



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

Mezclar diferentes canales en una sola conversación

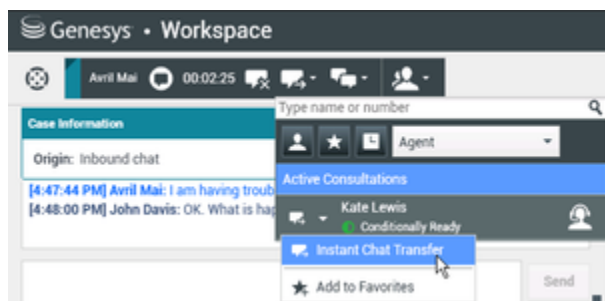
Mezclar diferentes canales en una sola conversación

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

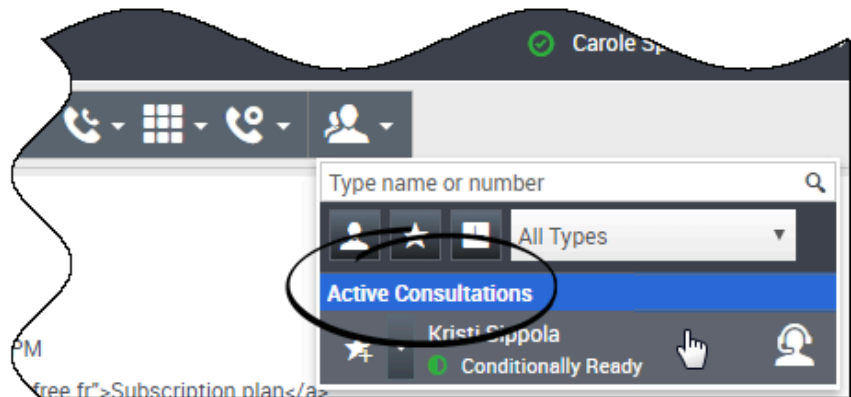
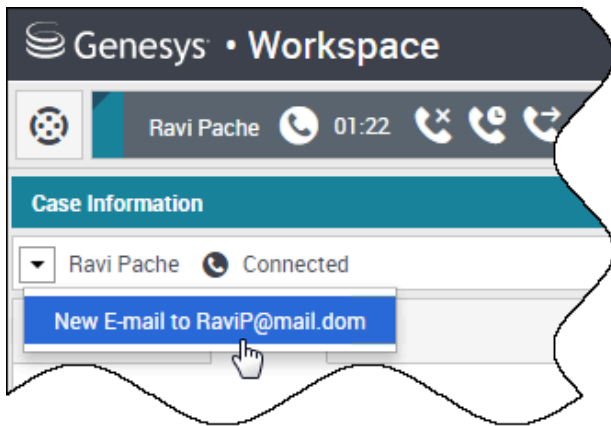
Interacción	Combinación de medios y consulta
Voz (contacto)	Consulta de voz
	Consulta de IM
Voz (destino interno)	Consulta de voz
	Consulta de IM
IM (destino interno)	Voz (destino interno)

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



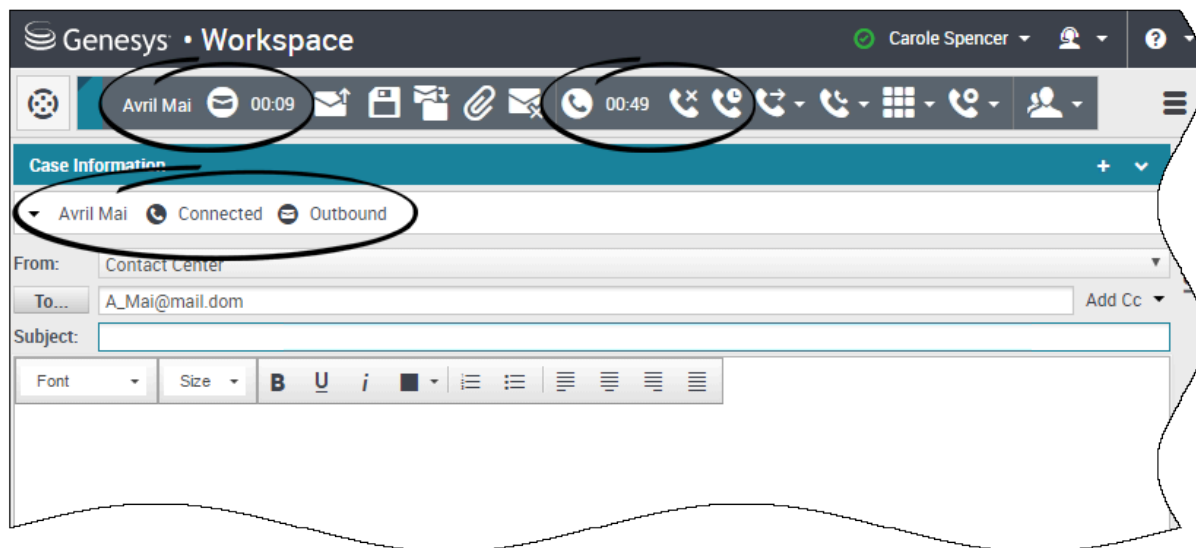
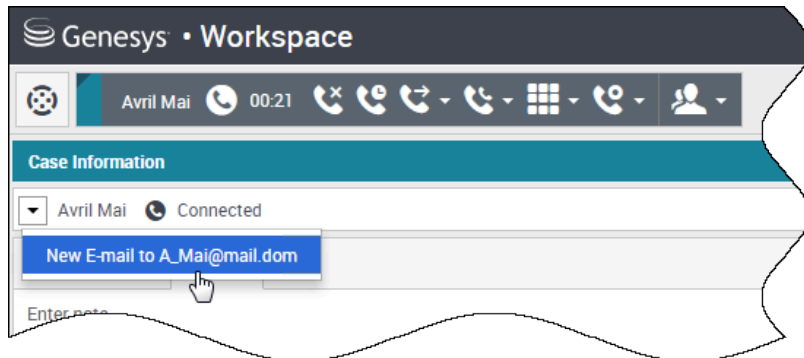
Mientras maneja una llamada, chat o correo electrónico, es fácil añadir un nuevo tipo de medio a una conversación combinada.

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.

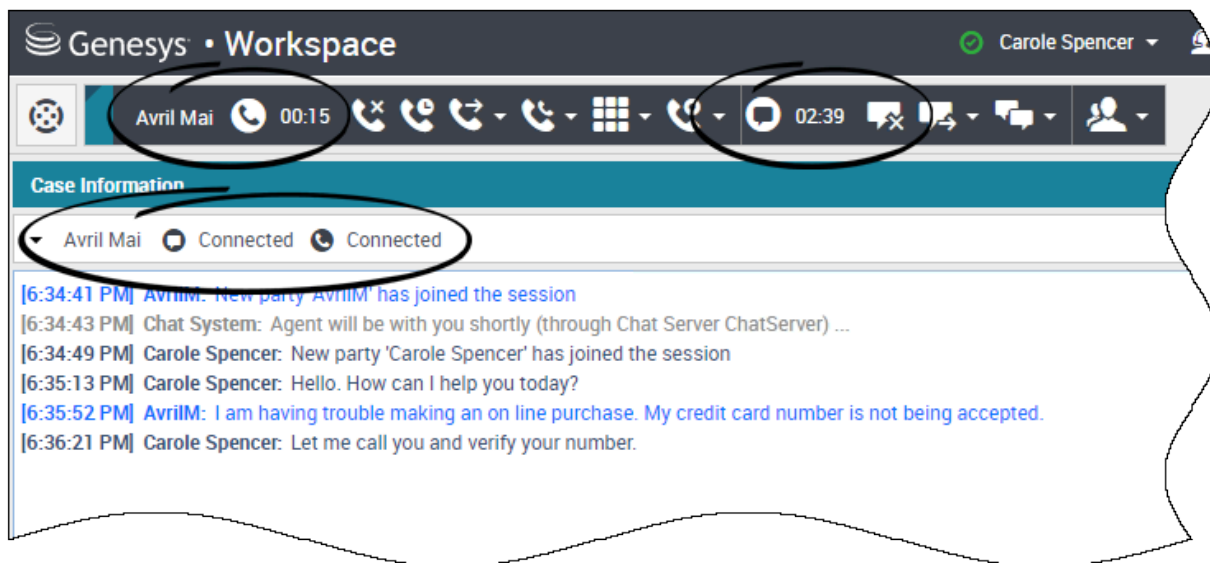
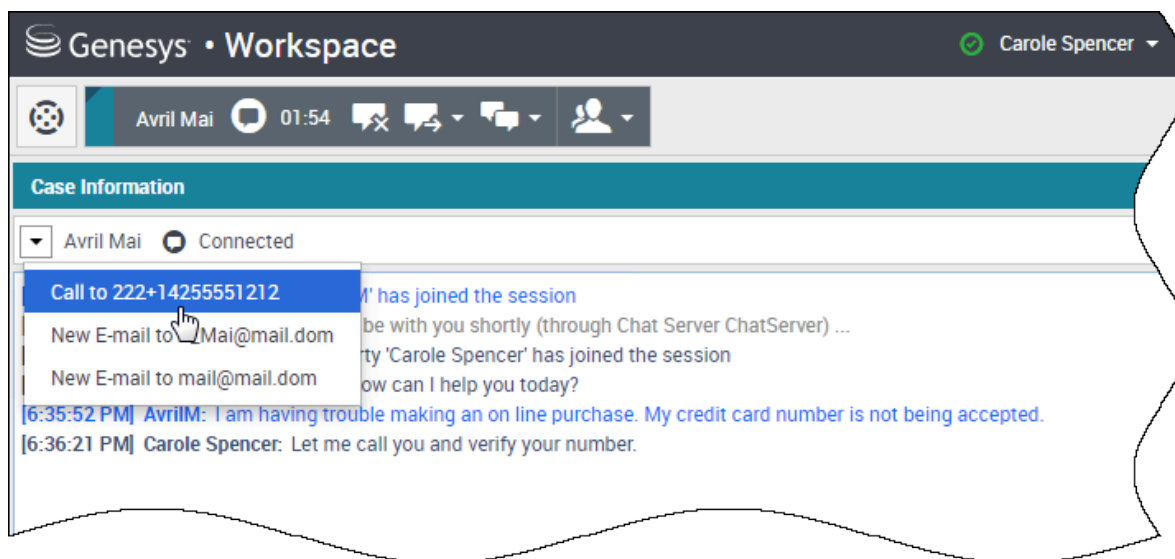
Se abre la nueva interacción de correo electrónico como parte de la vista de interacción de llamada de voz.

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

Mezclar diferentes canales en una sola conversación

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

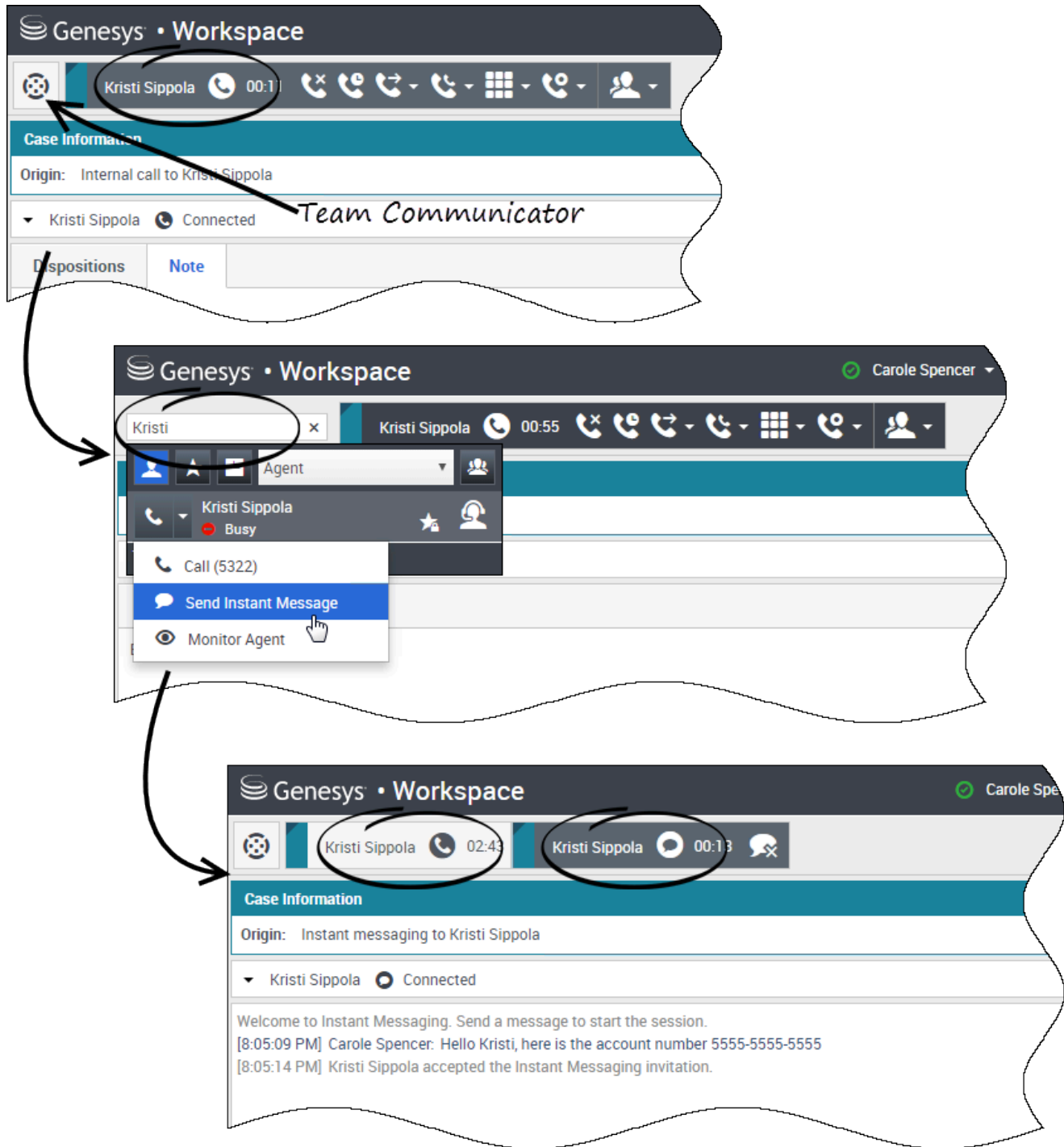
Workspace permite combinar medios durante las interacciones internas, ya sea que usted esté en llamada de agente a agente o en consulta con otro abonado mientras maneja una interacción con un contacto, puede agregar diferentes medios a sus interacciones internas.

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.

Mezclar diferentes canales en una sola conversación

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**.

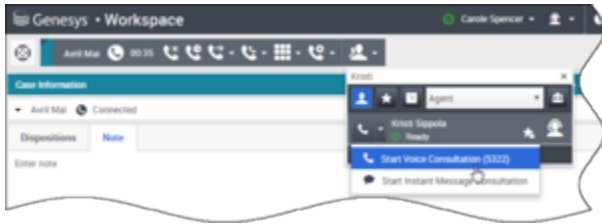
Escriba algo en el campo de texto de IM y haga clic en **Enviar** para iniciar la conversación.

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.

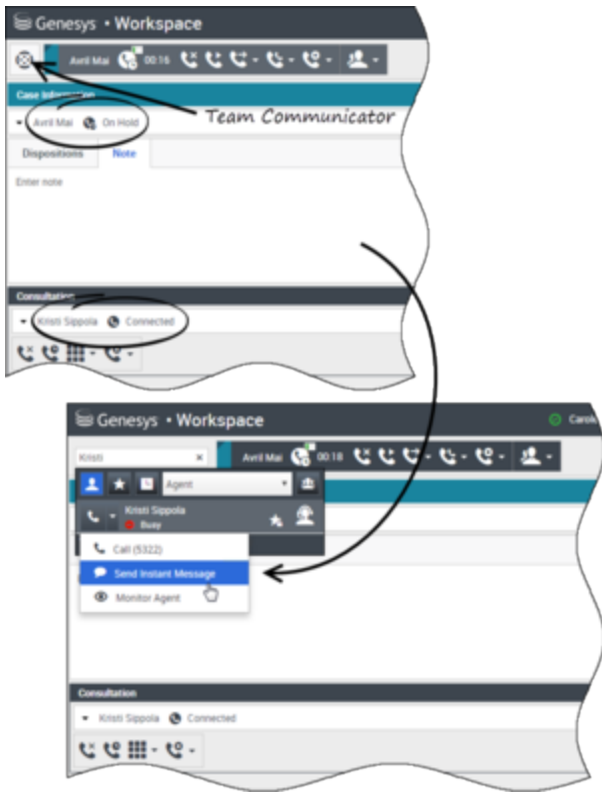
Durante una llamada con un contacto tal vez desee iniciar una consulta de voz y, a continuación, combinar una consulta de IM.

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).

Mezclar diferentes canales en una sola conversación



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

