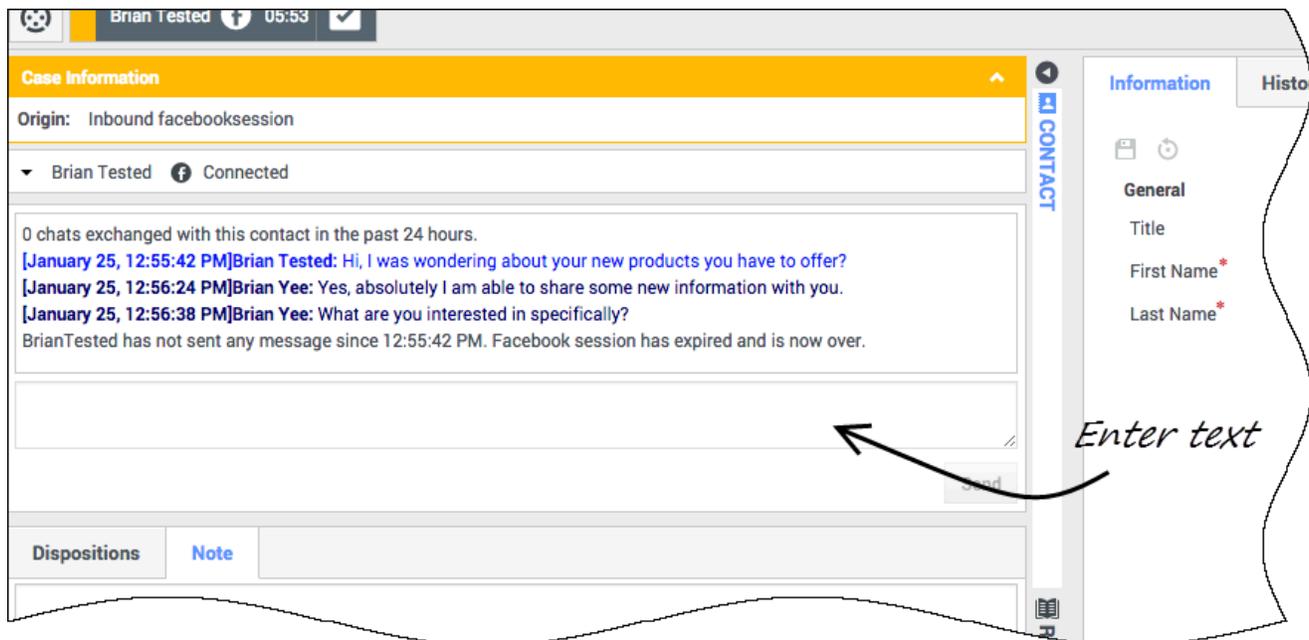
Se puede responder a publicaciones dirigidas originales en Facebook o responder a un comentario en Facebook. Los comentarios subsiguientes aparecen con sangría debajo de la publicación original. Seleccione el comentario que corresponda, ingrese su respuesta (puede cortar y pegar texto) y seleccione **Enviar**.

### 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**.

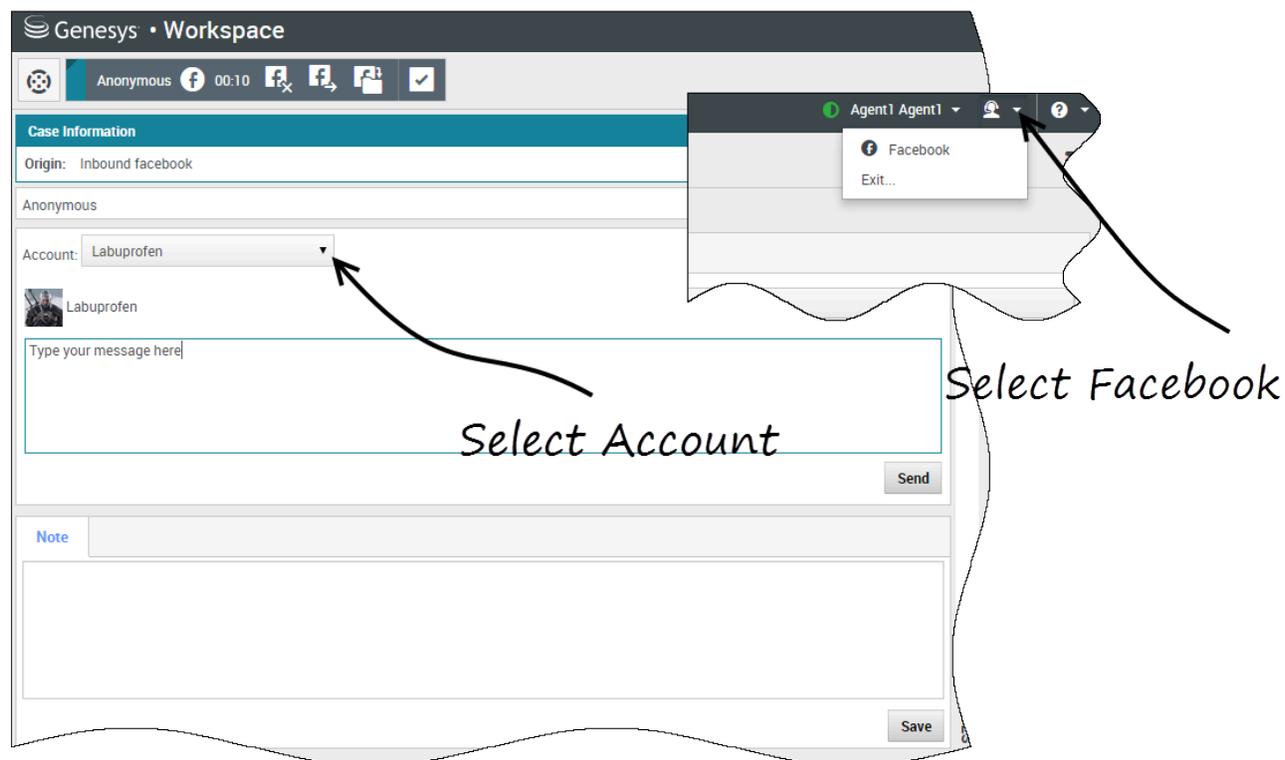
### Responder a un mensaje privado: introducir su respuesta



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.

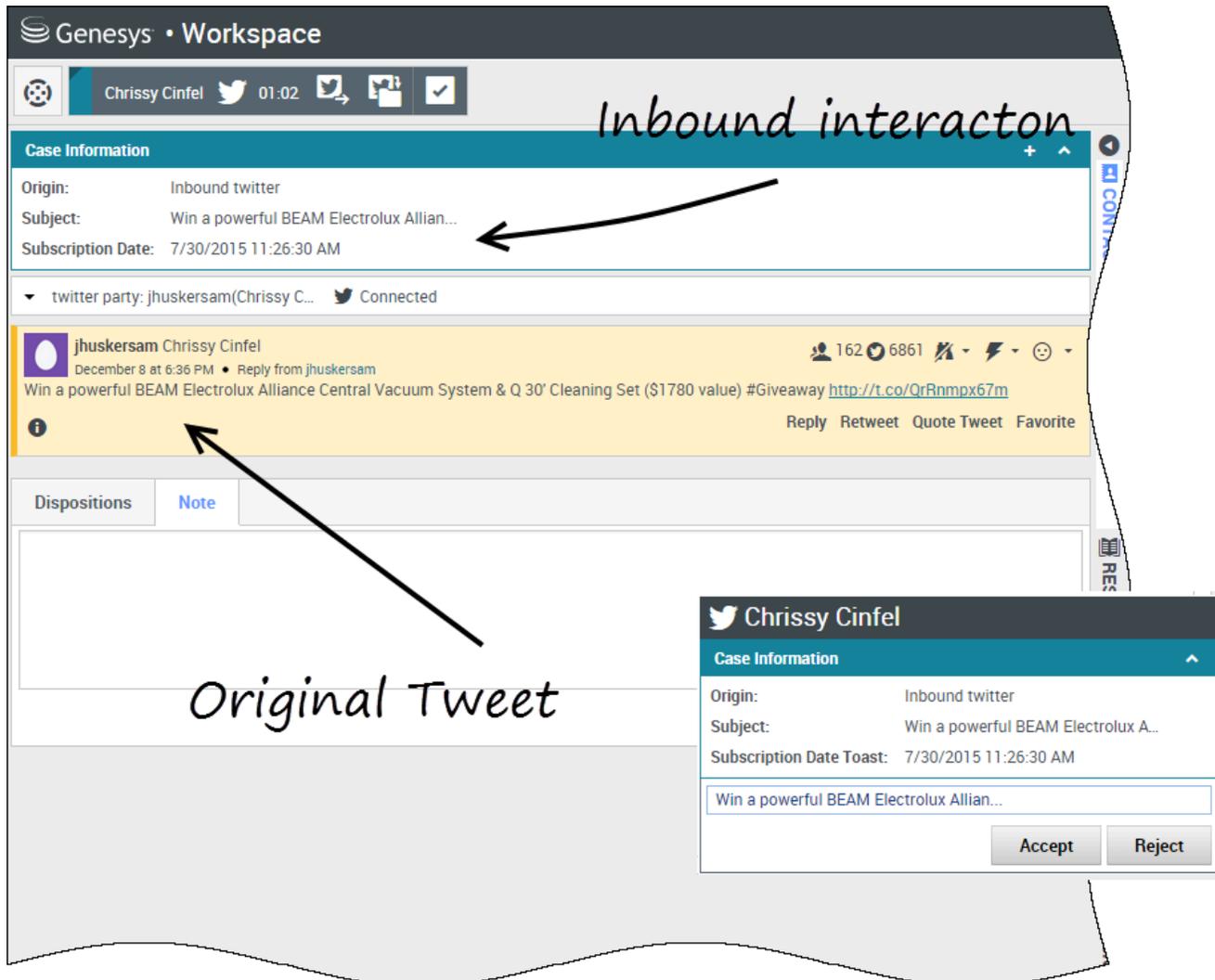
# Twitter

Twitter, el popular servicio en línea de red social y microblogging, permite enviar y leer mensajes basados en texto denominados Tweets. Estos mensajes se publican en la fuente de Twitter de una persona, se envían a sus seguidores y se buscan y encuentran en Twitter mediante una búsqueda.

Twitter también tiene un conjunto de productos publicitarios para ayudar a marcas y negocios a promocionar su contenido en la experiencia de Twitter. Los negocios pueden usar Tweets para llegar a usuarios de Twitter mientras estos buscan sus intereses en Twitter.

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

### ¿Cómo manejo una interacción de Twitter?



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

Si el usuario la acepta, se muestra la vista de la interacción entrante de Twitter y el Tweet dirigido original en el margen izquierdo debajo de la barra de herramientas de interacción de Twitter.

Seleccione **Responder** o seleccione la flecha hacia abajo después de **Responder**.

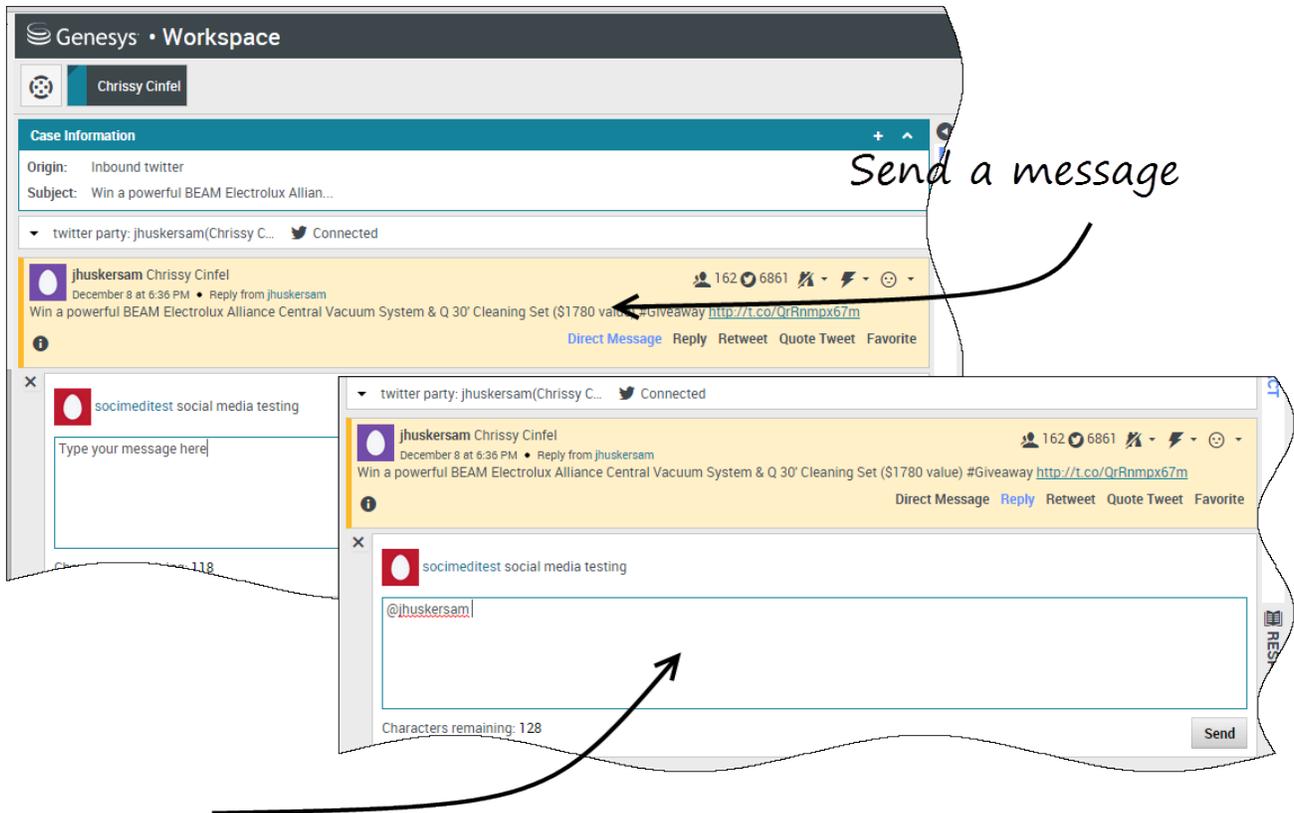
Su mensaje se muestra para el contacto en Twitter. El mensaje también se agrega al área de transcripción de la vista de interacción de Twitter.

Para ver la información de perfil de su contacto de Twitter, seleccione el icono **Mostrar info** o haga clic en el nombre de usuario para abrir la página de Twitter, donde encontrará la información de perfil del usuario.

Cuando se utiliza la interacción de Twitter, 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.

## Enviar un mensaje a su contacto de Twitter



*Reply to party*

Para enviar un mensaje privado a un contacto de Twitter, seleccione **Mensaje directo** y escriba su mensaje en la ventana Mensaje.

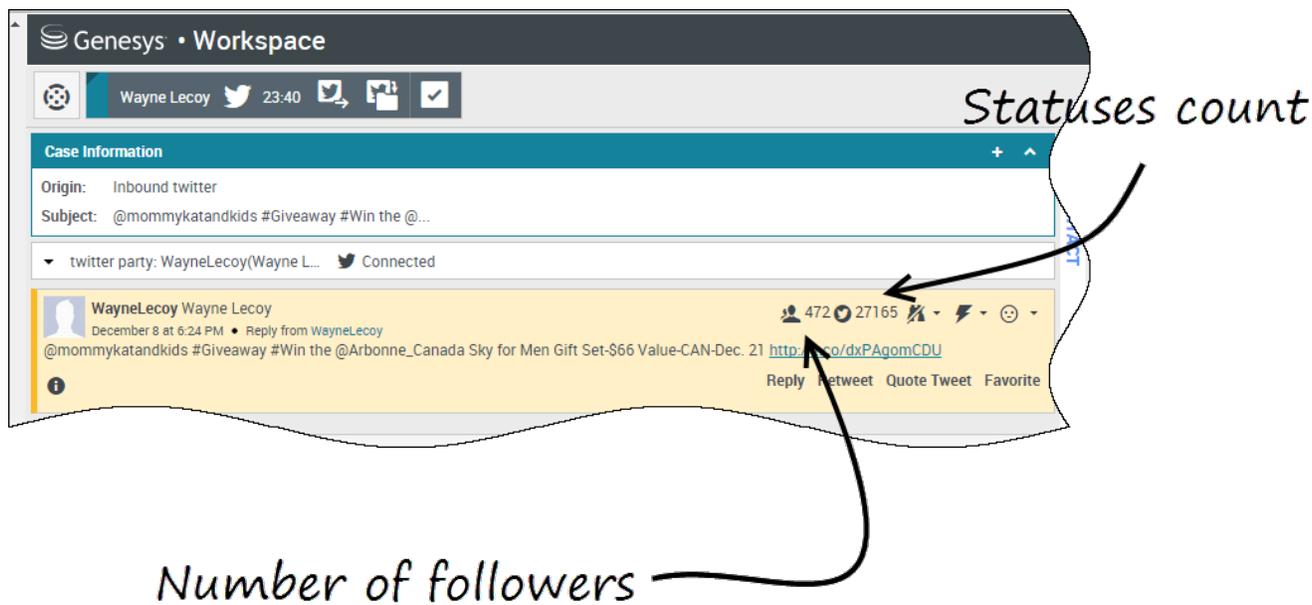
### Importante

El usuario solo puede enviar un mensaje directo a un contacto que lo sigue.

También se puede enviar una respuesta a la interacción original para que todos la vean. Las menciones se insertan automáticamente en las respuestas. El signo @ se usa para llamar a nombres de usuario en Tweets, como este: ¡Hola @JoeBelow! Cuando un nombre de usuario es precedido del signo @, se convierte en un enlace al perfil de un contacto en Twitter.

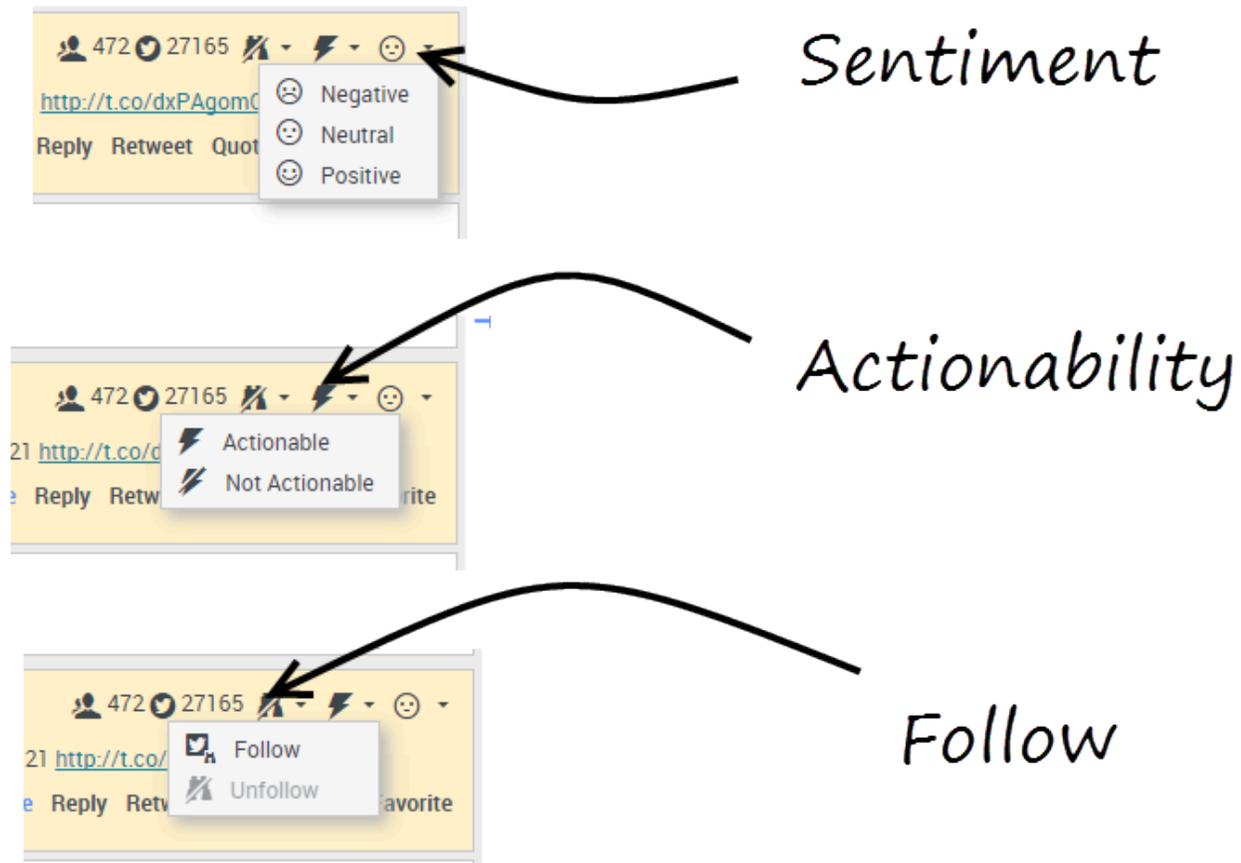
## Mostrar el número de Tweets y seguidores de su contacto de

# Twitter



El número que se encuentra después del icono **Conteo de estados** indica el número de Tweets del usuario. También se puede ver cuántos seguidores tiene el usuario.

## Mostrar la viabilidad y la opinión

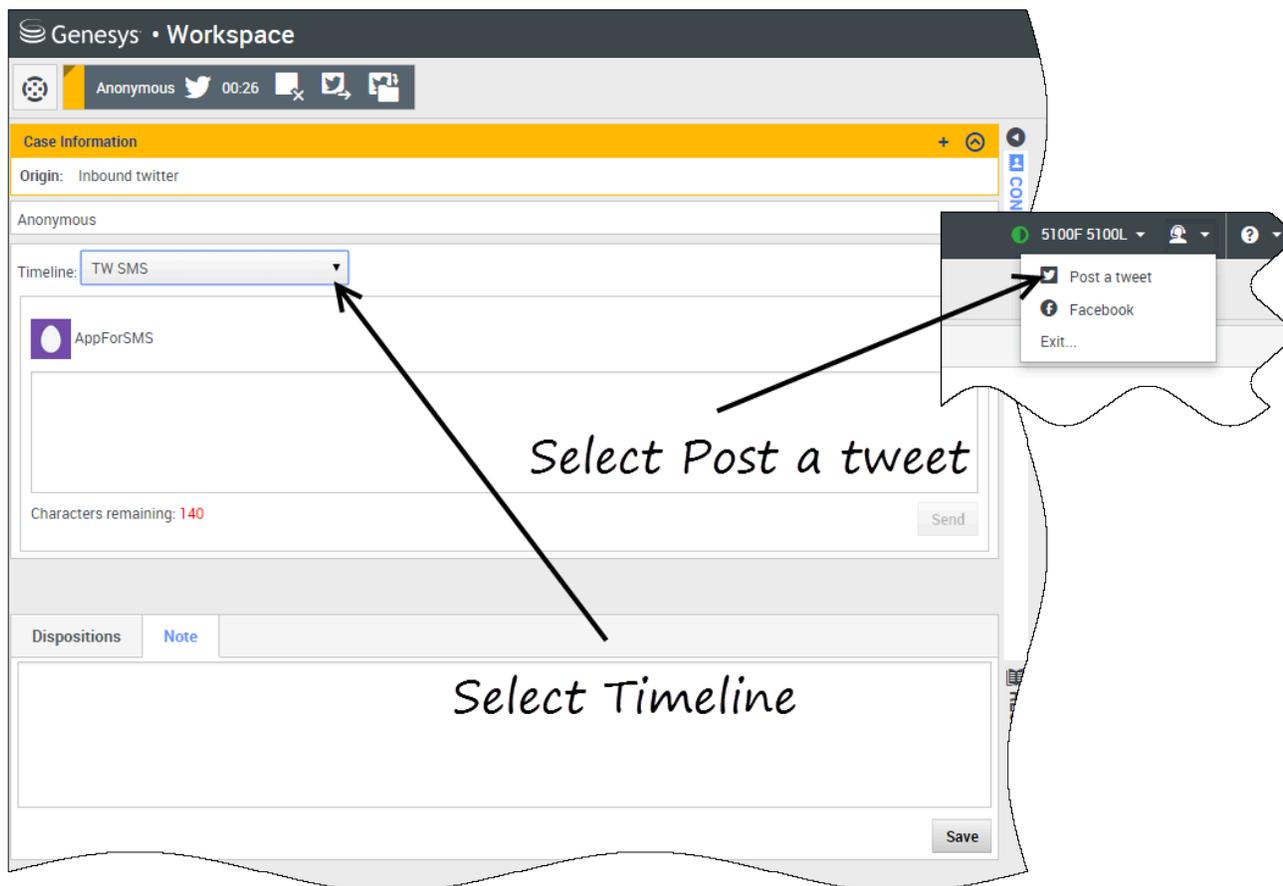


Cuando llega una interacción de Twitter, se pueden ver los iconos de **Viabilidad** y **Opinión**, los cuales podrían tener uno de los siguientes valores:

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

Puede volverse o dejar de ser seguidor de un autor del mensaje de Twitter. Seleccione el botón **Seguido** para dejar de seguir la cuenta seleccionada.

## Publicar en Twitter



Puede publicar un Tweet en la página de su contacto de Twitter. En el menú desplegable al lado del icono de **Agente**, seleccione **Publicar un tweet**. Seleccione el período por el que desea publicar el tweet. Escriba su mensaje y envíelo a su contacto.

# Workitems

Los Workitems son documentos que pueden ser dirigidos a usted para su manejo. Incluyen muchos tipos de medios como son faxes, o PDFs, que tendrá que ver cuando esté gestionando interacciones de otro tipo, como por ejemplo correo electrónico.

La ventana de interacción de Workitem permite ver toda la información necesaria para manejar un workitem.

## ¿Cómo manejo un workitem?

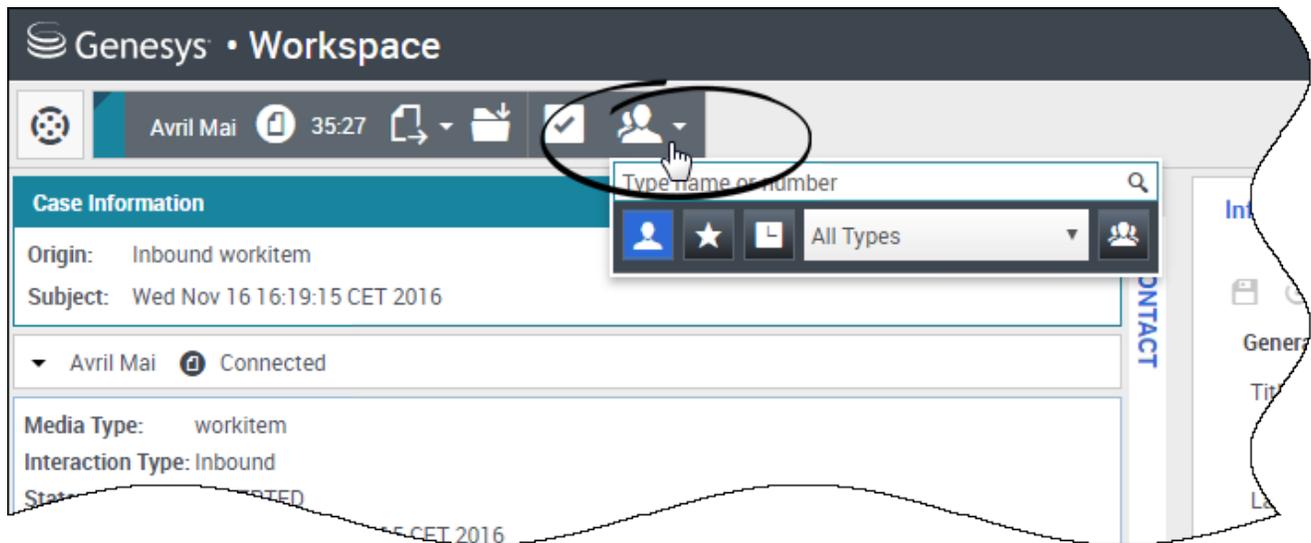
### Link to video

Entre las acciones convencionales que puede realizar con un workitem se incluyen las siguientes:

-  para transferir el correo electrónico a otro agente.
-  para guardarlo en su **workbin**.
- Ver los datos del caso asociados.
- Agregar una nota o un código de disposición.
- Marcarlo como terminado.

En el video, podrá ver lo que sucede cuando llega un workitem a la estación de trabajo.

¿Cómo puedo obtener ayuda con un workitem?



- Verifique los datos del caso asociados para obtener información que le puede resultar útil.
- **Llamar a este contacto** si su sitio cuenta con esta característica y si su número está disponible en su lista de contactos.
-  para iniciar una **consulta** con un miembro del equipo.

Si envía el workitem a alguien más, puede agregar sus propias notas o instrucciones para que esa persona las revise.

## Transferencia de un Workitem

Para transferir un Workitem que haya aceptado, haga clic en el botón **Transferir Workitem** () que se muestre. Elegir un objetivo de la transferencia. El destino debe ser configurado para recibir interacciones del mismo tipo de workitem. Seleccione **<tipo de workitem>Transferir**.

Si el destino acepta la interacción, se cerrará la ventana de interacciones de su escritorio.

Si el destino rechaza la interacción, la ventana de interacción vuelve a abrirse en su escritorio y muestra un error que le informa que el destino ha rechazado la interacción.

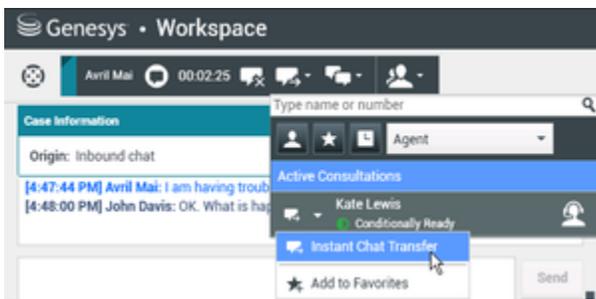
# Mezclar diferentes canales en una sola conversación

El poder de la experiencia del cliente de Workspace viene de combinar varios canales en una sola conversación.

Puede **chatear** con un contacto en línea, al mismo tiempo que hablan juntos por **teléfono** y escriben un **correo electrónico** para enviar la información por escrito.

Puede tener una llamada en conferencia con un contacto y otra persona de su empresa y al mismo tiempo enviar **Mensajes instantáneos** a esa persona de su empresa.

Cuando consulta con alguien de la compañía, el Team Communicator le muestra una lista de sus consultas activas para que pueda elegir rápidamente a quién transfiere o pone en conferencia en la interacción o a quién agregar un tipo diferente de consulta (voz o chat).



Team Communicator mostrando consultas activas

Este artículo le muestra muchos casos de uso diferentes para combinar canales (omnichannel) que puede utilizar para mejorar la experiencia del cliente (CX).

## [+] Guía para combinar medios

La tabla **Algunos de los medios disponibles por tipo de interacción** muestra algunas de las combinaciones que están disponibles en cada canal de medios, incluyendo las consultas. La tabla **Tipos de consulta disponibles y tipos de consulta de combinación por tipo de interacción** muestra las combinaciones que están disponibles para cada tipo de medio de consulta.

**Algunos de los medios disponibles por tipo de interacción**

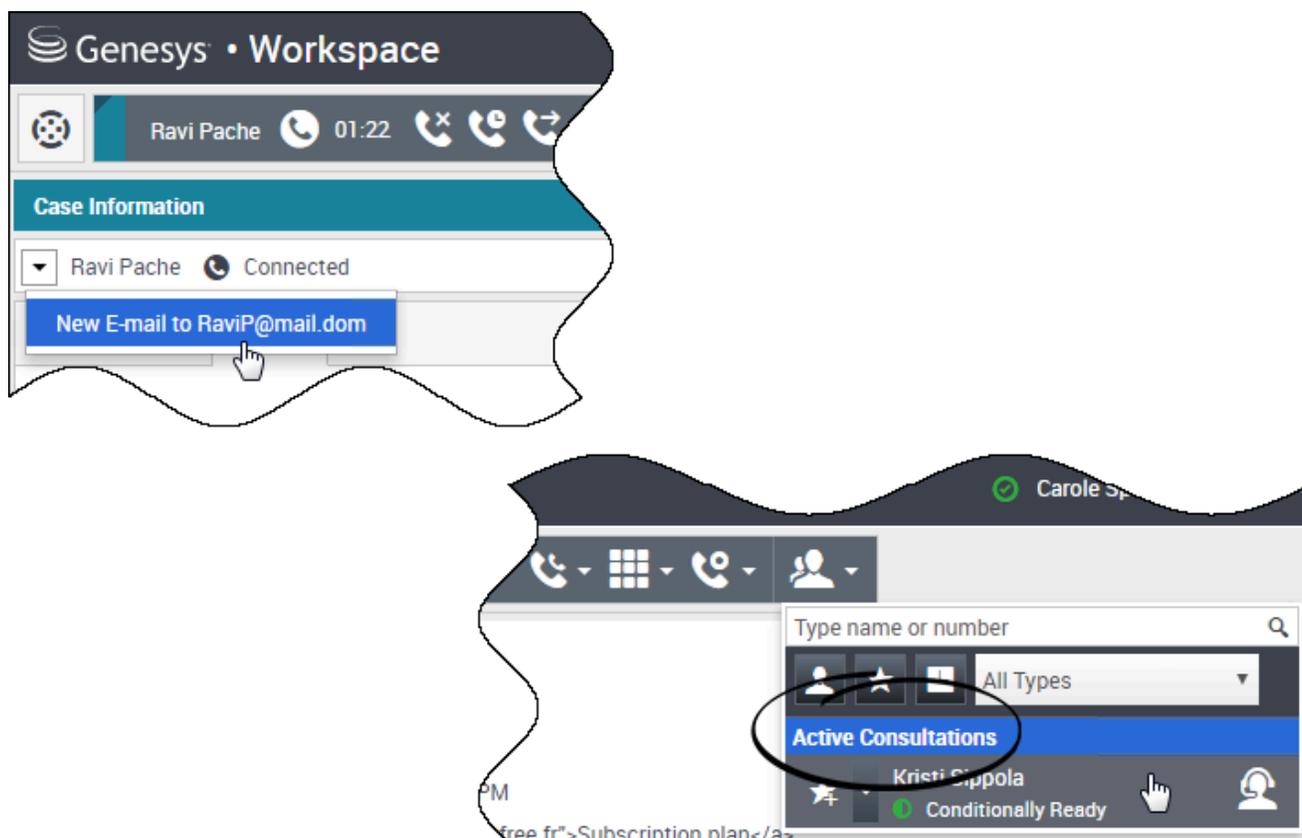
Interacción	Combinación de medios y consulta
Voz (contacto)	Consulta de voz
	Consulta de IM
Voz (destino interno)	Consulta de voz
	Consulta de IM
IM (destino interno)	Voz (destino interno)

Interacción	Combinación de medios y consulta
Correo electrónico (entrante desde contacto)	Voz
	Consulta de voz
	Consulta de IM
Correo electrónico (saliente para un contacto)	Voz
	Consulta de voz
	Consulta de IM
Chat	Voz
	Consulta de voz
	Consulta de IM
	Consulta de chat

#### Tipos de consulta disponibles y tipos de consulta de combinación por tipo de interacción

Interacción	1a consulta	1a consulta de transición	2a consulta de transición
Voz	Consulta de voz	Consulta de IM	X
Correo electrónico	Consulta de voz	Consulta de IM	X
	Consulta de IM	Consulta de voz	X
Chat	Consulta de voz	Consulta de IM	Consulta de chat
		Consulta de chat	Consulta de IM
	Consulta de IM	Consulta de voz	Consulta de chat
		Consulta de chat	X
	Consulta de chat	Consulta de voz	Consulta de IM
		Consulta de IM	Consulta de voz

## Combinación de un medio con otro



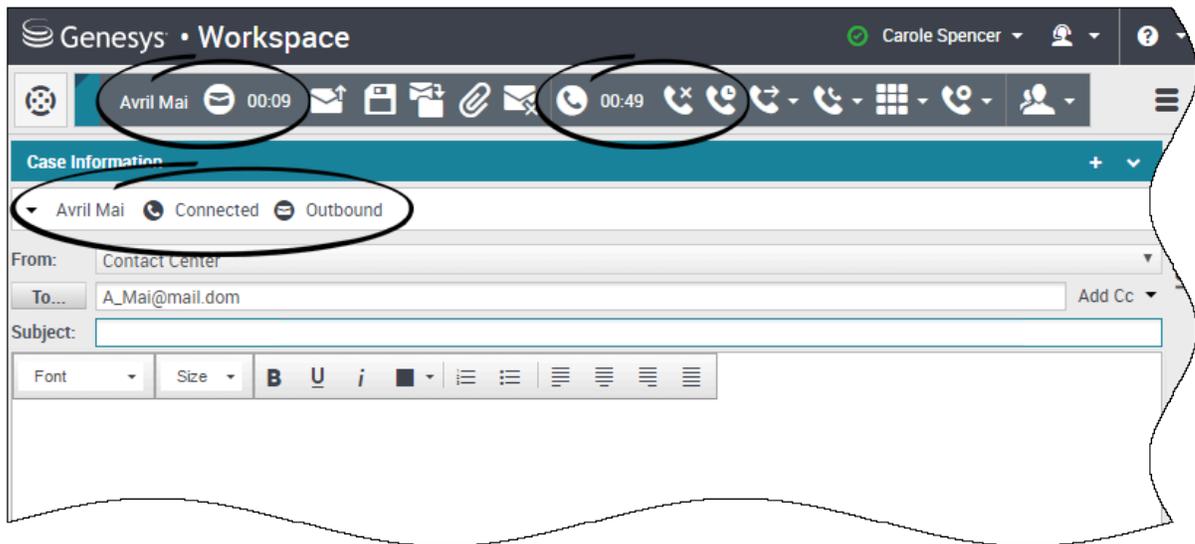
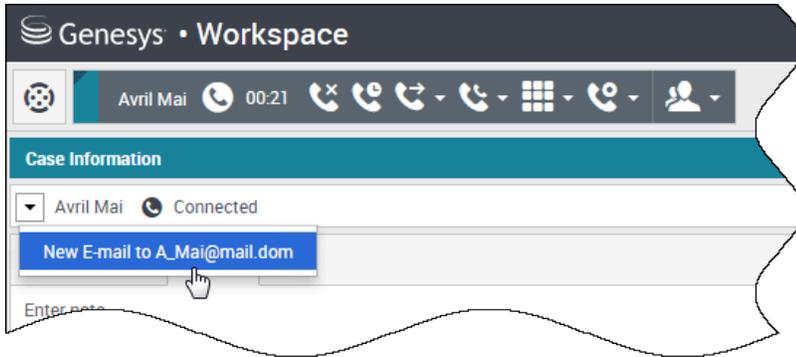
Mientras maneja una llamada, chat o correo electrónico, es fácil añadir un nuevo tipo de medio a una conversación combinada.

Haga clic para abrir el menú de Acciones que está al lado del nombre del abonado.

El menú de Acciones muestra los canales de medios que están disponibles para la combinación.

El **Team Communicator** tiene un menú de Acciones para cada abonado que consulte.

## Combinación de la interacción de correo electrónico con una interacción de voz



Puede enviar un correo electrónico a la persona con la que está hablando por teléfono mientras habla con ella. También puede hacer lo contrario, llamar a un contacto desde la nueva ventana de correo electrónico saliente mientras está escribiendo el correo electrónico.

Haga clic en el menú de Acciones del abonado para abrirlo y seleccione el tipo de interacción que desea iniciar.

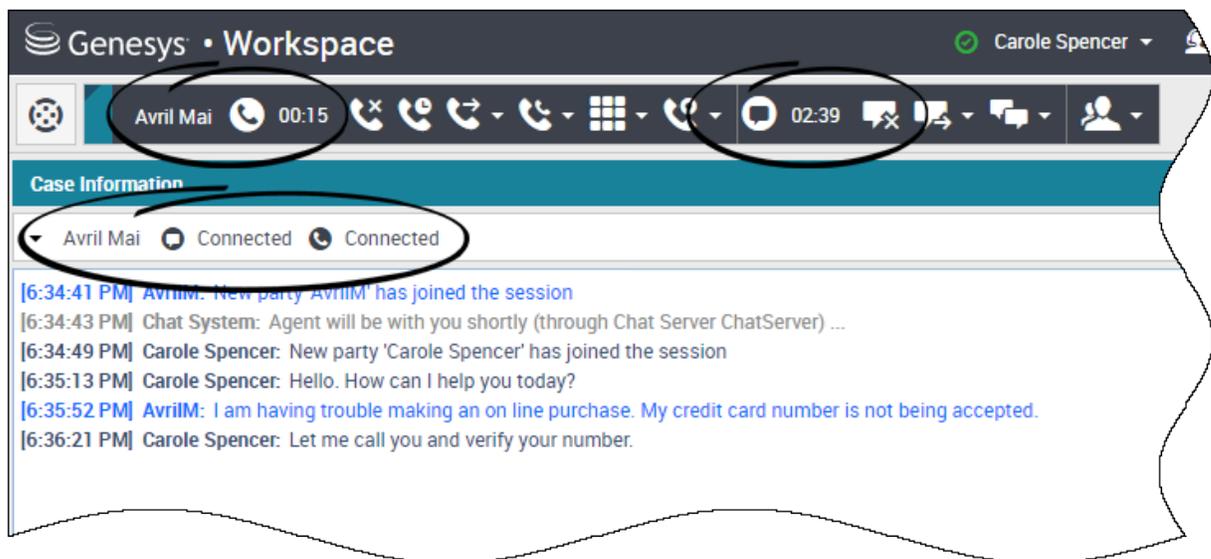
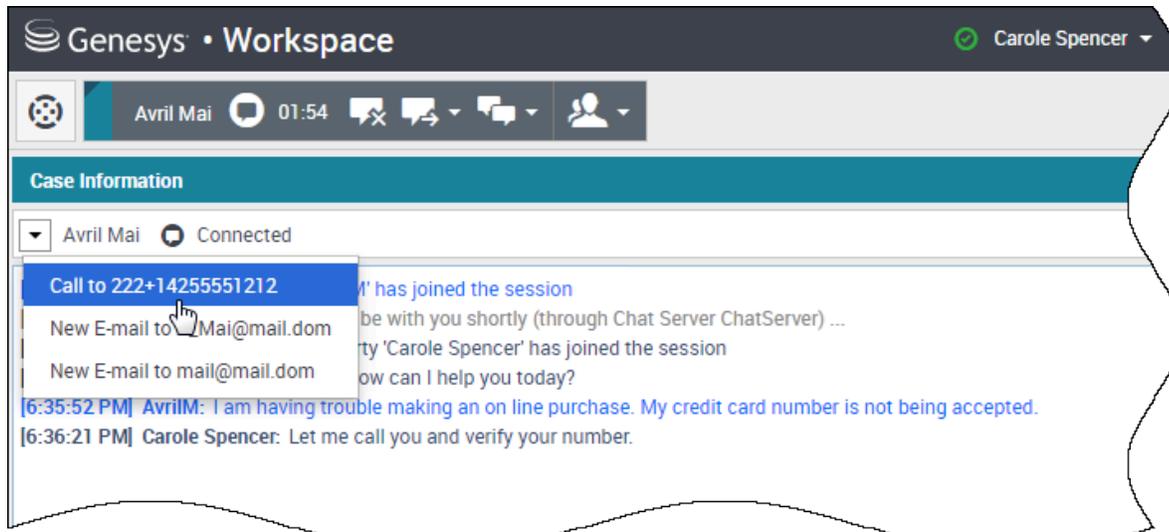
Si el contacto tiene más de una dirección de correo electrónico, durante la llamada puede confirmar qué dirección va a usar.

Se abre la nueva interacción de correo electrónico como parte de la vista de interacción de llamada de voz.

Si la dirección no está en la base de datos de contacto, utilice Team Communicator para iniciar una nueva interacción de correo electrónico; solo escriba la dirección de correo electrónico en el campo de búsqueda del Team Communicator. En este caso, el nuevo correo electrónico se abrirá en una

vista diferente, no en la vista de interacción de voz; sin embargo, no se interrumpirá su llamada telefónica.

### Combinación de una interacción de voz con una interacción de chat



Puede llamar a un contacto con quien chatea, pero no puede iniciar una sesión de chat con un contacto con quien está hablando por teléfono.

Durante una sesión de chat con un contacto, tal vez quiera llamar al contacto. Utilice el menú de

Acciones del abonado para seleccionar uno de los números de teléfono del contacto que está almacenado en la base de datos de contactos.

La nueva interacción de llamada de voz se abre como parte de la vista de interacción de chat.

## Combinación de las interacciones de voz internas e interacciones internas de IM

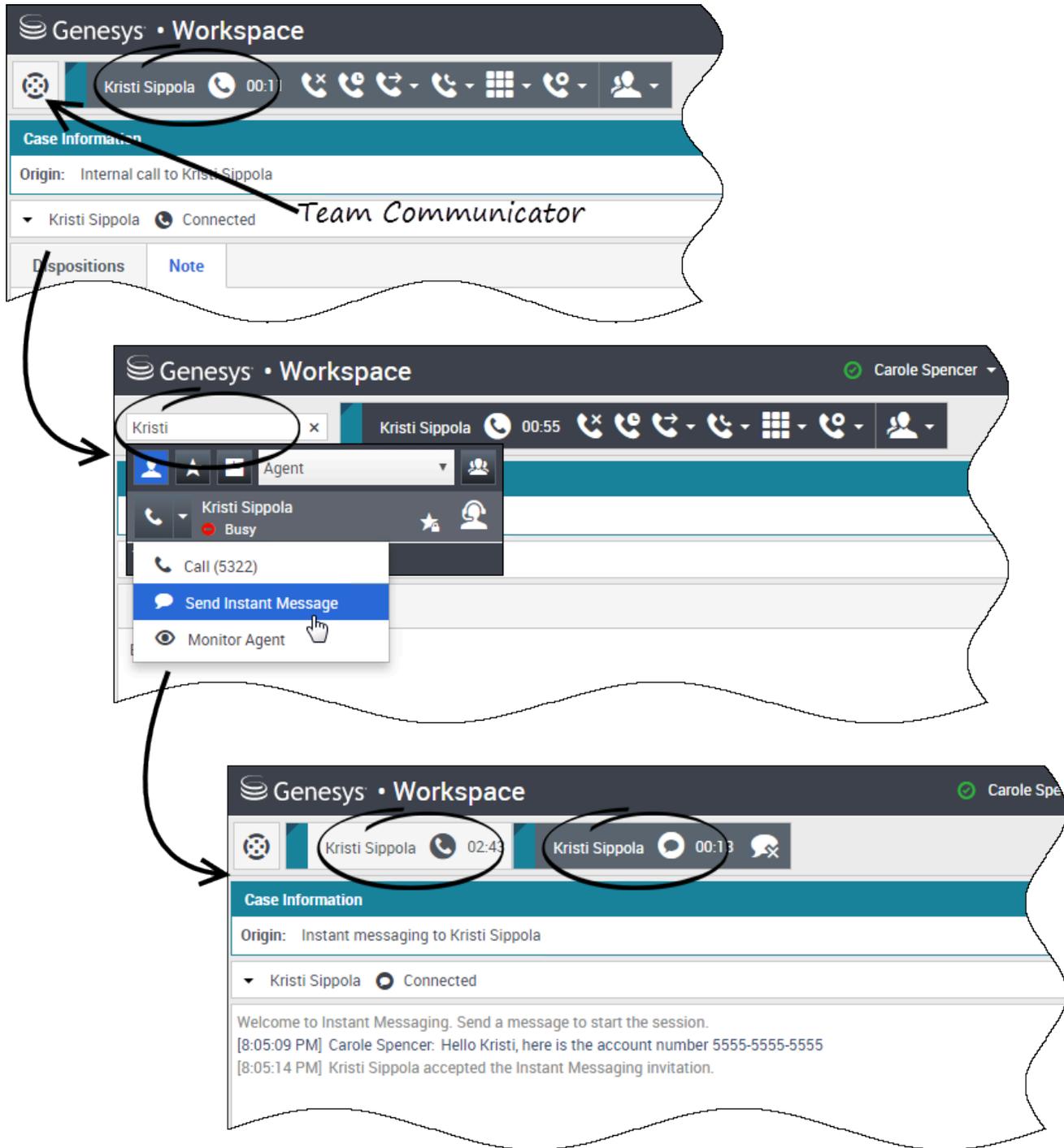
Workspace permite combinar medios durante las interacciones internas, ya sea que usted esté en llamada de agente a agente o en consulta con otro abonado mientras maneja una interacción con un contacto, puede agregar diferentes medios a sus interacciones internas.

Para agregar un IM a su llamada de consulta de voz o a su llamada interna de voz, utilice **Team Communicator** para enviar un IM o llamar al abonado. En este momento, el menú de Acciones del abonado no es compatible.

Las secciones siguientes muestran cómo combinar voz y IM en sus conversaciones internas:

- Combine un IM interno con una interacción de voz interna activa
- Combine una consulta interna de IM interna con una consulta de voz interna activa
- Combine una consulta de voz con una consulta de MI

Combine un IM interno con una interacción de voz interna activa



Puede agregar una interacción interna de IM a una interacción interna de voz activa y manejar ambas al mismo tiempo.

Durante una llamada con alguien de su compañía, es posible que desee enviarle un IM, quizás para proporcionarle un número de cuenta, un nombre, un número de teléfono y así sucesivamente.

Para agregar una interacción de IM a su conversación, escriba el nombre, número de teléfono u otra información en el campo Team Communicator para buscar a la persona. Cuando encuentre su nombre, seleccione **Enviar mensaje instantáneo**.

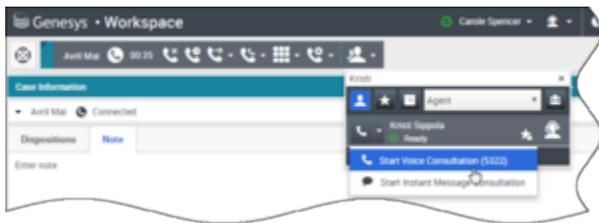
Escriba algo en el campo de texto de IM y haga clic en **Enviar** para iniciar la conversación.

## Combine una consulta interna de IM interna con una consulta de voz interna activa

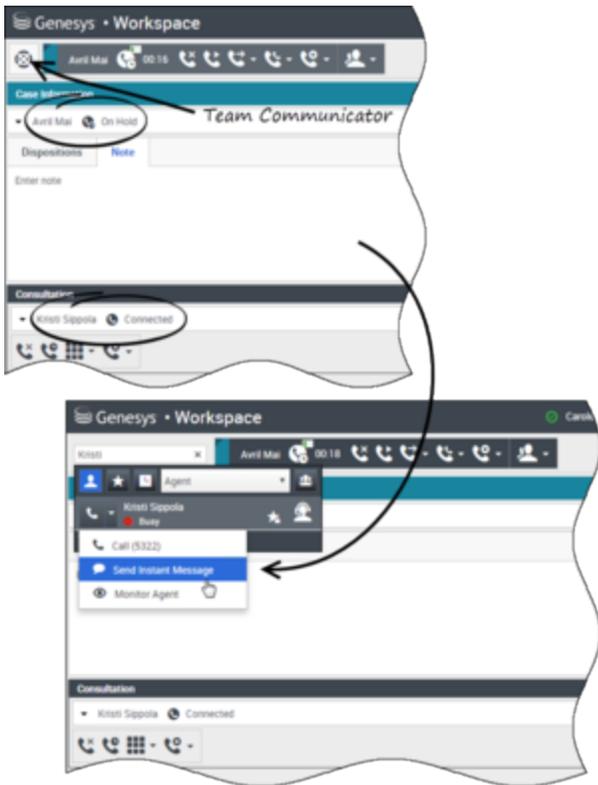
Puede agregar una **Consulta de MI** interna a una **Consulta de voz** interna activa y manejar ambas cambiando entre las interacciones.

Durante una llamada con un contacto tal vez desee iniciar una consulta de voz y, a continuación, combinar una consulta de IM.

Primero inicie una consulta de voz con alguien de la compañía.



Después de que se conecte con la persona a quien se consulta, abra el **Team Communicator** para iniciar un IM con la misma persona (o con una persona diferente).



Puede cambiar entre la llamada con el cliente, su consulta de voz y su consulta de IM con la persona de su compañía.



---

# Contactos

Los contactos pueden ser clientes o miembros del equipo y se almacenan en el Directorio de contactos. Desde el Directorio de contactos, el usuario puede llamar a un contacto o enviarle un correo electrónico, administrar la información de perfil de un contacto (como el nombre, el número de teléfono o la dirección de correo electrónico) y revisar las interacciones anteriores de un contacto.

## ¿Dónde están mis contactos?

### Link to video

Existen diversas maneras de acceder a sus contactos:

- Abra el Directorio de contactos seleccionando **Directorio de contactos** desde el menú Vistas compatibles. Contiene todos sus contactos, como los miembros del equipo, los clientes y los contactos externos.
- Use el **Team Communicator** para comunicarse rápidamente con un miembro del equipo o un contacto favorito o reciente. Se puede acceder a esta herramienta desde la barra de búsqueda **Escribir**

**nombre o número** cerca de la parte superior de la pantalla (o haciendo clic en el botón , si está trabajando con una interacción).

Mire el video para obtener una descripción general del Directorio de contactos.

## ¿Cómo encuentro un contacto en el Directorio de contactos?

### Link to video

La manera más fácil es usar la opción **Búsqueda rápida**.

Empiece escribiendo un nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico en el campo **Búsqueda rápida**. Los resultados aparecen en la lista de **Contactos**.

Personalice los resultados de la búsqueda usando  para alternar entre la vista de cuadrícula o de lista, o haga clic en los encabezados para ordenar los resultados según la columna (solo en vista de lista).

Mire el video para obtener información sobre cómo buscar en el directorio y cómo personalizar los resultados.

## ¿Cuál es la diferencia entre la Vista de lista y Vista de cuadrícula?

El Directorio de contactos utiliza dos tipos diferentes de modos de búsqueda para buscar contactos en la base de datos de contactos.

- Vista de lista - busca e cada campo de la base de datos de contactos las palabras clave especificadas por el usuario y muestra una lista no ordenada de todos los contactos en la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.
- Vista de cuadrícula - La vista de cuadrícula busca en cada campo de la base de datos la frase especificada por el usuario y muestra una lista de registros donde por lo menos un campo del registro contiene la frase de búsqueda..

Vea más adelante los detalles de estas vistas.

### Vista de lista

Haga clic en el botón **de la vista de la lista Mostrar contactos**  para mostrar la vista de **lista Directorio de contactos**.

La vista Lista muestra una lista no ordenada de todos los contactos de la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.

La búsqueda se concentra en palabras «claves» y explora cada campo de la base de datos de contactos con la finalidad de hallar la(s) palabra(s) (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) que proporcione en el campo de búsqueda. El motor de búsqueda intenta buscar coincidencia en *cualquier* palabra de todos los campos especificados en el criterio de búsqueda (que sean permitidas por su administrador para Búsquedas Rápidas o que el usuario haya especificado de manera manual como Búsqueda Avanzada) en la base de datos, usando el modo de coincidencia seleccionado “empieza con” para buscar la(s) palabra(s) clave proporcionada por el usuario.

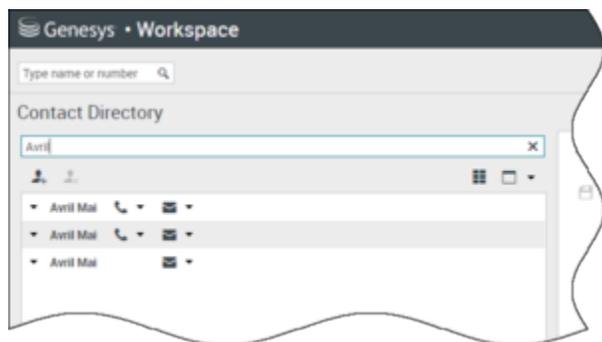
### Ejemplos:

- La búsqueda rápida utilizando las claves *John Daly* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** que coincidan con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**
- La búsqueda rápida utilizando las claves *John Junipero* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre**, **Apellido**, **Ciudad** y **Dirección**, que coincidan con un contacto, donde **Nombre=Johnny** y **Dirección= 2001, Junipero Serra Blvd**

Los resultados se devuelven en una lista que no se pueden ordenar. Si el conjunto de resultados es demasiado grande, puede definir los resultados de la búsqueda añadiendo más claves a su criterio de búsqueda (el orden en este contexto no está definido).

Sugerencia

Actualmente, Genesys no es compatible con conjuntos de caracteres mixtos en las búsquedas de las bases de datos de contactos, así que, por ejemplo, no es posible buscar palabras en caracteres de chino simplificado y caracteres latinos en la misma cadena de búsqueda y la secuencia de caracteres de chino simplificado seguidos inmediatamente de caracteres latinos no se considerarán como dos palabras.



### Vista de cuadrícula

Haga clic en el botón **Mostrar contactos de** la vista de cuadrícula (🗪) para mostrar la vista de **cuadrícula Directorio de contactos**.

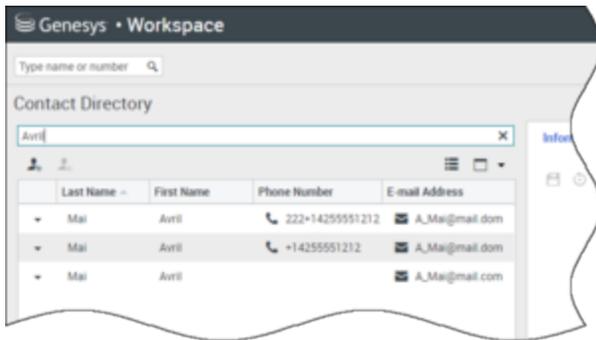
El modo cuadrículas aplica una búsqueda que considera cada campo de la base de datos de contactos (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) como una *frase* (al contrario que el modo de vista de lista que considera cada campo como una lista de palabras *convertida en tokens* y utiliza el criterio de búsqueda que proporcione como una *frase*, no como una lista de palabras.

Ejemplos:

- La búsqueda rápida utilizando la frase *John Pa* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** que coincidan con un contacto, donde **Nombre=John Paul** y **Apellido=Doe**
- La búsqueda rápida utilizando la frase *John Daly* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** que *no* coincidan con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**

Los resultados son devueltos en forma tabular y ordenados según el campo de búsqueda predeterminado, como **Apellido**.

La vista de cuadrícula se puede utilizar para ayudarle a refinar su búsqueda al ordenar sus resultados.



Haga clic en un encabezado de la columna en la vista de cuadrícula para ordenar la lista según dicho criterio. Haga clic en un encabezado de la columna por segunda vez para cambiar entre el orden de clasificación ascendente y descendente.

¿Qué acciones puedo realizar con un contacto?

### Link to video

- Llamar o enviar un correo electrónico al contacto.
- Visualizar y administrar la **Información** del perfil.
- Visualizar el **Historial** de las interacciones.
- Use  para eliminar el contacto.
- Use **Más acciones** para realizar otras acciones (depende de los permisos con los que cuente el usuario).

Mire el video y aprenda a cómo llamar o enviar un correo electrónico desde el Directorio de contactos.

## ¿Cómo puedo agregar un contacto?

The screenshot shows a contact information form with two tabs: 'Information' (selected) and 'History'. At the top left, there are icons for 'Save' and 'Reset'. The form is divided into three sections: 'General', 'Phone Number', and 'E-mail Address'. Each field has a red error icon and a clear 'X' button.

Section	Field	Value	Type
General	Title	Mr.	Dropdown
	First Name *	Mark	Text
	Last Name *	Avram	Text
Phone Number	Area Code	1.555.654.7890	Text
	Number	3317	Text
	Type	Office	Dropdown
	Type	Mobile	Dropdown
E-mail Address	Address	rkAv@mail.dom	Text
	Type	Work address	Dropdown

Tu sitio puede configurarse de modo que permita agregar contactos nuevos de forma automática. Pero si está trabajando con un contacto que no se encuentra en el Directorio de contactos, puede agregarlo usted mismo con la interacción aún activa.

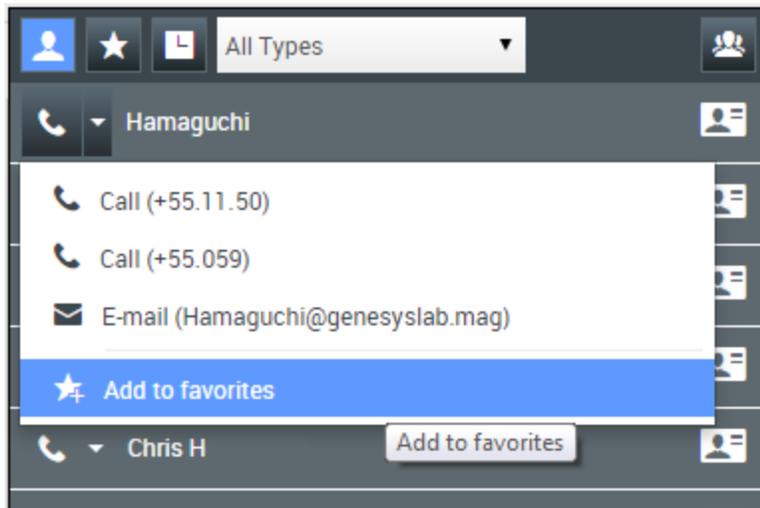
 para crear un nuevo contacto.

 para guardar sus cambios.

 para restablecer y borrar la información que no se haya guardado.

También puede añadir números de teléfono y direcciones de correo electrónico adicionales para el nuevo contacto y especificar un número de teléfono o una dirección de correo electrónico como la dirección o el número *principal* del contacto.

## ¿Cómo configuro mis favoritos?



Por lo general, sus favoritos son miembros del equipo que contacta con frecuencia. Puede marcar un contacto como favorito seleccionando **Agregar a favoritos** desde el menú desplegable de acciones en el **Team Communicator**. También puede asignar el favorito a una categoría.

Para ver sus favoritos tanto personales como corporativos, seleccione  (filtro de favoritos) en la barra del **Team Communicator**.

Los favoritos se marcan con una  (estrella). Use los filtros y las opciones de ordenación para cambiar los tipos, las categorías y el orden de sus favoritos.

Para realizar cambios en un favorito, use **Editar favorito**. Para borrar un favorito, use .

Los favoritos marcados con  (estrella bloqueada) son favoritos corporativos, por lo que no se pueden editar ni eliminar. El mismo favorito puede pertenecer a sus favoritos personales o corporativos, aunque se mostrará como un favorito corporativo en la lista de resultados.

**Nota:** Los favoritos que haya creado directamente discando un contacto aparecerán solo en la búsqueda de favoritos y en su lista de llamadas recientes si anteriormente llamó a la persona.

# Historial de interacciones y contactos

Workspace le permite al usuario mirar las interacciones en las que este y sus colegas hayan trabajado en el pasado. Puede ver información sobre las interacciones, como notas y datos del caso. También es posible abrir y procesar algunas interacciones.

## ¿Cómo puedo encontrar las interacciones en las que he trabajado?

La vista Mi historial permite ver y administrar sus interacciones anteriores con un contacto.

Para mostrar la vista Mi historial en la **vista principal**, haga clic en  y seleccione **Mi historial**.

El Deslizador de cronología le permite ver todo el historial de sus interacciones o solo las del último día, semana o mes.

El botón **Filtro** de la vista Mi historial le permite afinar los resultados mostrando únicamente los tipos de interacción seleccionados.

El campo **Búsqueda rápida** le permite introducir palabras clave o una frase para buscarlas en las interacciones del contacto, como el asunto de un correo electrónico o chat, el cuerpo de una transcripción de chat, el nombre de un cliente, el nombre del agente que manejó la interacción u otro texto al que su administrador le permite acceder.



La función **Búsqueda avanzada** le permite elegir las condiciones para buscar únicamente dentro de los límites definidos.



Cuando encuentre la interacción de **voz**, **chat**, **correo electrónico**, **workitem**, **Facebook**, o **Twitter** que está buscando, **selecciónela** para ver los detalles e información adicional.

Puede abrir algunas interacciones para su edición o gestión. Sólo selecciónela y haga clic .

Puede abrir interacciones de correo electrónico y reenviarlas en línea a un [recurso externo](#). Sólo selecciónela y haga clic .

Use el botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** ( ▼) para cambiar lo que se muestra del panel de Detalles.

## ¿Cómo exploro el historial de un contacto?

El Historial del contacto le permite al usuario ver y administrar interacciones anteriores con un contacto seleccionado en el [Directorio de contactos](#) o en la vista de información de la interacción actual de [voz](#), [chat](#), [correo electrónico](#), [workitem](#), [Facebook](#) o [Twitter](#).



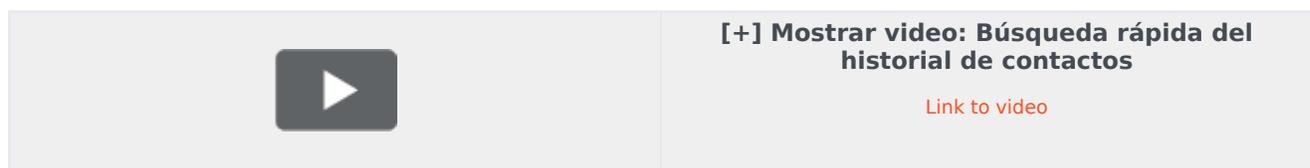
Use la vista Historial del contacto para hacer lo siguiente:

- Buscar interacciones para el contacto actual o el contacto actualmente seleccionado.
- Vea la información sobre la interacción seleccionada..

El Deslizador de cronología le permite ver todo el historial de sus interacciones o solo las del último día, semana o mes.

El botón **Filtro** de la vista Historial de contactos le permite refinar los resultados mostrando solo los tipos de interacción seleccionados.

El campo [Búsqueda rápida](#) le permite introducir palabras clave o una frase para buscarlas en las interacciones del contacto, como el asunto de un correo electrónico o chat, el cuerpo de una transcripción de chat, el nombre de un cliente, el nombre del agente que manejó la interacción u otro texto al que su administrador le permite acceder.



La función [Búsqueda avanzada](#) le permite elegir las condiciones para buscar únicamente dentro de los límites definidos.



---

Cuando encuentre la interacción de [voz](#), [chat](#), [correo electrónico](#), [workitem](#), [Facebook](#), o [Twitter](#) que está buscando, [selecciónela](#) para ver los detalles e información adicional.

Puede abrir algunas interacciones para su edición o gestión. Sólo selecciónela y haga clic  .

Puede abrir interacciones de correo electrónico y reenviarlas en línea a un [recurso externo](#). Sólo selecciónela y haga clic  .

Use el botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** ( ▼) para cambiar lo que se muestra del panel de Detalles.

## ¿Cómo busco una interacción?

Algunas veces necesita buscar una interacción en la que trabajó otra persona de su centro de contacto, o tal vez usted trabajó en ella, pero no recuerda quién era el contacto o cuándo trabajó en ella. Tal vez usted es líder de equipo o supervisor que busca interacciones relacionadas con un tema específico o que fueron procesadas por un agente o agentes específicos.

La vista [Búsqueda de interacciones](#) le permite buscar en la toda base de datos todos los tipos de medios, con todos los contactos y manejados por cualquier agente.

Para mostrar la vista [Búsqueda de interacciones](#) en la [vista principal](#), haga clic en  y seleccione **búsqueda de interacciones**.

El Deslizador de cronología le permite ver todo el historial de sus interacciones o solo las del último día, semana o mes.

El botón **Filtro** de la vista [Búsqueda de interacciones](#) le permite refinar los resultados mostrando solo los tipos de interacción que haya seleccionado.

El campo [Búsqueda rápida](#) le permite introducir palabras clave o una frase para buscarlas en las interacciones del contacto, como el asunto de un correo electrónico o chat, el cuerpo de una transcripción de chat, el nombre de un cliente, el nombre del agente que manejó la interacción u otro texto al que su administrador le permite acceder.

La función [Búsqueda avanzada](#) le permite elegir las condiciones para buscar únicamente dentro de los límites definidos.

Cuando encuentre la interacción de [voz](#), [chat](#), [correo electrónico](#), [workitem](#), [Facebook](#), o [Twitter](#) que está buscando, [selecciónela](#) para ver los detalles e información adicional.

Puede abrir algunas interacciones para su edición o gestión. Sólo selecciónela y haga clic  .

Puede abrir interacciones de correo electrónico y reenviarlas en línea a un [recurso externo](#). Sólo selecciónela y haga clic  .

Use el botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** ( ▼) para cambiar lo que se muestra del panel de Detalles.

## Uso de la búsqueda rápida

El campo Búsqueda rápida permite introducir palabras clave o una frase para buscar en la base de datos de interacciones, por ejemplo el asunto de un correo electrónico o chat, el cuerpo de una transcripción de chat, el nombre de un cliente, el nombre del agente que manejó la interacción u otro texto al cual su administrador le permite acceder.



Las búsquedas de información del cliente, como el nombre y la dirección, y de información sobre interacciones, como el asunto o el texto del cuerpo, son búsquedas del tipo «comienza con», lo que significa que, en cada uno de los campos en los que el usuario puede buscar palabras o frases, se buscan las palabras que comienzan con las palabras clave que introdujo en el campo Búsqueda rápida.

Las búsquedas de información que su administrador ha personalizado son búsquedas del tipo «es igual a», lo que significa que se buscan coincidencias exactas a lo que haya introducido. Para saber más sobre información personalizada, consulte a un administrador.

La búsqueda de texto:

- No es sensible a mayúsculas y minúsculas. TEXTO, Texto, texto y teXto, se tratan todos como la misma palabra.
- Se puede buscar como un grupo de palabras individuales o como frases.
  - Ponga un grupo de palabras entre comillas dobles para buscar una frase específica. Si busca "Me encuentra" el resultado son todas las interacciones que contienen la coincidencia exacta de la frase 'Me encuentra'.
  - De lo contrario, cada palabra será tratada como una condición de búsqueda separada. Si busca Me encuentra el resultado son todas las interacciones que contengan una palabra que comience con me y una palabra que comience con encuentra.

Utilice el menú **Filtro** para ver solamente las interacciones de un tipo, como voz, correo electrónico o chat. Tal vez esa interacción que busca fue manejada a través de un chat. Para ver solo interacciones de chat, seleccione **Mostrar interacciones de chat** en este menú.

Cuando encuentre la interacción que busca, **selecciónela** para ver los detalles e información adicional en las fichas Detalles, Notas y Datos del caso.

Use el botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** ( ▼) para cambiar lo que se muestra del panel de Detalles.

## Uso de la búsqueda avanzada

La función *Búsqueda avanzada* de la búsqueda de interacciones le permite elegir un conjunto de

condiciones para limitar la búsqueda en la base de datos a solo aquellas interacciones que coincidan con las condiciones especificadas.

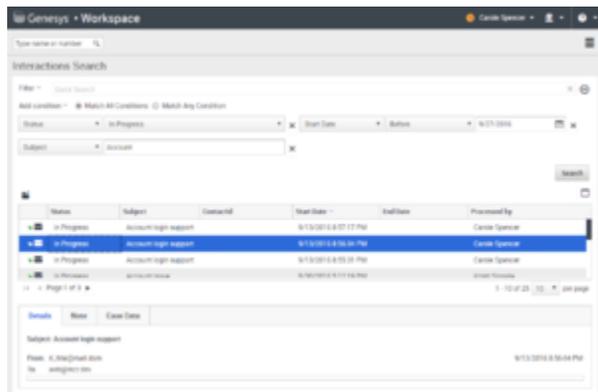


Haga clic en  al lado del campo Búsqueda rápida para abrir la vista Búsqueda avanzada.

## Sugerencia

El administrador decide cuáles son las condiciones que puede buscar, así que es probable que la vista Búsqueda de interacciones no sea exactamente igual a las capturas de pantalla y el video. Para el menú **Agregar condición**, el Administrador podría tener configurados grupos de condiciones que aparecen como menús secundarios. Esto facilita la búsqueda de la condición que desea utilizar.

Este es el aspecto que tiene la vista Búsqueda avanzada:



Utilice los controles descritos aquí para establecer la búsqueda y después haga clic en **Buscar** para buscar las interacciones que coincidan con las condiciones especificadas.

Cuando encuentre la interacción que está buscando, **selecciónela** para ver los detalles e información adicional.

## Filtro

Utilice el menú **Filtro** para ver solamente las interacciones de un tipo, como voz, correo electrónico o chat. Tal vez esa interacción que busca fue manejada a través de un chat. Para ver solo interacciones de chat, seleccione **Mostrar interacciones de chat** en este menú.

## Agregar condición

Utilice el menú **Agregar condición** para agregar criterios de búsqueda a la vista Búsqueda avanzada. Al hacer una selección de este menú, se agrega una nueva entrada de condición encima del botón **Buscar**. Agregue todas las condiciones que necesite. En caso necesario la vista se desplaza.

Para eliminar una condición, haga clic en la X al lado de la entrada.

Cada una de las condiciones agregadas le permite hacer más específica su búsqueda. Por ejemplo, puede limitar la búsqueda a las interacciones que tienen estado de "En curso". Puede conocer aproximadamente cuando se manejó la interacción. Las condiciones **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** le permiten limitar la búsqueda a interacciones manejada antes, en, entre o después de una fecha determinada.

Es probable que para algunas condiciones tenga que ingresar texto en lugar de seleccionar criterios de un menú o elegir una fecha.

La búsqueda de texto:

- No es sensible a mayúsculas y minúsculas. TEXTO, Texto, texto y teXto, se tratan todos como la misma palabra.
- Se puede buscar como un grupo de palabras individuales o como frases.
  - Ponga un grupo de palabras entre comillas dobles para buscar una frase específica. Si busca "Me encuentra" el resultado son todas las interacciones que contienen la coincidencia exacta de la frase 'Me encuentra'.
  - De lo contrario, cada palabra será tratada como una condición de búsqueda separada. Si busca Me encuentra el resultado son todas las interacciones que contengan una palabra que comience con me y una palabra que comience con encuentra.

Para algunas condiciones, es probable que tenga que buscar en la base de datos de contactos o buscar a alguien en su centro de contacto, por ejemplo, otros agentes que procesaron la interacción que está buscando. Para la búsqueda de contactos y objetivos internos, el **Team Communicator** se abre al hacer clic en campos como **Procesado por**.

## Coincidir con todas/cualquiera de las condiciones

Utilice la opción **Coincidir con todas las condiciones** para limitar la búsqueda solamente a aquellas interacciones que cumplen con *Todas* las condiciones especificadas.

Utilice la opción **Coincidir con cualquiera de las condiciones** para buscar aquellas interacciones que cumplen con *por lo menos una* de las condiciones de búsqueda especificadas.

## Ver resultados de búsqueda

Los resultados de la búsqueda se muestran en la tabla de interacciones. La tabla de resultados de interacciones no se puede ordenar. Para ordenar la tabla de interacciones, borre el campo de búsqueda para mostrar la totalidad del conjunto de historial.

---

## Importante

Workspace devuelve un máximo de 100 interacciones. Si no se encuentra la interacción que busca, podría tener que refinar más sus criterios de búsqueda.

## Navegar por la tabla de resultados de búsqueda

Después de hacer clic en el icono de la lupa en la Búsqueda rápida o en **Buscar** en la búsqueda avanzada, Workspace busca en toda la base de datos de interacciones aquellas interacciones que cumplen con las condiciones que especificó.

Todas las interacciones encontradas se muestran en la tabla de resultados de la búsqueda. La tabla muestra los resultados en páginas en caso que se encuentran muchas interacciones. Si se devuelven múltiples páginas en los resultados de búsqueda, explore la lista de resultados de la búsqueda realizando una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón **Ir a la página siguiente** (▶) para ver la siguiente página.
- Haga clic en el botón **Ir a la página anterior** (◀) para ver la página anterior.
- Haga clic en el botón **Ir a la primera página** (◀◀) para regresar al principio de la lista de resultados de la búsqueda.
- Haga clic en el botón **Ir a la última página** (▶▶) para regresar al principio de la lista de resultados de la búsqueda.
- Para especificar el número de elementos que aparecerá en cada página, utilice la lista desplegable **por página**.

## Detalles, notas y datos del caso

Las fichas **Detalles**, **Nota** y **Datos del caso** muestran información de cualquier interacción que haya seleccionado en la tabla de resultados de la búsqueda.

- **Detalles** — muestra información específica de la interacción. Por ejemplo, si el usuario seleccionó una interacción de correo electrónico, aparece la información de Asunto, De, Para, Estado y cuerpo de las interacciones de correo electrónico.
- **Nota** — le permite ver **notas** escritas por los agentes que manejaron la interacción.
- **Datos del caso** — le permite ver **los datos del caso**/información del caso y otros datos asociados a la interacción seleccionada.

# Workbins

Un workbin es como una cola de espera o área de almacenamiento personal donde se pueden almacenar interacciones de **correo electrónico**, **Facebook**, **Twitter** y **Workitem** para gestionarlas más tarde.

Como agente, el usuario tiene dos workbins diferentes que puede utilizar. Si es Supervisor (líder de equipo), el usuario puede tener workbins adicionales que puede utilizar para administrar las interacciones de los agentes que supervise, y es posible que esté configurado para editar Información del caso.

El usuario puede acceder a todos sus workbins en el menú **Vistas compatibles** (.

## ¿Cómo utilizo la vista Mis Workbins?

Para ver otro workbin, selecciónelo en el explorador Workbin en la parte izquierda de la vista. El número de mensajes de correos electrónicos no abiertos en cada carpeta de workbin se indica junto al nombre de la carpeta de workbin.

La lista de workbins disponibles depende de cómo el administrador configuró el sistema. Algunos de los workbins que pudieran estar configurados para el usuario incluyen:

- **En progreso** contiene interacciones de correo electrónico entrante sin procesar y mensajes de Facebook y Twitter que ha guardado haciendo clic en **Guardar en el Workbin Mis correos electrónicos entrantes en progreso**.
- **Mis borradores** contiene interacciones de correo electrónico saliente y mensajes de Facebook y Twitter que ha guardado haciendo clic en **Guardar en mi Workbin de borradores de correos electrónicos**.

Para ver detalles, notas y datos de casos sobre una interacción que está almacenada en uno de sus workbins, selecciónela. La información sobre la interacción seleccionada se muestra en las fichas en la parte inferior de la vista Workbins. Para mostrar las fichas de información de interacción, haga clic en el botón **Mostrar/Ocultar panel de detalles**. ()

Para abrir una interacción para editarla o gestionarla, selecciónela y haga clic 

# Respuestas convencionales

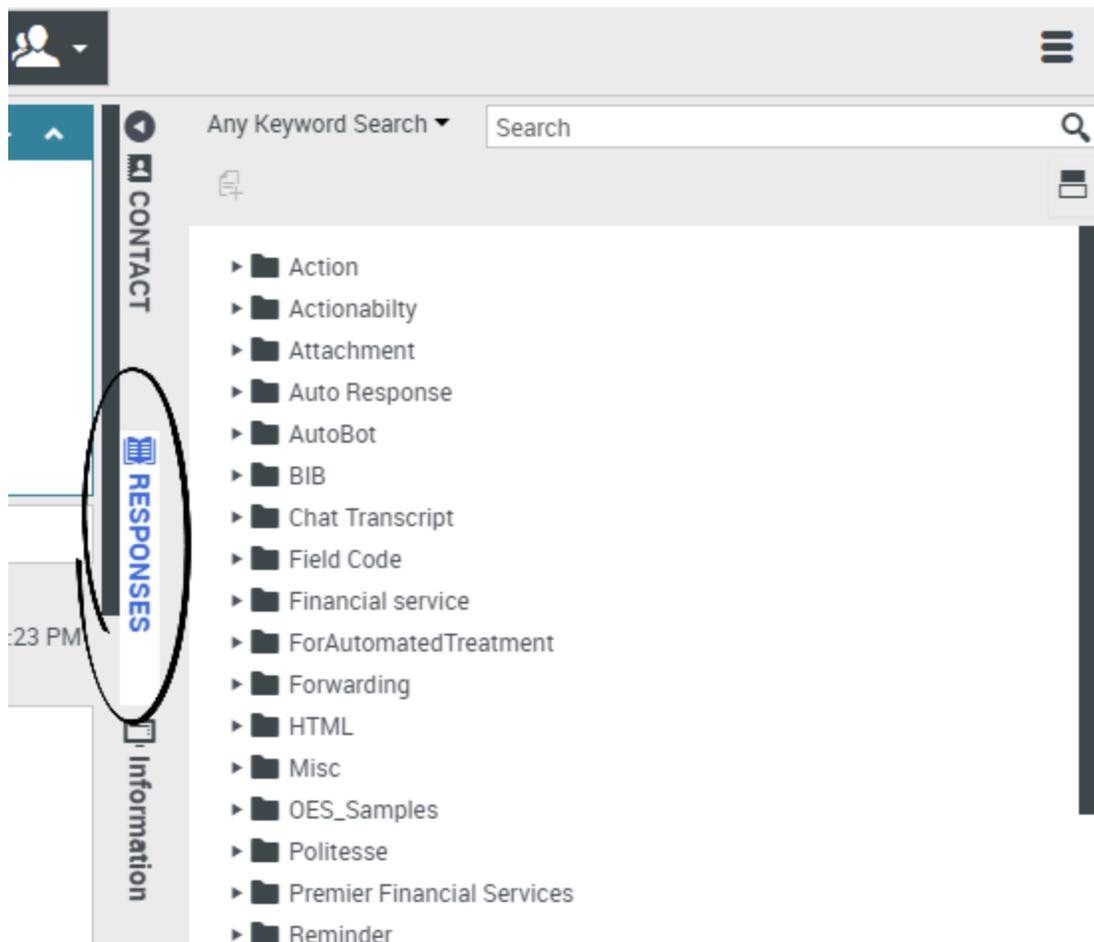
La vista Respuestas permite acceder a la base de datos de respuestas convencionales escritas previamente para las interacciones. Puede insertar una respuesta como respuesta a cualquier interacción saliente, como un mensaje de correo electrónico o mensaje de chat o puede leérselas al contacto durante una interacción telefónica.

Después de haber insertado una respuesta a una interacción saliente, como un correo electrónico o mensaje de chat, puede modificar el contenido del texto.

Mostrar video: **Agregar una Respuesta estándar a un correo electrónico saliente**

[Link to video](#)

## Uso de la vista Respuestas

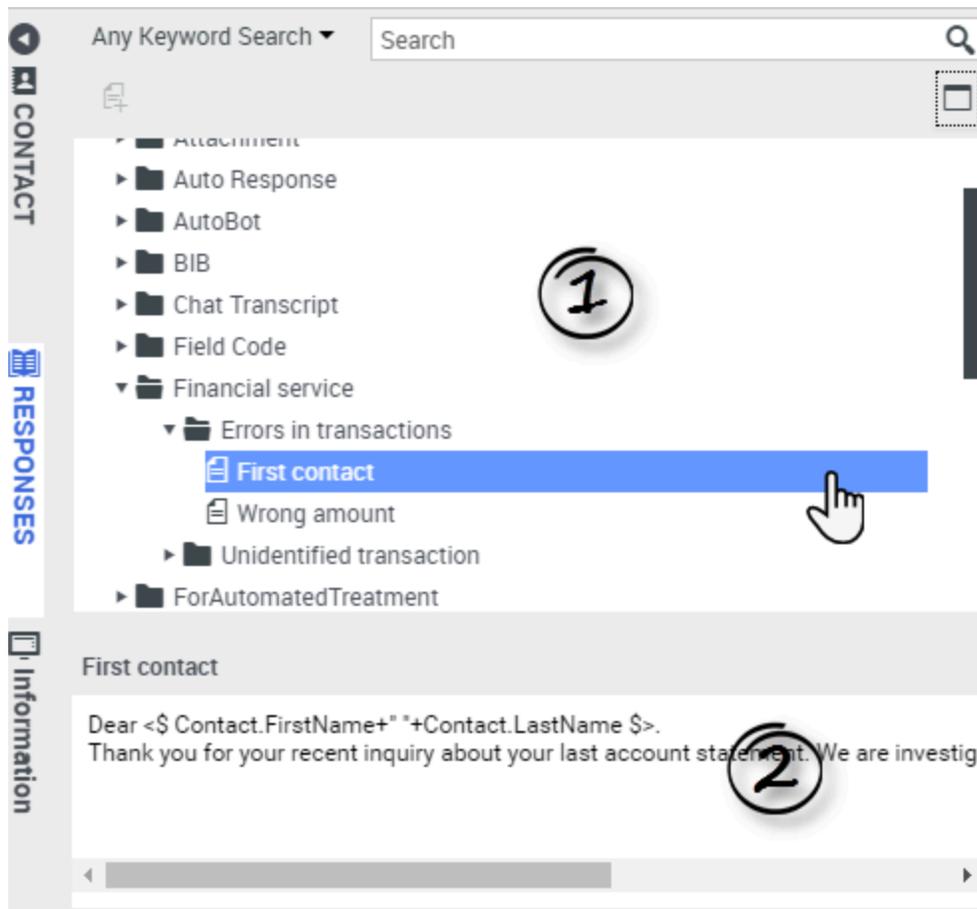


Para obtener acceso a la vista Respuestas, seleccione el botón vertical **RESPUESTAS** en la ventana de interacción activa.

La vista Respuestas comprende dos áreas principales: la vista de carpetas del **Explorador de respuestas** y el área donde se muestra la respuesta. Puede encontrar respuestas de dos maneras:

1. Navegar utilizando la vista de carpetas del **Explorador de respuestas**
2. Buscar en la base de datos de respuestas escribiendo en el campo **Buscar y Filtrar**

## Explorador de respuestas



El Explorador de respuestas contiene una vista de árbol de carpetas (categorías de respuesta estándar) y páginas (documentos de respuesta estándar). El usuario puede hacer lo siguiente:

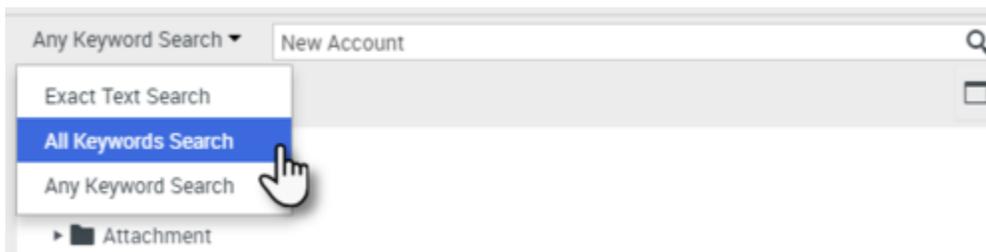
- Seleccione una respuesta en el área del explorador (1) para ver su contenido (2).
- Navegar en las carpetas y documentos de respuestas seleccionando las carpetas para abrirlas o cerrarlas y seleccionando los documentos
- Insertar texto de respuesta estándar en la interacción actual en el punto de inserción seleccionando un documento de respuesta y, luego, seleccionando **Insertar texto de respuesta convencional** .
- Mostrar y ocultar el área de detalles de las respuestas seleccionando **Mostrar detalle/Ocultar detalle** .
- Ver el contenido del documento de respuesta seleccionada en el área de detalles de las respuestas.
- Copiar el contenido del área de detalles de las respuestas y pegarlo en el área de mensajes de su interacción de **correo electrónico** o **chat**. Las respuestas convencionales utilizan "tokens" (como <\$ Contact.FullName \$>) que reemplazan un código con texto específico. Por ejemplo, Estimado <\$ Contact.FullName \$> se convierte en Estimado John Smith en el correo electrónico. Si copia y pega un código de token (como <\$ Contact.FullName \$>) en su borrador de correo electrónico, el texto se

reemplaza después de enviar el correo electrónico. Para ver el texto reemplazado antes de enviar el correo electrónico, debe hacer clic en **Insertar texto de respuesta convencional**.

## Búsqueda y filtro

El área Búsqueda y filtro permite especificar palabras clave que se buscan en la Biblioteca de respuestas estándar de su compañía. Posee las siguientes características:

- **Campo de búsqueda:** Ingrese la palabra clave que desea buscar y haga clic en el icono de la lupa para iniciar la búsqueda.
- **Tipo de búsqueda:** Una lista desplegable que le permite realizar una búsqueda utilizando una de las siguientes estrategias:
  - **Búsqueda de alguna palabra clave:** Busque todas las respuestas que contengan por los menos una de las palabras claves especificadas.
  - **Búsqueda de todas las palabras clave:** Busque todas las respuestas que contengan todas las palabras claves especificadas.
  - **Búsqueda de texto exacto:** Busque todas las respuestas que contengan las palabras claves especificadas en el orden en el que se especificaron.



### Sugerencia

La búsqueda se aplica a la vista seleccionada. Para borrar los criterios de búsqueda y mostrar todo el contenido, haga clic en la **X** en el campo de búsqueda.

# Centro de conocimiento

## ¿Qué es el Centro de conocimiento?

El Centro de conocimiento le permite usar sus conocimientos empresariales de la mejor manera, capturando, almacenando y distribuyendo ese conocimiento donde sea necesario. Con Knowledge Center puede proveer rápidamente las respuestas apropiadas a los clientes, lo que da como resultado en un mejor servicio al cliente.

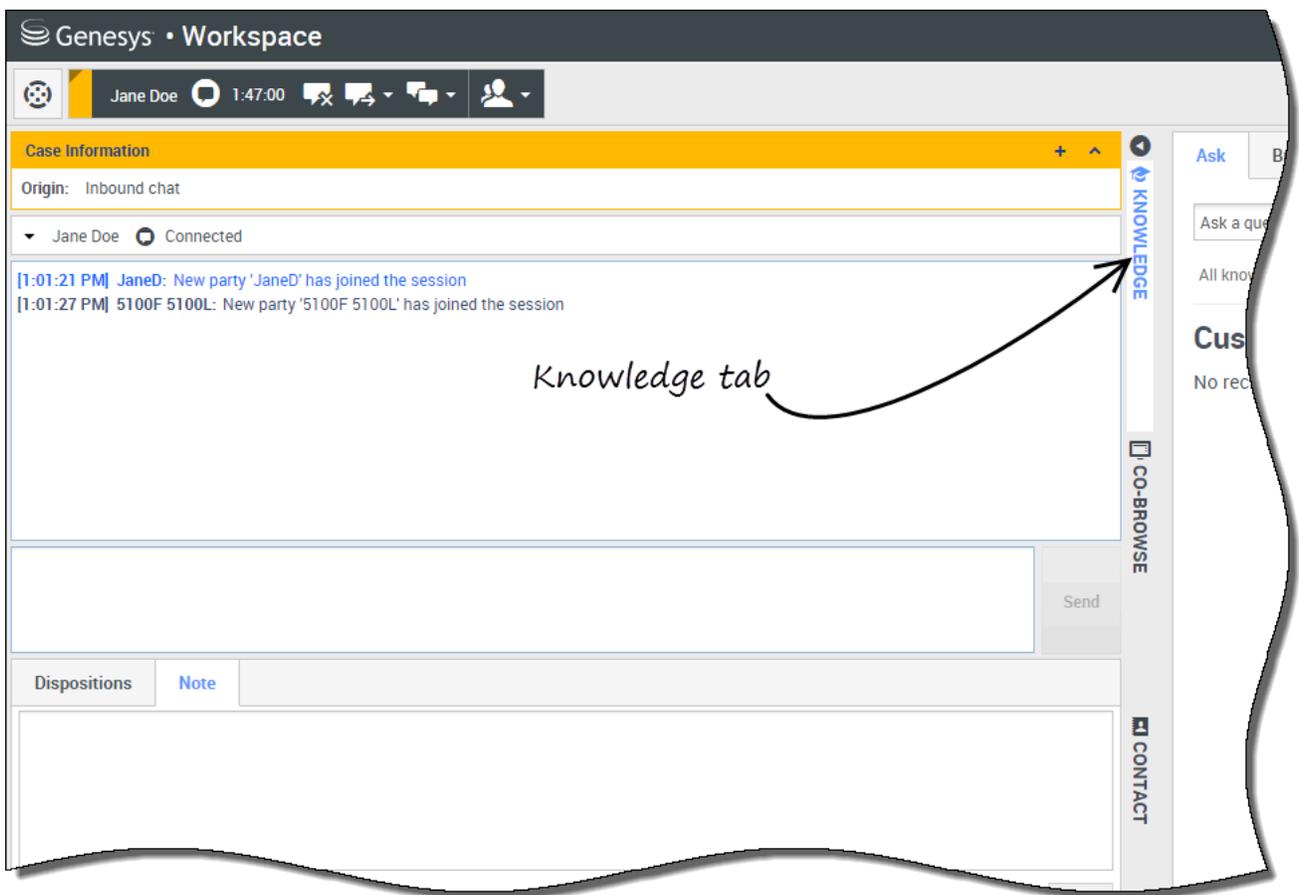
## ¿Cómo me puede ayudar el Centro de conocimiento a hacer mi trabajo?

Con el Centro de conocimiento usted puede:

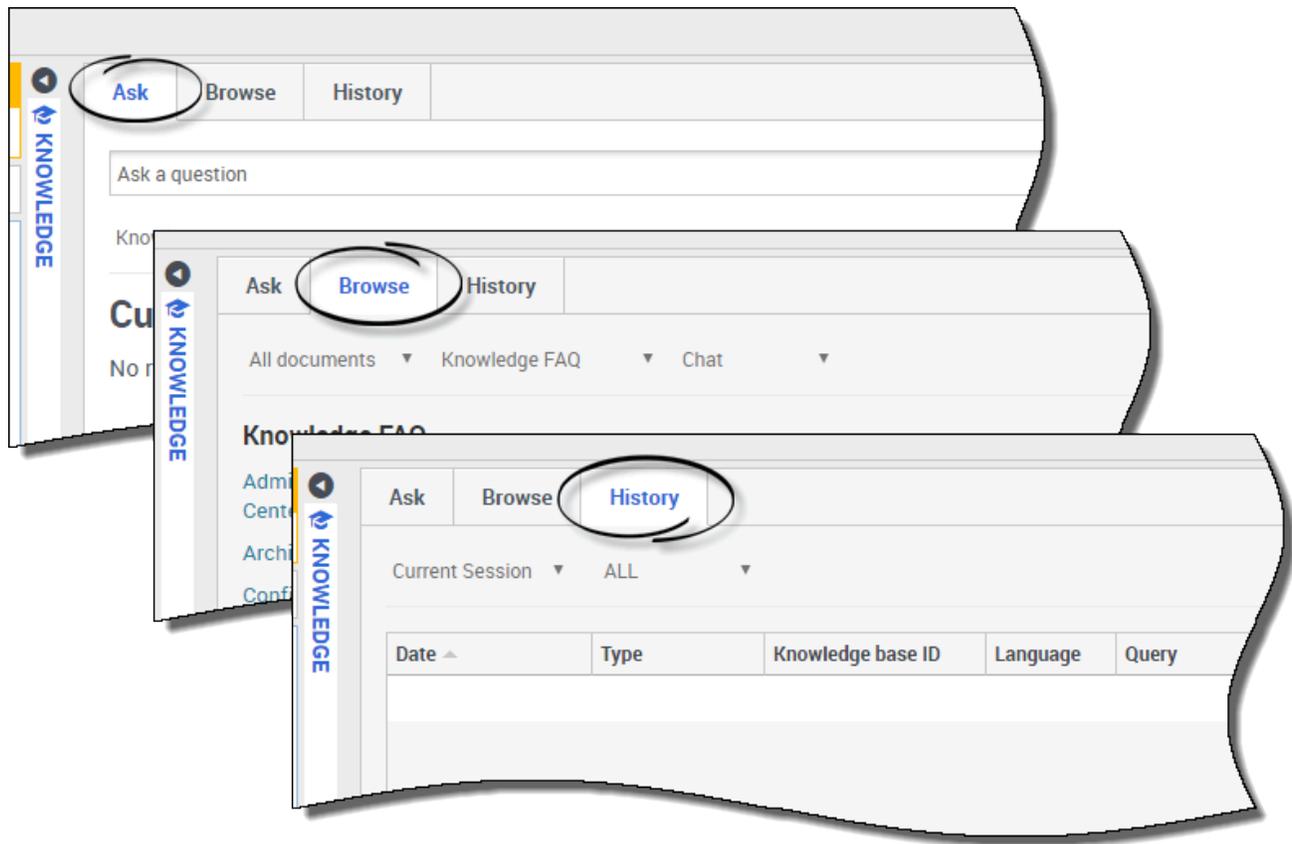
- **Proporcionar a los clientes artículos sugeridos**
- **Proporcionar comentarios para mejorar la precisión de búsqueda y relevancia**
- **Crear artículos de conocimientos a través del sistema incluido de administración de contenido**
- **Ver una lista de categorías para ayuda a encontrar la respuesta correcta, rápidamente**
- **Revisar un historial de búsquedas de clientes y sus respuestas, leer e ignorar**

## ¿Cómo accedo al plugin?

Para acceder a la vista Conocimiento, seleccione la ficha vertical **Conocimiento** en la ventana de interacción activa:



¿Cómo se puede interactuar con el Centro de conocimiento?



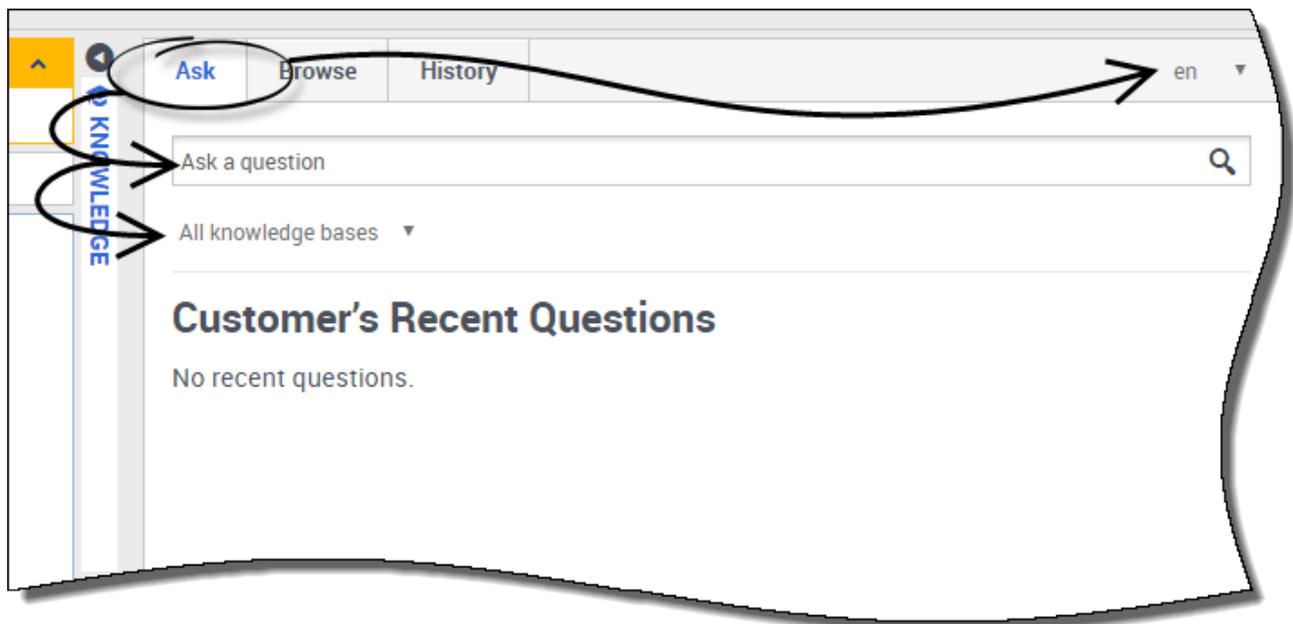
Existen 3 maneras diferentes para interactuar con el Centro de conocimiento:

- puede formular su pregunta en la ficha **Preguntar**
- puede navegar por una lista de categorías en la ficha **Examinar**
- puede ver el historial del usuario desde la ficha **Historial**

Las siguientes páginas explicarán las funciones principales del Centro de conocimiento y cómo puede trabajar con este plugin.

## Uso de la ficha Preguntar

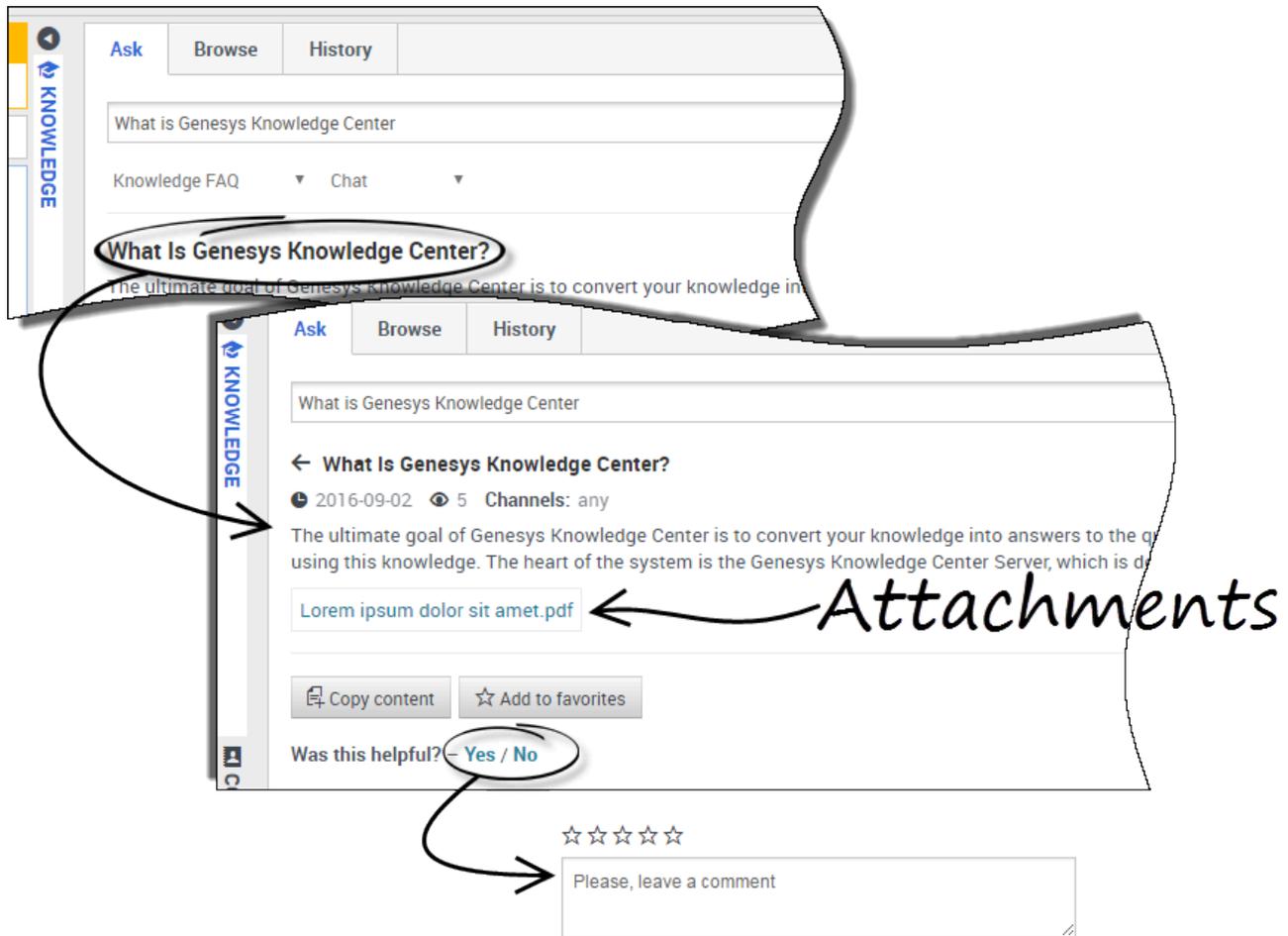
¿Cómo formulo preguntas?



Hacer una pregunta en la base de conocimientos es fácil y muy intuitivo. Una vez que abra el menú Preguntar haciendo clic en la ficha **Preguntar**, simplemente escriba su pregunta en el campo y elija la base de conocimientos y el idioma (ambos son configurados por el administrador).

A medida que escribe, note que la base de conocimientos automáticamente comienza a sugerirle preguntas. Estas preguntas se basan en búsquedas anteriores en Conocimiento y en palabras clave utilizadas. Si ve una pregunta en la lista que coincide con la suya, puede seleccionarla aquí. De lo contrario, continúe escribiendo su pregunta y haga clic en el icono de lupa.

## Encontré mi respuesta, ¿ahora qué?



Al hacer clic en la pregunta se expande el resultado para mostrar la respuesta. Si encontró la respuesta a su pregunta, puede leerle la respuesta a la persona que llama (si se encuentra en una llamada de voz) o puede copiar y pegar la respuesta directamente en la ventana de chat de Workspace.

El documento que está viendo puede tener archivos adicionales adjuntos que se pueden descargar haciendo clic en el enlace de archivo adjunto.

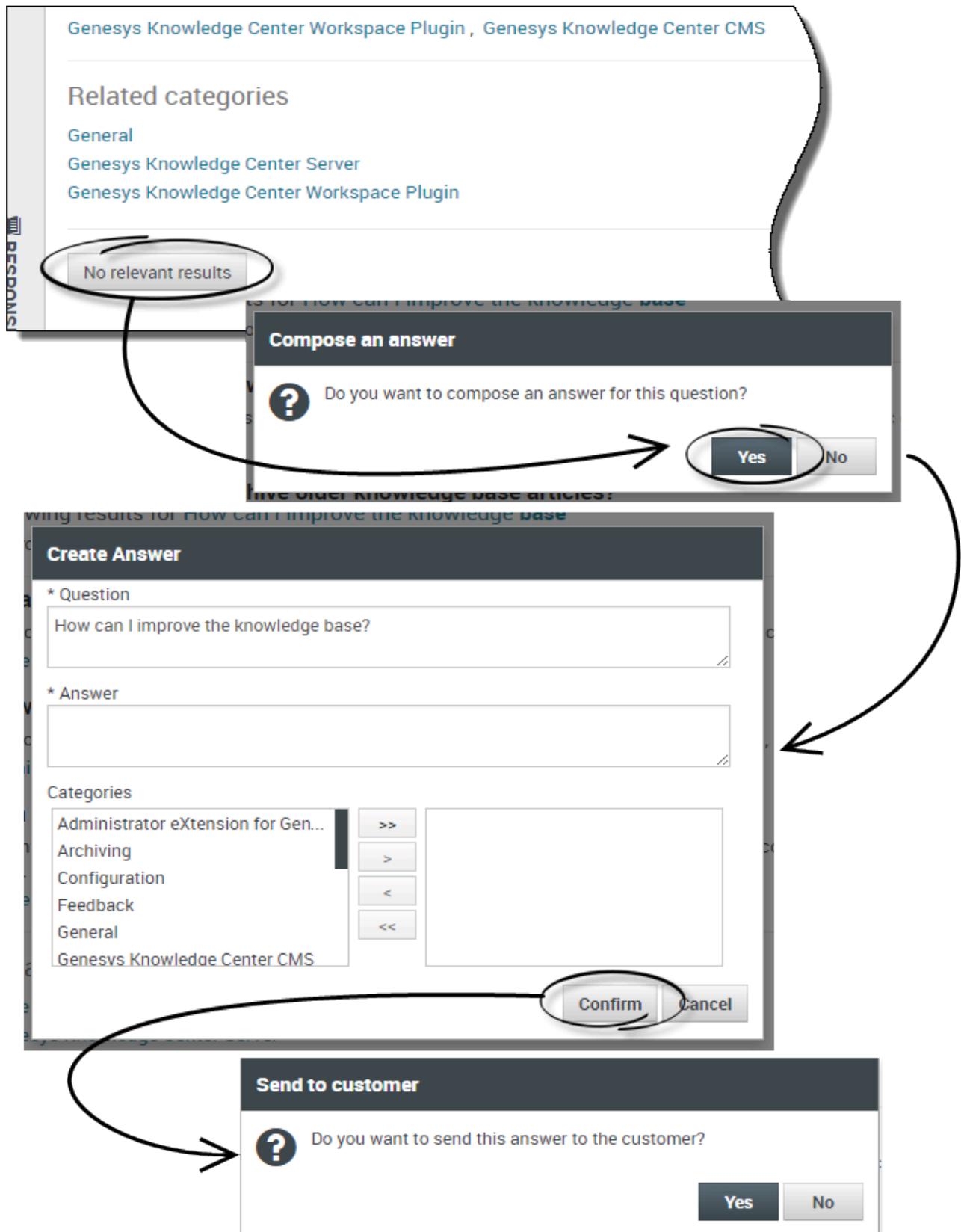
Si la respuesta suministrada ha sido útil, esta es la oportunidad de mejorar la base de conocimientos proporcionando comentarios. Dejar una calificación y un comentario permite al sistema prestar un mejor servicio en futuras interacciones, capacitando a la base de conocimientos para que tenga las respuestas más adecuadas.

También puede agregar esta respuesta a sus favoritos haciendo clic en el botón **Agregar a favoritos**. Todos los favoritos se almacenan en la ficha **Explorar**.

Para salir del artículo, simplemente haga clic en la flecha hacia atrás al lado de la pregunta.



¿Qué sucede si no encontré una respuesta o no me gusta la respuesta suministrada?



Si el sistema no pudo proporcionar una respuesta válida que pueda compartir con el cliente, tomarse el tiempo para sugerir una respuesta permitirá a la base de conocimientos mejorar con el tiempo, gracias a su contribución.

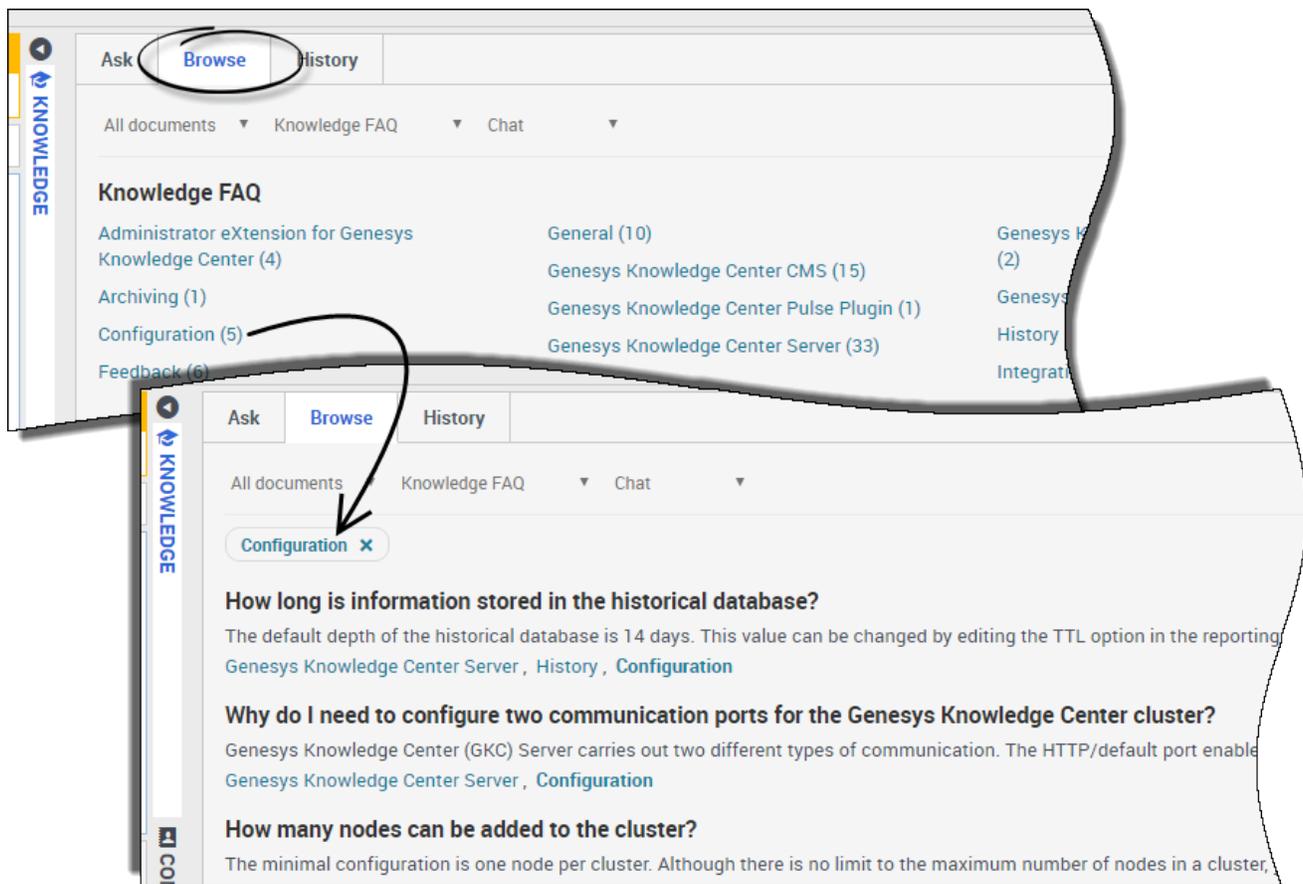
Para hacerle una sugerencia al sistema, simplemente haga clic en el botón **No hay resultados relevantes** en la parte inferior de la página y confirme que desea escribir una nueva respuesta. En la ventana **Crear respuesta**, puede:

- Editar su respuesta
- Sugerir la respuesta
- Seleccionar las categorías a las que pertenecen la pregunta y su respuesta

Una vez que haya confirmado todos los detalles, el sistema le pregunta si desea enviar esta respuesta al cliente. Al hacer clic en **Sí** automáticamente se copia la respuesta en la ventana de chat en Workspace, lo que ahorra un tiempo valioso.

# Uso de la ficha Examinar

¿Qué son categorías y por qué las usaría?



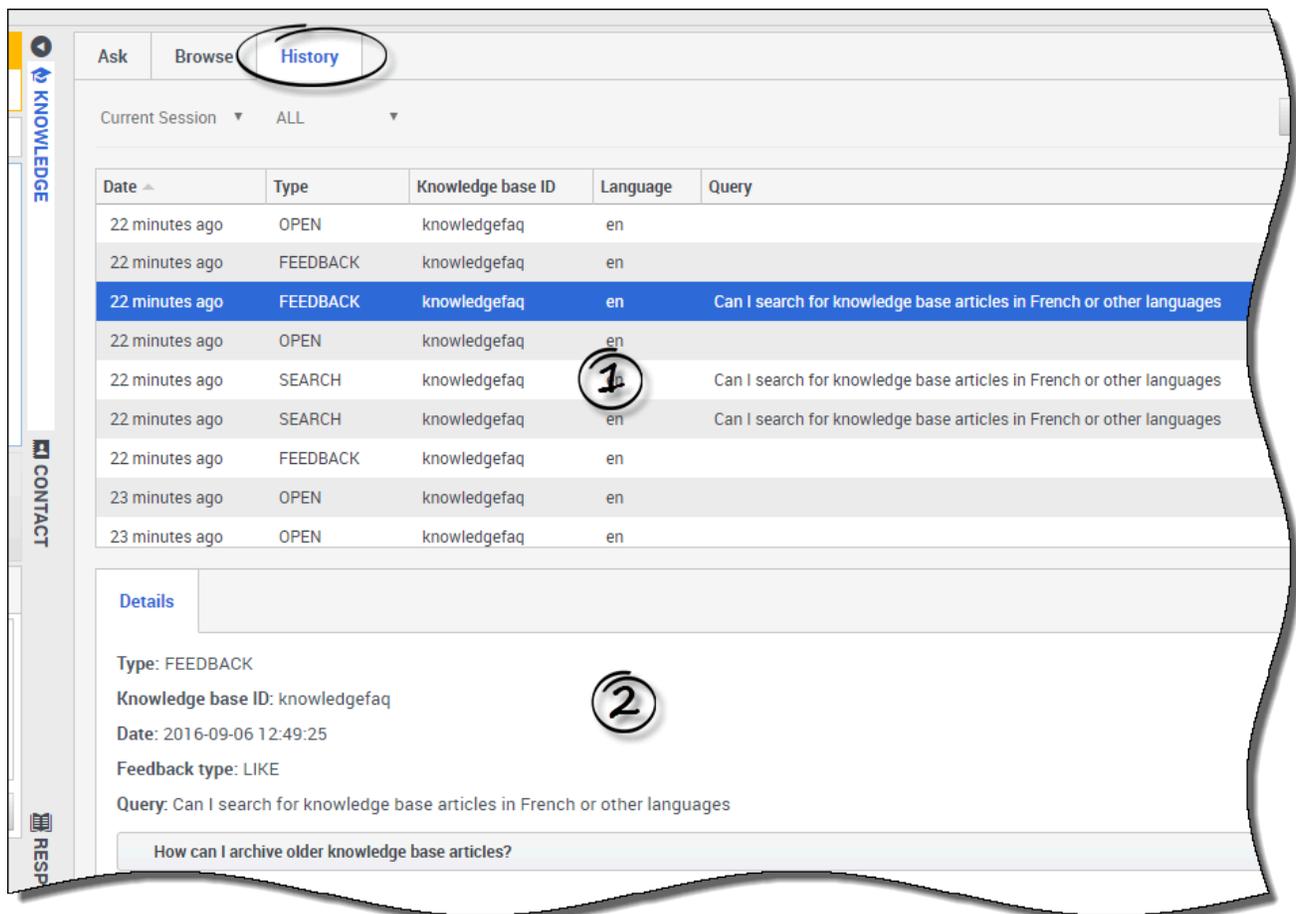
Las categorías le facilitan al usuario navegar por una lista de preguntas y respuestas que podrían ser útiles para su interacción con clientes. Al hacer clic en la ficha **Examinar**, aparecen varias opciones de categoría que, cuando se seleccionan, muestran preguntas y respuestas relevantes a esa categoría. Esto es particularmente útil si el usuario conoce el tema pero no está seguro de la pregunta que debe formular. Para borrar la categoría, simplemente haga clic en "x" en el nombre de la categoría y esto lo regresa a la lista principal.

Importante

Las categorías las configura inicialmente el administrador, sin embargo, puede ayudar a mejorar la base de conocimientos agregando sus propias preguntas y respuestas y definiendo sus categorías.

# Uso de la ficha Historial

¿Qué es el historial de usuario y por qué lo usaría?



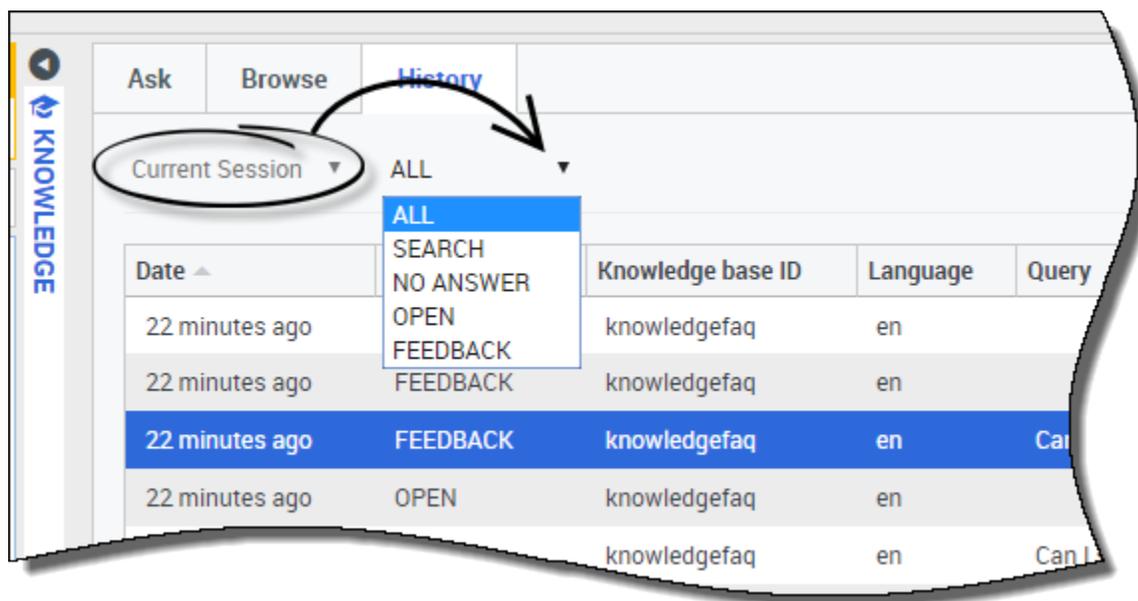
Al hacer clic en la ficha **Historial** aparece el historial del usuario. El historial del usuario le permite ver todas las consultas hechas por el cliente utilizando autoservicio en la **Sesión actual**. También puede aparecer **Todo el historial**, el cual muestra el historial completo de las consultas del cliente en el tiempo.

La razón principal por la que usaría usted esta información, es comprender mejor el problema de su cliente al tener acceso a la lista de preguntas que le han estado formulando al sistema. Así mismo, viendo el historial se puede ver si este es un problema nuevo o posiblemente uno recurrente. El historial del usuario le ayuda a descifrar rápidamente cosas como estas y le permite estar bien preparado para la interacción.

El historial de usuario consta de dos partes:

- 1-La tabla de eventos del Historial en la parte superior
- 2-La vista de detalles en la parte inferior

¿Cómo veo lo que el cliente ya ha preguntado en el Centro de conocimientos?



Al ver la **Sesión actual** podrá ver el historial actual de interacciones recientes del cliente con autoservicio. Desde aquí puede filtrar la vista de las preguntas de varias maneras:

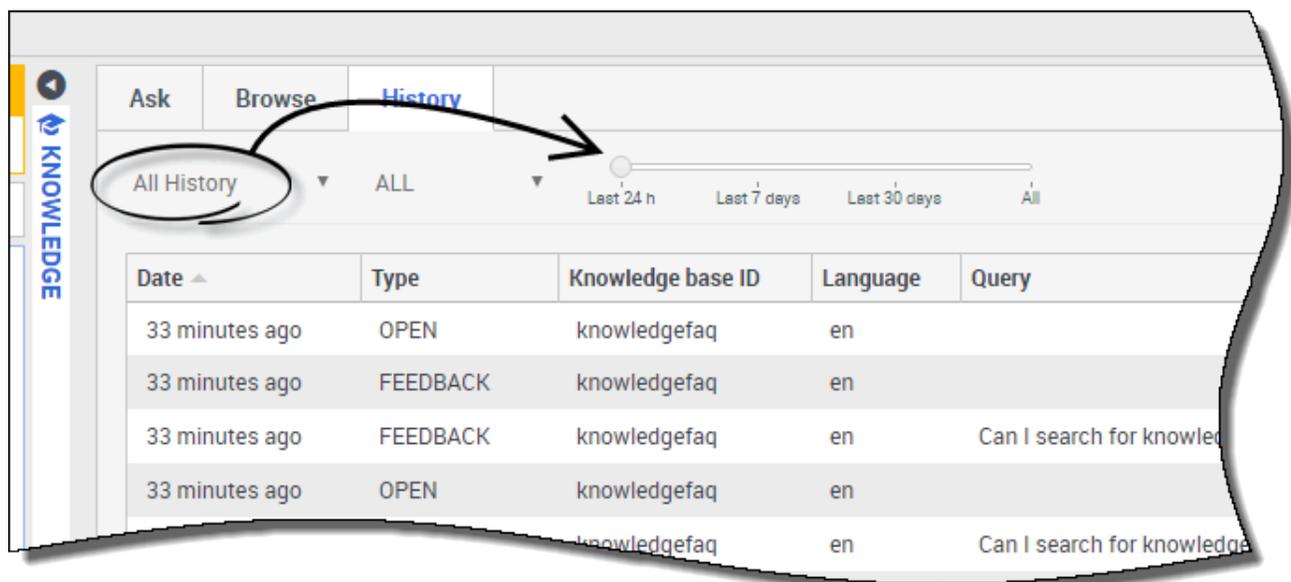
- **TODOS** - muestra todos los eventos en el historial
- **BÚSQUEDA** - muestra solo las solicitudes para encontrar la respuesta (junto con los resultados mostrados al cliente)
- **SIN RESPUESTA** - muestra las preguntas que el cliente hizo en las que aún *no se encuentra una respuesta*
- **ABIERTAS** - muestra las respuestas que abrió y revisó el cliente
- **COMENTARIOS** - muestra votos positivos y negativos sobre las consultas hechas por el cliente

### Importante

La vista **Sesión actual** solo está disponible si su cliente ha estado utilizando

capacidades de autoservicio antes de conectarse para pedir ayuda. Si primero se pusieron en contacto con el cliente, esta opción no estará activa ya que no hay ningún historial de sesión actual que ver.

¿Puedo ver todo el historial de consultas del cliente con el Centro de conocimientos?



Ver **Todo el historial** le permite ver el historial de interacciones de su cliente con autoservicio. Esta opción también le ofrece la misma manera de filtrar que puede usar al ver la **Sesión actual**.

La característica agregada al ver **Todo el historial** es que, en esta vista también puede utilizar la línea de tiempo para ver un rango específico de tiempo.

¿Qué información se proporciona en la vista Detalles?

The screenshot shows the 'History' tab in the Knowledge Base interface. A dropdown menu is open over the 'ALL' filter, showing options: ALL, SEARCH, NO ANSWER, OPEN, and FEEDBACK. The table below lists history items with columns: Date, Type, Knowledge base ID, Language, and Query. The selected row (highlighted in blue) is a 'FEEDBACK' event from 38 minutes ago, with Knowledge base ID 'knowledgfaq', Language 'en', and Query 'Can I search for knowledge base articles in French or other languages?'. Below the table, the 'Details' view for this event is shown, displaying: Type: FEEDBACK, Knowledge base ID: knowledgfaq, Date: 2016-09-06 12:49:25, Feedback type: LIKE, and Query: Can I search for knowledge base articles in French or other languages? The response text is 'How can I archive older knowledge base articles?'.

Date	Type	Knowledge base ID	Language	Query
37 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	
37 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	OPEN	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	SEARCH	knowledgfaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	SEARCH	knowledgfaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	OPEN	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	OPEN	knowledgfaq	en	

**Details**

Type: FEEDBACK  
 Knowledge base ID: knowledgfaq  
 Date: 2016-09-06 12:49:25  
 Feedback type: LIKE  
 Query: Can I search for knowledge base articles in French or other languages?

How can I archive older knowledge base articles?

Al hacer clic en un evento en la tabla del historial, la parte inferior de la vista se actualiza para mostrar los detalles de ese evento. La información proporcionada depende del tipo de evento filtrado.

Con el filtro **TODOS** seleccionado, se muestra toda la información.

Con el filtro **BUSCAR** seleccionado, aparece la siguiente información:

- la fecha en la que se grabó el evento
- la pregunta que formuló el cliente
- la respuesta que recibió el cliente

Con el filtro **SIN RESPUESTA** seleccionado, aparece la siguiente información:

- la fecha en la que se grabó el evento
- la pregunta que formuló el cliente

Con el filtro **ABIERTO** seleccionado, aparece la siguiente información:

- la fecha en la que se grabó el evento
- las respuestas que abrió el cliente

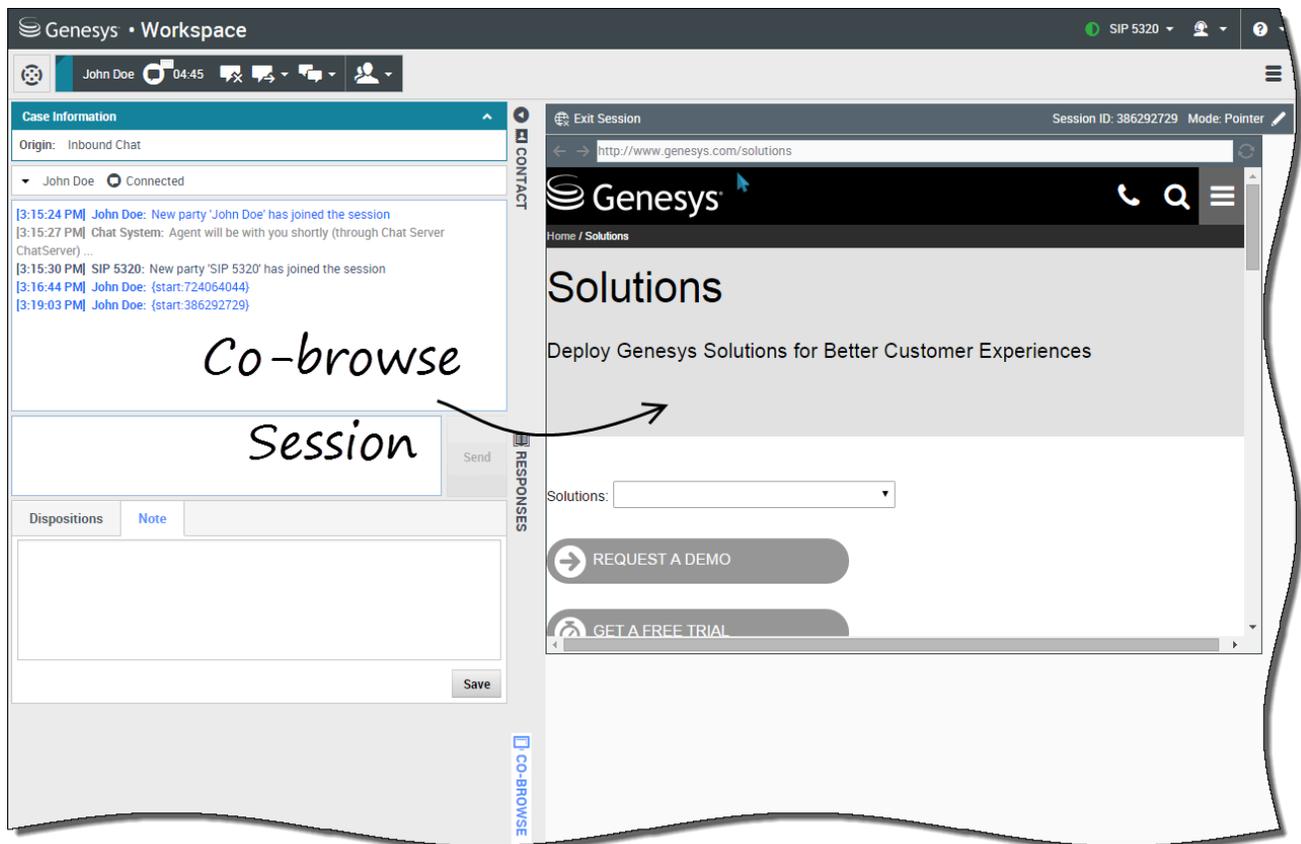
Con el filtro **COMENTARIOS** seleccionado, aparece la siguiente información:

- la fecha en la que se grabó el evento
- el tipo de comentario (positivo o negativo)
- la pregunta que formuló el cliente
- la respuesta en la que el cliente dejó su comentario

# Sesiones de conavegación

Una sesión de conavegación de Genesys le permite al usuario y a un cliente navegar por la misma página web al mismo tiempo. A diferencia de las aplicaciones de pantalla compartida convencionales en las que un abonado ve una imagen del navegador del otro abonado, en una sesión de conavegación de Genesys tanto el usuario como el cliente comparten la misma instancia de la página web.

## Iniciar una sesión de conavegación

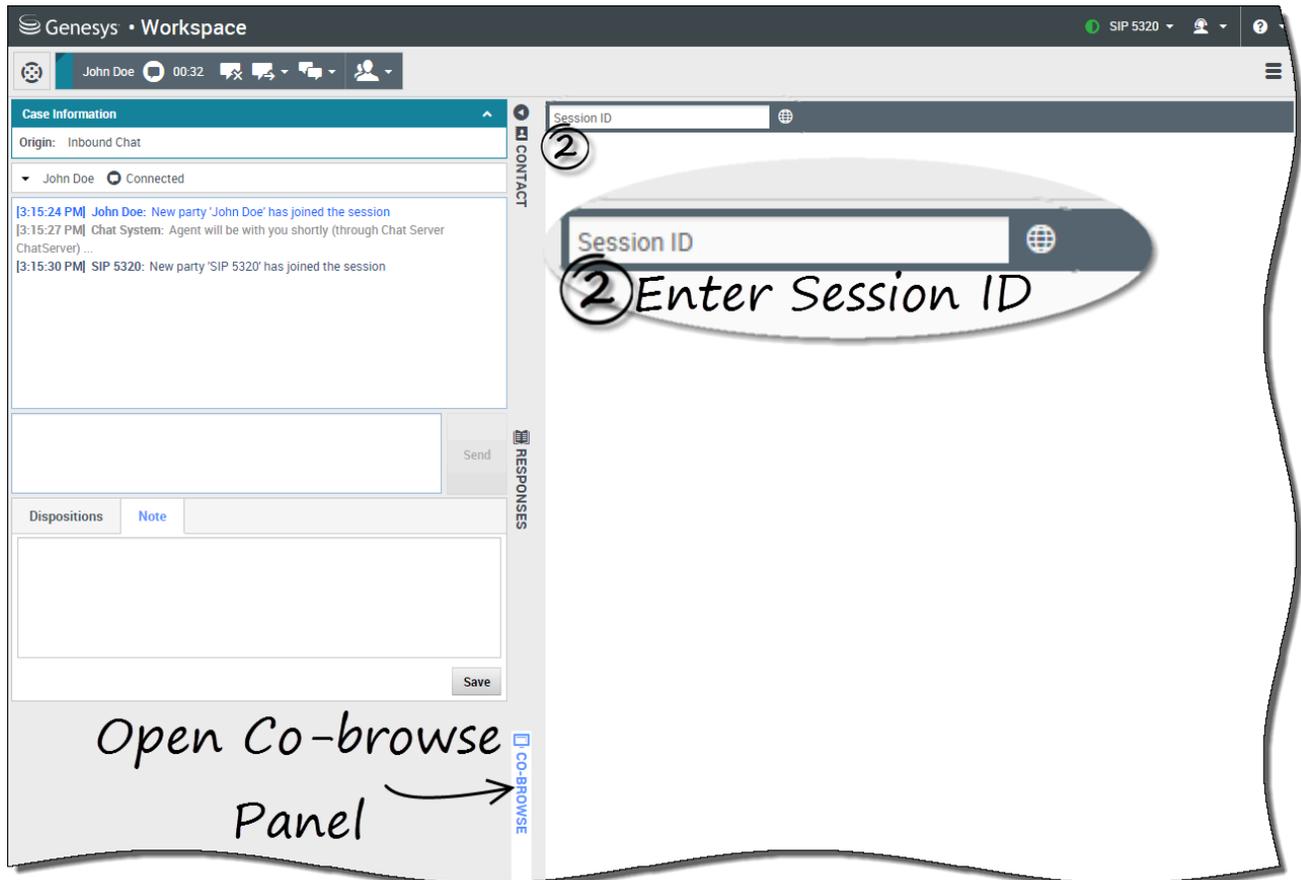


El cliente *debe* iniciar una sesión de conavegación. El usuario no puede iniciar una sesión de conavegación. Los sitios web instrumentado para conavegación de Genesys incluyen un botón Conavegación en el que el cliente debe hacer clic para iniciar una sesión de conavegación.

Hacer clic en el botón Conavegación le presentará al cliente un ID de sesión. Si se encuentra en un chat con el cliente, la sesión de conavegación se iniciará automáticamente en su workspace. Cuando se inicia la sesión de conavegación, aparece un mensaje especial en el chat—{inicio:123123123} por ejemplo, donde 123123123 es el ID de sesión.

**Nota:** Por razones de seguridad, verá solo un marcador de posición de ciertos elementos de la página web.

## Iniciar una sesión de conavegación con un ID de sesión



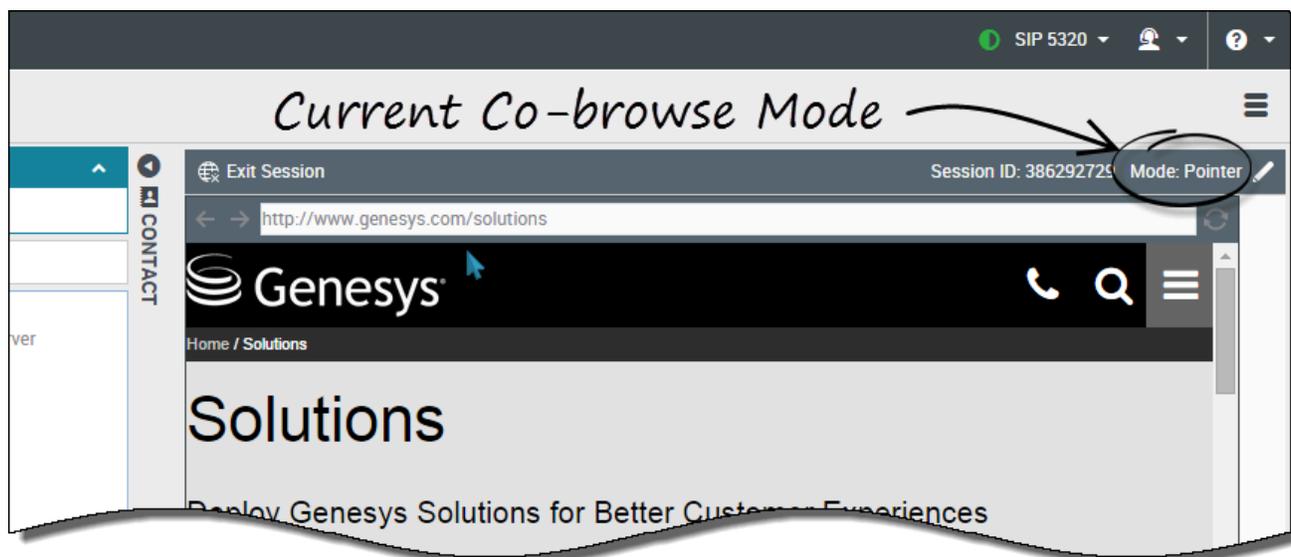
Si está en una llamada o en un chat y la sesión de conavegación no se inicia automáticamente, puede utilizar un ID de sesión para iniciar una sesión de conavegación.

Obtenga el ID de sesión del cliente e introdúzcalo en el campo **ID de sesión**. A continuación, haga clic en el icono de globo.

Ahora debería ver el navegador del cliente. No es necesario navegar por la misma página que el cliente. La conavegación usa el ID de sesión para asegurarse que el usuario y el cliente vean la misma página. Tan pronto como se inicia la sesión, el cliente recibe una notificación en su pantalla de que ha iniciado una sesión de conavegación.

**Nota:** La conavegación de Genesys no admite conferencia ni transferencia para **chat** y **voz**.

## Usar el modo Puntero

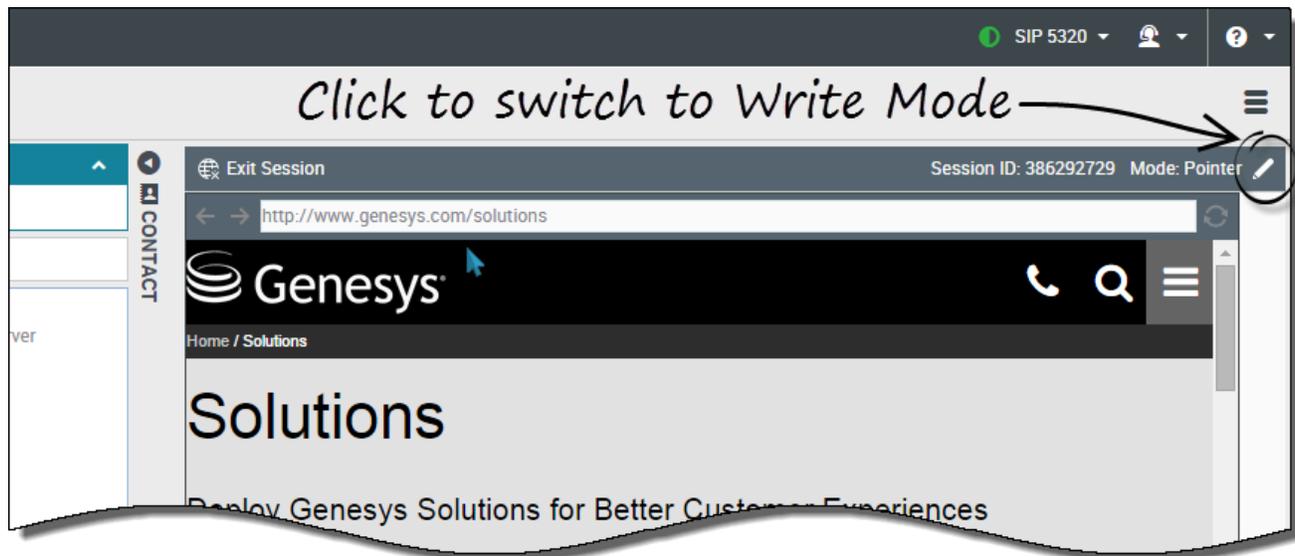


Cuando se une por primera vez a una sesión de conavegación, se encuentra en *modo Puntero*. Puede ver lo que ve el cliente, pero no puede realizar ninguna acción en su navegador. No puede navegar, introducir información ni enviar formularios.

En todo momento, el usuario y el cliente pueden ver los movimientos del ratón del otro, y los clics del ratón del usuario crean un efecto de círculo rojo alrededor del puntero del ratón. Use el efecto de círculo rojo para dirigir al cliente a secciones específicas en la página web.

En cualquier momento, puede enviar una solicitud al cliente para permitir el *modo Escritura*.

## Cambiar al modo Escritura



En modo Escritura, tanto el usuario como el cliente pueden realizar acciones de usuario convencionales. Ambos pueden ingresar texto y hacer clic en botones.

Para cambiar al modo Escritura, haga clic en el icono de lápiz en la esquina superior derecha del área de conavegación. Se le pedirá al cliente que apruebe el cambio al modo Escritura. El modo Escritura está habilitado solo si el cliente lo aprueba. El usuario recibe una notificación sobre la respuesta del cliente.

Si el cliente aprueba el cambio al modo Escritura, el icono de lápiz se convierte en un icono de puntero.

### Importante

Si los administradores desactivan el modo Escritura, el usuario no verá el icono de lápiz.

En el modo Escritura, puede navegar haciendo clic en enlaces en la página web o utilizando las siguientes opciones de navegación en Workspace Web Edition:

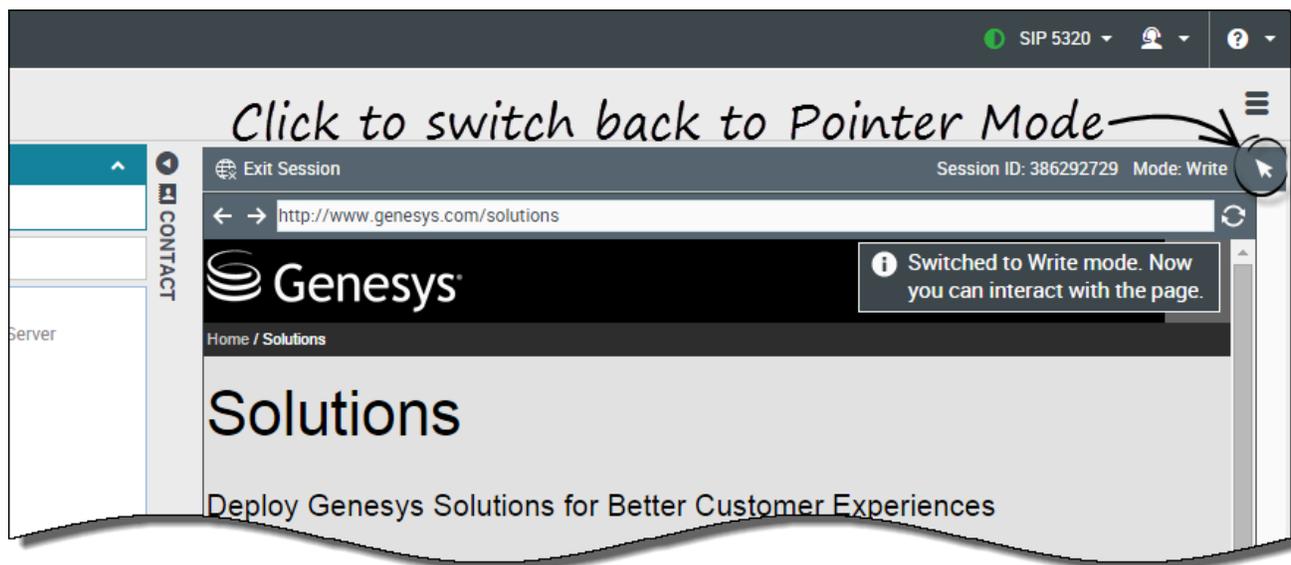
- Haga clic en las flechas de retroceso y avance.
- Escriba un URL en la barra de URL y presione la tecla **Intro**.
- Haga clic en el botón Actualizar para recargar la página.

Los administradores pueden limitar cuáles elementos interactivos están habilitados para el usuario en modo Escritura. Por ejemplo, los administradores pueden elegir desactivar ciertos enlaces. Por opción predeterminada, todos los botones **Enviar** están desactivados para los agentes y no se

completa ninguna acción si intentan hacer clic en uno. Los clientes siempre pueden enviar formularios como si estuvieran navegando normalmente.

**Importante** Solo puede conavegar cuando el cliente se encuentra en el sitio de la compañía. Si el cliente va a otro sitio, se detiene la conavegación hasta que este regrese al sitio.

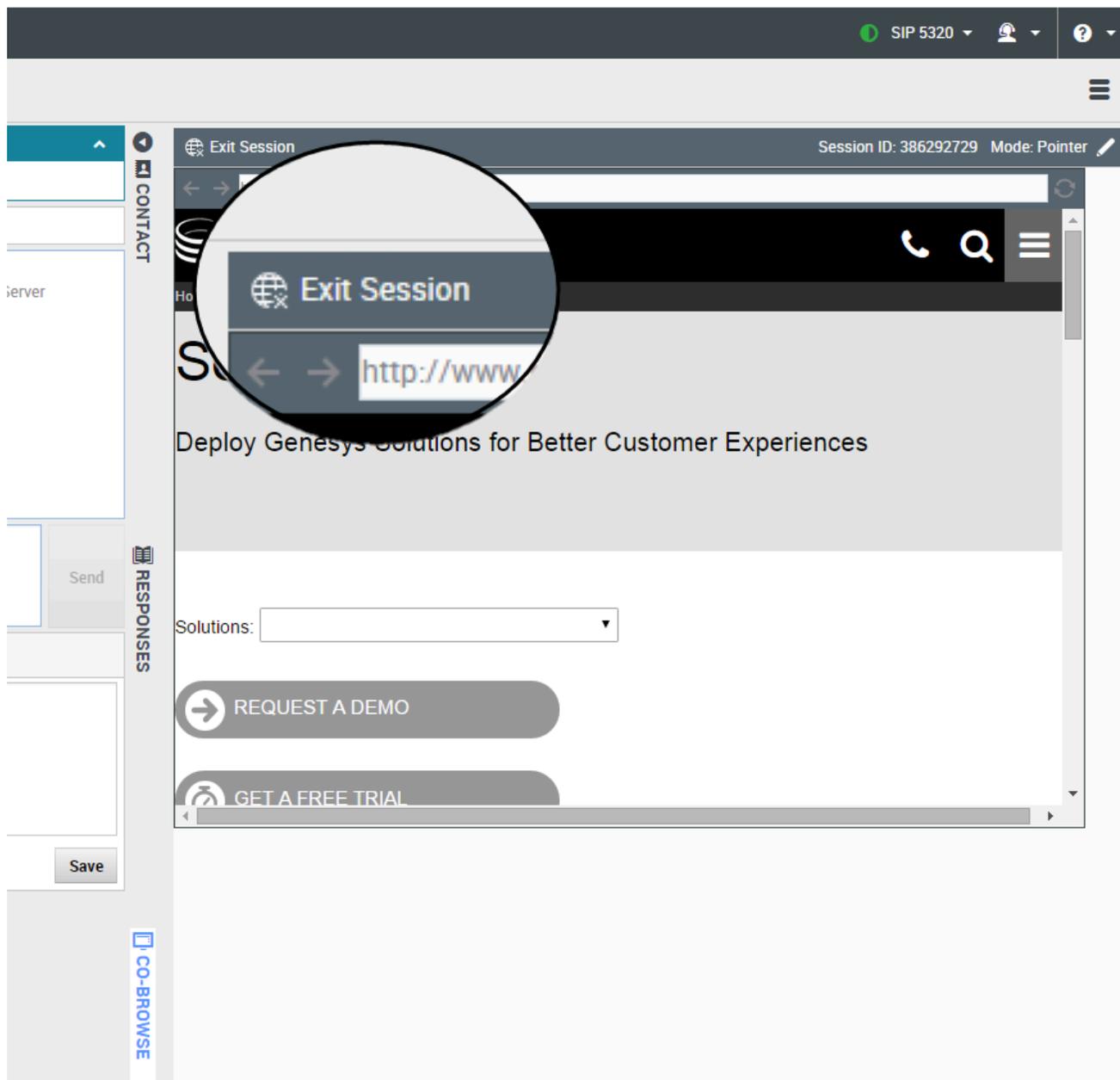
## Volver al modo Puntero



Para volver al modo Puntero, haga clic en el icono de puntero en la esquina superior derecha del área de conavegación.

El cliente también puede regresar al modo Puntero en cualquier momento.

## Detener una sesión de conavegación

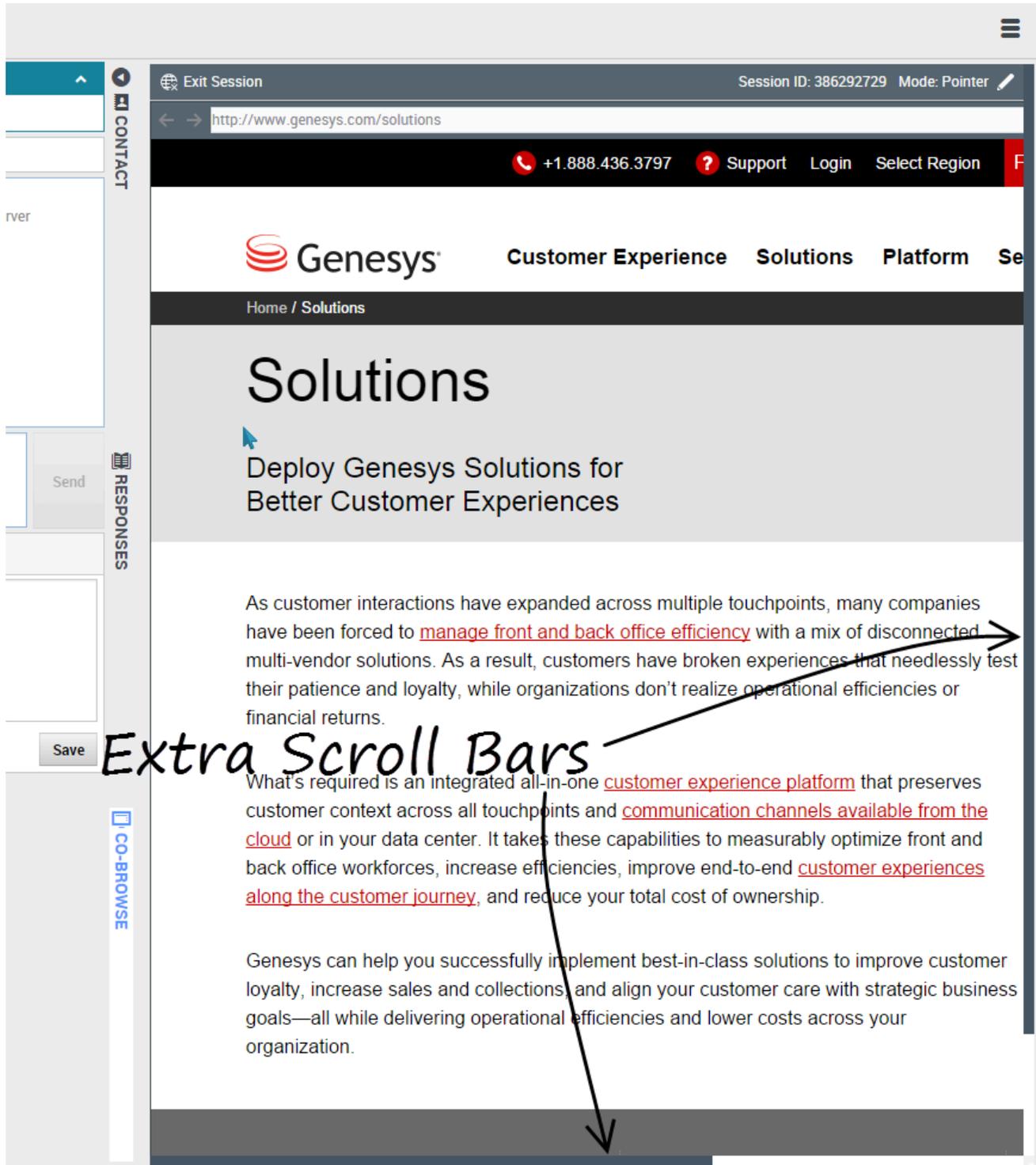


Cuando una sesión de conavegación se inicia, tanto el usuario como el cliente tienen la opción de finalizar la sesión con el botón **Salir de la sesión**.

También se puede finalizar la sesión de conavegación finalizando la interacción de chat o la llamada en curso con el cliente.

Si el cliente sale de la sesión, se le notifica al usuario que su navegador ya no muestra una vista del navegador del cliente. Del mismo modo, si el usuario sale de la sesión, se le notificará al cliente.

## Administrar su navegador virtual



El tamaño del navegador virtual (una ventana en la computadora del usuario que coincide con la

ventana del navegador del cliente) coincide con el tamaño real en el extremo del cliente. Aparecen barras desplazables para ayudarle a navegar por el navegador del cliente si la ventana de ese navegador es más grande que el área de conavegación de Workspace Web Edition.

### Enmascaramiento de datos

Los administradores pueden limitar cuáles campos puede leer el usuario; aparecen asteriscos (\*\*\*\*) en cualquier parte donde los caracteres estén enmascarados. Por ejemplo, los administradores pueden elegir enmascarar solo la contraseña y el número de seguro social del cliente—o toda una página—para la que no lo vean ninguno de los agentes.

## Historial de navegación

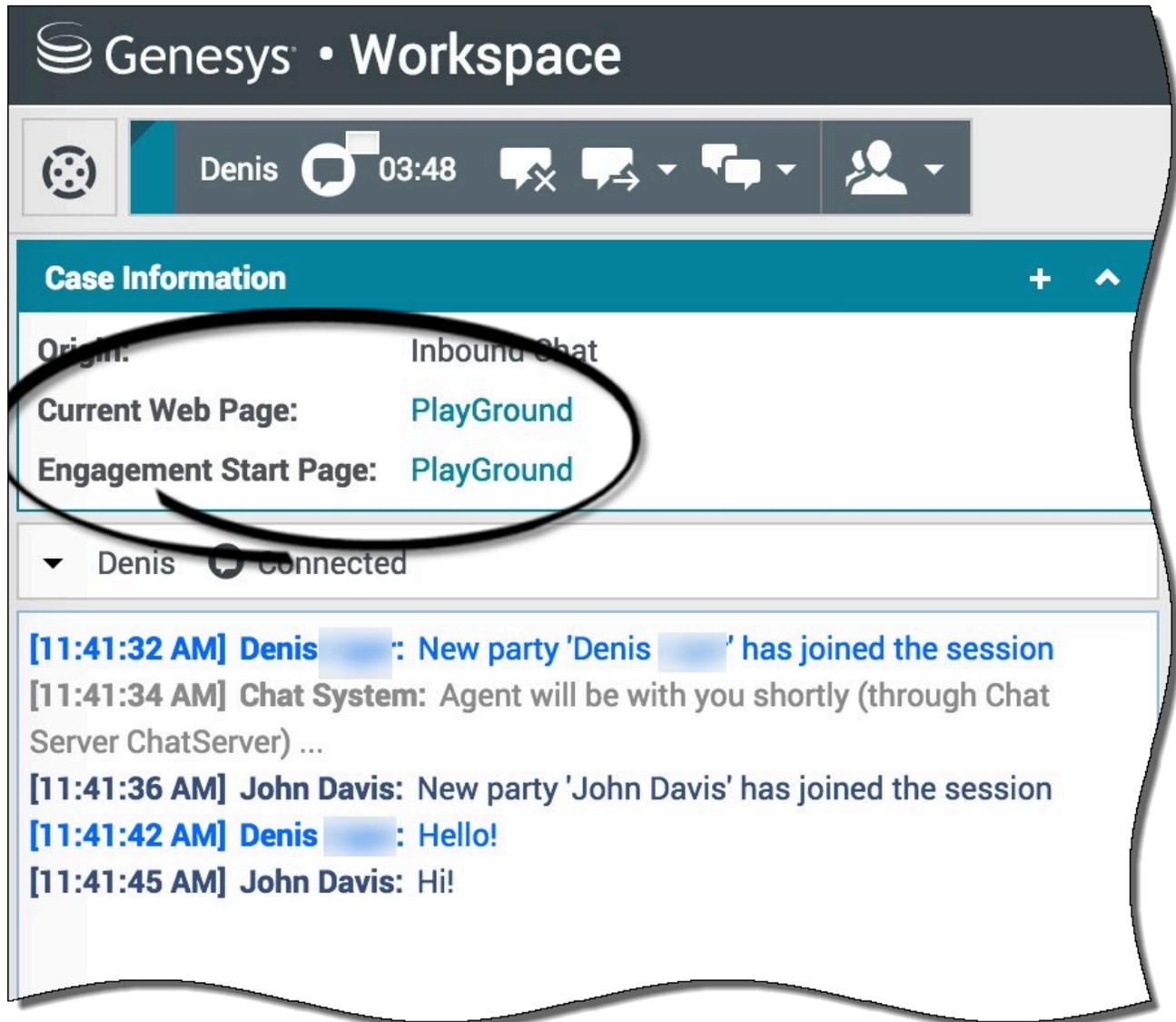
Workspace le permite ver el historial de navegación del cliente antes de otorgarle asistencia, lo que le permite ver si el cliente está buscando algo de manera aleatoria o algo específico.



**[+] Ver video: Visualización del historial de navegación de sus clientes**

[Link to video](#)

¿Cómo veo en qué página estaba mi cliente cuando fue invitado a conectarse?



The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header reads "Genesys • Workspace". Below the header is a navigation bar with a profile icon, the name "Denis", a timer "03:48", and several chat-related icons. The main content area is divided into sections. The "Case Information" section is highlighted with a teal header and contains the following details:

Origin:	Inbound Chat
Current Web Page:	PlayGround
Engagement Start Page:	PlayGround

Below the case information, there is a status bar showing "Denis" with a "Connected" indicator. The chat history section shows the following messages:

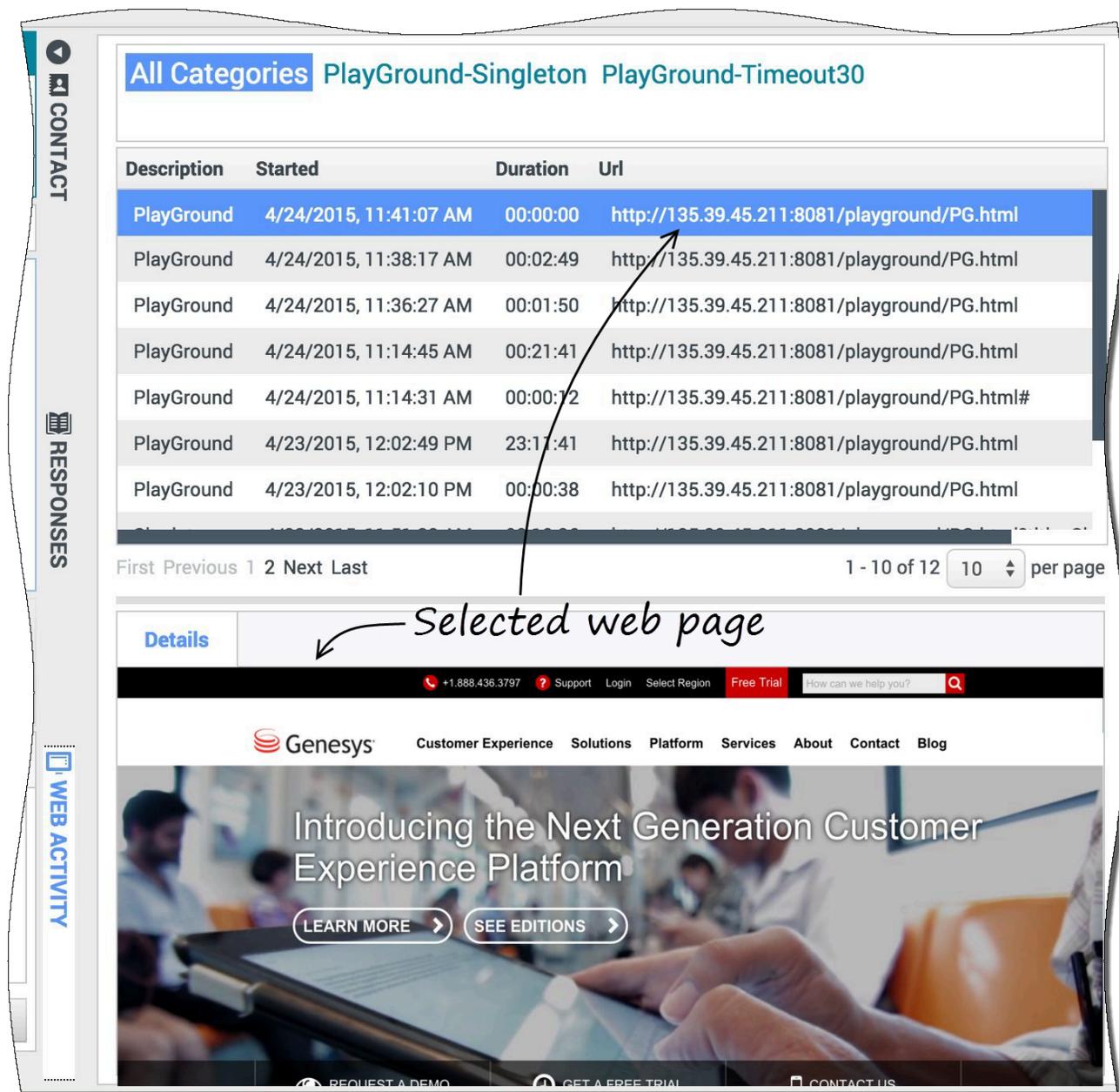
- [11:41:32 AM] Denis [redacted]: New party 'Denis [redacted]' has joined the session
- [11:41:34 AM] Chat System: Agent will be with you shortly (through Chat Server ChatServer) ...
- [11:41:36 AM] John Davis: New party 'John Davis' has joined the session
- [11:41:42 AM] Denis [redacted]: Hello!
- [11:41:45 AM] John Davis: Hi!

Puede ver la página web que el cliente estaba navegando cuando se le envió una invitación a conectarse, así como la página que muestran actualmente.

La información del caso del cliente actual es visible al lado izquierdo de la ventana de la interacción activa.

El nombre de la página web que su cliente estaba navegando cuando se le envió una invitación a conectarse está etiquetado como **Página de inicio de conexión** y el nombre de su página actual aparece justo arriba.

¿Cómo veo una lista de las páginas web que mi cliente ha estado navegando?



Puede ver una lista de las páginas web que el cliente ha estado navegando durante su visita actual, así como el contenido de la página web seleccionada actualmente.

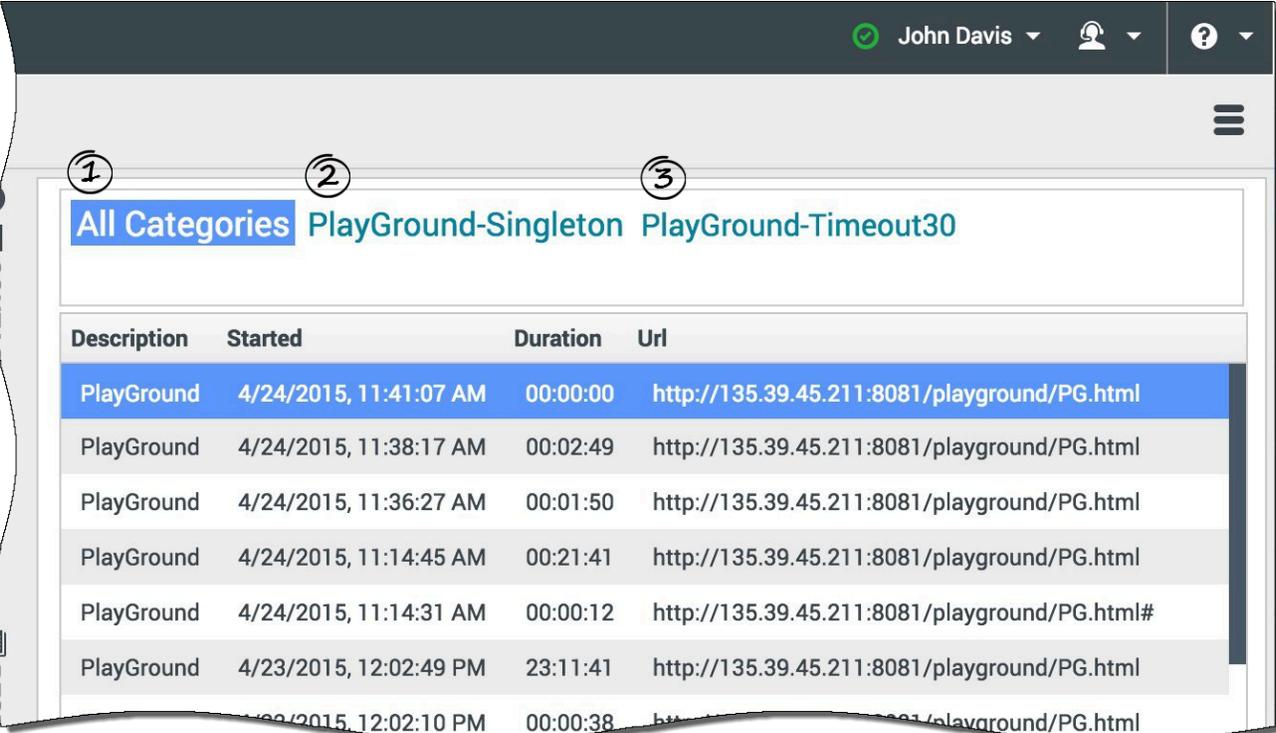
Para acceder a la vista Actividad en la web, seleccione la ficha vertical **ACTIVIDAD EN LA WEB** en la ventana de la interacción activa.

El usuario ahora ve, en la parte superior derecha de su ventana, una lista de las páginas web que su cliente ha estado viendo durante su visita actual. En la esquina inferior derecha de su ventana, se puede ver el contenido de la página web seleccionada actualmente.

## Importante

Si su cliente inició sesión en su sitio web, es posible que pueda ver el contenido de las páginas web que ha estado navegando.

¿Cómo filtro la lista de páginas web?



The screenshot shows a user interface for 'Actividad en la web'. At the top right, there is a user profile 'John Davis' and a search icon. Below this, there are three filter categories: 'All Categories' (highlighted in blue), 'PlayGround-Singleton', and 'PlayGround-Timeout30'. Below the categories is a table with the following columns: 'Description', 'Started', 'Duration', and 'Url'. The table contains several rows of data, with the first row highlighted in blue.

Description	Started	Duration	Url
PlayGround	4/24/2015, 11:41:07 AM	00:00:00	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:38:17 AM	00:02:49	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:36:27 AM	00:01:50	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:14:45 AM	00:21:41	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:14:31 AM	00:00:12	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html#
PlayGround	4/23/2015, 12:02:49 PM	23:11:41	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/23/2015, 12:02:10 PM	00:00:38	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html

Puede filtrar la lista de páginas web seleccionando una categoría.

Directamente arriba de la lista de páginas web se encuentra un área de texto resaltado que le indica al usuario que está mostrando páginas web en todas las categorías.

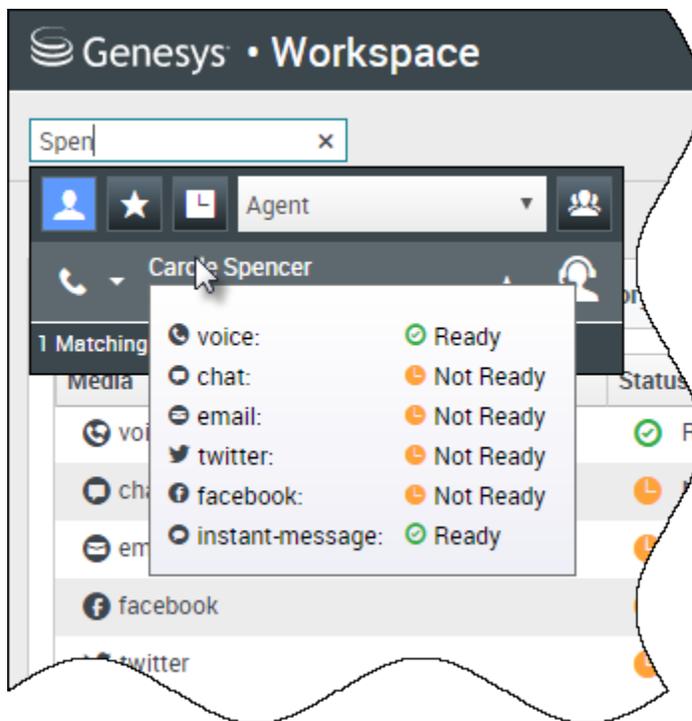
Haga clic en las categorías enumeradas al lado para filtrar todas las páginas que no se encuentran en

esa categoría.

## Interacciones internas

Las interacciones internas son comunicaciones entre el usuario y otras personas dentro de su compañía. Por lo general, son solo internas, por ejemplo **consultas**, **transferencias**, **mensajes instantáneos (MI)** y **mensajes** de su sistema o de los administradores. No obstante, también pueden ser **conferencias** que involucren al cliente. Su supervisor también puede usar irrupciones o supervisión de agentes para escuchar en silencio o comunicarse con el usuario o el cliente.

¿Cómo me comunico con las personas dentro de mi compañía?

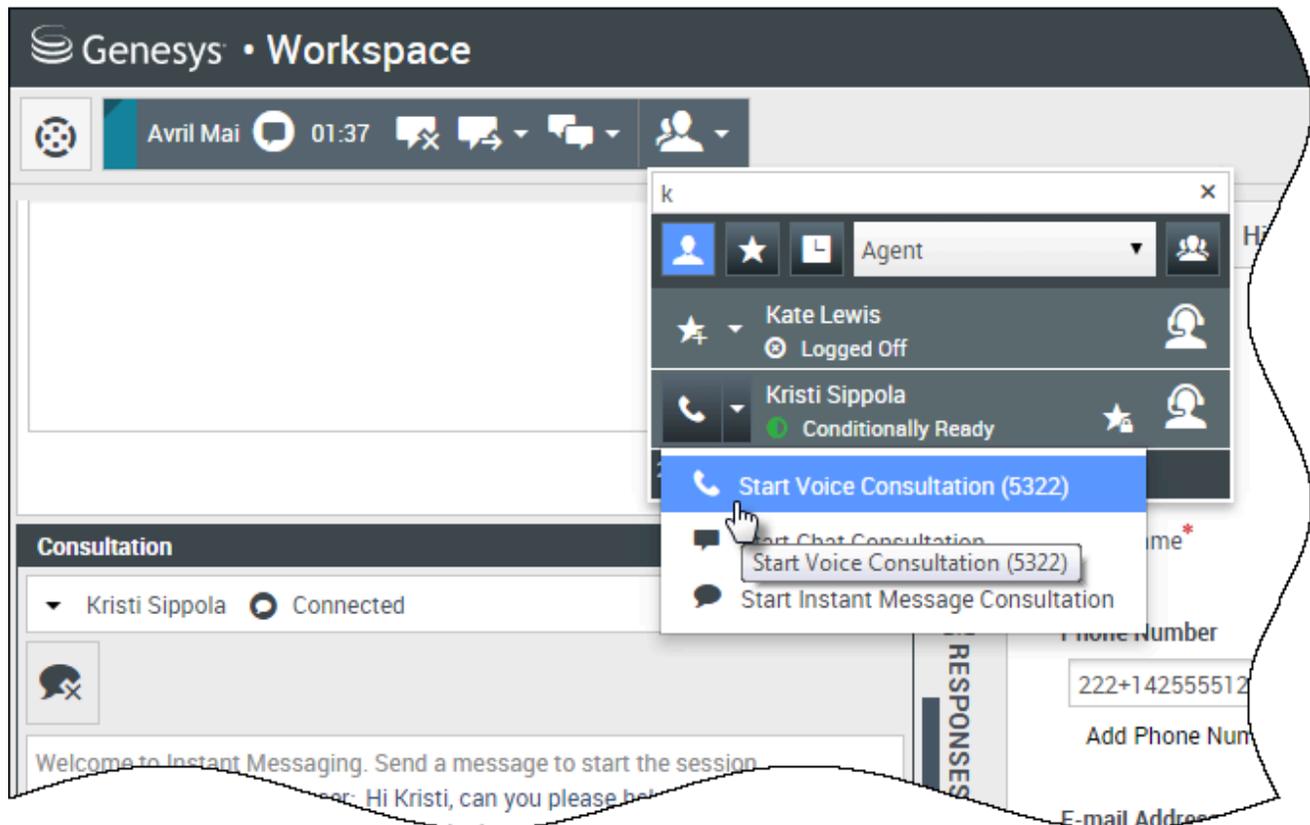


La herramienta **Team Communicator** le permite buscar en el directorio de su empresa a un agente, supervisor (líder de equipo), grupo de agentes u otro objetivo al que desea llamar, consultar o transferir.

Escriba el nombre de la persona que quiera llamar y luego pase el puntero del ratón sobre el nombre en la lista de los resultados de búsqueda. Se muestra un mensaje emergente que le indica si esa persona está lista para tomar una llamada, está en su tiempo de descanso, está ocupada o ha finalizado su sesión.

Si la persona está disponible, use el menú de Acciones para llamarla. Caso contrario, pruebe por otro canal, como un mensaje instantáneo, o vuelva a probar más tarde.

¿Cómo inicio una consulta?



Una consulta le permite intercambiar opiniones sobre una **llamada**, un **correo electrónico** o un **chat** o **workitem** activos con otro miembro del equipo. Se diferencia de una **conferencia** en que el cliente no está conectado a la sesión.



inicia una consulta.

Busque en su lista de **miembros del equipo** para encontrar la persona o el objetivo interno (un **grupo de agentes**, un punto de ruteo o una habilidad) al que le quiera consultar y seleccione el tipo de consulta que quiere realizar. Una vez conectado, puede supervisar el estado y usar los controles de la misma manera que con cualquier otra interacción.

Algunas cuestiones que se deben tener en cuenta:

- Cualquiera de los dos abonados puede finalizar la consulta. No obstante, el hecho de finalizar la consulta no finaliza su interacción con el cliente.
- Si finaliza la sesión con el cliente, la consulta permanece activa.

- 
- Las consultas son privadas: el cliente no puede ver ni escuchar sus discusiones.
  - El miembro del equipo puede ver la información del contacto y del caso y, en caso de haberla, la transcripción del chat.
  - Para cerrar un chat activo, tanto el usuario como el miembro del equipo al que se lo consultó deben marcarlo como terminado .

Si está en una llamada e inicia una consulta de voz, la llamada original se pone en espera mientras hace la consulta al miembro del equipo que haya seleccionado.

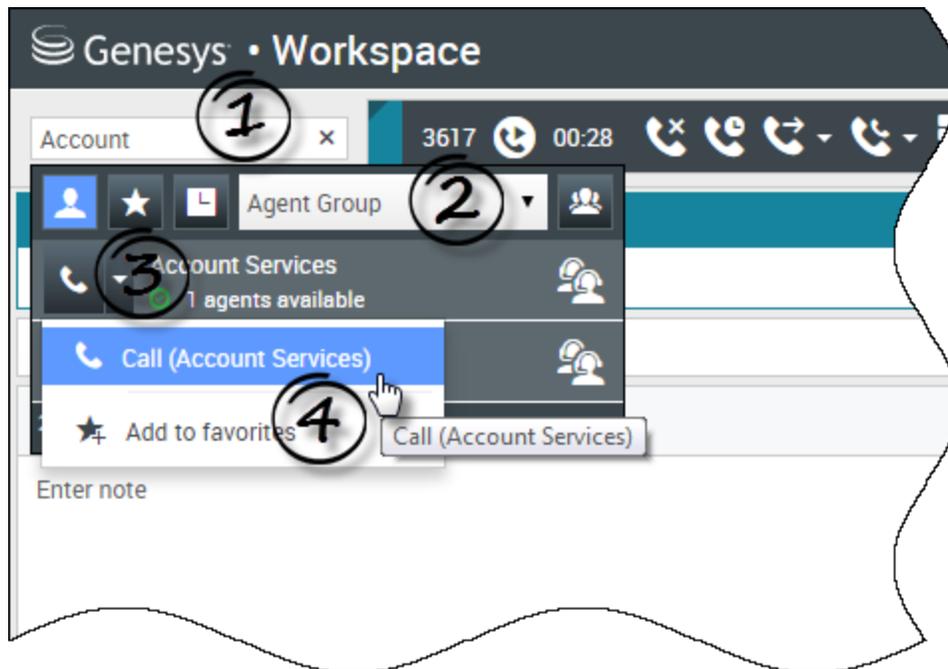
-  reanuda la llamada original (y además le permite intercambiar entre ambas llamadas).
-  finaliza la consulta y reanuda la llamada original.

Si inicia una consulta de MI o de chat, se abre una ventana nueva donde puede enviar mensajes privados al miembro del equipo. También puede iniciar múltiples consultas. Por ejemplo, puede iniciar una consulta de voz mientras hay una consulta de MI en curso.

Antes de una conferencia o una transferencia, puede consultarle a un miembro de su equipo seleccionando **Consultar** en la barra de herramientas. Después de enviar la solicitud de la consulta, la llamada inicial se pone en espera.

Durante la consulta, también puede completar una conferencia o transferencia entre el miembro de su equipo y su cliente. Para ello, seleccione **Transf. de llamada instantánea** () o **Conferencia de llamada instantánea** (), y seleccione el mismo botón junto al nombre del miembro del equipo que quiera.

## Cómo llamar a un grupo de agentes



En algunos centros de contacto, los agentes son asignados a grupos específicos. Por ejemplo, es posible que algunos agentes de una compañía hablen diferentes idiomas, tengan experiencia con productos particulares o tengan un nivel más de alto de autorización de seguridad. Estas son todas las especialidades que pueden estar asociadas con el grupo de un agente.

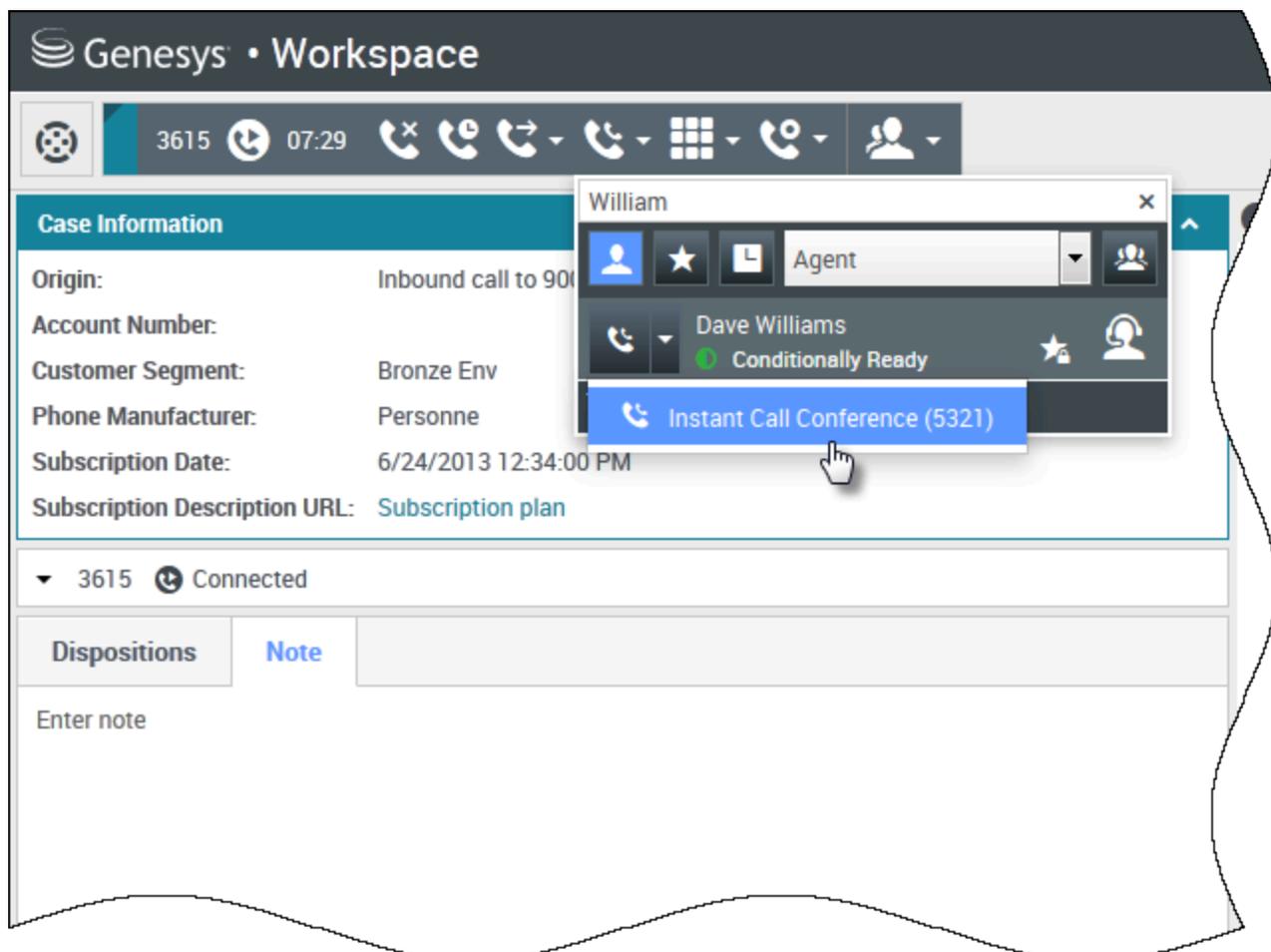
Si el administrador habilitó esta capacidad, puede introducir el nombre del grupo de agentes en lugar del nombre de un agente en particular cuando esté buscando a un miembro del equipo. Haga clic en la lista desplegable **menú de Acciones** que aparece al lado del nombre del grupo de agentes al cual desea llamar.

Algunas veces, nadie en el grupo de agentes está disponible para tomar la llamada. Si el administrador configuró Workspace para mostrar el número de agentes disponibles en el grupo de agentes, el usuario verá un mensaje debajo del nombre del grupo que indica cuántos agentes están disponibles. Si no hay agentes disponibles, es posible que el usuario deba esperar para hacer la llamada.

### Importante

En algunos casos, la información de disponibilidad del grupo de agentes puede tardar entre 10 y 30 segundos en aparecer.

## ¿Cómo inicio una conferencia?



Iniciar una conferencia le permite agregar a otra persona a la llamada o el chat actual. Se diferencia de una **consulta** en que el cliente también está conectado a la sesión.



inicia una conferencia cuando el usuario se está comunicando por **voz**.



inicia una conferencia cuando el usuario se está comunicando por **chat**.

Busque su lista de **objetivos internos** para encontrar a la persona, grupo de agentes, punto de ruteo, cola de interacción o habilidad que quiera agregar y, luego, seleccione el canal de conferencia que está solicitando. La conferencia comienza apenas aceptan la solicitud. (Al enviar una solicitud de conferencia a un grupo de agentes, la información de disponibilidad del agente puede estar entre 10 y 30 segundos retrasada, por lo que deberá esperar a ver si hay algún agente disponible para unirse a la conferencia).

Algunas cuestiones que se deben tener en cuenta:

- Siempre le puede consultar a un miembro del equipo antes de agregarlo a una conferencia.
- En una conferencia de voz, la persona agregada puede decidir abandonar la llamada. Esto los desconecta de la conferencia, pero la llamada con el cliente continúa.
- Si el usuario se desconecta de la llamada, pero la persona que agregó a la conferencia sigue conectada, la llamada continúa sin el usuario. El sistema del usuario puede estar configurado para finalizar la conferencia después de que se desconecta el usuario si la persona que añadió no forma parte de la compañía.
- Todos los que estén conectados a la conferencia pueden ver o escuchar lo que están debatiendo otras partes, a menos que elimine a un participante o lo silencie.
- Se puede configurar la cuenta para que se elimine a uno de los abonados de la conferencia. Seleccione el menú **de Acciones del abonado** en la vista Interacción de voz y seleccione **Eliminar de conferencia** para eliminar a ese abonado de la conferencia.

Un miembro del equipo puede seleccionar **Salir** para abandonar la conferencia.

## ¿Cómo transfiero una interacción a otro miembro del equipo?

### Link to video

Puede transferir una llamada, un correo electrónico o un chat a otro miembro del equipo de manera instantánea o puede consultarlo antes. Por ejemplo, puede poner en espera la llamada en curso mientras habla con otro miembro del equipo para ver si aceptan la transferencia.



transfiere una llamada de voz.



transfiere un chat.



transfiere un correo electrónico entrante.

### Algunas cuestiones que se deben tener en cuenta:

- La puede aparecer la información del caso de la interacción, la persona a la que le transfirió y su administrador.
- Si su solicitud de transferencia es rechazada, debe sacar su contacto de la espera de forma manual.
- Si no hay agentes disponibles, es posible que usuario deba esperar para transferir la llamada. (Al transferir la llamada a un grupo de agentes, la información de disponibilidad del agente puede estar entre 10 y 30 segundos retrasada, por lo que deberá esperar para transferir la llamada si no hay agentes disponibles).
- Si el destino de la transferencia está ocupado (es decir, si no está listo o está desconectado), puede hacer la transferencia al correo de voz si dicha característica está disponible.

En el video, podrá ver cómo funciona una transferencia.

## ¿Cómo envío un Mensaje Instantáneo?

### [Link to video](#)

El canal Mensaje instantáneo (MI) de Workspace permite enviar y recibir mensajes instantáneos (MI) con su equipo. Si esta característica está disponible en el entorno, estará disponible a través del canal de voz.

Para enviar un MI, busque el **miembro del equipo** y seleccione **Enviar mensaje instantáneo**. Escriba un mensaje y toque en **Enviar**. Si la persona acepta, puede comunicarse por mensajes.



finaliza la sesión de MI.



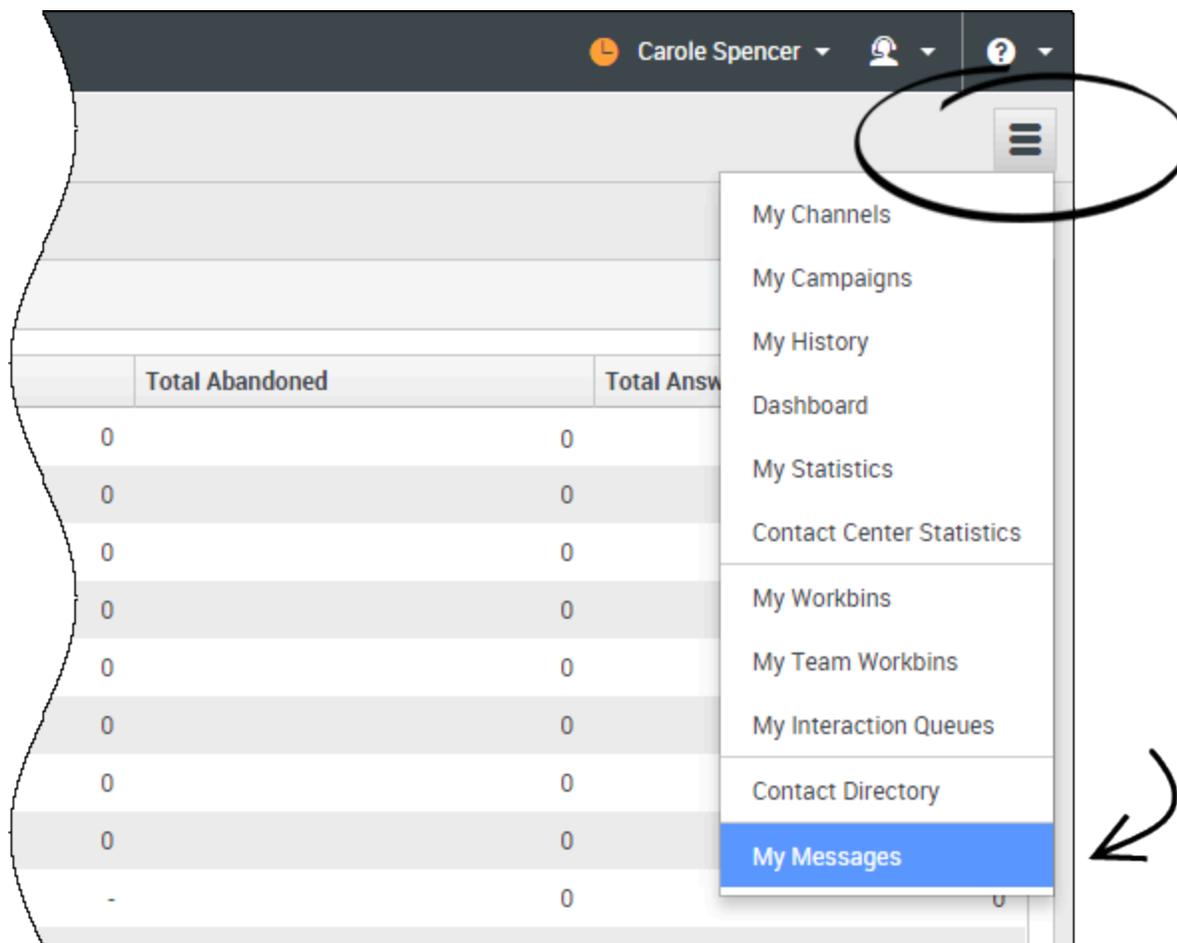
cierra la ventana.

## ¿Cómo recibo un Mensaje Instantáneo?

### [Link to video](#)

En el video, verá cómo responder a una solicitud de Mensaje Instantáneo de uno de sus colegas.

## ¿Cómo leo mis mensajes?



Podría recibir mensajes desde el sistema Genesys.

Cuando reciba un mensaje nuevo, verá una notificación de vista preliminar (es posible que escuche un sonido o un timbre).

Los mensajes comunes incluyen lo siguiente:

- Mensajes del sistema (p. ej., cuando el servidor de una central telefónica, un canal o un contacto está fuera de servicio)
- Correos de voz (si están habilitados)

Puede ver la mayoría de los mensajes en la página **Mis mensajes**. En la **Vista principal**, haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** (☰) y, luego, seleccione **Mis mensajes**. Los mensajes más recientes se muestran en la parte superior, con su color y estado para indicar la prioridad.

Si tiene mensajes en el correo de voz, verá un indicador junto al buzón, como el siguiente: .

Para llamar a su buzón de correo de voz, selecciónelo en el menú **Vistas compatibles** (). Se ejecutará una nueva interacción interna. Utilice el teclado para ingresar su información de autenticación.

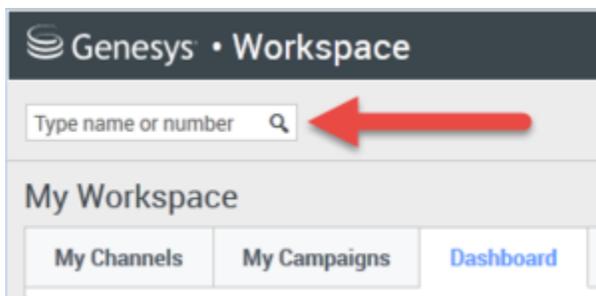
**Sugerencia:** Si desplaza el puntero del ratón sobre el indicador de mensajes en espera, podrá ver el número de mensajes que están en cada uno de sus buzones de correo de voz.

# Team Communicator

## ¿Cómo inicio una llamada o un mensaje de correo electrónico?

Para iniciar una llamada de voz o una interacción de correo electrónico, simplemente haga clic en el Team Communicator y comience a escribir información sobre a quién desea llamar o enviarle un correo electrónico. El Team Communicator es una característica que permite buscar a alguien en el directorio de la compañía (un destino interno) o a alguien fuera de la compañía (como un contacto) cuya información está almacenada en el directorio de contactos.

Puede ingresar un nombre, parte de un nombre, número de teléfono o una dirección de correo electrónico en el campo Team Communicator e iniciar inmediatamente una llamada o un mensaje de correo electrónico para esa persona. Es posible que el administrador haya configurado el sistema para restringir a quién puede buscar el usuario.



Team Communicator de la Ventana principal Utilice esta opción para ingresar nombres, números de teléfono y direcciones de correo electrónico.

Ver video: [Buscar un contacto](#)

[Link to video](#)

Es posible que se tenga que tratar con un cliente que tenga un problema y que el usuario necesite ayuda para resolverlo. Simplemente utilice el Team Communicator para iniciar una llamada de voz a la persona en su compañía o fuera de la compañía que puede ayudarlo.

El Team Communicator es parte de la [Main\\_View](#) y también está disponible en las siguientes ventanas de interacción (para acciones de transferencia, conferencia y consulta):

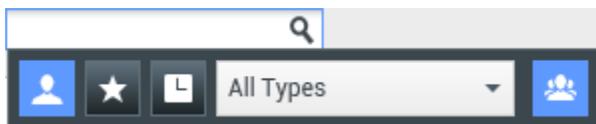
- [Voz](#)
- [Chat](#)
- [Correo electrónico](#)
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)

Escriba un nombre o número en el campo de texto Team Communicator para comenzar su búsqueda. Haga clic en el campo para mostrar la barra de herramientas del Team Communicator. La barra de herramientas permite buscar Todos, sus Favoritos, Favoritos corporativos o contactos recientes y destinos internos. También le permite filtrar por contacto o por tipo de destino interno y agrupar o desagrupar los resultados de su búsqueda.

En la vista principal

## ¿Cómo utilizo el Team Communicator en la Vista principal?

La Vista principal incluye el campo **Búsqueda rápida** de Team Communicator. El campo **Búsqueda rápida** es una herramienta de búsqueda universal. La herramienta puede buscar tanto en la base de datos de contactos como en el directorio de destinos internos. Su administrador de sistema puede haberlo configurado para proporcionar búsqueda de contactos universal o simplemente proporcionar búsqueda de destino interno.



El Team Communicator, para iniciar llamadas, correos electrónicos, transferencias, conferencias y consultas

### Comienzo de una llamada o correo electrónico

Cuando el usuario selecciona Team Communicator, aparece una barra de herramientas. Ingrese un nombre, número de teléfono u otra palabra clave en el campo para iniciar su búsqueda. A medida que el usuario escribe, el Team Communicator sugiere agentes, contactos y otros recursos conocidos.

Haga clic en el nombre de la persona con la que quiere comunicarse en la lista de resultados.

El usuario aún puede iniciar una interacción con alguien que no está en la base de datos de su compañía escribiendo el número de teléfono completo o la dirección de correo electrónico y luego haciendo clic en el botón Llamada o Correo electrónico en el **menú de Acciones** al lado del nombre o dirección de correo electrónico.

La barra de herramientas permite filtrar los resultados de la búsqueda de contactos y destinos internos por tipos de llamadas o contactos:

- Buscar todos los contactos ()
- Buscar contactos favoritos ()
- Buscar contactos recientes ()

---

También permite filtrar por contacto o por tipo de destino interno y agrupar o desagrupar () los resultados de su búsqueda por categoría o tipo.

Es posible que el sistema esté configurado para alertar al usuario si ha perdido una llamada.

Haga clic en el campo de texto Team Communicator para abrir el Team Communicator. Si perdió una llamada, el botón **Mostrar y buscar reciente** () es anaranjado. Haga clic en el botón para mostrar la lista de llamadas perdidas. Aparece el icono del contorno de una flecha pequeña hacia abajo al lado del número del abonado que llamó al usuario. Si desplaza el puntero de su ratón sobre la entrada del contacto, aparece un texto emergente que muestra la información de llamada perdida, como fecha, hora y detalles conocidos del contacto.

En el Team Communicator, un contacto que ha llamado recientemente muestra una de tres flechas pequeñas al lado del nombre del contacto.

-  — Un icono de flecha sólido que apunta hacia abajo indica una llamada respondida
-  — Una flecha que señala hacia arriba indica una llamada saliente al contacto
-  — El contorno de una flecha que apunta hacia abajo indica una llamada perdida

Para obtener detalles acerca de la llamada, ya sea respondida, perdida o saliente, desplace el puntero del ratón sobre el nombre de contacto o el número.

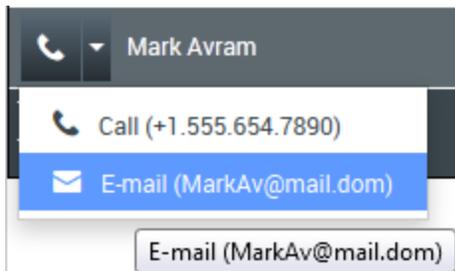
Al cerrar el Team Communicator, o si el usuario cambia el filtro a Todos los contactos o Contactos favoritos, el botón **Reciente** vuelve a ser blanco si el usuario revisó sus llamadas recientes y llamadas perdidas o si el usuario devolvió todas sus llamadas perdidas.

## Llamar y enviar correos electrónicos

Se utiliza el Team Communicator para hacer una nueva llamada de voz o interacción de correo electrónico.

### Iniciar una nueva interacción

Para ejecutar una nueva interacción (externa o interna), utilice el Team Communicator para buscar y seleccionar un destino o contacto. Ingrese el nombre de un destino interno (agente, habilidad, grupo, cola de espera o Punto de ruteo) o un nombre de contacto, número de teléfono o dirección de correo electrónico en el campo de búsqueda universal.



A medida que ingrese los datos, Workspace Web Edition busca en las bases de datos de destinos internos y contactos y enumera los contactos y destinos internos potenciales.

En la lista, se puede:

- Seleccione el tipo de interacción que desea ejecutar, voz o correo electrónico saliente.

Se pueden utilizar los controles del Team Communicator para hacer lo siguiente:

- Filtrar y ordenar la lista de los resultados de la búsqueda.
- Realizar acciones en un contacto seleccionado para llamar.

Ver video: Iniciar un nuevo correo electrónico

[Link to video](#)

Ver video: Hacer una nueva llamada de voz

[Link to video](#)

## Filtrar/ordenar los resultados

### Filtrar y ordenar la lista de los resultados de la búsqueda

La búsqueda del Team Communicator se concentra en “palabras claves” que explora cada campo de la base de datos de contactos con la finalidad de hallar la palabra o palabras (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) proporcionados en el campo de búsqueda. Se explora cada campo de la base de datos utilizando la búsqueda “comienza con” para las palabras clave que suministre.

Los resultados se devuelven en una lista que se ordena conforme a las reglas de puntuación. En la mayoría de los casos, se pueden refinar los resultados de la búsqueda utilizando las características de filtrado de la vista de lista. Por ejemplo, puede filtrar los resultados de su búsqueda de manera que sólo aparezcan agentes o colas de espera

Los tipos de resultados podrían incluir los siguientes:

- Todos los tipos
- Agente

- Grupo de Agentes
- Punto de direccionamiento
- Habilidad
- Contacto
- Cola de espera interacción

Seleccione el icono **Ordenar por categoría** () para ordenar los resultados de búsqueda por categoría. Las categorías se pueden contraer haciendo clic en la flecha que aparece al lado del nombre de la categoría.

Debajo del campo **Búsqueda rápida** hay cuatro controles que se pueden utilizar para enumerar contactos previos rápidamente.

De izquierda de derecha, los botones son los siguientes:

-  **Buscar todo:** Seleccione entre todos los destinos internos y contactos que coinciden. No afecta la manera como están ordenados.
-  **Mostrar y buscar mis favoritos corporativos:** Haga clic para mostrar solamente los contactos/destinos internos que haya indicado como favoritos corporativos. El orden es por categoría o tipo.
-  **Mostrar y buscar Mis contactos/destinos recientes:** Seleccione entre los últimos 1 a 10 contactos/destinos internos que haya discado directamente, a los que haya enviado correos electrónicos o haya supervisado. El orden es por fecha.
- **Filtrar por tipo:** Seleccione el tipo de búsqueda, incluyendo Agente, Contacto, Punto de ruteo, Habilidad, Cola de espera, Cola de interacción y Grupo de agente.
-  **Ordenar por categoría/Ordenar por tipo:** Seleccione esta opción para ordenar por categoría o tipo.

## Otros favoritos

### ¿Cómo utilizo los Favoritos personales y corporativos?

Un favorito es alguien con quien el usuario interactúa frecuentemente.

El Workspace Team Communicator permite al usuario marcar contactos y destinos internos (como otros agentes, supervisores (líderes de equipo), o ruteo de llamadas) como favoritos personales. Esta opción es útil si se tiene un supervisor con el que es necesario comunicarse regularmente para obtener ayuda sobre tipos específicos de problemas de cliente o un punto de ruteo al cual el usuario debe dirigir regularmente ciertos tipos de consultas.

También se puede "sacar de los favoritos" (eliminar) un contacto o destino de la lista de favoritos cuando ya no es necesario buscarlo rápidamente.

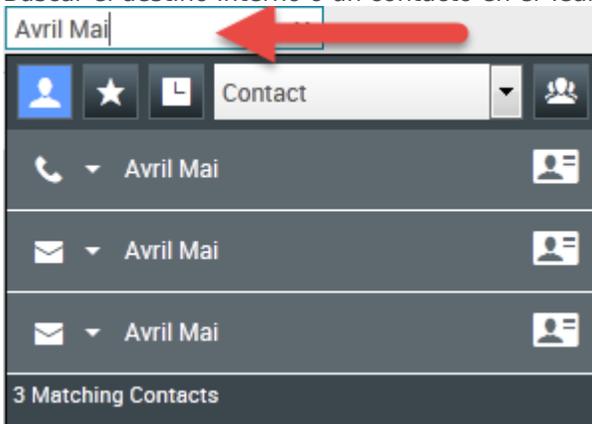
Es posible que el administrador haya elegido para el usuario destinos específicos como "favoritos corporativos". En Team Communicator, los favoritos corporativos se marcan con un icono de estrella con bloqueo (★🔒). Esto significa que no puede "sacarlos" (eliminarlos) de la lista de favoritos. Es posible que el administrador del usuario le designe favoritos corporativos que cambien en base al rol del usuario en la compañía o según el contacto con el cual interactúe en el momento.

Los favoritos que elige el usuario se marcan con una estrella blanca (★).

## Elección de favoritos personales

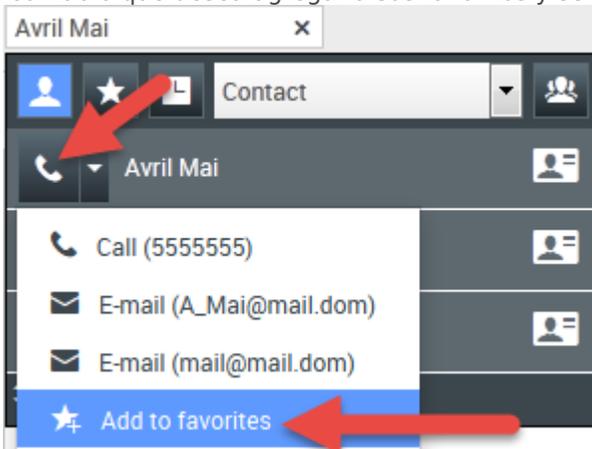
Como ayuda para buscar contactos y destinos internos rápidamente, utilice el **menú de Acciones** en el Team Communicator al lado del nombre del contacto o destino. Siga este procedimiento:

1. Buscar el destino interno o un contacto en el Team Communicator.



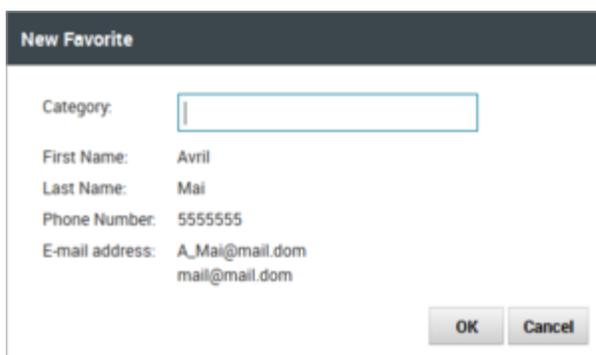
Escriba el nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico del destino que desea buscar

2. Haga clic para abrir el **menú de Acciones** que se muestra al lado del nombre del destino interno o del contacto que desea agregar a sus favoritos y seleccione **Agregar a favoritos**.



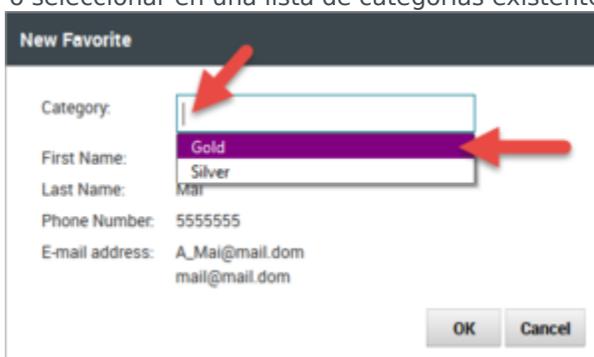
Haga clic en Agregar a favoritos

El **Favorito nuevo** aparece el cuadro de diálogo.



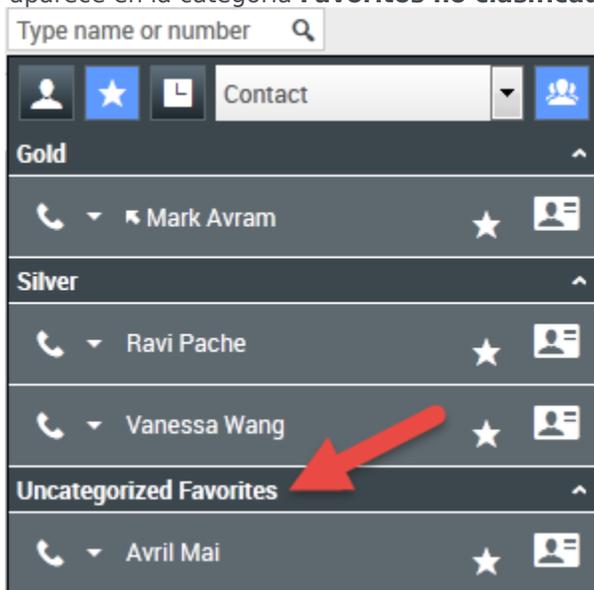
El cuadro de diálogo favorito nuevo

- Si lo desea, utilice la lista desplegable **Categoría** para definir una nueva categoría para su favorito o seleccionar en una lista de categorías existentes.



(Opcional) Elija o cree una categoría para su nuevo favorito

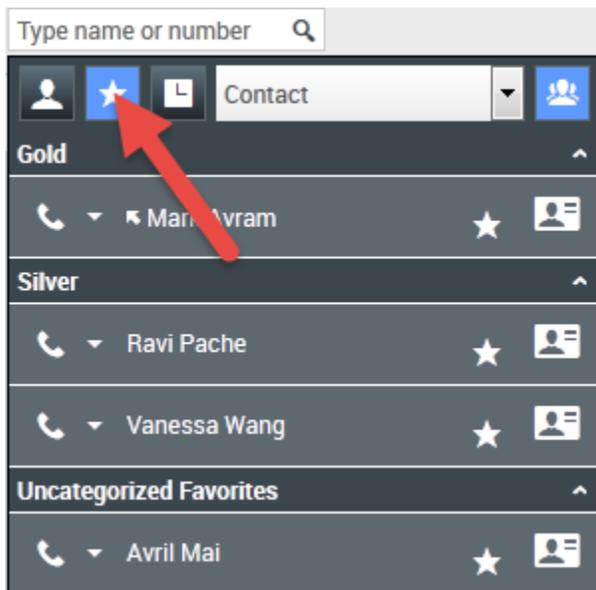
- Haga clic en **Aceptar** para agregar un destino interno o un contacto como favorito. Si el usuario no eligió una categoría, y elige ver favoritos por categoría en el Team Communicator, el nuevo favorito aparece en la categoría **Favoritos no clasificados**.



Visualización de favoritos por categoría

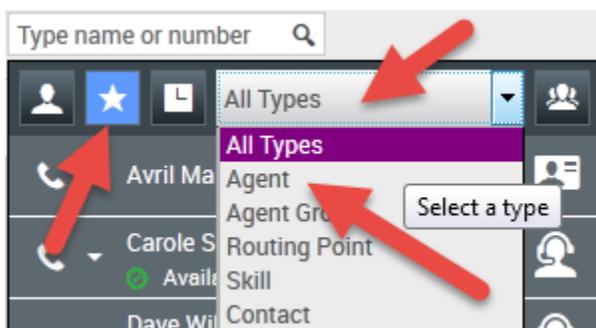
## Visualización y administración de sus favoritos

Cuando desee ver la lista completa de favoritos personales y corporativos, haga clic en el campo de búsqueda de Team Communicator y luego haga clic en el botón de filtro **Favoritos** (véase la figura abajo).



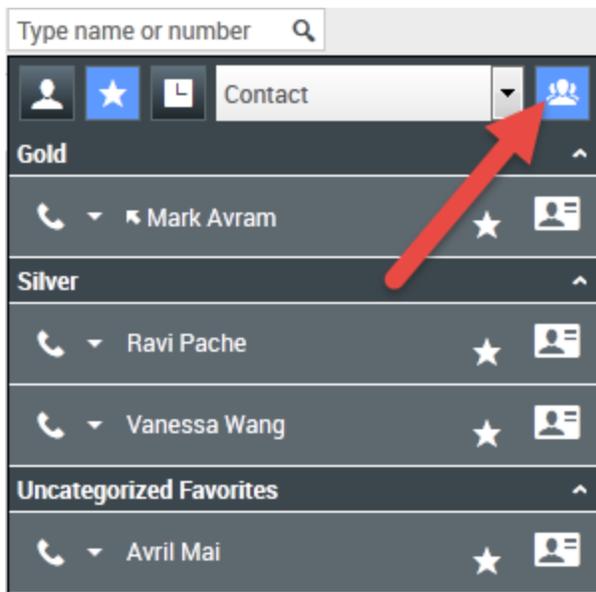
Haga clic en el botón filtro de Favoritos para ver sus favoritos personales y corporativos

Utilice la lista desplegable de Tipo de filtro para cambiar los tipos de contactos y destinos enumerados en el Team Communicator. Puede ver solo agentes, contactos, grupos de agentes, puntos de ruteo o habilidades, o puede ver todos los tipos de destinos.



Haga clic en el botón filtro de Favoritos para ver sus favoritos personales y corporativos, y luego filtre por tipo utilizando la lista desplegable de tipo

Utilice el botón Ordenar por categoría para ordenar la lista de favoritos en sus categorías designadas. Cualquier favorito que no haya sido asignado a una categoría aparece en la categoría **Favoritos no clasificados**.



Haga clic en el botón filtro de Favoritos para ver sus favoritos personales y corporativos y luego haga clic en el botón **Ordenar por categoría** para mostrar los favoritos por categoría

## Importante

Los favoritos que haya creado directamente discando un contacto aparecerán solo en la búsqueda de favoritos y en su lista de llamadas recientes si anteriormente llamó a la persona. Si no se aplica el filtro Favoritos a la búsqueda, solo se buscará en los siguientes tipos de objetos: Agente, Contacto, Punto de ruteo, Habilidad, Cola de espera, Cola de interacciones y Grupo de agentes.

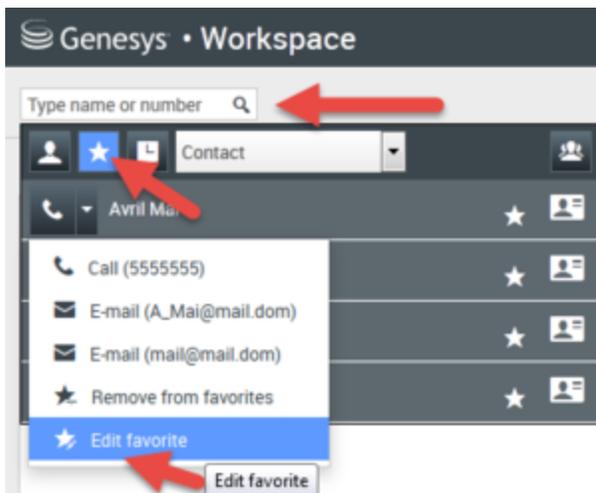
Puede editar un favorito para agregar, eliminar o modificar una categoría. Seleccione **Editar favorito** (★) en el **menú de Acciones** para abrir y utilizar el cuadro de diálogo **Editar favorito**.

Puede eliminar un destino interno o un contacto de su lista de favoritos seleccionando **Eliminar de favoritos** (★) en el **menú de Acciones**.

## Edición de la categoría de un favorito personal

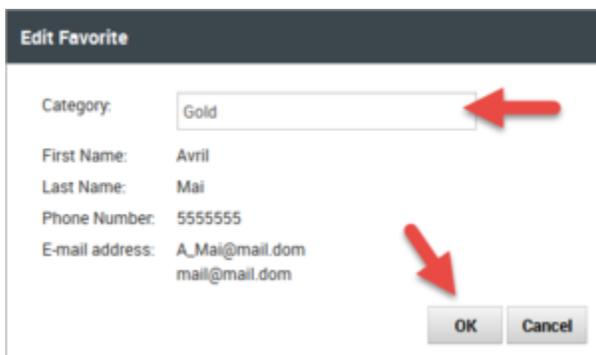
Cuando desee agregar, eliminar o modificar la categoría que le ha asignado a un contacto favorito o a otro destino, puede utilizar el Team Communicator para editar la categoría.

Primero, utilice Team Communicator para buscar el favorito bien sea ingresando el nombre en el campo de búsqueda y/o haciendo clic en el botón **Favoritos** (★). A continuación, abra el **menú de Acciones** al lado del nombre del contacto o de otro destino y seleccione la opción **Editar favorito**.



Busque el favorito que desea editar y luego utilice el menú de Acciones para seleccionar Editar favorito

Aparece el cuadro de diálogo Editar favorito. Para realizar el cambio a la categoría, edite el contenido del campo Categoría. Puede modificar la categoría, eliminar la categoría o cambiar la categoría.



Editar favorito

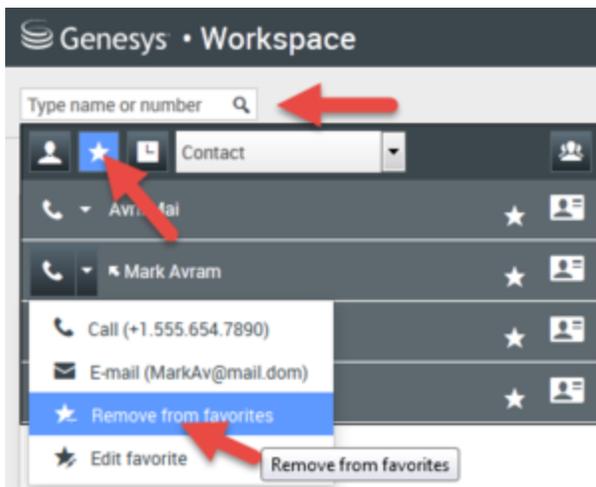
Haga clic en **Aceptar** cuando haya terminado para guardar la modificación.

## Eliminación de un favorito personal

Cuando ya no desee que un contacto u otro destino que haya agregado como favorito esté en su lista de favoritos, puede utilizar el Team Communicator para eliminar el favorito.

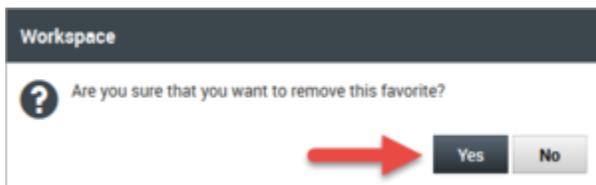
Primero, utilice Team Communicator para buscar el favorito bien sea ingresando el nombre en el

campo de búsqueda y/o haciendo clic en el botón **Favoritos** (★). A continuación, abra el **menú de Acciones** al lado del nombre del contacto o de otro destino y seleccione la opción **Eliminar favorito**.



Busque el favorito que desea eliminar y luego utilice el menú de Acciones para seleccionar Eliminar favorito

Aparece un cuadro de diálogo de confirmación cuando elige **Eliminar favorito**. Haga clic en **Sí** si está seguro de que desea eliminar este contacto o destino de la lista de favoritos personales. Haga clic en **No** para mantener el contacto o destino en la lista de favoritos personales.



Este mensaje de confirmación solicita que confirme que realmente desea eliminar el favorito seleccionado de su lista de favoritos

## Importante

- Los favoritos corporativos no se pueden editar ni eliminar. Estos favoritos son controlados por su administrador.
- Si agregó un destino como favorito personal y después su administrador agrega este mismo destino como favorito corporativo, ese destino se designará como favorito corporativo en la vista plana, y como favorito personal y favorito corporativo en la vista de categorías.

# Campañas salientes

Como agente, el usuario puede trabajar en campañas (por ejemplo, cobros, telemarketing o recaudación de fondos) donde realiza **llamadas** salientes a contactos. Puede ver y administrar sus campañas desde la ficha **Mis campañas**.

## ¿Qué tipos de campañas están disponibles?

Es posible que trabaje con uno de los siguientes tipos de campaña:

- Campañas de **vista preliminar**, en las que solicita manualmente (o *saca*) un número para discarlo desde el sistema.
- Campañas **progresivas o predictivas**, en las que el sistema automáticamente lo conecta con un contacto.
- En las campañas de tipo **push-preview**, el sistema le envía automáticamente un registro para obtener una vista preliminar, y luego usted debe hacer clic para conectarse a la llamada.

## Videotutorial: Campañas salientes

Aquí se muestran cuatro videos tutoriales que proporcionan, una visión rápida de un agente en una campaña saliente. El primer video presenta las campañas salientes, el segundo muestra las campañas progresivas y predictivas (automáticas), el tercero demuestra las campañas de vista preliminar (manuales), y el cuarto demuestra las campañas de tipo push-preview (semiautomáticas).

- Generalidades

	<p><b>[+] Mostrar video: Generalidades sobre las campañas salientes</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	--

- Recuperación de registro automática (y programar una llamada de regreso)

	<p><b>[+] Mostrar video: Modo automático</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	---

- Recuperación de registro manual



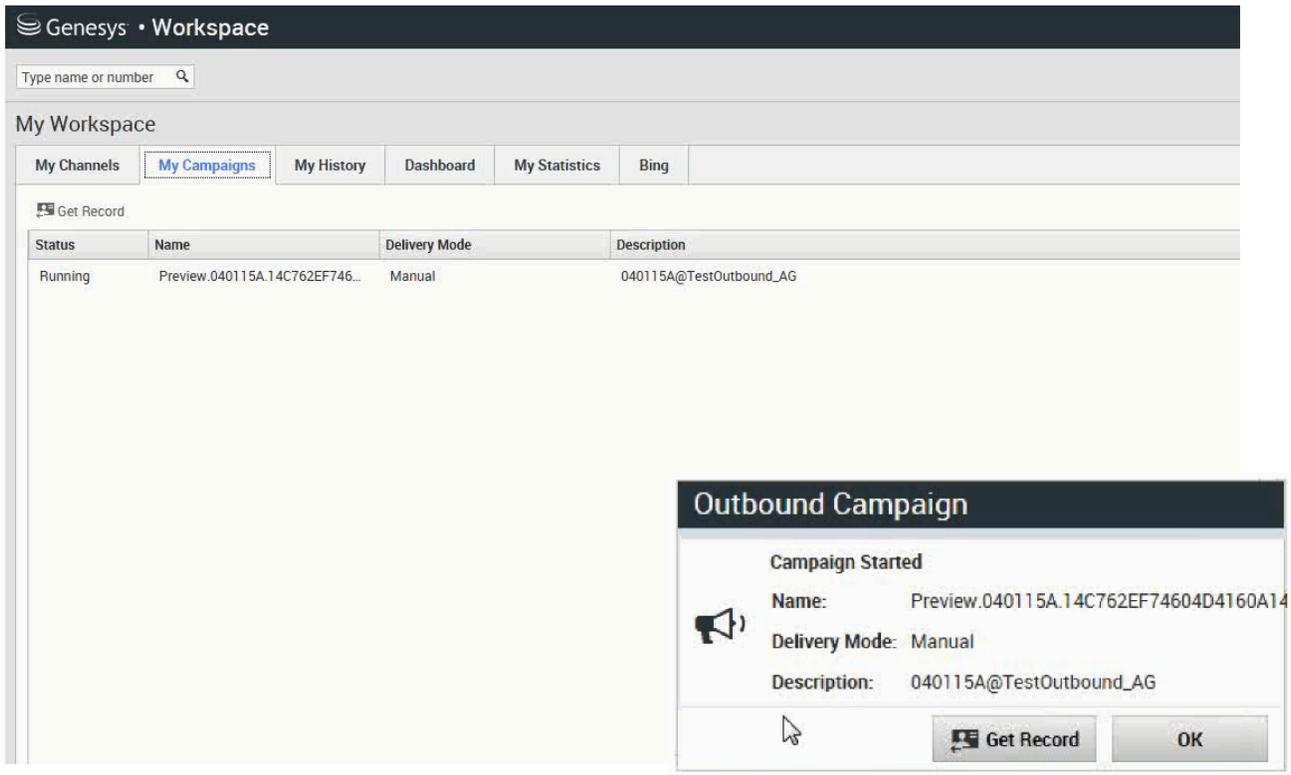
**[+] Mostrar video: Modo manual**  
[Link to video](#)

- Recuperación semiautomática de registros



**[+] Mostrar video: Modo semiautomático**  
[Link to video](#)

## ¿Cómo trabajo con las campañas de vista preliminar?



En las campañas que se use el modo de discado con Vista preliminar, el usuario solicita un registro del sistema y luego disca el número del contacto. Puede obtener una vista preliminar de la información del caso y otros detalles *antes* de iniciar la llamada. Debe tener el estado **Listo** para recibir interacciones.

El usuario recibe una notificación emergente cada vez que un administrador carga o inicia una nueva campaña. Al recibir una notificación emergente de Campaña iniciada, el usuario puede elegir entre las siguientes opciones:

- **Obtener registro** para recuperar el registro de un contacto desde la lista de la campaña.
- **Aceptar** para unirse a la campaña. (Con esta opción, tendrá que recuperar el registro de forma manual. Debe ir a **Mis campañas**, seleccionar la campaña que quiere usar y seleccionar **Obtener registro**).

Una vez que el usuario ha realizado una vista preliminar del registro, puede realizar las siguientes acciones:



llamar al contacto. Cuando la llamada está conectada, el usuario puede supervisar el estado de la llamada y usar los controles de llamada de voz convencionales para administrar la llamada.



rechazar el registro. El usuario puede elegir **Llamar a este contacto luego** para devolver el registro a la lista de campañas o **No llamar a este contacto** para eliminar el contacto de la lista de campañas.

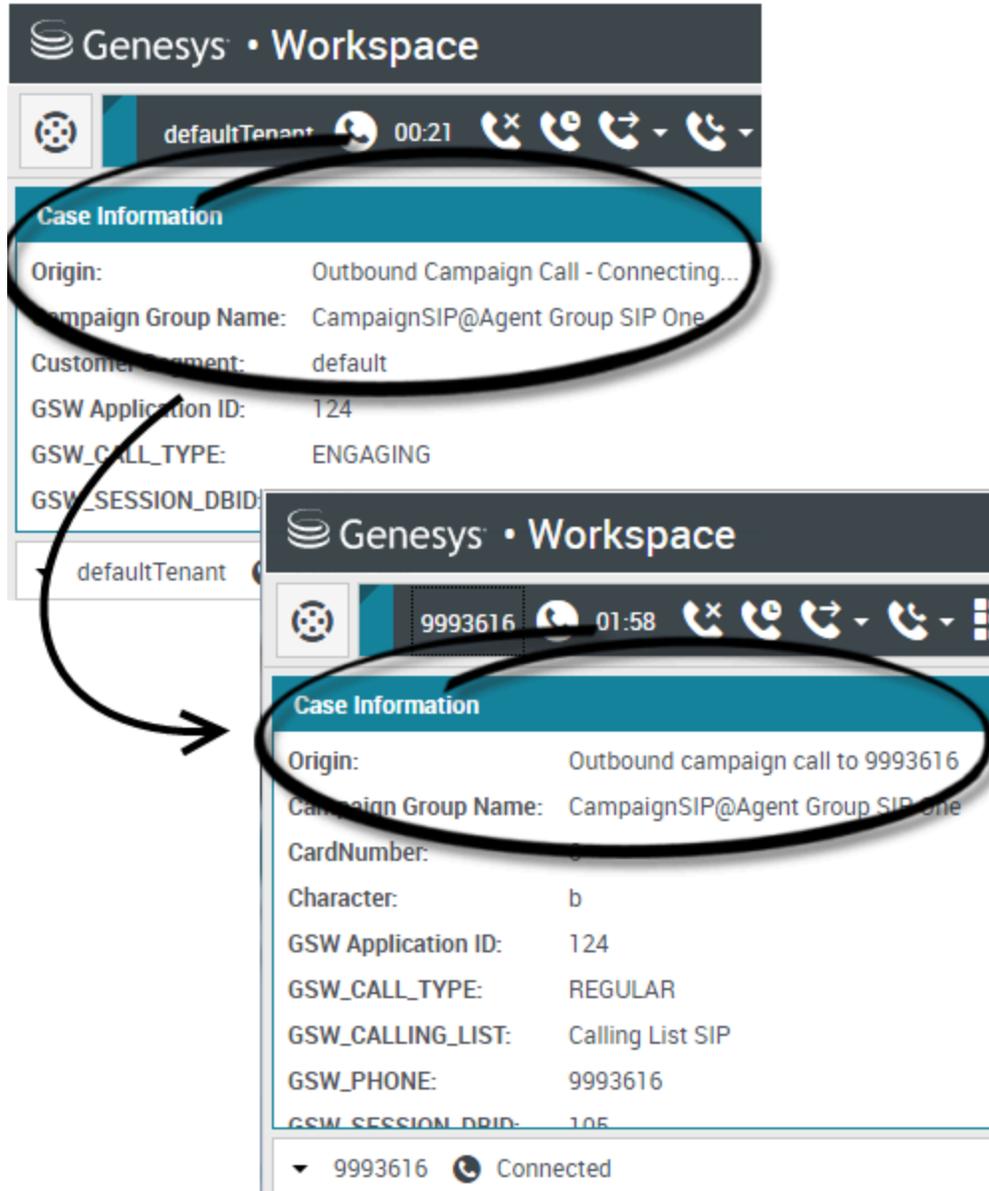


para dejar de recibir registros(**Terminado y Detener**).

Para empezar a recibir registros otra vez, debe ir a **Mis campañas**, seleccionar la campaña que quiere usar y seleccionar **Obtener registro**.

Si se solicita, seleccione los **detalles del ID de la persona que llama** que quiera usar.

¿Cómo debe trabajar con las campañas Progresivas y Predictivas?



En las campañas que utilizan los modos de discado Progresivo y Predictivo, automáticamente es conectado a llamadas salientes.

El usuario recibe una notificación emergente cada vez que un administrador carga o inicia una nueva campaña. Al recibir una notificación emergente de Campaña iniciada, haga clic en **Aceptar** para unirse a la campaña.

Si su **estado** es Listo, puede ser automáticamente conectado a la llamada, o aparece una nueva vista

preliminar de interacción y después puede **Aceptar** conectar la llamada, o **Rechazar** para regresar el registro a la parte superior de la lista de llamadas. Si no hace nada, la interacción regresará a la parte inicial de la lista de llamadas.

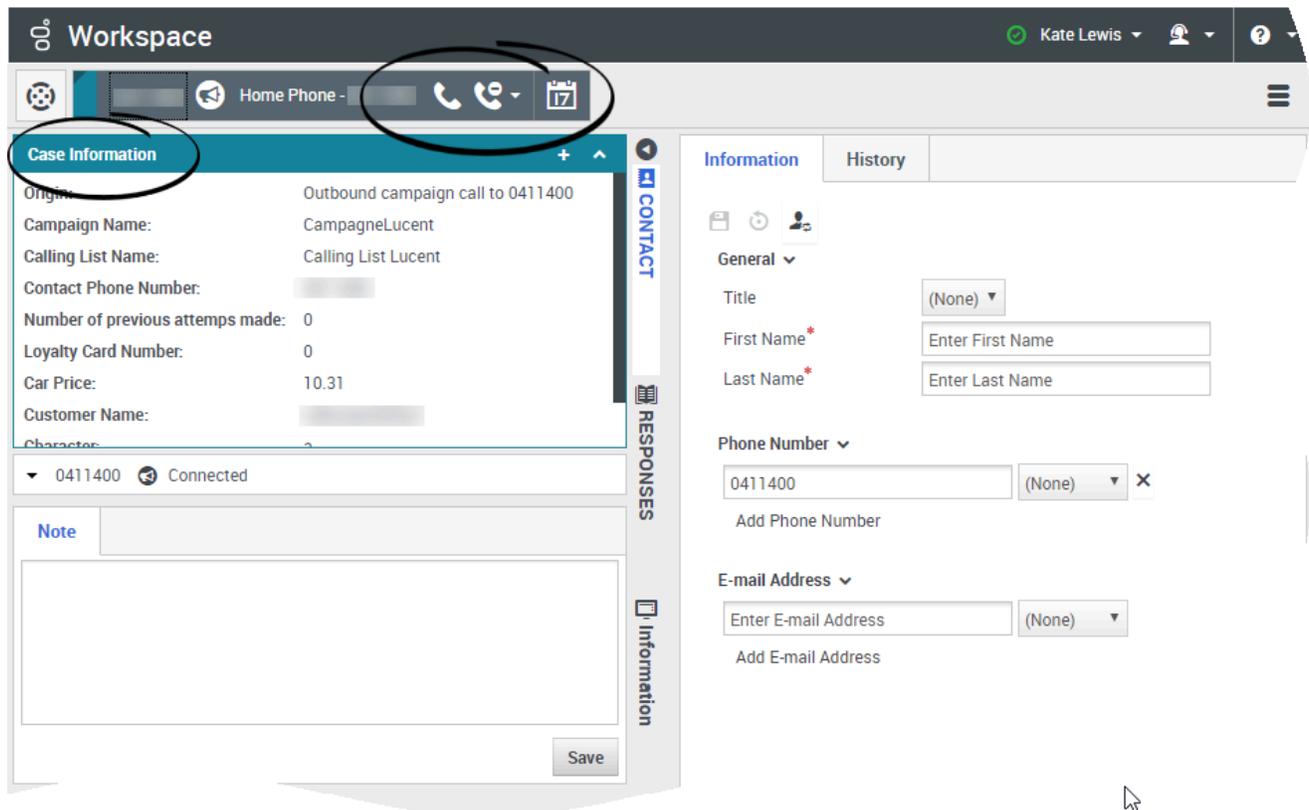
Cuando se acepta la llamada el contacto o el cliente todavía no están en la línea. En la notificación emergente y en las áreas de **Información del caso** de la llamada, verá que el **Origen** de la llamada es Llamada de campaña saliente - Conectando...

Tan pronto la persona contesta el teléfono y la llamada se conecta, el **Origen** de la llamada cambia a Llamada de campaña saliente a <nombre o número del contacto>. La información acerca de la llamada se puede agregar al área de **Información del caso**.

Cuando está conectado al contacto, puede ver la información de la llamada de la campaña, el Estado de la llamada y las Acciones de llamada disponibles. Con los controles de **llamada** convencionales, el usuario puede administrar la llamada.

**Nota:** En algunos entornos, es posible que no se conecte a la llamada saliente hasta después de que el contacto haya contestado el teléfono. En este caso, no verá que el **Origen** de la llamada es Llamada de campaña saliente - Conectando..., en su lugar mostrará inmediatamente el nombre o el número del contacto.

### ¿Cómo trabajo con las campañas de tipo push-preview?



En las campañas que utilizan el modo de marcado push-preview, el sistema envía un registro a su escritorio de forma automática y después usted le marca al contacto. Puede obtener una vista preliminar de la información del caso y otros detalles *antes* de iniciar la llamada. Debe tener el estado **Listo** para recibir registros.

## Importante

En la pestaña de **Mis canales**, el modo push-preview es un canal independiente del modo de voz. Debe establecer el canal de **vista preliminar de salida** como **Listo** para poder recibir registros.

El usuario recibe una notificación emergente cada vez que un administrador carga o inicia una nueva campaña. Al recibir una notificación emergente de Campaña iniciada, haga clic en **Aceptar** para unirse a la campaña.

Si el **estado** del usuario es Listo, aparece una nueva vista preliminar de interacción. Luego, puede **Aceptar** conectarse a la llamada o **Rechazar** para que el registro vuelva a la parte inicial de la lista de llamadas. Si no hace nada, la interacción regresará a la parte inicial de la lista de llamadas.

Una vez que el usuario ha realizado una vista preliminar del registro, puede realizar las siguientes acciones:



llamar al contacto. Cuando la llamada está conectada, el usuario puede supervisar el estado de la llamada y usar los controles de llamada de **voz** convencionales para administrar la llamada.



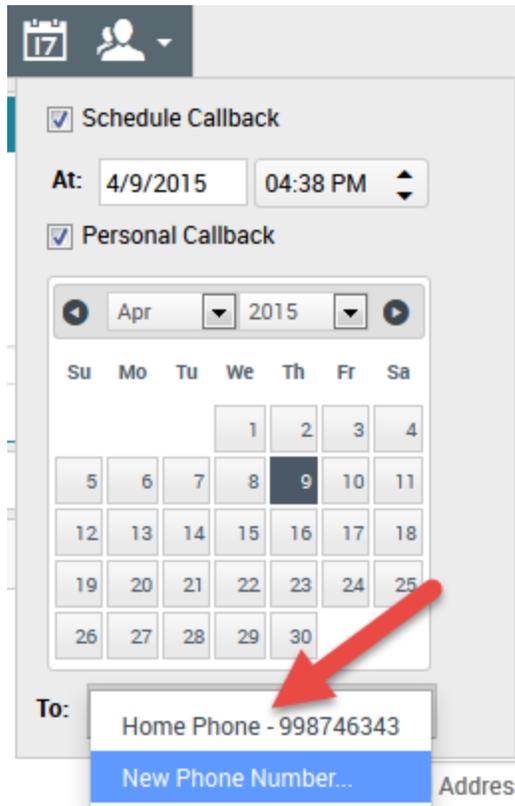
rechazar el registro. El usuario puede elegir **Llamar a este contacto luego** para devolver el registro a la lista de campañas o **No llamar a este contacto** para eliminar el contacto de la lista de campañas.



para cerrar un registro.

Si se solicita, seleccione los **detalles del ID de la persona que llama** que quiera usar.

## ¿Cómo programo devoluciones de llamada para una campaña?



Durante una campaña, es posible que el usuario no pueda comunicarse con el contacto o que este solicite que lo contacten nuevamente otro día en un horario específico. El usuario puede programar una devolución de llamada en cualquier momento mientras maneja una llamada de campaña saliente, incluso después de que ha finalizado la llamada.

 abre la ventana **Programar dev. de llamada**, donde el usuario puede establecer una fecha, una hora e incluso un número de teléfono diferente para la devolución de llamada. El usuario también puede especificar si la devolución de llamada es personal (el usuario manejará la devolución de llamada) o si cualquier agente disponible manejará la devolución de llamada.

**Sugerencia** Durante las campañas de vista preliminar, el usuario puede usar esta característica para posponer una llamada de vista preliminar antes de discar la llamada.

Después de establecer las propiedades requeridas para la devolución de llamada, el botón Programar dev. de llamada cambia a  para indicar que hay una devolución de llamada programada. A continuación, el usuario puede finalizar la llamada.

Si el usuario necesita implementar cambios en una devolución de llamada programada, puede abrir la ventana Programar dev. de llamada y realizar cambios en la configuración.

Para cancelar una devolución de llamada programada, borre el cuadro **Programar dev. de llamada**.

Esto se debe hacer *antes* de cerrar el registro saliente o la vista preliminar de la interacción.

Cuando una devolución de llamada programada es dirigida a la estación de trabajo del usuario, aparece una vista preliminar de la interacción como de costumbre. La única diferencia es que la Información del caso incluye una indicación en el campo **Origen** de que la llamada es una **Devolución de llamada** o una **Devolución de llamada personal**.

**Nota:** Es posible que vea mensaje de error en la interfaz de Workspace cuando intente Marcar como terminado una interacción saliente que se reprogramó. Esto ocurre si la fecha y hora reprogramadas especificadas no son válidas (por ejemplo, es posible que el usuario haya reprogramado una hora y fecha en el pasado). Debe corregir los errores o cancelar la reprogramación para poder marcar la interacción como terminada.

---

# Supervisión de agentes

Algunos trabajadores en centros de contacto son designados para ser Líderes de equipo o Supervisores. En este rol, es su responsabilidad garantizar que los agentes que supervise tengan éxito.

## El rol del supervisor

Como supervisor, su cuenta puede estar configurada para permitirle administrar y proporcionarle a su equipo asistencia técnica y ayuda con las interacciones, y administrar las colas y las interacciones en curso.

Entre las tareas del supervisor, se incluyen las siguientes:

### 1. Supervisar, asesorar e irrumpir

Workspace le permite supervisar, asesorar o irrumpir en interacciones de voz o chat que son manejadas por los agentes que supervisa.

Dependiendo de cómo esté configurado su entorno, podría estar configurado para supervisar agentes individuales o llamadas. Si está configurado para supervisar agentes, si un agente transfiere una llamada, la supervisión de la llamada termina. Si está configurado para supervisar llamadas, entonces seguirá supervisando la llamada a medida que se mueve por el sistema de su compañía.

#### Generalidades

Puede supervisar su rendimiento en llamadas de voz e interacciones de chat, asesorarlos en llamadas de voz e interacciones de chat como parte de su capacitación o ayudar con un contacto difícil de manejar, o incorporarse (irrumpir) a una llamada de voz o interacción de chat para ayudar al contacto directamente.

Para seleccionar cuáles agentes supervisar, utilice el [Team Communicator](#). También puede tener la opción de supervisar colas de interacciones (puntos de ruteo); selecciona puntos de ruteo por DN desde el Team Communicator.

#### Sugerencia

- Puede supervisar solo un agente a la vez en el canal de voz.
- Puede supervisar varios agentes simultáneamente en el canal de chat.
- Si un agente al que desea supervisar está conectado en los canales tanto de voz como de chat, puede supervisar a ese agente en ambos canales.

Cuando el agente al que está supervisando acepta una interacción, aparece una notificación de interacción en su escritorio. Si acepta la interacción, una ventana de interacción se muestra en su escritorio y se establece la conexión con la interacción de llamada de voz o chat.

Si está supervisando al agente, ni el agente ni el contacto pueden escucharle ni están al tanto de su presencia a menos que la cuenta del agente esté configurada para notificarle al agente cuando está siendo supervisado (se muestra un icono en la ventana de interacción Voz), o se puede configurar para que sea supervisado sin su conocimiento.

Si está asesorando a un agente durante una llamada de voz, el agente puede escuchar su voz, pero el contacto no. Si está asesorando a un agente durante una interacción de chat, el agente puede ver sus mensajes de chat, pero el contacto no.

Puede elegir participar (irrupir) en una interacción de llamada o de chat.

Workspace permite cambiar de ciertos modos de supervisión de equipo a otros.

## 2. Estado Agente

La consola **Mis agentes** le permite ver y administrar el estado de los agentes que supervisa. Puede finalizar la sesión de otros agentes o cambiar sus estados a Listo o No está listo.

### Generalidades

Es muy común que los agentes se olviden de finalizar sus sesiones en los canales de soporte al final del día o que permanezcan en el estado No está listo más de lo esperado, por ejemplo para reuniones o en el corte del almuerzo. Si las cuentas de sus agentes están configuradas como llamadas con respuesta automática, existe el riesgo de que una estación de trabajo cuyo agente está ausente acepte interacciones. Puede supervisar los estados de todos los agentes que supervisa y cambiarlos, a fin de garantizar que el cliente tenga la mejor experiencia posible. Puede finalizar las sesiones de los agentes de manera global de todos los canales donde hayan iniciado sesión.

Es posible que los agentes se olviden de cambiar sus estados a Listo o No está listo. La vista **Mis agentes** le permite ver y cambiar el estado de los agentes en cada uno de los canales.

## 3. Revisión de QA de correos electrónicos

Workspace le permite revisar las interacciones de correos electrónicos salientes que hayan creado los agentes que supervisa, dirige o revisa, como parte del aseguramiento de calidad (QA). Si el usuario es revisor, este recibe las interacciones de correos electrónicos salientes antes de ser enviados a un cliente. Como revisor, su cuenta puede configurarse para que reciba las interacciones de correos electrónicos salientes, o es posible que tenga que recuperar las interacciones de correos electrónicos salientes de un **workbin**.

## 4. Administración de colas y workbin

Puede abrir, marcar como terminadas, eliminar y mover las interacciones en curso que estén almacenadas en los **workbins** de los miembros de su equipo y en las **colas de interacciones** que administra.

## ¿Cómo debo supervisar a mis agentes?

Al supervisar a un agente seleccionado que está en su grupo, aparece una ventana de Vista preliminar de interacción, que le informa que el agente seleccionado está manejando una interacción de voz o de chat. Puede supervisar la siguiente interacción de un agente. También es posible configurar su cuenta para supervisar la interacción de voz actual de un agente.

Para empezar a supervisar a un agente de su grupo, utilice el **Team Communicator** para buscar al agente. En el **menú de Acciones**, seleccione **Supervisar agente** (👁).

Para dejar de supervisar a un agente, utilice el Team Communicator y seleccione **Detener supervisión** en el **menú de Acciones** (🚫).

Para dejar de supervisar la interacción actual, haga clic en **Finalizar supervisión** (🚫) en la barra de herramientas Acciones de Llamada de la ventana de interacción.

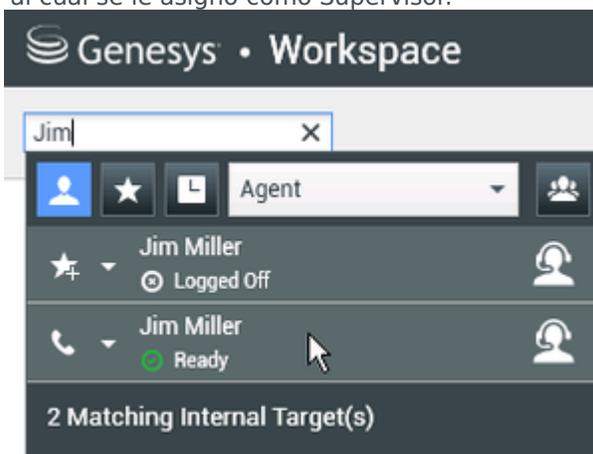
## Supervisión de una interacción de voz

Supervisar a un agente que está manejando una interacción significa que puede escuchar una interacción de voz entre un agente y un contacto sin que el agente o el contacto estén conscientes de que los están escuchando. Los agentes pueden estar configurados para que se les notifique que los están supervisando. Puede supervisar la interacción de voz actual o siguiente de un agente.

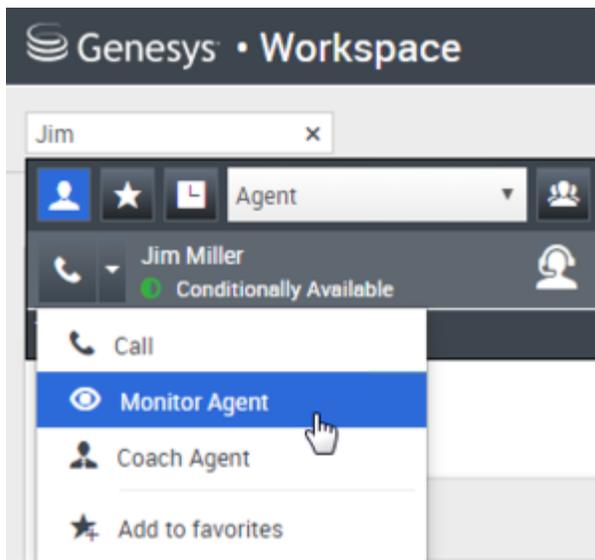
### Sugerencia

Puede supervisar solo un agente de voz a la vez.

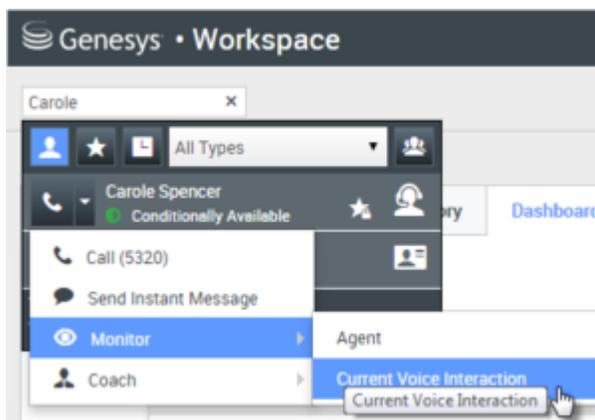
1. Utilice el Team Communicator en la ventana principal para buscar a un agente en el grupo de agentes al cual se le asignó como Supervisor.



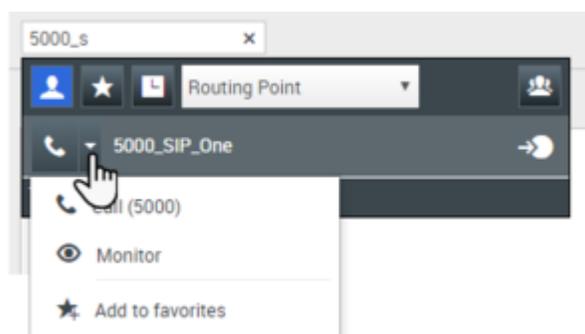
2. Abra el **menú de Acciones** del agente que desea supervisar y seleccione **Supervisar agente**.



O bien, para supervisar la siguiente interacción si su cuenta está configurada para supervisar la interacción actual o siguiente, abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente que desea supervisar y seleccione **Supervisar**. Luego, seleccione el **Agente**. Para supervisar la interacción actual (si su cuenta está configurada con esta función), abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente que desea supervisar y seleccione **Supervisar**, después seleccione **Interacciones de voz actuales**.



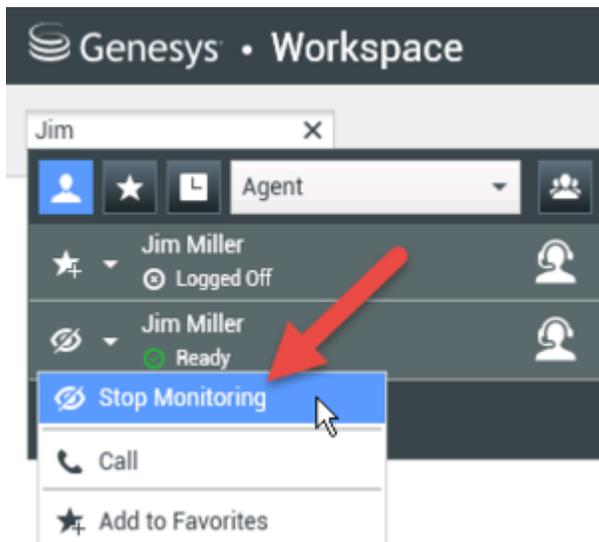
O bien, para supervisar llamadas en un punto de ruteo, si su cuenta está configurada para supervisar la siguiente interacción en un punto de ruteo, abra el **menú de Acciones** correspondiente al punto de ruteo que desea supervisar y seleccione **Supervisar**.



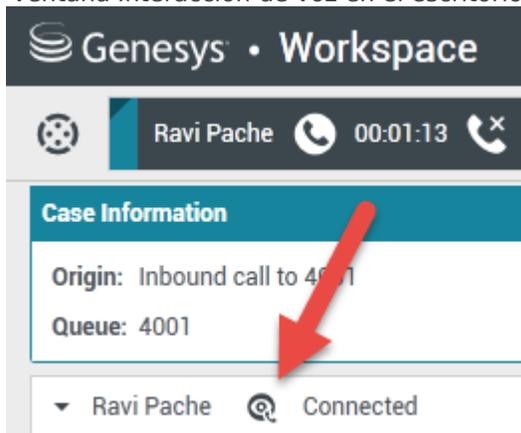
Aparece un mensaje del sistema que le informa que la supervisión de interacciones en los canales configurados comenzó para el

agente seleccionado.

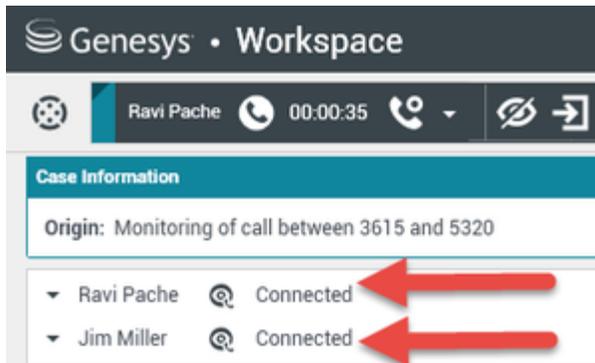
En el Team Communicator, el **Menú de acciones** del agente (o punto de ruteo) que está supervisando cambia al botón **Detener supervisión**.



3. Cuando el agente supervisado acepta una interacción de voz, aparece una notificación en su escritorio. Haga clic en **Aceptar** para empezar a supervisar la interacción. Aparece la ventana Supervisión de interacción de voz en el escritorio y el usuario está conectado a la llamada. Ni el contacto ni el agente pueden oír al usuario, pero el usuario puede oír ambas partes. Si no hace clic en **Aceptar**, la notificación se cerrará automáticamente. Si el agente ya está manejando una interacción cuando inicie la supervisión, deberá esperar por la siguiente interacción para comenzar a supervisar. Si la cuenta del agente supervisado está configurada de manera que se le notifique al agente si lo están supervisando, aparece un icono de ojo al lado del icono de interacción con el abonado en la ventana Interacción de voz en el escritorio del agente.



Aparece el mismo icono en la ventana Supervisión de interacción de voz en el escritorio del usuario al lado del menú **Acciones** del abonado.



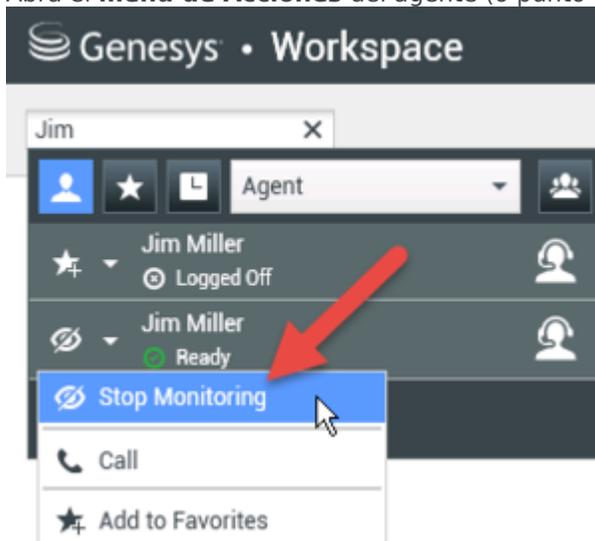
4. Durante una sesión de supervisión, el usuario puede realizar las siguientes acciones en la ventana Supervisión de interacción de voz:

- Finalizar supervisión—Haga clic en **Finalizar supervisión** () en los Controles del supervisor de la barra de herramientas **Acciones de llamada** para finalizar la sesión de supervisión.
- Irrumpir—Haga clic en **Irrumpir** () en los Controles del supervisor de la barra de herramientas **Acciones de llamada** para incorporarse a la llamada supervisada. Ambas partes podrán oírlo. Para cambiar y volver a supervisión, haga clic en **Terminar la llamada** () en la barra de herramientas **Acciones de llamada**.

Si detuvo la supervisión, está desconectado de la llamada. El icono indicador de supervisión desaparece en la ventana Interacción de voz del agente.

Si el agente finaliza la llamada mientras lo está supervisando, la sesión de supervisión finaliza automáticamente.

- Haga clic en **Terminado** para cerrar la ventana Supervisión de interacción de voz y marque la interacción como **Terminada**.
- Para dejar de supervisar al agente, utilice el Team Communicator para buscar al agente (o punto de ruteo) que está supervisando.
- Abra el **menú de Acciones** del agente (o punto de ruteo) y seleccione **detener supervisión**.

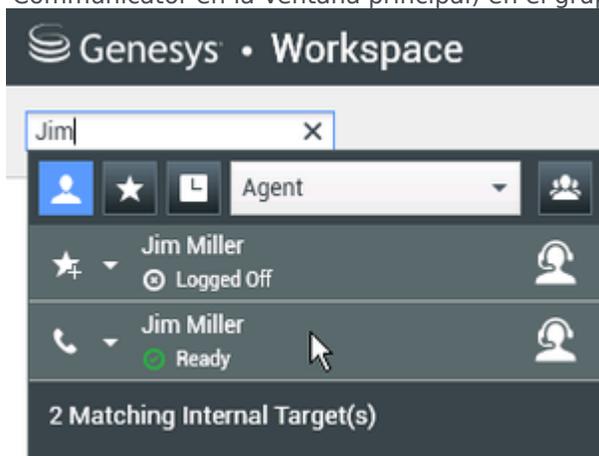


Aparece un mensaje del sistema que le informa que la supervisión de interacciones en los canales configurados terminó para el agente seleccionado.

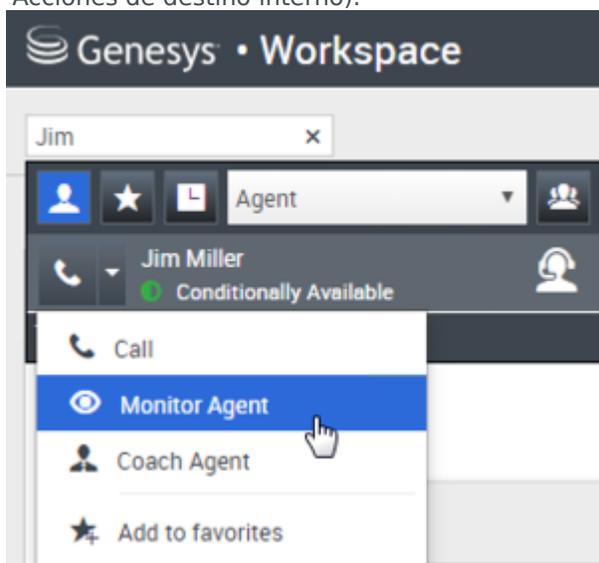
## Supervisión de una interacción de chat

Supervisar a un agente que está manejando una interacción significa que puede leer una interacción de chat entre un agente y un contacto sin que el agente o el contacto estén conscientes de que el usuario está leyendo la interacción. Las cuentas de los agentes pueden estar configuradas para que se les notifique a los agentes que los están supervisando. Puede supervisar la siguiente interacción de un agente.

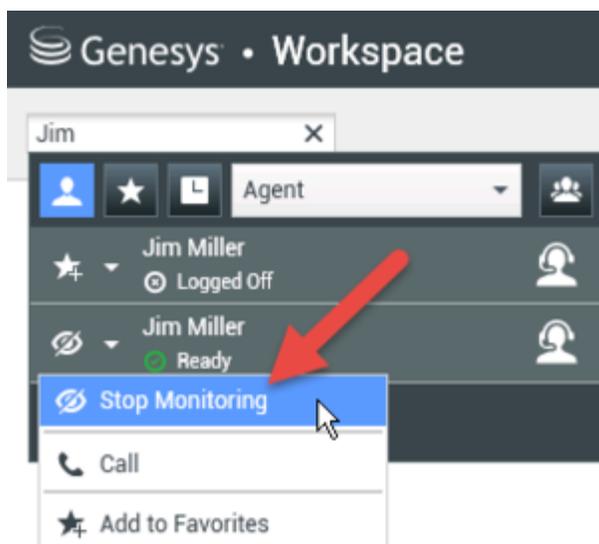
1. Utilice el Team Communicator en la Ventana principal para buscar a un agente (véase la figura Team Communicator en la Ventana principal) en el grupo de agentes al cual se le asignó como Supervisor.



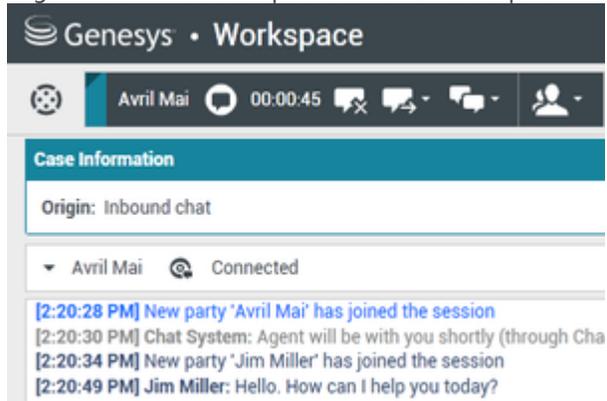
2. Para supervisar la siguiente interacción, abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente que desea supervisar y seleccione **Supervisar interacciones siguientes** (véase la figura Menú de Acciones de destino interno).



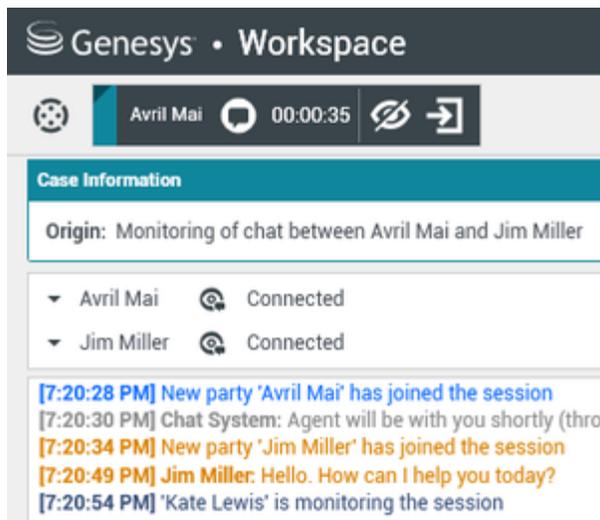
Aparece un mensaje del sistema que le informa que la supervisión de interacciones en los canales configurados comenzó para el agente seleccionado. En el Team Communicator, el **menú de Acciones** del agente que está supervisando cambia al botón **Detener supervisión**.



3. Cuando el agente supervisado acepta una interacción de chat, aparece una notificación en su escritorio. Haga clic en **Aceptar** para empezar a supervisar la interacción. Aparece la ventana Supervisión de interacción de chat en el escritorio y el usuario está conectado a la sesión de chat. El usuario puede leer la transcripción del chat, pero no puede enviar ningún mensaje de texto al contacto ni al agente. Si no hace clic en **Aceptar**, la notificación se cerrará automáticamente. Si el agente ya está manejando una interacción cuando inicie la supervisión, deberá esperar por la siguiente interacción para comenzar a supervisar.



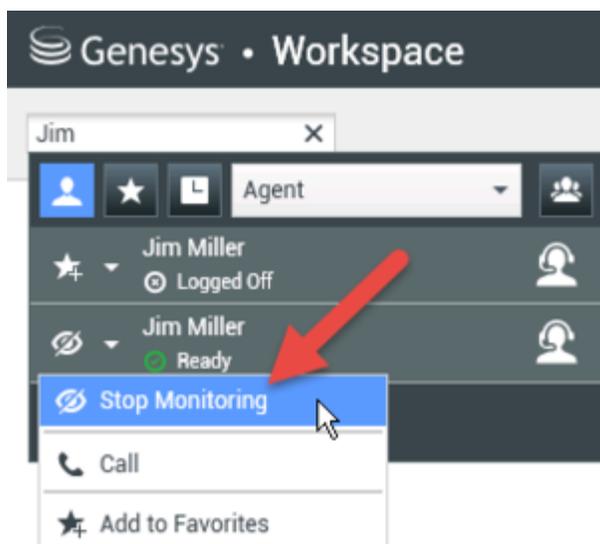
Aparece el mismo icono en la ventana Supervisión de interacción de chat en el escritorio del usuario al lado del menú de **Acciones** del abonado.



4. Durante una sesión de supervisión, el usuario puede realizar las siguientes acciones en la ventana Supervisión de interacción de chat:

- Finalizar supervisión—Haga clic en **Finalizar supervisión** () en los controles de Supervisor de la barra de herramientas **Acciones de llamada** para finalizar la sesión de supervisión.
- Irrumpir—Haga clic en **Irrumpir** () en los controles de Supervisor de la barra de herramientas **Acciones de llamada** para incorporarse a la sesión de chat supervisada. Ambas partes podrán ver sus mensajes. Para cambiar y volver a supervisión, haga clic en **Finalizar chat** () en la barra de herramientas **Acciones de llamada**.
- Asesorar por voz—Seleccione **Asesorar por voz** en el menú **de Acciones** del agente. Se agrega una sesión de voz a la ventana Interacción de chat. Puede asesorar al agente que está supervisando **hablándole directamente**.
- Asesorar por chat—Seleccione **Asesorar por chat** en el menú **de Acciones** del agente. Se agrega una sesión de chat a la ventana Interacción de chat. Puede asesorar al agente que está supervisando **enviándole mensajes de chat**. Si detuvo la supervisión, está desconectado de la sesión de chat. El icono indicador de supervisión desaparece en la ventana Interacción de chat del agente. Si el agente finaliza la sesión de chat mientras el usuario aún lo está supervisando, la sesión de supervisión finaliza automáticamente.

5. Haga clic en **Terminado** para cerrar la ventana Supervisión de interacción de chat y marque la interacción como **Terminada**.
6. Para dejar de supervisar al agente, utilice el Team Communicator para buscar al agente que está supervisando.
7. Abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente y seleccione **Detener supervisión** (véase la figura Menú de Acciones de destino interno).



Aparece un mensaje del sistema que le informa que la supervisión de interacciones en los canales configurados terminó para el agente seleccionado.

## ¿Cómo asesoro a mis agentes?

Al asesorar a un agente seleccionado que está en su grupo, aparece una ventana de Vista preliminar de interacción, que le informa que el agente seleccionado está manejando una interacción de voz o de chat.

Para empezar a asesorar a un agente de su grupo, utilice el **Team Communicator** para buscar al agente. En el **menú de Acciones**, seleccione **Asesorar a agente** (👤). También es posible configurar su cuenta para asesorar la interacción de voz actual de un agente.

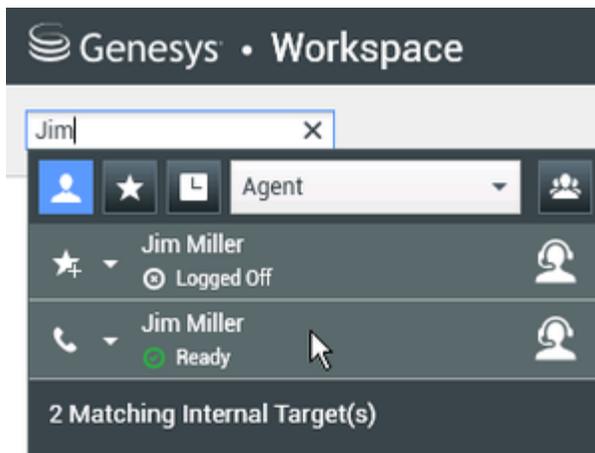
Para dejar de asesorar a un agente, utilice el **Team Communicator** y seleccione **Detener asesoría** en el **menú de Acciones** (👤).

Para dejar de asesorar la interacción actual, haga clic en **Finalizar asesoría** (🚫) en la barra de herramientas Acciones de Llamada de la ventana de la interacción.

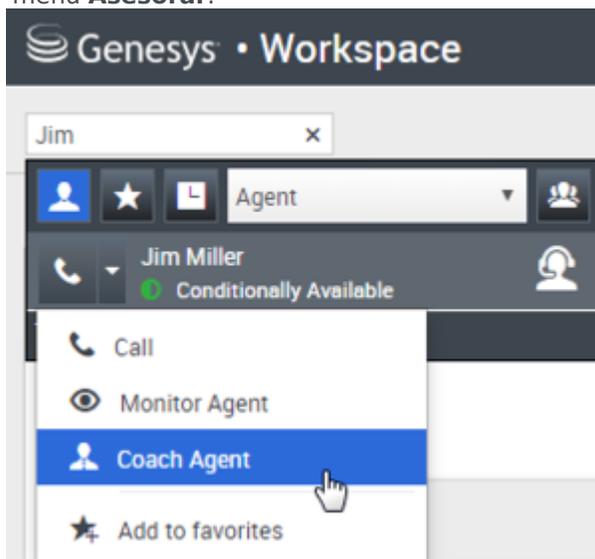
## Asesoría de una interacción de voz

Asesorar a un agente que está manejando una interacción significa que puede escuchar una interacción de voz entre un agente y un contacto y hablarle a ese agente sin que el contacto esté consciente de que el usuario le habla y escucha al agente. Puede asesorar la interacción de voz actual o siguiente de un agente.

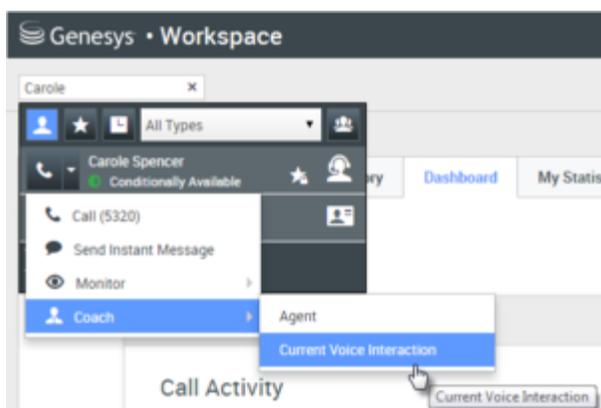
1. Utilice el Team Communicator en la Ventana principal para buscar a un agente (véase la figura Team Communicator en la Ventana principal) en el grupo de agentes al cual se le asignó como Supervisor.



2. Abra el **menú de Acciones** del agente que desea asesorar y seleccione **Asesorar agente** (vea la figura de menú de acción de destino interno). Si hay una interacción activa actualmente, aparece en el menú **Asesorar**.

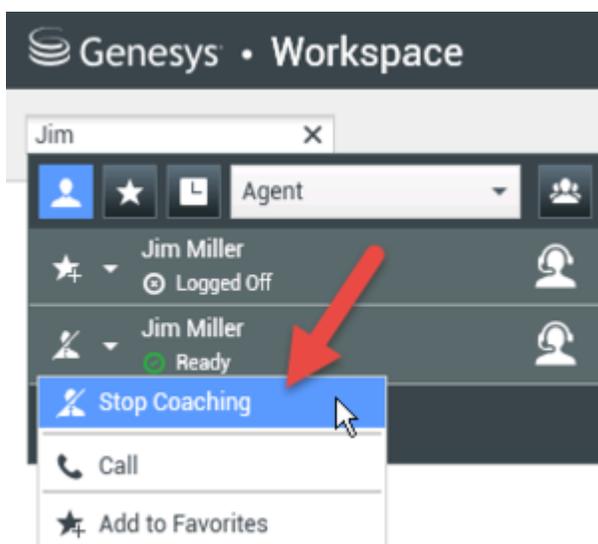


O bien, para asesorar la siguiente interacción de voz si su cuenta está configurada para que asesore la interacción actual o siguiente, abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente que desea asesorar y seleccione **Asesorar**, después seleccione **Agente**. Para asesorar la interacción actual (si su cuenta está configurada con esta función), abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente que desea asesorar y seleccione **Asesorar**. Luego, seleccione **Interacciones de voz actuales**.

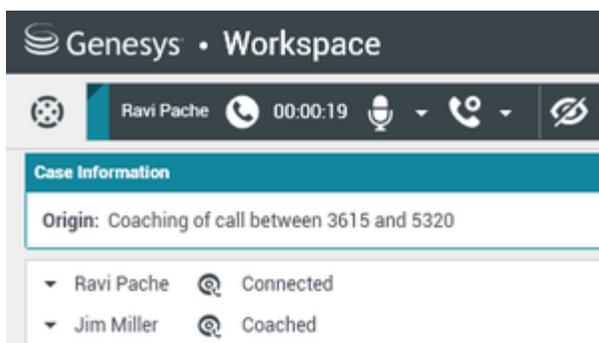


Aparece un mensaje del sistema que le informa que la asesoría de interacciones en los canales configurados comenzó para el agente seleccionado.

En el Team Communicator, el **menú de Acciones** del agente que está asesorando cambia al botón **Detener asesoría**.



3. Cuando el agente asesorado acepta una interacción de voz, aparece una notificación en su escritorio. Haga clic en **Aceptar** para empezar a asesorar la interacción. Aparece la ventana Supervisión de interacción de voz en el escritorio y el usuario está conectado a la llamada. El usuario puede oír al agente y el agente puede oír al usuario, pero el contacto solo puede oír al agente. Si no hace clic en **Aceptar**, la notificación se cerrará automáticamente, y el usuario no podrá asesorar la interacción a menos que detenga la asesoría y comience a asesorar al mismo agente. Si el agente ya está manejando una interacción cuando el usuario comienza a asesorar, aparece una notificación de inmediato. Si el usuario hace clic en **Aceptar**, comenzará a asesorar la llamada que ya está en progreso. Aparece un icono de ojo en la ventana Asesoría de interacción de voz en el escritorio del usuario al lado del menú **de Acciones** del abonado.



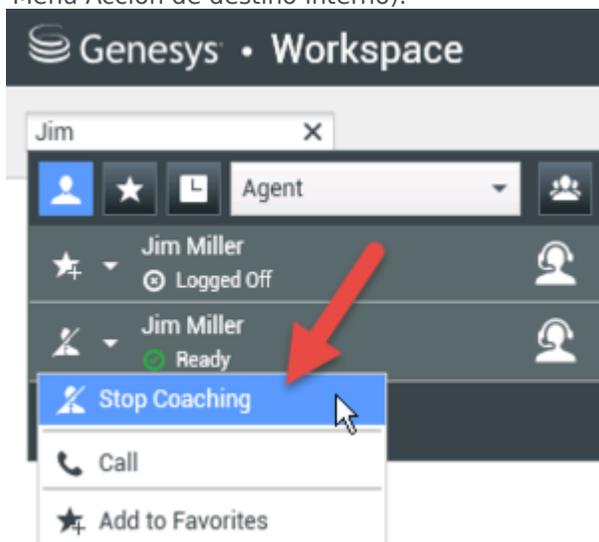
4. Durante una sesión de asesoría, el usuario puede realizar las siguientes acciones en la ventana Asesoría de interacción de voz:

- Finalizar supervisión—Haga clic en **Finalizar supervisión** () en los Controles del supervisor de la barra de herramientas **Acciones de llamada** para finalizar la sesión de asesoría.

Si detuvo la asesoría, está desconectado de la llamada.

Si el agente finaliza la llamada mientras el usuario aún lo está asesorando, la sesión de asesoría finaliza automáticamente.

5. Haga clic en **Terminado** para cerrar la ventana Asesoría de interacción de voz y marque la interacción como **Terminada**.
6. Para dejar de asesorar al agente, utilice el Team Communicator para buscar al agente que está asesorando.
7. Abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente y seleccione **Detener asesoría** (véase la figura Menú Acción de destino interno).



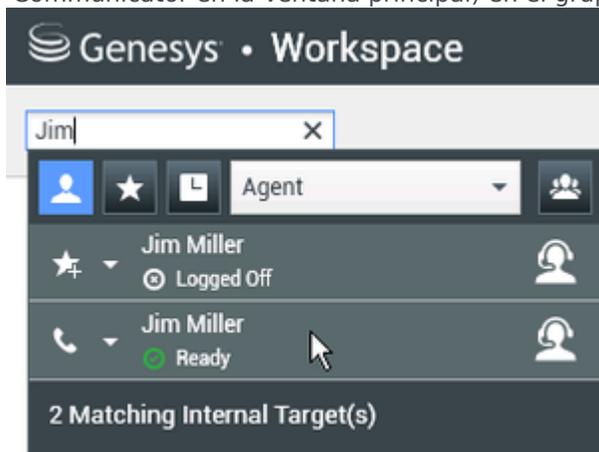
Aparece un mensaje del sistema que le informa que la asesoría de interacciones en los canales configurados terminó para el agente seleccionado.

## Asesoría de una interacción de chat

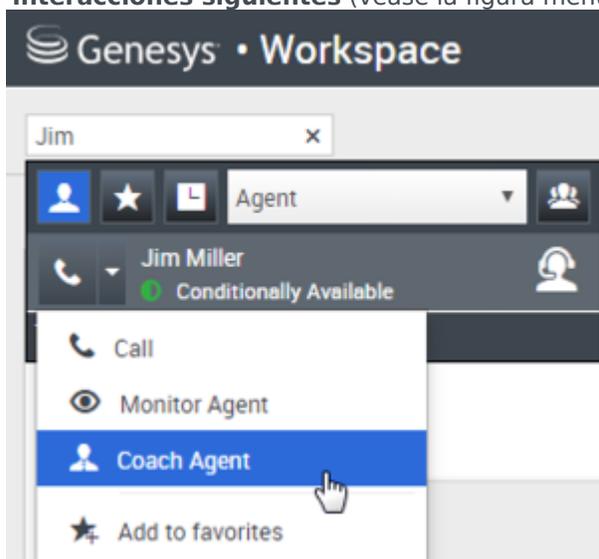
Asesorar a un agente que está manejando una interacción significa que puede leer la transcripción

de la interacción entre un agente y un contacto y enviarle mensajes de chat a ese agente sin que el contacto esté consciente de que el usuario lee la transcripción y se comunica con el agente. Puede asesorar la siguiente interacción de chat de un agente.

1. Utilice el Team Communicator en la Ventana principal para buscar a un agente (véase la figura Team Communicator en la Ventana principal) en el grupo de agentes al cual se le asignó como Supervisor.

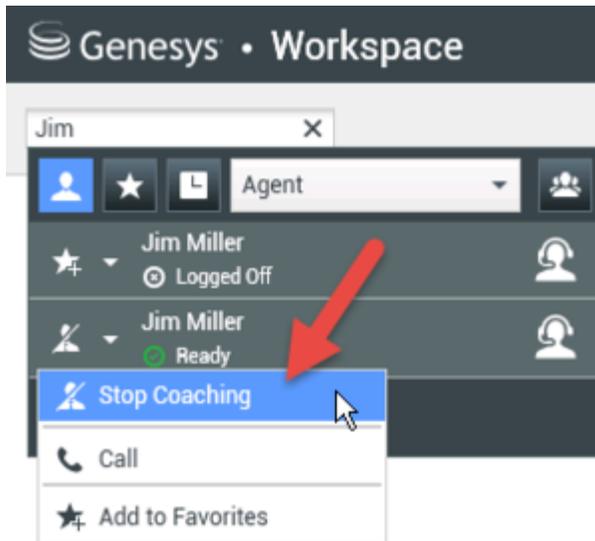


2. Abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente que desea asesorar y seleccione **Asesorar interacciones siguientes** (véase la figura menú de acciones de destino interno).



Aparece un mensaje del sistema que le informa que la asesoría de interacciones en los canales configurados comenzó para el agente seleccionado.

En el Team Communicator, el **menú de Acciones** del agente que está asesorando cambia al botón **Detener asesoría**.

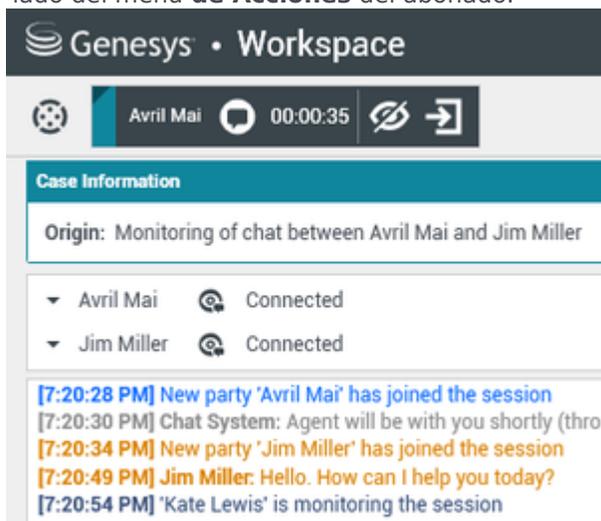


3. Cuando el agente asesorado acepta una interacción de chat, aparece una notificación en su escritorio. Haga clic en **Aceptar** para empezar a asesorar la interacción. Aparece la ventana Supervisión de interacción de chat en el escritorio y el usuario está conectado a la sesión de chat. El usuario puede leer la transcripción del chat y enviar mensajes de chat privados al agente sin que el contacto vea esos mensajes.

Si no hace clic en **Aceptar**, la notificación se cerrará automáticamente, y el usuario no podrá asesorar la interacción a menos que detenga la asesoría y comience a asesorar al mismo agente.

Si el agente ya está manejando una interacción cuando el usuario comienza a asesorar, aparece una notificación de inmediato. Si el usuario hace clic en **Aceptar**, comenzará a asesorar la sesión de chat que ya está en progreso.

Aparece el mismo icono en la ventana Asesoría de interacción de chat en el escritorio del usuario al lado del menú de **Acciones** del abonado.



4. Durante una sesión de asesoría, el usuario puede realizar las siguientes acciones en la ventana Asesoría de interacción de chat:

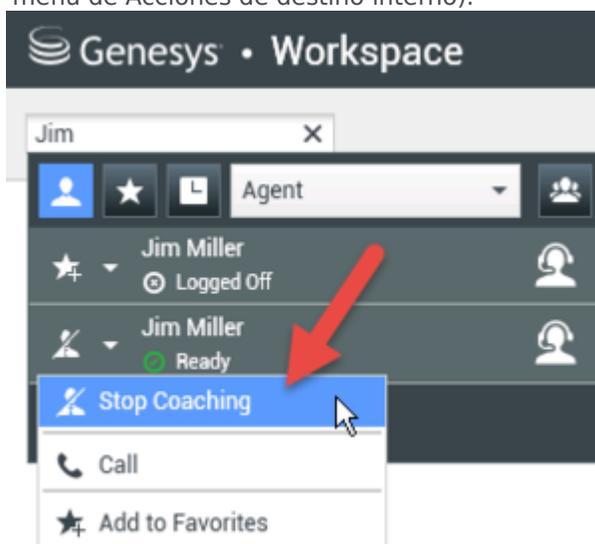
  - Finalizar supervisión—Haga clic en **Finalizar supervisión** () en los Controles del supervisor de la barra de herramientas **Acciones de llamada** para finalizar la sesión de asesoría.

- **Irrumpir**—Haga clic en **Irrumpir** () en los Controles del supervisor de la barra de herramientas **Acciones de llamada** para incorporarse a la sesión de chat supervisada. Ambas partes podrán ver sus mensajes. La sesión de asesoría finaliza cuando el usuario irrumpe en el chat. Haga clic en **Terminado** para cerrar la sesión de asesoría en el ventana y marque la interacción como **Terminada**. Puede cambiar a supervisar la sesión de chat (véase *Supervisión de una interacción de chat* en la ficha **Supervisar**) haciendo clic en **Finalizar chat** () en la barra de herramientas **Acciones de llamada**.
- **Asesorar por voz**—Seleccione **Asesorar por voz** en el menú **de Acciones** del agente. Se agrega una sesión de voz a la ventana Interacción de chat. Puede asesorar al agente que está supervisando **hablándole directamente**.

Si detuvo la asesoría, está desconectado de la sesión de chat.

Si el agente finaliza la sesión de chat mientras el usuario aún lo está asesorando, la sesión de asesoría finaliza automáticamente.

5. Haga clic en **Terminado** para cerrar la ventana Asesoría de interacción de chat y marque la interacción como **Terminada**.
6. Para no seguir asesorando al agente, utilice el **Team Communicator** para buscar al agente que está asesorando.
7. Abra el **menú de Acciones** correspondiente al agente y seleccione **Detener asesoría** (véase la figura menú de Acciones de destino interno).



Aparece un mensaje del sistema que le informa que la asesoría de interacciones en los canales configurados terminó para el agente seleccionado.

## ¿Cómo irrumpe en una llamada de mi agente?

Al irrumper en una interacción activa (es decir, al unirse a ella), usted ya debe estar supervisándola.

Para irrumper en una interacción activa que está supervisando, haga clic en **Irrumpir** () en la

---

barra de herramientas Supervisión. **Irrumpir** es simplemente un botón si está supervisando una interacción de un solo canal (voz o chat).

## ¿Cómo cambio mi modo de supervisión de agentes?

Workspace permite cambiar de ciertos modos de supervisión a otros. Durante la supervisión, asesoría o irrupción de una interacción, se puede cambiar de un modo de supervisión a otro. Se admiten las siguientes transiciones:

- De supervisión a irrupción—Haga clic en **Irrumpir** () en la barra Supervisión.
- De asesoría a irrupción (solo chat)—Haga clic en **Irrumpir** () en la barra Supervisión.
- De asesoría a supervisión (solo chat)—Haga clic en **Finalizar chat** () .
- De irrupción a supervisión—Haga clic en **Finalizar llam.** () o **Finalizar chat** () en la barra de herramientas Interacción para regresar a la supervisión.
- Utilice **Finalizar supervisión** () en la barra de herramientas Interacción para dejar de supervisar.

## ¿Cómo administro el Estado de mis agentes?

La vista **Mis agentes** le permite ver y controlar los estados Listo y Conectado de todos los agentes que administra.

Abra **Mis agentes** del menú [Vistas compatibles](#).

The screenshot shows the 'My Agents' view in Genesys Workspace. At the top, there is a search bar labeled 'Type name or number'. Below it, the 'My Agents' section has a 'Search filters' area with three dropdown menus: 'Groups' (set to 'Agent Group SIP One'), 'Channels' (set to 'Voice'), and 'Status Voice' (set to 'All'). There is also a 'Search By Name' input field. Below the filters, a table displays a list of agents. The table has five columns: 'Name', 'Username', 'Global Status', 'Status Voice', and 'TICS Voice'. The table contains five rows of agent data. Hand-drawn arrows point from the text 'Search filters' to the filter controls and from 'Table of agents' to the table itself.

Name	Username	Global Status	Status Voice	TICS Voice
5323, SIP	SIP_5323	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Sippola, Kristi	ksippo	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Spencer, Carole	cspencer	Conditionally Ready	Ready	00:00:13
Visor, Super	SIP_5324	Not Ready	Not Ready	01:37:42
Williams, Dave	dwilliam	Logged Out	Logged Out	00:00:00

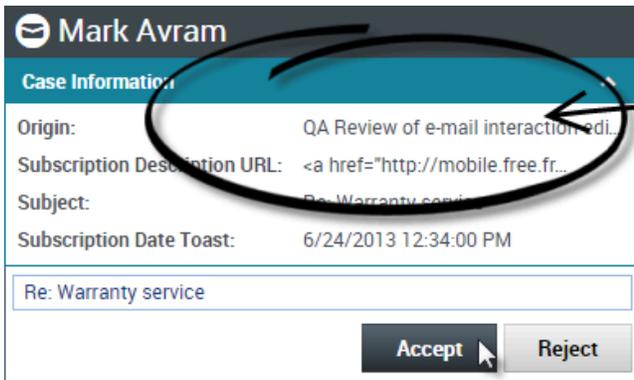
Esta vista tiene dos partes: los filtros y la tabla de agentes. Use los filtros para buscar agentes por **Grupo, Canal, Estado** y nombre o apellido.

En la tabla de agentes, haga clic en un estado para cambiarlo, por ejemplo, de **Listo** a **No está listo**. Para cambiar el estado de un agente a Listo o No está listo en más de un canal, debe administrar cada canal por separado.

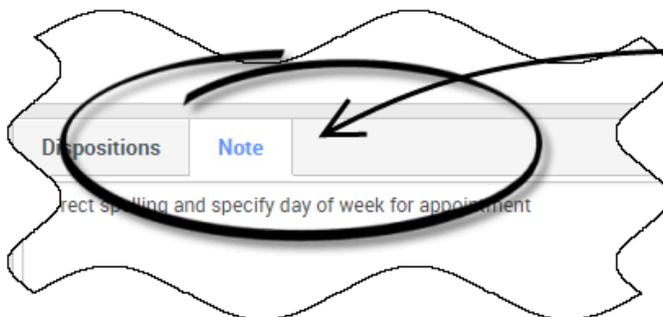
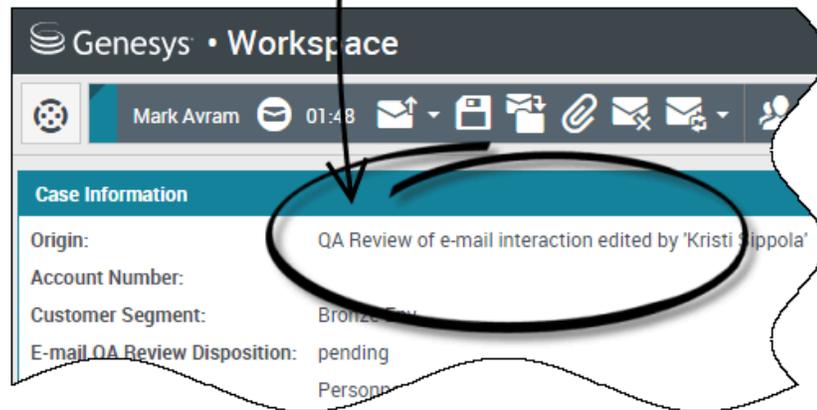
Para finalizar la sesión de un agente de todos los canales, seleccione **Finalizar sesión** de la columna **Estado global**.

Si un agente está Listo en uno o más canales, pero en un estado diferente en uno o más canales, su estado global estará indicado como **Condicionalmente listo**.

¿Cómo reviso un correo electrónico saliente?

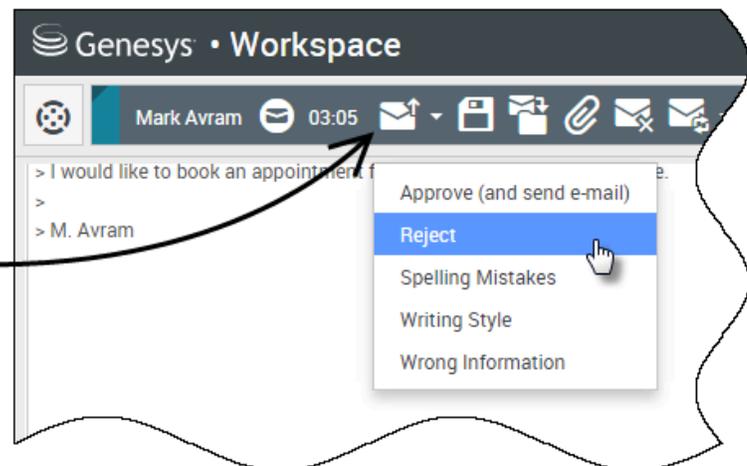


The Case Information informs you that the email is for review



Use a Disposition, the Note tab, or the Send icon to provide feedback about rejected emails

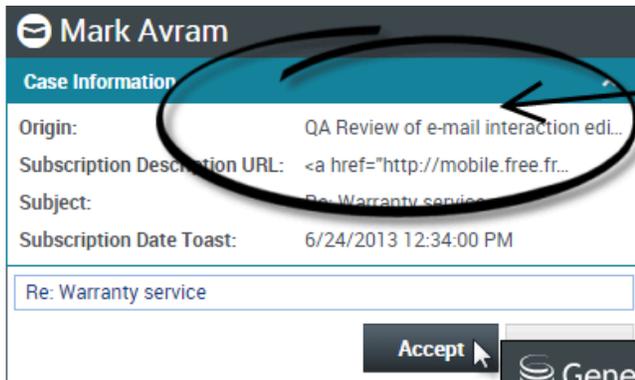
Send a rejected email back to an agent to be corrected



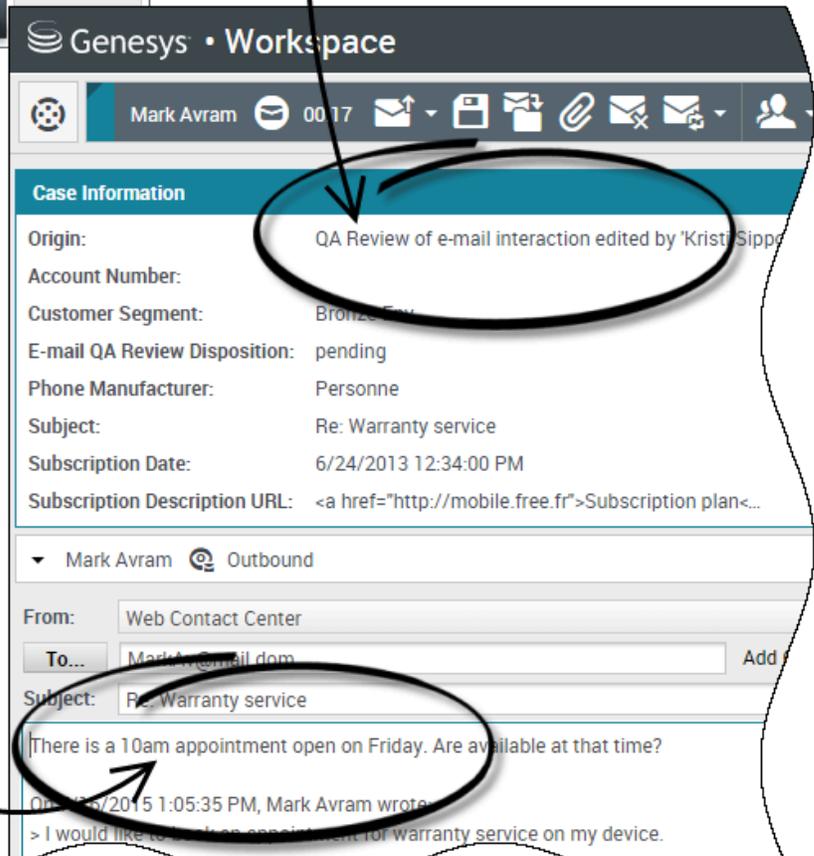
Los correos electrónicos salientes son recibidos por los revisores antes de ser enviados a un contacto. En este ejemplo, hay un problema con el correo electrónico y se debe devolver al agente para que lo corrija.

1. Cuando se dirige una interacción de correo electrónico al usuario para revisión, se abre una ventana de vista preliminar de la interacción. La Información del caso indica que el correo electrónico es para revisión de QA. En este ejemplo, el campo "Origen" contiene el texto: "Revisión de QA de interacción de correo electrónico..." Haga clic en **Aceptar** para que aparezca la interacción. La interacción de correo electrónico aparece en el escritorio.
  - Es posible que la vista Información del caso esté configurada para proporcionarle al usuario información sobre quién escribió el correo electrónico.
  - El icono de Revisión de correo electrónico () aparece al lado del nombre del contacto al cual se enviará la interacción de correo electrónico cuando esté aprobada.
2. Revise el contenido que el agente escribió en el área de composición del correo electrónico. El usuario puede elegir corregir los problemas por sí mismo, o regresárselo al agente original para que lo corrija. En función de la política de su compañía, el usuario podría proporcionar comentarios editando directamente el contenido de la interacción de correo electrónico, o podría agregar **notas** para el agente, o podría discutir el contenido con el agente verbalmente. Otras acciones disponibles para el usuario incluyen:
  - Guardar cambios que hizo el usuario en la interacción de correo electrónico
  - Mover el correo electrónico a un **workbin** para guardar el correo electrónico en el workbin de borradores y procesarlo más tarde
  - Adjuntar un archivo al correo electrónico
  - Eliminar el correo electrónico
  - Iniciar una **consulta**
3. Las interacciones de correo electrónico que recibe el usuario para su revisión cuentan con un menú desplegable en el botón Enviar. El administrador configura el contenido de este menú y, por lo tanto, podría ser diferente a este ejemplo. Haga clic para abrir el menú. Debido a que se encontró un problema en este correo electrónico, se devuelve al agente para que lo corrija. En este ejemplo, el administrador configuró diferentes Razones de rechazo las cuales se incluirán en la Información del caso cuando se devuelva la interacción al agente. Haga clic en una de las opciones "Rechazar" para devolverle el correo electrónico al agente original.
4. Ahora, ya está listo para **aprobar el correo electrónico**.

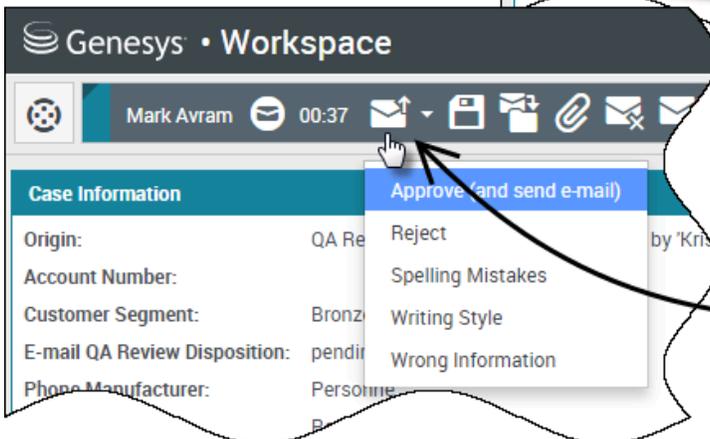
¿Cómo apruebo un correo electrónico saliente corregido?



The Case Information informs you that the email is for review



Check to make sure that the requested corrections were made



Send the approved email to the recipient

Si el usuario es revisor, este recibe los correos electrónicos salientes antes de ser enviados a un contacto. En este ejemplo, el agente corrigió un problema identificado anteriormente, y el correo electrónico se dirige al usuario para revisarlo.

1. Cuando se dirige una interacción de correo electrónico al usuario para revisión, aparece una vista preliminar de la interacción en su escritorio. La Información del caso indicará que el correo electrónico es para revisión de QA. En este ejemplo, el campo "Origen" contiene el texto: "Revisión de QA de interacción de correo electrónico..." Haga clic en **Aceptar** para que aparezca la interacción. La interacción de correo electrónico aparece en el escritorio.
  - Es posible que la vista Información del caso esté configurada para proporcionarle al usuario información sobre quién escribió el correo electrónico.
  - El icono de Revisión de correo electrónico () aparece al lado del nombre del contacto al cual se enviará la interacción de correo electrónico cuando esté aprobada.
2. Revise el contenido que el agente escribió en el área de composición del correo electrónico. El usuario puede elegir corregir los problemas por sí mismo, o regresárselo al agente original para que lo corrija.
3. Suponiendo que el correo electrónico ahora está bien para enviárselo al contacto, haga clic en el icono de Enviar para abrir el menú. Ya que el correo electrónico ahora está listo para enviárselo al contacto, seleccione la opción que representa Aceptar. En este ejemplo, el administrador ha agregado la opción **Aprobar (y enviar correo electrónico)** al menú.

## ¿Cómo utilizo Mis workbins de equipo?

Se pueden realizar las siguientes funciones en interacciones seleccionadas en workbins utilizando los botones **Acciones de workbin** (las acciones disponibles dependen del tipo de interacción que se seleccionó):

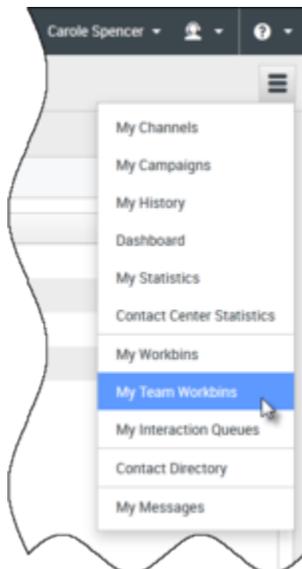
- **Abrir** 
- **Marcar como terminado** 
- **Eliminar** (): si tiene las autorizaciones correspondientes
- **Mover a cola de espera** (): si tiene las autorizaciones correspondientes
- **Mover a Workbin** (): si tiene las autorizaciones correspondientes
- **Editar información del caso** (): abre la ventana Editar información del caso para permitirle al usuario que edite el contenido de la ficha **Datos del caso** para las interacciones seleccionadas.

También puede hacer Ctrl-clic o Mayús.-clic en elementos en un workbin para seleccionar más de un elemento. Con múltiples elementos seleccionados, se pueden mover a una cola de espera, mover a otro workbin, marcar como **Terminados**, o actualizar la Información del caso para todos en la ficha Datos del caso.

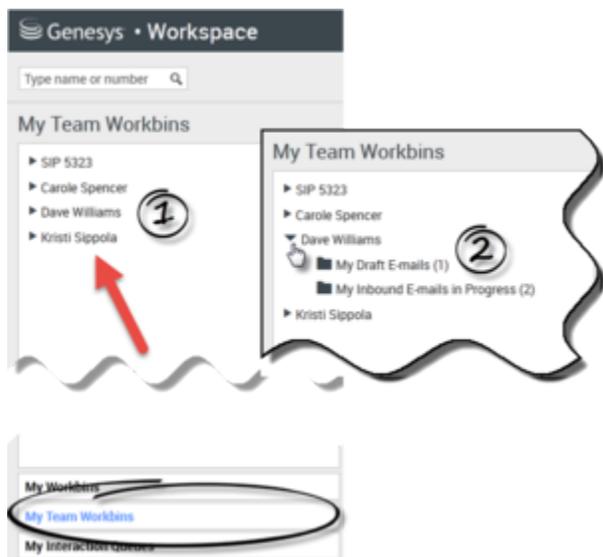
[Link to video](#)

## Acceder y usar mis Workbins de equipo

Elija **Mis workbins de equipo** en el menú **Vistas compatibles**.



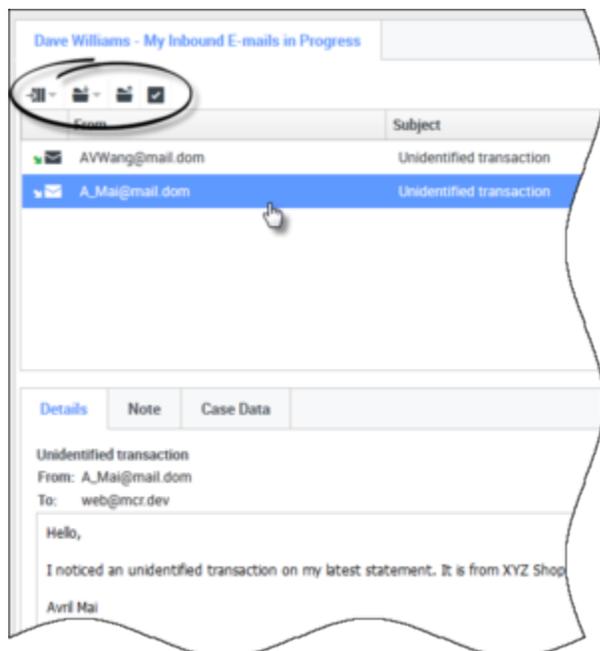
La vista **Mis workbins de equipo** contiene una lista expandible de todos los agentes que supervisa y que tienen workbins. Si hace clic en el nombre del agente o en la flecha que aparece al lado del nombre de uno de los agentes del usuario, la vista se expande para mostrar los workbins correspondientes a ese agente y el número de interacciones almacenadas en cada workbins.



Para ver y administrar las interacciones que están almacenadas en el workbin del agente, haga clic en el nombre del workbin. La lista de interacciones almacenadas en el workbin se muestra en el panel a la derecha de la lista de workbins.



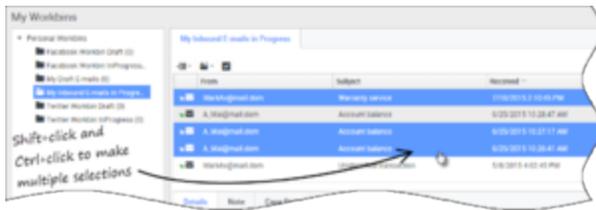
Cuando el usuario selecciona una interacción en un workbin o en una Cola de interacciones, el contenido, las notas y los datos del caso aparecen en fichas en la parte inferior de la vista Workbin. En la parte superior de la vista Workbin aparecen controles que le permiten al usuario realizar acciones en la interacción seleccionada.



El usuario puede tener las siguientes acciones a su disposición, dependiendo de cómo el administrador configuró el sistema o de qué tipo de interacción se seleccionó:

- **Abrir** 📄↑
- **Marcar como terminado** ☑️
- **Eliminar** 🗑️
- **Mover a cola de espera** →📄
- **Mover a Workbin** 📄↓
- **Editar información del caso** (✎️): abre la ventana Editar información del caso para permitirle al usuario que edite el contenido de la ficha **Datos del caso** para las interacciones seleccionadas.

Puede hacer Ctrl-clic o Mayús.-clic en elementos en workbins para seleccionar más de un elemento. Con múltiples elementos seleccionados, se pueden mover a una Cola de espera, mover a otro Workbin, marcar como **Terminados**, o actualizar la Información del caso para todos en la ficha Datos del caso.



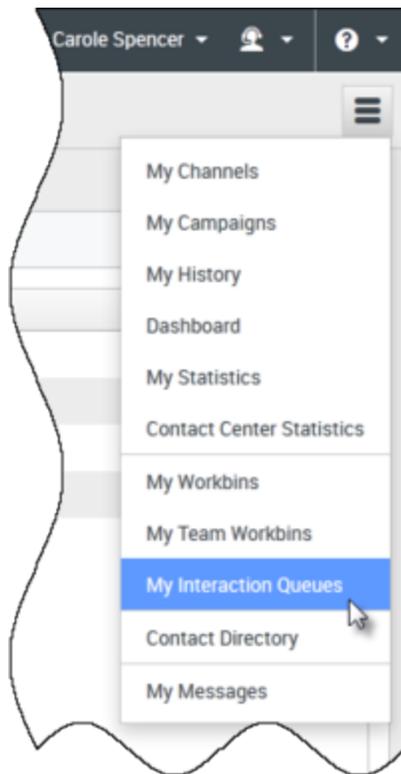
## ¿Cómo administro mis colas de interacciones?

Se pueden realizar las siguientes funciones en interacciones seleccionadas en colas de interacciones utilizando los botones **Acciones de colas de interacciones** (las acciones disponibles dependen del tipo de interacción que se seleccionó):

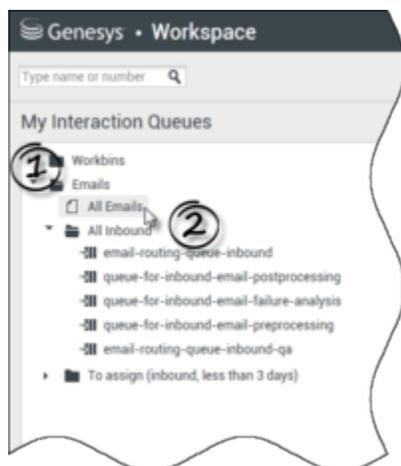
- **Abrir** : Abre la interacción seleccionada en la vista Interacción de Workspace.
- **Marcar como terminado** : Marca la interacción como Terminada y la mueve de la cola de espera.
- **Eliminar** : Elimina la interacción seleccionada.
- **Mover a cola de espera** : Mueve la interacción a otra cola de interacción.
- **Mover a workbin** : Mueve la interacción a una de las colas de uno de los agentes que supervisa el usuario, o a uno de los workbins del usuario.
- **Editar información del caso** : abre la ventana Editar información del caso para permitirle al usuario que edite el contenido de la ficha **Datos del caso** para las interacciones seleccionadas.

## Acceso y uso de colas de interacciones

Elija **Mis colas de interacciones** en el menú **Vistas compatibles**.

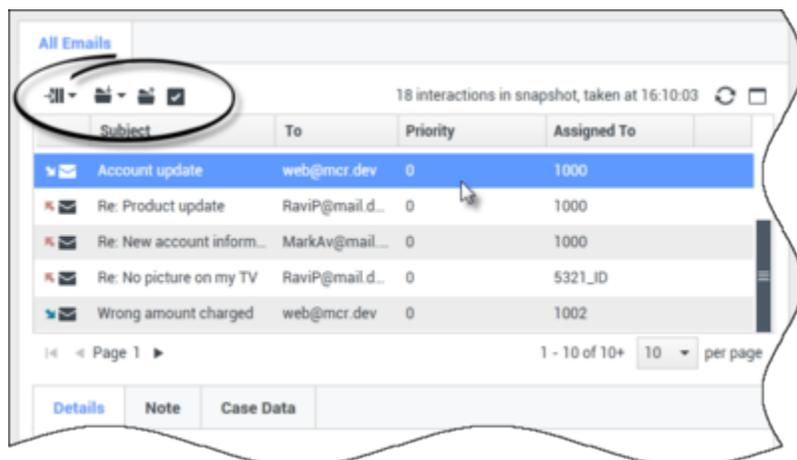


La vista **Mis colas de interacciones** contiene una lista expandible de todas las colas de interacciones que la cuenta del usuario está configurada para administrar. Las colas de interacción se pueden agrupar por tipo de carpeta. Si hace clic en el nombre de la carpeta o en la flecha que aparece al lado del nombre de la carpeta, la vista se expande para mostrar las colas de espera en esa carpeta. Haga clic en una cola de espera para ver su contenido. La lista de interacciones almacenadas en la cola de espera se muestra en el panel a la derecha de la lista de colas de espera.



Cuando el usuario selecciona una interacción en una cola de interacciones, el contenido, las notas y los datos del caso aparecen en fichas en la parte inferior de la vista Cola de interacciones. En la parte superior de la vista Cola de interacciones aparecen controles que le permiten al usuario realizar

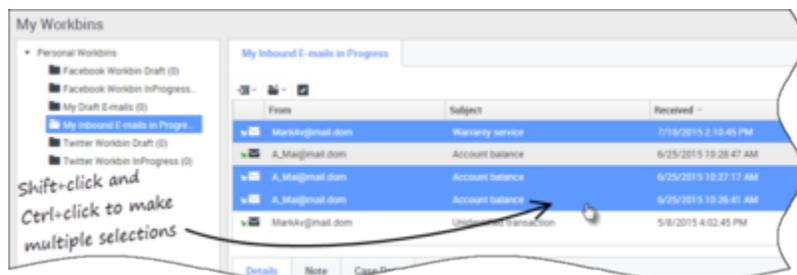
acciones en la interacción seleccionada.



El usuario puede tener las siguientes acciones a su disposición, dependiendo de cómo el administrador configuró el sistema o de qué tipo de interacción se seleccionó:

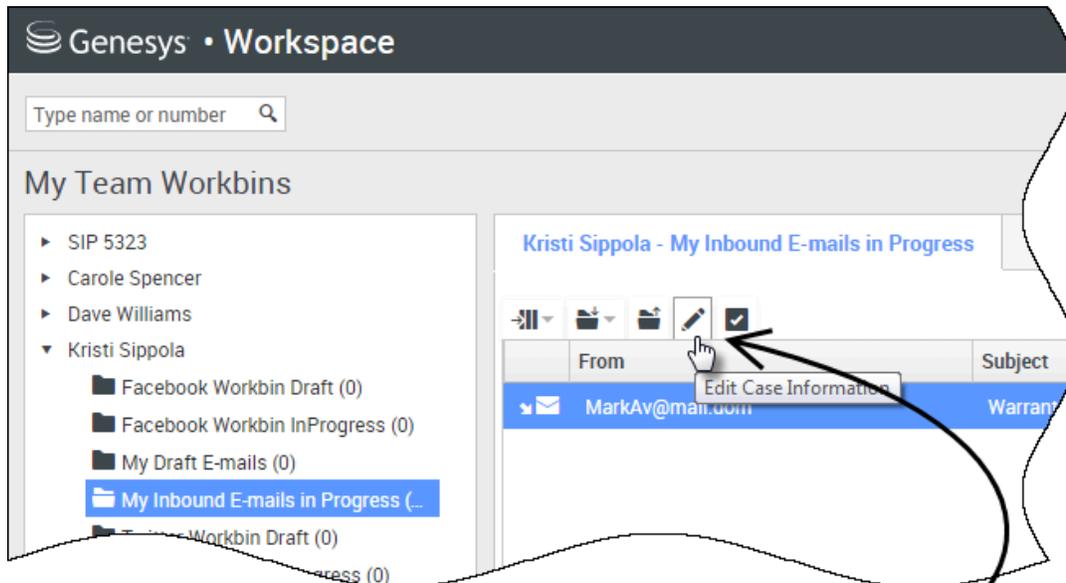
- **Abrir**
- **Marcar como terminado**
- **Eliminar**
- **Mover a cola de espera**
- **Mover a Workbin**
- **Editar información del caso** : abre la ventana Editar información del caso para permitirle al usuario que edite el contenido de la ficha **Datos del caso** para las interacciones seleccionadas.

Puede hacer Ctrl-clic o Mayús.-clic en elementos de una cola de espera para seleccionar más de un elemento. Con múltiples elementos seleccionados, se pueden mover a otra Cola de espera, mover a otro Workbin, marcar como **Terminados**, o actualizar la Información del caso para todos en la ficha Datos del caso.

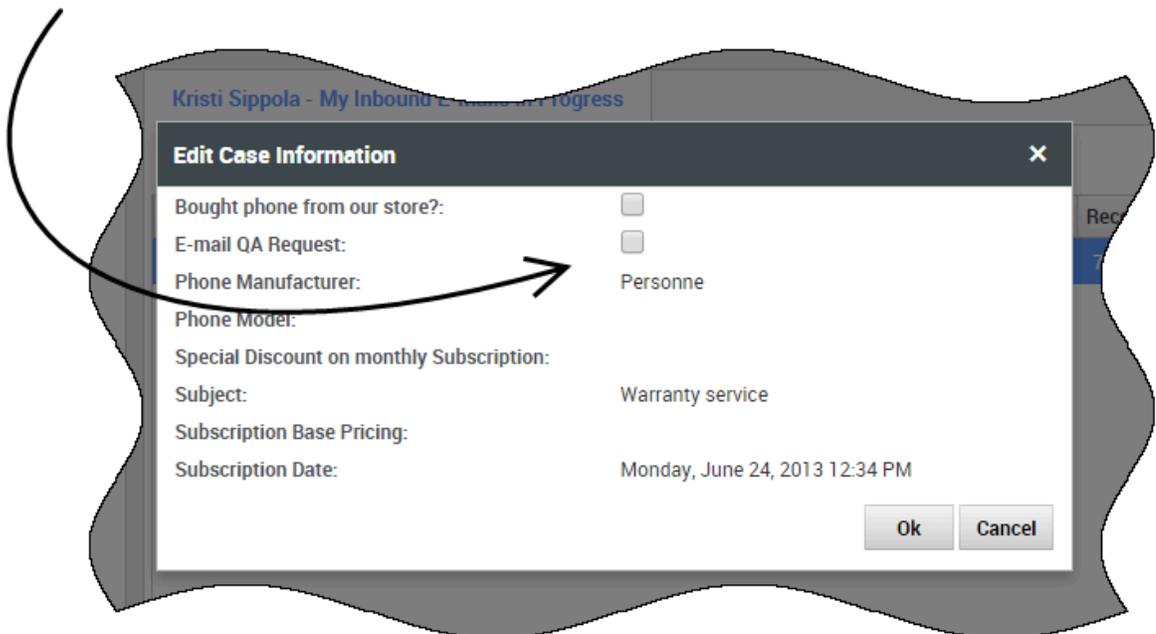


¿Cómo edito Información de caso para interacciones en workbins

y colas de espera?



*Supervisors and Team Leads might be set up to edit Case Information for interactions stored in Workbins*



Es posible que los supervisores y líderes de equipo tengan la función de editar Información del caso

para interacciones almacenadas en un **workbin o cola de espera**. Seleccione una interacción para habilitar el icono Editar información del caso. Haga clic en el icono para abrir el cuadro de diálogo Editar información del caso. Las características de edición de este cuadro de diálogo funcionan de la misma manera que las características de edición del área Información del caso de una ventana de interacción.

Se puede editar información del caso correspondiente a varias interacciones seleccionando dos o más interacciones. Las siguientes reglas se aplican a la edición de la información del caso de múltiples interacciones:

- El cuadro de diálogo Editar información del caso muestra una mezcla de todos los campos de información del caso que están disponibles en todas las interacciones seleccionadas.
- Solo los campos, casillas de verificación y menús que se pueden editar comunes de las interacciones seleccionadas aparecen con el icono de edición.
- Si un elemento que se puede editar tiene el mismo valor para todas las interacciones seleccionadas, ese valor aparece en el campo que se puede editar.
- Si un elemento que se puede editar tiene diferentes valores para una o más interacciones seleccionadas, el campo aparece en blanco.