



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

Introducción

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

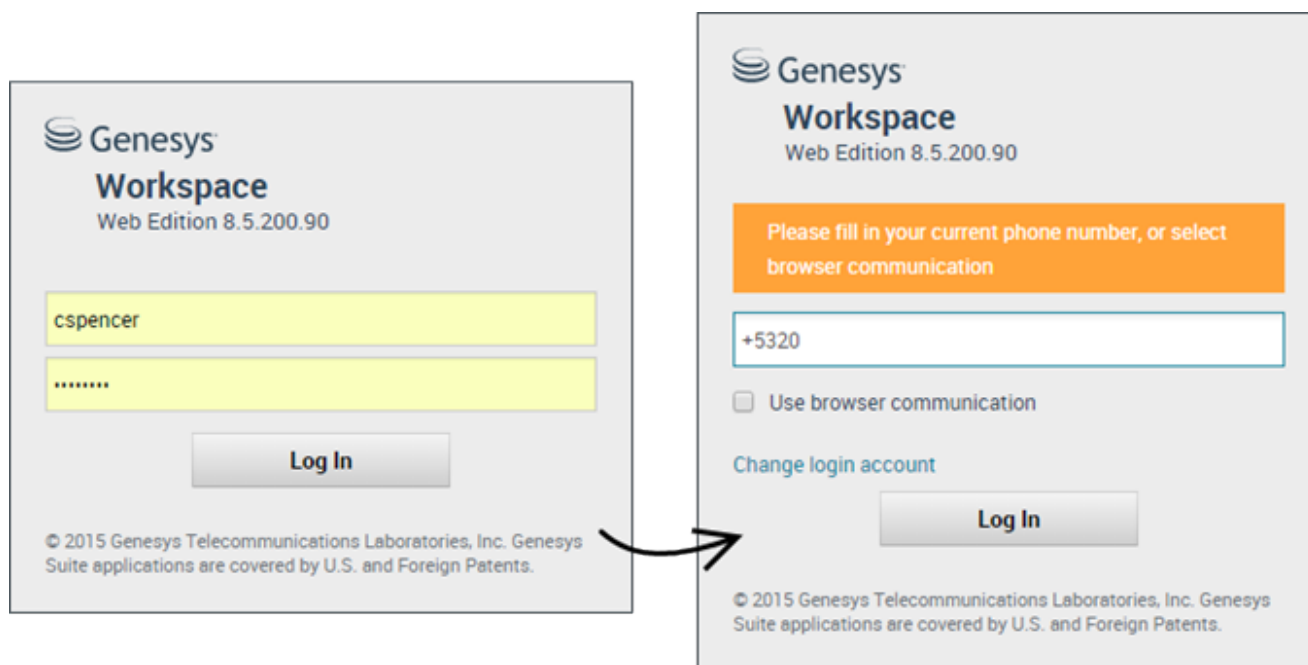
¿Quiere videos instructivos cortos? [Descubra nuestra colección de "videos" instructivos!



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 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.

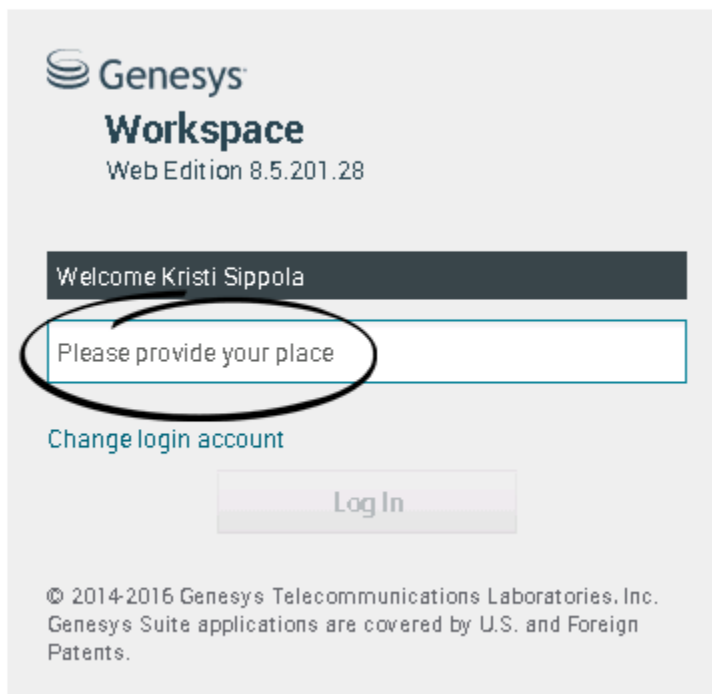
Entornos remotos y virtuales de equipos de escritorio

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

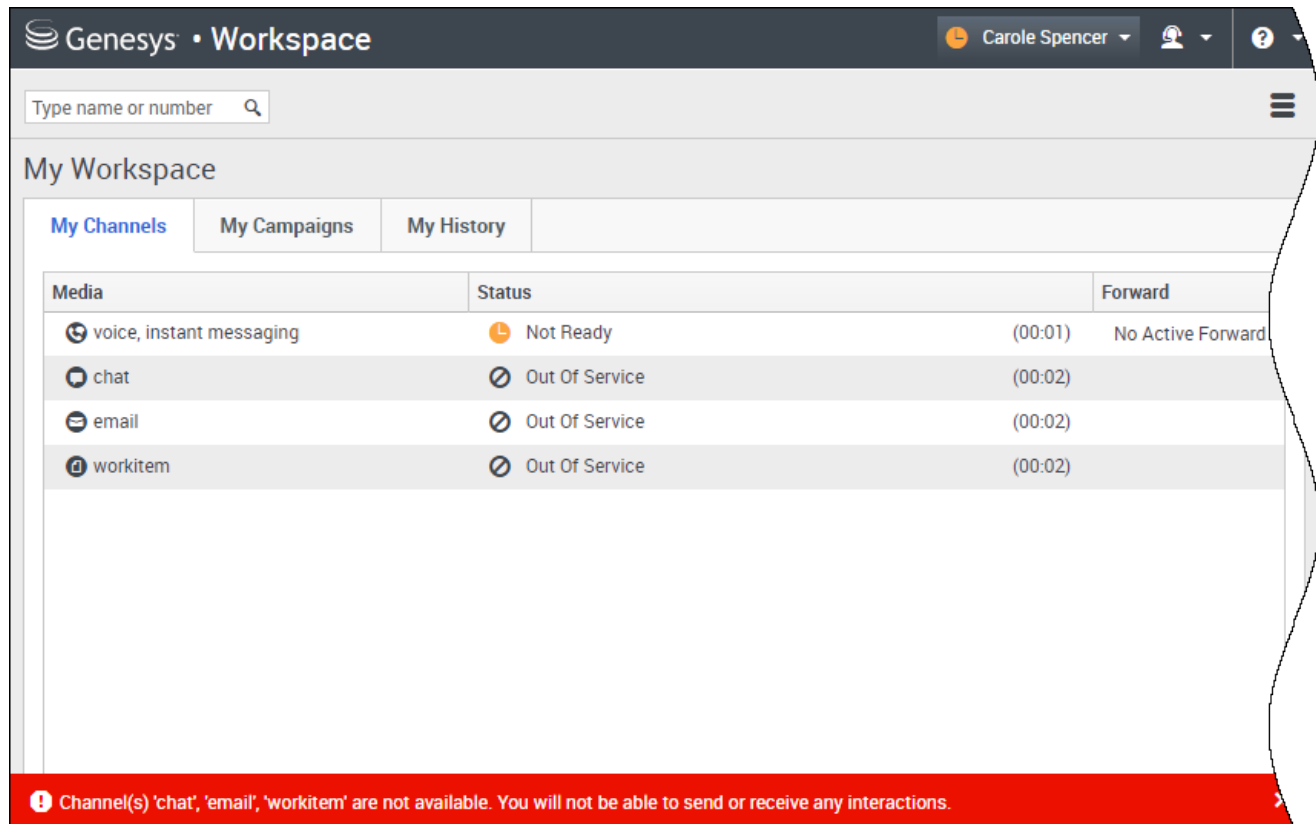
Para recibir llamadas, debe estar en el estado **Listo** (indicado por una marca de verificación verde junto a su nombre).

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.

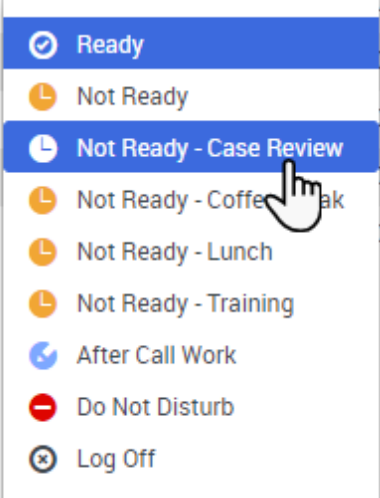
Sabrás que uno o más canales no están disponibles ya que verá un mensaje de advertencia en la parte inferior de la ventana de Workspace.

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

My Channels	My Campaigns	My History	My Statistics	Contact Center Statistics												
<table border="1"><thead><tr><th>Media</th><th>Status</th></tr></thead><tbody><tr><td>voice, instant messaging</td><td>Not Ready - Case Review</td></tr><tr><td>chat</td><td>Not Ready</td></tr><tr><td>email</td><td>Not Ready</td></tr><tr><td>outboundpreview</td><td>Not Ready</td></tr><tr><td>workitem</td><td>Not Ready</td></tr></tbody></table>					Media	Status	voice, instant messaging	Not Ready - Case Review	chat	Not Ready	email	Not Ready	outboundpreview	Not Ready	workitem	Not Ready
Media	Status															
voice, instant messaging	Not Ready - Case Review															
chat	Not Ready															
email	Not Ready															
outboundpreview	Not Ready															
workitem	Not Ready															



A dropdown menu is shown next to the 'voice, instant messaging' status. It contains the following options: Ready (with a checkmark icon), Not Ready (with a clock icon), Not Ready - Case Review (with a clock icon and highlighted by a mouse cursor), Not Ready - Coffee Break (with a clock icon), Not Ready - Lunch (with a clock icon), Not Ready - Training (with a clock icon), After Call Work (with a clock icon), Do Not Disturb (with a red minus icon), and Log Off (with a clock icon).

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 está 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)