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 funcionalidad

7/5/2025

Sumario

- 1 Generalidades sobre funcionalidad
  - 1.1 Funcionalidad vs. componentes
  - 1.2 Funcionalidad
  - 1.3 Admisión de complementos
  - 1.4 Recursos relacionados

Generalidades sobre funcionalidad

> **Sugerencia**
> ¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección Recursos relacionados al final de este artículo.

Funcionalidad vs. componentes

Workspace comprende diferentes vistas que le permiten manejar las interacciones, ver su historial, encontrar información de contacto, ver estadísticas, etc. Cada vista de funcionalidad se compone de paneles y ventanas que contienen los componentes, características y controles que se requieren para completar una tarea, tal como manejar una Interacción de voz entrante. Muchos de los paneles y ventanas de componentes son comunes a más de una vista, por lo que se describen por separado en la sección Componentes, características y controles de este documento de ayuda. En la sección de Componentes, características y controles encontrará:

- Herramientas del agente
- Estadísticas, Estado y otra información
- Funciones e información para contactos
- Funciones e información para interacciones

Funcionalidad

Las siguientes son las diferentes vistas que se utilizan dentro de Workspace para manejar las interacciones, gestionar los contactos y completar otras tareas:

Login: La primera vista que se muestra. Permite identificarse y, si se requiere, ingresar datos de inicio de sesión adicionales basándose en el rol o entorno técnico del usuario. Para abrir la ventana Login, ejecute la aplicación Workspace.

Ventana principal: Permite administrar el estado del usuario, contactos, favoritos y parámetros de configuración; buscar interacciones existentes; ver KPI y mensajes; y ejecutar nuevas interacciones.

Gadget de estadísticas: Permite ver KPI y estadísticas del centro de contacto en una vista permanente. Las estadísticas se pueden ver en una banda informativa o en una vista estática.

Vista preliminar de la interacción: Muestra una notificación interactiva de una nueva interacción entrante. La notificación es una vista preliminar que incluye datos adjuntos que permite decidir si aceptar o rechazar la interacción.

Tareas de voz

- Interacción de voz: Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de voz con un contacto o un agente interno.
- Interacción de voz interna: Permite iniciar una interacción de voz con un destino interno.
- Consulta de voz: Permite consultar con otro agente la interacción de voz actual antes de iniciar una conferencia con el agente o transferirla al agente.
- Grabación de voz: Permite grabar la interacción de voz actual con un contacto o un destino interno (solo para los agentes con VoIP-/SIP-).
- Interacción de video: Permite agregar el canal de video a la llamada de voz actual.

Interacción de devolución de llamadas de la web: Permite ver la información necesaria para manejar una interacción de devolución de llamada de la web con un contacto.

Tareas de chat

- Interacción de chat: Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de chat con un contacto o un agente interno.
- Consulta de chat: Permite consultar con otro agente la interacción de chat actual antes de iniciar una conferencia con el agente o transferirla al agente.

Interacción de correo electrónico: Permite ver toda la información necesaria para manejar interacciones de correo electrónico entrante y saliente con un contacto o agente interno, así como manejar la revisión del control de calidad de las interacciones de correo electrónico salientes.

Interacción de SMS: Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de SMS con un contacto.

Plugin de Skype for Business: Permite ver toda la información necesaria para manejar interacciones con un contacto en un entorno que utiliza Skype for Business.

Interacción de Facebook: Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de Facebook con un contacto.

Interacción de Twitter: Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de Twitter con un contacto.

Interacción de RSS: Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de RSS con un contacto.

Workitems: Permite ver tipos de soporte no interactivo, tales como los faxes.

IM interno: Permite enviar un mensaje instantáneo (IM) a otro agente (destino interno) o recibir un IM de un destino interno.

Tareas de campaña saliente

- Vista preliminar de llamadas salientes: Permite solicitar una interacción de campaña saliente y ver datos relacionados con el contacto antes de llamar al contacto.
- Vista prev. impulsada de llamadas salientes: Permite recibir automáticamente una interacción de campaña saliente y ver datos relacionados con el contacto antes de llamar al contacto.

- Llamadas progresivas y predictivas salientes: Permite recibir interacciones salientes que son marcadas automáticamente por el sistema.
- Acciones de llamadas para llamadas salientes: Permite realizar funciones de llamadas comunes, tales como transferir una llamada o programar una devolución de llamada.

Admisión de complementos

Workspace admite complementos de Genesys para una variedad de canales de medios extendidos, incluyendo canales de medios sociales como Facebook y Twitter. Consulte la documentación que se proporciona con sus complementos eServices de Genesys para obtener información acerca de cómo instalar y utilizar estos canales de medios.

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:

- Información inicial
- Handling Interactions (Manejo de interacciones)
- Basic Use-Case Summary (Resumen básico de casos de uso)

Temas relacionados

- Componentes, características y controles
- Team Communicator
- Navegación con teclado y accesibilidad

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