



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 Desktop Edition Help

Generalidades sobre las tareas de chat

---

## Sumario

- [1 Generalidades sobre las tareas de chat](#)
  - [1.1 Recursos relacionados](#)

# Generalidades sobre las tareas de chat

Las tareas de chat permiten manejar interacciones de chat con contactos y destinos internos.

- **Interacción de chat:** Permite ver toda su información necesaria para manejar una interacción de chat con un contacto.
- **Consulta de chat:** Permite consultar con otro agente acerca de la interacción de chat actual. Las consultas de chat que se inicien a partir de una interacción activa permiten que el destino interno vea los datos del caso, la información del contacto y el historial, así como también una transcripción en vivo de la comunicación con el contacto externo. El agente de destino puede elegir no aceptar la solicitud de consulta. También se puede transferir la llamada o crear una conferencia con la misma a partir de una Consulta activa con el destino de la consulta.

## Recursos relacionados

La *guía del usuario Workspace Desktop Edition* (solamente en inglés) ofrece lecciones detalladas para usar todas las características de Workspace. Las siguientes lecciones pueden serle útiles:

- [Handle A Chat Interaction \(Manejar una interacción de Chat\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Manejar una consulta de Chat\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Transferir una interacción de Chat\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Poner en conferencia una interacción de Chat\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mezclar diferentes medios en una sola conversación\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)

## Temas relacionados

- [Generalidades sobre funcionalidad](#)
- [Componentes, características y controles](#)
- [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)

## Las 10 páginas principales

1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)

6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)