



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

*Ayuda de Workspace Web Edition*

7/28/2025

# 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.