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

Iniciar y detener una sesión de conavegación

5/5/2025

Iniciar y detener una sesión de conavegación

Sumario

- 1 Iniciar y detener una sesión de conavegación
  - 1.1 Iniciar una sesión de conavegación
  - 1.2 Inicio de una sesión de conavegación utilizando un ID de sesión
  - 1.3 Detener una sesión de conavegación

Iniciar una sesión de conavegación

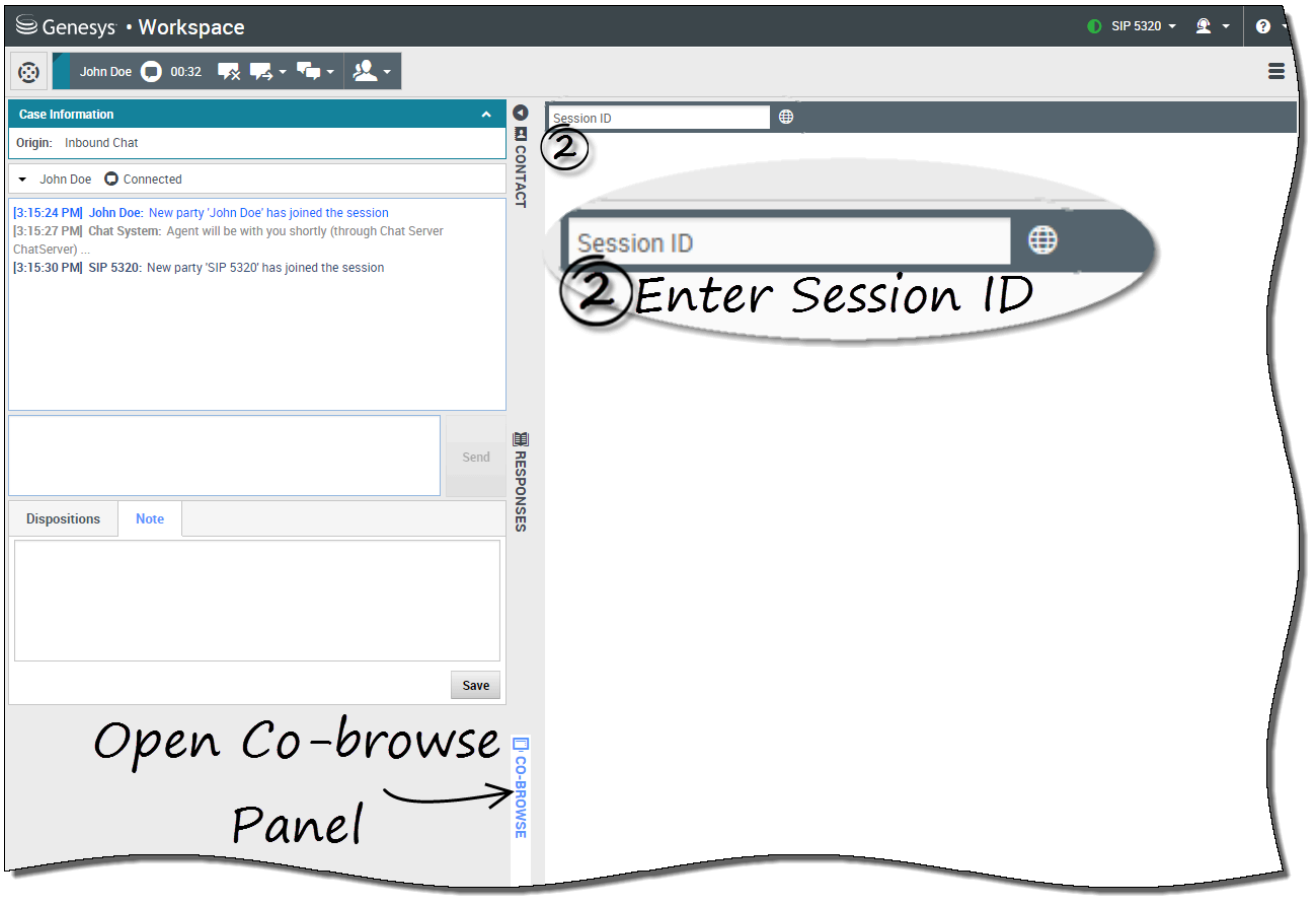
El usuario no puede iniciar una sesión de conavegación. El cliente *debe* iniciar una sesión de conavegación. Los sitios web instrumentado para conavegación de Genesys incluyen un botón Conavegación en el que el cliente debe hacer clic para iniciar una sesión de conavegación.

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, aparecerá un mensaje especial en el chat—*{inicio:123123123}* por ejemplo, donde *123123123* es el ID de sesión.

Sugerencia

Si está en chat y la sesión de conavegación no comienza automáticamente, el cliente puede copiar y pegar el ID de sesión en una sesión de chat existente. Utilice el ID de sesión y realice el siguiente procedimiento para iniciar la sesión de conavegación.

Inicio de una sesión de conavegación utilizando un ID de sesión



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

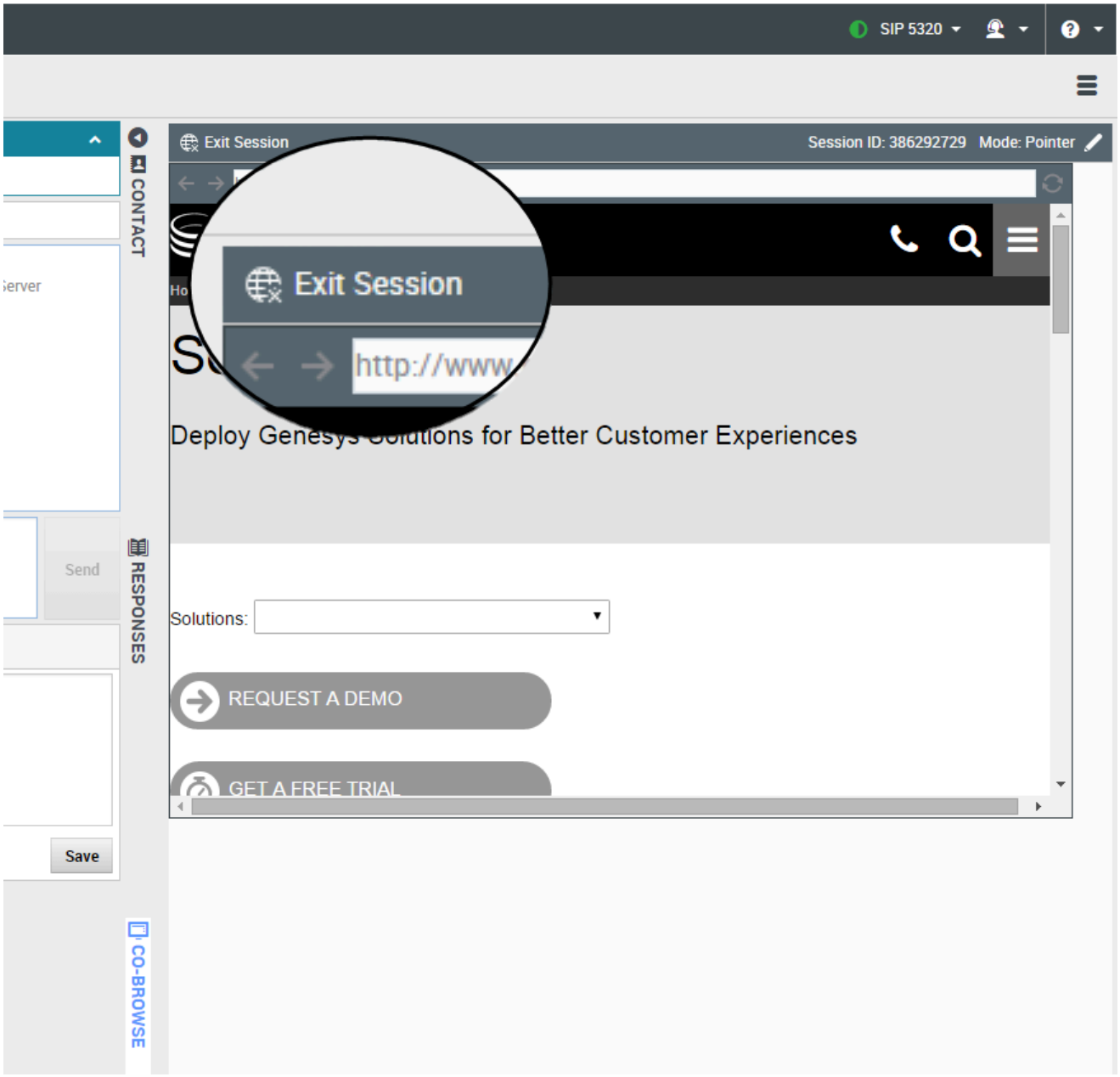
1. Obtenga el ID de sesión de conavegación del cliente. Si está en una llamada de voz, puede pedirle que se lo lea. Si está en chat, el cliente puede copiar y pegar el ID de sesión en la ventana de chat.
2. Cuando obtenga el ID de sesión, expanda el panel **CONAVEGACIÓN** en su espacio de trabajo. En el campo **ID de sesión**, ingrese el ID de sesión que obtuvo del cliente. Presione **Intro** o haga clic en el icono de globo al lado del campo ID de sesión.

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.

Importante

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

Detener una sesión de conavegación



Cuando una sesión de conavegación se inicia, tanto el usuario como el cliente tienen la habilidad de finalizar la sesión. En cualquier momento, cualquier persona puede hacer clic en el botón **Salir de la sesión**.

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

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